

מכרז פומבי
מס' 07/2025

למתן שירותי סיסטם עבור עיריית ערד

טבלת ריכוז תאריכים

תאריך	הפעילות
22/05/2025	מועד אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
29/05/2025	מועד אחרון למענה הרשות לשאלות הבהרה
11/06/2025	מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים

עיריית ערד

**מכרז פומבי מספר 07/2025
למתן שירותי סיסטם עבור עיריית ערד**

דברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעות

כללי

1. עיריית ערד (להלן: "הרשות") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי סיסטם לעיריית ערד. הכל כמפורט במסמך הגדרת השירותים (מסמך 6) ובהסכם (מסמך 4) (להלן, ביחד: "השירותים").
 2. רשאים להשתתף במכרז מציעים העומדים במועד הגשת הצעותיהם בכל תנאי הסף המפורטים במסמך זה והכל בכפוף לאמור במסמכי המכרז.
 3. ההצעות תדורגנה בהתאם לשקלול בין ציוני המחיר (60%) וציוני האיכות (40%) שתקבלנה ההצעות בהתאם להוראות המכרז.
 4. במסגרת ההצעה הכספית על המציע להציע תמורה חודשית (ריטיינר) כוללת עבור מתן השירותים המצוין כאמור (מסמך 6 למסמכי המכרז) ובהסכם (מסמך 4), על המציע למלא ולהגיש את הצעתו הכספית (מסמך 8) **במעטפה סגורה (נפרדת)**, בהתאם למפורט להלן.
- תקופת ההתקשרות הבסיסית עם המציע שיזכה במכרז (להלן: "הזוכה") הינה 12 חודשים, בסיום תקופה זו, העירייה תוכל לחדש את ההסכם לעוד 4 תקופות נוספות, של שנה או חלקה בכל פעם. במידה והעירייה לא תודיע על הפסקת ההתקשרות, יתחדש ההסכם באופן אוטומטי ובתנאי שסך תקופות ההתקשרות והארכות לא יעלו על חמש שנים.

מסמכי המכרז

5. מסמכי המכרז המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "מסמכי המכרז"):

- | | |
|----------|--|
| מסמך 1 - | מסמך זה - דברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעות |
| מסמך 2 - | הצהרת המציע, על נספחיה: |
| | נספח א' – טופס פתיחת ספק |
| מסמך 3 - | ערבות בנקאית לקיום ההצעה |
| מסמך 4 - | הסכם התקשרות בין הזוכה לבין הרשות, על נספחיו: |
| | נספח א' – ערבות ביצוע |
| | נספח ב' – נספח ביטוח |
| | נספח ב' 1 - אישור קיום ביטוחים |
| מסמך 5 - | תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 |
| מסמך 6 - | מסמך הגדרת שירותים (מפרט) |
| מסמך 7 - | תצהיר בדבר העדר זיקה לנבחר או עובד רשות והיעדר ניגוד עניינים |
| מסמך 8 - | ההצעה הכספית |

מסמך 9 - תצהיר העדר עבירות והתחייבות לעמוד בתנאי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, התשס"א-2001

מסמך 10 - פורמט חוות דעת

מסמך 11 - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

כל המסמכים הנ"ל מהווים יחד חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

6. את חוברת המכרז ניתן לרכוש תמורת 1,000 ש"ח, שלא יוחזרו בכל מקרה, באתר עיריית ערד (תחת "מכרזים") או בלשכת ראש העיר שבבניין הרשות ברחוב הפלמ"ח 6, ערד, בימים א' - ה' בין השעות 09:00-15:00 (בהתאם לשעות וימי מענה טלפוני של הלשכה-08-9951703), פרטים נוספים ניתן לקבל גם בטלפון: 08-9951765. חוברת המכרז תפורסם באתר האינטרנט של עיריית ערד בכתובת www.arad.muni.il (תחת "מכרזים").

א. שעות קבלת קהל בימים: א' 08:30-12:30, ג' 08:30-15:30, ה' 08:30-12:30.

ב. שעות מענה טלפוני בימים: ב' 13:00-16:00, ד' 08:30-12:30, ה' 13:00-16:00 טל' 08-9951666 שלוחה 2.

ג. תשלום באמצעות כרטיס אשראי וקבלת המעטפה בדואר יש להתקשר למחלקת הגבייה בעירייה לטלפון מספר 08-9951612, בימים - ב', ד' ו-ה' בין השעות: 13.00-16.00.

ד. למען הסר ספק, מובהר בזה, כי מלוא העלויות וההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובקשר להשתתפות המציע במכרז, תחולנה על המציע בלבד.

תנאי סף

7. רשאי להגיש הצעה במסגרת המכרז מציע העומד במועד הגשת הצעתו למכרז בתנאי הסף המצטברים הבאים:

7.1. המציע הינו אזרח ישראלי או תאגיד המאוגד כדין בישראל.

7.2. המציע הינו עוסק מורשה לצורכי מע"מ.

7.3. המציע בעל ניסיון במתן שירותי מחשוב ללפחות שלושה לקוחות לפחות בכל אחת מהשנים 2022-2024 ברציפות לכל לקוח בנפרד כמפורט להלן:

- השירותים הוענקו באמצעות לפחות שני עובדי מחשוב שהועסקו על ידי המציע בהיקף חודשי של 100 שעות עבודה לפחות ביחס לכל עובד.

- מערכת המחשוב של הלקוח כוללת לפחות חוות שרתים אחת עם מינימום 10 שרתים (לרבות וירטואלים), לפחות יחידת אחסון אחת ולפחות 70 תחנות עבודה.

- ללקוח מערכת טלפוניה בענן ו/או מקומית.

7.4. המציע מפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללקוחותיו אשר פועל לכל הפחות 5 ימים במהלך שבוע קלנדר. כאשר בתקפות בהן המוקד אינו פועל השירות ניתן בידי תורן 24/7/364 למעט יום כיפור.

- 7.5. למציע ולעובדים מטעמו (לפחות שנים) הסמכות רלוונטיות להתקנה ותמיכה במוצרי מייקרוסופט, לרבות **Microsoft 365**. המציע יצרף תצהיר התואם את האמור בתנאי סף זה.
- 7.6. המציע רכש את מסמכי המכרז (יש לצרף להצעה את הקבלה על רכישת המכרז).
- 7.7. המציע בעל אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו – 1976.
- 7.8. המציע נעדר זיקה לעובד רשות / חבר רשות.
- 7.9. המציע לא הורשע בעבירות שיש עימם קלון או עבירה בנושא פיסקלי כגון: אי העברת ניכויים, אי דיווח למס הכנסה וכיוצ"ב.
- 7.10. המציע ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976. אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים – חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. היעדר הרשעה כאמור יחול גם לגבי בעלי השליטה במציע ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה במציע. כמו כן, המציע עומד בדרישת חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוגע להעסקת עובדים עם מוגבלויות.
- 7.11. המציע יצרף להצעתו למכרז ערבות בנקאית בנוסח הנדרש במסמכי המכרז.

ערבות בנקאית לקיום ההצעה

8. להבטחת קיום הצעתו למכרז, על כל מציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי בנוסח המצורף כמסמך בנוסח המצורף כמסמך 3 למסמכי המכרז, בסך של 25,000 ₪ (להלן: "**ערבות הקיום**"). ערבות הקיום תהיה בתוקף עד ליום **11/09/2025** אולם הרשות תהא רשאית להורות למציע להאריך את תוקפה בשלושה חודשים נוספים, והמציע יהיה חייב להאריכה בהתאם.
9. **על המציע להקפיד הקפדה יתרה על כך שערבות הקיום תהיה ערבות מקורית אשר תואמת לנוסח המצורף למסמכי המכרז וכי גובה ותוקף הערבות יהיו בדיוק כפי שנדרש שם, ללא סטיות (כלפי מעלה או כלפי מטה). אי צירוף ערבות כלל או צירוף ערבות שלא בנוסח הנדרש עלול להביא לפסילת ההצעה על הסף.**
10. הרשות תהא רשאית לחלט את הערבות במידה והמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או יחזור בו מהצעתו, ו/או ימנע מהארכת תוקף הערבות כמפורט לעיל. כן תהא הרשות רשאית לחלט את ערבות הקיום במידה והמציע אשר נשלחה אליו הודעת הזכייה, לא חתם בתוך 14 יום ממועד ההודעה על הזכייה על ההסכם, ו/או לא צירף את כל המסמכים הנדרשים, ו/או לא עמד בהתחייבות כלשהי הכלולה בתנאי המכרז.
11. ערבויות הקיום יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז עם מתן ההודעה על אי זכייתם. ערבות הקיום למציע אשר הצעתו זכתה במכרז תושב לו לאחר חתימתו על ההסכם, וצירוף כל הטפסים והמסמכים הנדרשים, לרבות ערבות ביצוע.

שאלות הבהרה

12. על המציעים לבדוק את כל מסמכי המכרז לפני הגשת הצעתם, לוודא כי המסמכים מובנים להם, לוודא שאינם סותרים אחד את השני וברורים להם די הצורך לשם הכנת הצעתם.
13. בכל שאלה או הבהרה שתידרש למציע בקשר עם תנאי המכרז ו/או אם ימצא המציע סתירות ו/או שגיאות ו/או אי התאמות ו/או אם יהיה למציע ספק כלשהו בקשר למובנו של סעיף כלשהו, על המציע להפנות את שאלותיו בכתב בפורמט WORD בלבד, למנהלת מכרזים – הגב' שירי כהן באמצעות דוא"ל: michrazim@arad.muni.il, **וזאת עד ולא יאוחר מיום 22/05/2025 בשעה 12:00** על השאלות להיות במבנה הבא בלבד:

מס"ד	עמוד וסעיף	שאלה	תשובה

14. באחריות המציע לקבל אישור של הרשות בדבר קבלת שאלות הבהרה שהועברו באמצעות דואר אלקטרוני כאמור לעיל, בטלפון: 089951765 או בדוא"ל חוזר (לא אוטומטי). פניה שלא נתקבל לגביה אישור קבלה כאמור, תיחשב כאילו לא התקבלה. תשובות לשאלות הבהרה כאמור, ככל שתינתנה, תינתנה בכתב ותשלחנה לכל מי שרכש את מסמכי המכרז וכן אף יפורסמו באתר הרשות (תחת "עדכוני המכרז"). לא יהיה כל תוקף או משמעות לתשובות או לדברים שיאמרו בעל פה.
15. על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה. במסמך השאלות תצוין באופן ברור כתובת הדואר האלקטרוני למתן התשובות.
16. הרשות אינה מתחייבת לענות על שאלות הבהרה, כולן או מקצתן, לרבות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.
17. הרשות תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכניס למסמכי המכרז שינויים, עדכונים, תוספות ותיקונים, בין אם במענה לשאלות המזמינים ובין אם מיזמתה, וזאת עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. שינויים, עדכונים, תוספות ועדכונים כאמור ישלחו אל כלל המציעים אשר קיבלו לידיהם את מסמכי המכרז מאת הרשות אל כתובות הדואר האלקטרוני אותן ימסרו בעת קבלת מסמכי המכרז וכן יפורסמו באתר הרשות (תחת "עדכוני המכרז") ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

אופן הגשת הצעות

18. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז, לרבות כל המסמכים אשר פורסמו תחת "עדכוני המכרז" (במידה ופורסמו כאלה), ואת כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן, ולהגיש **הצעתו במעטפה סגורה**, לתיבת המכרזים בבניין עיריית ערד, **כאשר כל העמודים של מסמכי המכרז, לרבות**

ההסכם המצ"ב כמסמך 4 והמסמכים שפורסמו תחת "עדכוני המכרז" חתומים על ידו בתחתית כל עמוד, ולאחר שהמזיע חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וחתימה זו אומתה על ידי עורך דין (במידה ונדרש). כל מסמכי ההצעה (למעט ההצעה הכספית) יוגשו בשני העתקים לא כרוכים וכן על גבי מדיה דיגיטלית (דיסק און קי). יש להקפיד כי ההצעה הכספית לא תוגש על גבי המדיה הדיגיטלית יחד עם ההצעה, אלא במעטפה סגורה נפרדת בתוך מעטפת ההצעה אשר יצוין עליה "הצעת המחיר".

19. לחוברת המכרז, כשהיא חתומה כאמור בסעיף 19 לעיל, יש לצרף את כל המסמכים המפורטים להלן:

- 19.1.1. ככל שהמזיע הינו תאגיד-
 - 19.1.2. מסמכי ההתאגדות של התאגיד;
 - 19.1.3. פרופיל התאגיד;
 - 19.1.4. תדפיס מעודכן (שהופק לא יותר מ 90 יום לפני מועד ההגשה), של רישום התאגיד מרשם החברות או רשם השותפויות, לרבות רישום בעלי המניות / השותפים;
 - 19.1.5. אישור חתום על ידי עורך דין / רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המזיע על הצעה זו.
- 19.2. הצהרת המזיע המצ"ב כמסמך 2 למסמכי המכרז, על נספחיה, כשהיא מלאה וחתימה על ידי המזיע, לאחר שהמזיע מילא בה את הנתונים המוכיחים את עמידתו בתנאי הסף וכן את הפרטים הנדרשים למתן ציון איכות להצעתו. יש לצרף גם אסמכתאות המעידות על ניסיון קודם ועל השכלתו:
- 19.2.1. להוכחת עמידתו של המזיע בתנאי סף המפורטים לעיל ימלא המזיע את **טבלה מספר 1**.
 - 19.2.2. לצורך מתן ציון איכות, ימלא המזיע את **טבלה מספר 2**.
 - 19.2.3. על המזיע לצרף את המסמכים הבאים:
 - 19.2.3.1. קורות החיים של מנהל אבטחת מידע, מנהל רשת ומנהל הטכנולוגיות של המזיע המיועדים לתת שירות במסגרת מכרז זה;
 - 19.2.3.2. תעודות המעידות על תואר אקדמי ו/או תעודת הנדסאי ו/או תעודת טכנאי ו/או הסמכה מקצועית מוכרת בתחומים הרלוונטיים של כל אחד מהמוזכרים לעיל והמיועדים לתת שירות במסגרת מכרז זה;
 - 19.3. אישור עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975;
 - 19.4. קבלה על רכישת מסמכי המכרז;
 - 19.5. אישור תקף מפקיד שומה או מרואה חשבון על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס), התשל"ו-1976;

- 19.6. תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של המציע, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, בדבר קיום דיני העבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בנוסח המצ"ב **כמסמך 5 להסכם** ;
- 19.7. תצהיר חתום על ידו בדבר העדר זיקה לנבחר או עובד רשות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב **כמסמך 7**
- 19.8. תשובות לשאלות הבהרה (אם וככל שנשלחו למציעים על ידי הרשות) ;
- 19.9. על המציע למלא במסמך ההצעה הכספית (**מסמך 8** למסמכי המכרז) את הצעתו הכספית להשתתפות במכרז.
- את מסמך ההצעה הכספית, לאחר שמולא ונחתם על ידי המציע יש להגיש במעטפה נפרדת, אותה יש להכניס לתוך מעטפת ההצעה. על שתי המעטפות, החיצונית והפנימית, יש לרשום את מספר המכרז 07/2025.**

אופן דירוג ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה

20. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים : 60% מחיר, 40% איכות.
21. בחינת ההצעות והערכתן תתבצע כמתואר להלן :
22. **בחינת עמידה בתנאי הסף**
- 22.1. הרשות תבדוק האם ההצעות עומדות בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך בסיום המכרז (לאחר בחירת הזוכה). יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.
- 22.2. מציעים אשר הצעתם תעמוד בכל תנאי הסף יזומנו לראיונות בין היתר לצורך קביעת ציון האיכות של ההצעה, כמפורט בסעיף 24 להלן.
23. **חישוב ציון רכיב המחיר של ההצעה**
- 23.1. חישוב ציוני המחיר של ההצעות ייעשה על פי הנוסחה הבאה :

$$\text{ציון רכיב המחיר} = \frac{X}{60} \times \text{מחיר ההצעה הזולה ביותר}$$

מחיר ההצעה הנבחרת

24. **חישוב ציון רכיב האיכות של ההצעה**
- 24.1. ציון האיכות מהווה 40% מהציון הכולל, והוא יחושב על ידי צוות מטעם הרשות. הציון יינתן על פי הנתונים שימלא המציע **במסמך 2** (הצעת המציע), ההמלצות והאסמכתאות שיצורפו להצעה וכן על פי ראיונות שייערכו על ידי הצוות המקצועי למציע. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לאסוף או לוודא נתונים בכל נושא הקשור לניסיון המציע בדרכים

נוספות, על פי שיקול דעתה, לרבות באמצעות פניה ללקוחותיו ובקשה לקבלת הבהרות בנוגע להצעה.

24.2. הרשות תודיע למציעים על מועדי הראיונות, אשר ייערכו לאחר מועד פתיחת ההצעות, זמן סביר מראש.

24.3. לראיון יוזמנו התפקידים הבאים: מנהל רשת המוצע לתפקיד, מנהל התמיכה/מנהל הצוות הטכני, מנהל אבטחת המידע, מנהל הטכנולוגיות הראשי. ללא נוכחות אחד מבעלי התפקידים הנ"ל לא יינתן ניקוד למציע בסעיף האיכות.

24.4. חישוב ציוני מרכיב האיכות ייערך באופן הבא:

מס"ד	תיאור / ניקוד	ניקוד מרבי	ציון
1	התרשמות ועדה מקצועית מראיון עם לקוח 1 של המציע בהתאם לספח המצורף	2	
2	התרשמות ועדה מקצועית מראיון עם לקוח 2 של המציע בהתאם לספח המצורף	2	
3	מדדי המציע בהתאם לטבלה המצורפת	16	
4	התרשמות ממנהל הרשת המוצע לתפקיד. הועדה תראיין את מנהל הרשת המוצע, שקורות חייו צורפו בזמן הגשת המכרז – ראה טבלת מדדי עובדים	4	
5	התרשמות ממנהל התמיכה/מנהל הצוות הטכני המוצע. הועדה תראיין את מנהל התמיכה/מנהל הצוות הטכני המוצע, שקורות חייו צורפו בזמן הגשת המכרז – ראה טבלת מדדי עובדים	4	
6	התרשמות ממנהל אבטחת המידע. הועדה תראיין את מנהל אבטחת המידע המוצע, שקורות חייו צורפו בזמן הגשת המכרז – ראה טבלת מדדי עובדים	4	
7	התרשמות ממנהל הטכנולוגיות הראשי. הועדה תראיין את מנהל הטכנולוגיות הראשי, שקורות חייו צורפו בזמן הגשת המכרז – ראה טבלת מדדי עובדים	4	
8	התרשמות מתגובת מוקד התמיכה של המציע, נציג הועדה יתקשר למוקד התמיכה של המציע לפחות 3 פעמים ויתעד את זמני התגובה, ממועד שמיעת הצילצול ועד למענה אנושי.	4	
	סה"כ ניקוד	40	

טבלת מדדי המציע –

מס"ד	תאור הנבדק / ניקוד	1	2	3	4
1	כמות הסכמים פעילים נשוא המכרז אצל לקוחות המציע, מעל הנדרש בתנאי הסף	1	2	3	4
2	כמות משתמשים מצטברת אצל לקוחות הנתמכים ע"י המציע	200	250	300	350
3	כמות שרתים (כולל וירטואלים) מצטברת אצל לקוחות הנתמכים ע"י המציע	20	30	40	50
4	כמות הלקוחות שבהן קיימת מערכת טלפוניה הנתמכת ע"י המציע	3	4	5	6

לצורך ניקוד הטבלה על המציע לספק רשימת לקוחות, כמות המשתמשים, השרתים ומערכות הטלפוניה הנתמכות ע"י המציע.

טבלת מדדי עובדים (עד 2 נקודות לכל מרואיין) –

מס"ד	תאור הנבדק / ניקוד <=====	0.3	0.4	0.5
1	לימודים פורמאליים	תיכונת + בגרות	הנדסאי	תואר ראשון ומעלה (מוכר עי"מ מלי"ג)
2	שנות ותק וניסיון בתחום עבודתו	עד 5 שנים כולל	מ 5 שנים ומעלה עד 7 שנים כולל	מ 7 שנים ומעלה
3	יכולת להסביר את הנדרש ממנו - ראיון	טוב	טוב מאד	מעולה
4	מתודולגיית העבודה של המציע - ראיון	טוב	טוב מאד	מעולה

על המציע לצרף תעודות המעידות על השכלת העובדים המוצעים וכן אישור ממעסיקו על ניסיונו. לא ניתן יהיה לראיין בעל תפקיד מהמוזכרים לעיל, במידה ולא צורפו קורות חייו בזמן הגשת המכרז. לא ניתן יהיה להחליף מועמדים לאחר ההגשה.

נספח ראיון לקוח

שם הלקוח (ימולא ע"י המראיין עבור כל לקוח)

שם הממליץ תפקיד טלפון

הניקוד יתבצע ע"י המראיין ויהיה ביחס להתרשמותו מהראיון עם הלקוח (נא הקף את המספר המהווה את הערכתך לגבי הקריטריונים הבאים:

1. **עמידה בתנאי ההתקשרות ובלוחות זמנים**: האם השירות שניתן ע"י המציע עמד בתנאי ההתקשרות עמו?

0	0.20	0.30	0.40
כלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

2. **איכות המערכת הממוחשבת במוקד**: האם אתה שבע רצון מהמערכת הממוחשבת של המציע?

0	0.20	0.30	0.40
כלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

3. **פתרון בעיה או תקלות**: האם המציע נתן מענה לבעיות שהתעוררו במסגרת ההתקשרות עמו באופן יעיל? האם המענה היה מהיר?

0	0.20	0.30	0.40
כלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

4. **לקוח - מקבל שרות**: התרשמות מתגובות מקבלי השירות מהמציע (כמות תלונות, כמות תלונות מוצדקות)

0	0.20	0.30	0.40
כלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

5. **שיתוף פעולה עם הלקוח**: האם המציע היה קשוב לצרכים שונים של הרשות שהתעוררו במהלך ההתקשרות (לדוגמא: בקשות לשיפורים, שינויים, הסברים או דיווחים)? האם המציע נענה לצרכים אלו באופן יעיל ומספק?

0	0.20	0.30	0.40
כלל לא	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד

הניקוד המרבי לכל לקוח שתי נקודות. סה"כ התוצאות שניתנו לכל השאלות יחוברו ותקבל תוצאת הסיכום.

הניקוד של כל המדרגים יחובר ויחולק למספר המדרגים וכך ייקבע ציון האיכות של כל הצעה. מובהר כי לחילופין המדרגים יוכלו לקבל את החלטתם פה אחד ואז לא יבאו לידי ביטוי פעולות החיבור והחילוק.

25. **חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן**

ציון האיכות יחובר לציון המחיר וכך יקבע הציון הכולל של ההצעה.

26. ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תומלץ בפני ועדת המכרזים כהצעה הזוכה במכרז. במקרה שבו שתי הצעות יקבלו את הציון הכולל הגבוה ביותר, תיערך בין מציעים אלה הגרלה בהתאם לנוהל שיקבע ע"י העירייה בלבד.

27. על אף האמור, שומרת הרשות לעצמה את הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר, להפסיק ו/או לבטל את המכרז ולעשות כל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד הרשות ו/או מי מטעמה בגין כך. כמו כן שומרת לעצמה הרשות את הזכות לנהל משא ומתן עם

המציעים, כולם או חלקם (בין בטרם ההתקשרות עם הזוכה ובין לאחריה) ואף להתקשר עם שני מציעים בו זמנית.

28. הרשות תקבע את ההצעה אשר תזכה במכרז ותודיע לזוכה על קבלת הצעתו. בתוך 14 יום מיום היוודע לו דבר זכייתו, ימציא הזוכה לרשות כל מסמך הנדרש לצורך ביצוע ההסכם. בכלל זה, ימציא הזוכה לרשות את ערבות הביצוע המצורפת כנספח א' להסכם (מסמך 4).

כללי

29. ההצעה תישאר בתוקף למשך 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות, או עד שיחתם ההסכם על ידי הרשות, לפי המוקדם מבניהם. לרשות תהא זכות להאריך את תוקף ההצעות בעד ארבעה חודשים נוספים בהודעה בכתב למציעים.

30. מובהר בזאת כי המציע אשר יזכה במכרז יהיה מחויב להשתתף במימון השתלמויות מקצועיות לעובד אשר יספק את השירות בפועל, בסך של עד 5,000 ₪ לא כולל מע"מ (חמשת אלפים ₪ בשנה).

31. הרשות שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לתקן טעויות אריתמטיות בהצעה, לדרוש מכל מציע להשלים ו/או להבהיר כל מידע ו/או מסמך חסר, לדרוש מכל מציע להמציא אסמכתאות, אישורים, המלצות וכיוצא באלה מסמכים הדרושים לצורך הבהרת ההצעה, ולבוא בדיון ודברים עם כל מציע, בכתב או בעל פה, ביחס לפרטי הצעתו וכל אי בהירות הקשורה אליה.

32. בהגשת הצעתו מוותר המציע ויתור סופי ומוחלט על כל טענה בדבר אי הבנה, אי ידיעה, פגם או מום באיזה מתנאי או מסמכי המכרז, לרבות סבירותם. סעיפים שכוונתם לא ברורה די הצורך, יש לבררם מראש, כאמור בסעיף 14 לעיל.

33. המציע אינו רשאי לבצע שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות במסמכי המכרז, לרבות בתנאי ההסכם ו/או בנספחיו. הרשות תהא רשאית לקבל או לפסול הצעה שנעשו בה שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות כאמור, וכן לבקש ו/או לקבל הבהרות ו/או הסברים ו/או מסמכים ממציעים, וכן להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיינה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

34. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבבניין העירייה. **המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום 11/06/2025 עד השעה 16:00**. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים ביום ובשעה האמורים, מסיבה כלשהי, לא תידון. אין להגיש את ההצעות בכל דרך למעט הגשה פיזית. הצעות שיתקבלו בדרכים אחרות לרבות פקס או דוא"ל לא יתקבלו. עדכון בדבר מועד פתיחת תיבת המכרזים ייקבע בהמשך ויימסר למציעים שיגישו הצעות.

35. בהגשת הצעתו למכרז מסכים המציע לכך, כי במקרה בו יזכה במכרז תהיה הרשות רשאית להציג את הצעתו בפני מציעים אחרים. במידה והמציע סבור כי הצעתו כוללת פרטים חסויים, יציין את הדבר מפורשות בהצעה, תוך סימון הפרטים החסויים לדעתו. יחד עם זאת מובהר, כי שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט באשר להיקף הפרטים מתוך ההצעה שייחשפו למציעים אחרים ו/או באשר לקיומם של פרטים חסויים בהצעה מסור לרשות באופן בלעדי.

36. מובהר, כי מסמכי המכרז הנם רכוש הרשות בלבד, ולמציע אין כל רשות להעתיקם או לעשות כל שימוש בהם, אלא לצורך הגשת הצעתו למכרז.

37. הוראות מסמך זה באות להוסיף על האמור ביתר מסמכי המכרז ולהבהיר אותם. במקרה של סתירה או אי התאמה בין הוראות מסמך זה לבין יתר מסמכי המכרז, יגברו ויחולו הוראות מסמך זה.

הצהרת המציע להשתתפות במכרז מס' 07/2025

1. אנו הח"מ, מציעים בזאת להתקשר עם עיריית ערד (להלן: "הרשות") בהסכם למתן שירותי סיסטם (להלן, ביחד: "השירותים"), הכל בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז, לרבות ההסכם (מסמך 4) ומצהיר בזאת, כדלקמן:
2. הריני מצהיר כי ידוע לי שההצעות תיבחנה בהתאם לאמות מידה לבחינת איכות ההצעה ובהתאם למחיר ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז.
3. הריני מצהיר בזאת כי אני עומד בכל התנאים הנדרשים להשתתפות במכרז, לרבות תנאי הסף והתנאים הנוספים, וכי ברשותי הידע, הניסיון והיכולת לספק את השירותים נשוא המכרז, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
4. להלן פירוט הניסיון הקודם שלי, כנדרש בתנאי הסף של ההצעה. כמו כן אני מצרף, להצעתי אסמכתאות להוכחת הניסיון הקודם (ניתן לצרף למסמכי ההצעה טבלאות זהה אם ברצון המציע למלא את הפרטים בקובץ ממוחשב):

טבלה מס' 1 – ניסיון המציע

- 37.1. המציע בעל ניסיון במתן שירותי מחשוב ללפחות שלושה לקוחות לפחות בכל אחת מהשנים 2022-2024 ברציפות לכל לקוח בנפרד כמפורט להלן:
 - השירותים הוענקו באמצעות לפחות שני עובדי מחשוב שהועסקו על ידי המציע בהיקף חודשי של 100 שעות עבודה לפחות ביחס לכל עובד.
 - מערכת המחשוב של הלקוח כוללת לפחות חוות שרתים אחת עם מינימום 10 שרתים (לרבות וירטואלים), לפחות יחידת אחסון אחת ולפחות 70- תחנות עבודה.
 - ללקוח מערכת טלפוניה בענן ו/או מקומית.
- 37.2. המציע מפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללקוחותיו אשר פועל לכל הפחות 5 ימים במהלך שבוע קלנדרי. כאשר בתקופת בהן המוקד אינו פועל השירות ניתן בידי תורן 24/7/364 למעט יום כיפור.
- 37.3. למציע וללפחות שנים מעובדיו הסמכות רלוונטיות להתקנה ותמיכה במוצרי מייקרוסופט, לרבות **Microsoft 365**.

מס"ד	שם הלקוח	פירוט השירותים שסופקו, היקף העבודה החודשי (יש לפרט ביחס למערכות המחשוב)	תקופת מתן השירות	מספר העובדים שסיפקו את השירות מוטעם המציע	היקף של שעות הפעילות של מרכז התמיכה
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

טבלה מס' 2 – איכות

כמות לקוחות פעילים מעל 70 משתמשים

מס"ד	שם הלקוח	כמות משתמשים פעילים אצל הלקוח	כמות שרתים נתמכים ע"י המציע	האם קיימת מרכזיה טלפונית נתמכת ע"י המציע	פרטי איש הקשר להמלצות
1					שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
2					שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
3					שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
4					שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

חתימת המציע: _____

5. אני מצהיר בזאת, כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז כהגדרתם בדברי ההסבר הכלליים וההנחיות להגשת הצעות, לרבות ההסכם על נספחיו (מסמך 4) והמפרט (מסמך 6), על כל תנאיהם ופרטיהם, מצהיר ומתחייב כי הבנתי את כל מסמכי המכרז, לרבות תנאי הסף להגשת הצעה ותנאי מתן השירותים, שאלתי את כל השאלות שנדרשו לי, בחנתי את הגורמים העשויים להשפיע על מתן השירותים וההוצאות שתהיינה כרוכות בכך עבורי ובהתאם לכל אלה ועל פיהם ביססתי את הצעתי. בעצם הגשת הצעתי למכרז אני מצהיר ומתחייב, כי תנאי המכרז מקובלים עלי וכי לא תהיה לי כל טענה, דרישה או תביעה בעניין תנאי המכרז, לרבות בהירותם ו/או סבירותם.
6. אני מצהיר, כי ברשותי המומחיות, הידע והניסיון הדרושים לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז בהתאם למסמכי המכרז, באיכות הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלאה של הרשות, וכי הצעתי זאת ומתן השירותים על פיה הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלי (במקרה של תאגיד) על פי מסמכי היסוד שלי.
7. אני מודע לרמה הגבוהה של יחסי האמון הנדרשת כלפי הרשות במסגרת השירותים נשוא מכרז זה, ואפעל להבטחת כלל ההיבטים הנוגעים לשם קיומם של יחסי אמון אלה בכל שלב משלבי ההתקשרות עם הרשות ולאחריה, לרבות העדר ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, שמירה על סודיות המידע שיובא לידיעתי במהלך מתן השירותים ומניעת כל שימוש בו שלא במסגרת ההתקשרות עם הרשות.
8. אני מצהיר, כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, קשר או הסכם עם כל מציע אחר לאותו מכרז.
9. ידוע לי, כי במידה ואזכה במכרז, התמורה עבור השירותים תשולם לי בכפוף למילוי התחייבויותיי בהתאם להוראות ההסכם (מסמך 4 למסמכי המכרז) ועל פי תנאי התשלום המפורטים בו.
10. ידוע לי כי הרשות אינה מתחייבת להיקף פעילות מסוים ו/או למתן בלעדיות לזוכה בתחום השירותים נשוא המכרז.
11. אני מצרף בזאת את מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, בשלמותם, כפי שהומצאו לי על ידי הרשות, כאשר כל העמודים חתומים על ידי, וכן את כל המסמכים שצירופם נדרש למכרז. בכלל זה אני מצרף להבטחת קיום הצעתי ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי חוזרת בנוסח המצ"ב כמסמך 3 למסמכי המכרז.
12. הצעתי זו הנה סופית ובלתי חוזרת, ובמידה ותתקבל על ידי הרשות הנני מתחייב ליתן לה את השירותים (כהגדרתם לעיל), בהתאם לתנאי המכרז ולהוראות נציג הרשות ולשביעות רצונה המלא של הרשות. הצעה זו תעמוד בתוקפה ותחייב אותי מהמועד בו הוכנסה לתיבת המכרזים ועד חתימתו של הסכם עמי או עם מציע אחר על ידי הרשות או עד חלוף שלושה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז, לפי המוקדם שבין המועדים. ידוע לי כי הרשות רשאית להאריך את תוקף ההצעות בעד ארבעה חודשים נוספים, ובמקרה כאמור אני מתחייב להאריך את תוקף ערבות הקיום שלי בהתאמה ולהמציא לרשות ערבות קיום מתוקנת.
13. ידוע לי, כי אם הצעתי תזכה במכרז, הרי שתוך 14 יום מיום שתימסר לי על כך הודעה, יהיה עלי לחתום על מסמכים ולהמציא מסמכים על פי דרישתה של הרשות לצורך ביצועו של ההסכם. בכלל זה

ידוע לי כי יהיה עלי להמציא לרשות את **ערבות הביצוע** (בנוסח המצ"ב כנספח א' להסכם), בסך של **25,000 ₪**.

14. ידוע לי כי לרשות שמורה הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה הגבוהה ביותר; לנהל משא ומתן עם מי מהמציעים; וכי הרשות אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הכספית הזולה ביותר ו/או הצעה כלשהי. ידוע לי כי רק חתימת הרשות על הסכם עמנו תהווה התקשרות מחייבת מצד הרשות.
15. כמו כן, במידה ואחזור בי מהצעתי ו/או שלא אמציא את המסמכים שיידרשו ממני כמפורט בסעיף 11 לעיל ו/או לא אעמוד באיזו מהתחייבויותיי על פי מסמכי המכרז וכיו"ב, מכל סיבה שהיא, תהיה הרשות רשאית לבטל את זכייתי ו/או להתקשר עם המציע שידורג אחרי ו/או לנקוט בכל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה של הרשות.
16. אני מתחייב לעמוד בכל דרישות הרשות במסגרת מסמכי המכרז על נספחיהם, ולמלא אחריהם במלואם.
17. התמורה המבוקשת על ידי עבור מתן השירותים בהתאם למסמכי המכרז מפורטת בהצעת המחיר (מסמך 8 למסמכי המכרז), **המצורפת במעטפה סגורה נפרדת**, המוכנסת לתוך מעטפת ההצעה הכללית.
18. כמו כן, ידוע לנו כי הרשות אינה חייבת לקבל את ההצעה הכספית במלואה ורשאית ליישם חלקים ממנה.
19. הריני להצהיר ולהתחייב בזאת כי סכומי התמורה המפורטים בהצעת המחיר מהווים את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה וכי פרט לכך לא אהיה זכאי לכל תשלום ו/או החזר כלשהו מהרשות.
20. הנני מצהיר בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת התעריפים שבהצעת המחיר הבאתי בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתי וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.

ולראיה באנו על החתום:

_____	שם המציע	_____	תאריך
_____	כתובת		
_____	ת.ז. / מס' תאגיד		

_____ מס' טלפון

_____ מס' פקס

_____ חתימת המציע

אישור עו"ד:

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר כי הי"ה _____ חתמו בפני על
ההצעה דלעיל ועל כל המסמכים המצורפים לה וכי הם מורשה חתימה מטעם _____ (להלן -
"המציע") וכי בחותמם על ההצעה דלעיל הם מחייבים את המציע.

_____	_____	_____
חתימה	שם	תאריך

טופס פתיחת ספק

שם הספק: _____

מספר עוסק _____ תיק ניכויים _____

כתובת למשלוח דואר ופרטי התקשרות

רחוב _____ מספר בית _____ מספר דירה _____ עיר _____

מיקוד _____ או לחילופין ת.ד. _____ עיר _____

טלפון _____ נייד _____ פקס _____

כתובת אי-מייל _____

אישורים

תוקף אישור ניהול ספרים _____ אישור מצורף (חובה)

תוקף אישור ניכוי מס _____ אישור מצורף (חובה)

עוסק פטור כן/לא _____ אישור מצורף (חובה)

פרטי חשבון בנק

שם הבנק _____ מספר הבנק _____

שם הסניף _____ מספר הסניף _____

שם החשבון _____ מספר חשבון _____

אסמכתא מצורפת (חובה): צילום שיק/אישור בנק

חובה למלא את כל הפרטים הנדרשים

נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה

לכבוד
עיריית ערד
רח הפלמ"ח 6, ערד

א,ג,נ

הנדון: ערבות מס'

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 25,000 ₪ (ובמילים: סכום במילים עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "**סכום הקרן**"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן בין מדד חודש אפריל 2025 לבין המדד הידוע ביום התשלום (להלן: "**הפרשי הצמדה**") וכל זאת בהקשר למכרז **מס 07/25** למתן שירותי סיסטם לעיריית ערד.

אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב וללא טענות ומענות, כל סכום או סכומים בגבולות סכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה המגיע או עשוי להגיע לכם מאת _____ (להלן: "**החייב**") בקשר עם מכרז מס' 07/2025 אשר הוצא על ידכם, וזאת מבלי שתצטרכו להוכיח, לבסס או לנמק את עילת דרישתכם או סכומה.

אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך 11/09/2025 ועד בכלל.

ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,
_____ בנק
_____ סניף

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בערד ביום _____ בחודש _____ 2025

בין:

עיריית ערד

רח' הפלמ"ח 6, ערד

(להלן: "הרשות")

מצד אחד;

לבין:

_____ (ח.פ.ע.מ. _____)

מ

(להלן - "נותן השירות")

מצד שני;

הואיל

והרשות פרסמה מכרז פומבי שמספרו **07/2025** (להלן: "המכרז") לקבלת הצעות למתן שירותי סיסטם לעיריית ערד, הכל כמפורט במסמך הגדרת השירותים (**מסמך 6**) ובהסכם (**מסמך 4**) (להלן ביחד: "השירותים").

והואיל

ונותן השירות השתתף במכרז וזכה בו, והוא מקבל על עצמו ליתן את השירותים לרשות, והכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז והסכם זה לשביעות רצונה של הרשות ובמתכונת המתוארת להלן;

והואיל

ונותן השירות הינו בעל הידע, הניסיון, המומחיות, המיומנות והכישורים המיוחדים הדרושים לצורך מתן השירות;

והואיל

והרשות מעוניינת להתקשר עם נותן השירות למתן השירותים בהתאם לתנאים המפורטים להלן;

והואיל

והצדדים מעוניינים להסדיר את זכויותיהם וחובותיהם ההדדיות במסגרת הסכם זה.

לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כותרות הסעיפים בהסכם זה ניתנו למען הנוחות בלבד ואין ליתן להם כל משקל בפרשנות ההסכם.
3. מסמכי מכרז 07/2025 וכן המסמכים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה:
 - נספח א' – נוסח ערבות בנקאית לקיום החוזה (ערבות ביצוע);
 - נספח ב' – נספח ביטוח;
 - נספח ב' 1 – אישור קיום ביטוחים;
 - מסמך 5 למסמכי המכרז – תצהיר בדבר קיום דיני העבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;
 - מסמך 6 למסמכי המכרז – מסמך הגדרת השירותים (מפרט);
 - מסמך 7 תצהיר בדבר העדר זיקה לחבר או עובד רשות והיעדר ניגוד עניינים;
 - מסמך 8- הצעת המציע;
 - מסמך 9- הצהרה והתחייבות לעמוד בתנאי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים, התשס"א-2001;
 - מסמך 10 – פורמט חוות דעת.

נציג הרשות

4. איש הקשר מטעם הרשות לביצוע הסכם זה הינו מנמ"ר העירייה, או מי שימונה מטעמו כנציג הרשות לצורך הסכם זה (להלן: "נציג הרשות"), אשר הינו מוסמך ליתן הנחיות לנוותן השירות בדבר אופן ביצוע השירות על פי הסכם זה, לשנות את תכנית העבודה, לגרוע ממנה או להוסיף עליה, הכל על פי שיקול דעתו.

מהות ההתקשרות

5. נוותן השירות ייתן לרשות את השירותים המפורטים בהסכם זה בהתאם להצעתו למכרז ולכל מסמכי המכרז, לרבות מסמך 6 למכרז – מסמך הגדרת השירותים.
6. נוותן השירות יבצע את השירותים בהתאם ללוחות הזמנים כפי שיקבעו על ידי הרשות מעת לעת.
7. נוותן השירות מתחייב כי השירותים יינתנו באמצעות _____, אשר הוצג בהצעתו למכרז ואושר על ידי הרשות (להלן: "נציג נוותן השירות"). נוותן השירות לא יהא רשאי להחליף את נציג נוותן השירות אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של הרשות, ובכפוף להצגת נציג אחר, שהנו בעל ניסיון, ידע ומקצועיות שאינם נופלים מאלו של הנציג המוחלף, אשר זהותו תאושר מראש ובכתב על ידי הרשות, על פי שיקול דעתה.
8. במידה ונבצר מנציג נוותן השירות ליתן לרשות את השירותים במשך למעלה מ-3 ימים ברציפות מכל סיבה שהיא, באחריות נוותן השירות למנות נציג שיבוא במקומו למשך תקופת ההיעדרות.

9. נותן השירות לא יהא רשאי להסב את התחייבויותיו וזכויותיו על פי הסכם זה לאחר. על אף האמור יובהר, כי לצורך מתן השירותים יהא נותן השירות רשאי להיעזר ביועצים ו/או נותני שירותים נוספים מטעמו והדבר לא ייחשב להסבת זכויותיו או חובותיו ולא יחייב את אישור הרשות. למען הסר ספק, היעזרותו של נותן השירות ביועצים ו/או נותני שירותים נוספים לא תגרע מאחריותו הכוללת של נותן השירות למילוי כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.

הצהרות והתחייבויות נותן השירות

מבלי לגרוע מיתר התחייבויותיהם שבהסכם זה, נותן השירות מצהיר ומתחייב כדלקמן:

10. כי ידוע לו, כי יהיה עליו להשיג בעצמו את כל הנתונים והמסמכים הנדרשים לביצוע השירותים, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, כי קיבל מהרשות, לשביעות רצונו, כל מידע, נתון וכל דבר אחר העשוי להשפיע על עבודתו ושירותיו בהתאם להסכם זה.

11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הרשות תשתף פעולה עם נותן השירות, ותספק לו, על פי בקשתו ובאופן סביר, כל מידע, מסמך או נתון המצוי ברשותה או לחילופין תפנה אותו לגורם ברשות או כל גורם אחר אשר אצלו נמצא המידע, המסמך או הנתון הרלוונטי, ותציין בפניי אותו גורם כי נותן השירות פועל מטעמה.

12. כי הוא מתחייב ליתן את שירותי הייעוץ ולבצע את כלל התחייבויותיו על פי המפורט בהסכם זה, וזאת לפי מיטב הנוהג המקצועי ובהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר, במקצועיות ובמיומנות מרבית, בהתאם להוראות כל דין ולשביעות רצונה המלאה של הרשות, תוך קיום מגע הדוק ושיתוף פעולה עם כל אנשי המקצוע הרלוונטיים. לשם כך ימלא נותן השירות אחר כל הוראותיה של הרשות, בין שהן מפורטות בהסכם זה ובין שאינן מפורטות בו, וימנע מלפעול ללא קבלת אישור מראש מאת הרשות.

13. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם ומוצהר, כי ככל שלצורך מילוי התחייבויותיו יידרש נותן השירות לבוא במגע עם גורמים שונים, יקפיד נותן השירות לשמור על יחסי אמון עם הרשות ולהימנע מלהציג מצגים ו/או להבטיח הבטחות ו/או ליטול התחייבויות בשם הרשות.

תיאום ודיווח

14. נותן השירות מתחייב לבצע את השירותים ואת ההתחייבויות על פי הסכם זה בתיאום ותוך קיום קשר מתמיד ויעיל עם נציג הרשות.

15. בכל מועד שייקבע על ידי הרשות, יגיש נותן השירות לרשות דין וחשבון בכתב על התקדמות השירותים, ובכלל זה ימסרו לרשות כל המסמכים אשר נערכו על ידו עד לאותה עת בקשר עם השירותים. בנוסף, ימסור נותן השירות לרשות, ולפי דרישת הרשות הן לכל גוף אחר הפועל מטעם הרשות, דיווחים שוטפים, בכתב ובעל פה, בנוגע להתקדמות השירותים. הרשות רשאית לדרוש כי הדו"חות וההנחיות האמורים, או חלקם, ייערכו בכתב. כן ידאג נותן השירות, במידת הצורך, לקבל מהרשות הרשאה והנחיות לגבי המשך פעולותיו.

16. מבלי לגרוע מחובת נותן השירות לדווח על כל התקדמות, פעולה ובעיה בשירותי הייעוץ, רשאית הרשות או מי מטעמה לבקר במשרדי נותן השירות ו/או לדרוש לעיין בכל מסמך בקשר עם או המצוי בידי נותן השירות, ונותן השירות מתחייב לאפשר ולסייע לרשות ו/או לבאי כוחה לבצע את הבדיקות בכל עת.

17. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי אין בהסכמה או באישור הרשות ו/או מי מטעמה כדי לשחרר את נותן השירות מאחריותו המקצועית הבלעדית לשירותים הניתנים על ידו.

תקופת ההסכם, הפרתו וביטולו

18. תקופת ההסכם הינה למשך 12 חודשים, החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות"), בסיום תקופה זו, תוכל הרשות לחדש את ההסכם אופן אוטומטי לעוד 4 תקופות נוספות, של שנה או חלקה בכל פעם (להלן: "תקופת ההארכה"). במידה והרשות תחליט שלא לחדש את ההסכם, תודיע היא על כך בכתב לנותן השירות לפחות 30 יום לפני תום תקופת הארכה.

19. יובהר, כי בתקופת ההארכה יחולו כל הוראות הסכם זה, בשינויים המתחייבים. באחריות נותן השירות לשמור בתקופת ההארכה את כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים להם היא נדרשת לפי המכרז והסכם זה (לרבות כיסוי ביטוחי תקף כנדרש והארכת תקוף הערבות הבנקאית) ו/או לפי דין בתוקף. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות הרשות על-פי חוזה זה ו/או על-פי כל דין.

20. על אף האמור לעיל, תהא הרשות רשאית בכל עת, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להביא חוזה זה לידי סיום בהודעה בכתב שתימסר לנותן השירות לפחות 30 יום מראש, ולנותן השירות לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשות בעניין. במקרה זה ובכל מקרה אחר של ביטול החוזה על ידי הרשות, לא תחול על הרשות חובה לפצות ו/או לשלם לנותן השירות תשלום כלשהו, פרט לתשלום התמורה בגין השירותים שניתנו על ידו בפועל, ככל שניתנו, עובר למועד הפסקת ההתקשרות.

21. הובא ההסכם לידי גמר מכל סיבה שהיא, תהא הרשות רשאית למסור את ביצוע השירותים לאחר ולהשתמש לצורך כך בכל מסמך קובץ או תוכנה שהוכן על ידי נותן השירות ללא תשלום ולנותן השירות לא תהיינה כל טענות, דרישות או תביעות מכל סוג שהוא כלפי הרשות בשל שימושה בזכותה זו. מוצהר ומוסכם, כי לנותן השירות לא תהא כל זכות עיכובן במסמכים, והוא יעביר את כל המסמכים הקשורים לשירותים על סוגיהם אשר המצויים אצלו, ללא תמורה, לידי הרשות. למען הסר ספק מודגש, כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מטענות וזכויות הרשות כלפי נותן השירות, לרבות דרישה להשבת כספים בגין הנזקים שנגרמו לרשות עקב אחד או יותר מהאירועים המפורטים בסעיף 22 להלן.

22. מבלי לגרוע מכלליות האמור, תהא הרשות זכאית להודיע על ביטולו המידי של הסכם זה או חלקו על פי שיקול דעתה הבלעדי, וללא מתן הודעה מוקדמת גם בכל אחד מן המקרים הבאים:

22.1. נגד נותן השירות הוגשה בקשה למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע), להכרזתו כפושט רגל, למינוי מפרק (זמני או קבוע), והמינוי לא יבוטל תוך 60 יום או אם נותן השירות נמצא באיחוד תיקים או אם הוגשה בקשה לאיחוד תיקים;

22.2. הוטל צו עיקול על נכס מנכסיו של נותן השירות ועיקול זה לא הוסר תוך שבועיים.

22.3. שונה מצבו העסקי או הכספי של נותן השירות באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של הרשות עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של נותן השירות לבצע כראות את התחייבויותיו על פי ההסכם.

22.4. נותן השירות העביר ו/או המחזיק זכויותיו ו/או חובותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה לצד ג', ללא אישור הרשות מראש ובכתב.

23. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לבטל הסכם זה במקרה של הפרתו היסודית על ידי מי מהם, בהתאם להוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א – 1970.

לוח הזמנים

24. נותן השירות יתחיל ויתמיד עם ביצוע השירותים ברציפות, בהתאם ללוחות הזמנים כפי שיקבע ע"י הרשות וכפי שתורה הרשות מעת לעת. נותן השירות יבצע כל שלב בשירותים שלא נקבע לו מועד, כל אימת שייקבע על ידי הרשות, כי הינו דרוש מבחינה מקצועית, תוך זמן סביר.

נותן השירות יפעל בשיתוף פעולה הדוק עם הרשות וספק שירותי המחשוב הקיים שעימו מסתיימת ההתקשרות מול הרשות לצורך העברת האחריות התפעולית על מערכות הרשות לידי נותן השירות באופן שיבטיח מעבר חלק, נטול הפרעות ככל הניתן, ובפרק זמן שיוגדר ע"י הרשות

25. נגרם עיכוב בביצוע השירות עקב כוח עליון או עקב תנאים אחרים שלדעת הרשות לא הייתה לנותן השירות שליטה עליהם ו/או יכולת למנוע אותן, רשאית הרשות לדחות בכתב את מועדי הביצוע שנקבעו לנותן השירות, לתקופה שתיקבע על ידה. נותן השירות יודיע לרשות מיד עם התרחשות או אי-התרחשות של אירוע, שלדעתו יש בו כדי לגרום לעיכוב בלוח הזמנים.

התמורה

26. נותן השירות יהיה זכאי לתמורה חודשית בסך _____ ש"ח בתוספת מע"מ כדין בגין כל חודש שבו נתן לרשות את השירות בפועל (להלן: "התמורה"). מובהר, כי נותן השירות לא יהיה זכאי לקבל כל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר ו/או שיפוי נוספים מעבר לסכום הנקוב לעיל, אף אם יגיע לשטחי הרשות יותר מכפי שיוגדר לו על ידי נציג הרשות.

27. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי הסכום הנקוב בסעיף 26 לעיל, מהווה תמורה מלאה וסופית בגין שירותי הייעוץ, והוא בבחינת עלות כוללת לרשות בגין השירותים נשוא הסכם זה, ונותן השירות לא יהא זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר ו/או שיפוי נוספים מעבר לכך, לרבות בגין הוצאות שהוציא בקשר עם ביצוע התחייבויותיו בהסכם זה, לרבות (אך לא רק) השתתפות בסיורים, דיונים או פגישות, שירותי משרד, נסיעות, זמן בטלה, שכר עובדיו שיועסקו בביצוע השירות על כל הנלווים, מיסים וכיו"ב, בין אם היו ידועים במועד חתימת הסכם זה ובין אם לאו.

28. אחת לחודש, ולא יאוחר מה-10 לכל חודש, יגיש נותן השירות לרשות דו"ח חודשי המפרט את פעילותו בחודש החולף וחשבונית עסקה בגין התמורה המגיעה לו עבור השירותים שניתנו על ידו בחודש החולף. חשבונית עסקה שתוגש לאחר ה-10 לחודש תחשב כאילו הוגשה בחודש הבא אחריו.

29. הרשות תבדוק את החשבון ותאשר אותו, כולו או חלקו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. הרשות תהא רשאית לדרוש מנותן השירות הבהרות ו/או תיקונים בנוגע למרכיבי החשבון, ונותן השירות ימלא אחר דרישתה בתוך 7 ימים ממועד קבלתה.

30. התמורה תשולם לנותן השירות בתנאי שוטף + 30 ממועד הגשת החשבון לרשות, ובכפוף לאישור הרשות את החשבון כמפורט בסעיף 29 לעיל ובכפוף להוראות חוק מוסר תשלומים לספקים תשע"ז 2017. נותן השירות מתחייב להגיש חשבונית מס כדין לרשות בתוך 7 ימים ממועד קבלת תשלום כלשהו מהרשות. עוד מתחייב נותן השירות ככל שהינו תאגיד, כי שכר עבודתם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות ישולם

מדי חודש במועד הקבוע בדין, ללא תלות במועד העברת התשלומים על ידי הרשות ועיכוב בהעברת התשלומים על ידי הרשות לא יהווה עילה לעיכוב שכרם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות. כן מובהר, כי אין באישור הרשות כאמור כדי להוות משום ויתור על טענה כלשהי של הרשות כלפי נותן השירות ו/או השירותים שניתנו על ידו.

31. בנוסף, לצורך ביצוע כל תשלום, ימציא נותן השירות לרשות אישורים על פי דין, תקפים למועדי התשלום, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי החוק, אישור בדבר היותו עוסק מורשה ואישור לצורך ניכוי מס במקור.

32. לא הגיש נותן השירות חשבון או מסמכים כנדרש, או במקרה שתשלום כלשהו יתעכב כתוצאה מכך שנותן השירות לא עמד בלוח הזמנים ו/או לא מילא תנאי מוקדם לתשלום של אותו סכום, לא יישא אותו תשלום ריבית ולא יצטרפו אליו הפרשי הצמדה כלשהם בגין תקופת העיכוב. חל עיכוב בתשלום בנסיבות המתוארות לעיל, יידחו מועדי התשלומים שנותרו על פי ההסכם, בהתאמה לתקופת האיחור.

33. למען הסר ספק מובהר, כי אין בהעברת התמורה לנותן השירות, כולה או חלקה, משום אישור על השלמת עבודה.

אחריות ושיפוי בנזיקין

34. מוסכם בזה בין הצדדים, כי האחריות הבלעדית בגין השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו תחול על נותן השירות ולפיכך אישוריה של הרשות לשירותים ו/או למסמכים אשר הוכנו על ידי נותן השירות על פי הסכם זה, לא ישחררו את נותן השירות מאחריותו המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך כדי להטיל על הרשות ו/או מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב או כשרות או איכות השירותים ו/או המסמכים האמורים.

35. נותן השירות יהא אחראי על פי דין לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או אובדן שייגרמו לרשות ו/או לצד שלישי בגין השירותים ו/או עקב כך שהשירותים בשלמותם או בחלקם אינם מבוצעים בהתאם להתחייבויות נותן השירות על פי ההסכם.

36. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יהא נותן השירות אחראי באופן בלעדי כלפי הרשות ו/או כלפי העובדים המועסקים על ידו ו/או כלפי חלפיהם ו/או כלפי צד שלישי כלשהו ו/או כלפי קבלנים המועסקים על ידו ועובדיהם ו/או כלפי כל אדם הפועל מטעמו, לכל נזק לגוף או לרכוש או אבדן או נזק אחר מכל סוג שהוא שיגרם להם או לרכושם כתוצאה ו/או במהלך ביצוע השירותים ו/או עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של נותן השירות או מי מטעמו, והוא מתחייב לפצותם בגין כל נזק שיגרם להם, ו/או שהרשות תחויב בפיצוי בגין האחריות של נותן השירות כאמור לעיל ו/או על פי דין, בין אם קיים ביטוח ובין אם לאו, בכפוף לכך שהרשות תמסור לנותן השירות על כל דרישה ו/או תביעה כאמור עם קבלתה ותאפשר לו להתגונן מפניה.

37. נותן השירות פוטר את הרשות ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן או נזק על פי הגדרת האחריות שבהסכם זה.

38. נשאה הרשות בכל תשלום ו/או הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד שנגרמו לה ו/או לרכושה (כולל עובדי נותן השירות ושלוחיו) בגין ו/או עקב ו/או כתוצאה (ישירה או עקיפה) מביצוע השירותים, יהיה על נותן

השירות להחזיר לרשות כל תשלום ו/או הוצאה כנ"ל ולשפותה על כל הנזקים ו/או ההפסדים כאמור לעיל.

39. הרשות רשאית לנכות כל סכום שהיא שילמה או חויבה לשלמו בגין תביעה ו/או דרישה כאמור, מכל סכום שיגיע לנותן השירות ממנה, וגם תהא זכאית לעכב כל סכום כזה להבטחת תשלום כנ"ל, בכל מקרה בו הרשות תהא צפויה לשלם דמי נזק לצד שלישי כלשהו. זכותה של הרשות כאמור תהיה מותנית בכך שהרשות תודיע לנותן השירות על כל תביעה ו/או דרישה כאמור עם קבלתה ותאפשר לו להתגונן מפניה.

ביטוח

40. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירות על פי הסכם זה ו/או לפי כל דין, מובהר כי על נותן השירות יחולו הוראות נספח הביטוח ואישור קיום הביטוחים המצ"ב להסכם זה כנספחים ב'1' ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

41. המציע, בעצם הגשת הצעתו, מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא לרשות את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנם, אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

42. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.

43. לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישורי קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור לרשות לפי דרישתה, העתקי פוליסות או תמצית פוליסות תתומות על ידי חברת הביטוח ובהן ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהמציע הזוכה.

44. למען הסר ספק מובהר בזאת:

א. מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו ו/או כי חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

ב. מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות הרשות במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לרשות הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את הערבות אשר הגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של הרשות לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לרשות מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

45. לרשות יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים אשר יתבקשו בנוסח אישור קיום הביטוחים (המצורף כנספח ב' 1 למסמכי המכרז). לרשות שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח אישור קיום הביטוחים ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק אשר צורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי הרשות תביא לביטול זכייתו, חילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

יחסי מזמין – קבלן עצמאי

46. מוסכם בין הצדדים כי נותן השירות יבצע את השירותים נשוא הסכם זה כקבלן עצמאי, וכמי שמפעיל עסק משלו, ואין בהתקשרות בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין הרשות ו/או מי מטעמה לבין נותן השירות או מי מעובדיו.
47. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי הוא מנהל תיקים כעצמאי במס ערך מוסף, מס הכנסה והמוסד לביטוח לאומי.
48. נותן השירות מצהיר ומתחייב, כי הוא משלם לעובדיו אשר יועסקו על ידו במתן השירותים את מלוא זכויותיהם בהתאם להוראות כל דין ו/או הסכם וכי ידוע לו כי התמורה הנקובה בסעיף 26 לעיל הינה בבחינת עלות כוללת לרשות וכוללת גם את התמורה בגין שכר עובדיו כאמור, אם וככל שיועסקו בביצוע השירות, והנלווים לו. נותן השירות יאפשר לרשות, על פי דרישתה מעת לעת, לבדוק את עמידתו של נותן השירות בתנאי סעיף זה. עוד מצהיר נותן השירות, כי מתוך התמורה המפורטת לעיל בסעיף 26 לעיל ינכו סכומים לצורך ביטוחו הפנסיוני (לרבות ביטוח שארים וביטוח נכות) ו/או ביטוח פנסיוני של מי מעובדיו שיועסקו בביצוע השירות.
49. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתחייב לפצות את הרשות ו/או לשפותה, מיד עם דרישה ראשונה, בכל סכום שתידרש הרשות לשלם ו/או שיהא עליה לשלם ובכל ההוצאות שתישא ו/או תידרש לשאת בהן עקב טענה לקיומם של יחסי עובד-מעביד בין הרשות או מי מטעמה לבין נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו.
50. ככל שנותן השירות הינו תאגיד, תהא הרשות רשאית, מנימוקים סבירים, לדרוש החלפת עובד של נותן השירות העוסק בביצוע השירותים, ונותן השירות מתחייב להיענות לדרישתה. יובהר, כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מהסכמת הצדדים כי לא יהיו כל יחסי עובד-מעביד כמפורט לעיל, ומתן הוראה על פיו לא תביא לעיכוב בלוחות הזמנים.

היעדר בלעדיות

51. הרשות תהיה רשאית, אם תמצא לנכון לעשות זאת, להזמין או להעסיק נותן/י שירותים ו/או יועצים נוספים לשם מתן השירותים לרשות, בכל עניין הקשור ו/או הכרוך בביצוע השירותים ו/או אספקת מוצרי חומרה, תוכנה ורישוי מכל סוג.
52. הוזמן מומחה כאמור, בין אם לפני חתימת ההסכם ובין לאחר אותו מועד, יסייע נותן השירות בידי המומחה בביצוע תפקידו, ישתף עמו פעולה וימציא לו כל מידע, נתון ומסמך המצוי ברשותו ואשר יידרשו על ידי המומחה.
53. מוסכם בזאת, שלנותן השירות לא תהיה איזו זכות קדימה ו/או עדיפות ו/או זכות אחרת כלשהי בביצוע שירותים כלשהם אשר אינם כלולים בהסכם זה.

זכויות יוצרים

54. נותן השירות נותן בזה את הסכמתו הבלתי מסויגת לעשות כל שימוש שהרשות תמצא לנכון במסמכי ותוצרי השירותים שבוצעו על פי הסכם זה.
55. מוסכם על הצדדים, כי כל הניירות, הדו"חות, הסקרים, התוכניות, התרשימים, החשבונות, החישובים, התוצרים התוכנות המדיה וכל מסמך אחר מכל סוג, אשר נוצרו במסגרת ו/או לצורך ביצוע השירותים, יהיו בבעלותה הבלעדית של הרשות, ואין נותן השירות רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו או להעתיקם או למוסרם לאחר, אלא לצרכי קיום התחייבותיו על פי הסכם זה ו/או לאחר קבלת אישור הרשות מראש ובכתב, ואך ורק בהתאם לאישור.
56. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתחייב לשמור את המסמכים המצוינים בסעיף 50 לעיל בצורה מסודרת, מעודכנת וממוינת, ולא להשמידם במשך שבע (7) שנים ממועד סיום ההתקשרות אלא באישור מראש ובכתב על ידי הרשות.
57. מוסכם בזה, כי הרשות תהיה זכאית לקבל את כל המסמכים או חלק מהם בכל עת שהיא, בין במשך ביצוע הסכם זה ובין לאחר סיומו, ונותן השירות מתחייב למוסרם לרשות מיד עם דרישתה, בצירוף כל הביאורים שיידרשו, לשביעות רצונה המלא של הרשות.
58. לנותן השירות לא תהא, מכל סיבה שהיא, זכות עיכובן או שיעבוד על המסמכים ו/או חלקם, והוא לא יהיה זכאי, מכל סיבה שהיא, למנוע מסירתם לרשות ושימוש של הרשות בהם כפי שתמצא לנכון, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים. למען הסר ספק, סעיף 5 לחוק הסכם קבלנות, התשל"ד - 1974 לא יחול על הסכם זה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתיר בזאת לרשות בהיתר בלתי מסויג, לעשות כל שימוש שייראה בעיניה במסמכי ובתוצאות שירותי הייעוץ, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

סודיות

59. נותן השירות מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת ולא להעביר, למסור, לגלות, לפרסם לחשוף או לרמוז לכל אדם ו/או גוף כלשהו כל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מעשי, שנאסף או נתקבל במסגרת ביצוע שירותי הייעוץ, והוא מתחייב שלא להשתמש בכל מידע שהגיע אליו עם ולצורך ביצוע השירותים לכל מטרה אחרת שהיא, למעט לצורך מילוי תפקידו על פי הסכם זה, אלא אם קיבל הסכמה מראש ובכתב מאת הרשות ובתנאים שהרשות תקבע. למען הסר ספק, מובהר, כי הרשות הינה הבעלים של כל מידע, מסמך ותוכנית כאמור.

ניגוד עניינים ואי-תחרות

60. נותן השירות מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם חובותיו והתחייבותיו לרשות.
61. נותן השירות ידווח לרשות, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר לגביהם יש לו עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם חובותיו והתחייבותיו לרשות ו/או אשר קשורים במישרין או בעקיפין לשירותי הייעוץ, ולרשות יש עניין בהם.

62. מובהר ומוסכם כי התחייבותו של נותן השירות לפי סעיף 55 לעיל תעמוד בתוקפה במהלך תקופת ההתקשרות ועד 12 (שנים עשר) חודשים לאחר תום תקופת הסכם זה ו/או לאחר ביטולו על ידי מי מהצדדים, תהא עילת ביטול אשר תהא.

העברת זכויות

63. נותן השירות אינו רשאי למסור, להסב או להעביר לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו, או להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה על פי הסכם זה אלא בהסכמת הרשות מראש ובכתב. על אף האמור לעיל, העסקת מומחים ועובדים, שאושרו מראש על ידי הרשות, על ידי נותן השירות, אין בה, כשלעצמה, משום הפרה של סעיף זה.

64. מובהר, כי הסכמתה או אישורה של הרשות בהתאם לסעיף 57 לעיל, אינם משחררים את נותן השירות מאחריותו המקצועית והבלעדית והתחייביותו לפי הסכם זה, והוא ימשיך לשאת באחריות המלאה לכל מעשה או מחדל בקשר עם שירותי הייעוץ.

65. מוסכם בזה על ידי הצדדים כי הרשות תהא רשאית למחות ולהעביר את חובותיה וזכויותיה כלפי נותן השירות, לפי הסכם זה, לכל אדם או גוף אחר, כפי שתמצא לנכון. ניתנה הודעה בכתב לנותן השירות על העברת הזכויות והחובות לאדם או גוף כאמור, יחולו, החל מהמועד שייקבע בהודעה, כל זכויות וחובות הרשות כלפי נותן השירות על אותו אדם או גוף וזכויות וחובות נותן השירות יחולו בהתאמה כלפי אותו אדם או גוף כאמור.

שונות

66. מבלי לפגוע בזכויות הרשות לכל סעד על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה, תהיה הרשות זכאית לקזז ו/או לחלט מתוך הכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום כסף לכיסוי כל סכום אשר יגיע לה מנותן השירות, בין כדמי נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי ו/או בין בכל דרך אחרת. לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כנגד הרשות.

67. ספרי הרשות וחשבונותיה יחשבו ויהיו נאמנים על נותן השירות, וישמשו בכל עת הוכחה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים שהרשות תשלם על פי הסכם זה, וכן בכל הנוגע לכל סכום שישולם על ידי הרשות לנותן השירות או על ידי נותן השירות לרשות.

68. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהסכם לנספחיו, יגבר האמור בהסכם.

69. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה או אישר סטייה מהוראת ההסכם, לא ייחשב הדבר כוויתור או כאישור על כל הפרה או סטייה שיבואו לאחר מכן, בין של אותה הוראה ובין של הוראה אחרת.

70. כל ויתור, אורכה, הנחה מטעם אחד הצדדים, וכל שינוי של איזה מתנאי ההסכם, לא יהיו תקפים אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי אותו צד.

71. למען הסר ספק אין באמור בהסכם זה כדי להקנות זכות מכל מן וסוג שהוא אלא לצדדים בהסכם זה.

72. מוסכם בין הצדדים, כי הסמכות היחידה והבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם הסכם זה תהיה נתונה לבית המשפט בבאר שבע, וכי לאף בית משפט אחר לא תהא כל סמכות לדון במחלוקת כאמור.

73. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כמפורט במבוא להסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הרשות

נותן השירות

נוסח ערבות בנקאית לביצוע המכרז

תאריך: ___/___/___

לכבוד
עיריית ערד

הנדון: ערבות מס' _____

1. לפי בקשת _____ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. _____ מרחוב _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד) (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של **25,000 ₪** (במילים סכום במילים עשרים וחמישה אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז מס' 07/2025 למתן שירותי סיסטם לעיריית ערד, וזאת להבטחת כל התחייבויות הנערב כלפיכם.
2. סכום ערבות זו צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה. מדד הבסיס לצורך חישוב ההצמדה הינו מדד חודש **אפריל**, אשר פורסם ביום **15/05/2025**, שהינו המדד הידוע במועד מתן ערבות זו.
3. אנו נשלם לכם, תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם בכתב, כל סכום עד לגבול סכום הערבות האמורה לעיל, מבלי שיהיה עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהוא, או לדרוש תחילה את סילוק סכום הערבות מהספק, בלבד שהסכום הכולל שנשלם על פי ערבותנו זו לא יעלה על סכום הערבות.
4. ערבות זו תישאר בתקופה עד ליום _____ ועד בכלל, כל דרישה על פיה צריכה להגיע בכתב לידינו עד לתאריך האמור ועד בכלל. דרישה שתגיע לאחר התאריך האמור לא תיענה.
5. ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה.

חתימת הבנק:

נספח ב' - נספח ביטוח

1. מבלי לפגוע באחריות נותן השירות על פי הסכם זה ועל פי כל דין, ממועד תחילת תקופת ההתקשרות או ממועד תחילת ביצוע השירותים, לפי המוקדם ולמשך כל תקופת ההתקשרות (לרבות כל הארכה שלה), מתחייב נותן השירות לערוך ולקיים על חשבונו בחברת ביטוח מורשת כחוק לעריכת ביטוחים בישראל, את הביטוחים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים - מסומן כנספח י'1 המצורף להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום ביטוחים").
2. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב נותן השירות לכלול את התנאים הבאים:
 - 2.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – נותן השירות ו/או הרשות, בהתאם להרחבי השיפוי כדלקמן:
 - 2.2 "הרשות" לעניין הכיסוי הביטוחי: עיריית ערד לרבות תאגידי עירוניים ו/או חברות בת ו/או עובדים של הנ"ל.
 - 2.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את הרשות היה ותיתבע בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של נותן השירות ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 - 2.4 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את הרשות היה ותוטל עליה אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי נותן השירות בקשר עם ביצוע השירותים.
 - 2.5 ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את הרשות היה ותיתבע בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של נותן השירות ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 - 2.6 ביטוח חבות המוצר מורחב לשפות את הרשות היה ותיתבע בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירותים ו/או המוצרים של נותן השירות ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 - 2.7 ביטוח אחריות מקצועית ו/או ביטוח חבות המוצר – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת ביצוע השירותים המקצועיים ו/או מועד אספקת המוצרים לרשות בהתאמה.
 - 2.8 חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות, אולם אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי דין.
 - 2.9 הביטוח יכסה את אחריותו של נותן השירות על פי דין ואחריותו בגין כל הפועל בשמו ומטעמו של נותן השירות ולרבות אחריותו בגין קבלני משנה מטעמו.
 - 2.10 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
 - 2.11 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי הרשות, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 - 2.12 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לרשות הודעה בכתב, ע"י נותן השירות ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
 - 2.13 כל סעיף בפוליסות נותן השירות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי נותן השירות כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי הרשות וכלפי מבטחיה, ולגבי הרשות הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את הרשות במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי הרשות מבלי שתהיה לחברת הביטוח של נותן השירות זכות תביעה ממבטחי הרשות להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. למען הסר ספק, מבטחת נותן השירות מוותרת על טענה של ביטוח כפל כלפי הרשות וכלפי מבטחיה.

2.14 היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח.

3. הרשות רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מנותן השירות להמציא את פוליסות הביטוח לרשות ונותן השירות מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש הרשות בהתאם לתנאי ההסכם ונספחיו.

4. ללא כל דרישה מצד הרשות, נותן השירות מתחייב להמציא לידי רשות עם החתימה על הסכם זה, את אישור הביטוח כשהוא חתום על ידי מבטחו. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי המצאת אישור הביטוח כשהוא חתום על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי לביצוע השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבותיו של נותן השירות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. לא יאוחר מ-14 יום לפני מועד תום תקופת ביטוחי נותן השירות, מתחייב נותן השירות להפקיד בידי הרשות את אישור הביטוח כאמור לעיל בגין הארכת תוקפו לתקופות ביטוח נוספות, מידי תקופת ביטוח ולמשך כל התקופה בה התחייב לערוך ביטוח.

5. הרשות רשאית, אך לא חייבת, לבדוק את אישור הביטוח שיומציא על ידי נותן השירות כאמור לעיל, ונותן השירות מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נשוא אישור הביטוח להתחייבותיו על פי הסכם זה. נותן השירות מצהיר כי זכויות הרשות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינה מטילה על הרשות ו/או מי מטעמה כל חובה ו/או כל אחריות לגבי הביטוחים נשוא אישור הביטוח, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור הביטוחים ובין אם לאו.

6. נותן השירות יישא, בכל מקרה, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן ישא בכל נזק שיגרם לרשות עקב מעשה ו/או מחדל של נותן השירות, קבלני המשנה, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של נותן השירות, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

7. נותן השירות מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם ולחדשם מעת לעת לפי הצורך ולא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים. יודגש, כי נותן השירות יישא בכל מקרה בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי נותן השירות.

8. מובהר כי, אין בעריכת הביטוחים על ידי נותן השירות כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבותיו בהתאם להסכם זה או כדי לשחרר את נותן השירות מחובתו לשפות ו/או לפצות את הרשות בגין כל נזק שנותן השירות אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. תשלום תגמולי ביטוח כלשהם לא יהיה בהם אלא כדי להפחית מסכום השיפוי ו/או הפיצוי לו יהיו זכאים הרשות ו/או מי מטעמה בגין נזק או הפסד.

9. מוסכם כי קביעת גבולות האחריות ו/או היקף הכיסוי הביטוחי כמפורט באישור עריכת הביטוחים הינה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על נותן השירות שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על נותן השירות לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. נותן השירות מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי הרשות ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.

10. נותן השירות פוטר את הרשות ו/או מי מטעמה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש המובא על ידו ו/או מי מטעמו לחצרי הרשות ו/או המשמש לצורך מתן השירות, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשות ו/או מי מטעמה בגין אובדן ו/או נזק כאמור; הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם נזק בזדון.

11. הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

נספח ב'1 - אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור :		אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד						
<p>באישור קיום ביטוחים תבוא הפסקה הבאה: אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p> <p>באישור על הסכמה לעריכת ביטוח תבוא הפסקה הבאה: 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	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור				
עיריית ערד	תאגידים עירוניים ו/או חברות בנות ו/או עובדים של הנ"ל.	שם	<input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : _____ שירותי מחשוב / סיסטם ו/או שירותים נלווים.	<input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר _____				
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	מען						
מען : הפלמ"ח 6 , ערד		הקשר למבקש האישור הראשי :						
כיסויים								
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח			תאריך סיום	תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מט בע	לתקופה	למקרה					
302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 315 תביעות המל"ל 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג	2,000,000	2,000,000	2,000,000			ביט		אחריות כלפי צד שלישי
309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבדים 328 ראשוניות	20,000,000	20,000,000	20,000,000			ביט		אחריות מעבדים
302 אחריות צולבת 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי – 12 חודשים 347 הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו	1,000,000	1,000,000	1,000,000		ת.רטרו : _____	ביט		חבות המוצר
302 אחריות צולבת למעט אחריותו המקצועית של מבקש האישור 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 325 מרמה ואי יושר עובדים 327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.	2,000,000	2,000,000	2,000,000		ת.רטרו : _____			אחריות מקצועית
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג') :								
043 מחשוב								
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								
חתימת האישור								
המבטח :								

מסמך 5

תצהיר בדבר קיום דיני העבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

לכבוד

עיריית ערד

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

1. הנני משמש בתפקיד _____ ב- _____ (להלן: "המציע")
2. הנני מוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המציע.
3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:
 - המציע או בעל זיקה אליו* לא הורשעו** ביותר משתי עבירות***;
 - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
 - * "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.
 - ** "הורשעו" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02.
 - *** "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז -1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב – 2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.
4. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:
 - חלופה א' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.
 - חלופה ב' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.
5. למציע שסימן את חלופה ב' בסעיף ב' לעיל – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:
 - חלופה (1) – המציע מעסיק פחות מ- 100 עובדים.

□ חלופה (2) – המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא תחייב כאמור באותה חלופה (2) – הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

6. למציע שסימן את חלופה ב' לעיל- המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם הרשות (ככל שתהיה התקשרות כאמור)

7. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה ב _____ מר/גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המציע, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. ש מספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

מסמך הגדרת השירותים (מפרט)

מבוא

1. כללי

1.1.1 הגדרות

- 1.1.1.1 "המזמינה" – עיריית ערד
- 1.1.1.2 הספק – הספק הזוכה מכרז זה, שהינו בעל הניסיון, הידע, כח האדם, האמצעים והיכולות לספק את כלל השירותים כהגדרתם להלן.
- 1.1.1.3 "המכרז" – מכרז פומבי _____ לאספקת שירותי סיסטם.
- 1.1.1.4 "המערכת" ו/או "המערכות" – כלל המערכות ותשתיות המידע הארגוניות של המזמינה הכוללות בין היתר, אך לא רק, תשתיות כבילה מנחושת ואופטיקה (תקשורת פאסיבית), רשתות תקשורת אקטיביות קוויות ואלחוטיות (כדוגמת LAN, WLAN, WAN), מערכות מחשוב, אחסון וגיבוי, סביבות וירטואליזציה, מערכות טלפוניה ומוקדים, רכיבי סייבר (כדוגמת חומת אש, מערכות אימות והזדהות, אנטי וירוס וכיוצ"ב) מערכות ביטחון (טלוויזיה במעגל סגור, גילוי פריצה, בקרת כניסה), מערכות בקרת מבנה, יישומים, תוכנות ורישוי המשמשים את המזמינה ומחשוב אישי (לרבות ציוד פריפריאלי).
- 1.1.1.5 "השירותים" – כלל תכולת העבודה שתבוצע ע"י הקבלן הכוללת שירותי תפעול שוטף, כולל תשתיות, תמיכה ואחזקה למערכות כהגדרתן במסמך זה במודל של מיקור חוץ, לרבות שירותי אינטגרציה למערכות חדשות הכוללים בין היתר תכנון הנדסי, אספקה, התקנה, הגדרה, אינטגרציה, הפעלה, הגירה, בדיקה, תיעוד, הדרכה, תפעול, אחזקה, ותמיכה.
- 1.1.1.6 "אתר התקנה" ו/או "אתרי התקנה" – כלל אתרי המזמינה וגפי הסמך המפורטים המסמך זה בעיריית ערד.
- 1.1.1.7 "רמת שירות" – תכולת העבודה, התהליכים והתפוקות המוגדרות לצורך מתן הישרות.

1.2 יעדים

1.2.1 יעדים ומטרות

- 1.2.1.1 מטרת המכרז הינה לבחור ספק לאספקת השירותים עבור המזמינה על בסיס תפוקה נמדדת בהתאם לרמת שירות מוגדרת.
- 1.2.1.2 השירותים יינתנו הן למשתמשים והן למערכות בהתאם לתמהיל המוגדר במפרט זה ובנספחיו.
- 1.2.1.3 ייעול ושיפור רמת הזמינות והשרידות של המערכות ובכלל זה היישומים הקריטיים של המזמינה.
- 1.2.1.4 קידום רמת התשתיות והמערכות אצל המזמינה.

2.1 ארכיטקטורה

- 2.1.1 ארכיטקטורת רשת עיריית ערד. רשת המחשוב של המזמינה הינה רשת מורכבת ממספר רשתות תקשורת המקושרות זו לזו באמצעות קווי תקשורת מסוגים שונים. הרשת מתבססת על אתר מרכזי – מתחם העירייה שבו ממוקם חדר השרתים, האחסון והגיבוי המרכזית, מערכת הטלפוניה ומערכות הביטחון של המזמינה. המזמינה מספקת שירותים למתחם עצמו ולמוסדות סמך של המזמינה במרחב העיר ערד. ביניהם מספקת גישה למערכות מהאתרים הבאים: מוסדות חינוך, גנים, וחינוך בלתי פורמלי, החברה הכלכלית לערד, היחידה לאיכות הסביבה נגב מזרחי, מתי"א, מרכז פסגה, הספרייה העירונית, שפ"ח, ועוד. מתחם העירייה ומתחמי המוסדות מקושרים לאינטרנט.
- 2.1.2 המזמינה בכללותה מונה כ- 350 עמדות מחשב וצידוד היקפי נלווה (ללא העמדות במוסדות החינוך השונים) המחוברים למתגי תקשורת הפזורים בריכוזים באתרי הרשות השונים.
- 2.1.3 למזמינה כ- 10 שרתים. רוב השרתים וירטואליים.
- 2.1.4 מערך הדואר האלקטרוני של המזמינה מבוסס על יישומי Office 365 Exchange Microsoft.
- 2.1.5 למזמינה רכיבי אבטחת המידע של FortiGate ומוצרי אבטחה נוספים כמו אנטייורוס EDR ועוד.
- 2.1.6 למזמינה מרכזיית טלפוניה של בזק בינלאומי בהתקנה מקומית במתחם העירייה, בעלת כ- 250 שלוחות הכוללות טלפונים ומכשירי אינטרקום. מערכת הטלפוניה של בזק בינלאומי משולבת עם מערכת קול סנטר של חברת אספיר, ותתכן החלפה של המרכזיה למערכת אחרת בתקופת ההתקשרות.
- שלוחות מרוחקות מחובר דרך VRF של חברת פרטנר.
- 2.1.7 שירותי האינטרנט הניתנים לאתרי הרשות הינם באחריות המזמינה, פרט למוסדות חינוך המקושרים ישירות לרשת משרד החינוך.

3 מפרט השירות

3.1 כללי

- 3.1.1 פרק זה בא לפרט את דרישות המינימום הנדרש מהספק לצורך מתן השירותים ברמת השירות הנדרת כהגדרתה במכרז זה.
- 3.1.2 במסגרת מתן השירותים, הספק יהיה אחראי לספק, אך לא רק, שירותי סיסטם **למזמינה** ולמשתמשי **המזמינה**, לרבות להוות סמכות מקצועית עליונה לכל השירותים הניתנים ברשות בתחום הסיסטם ללא יוצא מן הכלל על פי דרישת **המזמינה** בכל **אתרי ההתקנה**, טיפול בתקלות הקשורות **במערכות המזמינה**, לנטר, לתפעל ולתחזק את **מערכות המזמינה** באופן שוטף, להוות גורם מתאם בין ספקי צד ג' של **מערכות** לבין **המזמינה** והכל כמפורט במסמך זה ונספחיו.

- 3.1.3 הספק יעסיק בהעסקה ישירה, בכל עת צוות מהנדסים, טכנאים ומנהלי פרויקטים בעלי ידע בתחום המחשוב, התקשרות, הטלפוניה ואבטחת מידע. מובהר כי אנשי הצוות שיועסקו ע"י הספק יהיו בעלי ידע במוצרים בהם משתמשת ו/או תשתמש בעתיד המזמינה.
- 3.1.4 **הספק** יהיה אחראי להפעיל ספקי ציוד ושירותים בתחום התקשרות ואבטחת המידע **שלמזמינה** קיימת התקשרות פעילה מולם, ומוצריהם ושירותיהם נמצאים עדיין בשירות פעיל אצל **המזמינה**. ההפעלה תכלול בין היתר, אך לא רק, פתיחת, מעקב וניהול תקלות מול הספקים השונים, שיתוף פעולה בעבודות התאמה ואינטגרציה, תיאומים לעבודות תחזוקה ושירותים וכיוצא בזה כך שהספק יהווה נקודת ממשק יחידה ומרכזית לכל תחום תשתיות התקשרות האקטיבית ואבטחת המידע אצל **המזמינה**.
- 3.1.5 הדרישות המפורטות להלן מתייחסות לכל **אתרי ההתקנה**, לרבות אתרים נוספים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות בין **המזמינה לספק** ללא מגבלת כמות או מיקום גיאוגרפי.
- 3.1.6 במסגרת מתן השירותים, על **הספק** להיות בעל הידע, הניסיון והיכולת לתכנן, לאפיין, לספק, להתקין, להגדיר, לבצע אינטגרציה בין מערכות, לבדוק, להפעיל, להדריך ולתעד פרויקטים בתחום התקשו"ב מקצה לקצה, לרבות מתן שירות ואחריות לאחר מסירתם בהתאם לתנאים **במכרז** זה. מובהר כי **למזמינה** סטנדרט לביצוע פרויקטים בתחום התקשו"ב, ועל **הספק** יהיה לעמוד בסטנדרט זה, ככל ויזכה בפרויקט בכפוף להליך רכש ו/או התקשרות שתבצע **המזמינה**, ככל ותבצע.
- 3.2 הספק יספק שירותי תמיכה, תפעול ותחזוקה למערכות המזמינה, באתרי ההתקנה ע"י נוכחות פיסית והן באמצעות מוקד/כונן מרחוק בהתאם לצורך.
- 3.2.1 במסגרת מתן **השירותים למזמינה**, בכל אחד מהאשכולות כאמור להלן, **הספק** יהיה אחראי לתפעול ותחזוקת כלל **המערכות**, התשתיות, המידע והתהליכים הקשורים במערכות המידע של **המזמינה** באופן מלא, ויהווה נקודת הממשק והתיאום לכל פעילות הקשורה בתפעול ותחזוקת **המערכות** כאמור.
- 3.2.2 שירותי **הספק באתרי ההתקנה** יינתנו באמצעות כח אדם ייעודי, מקצועי ומנוסה שיוצב באופן פיזי באתר/ים, ובנוסף ככל ויידרש מתן שירותי תמיכה טכנית מרחוק באמצעות כח אדם מקצועי ומנוסה. השירות יכלול, אך לא רק:
- 3.2.2.1 הכנת תוכנית התארגנות טרם העברת מערכות המזמינה למתן השירותים ע"י הספק (להלן: "**שלב ההיערכות**")
- 3.2.2.2 הכנת תוכנית וביצוע הפועל של העברת מערכות המזמינה למתן השירותים ע"י הספק (להלן: "**שלב המעבר**").
- 3.2.2.3 אספקת **השירותים למזמינה** בפועל לאחר סיום **שלב המעבר** ובכלל זה, אך לא רק, אספקת והעמדת כח אדם מקצועי ומיומן לצורך מתן **השירותים באתרי ההתקנה**, בזמנים ובמועדים הנדרשים.
- 3.2.2.4 ניטור ותפעול מערכות **המזמינה** באופן שוטף, איתור תקלות, צווארי בקבוק, בעיות איטיות, ניתוקים, סיכוני אבטחה וכיוצ"ב.

3.2.2.5 ניהול משתמשים, מחשוב אישי, מערכות הפעלה למחשוב אישי, ציוד פריפריאלי, הרשאות, סביבות שרתים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, יישומים, תהליכי גיבוי ושחזור מידע, שירותים מנוהלים, שירותי ענן ואבטחת מידע.

3.2.2.6 תמיכה בשינויי תצורה שוטפים במערכות **המזמינה** בהתאם לדרישות המשתנות של **המזמינה**.

3.2.2.7 איתור, טיפול ותיקון בתקלות חומרה, תוכנה ורישוי במערכות **המזמינה**.

3.2.2.8 ביצוע תחזוקה מונעת בכפוף להנחיות יצרני הציוד על פי תדירות והיקף שהוגדרו ע"י יצרני הציוד או לפחות אחת לחצי שנה (הנמוך מביניהם כדי להקטין ככל האפשר את הסבירות לתקלות ולמנוע פגיעה **ברמת השירות**). כחלק מהתחזוקה המונעת **הספק** יהיה אחראי בין היתר לביצוע אופטימיזציה לציוד ולרשת עצמה, בתיאום עם **המזמינה**, כדי להבטיח ניצול יעיל של משאבי הציוד והרשת, לאתר צווארי בקבוק ו/או תקלות נסתרות ככל וקיימות. בכלל זה יכלול שדרוגי תוכנה מינוריים ומאגזיריים בכפוף להנחיות יצרני הציוד, ו/או במקרה של גילוי באגים, חולשות אבטחה, מגבלה בהפעלת תכונות ו/או תמיכה בחומרה חדשה.

3.2.2.9 אחריות על ניהול, הפעלה וקשר מול כלל ספקי המשנה, הנדרשים לשלב ההקמה, שלב התפעול והתמיכה ולאורך כל תקופת ההתקשרות. מובהר בהקשר זה, כי **הספק** הינו האחראי הבלעדי לניהול התהליך ולפתרון כל בעיה או צורך הנדרש בגין הפעלה של ספקי המשנה, כולל אחריות לביצועי ספקי המשנה ולהתחשבות מולם.

3.2.2.10 טיפול ותיקון בתקלות הקשורות לתשתיות מחשוב לרבות מערכות אינטרקום והשחלות חיוטים.

3.2.2.11 כתיבת נהלי עבודה.

3.2.2.12 השתתפות וכוונות בתרגילי חירום יזומים מטעם המזמינה.

3.2.2.13 מענה לשכת חירום מבחינת כוח אדם, רציפות מענה והגעה לאתרי ההתקנה בשעת חירום. 3.2.2.14 פירוק וגריטת ציוד ישן.

3.2.2.15 ניהול מלאי (אינוונטאר), תיעוד מצב קיים ושינויים.

3.2.2.16 הדרכת בעלי תפקידים אצל המזמינה.

3.3 תמהיל השירות:

3.3.1 נוכחות פיזית של **חמישה** ימים בשבוע באתר הראשי של הרשות למשך יום עבודה מלא בשעות הפעילות כהגדרתם לעיל, פרט ליום שישי.

3.3.2 שירות תמיכה באמצעות מוקד שירות ותמיכה בשעות הפעילות בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 22:00, וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00-13:00.

3.3.3 מעבר לשעות פעילות כמפורט לעיל, יעמוד לרשות המזמינה מוקד לטיפול בתקלות **במערכות** קריטיות כפי שיקבעו ע"י **המזמינה** מפעם לפעם.

3.3.4 כל תוספת כח אדם מעבר לתכולה הנ"ל, ו/או ביצוע פרויקטים, יבוצעו בתשלום בהתאם לפירוט בכתב הכמויות.

3.4 אופן מתן השירות

3.4.1 השירות ינתן **למזמינה** באמצעות כ"א יעודי שיוצב ע"י **הספק באתרי ההתקנה**

- 3.4.1.1 כוח אדם מקומי במיקור חוץ
- 3.4.1.1.1 **הספק** יעמיד לרשות **המזמינה** כוח אדם מיומן ומקצועי (להלן: "**הגורם הטכני**") שיהיה נוכח באתרי ההתקנה בכפוף להיקף המשרה המפורט בכתב הכמויות
- 3.4.1.1.2 (נספחים 8 א' ו- 8 ב').
- 3.4.1.1.3 הגורם הטכני יוצב באתר המזמינה בלבד ולא יעניק שירות לשום לקוח אחר של הספק, לא ע"י הצבה פיסית ולא ע"י מענה מרוחק. למען הסר ספק מדובר על בלעדיות המזמינה בלבד.
- 3.4.1.1.4 **הגורם הטכני** יהיה בעל הידע, הניסיון והכישורים לבצע את כלל מטלות התפעול, התחזוקה והאסקלציה הנדרשת עבור מכלול מערכות **המזמינה** כמוגדר במפרט זה.
- 3.4.1.1.5 **הגורם הטכני** יהיה בעל הסמכה של ניהול רשתות תקשורת מחשבים System Administrator ע"י מוסד השכלה מוכר ו/או בעל הסמכת MCSA לפחות בהיקף של 200 שעות לימוד לפחות.
- 3.4.1.1.5.1 אחריות להתקנה, שדרוג ועדכון של חומרה ותוכנה במערכות הרשות.
- 3.4.1.1.5.2 טיפול ואחריות להפעלה תקינה וביצוע בדיקות סדירות של מערך הגיבויים השחזורים ברשות.
- 3.4.1.1.5.3 טיפול בשרתים אשר בשימוש הרשות הכולל: הקמה, תחזוקה, תיקון, החלפה, שדרוג וכיו"ב.
- 3.4.1.1.5.4 ניהול ביצועים ותכנון קיבולת של המחשבים והתקשורת.
- 3.4.1.1.5.5 ניהול והקצאה של משאבי הרשות (שרתים, דיסקים, מדפסות, שטחי אחסון וכיו"ב) ברשת המחשבים.
- 3.4.1.1.5.6 התקנה של ציוד מחשבים חדש ו/או העתקת מחשבים קיימים בתוך משרדי הרשות ו/או באתרי הרשות לרבות כל המרכיבים הנדרשים להתקנת והפעלת הציוד.
- 3.4.1.1.5.7 תחזוקה וטיפול של ציוד המחשבים והתקשורת בתדירות מומלצת על ידי היצרן.
- 3.4.1.1.5.8 טיפול בתקלות ברשת המשתמשים, בתוכנה ובחומרה כולל איתור התקלות, אפיון הסיבה לתקלה, קביעת אופן הטיפול וטיפול עד לפתרון הבעיה.
- 3.4.1.1.5.9 ניהול הקשר עם ספקי החומרה והתוכנה ופיקוח על קבלת שירותים מתאימים.
- 3.4.1.1.5.10 יישום נהלי אבטחת מידע וניהול הרשת.
- 3.4.1.1.5.11 עדכון ושדרוג תוכנות (אפליקטיביות, תוכנות מדף, תשתיות וכדומה) תוך הקפדה על אינטגרציה בין כל תשתיות המחשוב של הרשות.
- 3.4.1.1.5.12 התקנה תקופתית ותחזוקה של תוכנות הגנה ואבטחת מידע.
- 3.4.1.1.5.13 ניהול הרשאות של משתמשים הכוללת הוספה, גריעה ועדכון ההרשאות במערכות המחשוב.
- 3.4.1.1.5.14 ניהול של תיבות הדואר האלקטרוני של המשתמשים (הפצת נהלים, מתן גישה מהבית, הגבלה או הגדלה של קיבולת התיבות וכיו"ב).
- 3.4.1.1.5.15 ניהול גיבויים וכתובת תהליכי גיבוי של המידע הממוחשב.
- 3.4.1.1.5.16 תאום ויישום מערך **DRP** (התאוששות מאסון) ברשות.

- 1.1.1.1.1 **למזמינה** עומדת הזכות לדרוש החלפה של **הגורם הטכני** עקב חוסר בידע טכני, אי עמידה ו/או אי עמידה בזמן ביעדים שבמטלות שהוגדרו, מחדל מקצועי/ טכני, התנהגות לא נאותה, ו/או מכל סיבה אחרת, והכל לפי החלטה בלעדית של **המזמינה**, **והספק** יהיה מחוייב להעמיד **גורם טכני** חלופי תוך 14 יום מקבלת ההודעה **מהמזמינה**.
- 1.1.1.1.2 **הגורם הטכני** ימוקם פיסית באתר שיוגדר ע"י **המזמינה**, אך **המזמינה** תהא רשאית ממנו להתייצב לעבודה בכל אחד מאתרי ההתקנה בהתאם לשיקוליה המשתנים
- 1.1.1.1.3 **הגורם הטכני** יידרש להחתים כרטיס נוכחות עם הגעתו ובעזיבתו את **אתר ההתקנה**.
- 1.1.1.1.4 **הגורם הטכני** יהיה כפוף למנהל מערכות המידע של **המזמינה**, ולמנהל טכני מטעם **הספק**.
- 1.1.1.1.5 **הגורם הטכני** יהיה הגורם האחראי להוציא לפועל, בין אם באופן ישיר ובין אם ע"י הפעלת כח אדם אחר של **הספק**, את מתן השירותים אצל **המזמינה**.
- 1.1.1.1.6 מובהר כי **המזמינה** תהא אחראית לקבוע את תוכנית העבודה של **הגורם הטכני** מבחינת עדיפויות, תוך כדי תיאום עם **הספק** כדי להבטיח מצד אחד עמידה ביעדיה, ומהצד השני ביצוע שגרות התפעול והתחזוקה בזמנם ע"י **הספק** במסגרת התחייבויותיו **במכרז** זה.
- 1.1.1.1.7 **הגורם הטכני** יהיה אחראי לדווח באופן שוטף למנהל מערכות המידע של **המזמינה** ולמנהל הטכני מטעם **הספק** על כלל המשימות שבטיפולו, התקדמות, מעצורים, חסמים וסיכונים ככל שקיימים.

1.2 רמת השירות

- 1.2.1 **רמת השירות** המסופקת על ידי **הקבלן למזמינה** תהיה רציפה ואחידה לאורך כל תקופת ההתקשרות, ותכיל את כל תמהיל השירותים כמפורט **במכרז** זה ובנספחיו.
- 1.2.2 **רמת השירות** תחול הן על **מערכות** קיימות והן על כל מערכת חדשה, כל מוצר חומרה, תוכנה ו/או רישוי שיתווספו, ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות בכפוף להסכם.
- 1.2.3 הספק יעמיד לרשות המזמינה את **הגורם הטכני** (מנהל רשת System Administrator) אשר אמור לעניק מענה מספיק ושלם לכלל השוטף של הזמינה. במידה והגורם הטכני יבחר בעצמו או המזמינה תחליט על כך, ניתן יהיה לפנות למוקד **הספק** כאסקלציה.
- 1.2.4 **הספק** יעמוד בדרישות **רמת השירות** המפורטת להלן עבור פעולות וקריאות שירות שונות, ידווח על חריגות, ויתריע מבעוד מועד **למזמינה** על השפעות אפשריות.
- 1.2.5 **הספק** יהיה אחראי באופן בלעדי לנטר את **רמת השירות** שנקבעה באמצעים דיגיטליים שיאפשרו **למזמינה** לעקוב אחר עמידת **הספק** ברמת השירות המסופקת מול **רמת השירות** המובטחת במסגרת מכרז זה.
- 1.2.6 **הספק** יעמיד את דוחות השירות לרשות **המזמינה**, אחת לחודש, באמצעות שליחת קובץ ממוחשב ניתן לעיבוד ועריכה, לנציג **המזמינה**.
- 1.2.7 זמני התגובה הנדרשים בטיפול בתקלות:
- 1.2.7.1 המזמינה הינה היחידה לאשר את רמת חומרת התקלה, ועל פיה יפעל **הספק** כפי שפורט לעיל.

1.2.7.2 בהתאם לצורך ידאג **הספק** להעמיד לרשות **המזמינה** כח אדם מיומן שיגיע לאתר בו מתרחשת התקלה לצורך הטיפול בה.

1.2.7.3 סיווג תקלות:

1.2.7.3.1 חירום – רמה 1 – תקלה מערכתית משביתה שלא מאפשרת למזמינה לקיים את פעילותה העסקית.

1.2.7.3.2 קריטית – רמה 2 – תקלה משביתה של מערכת אחת או יותר מתוך כלל מערכת המידע של המזמינה המשביתה שירות או יישום קריטי של המזמינה.

1.2.7.3.3 דחופה – רמה 3 – תקלה שאינה משפיעה באופן ישיר על פעילות המזמינה אך די בה כדי לעכב או להפריע לפעילות העסקית של המזמינה כדוגמת בעיות איטיות, ניתוקים, גישה למשאבים, וכיו"ב.

1.2.7.3.4 לא דחופה – רמה 4 – כל תקלה שאינה נופלת באחת מהקטגוריות המפורטות לעיל.

1.2.7.4 זמני תגובה

דרגת חומרה	תהליך אסקלציה			זמן מירבי לתיקון	מירבי לתיקון
	Helpdesk – מהנדס אתר	מנהל אתר, מנהל צוות	מנהל טכני, מוביל טכני		
חירום, רשת למטה, מערכת למטה – 1	מידי	מידי, עבודה מתמשכת עד לפתרון	מידי, עבודה מתמשכת עד לפתרון	מידי, עבודה מתמשכת עד לפתרון עד 4 שעות עבודה	1000 שם בגין כל שעה איחור בטיפול תקלה קריטית
קריטית - 2	15 דקות	1 שעה	2 שעות	6 שעות	500 שם בגין שעת איחור
דחופה – 3	1 שעה	3 שעות	6 שעות	12 שעות	100 שם בגין שעה איחור
לא דחופה – 4	8 שעות	24 שעות	72 שעות	1 חודש	500 שם בגין על יום איחור

1.2.7.5 מדדי רמת השירות

מס"ד	מדד	רמת שירות נדרשת	משקל
א-1	זמן המתנה למענה אנושי במוקד	עד 60 שניות ל-90% מהקריאות	15%
א-2	אחוז הפניות שבהן סיום הטיפול הוא ע"י נציג מוקד השירות ("רמה 1")	75% מהפניות	20%

10%	10% מהפניות	אחוז הפניות המועברות לטיפול ספק שירות/צוות פנים של המזמינה	א-3
15%	עד 5% מהפניות	אחוז הפניות החוזרות למוקד בתוך 2 ימי עבודה רצופים	א-4
20%	90% מהפניות	אחוז עמידה בזמן סיום טיפול בפניות בהתאם לטבלת הדחיפות (ראה מעלה)	א-5
20%	ציון 80	שביעות רצון המשתמשים	א-6

- 3.5.1.6.5.1 חישוב ציון רמת השירות יבוצע בתאם לטבלה הנ"ל.
- 3.5.1.6.5.2 דוגמה לחישוב: 85% מהקריאות נענו תוך 60 שניות, $14.16 = 15 * 85 / 90$ ציון לסעיף זה.
- 3.5.1.6.5.3 סה"כ ציון יהיה סה"כ חיבור הציון בכל הסעיפים.

- 1.2.7.6 הסכם רמת השירות יכנס לתוקפו מיד עם סיום שלב המעבר.
- 1.2.7.7 כל פעילות **הספק** תלווה במערך תמיכה ממוחשב שדרכו ינוהלו כל פניות השירות, המעקב והתיעוד שבוצעו על ידיו לאורך כל תקופת ההתקשרות. מערך זה ינטר בין היתר את **רמת השירות** המסופקת ע"י **הספק**, ויאפשר **למזמינה** לעקוב אחר ביצועי **הספק** באופן רצוף, כאשר אי עמידה ברמת השירות עשויה לחייב את **הספק** בתשלום פיצויים מוסכמים כפי שנקבע בהסכם למכרז זה.
- 1.2.7.8 בנוסף למפורט לעיל, כוללים שירותי **הספק** בין היתר, אך לא רק, דיווח שוטף על פעילות המוקד, סטטוס קריאות, עמידה **ברמת השירות**, ניתוח סקרי שביעות רצון המשתמשים ותהליכי השיפור המבוצעים כדי לייעל את **רמת השירות** שניתן.

1.3 אחריות תפעולית

1.3.1 טיפול בתקלות

- 1.3.1.1 **המזמינה** מספקת מערכת לניהול קריאות רשותית.
- 1.3.1.2 באחריות **הגורם הטכני** לנהל את כל תהליך ניהול התקלה, החל מפתיחת התקלה במערכת, תיעוד מהלך הטיפול, עדכון ממצאי התקלה ומועדי סגירת התקלה.
- 1.3.1.3 פתיחת התקלה למול ספק המוצר/ציוד/תוכנה הרלוונטית, לבצע מעקב אחר התקלה וביצוע אסקלציה למול היצרנים השונים למתן פתרון מהיר ככל שניתן.
- 1.3.1.4 **הגורם הטכני** יעדכן וידווח **למזמינה** על אירועים קריטיים המשפיעים על הפעילות העסקית המבצעית של **המזמינה**.
- 1.3.1.5 בהיעדר נוהל, באחריות **הגורם הטכני** לייצר את נוהל העבודה והאסקלציה הנדרש למול כל אחד מספקי צד ג' שמערכותיהם מותקנות או מספקות שירותים עבור **המזמינה**.

1.3.1.6 באחריות **הגורם הטכני** להגיע לפתרון התקלה או צמצומה בכל דרך, אם בהחלפת ציוד/רכיב/תוכנה או אספקת מוצר חלופי זמני, כולל הגעה לאתרי המזמינה ככל שיידרש, הכל לפי **רמת השירות** המוגדרת במכרז זה.

1.3.2 שדרוגים

1.3.2.1 באחריות **הגורם הטכני** לנהל את כל תהליכי השדרוג במערכות **המזמינה**, החל מהעלאת הצורך בשדרוג, תכנון תהליך השדרוג, הצגת הסיכונים ודרכי הצמצום לסיכונים, הצגת חלופות להתאוששות מהירה, שילוב יצרן המערכת בבחינת תוכנית השדרוג ואישורה על ידי הספק ו/או היצרן, מימוש השדרוג, וביצוע בדיקות מקיפות למערכת לאחר השדרוג.

1.3.2.2 באחריות **הגורם הטכני** לבצע עדכוני תוכנה שוטפים עבור מערכות הפעלה, דרייברים, Firmware, כל רכיב תוכנה אחר שרץ על חומרה שבאחריותו שנדרשת פעולת העדכון, אם לתיקון באגים, תיקוני אבטחת מידע או הוספת תכונות חדשות.

1.3.2.3 טרם כל שדרוג של אחת או יותר **מהמערכות שבאחריות הגורם הטכני**, יפנה **הגורם הטכני למזמינה** לפני המועד המתוכנן לביצוע השדרוג לצורך קבלת אישור לשדרוג **המערכת**, תוך מתן פרטים מלאים אודות מהות ותכולת השדרוג.

1.3.2.4 למען הסר כל ספק, אין באישור **המזמינה** כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של **הגורם הטכני** על כל תהליך השדרוג וכן על תקינות **המערכות** לפני, במהלך ולאחר השדרוג.

1.3.2.5 בכל שדרוג, **הגורם הטכני** יבדוק את המשמעויות הטכניות, האבטחתיות והארגוניות, מבחינה רמת התחזוקה והתמיכה הנדרשת והשפעתן על **מערכות** אחרות ברשת המזמינה, ועל הממשקים החיצוניים עם מערכות **המזמינה**, ועם מערכות חיצוניות אחרות ויציג לאישור **המזמינה**.

1.3.2.6 **הגורם הטכני** יציג משמעויות של השפעות תשתיות ויישומיות (אפליקטיביות) בהתאם למדיניות המזמינה. מובהר כי שדרוג **המערכות**, על כל ההיבטים הכרוכים בכך (לוגיסטית, כלכלית, תפעולית וכו') יהיה באחריותו המלאה של **הגורם הטכני**.

1.3.2.7 שינוי תצורת מערכת לא תביא לשינוי בהתחייבויות **הספק** בכל הנוגע ליעדי הזמינות ולמדדי ביצועים כפי שהוגדרו, אלא אם אושר אחרת על ידי **המזמינה**, במסגרת האישור לביצוע השינוי/השדרוג.

1.3.3 שרידות, זמינות ויתירות

1.3.3.1 באחריות **הגורם הטכני** לדאוג לבצע בדיקות המשכיות עסקית באופן שוטף כחלק מתהליך האחזקה השגרתי כדי להבטיח שכל המערכות התומכות במנגנוני המשכיות עסקית ושרידות פועלות כנדרש בהיבט הזמינות וההתאוששות במקרה של כשל.

1.3.3.2 באחריות **הגורם הטכני** להגדיר את פרוטוקול הבדיקות, אופן ביצוע הבדיקות ומדדי ההצלחה לכל בדיקה.

1.3.3.3 הבדיקות יבוצעו לפחות אחת לשנה, ובסיומן יעביר **הגורם הטכני** לידי **המזמינה** דו"ח המפרט את המערכות שנבדקו וסטטוס הבדיקה של כל אחת מהן, לצד המלצות לביצוע שינויים ככל ונדרשים על מנת לעמוד ברמת הזמינות הנדרשת.

1.3.4 גידול והתרחבות

- 1.3.4.1 באחריות הגורם הטכני לדאוג לבצע תכנון קיבולות ולשמור על משאבי המערכות בהתאם לתכנון הצריכה של המזמינה.
- 1.3.4.2 באחריות הגורם הטכני לדאוג להרחיב מבעוד מועד קיבולות על מנת לתמוך בצרכי המזמינה המשתנים.
- 1.3.4.3 במידה והרחבה מחייבת רכש, על הגורם הטכני לדאוג ליידע את המזמינה מיד עם זיהוי הצורך בגידול והתרחבות על מנת שהמזמינה תוכל להערך מבעוד מועד לרכש והצטיידות הנדרשת לצורך כך.
- 1.3.5 תוכנה ורישוי
- 1.3.5.1 באחריות הגורם הטכני להתקין, להפעיל ולנהל את כלל התוכנות והרישיונות של המזמינה.
- 1.3.5.2 הגורם הטכני יתעד את כלל מוצרי התוכנה והרישוי של המזמינה בכלי ייעודי אשר יפרט את מועד הטמעת התוכנה, מספר הרישיון ומועד פקיעת ככל שקיים.
- 1.3.5.3 באחריות הגורם הטכני להודיע למזמינה פרק זמן של לפחות 60 יום מראש על פקיעת תוקף של רישיון כלשהו על מנת שהמזמינה תוכל להיערך מבעוד מועד לרכש/חידוש הרישיונות האמורים.
- 1.3.5.4 באחריות הגורם הטכני לבצע עדכוני תוכנה שוטפים עבור כלל מערכות ההפעלה, דרייבים, Firmware, כל רכיב תוכנה אחר שבאחריותו שנדרשת פעולת העדכון, אם לתיקון באגים, תיקוני אבטחת מידע או הוספת תכונות חדשות.
- 1.3.6 אבטחת מידע
- 1.3.6.1 הגורם הטכני יהיה אחראי להגדיר, לנהל ולתחזק את מערך אבטחת המידע של המזמינה באופן מלא.
- 1.3.6.2 מערך אבטחת המידע יכלול כל מוצר (חומרה, תוכנה, רישוי ותהליך) הקיים אצל המזמינה ובכלל זה הרשאות משתמשים, גישה למשאבי ומערכות המזמינה, מבוקר, מאובטח ועל פי מדיניות האבטחה של המזמינה כפי שיוסכם.
- 1.3.6.3 באחריות הגורם הטכני לנהל את כלל הרשאות המשתמשים במערכות המידע של המזמינה.
- 1.3.6.4 באחריות הגורם הטכני לנהל את כלל פעולות האכיפה והחוקים במערכות האבטחה השונות של המזמינה.
- 1.3.6.4.1 באחריות הגורם הטכני לנהל ולתפעל ולהגדיר את כלל מערכות האבטחה של המזמינה באחריות כוללת מלאה ושלמה.
- 1.3.6.4.2 באחריות הגורם הטכני לנהל, לפעול ולעמוד בדרישות הרגולטוריות השונות ככל שיהיו/ישנן שהמזמינה נדרשת לעמוד בהן, בנוסף, על הגורם הטכני לעמוד בתקנים והרגולציות הנדרשות.
- 1.3.6.4.3 באחריות הגורם הטכני לדאוג להמשך עמידה ברגולציות חדשות, ככל שיתווספו או יידרשו על ידי המזמינה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.3.6.4.4 באחריות הגורם הטכני לממש תהליכי ניהול מאובטח עבור כלל רכיבי המערכת שבאחריותו, בין השאר ע"י שימוש בפרוטוקולים ייעודיים הקיימים במרכיבי המערכת, ביצוע הקשחות, גישה מאובטחת ושימוש בהזדהות חזקה.
- 1.3.7 ניטור ובקרה

- 1.3.7.1 **הגורם הטכני** ינטר ויבקר את פעולת מערכות **המזמינה** באמצעות כלי ניטור הקיימים אצל **המזמינה**. ככל ואין ברשות **המזמינה** כלי ניטור, או באין כלי ניטור בכל מערכת ומערכת, **הגורם הטכני** יבצע ניטור ידני באמצעות ממשקי הניהול של **המערכת**.
- 1.3.7.2 **הגורם הטכני** יהיה אחראי לאפיין תהליכי עבודה ונהלים הקשורים בניטור ובקרה של מערכות **המזמינה**.
- 1.3.7.3 **הגורם הטכני** יבצע ניטור שוטף של כלל **מערכות המזמינה** ובכלל זה, אך לא רק:
- 1.3.7.3.1 בדיקות יומיות הכוללות אירועים שוטפים וחריגים שהתרחשו **במערכות** כדוגמת, אך לא רק, ניתוקי תקשורת ברשתות השונות, בעיות איטיות, התראות עלך בעיות חומרה ורישוי, חוסר משאבים וכיו"ב.
- 1.3.7.3.2 בדיקות יומיות הכוללות אירועי אבטחת מידע הנרשמים ביומני רכיבי התקשורת ואבטחת המידע.
- 1.3.7.3.3 זיהוי כשלים בהתחברות ומצבים של התחברות בשעות חריגות.
- 1.3.7.3.4 שלמות תהליכי גיבוי נתונים.
- 1.3.8 ניהול שינויים
- 1.3.8.1 באחריות **הגורם הטכני** להביא לידיעת **המזמינה** על כל שינוי מהותי במבנה המערכת ו/או המערכות המשפיע על פעילותו העסקית המבצעית.
- 1.3.8.2 באחריות **הגורם הטכני** להביא לאישורה של **המזמינה** פעילות או שינוי המשפיע על פעילותה העסקית המבצעית על מנת לתאם מועד השבתה/פגיעה בשירות שנוחה ככל שניתן **למזמינה**.
- 1.3.8.3 באחריות **הגורם הטכני** לתעד את השינויים שבוצעו בכלי ייעודי לתיעוד השינויים באופן שוטף ורציף לאורך כל תקופת ההתקשרות. ככל שאין כלי ייעודי לתיעוד שינויים יתעד **הגורם הטכני** את השינוי במסמך, אם בשינוי חומרה או תוכנה, מועד השינוי, השפעתו ומאשר השינוי.
- 1.3.8.4 שינויים במבנה רשת יתועדו על ידי **הגורם הטכני** בנוסף לכלי התיעוד גם על ידי שרטוט או סכמת מבנה הרשת לאחר כל שינוי.
- 1.3.8.5 שינוי תצורת מערכת לא תביא לשינוי בהתחייבויות **הספק** בכל הנוגע ליעדי הזמינות ולמדדי ביצועים כפי שהוגדרו, אלא אם אושר אחרת על ידי **המזמינה** במסגרת האישור לביצוע השינוי/השדרוג.
- 1.3.9 דיווח
- 1.3.9.1 באחריות **הגורם הטכני** להגדיר מנגנוני דיווח שיאפשרו **למזמינה** לאמוד את רמת הכשירות, הזמינות והביצועים של **מערכותיה** בכל זמן נתון.
- 1.3.9.2 **הגורם הטכני** יהיה אחראי לדווח **למזמינה** באופן מיידי על אירועים חריגים הנוגעים לאבטחת מידע, כדוגמת, אך לא רק, גניבת מידע, שיבוש מידע, השמדת מידע, ניסיון סחיטה באמצעות כופר תוכנה, התקפות מסוגים שונים על תשתיות **המזמינה**, הדבקה בנוזקות, דלף מידע, חדירה למערכות **המזמינה** ע"י גורם לא מורשה, וכיוצ"ב.

- 1.3.9.3 **הגורם הטכני** יהיה אחראי לביצוע חסימת מזהים, אינדקטורים, או כל פעילות אחרת על בסיס מידע שיתקבל מהגופים השונים וכן לבצע יישומי והקשחות אבטחת מידע מול גופים שונים המקושרים עם המזמינה בתחומי אבטחת המידע.
- 1.3.9.4 **הגורם הטכני** יהיה אחראי לדיווח **למזמינה** על כל תקלה חריגה המונעת ממערכות **המזמינה** לתקשר החוצה לעולם או לצדדים שלישיים ככל שיהיו, או כל פגיעה בשירות המונעת מהמשתמשים עבודה תקינה ושוטפת.
- 1.3.9.5 אחת לחודש יעביר **הגורם הטכני** לידי **המזמינה** דו"ח פעילות מסכם אשר יכיל:
- 1.3.9.5.1 סיכום פעילות התמיכה באתרי ההתקנה בחיתוך לפי אתר, משתמשים וסוגי התקלות.
- 1.3.9.5.2 דיווח ניצול הרשת מבחינת תשתיות, ציוד ושירותי **המערכות**. הדוח יכלול נתונים וסטטיסטיקות בהתאם לשעות הפעילות.
- 1.3.9.5.3 אירועים חריגים, תקלות מיוחדות והפרות אבטחת מידע.
- 1.3.9.5.4 תקלות בקווי תקשורת של אתרי **המזמינה**.
- 1.3.9.5.5 נושאים לדיון, יוזמות, וכל נושא אחר אשר **הגורם הטכני** מבקש להדגיש, לקדם או להביא לידיעת **המזמינה**.
- 1.3.9.5.6 אחת לרבעון יעביר **הגורם הטכני** לידי **המזמינה** דו"ח פעילות מסכם אשר יכיל לפחות:
- 1.3.9.5.6.1 המלצות יישום לשיפור והתייעלות מערך המחשוב, התקשורת ואבטחת המידע של המזמינה.
- 1.3.10 ניהול חלפים
- 1.3.10.1 **הגורם הטכני** יבצע רישום של **המוצרים והשירותים** אצל יצרני הציוד תחת שם **המזמינה** בלבד. מובהר כי כל **המוצרים והשירותים**, לרבות כל ציוד קיים שהגורם הטכני יספק עבורו **שירות** במסגרת מכרז זה הינו בבעלותה של המזמינה.
- 1.3.10.2 מובהר כי כל החלפים המוצעים יהיו מקוריים, מהדגמים ומתוצרת היצרנים הקיימים אצל **המזמינה**.
- 1.3.10.3 בכל החלפת חומרה במסגרת השירות, **הגורם הטכני** יעדכן את מצאי הציוד בפרטי הפריט שהוחלף כך שתהיה תאימות מלאה בין הציוד שמוקן **באתרי ההתקנה** לרישום שמתנהל אצל **הגורם הטכני**.
- 1.3.10.4 מובהר כי אספקת חומרה חלופית שאינה זהה למקור (מק"ט יצרן זהה לפריט התקול) יאושר להתקנה רק בכפוף לאישור **המזמינה** מראש ובכתב, והגורם הטכני מתחייב לפנות **למזמינה** בכל מקרה שבו לא ניתן להחליף חומרה בחומרה זהה כאמור לצורך קבלת אישור כתוב כאמור לפני ביצוע העבודה בפועל.
- 1.3.10.5 מובהר כי חלק מהציוד שמוקן אצל **המזמינה** נמצא וימצא בשירות ואחריות של ספקים אחרים גם לאחר זכייתו של **הספק** במכרז. במקרה כזה, **הספק** יהיה אחראי על הפעלת הספקים הרלוונטיים לביצוע עבודות השירות והתחזוקה כך שהמזמינה תפעל ביום יום מול גורם אחד - **הספק** הזוכה.
- 1.4 תפעול ותחזוקה פרטנית של מערכות

1.4.1 רשתות תקשורת מקומיות (LAN)

- 1.4.1.1 **הגורם הטכני** יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת רשת התקשורת המקומית ובכלל זה כלל מתגי התקשורת, הנתבים ושאר מרכיבי הרשת לרבות התשתית הפאסיבית של **המזמינה** בכל **אתרי ההתקנה**. אחריות **הגורם הטכני** לתפעול ותחזוקה תכלול בין היתר, אך לא רק:
- 1.4.1.1.1 חיבור, ניתוק והזזת צרכנים ברשת.
 - 1.4.1.1.2 ניטור שוטף של הרשת, זיהוי תקלות ופתרון.
 - 1.4.1.1.3 אופטימיזציה שוטפת של הרשת לצורך שמירה על ביצועים נאותים.
 - 1.4.1.1.4 ניטור שוטף של הרשת, זיהוי תקלות ופתרון.
 - 1.4.1.1.5 אופטימיזציה שוטפת של הרשת לצורך שמירה על ביצועים נאותים בכלל, וניהול תדרי הרדיו ומניעת חפיפה והפרעה של נקודות גישה אחת לשניה.
 - 1.4.1.1.6 החלפת חומרה תקולה בחומרה תקינה.
 - 1.4.1.1.7 ביצוע שדרוגי תוכנה שוטפים.
- 1.4.2 רשתות תקשורת אלחוטיות (WLAN) ורשתות אחרות בין אם קיימות ובין אם יוקמו בעתיד.
- 1.4.3 **הגורם הטכני** יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת רשתות התקשורת האלחוטיות בטכנולוגיית WiFi ובכלל זה כלל מרכיבי הרשת הכוללים נקודות גישה אלחוטיות, בקרים, רפיטרים וכל התקן אחר, לרבות התשתית הפאסיבית של **המזמינה** בכל **אתרי ההתקנה**.
- 1.4.4 רשתות תקשורת מרחביות (WAN)
- 1.4.5 **הגורם הטכני** יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת רשתות התקשורת המרחביות בטכנולוגיית WiFi ובכלל זה כלל מרכיבי הרשת הכוללים נקודות גישה אלחוטיות, בקרים, רפיטרים וכל התקן אחר, לרבות התשתית הפאסיבית של **המזמינה** בכל **אתרי ההתקנה**. בנוסף, **הגורם הטכני** יהיה אחראי לנהל את קבלן צד ג' האחראי על תפעול של המזמינה. אחריות **הגורם הטכני** לתפעול ותחזוקה תכלול בין היתר, אך לא רק:
- 1.4.5.1.1 ניטור שוטף של כל קווי התקשורת (תמסורות מכל הסוגים) ושירותי הגישה לאינטרנט.
 - 1.4.5.1.2 זיהוי תקלות וביצוע אסקלציה לספקי השירות השונים.
- 1.4.6 מערכות להגנת המידע
- 1.4.6.1 **הגורם הטכני** יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת כלל מערכות ההגנה של המזמינה. אחריות **הספק** לתפעול ותחזוקה תכלול בין היתר, אך לא רק:
- 1.4.6.1.1 ניטור שוטף של מערכות קיימות ועתידיות כדוגמת חומות אש, חומות אש אפליקטיביות, מערכת NAC, מערכת הלבנה, מערכת הזדהות AAA, מערכת ניהול תעודות CA, מערכות הגנת תחנות (AV/EDR/XDR), מערכת הגנת דואר אלקטרוני, מערכת לניהול התקנים ניידים (MDM), מערכת לניהול הרשאות (PAM/DM) ומערכת לניהול אבטחה מרכזית (SIEM).
 - 1.4.6.1.2 ניהול ותחזוקה שוטפת של הרשאות גישה למערכות הנ"ל.
 - 1.4.6.1.3 ניהול ואופטימיזציה של החוקה באופן שוטף.
 - 1.4.6.1.4 עדכון רישוי באופן שוטף.

- 1.4.6.1.5 החלפת חומרה תקולה בחומרה תקינה.
- 1.4.6.1.6 ביצוע שדרוגי תוכנה שוטפים, עדכוני חתימות, וכיוצ"ב.
- 1.4.7 מחשוב, אחסון וגיבוי**
- 1.4.7.1 הגורם הטכני יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת מערכת המחשוב, האחסון והגיבוי של המזמינה.** אחריות הגורם הטכני לתפעול ותחזוקה תכלול בין היתר, אך לא רק:
 - 1.4.7.1.1 ניהול ותפעול שוטף של מערכת הווירטואליזציה שעליה מתבססות חוות השרתים של המזמינה.
 - 1.4.7.1.2 תכנון וניהול משאבי המחשוב (מעבדים, זיכרונות, שטחי דיסק, קישורי רשת).
 - 1.4.7.1.3 ניהול סיגמנטציה במערך המחשוב (VLAN).
 - 1.4.7.1.4 ניהול מבנה ותצורת החיבורים הפיזיים והלוגיים.
 - 1.4.7.1.5 ניהול ביצועים.
 - 1.4.7.1.6 הקשחת השרתים על פי מדיניות המזמינה.
 - 1.4.7.1.7 הפעלת תכונות אבטחת המידע בשרתים.
 - 1.4.7.1.8 הפעלה וטיוב ביצועי השרתים ומערך האחסון.
 - 1.4.7.1.9 הגדרה, ניהול וביצוע כלל תהליכי הגיבוי במערכות המזמינה.
 - 1.4.7.1.10 ביצוע תהליכי שחזור מגיבוי על פי מדיניות המזמינה.
 - 1.4.7.1.11 במסגרת אחריות הספק הכוללת נמצא גם אתר הגיבוי (DR) של המזמינה, בין השאר מחובותיו של הספק:
 - 1.4.7.1.11.1 נישור וניהול סביבת ה DR ותהליכי הגיבוי שמתבצעים מולה.
 - 1.4.7.1.11.2 ביצוע תרגיל מעבר לאתר הגיבוי אחת לחצי שנה.
 - 1.4.7.1.11.3 שמירת עותק גיבוי ב Off Line- שבועי, חודשי, שנתי, למשך 7 שנים לכלל המידע והנתונים של המזמינה.
- 1.4.8 יישומים ומערכות תומכות
- 1.4.8.1 הגורם הטכני יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת כלל היישומים והמערכות התומכות בסביבת מערכות המידע של המזמינה. אחריות הגורם הטכני לתפעול ותחזוקה תכלול בין היתר, אך לא רק:
 - 1.4.8.1.1 כלל שרותי הליבה של מערך ה IT בין השאר:
 - 1.4.8.1.1.1 שרותי DNS / DHCP.
 - 1.4.8.1.1.2 שרותי AD/DC.
 - 1.4.8.1.1.3 שרותי NTP.
 - 1.4.8.1.1.4 שרותי SMB.
 - 1.4.8.1.1.5 שרותי File Sharing.
 - 1.4.8.1.1.6 שרותי CA.
 - 1.4.8.1.1.7 שרותי AAA.
 - 1.4.8.1.1.8 שרותי WSUS/SCCM.
- 1.4.9 משתמשים והתקני קצה**

1.4.9.1 הגורם הטכני יהיה אחראי על תמיכה במשתמשים והתקני הקצה שלהם. אחריות הגורם הטכני תכלול בין היתר, אך לא רק:

- 1.4.9.1.1 טיפול בקריאות ותקלות ציוד קצה של המזמינה (מחשבים, מדפסות, קוראים, ציוד היקפי וכו')
- 1.4.9.1.2 טיפול בקריאות ותקלות משתמשים בנוגע לתפעול ושימוש במערכות המידע השונות.
- 1.4.9.1.3 התקנת מחשבים ותחנות, התקנת Images בעמדות העבודה הנייחות והניידות, הקשחות, הגדרות מדיניות, עדכוני אבטחה ותוכנה.
- 1.4.9.1.4 הדרכה של משתמשים על מערכות המידע השונות.
- 1.4.9.1.5 הפעלת Help Desk מטעם המזמינה לתמיכה מרחוק.

1.4.10 שירותי אחסון מנוהלים בענן

1.4.10.1 הספק לספק למזמינה שירותי אחסון מנוהלים בענן שיאפשר למזמינה לאחסן מידע באתר מרוחק לצרכי גיבוי ויתירות. השירות יכלול לפחות:

- 1.4.10.1.1 שטח אחסון פרטי בנפח כמפורט בכתב הכמויות על גבי תשתית משותפת.
- 1.4.10.1.2 זמינות השירות (SLA) תעמוד על לפחות 99.99%.
- 1.4.10.1.3 החיוב בגין שטח האחסון יהיה לפי שימוש בפועל.
- 1.4.10.1.4 השירות יאפשר גידול או הקטנת נפח האחסון ללא מגבלות.
- 1.4.10.1.5 הגישה לשטח האחסון תבוצע באמצעות ערוץ VPN שיפתח בין המזמינה לספק השירות מעל רשת האינטרנט, בתמיכה מלאה של חיבור VPN Site2Site באמצעות Fortinet Fortigate .
- 1.4.10.1.6 השירות יכלול ממשק ניהול שדרכו המזמינה תוכל לצפות בניצולת השטח וביצועי מערך האחסון.

תצהיר בדבר העדר זיקה לחבר או עובד רשות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

עיריית ערד

הנני מצהיר בזאת כי עיריית ערד הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :

1. סעיף 103 (א) לצו הרשויות המקומיות הקובע כדלקמן :
"חבר רשות, קרובו, 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 עם הרשות, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
2. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
"חבר הרשות לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם עיריית : לעניין זה,
"חבר רשות" - חבר רשות או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו- 2 (1) (ב))."
3. סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי :
"פקיד א עובד של רשות לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם הרשות ובשום עבודה המבוצעת למענה".
4. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
 - 4.1. בין חברי מועצת הרשות אין לי : בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 4.2. אין חבר רשות, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו
 - 4.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
 5. כמו כן אני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
 - 5.1. אין כל מצב של ניגוד עניינים ביני או בין עניין אישי שלי לבין השתתפותי במכרז ו/או מתן השירותים לרשות במידה ואזכה במכרז.
 - 5.2. במידה ואזכה במכרז, אני מתחייב לדווח לרשות, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר יש לי לגביהם עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם חובותיי והתחייבויותיי לרשות ו/או אשר קשורים במישרין או בעקיפין לשירותים וואו לרשות יש עניין בהם.

5.3. ידוע לי כי הרשות תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה או ניגוד עניינים כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

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

7. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין ו/או מזכויותיה של הרשות על פי כל דין.

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המציע:

_____ שם המציע:

אימות חתימה

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

_____ עו"ד

_____ תאריך

הצעת המציע

לכבוד
עיריית ערד

הנדון: הצעה למתן שירותי סיסטם לעיריית ערד ועבודות נוספות (להלן: "השירותים")

אני הח"מ, _____ נציג מוסמך של _____ מתכבד בזה להגיש הצעה למתן השירותים לרשות בהתאם לתנאי מסמכי המכרז ונוסח ההסכם המצ"ב על כל נספחיהם. יש בידי את כל מסמכי המכרז, הם מוכרים לי ומובנים לי היטב. הצעתי נעשית לאחר ששקלתי ובחנתי היטב את כל הדרישות המפורטות בפנייה. בהתאם למפורט במסמכי המכרז, להלן התעריפים המוצעים על ידי לכל אחד מרכיבי המכרז:

מס"ד	תיאור	גורם כפל	יחידת מידה	מחיר / אחוז ליח'	סה"כ
1	שירות גורם טכני (מנהל רשת System Administrator) - תפעול, תמיכה ותחזוקה הרשות קומפלט כולל גיבוי אסקלציה של מומחה תוכן למנהל הרשת נוכחות באתר חמישה ימים בשבוע בימים א-ה 08:00-17:00	1	חודש		
2	שירות אחסון מנוהל בענן בנפח של 15 טרה	1	חודש		
3	גורם טכני (מנהל רשת System Administrator) אופציונלי, מחוץ לשעות העבודה בימים א-ה משעה 17:00 עד 08:00 למחרת. ביום שישי/חג משעה 13:00 עד כניסת שבת/חג	8	שעת עבודה		
4	תגבור אופציונלי לתמיכה טכנית באתר ע"י טכנאי מחשבים (יום עבודה שלם) בימים א-ה 08:00-16:30, יום שישי/ערב חג 08:00-13:00	1	יום עבודה (8.5 שעות או ביום שישי/ערב חג 5 שעות)		
5	תוספת GB100 לשירותי אחסון מנוהל בענן	1	חודשי		
6	גובה אחוז הנחה ממחירון pricelist של כל מוצרי מייקרוסופט (כי יש לדווח את האחוז במחיר ליחידה) החישוב של סה"כ יהיה על פי הנוסחה הבאה: $50,000 * (\text{אחוז ההנחה} - 100)$ (סה"כ (חיבור של עמודת סה"כ)	50,000	אחוז		

- במקרה של טעות מתמטית כלשהי יקבע המחיר ליחידה / אחוז והמזמינה היא זו שתבצע את פעולות החיבור החיסור והכפל.
- יש למלא את עמודת המחיר / אחוז ליחידה בכל אחת מהשורות בטבלה לעיל. אין למלא סכום או אחוז שלילי. הצעה שבלפחות אחת מהשורות בה, בעמודת מחיר / אחוז ליחידה תתבצע חריגה מהאמור בפיסקה זו תפסל על הסף.
- מובהר כי כל השירותים בטבלת הצעת המחיר למעט מס"ד 1 הינם אופציונאליים והרשות תוכל לבחור לקבלם מהמציע או מכל גורם אחר שתראה לנכון, והתשלום יהיה לפי הביצוע בפועל בכפוף להזמנת עבודה חתומה מראש מהמזמינה.

בכבוד רב,

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

תצהיר העדר עבירות

הנדון: הצהרה והתחייבות לעמוד בתנאי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים,

התשס"א-2001

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, נציג המציע _____ המוסמך
להתחייב בשם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים
בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. ידוע לי, כי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים התשס"א-2001 והתקנות לפיו (להלן: "החוק"), חל עלי, כנותן שירותים במסגרת הסכם למתן שירותי אחזקה ואספקת מתקני מים מטוהרים לעיריית ערד.
2. אני מצהיר בזאת, כי ידוע לי שבהתאם לחוק, חל איסור על העסקה של בגיר, ללא קבלת אישור מראש, ממשטרת ישראל, המעיד כי ההעסקה מותרת על פי חוק. אישור כאמור יכול להתקבל מהמשטרה הן על ידי הבגיר עצמו המועמד לעבודה או על ידי המעסיק או על ידי המסגרת, בצירוף של יפוי כוח מטעם הבגיר וצילום של תעודת הזהות של הבגיר, והכל בהתאם לחוק.
3. אני הח"מ, מתחייב למלא אחר כל דרישות החוק בנוגע לחובה לקבל את האישור מהמשטרה לגבי כל אדם או גוף, כמתחייב מהוראות החוק, לשמור את האישורים ולהציגם בכל עת שאדרש.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך _____ שם מלא של החותם נותן השירות _____ חתימה וחותמת נותן השירות _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי ביום _____ הופיע בפניי ה"ה _____
ת.ז. _____ המשמש בתפקיד _____ והמוסמך להתחייב בשם נותן
השירות, ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה כן, חתם בפניי על תצהיר זה.

תאריך	שם עו"ד	חתימת עו"ד

פורמט חוות דעת

לכבוד
עיריית ערד
באמצעות המציע
א.ג.ג,

הנדון: **אישור בדבר ביצוע עבודות כנדרש בתנאי הסף על ידי המציע**

שם המזמין: _____

שם מנהל היחידה הרלוונטי: _____

טלפון ליצירת קשר (חובה): _____

א. הננו מאשרים בזה כי המציע/ה _____ ביצע/ה עבורנו את הפרויקטים הבאים (במהלך השנים 2022-2024 בלבד):

מיקום ביצוע העבודות	מהות ופרויקט העבודות	מועד התחלה וסיום

ב. להלן חוות דעתנו המקצועית ביחס לעבודות המפורטות בטבלה דלעיל (הקף/סמן בעיגול):

איכות העבודה	גבוהה	טובה	מספקת
עמידה בלוי"ז	עומד בלוי"ז	עומד חלקית	חורג מהלוי"ז
יחסי עבודה מול המזמים	טובים מאוד	טובים	מספקים

ג. הננו מאשרים בזה כי למציע/ה הנ"ל יש/אין (מחק את המיותר) תביעות משפטיות תלויות ועומדות כלפינו.

הערות: _____

פרטי החותם (שם מלא + תפקיד): _____

חתימה + חותמת: _____
** טופס המלצה זה צריך להיות חתום על ידי המזמין בלבד (חתימה + חותמת).

מסמך 11 – התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

הקבלן מתחייב לקיים בכל תקופת הסכם זה, לגבי העובדים שיועסקו על ידו, אחר האמור בהוראות כל דין ובכלל זה, בחוקי העבודה המפורטים להלן וכל חוק אחר רלוונטי גם אם לא הופיע ברשימה שלהלן, כפי שהם בעת חתימת החוזה ו/או כפי שישונו מעת לעת, לרבות חוקים חדשים שיחוקקו בתקופת ההתקשרות.

תנאי זה הינו מתנאי היסוד של ההתקשרות ואי עמידה בחוק כלשהו בתחום זה, יהווה הפרה יסודית של ההסכם על כל המשתמע מכך.

חוק שרות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

חוק שעות העבודה והמנוחה, תשי"א – 1959.

חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976.

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ו – 1965.

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א – 1959.

חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.

חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג – 1963.

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.

חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

חוק פנסיה חובה – 2008.

המזמין יהיה זכאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדים אצל הספק וזאת כדי לוודא את ביצועו של סעיף זה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ לאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

חתימת עורך – דין