

# מכרז פומבי מס' 26/2023

## למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע

- מסמך א' - הזמנה להציע הצעת מחיר
- מסמך ב' - הצעת משתתף על נספחיה:
- נספח ב'1 - הצהרת המשתתף אודות זכויות קניין;
  - נספח ב'2 - פירוט ניסיון;
  - נספח ב'3 - הצהרת המשתתף אודות שירות ותחזוקה;
  - נספח ב'4 - הצהרת המשתתף אודות כוח אדם, ניסיון ומיומנות ואישור מנהל כספים/מנכ"ל אודות יכולת כלכלית;
  - נספח ב'5 - אישור רו"ח;
  - נספח ב'6 - הצהרה בדבר קיום הוראות סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים;
  - נספח ב'7 - הצהרה בדבר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר המועצה;
  - נספח ב'8 - הצהרה בדבר קיום הוראות סעיף 2ב'1 לחוק עסקאות גופים ציבוריים;
  - נספח ב'9 - נוסח ערבות בנקאית (ערבות משתתף);
  - נספח ב'10 - מידע ארגוני;
- מסמך ג' - תנאי חוזה לביצוע העבודות ע"י הקבלן על כנספחיו:
- נספח ג'1 - מפרט טכני
  - נספח ג'2 - התחייבות הקבלן לשמירה על סודיות
  - נספח ג'3 - התחייבות עובדי הקבלן לשמירה על סודיות
  - נספח ג'4 - אישור ביטוחים
  - נספח ג'5 - נוסח ערבות ביצוע
  - נספח ג'6 - הסכם רמת שירות SLA
  - נספח ג'7 - נוהל הסבה
  - נספח ג'8 - כללי אבטחת מידע
  - נספח ג'9 - הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

**מסמך א**

**הזמנה להציע הצעות**

**א. מבוא**

1. החברה הכלכלית לעכו בע"מ (להלן: "החברה") מזמינה בזה הצעות מחיר למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע (להלן: "השירותים")
- 2.1 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי מזכירות החברה במבנה האצטדיון העירוני עכו, רחוב משמר הים 1, אזור תעשייה עכו דרום (במעלית קומה 1) בימי א'-ה' בין השעות 8:30-15:00 תמורת תשלום בסך של 700 ₪ (כולל מע"מ), שלא יחזרו מכל טעם שהוא.
- 2.2 התשלום בעבור רכישת מסמכי המכרז יתקבלו במזומן במשרדי החברה, או בהעברה בנקאית לחשבון מס' 202397, סניף 445, בנק מזרחי (20).  
 משתתף אשר יעביר את התשלום בהעברה בנקאית מתבקש לשלוח את אישור ההעברה לכתובת דוא"ל [calcalit@akko.muni.il](mailto:calcalit@akko.muni.il) ולציין על גבה את כתובת הדוא"ל אליו תעביר החברה חשבונית מס. את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר החברה [WWW.akkoct.co.il](http://WWW.akkoct.co.il) או לחילופין להגיע למשרדי החברה לקבלת עותק מודפס.
- 3.1 תנאי ההתקשרות בין החברה לזוכה במכרז יהיו על פי תנאי חוזה ההתקשרות על נספחיו המצורף למסמכי המכרז **כמסמך ג'.**
- 3.2 החברה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז. השינויים והתיקונים כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של כל רוכשי מסמכי המכרז לפי כתובת דוא"ל שנמסרה על ידם. כמו כן, שינויים ותיקונים כאמור יעלו לאתר האינטרנט של החברה.
- 4.1 כל הערה או הסתייגות לאמור במסמכי המכרז, טענה לסתירה במסמכי המכרז, שגיאה או אי התאמה לחוקים ולתקנות (להלן: "הסתייגות") וכן כל בקשת הסברים, הבהרות ו/או בקשה לפרטים נוספים (להלן: "בקשת הבהרה") ניתן להפנות בכתב בלבד בקובץ Word לכתובת [calcalit@akko.muni.il](mailto:calcalit@akko.muni.il) וזאת עד לא יאוחר מיום 5.2.2024 בשעה 12:00.
- 4.2 תשובת החברה להסתייגות ו/או לבקשת הבהרה תעלה לאתר האינטרנט של החברה.
- 4.3 החברה איננה אחראית לתשובות שתימסרנה בעל פה.
- 4.4 הסתייגות ו/או בקשת הבהרה שתוגש לאחר המועד האמור בס"ק 1 לא תידון וצירופה למסמכי המכרז עלול להביא לפסילת ההצעה.
- 4.5 משתתף שלא יעביר את הסתייגותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם להוראות ס"ק 1 לעיל יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיו"ב טענות.
5. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמשרדי החברה בכתובת משמר הים 1 עכו, מבנה האצטדיון העירוני קומה 1 במעלית.
- 5.2 המועד האחרון להגשת הצעות הינו 12.2.2024 עד השעה 12:00.

**מסמך א**

- 5.3 הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים ביום ובשעה האמורים, מסיבה כלשהי, לא תידון. אין להגיש את ההצעות בכל דרך למעט הגשה פיזית. הצעות שתקבלנה בדרכים אחרות לרבות פקס או דוא"ל לא תתקבלנה ולא תדונה.
- 5.4 על המשתתף לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז ואת כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן, ולהגיש הצעתו במעטפה סגורה, שעליה מצוין מספר המכרז, **כאשר כל העמודים של מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתומים על ידו בתחתית כל עמוד**, ולאחר שהמשתתף חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וחתימה זו אומתה על ידי עורך דין (במידה ונדרש). **מסמכי ההצעה יוגשו בעותק אחד מקורי ועותק נוסף על גבי דיסק און קי (DOK) ובו סריקה של ההצעה במלואה.**

**ב. תנאים להשתתפות במכרז**

6. בהליך זה רשאים להשתתף יחידים תושבי ישראל, שותפויות רשומות או תאגידיים הרשומים כדין בישראל (להלן: "המשתתף") העומדים, במועד הקבוע כמועד האחרון להגשת ההצעות להליך בכל התנאים המפורטים להלן:
- 6.1 6.1.1 על המשתתף להיות הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין בכל המוצרים המוצעים על-ידו במסגרת הליך זה, לרבות בתוכנות, ומי שלא חלה עליו כל מניעה ו/או הגבלה למכרם ו/או להעמידם לשימוש החברה ו/או להתקנם ו/או לתחזקם ו/או לשדרגם ו/או להתאימם לצרכי החברה.
- להוכחת האמור המשתתף ימלא את ההצהרה בנספח ב' 1.**
- 6.1.2 במקרה בו זכויות הקניין כולן או חלקן, שייכות לצד ג', יפורט הדבר בהצהרה בנספח ב' 1 בתוספת פרטי התקשרותו של המשתתף עם צד ג'.
- 6.2 על המשתתף למלא במצטבר את כל התנאים להלן:
- 6.2.1 המשתתף בעל ניסיון מוכח של 12 חודשים לפחות במהלך השנים 2017 ואילך במתן שירותי מחשוב ללפחות 2 ארגונים פרטיים או ציבוריים בהיקף של לפחות 30 משתמשים בכל ארגון.
- 6.2.2 ברשות המשתתף אירוח בחוות שרתים בישראל העומדת בדרישות תקן TIER2 ומעלה (TIER 2,3,4) וכן קיימים ברשותו קווי תקשורת בקצב של לפחות 1 גיגה סימטרי.
- 6.2.3 בחוות השרתים של המציע קיימים שרתים בהיקף של לפחות 24 ליבות פיזיות וכן אחסון מרכזי בתצורת SAN בעל לפחות 50,000 IOPS.
- 6.2.4 ברשות המציע לפחות 2 טכנאים בעלי תעודות טכנאי PC (כדוגמת MCSE של מיקרוסופט או טכנאי PC מטעם מה"ט) וכן טכנאי אחד לפחות המחזיק בתעודה בתחום אבטחת מידע (כדוגמת Fortinet NSE או קורס אבטחת מידע כדוגמת מיישם הגנת סייבר, CISO, CSP, CISSP וכו').
- 6.2.5 מנהל הפרויקט המוצע מטעמו בעל ניסיון של מעל ל 5 שנים בתחום מתן שירותי מחשוב ותמיכה טכנית במשתמשים ללפחות 2 גופים וזאת מבין הטכנאים המוצעים על ידו בסעיף 6.2.4 לעיל.

**מסמך א**

- להוכחת האמור המשתתף ימלא את התצהירים והטבלאות המופיעים בנספח ב' 2. ויצרף את המסמכים הנדרשים כמפורט בנספח.
- 6.3 המשתתף יספק שירות תחזוקה כמפורט בנספח ב' 3. להוכחת האמור על המשתתף למלא ולחתום על הצהרת המשתתף בנספח ב' 3.
- 6.4 על המשתתף להיות בעל כוח אדם מיומן, ידע מקצועי ואמצעים לביצוע כל הנדרש למתן השירותים נשוא המכרז, לרבות גורם מיומן ומקצועי שימש כמנהל הפרויקט כמפורט בדרישה 6.2.5 לעיל, במסמכי מכרז זה.
- המשתתף יחתום על כתב התחייבות לאישור האמור בס"ק זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן בנספח ב' 4.
- 6.5 על המשתתף להיות בעל יכולת להעמיד את המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים.
- המשתתף יצרף להצעתו אישור רואה חשבון לאישור האמור בס"ק זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן בנספח ב' 5.
- 6.6 על המשתתף להיות בעל אישור תקף על שמו לפיו הוא מנהל פנקסי חשבונות ורשומות ונוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, הכל כדרישת חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 6.7 על המשתתף להיות מי שמתקיימים בו תנאי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 בדבר תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדן.
- על המשתתף לצרף להצעתו תצהיר מאושר על ידי עו"ד בדבר קיומם של תנאי סעיף קטן זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן בנספח ב' 6.
- 6.8 על המשתתף להיות נעדר קרבה לעובד החברה/ לחבר דירקטוריון בחברה ו/או לחבר מועצת העיר עכו. המשתתף יחתום על נוסח ההצהרה המצורף ומסומן בנספח ב' 7.
- 6.9 על המשתתף להיות מי שמתקיימים בו תנאי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- על המשתתף לצרף להצעתו תצהיר מאושר על ידי עו"ד בדבר קיומם של תנאי סעיף קטן זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן בנספח ב' 8.

**ג. ההצעה**

- 7.1 .7 ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת. כל המסמכים והאישורים לרבות הערבות הבנקאית יהיו ע"ש המשתתף במכרז בלבד.
- 7.2 למרות האמור בס"ק 1 לעיל, יהיה המשתתף רשאי להגיש את ההצעה, בשיתוף עם ספקים אחרים, קבלני משנה, סוכנים וכו' ובלבד שההצעה תעמוד בתנאים הבאים:
- 7.2.1 בכל רכיב ורכיב יהיה מצוין באופן מפורש מיהו היצרן של אותו רכיב ואם יש יותר מאחד חלקו של כל אחד.
- 7.2.2 המשתתף יפרט בסעיף 2 לנספח ב' 1 – "טופס הצהרת המשתתף אודות זכויות קניין" את כל השותפים להצעה המעורבים בהתחייבויות למילוי תנאי המכרז, לפי התכונות הנדרשות שם.
- 7.2.3 ההצעה תוגש כיחידה אחת, והמשתתף יחתום על ההצעה יחשב לזוכה ויהיה אחראי לכל הפעילות והתוצרים המפורטים בהצעתו.

**מסמך א**

- 7.2.4 כל המסמכים המצורפים להצעה, למעט המפורט בסעיף 6.1.2 לעיל, יהיו על שם המשתתף במכרז.
- 7.2.5 ההצעה תוגש על גבי מסמך ב' – הצעת המשתתף.
- 7.2.6 ההצעה תוגש בש"ח לפני מע"מ.
- 7.2.7 שימת לב המשתתפים למחירי מקסימום לכל פריט ופריט כמופיע בטבלה בטופס הצעת המשתתף **הצעה אשר פריט או יותר בה יחרוג ממחיר המקסימום - תיפסל!**
8. ההצעה תהא בתוקף החל ממועד הכנסתה לתיבת המכרזים ועד לתקופה של 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות בהליך זה.
- 9.1 על המשתתף להגיש הצעה אחת בלבד בעותק מקורי שימלא בדיו את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז **ועותק נוסף על גבי דיסק און קי (DOK) ובו סריקה של ההצעה במלואה .**
- אי מילוי של כל הפרטים הנדרשים עלול להביא לפסילת ההצעה - וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של החברה.**
- 9.2 יובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוין "אפשרות ל..." על המשתתף לכלול את הפונקציונאליות הנדרשת בתכולת הצעתו וללא תוספת עלות לחברה.
10. על המשתתף לחתום על כל עמוד מעמודי מסמכי המכרז בחותמתו ובחתימת מורשי החתימה בשמו.
- 10.1 היה המשתתף יחיד יחתום הוא תוך ציון שמו המלא ויצרף את חותמתו.
- 10.2 היה המשתתף שותפות יחתום על מסמכי המכרז אחד או יותר מהשותפים המוסמכים לחתום בשם השותפות, תוך ציון שמו/ם המלא ויצרף/פו את חותמת השותפות.
- המשתתף יצרף להצעתו אישור עו"ד לפרטי השותפים וחלקו היחסי של כל אחד מהם בשותפות.**
- 10.3 היה המשתתף חברה רשומה או אגודה שיתופית (להלן: "התאגיד") יחתמו מורשי החתימה בשם התאגיד על כל מסמכי ההליך בצירוף חותמת התאגיד.
- המשתתף יצרף הצהרה של עו"ד התאגיד על זכות החתימה בשם התאגיד בנוסח המופיע בסיומו של מסמך הצעת המשתתף ויצרף הוכחה על רישומו של התאגיד.**
- כמו כן יצרף תדפיס עדכני מרשם החברות המפרט את בעלי המניות או השותפים בתאגיד.**
11. בנוסף למסמכי המכרז על המשתתף לצרף להצעתו גם את המסמכים המפורטים להלן:
- 11.1 על המשתתף לצרף להצעתו הצהרה לאישור האמור בס' 6.1.1 לעיל בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן נספח ב'1.
- 11.2 למשתתף שאינו הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין בכל המוצרים המוצעים על-ידו במסגרת הליך זה, לרבות בתוכנות - עותק מהסכם התקשרות עם צד ג' /או אישור מאת

**מסמך א**

- צד ג' בדבר הסכמתו של צד ג' לשימוש בזכויות הקניין במוצרים המוצעים על ידי המשתתף כדרישת סעיף 6.1.2 לעיל.
- 11.3 על המשתתף למלא את ההצהרות, הטבלאות המופיעות ב**נספח ב'2** להוכחת דרישת סעיף 6.2 לעיל על סעיפי המשנה שבו ולצרף את המסמכים הנדרשים כמפורט שם.
- 11.4 ערבות משתתף כדרישת סעיף 14 להלן.
- 11.5 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, על שם המשתתף, כדרישת סעיף 6.6 לעיל.
- 11.6 אישור על ניכוי במקור, על שם המשתתף.
- 11.7 אישור הסכמה מחברת ביטוח בישראל לפיו תהא היא מוכנה לבטח את המשתתף בכל פוליסות הביטוח כמפורט באישור הביטוחים המצורף ב**נספח ג'4** להסכם ההתקשרות (להלן: "**אישור ההסכמה**") ובהתאם לתנאים המפורטים באותו אישור.
- האישור יהא חתום על ידי חברת הביטוח ויצורף אליו, כחלק בלתי נפרד ממנו, נוסח אישור הביטוחים.
- לחלופין ניתן לצרף את אישור הביטוחים עצמו חתום על ידי חברת הביטוח.
- מובהר בזאת כי על אישור הביטוחים להיות בנוסח הנדרש ב**נספח ג'4**.
- משתתף המבקש להכניס באישור ההסכמה הסתייגות ביטוחית מבקש לאשרה מראש, בהתאם למנגנון הקבוע בסעיף 4 לעיל ויפרט את מהותה והנוסח החדש המבוקש על ידו.
- 11.8 למשתתף שהינו שותפות – אישור עו"ד כדרישת סעיף 10.2 לעיל.
- 11.9 למשתתף שהינו תאגיד - אישור על היותו תאגיד הרשום בישראל כדין ותדפיס עדכני מרשם החברות המפרט את בעלי המניות או השותפים בתאגיד, כדרישת סעיף 10.3 לעיל.
- 11.10 כל תשובות החברה להסתייגויות ו/או לבקשות ההבהרה, ככל שתהיינה כאלה – חתומות על ידי המשתתף.
- 11.11 תיקונים שהוכנסו על ידי החברה במסמכי המכרז, ככל שהועברו כאלה אל המשתתף – חתומים על ידי המשתתף.
- 11.12 **קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז על ידי המשתתף.**

**על המשתתפים להגיש את המסמכים בסדר הקבוע בסעיף זה.**

**יובהר כי אין להגיש מסמכים נוספים שלא נדרשו על פי מסמכי המכרז.**

- 12.1 .12 התמורה הנדרשת על ידי המשתתף עבור ביצוע השירותים תרשם בטבלת המחירים המהווה חלק מהצעת המשתתף (**מסמך ב' - הצעת המשתתף**).
- 12.2 הצעת המחיר הינה סופית וכוללת את כל הנדרש לשם עמידת המשתתף בהצעתו ומתן השירותים בצורה טובה ומלאה.
- 12.3 הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת על הנקוב בהצעתו.
- 13.1 .13 הצעת המחיר ושאר מסמכי המכרז הדורשים השלמה ימולאו בעט דיו ליד כל תיקון על המשתתף לחתום בחתימה ובחותמת.

**מסמך א**

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

**ד. ערבות מכרז**

.14

14.1 להצעת המשתתף תצורף גם ערבות בנקאית, **מקורית**, אוטונומית, **על סך של 5,000 ₪** (חמשת אלפים ₪), **במדויק**, שהוצאה על ידי בנק בישראל, לבקשת המשתתף לפקודת החברה בתוקף עד ליום 12.7.2024 (להלן: "**ערבות משתתף**).

על ערבות המשתתף להיות בנוסח הערבות המצורף **כנספח ב'9** למסמכי המכרז. הצעה אליה לא תצורף ערבות בנוסח המדויק הקבוע **בנספח ב'9** תיפסל.

**יש להגיש את הערבות המקורית !** (אין להגיש העתק או צילום של כתב הערבות).

14.1.1 החברה תהיה רשאית להגיש את הערבות לפירעון מיידי בכל אחד מהמקרים הבאים:

14.1.1.1 כל אימת שהמשתתף נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

14.1.1.2 כל אימת שהמשתתף מסר לחברה מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

14.1.1.3 אם המשתתף חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

14.1.1.4 אם המשתתף, אחרי שנבחר כזוכה במכרז, לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז ו/או הפר איזה מהתחייבויותיו כל פי תנאי המכרז.

14.1.2 מובהר, כי חילוט הערבות, בכל מקרה, לא יגרע מזכותה של החברה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב קרות איזה מהנסיבות האמורות ו/או עקב הפרה של התחייבויות המשתתף כאמור.

14.1.3 החברה תהיה רשאית, בהודעה שתימסר למשתתף טרם חלוף מועד תוקף הערבות, להאריך את תוקף ההצעה ואת תוקף הערבות, עקב התמשכות הליכי המכרז, מעבר למועד תוקף הערבות, עד לקבלת החלטה סופית בדבר הזכייה במכרז והמשתתף חייב לעשות כן על חשבונו. משתתף שסירב להאריך את הצעתו ו/או את ערבותו בהתאם לדרישת החברה כאמור, תיפסל הצעתו והחברה תהיה רשאית להמשיך בהליכי המכרז ולבחור לאחר מכן בהצעת משתתף אחר אשר הסכים לבקשתה להארכת תוקף הערבות, וזאת אף אם ההצעה שערבותה לא הוארכה כאמור, הייתה הצעה עדיפה.

14.1.4 הארכת תוקף הערבות משמעה הארכת תוקף ההצעה.

**מסמך א**

15. בעת החתימה על ההסכם יחליף הזוכה את ערבות, בערבות בנקאית קבועה (ערבות ביצוע) בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות.
16. בחינת ההצעות :  
 החברה תבחן את ההצעות בהתאם למשקל הבא :
- 16.1 80% בגין מחיר ההצעה, קרי : העלות המוצעת להתקנה, הסבה, הדרכה, הטמעה והעלות לחודש לכלל השירותים (סה"כ מכפלת המחירים בכלל הסעיפים המפורטים במחירון שהוגש על ידי המשתתף בהצעתו ( הטבלה המסמך ב' – הצעת המשתתף).
- 16.2 20% בגין איכות ההצעה בהתאם לקריטריונים המפורטים בהמשך.
17. המשתתף שהצעתו תזכה בציון המשוקלל הגבוה ביותר, יוכרז כספק זוכה ראשון. החברה רשאית, אך לא חייבת, לקבוע את המשתתף שהצעתו תזכה בציון המשוקלל השני בגובהו כספק זוכה שני, איתו תתקשר החברה היה והזוכה הראשון לא יעמוד בלוחות הזמנים המוגדרים בהסכם התקשרות .
18. ציון המחיר לכל אחת מההצעות, יקבע באופן יחסי למחיר ההצעה הזולה ביותר בהתאם לנוסחה שלהלן :

$$80 \times \frac{\text{מחיר ההצעה הזולה ביותר שהוגשה}}{\text{מחיר הצעת המשתתף}}$$

- 19.1 19.1 ציון האיכות יוענק להצעה על סמך הדגמת המערכת בפני וועדה מקצועית אשר תמונה ע"י החברה (להלן : "וועדת איכות").
- 19.2 19.2 ניקוד האיכות יקבע כממוצע הניקוד שינתן על ידי כל אחד מחברי הצוות המעריך בכל אחד מהפרמטרים המפורטים להלן :

מס'	קריטריון	ניקוד איכות מקסימאלי
1	התרשמות החברה מראיון עם מנהל טכני/ מנהל פרויקט של המציע : א. הבנה מקצועית של הנדרש מהמציע בתחום המחשוב - עד 25 נק' ב. הצגת תוכנית עבודה מפורטת להקמת המערכות הנדרשות - עד 25 נק' ג. טופולוגיה, שרידות, מבנה, תצורה, מערכי שרתים, מערכי גיבוי וכיו"ב של חוות השרתים הקיימת ברשות המציע - עד 30 נק' הציון ייקבע באמצעות בחינה שתערך ע"י ועדת הבחינה למערכת במשרדי החברה הציון המקסימלי בסעיף זה הוא 100 והוא יוכפל במקדם 0.8, כך שהציון המירבי יהיה 80 נק'.	80
2	התרשמות החברה ממידת שביעות הרצון של לקוחות קודמים של המשתתף משירותיו של המשתתף. לצורך כך, תפנה החברה לשני (2) לקוחות של המשתתף מבין אלה אשר צוינו על ידו בנספח ב'2/ (פירוט הניסיון) ותשוחח עמם טלפונית. <b>ההחלטה לאילו ממליצים לפנות הינה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.</b> הציון יינתן על ידי החברה בהתאם לאמות המידה הבאות :	20



**מסמך א**

מס'	קריטריון	ניקוד איכות מקסימאלי
	- רמת שביעות רצון מהשירות - מקצועיות המשתתף - עמידה בזמנים - זמינות המשתתף - אופן ואיכות הסבת הנתונים ויכולות ניהול פרויקט  הציון לכל פרמטר יהא עד 2 נקודות, כאשר 2 הוא הניקוד הגבוה ביותר, ועד 10 נקודות בסך הכל לכל המלצה.  באחריות המשתתף לוודא כי פרטי הקשר עם הלקוחות הנזכרים בטופסי יהיו עדכניים וכי הם בקיאים בפרטי השירותים שניתנו על ידי המשתתף. במקרה בו לא ניתן יהיה להשיג ממליץ מבין הממליצים שפורטו על ידי המשתתף בנספח ב/2, לאחר מספר ניסיונות סביר, תהיה החברה רשאית להעניק ניקוד 0 בגין ההמלצה החסרה. כמו כן, במידה וממליץ מסוים לא ישיב ו/או לא ידע להשיב על סעיף כלשהו מבין הסעיפים הכלולים בשאלון, יוענק למשתתף הציון הנמוך ביותר בגין סעיף זה.	
	סה"כ	100%

20. כל הצעה תקבל ציון איכות כדלקמן:

$0.2 * \text{ציון האיכות שניתן להצעה}$
--

21. על כל משתתף לכלול בצוות המדגים מטעמו את בעלי התפקידים הבאים: מנהל פרויקט או מנהל טכני בכיר אחר מטעם המשתתף אשר יציג את הנדרש ברמה הטכנית ואת חוות השרתים המוצעת על ידי המשתתף.

22.

- 22.1 משתתפים אשר יעמדו בתנאי הסף של ההליך יוזמנו למשרדי החברה לראיון טכני.
- 22.2 משך הריאיון - עד שעה לכל משתתף.
- 22.3 מובהר כי החברה תהיה רשאית לקבל מהמשתתפים מידע נוסף ביחס למערכות והשירותים המוצעים, או כל רכיב בהן.
- 22.4 משתתף שלא יגיע לראיון המוצעות, ייחשבו כי מי שחזרו בהם מהצעתם וערבות המשתתף שצורפו תחולט ע"י החברה.

23. אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.

**מסמך א**

24. החברה תהא רשאית לדחות הצעות של משתתפים אשר ביצעו בעבר עבודתם שלא לשביעות רצונה, או שנוכחה לדעת שכישוריהם אינם מספיקים לפי שיקול דעתה.

25. החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או חלק כלשהו ממנו ומובהר בזה כי למשתתף לא תהא זכות תביעה כלשהי כלפי החברה בגין הביטול כאמור, כך שבעצם הגשת ההצעה מטעמו מוותר המשתתף על כל זכות תביעה כאמור.

26.1 26. לזוכה במכרז תימסר על כך הודעה בדוא"ל ו/או במכתב שישלח לכתובת שנמסרה על ידו בהצעתו.

26.2 26. משתתף שהצעתו לא תתקבל יקבל על כך הודעה בכתב. ערבות המשתתף תושב לידי משתתף שלא זכה במכרז לא יאוחר מ-30 יום מהיום בו יחתם ההסכם עם הזוכה במכרז ובכל מקרה לא יאוחר מ-120 יום מהמועד שנקבע כמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

**ה. מחויבויות הזוכה**

27. תוך 7 ימים מהמועד בו קיבל הודעה על זכייתו על כל זוכה במכרז יהא:

27.1 27. לחתום על הסכם ההתקשרות בחתימות מקוריות ב-2 העתקים ולמסור כל ההעתקים לידי החברה.

27.2 27. להמציא לחברה אישור לעריכת ביטוחים, בנוסח המצורף **כנספח ג' /4 לחוזה ההתקשרות**, כשהוא חתום בחתימה מקורית על ידי חברת ביטוח מטעמו.

27.3 27. להגיש לחברה ערבות בנקאית אוטונומית בשיעור 5% מהתמורה השנתית, כולל מע"מ (להלן: "ערבות ביצוע").

27.4 27. ערבות הביצוע תהא בנוסח המצורף **כנספח ג' /5 לחוזה ההתקשרות**. תוקף ערבות הביצוע יהיה 3 חודשים לאחר תום תקופת הסכם ההתקשרות.

28.1 28. משתתף שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, תהא החברה רשאית לבטל לאלתר את זכייתו בהודעה בכתב.

28.2 28. בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא הקשורה בזוכה רשאית החברה להגיש את הערבות הבנקאית שבידה לגביה וכן למסור את ביצוע השירותים למי שייקבע על ידה והמשתתף שבוטלה זכייתו יפצה את החברה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

28.3 28. חילוט ערבות המשתתף כאמור לעיל ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש לחברה בגין הפרת התחייבויות המשתתף.

מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל תשמש ערבות המשתתף כבטחון למילוי התחייבויות הזוכה כמפורט בסעיף 27 לעיל.

**החברה הכלכלית לעכו בע"מ**

**נספח ב' - הצעת המשתתף**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

החברה הכלכלית לעכו בע"מ

רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.

**הצעת המשתתף**

1. פרטי המשתתף:

השם: \_\_\_\_\_

מספר ת.ז./ח.פ. / ח.צ: \_\_\_\_\_

כתובת המשתתף: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_

2. הננו מצהירים בזאת כי בחנו בזהירות, בדקנו, קראנו היטב והבנו את כל תנאי מכרז פומבי 26/2023 של החברה הכלכלית לעכו בע"מ, ההסכם וכל המסמכים המפורטים במסמכי המכרז, והבנו את כל הנדרש מאת המשתתפים במכרז זה, והצעתנו זו ניתנת לאחר שבדקנו ושקלנו כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר הצעתנו.

3. הננו מצהירים, מסכימים ומתחייבים:

3.1 לקבל על עצמנו את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז ללא כל הסתייגות.

3.2 כי הצעתנו זאת מבוססת על בדיקותינו כאמור בסעיף 2 דלעיל ועל כן נהיה מנועים מלהציג כל תביעות או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי ידיעה, אי-הבנה של תנאי המכרז או איזה מקרב מסמכי המכרז ואנו מוותרים מראש על כל הטענות מסוג זה.

3.3 כי ברשותנו האמצעים הכלכליים, הכישורים המקצועיים, הניסיון, והידע לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז.

3.4 כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קונוניה, קשר או הסכם עם כל משתתף אחר במכרז זה.

3.5 כי מילאנו אחר כל ההוראות המפורטות בכל מסמכי המכרז.

4. הננו מצהירים ומסכימים כי נחתום על החוזה ונמציא את כל המסמכים הנדרשים מאתנו בתוך 7 ימים מיום שיודע לנו על זכייתנו במכרז, כולו או חלקו, ובמידה ולא נעשה כן, תהיה החברה רשאית לחתום על ההסכם עם כל משתתף אחר, או לבטל את המכרז, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

**נספח ב' - הצעת המשתתף**

5. הננו מצרפים להצעתנו זו את כל המסמכים המבוקשים במסמך א' – הזמנה להציע הצעות.
6. הצעתנו זאת, על כל הנובע ממנה וכל המשתמע ממנה, הינה בתוקף ממועד הכנסתה לתיבת המכרזים ולמשך לא פחות ממאה ועשרים (120) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
7. כל האמור והמוצהר לעיל בלשון רבים דינו כדין לשון יחיד במידה והמשתתף הוא יחיד.
8. להלן הצעתנו, בש"ח לפני מע"מ:

#	מערכת	כמות	מחיר המשתתף
1.1	שירותי הסבה והקמה של מערכות המחשוב במשרדי החברה לרבות, אך לא רק: א. הסבת והעתקת כלל השרתים מענן הספק הקיים לענן הספק הזוכה לרבות שרתי רשת הבקרה והספק יפעיל שירותי ניטור, תמיכה, גיבוי ורפליקציה. ב. מעבר בין כל המשתמשים, המחשבים וציוד ההיקפי, הדרכה קצרה לכל משתמש. ג. בדיקות קבלה למערכות, לשרתים, למערכות התקשורת, וכן הפעלת יכולות ניטור, הגיבוי, הרפליקציה. ד. עדכון / הכנת תיק אתר מחשוב מעודכן הכולל תרשימי רשת, רישוי, מחשבים, ציוד היקפי ומערכות קיימות.	1 (חד פעמי)	מחיר: _____ ש"ח
1.2	שירותי מחשוב ענן לפי "התצורה הבסיסית" הנדרשת במפרט הטכני למכרז לרבות שירותי גיבוי ורפליקציה של המידע למערך אחסון נוסף. לרבות שירותי תמיכה במשתמשים אגף המחשוב מרחוק.	חודשי	מחיר לחודש: _____ ש"ח כפול 36 = _____ ש"ח
1.3	אספקת חומרה, רישוי, רישיונות ושירותים מהיצרנים הבאים: מיקרוסופט Azure, אמזון AWS, חומרה תוצרת HPE, Dell, Aruba, Fortinet, Eset, Sentinel, Checkpoint ויצרנים המפרסמים מחירון פומבי באתריהם. התשלום לספק יהיה בהתאם למחירון המפורסם באתרי היצרנים.	לא לתמחור	-
1.4	שירותי אחסון ו/או גיבוי /או רפליקציה מעבר לאחסון ב"תצורה הבסיסית" הנדרשת במפרט הטכני למכרז. החישוב יהיה יחסי לפי 1TB נוסף לחודש קלנדרי	לא לתמחור	400 ש"ח ל TB לחודש
1.5	פרויקטים עתידיים באתר הלקוח (הגעת טכנאי), שדרוגים, החלפות, ביקורות ומבדקים שנתיים, וכן יישום פרויקטים עתידיים כדוגמת שדרוג מערכי מחשוב ותקשורת, סיסטם, אבטחת מידע והטמעת מערכות מחשוב, באמצעות מומחה יישום מטעם הספק (אופציונלי	לא לתמחור	240 ש"ח לשעת עבודה.



נספח ב/1

הצהרת המשתתף אודות זכויות קניין

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

1. הננו הבעלים הבלעדיים של זכויות הקניין במוצרים ובתוכנות (להלן: "המוצרים") המוצעים על ידנו לחברה המפורטים להלן:

שם המוצר	תיאור

2. הננו מורשים, להפיץ ו/או למכור, להתקין ולתחזק את המוצרים המוצעים על ידנו, בהם זכויות הקניין כולן או חלקן, שייכות לצד ג' כמפורט להלן:

שם המוצר	שם בעל הזכות	סוג האישור המצ"ב

שם המוצר	שם בעל הזכות	סוג האישור המצ"ב

**מצ"ב עותקים מהסכמי התקשרות עם בעלי הזכות במוצרים ו/או אישורם בדבר הסכמתם לשימוש על ידנו בזכויות הקניין.**

3. אנו מצהירים כי לא חלה כל מניעה ו/או הגבלה למכור את המוצרים ו/או להעמידם לשימוש החברה ו/או להתקינם ו/או לתחזקם ו/או לשדרגם ו/או להתאימם לצרכי החברה.
4. הננו מתחייבים בזאת לשפות את החברה בכל מקרה של תביעת צד שלישי הקשורה בהפרת זכויות קניין, כתוצאה מהתקנת ו/או השימוש במוצרים.

\_\_\_\_\_ תאריך
\_\_\_\_\_ חותמת
\_\_\_\_\_ חתימה

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצבו בפניי ה"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. ו \_\_\_\_\_ ת.ז. שהינם מורשי החתימה של \_\_\_\_\_ וחתמו בפני על הצעה זו לאחר שנתקבלו לשם כך כל האישורים וההחלטות הנדרשות על פי דין.

\_\_\_\_\_ תאריך
\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון
\_\_\_\_\_ חתימה

נספח ב' / 2

**תצהיר : פירוט ניסיון ועמידת המציע בתנאי הסף**

להלן פירוט ניסיון המשתתף להוכחת עמידת המשתתף בדרישת סעיף 6.2 להזמנה להציע הצעות

**להוכחת סעיף 6.2.1:**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

"המשתתף בעל ניסיון מוכח של 12 חודשים לפחות במהלך השנים 2017 ואילך במתן שירותי מחשוב  
ללפחות שני ארגונים בהיקף של לפחות 30 משתמשים בכל אחד מהם"

**להלן פירוט הארגונים בהם סיפקנו השירות:**

#	מתאריך	עד תאריך	שם הלקוח	סוג השירותים שסופק	פרטי איש קשר אצל הלקוח לרבות שם, נייד ודוא"ל
1					
2					
3					
4					
5					



**להוכחת סעיף 6.2.2:**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

- א. "ברשותנו מערך שרתים באירוח בחוות שרתים בישראל העומדת בדרישות תקן TIER2 ומעלה (TIER 2,3,4) וכן קיימים ברשותנו קווי תקשורת בקצב של לפחות 1 גיגה סימטרי."
- ב. להוכחת ההצהרה לעיל מצורפת חשבונית ספק אינטרנט על קווי תקשורת ברוחב פס כולל של 1 ג"ב המחוברים לחוות השרתים מטעמנו. (ניתן למחוק את הסכומים מהחשבונית)
- \*\* נא לצרף חשבונית ספק אינטרנט, בה המציע מופיע כמוטב, ובה פירוט קווי התקשורת ורוחבי הפס המחוברים לחווה.

**להוכחת סעיף 6.2.3:**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

- א. כי "בחוות השרתים של המציע קיימים שרתים בהיקף של לפחות 24 ליבות פיזיות וכן אחסון מרכזי בתצורת SAN בעל לפחות 50,000 IOPS"
- ב. להוכחת ההצהרה לעיל להלן מצורפת טופולוגיה של החווה שברשותנו לרבות פירוט שרתים, מערכת וירטואליזציה, טופולוגית תקשורת, ומערכת האחסון הקיימת לרבות סדרות ודגמי שרתים ומעבדים, דיסקים ומערכי אחסון קיימים
- \*\* > נא לצרף מסמך טופולוגיה של החווה כמפורט לעיל.

**הוכחת סעיף 6.2.4:**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

- א. ברשותנו, לפחות: 2 טכנאים בעלי תעודות טכנאי PC (כדוגמת MCSE של מיקרוסופט או טכנאי PC מטעם מה"ט).
- \*\* נא לצרף קו"ח ותעודות של 2 הטכנאים כמפורט לעיל.
- ב. ברשותנו, לפחות: טכנאי אחד לפחות המחזיק בתעודה בתחום אבטחת מידע (כדוגמת Fortinet NSE או קורס אבטחת מידע כדוגמת מיישם הגנת סייבר, CISSP, CSP, CISO וכו').
- \*\* נא לצרף קו"ח ותעודות של הטכנאי בתחום אבטחת המידע לעיל.

**הוכחת סעיף 6.2.5:**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

א. מצורפים פרטי ניסיון מנהל הפרויקט מטעמו, שהוצג בסעיף 6.2.4 לעיל, – מעל ל 5 שנות ניסיון

בתחום מתן שירותי מחשוב ותמיכה טכנית במשתמשים ללפחות 2 גופים:

#	מתאריך	עד תאריך	שם הלקוח	סוג השירותים שסופק	פרטי איש קשר אצל הלקוח לרבות שם, נייד ודוא"ל
1					
2					
3					
4					
5					

\_\_\_\_\_ תאריך
\_\_\_\_\_ חותמת
\_\_\_\_\_ חתימה

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצבו בפניי ה"ה

\_\_\_\_\_ ת.ז. ו \_\_\_\_\_ ת.ז.

\_\_\_\_\_ שהינם מורשי החתימה של \_\_\_\_\_ וחתמו בפני על הצעה זו לאחר

שנתקבלו לשם כך כל האישורים וההחלטות הנדרשות על פי דין.

\_\_\_\_\_ תאריך
\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון
\_\_\_\_\_ חתימה



לכבוד  
החברה הכלכלית לעכו בע"מ  
רחוב משמר הים 1, עכו  
א.ג.ג,

**התחייבות המשתתף בנושא כוח אדם, ניסיון ומיומנות**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מצהירים בזה כדלקמן:

- יש ברשותנו כוח אדם מיומן, ידע מקצועי, ניסיון ואמצעים לביצוע כל הנדרש למתן השירותים נשוא המכרז.
- יש ביכולתנו להעמיד אדם מיומן ומקצועי שישמש מנהל הפרויקט כהגדרתו במכרז זה.
- הננו מתחייבים כי נפעל להעמיד לרשות החברה ו/או מי מטעמה את כל המידע ו/או האמצעים הנדרשים לה לקבלת מלוא השירותים על פי מכרז זה על הצד הטוב ביותר.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**אישור מנהל כספים/מנכ"ל**

לכבוד  
החברה הכלכלית לעכו בע"מ  
א.ג.ג,

**הנדון: אישור אודות יכולת כלכלית**

הנני משמש כמנהל הכספים / מנכ"ל של \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף").

הנני מצהיר כי ביכולת המשתתף להעמיד את המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים, כמפורט במכרז פומבי 26/2023 של החברה הכלכלית לעכו בע"מ.

לדעתי, ובהתבסס על הבדיקה שערכתי, הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את יכולתו של המשתתף להעמיד את כל המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים נשוא המכרז.

בכבוד רב,

תאריך: \_\_\_\_\_  
מנכ"ל / מנהל כספים

נספח ב' 5

**אישור רואה חשבון**

(יודפס על נייר לוגו של רואה החשבון)

לכבוד

החברה הכלכלית לעכו בע"מ

רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.

לבקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") וכרואי החשבון שלו ביקרנו את הצהרת המשתתף בדבר יכולת להעמיד את המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים, כמפורט במכרז פומבי 26/2023 של החברה הכלכלית לעכו בע"מ.

ההצהרה הינה באחריות הנהלת המשתתף ואחריותנו הינה לחוות דעה על הצהרה זו בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לנהלי ותקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של מסמכים הרלבנטיים לתמיכה בסכומים ובמידע הנקובים בהצהרה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ובהתבסס על הביקורת שערכנו, הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את יכולתו של המשתתף להעמיד את כל המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים נשוא המכרז.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רו"ח,

\_\_\_\_\_  
תאריך:

נספח ב' / 6

לכבוד  
החברה הכלכלית לעכו בע"מ  
רחוב משמר הים 1, עכו

**הנדון: הצהרה בדבר קיום הוראות סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976**

- א. הנני מצהיר בזאת כי אני ו/או התאגיד אשר אנוכי מייצג ו/או כל בעל זיקה לתאגיד אותו אני מייצג, המשתתף בהליך זה, לא הורשע ו/או הורשעו ביותר משתי עבירות על פי סעי' ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 ו/או כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- ב. הנני מצהיר בזאת כי אני בעל השליטה ו/או בעל המניות העיקרי ו/או מנהל התאגיד והנני מוסמך ליתן הצהרה זו בשם התאגיד.
- ג. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם נותן התצהיר: \_\_\_\_\_\*

מספר ת.ז. / ח.פ. \_\_\_\_\_ מס' תעודת זהות: \_\_\_\_\_\*

חתימת המשתתף: \_\_\_\_\_\* חתימת נותן התצהיר: \_\_\_\_\_\*

**אישור עו"ד**

1. אני משמש כעורך הדין של \_\_\_\_\_, ת.ז. / ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף").
2. הנני מאשר בזאת כי \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ הינו בעל השליטה ו/או בעל המניות העיקרי ו/או מנהל התאגיד המשתתף בהליך הצעות המחיר והינו מוסמך ליתן הצהרה זו בשם התאגיד \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_\*.
3. הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד, \_\_\_\_\_ במשרדי ברח' \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_ נושא \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם עליה.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

לאישור עוה"ד ימולא רק על ידי משתתף שהינו תאגיד II סעיף \*

חתימה + חותמת המשתתף: \_\_\_\_\_

תאריך:

לכבוד

החברה הכלכלית לעכו בע"מ

רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.,

**הנדון: הצהרה בדבר העדר קרבה לעובד החברה ו/או לחבר דירקטוריון בתכ"ל ו/או חבר מועצת העיר**

**עכו**

1 הנני מצהיר בזאת כי החברה הכלכלית לעכו בע"מ שהינה תאגיד עירוני של עיריית עכו הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

1.1 סעיף 122א(א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:  
"חבר מועצה, קרוב, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד להסכם או לעסקה; לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."  
סעיף 122א(ד) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:  
"לעניין סעיף זה, דין התקשרות עם תאגיד שלחברה שליטה בו כדין התקשרות עם העירייה; לעניין זה, "שליטה" - כמשמעותה לפי סעיף 2 לחוק מס שבח מקרקעין."

1.2 כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לעניין זה, 'חבר מועצה' - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1) ו-2(1)(ב))."

1.3 סעיף 66 לתקנון החברה לפיו על חברי הדירקטוריון ועובדי החברה יחולו סעיף 174(א), 122 וסעיף 122א' לפקודת העיריות (נוסח חדש) והכללים בדבר מניעת ניגוד עניינים, החלים ברשויות המקומיות ובכלל זה, ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות, שנקבעו ע"י המרכז לשלטון מקומי.

2 בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

2.1 בין חברי מועצת עיריית עכו ו/או חברי דירקטוריון החברה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

2.2 אין חבר מועצה ו/או חבר דירקטוריון, קרוב, 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.

2.3 אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד בחברה.

3 ידוע לי כי החברה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

4 אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

5 אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין.

תאריך \_\_\_\_\_ שם המשתתף: \_\_\_\_\_ חתימת המשתתף: \_\_\_\_\_





**נספח ב' 9**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

החברה הכלכלית לעכו בע"מ

### **הנדון: ערבות השתתפות**

על פי בקשת \_\_\_\_\_ ת.ז.ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (במילים: **חמשת אלפים שקלים חדשים**) וזאת בקשר עם השתתפות במכרז פומבי 26/2023 של החברה הכלכלית לעכו בע"מ למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, צמוד למדד המחירים לצרכן (כללי) בשיעור ההתייקרות בין המדד שפורסם עבור חודש דצמבר 2023 לבין המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלום סכום הערבות, תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתף בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 12.7.2024 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 12.7.2024 לא תענה.

לאחר יום 12.7.2024 ערבותינו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק

מידע ארגוני

1. שם המשתתף: \_\_\_\_\_ ,
2. ת.ז./ח.פ. \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_
3. מספרי טלפון: \_\_\_\_\_
4. נייד: \_\_\_\_\_
5. דוא"ל: \_\_\_\_\_
6. עיסוק המשתתף:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. איש הקשר במכרז מטעמו של המשתתף הינו:  
שם \_\_\_\_\_ תפקידו במשתתף \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ מס טל' נייד: \_\_\_\_\_ כל הפניות  
מטעם המשתתף בכל הנוגע למכרז, יערכו על ידי איש הקשר שפרטיו לעיל, והתשובות שתימסרנה  
לו על ידי החברה תחייבנה את המשתתף.

**הסכם למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע**

שנערך ונחתם בעכו ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת 2024

**בין :** החברה הכלכלית לעכו בע"מ

ח.פ. 510105513

מרחוב משמר הים 1, עכו ת.ד. 2520 מיקוד 2412401

טל': 04-9552539, דוא"ל : [calcalit@akko.muni.il](mailto:calcalit@akko.muni.il)

(להלן: "החברה")

**מצד אחד**

**לבין :**

ת.ז./ח.פ. \_\_\_\_\_

מרחוב \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_, פקס: \_\_\_\_\_

(להלן: "הקבלן")

**מצד שני**

**הואיל:** והחברה מבקשת לאספקת שירותי מחשוב ואבטחת מידע, אשר תכלול את אספקת השירותים המפורטים במסמכי המכרז, הדרישות הכלליות והמפרט הטכני להלן בנספח ג/1 (להלן: "השירותים");

**והואיל:** והצעתו של הקבלן במכרז פומבי 26/2023 של החברה הכלכלית לעכו בע"מ הוכרזה כהצעה הזוכה במכרז;

**והואיל:** והקבלן מצהיר על עצמו כי הוא בעל הכישורים, היכולת הכספית, הניסיון, כוח האדם, הציוד והמיומנות, הרקע המקצועי, הטכני, הארגוני והפיננסי הנדרשים לשם מתן השירותים במועדים ובתנאים כפי שהם מפורטים בחוזה זה;

**והואיל:** והקבלן מצהיר כי הוא מחזיק בכל הרישיונות וההיתרים הדרושים על פי דין לשם מתן השירותים וכי ימשיך להחזיק בהם עד למילוי כל התחייבויותיו על פי חוזה זה;

**והואיל:** וברצון הצדדים לעגן בהסכם את מחויבויותיהם וזכויותיהם ההדדיות;

**לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן**

**א. הגדרות ופרשנות**

- 1.1. המבוא להסכם זה וכל הנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
  - 1.2. כותרות הסכם זה הינן לנוחות המשתמש בלבד ולא ישמשו כלי לפרשנותו.
  - 1.3. במקרה בו קיימת סתירה או אי התאמה בין הוראה שבנספח כלשהו להסכם לבין הוראה שבהסכם, תחייב ההוראה שבנספח.
2. בכל המסמכים המהווים חלק מהסכם זה יהא פירוש המונחים הבאים כדלקמן:
- "הזמנה" - דרישה לביצוע עבודה שאינה נמנית על השירותים השוטפים המפורטים במפרט הטכני, שתוצא מעת לעת ע"י החברה, ותהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
  - "מפקח" / "המנהל" - מי שיתמנה ע"י החברה, מעת לעת, לפקח ולבקר את איכות השירותים המסופקים ע"י הקבלן בהתאם להתחייבויותיו לחברה, כאמור בהסכם זה על נספחיו.
  - "המכרז" - מכרז פומבי מס' 26/2023 של החברה.
  - "המנהל" - מר מרדכי שמיר – מנכ"ל החברה. החברה רשאית להודיע בהודעה בכתב לקבלן על שינוי המנהל במהלך תקופת ההתקשרות.
  - "מנהל הפרויקט" - מי שימונה מטעם הקבלן לשמש כנציג מטעמו למתן השירותים, וישמש בין השאר כאיש קשר המלווה את תהליך הספקת השירותים עפ"י תנאי הסכם זה.
  - "המערכת" - מכלול התוכנות והחומרה אשר יותקנו על ידי הקבלן מכוח הסכם זה במחשבי החברה.
  - "המפרט" - המפרט הטכני המופיע בנספח ג'1
  - "החברה" - החברה הכלכלית לעכו בע"מ באמצעות מורשי החתימה שלה. לא יהא תוקף לכל הסכמה, מסמך ו/או התחייבות בשם החברה, אלא אם נחתמו על ידי מורשי החתימה של החברה שהם יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה, למעט באותם עניינים בהם מוקנית הסמכות בהסכם זה לנציג החברה.
  - "הקבלן" - נציגיו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל גורם מטעמו שהוסמך על ידו לעניין הסכם זה או חלק ממנו.
  - "השירותים" - אספקת מערכות למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע, אשר יכללו את הספקת כל המפורט במפרט.
  - "התמורה" - התשלום לו יהא זכאי הקבלן בגין אספקת המערכת ובגין תפעולה השוטף משך כל תקופת התפעול, כמפורט בסעיף 28 להלן ובהתאם למחיר שהציע הקבלן במסמכי הצעתו במכרז.

- "תוכנות התשתית" - מערכות ושירותים בהם מנוהל הסיסטם, המשתמשים, הדואר האלקטרוני, הקבצים והמידע הארגוני לרבות אך לא רק, בסיסי נתונים, מחוללי יישומים, כלי עיצוב ממשק משתמש, שפות פיתוח, גרסת שפת פיתוח וכל כלי תוכנה אחר בו נעשה שימוש בביצוע השירותים.
- "תוכנית עבודה כוללת" - אופן מתן השירותים כפי שיקבע ע"י המנהל בתאום עם הקבלן.
- "תקופת ההתקנה" - כקבוע בסעיפים 4.1 ו-4.2 להלן.
- "תקופת התפעול" - כקבוע בסעיפים 4.3 ו-4.4 להלן.

## ב. מטרת ההתקשרות ותקופתה

- 3.1 .3 החברה מזמינה בזאת והקבלן מתחייב לספק לחברה שירותי מחשוב ואבטחת מידע, בהתאם לתנאי הסכם זה על כל נספחיו.
- 3.2 השירותים כוללים את כל האמור בהסכם זה ובמפרט טכני בנספח ג'1. במקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה לבין המפרט הטכני, יגברו הוראות המפרט. במקרה של סתירה בין הוראות המפרט לבין עצמן יכריע המנהל מהן ההוראות המחייבות.
- 4.1 .4 המערכת כשהיא כוללת את כל המפורט במפרט הטכני, תותקן בחברה תוך 6 שבועות ממועד חתימת הסכם זה (להלן: "מועד המסירה").
- 4.2 תקופת התפעול, קרי: התקופה לשימוש במערכת, תהיה בת 3 שנים קלנדריות החל ממועד המסירה וקבלת המערכת על ידי המנהל.
- 4.3 החברה תהיה רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להאריך את תקופת התפעול בתקופות נוספות ובלבד שתקופת התפעול המוארכת לא תעלה בסך הכול על חמש (5) שנים ובלבד שהודיעה לקבלן על כוונתה להאריך תקופת התפעול בהודעה בכתב 30 יום לפחות לפני תום תקופת התפעול שבתוקף.
- הודיעה החברה לקבלן על הארכת תקופת התפעול כאמור בס"ק זה, יחולו כל הוראות הסכם זה גם על תקופת התפעול המוארכת.
- 4.4 על אף האמור בס"ק (1) עד (3) לעיל רשאית החברה לפי שיקול דעתה המוחלט להפסיק את ההתקשרות לפי הסכם זה בכל עת ע"י מתן הודעה לקבלן של שלושים (30) יום מראש. הפסיקה החברה את ההתקשרות כאמור, תופסק תקופת התפעול במועד הנקוב בהודעה והחברה לא תהיה חייבת בתשלום או פיצוי או שיפוי כלשהם לקבלן בקשר ו/או עקב הפסקת ההתקשרות, למעט מחויבותה לשלם לקבלן את התמורה בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל עד מועד הפסקת ההתקשרות.
- 4.5 מובהר בזאת כי התקופה של ארבעה (4) חודשים הראשונים להתקשרות עם הקבלן תהווה תקופת ניסיון לקבלן, והחברה תהא רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להודיע לו על הפסקת העסקתו 14 יום מראש, באם על פי שיקול דעת המנהל, הקבלן לא עמד בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונו.

5. אופן ביצוע השירותים, סדר פעולות ועדיפויות, היקף התפוקות בכל שלב ולוחות זמנים מפורטים ייקבעו בתוכנית עבודה כוללת, שתותאם להיקף השירותים ותאושר על ידי המנהל.
6. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף השירותים וסדר ביצועם. הפחתה בהיקף השירותים ו/או שינוי בתוכנית העבודה ייעשו בהוראה בכתב בתוספת אישור המנהל. הודעה על שינויים כאמור תימסר לקבלן בכתב ומראש. נמסרה הודעה כאמור לא יהא זכאי הקבלן לתמורה כלשהי, פיצוי או תשלום אחר כלשהו בגין השירותים שהזמנתם בוטלה או שונתה.

### ג. הצהרות והתחייבויות הקבלן

7. הקבלן מצהיר כי:
- 7.1 קרא את תנאי חוזה זה ונספחיו, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי ההסכם וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש לאספקת השירותים עפ"י הדרישות והתנאים המפורטים בהם במקצועיות ולשביעות רצונה המלאה של החברה.
- 7.2 כל המצגים שהציג במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת מדויקים.
- 7.3 הוא בעל ניסיון קודם במתן שירותים זהים או דומים להיקף השירותים וכי יש לו הידע, הניסיון, האמצעים, כוח האדם, הציוד והאביזרים הדרושים לביצוע השירותים.
- 7.4 כל האמצעים הטכנולוגיים שיסופקו על ידי הקבלן, לרבות התוכנות, מצויים בשירות ותחזוקה שוטפים לרבות עדכוני גרסאות שוטפים.
- 7.5 כל גרסאות מערכות התשתית של הקבלן נתמכות ומעודכנות באופן סדיר על ידי היצרנים ועדכוני אלה מיושמים על ידי הקבלן במערכותיו.
- 7.6 לא פורסמה על ידי יצרני תוכנות התשתית הפסקה מתוכננת של התמיכה באשר לגרסאות בהן עושה הקבלן שימוש לתפעול התוכנות למשך 5 שנים לפחות מיום חתימת הסכם זה.
- 7.7 הוא מורשה מכל בחינה שהיא ליתן השירותים נשוא הסכם זה, וכי אין כל מניעה חוקית או חוזית המונעת ממנו או אוסרת עליו או מגבילה אותו להתקשר עם החברה בהסכם זה.
8. הקבלן מתחייב כי:
- 8.1 יכין מבעוד מועד לוח זמנים למעבר המערכות והשרתים לענן אשר ברשותו בתוך תקופה של 6 שבועות מיום חתימת הסכם זה ללא השבתה של משתמשי החברה מעבודתם השוטפת.
- 8.2 המערכת שיעמיד לרשות החברה מכילה את כל האפשרויות הקיימות במערכת המופעלת עובר לחתימת הסכם זה בחברה וכי לחברה לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר למערכת של הקבלן.
- 8.3 לא פורסמה על ידי יצרני תוכנות התשתית הפסקה מתוכננת של התמיכה באשר לגרסאות שהקבלן עושה בהם שימוש לתפעול המערכת למשך 5 שנים לפחות מיום חתימת הסכם זה.

- 8.4 לחלופין לאמור בס"ק (3), תוכנת תשתית לגביה פורסמה הודעה אודות הפסקה מתוכנת של התמיכה, מתחייב הקבלן בזאת לשדרג את תוכנות התשתית והסביבה הטכנולוגית של אותה תוכנת תשתית לא יאוחר מיום 30.06.2024 ולגבי תוכנות שניתנה או תינתן לגביהן הודעה המאוחרת ליום 30.06.2024 תחול התחייבות זו החל ממועד המוקדם למועד הפסקת התמיכה בשישה חודשים קלנדריים.
- 8.5 במידה והקבלן לא יעמוד בהתחייבויותיו לפי ס"ק (3) ו-(4) לעיל יפצה את החברה בסכום של 5,000 ₪ בגין כלל השירותים, לכל חודש עיכוב, אשר יקוזזו מהתשלום החודשי.
- 8.6 כל עדכון אשר יוכנס על ידי הקבלן או על ידי מי מהיצרנים בתוכנות התשתית יוטמע על ידי הקבלן במערכות החברה ללא כל תמורה נוספת, תוך 20 יום ממועד העדכון.
- 8.7 יתקין במערכת המותקנת בחברה כל עדכון הקיים בשוק למערכת ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק, וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, וזאת ללא כל תוספת תשלום. התקנת העדכון תהא לאחר תאום עם המנהל.
9. הקבלן מתחייב לספק את השירותים בדיוקנות, ביעילות, בנאמנות ובמיומנות מרביים.
10. הקבלן מתחייב לספק על חשבונו את כל כוח האדם וכל הציוד, האביזרים, החומרים והאמצעים האחרים הדרושים לביצוע הסכם זה בהיקף ובאיכות שצוינו במפרט המיוחד ביעילות, ברציפות ובקצב הדרוש.
- 11.1 הקבלן מתחייב להעסיק עובדים מיומנים ומקצועיים לשם ביצוע השירותים.
- 11.2 המנהל יהא רשאי, מבלי לנמק זאת, לדרוש מהקבלן בכל עת להחליף את אחד מהעובדים והקבלן מתחייב למלא מיידית אחר דרישת המנהל.
12. הקבלן מתחייב להשיג על חשבונו את כל ההיתרים, האישורים והרישיונות הדרושים עפ"י כל דין לביצוע השירותים.

#### **ד. התקנה, הדרכה ותחזוקת המערכת**

- 13.1 המערכת תותקן ותימסר לחברה על פי המועדים הנקובים בהסכם זה.
- 13.2 לאחר התקנתה תעבור המערכת מבחני קבלה, לבדיקת ואישור התאמתה למפרט הטכני, ע"י החברה/ המפקח. אישורה החברה לשלמות המערכת והתאמתה למפרט הטכני תהווה תנאי לתשלום התמורה.
- 14.1 הקבלן יספק על חשבונו את כל התוכנות המפורטות במפרט הטכני, תמיכה למשתמש בעברית וכן הדרכת כל המשתמשים בתוכנות שסיפק עד לשליטתם המלאה של העובדים בכל רכיביהן.

- 14.2 התחייבותו של הקבלן כמפורט בס"ק 1 לעיל תחול הן על ההתקנה הראשונית של התוכנות והן על השדרוג ו/או כל שינוי שיחול בהן.
15. 15.1 הקבלן יבצע, על חשבונו, את כל הפעולות הנדרשות לתיקון כל ליקוי מהותי שיתגלה במערכת.
- 15.2 תיקון הליקוי, כאמור לעיל, יבוצע בהתאם לכללי ה SLA המפורטים בהסכם רמת השירות נספח ג'/6.
16. **כללי SLA** - הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להוראות, התנאים והמועדים המפורטים להלן:
- 16.1 **רמת שרות SLA** - כל תקלה תסווג ע"י המנהל ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים שלהלן ו/או על פי קריטריונים נוספים, לפי שיקול דעתו לאחת מ- 3 הרמות הבאות:
- 16.1.1 **קריטית** - תקלה המשביתה שרות קריטי בחברה, כגון: השבתת מערכת המחשוב, מערך הגיבוי וכו'.
- 16.1.2 **חמורה** - תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי התוכנה שאינו משרת תהליך קריטי, לדוגמא: אי הפקת תלושי שכר, אי קליטת שעוני נוכחות ועוד.
- 16.1.3 **רגילה** - תקלה המונעת ממשתמש יחיד להשתמש במערכת, שאינה כרוכה בהשבתה או שקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה וכן כל תקלה אחרת שאינה קריטית או חמורה ע"פ החלטתו ושיקול דעתו של המנהל.
- 16.2 הקבלן ייענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות בהתאם לזמני התגובה, כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא.
- 16.2.1 זמני תגובה לתחילת הטיפול החל ממועד קבלת הקריאה במרכז השירות והתמיכה של הקבלן:

תקלה קריטית	תקלה חמורה	תקלה רגילה
מידית עם קבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך שעתיים	לכל המאוחר תוך ארבע שעות
	מקבלת קריאה	מקבלת הקריאה (*)

(\*) באם תקלה נפתחה עד השעה 12:00, יחל הטיפול בה, לכל המאוחר, עד סוף היום של אותו יום. באם נפתחה תקלה אחרי השעה 12:00, יחל הטיפול בה בתחילת יום העבודה שלמחרת, לכל המאוחר.

16.2.2 זמני תגובה לסיום הטיפול בתקלה החל ממועד קבלת הקריאה במרכז השירות והתמיכה של הקבלן:

תקלה קריטית	תקלה חמורה	תקלה רגילה
שעתיים	6 שעות	10 שעות

16.3 טיפול הקבלן בסוג תקלה קריטית וחמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול עד מתן פתרון מלא, לרבות טיפול בתקלה מעבר לשעות העבודה המקובלות.

16.4 הקבלן יפעיל מרכז שירות ותמיכה למערכות בשעות שלא יפחתו מן המפורט להלן:

חלון שירות		ימים
עד שעה	משעה	
16:00	07:30	ראשון עד חמישי



חלון שירות		ימים
עד שעה	משעה	
12:00	08:00	שישי/ ערבי חג

16.5 השבתת מערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתיאום מוקדם ובהסכמה מראש של החברה.

**16.6 קריאת שירות וטיפול בתקלות**

16.6.1 מתן השירות אפשרי בכל אחת מהדרכים שלהלן: טלפונית, באמצעות אימייל, פורטל שירות אינטרנטי ו/או במשרדי החברה. במקרה של ביקור נציג הקבלן במשרדי החברה וחשיפה לתקלה, יפתח נציג הקבלן את הקריאה במוקד השירות והתמיכה של הקבלן.

גישה למערכת מרחוק תתאפשר בעזרת טכנולוגיה מאובטחת בתיאום עם החברה. 16.6.2 אופן הפניה יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת החברה. במקרה הצורך ו/או לפי דרישה מפורשת של החברה, נציג תמיכה מטעם הקבלן יספק את השירות באתר החברה להתקנות, לטיפול בבעיות שיתעוררו, במידה ולא הצליחו להיפתר במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'. בתקלה קריטית נדרשת הגעה מיידית של נציג הקבלן.

16.6.3 הקבלן ייענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות לעיל, ועד למתן פתרון.

16.6.4 הטיפול בתקלה רגילה יתבצע על ידי מומחה יישום מוסמך מטעם הקבלן לטפל ולתחזק את המערכות ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בהן ותחזוקתן.

16.6.5 במקרה של אי זמינות מומחה יישום לפניה טלפונית, מתחייב הקבלן לחזור בשיחה טלפונית לפונה מטעם החברה לא יאוחר מ-180 דקות ממועד הפניה לטלפון שהשאיר הפונה. במידה והפונה אינו זמין, ישלח מומחה היישום מייל לפונה שיכלול מספר טלפון סלולרי לשם התקשרות הפונה למומחה היישום.

16.6.6 הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית או חמורה יתבצע על ידי מומחה בכיר מטעם הקבלן, המוסמך לטפל ולתחזק את המערכות ובעל מומחיות בתחזוקתן, אשר יהיה נוכח באתר החברה או במשרדי הקבלן, על פי החלטת החברה, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.

16.6.7 הקבלן אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות, במערכת המיועדת לכך הנמצאת במוקד השירות והתמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של הקבלן והחברה תקבל מספר זיהוי לכל קריאת שירות שנפתחה.

16.6.8 כל פניה תקבל מספר סידורי ונציג השירות והתמיכה יודיע לפונה בכל פניה את המספר הסידורי שקיבלה פנייתו. נציג השירות והתמיכה ירשום את מספר הטלפון לחזרה לפונה ואת כתובת האימייל של הפונה. כמו כן, יפנה הנציג לפונה לקבלת מספר הטלפון הסלולרי של הפונה (רישום מספר טלפון סלולרי מותנה ברצון

הפונה). במידה והפונה מסר את מספר הטלפון הסלולרי שלו, תשלח אליו באופן מיידי ואוטומטי הודעת SMS או WhatsApp, המאשרת את קליטת הפניה, מהות הפניה (נושא בלבד) ואת מספר הפניה. ישלחו לפונה עדכונים בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו. במועד סגירת הפניה על ידי מרכז השירות והתמיכה תשלח לפונה הודעה מיידיית באופן אוטומטי בדבר סגירתה, לרבות נושא הפניה, מספרה הסידורי וסיבת סגירת התקלה.

16.6.9 בנוסף לכל האמור לעיל יפעיל הקבלן פורטל שירות פניות אינטרנטי לרישום וקליטת פניות למרכז השירות והתמיכה שלו. בפורטל יקליד הפונה את מהות פנייתו (בכלליות), מספר הטלפון שלו, כתובת דוא"ל שלו. הפורטל יתעד באופן אוטומטי את מועד רישום הפניה וימומשק באופן אוטומטי למערכת ניהול הפניות של הקבלן לתיעוד ומעקב אחר הפניות.

על מומחה יישום ממרכז השירות והתמיכה של הקבלן להתקשר טלפונית לפונה לא יאוחר מ-120 דקות ממועד רישום הפניה. במידה והפונה אינו זמין, ישלח מייל לפונה שיכלול מספר טלפון סלולרי או מספר טלפון ישיר של מומחה היישום. משך ההמתנה למענה טלפוני ראשוני לא יעלה על 3 דקות והמתנה למענה טלפוני של מומחה יישום לא תעלה על 12 דקות מהפניה הראשונית.

17.1 17. הקבלן יסב על חשבונו למערכת כל נתון הקיים עובר לחתימת הסכם זה במערכות של קבלנים אחרים, בהתאם למפורט בנספח ג' 8.  
17.2 הקבלן יבצע, על חשבונו, את כל הפעולות הנדרשות לתיקון כל ליקוי שיתגלה במידע שיסב ו/או יקלוט, בין אם התגלה במהלך מבחני הקבלה ובין אם לאחר מכן.

18. לאחר השלמת ההתקנה, יהיה הקבלן אחראי למתן השירותים בצורה בלעדית, עדכון כלל המידע, הנתונים, הגיבויים, עדכוני אבטחת מידע וכל רכיב / פעולה / תהליך נדרשים, במהלך עבודתה השוטפת.

19.1 19. הקבלן מתחייב לתמוך, לתחזק ולשדרג את התוכנות שיספק לחברה, למשך כל תקופת ההסכם.  
19.2 הקבלן מצהיר כי כל רכיבי התוכנה ו/או החומרה אשר מהווים חלק מן השירותים הינם רכיבים בייצור ובתחזוקה שוטפים. הקבלן מצהיר כי לא ידוע לו על הפסקה מתוכנת בייצור ו/או בתחזוקתם וכי אין שום מניעה להמשיך ולספק חלפים ועדכונים למשך 5 שנים מיום מועד החתימה על הסכם זה.

## ה. שיתוף פעולה

20. הקבלן מתחייב לשתף פעולה עם החברה ו/או מי מטעמה בכל הקשור להתאמת המערכות על כל מרכיביהן לכל מערכת אחרת המותקנת בחברה ו/או שתתוקן בחברה בעתיד.

21. שיתוף הפעולה יכלול, בין השאר, העמדת כל המידע הנדרש ו/או ביצוע התאמות נדרשות ו/או נקיטה בכל האמצעים המבטיחים כי לרשות החברה יעמדו מערכות מתואמות העובדות בסנכרון מלא וכל הנתונים הנדרשים לה על פי מסמכי הסכם זה, וזאת לרבות ממשקי העברת נתונים אוטומטיים בזמן אמת דו-סטרית ממערכות הקבלן למערכות אחרות וממערכות אחרות למערכות הקבלן.

22.1. הקבלן מתחייב לשתף פעולה בהסבת כל הנתונים שנשמרו במערכת, בין אם מקורם בתקופת התפעול ובין אם מקורם בהסבת נתונים הקודמים לתקופת התפעול לתוך המערכת, לכל מערכת אחרת שתותקן בחברה, בין אם תירכש ממנו ובין אם מאחר וזאת ללא כל תמורה וכחלק ממתן השירותים לחברה על פי הסכם זה.

22.2. הקבלן מחויב לספק שירות לכל ציוד מחשוב, חומרה, ציוד היקפי, ציוד תקשורת, אבטחת מידע, רישוי וכיו"ב בין אם נרכש ממנו ובין אם נרכש בצורה עצמאית על ידי החברה.

22.3. הקבלן יפצה את החברה על כל נזק שיגרם לה מאי מתן אפשרות להסבת הנתונים שנשמרו במערכת, למערכות חלופיות.

#### ו. דיווח, כפיפות וביקורת

23.1. הקבלן יהא כפוף לעניין מתן השירותים למנהל.

23.2. הקבלן או מי מטעמו ידווח מיידית למנהל על כל בעיה הכרוכה במתן השירותים.

23.3. הקבלן יספק תשובות והסברים מלאים ושוטפים בנוגע לשירותים, כפי שיידרש מעת לעת ע"י המנהל.

23.4. הוראות או ביאורים שניתנו למי מעובדיו של הקבלן ע"י המנהל יחשבו כאילו ניתנו לקבלן.

24.1. הקבלן יאפשר למפקח לבדוק את הפעילות ואת איכות התוצרים בהתאם להתחייבויותו עפ"י הסכם זה.

24.2. הקבלן מתחייב להמציא למפקח דיווח תקופתי בכתב על ההתקדמות בביצוע השירותים כפי שיקבע מפקח.

#### ז. שמירת סודיות, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

25.1. הקבלן מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר הנוגע לחברה שיגיע אליו אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה (להלן: "המידע").

הקבלן מתחייב לאחסן המידע במקום ובאופן המתאים ביותר, לשם שמירת סודיותו כאמור ולא למוסרו בין במישרין ובין בעקיפין לכל אדם ו/או גוף אחר. בכלל כך הקבלן מתחייב לספק השירותים באופן בו נתונים בעלי מזהה ייחודי הנמצאים במערכת יאובטחו

- בהגנות המתאימות ביותר, בהתאם להוראות הדין או הנחיות הרשות להגנת הפרטיות כעדכון מעת לעת.
- 25.2 ההתחייבות לשמירה על סודיות לפי ס"ק 1 לעיל לא תחול על מידע או כל חלק ממנו אותו יידרש הקבלן לגלות, על פי דין, ובלבד שבמקרה כזה יודיע הקבלן לחברה, תוך זמן סביר, על דבר הדרישה ויעשה כמיטב יכולתו על מנת להותיר בידי החברה שהות סבירה להתגונן בפני דרישה כזאת
- 25.3 הקבלן יחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח ג' 2/ להסכם זה**, והוא מתחייב לגרום לעובדיו לחתום על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח ג' 3/ להסכם זה**.
- 25.4 הקבלן יחתום על כל נספחי אבטחת המידע המצורפים לחוזה זה ויפעל על פי הכללים המפורטים בהם ועל פי כללים נוספים המתחייבים מאחריותו לנושא.
- 25.5 הקבלן מצהיר בזה כי הינו פועל כנדרש על פי כל דין בכל הקשור להגנה על הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), תשמ"ו-1986 וכל הוראת חוק נוספת הרלוונטית לנושא, וכי ידאג לספק השירותים גם על פי תיקוניהן של החיקוקים הנ"ל, עם כניסתם לתוקף.
- 25.6 הקבלן מתחייב לספק השירותים בהתאם להוראות כל דין (ישראלי) רלבנטי החל על ביצוע השירותים, ובכלל כך לפעול על פי הנחיות הרשות להגנת הפרטיות (הנחיות רשם מאגרי מידע), בנוסחן המעודכן ביותר ובפרט **על פי הנחית רשם מאגרי המידע מס' 2/2011 שימוש בשירותי מיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי**.
26. הצדדים מסכימים בזה כי קבלן הינו מחזיק מאגרי המידע והחברה הינה הבעלים של המאגרים כמשמעותם בחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.
27. הקבלן מתחייב כי יעמוד בדרישות לאבטחת מידע כמפורט **במפרט ובנספחים ג' 8/ וג' 9/**. הקבלן מתחייב לבצע את כל דרישות הבטיחות שתידרשנה על ידי החברה, לרבות כל בדיקה לגבי עובדי הקבלן שתדרוש החברה.

## ח. התמורה

- 28.1 28.1 כנגד ביצוע השירותים לשביעות רצון החברה יהא הקבלן זכאי לתמורה המפורטת כאמור בהצעתו במכרז- הצעת המשתתף.
- 28.2 28.2 מוצהר ומודגש בזאת כי כל שינוי בהסכם זה המגדיל את היקף ההתקשרות ו/או את התמורה בגינם מעבר לקבוע בהסכם זה, יהא חסר תוקף, אלא אם כן אושר מראש ובכתב ע"י מורשי החתימה מטעם החברה, קרי – יו"ר דירקטוריון החברה ומנכ"ל החברה והקבלן לא יהיה זכאי לתשלום ו/או פיצוי כלשהו בגין הגדלה כאמור אף אם בוצעו על ידו שירותים או סופקו על ידו טובין מכוח אותה הזמנה.

הקבלן מוותר בזאת על כל זכות, עילת תביעה, טענה או דרישת תשלום או פיצוי בגין שירותים שסופקו על ידו שלא על פי הוראות הסכם זה, לרבות דרישת תשלום מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט.

29. התמורה הקבועה בפרק זה מהווה תשלום סופי ומלא בגין כל רכיבי השירותים והעלויות הישירות והעקיפות הכרוכות בביצועם, לרבות (אך לא רק):

- 29.1 כל הציוד, התוכנות והרישיונות הנדרשים לשם ביצוע השירותים;
- 29.2 אספקה והתקנה במשרדי החברה;
- 29.3 עדכונים ושדרוגים לכלל המערכות במשך כל תקופת ההתקשרות. כל עדכון גרסה, שדרוג או פיתוח נוסף למערכות המסופקות על ידי הקבלן מכוח הסכם זה, יסופק לחברה על ידי הקבלן, תוך 10 ימי עסקים ממועד השקתם, וזאת ללא כל תשלום נוסף;
- 29.4 שיפורים, תוספות, מודולים חדשים, שדרוגים, תוספות ושינויים במערכת (להלן: "השדרוגים") בין אם הנם תוצאה של דרישת גורמי רגולציה, פסיקה, מערכת בתי המשפט, משרד הפנים, מרכז השלטון המקומי, משרד הרווחה או כל משרד ממשלתי אחר ובין אם הנם תוצאה של דרישת גורמי המקצוע בחברה או פיתוח עצמי של הקבלן במהלך תקופת התפעול.
- 29.5 הדרכות והטמעה בבית הלקוח ככל שיידרש.
- 29.6 התקנה והתאמת מדפסות בתחנות לכל תוכנה בנפרד.

30. על אף כל האמור לעיל, התמורה הקבועה לעיל איננה כוללת:

- 30.1 תחזוקת קווי תקשורת.
- 30.2 תשלומים לצד ג' בגין הדפסות הנדרשות במהלך הפעלת המערכת כגון הדפסת.

31.

31.1 התמורה בגין עלות ההקמה תשולם רק לאחר אישור התאמת המערכת לדרישות הסכם זה ע"י מפקח וע"י המנהל וביצוע כל התיקונים ו/או ההשלמות שידרשו, אם ידרשו, עד אישור עמידת כל המרכיבים בדרישות.

32. התמורה תשולם לקבלן כמפורט להלן:

- 32.1 אחת לחודש גרגוריאני, עד ל-5 לכל חודש, יגיש הקבלן לחברה חשבון חודשי בגין החודש שחלף.
- 32.2 המנהל יבדוק את החשבון שיוגש על ידי הקבלן ויאשרהו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, תוך 10 ימים מיום הגשתו.
- 32.3 בהתאם להחלטת המנהל תומצא על ידי הקבלן חשבונית מס על גובה התמורה המאושרת.
- 32.4 החברה תשלם לקבלן את הסכום המאושר תוך 45 יום מתום החודש בו אושר החשבון וזאת בניכוי כל הסכומים שהחברה זכאית לנכות על פי האמור בהסכם זה ו/או עפ"י הוראות כל דין.

- מובהר בזאת כי המצאת החשבונית הינה תנאי הכרחי לתשלום התמורה וכי במקרה של איחור בהמצאתה יחל מניין הימים לתשלום כאמור החל מיום המצאתה לחברה.
- 32.5 לא הועברו התשלומים במועד מסיבה התלויה בחברה – ישולמו לקבלן הפרשי ריבית והצמדה (להלן: "תשלום פיגורים") בהתאם לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 החל מהיום ה- 30 לפיגור ועד ליום התשלום בפועל.
- פיגור בתשלום של עד 30 יום מהמועד הקבוע לעיל לא יישא כל ריבית פיגורים.
- תשלום הפיגורים בהתאם לס"ק זה יהווה פיצוי מלא, סופי ומוחלט בגין כל נזקי הקבלן בגין איחור בתשלום כאמור לעיל.
- 32.6 ספרי החברה וחשבונותיה ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לקבלן ומועדיהם.
- 33.1 .33 כל התשלומים הקבועים בפרק זה יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן (כללי) המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיחליפו החל מתום 12 חודשים ממועד חתימת הסכם זה. כמדד הבסיס יחשב מדד חודש דצמבר 2023 וכמדד הקובע, המדד הידוע בעת ביצוע עדכון המדד.
- 33.2 עדכון הצמדה ראשון יערך בתום 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה והוא יחול על חשבונות שיוגשו לאחר עריכתו בלבד.
- 33.3 מעבר לאמור בסעיף זה לא יהא זכאי הקבלן להפרשים כלשהם בגין עליית תשומות, שינוי בתעריפי כוח האדם או כל עלייה אחרת בעלויות השירותים.

#### **ט. יחסי הצדדים ועובדיהם**

34. מוסכם בזה בין הצדדים כי לא יהיו ביניהם או בין עובדי ומועסקי מי מהצדדים לבין הצד השני יחסי עובד-מעביד וכי כל מי שיעסוק עבור מי מהצדדים בכל צורה בביצוע השירותים יראוהו לכל דבר ועניין כעובד של אותו צד בלבד.
- 35.1 .35 כל אחד מהצדדים יישא על חשבונו בכל תשלום ו/או מס שיגיעו ממנו ו/או מעובדיו עקב ובקשר עם קיום הסכם זה ו/או בקשר עם העסקת עובדיו, לרבות תשלומי מע"מ, מס הכנסה, ביטוח לאומי, קרנות וביטוחים והוא ישפה את הצד השני בגין כל דרישה ו/או תביעה שתוגש כנגדו בקשר עם עניינים אלה או בגין טענה כי התקיימו יחסי עובד ומעביד בין עובד של אותו צד לצד השני, ובלבד שהודיע לאותו צד על הדרישה ו/או התביעה, לפי העניין, ואפשר לו להתגונן מפניהן.
- 35.2 הקבלן מצהיר כי הוא מנהל תיק ניקויים כדין לכל עובדיו, כי הינו מפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות עפ"י הדין וכי הוא ימשיך ויעשה כן בכל תקופת חלותו של ההסכם.

**י. זכויות יוצרים**

- 36.1 .36 הקבלן מצהיר בזאת כי הוא בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים וכל הזכויות הקנייניות ו/או החוזיות ו/או האחרות הגלומות בשירותים וכי הוא זכאי לבצעם ו/או יש בידיו את כל האישורים הנדרשים מטעם בעלי הזכויות כאמור להפיצם ולהתקשר בהסכם זה.
- 36.2 הקבלן מצהיר כי אין בהתקשרות עפ"י הסכם זה פגיעה בכל זכות יוצרים, פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד ג' כלשהו, וכי לא הוגשה נגדו תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור.
- 36.3 הקבלן מתחייב לשפות את החברה על כל הוצאה או נזק שיגרמו לה במקרה שתוגש נגדה תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות יוצרים, פטנט או פגיעה בקניין רוחני כתוצאה ו/או בקשר עם קבלת השירותים מאת הקבלן לפי חוזה זה.
- 37.1 .37 כל תפוקת העבודה, מסמכים, יצירה מקורית וזכויות יוצרים, זכויות פטנט ו/או מדגם הנובעות מהשימוש במערכת ו/או שנוצרו עקב ו/או באמצעות השימוש במערכת יהיו בבעלות החברה והיא רשאית לעשות בהם שימוש, באמצעות עובדיה ו/או באמצעות גורמים חיצוניים, כרצונה לרבות לפרסמם ו/או להעבירם לאחר, לכל מטרה אחרת שנראית לה.
- 37.2 העברה כאמור בס"ק 1 לעיל ע"י החברה אינה טעונה הסכמת הקבלן.
- 37.3 זכויות היוצרים, וזכות הפטנט בתוכנות המהוות חלק מן המערכת תשארנה של הקבלן.
- 37.4 על אף האמור בס"ק 3 לעיל מוסכם בזאת כי החברה תהא רשאית לעשות שימוש מלא, עצמאי ובלתי מותנה בתוכנות המהוות חלק מן המערכת, הן בעצמה, והן ע"י עובדיה ו/או מי מטעמה, וזאת החל ממועד התקנתן בחברה ואילך, לרבות לאחר תום תקופת ההתקשרות. כמו כן תהא החברה רשאית להכניס במערכת שינויים ו/או שדרוגים ו/או תיקונים ו/או תוספות בהתאם להבנתה וצרכיה, בעצמה, על ידי עובדיה או על ידי קבלן מטעמה, מבלי לקבל אישור לכך מאת הקבלן מראש או בדיעבד ולא יראו במעשים אלה משום הפרה של זכויות הקבלן במערכת או בתוכנות.

**יא. אחריות וביטוח**

38. הקבלן יהא אחראי אחריות מלאה, מוחלטת וללא כל סייג בגין כל תאונה, חבלה, ליקוי ו/או נזק, שייגרמו לחברה ו/או לעובדיה ו/או שלוחיה ו/או למי שבא מטעמה ו/או לכל אדם אחר כלשהו לרבות עובדי ושלוחי הקבלן, לגוף ו/או לרכוש, בשל כל מעשה ו/או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמם בקשר, ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, ממתן השירותים ו/או ביצוע התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה.
39. הקבלן יפצה את החברה ו/או את הניזוק לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו להם בגין האמור בסעיף 38 לעיל. הקבלן משחרר לחלוטין ומראש את החברה, עובדיה, שלוחיה וכל מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות בגין כל תאונה, חבלה ליקוי ו/או נזק אשר באחריותו כקבוע בסעיף 38 לעיל, בכל עילה שהיא.

40. הקבלן מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את החברה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, אשר תוגש ע"י אדם ו/או גוף כלשהו, לרבות המוסד לביטוח לאומי, נגד החברה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה, הפסד או נזק אשר הינם באחריות הקבלן על פי האמור בסעיפים 38 ו-39 לעיל, וכן בגין הוצאות סבירות אשר החברה נשאה לשם התגוננות מפני תביעה כאמור, ובלבד שהחברה מתחייבת להודיע לקבלן בהקדם אודות קבלת כל תביעה ו/או דרישה בגין האמור בסעיפים 38 ו-39 לעיל ולאפשר לקבלן להתגונן מפניה.

41. 41.1 מבלי לגרוע מאחריותו של הקבלן על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה, מתחייב הקבלן לערוך על חשבונו את הביטוחים המפורטים בנספח הביטוחים המצורף **נספח ג' 4** להסכם זה, בתנאים המפורטים שם, אשר יהיו בתוקף כל תקופת תוקפו של הסכם זה. הקבלן מתחייב בזאת לשלם את דמי הביטוחים במועדיהם.

לעניין ביטוח אחריות מקצועית וחבות מוצר יחזיק ביטוחים אלו בתוקף כל תקופת אחריותו על פי דין ו/או 7 שנים מתום העבודות על פי הסכם זה - המועד המאוחר מביניהם.

41.2 הקבלן ימציא לחברה במעמד חתימתו על הסכם זה את **נספח ג' 4** כשהוא מאושר וחתום על ידי חברות הביטוח, אולם החברה תהא רשאית לדרוש מהקבלן בכל עת במהלך כל תקופת ההסכם שיציג בפניה את הפוליסות עצמן.

42. למען הסר ספק מובהר בזאת כי אין בחובתו של הקבלן לקיים הביטוחים כאמור בכדי להתנות על האמור בסעיפים 38 ו-39 לעיל באשר לאחריותו בגין כל נזק, ואין בעשיית הביטוחים בכדי לפטור אותו מכל אחריות מכוח כל דין או נוהג.

כמו כן, אין בתשלום כלשהו מחברת הביטוח בכדי לשחרר את הקבלן מאחריותו כאמור. הקבלן יהא חייב בפיצוי בגין כל נזק ופגם שאינו מכוסה על ידי הפוליסות ובכלל זה יהא חייב בפיצוי לגבי נזקים בעבורם לא פיצתה חברת הביטוח את החברה.

מובהר בזאת כי במקרים בהם גבוה שיעור הנזק שנגרם בפועל מסכום הפיצוי אותו שילמה חברת הביטוח, חייב יהא הקבלן להשלים את יתרת הסכום ביחס למלוא שיעור הנזק.

43. במקרה של הפרת התחייבויותיו של הקבלן כאמור בפרק זה, תהא רשאית החברה, אך לא חייבת, לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, בעצמה לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות ולנכותם מכל תשלום המגיע לקבלן ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת וזאת מבלי לגרוע מכל סעד העומד לחברה מכוח הדין ו/או מכוח הוראות הסכם זה.



## י.ב. ערבות ביצוע

- 44.1 .44 להבטחת מילוי התחייבויותיו של הקבלן על פי הסכם זה ימציא הקבלן לחברה במעמד חתימתו על הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית בשיעור 5% מהתמורה השנתית, כולל מע"מ (להלן: "ערבות ביצוע").
- ערבות ההקמה תהא בנוסח המצורף **כנספח ג' 5 להסכם זה** ותוקפה 3 חודשים לאחר תום תקופה ההסכם.
- 44.2 החברה תהא רשאית לחלט ערבות הביצוע לפי שיקול דעתה הבלעדי בגין כל הפרה של הוראות הסכם זה על ידי הקבלן ו/או אי עמידה בהתחייבויותיו.
- החברה תודיע מראש לקבלן 7 ימים טרם חילוט הערבות ולקבלן תהא אפשרות להשמיע טענותיו בכתב בפני החברה. למען הסר ספק יובהר בזאת כי ההחלטה על חילוט הערבות נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה ולקבלן לא תהא כל טענה או דרישה כלשהיא כנגד החלטת החברה.
- 44.3 הוארכה תקופת הסכם זה, או הוגדל היקף ההתקשרות, יאריך הקבלן את תוקפה של הערבות שבידי החברה או יעדכן את גובהה, בהתאמה וזאת תוך 7 ימי עסקים מיום שקיבל הודעה על הארכת תקופת ההסכם או הגדלת היקף ההתקשרות, לפי העניין. קיבל הקבלן דרישה כאמור, ימסור לידי החברה תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת.
- 44.4 לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה על ידי הקבלן רשאית תהא החברה לחלט את הערבות שבידה, וזאת מבלי לגרוע מסמכותה הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לחברה מכוח כל דין או הסכם.

## י.ג. איסור המחאת ו/או הסבת ההסכם ע"י הקבלן

- 45.1 .45 הקבלן אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או לשעבד ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל חבות ו/או התחייבות ו/או זכות או טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.
- 45.2 העברת 25% מהשליטה בקבלן, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, תיחשב כהעברה המנוגדת לאמור בס"ק 1 לעיל, אלא אם כן נעשתה בכפוף לקבלת הסכמת החברה מראש ובכתב.
- מוסכם כי החברה תהא רשאית לסרב להעברת השליטה כאמור מטעמים סבירים בלבד.
- 46.1 .46 מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל התחייבויותיו של הקבלן מכוח ההסכם הינן מכוח מומחיותו המקצועית ולפיכך הקבלן אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע השירותים, אלא באישור החברה מראש ובכתב.

- 46.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לא יאושר קבלן משנה, אלא אם יוכח להנחת דעתה של החברה כי יש לו צוות עובדים קבוע, בעלי כושר ביצוע וניסיון במתן שירותים דוגמת השירותים נשוא הסכם זה.
- 46.3 הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי החברה לטיב השירותים המקצועיים שינתנו לחברה במסגרת הסכם זה בין אם ניתנו על ידו ישירות ובין אם ניתנו על ידי מי משלוחיו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יישא הקבלן באחריות הבלעדית לגבי עבודת קבלני המשנה, אם יאושרו, והתאמתם לדרישות החברה, ללוח הזמנים ולכל סעיפי הסכם זה.
- 46.4 התמורה לקבלני המשנה תשולם ע"י הקבלן לפי חוזה העבודה ביניהם ולחברה לא תהא אחריות כלשהי ו/או מחויבות כלשהי בקשר לכך.
- 46.5 העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן עבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירותים לאחר.

#### יד. עיסוק בהרשאה, ניהול ספרים ומסמכים נוספים

- 47.1 .47 הקבלן מצהיר בזאת כי ברשותו תעודת "עוסק מורשה" לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1976.
- 47.2 הקבלן מצהיר כי הוא מנהל ספרים כדיון וכי הוא פועל במסגרת עבודתו נשוא הסכם זה כנדרש על פי כל דין כלפי רשויות המס ובכלל, וכי ימשיך ויעשה זאת במהלך כל תקופת ההסכם.
- 47.3 במעמד חתימתו של ההסכם ו/או סמוך לכל שנת כספים חדשה ימציא הקבלן לחברה אישור על גובה ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה האזורי. מוסכם בזאת כי היה ולא יומצא לחברה אישור כאמור במועד, לא יהא זכאי הקבלן לכל החזר מהחברה בגין סכומי ניכוי שנוכו מן התמורה המגיעה לו בגין השירותים שסיפק, בהעדר אישור כאמור, וזאת גם אם ימציא בדיעבד אישור לחברה.

#### טו. סיום ההתקשרות

- 48.1 .48 על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, רשאית החברה בכל עת, מכל סיבה שתראה לה, גם שלא מחמת הפרת ההסכם או פגם שמתגלה בו, להביא הסכם זה, כולו או מקצתו, לידי גמר ע"י הודעה בכתב אשר תינתן לקבלן 30 יום מראש.
- 48.2 הובא ההסכם לידי גמר כאמור בס"ק 1 לעיל, תשלם החברה לקבלן את התמורה בעד אותו החלק מהשירותים אשר בוצע על ידו בפועל, בכפוף לזכותה לקיזוז, כאמור בסעיף 56 להלן ויהא בכך משום תשלום מלא וסופי לקבלן.
- 48.3 הקבלן מוותר על כל טענה ו/או זכות ו/או דרישת פיצוי או תשלום מעבר לקבוע בס"ק 2, בגין קיצור תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף זה.

- 49.1 .49 עם סיום תקופת התפעול מתחייב הקבלן להעביר לחברה או למי מטעמה, ללא תמורה, את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר לחברה, בפורמט סטנדרטי מבוסס Excel או ASCII לרבות ביאור מבנה הנתונים, וכן לאפשר לחברה או לכל מי מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התיעוד והגיבוי המצויים בידי הקבלן, וכן גישה מלאה למערכת לצורך הסבת הנתונים, או המשך הפעילות המלאה של שירותי המחשוב.
- 49.2 כל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות בין הקבלן לבין החברה מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים, יראה כ"סיום תקופת התפעול" לצורך האמור בס"ק 1.
- 49.3 הקבלן לא יהיה רשאי לחסום, מכל סיבה שהיא ובכל זמן שהוא, בפני החברה, גישה לנתונים ו/או למידע המונעים מהחברה לתפעל את המערכת או כל חלק ממנה, להפיק נתונים, לקבל דוחות, לבצע שאילתות, ו/או להתקשר עם קבלן אחר לצורך מתן השירותים.

## ז. הפרת ההסכם, ביטולו וסעדים

- 50.1 .50 כל איחור בהשלמת והתקנת המערכת או איזה משלביהם יזכה את החברה בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסכום של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) לכל יום איחור, החל מיום האיחור ה-7. הצדדים מצהירים כי הפיצוי הקבוע בסעיף זה נקבע תוך הערכת וצפיית הנזק הצפוי לחברה כתוצאה מכל יום איחור בהשלמת העבודה.
- 50.2 איחור של למעלה מ- 21 ימים בהשלמת העבודה יהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
- 51.1 .51 כל איחור בשדרוג תוכנות התשתית והסביבה הטכנולוגית של המוצרים אותם התחייב הקבלן לשדרג כמפורט בסעיף 8.4 לעיל יזכה את החברה בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסכום של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ש"ח) לחודש איחור, בגין כל אחת מהתוכנות המפורטות שם. איחור בתקופה קצרה מחודש יזכה את החברה בפיצוי יחסי לתקופת האיחור. הצדדים מצהירים כי הפיצוי הקבוע בסעיף זה נקבע תוך הערכת וצפיית הנזק הצפוי לחברה כתוצאה מהאיחור בביצוע השדרוגים.
- 51.2 איחור של למעלה מ- 30 ימים בביצוע השדרוגים או חלקם יהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
52. במקרים של אי עמידת הקבלן בדרישות וכללי ה-SLA המפורטים בהסכם זה, ישלם הקבלן לחברה פיצויים מוסכמים בהתאם לאמור בנספח ג' 6 להסכם זה וגבייתם תבוצע ללא צורך בהוכחת נזק:
- 52.1 המנהל יהיה רשאי לקבוע אם יושת פיצוי מוסכם.
- 52.2 המנהל יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקזז את הפיצוי המוסכם מהתמורה.
- 52.3 מוסכם ומוצהר במפורש בין הצדדים כי סכומי ושיעורי הפיצויים המוסכמים האמורים בהסכם זה נקבעו לאחר הערכה שקולה וזהירה של הנזקים שיגרמו לחברה עקב הפרות כאמור, והצדדים מוותרים בזאת על כל טענה שיש להם או שעלולה להיות להם כנגד גובה הפיצויים המוסכמים. למען הסר ספק, מובהר כי הפיצויים המוסכמים האמורים בהסכם זה, אינם גורעים מכל זכות אחרת לה זכאית החברה על פי הסכם זה ו/או כל דין, לרבות הזכות לתבוע פיצויים בגין נזקיה, ככל שהם עולים על גובה הפיצוי המוסכם ששולם בפועל.

- 53.1 .53 מוסכם בין הצדדים כי סעיפים 3, 4.1, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 20, 22, 25, 41, 44, 45, 49 ו-60 על כל תתי סעיפיהם, הינם תנאים עיקריים ויסודיים של הסכם זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
- 53.2 הוכח להנחת דעתה של החברה כי הקבלן הסתלק מביצוע חוזה זה, למשך תקופה העולה על 14 ימי עסקים, יחשב הדבר כהפרה יסודית של הסכם זה.
- 53.3 בנוסף לכל האמור לעיל, מוסכם כי באם ניתנו לקבלן שלוש התראות בכתב על ליקויים שנתגלו במתן השירותים ואלה לא יתוקנו תוך התקופה שנקבעה על ידי החברה לתיקונם, יחשב הדבר כהפרה יסודית של הסכם זה.
- 53.4 מבלי לגרוע מפיצויים מוסכמים אחרים הקבועים בהסכם זה ומכל סעד אחר העומד לחברה מכוח הוראות הדין ו/או הוראות הסכם זה, מוסכם בזאת כי כל הפרה יסודית של ההסכם תזכה את החברה בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך 5,000 ₪ (חמשת אלפים ש"ח) בגין כל הפרה ובלבד שלא ישולם פיצוי מוסכם כפול בגין אותה הפרה הן על פי סעיף זה והן על פי סעיף אחר.
- פעולה או מחדל של הקבלן המהווים הפרת ההסכם הן לפי סעיף זה והן לפי סעיף אחר בהסכם יחייבו את הקבלן בפיצוי מוסכם אחד לפי הגבוה מבין השניים.
- 53.5 הצדדים מצהירים בזאת כי הפיצוי המוסכם הקבוע בס"ק 4 לעיל נקבע תוך צפיית הנוק הצפוי לחברה בגין כל אחת מההפרות המפורטות בס"ק 1, 2 ו-3 לעיל.
- 54.1 .54 מבלי לגרוע בזכות הקיימת לה מכוח כל דין או הסכם ומבלי לגרוע מזכותה להפסקת העסקתו של הקבלן כאמור לעיל, רשאית תהא החברה להפסיק את עבודת הקבלן, לבטל עמו את ההסכם לאלתר, ולבצע את יתרת השירותים בעצמה או באמצעות גורם אחר לרבות הסבת ההסכם לאחר או לא לבצעם כלל וזאת במקרים הבאים:
- 54.1.1 הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, העשוי לפגוע במתן השירותים והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 30 ימים ממועד ביצועם.
- 54.1.2 ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, או נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון, או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק, או ניתן נגדו צו פירוק או שהקבלן הוכרז פושט רגל ואלה לא בוטלו או עוכבו תוך 30 יום ממועד הוצאתם.
- 54.1.3 נגד הקבלן נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בעבירה שיש עמה קלון.
- 54.1.4 הקבלן או מי מטעמו נתפס או נחשד בגניבה, בלקיחת שוחד, במתן שוחד, או בכל מעשה מרמה.
- 54.1.5 כשיש בידי החברה הוכחות, להנחת דעתה, כי הקבלן או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק או טובת הנאה בקשר עם הסכם זה או ביצועו.
- 54.1.6 הוכח לחברה כי הקבלן אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת.
- 54.1.7 הקבלן מסר או המחא את ביצוע השירותים לאחר בלא לקבל את אישור המנהל לכך, מראש ובכתב.

- 54.2 מובהר בזאת כי אין המקרים המנויים בס"ק 1 לעיל כעילות ביטול ההסכם בבחינת רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות החברה לבטל את ההסכם באופן כאמור מכוח כל עילה אחרת בהתאם לנסיבות ולפי כל דין.
- 54.3 מובהר בזאת כי אין בכל האמור בס"ק 1 לעיל בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה להם זכאית החברה מכוח כל דין או הסכם לרבות הסעדים והתרופות המוקנים לה בגין הפרות יסודיות של ההסכם.
55. הוציאה החברה הוצאה או שילמה תשלום שהיה על הקבלן לשלמו עפ"י ההסכם, ישפה הקבלן את החברה בגין ההוצאה או התשלום כאמור בתוך שבעה ימים מיום שיידרש לכך ע"י החברה. בכלל זה ישפה הקבלן את החברה בגין כל תשלום שחויבה בו מכוח פסק דין, תביעה או דרישת תשלום בקשר עם הסכם זה, לרבות תשלומים בגין הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
56. החברה תהא רשאית בכל עת לקזז ולנכות מסכום כלשהו המגיע לקבלן לפי הסכם זה כל סכום שלדעת המנהל מגיע מהקבלן לחברה ו/או לכל צד ג', עפ"י כל הסכם או דין, בין שהוא קצוב ובין שאיננו קצוב. החברה תודיע מראש לקבלן 7 ימים מראש טרם הקיזוז ו/או הניכוי ותאפשר לקבלן להשמיע טענותיו בכתב בפניה. למען הסר ספק יובהר בזאת כי הגם לאחר השמעת טענות הקבלן, ככל שיהיו, ההחלטה על קיזוז וניכוי בהתאם לסעיף זה, נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה ולקבלן לא תהא כל טענה או דרישה כלשהיא כנגד החלטת החברה.

## יז. שמירת דינים וכללי התנהגות

- 57.1 57. הקבלן מתחייב לספק את השירותים תוך שמירה והקפדה על הוראות הדין החלות עליו, וכן על התקנים, ההוראות וההנחיות המנהליות והמקצועיות, לרבות הנחיות משרד הפנים הרלוונטיות לביצוע השירותים.
- 57.2 57. הקבלן ישמור ויקפיד על כללי התנהגות נאותים בכל תקופת ההסכם, הן מצדו והן מצד עובדיו, בכלל זה יקפיד על יחס אדיב כלפי נושאי המשרה בחברה, עובדיה וכל אדם אחר מטעמה.

## יח. שונות

- 58.1 58. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה, לא ייחשב הוויתור כוויתור על כל הפרה שלאחר אותה הפרה או כל הפרה אחרת של הסכם זה.
- 58.2 58. כל ויתור, ארכה או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהא יהיה בר תוקף, אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי אותו צד.

59. לא יהא תוקף לכל שינוי מהוראות הסכם זה אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על ידי שני הצדדים.
60. הקבלן לא יאט את קצב מתן השירותים ולא יפגע בכל צורה אחרת בהמשך ביצוע השירותים על אף חילוקי דעות או מחלוקות העשויות להתקיים במהלך ביצועם.
61. כל מסמך שנשלח בדואר רשום לכתובת הצדדים כמפורט בראשית הסכם זה, יראו אותו כאילו נתקבל על ידי הנמען עם תום 3 ימי עסקים מתאריך המשלוח. מסמך שנשלח במסירה אישית, בדוא"ל יראו אותו כאילו נתקבל על ידי הנמען במועד מסירתו על ידי השליח בכתובת הנמען, או במועד קבלת אישור טלפוני לקבלת הודעת המייל על ידי הנמען.
62. הצדדים קובעים כי לבית המשפט השלום בעכו ולבית המשפט המחוזי בחיפה תהא הסמכות הבלעדית והייחודית לדון בסכסוכים הקשורים ו/או הנובעים מהסכם זה ו/או מביצוע העבודות.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

\_\_\_\_\_

**הקבלן**

\_\_\_\_\_

**החברה**

הנני לאשר כי הסכם זה נחתם על ידי הקבלן  
באמצעות מורשי החתימה מטעמו.

\_\_\_\_\_

תאריך חתימת יועמ"ש הקבלן

הסכם זה אושר לחתימת החברה על ידי היועמ"ש  
לחברה.  
לחתימת ההסכם קדם מכרז פומבי כדין.  
ההסכם עומד בדרישות הדין.

\_\_\_\_\_

תאריך חתימה

## נספח ג' 1/

### מפרט טכני לביצוע השירותים

1. החברה הכלכלית עכו (להלן: "המזמין" או "החברה"), מבקשת לקבל שירותי תקשוב בענן הכוללים הפעלת שרתים בענן, הפעלת שירותי ניטור מענן, שירותי גיבוי של השרתים והמידע, מתן שירותי סיסטם ותמיכה בשרתים, שירותי סיוע מקצועיים למשתמשי החברה (סיסטם, סיוע ותמיכה), ליווי והטמעת יישומי מיקרוסופט 365. כלל השרתים והמידע ינוהלו בענן הספק הזוכה בחוות שרתים בישראל העומדת בדרישות תקן TIER2 ומעלה.

2. החברה הינה חברה עירונית של עיריית עכו - רשות מקומית המספקת שירותים מוניציפליים בשגרה ובחירום ל כ - 60,000 תושבים תושבי העיר, עסקים, תיירים ומבקרים.

3. ברשות החברה מספר רשתות מחשוב ותקשורת נפרדות פיזית:

3.1 רשת IT – רשת ארגונית לעובדי החברה. ברשת זו, המנוהלת על ידי Domain Controller Windows Server 2019 וכן מופעלות מערכות מידע, שירותי דוא"ל וניהול קבצים לפי הרשאות משתמשים ארגוניות. ברשת זו כ- 15 משתמשים וסה"כ כ- 30 התקנים (מחשבים, מדפסות, סורקים, מכונות צילום, שעוני נוכחות, קודנים וכו').

3.2 רשת מצלמות ביטחון – רשת נפרדת לניהול מערך האבטחה הכולל מצלמות, מערכות בקרת כניסה, מערכות גילוי פריצה, מערכות גילוי אש ומערכות אבטחה נוספות המחוברת לכלל מתקני ואתרי החברה. רשת התקשורת מבוססת גלים מילימטריים בתצורה שרידה מאובטחת.

3.3 קיימות רשתות נוספות כדוגמת טלפוניה (מסוג CISCO בינת-שירלי) - המנוהלות על ידי ספקי צד ג' ולא נדרשות לתמיכה אפליקטיבית על ידי הספק הזוכה פרט לתמיכת סיסטם ותקשורת.

4. החברה הינה חברה כלכלית הנתונה לרגולציה של משרד הפנים ומשרדי ממשלה נוספים בתחומי המחשוב ואבטחת המידע.

5. להלן השירותים הנדרשים: - להלן "התצורה הבסיסית" הנדרשת מהספק

5.1 שירותי דואר 365

החברה עברה לשירותי דוא"ל 365, ומתפעלת את שירותי הדוא"ל באמצעות ספק צד ג'. הספק יעביר שירותים אלו תחתיו (העברת tenant) ויספק שירותי תחזוקה למערכות Microsoft 365

5.2 שירותי ניהול, אחסון והפעלת מערך שרתים וירטואליים, בענן מנוהל פרטי

להלן תצורה מינימאלית נדרשת להפעלת שירותי מחשוב בענן הנדרשת מהספק הזוכה (להלן "תצורה בסיסית"):

**נספח ג' / 1 –**

5.2.1. אספקת שירותי אחסון שרתים בענן פרטי של הספק בחוות שרתים בישראל העומדת בדרישות תקן TIER2 ומעלה.

5.2.2. החווה תעמוד בכל תקני הבטיחות ואבטחת המידע לרבות עמידה בדרישות תקן ISO 27001 ודרישות הרגולציה של רשות המים ו/או רשות ממשלתית מפקחת אחרת בהתאם להנחיות החברה.

5.2.3. החיבור בין שרתי הספק לשדרת שירותי האינטרנט בישראל (ISP) תהיה בקצב מינימאלי של 1 Gbps בערוץ העולה והיורד (upstream downstream bandwidth). הקצאת רוחב פס אינטרנט לטובת החברה – 100 מ"ב סימטרי.

5.2.4. מערך אחסון מרכזי הכולל לפחות 3 TB דיסקים מסוג Flash SSD הכולל בקרים מותאמים וקצב העברת נתונים של 10Gbps בין מערך האחסון למערכי השרתים. מערך אחסון נוסף בנפח של 3 TB לטובת גיבויים וארכוב קבצים מסוג SAN הכולל מערך דיסקים מכאניים SAS. כלל מערכי האחסון תוצרת היצרנים המובילים: DELL EMC, HP, NetApp, IBM, Hitachi וכו'. לא יתקבל אישור להפעלת והקצאת אחסון על גבי מערך אחסון NAS (כדוגמת Synology, QNAP)

5.2.5. מערך שרתים מבוסס מעבדי אינטל Xeon Gold Edition ממנו הקצאה של לפחות 24 ליבות (cores) פיזיות וכן לפחות 128GB זיכרון פיזי לטובת המזמין.

5.2.6. מערך וירטואליזציה מבוסס VMware או מערכת וירטואליזציה של ספקי Hyperconverged כדוגמת Dell, HP, Nutanix וכו', המספק שירותי העברת מכוונות בין שרתים פיזיים ומערכי אחסון שונים (כדוגמת VMotion) במקרה של כשל או נפילת שרת / מערך תקשורת / אתר פיזי.

5.2.7. מערכת גיבוי למערך אחסון נוסף המספקת שירותי גיבוי ואפשרות להעלאת המערכות בתוך ועד 1 יום עבודה מקבלת החלטה על העלאת / שחזור מידע ממערך הגיבויים.

5.2.8. מתגי תקשורת מנוהלים בין סביבת השרתים לסביבת האחסון בתצורת Active-Active במהירות של 10Gbps.

5.2.9. מערכות אבטחת מידע מרכזיות הכוללות ניטור של כלל הפעילות ברשת באמצעות מערכת Network Operation Center כדוגמת SolarWinds.

5.2.10. השרתים הנדרשים עבור המזמין - בחוות השרתים של הספק (רשת IT):



נספח ג' 1 –

#	שרת	תכונות שרת	רישוי נדרש על חשבון הספק
1	שרת ניהול משתמשים DC	מעבד intel Xeon gold edition יחיד מהירות לפחות 2.4 גה"צ (4 ליבות), זיכרון מוקצה 16 ג"ב DDR4, נפח אחסון מוקצה נטו 150 ג"ב בתצורת Flash SSD.	מע' הפעלה Windows 2022 כולל רישוי לכלל המשתמשים (CALS) – (כ- 500 משתמשים)
2	שרת ניהול קבצים	שני מעבדים intel Xeon gold edition יחיד מהירות לפחות 2.4 גה"צ (4 ליבות), זיכרון מוקצה 16 ג"ב DDR4, נפח אחסון מוקצה נטו 150 ג"ב בתצורת Flash SSD וכן נפח אחסון עבור קבצים ארגוניים בנפח של 2 טרה בייט.	מע' הפעלה Windows 2022
3	שרת אפליקציות	שני מעבדים intel Xeon gold edition יחיד מהירות לפחות 2.4 גה"צ (4 ליבות), זיכרון מוקצה 32 ג"ב DDR4, נפח אחסון מוקצה נטו 500 ג"ב בתצורת Flash SSD.	מע' הפעלה Windows 2022
4	שירותי ISP	גלישה באינטרנט מכלל משרדי המזמין לרשת האינטרנט (ISP) במהירות סימטרית שלא תפחת מ 100 מ"ב סימטרי לרבות שירותי ניטור קו 24/7. השירותים יכללו הגנת Firewall, IPS, Sandbox והגנה בפני מתקפות DDOS.	לרבות רישוי לציווד אבטחה נדרש להפעלת שירותי ניטור ואבטחה מצד הספק.
5	חיבור מאובטח מרחוק	חיבור מאובטח מרחוק באמצעות שירותי Forti Mobile Token (MFA).	רישוי נדרש ל 10 משתמשים בחיבור מרחוק.
6	שירותי תמיכה מרחוק במשתמשים	שירותי תמיכה מרחוק במשתמשים בבעיות מחשוב וזאת באמצעות מוקד שירות של הספק הזוכה. התמיכה תהיה לפי דרישות השירות המפורטות בסעיף 5 להלן.	מערכת תיעוד פניות והעברת דוח חודשי לחברה הכולל פירוט התקלות, מדווחים, מטפלים וזמני פתיחת וסגירת קריאות (בפורמט xls).

### 5.3. דרישות גיבוי למערך אחסון נוסף

כחלק מהשירות החודשי על הספק להפעיל מערכת גיבוי של כלל המידע הארגוני לרבות שרתים וירטואליים באמצעות מערכת הרפליקציה והגיבוי של הספק מתוצרת VEEAM או שווה ערך למערך אחסון נוסף, בחוות השרתים של הספק או בענן מאובטח, לרבות חיבור ציוד התקשורת והשרתים הפיזיים לאספקת חשמל ומתח מיוצב מגובה מצברים ואל-פסק בזמינות מרבית.

נספח ג'1 –

5.3.1. היקף הגיבוי נטו של כלל השרתים והנתונים יהיה בהיקף של + 1TB DATA

SNAPSHOTS לכל הפחות ויכלול דורות גיבוי על פי מדיניות הגיבוי להלן.

#	סוגי קבצים לגיבוי	סוג גיבוי	תדירות גיבוי	דורות גיבוי	מועדי גיבוי
1	גיבוי קבצים (CIFS)	אינקרמנטלי	יומי	1	יומי בשעות הלילה (מינימום traffic באתר)
		מלא	Weekly שבועי	4	
		מלא	Weekly חודשי	6	
2	קבצי DB (Data Files) - אפליקציות ושרתי SQL	אינקרמנטלי	Daily יומי	1	
		מלא	Weekly שבועי	4	
		מלא	Monthly חודשי	6	
3	מכונות VM (מכונה)	מלא	Weekly שבועי	4	
4	פרופיל וקבצי משתמש	אינקרמנטלי	Daily יומי	1	

ניטור וניהול רשתות התקשורת של החברה כדלקמן ברשתות פיזיות ומנוהלות בצורה נפרדת:

5.4. רשת תקשורת IT – רשת תקשורת LAN שטוחה ב Class C וחיבור WAN בקו סימטרי במהירות 100 מ"ב סימטרי (קו מטרו של בזק) הכולל 4 כתובות חוקיות. ברשת קיימים מתגים וציוד אבטחת מידע של Fortinet הכולל FortiGate 200F וכן מתגי Forti Switch 124F/148F.

5.5. רשת תקשורת למערכת הטלפוניה – מרכזיית CISCO וכן טלפוני CISCO SIP הפועלים ברשת נפרדת על גבי LAN / VLAN נפרד - מנוהל ע"י עיריית עכו עבור החכ"ל.

5.6. רשת תקשורת מערכות ביטחוניות – רשת תקשורת סגורה שאינה מחוברת לאינטרנט, מבוססת סיבים אופטיים ועורקי גלים מילימטריים המחברים בחיבור מעגלי בין מתקני ואתרי החברה.

5.7. רשת Wi-Fi אורחים מנוהלות ברשתות פיזיות נפרדות על גבי מתגים נפרדים.

5.8. התפיסה הנדרשת היא הפרדה פיזית של רשתות התקשורת אלו מאלו והפעלת שירותי ניהול רשת נפרדים ועצמאים בכל רשת באמצעות ציוד Fortinet (Forti Switch + NGFW). כמו כן הפעלת שירותי SOC לרבות איסוף לוגים על רשת ה OT.

נספח ג'1 –

5.9. מערכות מחשוב

מערכות מחשוב ומערכות מידע של החברה שהספק יידרש להעבירם לענן שלו ולהפעילם בתצורת אחריות ושירות מלא לרבות רישוי מתאים למערכות ההפעלה, מערכות ניטור :

5.9.1. שרת ניהול משתמשים – מותקן מקומית בשרתי החברה - **יועבר לענן הספק**

5.9.2. שרת מדפסות – מותקן מקומית בשרתי החברה – **יועבר לענן הספק**

5.9.3. שרת קבצים – ניהול תיקיות מחלקתיות – מותקן בשרתי החברה - **יועבר לענן הספק**

5.9.4. מערך שרתי טרמינל RDS – לא קיים היום. נדרש מערך שרתים עבור כ 10 משתמשים בו זמנית. – **מענן הספק.**

5.9.5. שרת אפליקציות ועליו מערכת פיננסית חשבשבת ומערכות נלוות כדוגמת כל נתון, מערכת חשב וכיו"ב - מותקן בשרתי החברה - **יועבר לענן הספק**

5.10. מערכות חיצוניות

מערכות אלו לידיעת הספק, תחזוקתן באחריות הספקים (צד ג') והספק יידרש לתמוך ברמת סיסטם, גישה מרחוק, מתן הרשאות וכיו"ב :

5.10.1. מערכת שעוני נוכחות – אפליקציה למשיכת נתוני שעוני נוכחות והעברתם לתוכנת

השכר - המערכת מופעלת מענן הספק – ספק משנה של מלם שכר.

5.10.2. מערכת שכר של מלם שכר - המערכת מותקנת בענן חברת מלם.

5.11. דרישות אבטחת מידע וניטור פעילות בשירותי ענן

הספק יידרש להפעיל מוקד SOC מרוחק הכולל מערכת ניהול SOC ואנליסטים מיומנים לבדיקת ובקרת אירועי אבטחת מידע. שירותי ה SOC יהיו לשרתים ולרשת ה IT בחוות השרתים של הספק.

הספק יידרש להציג במסמכי המענה את הרכיבים הבאים :

5.11.1. פירוט מערכת SOC המוצעת לרבות יצרן, דגם וסוג הרישוי המוצע. הספק יידרש לספק

מערכת SOC העומדת בדרישות הרישוי והיקף הפורטים והמתגים הקיים ברשות המזמין

(כ- 30 משתמשים, כ- 50 פורטים פעילים, כ- 3 מתגי תקשורת

5.11.2. פירוט הנושאים הבאים :

5.11.2.1. אופן חקר האירועים באמצעות המערכת.

5.11.2.2. אופן הקורלציה והאגרגציה הקיימים במערכת לגבי המידע והאירועים וכן מהי

יכולת ההגדרה העצמאית על ידי החוקר – האנליסט

נספח ג'1 –

- 5.11.2.3. אופן חקר האירועים באמצעות המערכת
- 5.11.2.4. אופן הקורלציה והאגרציה הקיימים במערכת לגבי המידע והאירועים וכן מהי יכולת ההגדרה העצמאית על ידי החוקר – האנליסט
- 5.11.2.5. דוגמאות לממשק המשתמש ואת יכולת ההתאמה לשפה העברית. יש לפרט את מגבלות המערכת: כמות הנתונים, שורות הלוג, מספר הרכיבים המנוטרים, מספר האירועים המקסימלי בשנייה (EPS)
- 5.11.2.6. אפשרויות הרחבות של המערכת: מודולים קיימים, ממשקים והעברת מידע ממערכות המזמין, לרבות אך לא רק: ניטור פעולות מ GPO ארגוני, מ-Firewalls וציוד מיתוג (מתגים), מערכת ה Endpoint security הקיימת ברשות המזמין.
- 5.11.3. איסוף נתונים:
- 5.11.3.1. המערכת תאפשר איסוף לפי דרישה של אירועים המתגלים ע"י המוצרים לאבטחת מידע, שרתים, מתגים, נתבים וציוד רשת, מרכזית טלפונים וכן איסוף אירועים ממערכות המחשוב של המזמין לרבות שרתים, מערכות אחסון, מערכות ניהול חוזי וטמ"ס, מערכות WIFI ומערכות נוספות הפועלות ברשתות התקשורת של המזמין.
- 5.11.3.2. המערכת תתמוך באיסוף נתונים ומידע מהרכיבים המנוטרים בפרוטוקולים הבאים לפחות: SNMP – V2/V3, SYSLOG, SMTP, Windows event log, HTTP, XML
- 5.11.3.3. המערכת תאפשר עבודה עם AGENTS ו/או AGENTLESS לפי בחירת מפקח החברה. רשימת הסוכנים – (agents) הדרושים: FortiGate Firewalls & Forti Switch, windows, ESET, SIP, Linux, MS-SQL, MS Exchange 365, CyberArk IIS, SharePoint.
- 5.11.3.4. התקשורת בין רכיבי המערכת תתבצע בצורה מוצפנת, מאומתת ועל גבי פורטים מינימליים הניתנים לשינוי.
- 5.11.4. ניהול חוקים במערכת
- 5.11.4.1. המערכת תכיל סט חוקי אגריגציה וקורלציות מובנה מראש.
- 5.11.4.2. המערכת תספק סט חוקים גנריים לזיהוי אירועי אבטחת מידע.
- 5.11.4.3. המערכת תספק ממשק משתמש קל ונח לצורך הגדרת חוקים, אשר אינו מצריך כתיבת קוד.
- 5.11.4.4. מנגנון יצירת החוקים יאפשר לפחות איחוד אירועים, הצלבת אירועים שונים ממקור מידע אחד והצלבת אירועים שונים ממקורות מידע שונים.

**נספח ג'1 –**

- 5.11.4.5. המערכת תאפשר הגדרת פעולות שונות עם התממשות התנאים שהוגדרו בחוקים, כגון הרצת סקריפט, שליחת דואר, הפקת הודעה מתפרצת או רישום שורת לוג.
- 5.11.4.6. המערכת תאפשר קורלציה והאגרציה בין אירועים ומידע קיים כגון: אגריגציה של לוגים המעידים על אותו אירוע, ביטול כפולים, קורלציה בין כתובות חישוביות ופנימיות, קורלציות בין אירועים שונים וכדומה וכן הצגה גראפית דינמית של המידע.
- 5.11.4.7. המערכת תאפשר הגדרת חוקים המבוססים על פרמטרים סטטיסטיים כגון ממוצע, תדירות וכדומה.
- 5.11.4.8. המערכת תספק מנגנון לכתיבת חוקים ובדיקתם במקביל לעבודה השוטפת, כך שיתאפשר להריץ חוק במטרה לוודא תקינותו לפני העברתו לייצור.
- 5.11.4.9. המערכת תאפשר בדיקת חוקים חדשים מול נתונים היסטוריים, ניתן יהיה להריץ חוקים באופן רטרואקטיבי על כלל המידע שהצטבר.

**5.11.5. הצגת נתונים וממשק משתמש**

- 5.11.5.1. המערכת תאפשר את הצגת הנתונים בממשק WEB בצורה גרפית מלאה
- 5.11.5.2. המערכת תאפשר גמישות מירבית בהצגת נתונים.
- 5.11.5.3. בתצוגת מערכת ממשק משתמש תתקיים גמישות תפעולית כדוגמת אך לא רק: ניתן יהיה למיין את הנתונים לפי שדות שונים. פורמט תצוגה מותאם לפי משתמש ועפ"י הרשאה, ממשק משתמש נוח וקל, שיאפשר התאמת תצוגות ברמות שונות והתאמת תצוגות ומפות (כדוגמת מיפוי רכיבי רשת) אישיות לצורך תצוגה והבנה נכונה ומהירה של המצב.
- 5.11.5.4. המערכת תכלול ממשק אחיד המכיל יכולות צפייה, חקירה והפקת דוחות.
- 5.11.6. דוחות נדרשים:
- דוחות נדרשים: (כלל הדוחות ניתנים לגזירה לפי חתכי זמן (ממועד עד מועד)
- 5.11.6.1. סוגי התרעות מכל מקור מידע.
- 5.11.6.2. ההתראות השכיחות ביותר
- 5.11.6.3. סוגי התראות לפי רמת חומרה.
- 5.11.6.4. סוגי התראות לפי פרוטוקול / שירות מוגדר, לפי כתובת IP, שם רכיב חומרה.

נספח ג'1 –

- 5.11.6.5. דוחות מותאמים משתמש לפי רצף שדות וחוקים לוגיים להגנה.
- 5.11.6.6. המציע יפרט רשימת דוחות נוספים מובנים במערכת.
- 5.11.6.7. על המערכת לאפשר תזמון הפקת דוחות באופן אוטומטי והפצתם בדואר אלקטרוני.
- 5.11.7. אחסון מידע ושמירת מידע היסטורי:
- 5.11.7.1. המערכת תכיל שטח אחסון לאירועים לטווח של שנה לטובת תחקור אירועים והשוואות.
- 5.11.7.2. המערכת תספק מנגנון ארכוב אירועים.
- 5.11.7.3. המערכת תאפשר יכולת מחיקת נתונים היסטוריים לפי תאריך ו/או כל פרמטר אחר.
- 5.11.8. הפעלת צוות תגובה במקרה של אירוע אבטחת מידע (צוות IR)
- 5.11.8.1. המציע יפרט את הרכב הצוות ותהליכי עבודה לתגובה והגעה למשרדי המזמין לטובת טיפול באירועי אבטחת מידע הדורשים הגעה של צוות תגובה עד לייצובה והחזרת המערכת לתפקוד מלא.
- 5.12. יישום מדיניות אבטחת מידע והגנה על רשתות המחשוב של המזמין
- 5.13. תיחום הנוהל
- 5.13.1. הנחיות אלו חלות עבור כל מערכות המחשוב, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שיסופקו על ידי הקבלן במסגרת התקשרות זו במסגרת המכרז.
- 5.14. מטרות
- 5.14.1. מטרת המפרט הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לקבלן עבור המזמין. כמו כן, נוהל זה ישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו למזמין במהלך ההתקשרות עם הקבלן.
- 5.15. ישימות
- 5.15.1. מפרט זה הינו מסמך מדיניות והנחיות בעזרתו נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או קונפיגורציה אשר יסופקו על ידי הקבלן.

5.16. עקרונות כלליים

על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים:

- 5.16.1 קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות
- 5.16.2 מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"
- 5.16.3 המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'
- 5.16.4 המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים
- 5.16.5 המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים
- 5.16.6 המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.
- 5.16.7 זיהוי ואימות (Identification and Authentication)
- 5.16.8 יכולות הזדהות ואימות על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה. תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הקבלן לפרט את המנגנון לזיהוי ואימות משתמשים.
- 5.16.9 פירוט דרישות לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים:
  - 5.16.9.1 שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו').
  - 5.16.9.2 אורך מינימלי של שם משתמש: 5 תווים.
  - 5.16.9.3 בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה מצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).
  - 5.16.10 על הקבלן לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך session אם יש צורך בכך.
  - 5.16.11 על הודעות השגיאה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").

נספח ג'1 –

- 5.16.12. על הקבלן לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא:
- הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה.
  - התממשקות לשרת Directory מרכזי.
  - התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (RADIUS, וכו').
  - בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהוו מקור לאסקלציה של הרשאות בפלטפורמות "נמוכות" יותר.
  - חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטיביות, והקבלן יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.
  - בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי hard coded.
  - כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי.
- 5.17. סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות
- דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הן:
- 5.17.1. הסיסמאות יחוברו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות.
  - 5.17.2. רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן: בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית.
  - 5.17.3. המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.
  - 5.17.4. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית
  - 5.17.5. בכל מקרה, הקבלן יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה.
  - 5.17.6. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.
  - 5.17.7. על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.
  - 5.17.8. חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.



**נספח ג'1 –**

5.17.9. במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט:

- קישור ל-AD או אורך סיסמא מינימלי: 7 תווים
- מבחר תווים: אותיות, ספרות וסימנים
- תווים חוזרים: אסורים
- תווים עוקבים: אסורים
- אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת: אסורות
- משך תוקף מקסימלי: 90 יום
- מינימום תוקף: 7 ימים
- איסור על חזרה של אותה סיסמא: השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות
- מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון: 3.
- 5.17.10. הקבלן יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.
- 5.17.11. מנגנון הרשאות
- 5.17.12. הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה- Discretionary Access (Control) DAC. בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.
- 5.17.13. על הקבלן לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.
- 5.17.14. נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות: ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצות אובייקטים, וכו'.
- 5.17.15. נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונות (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny). (access).

**נספח ג' 1 –**

5.17.16. הקבלן יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבונות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.

5.17.17. נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.

5.17.18. נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).

**5.18. ניהול משתמשים**

חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הקבלן להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.

5.18.1. הקבלן יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.

5.18.2. הקבלן יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).

5.18.3. נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').

5.18.4. נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').

5.18.5. נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.

5.18.6. נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.

5.18.7. נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.

5.18.8. נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.

5.18.9. נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.

**נספח ג' 1 –**

5.18.10. נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.

5.19. תיעוד, בקרה והתראה (log, audit and alert)

על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.

מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:

5.19.1. שימוש במנגנון ההזדהות (login/logout, ניסיונות כושלים, וכו')

5.19.2. כישלון כניסה למערכת

5.19.3. ניסיונות גישה למידע אסור

5.19.4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא: דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')

5.19.5. התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)

5.19.6. מחיקת אובייקטים במערכת

5.19.7. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות

5.19.8. פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, services, וכו')

5.19.9. שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').

5.19.10. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:

5.19.10.1. תאריך ושעה

5.19.10.2. מקור ביצוע הפעולה (דוגמא: כתובת IP)

5.19.10.3. שם המשתמש

5.19.10.4. סוג האירוע.

5.19.10.5. הצלחה או כישלון של האירוע

נספח ג'/1 –

- 5.19.10.6. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא: שם קובץ)
- 5.19.10.7. תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל:  
עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.
- 5.19.10.8. על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- 5.19.11. על הקבלן לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.
- 5.19.12. על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
- 5.19.13. על הקבלן לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.
- 5.19.14. על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- 5.20. גיבוי נתונים למערך אחסון נוסף  
יבוצעו הגיבויים בהתאם למפרט הטכני – פרק 6 לעיל – דרישות הגיבוי.
- 5.21. מערכת דוחות
- קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים:
- 5.21.1. דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו')
- 5.21.2. דוחות ממערכת auditing (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו')
- 5.21.3. יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיצוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו')
- 5.21.4. בתחתית כל דף המסווג של הדוח, יצוין שם המשתמש בשרת, שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה
- 5.21.5. על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים
- 5.21.6. על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.

## 5.22. ניתוח פרוטוקולים

5.22.1. על הקבלן לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטינטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הקבלן לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.

## 5.23. שלמות הנתונים

5.23.1. במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושטרנזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.

5.23.2. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC (Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Check sums Message Digest, וכד').

5.23.3. קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכד'.

5.23.4. קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרון נכשל.

5.23.5. הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).

5.23.6. קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.

5.23.7. קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

## 5.24. זמינות

5.24.1. נדרש להבטיח שמימות אשר הינן קריטיות מבחינת זמן עיבודן, יבוצעו במסגרת הזמן הנדרש, ופעילויות אשר אינן כאלה, לא יהפכו לכאלה. כמו כן, חשוב להבטיח שזמני downtime של המערכת, תקלות, או עומסים שונים לא יגרמו להשבתת פעילות.

נספח ג'1 –

5.24.2. סעיף זה יוגדר ע"י המזמין, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

5.25. אמינות

5.25.1. נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.

5.25.2. סעיף זה יוגדר ע"י המזמין, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

5.26. סודיות ופרטיות

נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא:

5.26.1. תמיכה בסוגי מידע שונים

5.26.2. יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים: אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.

5.26.3. יכולת הגדרה במערכי audits לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש

5.26.4. יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת

5.26.5. מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.

5.26.6. יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר)

5.26.7. יכולת לערבב (scramble) נתונים המועברים מסביבת productions לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

5.27. הצפנה

על הקבלן לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה:

- 5.27.1 פירוט תמיכה בתקני הצפנה (כגון: AES, IDEA, S-HTTP, SSL).
- 5.27.2 פירוט יכולות ניהול המפתחות של המוצר (סימטרי/ א-סימטרי, אורך, שיטות החלפה, מסירה וביטול, וכו').
- 5.27.3 הצפנה מקומית של מידע נבחר
- 5.27.4 הצפנת קובצי הסיסמאות של היישום
- 5.27.5 הצפנה של סיסמאות במעבר ברשת (מול המשתמש ומול מערכות אחרות אם קיים)
- 5.27.6 הצפנת נתונים המועברים בין יישומים.

5.28. הפרדת סביבות

- 5.28.1 על הקבלן לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging וכו'").
- 5.28.2 נדרש לקיים מערך הרשאות אוטינטיקציה נפרדים לכל סביבה.
- 5.28.3 נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא:
- 5.28.4 נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור.
- 5.28.5 בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות: להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.
- 5.28.6 נדרש לפרט האם קיימת יכולת scrambling לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעיות (test, QA, וכו') "as is".
- 5.28.7 העברת מידע (data transmission)
- 5.28.8 העברת קבצי מידע מחוץ למשרדי המזמין, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.

נספח ג' 1 –

5.28.9. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים:

5.28.9.1 זיהוי ואימות (Authentication)

5.28.9.2 בקרת גישה (Access control)

5.28.9.3 סודיות (Data confidentiality)

5.28.9.4 שלמות (Data integrity)

5.28.9.5 מניעת התכחשות (non-repudiation).

5.29. ניהול session

5.29.1. על המערכת לספק פונקציות ניהול session מפותחות על מנת לשמור על יכולת non-repudiation ועל בטחון ה-session (כ-session ניתן להגדיר את מכלול הפעולות אשר המשתמש מבצע מעת ההזדהות וכניסתו למערכת, ועד ליציאה).

5.29.2. על הקבלן לפרט את מנגנון ניהול ה-session של במוצר.

5.29.3. נדרש לספק כלים מתאימים לזיהוי וקיום sessions בצורה מאובטחת, במטרה למנוע התקפות מסוג session hijacking, ו-man in the middle attacks.

5.29.4. נדרש לפרט אמצעים להצפנה של הקשר אם קיימים, כדי למנוע האזנה session בין הלקוח לשרת.

5.29.5. נדרש לספק אמצעים end-to-end identification דרך כל sessions, גם אם "עובר" דרך שרתים ומודולים שונים, לצורכי היכולת לתיעוד הטרנזקציה, ושמירה על עקרון ה-non-repudiation, וכן גם כדי למנוע התקפות כדוגמת אלו בסעיפים קודמים.

5.29.6. נדרש להגדיר ניתוק אחרי 30 דקות ללא פעילות.

5.30. תיעוד

5.30.1. יישמר תיעוד לגבי תפישת האבטחה הכוללת של המערכת, מנגנוני האבטחה השונים המיושמים בכל מערכת ותוצאות הבדיקות שנעשו לבחינת יעילות מנגנוני האבטחה. על בסיס עקרונות אלה יבצע הקבלן אפיון מפורט של מערך אבטחת המידע במערכת המוצעת וכן אפיון כל מערך ההרשאות ע"פ קבוצות משתמש.

5.30.2. שלמות קוד המוצר



## חלון השירות

5.31. הספק הזוכה, יידרש לספק שירותים לחברה בימים ראשון עד חמישי בין השעות 7.00 בבוקר ל 18.00 בערב, וביום שישי וערבי חג בין השעות 7.00- 13.00 בנוסף נדרש תורן למסירת הודעות 24/7 כולל מתן מענה במקרים חריגים ובמקרה חירום.

5.32. רמת השירות הנדרשת: זמינות ומענה לדרישות החברה בתוך ועד יום עבודה מפנייה בכתב. במידה ונערכה פנייה טלפונית: יחזור לפונה עד 30 דקות שעות מפנייה.

5.33. טיפול בתקלה קריטית – רציף 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע: על פי הגדרתה תקלה ברמת כלל הארגון ו/או מערכת ו/או יותר מ 20% מהמשתמשים / יחידות הקצה – תוגדר תקלה קריטית והטיפול בה יחל מיידית עם הפנייה מטעם החברה ו/או גילוי התקלה על ידי הספק וטיפול רציף ומתמשך עד לגמר טיפול בתקלה.

5.34. הספק יפעיל מערך שירות לקבלת הודעות ומסרונים (SMS, WhatsApp, Telegram) אשר יהיה זמין לבעלי תפקידים בחברה בחלון השירות שהוגדר.

5.35. יובהר כי הספק יכלול בעלויות הרישוי החודשיות - מתן השירות ותמיכה לחברה לטיפול בתקלות קריטיות – יובהר כי סעיף זה כלול במחירי הרישוי החודשי.

כל תקלה אחרת ו/או תמיכת סיסטם במחלקת המחשוב של החברה – תשולם לפי רכישת בנק שעות שישולם לספק והספק מחויב להעביר דיווחי שעות תמיכה.

6. תוכנית העבודה ליישום הפרויקט

סעיף זה מגדיר את השלבים הנדרשים לביצוע בתחילת הפרויקט ובכל מקרה בו החברה תבקש להוסיף ו/או לשנות מתכולות העבודה המוגדרות ו/או להקים מערכות נוספות.

6.1. שלבי עבודה

כל שלב יאושר בצורה רשמית על ידי החברה ובכך תתאפשר מעבר ותחילת פעילות על השלב הבא.

6.1.1. פגישת התנעה ופגישות מקצועיות להבנת הצרכים

6.1.2. תוכנית עבודה ליישום תתי הדרישות ושלבי הטמעתם

6.1.3. אפיון תהליכי עבודה בכל אחת מהמערכות.

6.1.4. הכנת מסמך תכנון ראשוני (PDR).

6.1.5. הכנת מסמך תכנון מפורט (CDR). (ניתן לדלג וליישם מסמך CDR המתכלל את ה PDR)

6.1.6. מימוש ויישום:

6.1.6.1. שלב מימוש, התקנה, התאמות ממשקים ואינטגרציה.

6.1.6.2. שלב הבדיקות.

6.1.6.3. שלב הדרכה והטמעה.

6.1.7. הפעלה.

6.1.8. שירות, תמיכה, תחזוקה והאחריות.

6.2. דרישות הקמה

6.2.1. הספק נדרש לקיים פגישות ניהוליות וטכניות תוך כדי הפרויקט.

6.2.2. הספק נדרש בכל תחילת שלב ובכל אבן דרך להציג לוח זמנים מפורט (תכנית עבודה כולל משימות של הספק ובקשות מהחברה), ואת כל התוצרים והמסמכים הנדרשים לאבן הדרך כמוגדר בהגדרת תכולות העבודה.

6.2.3. פגישת התנעה

6.2.3.1. הספק נדרש בפגישת ההתנעה להציג את צוות הפרויקט, לוח הזמנים (תאריכים מדויקים, משימות הספק ובקשות מהחברה) לביצוע הפרויקט, תכנית עבודה ותכנון ראשוני (PDR) למערכת ואת כלל המרכיבים בפרויקט לרבות מפרטים טכניים של הציוד המוצע.

6.2.3.2. החברה תציג את דרישותיה.

6.2.4. ניהול הפעילות ותוכנית עבודה

6.2.4.1. הספק נדרש לתכנן ולנהל באופן שוטף תכנית עבודה (גאנט) בהתאם ללוח הזמנים, שלבים ואבני הדרך של הפעילות (המפורטות מטה). הספק נדרש להכין תכנית עבודה מפורטת לכלל המשימות הנדרשות לביצוע לכלל השלבים והתהליכים בפרויקט ולהציגה.

6.2.4.2. הספק נדרש להציג בתוכנית העבודה את התכנון, התאמות / אפיון ממשקים, אינטגרציה, בדיקות, הדרכה והטמעה של כלל מרכיבי המערכת.

**נספח ג' 1 –**

- 6.2.4.3. הספק הינו אחראי הבלעדי לניהול, תפעול השירותים נשוא חוזה זה. הספק מתחייב לבצע את כלל הפעילויות ולפסק את השירותים נשוא מכרז זה על נספחיו וכן לעמוד בכל אבני הדרך במועדם, הכול לשביעות רצון החברה.
- 6.2.4.4. הספק יציג את היישומים, המימוש והפעילות שביצע במסגרת הפרויקטים השונים אשר הוצגו על ידו כמענה למכרז. החברה תבחר את הפתרון המתאים ביותר עבורה מבין הפתרונות שהוצגו לה ועל בסיסו יתבצעו ההתאמות (כפי שמפורט בהמשך פרק זה).
- 6.2.4.5. הספק יספק את הרישיונות ויבצע התקנה של הרישיונות על בסיס מערך המחשוב של החברה או בענן הספק, ההפעלה הראשונית והתאמת המערכת לדרישות נציגי החברה לשלב זה. המערכת תותקן בשתי סביבות - סביבת פיתוח (שתשמש גם לסביבת בדיקות) וסביבת ייצור. הסביבות תהיינה זהות מבחינת המערכות והשירותים הקיימים.
- 6.2.4.6. הספק ימנה מנהל פרויקט אשר ירכז את עבודת ההתקנה וישמש כאיש הקשר מול נציגי החברה בשלב ההתקנות.
- 6.2.4.7. עבודת ההתקנה תתבצע ברצף עד להשלמתה.
- 6.2.4.8. ניהול התקנת המערכת הבסיסית יבוצע כשלב ראשון בפעילות ואחריו יבוצעו כל הסעיפים מטה.

**6.3. אפיון תהליכי עבודה**

- א. להלן מוגדר אופן ביצוע כל שלב ו/או פרק מתכולות העבודה, קרי התקנת המערכת הבסיסית, ושירותים נוספים אשר יוזמנו במסגרת הזמנות פרטניות ו/או הזמנות יישומי צד שלישי ו/או הרחבות ועוד (להלן: "חבילת עבודה").
- ב. המערכת הנדרשת למימוש, תכלול אפיון מפורט של כל תתי הדרישות, מימוש ויישום, בדיקות, התקנות, הדרכה והטמעה. שלבים אלו יבוצעו על ידי הספק ויאושרו על ידי המזמין לאחר לימוד הצרכים ותהליכי העבודה הקיימים בחברה.
- ג. ביחס לכל חבילת עבודה יבוצעו השלבים הבאים המפורטים מטה עם ההתאמות הנדרשות:

**6.3.1. סקר תכנון ראשוני – (PDR Preliminary Design Review)**

הספק נדרש להכין תכנון ראשוני שיכלול נושאים ניהוליים ונושאים טכניים. נושאים ניהוליים להצגה:

נספח ג' / 1 –

6.3.1.1. הספק נדרש להציג לאישור החברה את המבנה הארגוני של צוות העבודה לביצוע הפרויקט. הספק נדרש להציג, מבנה ארגוני שכולל לפחות את בעלי התפקידים הבאים:

6.3.1.2. מנהל פרויקט מטעם הספק (Point Of Contact) לניהול הפעילות שיהיה זמין לכלל צרכי ודרישות החברה בהתאם למשימות וללוח הזמנים. הצגת האחראי על נושא אפיון, מימוש ויישום, ממשקים ואינטגרציה, בדיקות, הדרכה והטמעה, הפעלה, אחר (בהתאם לפעילות המתוכננת והנדרשת).

6.3.1.3. מנהל מטעם הספק שיהיה אחראי על שירות התמיכה, תחזוקה והאחריות (לאחר תקופת ההקמה / סיום כלל השלבים המופיעים בסעיף 4.2).

6.3.1.4. הספק נדרש להכין תכנית עבודה בהתאם לדרישות תוכנית עבודה, ראה סעיף 4.3.3 לעיל, לרבות אומדן שעות העבודה הנדרשות.

6.3.1.5. הספק נדרש להציג את אמנת השירות שכוללת את תיאור המוקד הטכני לשירות והנהלים לטיפול בתקלות וסיווג של סוגי התקלות על פי רמות חומרה.

**6.3.2. נושאים טכניים להצגה:**

6.3.2.1. הספק נדרש לתאר את תוכנית העבודה להקמת התוצרים המפורטים במסמך זה, החברה תבחן באמצעות תוכנית העבודה את רמת המענה והתאמתה ללוחות הזמנים.

6.3.2.2. הספק נדרש לתאר כיצד ימומש ממשק המשתמש, השרת, מבנה השכבות, טפסי המידע, דוחות, בקורות ותהליכים למימוש המערכת / חבילת עבודה.

6.3.2.3. הספק נדרש להציג מענה טכני של הממשקים למערכות המידע של החברה המופעלות ע"י גורמים חיצוניים (יישומי צד שלישי), לרבות אופי הממשק ותוכנית היישום (ניהולית וטכנית).

6.3.2.4. הספק נדרש להציג את עקרונות האפיון למערכת / חבילת עבודה לאחר שלמד את צרכי ודרישות החברה.

6.3.2.5. רשימת נושאים ו/או דרישות טכניות מהחברה (דרישה ו/או נושא שלא יוצגו ו/או יאושרו יהיו באחריות הספק).

6.3.2.6. הספק נדרש להציג תכנית בדיקות עקרונית בהתאם לדרישה בסעיף 4.7.2 להלן.

6.3.2.7. הספק נדרש להציג תכנית הדרכה והטמעה עקרונית בהתאם לדרישה בסעיף 4.7.3 להלן.

נספח ג' / 1 –

6.3.3. סקר תכנון מפורט (CDR Critical Design Review)

- 6.3.3.1. הספק נדרש להכין ולהציג תכנון מפורט שיכלול את כל הנושאים שהוצגו (ניהוליים וטכניים) בתכנון הראשוני ו/או שהתבקשו להיות מוצגים כחלק מההתייחסות לתכנון הראשוני ובדגש על:
- 6.3.3.2. הספק נדרש להציג את העיצוב הגרפי, סכמת הצבעים, והתצוגות של המערכת / חבילת עבודה.
- 6.3.3.3. הספק יפרט את התהליכים והפונקציות במערכת / חבילת עבודה.
- 6.3.3.4. הספק יפרט מהם חבילות עבודה ותכונותיהם בהתאם לדרישות המערכת. ככל שיהיו חבילות עבודה שאינן נדרשות במסגרת מכרז זה, הספק יידרש להגיש פירוט כיצד משתלבות חבילות עבודה אלו.
- 6.3.3.5. הספק יכין אפיון פונקציונאלי ותפעולי מפורט שיכלול מסמך מערכת שכולל ממשק משתמש מפורט של כל התהליכים ותתי התהליכים, מסכים, עיצוב, תפריטים ופקדים לכלל סוגי המשתמשים של המערכת.
- 6.3.3.6. תכנון מפורט של רכיבי הרשת ואבטחת מידע (ארכיטקטורה).
- 6.3.3.7. תכנון מפורט (ארכיטקטורת מערכת) של המערכת ושל כל מערכות המשנה והממשקים למערכות החברה וכלל המשתמשים.
- 6.3.3.8. אפיון טכני מפורט (שכולל את כל מרכיבי המערכת ושל כל מערכות המשנה והממשקים).
- 6.3.3.9. תכנית בדיקות מפורטת, תכנית ההטמעה וההדרכה מפורטת ותוכנית אינטגרציה מפורטת.
- 6.3.3.10. תכנית אחזקה מונעת לתקופת השירות והאחריות.
- 6.3.3.11. הספק יידרש להתייחס לתצורת השרתים הנדרשים על ידו במידה והמערכת תותקן בשרתי החברה. הדרישות יהיו ברמת מספר ליבות עיבוד, זיכרון ואחסון בכל שרת וכן מערכות הפעלה נדרשות, בדגש על תצורת מעבדים, זיכרון ורכיבים נוספים, זאת לאחר חישוב עומסים בהתאם לדרישות מערכת, משתמשים, דוחות בקרות ותהליכים הנדרשים בהתאם להיקף הדרישות הצפוי וכיו"ב.
- 6.3.3.12. במידה והמערכת תופעל מענן הספק – הספק יידרש לעמוד בדרישות רמות שירות להפעלת המערכת, לזמני תגובה, גיבויים ואבטחת מידע ולהספקת נפח אחסון מתאים לצרכי החברה בתוספת של לפחות 25% נפח אחסון תמונות, מסמכים וקבצים מקושרים / מצורפים למסכי המערכת.

**נספח ג' 1 –**

6.3.3.13. החברה שומרת לעצמה את הזכות לבצע שינוי בדרישות הפונקציונאליות שאושרו בשלב ה-PDR בעקבות נהלים ו/או הנחיות משפטיות של החברה.

6.3.3.14. סיום שלב התכנון המפורט יהיה במסגרת יום סקר CDR (ואישורו על ידי החברה – לא מחייב באותו מועד).

6.3.3.15. אישור של התכנון המפורט מאשר לספק לבצע רכש, התאמות, ממשקים ואינטגרציה ועוד על פי הצורך למימוש תכולות העבודה וההסכם.

**6.4. מימוש ויישום**

6.4.1. הספק נדרש לבצע מימוש, התקנה, התאמות ממשקים ואינטגרציה בהתאם למאשר לו ע"י החברה בשלב ה-CDR כמפורט בסעיף 4.5.3.

6.4.2. החברה רשאית בכל שלב, מעבר ליישום מערכת הבסיס, לרכוש תוכנות ו/או חבילות עבודה ו/או יישומים ו/או פיתוחים נוספים. על רכש זה תשלם החברה את התמורה כפי שמופיע בפרק ההצעה הכספית למכרז.

**6.5. בדיקות**

הספק נדרש לבצע בדיקות למערכת. הספק נדרש להכין תכנית בדיקות, שכוללת תוכניות ולוח הזמנים של הבדיקות, שיטות הבדיקה, צורת הבדיקה וכל משאבי הבדיקה והתמיכה האחרים הנדרשים (כ"א, אמצעים, אחר). הספק יכין מסמך בדיקות STP (טכני ותפעולי), בדיקות בתהליך (בדיקה תוך כדי הפעילות) ובגמר הבדיקות מסמך בדיקות (מסמך STR) חתום על ידי מנהל הפרויקט ואיש אבטחת האיכות של הספק.

**6.5.1. תוכנית הבדיקות STP - Software Test Plan**

הספק נדרש להכין מסמך תוכנית הבדיקות ליישום (המערכת) ולבסיס הנתונים.

**6.5.1.1. תכולת מסמך הבדיקות:**

א. יעדי הבדיקות.

ב. תיאור הבעיות הצפויות.

ג. הסיכונים הרלוונטיים לביצוע הבדיקות.

ד. תיחום הבדיקות.

ה. נושאים נוספים בהתאם לדרישות החברה.

6.5.1.2. בדיקת המערכת / חבילת עבודה :

הבדיקות יתבצעו על סביבת הפיתוח ואחר כך בהתאם לאישור על סביבת הייצור.

הבדיקות שתבוצענה תכלולנה לפחות :

- א. בדיקות ברמת ממשק משתמש גרפי (GUI).
- ב. בדיקות ברמת האפליקציה (למשתמש ולתושב).
- ג. בדיקות שהפונקציות פועלות באופן תקין בכל תרחיש אפשרי.
- ד. בדיקות ברמת הקבצים הפיזיים (Data Base)
- ה. בדיקות דוחות, בקורות ותהליכי עבודה.
- ו. הממשקים והקישורים למערכות חיצוניות ומרכיבים פנימיים פועלים כראוי.
- ז. עמידה בדרישות אבטחת מידע, מידור והרשאות שהוגדרו.
- ח. עמידה בעומסים וזמני תגובה שנקבעו.
- ט. יכולת התאוששות ממקרי כשל.
- י. יכולות גיבוי ושיחזור.

בדיקות המערכת יתבססו על מסמך האפיון שבאחריות הספק להכין, באחריות הספק להתאים ולספק תיעוד מעודכן כתוצאה מהשינויים והתוספות שייווצרו בשלב הבדיקות.

6.5.2. מסמך סיכום בדיקות STR - Software Test Report

הספק נדרש להכין מסמך תוכנית הבדיקות ליישום (המערכת) ולבסיס הנתונים.

המסמך יכיל לפחות את :

- א. נושאי הבדיקות – תיאור בדיקות לפי רמה ותת רמה.
- ב. מתודולוגיות בדיקה.

6.5.3. אישור הבדיקות

בגמר ביצוע ההתקנות התאמות / ממשקים ואינטגרציה, יבצע הספק הרצות ובדיקות למערכת טרם מסירתה לבדיקת החברה על פי הנקודות כדלהלן:

א. תוצאות הבדיקות יתועדו, ירוכזו במסגרת דו"ח מסכם ויוצגו בפני נציגי החברה.

ב. הספק יכין סביבת בדיקות והתקנות מתאימה לבדיקות, באתר בדיקות שיוכתב ע"י החברה.

ג. הספק יספק תמיכה מלאה לצוות הבדיקות בכל הנוגע לבעיות טכניות.

ד. הספק יספק תמיכה בפתרון בעיות שתצופנה במהלך הרצת הבדיקות.

ה. הספק יספק מענה לשינויים דחופים במהלך הבדיקות.

ו. הספק יספק מענה לביצוע שינויים כתוצאה מתוצאות הבדיקות.

6.6. הדרכה והטמעה (ספרות תפעול, תחזוקה, תיק עדות, תיעוד תוכנה והדרכה)

הספק נדרש להכין תכנית הדרכה והטמעה שכוללת לוח זמנים ונושאים לביצוע הדרכה (תפעולי וטכני). תוצרי ותוכנית הדרכה והטמעה נדרשים להיות בעברית. תוכנית הדרכה והטמעה צריכה לכלול הסבר על כלל התוצרים:

6.6.1. מצגת - נדרש להכין רשימה של נושאים ותתי נושאים שיוצגו בכל נושא להדרכה / שיעור (כולל שימוש ברשימת תוצרי ההטמעה).

6.6.2. חוברת תרגול / חוברת תמיכה בהפעלה - נדרש להכין רשימה של הנושאים לתרגול (כולל נושאים לאיתור תקלות) ומה הנושאים שיתורגל בזמן ההדרכה ומה בזמן תהליך התפעול השוטף בליווי הספק – OJT - On the Job Training.

6.6.3. תיעוד תוכנה – נדרש להכין מסמך תיעוד תוכנה שבוצעו בשלב המימוש והיישום לרבות הממשקים והאינטגרציה למערכות אחרות.

6.6.4. ספרות תפעול, תוכנה ותחזוקה - נדרש להציג את הכותרות והנושאים שיוצגו בספר התפעול ובספר התחזוקה (תיק תפעול מערכת, גיבוי, שיחזור, ניהול טבלאות, הוספת משתמשים וכדומה).

6.6.5. מדריך למשתמש - מדריך כללי למשתמשי המערכת שיקושר לתפריט העזרה בעת תפעול המערכת On-Line במערכת ויהיה זמין גם כמסמך על ידי המשתמש.



**נספח ג' 1 –**

6.6.6. הספק נדרש לבצע הדרכה והטמעה לכלל מפעילי ומשתמשי החברה עד רמת שליטה מלאה ושביעות רצון החברה שבאה לידי ביטוי במיומנות מקצועית שתאפשר לבצע את עבודתם מבחינה איכותית ובזמן.

6.6.7. בכל שדרוג / התקנת חבילת עבודה חדש, הספק יבצע הדרכה.

6.6.8. מועד ההדרכה יתואם מראש בין המנהל והספק. המועד שייקבע יהא בתוך 10 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.

6.6.9. ההדרכה תכלול לפחות את הנושאים הבאים:

א. הכרת המערכות שהוטמעו, סביבת העבודה, בקרות, דוחות.

ב. תפעול שוטף.

ג. טיפול ראשוני בתקלות.

6.6.10. ההדרכה תינתן בחצרי החברה או במקום אחר עליו תחליט החברה.

6.6.11. ההדרכה תינתן בשפה העברית.

6.6.12. הכנת העזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.

6.6.13. מצגות הדרכה טכניות ותפעוליות

6.6.13.1. הספק נדרש לבצע הדרכה הכוללת סקירה כללית על המערכת, על כל מערכות המשנה והממשקים שהוקמו, יכולות, אפשרויות השימוש ועוד על פי דרישה. קהל יעד: כלל משתמשי המערכות.

6.6.13.2. הספק יכין וימסור מצגות הדרכה טכניות ותפעוליות והגדרת נושאים להדרכה על פי סוגי המשתמשים, אשר יכללו:

א. תיאור המערכת וחבילות העבודה.

ב. הוראות אחזקה, תחזוקה, בדיקה, איתור ותפעול תקלות.

6.7. ליווי תמיכה והדרכה תוך כדי הפעלה (OJT)

6.7.1. הספק נדרש, לבצע תמיכה בהפעלה של המערכת (הכנת חוברת תרגול / חוברת תמיכה בהפעלה החוברת תכתב בעברית) אצל החברה (On the Job Training).

**נספח ג' 1 –**

6.7.2. תמיכה תפעולית מרחוק לאורך כל תקופת הפרויקט בהתאם לחלון השירות ככל שיידרש ויאושר בהתאם לתוכנית העבודה.

6.7.3. הספק נדרש, להכין לתמיכה בהפעלה (OJT), תרגילים לתרגול המשתמשים מבוססי תרחישים תפעוליים ואיתור תקלות טכניות.

**6.8. מסירה והפעלה**

6.8.1. הספק נדרש לבצע מסירה והפעלה של כל חבילת עבודה ו/או ממשק בנפרד לחברה (בגמר כלל משימות ההדרכה וההטמעה). לאחר מכן תחל שנת אחריות ושירות בהתאם למועד בו נמסרה המערכת.

6.8.2. המסירה תהיה מלווה בבדיקה ואישור החברה שכל מטלות הספק בוצעו בהתאם דיון, הגדרת האפיון הפונקציונאלי והתפעולי, תכולות העבודה והדרישות הטכניות.

**6.9. לוח זמנים נדרש להקמת המערכת**

סעיף זה, מגדיר את אבני הדרך והשלבנים להקמת המערכת ו/או כל חבילת עבודה נוספת.

שלב	אבן דרך	לוח זמנים	הערות/הארות
1	הזמנת עבודה	מיידי	באחריות החברה
2	התקנת מערכת בסיסית	חודש ממועד שלב 1	מתקיים בתחילת הפרויקט באופן חד פעמי
3	פגישת התנעה והצגת תכנון ראשוני (PDR). תכולת המערכות הנדרשות תסוכם בשלב זה.	שבועיים (2) ממועד שלב 1	באחריות הספק. זמן התארגנות לספק
4	הצגת תכנון מפורט (CDR) כולל אפיון מלא	עד שלושה (3) שבועות ממועד שלב 4	באחריות הספק
5	מימוש ויישום	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בשלב התכנון הראשוני	באחריות הספק
6	גמר ביצוע בדיקות והצגה למזמין	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בשלב התכנון הראשוני	באחריות הספק

נספח ג'/1 –

שלב	אבן דרך	לוח זמנים	הערות/הארות
7	גמר הדרכה והטמעה והפעלה	בהתאם ללוח הזמנים שיסוכם בלוח התכנון הראשוני	באחריות הספק
8	תחילת הפעלה ומעבר לשנת שירות ואחריות	לאחר אישור גמר הדרכה והטמעה	ליווי הפעלה באחריות הספק

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

החברה הכלכלית עכו

רחוב משמר הים 1, עכו

ג.א.ג.,

### הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואנו נספק ונתקין אצלכם מערכת לניהול ממוחשב של החברה (להלן: "השירותים") במסגרת הסכם בינינו לביניכם, אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. אנו מתחייבים לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו, אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תוכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימות שמיות, מידע מקצועי או אישי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

3. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:

א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;

ב. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;

ג. מידע אשר קבלנו מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.

ד. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ באמצעות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

לכבוד

תאריך: \_\_\_\_\_

החברה הכלכלית עכו  
רחוב משמר הים 1, עכו  
ג.א.ג.,

**הנדון: התחייבות לשמירת סודיות**

הואיל ואני אספק לכם שירותים מסוימים (להלן: "השירותים") במסגרת הסכם ביניכם לבין \_\_\_\_\_ (להלן: "הקבלן") לאספקת והתקנת מערכת לניהול ממוחשב של החברה אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלי, אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תוכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימות שמיות, מידע מקצועי או אישי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.
3. אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידי לגבי המידע הסודי של הקבלן המצוי בידי, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
3. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
  - א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוי לי או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוי לי שלא עקב הפרת התחייבות זו;
  - ב. מידע אשר אוכל להוכיח שהיה ידוע לי לפני שנמסר לי;
  - ג. מידע אשר קבלתי מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתי, אינו חב לכם חובת סודיות.
  - ד. מידע אשר גילוי נדרש על-פי הוראות כל דין.

בכבוד רב,

שם: \_\_\_\_\_  
ת.ז.: \_\_\_\_\_  
חתימה: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח ג' 4 - אישור ביטוחים**

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד		
<p>אישור זה מהווה אסמכתא לכך שהמועמד לביטוח קיבל הצעת ביטוח, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי ההצעה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בהצעה יגבר האמור בהצעה למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור. אישור זה אינו מהווה אישור על קיומה של פוליסה תקפה. אישור זה יהיה תקף ככל שלא יחול שינוי בתנאים, הן בנוגע לרכוש המבוטח והן בנוגע למבוטח, באופן שמוביל לשינוי בסיכון או להיעדר אפשרות של החברה לרכוש ביטוח משנה התואם את הכיסוי.</p>				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים לקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם החברה הכלכלית לעכו בע"מ ומי מטעמה ח.פ. 510105513 ומי מטעמה	שם ו/או עיריית עכו ו/או תאגידים קשורים	שם	אופי העסקה : <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	העיסוק המבוטח :	
מען	מען	מען		
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברות קשורות לתאגיד ו/או גופיו			

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מ ט ב ע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****
			לתקופה	למקרה*			
צד ג' משולב ו/או stand alone אחריות מקצועית			2,000,000	2,000,000			302 אחי צולבת, 304 הרחב שיפוי, 307 קבלני, 309 ויתור תחלופי, ל"מ 315, 318 המבקש מבוטח, 321 מבוטח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 328 "ראשוניות", 329 רכוש המבקש צד ג, 339 סייבר, ביטול סייג רשלנות רבתי
אחריות מעבידים במידה ומועסקים עובדים			15,000,000	15,000,000			309 ויתור תחלופי, 315 מל"ל 319: מבוטח נוסף כמעביד 328 "ראשוניות",

302 אחי צולבת, 304 הרחב שיפוי, 309 ויתור תחלוף למבקש, 321 מבוטח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 325 מרמה, 326 פרטיות, 327 עיכוב/שיהוי 328 "ראשוניות", 332 גילוי 12 ח', 339 סייבר, ביטול סייגי חבויות: דשלנות רבתי;		<b>4,000,000</b>	<b>4,000,000</b>			אחריות מקצועית
--	--	------------------	------------------	--	--	----------------

**פירוט השירותים** (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):  
**103,044,043,038 נשוא הביטוח כולל: אספקת שירותי תוכנה/מחשוב ו/או תחזוקת מערך המחשוב לרבות אבטחת מידע**

**ביטול/שינוי הפוליסה \***

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **60 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

**תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד\*\***

תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY) **\*\*עליכם למלא מועד שהינו בתום 3 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות**

**חתימת האישור**

**המבטח:**

\* ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

**נספח ג' 5- נוסח ערבות ביצוע**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

החברה הכלכלית עכו

רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.,

**הנדון: ערבות ביצוע**

על פי בקשת \_\_\_\_\_ ת.ז. ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "הקבלן") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ₪ (ש"ח) וזאת בקשר עם הסכם למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע לחברה הכלכלית לעכו בע"מ.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, צמוד למדד המחירים לצרכן (כללי) בשיעור ההתייקרות בין המדד שפורסם עבור חודש דצמבר 2023 לבין המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלום סכום הערבות, תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת החברה בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחברה בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי \_\_\_\_\_ לא תענה.

לאחר יום \_\_\_\_\_ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה או בתקשורת ממוחשבת לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

\_\_\_\_\_   
בנק



נספח ג'/6 – הסכם רמת שירות

**הסכם רמת שירות (SLA)**

1. **מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכת כך שתספק מענה לדרישות המופיעות במפרט הטכני.
2. הסכם רמת שירות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
3. אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל החברה על הספק.
4. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
5. **מנגנון הפיצויים הכספיים:** מפורט ומוצג בטבלה
6. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

מק"ט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	קנס
1.	חריגה בטיפול בתקלה קריטית	עבור כל שעת חריגה בסיום טיפול בתקלה	100 ₪ לכל שעה
2.	חריגה בטיפול בתקלה חמורה	עבור כל שעת חריגה בסיום טיפול בתקלה	50 ₪ לכל שעה
3.	חריגה בטיפול בתקלה רגילה	עבור כל שעת חריגה בסיום טיפול בתקלה	100 ₪ לכל יום
4.	פיגור במימוש של תהליך חסר ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז	השלמה בתוך שבעה ימי עבודה	200 ₪
5.	חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מידית		200 ₪
6.	תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי החברה	תיקון התקלה בתוך 2 שעות עבודה – החל מהשעה הרביעית.	100 ₪ ליום עבודה
7.	פיגור בסיום ההסבה וקליטת נתונים מהשרתים הקיימים	השלמה בתוך 21 ימי העבודה	100 ₪ ליום עבודה
8.	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד		200 ₪ ליום עבודה
9.	אי תיקון תקלה במסך אונליין		200 ₪ ליום עבודה
10.	אי מענה טלפוני אנושי עבור משתמשי החברה הפונים למוקד שירות התמיכה הטלפוני.	זמן מענה מקסימלי של 3 דקות.	100 ש"ח החל מהפרה רביעית

**נספח ג'6 – הסכם רמת שירות**

מק"ט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	קנס
11.	אי שליחת עובד במצב בו שירות התמיכה הטלפוני לא נתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו.	הגעת עובד מטעם הספק למשרדי החברה, תוך 4 שעות מרגע קבלת הפניה.	100 ₪ ליום עבודה
12.	יישום דרישות מערכת המידע והתאמתה לדרישות החברה על פי מפרט הדרישות במכרז והדרישות הפרטניות במהלך ההקמה.	השלמת יישום דרישות ממערכת המידע בתוך חודש עבודה מיום קבלת הודעת זכייה (תקופת הניסיון).	100 ₪ ליום עבודה
13.	פיגור בזמן ביצוע שדרוגים הנדרשים בהתאם להחלטה של רגולטור מהמוזכרים במסמכי המכרז, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש החברה		100 ₪ ליום עבודה
14.	תקלה בגיבוי	עד 4 שעות	200 ₪ ליום עבודה
15.	תקלה באבטחת מידע	עד 4 שעות	200 ₪ ליום עבודה

7. אחריות דיווח ותאום : כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים בחברה.
8. בכל הנוגע לתקלה המשבית את פעולות המערכות מתחייב הספק להתחיל ולטפל בתקלה בתוך שעה אחת מקבלת ההודעה על התקלה ולהמשיך בטיפול באופן שוטף וברציפות עד לתיקונה.
9. בכל הנוגע לתקלה שאינה משביתה את פעולת המערכות מתחייב הספק להתחיל ולטפל בתוך 24 שעות מקבלת ההודעה על התקלה ולהמשיך בטיפול באופן שוטף וברציפות עד לתיקונה.
10. השבתת המערכת העולה על 24 שעות, פעמיים במשך חצי שנה- תהווה הפרה יסודית של החוזה ע"י הספק.

חתימה וחותמת

שם המשתתף

תאריך

נספח ג' – נוהל הסבת מערכת

נוהל הסבת נתונים

במקרה של צורך בהסבת נתונים ממערכות של חברה / חברות אחרות למערכות של הקבלן מתחייב הקבלן לפעול בהתאם לנוהל זה:

1. הגדרות:

- 1.1 **נתונים:** כל הנתונים שנשמרו ועובדו במערכות ספקי המערכות הפועלות בחברה לרבות: נתונים היסטוריים, מסמכים סרוקים, הערות, כתובות למשלוח, נתוני ביצוע תשלומים, נתוני אב, וכל נתון אחר הנשמר / מעובד / מחושב במערכות שהפעילה החברה לפני חתימת ההסכם עם הקבלן.
- 1.2 **הסבת נתונים:** הורדת הנתונים מהמערכות הקיימות הפועלות בחברה והעברתם למערכות הקבלן באופן תקין ומלא כך שהחברה תוכל להפעיל את כל המערכות והשירותים באופן זהה למערכות והשירותים הקודמים.
- 1.3 **מערכות קיימות:** מערכות המחשוב אותן מפעילה החברה עובר לחתימת ההסכם.
- 1.4 **מערכות חדשות:** המערכות אותן מפעיל הקבלן.

2. שלבי עבודה להם מתחייב הקבלן:

2.1 **הסבת מבחן**

- 2.1.1 הקבלן יבצע הורדת נתונים מהמערכות הקיימות באופן עצמאי ללא סיוע של החברה באשר לכל הנתונים האפשריים להורדה.
- 2.1.2 הקבלן יודיע באופן מידי לחברה בדבר אותם נתונים שאין ביכולתו להוריד ויסייע לחברה לקבל נתונים אלה מהחברה המפעילה את המערכות.
- 2.1.3 הקבלן יבצע בקרת תשתיות טכנולוגיות בחברה לרבות: חומרה, תוכנה ותקשורת לשם התאמתן למערכות הקבלן ויודיע לחברה באופן מידי על כל צורך בשינוי / שדרוג.
- 2.1.4 הקבלן יטמיע את כל הנתונים לרבות נתונים היסטוריים במערכות החדשות.
- 2.1.5 הקבלן יבצע בקרה בדבר שלמות הנתונים והתאמתם המלאה לנתונים כפי שנשמרו במערכות הקיימות.
- 2.1.6 הקבלן יאשר לחברה בכתב כי כל הנתונים הוסבו בהצלחה מלאה.
- 2.1.7 הקבלן יסייע לחברה לבדוק ולאשר כי אכן הנתונים הוסבו בשלמותם וכי יש זהות מלאה בין הנתונים במערכת הקודמת לבין המערכת החדשה לרבות דוחות שנתיים במערכת הקיימת מול דוחות שנתיים במערכת החדשה ולרבות השוואה יחידנית אקראית של פניות נתון אחר.
- 2.1.8 מובהר בזאת כי החברה לא תתחיל להפעיל את המערכת החדשה באופן אופרטיבי בטרם הושלמו כל שלבי עבודה המוגדרים בסעיף זה כולו (סעיף 2 על כל תתי סעיפיו).

נספח ג'7 – נוהל הסבת מערכת

- 2.2 הסבת אמת**
- 2.2.1** הקבלן יעביר את כל הנתונים מהסבת המבחן להסבת האמת.
- 2.2.2** הקבלן יקלוט כל הנתונים המעודכנים למערכת החדשה
- 2.2.3** הקבלן יבצע הדרכות, התקנות, הטמעה לעובדי החברה ומנהליה
- 2.2.4** הקבלן יבצע ליווי צמוד ורצוף לעובדי החברה ומנהליה בישום המערכת עד לקבלת תעודת סיום כמוגדר במסמכי ההסכם.
- 2.2.5** הקבלן יבצע את כל הממשקים וההגדרות המתאימות לעבודה שוטפת מול גורמי חוץ.
- 2.2.6** הקבלן מתחייב לנוכחות של מנהל פרויקט ההסבה במשרדי החברה בתדירות קבועה של לפחות 3 ימים מלאים וקבועים בכל שבוע ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה ועד מועד קבלת תעודת הסיום.
- 2.2.7** הקבלן מתחייב להשתתפות קבועה של מנהל בכיר מטעמו ביחד עם מנהל פרויקט ההסבה בפגישה סדירה קבועה – מעקב סטטוס הסבה – בהשתתפות מנהלת מחלקת הרווחה.
- 3.** הקבלן מתחייב בזה כי במקרה שבו נכשלה הסבת הנתונים יחזיר את כל הנתונים לחברה ויפצה אותה בגין הנזק שנגרם לחברה בשל כישלון ההסבה כפי שיקבע על ידי המנהל.

לכבוד  
החברה הכלכלית עכו  
רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.,

### הנדון: כללי אבטחת מידע

אנו הח"מ מתחייבים בזאת בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "הקבלן") כי המערכת מאובטחת ותהא מאובטחת באמצעי אבטחת מידע ומניעת נזקי מתקפות סייבר בהתאם למרכיבים הבאים:

#### 1. חסיון המידע לרבות:

- 1.1 מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי החברה.
- 1.2 הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- 1.3 שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- 1.4 הצפנת נתונים בתקשורת
- 1.5 תוכנת Firewall חומת אש והתקן חומת אש פיזי

#### 2. זמינות המידע

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

#### 3. שלמות ואמינות המידע

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

נספח ג'8 – כללי אבטחת מידע

3.4 לכל שדה נתונים ירשם log שינויים אוטומטי המתעד כל שינוי שנעשה בנתונים, בהרשאות, ובטבלאות לרבות שם המשתמש, מהות השינוי, נתון לפני נתון אחרי השינוי מועד ביצוע השינוי (תאריך ושעה) כתובת IP של התחנה ממנה בוצע השינוי וכל נתון רלוונטי אחר. וזאת למעט אם החברה קבעה שאין צורך בלוג כזה. הקבלן יהיה רשאי להגיש לחברה לאישור רשימת שדות שנרשם להם לוג בכל מערכת ולקבל אישור לרשימה זאת.

4. מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי המשתתף

5. הגנה בפני תוכנות זדוניות/מזיקות כגון וירוסים, רוגלות, סוסים טרויינים

6. אמצעי הגנה בפני פעולות לוחמת סייבר

7. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון:

7.1 Access Control Systems

7.2 Telecommunication and network security

7.3 Security Management Practice

7.4 Applications and Systems Development

7.5 Cryptography

7.6 Security Architecture and Models

7.7 Operational Security

7.8 BCP & DRP

7.9 Law Investigation and Ethics

7.10 Physical Security

8. **אמצעים נוספים:**

8.1 הפרדת אזורים בין תחנות הקצה לשרתים.

8.2 הפרדת אזורים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון.

8.3 הפרדה פיזית ברכיבי התקשורת בין מערכות המחשוב העסקיות לבין התהליכיות לרבות מתגים נפרדים לכל רשת.

8.4 מערכת אנטי וירוס.

8.5 שרת פרוקסי.

8.6 Mail Relay

8.7 נוהל תהליך לבדיקה והכנסת מידע המתקבל מגורמי חוץ לרבות מערכת הלבנה.

8.8 מערכת לניטור ובקרת הכנסת התקנים חיצוניים.

8.9 שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה.

- 8.10 מתגי תקשורת מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים.
- 8.11 מערכת לניהול משתמשים והרשאות.
- 8.12 התחברות ספקים חיצוניים לרשת התקשורת הארגונית תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח.
- 8.13 במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256
- 8.14 שימוש בתשתית סלולר יבוצע תחת APN ייעודי עם הגדרה לשיחות יוצאות בלבד.
- 8.15 תחנות קצה ושרתים מוקשחים : USB סגור באמצעות תוכנה.
- 8.16 ביצוע גיבויים סדירים בתדירות יומית, שבועית וחודשית. הגיבוי מתבצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים נשמרים באתר מרוחק פיזית.
- 8.17 קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדיות נתיקות בטרם שימוש במערכת
- 8.18 תיעוד הכניסות ויציאות של העובדים מאתרים בהם מצויות המערכות, וכן תיעוד הכנסת ציוד אל מערכות המאגר והוצאת ציוד מהן.
- 8.19 קיום מערכת שליטה ובקרה הפועלת 365\*24\*7 לניטור ובקרה הכוללת התראות זמן אמת לצוות אנושי בזמינות מלאה 365\*24\*7 .
- 8.20 קיום נוהל לטיפול באירוע אבטחת מידע.
- 8.21 הנפקת התראות בדבר אירועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר ללקוחות באופן סדיר.
- 8.22 קיום פעילות הדרכה תקופתית אחת לשנתיים לפחות לבעלי ההרשאות.
- 8.23 ניתוק אוטומטי של תחנות קצה לאחר פרק זמן של אי-פעילות. פרק הזמן יקבע על ידי החברה.
- 8.24 קיום מנגנון תיעוד אוטומטי המתעד את הגישה למערכות, וכולל את הנתונים הבאים : זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, תחנת הקצה ממנה בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה. מנגנון הבקרה אינו מאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה מאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ומפיץ התראות לאחראים.
- 8.25 קיום נוהל בדיקה שגרתית של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה, ועריכת דוח של הבעיות שהתגלו וצעדים שנקטו בעקבותיהן. נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה נשמרים למשך 24 חודשים לפחות, באופן המבטיח שיהיה ניתן, בכל עת, לצפות בנתונים, לשחזר את הנתונים האמורים למצבם המקורי, להפיק דו"חות בדבר נתונים אלה בכל חתך שהוא. הנתונים מגובים לאתר נפרד ומוצפנים. הנתונים ניתנים לשחזור.
- 8.26 עדכון בעלי ההרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.

#### התאמה לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017

9. הקבלן יעמוד בכל המחויבויות הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ולהוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") כתיקונם מעת לעת

נספח ג'/8 – כללי אבטחת מידע

וכן בהוראות כל תקנה, הנחייה או נוהל אחרים המחייבים את החברה וקבלניה בנושא אבטחת המידע.

10. הקבלן ינקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת סייבר.
11. הקבלן יהיה רשאי לעבד את המידע המאוחסן במערכות בלבד.
12. הקבלן יהיה רשאי לגשת אך ורק למידע המאוחסן במערכות.
13. אין הקבלן רשאי לבצע עדכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי החברה, אלא אם כן קיבל הקבלן לכך הרשאה בכתב מהחברה חתומה על ידי מורשי החתימה של החברה והמנהל.  
אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהרשות הנתונה לקבלן לעבד את הנתונים ולערוך חישובים בדבר הנתונים.
14. אחת לרבעון ולא יאוחר מ- 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הקבלן על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי החברה.
15. הקבלן ידווח לחברה בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלנדרית, בדבר אופן ביצוע חובותיו בתחום אבטחת המידע ולוחמת הסייבר.
- 16.1. הקבלן מתחייב בזה להודיע למורשי החתימה בחברה, למנכ"ל החברה ולמפקח החברה באופן מיידי ובכתב על כל אירוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הקבלן וקבצי הנתונים של הקבלן נחשפו אליו.
- 16.2. במקרה של אירוע אבטחה חמור כמוגדר בתקנות, יודיע הקבלן על כך לחברה באופן מיידי בדיווח מפורט כנדרש, בין היתר, לשם העברת הדיווח על ידי החברה לרשם מאגרי המידע, לרבות פירוט הצעדים שנקטו בעקבות האירוע.
17. הקבלן יאפשר למפקח החברה או כל גורם אחר שתמנה החברה לערוך ביקורת ובקרה אצל הקבלן בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הקבלן ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגה המוסמכים של החברה לבקר במתקניו ולבצע בדיקות לרבות בדיקת חדירות Pen Test למערכות הקבלן, מתקניו, ולקבצי הנתונים של החברה המאוחסנים אצל הקבלן.



נספח ג'8 – כללי אבטחת מידע

18. הקבלן יבצע עריכת ביקורת אבטחת מידע על ידי גורם חיצוני בתדירות שלא תפחת מאחת ל-12 חודשים על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע כדוגמת CISO או שווה ערך מאושר מראש על ידי החברה. הביקורת תכלול בקרת עמידת הקבלן בהוראות התקנות. בסיום הביקורת יוגש דו"ח הכולל את התאמת אמצעי האבטחה לנוהל אבטחת המידע של הקבלן ולתקנות, זיהוי ליקויים והמלצות על אמצעים הדרושים לתיקון ליקויי האבטחה. העתק הדו"ח יועבר למפקח החברה.
19. הקבלן יחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע או שתאושר גישתם למידע, על הצהרת סודיות הכוללת:
- 19.1 התחייבות לשמירת כללי אבטחת המידע המוגדרים בהסכם בינו לבין החברה על נספחו.
- 19.2 התחייבות להשתמש במידע אך ורק לפי הוראות ההסכם בינו לבין החברה, על נספחו.
20. בתום 12 חודשים מסיום ההתקשרות ישמיד הקבלן את כל הנתונים ממערכותיו וימחק אותם ובלבד ובכפוף לכך שיקבל לכך הוראה בכתב חתומה על ידי מורשי החתימה של החברה ומפקח החברה.
- לאחר סיום מחיקת הנתונים ישלח הקבלן אישור חתום על ידי מורשי החתימה של הקבלן כי כל הנתונים נמחקו והושמדו.
21. השימוש בהתקנים ניידים יוגבל בנהלי אבטחת המידע באופן המגן על המידע המועתק אליהם לרבות הצפנת המידע, על ידי שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
22. כל המערכות לרבות מערכות התשתית ובסיסי הנתונים וכל סוג תוכנה שתופעל על ידי הקבלן עבור החברה תעודכן באופן שוטף על מנת להימנע משימוש במערכות שהיצרן שלהן הפסיק לתמוך בהיבטי האבטחה שלהן.
23. תקשורת נתונים מאובטחת ממאגר המידע בסיסי הנתונים ומערכות הענן לאתרי הקצה, באמצעות האינטרנט תבוצע תוך כדי שימוש במנגנון הצפנה מקובל כגון Https או שווה ערך מאושר מראש על ידי החברה.
24. תקשורת נתונים מאובטחת ממאגר מידע בגישה מרחוק ("חיבור מהבית" למשל), תבוצע בערוץ מאובטח כגון VPN או APN הכולל שימוש באמצעים שמזהים את המתקשר, המאמתים את זהותו, ומאבטחים את המידע המוזרם בתקשורת ובנוסף לכך באמצעות אמצעי פיזי, הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה, כגון כרטיס חכם.

25. לפחות אחת לרבעון יתקיים דיון בין הקבלן למפקח החברה באירועי האבטחה ויבחן הצורך בעדכונו של נוהל אבטחה זה.

על החתום:

\_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_

**אישור**

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

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
חותמת ומספר רישיון

\_\_\_\_\_  
תאריך

נספח ג'9 – התחייבות לאבטחת מידע

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

החברה הכלכלית עכו (להלן: "החברה")

רחוב משמר הים 1, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: התחייבות לאבטחת מידע

**הואיל:** ו \_\_\_\_\_ (להלן: "הקבלן") מספק לחברה שירותים, המתבססים על מידע של החברה, לרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

**והואיל:** וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות של הקבלן לשמור על סודיות המידע של החברה ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה.

**אי לכך, מתחייב בזאת הקבלן כלפי החברה כדלקמן:**

1. הקבלן לא ימסור לאף צד ג' מידע שקיבל לצורך מתן השירותים מהחברה, בין מידע מהחברה או מידע מצד ג'.
- 2.1 מונה אצל הקבלן בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע (להלן: "הממונה").
- 2.2 הממונה עובד ומועסק באופן קבוע כשכיר של הקבלן.
- 2.3 שמו של הממונה: \_\_\_\_\_.
- הקבלן יודיע לחברה בכתב ומראש על כל שינוי בזהותו של הממונה.
3. הממונה יבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת.
4. קבצי המידע של החברה יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות בקו Point to Point מאובטח.
5. נתונים בעלי מזהה ייחודי הנמצאים במערכת יאובטחו בהגנות המתאימות ביותר, בהתאם להוראות הדין (הישראלי) החל והנחיות הרשות להגנת הפרטיות המתעדכנות מעת לעת.
6. הקבלן יקיים בכל עת הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון: Routers, Switches.
7. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של החברה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי אישי (User ID) ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים והמערכת תחייב החלפת סיסמא בתדירות של אחת ל 3 חדשים לפחות.

8. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 3 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מפקח החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
9. קוד צד-שרת אינו חשוף למשתמשים.
10. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
11. תופעל על ידי הקבלן מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
12. מיושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של החברה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
13. מותקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת תדירות כנגד וירוסים, רוגלות, נוזקות ולוחמת סייבר.
14. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של החברה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
15. קיים נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של החברה, כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בחברה וממונה על אבטחת מאגרי המידע בחברה.
16. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם החברה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
17. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
  - 17.1 לא יישמרו קבצים של החברה על הדיסק הקשיח של התחנה.
  - 17.2 בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמה.
  - 17.3 הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
  - 17.4 לא ניתן יהיה להוריד קבצים של החברה מהשרת באמצעות התחנה.
18. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול מחוץ לחוות השרתים עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן קיימים ליקויים על ידי הקבלן נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
19. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
20. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לחברה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני החברה, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
21. הקבלן לא יוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם החברה.
22. 22.1 הקבלן מתחייב לפעול ולנקוט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב על פי הוראות כל דין, לרבות: חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") והוראות תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים),

- תשמ"ו 1986- (להלן: "תקנות החזקת מידע") כתיקונם מעת לעת, וזאת החל מכניסת התיקון לתוקף.
- 22.2 כמו כן מתחייב הקבלן לפעול ולנקוט באמצעי אבטחה ובקרה על פי הנחיות הרשות להגנת הפרטיות (הנחיות רשם מאגרי מידע), הרלבנטיות להתקשרות זו, והמתעדכנות מפעם לפעם, ובפרט על פי הנחית רשם מאגרי המידע מס' 2/2011 שימוש בשירותי מיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי.
23. הקבלן מתחייב לעמוד בכל כללי אבטחת המידע הקבועים בהסכם על כל נספחיו לרבות נספחים ג'18-9/ג'
24. הקבלן מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של החברה.
25. הקבלן מתחייב לאפשר לנציג החברה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
26. הקבלן מצהיר כי רק על בסיס קיום התחייבויותיו והצהרותיו, החברה ניאותה למסור לו מידע או לאפשר לו לקבל מידע.
- 27.1 בגין הפרת התחייבויות הקבלן לשמירה על אבטחת המידע יפצה הקבלן את החברה בסכום של 5,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
- 27.2 בנוסף לאמור בס"ק ישפה הקבלן את החברה בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבויותיו לאבטחת מידע, לרבות שכ"ט עו"ד.

חתימה וחותמת

פרטי מורשה מטעם הקבלן

תאריך

### אישור

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

עו"ד, \_\_\_\_\_  
מ.ר. \_\_\_\_\_