



מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע

חלק א' ההזמנה למכרז - תנאים מיוחדים

התנאים המיוחדים הם ייחודיים להליך זה.
יש לקרוא את התנאים המיוחדים ביחד עם התנאים הכלליים ושאר מסמכי ההליך.

הזמנה להציע הצעות – תנאים מיוחדים

נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע" או "החברה") מזמינה בזאת מציעים להציע הצעותיהם במסגרת מכרז פומבי להתקשרות בהסכם למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות והכל כפי שיידרשו על-ידי נת"ע, כמפורט במפרט הטכני ובהסכם ההתקשרות המצורף למסמך זה.

ההזמנה להציע הצעות למכרז זה מורכבת ממסמך זה של "תנאים מיוחדים" וממסמך "התנאים הכלליים". שני המסמכים ייקראו יחד, כמשלימים האחד את השני והם שניהם מהווים את ההזמנה להציע הצעות למכרז.

1. הגדרות כלליות

לכל המונחים המוגדרים בהזמנה להציע הצעות זו, תהא המשמעות הנתונה להם בצידם. בהעדר הגדרה כאמור, תהא להם המשמעות הנתונה להם בהסכם, אלא אם כן עולה אחרת מהקשר הדברים.

2. כללי

2.1. **רקע.** נת"ע היא חברה ממשלתית המשמשת כזרוע הביצוע של המדינה, לקידום ופיתוח מערכת הסעת המונים במטרופולין תל-אביב ולצורך כך, מקדמת פרויקטים שונים (כגון ומבלי לגרוע, פרויקט הקו האדום, פרויקט הקו הסגול, פרויקט הקו הירוק, פרויקט המטרו וכיו"ב).

2.2. **השירותים.** החברה מבקשת להתקשר עם מציע בהסכם למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות, באמצעות נותני שירותים מטעמו והכל בהתאם לדרישות והקטגוריות המפורטות במפרט הטכני המצורף כנספח א' להסכם וכן ביתר הוראות ההסכם.

2.2.1. השירותים הנדרשים מהמציע על-פי מכרז זה כוללים, בין היתר: שירותי תמיכה ותחזוקה לכל התשתיות הטכנולוגיות של החברה לרבות בציוד הקצה של החברה; שירותי תחזוקה לאתר ה-DR של החברה; ניהול כלל הפעילות מול ספקי המערכת, המספקים ציוד ושירותי תחזוקה לציוד הנכלל בתשתיות הטכנולוגיות; ניהול רשתות התקשורת של החברה; ניהול והפעלת מסדי הנתונים המופעלים על ידי החברה; ניהול מערך הטלפוניה של החברה; הפעלה ותחזוקת מערך אבטחת המידע של החברה, בכל הקשור לתשתיות הטכנולוגיות ולמערכות הליבה; אחריות לכל הפעילות הנדרשת לצורך שמירה על המשכיות עסקית וגיבוי של תשתיות המחשוב של החברה; ניהול ותחזוקת תיעוד שירותי תחזוקת התשתיות הטכנולוגיות; אספקת דוחות ודשבורדים על פעילות הספק; עדכון מערך הנהלים והנחיות העבודה של החברה בנושא התשתיות הטכנולוגיות; הפעלת מוקד תמיכה טכנית (תשתיתי ואפליקטיבי) למשתמשי הקצה מטעם החברה, לרבות קבלנים, מנהלי פרויקטים, ספקים ויועצים המתחברים למערכות ליבה של החברה; שירותי תמיכה וטיפול בתקלות לציוד הקצה של החברה, הכנת Image וביצוע התקנות של מחשבים ושרתים; שירותים פרו-אקטיביים לתשתיות הטכנולוגיות (להלן: "השירותים").

2.2.2. האמור בסעיף זה לעיל מהווה תיאור תמציתי ביותר ומובא לנוחות המציעים בלבד. תיאור מפורט של השירותים ותנאי ההתקשרות מופיע בחוזה ובנספחיו, לרבות במפרט הטכני. עוד מובהר, כי לא יהיה באמור לעיל כדי למצות או לגרוע בשום צורה ואופן מכל ההתחייבויות המוטלות על הזוכה במכרז בקשר עם ביצוע השירותים.

2.3. פירוט בדבר התשתיות הטכנולוגיות הקיימות כיום בנת"ע, ובכלל זה ספקי המערכת של החברה, ארכיטקטורה קיימת לתשתיות הטכנולוגיות, ציוד הקצה של החברה, נהלי החברה והיקפי הפעילות במרכז התמיכה של החברה, קיים בדוח מצב קיים ("דו"ח מצב קיים"). מובהר כי דו"ח מצב קיים יועבר למציעים, אך ורק בכפוף לחתימה על כתב התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח אשר צורף כטופס מס' 12 למסמכי המכרז. לקבלת דו"ח מצב קיים, על המציעים לפנות לנת"ע באמצעות הודעת דוא"ל, לכתובת Tender6@nta.co.il. להודעה כאמור יש לצרף את כתב ההתחייבות לשמירת סודיות כשהוא מלא וחתום כנדרש על-ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

2.4. **התקשרויות קיימות.** נכון למועד פרסום מכרז זה, לנת"ע התקשרויות קיימות למתן השירותים עם ספק, מולו נחתם הסכם מכוח מכרז פומבי מס' 157/2015, אשר מעניק לנת"ע את השירותים ("הספק

הקיים"). ההתקשרות עם הספק הקיים עתידה להסתיים ביום 27.01.2026, אלא אם תוארך על ידי נת"ע.

מובהר כי הספק הקיים יהיה רשאי להגיש הצעה למכרז זה וככל שיוכרז כזוכה בו, ההתקשרות הקיימת עימו תסתיים במועד חתימת ההסכם על-ידי נת"ע ויחולו עליו הוראות מכרז זה. אין באמור כדי לגרוע ממחויבותו של הספק הקיים, ככל שלא יוכרז כזוכה במכרז, לעשות כל שנדרש כדי להעביר את הידע שצבר לרשות הספק הזוכה או מי מטעמו, לרבות סיוע בהסבת נתונים ממערכות קיימות, מסירת תיעוד מכל סוג שהוא ולימוד נהלי עבודה קיימים.

לנת"ע קיימת התקשרות עם ספקים שונים למתן שירותי SAP ושירותי מחשוב, שירותי ענן Microsoft Azure עבור אתר DR; רכישת שרתים בהתאם למכרז חשכ"ל; החלפת המרכזייה הקיימת במרכזייה של Cisco; מערכת הלבנה רשתית; ניהול אירועי אבטחת מידע SIEM\SOC. מובהר כי ספק אשר זכה באחד או יותר מהמכרזים האמורים רשאי להגיש הצעה גם למכרז זה.

2.5. **מספר הזוכים.** במסגרת מכרז זה, מבקשת נת"ע לבחור מציע זוכה אחד בלבד. נת"ע תהיה רשאית לבחור כשיר שני, על-פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם להוראות המפורטות לשם כך בסעיף 23 לתנאים הכלליים.

2.6. במסגרת מכרז זה, רשאי כל מציע להגיש הצעה אחת בלבד ולעניין זה, יחול גם האמור בסעיף 7.4.7 למסמך התנאים הכלליים. נת"ע רשאית לפסול כל הצעה אשר מוגשת בניגוד לאמור בסעיף זה.

2.7. **תקופת ההתקשרות בהסכם.** ההתקשרות עם המציע הזוכה תחל ממועד חתימת נת"ע על הסכם ההתקשרות ותהיה בתוקף עד לתום 60 חודשים ממועד זה.

2.8. **תקופת התקשרות נוספת (אופציה).** לנת"ע בלבד שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב - 5 תקופות נוספות בנות עד 12 חודשים כל אחת, בכל תמהיל שתבחר נת"ע, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

3. מועדים ולוחות זמנים, שאלות הבהרה, ערבות הצעה, דמי השתתפות וכנס מציעים

שעה	תאריך	
עד השעה 13:00.	23.02.2025	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
עד השעה 13:00.	Tender6@nta.co.il	אופן הגשת שאלות הבהרה למכרז
עד השעה 13:00.	23.03.2025	מועד אחרון להגשת הצעות
שישה (6) חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.		תוקף ההצעה
100,000 ₪		ערבות הצעה
עד ליום 23.02.2025.		מועד אחרון להגשת בקשה לבחינה מוקדמת (פרה-רולינג) של הערבות (בהתאם לסעיף 11.4 למסמך התנאים הכלליים) – לא חובה
עד ליום 23.09.2025.		תוקף ערבות הצעה
לא נדרשים במכרז זה.		דמי השתתפות

3.1. לתשומת לב המציעים, כמפורט בסעיף 4.4 למסמך התנאים הכלליים, הצעות אשר תוגשנה לתיבת המכרזים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבלנה.

3.2. עוד מודגש, כי בהתאם לסעיף 12.8 למסמך התנאים הכלליים, על המציעים מוטלת האחריות המלאה והבלעדית, להתעדכן בכל עת, בעצמם ובאופן ייזום, אודות הבהרות בקשר למסמכי המכרז, ככל שיהיו, לרבות שינויים בלוחות הזמנים המפורטים לעיל, אשר יפורסמו בדף המכרז באתר האינטרנט של נת"ע שכתובתו: <http://www.nta.co.il>.

4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז ("תנאי סף")

4.1. הגדרות

לצורך בחינת תנאי הסף ו/או האיכות, יהיו למונחים הבאים הפירוש הנקוב בצדס:

4.1.1. **"אתר DR"** – אתר לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) המשמש לצורך המשכיות עסקית של הלקוח באמצעות מתקן גיבוי, והמופעל באתר פיזי או באתר הנמצא בסביבת ענן ציבורי.

4.1.2. **"גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית"** – כל אחד מאלה: (i) גוף המנוי על אחד מהגופים המפורטים בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, תשנ"ח-1998; (ii) קופת חולים כהגדרת מונח זה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ו/או בית חולים (ציבורי או פרטי); (iii) תאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי בישראל שבפיקוח המפקח על הבנקים בבנק ישראל; (iv) חברות מנהלות ומבטחים הכפופים להוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

4.1.3. **"הסכם רמת שירות"** – הסכם רמת שירות (SLA – Service Level Agreement), המגדיר את מחויבותיו של המציע כלפי הלקוח במתן השירותים, אשר כולל לכל הפחות את כל אלו: (א) הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד; (ב) דיווח ופיקוח על עמידה במדדים כאמור; (ג) פיצויים מוסמכים בגין אי-עמידה במדדים כאמור.

4.1.4. **"חוק עסקאות גופים ציבוריים"** – חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

4.1.5. **"לקוח"** – ישות משפטית שאינה המציע, עבודה העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות ואשר למען הסר ספק, אינה תאגיד המחזיק או המוחזק או מצוי באחזקה משותפת עם המציע במישרין או בעקיפין, בהיקף של 25% ומעלה.

4.1.6. **"מרכז תמיכה (Service Desk)"** – מוקד המספק שירותי תמיכה טכנית באופן שוטף למשתמשים לגבי שימוש בתשתיות טכנולוגיות ואפליקציות, על בסיס הסכם רמת שירות, בכל הערוצים שלהלן: פניות טלפוניות, פניות בדוא"ל, פניות באמצעות פורטל פניות המופעל על ידי המציע או קבלן משנה מטעמו.

4.1.7. **"משרה מלאה"** – לפחות 175 שעות חודשיות.

4.1.8. **"משתמשים"** – כלל המשתמשים בתשתיות הטכנולוגיות של הלקוח, לרבות משתמשים פנימיים בלקוח ומשתמשים חיצוניים ללקוח, לרבות קבלנים, ספקים ויועצים.

4.1.9. **"עובד"** – אדם המועסק באופן אורגני אצל המציע ובאופן, שבינו לבין המציע מתקיימים יחסי עובד-מעסיק. בהגדרת המונח עובד, לא יחשבו אנשים המועסקים אצל המציע כפריילנסרים ויועצי/ספקי משנה.

4.1.10. **"קבלן ראשי"** – הגורם אשר התקשר במישרין בהסכם מול הלקוח והעניק ללקוח את השירותים בפועל (שלא באמצעות קבלני משנה).

4.1.11. **"שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה"** ו/או **"השירותים"** – שירותים אשר הוענקו על ידי המציע לקבלן ראשי ואשר כוללים ניהול, תפעול ותחזוקה במיקור חוץ לתשתיות טכנולוגיות.

4.1.12. **"תשתיות טכנולוגיות"** – תשתיות מחשוב (IT) המותקנות בחדר מחשב והכוללות לפחות את כל המפורט להלן: מערך חומרה (שרתים, מערך אחסון); מערכות הפעלה; בסיסי נתונים; ציוד תקשורת וכלי אבטחת מידע.

4.2. תנאי סף – המציע

רשאים להשתתף בהליך זה, מציעים העומדים בכל התנאים המפורטים להלן במצטבר, נכון למועד האחרון להגשת הצעות:

- 4.2.1. המציע הוא תאגיד הרשום כדין בישראל.
- 4.2.2. המציע מקיים את כל דרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, לרבות: (א) הוראות סעיף 2 לחוק האמור (בדבר ניהול פנקסים ודיווחים); (ב) הוראות סעיף 2 לחוק האמור בקשר עם קיום דיני העבודה; ו - (ג) הוראות סעיף 1ב2 בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות. מובהר, כי נת"ע תהיה רשאית שלא לפסול מציע אשר לא התקיים בו התנאי המקדמי הנקוב בסעיף 4.2.2 לעיל ביחס לסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים בקשר עם קיום דיני העבודה וזאת, בהתאם להחלטה שתקבל לשם כך על-ידי ועדת המכרזים, על-פי הוראות סעיף 2ב(1)(1) לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 4.2.3. נכון למועד האחרון להגשת הצעות, המציע מעסיק במדינת ישראל לפחות 50 עובדים במשרה מלאה, בלפחות 3 מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע.
- 4.2.4. במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, המציע העניק שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, עבור 5 לקוחות לפחות, לגביהם מתקיימים כל התנאים המצטברים להלן¹:
- 4.2.4.1. כל לקוח הוא ארגון בעל 500 משתמשים לפחות;
- 4.2.4.2. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו במשך 12 חודשים רצופים, לפחות;
- 4.2.4.3. עבור כל לקוח, השירותים שהוענקו כוללים תפעול אתר DR;
- 4.2.4.4. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו באתר הכולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל;
- 4.2.4.5. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו באמצעות 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: טכנאות מחשבים, סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע;
- 4.2.4.6. עבור 2 לקוחות לפחות, השירותים הוענקו באתר העונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute;

¹ מובהר כי תנאי הסף הנקוב בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל, מציב דרישה מחמירה מהאמור בתוספת לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992. הטעם לכך נעוץ בהיצע החברות המעניקות שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות ובניסיוןן של החברות האמורות, אשר הינו בעל קשר ישיר לטיב ואיכות השירות שהן מספקות ללקוחותיהן ולצרכים הדרושים לנת"ע, אשר אמונה על ביצוע פרויקטים מורכבים ובתוך כך, נדרשת בניהול ותפעול שוטף של התשתיות הטכנולוגיות. טיב ואופי השירות המתבקש כאמור, מתאפיין בהכרח בחברות בעלות מומחיות, ניסיון מוכח ויכולות בתחום זה, אשר להן יכולת לספק שירותי תמיכה ותחזוקה לכל התשתיות הטכנולוגיות של החברה, בפרט לנוכח הגידול הצפוי בכלי התשתית של החברה והפניות שינוהלו ויטופלו על ידי מרכז התמיכה; צורך בגיוס כח אדם בעל ניסיון רלוונטי למתן השירותים; ניהול כלל הפעילות מול ספקי המערכת של החברה; עמידה ביתר ההתחייבויות המקצועיות, המסחריות והמשפטיות המפורטות בהסכם ונספחיו; וכיו"ב.

4.2.4.7. עבור לקוח אחד לפחות, המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות 1,000 פניות בכל חודש.

הערה – מובהר כי לצורך הוכחת תנאי סף 4.2.4.7 זה לעיל, המציע רשאי להציג ניסיון שצבר כקבלן ראשי במתן השירותים או ניסיון שצבר באמצעות קבלן משנה מטעמו. עוד מובהר כי היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.2.4.2 לעיל.

4.2.5. המציע הוא בעל מחזור הכנסות שנתי ממוצע לשנים 2021, 2022 ו-2023, בסך של לפחות 15,000,000 ₪, ללא מע"מ, ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת בהתאם לדו"חות הכספיים השנתיים המבוקרים לשנים הרלוונטיות.

4.2.6. המציע אינו מצוי בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל, חדלות פירעון או פירוק ואין כנגדו בקשות תלויות מסוג זה ובדו"חות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע לשנת 2023 לא מופיעה "הערת עסק חיי".

4.2.7. המציע צירף להצעתו ערבות הצעה מקורית, בסכום ובתוקף הנקוב בסעיף 3 לעיל, בהתאם לתנאים המפורטים לשם כך בסעיף 11 למסמך התנאים הכלליים.

4.3. תנאי סף – מנהל אתר

מציע, אשר במידה והצעתו תזכה במכרז, יעניק את השירותים באמצעות מנהל אתר בו מתקיימים, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, כל התנאים המפורטים להלן ("מנהל האתר המוצע"):

4.3.1. מנהל האתר המוצע הוא בעל 3 הסמכות מאת יצרן רשמי, על שם מנהל האתר המוצע, בלפחות 2 מבין התחומים הבאים: תשתיות Microsoft ו/או מערכות וירטואליזציה ו/או מערכות אחסון נתונים ו/או מערכות תקשורת נתונים.

4.3.2. במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, מנהל האתר המוצע העניק שירותי ניהול לתפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות עבור לקוח אחד לפחות, לגביו מתקיימים כל התנאים המצטברים שלהלן:

4.3.2.1. הלקוח הוא ארגון בעל 500 משתמשים לפחות;

4.3.2.2. השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות;

4.3.2.3. ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כללה 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים;

4.3.2.4. השירותים הוענקו ללקוח באמצעות 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, אשר נוהלו באופן ישיר על ידי מנהל האתר המוצע, ואשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: טכנאות מחשבים, סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע;

4.3.2.5. מנהל האתר המוצע היה אחראי על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור 600 פניות לפחות בכל חודש.

הערה – מובהר כי לצורך הוכחת תנאי סף 4.2.4.7 זה לעיל, היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.3.2.2 לעיל.

5. קריטריונים לניקוד איכות ההצעה – 70%

5.1. ציוני האיכות של ההצעות ייקבעו בהתאם לקריטריונים המפורטים בטבלה שלהלן:

מס'	פרמטר	אמת מידה	ציון איכות יחסי (בנקודות)	ציון איכות מרבי (בנקודות)
המציע				
1.	מספר לקוחות – מספר הלקוחות להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל.	6-7 לקוחות 8-9 לקוחות 10 לקוחות ומעלה	3 נקודות 7 נקודות 15 נקודות	15 נקודות
2.	מרכז תמיכה (Service Desk) – מספר הלקוחות להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות 2,500 פניות בכל חודש לכל לקוח, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – (1) מובהר כי לצורך הוכחת פרמטר איכות זה, המציע רשאי להציג ניסיון שצבר כקבלן ראשי במתן השירותים או ניסיון שצבר באמצעות קבלן משנה מטעמו; (2) על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל; (3) היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.2.4.2 לעיל.	1 לקוחות 2 לקוחות 3 לקוחות ומעלה	2 נקודות 3 נקודות 4 נקודות	4 נקודות
3.	מערכות בשימוש הלקוח – ניסיון המציע ביחס לאחד או יותר מלקוחותיו, במתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, שכללו בין היתר, 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba או ציוד וירטואליזציה של VMWare או תשתית HCI של Nutanix, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל.	ניסיון ב-Aruba ניסיון ב-VMWare ניסיון ב-nutanix	2 נקודות 2 נקודות 2 נקודות	6 נקודות

מס'	פרמטר	אמת מידה	ציון איכות יחסי (בנקודות)	ציון איכות מרבי (בנקודות)
4.	גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית – מספר הלקוחות שהינם גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית, להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל.	לקוח אחד 2 לקוחות ומעלה	3 נקודות 5 נקודות	5 נקודות
5.	שירותי NOC – מספר לקוחות בעלי לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP), להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות הכוללים שירותי NOC (Network Operations Center), וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל.	לקוח אחד 2-3 לקוחות 4 לקוחות ומעלה	נקודה 1 3 נקודות 5 נקודות	5 נקודות
6.	שירותי טכנאי – מספר לקוחות בעלי 500 משתמשי קצה לפחות, להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות הכוללים שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.2.4.1 - 4.2.4.5 לעיל.	לקוח אחד 2 לקוחות ומעלה	2.5 נקודות 5 נקודות	5 נקודות
7.	שימוש בכלים טכנולוגיים – על המציע לפרט בהצעתו כלים פרו-אקטיביים וכלי תשתית שבאמצעותם יעניק את השירותים לחברה.	הניקוד בפרמטר זה יוענק על בסיס התרשמות צוות הבדיקה מהתאמת הכלים לצרכי התשתיות הטכנולוגיות של החברה (לדוגמה – כלי ITSM, כלי NOC, כלי ניהול מלאי, כלי לניהול משימות, כלי סקירות פרו אקטיביות, כלי לטיפול עצמי בפניות). הקריטריונים שיבחנו בפרמטר זה הינם, בין היתר, כדלקמן: 1. דירוג הכלי בדירוג בינ"ל כגון Gartner. 2. נתח השוק של הכלי בארץ לפי דירוג STKI. 3. אינטגרציה עם כלי התשתית שבשימוש החברה.	10 נקודות	10 נקודות

מס'	פרמטר	אמת מידה	ציון איכות יחסי (בנקודות)	ציון איכות מרבי (בנקודות)
		הניקוד בפרמטר זה יבחן באופן שבו הכלי שמעניק את מירב היתרונות לחברה יקבל את מלוא הניקוד ויתר הכלים ידורגו באופן יחסי אליו. מובהר כי הכלים הטכנולוגיים שיוצגו במסגרת סעיף זה ישולבו במסגרת מתן השירותים לחברה כהתחייבות חוזית, כחלק מהצעת המציע למכרז וללא תשלום נוסף.		
מנהל האתר המוצע				
8.	היקף פניות במרכז התמיכה (Service Desk) – מנהל האתר העניק ללקוח אחד לפחות שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, אשר כללו מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות 1,000 פניות בכל חודש, במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. <u>הערה</u> – על הלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.3.2.1-4.3.2.5 לעיל.	1,000-2,500 פניות	2.5 נקודות	5 נקודות
		2,501 פניות ומעלה	5 נקודות	
9.	ותק במתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה – מספר שנות הניסיון בהן העניק מנהל האתר המוצע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת נכון למועד האחרון להגשת ההצעות. <u>הערה</u> – רק שנה קלנדארית מלאה תיספר כשנת ניסיון בהתאם לפרמטר איכות זה.	4 שנים	2.5 נקודות	5 נקודות
		5 שנים ומעלה	5 נקודות	
חוות דעת לקוחות				
10.	חוות דעת לקוחות – הניקוד בפרמטר זה ייקבע בהתאם להוראות המפורטות בעניין זה בסעיף 17 למסמך התנאים הכלליים.	במסגרת פרמטר זה, תבחן החברה את כל אלה: 1. יכולות מקצועיות של המציע – עד 1 נקודה; 2. תחלופת הצוות אצל המציע – עד 1 נקודה; 3. עמידה בלוחות זמנים ורמות SLA של המציע – עד 1 נקודה; 4. גמישות המציע לשינויים – עד 1 נקודה; 5. תמיכה ממטה המציע בשירותים – עד 1 נקודה.	ממליץ 1 – עד 5 נקודות	10 נקודות
			ממליץ 2 – עד 5 נקודות	

מס'	פרמטר	אמת מידה	ציון איכות יחסי (בנקודות)	ציון איכות מרבי (בנקודות)
מפגש ריאיון והתרשמות				
11.	מפגש ריאיון והתרשמות – מטרת המפגש והריאיון עם המציע ומנהל האתר המוצע מטעמו הינה לבדוק, בין היתר, את ניסיון וכישורי המציע ומנהל האתר המוצע מטעמו. מובהר כי במסגרת הריאיון, המציע יידרש להציג מצגת המשקפת מענה לפרמטרים ותנאי הפרמטרים הנקובים בטבלה זו, לרבות לפרמטר מתודולוגיית הניהול. הוראות נוספות ביחס למפגש ריאיון והתרשמות מפורטות בסעיף 5.3 להלן.	המציע – הפרמטרים שיבחנו הינם כדלקמן: 1. התרשמות כללית – התרשמות מהמציע וממטה המציע – עד 4 נקודות. 2. שימור עובדים – שיטות גיוס ושימור עובדים אצל המציע – עד 4 נקודות. 3. אתר DR – ניסיון המציע במתן שירותי תפעול ותחזוקה ללקוח שלו אתר DR – (פיזי ובסביבת ענן) – עד 3 נקודות. 4. שירותי תחזוקה מונעת – סוגי שירותי תחזוקה מונעת המוצעים על ידי המציע ואשר יכללו בשירותי ניהול, תפעול ותחזוקה אשר יוענקו לנת"ע – עד 4 נקודות.	15 נקודות	30 נקודות
		מנהל האתר המוצע – הפרמטרים שיבחנו הינם כדלקמן: 1. יכולות מקצועיות – תעודות, הכשרות רלוונטיות וניסיון קודם של מנהל האתר במתן השירותים – עד 2.5 נקודות. 2. יכולות ניהול – ניהול צוות, גודל הצוות, גיוון והכשרות של העובדים בצוות – עד 2.5 נקודות. 3. התמודדות עם אתגרים – אתגרים/דילמות עימן התמודד מנהל האתר הרלוונטיות לנת"ע – עד 2.5 נקודות. 4. מורכבות התשתיות הטכנולוגיות – היקף המשתמשים, היקף וסוגי האפליקציות, מורכבות המערכות המתמשקות, סוגי כלי אבטחת המידע שעומס צבר מנהל האתר ניסיון – עד 2.5 נקודות. 5. מתודולוגיית ניהול – מנהל האתר המוצע יציג את מתודולוגיית הניהול שתכלול התייחסות לכל אלו:	15 נקודות	

מס'	פרמטר	אמת מידה	ציון איכות יחסי (בנקודות)	ציון איכות מרבי (בנקודות)
		(1) מבנה ארגוני ותחומי אחריות לצוות מטעם המציע – עד 1 נקודה. (2) הדרכות שוטפות – עד 1 נקודה. (3) בקורות על ביצוע השירותים – עד 1 נקודה. (4) ניהול המענה הטכני – עד 1 נקודה. (5) דוחות ודיווחים – עד 1 נקודה. מובהר כי המתודולוגיה שתוצג במסגרת הריאיון תיושם גם במידה ויוחלף מנהל האתר במהלך תקופת ההתקשרות.		
סה"כ נקודות למציע		100 נקודות		

5.2. הוראות כלליות – ניקוד איכות

5.2.1. ציון האיכות המינימלי הוא 70 נקודות מתוך 100 נקודות אפשריות (במסמך זה: "ציון האיכות המינימלי"). הצעה שתקבל פחות מציון האיכות המינימלי, תיפסל ולא תועבר לבחינה בשלב הבא של המכרז. על אף האמור, אם לא יהיו לפחות שלוש הצעות שקיבלו את ציון האיכות המינימלי, נת"ע תהא רשאית, אך לא חייבת, להעביר לשלב הבא הצעה אחת או יותר שקיבלה/ו את ציון האיכות הגבוה ביותר הבא בדירוג, אף שהוא נמוך מציון האיכות המינימלי, על מנת שלפחות שלוש הצעות תעבורנה לשלב הבא של המכרז.

5.2.2. במסגרת המענה לפרמטרים המפורטים בטבלת ניקוד האיכות, ניתן להציג לקוחות שהוצגו להוכחת עמידה בתנאי סף ו/או להוכחת פרמטרים נוספים בטבלת האיכות ובלבד שהם עומדים ביתר התנאים הנקובים בכל אחד מפרמטרי האיכות.

5.2.3. נת"ע תהיה רשאית (אך בשום מקרה לא חייבת), לבחון את המידע והנתונים שהציג המציע לצורך הוכחת תנאי הסף ו/או תנאי האיכות, בסדר ובמתכונת שתיבחר על-ידה. במסגרת האמור, תהיה נת"ע רשאית לבחון גם פרויקטים ו/או לקוחות ו/או עובדים שהציג המציע, בכמות העודפת על זו שנדרשה לצורך הוכחת תנאי הסף ו/או תנאי האיכות וכן, תהיה רשאית לבחון פרויקטים ו/או עובדים ו/או לקוחות, שהוצגו לצורך תנאי הסף לשם הוכחת תנאי האיכות ולהיפך והכל, על-פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של נת"ע.

5.3. מפגש ריאיון והתרשמות

5.3.1. על מפגש הריאיון וההתרשמות עם המציע ומנהל האתר (להלן: "הריאיון"), יחולו הוראות סעיף 18 למסמך התנאים הכלליים (מפגש, ריאיון והתרשמות אישית), בשינויים המחויבים.

5.3.2. במסגרת הריאיון, יידרש המציע ומי מטעמו להציג בפני נציגי נת"ע מענה לפרמטרים ותתי הפרמטרים הנקובים בטבלת האיכות, וכן כל מידע אחר כפי שתקבע נת"ע במועד זימון המציעים לריאיון, והכל במיקום, במועד ובאופן שיקבע על ידי נת"ע, ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי.

5.3.3. המציע יידרש להציג בריאיון מצגת המשקפת מענה לכל הפרמטרים המפורטים בטבלת האיכות. יודגש כי אין צורך לצרף את המצגת בשלב הגשת ההצעה למכרז וכי רק המציעים

שיעברו לשלב הריאיון ידרשו להגיש את המצגת, לפני מועד קיום ריאיון. אורך המצגת לא יעלה על 15 שקופיות.

5.3.4. למען הסר ספק מובהר כי כל מסמך כתוב שהוצג ו/או שנערך במסגרת הריאיון ו/או בקשר עמו, יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע.

5.3.5. נת"ע תהא רשאית להורות במסגרת הריאיון על המצאתם ובחינתם של מידע ומסמכים נוספים בקשר עם הצעת המציע ו/או לוותר על המצאתם ובחינתם של מידע ומסמכים כאמור, והכול עבור כל המציעים הרלוונטיים או חלקם, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

6. מסמכי ההצעה/צטרפות

כל מציע יצרף להצעתו את כל המסמכים שלהלן:

6.1. המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד האיכות

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף המפורטים בסעיף 4 לעיל, יצרף המציע את המסמכים הבאים:

6.1.1. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.1 לעיל, יצרף המציע תעודת התאגדות של התאגיד. יובהר כי לא תתאפשר הגשת מסמכים של 'תאגיד בייסוד'.

6.1.2. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.2 לעיל, יצרף המציע תצהיר כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח **טופס מס' 3** [תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976] וכן העתק אישור עדכני משלטונות מס הכנסה ומע"מ המעיד כי המציע מנהל עסקיו כדין על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, כשכל אחד מהאישורים האמורים תקף על שמו של המציע, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

6.1.3. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיפים 4.2.3 - 4.2.6 לעיל, ולצורך קבלת ניקוד איכות בתנאי האיכות המפורטים בסעיף 5.1 לעיל, ימלא ויצרף המציע את **טופס מס' 4** [תצהיר בדבר ניסיון המציע], חתום על-ידי המציע ומאומת כנדרש וכן יצרף כל מסמך רלוונטי המפורט בטופס האמור.

6.1.4. ככל שלהוכחת תנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.4.7 לעיל, המציע הציג ניסיון שצבר באמצעות קבלן משנה מטעמו, יצרף המציע **טופס מס' 4א'** [התחייבות למתן שירות], חתום על ידי המציע וקבלן המשנה מטעמו.

6.1.5. להוכחת עמידת מנהל האתר בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.3 לעיל, ולצורך קבלת ניקוד איכות בתנאי האיכות המפורטים בסעיף 5.1 לעיל, ימלא מנהל האתר המוצע ויצרף המציע את **טופס מס' 4ב'** [תצהיר בדבר ניסיון מנהל האתר המוצע], חתום על-ידי מנהל האתר המוצע והמציע ומאומת כנדרש.

6.1.6. להוכחת עמידת מנהל האתר המוצע בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.3.1 לעיל, יצרף המציע 3 הסמכות מאת יצרן רשמי, על שם מנהל האתר המוצע בלפחות 2 מבין התחומים הרלוונטיים.

6.1.7. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיפים 4.2.3 ו- 4.2.5-4.2.6 לעיל, יצרף המציע חוות דעת רואה חשבון בנוסח **טופס מס' 5** [חוות דעת רואה חשבון].

6.1.8. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.7 לעיל, יצרף המציע ערבות לקיום הצעה, בהתאם לתנאים המפורטים לשם כך בסעיף 11 למסמך התנאים הכלליים, בנוסח **טופס מס' 6** [נוסח ערבות לקיום הצעה].

6.2. מסמכים/צורפות נוספים

נוסף על האמור בסעיף 6.1 לעיל (המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד האיכות), כל מציע יצרף להצעתו את מכלול המסמכים המפורטים להלן:

6.2.1. ההסכם כשהוא חתום בעמוד האחרון במקום המיועד לחתימה בצירוף חותמת המציע (ללא מילוי וחתימה על הנספחים);

6.2.2. עותק של מסמכי ההליך, מכתבי ההבהרה וההודעות למציעים (ככל שפורסמו) כשהם חתומים על-ידו;

6.2.3. **טופס מספר 1** [הצהרת המציע];

6.2.4. **טופס מספר 2** [פרטי המציע] במסגרתו בין היתר, ימנה המציע את נציג המציע. במהלך המכרז יהא נציג המציע מוסמך לפנות לנת"ע בשם המציע ולקבל הודעות או הנחיות בשם המציע, וחתימתו תחייב את המציע לכל דבר ועניין הקשור למכרז;

6.2.5. **טופס מספר 7** [כתב הצהרה והתחייבות להיעדר ניגוד עניינים וזיקה אישית], עבור המציע בנפרד ועבור מנהל אתר המוצע בנפרד;

6.2.6. **טופס מספר 8** [כתב הצהרה והתחייבות בדבר אי תשלום דמי תיווך];

6.2.7. **טופס מספר 9** [התחייבות בלתי חוזרת לשמירה על סודיות ועל דרישות אבטחת מידע], עבור המציע בנפרד ועבור מנהל אתר המוצע בנפרד;

6.2.8. **טופס מספר 10** [ההצעה הכספית של המציע] – **טופס זה יצורף במעטפה סגורה ונפרדת**;

6.2.9. מציע העונה על דרישות סעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לעניין עידוד נשים בעסקים, רשאי לצרף להצעתו אישור של רואה חשבון כי אישה מחזיקה בשליטה במציע, וכן, תצהיר של המחזיקה בשליטה, הכל בהתאם למפורט בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992;

6.2.10. מציע העונה על דרישות סעיף 2ד' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לעניין עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים, רשאי לצרף להצעתו הצהרה של המחזיק בשליטה, הכל בהתאם למפורט בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992;

6.2.11. **טופס מספר 11** [פירוט בעלי תפקידים קיימים];

6.2.12. **טופס מספר 12** [כתב התחייבות לשמירת סודיות לצורך קבלת דו"ח מצב קיים בדבר מערכות החברה];

6.2.13. **טופס מספר 13** [תכולת מעטפת ההצעה].

6.3. כאמור בסעיף 7.4 למסמך התנאים הכלליים, למעט ההצעה הכספית אשר תוכנס למעטפה מס' 2, יתר המסמכים הנדרשים להגשה כמפורט בסעיף 6 לעיל, יוכנסו למעטפה מס' 1.

6.4. בנוסף לשני עותקים קשיחים של ההצעה, יגיש המציע עותק נוסף של הצעתו על-גבי מדיה מגנטית (DISK ON KEY). יובהר כי במקרה של סתירה בין העותק הקשיח לעותק על-גבי המדיה המגנטית – יגבר העותק הקשיח.

6.5. מובהר כי על המציע להגיש על-גבי מדיה מגנטית (DOK), עותק של הצעתו המקצועית, הכוללת את כל המסמכים הנדרשים, ללא הצעתו הכספית. את ההצעה הכספית יש להגיש בעותק קשיח בלבד.

6.6. יודגש ויובהר, כי אין לערוך כל שינוי בטופסי המכרז למעט, מילוי הפרטים הנדרשים במקומות המיועדים למילוי על-ידי המציע וכי בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז לטפסים שהוגשו על-ידי המציע, יגבר נוסח מסמכי המכרז.

7. בדיקת ההצעות

מכרז זה הוא מכרז דו-שלבי כמשמעו בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, הכולל שלושה שלבי משנה, כמפורט להלן:

7.1. שלב ראשון – מסמכי ההצעה ועמידה בתנאי סף

בשלב זה, נת"ע תפתח את מעטפה מס' 1 אשר הוגשה על-ידי המציעים, עד למועד האחרון להגשת הצעות ותיבדקנה ההצעות, הן ביחס לעמידתן בתנאי הסף והן, ביחס למסמכים אחרים הנוגעים לשלמות ההצעה. בדיקת תנאי הסף תיעשה כאמור, על בסיס "Go/No-Go". מציע אשר מהצגת המידע והמסמכים המתייחסים להצעתו, יעלה כי אינו עומד בתנאי הסף – הצעתו תיפסל.

7.2. שלב שני – ניקוד איכות ההצעה – 70%

ההצעות שעמדו בכלל תנאי הסף תנוקדנה בהתאם לקריטריונים של הניקוד האיכותי (Q), בציון אשר ייקבע בין 0 ל-100, בהתאם למ"ל האיכות המפורט בסעיף 5.1 לעיל. **משקל רכיב האיכות יהווה 70% מהציון הסופי במכרז.**

7.3. שלב שלישי – ההצעה הכספית – 30%

7.3.1 בשלב זה, נת"ע תפתח את מעטפה מס' 2 של כל אחד המציעים שהצעותיהם עמדו בכל תנאי הסף ועמדו בציון האיכות המינימלי ותיבחן את הצעתם הכספית. **משקל ההצעה הכספית יהווה 30% מהציון הסופי במכרז.**

7.3.2 המציעים יגישו את הצעתם על גבי טופס ההצעה הכספית, בהתאם להוראות הנקובות לשם כך בטופס מס' 10.

7.3.3 לצורך חישוב ההצעה הכספית, המציע ינקוב במקום המיועד לכך בטופס ההצעה הכספית, במחיר חודשי בגין שירותי ניהול תפעול ותחזוקה (כולל אתר DR), וזאת בגין מכלול השירותים המפורטים בהסכם ובמפרט הטכני, אשר יוענקו על ידי המציע הזוכה. **תשומת לב המציעים למחיר המקסימום הנקוב בטופס ההצעה הכספית ולהוראות המפורטות לשם כך בטופס זה.**

7.3.1 ציון המחיר שיוענק להצעה הכספית של המציעים כאמור, יקבע באופן יחסי להצעה הכספית המשוקללת הנמוכה ביותר מבין ההצעות הכספיות המשוקללות של המציעים אשר הצעותיהם הכספיות נבחנו במסגרת שלב בחינת הצעות המחיר.

7.3.2 ציון המחיר של כל הצעה יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$P = P_{min}/P_x * 100$$

כאשר:

P = ציון המחיר

P_{min} = ההצעה הכספית המשוקללת הנמוכה ביותר

P_x = ההצעה הכספית המשוקללת של כל אחד מהמציעים

7.4. הציון הסופי של ההצעה (FS)

7.4.1 הציון הסופי של המציע ייקבע על-פי הנוסחה הבאה: $FS = 70\% * Q + 30\% * P$

7.4.2 במכרז יבחר כזוכה המציע אשר קיבל את הציון הסופי (FS) הגבוה ביותר מבין כלל ההצעות הכשרות.

7.4.3. במקרה של שוויון בציון הסופי (FS) של מספר הצעות, תיקבע ההצעה הזוכה בהתאם להוראות סעיף 22.5 למסמך התנאים הכלליים.

7.5. הליך משא ומתן עם המציעים

7.5.1. מבלי לגרוע מזכויותיה של נת"ע על-פי ההזמנה למכרז זה ועל-פי כל דין, תהיה נת"ע רשאית (אך לא חייבת) לערוך, לאחר קבלת ההצעות במכרז (הן לאחר סיום בדיקת האיכות והן לאחר בחינת ההצעה הכספית של המציעים), משא ומתן עם המציעים במכרז ביחס להצעה הטכנית ו/או ביחס למחירי ההצעה וזאת, נוכח מורכבות המערכות הרלוונטיות למתן השירותים מושא המכרז.

7.6. הליך המשא ומתן יערך במתכונת שתיקבע על-ידי נת"ע, עם המציעים אשר עמדו בכל התנאים המקדמיים וצירפו את כל המסמכים כנדרש, והוא יכול להיערך עם מספר מציעים במקביל.

7.7. על אף האמור, נת"ע תהיה רשאית גם שלא לנהל משא ומתן עם המציעים בהתקיים אחד מאלה: (1) טרם החל משא ומתן עם מי מהמציעים; (2) כל המציעים הסכימו לוותר על ניהול משא ומתן.

7.8. בעקבות תוצאות המשא ומתן תהיה נת"ע רשאית לעדכן את ציוני האיכות של כל מציע וכן תהיה רשאית לעדכן את ציון האיכות המינימלי בהתאם לתוצאות המשא ומתן, וכן לעדכן את טופס הצעת המחיר, הכל על פי שיקול דעתה.



אישור המציע

הריני מאשר בחתימתי כי קראתי את מסמך התנאים המיוחדים הנ"ל במלואו.

חתימת המציע

(חותמת וחתימה)

תאריך



טופסי ההליך



טופס מספר 1 – הצהרת המציע

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

(נת"ע)

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע

אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, מטעם _____, מספר רישום _____ ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז"), לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- קראתי בקפידה את כל מסמכי המכרז, על כל נספחיהם, למדתי והבנתי את האמור בהם, ובדקתי בקפידה את כל הדרישות, התנאים והנסיבות, הפיזיים והמשפטיים, העשויים להשפיע על הצעתי או על מתן השירותים על ידי, והריני מסכים לכל האמור בהם, ומוותר בזאת מראש על כל טענה שעילתה באי-ידיעה או אי-הבנה של דרישות, תנאים או נסיבות כלשהם, פיזיים ומשפטיים, העשויים להשפיע על הצעתי או על השירותים.
- הבנתי את השיטה בה מתבצע המכרז, על שני שלביה ולרבות שיטת בחירת הזוכה במכרז. ידוע לי כי היקף וקצב מסירת הזמנות העבודה למציע הזוכה הנו על פי שיקול דעתה של נת"ע וצרכיה, ונת"ע אינה מתחייבת למסור לזוכה עבודות, בכלל, ובהיקף כלשהו, בפרט.
- כי כל התחייבויות המציע במכרז (לרבות החוזה ונספחיו) מקובלות עלי במלואן. חתימתי על טופס זה תיחשב כחתימה על כל עמוד ועמוד של מסמכי המכרז, כפי שנוסחו ופורסמו על ידי נת"ע ועל ההצעה כפי שצורפה על ידי. אין באמור בסעיף לעיל כדי לשחרר אותי מחתימה על אותם מסמכים שחתימתם נדרשת באופן מפורש על פי מסמכי המכרז.
- הריני מצהיר כי ערכתי את כל הבדיקות הדרושות והנחוצות להגשת הצעתי במכרז, וכן בחנתי את כל הגורמים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות במתן השירותים וכי בהתאם לכך ביססתי את הצעתי.
- לא הסתמכתי בהצעתי על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו על ידי נת"ע ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה. כן הנני מצהיר בזה, כי אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא אציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה או אי הבנה ואני מוותר בזאת מראש על טענות כאמור.
- הריני מודע לכך כי נת"ע רשאית לבטל את המכרז, וזאת בין לפני ובין לאחר הגשת ההצעות במכרז. הריני מאשר כי לא תהיינה לי כל טענה או דרישה בקשר לביטול המכרז.
- הריני עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מהמשתתפים במכרז על פי מסמכי המכרז או על פי כל דין לצורך מתן השירותים, הצעתי עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ואני מקבל על עצמי לספק את השירותים בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
- יש ברשותי את כל האמצעים, לרבות האמצעים הטכניים, המקצועיים, כל הציוד וכוח האדם הנדרש על מנת לספק את השירותים במלואם במועדים הנקובים במסמכי המכרז (ככל שנקובים), ואני מתחייב לעשות כן ככל שאזכה במכרז.
- הריני מצהיר בזה כי הצעתי זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
- הצעתי זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה עד לסוף תקופת ההצעה כקבוע במסמכי המכרז. ידוע לי כי נת"ע רשאית לדרוש הארכת תוקפה של ההצעה, ואם לא אאריך הצעתי לכשאדרש, תפסל הצעתי, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית נת"ע על פי המכרז או על פי כל דין.



11. היה והצעתי תתקבל, הריני מתחייב כי לאחר ההודעה על הזכייה, אמציא את כל המסמכים והאישורים שעלי להמציא בהתאם לסעיף 23.3 במסמך התנאים הכלליים, לרבות ההסכם (וכל מסמך אחר שעלי להגיש מכוחו) חתום כדין, ערבות הביצוע (ככל שהגשתה נדרשה במסגרת מסמכי המכרז) ונספחי הביטוח.
12. היה והצעתי תתקבל כ"כשיר שני", הריני מתחייב כי הצעתי תהא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך שישה (6) חודשים (כולל) ממועד ההכרזה על הזוכה במכרז.
13. ככל והצעה זו מוגשת על ידי תאגיד, הריני מצהיר כי הצעתי הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה. החתום מטה מורשה לחתום בשם המציע על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי דין או הסכם לחתימתו על הצעה זו.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי :
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף</u>: הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				



טופס מספר 2 – פרטי המציע

המציע	
שם המציע	
מספר רישום המציע	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
מספר טלפון	
מספר פקס	
מנכ"ל המציע	
שם מנכ"ל המציע	
כתובת דואר אלקטרוני	
מספר טלפון	
בעלי תפקידים מרכזיים אצל המציע	
שם ותפקיד	כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
נציג המציע	
שם הנציג המוסמך מטעם המציע לכל עניין הנוגע למכרז	
תפקיד במציע	
כתובת	
מספר טלפון	
מספר טלפון נייד	
כתובת דואר אלקטרוני	



ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי :
-------	----------------	--------------------------	-------	--------------------------------

הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות
_____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום
בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.



טופס מספר 3 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

[נדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף הנקוב בסעיף 4.2.2 למסמך התנאים המיוחדים]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

("נת"ע")

א.ג.נ.,

הנדון: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הצעת _____¹ ("המציע") למכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז").

2. אני משמש כ- _____² במציע, והוסמכתי כדין לעשות תצהיר זה מטעם המציע ובשמו.

3. תצהיר לפי סעיף 32(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, המציע ובעל זיקה אליו [יש לסמן $\sqrt{\quad}$ בחלופה הרלוונטית]:

☐ לא הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 ("חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ("חוק שכר מינימום").

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, אך נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז הנ"ל חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, על פי הפירוט דלהלן, ונכון למועד האחרון להגשת ההצעות טרם חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

מס"ד	פירוט העבירה [מספר סעיף ושם חוק]	תאריך ההרשעה [חודש ושנה]
1.		
2.		

* מספר השורות הינו להמחשה בלבד.

לצורך סעיף 3 זה: "הורשע" ו- "בעל זיקה" - כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976³ ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

¹ יש להשלים את השם המלא של המציע כפי שמופיע בתעודת התאגדות.

² יש להשלים את תפקיד המצהיר במציע.

³ "הורשע", בעבירה – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002). "בעל זיקה" – כל אחד מאלה: (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי המציע; (2) אם המציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע; (ג) מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה; (3) אם המציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בקבלן. "אמצעי שליטה", "החזקה" ו-"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981; "שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם.

4. תצהיר לפי סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, מתקיים אחד מאלה (יש לסמן ✓ בחלופה הרלוונטית):

☐ חלופה א' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע⁴.

☐ חלופה ב' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן [למציע שסימן את חלופה ב' - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

☐ חלופה (1) – המציע מעסיק פחות מ- 100 עובדים;

☐ חלופה (2) – המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה 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 לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב 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.

5. למציע שסימן את חלופה ב' בסעיף 4 לעיל – המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף זה למנכ"ל משרד העבודה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

6. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי:
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף:</u> הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				

⁴ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט המדינה או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליו".



טופס מספר 4 – תצהיר בדבר ניסיון המציע

[נדרש לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף הנקובים בסעיפים 4.2.3-4.2.6 וקבלת ניקוד בהתאם לפרמטרי האיכות הנקובים בסעיף 5.1 למסמך התנאים המיוחדים]

אני הח"מ, _____ מספר זהות _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הצעת _____ ("המציע") למכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז").
2. אני משמש כ- _____ במציע, והוסמכתי כדין לעשות תצהיר זה מטעם המציע ובשמו.
3. הנני מצהיר כי נכון למועד האחרון להגשת הצעות, המציע הוא תאגיד הרשום כדין בישראל.

***מצ"ב לתצהירי זה העתק תעודת התאגדות של המציע.**

4. תנאי סף – שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות

הנני מצהיר כי במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, המציע העניק, שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, עבור 5 לקוחות לפחות, לגביהם מתקיימים כל התנאים המצטברים להלן:

- 4.1. כל לקוח הוא ארגון בעל 500 משתמשים לפחות;
- 4.2. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו במשך 12 חודשים רצופים, לפחות;
- 4.3. עבור כל לקוח, השירותים שהוענקו כוללים תפעול אתר DR;
- 4.4. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו באתר הכולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל;
- 4.5. עבור כל לקוח, השירותים הוענקו באמצעות 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: טכנאות מחשבים, סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע;
- 4.6. עבור 2 לקוחות לפחות, השירותים הוענקו באתר העונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute;
- 4.7. עבור לקוח אחד לפחות, המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות 1,000 פניות בכל חודש.

הערה – מובהר כי לצורך הוכחת תנאי סף 4.7 זה לעיל, המציע רשאי להציג ניסיון שצבר כקבלן ראשי במתן השירותים או ניסיון שצבר באמצעות קבלן משנה מטעמו. עוד מובהר כי היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.2 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – מספר לקוחות (פרמטר איכות מס' 1) – יש לפרט בטבלה שלהלן את כל הלקוחות להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – שירות מרכז תמיכה (Service Desk) (פרמטר איכות מס' 2) – יש לפרט בטבלה שלהלן את כל הלקוחות להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות 2,500 פניות בכל חודש לכל לקוח, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.



הערה – (1) מובהר כי לצורך הוכחת פרמטר איכות זה, המציע רשאי להציג ניסיון שצבר כקבלן ראשי במתן השירותים או ניסיון שצבר באמצעות קבלן משנה מטעמו; (2) על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל; (3) היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.2 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – מערכות בשימוש הלקוח (פרמטר איכות מס' 3) – יש לפרט בטבלה שלהלן את ניסיון המציע ביחס לאחד או יותר מלקוחותיו, במתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, שכללו בין היתר, 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba או ציוד וירטואליזציה של VMWare או תשתית HCI של Nutanix, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית (פרמטר איכות מס' 4) – יש לפרט בטבלה שלהלן את כל הלקוחות שהינם גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית, להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – שירותי NOC (פרמטר איכות מס' 5) – יש לפרט בטבלה שלהלן את כל הלקוחות שהינם בעלי לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP), להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות הכוללים שירותי NOC (Network Operations Center), וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – שירותי טכנאי (פרמטר איכות מס' 6) – יש לפרט בטבלה שלהלן את כל הלקוחות שהינם בעלי 500 משתמשי קצה לפחות, להם העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות הכוללים שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות, וזאת במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.

טבלה להוכחת ההצהרות לעיל – בעמוד הבא.



נתונים להוכחת ההצהרות שבסעיף 4 לעיל:

מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא חודש ושנה]
1.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מוביל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש בממוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא חודש ושנה]
			☐ תשתית HCI של Nutanix.				
2.	שם הלקוח : שם איש הקשר : טלפון : תפקיד : @ : 	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום : _____/_____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום : _____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
3.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
4.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
5.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
6.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
7.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
8.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
9.	שם הלקוח: _____ שם איש הקשר: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____ @: _____	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. _____ [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
10.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
11.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
12.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
13.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
14.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
15.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא חודש ושנה]
			☐ תשתית HCI של Nutanix.				
16.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש בממוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
17.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
18.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
19.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: ____/____/____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: ____/____/____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
20.	שם הלקוח: שם איש הקשר: טלפון: תפקיד: @:	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ הלקוח הינו גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית. ☐ הלקוח בעל לפחות 2,500 רכיבים מנוטרים (בעלי כתובות IP) (שירותי NOC). ☐ הלקוח בעל 500 משתמשי קצה לפחות.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ תפעול אתר DR. ☐ שירותי טכנאי למשתמשי קצה, באמצעות 3 טכנאים לפחות.	☐ האתר כולל 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים), כאשר 20 מתוכם לפחות הם שרתים פיזיים הכוללים 2 מתגי ליבה; מערכות FW; ציוד קצה של לפחות 500 רכיבי ציוד קצה הכוללים 3 סוגי ציוד לפחות מתוך כל אלו – מסכים ו/או מדפסות ו/או מקרנים ו/או מחשבים ניידים ו/או אביזרי מובייל. ☐ האתר עונה על דרישות רמת המערכות האלקטרו-מכניות בחדרי המחשב בהתאם לדרישות תקן Tier III ובהתאם להגדרות Uptime Institute. ☐ 2 מתגי ליבה או 40 מתגי קצה של Aruba. ☐ ציוד וירטואליזציה של VMWare.	☐ המציע הפעיל מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות _____ [יש למלא] פניות בכל חודש במוצע שנתי, וזאת בתור קבלן ראשי/קבלן משנה. [ככל שמדובר בקבלן משנה יש למלא שם מלא של קבלן המשנה שהעניק את השירותים עבור הלקוח בשם המציע].	☐ 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, המעניקים שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____[יש למלא חודש ושנה/ עד היום]



מס'	שם הלקוח ופרטי איש קשר אצל הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תיאור האתר	מרכז תמיכה (Service Desk)	מס' העובדים באמצעותם הוענקו השירותים ללקוח	תקופת מתן השירותים
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ולמלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.2 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.1, 8.6, 8.11 ו-שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]	[יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.3, 8.6 ו-8.10 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 8.7 ו-8.9 להלן]	[יש לסמן ✓ במקום חודש ושנה]
				☐ תשתית HCI של Nutanix.			
הערות: מספר השורות הינו להמחשה בלבד. המציע יהיה רשאי לצרף טבלה חילופית כשהיא ערוכה בדיוק בהתאם לטבלה דלעיל. בנסיבות האמורות, מצהיר המציע, כי הטבלה החילופית מהווה חלק בלתי נפרד מההצעה למכרז והתצהיר שבשולי טופס זה.							



5. **תנאי סף – עובדי המציע**

☐ הנני מצהיר כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע מעסיק במדינת ישראל לפחות 50 עובדים במשרה מלאה, בלפחות 3 מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע [יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי].

6. **תנאי סף פיננסיים**

6.1. הנני מצהיר כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע הוא בעל מחזור הכנסות שנתי ממוצע לשנים 2021, 2022 ו-2023, בסך של לפחות 15,000,000 ₪ ללא מע"מ, ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת בהתאם לדו"חות הכספיים השנתיים המבוקרים לשנים הרלוונטיות.

נתונים להוכחת ההצהרה שבסעיף 6.1 לעיל:

מחזור הכנסות לשנת 2023 ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות	מחזור הכנסות לשנת 2022 ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות	מחזור הכנסות לשנת 2021 ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות
[יש למלא סכום בש"ח, ללא מע"מ]	[יש למלא סכום בש"ח, ללא מע"מ]	[יש למלא סכום בש"ח, ללא מע"מ]
₪ _____	₪ _____	₪ _____

6.2. ☐ הנני מצהיר כי נכון למועד להגשת הצעות, המציע אינו מצוי בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל, חדלות פירעון או פירוק ואין כנגדו בקשות תלויות מסוג זה ובדו"חות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע לשנת 2023 לא מופיעה "הערת עסק חיי" [יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי].

7. **תנאי איכות – שימוש בכלים טכנולוגיים (פרמטר איכות מס' 7)**

על המציע לפרט להלן כלים פרו-אקטיביים וכלי תשתית שבאמצעותם יעניק את השירותים לחברה. במסגרת הפירוט יש להתייחס, בין היתר, לכל אלה: התאמת הכלים לצרכי התשתיות הטכנולוגיות של החברה (לדוגמה – כלי ITSM, כלי NOC, כלי ניהול מלאי, כלי לניהול משימות, כלי סקירות פרו אקטיביות, כלי לטיפול עצמי בפניות); דירוג הכלי בדירוג בינ"ל כגון Gartner; נתח השוק של הכלי בארץ לפי דירוג STKI; אינטגרציה עם כלי התשתית שבשימוש החברה וכיו"ב.

***מצ"ב לתצהירי זה העתק לדירוג הרלוונטי העדכני נכון למועד האחרון להגשת הצעות.**

הערה – מובהר כי הכלים הטכנולוגיים שיוצגו במסגרת סעיף זה ישולבו במסגרת מתן השירותים לחברה כהתחייבות חוזית, כחלק מהצעת המציע למכרז וללא תשלום נוסף.

8. הגדרות

לצורך בחינת תנאי הסף והאיכות יהיו למונחים הבאים הפירוש הנקוב בצדס:

- 8.1. **"אתר DR"** – אתר לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) המשמש לצורך המשכיות עסקית של הלקוח באמצעות מתקן גיבוי, והמופעל באתר פיזי או באתר הנמצא בסביבת ענן ציבורי.
- 8.2. **"גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית"** – כל אחד מאלה: (i) גוף המנוי על אחד מהגופים המפורטים בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, תשנ"ח-1998; (ii) קופת חולים כהגדרת מונח זה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ו/או בית חולים (ציבורי או פרטי); (iii) תאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי בישראל שבפיקוח המפקח על הבנקים בבנק ישראל; (iv) חברות מנהלות ומבטחים הכפופים להוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.
- 8.3. **"הסכם רמת שירות"** – הסכם רמת שירות (SLA – Service Level Agreement), המגדיר את מחויבויותיו של המציע כלפי הלקוח במתן השירותים, אשר כולל לכל הפחות את כל אלו: (א) הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד; (ב) דיווח ופיקוח על עמידה במדדים כאמור; (ג) פיצויים מוסמכים בגין אי-עמידה במדדים כאמור.
- 8.4. **"חוק עסקאות גופים ציבוריים"** – חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 8.5. **"לקוח"** – ישות משפטית שאינה המציע, עבורה העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות ואשר למען הסר ספק, אינה תאגיד המחזיק או המוחזק או מצוי באחזקה משותפת עם המציע במישרין או בעקיפין, בהיקף של 25% ומעלה.
- 8.6. **"מרכז תמיכה (Service Desk)"** – מוקד המספק שירותי תמיכה טכנית באופן שוטף למשתמשים לגבי שימוש בתשתיות טכנולוגיות ואפליקציות, על בסיס הסכם רמת שירות, בכל הערוצים שלהלן: פניות טלפוניות, פניות בדוא"ל, פניות באמצעות פורטל פניות המופעל על ידי המציע או קבלן משנה מטעמו.
- 8.7. **"משרה מלאה"** – לפחות 175 שעות חודשיות.
- 8.8. **"משתמשים"** – כלל המשתמשים בתשתיות הטכנולוגיות של הלקוח, לרבות משתמשים פנימיים בלקוח ומשתמשים חיצוניים ללקוח, לרבות קבלנים, ספקים ויועצים.
- 8.9. **"עובד"** – אדם המועסק באופן אורגני אצל המציע ובאופן, שבינו לבין המציע מתקיימים יחסי עובד-מעסיק. בהגדרת המונח עובד, לא יחשבו אנשים המועסקים אצל המציע כפרילנסרים ויועצי/ספקי משנה.
- 8.10. **"קבלן ראשי"** – הגורם אשר התקשר במישרין בהסכם מול הלקוח והעניק ללקוח את השירותים בפועל (שלא באמצעות קבלני משנה).
- 8.11. **"שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה"** ו/או **"השירותים"** – שירותים אשר הוענקו על ידי המציע כקבלן ראשי ואשר כוללים ניהול, תפעול ותחזוקה במיקור חוץ לתשתיות טכנולוגיות.
- 8.12. **"תשתיות טכנולוגיות"** – תשתיות מחשוב (IT) המותקנות בחדר מחשב והכוללות לפחות את כל המפורט להלן: מערך חומרה (שרתים, מערך אחסון); מערכות הפעלה; בסיסי נתונים; ציוד תקשורת וכלי אבטחת מידע.

9. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.



ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי :
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף</u>: הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				





בחימת, כי _____, ת.ז. _____, החותם בשם
קבלן המשנה, מוסמך לחתום בשמו ולחייבו לצורך המכרז.



טופס מספר 4ב' – תצהיר בדבר ניסיון מנהל האתר המוצע

[נדרש לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף הנקוב בסעיף 4.3 וקבלת ניקוד בהתאם לפרמטרי האיכות הנקובים בסעיף 5.1 למסמך התנאים המיוחדים]

אני הח"מ, _____ מספר זהות _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הצעת _____ ("המציע") למכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז").
2. אני מוצג כמנהל/ת האתר המוצע/ת מטעם המציע ("מנהל האתר המוצע").

תנאי סף

3. הנני מצהיר כי נכון למועד האחרון להגשת הצעות, מנהל האתר המוצע הוא בעל 3 הסמכות מאת יצרן רשמי, על שם מנהל האתר המוצע, בלפחות 2 מבין התחומים הבאים: תשתיות Microsoft ו/או מערכות וירטואליזציה ו/או מערכות אחסון נתונים ו/או מערכות תקשורת נתונים

***מצ"ב לתצהירי זה, העתקי 3 הסמכות מאת יצרן רשמי, על שם מנהל האתר המוצע בלפחות 2 מבין התחומים הרלוונטיים.**

4. הנני מצהיר כי במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, מנהל האתר המוצע העניק שירותי ניהול לתפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות עבור לקוח אחד לפחות, לגביו מתקיימים כל התנאים המצטברים שלהלן:

- 4.1. הלקוח הוא ארגון בעל 500 משתמשים לפחות;
- 4.2. השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות;
- 4.3. ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כללה 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים;
- 4.4. השירותים הוענקו ללקוח באמצעות 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה, אשר נוהלו באופן ישיר על ידי מנהל האתר המוצע, ואשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: טכנאות מחשבים, סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע;
- 4.5. מנהל האתר המוצע היה אחראי על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור 600 פניות לפחות בכל חודש.

הערה – מובהר כי לצורך הוכחת תנאי סף 4.5 זה לעיל, היקף הפניות החודשי כאמור יחושב לפי ממוצע שנתי במהלך תקופת מתן השירותים לפי סעיף 4.2 לעיל.

תוספת לצורך קבלת ניקוד איכות – היקף פניות במרכז התמיכה (Service Desk) (פרמטר איכות מס' 8) – יש לפרט בטבלה שלהלן את מספר הפניות החודשיות במרכז התמיכה (Service Desk) של לקוח אחד לפחות לו העניק מנהל האתר שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו מרכז תמיכה (Service Desk), במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

הערה – על כל אחד מהלקוחות כאמור לעמוד בכל התנאים המצטברים המפורטים בסעיפים 4.1 - 4.5 לעיל.



נתונים להוכחת ההצהרות שבסעיף 0 לעיל:

מס'	שם הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תקופת מתן השירותים	פרטי איש קשר אצל הלקוח
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונח בסעיף 6.8 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 6.3, 6.6, 6.7, 6.9 ו-6.12 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא חודש ושנה]	[יש למלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]
1.	שם הלקוח: _____	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כוללת 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ אחריות על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות פניות בכל חודש במוצע שנתי [יש למלא]. ☐ ניהול 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה באופן ישיר, אשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____ @: _____
2.	שם הלקוח: _____	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כוללת 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ אחריות על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות פניות בכל חודש במוצע שנתי [יש למלא].	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____/_____ [יש למלא חודש ושנה]	שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____ @: _____



מס'	שם הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תקופת מתן השירותים	פרטי איש קשר אצל הלקוח
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונח בסעיף 6.8 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 6.3, 6.6, 6.7, 6.9 ו-6.11 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא חודש ושנה] [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	[יש למלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]
			☐ ניהול 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה באופן ישיר, אשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	ועד ליום: _____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	
3.	שם הלקוח: _____	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כוללת 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ אחריות על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות פניות בכל חודש במוצאע שני [יש למלא]. ☐ ניהול 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה באופן ישיר, אשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA).	ועד ליום: _____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____ @: _____



מס'	שם הלקוח	תיאור הלקוח	סוג השירותים שהוענקו ללקוח	תקופת מתן השירותים	פרטי איש קשר אצל הלקוח
	[יש לפרט בהתאם להגדרת המונח בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים, בהתאם להגדרת המונח בסעיף 6.8 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא, בהתאם להגדרת המונחים בסעיפים 6.3, 6.6, 6.7, 6.9, 6.11 ו-6.12 להלן]	[יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים ולמלא חודש ושנה]	[יש למלא שם, טלפון, תפקיד ודוא"ל]
			☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.		
4.	שם הלקוח: _____	☐ הלקוח הינו ארגון בעל 500 משתמשים לפחות. ☐ ללקוח חוות שרתים אחת לפחות אשר כוללת 100 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות, מתוכם לפחות 20 שרתים פיזיים.	☐ שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות אשר כללו [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ אחריות על הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), אשר סיפק מענה עבור לפחות פניות בכל חודש במוצאע שנת [יש למלא]. ☐ ניהול 4 עובדים לפחות, במשרה מלאה באופן ישיר, אשר העניקו שירותים בלפחות אחד מהתחומים הבאים [יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים]: ☐ טכנאות מחשבים. ☐ סיסטם. ☐ תקשורת. ☐ ניהול בסיס נתונים (DBA). ☐ מערכות אחסון. ☐ וירטואליזציה. ☐ אבטחת מידע.	☐ השירותים הוענקו ללקוח במשך 12 חודשים רצופים, לפחות, וזאת החל מיום: _____/_____ [יש למלא חודש ושנה] ועד ליום: _____/_____ [יש למלא חודש ושנה/ עד היום]	שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____ @: _____
הערות: מספר השורות הינו להמחשה בלבד. מנהל האתר המוצע יהיה רשאי לצרף טבלה חילופית כשהיא ערוכה בדיוק בהתאם לטבלה דלעיל. בנסיבות האמורות, מצהיר מנהל האתר המוצע, כי הטבלה החילופית מהווה חלק בלתי נפרד מההצעה למכרז והתצהיר שבשולי טופס זה.					

5. **תנאי איכות – ותק במתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה** (פרמטר איכות מס' 9)
- מספר שנות הניסיון בהן העניק מנהל האתר המוצע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות ללקוחות, וזאת נכון למועד האחרון להגשת ההצעות: _____ שנים [יש למלא].
- הערה** – רק שנה קלנדארית מלאה תיספר כשנת ניסיון בהתאם לפרמטר איכות זה.
6. **הגדרות**
- לצורך בחינת תנאי הסף והאיכות יהיו למונחים הבאים הפירוש הנקוב בצדס:
- 6.1 **"אתר DR"** – אתר לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) המשמש לצורך המשכיות עסקית של הלקוח באמצעות מתקן גיבוי, והמופעל באתר פיזי או באתר הנמצא בסביבת ענן ציבורי.
- 6.2 **"גוף תשתית מדינה קריטית/חיונית"** – כל אחד מאלה: (i) גוף המנוי על אחד מהגופים המפורטים בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, תשנ"ח-1998; (ii) קופת חולים כהגדרת מונח זה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ו/או בית חולים (ציבורי או פרטי); (iii) תאגיד בנקאי וחברות כרטיסי אשראי בישראל שבפיקוח המפקח על הבנקים בבנק ישראל; (iv) חברות מנהלות ומבטחים הכפופים להוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.
- 6.3 **"הסכם רמת שירות"** – הסכם רמת שירות (SLA – Service Level Agreement), המגדיר את מחויבויותיו של המציע כלפי הלקוח במתן השירותים, אשר כולל לכל הפחות את כל אלו: (א) הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד; (ב) דיווח ופיקוח על עמידה במדדים כאמור; (ג) פיצויים מוסמכים בגין אי-עמידה במדדים כאמור.
- 6.4 **"חוק עסקאות גופים ציבוריים"** – חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 6.5 **"לקוח"** – ישות משפטית שאינה המציע, עבורה העניק המציע שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות ואשר למען הסר ספק, אינה תאגיד המחזיק או המוחזק או מצוי באחזקה משותפת עם המציע במישרין או בעקיפין, בהיקף של 25% ומעלה.
- 6.6 **"מרכז תמיכה (Service Desk)"** – מוקד המספק שירותי תמיכה טכנית באופן שוטף למשתמשים לגבי שימוש בתשתיות טכנולוגיות ואפליקציות, על בסיס הסכם רמת שירות, בכל הערוצים שלהלן: פניות טלפוניות, פניות בדוא"ל, פניות באמצעות פורטל פניות המופעל על ידי המציע או קבלן משנה מטעמו.
- 6.7 **"משרה מלאה"** – לפחות 175 שעות חודשיות.
- 6.8 **"משתמשים"** – כלל המשתמשים בתשתיות הטכנולוגיות של הלקוח, לרבות משתמשים פנימיים בלקוח ומשתמשים חיצוניים ללקוח, לרבות קבלנים, ספקים ויועצים.
- 6.9 **"עובד"** – אדם המועסק באופן אורגני אצל המציע ובאופן, שבינו לבין המציע מתקיימים יחסי עובד-מעסיק. בהגדרת המונח עובד, לא יחשבו אנשים המועסקים אצל המציע כפריילנסרים ויועצי/ספקי משנה.
- 6.10 **"קבלן ראשי"** – הגורם אשר התקשר במישרין בהסכם מול הלקוח והעניק ללקוח את השירותים בפועל (שלא באמצעות קבלני משנה).
- 6.11 **"שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה"** ו/או **"השירותים"** – שירותים אשר הוענקו על ידי המציע כקבלן ראשי ואשר כוללים ניהול, תפעול ותחזוקה במיקור חוץ לתשתיות טכנולוגיות.
- 6.12 **"תשתיות טכנולוגיות"** – תשתיות מחשוב (IT) המותקנות בחדר מחשב והכוללות לפחות את כל המפורט להלן: מערך חומרה (שרתים, מערך אחסון); מערכות הפעלה; בסיסי נתונים; ציוד תקשורת וכלי אבטחת מידע.
7. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.



ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת מנהל האתר המוצע :
-------	-------------	-----------------------	-------	--------------------------------

הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה.

הצהרת המציע

הנני מאשר את האמור לעיל ומציג באת את מר/גב' _____ לשמש כמנהל/ת האתר המוצע/ת מטעמי.

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימת המציע
-------	-------------	-----------------------	-------	-------------

הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף : הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשמו ולחייבו לצורך המכרז.



טופס מספר 5 – חוות דעת רואה חשבון

[נדרש לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף הנקובים בסעיפים 4.2.3 ו-4.2.5-4.2.6 למסמך התנאים המיוחדים]

תאריך: _____

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

("נת"ע")

א.ג.נ.,

הנדון: **מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת**

נת"ע

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ [יש לנקוב בשמו המלא של המציע כפי שהוא מופיע בתעודת ההתאגדות], מס' רישום _____ ("המציע"), הרינו לדווח כדלקמן:

1. ביקרנו את הנתונים המצוינים בסעיפים 5-6 בטופס מספר 4 למסמכי המכרז ("הטופס"), אשר מצורף לחוות דעת זו ומסומן בחותמתנו לשם זיהוי בלבד. האמור בטופס הינו באחריות הנהלת המציע. אחריותנו היא לחוות דעת על הטופס בהתבסס על ביקורתנו.
2. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצעה במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון כי אין בטופס הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבטופס (*).
3. הביקורת כוללת גם בחינה של ספרי החשבונות של המציע ו/או הרשומות והאסמכתאות אשר על פיהן נערך הטופס, וכן של האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי המציע, בנוסף להערכת נאותות ההצגה בטופס בכללותה (**).
4. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו וכי הטופס משקף באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המידע והנתונים המפורטים בו, וזאת בהתאם לספרי החשבונות של המציע ו/או בהתאם לרשומות והאסמכתאות עליהן התבסס הטופס, לרבות –
 - 4.1. כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע מעסיק במדינת ישראל לפחות 50 עובדים במשרה מלאה, בלפחות 3 מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA), מערכות אחסון, וירטואליזציה ואבטחת מידע.
 - 4.2. כי המציע הוא בעל מחזור הכנסות שנתי ממוצע לשנים 2021, 2022 ו-2023, בסך של לפחות 15,000,000 ₪ ללא מע"מ, ממתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה לתשתיות טכנולוגיות, וזאת בהתאם לדוחות הכספיים השנתיים המבוקרים לשנים הרלוונטיות.
5. בנוסף, הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך _____ [יושלם על ידי רואה חשבון].
6. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי" (***).
7. לצרכי דיווח בחוות דעת זו, קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (****).
8. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על חוות דעת זו לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 7 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי".
9. כמו כן, הרינו לאשר כי בהתאם להצהרת המציע בטופס, המציע אינו מצוי בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל, חדלות פירעון או פירוק ואין כנגדו בקשות תלויות מסוג זה.

(*) במידה ומדובר בבדיקה מסוג אחר יש לפרט מהי.

(**) נוסח סעיף 3 לאישור ניתן לשינוי על ידי רואה חשבון.

(***) לעניין חוות דעת זו, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רו"ח בישראל.

(****) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים 7-8 לעיל.



בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואה החשבון

שם מלא

[יודפס על גבי דף לוגו של משרד רואה החשבון]



טופס מספר 6 – נוסח ערבות לקיום הצעה

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

(נת"ע)

הנדון: ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן: "המבקש"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") להבטחת מילוי תנאי מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע (להלן: "המכרז") ע"י המבקש.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי כתובתנו הבאה: _____.
3. דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זו יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
4. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא בלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.
5. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
6. כתב ערבות זה יעמוד בתוקפו עד ליום 23.09.2025.



טופס מספר 7 – כתב הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים וזיקה אישית

[יש להגיש חתום על ידי המציע ומנהל האתר המוצע. כל טופס יוגש בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

("נת"ע")

א.ג.נ.,

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים וזיקה אישית

☐ **בטופס המוגש על ידי המציע:**

אני החתום מטה _____ מספר זהות _____, מטעם _____, מספר רישום _____ ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז") לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

☐ **בטופס המוגש על ידי מנהל האתר המוצע:**

אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, המוצע כמנהל אתר מטעם _____, מספר רישום _____ ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם המכרז, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. אין ולא יהיה לי, במהלך כל ההליך המכרזי וכן במהלך כל תקופת מתן השירותים עבור נת"ע, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, קשרים עסקיים או אישיים או קשרים אחרים או כל עניין אחר שעלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים בקשר עם המכרז והשירותים שאני מעניק עבור נת"ע בקשר עם המכרז ("ניגוד עניינים"), למעט כמפורט בסעיף 6 להלן.

2. הנני מתחייב, במהלך כל תקופת מתן השירותים, להימנע מכל פעולה שיש בה או עשוי להיות בה חשש לניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה להימנע ממתן שירותים או ביצוע עבודות עבור כל גוף או גורם אחר אשר יעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים כלפי נת"ע. בנוסף, אני מתחייב להודיע לנת"ע באופן מיידי על כל נתון או מצב אשר בגינם אני עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם וזאת בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות עם נת"ע.

3. הנני מתחייב להודיע לנת"ע בכתב ובאופן מיידי על כל עניין אישי או עסקי בין בקשר לפעילותי, פעילות משרדי או פעילות כל צד שבו, או עמו, אני קשור, במישרין או בעקיפין, לרבות כל אדם או גורם אשר נותן לנת"ע שרות מטעמי בקשר לשירותים נשוא מכרז זה, וזאת מיד עם היוודע עליהם, בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות עם נת"ע.

4. ההחלטה על קיומו או היעדרו של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בסעיף זה תבחן על ידי הוועדה למניעת ניגוד עניינים של נת"ע באופן בלעדי ואני מתחייב לקבל את החלטתו לעניין זה, לרבות כל החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין נת"ע או ביני לבין צד ג' אחר כלשהו. אין באמור בסעיף זה, כדי לגרוע מהחובה החלה עלי להימנע מניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים ומהחובה ולהימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים אשר עלולים להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים.

5. יש לסמן ✓ במקומות הרלוונטיים:

☐ הנני מצהיר כי לא קיים חשש לניגוד עניינים ביני לאחד מבעלי המניות, השרים, חברי ההנהלה, או חברי הדירקטוריון בחברת נת"ע או של המנהל הכללי שלה.

☐ הנני מצהיר כי לא קיימת זיקה ביני לאחד מבעלי המניות, השרים, חברי ההנהלה, או חברי הדירקטוריון בחברת נת"ע או של המנהל הכללי שלה.



☐ הנני מצהיר כי קיים חשש לניגוד עניינים ביני לאחד מבעלי המניות, השרים, חברי ההנהלה, או חברי הדירקטוריון בחברת נת"ע או של המנהל הכללי שלה.

☐ הנני מצהיר כי קיימת זיקה ביני לאחד מבעלי המניות, השרים, חברי ההנהלה, או חברי הדירקטוריון בחברת נת"ע או של המנהל הכללי שלה.

6. הגורמים הקשורים במישרין או בעקיפין למציע אשר עלול להיות בינם לבין נת"ע ניגוד עניינים או זיקה אישית, מפורטים להלן:

הגורם	מהות הקשר של הגורם עם המציע או מי מטעמו	מהות הקשר של הגורם עם נת"ע

*נושאי המשרה בנת"ע מופיעים באתר נת"ע תחת "אודות".

**רשימת ספקי נת"ע מפורטים באתר נת"ע תחת "מכרזים".

ולראיה באתי על החתום:

תאריך	חתימה וחותמת המציע/מנהל האתר המוצע:	תאריך	חתימת וחותמת עורך דין	מספר רישיון	תאריך
-------	-------------------------------------	-------	-----------------------	-------------	-------

הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף: הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.

טופס מספר 8 – כתב הצהרה והתחייבות בדבר אי תשלום דמי תיווך

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

(נת"ע)

א.ג.נ.,

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות בדבר אי תשלום דמי תיווך

מבלי לגרוע מהחובות והאסורים החלים מכוח הדין, לרבות חוק העונשין, התשל"ז-1977, אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, מטעם _____, מספר רישום _____, ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז"), לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. לא להציע או לתת או לקבל, במישרין או בעקיפין, כל טובת הנאה או כסף או כל דבר בעל ערך, במטרה להשפיע במישרין או בעקיפין על החלטה או מעשה או מחדל של נת"ע או של נושא משרה בנת"ע או עובד נת"ע או מי מטעמה או כל גורם אחר, בקשר למכרז או כל הסכם הנובע ממנו.
2. לא לשדל או לשתף פעולה, במישרין או בעקיפין, עם נושא משרה בנת"ע או עובד נת"ע או מי מטעמה או כל גורם אחר, על מנת לקבל מידע חסוי או סודי הקשור למכרז או לכל הסכם הנובע ממנו.
3. לא לשדל או לשתף פעולה, במישרין או בעקיפין, עם נושא משרה בנת"ע או עובד נת"ע או מי מטעמה או כל גורם אחר, במטרה לקבוע מחירים בצורה מלאכותית או לא תחרותית.
4. לא פעלתי בניגוד לאמור בסעיפים 1 עד 3 לעיל במסגרת המכרז ולא אפעל בניגוד להתחייבותי זו למשך כל תקופת ההתקשרות עם נת"ע.
5. הנני מודע כי אם יתעורר חשד סביר כי אנוכי או מי מטעמי פעל בניגוד לאמור לעיל, נת"ע רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לא לקבל או לפסול את הצעתי במכרז או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתי במכרז או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם הנובע מהמכרז.
6. הנני מתחייב להביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדים, קבלני משנה, נציגים, סוכנים מטעמי וכל אחר מטעמי, המעורבים בכל דרך שהיא במכרז או במתן השירותים.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך	מספר רישון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי:
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהוזהרתי כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף:</u> הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				



טופס מספר 9 – התחייבות בלתי חוזרת לשמירה על סודיות ועל דרישות אבטחת מידע

[יש להגיש חתום על ידי המציע ומנהל האתר המוצע. כל טופס יוגש בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

("נת"ע")

א.ג.נ.,

הנדון: התחייבות בלתי חוזרת לשמירה על סודיות ועל דרישות אבטחת מידע

☐ **בטופס המוגש על ידי המציע:**

אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, מטעם _____, מספר רישום _____ ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע ("המכרז") לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

☐ **בטופס המוגש על ידי מנהל האתר המוצע:**

אני החתום מטה, _____ מספר זהות _____, המוצע כמנהל אתר מטעם _____, מספר רישום _____ ("המציע"), המגיש הצעה בקשר עם המכרז, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע שנכלל במסמכי המכרז וכן ביחס לכל מידע בקשר לנת"ע, עובדיה, ספקיה, מידע ניהולי, עסקי, מחקרי, פיננסי וכל מידע אחר שהגיע לידיעתנו במסגרת המכרז ו/או מימושו ("המידע"), ולמנוע כל פרסום ו/או גילוי של המידע ו/או שימוש בו, בכל דרך שהיא ובכל זמן שהוא.

2. לא לעשות כל שימוש במידע על ידינו ו/או עובדינו ו/או מי מטעמנו ו/או באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע לצד שלישי, לכל מטרה ומכל סיבה שהיא, לרבות במסגרת הליכים משפטיים כלשהם, אלא אם התקבל אישור מכס מראש ובכתב לגבי מסירת המידע והיקף המידע הנמסר.

3. למלא את כל התנאים הקבועים בכל דין בקשר למידע, לרבות אלה הקבועים בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו על פיו.

4. לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדינו המורשים לכך.

5. לעמוד בדרישות אבטחת המידע מטעם מנת"ע, כפי שיומצאו לידינו מפעם לפעם.

6. אנו נהיה אחראים למילוי האמור בכתב התחייבות זה על ידי עובדינו ו/או כל גורם אחר אשר פועל עבורנו ו/או מטעמנו באספקת השירותים נשוא המכרז. מבלי לגרוע מהתחייבויותינו ואחריותנו – אנו מתחייבים לגרום לכך **שעובדים שיש להם גישה לפרטים אישיים ו/או כספיים של נת"ע יחתמו על כתב התחייבות אישי** לשמירת סודיות, הכולל לכל הפחות את התחייבויותינו כלפי נת"ע. כתב ההתחייבות האישי יבהיר כי התחייבות זו של הינה גם התחייבות כלפי נת"ע, והעתקו יומצא לידי נת"ע קודם לתחילת עבודתו של העובד ו/או הגורם האחר.

7. אנו מסכימים כי נת"ע ו/או מי מטעמה יבצע כל פעולה על פי שיקול דעתה על מנת לוודא את ביצוע התחייבויותינו המפורטות לעיל.

8. אנו מתחייבים כי במשך כל תקופת ההסכם אנו נבצע לעובדינו העוסקים בפעילות עבור נת"ע פעם אחת בשנה לפחות, הדרכת ריענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות ונוהלי אבטחת מידע.

9. בכל מקרה של הפרת התחייבות זו או כל חלק ממנה (על ידינו ו/או על ידי מי מעובדינו ו/או מי מאלה הפועלים מטעמנו ו/או עבורנו), נודיע על כך לנת"ע **באופן מיידי**, נבצע את כל הפעולות הדרושות לצורך צמצום הנזקים הכרוכים בהפרת ההתחייבות, ונפצה את נת"ע בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות הישירים והעקיפים שייגרמו כתוצאה מההפרה, וזאת מבלי לגרוע מזכויותיה של נת"ע כלפינו ו/או כלפי עובדינו ו/או כלפי מי שפעל מטעמנו ו/או עבורנו.
10. התחייבויותינו תפורשנה על דרך ההרחבה, והן באות בנוסף לחובתנו לשמירה על סודיות על פי כל דין.
11. התחייבויותינו כאמור במסמך זה הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואין הן ניתנות לביטול אלא אם תתקבל הסכמה מראש ובכתב מאת נת"ע, ורק לאחר שהשמדנו כל עותק של המידע.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע/מנהל האתר המוצע :
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונית הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר</u> <u>בנוסף</u>: הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				



טופס מספר 10 – ההצעה הכספית

[ההצעה הכספית תוכנס למעטפה סגורה נפרדת שתיקרא "הצעה כספית" אשר תוכנס למעטפת ההצעה הכללית]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, מרכז עזריאלי, בנין A

חולון 585849

("נת"ע")

ג.א.נ.,

הנדון: **מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת**

נת"ע

אני/ו החתומים מטה, _____, מספר זהות _____, מספר _____, מטעם _____, מספר רישום _____ (להלן: "המציג"), המגיש הצעה בקשר עם מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע (להלן: "המכרז"), לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, ושקללנו את כל ההוראות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות תנאי ההסכם ונספחיו, הדגשים והתנאים הנקובים במסמך התנאים המיוחדים ומכלול ההיבטים הכרוכים במתן השירותים, וכן את כל המידע מושא המכרז, וכן כל נתון משפטי, תכנוני, ביצועי, תפעולי או עסקי, מגישים את הצעתו הכספית של המציע למכרז וכן מצהירים ומתחייבים, כדלקמן:

1. הצעתנו הכספית למתן השירותים מושא מכרז זה, הינה כדלקמן:

מס'	רכיב השירות	מחיר מקסימלי [בש"ח ללא מע"מ. לא למילוי]	תמורה מוצעת [בש"ח ללא מע"מ]
1.	שירותי ניהול תפעול ותחזוקה (כולל אתר DR) – תשלום חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע, בהתאם לכל תכולות השירותים המפורטות בהסכם ובמפרט הטכני.	₪ 220,000	₪ _____ ללא מע"מ
(1) מציע אשר לא ימלא את התמורה המוצעת על ידו בטופס ההצעה הכספית – הצעתו עלולה להיפסל, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של נת"ע.			
(2) המציע לא רשאי לחרוג ממחיר המקסימום הקבוע בעמדת "מחיר מקסימלי". ככל שהמציע יחרוג מהמחיר המקסימלי הנקוב בטבלה שלעיל, אזי מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לנת"ע על פי מסמכי המכרז ועל פי כל דין, נת"ע תהיה רשאית (אך לא חייבת) לראות במחיר שנקב המציע כאילו נקב במחיר המקסימלי. כמו כן, אין לנקוב מחיר אפס ו/או שלילי ו/או מחיר בלתי סביר, לא אמיתי או לא ריאלי. לנת"ע שיקול הדעת הבלעדי לפסול הצעתו של מציע אשר יציע מחיר אפס ו/או שלילי ו/או מחיר בלתי סביר, לא אמיתי או לא ריאלי.			
(3) תשומת לב המציעים לסעיף 6.1(1) לחוזה, הרלוונטי לתשלום בגין תקופת ההיערכות (מובהר כי ככל שהספק הקיים שמעניק לנת"ע את השירותים מושא המכרז יוכרז כזוכה במכרז, הוא לא יהיה זכאי לתשלום בגין רכיב זה); לסעיף 6.2 לחוזה, הרלוונטי למנגנון עדכון התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה; ולסעיף 6.5 לחוזה, הרלוונטי למנגנון תשלום מענקי עידוד מצוינות בגין עמידה ברמות השירות הנדרשות.			

2. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז, לרבות בהסכם ההתקשרות על נספחיו, והגשנו את הצעתנו בהתאם להם. אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וההסכם ללא הסתייגות ולא נציג תביעות או דרישות, לרבות כאלו המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור.

3. הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז לרבות ההסכם על נספחיו, ואנו מתחייבים לבצע ולהשלים את השירותים הנדרשים בהתאם לכל מסמכי המכרז, כולל העסקת כח אדם מתאים, בהתאם לשירותים המתוארים במסמכי המכרז, ובעבור התמורה המוצעת על ידינו בהצעת מחיר.



4. אנו בעלי הידע, הניסיון והכישורים הדרושים למתן השירותים הנדרשים בהתאם לכל מסמכי המכרז, לרבות כח האדם הדרוש לכך, ומסוגלים מכל בחינה שהיא, להעניק את השירותים במועד ובהתאם לנדרש.
5. ידוע לנו שנת"ע תהיה רשאית לדרוש שירותים בהיקף, במועדים ובתקופות שיקבעו על ידי ועל פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי שלמציע תעמוד כל תביעה, דרישה או טענה בקשר לכך, לרבות טענות, דרישות או תביעות שעניינן הסתמכות על מתן שירותים ו/או היקפם.
6. כי ידוע לנו שאם נזכה במכרז ונעניק את השירותים במלואם, התמורה תשולם לנו בהתאם להצעת המחיר, ובתוספת מע"מ כדין, אשר ישולמו כנגד חשבונית מס כדין. תנאי התשלום יהיו כמפורט בהסכם המצורף למכרז.
7. ידוע לנו כי התמורה כוללת את כל ההוצאות הישירות והעקיפות, ובכלל כך העמדת צוות הספק, בעלי מקצוע וכוח אדם נוסף לצורך אספקת השירותים, שעות עבודה נוספות, השתתפות בישיבות, דיווחים והנפקת דו"חות לחברה, הוצאות משרדיות כגון בגין צילומים, טלפונים, פקסים, דואר, משלוחי דוא"ל, שליחויות, שירותי משרד, מחשוב ואינטרנט, תוכנות, רישיונות, נסיעות והוצאות נסיעה וביטול זמן בנסיעה, מוניות וחניות, הוצאות עבור כוח אדם, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, עלויות ביטוח, אבטחת מידע, הוצאות לקבלת כל הרישיונות, האישורים, ההיתרים, המוצרים וכיו"ב הדרושים לביצוע השירותים, רכישה ואספקה של ציוד ו/או מתקן ו/או שירותים נלווים כלשהם, תקורות מכל מין וסוג שהוא, הוצאות כלליות, מיסים ותשלומי חובה, וכן כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע, יישום והשלמת השירותים, במישרין או בעקיפין, וביצוע של כל יתר ההוצאות המפורטות בהסכם, במלואן ובמועדן. ידוע לנו שבכל מקרה לא תשולם למציע הזוכה תוספת כלשהי על התמורה, מכל סיבה שהיא, ולקחנו זאת בחשבון בעת מתן הצעתנו.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המציע על ידי :
הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. <u>ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף</u> : הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.				



טופס מספר 11 – פירוט בעלי תפקידים קיימים

קטגוריה	היקף שירותים	מספר בעלי תפקידים	סטטוס
מנהל אתר	100%	1	מאויש
מנהל מרכז התמיכה	100%	1	מאויש
איש סיסטם	100%	1	מאויש
טכנאי שטח	400%	4	מאויש
איש אבטחת מידע בכיר	100%	1	מאויש באמצעות ספק אחר
איש תקשורת	5%	1	מאויש באמצעות ספק אחר
איש DBA	5%	1	מאויש
מומחה וירטואליזציה	5%	1	מאויש באמצעות ספק אחר
צוות התמיכה	בהתאם לעומס	בהתאם לעומס ולעמידה ב-SLA	מאויש
הערות			
(1) מובהר כי הנתונים המפורטים בטבלה לעיל אינם מחייבים, וכי נת"ע רשאית להוסיף ו/או לגרוע ו/או לעדכן ו/או לשנות את בעלי התפקידים במהלך תקופת ההתקשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, והכל כמפורט בהסכם. (2) נכון למועד פרסום המכרז, בעלי התפקידים המופיעים תחת סטטוס "מאויש", מעניקים לנת"ע את השירותים מכח מכרז פומבי מס' 157/2015 ובעלי התפקידים המופיעים תחת סטטוס "מאויש באמצעות ספק אחר", מעניקים לנת"ע את השירותים מכח מכרז פומבי מס' 019/2018. למען הסר ספק, מובהר כי הספק הזוכה יידרש לקלוט את כל בעלי התפקידים הקיימים המפורטים לעיל ולהעניק באמצעותם את השירותים נשוא מכרז זה לנת"ע, והכל בהתאם להוראות ההסכם ומבלי לגרוע מכלליות הערה מס' 1 לעיל.			

טופס מספר 12 – כתב התחייבות לשמירת סודיות לצורך קבלת דו"ח מצב

קיים בדבר מערכות החברה

הואיל: ונת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה") פרסמה מכרז פומבי מס' 032/2025 למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של התשתיות הטכנולוגיות של נת"ע (להלן: "המכרז");

והואיל: ואנו, _____; _____, מס' ת"ז _____; _____; _____ מורשי חתימה מטעם _____ [יש למלא את שם המציע], מעוניינים לעיין בדו"ח המצב הקיים של החברה בקשר עם המכרז, לצורך בחינת האפשרות להגיש הצעה למכרז ועריכת ההצעה (להלן: "המטרה");

והואיל: ודו"ח המצב הקיים ביחס לתשתיות הטכנולוגיות של החברה ו/או ספקי המערכת של החברה ו/או ארכיטקטורה קיימת לתשתיות הטכנולוגיות ו/או ציוד הקצה של החברה ו/או נהלי החברה ו/או היקפי הפעילות במרכז התמיכה של החברה ו/או כל מידע אחר שיימסר לנו, מכילים מידע סודי, כהגדרתו להלן.

לפיכך אנו מצהירים ומתחייבים בזאת כלפי נת"ע כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת, לא להעביר בכל דרך שהיא, לא להעניק בתמורה או שלא בתמורה ולא להודיע, למסור, לפרסם, לגלות, להעתיק או להשתמש, שלא בקשר למטרה או להביא לידיעת כל אדם, למעט נת"ע, עובדיה ו/או מי מטעמה, עובדינו ו/או מי מטעמנו, אשר מושא סעיף זה דרוש להם בקשר למטרה, כל ידיעה ו/או נתונים ו/או מידע ו/או מסמך ו/או כל חומר אחר שיגיע אלינו ו/או אל מי מטעמנו, בכתב ו/או בעל פה ו/או באופן חזותי ו/או במדיה מגנטית ו/או בכל דרך אחרת, במלואם או בחלקם, במהלך שלב ההצעות למכרז ובכל עת לאחריו (להלן: "המידע הסודי").
2. למניעת ספק, המידע הסודי עשוי לכלול מידע מדעי, מסחרי, פיננסי, טכני, עסקי, כלכלי ו/או מקצועי אחר, נתונים, מסמכים, חומרים שבשימושה של נת"ע ו/או בבעלותה וכל אינפורמציה אחרת, בין בכתב, בין בעל-פה ובין בכל דרך אחרת, בקשר עם נת"ע.
3. שלא לצלם, לשכפל או להעתיק, בכל דרך שהיא, את המידע הסודי.
4. שלא לשמור ברשותנו או ברשות מי מטעמנו, תיעוד של המידע הסודי, אלא אם נקבל לכך את אישור נת"ע בכתב ומראש, ולהחזיר לנת"ע בתום שלב ההצעות למכרז או מיד עם קבלת דרישה מאת נת"ע לעשות כן, לפי המוקדם, כל תיעוד של המידע הסודי שהתקבל בידינו או על-ידי המועסקים על ידינו ו/או מטעמנו.
5. להגביל את הגישה למידע הסודי, אך ורק למועסקים על-ידינו ו/או מטעמנו, אשר נדרשים לגישה למידע הסודי בקשר למטרה.
6. לשמור בהקפדה את המידע הסודי ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הסבירים, הנדרשים לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
7. שלא לעשות כל שימוש במידע, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים, אלא בקשר למטרה.
8. להביא את תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהמועסקים על-ידינו ו/או מטעמנו בקשר למטרה, להחתים כל אחד מהנ"ל על התחייבות אישית לקיים את ההתחייבויות שלנו, כמפורט במסמך זה ושלא להעסיק אדם בקשר למטרה, אלא אם כן חתם על התחייבות אישית לסודיות בנוסח הנ"ל.
9. להודיע לנת"ע מיד, אודות כל חשש לגילוי של המידע הסודי ו/או דרישה לגלות. אם נדרש על-פי דין ו/או מכוח הוראה של רשות מוסמכת, לגלות את המידע הסודי, במלואו או בחלקו, אנו מתחייבים להודיע על כך לנת"ע באופן מיידי, על-מנת לאפשר לנת"ע לנקוט בכל האמצעים, כדי להגן על סודיות המידע ובכל מקרה, לא נחשוף או נגלה, אלא את החלק הנדרש במפורש מכוח הדין ו/או מכוח הוראת הרשות המוסמכת כאמור ולאחר שננקוט בכל הפעולות האמורות לעיל.



9. ידוע לנו כי אם נפר את התחייבויותינו כאמור בכתב התחייבות זה, נהיה חשופים לתביעות, הן במישור האזרחי הן במישור הפלילי.
10. אנו מתחייבים להשתתף בכל הליך בירור ו/או בדיקה שייערכו על-ידי נת"ע, בקשר לחשיפת מידע סודי, אשר לא הותרה במפורש על-ידי נת"ע וזאת, בכל עת ובכל מקום שבו נתבקש לכך.
11. התחייבותנו זו, תחול גם לאחר סיום ביצוע המטרה וסיום הליכי המכרז ותעמוד בתוקפה עד להפיכת המידע הסודי, במלואו או בחלקו, לנחלת הכלל (אם בכלל) או עד למועד בו נת"ע תאשר בכתב כי אינה מתנגדת להפצת המידע הסודי, במלואו או בחלקו.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	מספר רישיון	חתימת וחותמת עורך דין	תאריך	חתימה וחותמת המצהיר מטעם המציע על ידי :
-------	-------------	-----------------------	-------	---

הנני מאשר בחתימתי כי המצהיר הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן ולאחר שהזהרתיו כאמור, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם בפני על תצהיר זה. ביחס למציע שהינו תאגיד יש לאשר בנוסף: הנני מאשר בחתימתי, כי _____, מספר זהות _____, החותם בשם המציע, מוסמך לחתום בשם המציע ולחייבו לצורך המכרז.



טופס מספר 13 – תכולת מעטפת ההצעה

המציע יבדוק את תכולת המעטפה לפני סגירתה ויסמן את בדיקתו בטור "ביקורת המציע".

המציע יכניס טופס זה למעטפה לפני סגירתה והכנסתה לתיבת המכרזים של נת"ע.

ביקורת המציע	תיאור תכולת מעטפת ההצעה
	מעטפה מס' 1
	טופס מספר 1 – הצהרת המציע
	טופס מספר 2 – פרטי המציע
	טופס מספר 3 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
	אישור בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 המעיד כי המציע מנהל את פנקסיו כדין או שהוא פטור מלנהלם וכי המציע מדווח לרשויות המס, הכל בהתאם להוראות החוק האמור.
	תעודת התאגדות של המציע
	טופס מספר 4 – תצהיר בדבר ניסיון המציע
	טופס מספר 4א' – התחייבות למתן שירות
	טופס מספר 4ב' – תצהיר בדבר ניסיון מנהל האתר המוצע
	העתקי 3 הסמכות מאת יצרן רשמי, על שם מנהל האתר המוצע בלפחות 2 מבין התחומים הרלוונטיים.
	טופס מספר 5 – חוות דעת רואה חשבון
	טופס מספר 6 – נוסח ערבות לקיום הצעה
	טופס מספר 7 – כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים וזיקה אישית, עבור המציע בנפרד ועבור מנהל האתר המוצע בנפרד
	טופס מספר 8 – כתב הצהרה והתחייבות בדבר אי תשלום דמי תיווך
	טופס מספר 9 – התחייבות בלתי חוזרת לשמירה על סודיות ועל דרישות אבטחת מידע, עבור המציע בנפרד ועבור מנהל האתר המוצע בנפרד
	טופס מספר 11 – פירוט בעלי תפקידים קיימים
	טופס מספר 12 – כתב התחייבות לשמירת סודיות לצורך קבלת דו"ח מצב קיים בדבר מערכות החברה
	טופס מספר 13 – תכולת מעטפת ההצעה
	עותק חתום של מסמכי המכרז – התנאים המיוחדים והתנאים הכלליים
	עותק חתום של כל מכתבי ההבהרה וההודעות שנשלחו במסגרת ההליך (ככל שנשלחו)



	עותק חתום של הסכם ההתקשרות (על כל נספחיו) – תשומת לב המציעים כי בשלב זה הם אינם נדרשים למלא את נספחי ההסכם, אלא לחתום בהתאם להוראות מסמכי המכרז בלבד.
	עותק ההצעה על גבי מדיה מגנטית (Disk on Key)
	הצעה כספית
	טופס מספר 10 – ההצעה הכספית <u>(במעטפה סגורה, מסומנת ונפרדת בתוך מעטפת ההצעה)</u> .
	נציג המציע – שם מלא :
	חתימה :
	תאריך :



חלק ב'

ההזמנה למכרז -

תנאים כלליים

התנאים הכלליים מהווים את המסגרת המשפטית של ההליך.

יש לקרוא את התנאים הכלליים ביחד עם התנאים המיוחדים ושאר מסמכי ההליך.

תוכן עניינים

1.	כללי	4
2.	הגדרות	4
3.	מסמכי ההליך	4
4.	מועדים ולוחות זמנים בהליך	5
5.	דמי השתתפות במכרז [רלוונטי ככל שנקוב סכום דמי השתתפות בתנאים המיוחדים]	5
6.	כנס מציעים [רלוונטי ככל שנקבע מועד לכנס מציעים בתנאים המיוחדים]	6
7.	כללי הגשת ההצעה	6
8.	אחריות למידע	11
9.	תנאים מוקדמים ("תנאי סף") להשתתפות במכרז	11
10.	המסמכים שיש לצרף להצעה	12
11.	ערבות לקיום המכרז [רלוונטי ככל שנקוב סכום ערבות הצעה בסעיף 3 לתנאים המיוחדים]	12
12.	הבהרות ושאלות הבהרה	15
13.	תוקף ההצעה	16
14.	קריטריונים לבחירת המציע הזוכה	16
15.	בדיקת ההצעות	16
16.	שינויים, הסתייגויות, השמטות ותוספות	17
17.	חוות דעת לקוחות [רלוונטי אם נקבעו הוראות לעניין זה בתנאים המיוחדים]	18
18.	מפגש, ריאיון והתרשמות אישית [רלוונטי אם נקבעו הוראות לעניין זה בתנאים המיוחדים]	19
19.	פסילת הצעות	20
20.	שמירת זכויות	23
21.	חריגה מאומדן [רלוונטי ככל שנקבע אומדן בהתאם להוראות התקנות]	24
22.	ביטול ההליך/ההסכם והתקשרות עם מציע אחר	24
23.	הודעה בדבר זכייה	25
24.	חובת חתימה על ההסכם	26
25.	העדר בלעדיות	26
26.	איסור הסבה	26
27.	מגעים אסורים	27
28.	יועצים לוועדת המכרזים	27
29.	בעלות במסמכי ההליך	27
30.	סודיות	28
31.	העדר ניגוד עניינים והעדר זיקה אישית	28
32.	הקוד האתי לספקים של נת"ע	29
33.	ביטוח	29

34.	סתירה בין מסמכים	29
35.	עיון בהחלטות ועדת המכרזים ובהצעה הזוכה	29
36.	סמכות השיפוט והדין החל על ההליך	30
37.	שונות	30

אישור המציע – יש לחתום בעמוד האחרון של המסמך.

1. כללי

- 1.1. נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע"), הינה חברה ממשלתית הפועלת להקמת מערכת להסעת המונים במטרופולין תל אביב.
- 1.2. לנת"ע נדרש ספק למתן שירותים/לאספקת טובין כמתואר במסמך התנאים המיוחדים וכמפורט בהסכם המצורף למסמכי ההליך, על נספחו (להלן: "ההסכם").
- השירותים יבוצעו על ידי הזוכה במכרז על פי הוראות ההסכם, שייחתם בין נת"ע לבין הספק הזוכה (להלן: "הספק"). מובהר כי נת"ע לא תהיה מחויבת להזמין מהספק ביצוע של מינימום כלשהו של שירותים. יובהר, כי אין באמור במסמך התנאים המיוחדים לעניין תכולת השירותים כדי למצות או לגרוע בשום צורה ואופן מכל התחייבויות המוטלות על הזוכה במכרז בקשר עם ביצוע השירותים, וכי בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במסמך התנאים המיוחדים ו/או הכלליים לבין האמור בהסכם, יחולו על הזוכה במכרז ההוראות המחמירות מביניהם.
- 1.3. משך ההתקשרות יהיה על פי האמור במסמך התנאים המיוחדים ובהסכם.
- 1.4. למען הסדר הטוב מובהר, כי במידה ויבחר יותר מזוכה אחד במכרז, בכל מקום בו נכתב בהסכם זה "הזוכה" הכוונה תהא גם ל"זוכים", לפי העניין.

2. הגדרות

- לכל המונחים המוגדרים במסמך התנאים הכלליים ו/או התנאים המיוחדים, תהא המשמעות הנתונה להם בצידם או בסעיף זה להלן. בהעדר הגדרה כאמור, תהא להם המשמעות הנתונה להם בהסכם ההתקשרות, אלא אם כן עולה אחרת מהקשר הדברים.
- 2.1. "הזוכה" או "הקבלן" – מציע שהצעתו נבחרה על ידי נת"ע כהצעה הזוכה במכרז.
 - 2.2. "הסכם ההתקשרות" – ההסכם שייחתם בין נת"ע למציע שיוכרז כזוכה במכרז, ומצורף למסמכי ההליך.
 - 2.3. "חברה ממשלתית" – חברה ממשלתית או חברת בת ממשלתית כהגדרתן בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975.
 - 2.4. "חוק חובת המכרזים" – חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
 - 2.5. "כשיר שני" – כהגדרת המונח בסעיף 23.5 להלן.
 - 2.6. "מועד ההגשה" – המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
 - 2.7. "מסמכי ההליך" – כמפורט בסעיף 3 להלן.
 - 2.8. "מציע" – מי שהגיש הצעה למכרז.
 - 2.9. "נציג המציע" – הנציג הממונה מטעמו של המציע בכל הנוגע למכרז זה.
 - 2.10. "תקנות חובת המכרזים" – תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

3. מסמכי ההליך

- 3.1. המסמכים דלהלן יהוו יחדיו את מסמכי המכרז (בטופס זה: "מסמכי ההליך"):
- 3.1.1. תנאים מיוחדים;

- 3.1.2. תנאים כלליים ;
- 3.1.3. טפסים – תנאים מיוחדים וכלליים ;
- 3.1.4. ההסכם על כל נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד הימנו ;
- 3.1.5. כל מסמך הבהרה או תוספת למכרז שיוצא בכתב על ידי נת"ע, במסגרת הליכי המכרז.
- 3.2. ניתן להדפיס את מסמכי ההליך באמצעות אתר האינטרנט של נת"ע בכתובת : <http://www.nta.co.il> (להלן : "אתר האינטרנט").
- 3.3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המציע לא יהיה רשאי, בשום צורה ואופן, לבצע כל שינוי, מכל מין וסוג שהוא, במסמכי ההליך (לרבות כל הבהרה שפורסמה במסגרתו). עוד מובהר בזאת, כי העותק של מסמכי ההליך, המפורסם באתר האינטרנט במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, הנו, באופן בלעדי ומוחלט, העותק המחייב לצורך מכרז זה. עותק המסמכים אותם הדפיס המשתתף מאתר האינטרנט וכן כל מסמך אותו תאפשר נת"ע למציע לערוך בעצמו, לא יהיה בהם על מנת להוות תחליף ו/או לגבור בשום אופן וצורה על הנוסח המחייב כאמור לעיל.
- 3.4. כל הבהרה ו/או שינוי ו/או עדכון שיופץ במסגרת ההליך, יצורף גם כחלק בלתי נפרד למסמכי ההליך המצויים באתר האינטרנט, באופן שבו יוכל כל אדם לעיין בכל עת, במסמכי ההליך וכן בכל הבהרה ו/או שינוי ו/או עדכון שיופץ במסגרת ההליך נכון למועד העיון האמור.
4. **מועדים ולוחות זמנים בהליך**
 - 4.1. המועדים ולוח הזמנים להליך מפורטים במסמך התנאים המיוחדים.
 - 4.2. נת"ע תהיה רשאית בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות ובכלל האמור, לדחות את המועדים הנקובים בתנאים המיוחדים בתקופה קצובה נוספת, אחת או יותר. הודעות על שינוי כאמור תפורסמנה באתר האינטרנט של נת"ע. על המועדים החדשים אשר ייקבעו על ידי נת"ע, במידה שיקבעו, יחולו כל ההוראות אשר חלים על המועדים אשר יקדמו להם. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה כדי להבטיח מתן ארכה כלשהי.
 - 4.3. לא יהיה בשינוי ו/או בדחיית המועדים על מנת לגרוע מכל זכות אחרת ו/או נוספת העומדת לנת"ע על פי מסמכי ההליך ו/או על פי דין, והמציע מוותר בזאת באופן סופי ובלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם מימוש זכויותיה של נת"ע בהתאם להוראות סעיף 4.3 זה.
 - 4.4. הצעות אשר יוגשו לתיבת המכרזים לאחר המועד והשעה שנקבעו במסמך התנאים המיוחדים לא יתקבלו ולא ידונו, וזאת בהתאם להוראות תקנה 20(ב) לתקנות חובת המכרזים.
5. **דמי השתתפות במכרז** [רלוונטי ככל שנקוב סכום דמי השתתפות בתנאים המיוחדים]
 - 5.1. על כל מציע המעוניין להשתתף במכרז, לשלם בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו דמי השתתפות בסך הנקוב במסמך התנאים המיוחדים (כולל מע"מ), באופן המפורט להלן.
 - 5.2. תשלום דמי ההשתתפות יתבצע באמצעות המחאה לפקודת נת"ע במחלקת הנהלת חשבונות במשרדי נת"ע במגדלי עזריאלי בחולון, רחוב הרוקמים 26,

בניין A חולון בין השעות 14:00 ל-16:00 או באמצעות העברה בנקאית לחשבון הבנק של נת"ע – מספר חשבון 96664, בנק דיסקונט, סניף תל אביב מספר 14. סכום זה לא יוחזר בכל מקרה. עותק אישור בגין התשלום האמור יצורף כחלק מההצעה.

5.3. על המציע ו/או מי מטעמו המבצע את תשלום דמי ההשתתפות, להשלים את הליך התשלום האמור לא יאוחר מהמועד הנקוב במסמך התנאים המיוחדים (ככל שנקוב מועד כאמור), או מהמועד האחרון להגשת הצעות (ככל שלא נקוב מועד אחרון לתשלום דמי ההשתתפות). משתתף אשר לא ישלים את הליך התשלום עד למועד כאמור לא יוכל לשלם דמי ההשתתפות ולהגיש הצעה למכרז וככל שיגיש, תהיה נת"ע רשאית לפסול הצעתו על הסף.

5.4. במסגרת תשלום דמי ההשתתפות, ימסור המציע לנת"ע את פרטי המשלם או פרטי המציע המעודכנים, לרבות שם מלא, כתובת, מספר טלפון, מספר פקס ודוא"ל.

5.5. נת"ע לא תהיה אחראית, בשום צורה ואופן, לכל נזק ו/או תקלה ו/או אובדן ו/או הוצאה ו/או תשלום, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למציע ו/או לכל מי מטעמו, ו/או שבהם נשא המציע ו/או כל מי מטעמו, בשל כל משגה ו/או טעות ו/או השמטה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו בקשר עם מסירת הפרטים הנקובים בסעיף 5.4 לעיל, והמציע מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך.

6. **כנס מציעים** [רלוונטי ככל שנקבע מועד לכנס מציעים בתנאים המיוחדים]

6.1. כנס המציעים יתקיים בתאריך, בשעה ובכתובת המפורטים במסמך התנאים המיוחדים.

6.2. ככל שהשתתפות בכנס המציעים היא חובה על פי מסמך התנאים המיוחדים, יחולו ההוראות הבאות:

6.2.1. מציע אשר נציגו יאחר בלמעלה מ-15 דקות מהמועד הנקוב לקיום הכנס - נת"ע תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לאשר השתתפותו במכרז.

6.2.2. על המציעים חובה להקפיד כי נוכחותם תירשם על ידי נציג נת"ע (לרבות פרטי הנציג שהתייצב לכנס ופרטי המציע אותו הוא מייצג). על המציעים לקבל מנציג נת"ע בתום הכנס אישור בכתב על השתתפותם בכנס המציעים. על המציעים לצרף להצעתם את אישור השתתפותם, לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף בדבר ההשתתפות בכנס המציעים.

6.3. לא יהיה תוקף לכל התייחסות של נת"ע לתנאי המכרז במהלך הכנס, אלא אם היא באה לאחר מכן לידי ביטוי בהודעה בכתב שתפורסם באתר האינטרנט של נת"ע כמפורט בסעיף 12 להלן.

7. **כללי הגשת ההצעה**

7.1. **התאמה לתנאי ההליך**

7.1.1. מציע העונה על כל תנאי הסף המפורטים במסמך התנאים המיוחדים והמעוניין להשתתף במכרז, יצרף להצעתו את כל המידע והמסמכים הנדרשים במסגרת ו/או לצורך הוכחת עמידתו בכל תנאי הסף וכן לצורך מתן ציון האיכות כמפורט בתנאים המיוחדים, כשכל הפרטים

ו/או כל המסמכים הנדרשים על פיהם, ממולאים ו/או מצורפים כדבעי.

7.1.2. ההצעות תהיינה ערוכות ומוגשות לפי תנאי ודרישות המכרז.

7.1.3. החליטה נת"ע שלא לפסול הצעה שיש בה שינוי כאמור, כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי מכרז זה, לרבות בהסכם, או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב נלווה או בכל דרך אחרת, לא יחייבו השינויים ו/או התוספות את נת"ע ולא יהיה להם כל תוקף מחייב כלפי נת"ע.

7.1.4. בנוסף, רשאי המציע לצרף להצעה פרטים ומסמכים רלוונטיים נוספים, לצורך הבהרה, פירוט נוסף ואימות הנתונים המדווחים ולכל צורך אחר שלדעת המציע נדרש על מנת להבטיח הצגה מיטבית של הצעתו.

7.2. עלות הכנת ההצעות

7.2.1. כל מציע יישא בעצמו ועל חשבונו בכל ההוצאות והעלויות הקשורות ו/או הנובעות מהכנת והגשת הצעתו למכרז, לרבות הכנתו ואספקתו של מידע נוסף כלשהו, נוכחות בפגישות ובביקורים אם וככל שיידרשו על ידי ועדת המכרזים.

7.2.2. הוצאות ועלויות כאמור לא יוחזרו למציעים בכל מקרה שהוא, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, במקרה שנת"ע תחליט לבטל את המכרז ו/או לפסול את הצעת מי מהמציעים מכל סיבה שהיא ו/או במקרה שישתנו תנאי המכרז, וכל מציע מוותר בזאת על דרישה ו/או טענה ו/או תביעה לפיצוי או שיפוי כלשהו מאת נת"ע ו/או ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה בשל האמור לעיל או כל חלק הימנו.

7.3. הצעה חתומה ואישור זכויות חתימה

ההצעה וכל טופס ומסמך שיש להגיש על פי דרישות המכרז יהיו חתומים בחתימה מלאה של מורשי החתימה מטעם המציע וחותמת, כשהחתימות מאושרות על ידי רו"ח או עו"ד ישראלי בעל רישיון בתוקף, ככל שהדבר נדרש בכל טופס ומסמך וכן חתימה על כל אחד מהעמודים בראשי תיבות (ככל שההצעה כרוכה, אין צורך בחתימה בראשי תיבות על כל עמוד).

7.4. הגשת ההצעות

7.4.1. הגשת הצעות פיזית לתיבת מכרזים

7.4.1.1. המציע יגיש הצעתו במעטפה מאגדת ועל גבה יירשם: שם ההליך ומספרו – במעטפה זו יכניס המציע את מעטפה מס' 1 ואת מעטפה מס' 2, כהגדרתן להלן (לאחר שהכניס לתוכן את המסמכים המפורטים בסעיף 7.4.1.27.4.1.3 ובסעיף 7.4.1.37.4.1.3 להלן, בהתאמה), ויסגרה היטב. בתוך המעטפה המאגדת יגיש המציע את הצעתו ב-2 מעטפות נפרדות:

7.4.1.2. **מעטפה מס' 1** – מעטפה על גבה יציין המציע את שמו המלא ואת מספר ההליך וכן את המשפט הבא: "מעטפה מס' 1 – פרטים לצורך בחינת עמידה בתנאי

סף ובחינת האיכות" (אך אם אין במכרז אמות מידה של איכות, יש לכתוב "מעטפה מס' 1 – פרטים לצורך בחינת עמידה בתנאי סף") – במעטפה זו יכניס המציע 2 העתקים של כל המסמכים הבאים, ויסגרה היטב (להלן, יחדיו: **"מעטפה מס' 1"**):

7.4.1.2.1. המסמכים המפורטים במסמך התנאים המיוחדים הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף;

7.4.1.2.2. המסמכים המפורטים במסמך התנאים המיוחדים הנדרשים לצורך מתן ציון האיכות במכרז, ככל שנדרש;

7.4.1.2.3. מסמכים נוספים שעל המציע לצרף להצעתו כמפורט במסמך התנאים המיוחדים;

7.4.1.2.4. הערבות לקיום המכרז כהגדרתה בסעיף 11 להלן [ככל שנדרשה במסמך התנאים המיוחדים].

עותק אחד של כל אחד מהמסמכים שפורטו לעיל, יסומן על ידי המציע כעותק "מקור", והעותק הנוסף יסומן על ידי המציע כ"העתק".

מובהר בזאת, אין לכלול במעטפה מס' 1 נתונים כספיים כלשהם בקשר עם ההצעה הכספית, ובכלל האמור לצלם ו/או להעתיק את פרטי ההצעה הכספית לתוך מעטפה מס' 1. נת"ע תהיה רשאית לפסול על הסף כל מציע אשר יעשה כן.

7.4.1.3. **מעטפה מס' 2** – מעטפה על גבה יציין המציע את שמו המלא ואת מספר ההליך וכן את המשפט הבא: "מעטפה מס' 2 – הצעה הכספית" – במעטפה זו יכניס המציע את הצעתו הכספית, בשים לב לדגשים ולהוראות המפורטים במסגרת התנאים המיוחדים וטופס ההצעה הכספית, ויסגרה היטב (להלן: **"מעטפה מס' 2"**).

7.4.1.4. רק במקרה שיצוין במפורט בתנאים המיוחדים כי המכרז הינו חד שלבי, המציע יכלול במעטפה אחת הן את ההצעה המקצועית והן את ההצעה הכספית.

7.4.1.5. כל עמודי ההצעה הכרוכים בכרך אחד, ימוספרו במספרים עוקבים, אליהם יצורף תוכן עניינים מפורט.

7.4.1.6. המעטפה תוכנס לתיבת המכרזים של נת"ע, במשרדי נת"ע ברח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי-חולון, עד למועד האחרון להגשת הצעות כמפורט במסמך התנאים המיוחדים. באחריות המציע להחתים נציג מטעם נת"ע על אישור הכנסת המעטפה המאגדת לתיבת המכרזים, בנוסח המקובל בנת"ע. למען הסר ספק, אין לשלוח הצעות בדואר.

7.4.1.7. יובהר כי האחריות לוודא כי ההצעה, כולל כל המסמכים הרלוונטיים לרבות מעטפה נפרדת וסגורה של ההצעה הכספית, הוכנסה לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות הינה באחריותו הבלעדית של המציע.

7.4.2. הגשת ההצעות במכרז ממוכן [רלוונטי אם נקבעו הוראות לעניין זה בתנאים

המיוחדים]

7.4.2.1. במכרז המתנהל כמכרז ממוכן (מקוון) בהתאם להוראות תקנה 19ג לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 (להלן: "**מכרז ממוכן**"), המציע יגיש הצעתו למכרז באמצעות תיבת מכרזים אלקטרונית שבמערכת רמזור (להלן: "**המערכת**"). ההצעות למכרז ממוכן יוגשו רק באמצעות המערכת. הצעות שיוגשו שלא באמצעות המערכת לא יתקבלו.

7.4.2.2. מציע המעוניין להשתתף במכרז ממוכן נדרש להירשם מראש למערכת. לצורך הרישום כאמור, יש להיכנס לקישור למערכת המתפרסם באתר נת"ע תחת לשונית "מכרזים" בעמוד המכרז הרלוונטי, למלא את הפרטים הנדרשים ולשלוח את הבקשה לרישום באמצעות המערכת, וזאת טרם המועד האחרון להגשת ההצעה. רצוי לבצע את הרישום מוקדם ככל הניתן ולא יאוחר מ-48 שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעה למכרז.

7.4.2.3. מובהר כי ככל שהמציע נרשם בעבר למערכת, אין צורך בביצוע רישום מחדש למערכת, אולם עדיין נדרש לבצע רישום לכל מכרז ספציפי בו מתעניין המציע.

7.4.2.4. לאחר ביצוע הרישום יקבל המציע אישור מהמערכת על ביצוע הרישום הכולל פרטי כניסה למערכת. על המציע לשמור אישור זה לצורך מעקב ובקרה.

7.4.2.5. על המציע לסרוק את כל מסמכי ההצעה המקצועית המפורטים במסמך התנאים המיוחדים כשהם חתומים על ידו כנדרש, בשים לב להפרדת ההצעה הכספית מיתר מסמכי ההצעה המקצועית, ולהגישם בנפרד באמצעות המערכת.

7.4.2.6. מודגש כי מסמכי ההצעה המקצועית לא יכללו את ההצעה הכספית ו/או נתונים כספיים כלשהם בקשר עם ההצעה הכספית. נת"ע תהיה רשאית לפסול על הסף כל מציע אשר יעשה כן.

7.4.2.7. מובהר כי רק מציע שביצע רישום מוקדם למכרז במערכת והצטייד באמצעי זיהוי כנדרש יהיה רשאי להגיש הצעה למכרז. לא תתקבל כל טענה לפיה נמנע מהמציע להגיש הצעה למכרז במועד מכל סיבה שהיא, לרבות בשל תקלה טכנית או חוסר זמינות של הסיוע הטכני בתהליך הרישום או השימוש במערכת.

- 7.4.2.8. באחריותו של המציע לוודא כי הרישום למערכת בוצע באופן תקין וכי ניתנה לו גישה למערכת לשם השתתפותו במכרז. המציע מוותר בזאת מראש ובאופן בלתי חוזר על כל טענה כלפי נת"ע בדבר היעדר אפשרות של המציע להשתתף במכרז באמצעות המערכת.
- 7.4.2.9. יובהר כי האחריות לוודא כי מלוא ההצעה, כולל כל המסמכים הרלוונטיים לרבות ההצעה הכספית, הוגשה למערכת עד למועד האחרון להגשת הצעות הינה באחריותו הבלעדית של המציע.
- 7.4.2.10. לקבלת סיוע טכני בכל הקשור לשימוש במערכת, ניתן לפנות לנציגי התמיכה של חברת טופ רמדור מערכות מחשבים (1990) בע"מ, בטלפון 03-7667777 שלוחה 1 או במייל support@ramdor.co.il. המענה הטלפוני ניתן בימים א'-ה', בין השעות 08:00-18:00 (לא כולל ערבי חג וחגים).
- 7.4.2.11. להרחבה, המציעים מופנים להוראות טופס "תנאי השתתפות במכרז במסגרת מערכת רמדור" המצורף למסמכי המכרז.
- 7.4.3. המטבע שישמש להצעה יהיה בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים.
- 7.4.4. כל הסכומים הכספיים המפורטים בהצעה הכספית יהיו ללא מע"מ.
- 7.4.5. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.
- 7.4.6. הוראת סעיף 7.4.5 לעיל, חלה גם על תאגידי השולטים במציע, או הנשלטים על ידי המציע, או על תאגידי הנשלטים על ידי אותו תאגיד השולט במציע.
- 7.4.7. יובהר למען הסר ספק, כי לא תותר הגשת הצעות על ידי מציעים בדרך של מיזם משותף.
- 7.4.8. מודגש ומובהר כי הגשת ההצעה על ידי מציע מהווה התחייבות מצדו להתקשר בהסכם המצורף להזמנה, על כל מרכיביו.
- 7.5. **סודיות מסחרית – הגשת הצעה "מושחרת"**
- 7.5.1. מבלי לגרוע משיקול דעתה של נת"ע וסמכותה על פי כל דין, על כל מציע להגיש עותק אחד נוסף של ההצעה, שבו הושחרו הנתונים ו/או המסמכים הכלולים בהצעה, אשר העיון בהם על ידי המציעים האחרים עלול, לדעת אותו מציע, לחשוף סוד מסחרי ו/או סוד מקצועי ואשר המציע מתנגד למסירתם לעיון כאמור. עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית".
- 7.5.2. מובהר בזאת, כי נת"ע תחליט, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתידרש לנמק החלטתה זו, מהם הנתונים ו/או המסמכים אשר יחשפו לעיונם של המציעים האחרים, וזאת מבלי שלמציע תהיה כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך. בכל מקרה יובהר, כי ההצעה הכספית של המציע, כפי שנקב בטופס ההצעה הכספית וכן כל מידע

המתייחס להוכחת עמידתו של המציע בתנאים המקדמיים ובדרישות החובה – חזקה כי אינם חסויים.

7.5.3 מובהר, כי ככל שהמציע לא יזכה במכרז ויבקש לעיין בהצעה הזוכה, הוא לא יהיה זכאי לעיין באותם נתונים מקבילים בהצעה הזוכה אשר הושחרו בהצעתו והוגדרו על ידו כנתונים העלולים לחשוף סוד מסחרי ו/או סוד מקצועי (אף אם הזוכה לא הגדיר בהצעתו כנתונים חסויים).

7.5.4 למען הסדר הטוב מובהר בזאת, כי ככל שנת"ע תבחר לגלות למציעים האחרים מידע אשר סומן על ידי המציע כמידע שאין לגלותו, תודיע נת"ע למציע, לפני גילוי המידע, על החלטתה בדבר המידע שבכוונתה לגלות בפני המציעים האחרים ותינתן למציע שהות של 48 שעות כדי לערער על החלטה זו.

7.5.5 למען הסר ספק, במידה שהמציע לא יגיש עותק נוסף כאמור בסעיף 7.5 לעיל, תהא נת"ע רשאית לגלות למציעים האחרים את הצעתו המלאה של המציע על כל פרטיה ותנאיה, לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא הודעה מוקדמת.

8. אחריות למידע

8.1 המציע מאשר בהגשת הצעתו למכרז, כי קיבל לידי את מסמכי ההליך, קרא והבין אותם, וכי הוא מקבל על עצמו את תנאיהם ואת כל ההתחייבויות האמורות בהם.

8.2 קודם להגשת הצעתו למכרז, יישא המציע באחריות המלאה והבלעדית לבדוק בעצמו בעיני בעל מקצוע, על אחריותו ועל חשבונו, את כל המסמכים, היבטי השירותים ומאפייניהם. כל מידע אשר נמסר ו/או יימסר למציע במסגרת ההליך, לרבות ומבלי לגרוע, במסגרת כנס המציעים (ככל שיתקיים), ניתן על פי מיטב ידיעתה של נת"ע ועל פי הנתונים הקיימים בידה במועד פרסום המכרז. החובה לבחינת המידע האמור לצורך ביצוע השירותים, מוטלים בכל מקרה, על המציע (ועליו בלבד) וכי לא יהיה במסירת המידע האמור על מנת להטיל על נת"ע אחריות כלשהי ו/או על מנת לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות המציע הזוכה כמפורט במסמכי ההליך ובנספחיהם.

9. תנאים מוקדמים ("תנאי סף") להשתתפות במכרז

9.1 רשאים להשתתף במכרז זה אך ורק מציעים העומדים במצטבר בכל תנאי הסף המפורטים במסמך התנאים המיוחדים.

9.2 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף, יגיש המציע אסמכתאות לעמידה בתנאי הסף כמפורט במסמך התנאים המיוחדים.

9.3 ככל ולא נאמר במפורש אחרת במסמך התנאים המיוחדים, על הניסיון הנדרש בתנאי הסף ויתר הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, להתקיים אך ורק באמצעות המציע עצמו.

9.4 חרף המגבלה הנקובה בסעיף 9.3 לעיל, מובהר בזאת במפורש כי לצורך עמידה בתנאי הסף יהיה המציע רשאי להסתמך על ניסיון שנצבר על ידי ישות משפטית שאינה המציע, ממנה רכש ו/או קיבל המציע פעילות, וזאת בין אם נערך בין המציע ובין אותה ישות הסכם רכישת פעילות ובין אם העברת הפעילות נעשתה בעקבות שינוי מבנה תאגידי.

9.5. ביקש מציע להסתמך על ניסיון שנצבר כנ"ל, יציג המציע בהצעתו את כל המידע הדרוש על פי מסמכי המכרז בקשר עם הניסיון האמור ויציג להצעה מידע ומסמכים המעידים על העברת הפעילות הרלוונטית למציע, על היקף הפעילות שעבר ועל מועד ההעברה.

10. המסמכים שיש לצרף להצעה

המציע יצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים בסעיף 6 למסמך התנאים המיוחדים:

10.1. ככל שבתנאים המיוחדים נדרש המציע לציין אנשי קשר מטעם לקוחות עבורם ניתנו שירותים על ידי המציע ו/או על ידי מי מבעלי התפקידים המוצעים על ידי המציע, מודגש כי על המציע לציין פרטי התקשרות עדכניים וברורים עם אותם אנשי קשר. מובהר במפורש, כי נת"ע תהא רשאית לפנות לאותם אנשי קשר מטעם הלקוחות כאמור, על מנת לאשש את תצהירי המציע, לרבות עמידתו ועמידת בעלי התפקידים הרלוונטיים מטעמו בתנאי הסף ובדרישות החובה וכן לאשש את המידע התומך שהציג לצורך קבלת ציון האיכות.

10.2. מובהר, כי צירוף מסמכים על ידי המציע במסגרת הצעתו (בין היתר לצורך הוכחת עמידת המציע בדרישות החובה ו/או לצורך קבלת ניקוד בקביעת ציון האיכות של ההצעה ככל שרלוונטי), לרבות מסמכים שערך המציע או מי מבעלי התפקידים המוצגים מטעמו עבור מזמין שאינו נת"ע, ייעשה באחריות המציע בלבד. נת"ע לא תישא בכל אחריות כלפי המציע ו/או כלפי צד שלישי שעבורו נערכו המסמכים האמורים בגין טענות, דרישות ותביעות שמקורן בהצגת אותם המסמכים כחלק מהצעת המציע, והמציע יישא באחריות המלאה בקשר לכך.

11. ערבות לקיום המכרז [רלוונטי ככל שנקוב סכום ערבות הצעה בסעיף 3 לתנאים המיוחדים]

11.1. ככל שנדרשת הגשת ערבות הצעה במסגרת מסמך התנאים המיוחדים, יחולו ההוראות הבאות:

11.1.1. המציע יצרף להצעתו ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, בסך הנקוב במסמך התנאים המיוחדים (להלן: "**ערבות ההצעה**"), להבטחת מלוא התחייבויותיו של המציע על פי מסמכי ההליך. תוקף ערבות ההצעה יהיה כנקוב במסמך התנאים המיוחדים, אלא אם כן הוארכה בהתאם להוראות מסמכי ההליך או בהתאם לשאר הוראות הדין.

11.1.2. הערבות תונפק על ידי "גורם פיננסי מאושר" כהגדרתו באחת החלופות שלהלן:

(1) תאגיד בנקאי אשר הינו בעל רישיון לפי סעיף 4(א)(1) או 4(א)(2) לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981;

(2) גורם שהינו בעל רישיון מבטח ישראלי לפי סעיף 15(א)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

11.1.3. הנערב/המבקש הרשום בכתב הערבות לקיום המכרז חייב להיות המציע עצמו.

11.1.4. במקרה שערבות ההצעה תוצא על ידי חברת ביטוח, הוצאת כתב הערבות והחתימה עליו תתבצע אך ורק על ידי חברת הביטוח, ולא באמצעות סוכנות ביטוח מטעמה. ערבות הצעה אשר תיערך ותיחתם

על-ידי סוכנות ביטוח, ולא על-ידי חברת ביטוח, תחשב כערבות פגומה, ותיפסל וכך גם הצעת המציע.

11.1.5. ערבות ההצעה תהיה על-פי התנאים/הנוסח אשר יוגדר/יצורף לתנאים המיוחדים.

11.1.6. ככל שמדובר במכרז ממוכן, ערבות ההצעה תוגש פיזית לתיבת המכרזים במשרדי נת"ע, וזאת לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות.

11.2. תנאים מהותיים

מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי התנאים המפורטים בסעיפים 11.2.1 - 11.2.4 להלן ייחשבו לתנאים המהותיים של ערבות ההצעה (להלן: "**התנאים המהותיים**"): :

- 11.2.1. סכום ערבות ההצעה ;
- 11.2.2. תקופת תוקף ערבות ההצעה ;
- 11.2.3. היות ערבות ההצעה אוטונומית ובלתי מותנית ;
- 11.2.4. היות ערבות ההצעה ניתנת לחילוט בתוך 7 (שבעה) ימים מהיום בו קיבל הגורם הפיננסי המאושר הרלוונטי בקשה בכתב מנת"ע. עם זאת מובהר, כי אופן הגשת הבקשה בכתב לגורם הפיננסי המאושר לא ייחשב לתנאי מהותי.

11.3. מובהר, כי במקרה בו מי מהמציעים הגיש ערבות הצעה אשר אינה מקיימת את תנאי ערבות ההצעה, **וכל עוד לא מדובר באחד מהתנאים המהותיים**, כהגדרתם בסעיפים 11.2.1 - 11.2.4 לעיל, אזי מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לוועדת המכרזים על פי מסמכי המכרז ו/או על פי כל דין, תהא ועדת המכרזים רשאית להתעלם מאי קיום תנאי ערבות ההצעה ו/או להורות למציע לתקן את ערבות ההצעה. ככל שוועדת המכרזים הורתה למציע לתקן את ערבות ההצעה, יגיש המציע את ערבות ההצעה המתוקנת בהתאם למועד שנקבע בהודעתה של ועדת המכרזים וערבות ההצעה המקורית שהוגשה על ידו במקור תושב לו רק כנגד הגשת ערבות ההצעה המתוקנת בהתאם לדרישת ועדת המכרזים ורק ככל שערבות ההצעה המתוקנת נמצאה על ידי ועדת המכרזים כמקיימת את כל תנאי ערבות ההצעה. המציע לא יהיה רשאי לבטל ו/או לגרוע ו/או להתנות את ערבות ההצעה המקורית שהוגשה על ידו וזאת עד שערבות ההצעה המתוקנת הוגשה ואושרה בכתב על ידי ועדת המכרזים.

11.4. מציע המעוניין בכך, רשאי להגיש את נוסח טיוטת ערבות ההצעה שבדעתו להגיש במסגרת הצעתו, לבחינה מוקדמת של נת"ע, באמצעות שליחת העתק סרוק שלה לכתובת דוא"ל נת"ע המפורטת במסמך התנאים המיוחדים (ככל שמדובר במכרז ממוכן, באמצעות הגשת העותק הסרוק למערכת), וזאת עד לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 3 לתנאים המיוחדים להגשת שאלות הבהרה (להלן: "**בחינה מוקדמת של ערבות ההצעה**").

11.4.1. נת"ע רשאית לבחון את נוסח טיוטת ערבות ההצעה, ולהחזירה למציע עם הערות או תיקונים, או לאשרה ללא שינוי.

11.4.2. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית לפרסם לכלל המציעים את הערותיה, ואף את נוסח טיוטת ערבות ההצעה, ואת עמדתה בקשר עם נוסח זה, לרבות סטיות מותרות מהנוסח

שבהזמנה זו, תוך השמטת זהות המציע שלבקשתו הוכן נוסח טיוטת ערבות ההצעה.

11.5. אין בתהליך הבחינה המוקדמת של נוסח ערבות ההצעה כאמור לעיל, כדי לגרוע מאחריות המציע להתאמת ערבות ההצעה לדרישות מסמכי שלב המכרז. המציע אחראי לתקינותה של ערבות ההצעה אשר תוגש על ידו, ולא יהיה בבחינה המוקדמת של ערבות ההצעה כדי לחייב, לא באופן ישיר ולא באופן עקיף את נת"ע ו/או להטיל עליה אחריות כלשהי בגין בחינת ואישור נוסח ערבות ההצעה או מתן הערות.

11.6. הערבות תעמוד בתוקפה עד למועד הקבוע בתנאים המיוחדים.

11.7. ערבות ההצעה תשמש כערובה להבטחת מלוא התחייבויות המציע על פי מסמכי ההליך, בהתאם להוראות כל דין, בין אם חזר בו מהצעתו טרם ההכרזה על הזוכה במכרז ובין אם הוכרז על זוכה והמציע חזר בו לאחר מכן מהצעתו ו/או סרב לחתום על ההסכם.

11.8. הודיעה נת"ע למציע על זכייתו במכרז, עד היום האחרון שבו תקפה הצעתו על פי תנאי המכרז ו/או חל עיכוב בהשלמת הליך בדיקת ההצעות למכרז או האריכה נת"ע את המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אזי מבלי לגרוע מהוראות כל דין, תהא נת"ע רשאית לדרוש מהזוכה או מכל המציעים, לפי העניין, הארכת תוקף ערבות ההצעה לתקופה שתקבע על ידה. ואף תוקף תקופת הצעתו של המציע תידחה לאותו מועד בהתאמה, והמציע כאמור מתחייב להאריך את תוקף הערבות מעבר לתקופה הנקובה בערבות.

11.9. מציע במכרז שהצעתו התקבלה ולא האריך את תוקף ערבות ההצעה ו/או לא חתם על ההסכם במועד שנדרש לכך על ידי נת"ע, נת"ע תהא רשאית לחלט את מלוא סכום ערבות ההצעה, מבלי שתידרש לנמק את החלטתה ו/או להוכיח את זכויותיה לעשות כן. מובהר, כי לא יהיה בחילוט האמור על מנת לפגוע בזכות נת"ע לתבוע נזקים ו/או לנקוט נגד המציע כאמור בהליכים על-פי כל דין.

11.10. כבטחון לקיום התחייבויותיו של הזוכה על פי ההסכם, וכתנאי לשחרור ערבות ההצעה, יפקיד הזוכה בידי נת"ע ערבות בנקאית, ככל שהדבר נדרש במסגרת ההסכם. למען הסר ספק, יובהר כי נת"ע תהא רשאית לחלט ערבות זו גם בקשר עם ההליך המכרזי (בדומה לערבות המכרז).

11.11. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת, נת"ע תהא רשאית לחלט את הערבות בכל אחד מהמקרים הבאים:

11.11.1. מציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;

11.11.2. מציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;

11.11.3. מציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף מועד ההגשה;

11.11.4. אחרי שנבחר כזוכה במכרז, המציע לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של נת"ע עם הזוכה במכרז.

11.12. בנוסף לאמור בסעיף 11.2 לעיל, מובהר בזאת כי ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לקבל הצעה ולהכשיר ערבות על אף פגם בנוסח הערבות, וזאת

אם שוכנעה, לפי מיטב שיקול דעתה, כי הפגם נעשה בתום לב וכי אין בו כדי להקנות יתרון בלתי הוגן או לפגוע בעקרון השוויון בין המציעים.

12. הבהרות ושאלות הבהרה

12.1. המציעים רשאים לבקש מנת"ע הבהרות למסמכי ההליך, בבקשה בכתב אשר תופנה לתיבת הדוא"ל של נת"ע המפורטת בתנאים המיוחדים (ככל שמדובר במכרז ממוכן, באמצעות בקשה בכתב שתוגש למערכת כמפורט בסעיף 12.2 להלן), עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה כמצוין במסמך התנאים המיוחדים.

12.2. מובהר כי ככל שמדובר במכרז ממוכן, מציע המעוניין לבקש מנת"ע הבהרות למסמכי ההליך, יירשם למערכת טרם המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, והכל כמפורט בהוראות סעיף 7.4.2 לעיל, בשינויים המחויבים. תשומת הלב כי רצוי לבצע את הרישום מוקדם ככל הניתן, ולא יאוחר מ-48 שעות לפני המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה. רק מציע שביצע רישום מוקדם למכרז במערכת והצטייד באמצעי זיהוי כנדרש יהיה רשאי להגיש שאלות הבהרה. מודגש כי לא תתקבל כל טענה לפיה נמנע מהמציע להגיש שאלות הבהרה במועד מכל סיבה שהיא, לרבות בשל תקלה טכנית או חוסר זמינות של הסיוע הטכני בתהליך הרישום או השימוש במערכת.

12.3. הפניה תשלח בקובץ WORD ובקובץ PDF, כמפורט להלן:

מס' סידורי	המסמך אליו מתייחסת השאלה	מספר הסעיף במסמך	השאלה

12.4. במסגרת הבקשה להבהרות המציע יציין בברור לאיזה סעיף ופרק במסמכי ההליך מתייחסת השאלה.

12.5. נת"ע אינה מתחייבת להשיב לכל שאלה, אינה מחויבת להבהיר או לפרש את מסמכי המכרז ואינה מחויבת לפרסם את נוסח השאלות באופן זהה לאופן בו הן נשאלו.

12.6. נת"ע שומרת לעצמה את שיקול הדעת אם לענות לבקשות כאמור בסעיף זה, אשר תוגשנה לאחר המועד האחרון למשלוח שאלות הבהרה. תשובות נת"ע לבקשות תפורסמנה באתר האינטרנט של נת"ע. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של נת"ע למסמכי ההליך, אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור.

12.7. נת"ע תהא רשאית בכל עת לעדכן, לשנות, לתקן, להוסיף, לגרוע, לסייג, לבטל או להבהיר כל תנאי, הוראה, דרישה או מועד הכלולים במסמכי המכרז, בין אם ביוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם להוראות סעיף זה.

12.8. כל הבהרה, שינוי, תיקון, עדכון או תוספת אשר ייערכו על ידי נת"ע בקשר עם ההליך, מיוזמתה ו/או כמענה לשאלות משתתפים במכרז (להלן, יחדיו בסעיף זה: "ההבהרות"), יפורסמו בדף המכרז באתר האינטרנט של נת"ע שכתובתו <http://www.nta.co.il>. פרסום ההבהרות באמצעות אתר האינטרנט יחשב,

לכל דבר ועניין, כאילו הובא לידיעתו של כל אחד מהמציעים, גם בנסיבות בהן לא הפיצה נת"ע בעצמה את ההבהרות (כולן או חלקן) בהתאם להוראות סעיף 12.9 להלן, ובכל מקרה על המציעים מוטלת האחריות המלאה והבלעדית, להתעדכן בכל עת, בעצמם ובאופן ייזום, אודות קיומן של ההבהרות, להדפיסן, ולצרפן להצעה לאחר ששקלו את האמור בהן והמציעים יהיו מנועים ומושתקים, מלהעלות כל טענה ו/או תביעה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

12.9. בנוסף ומבלי לגרוע מאחריות המציעים על פי סעיף 12.8 לעיל, נת"ע רשאית להפיץ במישרין את ההבהרות לכל מי ששילמו דמי השתתפות במכרז, וזאת באופן ובאמצעים אשר תמצא לנכון בקשר עם כל אחת מההבהרות [רלוונטי ככל שנקוב סכום דמי השתתפות בתנאים המיוחדים].

12.10. למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה תוקף לכל הבהרה של נת"ע, אלא אם פורסמה כאמור בסעיף זה. הבהרות שפורסמו כאמור בסעיף זה, ייחשבו כחלק ממסמכי ההליך לכל דבר ועניין.

13. תוקף ההצעה

13.1. ההצעה תעמוד בתוקפה, ללא זכות חזרה עד לתאריך הנקוב במסמך התנאים המיוחדים.

13.2. נת"ע תהא רשאית לבקש מהמציעים (או מי מהם) להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת, אחת או יותר, וזאת מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

14. קריטריונים לבחירת המציע הזוכה

המציע הזוכה ייבחר על פי הקריטריונים והציון המשוקלל שייקבעו כמפורט במסמך התנאים המיוחדים.

15. בדיקת ההצעות

15.1. בדיקת ההצעות תתבצע על ידי נת"ע, אשר תהיה רשאית (אך לא חייבת), להיעזר ביועצים ובמומחים חיצוניים מטעמה.

15.2. כן תהא נת"ע רשאית (אך לא חייבת), לפי שיקול דעתה הבלעדי:

15.2.1. לפנות לצדדים שלישיים בדרישה להמציא מידע נוסף ו/או הבהרות ו/או הסברים ביחס להצעתו של מציע ולרבות לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף.

15.2.2. לתקן או לאפשר למציע להבהיר ו/או לתקן איזה מבין הנתונים או ההצהרות שבהצעתו או במסמכים שצורפו לה וכן לתקן או להשלים פגמים טכניים שנפלו בהצעה או לתקן או להשלים פגמים אחרים שנפלו בהצעה ואשר תיקונם או השלמתם אינם פוגעים בעקרונות הליך זה.

15.2.3. לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף ואמות המידה ובכלל זה תהיה רשאית לאמץ פרשנות רחבה, או לוותר על דרישה פורמאליות, ובלבד שהמשמעותו שתיבחר תעלה בקנה אחד עם תכלית הדרישה בהקשר הכולל של מסמכי המכרז. בכלל זה, תהיה המזמינה רשאית לייחס תכונות של תאגיד או גוף אחד למשנהו גם אם לא הוכחה זהות מלאה ביניהם, וכן להמיר דרישה בדרישה אחרת שוות ערך המקיימת את תכלית הדרישה המקורית.

15.2.4. יובהר, כי בכל הנוגע לתנאי הסף, מבחינה נת"ע בין עמידת המציע בדרישות תנאי הסף כפי שהן מופיעות במסמכי ההליך במועד האחרון להגשת הצעות, לבין אופן הוכחת העמידה תנאי הסף במסגרת הגשת ההצעות למכרז. יובהר, כי נת"ע תהא רשאית לבחון את עמידת המציע בתנאי הסף באופן מהותי ביחס למועד האחרון להגשת הצעות במכרז. לפיכך, לצורך בחינת עמידת המציע בתנאי הסף, תהא נת"ע רשאית להסתמך על אסמכתאות ו/או השלמות אשר לא צורפו להצעת המציע, ובכלל זאת לאפשר את הדגמת העמידה בתנאי הסף גם באמצעות נתונים ו/או פרטי ניסיון/פרויקטים וכיוצ"ב אשר לא הוצגו במסגרת הצעת המציע, ובלבד שהתקיימו במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, וזאת בכל שלב של ההליך המכרזי לרבות לאחר הכרזה על זוכה.

15.2.5. בכוונת נת"ע, כי הליך בחירת המציע הזוכה יתבצע בהתאם לשלבים המפורטים להלן. עם זאת, נת"ע תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לפעול במהלך בדיקת ההצעות שלא בהתאם לשלבי הבדיקה כאמור, הן על דרך איחוד או הפרדה של שלב או שלבים ובכלל זה בדיקת פרויקטים שהוצגו לצורך ניקוד לצורך עמידה בתנאים המקדמיים.

15.2.6. **במכרז שהוגדר כמכרז דו שלבי כמשמעותו בתקנות חובת המכרזים :**

15.2.7. **שלב ראשון – בדיקת מסמכי ההצעה :**

בשלב זה תפתח מעטפה מס' 1 אשר הוגשה על ידי המציעים, ותיבדקנה ההצעות הן ביחס לעמידתן בתנאים המקדמיים והן ביחס למסמכים אחרים הנוגעים לשלמות ההצעה. בדיקת התנאים המקדמיים תעשה כאמור, על בסיס "Go-No Go" ולא תנוקד. מציע אשר מהצגת המידע והמסמכים המתייחסים להצעתו (ובכפוף למלוא זכויותיה של נת"ע בהתאם למסמכי ההליך) יעלה כי אינו עומד בתנאים המקדמיים – הצעתו תיפסל.

ההצעות שעמדו בכלל התנאים המקדמיים תנוקדנה בהתאם לקריטריונים של הניקוד האיכותי (Q), ככל שנקבעו, כמפורט במסמך התנאים המיוחדים.

15.2.8. **שלב שני – הצעה כספית :**

בשלב זה, תפתח מעטפה מס' 2 אשר הוגשה על ידי המציעים שעמדו בתנאים המקדמיים ונוקדו בהתאם לאמור בסעיף 15.2.7 לעיל ותיבחנה ההצעות הכספיות של המציעים.

16. שינויים, הסתייגויות, השמטות ותוספות

16.1. בכל מקרה של שינוי, השמטה או תוספת שייעשו על ידי המציע בהצעתו לעומת הנדרש במסמכי המכרז, לרבות בקשר עם תנאי הסף, או כל הסתייגות לגבי הנדרש, בכל דרך או צורה שהיא (להלן: "**הסתייגות**"), תהיה נת"ע רשאית :

16.1.1. לפסול את הצעת המציע ;

16.1.2. לראות בהסתייגות כאילו לא נכתבה כלל, ולהתעלם ממנה ;

16.1.3. לראות בהסתייגות כאילו היא מהווה פגם טכני בלבד, ולהכשירה ;
או

16.1.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגות, בין באמצעות הגשת הצעתו מחדש, כולה או חלקה, בין באמצעות הודעה של המציע לנת"ע כי הוא מסיר את ההסתייגות, ובין בכל דרך אחרת, לפי שיקול דעתה והחלטתה הבלעדית של נת"ע.

16.2. ההחלטה בין האפשרויות המנויות לעיל מסורה לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.

16.3. בקשת הבהרות ובדיקת קיום דרישות ההליך

16.3.1. נת"ע שומרת על זכותה לפנות למי מהמציעים, בכל עת, הכל על פי שיקול דעתה המלא והבלעדי, בבקשה לקבלת הבהרות ו/או לבצוע השלמת מסמכים ו/או פרטים ו/או מידע, מכל מין וסוג שהם, הקשורים בהצעה שהגישו, לרבות בקשר עם תנאי הסף ו/או בקשר עם המענה למתן ציון האיכות ו/או ההצעה הכספית ובכלל האמור, בקשר עם כל טעות חישובית או אחרת ו/או השמטה ו/או תוספת ו/או שינוי ו/או ליקוי ו/או פגם, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא שנתגלו באיזה מהמענים האמורים (לרבות בנסיבות בהן נגרמה בשל רשלנות או לחלופין, בידיעתו המכוונת של המציע), וכן לזמן כל מציע, בכל שלב, לפני הבחירה בהצעה הזוכה ואף לאחר מכן, להציג בפניה את ההצעה שהוגשה על ידו, כולה או מקצתה או כדי לברר פרטים מסוימים או שאלות העולות בקשר עם הצעתו, ו/או לדרוש פרטים נוספים, לתקן טעויות ולקבל החלטות בקשר לטעויות אלה, והכל מבלי לגרוע משאר הזכויות המוקנות לנת"ע במסמכי ההליך ובהתאם לשאר הוראות הדין.

במסגרת האמור ועל אף הוראות כל דין, תהיה נת"ע רשאית (אך לא חייבת) לדרוש מהמציע או לאפשר למציע, במסגרת המכרז וכחלק מבדיקת ההצעות, לבצע את כל אלה: (א) להחליף בעל תפקיד/איש קשר מטעם לקוח/ממליץ לצורך הדגמת עמידה בתנאי הסף/דרישות חובה; (ב) להוסיף/לתקן/להחליף מידע ומסמכים שהציג במסגרת ההצעה, ובכלל זה אף להוסיף/להחליף מידע ומסמכים המתייחסים לפרויקטים או מידע אחר שהוצגו לצורך עמידה בתנאי סף/דרישות חובה, או לצורך הענקת ציון איכות למציע במכרז.

16.3.2. המציעים יעבירו לנת"ע את כל הנתונים והמסמכים המבוקשים בתוך המועד שקבעה נת"ע בפנייתה, לפי כתובת נת"ע או אל המען שצויין במפורש בפנייה. תגובת המציעים תצורף להצעה ותיחשב כחלק בלתי נפרד ממנה.

16.4. המציעים מצהירים ומתחייבים בזאת, כי הם מודעים ומסכימים לסמכויות נת"ע כפי שהן נקובות בהוראות סעיף זה לעיל, והם מוותרים בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, וכן יהיו מנועים ומושתקים מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר עם הפעלת סמכויותיה של נת"ע ו/או כתוצאה מהשלכותיה של הפעלת סמכות כאמור.

17. חוות דעת לקוחות [רלוונטי אם נקבעו הוראות לעניין זה בתנאים המיוחדים]

17.1. במקרים בהם נקבע במסמכי המכרז כי ניקוד האיכות יתבסס בין היתר על חוות דעת לקוחות ביחס למציעים אשר הצעותיהם עמדו בתנאי הסף וביתר דרישות החובה (להלן: "**חוות דעת לקוחות**"), נת"ע תפנה ל-2 אנשי קשר מתוך אנשי הקשר שצוינו על ידי המציע לצורך עמידה בתנאי הסף ו/או לצורך מתן ציון

האיכות. למען הסר ספק, מובהר כי נת"ע תהיה רשאית לפנות ללקוחות המציע, וכן להסתמך על חוות דעת פנימית ו/או חיצונית לעניין שירותים שניתנו לנת"ע, אף אם אלו לא פורטו בהצעתו, הכל לפי בחירת נת"ע ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

17.2. נת"ע תהיה רשאית להעניק בעצמה ציון איכות בהתאם לחוות הדעת ו/או לבקש מאיש הקשר הרלוונטי, כי במסגרת חוות דעתו יוענק ציון, כשהוא מתבסס על התרשמות מפעילותו וכשירותו של המציע, וזאת אף ללא קשר הכרחי לעבודות ו/או לשירותים הספציפיים שבגינן צוין איש הקשר.

17.3. נת"ע תהיה רשאית להעניק ציון איכות במסגרת הפרמטר המתייחס ל"חוות דעת לקוחות", ככל שצברה ניסיון עם המציע, וזאת גם בנסיבות בהן המציע לא ציין עבודות ו/או שירותים שבוצעו עבור נת"ע. בנסיבות האמורות, תוכל נת"ע להעניק חוות דעת וציון איכות כאחד מתוך 2 "ממליצים" אפשריים בלבד.

17.4. המציע נושא באחריות מלאה לזמינותם של בעלי התפקידים שציין כאנשי קשר במסגרת הצעתו. במידה ואיש קשר רלוונטי לא יהיה זמין לצורך מתן חוות דעת, נת"ע תהיה רשאית (אך לא חייבת), לפנות לבעל תפקיד/גורם מקצועי אחר לצורך הענקת ציון האיכות ו/או לדרוש מהמציע להציג ממליץ חילופי (פעם אחת לכל היותר) או לחילופין, להעניק ציון "0" (אפס) בפרמטר, וזאת מבלי שלמציע תעמוד כל טענה, דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.

18. **מפגש, ריאיון והתרשמות אישית** [רלוונטי אם נקבעו הוראות לעניין זה בתנאים המיוחדים]

18.1. כחלק בלתי נפרד משקלול איכות הצעתו של המציע, תהיה נת"ע רשאית לערוך מפגש בין נציגי נת"ע לבין נציגי המציעים אשר הצעותיהם עמדו בתנאי הסף וביתר דרישות החובה (להלן, יחדיו: "**המפגש**"). במסגרת המפגש, תערוך נת"ע ריאיון לבעלי התפקידים שינקבו לעניין זה במסמך התנאים המיוחדים ו/או בהתאם להנחיות נת"ע. מבלי לגרוע מיתר ההוראות בעניין המפגש כמפורט לעיל ולהלן, מובהר, כי נת"ע תהיה רשאית, בין אם ביוזמתה ובין אם לבקשת מציע, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי, לערוך את הריאיון לבעלי התפקידים באמצעות שיחת וידאו.

18.2. לשם עריכת המפגש, המציע יישא באחריות לזמן את בעלי התפקידים, על פי הנדרש במסמך התנאים המיוחדים ו/או על ידי נת"ע, וכן כל גורם אחר במציע אותו תזמן נת"ע על פי שיקול דעתה.

18.3. במסגרת המפגש, יידרש המציע להציג בפני נציגי נת"ע את הנדרש בהקשר זה במסמך התנאים המיוחדים ו/או בהנחיות נת"ע, והכול במיקום, במועד ובאופן שיקבע על ידי נת"ע, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי.

18.4. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי השתתפות במפגש הנה חובה. מובהר בזאת, כי נת"ע תהא רשאית לפסול את הצעתו של מציע אשר לא התארגן כהלכה ו/או לא הופיע למפגש (בליווי בעלי התפקידים הרלוונטיים המוצעים מטעמו), במיקום, במועד, באופן, בתנאים ובאמצעים אשר ידרשו לשם כך על ידי נת"ע, ו/או לנקוט בכל צעד אחר לפי שיקול דעתה, ובכלל זאת אי מתן ניקוד להצעה ו/או לחלקה. מובהר כי נת"ע תהיה ראשית לפצל את המפגש עבור אותו מציע למספר מפגשי משנה ובמסגרת האמור לראיין במהלך כל מפגש בעלי תפקידים שונה/ים.

18.5. מובהר, כי נת"ע תהא רשאית להורות על המצאתם ובחינתם של מידע ומסמכים נוספים בקשר עם הצעת המציעים ובעלי התפקידים המוצעים על ידם

- ו/או לוותר על המצאתם ובחינת של מידע ומסמכים כאמור, והכול עבור כל המציעים או חלקם, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
- 18.6. כל העלויות הכרוכות בהשתתפות המציע ובעלי התפקידים המוצעים מטעמו במפגש, יחולו על המציע וישולמו על ידו מבלי שיהיה זכאי בשום מקרה לכל שיפוי ו/או פיצוי בשל כך.
- 18.7. במסגרת המפגש ו/או לאחר מכן, שומרת נת"ע לעצמה את הזכות לפנות למי מהמציעים, בכל עת, הכול על פי שיקול דעתה המלא והבלעדי, בבקשה לקבלת הבהרות ו/או לביצוע השלמת מסמכים ו/או פרטים ו/או מידע, מכל מין וסוג שהם, הקשורים בהצעה.
- 18.8. מובהר בזאת, כי הזמנת המציע להצגת מי מבעלי התפקידים הרלוונטיים המוצעים, אינה מהווה הצהרה של נת"ע באשר לכשירות הצעתו, לרבות כשירות בעלי התפקידים מטעמו.
- 18.9. הצגת המציע ובעלי התפקידים המוצעים מטעמו, לרבות כל מסמך כתוב שהוצג ו/או שנערך במסגרתו ו/או בקשר עמו ו/או פרוטוקול שיערך בקשר עם המצגת על ידי נת"ע ו/או שאלות הבהרה ומעניהם אשר יערכו בקשר עם המפגש, יהיו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע. עם זאת, ועל אף האמור בסעיף זה לעיל, מובהר בזאת, כי במסגרת המפגש, לא יהיה המציע רשאי לגרוע בשום צורה ואופן מחובותיו והתחייבויותיו כפי שהוצגו במסמכי ההליך.
- 18.10. כל חלק במפגש אשר יהיה בו על מנת לגרוע ו/או לפגוע באיזה אופן מחובותיו והתחייבויותיו של המציע במסמכי ההליך, יהיו בטלות ומבוטלות מעיקרן ולא יהיה להן כל תוקף והן לא יחייבו את נת"ע בשום צורה ואופן, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של נת"ע לפסול את ההצעה בשל כך. לא יהיה במפגש על מנת להטיל נת"ע כל התחייבות מעבר לאלה שינקבו במפורש במסגרת החוזה.
- 18.11. במידה ובמסגרת המפגש נטל המציע על עצמו התחייבויות נוספות מעבר לאלה שינקבו בחוזה, יהיו התחייבויות אלה חלק בלתי נפרד מהצעתו להליך לכל דבר ועניין, וזאת מבלי שהמציע יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום מכל מין וסוג שהוא.
- 18.12. מובהר בזאת למען הסר כל ספק, כי במסגרת הצגת המציע ובעלי התפקידים הרלוונטיים מטעמו, תהיה נת"ע רשאית גם לבחון את עמידת המציע בתנאי הסף ו/או בתנאים המקדמיים ו/או בדרישות החובה וכן לצורך קביעת ציון האיכות עבור כל אחד מהפרמטרים הנקובים בטופס ההצעה, וזאת – למען הסר כל ספק - אף מעבר לפרמטר המתייחס באופן ספציפי להתרשמות נת"ע מבעלי התפקידים המוצעים על ידי המציע.
- 18.13. המציעים מצהירים ומתחייבים בזאת, כי הם מודעים לזכויות נת"ע על פי סעיף 18 זה לעיל, ובכלל זאת לגמישות הנתונה בבדיקת ההצעות בשלב המפגש והם מוותרים בזאת וכן יהיו מנועים ומושתקים מלהעלות כל טענה, דרישה ותביעה בקשר לכך, לרבות טענות, תביעות ודרישות שעניינן העדר שיווין בין המציעים.

19. פסילת הצעות

- 19.1. נת"ע אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה מההצעות שיוגשו במכרז.
- 19.2. נת"ע תהא רשאית לפסול כל הצעה שאינה עומדת בתנאי המכרז או שהתקיימו לגביה עילות לפסילת ההצעה, כמפורט להלן:

19.2.1. נת"ע תהא מוסמכת לפסול כל הצעה שהינה בלתי סבירה, בין השאר בכל הנוגע למחירה או איכות שירותיה או האמצעים או התכניות למימושה, בין הצעה שהיא בלתי סבירה לטובה (כגון מחיר המיטיב עם המזמינה) ובין שהיא בלתי סבירה לרעה.

19.2.2. נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לדחות הצעה, בכל מקרה בו היא סבורה, על פי שיקול דעתה הבלעדי כי מהמידע הכלול בהצעה, לרבות מהנתונים המקצועיים הכלולים במסגרתה, עולה שהמציע לא יוכל לבצע לכאורה את מושא המכרז.

19.2.3. נת"ע תהיה מוסמכת בכל שלב של המכרז, אף לאחר שהוכרז זוכה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לפסול הצעה או לבטל זכייתו של מציע, אשר קיים לגביו מידע המונע ממנה להתקשר עימו ו/או לבצע את העבודה או מתן השירותים, מטעמים ביטחוניים לרבות מטעמי ביטחון לאומי. במסגרת זו, נת"ע תהיה רשאית לבצע בדיקות מקדימות ובכלל זה לבקש, לאסוף, להעביר או לקבל כל מידע רלוונטי בעניין, וכן להתייעץ ו/או לקבל חוות דעת מגופי ביטחון שונים בארץ ובעולם, ובכלל זה משטרת-ישראל, שב"כ, מוסד, מל"ל ומשרד הביטחון ו/או כל גורם ביטחוני אחר לרבות גורמים בינלאומיים, הרלוונטיים לעניין. החלטות נת"ע לעניין זה יהיו חסויות ולמציעים לא תעמוד כל זכות לעיון בדיונים ו/או בפרוטוקולים הנוגעים להחלטה כאמור.

19.2.4. מבלי לגרוע מכל סמכות הנתונה לנת"ע לפי מסמכי המכרז ולפי כל דין, נת"ע תהא רשאית לפסול הצעה, לא לאשר את המשך השתתפות מציע, להתנות את המשך השתתפותו בתנאים או לבטל זכייה במכרז (לרבות הפסקת החוזה), וזאת אף אם נמסר לאותו מציע שהצעתו נבחרה כהצעה זוכה או נחתם עמו החוזה, בין היתר, בהתקיים אחת או יותר מהנסיבות הבאות ביחס למציע, או כל גוף אשר משתתף בהצעה מטעמו (להלן: "**משתתף**"):

19.2.4.1. חל שינוי במשתתף אשר הוכיח עמידה בתנאי הסף, אשר לא קיבל את אישור נת"ע מראש ובכתב ו/או אשר מביא לכך שתנאי הסף חדלו מלהתקיים או קמה עילת פסילה אחרת.

19.2.4.2. פתיחת הליכי מיזוג או הליכים לקראת מיזוג ו/או שינוי מבנה בעלות המשתתף ללא אישור נת"ע מראש ובכתב.

19.2.4.3. הפרה יסודית של הוראות מסמכי המכרז, לרבות המצגים וההתחייבויות שיש לכלול במסגרת ההצעה, לרבות אך מבלי להגביל, הצגת מידע שאיננו נכון או הצגה מכוונת של מידע שאיננו שלם בפני נת"ע.

19.2.4.4. תיאום הצעות עם מציעים אחרים.

19.2.4.5. אם משתתף או גורם קשור אליו, הורשע או הואשם בעבירה אשר לדעת המזמינה יש בה כדי להשפיע באופן מהותי על ההתנהלות ועל הענקת השירותים (או חלק מהם), לרבות בעבירה שיש עמה קלון, עבירה מסוג מרמה והפרת אמונים או בכל עבירה אחרת שיש בה,

לדעת נת"ע, כדי להשליך על יושרו או אמינותו של הגוף הרלוונטי. הקביעה האם העבירה או ההרשעה תואמת את האמור לעיל תיעשה על פי שיקול דעתה המוחלט של נת"ע.

19.2.4.6. במקרה שהמשתתף, מנהליו, הדירקטורים שלו, גורם

קשור אליו או כל בעל עניין בו הוא אזרח או תושב של מדינה שאינה מקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל, או שהפכו לכאלה לאחר מועד הגשת ההצעה.

19.2.4.7. אם המשתתף הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה העולה על שלושים (30) ימים ברציפות.

19.2.4.8. אם המשתתף נהג בחוסר תום לב בתקופה שממועד ההכרזה על המציע כזוכה במכרז ועד למועד החתימה על החוזה.

19.2.4.9. אם חזר בו המשתתף מהצעתו או הפר איזה מהתחייבויותיו בהתאם להוראות מסמכי המכרז, לאחר חלוף המועד האחרון להגשות ההצעות במכרז ו/או סירב לחתום על החוזה כפי שנדרש על ידי נת"ע.

19.2.4.10. אם המשתתף קיבל או מקבל שירותים, ללא קבלת אישורה המוקדם של נת"ע, לצורך השתתפותו בהליך, מגוף אשר ייעץ או מייעץ לנת"ע, בקשר עם המכרז.

19.3. המציע נדרש להודיע לנת"ע על קורות איזה מן האירועים המפורטים בסעיף 19.2 לעיל בתוך זמן סביר. נת"ע תקבל את החלטתה בהתבסס על המידע שיימסר על ידי המציע וכן כל מידע אחר שיובא לידיעתה, וזאת מבלי לגרוע מסמכותה של נת"ע להורות למציע להמציא לידיה מידע נוסף כפי שתמצא לנכון.

19.4. נפסלה הצעה על ידי נת"ע, תהא נת"ע רשאית, על פי שיקול דעתה ובלי שתהיה חייבת לעשות כן, להתקשר בחוזה עם כשיר שני, ולעניין זה יהווה הוא זוכה על פי מסמכי המכרז.

19.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי זכותה של נת"ע לפסול הצעה או לבטל זכייה כאמור לעיל, אינה גורעת מכל סעד אחר או נוסף לו זכאית נת"ע על פי מסמכי המכרז, החוזה או כל דין.

20. שמירת זכויות

20.1. מבלי לגרוע מזכויות נת"ע לפי תנאי המכרז ולפי הוראות כל דין, תהא נת"ע רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, בין היתר:

20.1.1. לא לקבל הצעה כלשהי, לבטל או לשנות את המכרז ו/או חלקים ממנו בכל עת ומכל סיבה שהיא, ובכלל זה מסיבות תקציביות, ארגוניות או כל סיבה אחרת לפי שיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מסמכויותיה לפי כל דין, במקרה זה תהיה נת"ע רשאית לבצע את הפרויקט בעצמה, או באמצעות צדדים שלישיים, או לפרסם מכרז חדש והכל מבלי שתהא למציעים כל טענה או תביעה בקשר לכך. נת"ע רשאית שלא להתקשר בהסכם כלשהו כתוצאה ממכרז זה.

20.1.2. לדחות את כל או חלק מההצעות.

20.1.3. שלא לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה אחרת.

- 20.1.4. שלא לדון בהצעה אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה, או לפי שיקול דעתה, לדרוש השלמתם.
- 20.1.5. שלא לפסול הצעה אשר לא צורפו לה כל הפרטים הנדרשים.
- 20.1.6. נת"ע רשאית לבטל או לשנות את החלטתה בדבר ההתקשרות עם הזוכה, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, וללא כל זכות לפיצוי לזוכה.
- 20.1.7. לפצל את הזכייה וביצוע השירותים בין מספר מציעים.
- 20.1.8. לנהל משא ומתן עם המציעים ו/או עם מי מהם, לרבות האפשרות שלא לנהל משא ומתן כאמור.
- 20.1.9. לשקול כל שיקול רלוונטי, לרבות שיקולים תקציביים וכל שיקול אחר וזאת אף לאחר בחירת ההצעה הזוכה, ולא תהיה למי מן המשתתפים בהליך זה, לרבות המציע שיזכה בו, כל דרישה או תביעה בגין החלטת נת"ע כאמור. מובהר בזאת, כי ההתקשרות במסגרת הליך זה, כפופה לאישור תקציבי שנתי של נת"ע, ולפיכך קיימת אפשרות לביטול המכרז ו/או לדחייה במועד תחילת ביצוע העבודות והספק מאשר בזאת מראש כי לא תהא לו כל טענה היה ולא יאושר תקציב כנדרש.
- 20.2. מבלי לגרוע מסמכויות נת"ע על פי כל דין, תהא רשאית נת"ע, בכל שלב של ההליך המכרזי, ולרבות לאחר הכרזה על זכיה, לפסול ו/או לא לבחור בהצעה בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 20.2.1. מציעים אשר עבדו בעבר עם נת"ע או עם גורם ממשלתי או עירוני אחר (לרבות חברות ממשלתיות, עיריות וחברות עירוניות), ולא עמדו בסטנדרטים הנדרשים לעבודה ו/או קיים ניסיון רע בעבודה עימם, לרבות העדר עמידה בלוחות זמנים לביצוע או שקיימת לגביהם חוות דעת שלילית על טיב עבודתם. נת"ע רואה בהגשת ההצעה על ידי המציע, הסכמה לפניה מסוג זה לגורמים כאמור לעיל;
- 20.2.2. ככל שננקטו נגד אחד מהמציעים או מי מהתאגידים הקשורים מטעמים הליכי פירוק, או שגוף כאמור פתח בהליכי פירוק או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או שמונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, או שגוף כאמור הגיע להסדר נושים עם נושיו או שהציע להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי נת"ע;
- 20.2.3. הרשעה של מי מהמנויים להלן בעבירה פלילית, או במקרה בו מתנהלים נגד מי מהם הליכים פליליים או חקירות בקשר עם עבירה פלילית של אחד מן הגופים המפורטים להלן: המציע; תאגיד קשור למציע; נושא משרה במי מהגופים המנויים;
- 20.2.4. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו לפי שיקול דעתה של נת"ע, השלכה שלילית מהותית על יכולתו של המציע לבצע את השירותים על פי הליך זה;
- 20.2.5. הגשת מידע שיקרי או מוטעה לנת"ע; או
- 20.2.6. הפרה של הוראות מסמכי ההליך.

21. חריגה מאומדן [רלוונטי ככל שנקבע אומדן בהתאם להוראות התקנות]

21.1. המציע מצהיר בזאת, כי במקרה בו הודע לו שנת"ע מתעתדת לערוך אומדן של שווי ההתקשרות נשוא המכרז (להלן: "**האומדן**") וכי מבלי לגרוע מכל זכות נוספת העומדת לנת"ע על פי מסמכי ההליך ו/או על פי דין, תהיה נת"ע רשאית לבחון את הצעותיהם הכספיות של המציעים ביחס לאומדן ואף בנסיבות בהן התגלה פער משמעותי (כהגדרתו על ידי נת"ע), בין ההצעה הכספית לבין האומדן, לנקוט בכל אחת מהפעולות המפורטות להלן, במצטבר או לחילופין, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט:

21.1.1. לבצע בדיקה בקשר עם קיומו של הפער המשמעותי בין האומדן לבין ההצעות הכספיות, לרבות עריכת שימוע, ככל שנדרש ובעקבותיו, לקבל או לפסול את ההצעה;

21.1.2. לבחור את ההצעה הרלוונטית כזוכה במכרז, בהתאם לתנאיו, חרף קיומו של הפער המשמעותי;

21.1.3. לבטל את המכרז, ויחולו בעניין זה הוראות סעיף 22 להלן;

21.1.4. להורות על ביצועה החלקי של ההתקשרות נשוא המכרז ולשם כך לדרוש מכל אחד מהמציעים להגיש הצעות חלופיות התואמות את המכרז במתכונתו החלקית (להלן: "**הצעות חלופיות**").

21.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בהוראת סעיף זה ו/או בזכויות נת"ע על פיו, על מנת לגרוע ו/או לפגוע בשום צורה ואופן בזכויות נת"ע בהתאם להוראות סעיף 22 להלן.

21.3. עוד מובהר בזאת, כי אין בהוראת סעיף זה ו/או בזכויות נת"ע על פיו, על מנת לגרוע ו/או לפגוע בשום צורה ואופן מהוראות תקנות 21(א) ו-23(א) לתקנות ומזכויות נת"ע על פיהן, באופן שבו תהיה נת"ע רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט לדרוש מכל אחד מהמציעים שהגישו הצעות כשרות, להגיש הצעה כספית חוזרת ומשופרת בהתאם להוראת תקנה 17(ה2) לתקנות, וזאת בכל מקרה שבו הצעותיהם הכספיות של כל המציעים מרעות עם נת"ע ביחס לאומדן.

21.4. המציעים מצהירים ומתחייבים בזאת, כי הם מודעים ומסכימים לסמכויות נת"ע כפי שהן נקובות בסעיף זה לעיל, והם מוותרים בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, וכן יהיו מנועים ומושתקים מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר עם הפעלת סמכויותיה של נת"ע ו/או כתוצאה מהשלכותיה של הפעלת סמכות כאמור.

22. ביטול ההליך/ההסכם והתקשרות עם מציע אחר

22.1. על אף האמור בכל מקום אחר במסמך תנאים כלליים זה, נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם עם הזוכה במכרז, וזאת מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתה המלא, הסופי והמוחלט, ומבלי שתידרש לנמק את החלטתה.

22.2. היה ובוטל המכרז לאחר שהוכרז בו זוכה, בין אם נחתם ההסכם ובין אם טרם נחתם, וזאת שלא בשל הפרת התנאים הקבועים במסמכי ההליך ו/או בשל כל מעשה ו/או מחדל אחר של הזוכה, יהיה הזוכה, זכאי אך ורק לתשלום החזר תשלום דמי השתתפות ככל ששולמו. ביטלה נת"ע את זכיית המציע בשל אי

עמידתו בהתחייבויותיו, תהא נת"ע רשאית לפעול בכל האמצעים העומדים לרשותה לשם כיסוי נזקיה.

22.3. מוסכם בזה, כי ההחזר הנקוב בסעיף 22.2 לעיל, יהווה סילוק סופי ומלא, בכל עניין הקשור למכרז והנובע הימנו, בין במישרין ובין בעקיפין, והזוכה מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.

22.4. יובהר, כי היה ויבוטל המכרז ו/או יבוטל ההסכם עם הזוכה ו/או נת"ע תבחר שלא להתקשר עם הזוכה, תהיה נת"ע רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות למציע/ים הבא/ים אחריו/הם (אשר הצעתו/ם הנה בעלת הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר מבין שאר ההצעות, מלבד הצעתו של המציע/ים אשר זכייתו/ם בוטלה כאמור) ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על-פי דין, בקשר לביצוע ההתקשרות נשוא המכרז (והכול, מבלי לבטל את ההליך המכרזי או לאחר ביטולו, בין אם נחתם ההסכם עם הזוכה ובין אם לאו, בין אם הוחזרה ערבות ההצעה למציעים ובין אם לאו). מציע כאמור ייתן את תגובתו בכתב להצעת נת"ע בתוך 7 ימים. סרב המציע להצעת נת"ע או שלא ניתנה מטעמו כל תגובה, תהייה רשאית נת"ע לפנות בהצעה דומה למציע שהצעתו דורגה במקום שלאחר מכן, וכן הלאה. למען הסר ספק מובהר, כי הזכות האמורה לפי סעיף זה הנה לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של נת"ע, וכי למציע שהצעתו דורגה במקום שלאחר הצעת המציע שההסכם עמו בוטל ו/או לכל מציע אחר אין ולא תהייה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שעניינה הכרזת הצעתו כהצעה הזוכה במכרז עקב ביטול ההסכם עם המציע הזוכה.

22.5. במקרה של שוויון בין שתי הצעות או יותר, נת"ע תהא רשאית לבחור בהצעה המתאימה ביותר, על פי שיקול דעתה, ובכלל זאת באמצעות בחירה במציע עם ציון האיכות הגבוה ביותר במכרז דו שלבי, ולחילופין לקיים הליך תיחור נוסף (Best & Final) בין ההצעות הזרות, בתנאים ובאופן כפי שייקבע על-ידי נת"ע. מובהר כי אין בשיטת הניקוד או התמחור אשר מוגדרת על ידי נת"ע במסמך התנאים המיוחדים כדי לגרוע מסמכות נת"ע לבצע הליך תיחור נוסף כאמור בסעיף זה, לרבות במקרה בו התמורה במכרז נקבעת על פי תמורה מקסימלית או הנחה מקסימלית ונת"ע תהא רשאית לבצע הליך תיחור נוסף אף במקרה בו השוויון הינו ביחס לשתי הצעות אשר הציעו את ההנחה המקסימלית או התמורה המקסימלית, לפי העניין.

23. הודעה בדבר זכייה

23.1. הודעה בדבר זכייה ו/או פסילה, ו/או אי מעבר הצעת מציע לשלב הבא במכרז, ו/או הודעה בדבר אי זכייתו, תישלח למציע על ידי מחלקת מכרזים לכתובת הדוא"ל שתצוין בהצעתו.

23.2. כל הודעה אשר תימסר למציע בנושא האמור בעל פה ו/או בכתב באמצעות כל גורם שאיננו מחלקת מכרזים – אין ולא יהיה לה כל תוקף והמציע לא יכול להסתמך עליה בשום צורה ואופן ולשום מטרה או שימוש. מציע אשר יעשה אחרת – יהיה הדבר על אחריותו בלבד.

23.3. מציע שקיבל הודעת זכייה ימלא אחר האמור במסמכי המכרז בהתאם למועדים המפורטים בהם ובהודעת הזכייה ובכלל זה המצאת המסמכים הבאים בתוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה:

23.3.1. המצאת אישור בדבר קיום ביטוחים כאמור בהסכם ההתקשרות להבטחת קיום התחייבויותיו;

- 23.3.2. המצאת ההסכם החתום על ידי המציע;
- 23.3.3. המצאת ערבות ביצוע, ככל שהגשתה נדרשת על פי תנאי המכרז וכן כל מסמך אחר שנדרש כתנאי לחתימת ההסכם.
- 23.4. מובהר בזאת, כי הודעת זכיה אינה מהווה התקשרות בין נת"ע לבין הזוכה וכי ההתקשרות תכנס לתוקף רק לאחר שמורשי החתימה המוסמכים מטעם נת"ע יחתמו על המסמכים ואת האישורים הנדרשים לחתימת הסכם התקשרות ובכלל זאת הסכם ההתקשרות החתום.
- 23.5. עם בחירת ההצעה הזוכה, נת"ע רשאית לבחור כשיר שני, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט (להלן: "**הכשיר השני**"). נת"ע תשלח הודעה לכשיר השני בהתאם למסמכי ההליך.
- 23.6. הצעת הכשיר השני תמשיך להיות תקפה ומחייבת לכל דבר ועניין, וכן חתימתו על ההסכם (כחלק מהצעתו) תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין, עד למוקדם מבין: (1) הודעת נת"ע לכשיר השני כי הוא אינו נחשב יותר ככשיר שני; (2) חלוף פרק הזמן שנקבע לעניין זה במסמך התנאים המיוחדים, ואם לא נקבע - חלוף 6 חודשים (כולל) ממועד ההכרזה על הזוכה במכרז (להלן: "**תקופת הכשיר השני**"). נת"ע תהיה רשאית להאריך את תקופת הכשיר השני, לתקופה נוספת של 6 חודשים או לתקופה אחרת שתקבע במסמך התנאים המיוחדים, וזאת בהסכמתו של הכשיר השני. במקרה בו הוגשה ערבות הצעה למכרז, נת"ע תהיה רשאית להחזיק אצלה את ערבות ההצעה של הכשיר השני, ואף לדרוש את הארכת תוקף ההצעה ותוקף ערבות ההצעה (וכן את הפחתת גובה ערבות ההצעה או ביטולה, במידה שתקופת הכשיר השני תוארך לתקופה העולה על 6 חודשים), וזאת עד לתום תקופת הכשיר השני.
- 23.7. אם נת"ע לא תחתום על ההסכם עם הזוכה במכרז או תבטל את זכיית הזוכה במכרז מכל סיבה שהיא במהלך התקופה האמורה בסעיף 23.6 לעיל, תהא נת"ע רשאית (אך לא חייבת) להודיע לכשיר השני כי ממועד ההודעה הוא הזוכה במכרז. היה והודיעה נת"ע כאמור, יפעל הכשיר השני בהתאם למסמכי ההליך כפי שהם חלים על הזוכה במכרז.
24. **חובת חתימה על ההסכם**
- על הזוכה לחתום על ההסכם ונספחיו, בנוסח המצורף למסמכי ההליך, לרבות כל תיקון אותו תבצע נת"ע בהסכם (ככל שתבצע), במסגרת הליך המכרז, וזאת תוך המועד שהתבקש לכך על ידי נת"ע. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי ההסכם על כל נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי מכרז זה.
25. **העדר בלעדיות**
- קבלת הצעת הזוכה במכרז וחתימת ההסכם עמו, לא תקנה לו בלעדיות כלשהי לביצוע השירותים ונת"ע רשאית בכל עת, ועל פי שיקול דעתה המוחלט, להתקשר עם אחר ו/או אחרים לביצוע השירותים ו/או שירותים דומים.
26. **איסור הסבה**
- 26.1. כל אחד מהמציעים, לרבות הזוכה, מתחייב שלא להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או לבצע כל דיספוזיציה אחרת כלפי צד שלישי, בשום צורה ואופן, במישרין ו/או בעקיפין, בקשר עם זכות מזכויותיו לפי מסמכי ההליך ולא להוסיף או לצרף שום שותף או ליצור תאגיד אחר לשם קבלת כל זכות ו/או

חובה על פי מסמכי ההליך, אלא לאחר שקיבל לשם כך את הסכמתה מראש ובכתב של נת"ע.

26.2. נת"ע תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, שלא לאשר העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה כאמור בסעיף 26.1 לעיל. כל העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה אחרת כאמור שלא תקבל את אישורה בכתב של נת"ע, תהיה בטלה ומבוטלת מעיקרה ולא יהיה לה שום תוקף.

27. מגעים אסורים

27.1. חל איסור על המציע, כל גוף הקשור עם המציע, וכל הפועלים מטעמם, ליצור קשר או לבוא במגע עם נציגי המדינה ו/או נת"ע ו/או כל הפועלים מטעמם בקשר עם השירותים או ההליך שלא באמצעות נת"ע, וזאת בהתאם להוראות מסמכי ההליך.

27.2. בנוסף, חל איסור על המציע, כל גוף הקשור עם המציע, וכל הפועלים מטעמם, ליצור קשר או לבוא במגע עם מציע אחר או גופים כאמור במציע אחר, בקשר עם השירותים או ההליך.

27.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל ומהוראות כל דין, אם יתקיים הסדר או שיתוף פעולה כלשהו בין המציעים, וכל גוף הקשור למי מהם, שיש בו כדי להשפיע או להגביל את התחרות נשוא הליך זה, לנת"ע תהא הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את הצעתו של כל גורם המעורב בכל הסדר או שיתוף פעולה כאמור.

28. יועצים לוועדת המכרזים

28.1. גופים המשמשים כיועצים לנת"ע בקשר עם הפרויקט ו/או מי מטעמם, מנועים מלהשתתף או לייעץ בהכנת ההצעה להליך, או לייעץ למציע, או לכל הבאים מטעמו, ו/או לייעץ למציע בכל עניין אחר, בין בעצמם ובין באמצעות גוף קשור אליהם, אלא אם קיבלו אישור נת"ע לכך, מראש ובכתב.

28.2. מציע אשר יש לו קשר עם אחד מהגופים המשמשים כיועצים לנת"ע בקשר עם הפרויקט ו/או מי מטעמם, מנוע מלהציע את שירותיו במכרז אלא אם קיבל את אישורה המוקדם של נת"ע טרם הגשת הצעתו.

28.3. נת"ע תהא רשאית לפסול מציעים ו/או הצעות אשר בהכנתן הופרו הוראות סעיף זה.

29. בעלות במסמכי ההליך

29.1. הבעלות וזכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי ההליך ובנספחים, לרבות מענה המציעים, תהיינה של נת"ע בלבד. המציעים במכרז אינם רשאים לעשות בהן כל שימוש כלשהו אלא רק לצורך הגשת ההצעה.

29.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר בזאת כי כל זכויות הקניין, מכל מין וסוג שהן, ובכלל האמור זכויות הקניין הרוחני, בכל התוכניות, התרשימים, המסמכים, נתוני בדיקה וביקורת, מודלים, כל ההגשות וכל יתר המסמכים הקשורים לשירותים ו/או שהוכנו בקשר עמם, ובכלל זה כל שינוי שיערך בהם, אם יערך (להלן, יחדיו: "**המסמכים**") הינם רכושה וקניינה הבלעדי, המלא והמוחלט של נת"ע.

30. סודיות

- 30.1. כתנאי להשתתפותם של המציעים בהליך, מחויבים המציעים לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות, להעביר, למסור, לפרסם ו/או לחשוף בדרך אחרת כלשהי, במישרין או בעקיפין, בפני כל גוף או אדם, כל מידע, בכתב, בעל פה או בכל מדיה אחרת, הנוגע במישרין או בעקיפין לנשוא המכרז, אשר אליו נחשפו המציעים עקב ובמסגרת השתתפותם בהליך ובעקבות חשיפתם למידע הכלול במסמכי ההליך, זולת מידע שהינו ברשות הציבור.
- 30.2. המידע כאמור לעיל יועבר רק לאותם מנהלים, עובדים, יועצים ושליחים (בסעיף זה, "נציגים") שיידרשו על מנת לחוות את דעתם בקשר עם ההליך וזאת בכפוף לכך, כי המידע הסודי יועבר להם רק לפי הצורך (Need to Know Basis).
- 30.3. המידע כאמור ישמש אך ורק לצורך השתתפות בהליך ולא ייעשה בו כל שימוש אחר.
- 30.4. במקרה שהמציע לא יגיש הצעה ו/או לא ייבחר כזוכה בהליך ו/או במקרה שתיפסק השתתפותו בהליך מכל סיבה שהיא ו/או מיד עם דרישתה הראשונה של נת"ע, לפי המוקדם מביניהם, יחזיר המציע לנת"ע את כל המידע כאמור בסעיף זה שבידי המציע או הנציגים וישמיד כל העתק ממנו (לרבות העתקים של ניירות עבודה פנימיים, רישומים במחשב, הקלטות, צילומים או בכל צורה אחרת) ו/או הערכות שבהן משתקף או מנותח המידע או חלק ממנו, שנמצאים בידי המציע ו/או בידי הנציגים, באופן שלא יוותר בידי המציע ו/או בידי הנציגים כל מידע או מסמך כאמור או העתק ממנו.
- 30.5. האמור לעיל חל גם בנוגע לכל גוף הקשור עם המציע ו/או מי מטעמו. המציע יהיה האחראי הבלעדי להבטיח שכל אחד מהגופים המנויים יצייתו לאמור בסעיף זה.
- 30.6. אין באמור בסעיף זה לגרוע מתחולת כל דין, לרבות חוק העונשין, תשל"ז-1977.
- 30.7. על המציע להצהיר בהתאם לנוסח התצהיר המצורף להסכם כי הוא מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת של כל המידע. כמו כן, נדרש המציע להחתים את הנציגים מטעמו על נוסח כתב הסודיות ולצרפה למסגרת הצעתו בהליך.

31. העדר ניגוד עניינים והעדר זיקה אישית

- 31.1. המציע וכל אחד הפועל מטעמו יצהירו ויתחייבו, כי ככל שיזכו בהליך לא יהיה להם, במהלך תקופת מתן השירותים ניגוד עניינים או חשש כאמור מכל מין וסוג, ובכללם קשרים עסקיים או אישיים או קשרים אחרים או כל עניין אחר שעלולים להעמיד אותם במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים בין השירותים שינתנו על ידם לבין עניין בו הם קשורים (להלן: "ניגוד עניינים").
- 31.2. המציע יתחייב, כי במידה שיזכה, המציע וכל אחד שיועסק על ידו ימנעו מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים או עשוי להיות בה פוטנציאל לניגוד עניינים בין מילוי תפקידם על פי ההסכם לבין מילוי תפקידם ו/או התחייבויות אחרות שלהם ו/או של מי מטעמם, במישרין ו/או בעקיפין. המציע מתחייב בזאת להודיע לנת"ע על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיו ו/או התחייבויות מי מעובדיו על פי הסכם זה לבין פעילות אחרת שלו ו/או של עובדיו ו/או מי מטעמו, והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות נת"ע למניעת ניגוד עניינים.

31.3. נת"ע רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לקבל הצעה כלשהי אך ורק על מנת להימנע מאפשרות שייווצר בעתיד מצב בו יעמוד המציע בפני ניגוד עניינים. כמו כן, שומרת נת"ע את הזכות לפנות למציע בבקשה להצהיר, כי במידה שיבחר כזוכה במכרז הנ"ל יפסיק לפי בקשת נת"ע כל התקשרות ו/או מתן שירות ו/או מתן ייעוץ או ייצוג מכל סוג לכל גורם אשר לגביו קיים ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים בתוך 30 יום ממועד הודעת הזכייה.

31.4. על המציע ליתן הצהרה בדבר העדר קיומה של זיקה אישית לבעלי המניות, לשרים, לחברי ההנהלה או לחברי דירקטוריון נת"ע. המציע וכן כל אנשי המפתח מטעמו יצהירו ויתחייבו שאין ולא יהיה להם ניגוד עניינים מכל סוג שהוא בקשר למתן השירותים נושא מכרז זה.

32. הקוד האתי לספקים של נת"ע

32.1. המציע הזוכה וכל מי שיועסק מטעמו יידרשו לפעול בהתאם ועל פי נהלי נת"ע, כפי שיתעדכנו מעת לעת ובהתאם לעקרונות הקוד האתי לספקי חברת נת"ע כפי שיתעדכן מעת לעת והוראות כל דין רלוונטי.

33. ביטוח

33.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות נת"ע לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה במכרז.

33.2. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת הפניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. מובהר ומודגש, כי בעת הגשת ההצעה, אין צורך להחתים את חברת הביטוח על נספח הביטוח. כמו כן, אין לשנות את נספח הביטוח ו/או להוסיף עליו הסתייגויות ו/או הערות כלשהן. במקרה בו על אף הוראות סעיף זה תוגש הצעה שבה נספח הביטוח כולל הערות ו/או הסתייגויות, תהא נת"ע רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, להודיע למציע על ביטול ההערות ו/או ההסתייגויות (הכל, מבלי לגרוע מזכויות נת"ע על פי מסמכי ההליך, לרבות כמפורט בסעיף 16.1 לעיל).

33.3. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשכלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת העתקי הביטוחים כנדרש בהסכם וחתימת נת"ע על ההסכם. מובהר, כי לנת"ע תהא הזכות לאשר שינויים לא מהותיים לנוסח אישור הביטוח, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

34. סתירה בין מסמכים

34.1. במקרה בו התגלתה סתירה במסמכי ההליך (לרבות ההבהרות למסמכים אלה), המציע יעדכן על כך את נת"ע באופן מיידי.

34.2. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במסמך התנאים המיוחדים ו/או הכלליים לבין האמור בהסכם, יחולו על הזוכה במכרז ההוראות המחמירות מביניהם.

35. עיון בהחלטות ועדת המכרזים ובהצעה הזוכה

35.1. לאחר בחירת הזוכה במכרז, יהיה מציע רשאי לעיין בהחלטות ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעות הזוכות בהתאם לאמור בתקנות משנה 21(ה) ו-21(ו) לתקנות, לאחר תאום עם מחלקת מכרזים. מובהר כי נת"ע תהיה רשאית לקבוע כי העיון יהיה כפוף לתשלום הוצאות על ידי המציע, לכיסוי עלויות הכרוכות בקיום הוראה זו, עבור כל הצעה זוכה בנפרד (וזאת ככל שיבחר יותר מזוכה אחד).

35.2. אין באמור בכדי לגרוע מהוראות סעיף 7.5 לעיל.

36. סמכות השיפוט והדין החל על ההליך

36.1. לבית המשפט המוסמך בתל-אביב-יפו תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין הקשור ו/או הנובע מהליך זה ו/או בכל עניין הקשור ו/או הנובע ממסמכי ההליך, בין טרם נקבע זוכה בהליך ובין לאחר שנקבע בו זוכה.

36.2. כל עניין הקשור ו/או הנובע מהליכי מכרז זה ו/או כל עניין הקשור ו/או הנובע ממסמכי ההליך, בין טרם נקבע זוכה בהליך ובין לאחר שנקבע בו זוכה זה, יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל בלבד, בנוסחם מעת לעת והוא יתפרש על פי חוקים אלה אשר יגברו על כל כללי ברירת דין המפנים לתחולת דין זר.

37. שונות

מובהר בזאת, כי כל הודעה ו/או מכתב, לרבות שאלות הבהרה, שיגיע למשרדי נת"ע (כולל פקס ודוא"ל) לאחר השעה 17:00 יחשב שהגיע למשרדי נת"ע ביום שלמחרת.



אישור המציע

הריני מאשר בחתימתי כי קראתי את מסמך התנאים הכלליים הנ"ל במלואו.

חתימת המציע	תאריך
(חותמת וחתימה)	



הסכם מספר _____

**למתן שירותי ניהול, תפעול
ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות**

בין

נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים

להסעת המונים בע"מ

לבין

(שם הספק)

ח.פ. _____

תוכן עניינים

1.	מבוא, נספחים, פרשנות והגדרות	4
2.	הצהרות והתחייבויות הספק	7
3.	תקופת ההתקשרות	10
4.	השירותים	10
5.	כוח האדם מטעם הספק	12
6.	התמורה	21
7.	רמת השירות SLA ומנגנון פיצויים מוסכמים	29
8.	ערבות הביצוע	30
9.	אחריות וביטוח	31
10.	סיום ההסכם	32
11.	מעמד הספק – "ספק עצמאי"	35
12.	רישיונות, הרשאות, היתרים והוראות כל דין	36
13.	זכויות יוצרים וקניין רוחני	36
14.	סודיות	38
15.	אבטחת מידע	40
16.	איסור ניגוד עניינים	40
17.	ביצוע חלף הספק	41
18.	העברת זכויות והתחייבויות	41
19.	איסור שימוש בלוגו של נת"ע	42
20.	העדר בלעדיות	42
21.	השפעת סכסוך על ביצוע השירותים	42
22.	קיצוז ועכבון	42
23.	שונות	42

נספחים	
המפרט הטכני	נספח א' –
התשתיות הטכנולוגיות של החברה	נספח א'1 –
ספקי המערכת של החברה	נספח א'2 –
ארכיטקטורה קיימת לתשתיות הטכנולוגיות של החברה	נספח א'3 –
ציוד הקצה של החברה	נספח א'4 –
נהלי החברה	נספח א'5 –
היקפי הפעילות במרכז התמיכה של החברה	נספח א'6 –
התמורה	נספח ב' –
הנחיות מחשוב	נספח ג' –
אבטחת מידע	נספח ג'1 –
הנחיות הבטחת איכות	נספח ד' –
אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נת"ע	נספח ה' –
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976	נספח ו' –
הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות	נספח ז' –
הצהרת היעדר תביעות	נספח ח' –
נוסח כתב ערבות	נספח ט' –
נספח ביטוח	נספח י' –
אישור קיום ביטוחים	נספח י'1 –
התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע	נספח יא' –
כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים	נספח יב' –
מסמכי המכרז והצעת הספק	נספח יג' –
כתב קבלה וסילוק עבור בעלי התפקידים הקיימים	נספח יד' –

הסכם מספר _____

שהוסכם והותנה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י ן : נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

מרכז עזריאלי, בניין A, מרחוב הרוקמים 26, חולון

(להלן: "החברה" ו/או "נת"ע")

מצד אחד;

ל ב י ן :

ע.מ.ח/פ.

שכתובתו

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל ונת"ע הינה חברה ממשלתית המשמשת כזרוע הביצוע של המדינה לקידום ופיתוח מערכת תחבורה עתירת נוסעים במטרופולין תל אביב ובסמוך לו, ולצורך כך מקדמת פרויקטים שונים (כגון פרויקט הקו האדום, פרויקט הקו הסגול, פרויקט הקו הירוק ופרויקט המטרו);

והואיל ונת"ע מעוניינת להתקשר עם ספק אשר יספק לה שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות, והכל בהתאם לדרישות המפורטות במפרט הטכני המצורף כנספח א' להסכם וכן ביתר הוראות ההסכם;

והואיל ונת"ע פרסמה מכרז פומבי מס' 023/2025 לקבלת השירותים כאמור ("המכרז"), הכל כמפורט במסמכי המכרז, המצורפים כנספח יג' להסכם ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו;

והואיל וועדת המכרזים של נת"ע הכריזה על הצעתו של הספק כהצעה הזוכה במכרז, וזאת בהסתמך, בין היתר, על הצהרותיו והתחייבויותיו, כפי שאלו הוגשו במסגרת המכרז ועל פי כל תנאיו וכן על ההצהרות המפורטות דלעיל ובחוזה זה להלן;

והואיל והספק מצהיר בזאת כי הוא מעוניין לספק לנת"ע את השירותים (כהגדרתם להלן) וכי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המומחיות, המשאבים, האמצעים, האישורים, ההסמכות, ההיתרים וכוח האדם הנדרשים על פי החוזה (לרבות על פי הוראות כל דין), לשם ביצוע כל התחייבויותיו בהתאם להוראות המפורטות בחוזה זה, על נספחיו, במלואם ובמועדם;

והואיל והספק הציע לספק לנת"ע את השירותים (כהגדרתם להלן) כקבלן עצמאי, ונת"ע הסכימה להתקשר בהסכם זה על בסיס ההנחה המוסכמת כי יחסי הצדדים הם יחסי קבלן-מזמין בלבד, שאינם יחסי עובד-מעביד, וכי לא תחול על נת"ע כל חבות כמעביד כלפי הספק ו/או כלפי אנשי צוות הספק (כהגדרתם להלן) ו/או כלפי מי מטעמו, בכל היבט שהוא;

אי לכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, נספחים, פרשנות והגדרות

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ויפורשו יחד עמו.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות והקלת ההתמצאות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצרכי פרשנות החוזה ו/או לכל תכלית אחרת.
- 1.3. הוראות חוזה זה באות להוסיף על הוראות המכרז; אין בהוראות חוזה זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית החברה על פי המכרז ולא ייחשב האמור בחוזה זה כהקלה ו/או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז.
- 1.4. כל האמור בלשון זכר – גם נקבה במשמע ולהיפך, ביחיד – גם ברבים במשמע ולהיפך.

1.5. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות בחוזה זה ("אי התאמה"), ובכלל זה, אי התאמה בין הוראות החוזה השונות ו/או בין הוראות חוזה זה לבין הוראה המופיעה בנספחיו ו/או אי התאמה בין הוראות שונות של אותו הנספח, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, כפי שתקבע נת"ע. מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה, בכל מקרה שבו גילה הספק אי התאמה כמפורט לעיל ו/או שהיה לספק ספק בפירוש הנכון של אילו מהוראות ההסכם ו/או במקרה שגילה אי התאמה בין הוראות החוזה להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות לנת"ע, באופן מיידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. מובהר בזאת, כי עד לקבלת הוראות כאמור, לא יעכב הספק את ביצועו של כל חלק מהשירותים, אלא אם קיבל מנת"ע הוראה לשם כך, בכתב.

1.6. הצהרות ו/או התחייבויות שניתנו על ידי הספק לחברה במסגרת המכרז, תיחשבה כחלק מהחוזה, אולם בכל מקרה של סתירה בין לבין הוראה מהוראות חוזה זה, תגבר ההוראה המחמירה עם הספק ו/או המרחיבה את זכויות החברה, על פי קביעת החברה בלבד, בכתב.

1.7. בהסכם זה, על נספחיו, יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם עולה אחרת מהקשר הדברים:

– **"אתרי החברה"** – כל אתרי הפעילות של החברה בהם מותקנות התשתיות הטכנולוגיות, לרבות בחוות השרתים, אתרי הקצה ובסביבות ענן, מהם ו/או באמצעותם יידרש הספק ו/או מי מאנשי צוות הספק ו/או כל מי מטעמו להעניק את השירותים, בין אם במשרדי החברה בעיר חולון ו/או במתקני נת"ע ו/או בכל מקום אחר עליו תורה נת"ע.

– **"אתר ה-DR"** – אתר לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) המשמש לצורך המשכיות עסקית של נת"ע באמצעות מתקן גיבוי, המופעל באתר פיזי ו/או באתר הנמצא בסביבות ענן ציבורי.

– **"אתרי הקצה"** – אתרים מרוחקים, לרבות אתרי החברה, בהם ממוקמים צוותים מטעם החברה, העושים שימוש בצידוד המחובר לרשת החברה.

– **"דין"** – הוראות חוק, תקנה, חוק עזר, פקודה, צו, פסיקה משפטית, תקן רשמי ו/או מומלץ, פרסום, הנחייה, הוראה ו/או דרישה שנקבעו על ידי כל רשות מוסמכת (לרבות כללי אתיקה ותקנות אתיקה החלות על הספק כבעל מקצוע), בין שאוזכרו בחוזה זה ובנספחיו ובין אם לאו, הכל כפי שקיים נכון למועד חתימת החוזה וכפי שיתעדכנו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, ואשר תחולתם ו/או יישומם רלוונטיים לטיבם, איכותם ומאפייניהם של השירותים, לרבות מכלול הדינים הרלוונטיים באשר להעסקת עובדים מטעם הספק ו/או קבלני משנה מטעמו.

– **"החוזה" ו/או "ההסכם"** – חוזה זה, על כל נספחיו (כפי שיעודכנו מעת לעת), המהווים חלק בלתי נפרד הימנו ותנאי מתנאיו.

– **"המפרט הטכני"** – המפרט הטכני המצורף לחוזה זה **כנספח א'** ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

– **"השירותים"** – כהגדרתם בסעיף 2 להלן וכפי שאלו מפורטים במפרט הטכני, לרבות כל שינוי בהם, כפי שיוסכם על ידי הצדדים בכתב.

- "חוות השרתים"** – חדרי השרתים של החברה הממוקמים במשרדי החברה שברח' הרוקמים 26, בניין A, מרכז עזריאלי חולון ו/או כל חדר שרתים אחר עליו תורה נת"ע.
- "חומרה"** – כל הרכיבים הפיזיים של התשתיות הטכנולוגיות בסוג, כמות וטיב המוכרים והמצויים באתרי החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.
- "כלי התשתית"** – כלים טכנולוגיים הנמצאים באתרי החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות אך לא רק, שרתים, מתגים, חומות אש, מערכי אחסון, מערכי גיבוי, אל פסק, מערכות ניטור ובקרה, ציוד תקשורת ומערכות אבטחת מידע.
- "מדד"** – מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.
- "מועד חתימת החוזה"** – מועד חתימת החוזה על ידי החברה.
- "מערכות הליבה"** – מכלול המערכות ו/או יישומים ו/או תוכנות ו/או מוצרים טכנולוגיים המשמשים את החברה והמותקנים באתרי החברה הכל בסוג, כמות וטיב המוכרים ומצויים אצל החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.
- "מרכז התמיכה"** – מוקד המופעל על ידי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו המספק שירותי תמיכה טכנית באופן שוטף למשתמשים לגבי התשתיות הטכנולוגיות, בהתאם להוראות המפורטות במפרט הטכני.
- "משרה מלאה"** – 175 שעות חודשיות.
- "משתמשים" ו/או "משתמשי הקצה"** – כלל המשתמשים המוגדרים במערכות ההרשאות של החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות עובדים, קבלנים, נותני שירותים, ספקים ויועצים.
- "נציג נת"ע"** – בא כוח נת"ע לצרכי הסכם זה הוא מנהל מחלקת תשתיות בנת"ע ו/או מי שהוסמך על ידו לעניין הסכם זה בכתב. נת"ע תהא רשאית להחליף, מעת לעת, את נציגה ו/או להוסיף עליו נציגים נוספים.
- "ספק/י המערכת"** – גורמים (שאינם הספק) עמם מצויה החברה בהתקשרות חוזית בקשר עם התשתיות הטכנולוגיות (לרבות ספקי חומרה, תוכנה, רישוי, שירותי ענן ותקשורת), הכל כמפורט **בנספח א' 2** לחוזה זה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.
- "עדכוני קושחה"** – התקנת תיקוני ועדכוני קושחה המופצים באופן שוטף על ידי היצרן.
- "ציוד הקצה"** – ציוד הפועל כיחידה עצמאית (Stand Alone) או כיחידה הפועלת ברשת תקשורת כלשהי, לדוגמה: מחשבים, מסופים, כלי מובייל, מערכות מולטימדיה, מדפסות ענפיות וסורקים, הכל כמפורט **בנספח א' 4** לחוזה

זה וכן כל ציוד הקצה של החברה הקיים במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.

"רשת התקשורת"

– תשתית תקשורת פיזית, כולל ציוד המיתוג, המבוססת על כבילה, שקעי תקשורת ולוחות ניתוב, המחברת את ציוד הקצה לריכוזי התקשורת השונים הכל בסוג, כמות וטיב המוכרים ומצויים אצל החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות.

"רמת השירות"

– רמת השירות הנדרשת מהספק במתן השירותים לנת"ע, כפי שזו מפורטת בהסכם זה בכלל ובמפרט הטכני בפרט.

"שעות הפעילות"

– שעות הפעילות המפורטות בהסכם זה ובמפרט הטכני, לכל סוג פעילות בנפרד (מרכז תמיכה, טכנאים, זמינות בעלי תפקידים וכיו"ב).

"תוצרי השירותים"

– כל המידע והמסמכים שייצברו או ייערכו על ידי הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמו בקשר עם השירותים, בכל פורמט שהוא, וכן כל פרט, נתון, עבודה, מידע, מסמך או תוצר הנוגעים, מעצם טיבם וטבעם או על פי הנוהג או דין, לשירותים (אף שהנפקתם אינה מצוינת במפורש בחוזה), וכן כל מידע ומסמכים שנאגרו או נמסרו לספק במסגרת השירותים, בין אם הוכנו על ידי הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמו ובין אם לאו, וכן כל המסמכים הקשורים בהם, בכתב ובכל מדיה אחרת, לרבות העתקים וטיוטות.

"תשתיות טכנולוגיות"

– תשתיות מחשוב (IT) המצויות אצל החברה במועד חתימת החוזה, וכפי שיתווספו ו/או ישתנו במהלך תקופת ההתקשרות, הכוללות לפחות את כל המפורט להלן: מערך חומרה (שרתים, מערך אחסון); מערכות הפעלה; מערכות אל פסק; מערכות קירור חדרי שרתים; מערכות גיבוי; מערכות ניטור; מערכות IOT (כגון מצלמות, בקרי סביבה, בקורות כניסה ושעוני נוכחות); בסיסי נתונים; ציוד תקשורת; תקשורת פסיבית; טלפוניה; רשתות תקשורת; ניהול זהויות; וכלי אבטחת מידע, הכל כמפורט במפרט הטכני ובנספח א' 1 לחוזה.

1.8. לכל המונחים, בכל אחד מהנספחים לחוזה, תהיה אותה המשמעות כמו בחוזה, אלא אם נקבע במפורש אחרת. ככל שמונח כלשהו אינו מופיע בחוזה זה, הריהו יפורש בהתאם למשמעות המקובלת לגביו בענף המחשוב ומערכות המידע בישראל.

2. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

2.1. כי כל המידע אותו מסר לחברה במהלך המכרז ו/או לקראת חתימת חוזה זה, לרבות המידע המפורט בהצעתו למכרז, הוא מלא ונכון באופן הדרוש לביצוע מלוא התחייבויותיו של הספק וכי אין במסירת המידע כאמור ו/או אי מסירתו בכדי לגרוע מאחריותו על פי חוזה זה.

2.2. כי מוטלת עליו האחריות המלאה והבלעדית לבדוק בעצמו, באופן עצמאי וכבעל מקצוע, את כל היבטי ההתקשרות מושא החוזה; כי עובר להגשת הצעתו במכרז ולחתימת החוזה, ניתנה לו האפשרות המלאה לבדוק בדיקה מדוקדקת, והוא ערך והשלים, כבעל מקצוע וכמומחה, בעצמו ו/או באמצעות בעלי מקצוע מומחים מטעמו, לשביעות רצונו המלאה, בדיקה מלאה, מקיפה ויסודית של כל חומר, פרט, עניין, מידע ו/או נתון פיזי, משפטי, תכנוני, ביצועי, תפעולי ו/או עסקי בכל הקשור להתקשרותו בחוזה זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו וכן בהתייחס לכל חומר, נתון ומידע נוסף אותו פרסמה החברה במסגרת המכרז וכל חומר, נתון ומידע אחר אשר מצא הספק

לנכון לבדוק, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ואשר עלול להשפיע על קבלת ההחלטה להתקשרות בחוזה זה ו/או על כדאיותו הכלכלית ו/או מסחרית וכל חומר, נתון, מידע, פרט ועניין, מכל מין וסוג שהם, המשפיעים ו/או עשויים להשפיע על ביצוע ואופני היישום של התחייבויות הספק על פי החוזה.

2.3. כי הוא תאגיד הרשום והפועל על פי דיני מדינת ישראל, אשר, נכון למועד חתימתו על החוזה, לא עומדת נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה ו/או תוצאתה האפשרית היא פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו ו/או תוצאה דומה אחרת.

2.4. כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה ו/או מסמכי ייסודו, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; כי הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין.

2.5. כי מצויים ברשותו, נכון למועד חתימת החוזה, וכי יהיו ברשותו, במהלך כל תקופת ההתקשרות, כל הרישיונות, ההיתרים, ההסמכות, האישורים ו/או ההרשאות הנדרשים לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה.

2.6. כי ינהג ביושר ובנאמנות כלפי החברה, עובדיה והקשורים עמה, ולא יעשה כל מעשה ו/או פעולה העלולים להזיק לה, לשמה הטוב, לעסקיה ולפרויקטים שלה.

2.7. כי הספק, אנשי צוות הספק וכל מי שיועסק מטעמו לצורך ביצוע השירותים בעלי הידע, המומחיות, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המשאבים, הסמכויות והאמצעים הנדרשים לביצוע מלוא התחייבויות הספק על פי החוזה.

2.8. כי ידוע לו והוא נתן הסכמתו לכך שהחברה תהיה רשאית לדרוש כי כל אחד מאנשי צוות הספק יעבור מבחני ביטחון שדה, מהימנות וכיו"ב, בהתאם לנהלי החברה ו/או בהתאם לדרישת קצין הביטחון של החברה (לרבות ומבלי לגרוע מבדק ממוחשב אצל חברה מתמחה ו/או תשאולים נוספים), והכל על חשבונו של הספק (לרבות עלות המבדקים החיצוניים, עלות הזמן הנדרש מהמועמד לצורך כך, הוצאות נסיעה וכל הוצאה נלווית אחרת); כי לא תהיה לספק כל טענה בשל היעדר אפשרות לקבלת השירותים מהספק ו/או מי מטעמו בשל כישלון בבדיקות כאמור ו/או טענה בשל הפסדים ו/או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, בקשר עם ביצוע הבדיקות ו/או כתוצאה מאי מתן אישור למי מאנשי צוות הספק.

2.9. כי הוא מתחייב לנקוט בכל אמצעי הבטיחות הנדרשים על פי כל דין במטרה למנוע פגיעה ו/או נזק מעובדיו, מעובדי החברה, מכל אדם מטעמם וכן מכל צד שלישי ו/או מרכושם; כי הוא מתחייב להבטיח תנאי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות העובדים ורווחתם ולמלא אחר ההוראות הנוגעות לבטיחות בעבודה על פי כל דין ו/או דרישה חוקית, כפי שיידרש על ידי מפקחי העבודה כמשמעותם בחוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד-1954; כי ידאג לכך שעובדיו ישתמשו, בכל עת בה הדבר נדרש, באמצעי מיגון המתאימים לאופי העבודה אותה הם מבצעים, על פי הוראות כל דין.

2.10. כי יבצע ויספק את השירותים בהיקף, ברמה ובאיכות הנדרשים כמתואר בהסכם זה, על נספחיו, והכל בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של נתי"ע, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים; כי הוא מתחייב לעשות את כל הדרוש לביצוע השירותים, להקדיש את מרצו, ניסיונו וכוחו עבודתו לשם כך, לעשות את מיטב מאמציו, להפעיל את מלוא כישוריו לקידום הנושאים שבטיפולו ולעשות כל דבר נדרש וסביר שספק במקצועו היה עושה לשם מתן השירותים על פי הסכם זה.

2.11. כי במסגרת התחייבויותיו לאספקת השירותים יישא הספק באחריות כוללת לבצע את כל הפעולות, לספק כל אמצעי ו/או ציוד הנדרשים לשם עמידה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, במלואן ובמועדן, וכן לבצע פעולות ו/או עבודות ו/או לספק אמצעים ו/או ציוד כאמור שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בהסכם,

גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בהסכם, והכל על מנת להבטיח את אספקת השירותים, במלואם ובמועד. למען הסר ספק מובהר כי פעולות כאמור ייחשבו כחלק מהשירותים, לכל דבר ועניין, והן יתבצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם.

2.12. כי יכלול את כל הכלים הטכנולוגיים שהציג בהצעתו למכרז במסגרת מתן השירותים לחברה וללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה.

2.13. כי השירותים וכל מסמך ו/או פעולה שיבוצעו על ידו במסגרתם, יהיו בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים החלים בישראל על החברה ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות מערך הסייבר הלאומי, משרד התחבורה, מבקר המדינה וגופים נוספים, כפי שייקבעו על ידי החברה.

2.14. כי בעבודה ו/או בשירות שלביצועם יש צורך ברישום, רישיון ו/או היתר לפי הוראות כל דין, הוא יפעל כנדרש ויעסיק רק מי שעומד בדרישות כאמור, לפי העניין.

2.15. כי ככל שיידרש לבצע עבודות ו/או שירותים בלילה ו/או בשישי ו/או בשבת ו/או במועדי ישראל ו/או בימי מנוחה ושבתון רשמיים ובמצבי חירום, הספק ידאג לקבל אישורים והיתרים מראש מהרשויות המוסמכות, כגון משרד העבודה.

2.16. כי ידוע לו שהחברה תהיה רשאית לבקר במשרדיו ו/או במרכז התמיכה ו/או בכל מקום שבו מתבצעת פעילות במסגרת ו/או לשם מתן השירותים, בתיאום מראש, על מנת לקיים ביקורת על פעילות הספק בכל הקשור לחוזה זה ולקיום הוראותיו; הספק וכל מי מטעמו מתחייבים להישמע להוראות נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו ולמסור לחברה ו/או למי מטעמה כל הסבר שיידרש על ידם, להעמיד לעיונם את כל החומר הנוגע לשירותים ולסייע להם בביצוע הביקורת כאמור; מובהר כי הפיקוח המופעל על ידי נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו בקשר עם ביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה ו/או כל אישור שיעניק נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו לספק ו/או לכל מי מטעמו על פי החוזה, אינם אלא אמצעי ביקורת; הם אינם מהווים חוות דעת ו/או הצהרה מטעם החברה, ואין בהם על מנת לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו למילוי כל תנאי החוזה כלפי החברה, כמו גם שאין בהם על מנת להטיל על החברה אחריות כלשהי; העדר פיקוח מטעם החברה לא יטיל בשום מקרה אחריות מכל מין וסוג שהיא על החברה ולא יגרע בשום מקרה מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק לביצוע ולהשלמת התחייבויותיו על פי החוזה.

2.17. כי יפעל בהתאם ועל פי נהלי החברה ועקרונות הקוד האתי לספקי החברה, כפי שאלו יתעדכנו מעת לעת; הספק מתחייב כי עובדיו, קבלני המשנה מטעמו וכל אדם ו/או גוף אחר הפועל מטעמו ו/או עבורו יפעלו על פי האמור לעיל; הספק מתחייב לבצע כל פעולה סבירה שתידרש לשם עמידה באמור לעיל; הספק מתחייב לחתום על אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נתי"ע בנוסח המצ"ב **כנספח ה'** לחוזה זה.

2.18. כי ישתף פעולה ויפעל בתיאום מרבי וביחסי עבודה תקינים עם ספקים ומומחים אחרים המועסקים על ידי נתי"ע, בכל מקרה בו יידרש לספק שירותים תוך שיתוף פעולה ותיאום עמם, לרבות בנושאי החלפת ספקים, אבטחת מידע והטמעת מערכות חדשות.

2.19. כי ידווח לנתי"ע באופן שוטף לגבי ביצוע השירותים, כמפורט במפרט הטכני, וכן ימסור לנתי"ע דיווחים מיוחדים לפי דרישתה; כי יבצע ויספק את השירותים בתיאום מלא עם נתי"ע ובהתאם להוראות והנחיות נתי"ע ו/או נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו, כפי שיינתנו על ידם מעת לעת.

2.20. כי הספק, מנהל האתר וכל גורם נוסף שיידרש על ידי נתי"ע, ישתתפו וייקחו חלק פעיל בישיבות של נתי"ע ו/או של כל פורום אחר לפי בקשת נתי"ע, באתרי החברה ו/או מחוצה להם, ויקיימו פגישות מעקב שוטפות עם כל הגורמים הנדרשים, ככל שיידרשו לצורך אספקת השירותים ו/או לפי דרישת נתי"ע; מספר ודרג העובדים מטעם הספק אשר ישתתפו בישיבות ו/או בפעילויות השונות שמבצע הספק יהיו נתונים להחלטה הבלעדית של נתי"ע.

2.21. כי ידאג ליצירת עותקים וגיובי נאות לכל מסמך, חוות דעת, כל בסיס נתונים וכל תוצר עבודה אחר, שהוכנו על ידו במסגרת מתן השירותים, באופן שניתן יהיה במקרה הצורך לשחזרם במהירות ובאמינות בכל עת.

2.22. כי עם חתימתו על חוזה זה, יגיש הספק לחברה כל אישור הנדרש על פי דין, לרבות אישור בר תוקף על ניהול ספרים כחוק מאת שלטונות מס הכנסה, אישור עוסק מורשה והתצהירים הבאים: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, המצורף לחוזה זה **כנספת ו'**, ותצהיר המצורף **כנספת ז'** לחוזה זה המהווה הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות, כשהם חתומים ומאומתים כנדרש; הספק מתחייב למסור לחברה, מעת לעת ובכל תקופת תוקפו של חוזה זה, אישורים בני תוקף על ניהול ספרים כחוק מאת שלטונות מס הכנסה, רואה חשבון ו/או יועץ מס מוסמך.

2.23. סעיף 2 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. הסכם זה הינו לתקופה שתחילתה ביום חתימת החוזה על ידי נתי"ע וסיומה בתום שישים (60) חודשים ממועד זה ("**תקופת ההתקשרות**"), בהתאם להוראות הסכם זה. למען הסר ספק מובהר כי תקופת ההיערכות, כהגדרתה בסעיף 4.8.1 להלן, נכללת במניין תקופת ההתקשרות.

3.2. נתי"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד חמש (5) תקופות נוספות של עד שנים-עשר (12) חודשים, כל אחת ("**תקופת/תקופות האופציה**"), בכל תמהיל שתקבע נתי"ע, וזאת בהודעה בכתב שתינתן לא יאוחר מ-30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות או תום כל אחת מתקופות האופציה. בתקופת/תקופות האופציה יחולו הוראות הסכם זה. הוארכה תקופת ההתקשרות לתקופת/תקופות האופציה כאמור, אזי בכל מקום בהסכם בו מצוין "תקופת ההתקשרות" משמע גם תקופת/תקופות אופציה כאמור, לפי העניין.

4. השירותים

4.1. התקשרות זו עניינה מתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור נתי"ע, הכל כמפורט במפרט הטכני וכן ביתר הוראות החוזה. במסגרת התקשרות זו יקבל על עצמו הספק אחריות מלאה וכוללת למכלול השירותים, בשיטת מיקור חוץ באמצעות הספק, והכל תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת.

4.2. השירותים מושא התקשרות זו כוללים, בין היתר, תמיכה ותחזוקה לכל התשתיות הטכנולוגיות לרבות ציוד הקצה; תחזוקה לאתר ה-DR; ניהול כלל הפעילות מול ספקי המערכת; ניהול רשתות התקשורת של החברה; ניהול והפעלת מסדי הנתונים המופעלים על ידי החברה; ניהול מערך הטלפוניה של החברה; הפעלה ותחזוקת מערך אבטחת המידע של החברה, בכל הקשור לתשתיות הטכנולוגיות ולמערכות הליבה; אחריות לכל הפעילות הנדרשת לצורך שמירה על המשכיות עסקית וגיובי של התשתיות הטכנולוגיות; ניהול ותחזוקת תיעוד שירותי תחזוקת התשתיות הטכנולוגיות; אספקת דו"חות ודשבורדים על פעילות הספק; עדכון מערך הנהלים והנחיות העבודה של החברה בנושא התשתיות הטכנולוגיות; הפעלת מרכז תמיכה (תשתיתי ואפליקטיבי) למשתמשי הקצה, לרבות קבלנים, מנהלי פרויקטים ספקים ויועצים המתחברים למערכות הליבה; תמיכה וטיפול בתקלות לציוד הקצה, הכנת Image וביצוע התקנות של מחשבים ושרתים; שירותים פרו-אקטיביים לתשתיות הטכנולוגיות, וכן כל שירות נוסף המפורט במפרט הטכני ו/או בחוזה זה, לרבות כל שינוי בהם, כפי שיוסכם על ידי הצדדים בכתב (יחדיו: "**השירותים**" ו/או "**שירותי התפעול והתחזוקה**").

4.3. כל השירותים יבוצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו באחריותו הכוללת והמלאה של הספק. הספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם. אחריות הספק תחול לגבי כל התשתיות הטכנולוגיות, על כל מרכיביהן, לרבות רכיבים הנמצאים במסגרת אחריות צד ג', ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו לכל גורם שהוא.

4.4. במסגרת השירותים וכחלק בלתי נפרד מהם, על הספק לרכוש ו/או להתקשר, על אחריותו המלאה והבלעדית ועל חשבונו, בהסכמים והסדרים עם ספקי המערכת וצדדים שלישיים נוספים, ככל הדרוש, על מנת שיתאפשר לו לקבל סיוע ותמיכה מקצועית וביצוע פעילות פרו-אקטיבית, העשויים להידרש לשם מתן השירותים לחברה ועמידה ברמת השירות בה הוא מחויב. הספק נושא באחריות המלאה לבחון כי התקשרויות אלה מאפשרות לו להעניק את השירותים במתכונת, ברמת השירות ובכפוף ליתר התנאים אליהם הוא נדרש בהסכם ובמפרט הטכני.

4.5. למען הסר כל ספק מובהר בזאת במפורש, כי הספק לא יהיה רשאי לחייב את החברה, ללא אישור נציג נתי"ע בכתב ומראש, בכל התחייבות שהנה בעלת משמעות ו/או עלות כספית וכן בנוסף, לא יהיה רשאי לפעול בשם החברה ללא אישור נציג נתי"ע בכתב ומראש, בנסיבות בהן פעולה כאמור תחייב את החברה להיערכות ו/או שינוי מבני ו/או מתודולוגי ו/או תהליכי בקשר עם ניהול והפעלת התשתיות הטכנולוגיות ומתן שירותים לחברה באמצעותן.

4.6. מובהר כי היקף השירותים, מועדם ומאפייניהם (אם בכלל), ייקבעו מעת לעת על פי צרכי נתי"ע, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. נתי"ע לא מתחייבת להזמין מהספק איזה מהשירותים, בהיקף כלשהו ו/או במועדים מסוימים, אם בכלל, ואין בהוראות ההסכם ו/או המכרז בכדי לחייב את נתי"ע להזמין מהספק שירותים בהיקף כלשהו, והספק מוותר בוותר סופי ומוחלט על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בכל מקרה שבו לא יעניק שירותים לנתי"ע. עוד מובהר כי נתי"ע תהיה רשאית להקטין ו/או להגדיל את היקף השירותים ו/או לשנות את תמהיל ו/או תכולת השירותים, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי, וזאת בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות ומבלי שהספק יהיה זכאי לעדכון ו/או התאמת התמורה בשל כך, אלא אם נקבע במפורש אחרת בכתב.

4.7. עבודה בחירום

4.7.1. על אף האמור בכל הוראה בחוזה זה, במצב חירום ימשיך הספק לקיים את הוראות חוזה זה במלואן, למעט הוראות אשר לא ניתן יהיה לקיימן בשל מצב החירום. מבלי לגרוע מהאמור, במצב חירום יספק הספק לעובדיו ו/או לקבלני המשנה ו/או לכל גורם אחר מטעמו המשמש במתן השירותים מושא הסכם זה את כל האמצעים הנדרשים לתפקודם במצב חירום, לרבות ציוד מגן אישי ו/או קולקטיבי ולספקם ברציפות. על הספק להיות ערוך בכל עת, ומוכן לכל תרחיש על מנת לעמוד בהוראות סעיף זה. לצורך סעיף זה: "**מצב חירום**" – לרבות מצב בו הוכרז על ידי כל רשות מוסמכת מצב מלחמה ו/או מצב מיוחד בעורף ו/או אירוע אסון המוני ו/או מצב הכן בהתגוננות אזרחית ו/או תקופת הפעלה של מערך מל"ח ו/או מצב כוננות.

4.7.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במסגרת וכחלק בלתי נפרד מהשירותים, יישא הספק באחריות לכך שאנשי צוות הספק, יתייצבו באתרי החברה, עליהם תורה החברה, במתכונת של 24/7, וזאת בנסיבות אותן תגדיר החברה כ"מצב חירום" כהגדרתו לעיל, לרבות רעידת אדמה ובנסיבות שיש לנהל ולהפעיל את השירותים מאתרי החברה, וכל זאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל פיצוי, שיפוי ו/או תוספת לתמורה.

4.8. תקופת היערכות וחפיפה

4.8.1. במועד חתימת החוזה תחל תקופת היערכות שתימשך לכל היותר 80 ימי עבודה, במסגרתה יידרש הספק לבצע את כלל הפעולות הנדרשות לצורך היערכות מלאה לתחילת מתן השירותים לנתי"ע בכלל והפעולות המפורטות בפרק ה' למפרט הטכני בפרט, בהתאם לאבני הדרך המפורטים שם וכן לפעול להעברת בעלי התפקידים הקיימים בהתאם להוראות סעיף 5.3 להלן ("**תקופת ההיערכות**").

4.8.2. הספק יעשה את מירב המאמצים להיערך למתן השירותים כבר מרגע שניתנה לו הודעת הזכייה במכרז. סבר הספק במהלך תקופת ההיערכות כי עלול להיגרם פיגור לעומת הקבוע לעיל, יודיע על כך לחברה ללא שיהיו וינקוט בצעדים הנדרשים על מנת למנוע

זאת, כגון הגדלת כוח האדם, עבודה בשעות נוספות, קבלת סיוע מקבלני משנה (בהתאם להוראות סעיף 5.7 להלן) וכיו"ב והכל ללא תמורה נוספת.

4.8.3. אם לא יעמוד הספק בהתחייבותו לעניין תקופת ההיערכות שלא בשל מניעה הנובעת באופן בלעדי או בעיקר בשל החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, ישלם הספק לחברה, החל מחלוף 3 ימי עבודה מתום תקופת ההיערכות, פיצוי מוסכם כמפורט בסעיף 7 להלן. מובהר בזאת כי אי מתן אישור השלמה, כמפורט להלן, לא ייחשב כמניעה הנובעת מאת החברה. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לרשות החברה במקרה של פיגור בהתאם להוראות כל דין או הסכם.

4.8.4. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ולרבות על פי בקשת הספק, להאריך את תקופת ההיערכות בתקופה נוספת שלא תעלה על 14 ימי עבודה. הספק מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה כלפי החברה בעניין זה.

4.8.5. עם סיום תקופת ההיערכות תבחן החברה את השלמת כל הפעולות המוטלות על הספק בתקופה זו. למען הסר ספק יובהר כי כל עוד לא קיבל הספק אישור השלמה, הוא לא ייחשב כמי שהשלים את תקופת ההיערכות. הספק רשאי לבקש לקצר את תקופת ההיערכות, בכפוף לעמידתו בכל הדרישות המפורטות בפרק ה' למפרט הטכני ולאישור שיינתן על ידי החברה.

4.8.6. בתום תקופת ההיערכות יידרש הספק להתחיל במתן השירותים לנתי"ע והוא יקבל על עצמו אחריות כוללת למתן השירותים באופן מלא למשך כל יתרת תקופת ההתקשרות. מובהר כי החברה רשאית להטיל על הספק להתחיל ולבצע שירותים מסוימים (מתוך השירותים מושא הסכם זה), גם במהלך תקופת ההיערכות, לפי שיקול דעתה ובהתאם להוראות הקבועות בסעיף 6.3 להלן.

4.8.7. כחלק בלתי נפרד מהשירותים ובמסגרת תקופת ההיערכות, הספק ישא באחריות להסדיר במישרין מול הספק הקיים (כהגדרתו בסעיף 5.3.1 להלן), מערך של שיתוף פעולה וחפיפה מסודרת, לצורך קבלת מלוא המידע והמסמכים, לרבות הידע שנצבר לאור ניסיון עבר של הספק הקיים ולצורך סיוע בהסבת נתונים ממערכות קיימות ולימוד נהלי עבודה קיימים ומתוך מטרה לקבל אחריות מלאה על ביצוע השירותים.

4.8.8. למען הסר ספק מובהר כי האחריות להכיר ולהבין את מכלול האמצעים, השיטות, התהליכים והנהלים הרלוונטיים לביצוע השירותים ו/או להשגת כל מידע הדרוש לצורך ביצוע השירותים מוטלת באופן מלא ובלעדי על הספק וכי לספק לא תעמוד בשום מקרה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהיא, שעניינה נזק ו/או אובדן ו/או פגם ו/או ליקוי ו/או קלקול ו/או אי התאמה ו/או תקלה ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, ישירים ו/או עקיפים, שנגרמו לו בשל העדר מידע, ידיעה, הכרה, ציוד, כלים ו/או אמצעים בקשר עם השירותים ו/או כל מידע ו/או אמצעים אחרים הדרושים לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי החוזה, לרבות כשהוא נובע מהעדר שיתוף פעולה מצד הספק הקיים ו/או כתוצאה מקבלת מידע ו/או מסמכים שגויים ו/או מוטעים ו/או חסרים ו/או חלקיים מטעם החברה ו/או מטעם הספק הקיים, והספק מוותר בזאת, באופן מלא ובלתי חוזר, וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

4.8.9. אין באמור בסעיף זה לעיל על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

4.9. סעיף 2 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

5. כוח האדם מטעם הספק

5.1. הספק מתחייב להעסיק במהלך כל תקופת ההתקשרות, כוח אדם מנוסה, אחראי ומקצועי לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ולהשתמש במספר עובדים שיספיק בכל עת לביצוע השירותים, תוך עמידה בדרישות רמת השירות ולוחות הזמנים הנדרשים, לרבות בשעות הפעילות ו/או כפי שיידרש על ידי נת"ע מעת לעת.

5.2. צוות הספק

5.2.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יעניק את השירותים, לכל הפחות, באמצעות אנשי הצוות המפורטים להלן, ללא כל תוספת עלות לחברה (יחדיו: "צוות הספק"):

(1) "מנהל הלקוח" – הספק ימנה מנהל לקוח מטעמו ברמת מנכ"ל/סמנכ"ל

בספק, אשר ישמש כאיש קשר מטעם הספק ומתאם בלעדי בין הספק לבין נת"ע. מנהל הלקוח יהיה אחראי על כל היבטי ניהול ותפעול ההסכם מול החברה, לרבות הפעלת צוות הספק, טיפול בלקחים, שינויים מהותיים ובירור מחלוקות. מנהל הלקוח יהיה זמין עבור החברה לשיחה טלפונית תוך לא יאוחר מתום יום העבודה העוקב ממועד פניית החברה וכן יהיה זמין עבור החברה לפגישה תוך לא יאוחר מ-4 ימי עבודה ממועד פניית החברה.

(2) "מנהל האתר" – מנהל האתר שהוצג על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז

יהא זה אשר ישמש כמנהל האתר בפועל מטעם הספק. מנהל האתר ישמש כממונה המקצועי מטעם הספק ויהיה אחראי על יישום מדיניות תשתיות טכנולוגיות ארגונית, כתיבת תוכניות עבודה ונהלים ואכיפתם, פיקוח, בקרה וניהול הצוות המקצועי לצורך עמידה בהסכם זה וברמת השירות הנדרשת. בנוסף, מנהל האתר יהיה אחראי על ניהול השירותים מטעם הספק, ינהל את הפרויקטים בתחום התשתיות הטכנולוגיות, יפעל לתיאום ואפיון מול עובדי החברה, יתכלל עבודת ספקים ואינטגרטורים לביצוע הפרויקטים, ינהל לוחות זמנים לשלבי הפרויקטים, יספק מענה שוטף לצוות אגף תשתיות מחשוב בנת"ע בהיבטים הטכנולוגיים והתשתיתיים בשלבי תכנון פרויקטי מערכות מידע, ביצועם, תחזוקתם ותמיכה. מנהל האתר יסייע בידי מנהל מחלקת תשתיות בנת"ע ו/או מי מטעמו בתכנון תכנית העבודה השנתית וטיפול בבלת"מים, ירכז ויתכלל את הקשר ופעולות האינטגרטורים והספקים השונים של האגף בכל פעולות של הקמה, תחזוקה, תמיכה וטיפול בתקלות בתשתיות הטכנולוגיות וחווות השרתים. מנהל האתר ימלא את מקומו של מנהל מחלקת תשתיות בהיעדרו לפרק זמן מוגבל, כפי שייקבע על ידי נת"ע. מנהל האתר יועסק על ידי הספק ויעניק את השירותים לנת"ע במשרה מלאה לפחות. מנהל האתר יהיה זמין עבור החברה טלפונית ו/או באמצעות מסרון ו/או WhatsApp לצורך מתן שירות לתקלות קריטיות ואירוע חירום או סייבר, בכל שעה במהלך היום (24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה). אחד מאנשי הסיסטם או מאנשי אבטחת המידע הבכירים יוגדרו ככוננים וייתנו את השירות הנדרש

ממנהל האתר עבור החברה, בשעות בהן מנהל האתר לא יוכל לעשות כן.

(3) **"מנהל מרכז התמיכה"** – הספק ימנה מנהל מטעמו למרכז התמיכה אשר יהיה אחראי להפעלת שירותי מרכז התמיכה ולניהול צוות התמיכה. מנהל מרכז התמיכה יהיה זמין עבור החברה בשעות פעילות מרכז התמיכה, כמפורט במפרט הטכני.

מנהל מרכז התמיכה יהיה בעל ההשכלה הבאה לפחות: אקדמאי בעל תואר ראשון במדעי המחשב ו/או בהנדסת מחשבים; ו/או תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורס מחשוב מקצועי בתחום התפקיד בהיקף של 100 שעות לפחות; ו/או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה; ו/או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסי מחשוב מקצועיים בתחום התפקיד בהיקף של 150 שעות לפחות; ו/או יוצא צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

(4) **"איש הסיסטם"** – הספק ימנה לכל הפחות שני אנשי סיסטם מטעמו. איש סיסטם אחד לפחות יועסק על ידי הספק ויעניק את השירותים לנת"ע במשרה מלאה לפחות; איש הסיסטם הנוסף ישמש כגיבוי במקרה הצורך. אנשי הסיסטם יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שלוש שנים לכל הפחות ובעלי ההשכלה הבאה לפחות: אקדמאי בעל תואר ראשון במדעי המחשב ו/או בהנדסת מחשבים; ו/או תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורס גבוה בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 200 שעות לפחות; ו/או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה; ו/או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות; ו/או יוצא צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים. בנוסף, לאנשי הסיסטם תהיה הסמכה רלוונטית אחת לפחות, מבין ההסמכות הבאות: Microsoft Certified: Azure Administrator, Associate, MCSE, MCSA, MCSD, MCITP.

(5) **"טכנאי השטח"** – הספק ימנה לכל הפחות ארבעה טכנאי שטח מטעמו, אשר אחד מהם יוגדר כ"ראש צוות הטכנאים". כל אחד מטכנאי השטח יועסקו על ידי הספק ויעניקו את השירותים לנת"ע במשרה מלאה לפחות. טכנאי השטח יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שנתיים לכל הפחות (ולראש צוות הטכנאים 4 שנות ניסיון לכל הפחות) ובעלי ההשכלה הבאה לפחות: אקדמאי בעל תואר ראשון במדעי המחשב ו/או בהנדסת מחשבים; ו/או תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורס בתחום התפקיד בהיקף של 100 שעות לפחות; ו/או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה; ו/או מחוסר השכלה רלוונטית בעל ניסיון רלוונטי מעשי מוכח של 4 שנים לפחות; ו/או יוצא

צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

(6) **"איש אבטחת המידע בכיר"** – הספק ימנה לכל הפחות שני אנשי אבטחת מידע בכירים מטעמו. איש אבטחת מידע אחד שיועסק על ידי הספק יוגדר כ"איש אבטחת מידע ראשי" ויעניק את השירותים לנת"ע במשרה מלאה לפחות. איש אבטחת המידע הנוסף ישמש כגיבוי במקרה הצורך. אנשי אבטחת המידע יהיו אחראים ליישום מדיניות אבטחת מידע ארגונית, מעקב ובקרה אחר מערכות ניטור אבטחת המידע של החברה, ניהול אירועי אבטחת מידע, הטמעה וניהול של מערכות אבטחת מידע כגון FW, EDR, NAC והלבנה, טיפול בממצאים של סקרי סיכונים וביקורות, ניהול סיכוני המידע, ביצוע טיוב ושיפור מתמיד לצמצום סיכוני סייבר. לפחות איש אבטחת מידע אחד יהיה זמין לכל התראה המתקבלת ממערכות ה-SOC וה-EDR, בהתאם לשעות הפעילות ורמות השירות המוגדרות. אנשי אבטחת המידע יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שלוש שנים לכל הפחות ובעלי ההשכלה הבאה לפחות: אקדמאי בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בתעו"נ או במערכות מידע; ו/או תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים גבוהים בתחום אבטחת מידע/הגנת הסייבר בהיקף של 200 שעות לפחות; ו/או תואר הנדסה כלשהו הכולל קורסים גבוהים בתחום אבטחת מידע/הגנת הסייבר בהיקף של לפחות 150 שעות; ו/או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה או בתעו"נ או במערכות מידע; ו/או חסר תואר כנ"ל אשר עבר **קורסים** מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 400 שעות לפחות מתוכם לפחות 200 שעות בתחום אבטחת מידע/הגנת הסייבר; ו/או בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל (ממ"ס, 8200, תקשוב ויחידות מקבילות) ו/או ברא"ם ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור מתאים; ו/או מחוסר השכלה רלוונטית בעל ניסיון רלוונטי מעשי מוכח של 5 שנים לפחות. בנוסף, לאנשי אבטחת המידע תהיה הסמכה רלוונטית אחת לפחות של היצרנים: Cisco, F5, Checkpoint, FortiGate, Symantec\Broadcom.

(7) **"איש התקשורת"** – הספק ימנה לכל הפחות איש תקשורת אחד מטעמו. אנשי התקשורת יתקינו, יגדירו ויתחזקו את מתגי הקצה, מתגי הליבה, נתבים ונקודות גישה אלחוטיות, יגדירו את ציוד התקשורת במערכות ניטור בקרה וניהול רשתי (Aruba Central.. IMC) וכן במערכות NAC. אנשי התקשורת יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שלוש שנים לכל הפחות ובעלי ההשכלה כאמור בס"ק (4) לעיל וכן בעלי הסמכה לטיפול בציוד Aruba\HPE.

- (8) **"איש ה-DBA"** – הספק ימנה לכל הפחות איש DBA אחד מטעמו. אנשי ה-DBA יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שלוש שנים לכל הפחות ובעלי ההשכלה הבאה לפחות: אקדמאי בעל תואר ראשון במדעי המחשב ו/או בהנדסת מחשבים; ו/או תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים גבוהים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 300 שעות לפחות מתוכם 150 שעות לפחות בתחום הרלוונטי; ו/או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה; ו/או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 400 שעות לפחות מתוכם 150 שעות לפחות בתחום הרלוונטי; ו/או בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל (ממר"ס, 8200, תקשוב ויחידות מקבילות) ו/או ברא"ס ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור מתאים.
- (9) **"מומחה וירטואליזציה"** – הספק ימנה לכל הפחות מומחה וירטואליזציה אחד מטעמו. מומחי הוירטואליזציה יהיו בעלי ניסיון רלוונטי של שלוש שנים לכל הפחות ובעלי ההשכלה כאמור בס"ק (4) לעיל וכן בעלי הסמכה לטיפול ב-VMWare.
- (10) **"צוות התמיכה"** – הספק ימנה צוות תמיכה מטעמו במרכז התמיכה אשר יכלול, לכל הפחות, את אנשי הצוות הבאים: סגן מנהל מרכז התמיכה ומ"מ, מנהלי משמרות, מנהלי desk, אחראי טכני, מדריכים ותומכים.
- 5.2.2 על הספק לאיש כל תפקיד על ידי איש מקצוע בצוות הספק בנפרד, למעט במקרים חריגים ולתקופות קצרות שיאושרו מראש ובכתב על ידי החברה. כלל אנשי צוות הספק יידרשו לשמש כעובדים שכירים ו/או פרילנסרים של הספק, אלא אם אושר אחרת על ידי החברה מראש ובכתב. אין מניעה כי איש התקשורת, איש ה-DBA ומומחה הוירטואליזציה יועסקו על ידי הספק באמצעות קבלן משנה מטעמו.
- 5.2.3 פרטי ההתקשרות עם אנשי צוות הספק, לרבות מספר הטלפון, הטלפון הנייד וכתובת הדוא"ל, יימסרו לחברה במועד תחילת מתן השירותים על ידי כל איש צוות הספק, ויתעדכנו בהודעה מראש ובכתב שתימסר לנציג נתי"ע.
- 5.2.4 כל אחד מאנשי צוות הספק ימלא אחר כל הוראות הביטחון והבטיחות הרלוונטיות החלות על הספק על פי חוזה זה. הספק מתחייב כי יכלול בכל ההסכמים עם צוות הספק הוראות התואמות במלואן את מחויבותו של הספק על פי החוזה, לרבות ומבלי לגרוע, הוראות הנוגעות לחובת הסודיות ואבטחת מידע. כלל המועסקים על ידי הספק אשר מעניקים שירותים לנתי"ע, יידרשו לחתום על הסכם סודיות אישי.
- 5.2.5 הספק, באמצעות מנהל הלקוח וכל הפועלים מטעמו על פי החוזה, מתחייב לשתף פעולה עם נציג נתי"ע וכל מי מטעמו, בכל עת ובכל עניין בקשר עם ביצוע הוראות החוזה ולהעמיד לרשותם את כל המידע, הנתונים והמסמכים הקשורים לביצוע התחייבותיו על פי החוזה לפי דרישותיהם והנחיותיהם. מובהר, כי לא יהיה כל תוקף לפנייה לגורם שאינו נציג נתי"ע ו/או לאישוריו ו/או הנחיותיו של גורם כאמור.

5.2.6. לנת"ע שמורה הזכות לאשר חריגה מדרישות הניסיון המצוינות בסעיף 5.2.1 לעיל, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וזאת לאחר קבלת בקשה בכתב מאת הספק ובשל טעמים מיוחדים בלבד שינומקו על ידי הספק בבקשתו.

5.2.7. מובהר ומודגש כי צוות הספק המפורט לעיל מהווה דרישת מינימום למתן השירותים לנת"ע. אין בפירוט לעיל כדי למצות את כלל סוגי והיקפי אנשי צוות הספק, בעלי מקצוע ומשאבים אחרים שיידרשו מהספק לשם מתן השירותים מושא הסכם זה לנת"ע. על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לספק את סוגי והיקף כוח האדם הנדרש כדי לעמוד בדרישות השירותים ורמת השירות כפי שהוגדרו במפרט הטכני ובהסכם זה. בגין השירותים שיוענקו על ידי מי מצוות הספק (אף מעבר למפורט לעיל), לא יהיה זכאי הספק בשום מקרה לתוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי כלשהם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת בכתב.

5.2.8. נציג נת"ע יהיה רשאי להגדיר מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, מועדים בהם תידרשנה פעילות מוגברת של הספק (שינויי מיקום משמעותיים, קליטת ציוד חדש וכיו"ב). בנסיבות האמורות, יעמיד הספק עבור החברה אנשי צוות נוספים, במתכונת ובכשירות שיגדיר נציג נת"ע ובתמורה שתקבע בהתאם להוראות סעיף 6.3.15 להלן. לעניין זה יובהר כי עדכון שוטף של מערכות, בדיקות אינטגרציה, עדכוני קושחה וכיו"ב לא ייחשבו כעבודה מוגברת.

5.2.9. היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, לרבות בקשר עם טיפול בתקלה ו/או בקשר עם אספקת השירותים, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית, על חשבונו, לצרף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות הספק לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם, בכפוף להוראות סעיף 5.4 להלן.

5.3. קליטת בעלי תפקידים קיימים

5.3.1. נכון למועד חתימת החוזה לנת"ע התקשרויות קיימות למתן השירותים מושא הסכם זה ו/או שירותים דומים עם ספקים אשר מעניקים לנת"ע את השירותים באמצעות בעלי תפקידים מטעמם (בהתאמה: "**הספק הקיים**" ו-"**בעלי התפקידים הקיימים**"). פירוט בדבר בעלי התפקידים הקיימים מפורטים במסגרת **טופס מס' 11** למסמכי המכרז.

5.3.2. בהקשר זה מובהר במפורש, כי נת"ע תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מהספק לקלוט את מי מבעלי התפקידים הקיימים הרלוונטיים לצוות הספק (כולם או חלקם) ולהעניק באמצעותם את השירותים מושא הסכם זה לנת"ע, בכפוף להסכמתם של בעלי התפקידים הקיימים, והכל בהתאם להוראות שלהלן:

5.3.2.1. נת"ע תעביר לספק את פרטי ההתקשרות של בעלי התפקידים הקיימים שיסכימו לכך, לרבות תפקידם, כשירות, היקף משרה וכל נתון נוסף הרלוונטי להתקשרות מושא הסכם זה. בנוסף, נת"ע תעביר לבעלי התפקידים הקיימים את פרטי ההתקשרות עם הספק.

5.3.2.2. ניהול המגעים בין הספק לבין בעלי התפקידים הקיימים וכן ההתקשרות שתיערך ביניהם (ככל שתיערך), לרבות התנאים המסחריים שיגובשו ביניהם, תתבצע על אחריותו המלאה והבלעדית של הספק, ללא מעורבות ו/או אחריות של נת"ע, וזאת מבלי לגרוע מאחריותו של הספק להוראות הדין בקשר עם העסקת בעל התפקיד הקיים, לרבות בקשר עם שמירה על רצף זכויות וותק.

5.3.2.3. הספק מתחייב לפעול, בהתאם לדרישת החברה, על מנת לקלוט את מי מבעלי התפקידים הקיימים לצוות הספק ולהעניק באמצעותם את השירותים מושא הסכם זה לנת"ע, באופן רציף, ללא כל עיכוב ו/או שהיה. הספק מתחייב

להעסיק אצלו ו/או לוודא שבעל התפקיד הקיים מועסק כעובד בעל רצף תעסוקתי, תוך הכרה בוותק של אותו בעל תפקיד קיים לצורך צבירת זכויות, ככל שהדבר מתחייב על פי דין (היינו, שמירה על כל התנאים בהם העניק שירותים לנת"ע במועד הפסקת העסקתו אצל הספק הקיים, לרבות על זכויותיהם הסוציאליות, לכל הפחות).

5.3.2.4. בנוסף ולצורך כך, יפעל הספק על מנת לוודא שבעל התפקיד הקיים, קיבל מהספק הקיים את כל הסכומים והזכויות המגיעים לו בגין תקופת מתן השירותים וסיומה וכן שבעל התפקיד הקיים יחתום כלפי הספק וכלפי הספק הקיים, על כתב קבלה וסילוק מוחלטים בקשר עם תקופת העסקתו אצל הספק הקיים וסיומה בנוסח המצורף **כנספת יד'** לחוזה זה. כמו כן, יפעל הספק להחתים את בעל התפקיד הקיים על הסכם העסקה, בו יובהר, בין היתר, כי הספק נכנס בנעלי הספק הקיים, כמעסיק חדש, החל ממועד תחילת תקופת ההתקשרות.

5.3.2.5. הספק מחויב לפעול לפרסם הודעה לבעלי התפקידים הקיימים, שהנם עובדים שכירים, בדבר אופן הגשת תביעות אליו לתשלומים בגין שכר עבודה, זכויות ותשלומים לקופות גמל בגין תקופת ההתקשרות שלהם עם הספק הקיים, בהתאם להוראות הקבועות בסעיף 30 (א) לחוק הגנת השכר, התשי"ח-1958 ובמועד הקבוע בו.

5.3.2.6. הספק מצהיר ומתחייב, כי הוא מסכים לזכויות המוקנות לנת"ע לפי סעיף זה, ובפרט – הוא נותן את הסכמתו המפורשת לעשות את מירב המאמצים להעסיק במישרין את בעלי התפקידים הקיימים ללא כל מגבלה, כך שאלה יוכלו להמשיך את ביצוע השירותים, באופן רציף, ללא עיכובים ומבלי שהאמור יפגע בבעלי התפקידים הקיימים בכל אופן שהוא, משפטית ו/או מסחרית.

5.4. אישור מראש להעסקת צוות הספק

5.4.1. במהלך תקופת ההיערכות, הספק יעביר לנציג נת"ע מסמכים התומכים בעמידת אנשי צוות הספק בדרישות התפקיד המפורטות בסעיף 5.2.1 לעיל, מלבד מנהל האתר שאושר במסגרת הצעת הספק במכרז.

5.4.2. לצורך סעיף זה: "**מסמכים תומכים**" – כל מסמך המעיד על עמידת מי מאנשי צוות הספק בדרישות התפקיד לרבות קורות חיים, תעודות השכלה והכשרות מקצועיות.

5.4.3. כל אחד מאנשי צוות הספק יידרשו לקבל את אישור נת"ע להעסקתם במתן השירותים מושא ההסכם. למען הסר ספק מובהר כי אנשי צוות הספק לא יחלו להעניק את השירותים טרם קבלת אישורה של נת"ע, מראש ובכתב, וכי אנשי צוות אשר לא יאושרו על ידי נת"ע, לא ייחשפו למידע של נת"ע ולא יספקו לה כל שירות שהוא.

5.4.4. בנוסף, נת"ע תהא רשאית לדרוש כי אנשי צוות הספק, כולם או חלקם, ירואיינו על ידי החברה לבדיקת התאמתם לתפקיד ו/או יספקו המלצות ו/או יעמדו בבדיקות ביטחוניות בהתאם לאמור בסעיף 5.4.5 להלן, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.

5.4.5. בהתאם לחוק להסדרת הביטחון בגופים הציבוריים, התשנ"ח-1998, נת"ע רשאית להורות על ביצוע הליך של התאמה ביטחונית כמשמעותו בחוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב-2002, לכל אחד מאנשי צוות הספק המועסקים מטעמו במתן השירותים. העסקתם ו/או המשך העסקתם של אנשי צוות הספק במתן השירותים תהא מותנית במתן אישור הגורמים המוסמכים לעניין הליך ההתאמה הביטחונית. הליך ההתאמה

הביטחוניות יכול ויבוצע טרם העסקת איש הצוות ו/או במהלך העסקתו במתן השירותים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע. על הספק להביא בחשבון את משכו של הליך ההתאמה הביטחונית וכן את יכולתו וחובתו של איש הצוות לעמוד בהצלחה בהליך זה ולסייע ככל הנדרש בהליך הביצוע.

5.4.6. לא אושרה העסקתו של מי מאנשי הצוות, בכל שלב שהוא, יידרש הספק להעמיד תחתיו איש צוות אחר. אי מתן אישור נת"ע למי מאנשי צוות הספק לא יהווה עילה לדחייה ו/או עיכוב במתן השירותים ו/או אי ביצועם ו/או לכל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה מצד הספק.

5.4.7. למען הסר ספק מובהר כי אין באישור אנשי צוות הספק על מנת להסיר מהספק את מלוא האחריות לקיום התחייבויותיו על פי חוזה זה והספק יהיה האחראי הבלעדי לקיומן ולביצוען המלא של כל הוראות חוזה זה.

5.5 דרישה להוספת בעלי מקצוע לצוות הספק

5.5.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות נת"ע תהא רשאית להורות לספק להוסיף בעלי מקצוע לצוות הספק, במקצועות/תחומים שלא פורטו בסעיף 5.2.1 לעיל ("אנשי צוות נוספים").

5.5.2. החברה תפנה לספק בבקשה להוספת אנשי צוות בכתב. בקשה כאמור תכלול את הדרישות הרלוונטיות לאנשי הצוות הנוספים הנדרשים לנת"ע, לרבות אך לא רק, לעניין הכשרות ספציפיות, הסמכות, ניסיון ועריכת מבחן מקצועי. נת"ע תהא רשאית לדרוש מהספק להציג 1-3 מועמדים לכל תפקיד. על בקשה כאמור יחולו הוראות סעיף 5.3 לעיל, בשינויים המחויבים.

5.5.3. הספק יידרש להציג בפני נת"ע את אנשי הצוות הנוספים, כפי שנדרש בבקשת נת"ע, תוך לא יאוחר מ-45 ימי עבודה ממועד בקשת נת"ע בכתב.

5.5.4. אנשי הצוות הנוספים יוצבו בתפקידם תוך לא יאוחר מ-30 ימי עבודה ממועד קבלת אישור נת"ע. אנשי הצוות הנוספים שאושרו על ידי נת"ע יכללו בצוות הספק לכל דבר ועניין ועליהם יחולו כל הוראות ההסכם הרלוונטיות. הספק מתחייב להעסיק את אנשי הצוות הנוספים כאמור לתקופה שלא תפחת מ-6 חודשים.

5.6 החלפת אנשי צוות הספק

5.6.1. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מאנשי צוות הספק, בין באופן זמני ובין באופן קבוע, ללא אישורה מראש ובכתב של נת"ע, שיינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי.

5.6.2. במידה ומי מאנשי צוות הספק אינו מספק את השירותים לנת"ע, מכל סיבה שהיא, במשך תקופה של מעל 14 ימים, באחריות הספק להציב איש צוות חלופי, וזאת בתוך 30 ימים מיום היעדרות הראשון של איש הצוות.

5.6.3. במקרה שבו מדובר בהיעדרות מתוכננת, לרבות יציאה לתקופת לידה, שירות מילואים (שלא בצו 8), היעדרות לצרכי הדרכה, השתלמות, חופשה ממושכת ועזיבת איש הצוות את מקום עבודתו, באחריות הספק להודיע על כך לנת"ע באופן מיידי ולא פחות מ-30 ימים לפני המועד המתוכנן. באחריות הספק להציב איש צוות חלופי טרם מועד ההיעדרות, אשר הינו לכל הפחות בעל ניסיון וכשירות זהים לזה המוחלף או לדרישות המינימאליות הרלוונטיות לאיש הצוות כמפורט בסעיף 5.2.1 לעיל וכן לקיים חפיפה בין אנשי הצוות, על פי דרישת נת"ע. עם חזרתו של איש הצוות המקורי (למעט אם לא שב עקב עזיבה את מקום העבודה) תסתיים תקופת ההחלפה כאמור.

5.6.4. נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לדרוש, בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומטעמים סבירים, את החלפתו של מי מאנשי צוות הספק, בהודעה מוקדמת של 30 ימים. הספק מתחייב להחליף את איש הצוות כאמור באיש צוות אחר אשר יאושר על ידי נת"ע בכתב ולשביעות רצונה, בסמוך לאחר קבלת הדרישה כאמור.

5.6.5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל, נגרע מי מאנשי צוות הספק, מכל סיבה שהיא, יחולו בנוסף לאמור לעיל כל ההוראות שלהלן:

5.6.5.1. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית להציג לאישור נת"ע איש צוות חלופי מטעמו, תוך 30 ימים ממועד ההחלפה.

5.6.5.2. מחליף שיוצא למי מאנשי צוות הספק, יהיה לכל הפחות בעל ניסיון וכשירות זהים לזה המוחלף או לדרישות המינימאליות הרלוונטיות לאיש הצוות כפי שהן מפורטות בסעיף 5.2.1 לעיל, הכל בהתאם לשיקול דעתה של נת"ע. על החלפת אנשי צוות הספק יחולו הוראות סעיף 5.3 לעיל, בשינויים המחויבים.

5.6.5.3. ככל שמדובר על החלפת מנהל האתר, יידרש מנהל האתר המוחלף, בנוסף לכל האמור בסעיף זה, לעמוד בכל תנאי הסף והאיכות המפורטים במכרז וכן ליישם את המתודולוגיה שהוצגה במסגרת שלב הריאיון במכרז בכל תקופת ההתקשרות.

5.6.5.4. הספק יישא באחריות לכך שאיש הצוות המוחלף יבצע חפיפה מלאה לאיש הצוות החלופי, באופן שבו יוכל איש הצוות החלופי לבצע את תפקידו כנדרש בהתאם להוראות החוזה, מבלי שיהיה בתחלופה האמורה על מנת לגרום לכל עיכוב, פגם או ליקוי בשירותים.

5.6.5.5. למען הסר ספק מובהר כי נת"ע לא תחוב בשום תשלום הנובע מגריעת איש הצוות כאמור, אשר הובילה לסיום העסקתו, ובכלל זה לא תחוב בתשלום בגין אי מתן הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים וזמן חפיפה.

5.6.5.6. החלפת אנשי צוות הספק, מכל סיבה שהיא, לא תהווה עילה לדחייה, לאיחור, לגריעה או לפגיעה אחרת במתן השירותים ו/או בביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה.

5.7. הכשרות מקצועיות והשתתפות צוות הספק בפעילות נת"ע

5.7.1. הכשרות מקצועיות

5.7.1.1. הספק מתחייב כי לפחות שני אנשי צוות הספק (מתוך אנשי צוות הספק המעניקים לנת"ע שירותים במשרה מלאה לפחות כמפורט בסעיף 5.2.1 לעיל) ישתתפו בקורס אחד לפחות של הכשרה מקצועית במהלך כל שנה קלנדארית, הרלוונטי לשירותים מושא הסכם זה, בהיקף שלא יפחת מ-40 שעות בשנה לכל אחד מאנשי צוות הספק כאמור.

5.7.1.2. מבלי לגרוע מהאמור, נת"ע תהיה רשאית לדרוש מהספק לערוך הכשרות בהיקף של מעל 40 שעות בשנה ובמקרה כאמור, היקף השעות העודף יחושב באופן יחסי לשנה/ים העוקבת/ות. לדוגמה, הכשרה בהיקף של 100 שעות בשנת ההתקשרות הראשונה, אשר תחשב כהכשרה עבור פרק זמן של שנתיים וחצי.

5.7.1.3. סוג הקורס ומועדו יתואמו מראש מול נציג נת"ע. הספק לא יהיה זכאי לתשלום בגין ההכשרות והוא ישא בעלותן במלואן וכן בעלות שעות אנשי צוות הספק.

5.7.2 השתתפות בפעילויות נת"ע

נת"ע מקיימת פעילויות לעובדי נת"ע (ימי עיון, כנסים, הדרכות וכיו"ב), בהן אנשי צוות הספק לא נוטלים חלק ("הפעילויות"). יחד עם זאת, ככל שנת"ע תחליט כי יש מקום שמי מאנשי צוות הספק ייקחו חלק באחת מהפעילויות, בין היתר משיקולים מקצועיים, אזי בכפוף לאישורה ולשיקול דעתה של נת"ע, יחולו כל ההוראות שלהלן:

5.7.2.1 איש צוות הספק יחתום על טופס השתתפות במסגרתו יצוין כי האישור להשתתפות בפעילות הינו חד-פעמי, וכי אין בהשתתפותו בפעילות בכדי ליצור יחסי עובד-מעסיק בינו לבין נת"ע.

5.7.2.2 הספק יישא בעלות השתתפות אנשי צוות הספק בפעילויות בהתאם לעלות שתקבע נת"ע, לרבות עלויות ביטוח ועלויות שעות אנשי צוות הספק.

5.7.2.3 למען הסר ספק מובהר כי אין בהשתתפות בפעילויות כדי ליצור יחסי עובד ומעסיק בין אנשי צוות הספק לבין נת"ע, ומדובר בהחלטה הקשורה בטיב השירותים והצרכים המקצועיים של נת"ע כאמור.

5.8 קבלני משנה

5.8.1 הספק לא יהיה רשאי להתקשר בהסכמים עם קבלני משנה מטעמו בקשר עם ביצוע איזה מהשירותים, למעט אם קיבל לשם כך את אישורה של נת"ע, מראש בכתב, לאחר שקבלני המשנה כאמור קיבלו על עצמם, בכתב, את מלוא ההתחייבויות המוטלות על הספק על פי ההסכם. חרף האמור, ככל שהספק עמד בדרישות המכרז לעניין מרכז התמיכה באמצעות קבלן משנה שהוצג בהצעתו למכרז, לא יידרש הספק לקבל את אישורה של החברה פעם נוספת למתן שירותים הרלוונטיים באמצעות אותו קבלן המשנה.

5.8.2 למען הסר ספק מובהר כי הספק יישא באחריות המלאה, המוחלטת והבלעדית, כלפי נת"ע ו/או כלפי כל מי מטעמה בקשר עם ביצוע השירותים וכן כי לא יהיה בביצוע השירותים באמצעות קבלני משנה כאמור על מנת להטיל על נת"ע אחריות מכל מין וסוג ו/או לגרוע מאחריות והתחייבויות הספק ו/או מי מטעמו על פי ההסכם, והספק מוותר בזאת ויהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

5.8.3 נת"ע תהיה רשאית לדרוש בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, את החלפת קבלני המשנה, בהודעה מוקדמת של 14 ימים, והספק מתחייב להחליפם, לשביעות רצונה של נת"ע, בסמוך לאחר קבלת הדרישה כאמור, וזאת מבלי שההחלפה כאמור תהווה עילה לדחייה ו/או לאיחור ו/או לעיכוב בביצוע התחייבויות הספק על פי ההסכם, והספק מוותר בזאת ויהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

5.8.4 אישרה נת"ע את בקשת הספק להתקשר עם קבלן משנה, הספק מתחייב לחתום על הסכם עם קבלן המשנה, וככל שיידרש לכך על ידי נת"ע, יעביר עותק מההסכם החתום לידי נת"ע. ההסכם כאמור יכלול הוראות מתאימות בהתאם לסעיפים 13, 14 ו-16 להלן.

5.9 סעיף 5 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

6. התמורה

6.1 תמורת ביצוע כל התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, יהיה זכאי הספק לתשלומים כדלקמן (יחדיו: "התמורה"):

- (1) **"התמורה בגין תקופת ההיערכות"** – תמורת השלמת תקופת ההיערכות, כהגדרתה בסעיף 4.8.1 לעיל, תשלם החברה לספק סכום חד-פעמי, כולל, סופי, שלם ומוחלט בסך של 200,000 ₪, בתוספת מע"מ.

התמורה בגין תקופת ההיערכות תשולם לספק רק לאחר שנת"ע אישרה את השלמת כל הפעולות המפורטות בפרק ה' למפרט הטכני, בהתאם להוראות הסכם זה ונספחיו. מובהר כי ככל שהספק הקיים שמעניק לנת"ע את השירותים מושא המכרז, הוכרז כזוכה במסגרת המכרז הוא לא יהיה זכאי לתשלום זה בגין רכיב זה.

- (2) **"התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה"** – לאחר השלמת תקופת ההיערכות כאמור בס"ק (1) לעיל, החברה תשלם לספק תמורת שירותי התפעול והתחזוקה של התשתיות הטכנולוגיות של נת"ע, בהתאם לכל תכולות השירותים המפורטות בהסכם ובמפרט הטכני, סכום חודשי בסך _____ ₪ [יושלם במועד חתימת החוזה בהתאם להצעת המחיר של הספק במכרז], בתוספת מע"מ.

6.2. מנגנון עדכון התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה

6.2.1. בתחילת כל שנת התקשרות (החל משנת ההתקשרות השנייה) ("המועד הקובע"), תעודכן התמורה המשולמת לספק בגין שירותי התפעול והתחזוקה למשך כל שנת התקשרות עוקבת, בהתאם לשינויים (גידול ו/או קיטון) שבוצעו בהיקפי כלי התשתית בחוות השרתים ו/או הפניות שהופנו למרכז התמיכה בשנה שקדמה למועד הקובע, ביחס למצב המוצא (כהגדרת מונח זה להלן), הכל בהתאם למנגנון עדכון התמורה המפורט בסעיף 6.2 זה להלן ("מנגנון עדכון התמורה").

6.2.2. אישרה נת"ע את עדכון התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה, תבוא התמורה החודשית המעודכנת במקום התמורה החודשית הקודמת, לכל דבר ועניין, החל ממועד האישור, ובנוסף יזוכה הספק בגין ההפרש ו/או יקוץ ההפרש, לפי העניין, שבין התמורה החודשית הקודמת לבין התמורה החודשית המעודכנת, החל מתחילת השנה העוקבת ועד למועד האישור הבא.

6.2.3. היקף עדכון התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה לא יעלה במצטבר על 50% ביחס לסכום התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה הקבועה בס"ק 6.1 (2) לעיל ועל 10% גידול בשנה אחת ביחס לשנה הקודמת. ככל ויידרש עדכון העולה על 50% כאמור, ידונו הצדדים בתום לב בעדכון הנדרש בתמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע ומבלי לגרוע מיתר זכויותיה על פי הסכם זה.

6.2.4. מובהר כי כל שינוי ברכיבים ו/או היקפי פעילות ו/או שירותים, למעט שינוי בהיקפי כלי התשתית בחוות השרתים והפניות שהופנו למרכז התמיכה, לא יזכה את הספק בהפעלת מנגנון עדכון התמורה ולא ישפיע על התמורה המשולמת לספק בגין שירותי התפעול והתחזוקה. עוד מובהר למען הסר ספק כי ההוראות המפורטות בסעיפים 6.2.1 – 6.2.4 לעיל יחולו על האמור בסעיפים 6.2.5 ו-6.2.6 להלן וכי בכל מקרה מנגנון עדכון התמורה לא יחול רטרואקטיבית.

6.2.5. שינוי בהיקף כלי התשתית בחוות השרתים

6.2.5.1. הספק יבצע בדיקה של היקף כלי התשתית אשר נמצאים בחוות השרתים, ביחס להיקף שנמצא במצב המוצא ויביא את ממצאיו לאישור נציג נת"ע, וזאת בתוך 45 ימים לפני סוף כל שנת התקשרות.

לצורך סעיף זה: **"מצב המוצא"** (Base Line) – היקף כלי התשתית בחוות השרתים, לרבות באתר DR פיזי, המפורט ב**נספח א'1** לחוזה זה. מצב המוצא יתעדכן בכל שנה במועד הקובע ביחס לשנה שקדמה לו, כפי שייקבע על ידי החברה בהתאם להיקף כלי התשתית בחוות השרתים המאושר, ויהווה מצב המוצא החדש לחישובים הבאים.

6.2.5.2. בדיקת היקף כלי התשתית בחוות השרתים תכלול את הרכיבים הבאים:

6.2.5.2.1. כלי תשתית מסוג שהיה קיים במצב המוצא; בבדיקה ייספר כל הציוד הקיים מאותו סוג/דגם, לרבות דגמים מגרסאות מתקדמות לאותו סוג ציוד ("**ציוד מסוג קיים**").

6.2.5.2.2. כלי תשתית מסוג שלא היה קיים במצב המוצא; בבדיקה ייספר כל סוג ציוד חדש שלא נכלל בציוד הקיים ("**ציוד מסוג חדש**").

6.2.5.2.3. מובהר כי בדיקת היקף כלי התשתית לא תכלול אתרים של החברה שנמצאים בסביבת ענן SAAS או PAAS.

6.2.5.3. אישרה נת"ע כי חל שינוי בהיקף כלי התשתית כאמור במועד הקובע ביחס למצב המוצא, יחול מנגנון עדכון התמורה כלהלן:

6.2.5.3.1. **עבור שינוי בהיקף ציוד מסוג קיים** – תעודכן התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה בסכום שנתי השווה ל-1% מערך התמורה ששילמה החברה עבור השינוי בציוד מהסוג הקיים (ציוד חדש בלבד), ללא עלויות תחזוקה, התייקרות ומע"מ.

6.2.5.3.2. **עבור שינוי בהיקף ציוד מסוג חדש** – תעודכן התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה בסכום שנתי השווה ל-2% מערך התמורה ששילמה החברה עבור השינוי בציוד מהסוג החדש (ציוד חדש בלבד), ללא עלויות תחזוקה, התייקרות ומע"מ.

6.2.5.4. ככל ובמועד הקובע תיוותר תקופת התקשרות הפוחתת מ-12 חודשים קלנדריים, עדכון התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה תחושב באופן יחסי בהתאם לאמור בסעיף 6.2.5.3 לעיל.

6.2.6. שינוי בהיקף הפניות במרכז התמיכה

6.2.6.1. הספק יבצע בדיקה של היקף הפניות של משתמשי החברה שנענו על ידי מרכז התמיכה של הספק, ביחס להיקף הפניות כאמור במצב המוצא, ויביא את ממצאיו לאישור נציג נת"ע, וזאת בתוך 45 ימים לפני סוף כל שנת התקשרות. לצורך סעיף זה: **"מצב המוצא"** (Base Line) – המצב ההתחלתי של היקף הפניות של משתמשי החברה שנענו על ידי תומכים במרכז התמיכה של הספק הינו עד 1,600 פניות (ממוצע חודשי בחישוב שנתי); לעניין זה תיחשב כל פנייה שנרשמה ב-CRM, ובלבד שהפנייה הינה תחת אחריות הספק מושא הסכם זה; מצב המוצא יתעדכן בכל שנה במועד הקובע ביחס לשנה שקדמה לו, כפי שייקבע על ידי החברה בהתאם להיקף הפניות במרכז התמיכה המאושר (ממוצע חודשי בחישוב שנתי).

6.2.6.2. אישרה נת"ע כי חל שינוי בהיקף הפניות כאמור במועד הקובע ביחס למצב המוצא, תעודכן התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה בסך של 15 ₪ עבור כל פנייה נוספת (ממוצע חודשי בחישוב שנתי), מעבר לפניות במרכז התמיכה שנכללו במצב המוצא.

6.3 שירותים אופציונליים

- 6.3.1 החברה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, ליזום בהודעה בכתב לספק, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, ביצוע שינויים ו/או שיפורים (שו"שים) בשירותים, וזאת באמצעות פקודת שינויים חתומה על ידי החברה שתימסר לספק ("פקודת השינויים").
- 6.3.2 במסגרת פקודת השינויים, תגדיר החברה את הפרטים הנדרשים לצורך קבלת הצעה מהספק (לרבות, ככל ורלוונטי, תכולת העבודה ו/או השירותים הנדרשים, לוח זמנים לביצוע, משאבים נדרשים, דרישות טכניות, אבני דרך ותנאים לסיום).
- 6.3.3 נמסרה לספק פקודת שינויים, יבחן הספק את ביצוע השינויים ו/או השיפורים שהתבקשו במסגרת פקודת השינויים וימסור לחברה בתוך 5 ימי עבודה ממועד פנייתה (אלא אם קבעה החברה בכתב מועד מאוחר יותר), הצעה מפורטת בכתב בנוגע לכל הנדרש לצורך ביצוע השינויים ו/או השיפורים, לרבות בנוגע לאופן יישומם, לעלויות הביצוע, ללוח הזמנים ולכל נושא שיידרש על ידי החברה. על הספק לנקוב בהצעתו בעלויות ב-ש בלבד (לרבות שעת עבודה של יועץ בינלאומי, שתומר לפי ערך הדולר הידוע במועד הגשת ההצעה) לפני מע"מ.
- 6.3.4 ככל שאין ביכולת הספק לבצע את הנדרש בפקודת השינויים, ימסור הודעה מתאימה, במסגרתה יפרט את הסיבות מדוע אין באפשרותו לבצע את פקודת השינויים כאמור. עם זאת מובהר, כי ככל שמדובר בפקודת שינויים הנדרשת על פי הוראות כל דין, הספק מתחייב לבצעה.
- 6.3.5 החברה תהיה רשאית לבקש מהספק השלמות והבהרות (בכתב ו/או במסגרת פגישה) בקשר עם הצעתו. הספק יידרש לעדכן את הצעתו בהתאם לבקשת החברה ולהגיש הצעה מעודכנת לאישור החברה בתוך 5 ימי עבודה ממועד בקשתה כאמור (אלא אם קבעה החברה בכתב מועד מאוחר יותר).
- 6.3.6 החברה תדון בהצעת הספק ותודיע על החלטתה במסגרת פקודת שינויים חתומה על ידי נציג נתי"ע בה יפורטו כל התנאים למימושה.
- 6.3.7 ביצוע שינויים, בין ביוזמת החברה ובין אם לאו, יהיה כפוף לאישורה המוקדם של החברה בכתב, טרם תחילת ביצועם, ויבוצע רק לאחר קבלת פקודת שינויים חתומה על ידי נציג נתי"ע והזמנת עבודה חתומה.
- 6.3.8 הוראות ההסכם הנוגעות לתמורה ולתנאי התשלום שאינן מפורטות בסעיף זה, יחולו גם על פקודת השינויים, בשינויים המחויבים.
- 6.3.9 האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מחובותיו של הספק לתקן שגיאות, לפתור תקלות ולבצע תיקונים והשלמות, כמתחייב מהערוותה של החברה במסגרת מתן השירותים.
- 6.3.10 הספק מחויב לתעד את השינויים ו/או התוספות המבוצעים בכל מסמכי האפיון ו/או כל מסמך רלוונטי אחר שמועבר לחברה כחלק ממתן השירותים, הכל בהתאם להוראות המפרט הטכני.
- 6.3.11 למען הסר ספק מובהר כי פקודת השינויים אינה חלק מהשירותים מושא ההסכם ואין להבין מהאמור בכל מקום בהסכם ובמפרט הטכני, שהחברה מתחייבת על הכנסת שינויים ו/או שיפורים בכמות כל שהיא.
- 6.3.12 אין באמור כדי לשלול ו/או לגרוע מזכותה של החברה ליזום, על פי שיקול דעתה הבלעדי, ביצוע שינויים ושיפורים בעצמה ו/או באמצעות צד ג' אחר כלשהו, ואף לדרוש מהספק לפקח על ביצועם, לשתף פעולה עם המבצע, לשלבם בתשתיות הטכנולוגיות מושא

השירותים ולקבל תחת אחריותו את מתן השירותים במלואם לתוצרים מושא שינוי זה, כמפורט במפרט הטכני, מבלי שיהיה זכאי בשל כך לכל תוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי.

6.3.13. כל השינויים והשיפורים שיתווספו לתשתיות הטכנולוגיות כאמור, כולל אלו שיבוצו באמצעות ספקים אחרים, יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת וימדדו במסגרת רמת השירות הנדרשת מהספק, מבלי שיהיה זכאי בשל כך הספק לכל תוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי.

6.3.14. **שירותים אופציונליים על בסיס עלות כוללת**
החברה תהא רשאית לקבוע, בהתאם לשיקול דעתה, כי פקודת שינויים שתימסר לספק תבוצע על בסיס עלות כוללת לחברה. במקרה כאמור, התמורה בה ינקוב הספק בהצעתו לחברה תחושב בהתאם לעלות כוללת לביצוע פקודת השינויים במחיר קבוע מראש. התמורה בגין ביצוע פקודת השינויים תהיה סופית ותכלול את כל הוצאות הספק כמפורט בסעיף 6.7 להלן.

6.3.15. **שירותים אופציונליים על בסיס שעות עבודה**
6.3.15.1. החברה תהא רשאית לקבוע, בהתאם לשיקול דעתה, כי פקודת שינויים שתימסר לספק תבוצע על בסיס שעות עבודה בפועל של אנשי מקצוע מטעם הספק ("אנשי המקצוע"). במקרה כאמור, התמורה בה ינקוב הספק בהצעתו לחברה תכלול את העלות של שעת עבודה של אנשי המקצוע הנדרשים לביצוע פקודת השינויים, בהתאם להגדרת תפקידם (בהיבטי ניסיון והכשרה). התמורה המקסימלית לכל איש מקצוע לא תעלה על 600 ₪ (לפני מע"מ) ליועץ מקומי ו-500 \$ (לפני מע"מ) ליועץ בינלאומי. התמורה לכל שעת עבודה של אנשי המקצוע בגין ביצוע פקודת השינויים תהיה סופית ותכלול את כל הוצאות הספק כמפורט בסעיף 6.7 להלן.

6.3.15.2. התמורה שתשולם לספק תהיה עבור כל שעת עבודה בפועל של איש המקצוע ו/או חלק ממנה, בהתאם לתעריפים שאושרו על ידי החברה בכתב. כל שעת עבודה תוכפל בתעריף לאיש המקצוע, כפי שאושר על ידי החברה במסגרת פקודת השינויים. תוצאת ההכפלה תהיה התמורה לשירותים שהתבקשו במסגרת פקודת השינויים. החברה תבדוק את פירוט שעות העבודה שיגיש הספק ותאשר את התמורה, לאחר בדיקה כי סופקו בפועל לשביעות רצונה. לצורך סעיף זה: "שעת עבודה" – 60 דקות מלאות; "שעת עבודה חלקית" – 30 דקות מלאות. שעת עבודה חלקית שאינה 30 דקות מלאות תעוגל כלפי מטה.

6.3.15.3. למען הסר ספק מובהר כי על אנשי המקצוע יחולו כל ההוראות הרלוונטיות לצוות הספק, בשינויים המחויבים.

6.4. **שירותי תחזוקה (Break & Fix)**
החברה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, להזמין מהספק שירותי תחזוקה (Break & Fix) לצידוד אשר עבורו אין לחברה שירותי תחזוקה ו/או אחריות. התמורה בגין תחזוקת צידוד ללא אחריות כאמור תשולם בחישוב שנתי, בהתאם לעלות המק"ט הרלוונטי, לפי הסכום הנמוך מבין (לפי החלטת החברה): סכום השווה ל-5% מעלות הצידוד הרלוונטי לחברה; העלות לתחזוקת הצידוד במחירון היצרן (ככל וקיים) הרלוונטי בניכוי 10%.

6.5. **מענקים**
ככל שהספק יעמוד ברמת השירות הנדרשת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, הספק יהיה זכאי לקבל מנת"ע מענק עידוד מצוינות בהתאם למפורט להלן ("המענקים"):

מזדי רמת השירות	שיעור המענק (לפני מע"מ)
עמידה ביעדי תוכנית העבודה	סך של 20,000 ₪ לכל שנה עבור עמידה ב-95% לפחות מהיעדים שיוגדרו בתוכנית העבודה השנתית שתוכן על ידי החברה והספק ותאושר, בכתב ומראש, על ידי החברה.
עמידה ביעדי סקר שביעות רצון	סך של 1,000 ₪ לכל 1% מעבר לציון 80% אשר ישיג הספק בתוצאות סקר שביעות רצון שיבוצע בקרב המשתמשים שקיבלו שירות מהספק באמצעות מרכז התמיכה; סך של 1,000 ₪ לתוצאה של 81% ומעלה שישג הספק בסקר שביעות רצון שיבוצע בקרב המשתמשים שקיבלו שירות מהספק באמצעות שירות טכנאי השטח לצידוד הקצה. סקר שביעות הרצון יבוצע על ידי נת"ע ו/או מי מטעמה ויופנה לכל המשתמשים שידרגו את שביעות רצונם משירותי הספק כאמור. חישוב תוצאות סקר שביעות הרצון יבוצע על ידי מיצוע תוצאות הסקר, אחת לתחילת כל שנת התקשרות ו/או ממוצע שנתי של משוב בסגירת קריאה שיישלח למשתמש שפתח את הקריאה, החל משנת ההתקשרות השנייה. תקרת המענק לפי מדד זה תעמוד על 15,000 ₪ לשנה.
עמידה ביעדי התמדת אנשי צוות הספק	סך של 2,500 ₪ לכל שנה עבור כל אחד מאנשי צוות הספק (מנהל האתר, איש הסיסטם, טכנאי השטח, איש אבטחת המידע הבכיר – המועסקים במשרה מלאה לפחות במתן השירותים לנת"ע) אשר ימשיכו בתפקידם במתן השירותים לחברה בתקופה של למעלה משנתיים רצופות, ובלבד שכל איש צוות כאמור יעבוד במשרה של 80% לפחות (מתוך משרה מלאה) במתן השירותים לחברה. תקרת המענק לפי מדד זה תעמוד על 15,000 ₪ לשנה.

6.5.1. חישוב זכאות הספק למענקים יבוצע בתחילת כל שנת התקשרות (החל מתחילת שנת ההתקשרות השנייה), למעט המענק בגין עמידה ביעדי התמדת אנשי צוות הספק שייכלל בחישוב החל מתחילת שנת ההתקשרות השלישית.

6.5.2. המענק (ככל שמגיע לספק) יצורף לחשבון שיגיש הספק לחברה בגין החודש הקלנדרי העוקב למועד חישוב הזכאות.

6.5.3. מובהר ומודגש, כי ההחלטה בדבר תשלום המענק מושא סעיף זה מסורה לשיקול דעתה של נת"ע, ונת"ע תהא רשאית להחליט שלא להעניק לספק את המענק, כולו או חלקו, והכל בשים לב לנסיבות העניין ולשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

6.6. מועדי ואופן ביצוע התשלום

6.6.1. בתום כל חודש בו ניתנו שירותים על ידי הספק, יערוך ויגיש הספק לאישור נציג נת"ע חשבונות נפרדים לכל אחד מרכיבי התמורה המפורטים בסעיף תמורה זה, לרבות חשבון נפרד בגין שירותי התפעול והתחזוקה המעודכן בעקבות אישור נת"ע בהתאם למנגנון עדכון התמורה כאמור בסעיף 6.2 לעיל. ככל שניתנו שירותי תחזוקה (Break & Fix) באותו חודש יכלול החשבון החודשי פירוט בגין הצידוד הרלוונטי; ככל שניתנו שירותים אופציונאליים על בסיס שעות עבודה באותו חודש יכלול החשבון החודשי פירוט של שעות העבודה שביצע בפועל כל איש מקצוע עבור השירותים שהוזמנו על ידי החברה במסגרת פקודת השינויים. מובהר כי החברה תהא רשאית לדרוש מהספק לכלול בחשבון פירוט נוסף בגין כל אחד מרכיבי התמורה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

- 6.6.2. חשבונות שיוגשו שלא בפורמט הדרוש ו/או ללא האסמכתאות הדרושות, לא ייבדקו ולא ישולמו עד שיצורפו להם כלל המסמכים הנדרשים, ויחשבו כאילו לא הוגשו (בהקשר זה מודגש, כי ימי האשראי לתשלום יחושבו החל מהגשת החשבון המלא על כל צרופותיו). מובהר כי החשבונות החודשיים וצרופותיהם יופקו, ייערכו ויוגשו לחברה, על ידי הספק ועל חשבונו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, מבלי שהספק יהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי ו/או תמורה בשל כך. אישור החשבונות החודשיים על ידי נציג נתי"ע לא יהווה ראיה לכך שהשירותים שצוינו במסגרתם אכן בוצעו בהתאם להוראות הסכם זה ו/או הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהונפקו מכוחם.
- 6.6.3. החשבונות יוגשו בפורטל הספקים של נתי"ע (לאחר תיאום עם אגף תשתיות מחשוב) ובעותק קשיח ככל שיידרש. לכל חשבון יצורף פירוט מלא אודות כל השירותים שניתנו כמפורט לעיל.
- 6.6.4. נתי"ע תשלם לספק כל אחד מהחשבונות שיוגשו, לאחר ובכפוף לאישורו על ידי נציג נתי"ע, כנגד חשבון/חשבונית מס ערוכה כדין. התמורה בגין חשבון חודשי אשר הוגש על ידי הספק לנתי"ע עד ל-5 בכל חודש, בגין שירותים שניתנו בחודש הקודם על פי הוראות הסכם זה ואשר אושרו על ידי נתי"ע, תשולם בתנאי תשלום של שוטף + 45 ימים ממועד הגשת החשבון החודשי כנדרש. חשבון שיוגש לאחר ה-5 לחודש, ייראו בו כאילו הוגש ב-5 לחודש העוקב.
- 6.6.5. מובהר כי כל חשבון אשר הוגש שלא בהתאם להוראות הסעיפים לעיל, יראו אותו כאילו לא הוגש, והספק יידרש להגישו מחדש, הכל בהתאם להוראות נתי"ע לעניין זה, והוראות סעיף 6.6.3 לעיל יחולו בהתאמה ביחס למועד הגשת החשבון המתוקן.
- 6.6.6. במקרים של אי התאמה בין הזמנת העבודה הכתובה שנשלחה לספק ו/או הוראות הסכם זה לבין החשבונית שתוגש לנתי"ע על ידי הספק, הזמנת העבודה לספק ו/או הוראות הסכם זה (לפי העניין) תגבר ונתי"ע תהא מחויבת בתמורה לפי הזמנת העבודה ו/או הוראות הסכם זה (לפי העניין) והספק יהיה מנוע ומושתק לעלות טענות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם אי ההתאמה. חלק נציג נתי"ע על גובה התמורה, יהיה הספק זכאי רק לאותו חלק אשר בוצע בפועל, על פי שיקול דעתו הבלעדי של נציג נתי"ע.
- 6.6.7. הספק לא יהיה רשאי לדחות הגשת חשבונות חודשיים אלא באישור נציג נתי"ע בכתב ומראש. מובהר כי נתי"ע תהא רשאית להורות לספק להגיש את פירוט שעות השירותים שבוצעו בחודש המדובר גם אם התמורה הינה תמורה כוללת בסכום נקוב שאינה מחושבת לפי תעריף שעותי.
- 6.6.8. על הספק להעביר לנתי"ע חשבונית מס קבלה לא יאוחר מ-7 ימים לאחר ביצוע התשלום על ידי נתי"ע. לכל סכום שישולם לספק, יתווסף מס ערך מוסף בשיעורו החוקי במועד ביצוע כל תשלום.
- 6.6.9. נתי"ע תשלם לספק את התמורה בהעברה בנקאית ובכפוף להמצאת האישורים הנדרשים על ידי נתי"ע (בכפוף לטופס פתיחת ספק). הספק מתחייב להמציא לנתי"ע את פרטי חשבונו לצורך התשלום. היה ולא מסר הספק את פרטי חשבונו לצורך העברת התשלום כאמור, לא תשלם לו נתי"ע את התמורה שתגיע לו עד אשר ימציא את פרטי חשבונו כאמור ובמקרה כזה התשלום יבוצע לידי ורק לאחר קבלת נתי"ע כל הפרטים האמורים, וזאת על ידי תשלום קרן התמורה בלבד, ללא כל הצמדה ו/או ריבית בגין העיכוב בתשלום.
- 6.6.10. נציג נתי"ע רשאי לבקר במשרדי הספק בתיאום מראש ולעין ברישומי שעות השירותים שהוקדשו למתן השירותים עליהם מבוסס הדיווח האמור לעיל, כולל רישומים ידניים,

ובכל מסמך רלוונטי לרבות ומבלי לגרוע ספר הודעות ורישומי שיחות טלפון, והספק מתחייב למסור לנציג נתי"ע כל הסבר שיידרש.

6.6.11. מכל סכום שתשלם נתי"ע לספק ינוכו סכומי המס במקור כדין ותשלומים אחרים המתחייבים על פי החוק, אלא אם יומצא על ידי הספק אישור בדבר פטור מניכוי במקור כאמור. למען הסר ספק מוצהר כי האמור מתייחס לניכויים המתחייבים מתשלומים לקבלן עצמאי בלבד.

6.6.12. בתום תקופת ההתקשרות, יחויב הספק כתנאי לביצוע התשלום של התמורה האחרונה בגין כל אחד מרכיבי התשלום, להנפיק עבור נתי"ע כתב ויתור וסילוק מלא, סופי ובלתי חוזר, בנוסח המצורף **כנספת ח'** לחוזה זה, לפיו, בין היתר, לספק לא עומדת כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר עם ההסכם, השירותים שהעניק במסגרת ההתקשרות והתמורה ששילמה נתי"ע בגינם וכן תצהיר לפיו מסר לנתי"ע את כל תוצרי השירותים, על כל נספחיהם ועותקיהם, בכל מדיה שהיא, לפי דרישת נתי"ע.

6.7. סופיות התמורה

6.7.1. מלבד התמורה לה יהיה זכאי הספק כמפורט בסעיף תמורה זה לעיל, לא יהיה הספק זכאי לכל תמורה נוספת, מכל מין וסוג שהוא, עבור ביצוע השירותים, והתמורה המפורטת בהסכם זה הינה סופית, מלאה וממצה את כל התשלומים וטובות ההנאה, מכל מין וסוג, להם זכאי הספק מנתי"ע עבור ביצועם המלא והמושלם של כל השירותים וכל יתר התחייבויות הספק בהתאם להוראות ההסכם, במלואם ובמועד. למען הסר ספק מובהר כי כל אחד מרכיבי התמורה, הוא מלא וסופי, ולא יישא בשום מקרה, כל הפרשי הצמדה ו/או ריבית מכל מין וסוג ולכל תקופה שהיא, מלבד לפי סעיף 6.7.2 להלן.

6.7.2. על אף האמור לעיל, התמורה החודשית בגין שירותי התפעול והתחזוקה הנקובה בס"ק 6.1 (2) לעיל, לרבות התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה המעודכנת בעקבות אישור נתי"ע בהתאם למנגנון עדכון התמורה כאמור בסעיף 6.2 לעיל, והתמורה הזו בלבד, תהא צמודה למדד, כאשר מדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע במועד חתימת החוזה, והמדד הקובע הינו המדד האחרון הידוע ביום האחרון של חודש הביצוע בגינו מוגש החשבון. מנגנון ההצמדה המפורט בסעיף זה יחול הן במקרה של הצמדה חיובית בהתאם לעליית המדד והן במקרה של הצמדה שלילית בהתאם לירידת המדד. על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לכלול בחשבון החודשי המוגש לחברה את התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה המעודכנת בהתאם לשינויי המדד כאמור; החברה לא תהיה מחויבת בתשלום הפרשי הצמדה שלא נדרשו על ידי הספק תוך 6 חודשים מאותו חודש שלגביו הוצא החשבון.

6.7.3. הספק לא יהיה זכאי להעלאות ו/או שינויים בתמורה, בהתאם לתנאי הסכם זה, מלבד אם נכתב מפורשות אחרת בהסכם זה, בין מחמת שינויים בעלויות שכר עבודה, תשלומים לכוח אדם, שינויים בשער החליפין של המטבע, הטלתם ו/או העלאתם של מיסים, היטלים ו/או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים ו/או מחמת כל גורם אחר על פי הוראות כל דין.

6.7.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הספק לא יהיה זכאי להחזר הוצאות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר ישיר ו/או עקיף עם מתן השירותים ו/או לכל תמורה ו/או תשלום אחרים ו/או נוספים וכי כל ההוצאות והעלויות הכרוכות בביצוע השירותים יחולו באופן בלעדי על הספק, לרבות לעניין: העמדת צוות הספק, בעלי מקצוע וכוח אדם נוסף לצורך אספקת השירותים, שעות עבודה נוספות, השתתפות בשיבות, דיווחים והנפקת דו"חות לחברה, הוצאות משרדיות כגון בגין צילומים, טלפונים, פקסים, דואר, משלוחי דוא"ל, שליחויות, שירותי משרד, מחשוב ואינטרנט, תוכנות, רישיונות, נסיעות והוצאות נסיעה

וביטול זמן בנסיעה, מוניות וחניות, הוצאות עבור כוח אדם, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, עלויות ביטוח, אבטחת מידע, הוצאות לקבלת כל הרישיונות, האישורים, ההיתרים וכיו"ב הדרושים לביצוע השירותים, רכישה ואספקה של ציוד ו/או מתקן ו/או שירותים נלווים כלשהם, תקורות, מכל מין וסוג שהוא, הוצאות כלליות, מיסים ותשלומי חובה, וכן כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהן, הכרוכות בביצוע, יישום והשלמת השירותים, במישרין או בעקיפין, וביצוען של כל יתר ההוצאות המפורטות בהסכם, במלואן ובמועדן.

6.7.5. מובהר במפורש בזאת, כי התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה כוללת את מחירם של כל הרישיונות והמוצרים הנדרשים לצורך מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. התמורה כאמור מהווה תשלום מלא, יחיד, סופי ומוחלט בגין כל פעולה ו/או עבודה אותה יבצע הספק בקשר עם מתן השירותים מושא ההסכם, ובכלל האמור גם בגין הוספת שירותים, למעט אם נקבע בחוזה אחרת, במפורש ובכתב.

7. רמת השירות SLA ומנגנון פיצויים מוסכמים

7.1. החל ממועד השלמת תקופת ההיערכות, הספק יקבל על עצמו אחריות כוללת למתן השירותים באופן מלא למשך כל יתרת תקופת ההתקשרות בהתאם לרמת השירות המפורטת בחוזה זה בכלל ובמפרט הטכני בפרט.

7.2. במסגרת אחריותו זו הספק יפעל באופן מיידי ורצוף, למתן השירותים לחברה, לתיקון הליקויים והתקלות ולהשבת איכות ורמת השירות לקדמותן בהתאם לדרישות ההסכם, לרבות המפרט הטכני, ובכלל זה, יספק, על חשבונו, את האמצעים, כוח האדם והמשאבים הנדרשים לשם כך.

7.3. ידוע לספק כי אי עמידה ברמת השירות תגרור הטלת פיצויים מוסכמים בהתאם למפורט להלן ("הפיצויים המוסכמים"):

רמות השירות [בהתאם למועדי הביצוע הנקובים במפרט הטכני ו/או בהסכם]	תקופת גרייס	שיעור הפיצוי המוסכם בגין כל חריגה מרמת שירות (לפני מע"מ)
אי ביצוע שירות ו/או אי מילוי דרישה	עד יום עבודה אחד	2,000 ₪ לכל יום עבודה נוסף.
איחור בתחילת טיפול בתקלה קריטית	עד שעה אחת	1,000 ₪ לכל שעה או חלק ממנה. יחול רטרואקטיבית מתחילת המועד הנדרש לתחילת טיפול בתקלה.
איחור בתחילת טיפול בתקלה דחופה	עד שעה אחת	750 ₪ לכל שעה או חלק ממנה. יחול רטרואקטיבית מתחילת המועד הנדרש לתחילת טיפול בתקלה.
איחור בתחילת טיפול בתקלה רגילה	עד יום עבודה אחד	1,000 ₪ לכל יום עבודה נוסף.
אי עמידה ביעדי שירות מרכז התמיכה	עד 5 אירועים בשנה	50 ₪ לכל אירוע נוסף.
איחור במועד הגעת טכנאי למקום התקלה	עד 15 דקות לכל אירוע ועד 5 אירועים בשנה	50 ₪ לכל 15 דקות נוספים (עד 5 אירועים ראשונים בשנה); 100 ₪ לכל אירוע נוסף (מעבר

ל-5 אירועים בשנה, יחול מהדקה הראשונה).		
2,000 ₪ לכל יום עבודה נוסף בשנה לכל איש צוות.	עד 3 ימי עבודה בשנה, לכל איש צוות	העדר זמינות אנשי צוות הספק [לרבות אי איש ו/או איש שלא בהתאם לדרישות ההסכם ו/או העדר זמינות ו/או החלפה שלא בהתאם לנדרש ו/או היעדרות, שלא אושרה על ידי נת"ע מראש ובכתב]
1,000 ₪ לכל יום נוסף מעבר לנדרש.	עד 3 ימי עבודה	אי השלמת תקופת ההיערכות במועד או אי השלמת תכולות תקופת ההערכות
2,000 ₪ לאירוע הראשון; 4,000 ₪ לכל אירוע נוסף.	-	הפרת הוראות אבטחת מידע

7.4. במקרה של הטלת פיצויים מוסכמים על הספק בגין יותר ממדד רמת שירות אחד, יחולו הוראות סעיף זה במצטבר ולא לחילופין. החברה תהיה רשאית לנכות את סכום הפיצויים המוסכמים מכל סכום שיגיע לספק בכל עת ואם לא קוזזו מתשלומים המגיעים לספק כאמור, ישולם לנת"ע על ידי הספק בתוך 7 ימים ממתן הדרישה לתשלום על ידי נת"ע לספק. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של נת"ע לגבות מהספק את סכום הפיצויים המוסכמים, בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות חילוט ערבויות.

7.5. תשלום הפיצויים המוסכמים לנת"ע בגין הפרה ו/או ניכויים שתבצע נת"ע בגין הפרה מסכומים המגיעים לספק, לא ישחררו את הספק מקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות התחייבויותיו בקשר עם תיקון ההפרה.

7.6. למען הסר ספק מובהר כי היה ויסתבר שלצורך עמידה ברמת השירות, יידרש הספק להוסיף אמצעים ו/או כוח אדם ו/או משאבים אחרים כלשהם ביחס לאלה המפורטים בהסכם זה, תיעשה ההוספה על חשבונו של הספק וללא כל תוספת עלות לנת"ע.

7.7. מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי תקרת הפיצויים המוסכמים השנתית לא תעלה על סכום השווה ל-25% מסך התמורה השנתית לספק בגין שירותי התפעול והתחזוקה הנקובה בס"ק 6.1 (2) לעיל ו/או התמורה בגין שירותי התפעול והתחזוקה המעודכנת בעקבות אישור נת"ע בהתאם למנגנון עדכון התמורה כאמור בסעיף 6.2 לעיל, לפי הנמוך ביניהן (בסעיף זה: "**התקרה השנתית**"). עלו סך הפיצויים המוסכמים על התקרה השנתית, תועבר היתרה שבין סך הפיצויים המוסכמים בהם חב הספק בפועל לבין התקרה השנתית לחשבון העוקב.

7.8. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים האחרים הקבועים בחוזה המוקנים לנת"ע.

8. ערבות הביצוע

8.1. להבטחת עמידת הספק בהתחייבויותיו על פי ההסכם, ימציא הספק לחברה במועד חתימת החוזה ערבות בנקאית אוטונומית, צמודה למדד, בלתי הדירה ובלתי מותנית, בסך של 500,000 ₪ (כולל מע"מ) בנוסח **נספח ט'** לחוזה זה ("**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה ממועד חתימת החוזה ועד לתום 60 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת/תקופות האופציה, לפי העניין. החליטה החברה לממש את זכותה להאריך את תקופת ההתקשרות, יפקיד הספק בידי החברה ערבות חדשה באותם התנאים לתקופת/תקופות האופציה, לפי העניין, וזאת בתוך 7 ימים מהמועד שבו האריכה החברה את תקופת ההתקשרות כאמור.

- 8.2. החברה תהא זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה ו/או זכות המוקנים לחברה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, על פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע (כולה או חלקה). סכום הערבות שיחולט ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש, בשל ההפרה שבגינה חולט, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר ו/או נוסף העומד לחברה על פי החוזה ו/או על פי דין, לרבות זכותה להיפרע בגין נזקים נוספים שנגרמו לה בשל ההפרה האמורה. לפחות 2 ימים לפני חילוט הערבות, תשלח החברה הודעה בכתב לספק המפרטת את כוונתה לחלט את הערבות ואת ההנמקה לכך, וזאת – למען הסר ספק – מבלי שיהיה באמור על מנת לפגוע באוטונומיות ובאפשרויות החילוט של הערבות.
- 8.3. חילטה החברה את ערבות הביצוע כאמור (כולה או חלקה), יפקיד הספק בידי החברה ערבות חדשה או ישלים את סכומה של הערבות שחולטה בחלקה, בתנאים, לתקופה ובסכום זהה, וזאת בתוך 7 ימים מהמועד שבו חולטה הערבות כאמור.
- 8.4. הוגדל היקף ההתקשרות (מכל סיבה שהיא), רשאית החברה לפעול בעצמה ו/או לדרוש מהספק לפעול על מנת לעדכן את גובה ערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט. לא עדכן הספק את גובה ערבות הביצוע ו/או לא האריך את תוקפה, תהיה החברה רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לחלט את ערבות הביצוע.
- 8.5. עם סיום תוקפה הנקוב של ערבות הביצוע כמפורט לעיל ובמידה ולא חילטה החברה את ערבות הביצוע עד למועד כאמור, תשיב החברה לספק את ערבות הביצוע, בכפוף לכך שבמועד האמור מילא הספק את מלוא התחייבויותיו על פי החוזה. במידה ועובר למועד סיום תוקפה הנקוב של ערבות הביצוע לא מילא הספק איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, תהיה החברה רשאית לדרוש מהספק ו/או לפעול בעצמה אצל המוסד המנפיק של הערבות, להארכת תוקפה של ערבות הביצוע, אף ללא אישור הספק.
- 8.6. לא ביצע הספק את ההתחייבויות המפורטות בסעיף זה לעיל, תהיה החברה רשאית, מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה העומדים לזכותה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות חוזה זה את גובה התשלום אשר היה דרוש לחידוש ו/או שינוי ו/או הארכת תוקפה של ערבות הביצוע כאמור.
- 8.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כי חידוש הערבות האוטונומית ו/או כינונה ו/או שינויה ו/או הארכתה תיעשה על ידי הספק ועל חשבונו.

9. אחריות וביטוח

- 9.1. הספק יהיה אחראי כלפי נתי"ע לטיב השירותים שסופקו או שהיו צריכים להיות מסופקים על ידו, לרבות בכל הנוגע לשירותים שסופקו או היו צריכים להיות מסופקים על ידי צוות הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל מי מטעמו של הספק, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים כנדרש על פי הסכם זה ועל פי הוראות כל דין. מובהר כי אין באישור החברה של מסמכים שהוכנו על ידי הספק ו/או של פעולות שביצע ו/או במתן הנחיות לספק, כדי לשחרר אותו מאחריותו המלאה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 9.2. הספק יישא באחריות הבלעדית, המוחלטת והמלאה לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או ליקוי ו/או תקלה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו לחברה ו/או לכל מי מטעמה ו/או לכל צד שלישי אחר, בקשר עם הפרת איזה מהתחייבויות הספק ו/או מי מטעמו על פי ההסכם, וכן לרבות בקשר עם כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או ליקוי ו/או תקלה ו/או טעות, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו בשל ביצוע השירותים באופן רשלני ו/או שאינו מקצועי, שלא בהתאם להוראות כל דין ו/או בניגוד לכל דרישה ו/או הנחיה ו/או הבהרה ו/או ביקורת ו/או בקשה ו/או פיקוח ו/או הוראה ו/או גילויי דעת של כל רשות מוסמכת בקשר עם האמור, בין שהספק היה מודע להם ובין אם לאו, בין אם קיים ביטוח לכיסוי הנזק הרלוונטי ובין אם לאו.

9.3. הספק יפצה ו/או ישפה את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל נזק, אובדן, תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שייגרמו לחברה או לכל מי מטעמה (לרבות צדדים שלישיים) או שאותו תידרש נתי"ע לשאת, לפי העניין, בקשר עם כל מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או של כל מי מטעמו, בקשר עם האמור בסעיף זה לעיל.

9.4. נתי"ע תודיע לספק על כל דרישה ו/או טענה העשויה להצמיח חבות כאמור בסעיף 9.3 לעיל בתוך זמן סביר לאחר קבלתה, ותאפשר לספק להתגונן כנגדה (בין באמצעות צירופו כצד שלישי בתביעה ובין בדרך אחרת שתיקבע על ידי נתי"ע). מודגש כי הספק לא יהא רשאי לייצג את נתי"ע בהליכים משפטיים בקשר עם דרישה ו/או טענה כאמור, אלא במקרה שהדבר יאושר במפורש, מראש ובכתב, על ידי נציג נתי"ע. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות נתי"ע להגיע להסכם פשרה בקשר עם כל דרישה ו/או טענה כאמור, והספק יהיה מחויב להוראות הסכם הפשרה ולתנאיו לכל דבר ועניין, ובהתאם יפצה ו/או ישפה את נתי"ע בהתאם להוראות הסכם הפשרה.

יחד עם זאת מובהר, כי קודם לחתימה על ידה על הסכם פשרה כאמור בסעיף זה היא תיתן על כך הודעה מראש של 14 ימים לספק. עוד מובהר כי אין ולא יהיה במתן ההודעה או באי מתן ההודעה על ידי נתי"ע כאמור כדי לגרוע מזכות נתי"ע, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגיע להסכם פשרה בקשר עם כל דרישה ו/או טענה כאמור, ומחובת הספק לפעול בהתאם להוראות הסכם הפשרה.

9.5. למען הסר ספק מובהר כי נתי"ע תהא רשאית לעשות שימוש בזכויותיה כאמור בסעיף 22 להלן, לצורך מימוש זכויותיה לפי סעיף זה לעיל, לרבות עיכוב ו/או קיזוז סכומים כאמור שנת"ע צפויה להיות מחויבת בהם על פי דרישה ו/או תביעה שהוגשה נגדה.

9.6. מבלי לגרוע מזכויותיו כאמור בסעיף 9.4 לעיל, מותר בזאת הספק באופן סופי ובלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לחובתו לפצות ו/או לשפות את נתי"ע בנסיבות כאמור בסעיף זה לעיל.

9.7. הספק פוטר את נתי"ע ואת עובדיה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק כאמור בסעיף זה לעיל, והוא מותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה אישית כנגד מי מטעם החברה, אלא אם עילת התביעה נוגעת למעשה שנעשה בזדון בלבד.

9.8. מבלי לגרוע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, יקיים הספק את כל הוראות נספח הביטוח המצורף לחוזה זה **כנספח י'**, ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו. הספק מתחייב להמציא לחברה אישור קיום ביטוחים חתום (**נספח י' 1** לחוזה זה) במועדים ובתנאים המפורטים בנספחי הביטוח כאמור.

9.9. סעיף 9 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

10. סיום ההסכם

10.1. סיום מטעמי נוחות

10.1.1. על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה ו/או במסמכי המכרז מוסכם כי נתי"ע בלבד תהא רשאית, באופן חד-צדדי ועל פי שיקול דעתה הבלעדי ומכל סיבה שהיא, להביא הסכם זה לסיומו בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת/תקופות האופציה, ובלבד שניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 30 ימים, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של נתי"ע על פי הסכם זה ו/או כל דין.

10.1.2. הספק מצהיר, מסכים ומתחייב בזאת באופן בלתי חוזר, כי ביטול החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו ו/או הפסקת ההתקשרות ו/או אי הארכת תקופת ההתקשרות, הן זכויות המוקנות לחברה, וכי בקרות איזה מהמקרים האמורים הוא מותר באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה בשל כך, לרבות טענה בדבר הסתמכותו למתן שירותים למשך כל תקופת ההתקשרות, ובפרט טענות שעניינן השקעות אותן השקיע בקשר עם השירותים ו/או היתכנותם.

10.2. ביטול הסכם בגין הפרת חוזה

10.2.1. **ביטול בגין הפרה שאיננה יסודית.** נתי"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, בכל מקרה בו הפר הספק איזה מהוראות החוזה (לרבות הפרה של איזה מהוראותיה של הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים), הפרה שאיננה יסודית, ובלבד שניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 14 ימים והספק לא תיקן את ההפרה בתוך התקופה כאמור.

10.2.2. **ביטול בגין הפרה יסודית.** בנוסף, נתי"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, בכל מקרה בו הפר הספק איזה מהוראות החוזה (לרבות הפרה של איזה מהוראותיה של הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים), הפרה יסודית, ובלבד שבמקרה בו מדובר בהפרה הניתנת לתיקון, ניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 7 ימים והספק לא תיקן את ההפרה בתוך התקופה כאמור.

10.2.3. **ביטול בגין עילות נוספות.** מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של נתי"ע על פי הוראות כל דין ו/או חוזה זה, ועל אף האמור לעיל, בקורות אחד או יותר מן המקרים הבאים, תהא נתי"ע רשאית לבטל, לאלתר, חוזה זה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, אף ללא התראה מוקדמת, ואף – למען הסר ספק – מבלי שתידרש לערוך כל ישיבת שימוע ו/או בירור לספק כתנאי לביטול החוזה:

10.2.3.1. הספק קיבל החלטה בדבר פירוק מרצון ו/או שננקטו כנגדו הליכים לפירוק ו/או למינוי קדם מפרק זמני, מפרק זמני, לכינוס נכסים, למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, הליכי פשיטת רגל, הליכי שיקום ו/או הקפאת הליכים, הליכים להסדר עם נושיו, ניתן צו קבלת נכסים, הוגשה בקשה להטלת עיקול זמני ו/או קבוע ו/או הוטל עיקול זמני ו/או קבוע ו/או ננקטה פעולת הוצאה לפועל כלשהי ו/או פשיטת רגל (לפי העניין) על ו/או נגד רכוש כלשהו של הספק, ובלבד שאיזה מבין הפעולות המנויות בסעיף זה לעיל לא בוטלו ו/או הוסרו (לפי העניין) בתוך 21 ימים ממועד הגשתם ו/או ממועד הטלתם.

10.2.3.2. הוטל עיקול על רכוש הספק, כולו או מקצתו, ו/או בוצעה פעולה כלשהי לגבי הרכוש כאמור, באופן המקשה ו/או המונע ו/או שעלול להקשות ו/או למנוע מהספק את ביצוע השירותים (כולם או חלקם), והעיקולים ו/או הפעולה כאמור לא בוטלו בתוך 30 ימים ממועד נקיטתם.

10.2.3.3. הספק ו/או מי מנושאי המשרה הבכירים בו, הורשע בפס"ד בביצוע עבירה פלילית ו/או במקרה בו מתנהלים נגד מי מהם הליכים פליליים ו/או חקירות בקשר עם עבירה פלילית.

10.2.3.4. הספק לא החל את ביצוע השירותים ו/או הפסיק את ביצועם לתקופה העולה על 14 ימים, שלא בהתאם להוראות החוזה ומבלי שקיבל לכך אישור, מראש ובכתב, על ידי נתי"ע.

10.2.3.5. הספק נמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים כמפורט בסעיף 16 להלן.

10.3. מבלי לגרוע משאר הוראות חוזה זה, ביטלה החברה את החוזה בהתאם להוראות סעיף זה, רשאית החברה להמשיך את ביצוע השירותים בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר על פי שיקול דעתה הבלעדי. למען הסר ספק מובהר כי ביטול ההסכם לא יחייב את נתי"ע לערוך ישיבת שימוע ו/או בירור נוסף לספק, כתנאי לביטול ההסכם, לרבות בנסיבות בהן תבקש נתי"ע לבצע את יתרת השירותים הכלולים בהסכם ו/או בהזמנת עבודה ו/או בפקודת שינויים שבוטלה באמצעות ספק אחר.

- 10.4. מוסכם כי מחלוקת כספית ו/או אחרת בין הספק לבין נת"ע, אם תתעורר כזו, לא תהווה עילה לעיכוב בהעברת הטיפול בשירותים לספק אחר ו/או לנת"ע, והספק מתחייב לעשות את מירב המאמצים על מנת שהעברת הטיפול כאמור תתבצע ביעילות ובמהירות האפשרית.
- 10.5. מובהר בזאת, כי ביטול החוזה לא יגרע מכל זכות אחרת העומדת לחברה בהתאם להוראות חוזה זה ו/או בהתאם להוראות כל דין.
- 10.6. נת"ע תהיה רשאית להקפיא את ההתקשרות לתקופה מסוימת (אחת או יותר), בהודעה בכתב לספק, וזאת מבלי שתהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי נת"ע.
- 10.7. עם תום תוקפו של הסכם זה ו/או עם סיומו ו/או הקפאתו, מכל סיבה שהיא, לא יהיה הספק זכאי לפיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום אחר כלשהו בקשר עם כל עניין הקשור ו/או הנובע מהסכם זה ו/או מהפסקתו, וכן לא יהיה הספק זכאי לקבל תשלום כלשהו בגין מוניטין ו/או בגין פעולה שעשה ו/או כספים שהוציא בקשר עם הסכם זה ו/או הנובע ממנו, למעט יתרת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שבוצעו על ידו בפועל עד למועד תום ההתקשרות, לרבות בגין שירותים שיבצע בתקופת ההודעה כמפורט לעיל, ולספק לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות, מכל סוג שהוא, כנגד החברה במקרה של סיום ו/או ביטול ו/או הקפאת ההסכם כאמור.
- 10.8. ביטלה נת"ע את החוזה ו/או הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים, מכל סיבה שהיא, יישא הספק באחריות, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, לערוך על אחריותו ועל חשבונו, חפיפה מסודרת לנציגי נת"ע ומי מטעמם, וכן לשתף פעולה באופן מלא עם ספק חלופי אשר ימונה, ככל שימונה, על ידי נת"ע, לביצוע השירותים, כמפורט בהוראות סעיף 10.9 להלן.
- 10.9. תהליך ההיפרדות – סיום שירותים
הסתיים ההסכם ו/או בוטל ההסכם מכל סיבה שהיא, לרבות במועד סיומה של תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק, עם קבלת הודעה מהחברה על סיום ההתקשרות לפעול בהקדם וללא דיחוי, בהתאם להוראות פרק ה' למפרט הטכני ולהוראות שלהלן ("**תהליך ההיפרדות**"):
- 10.9.1. להעמיד לרשות החברה סיוע, ככל שיידרש, כדי שתוכל להשתמש במידע ו/או בתוצרי השירותים באופן עצמאי ו/או באמצעות צד שלישי כלשהו עד להשלמת ביצוע החפיפה.
- 10.9.2. לערוך, על פי דרישת נת"ע וכחלק בלתי נפרד מתכולת השירותים, חפיפה מלאה, לרבות העברת כל המידע והמסמכים הנדרשים על מנת לאפשר את המשך מתן השירותים באמצעות ספק חלופי ו/או באמצעות מי מטעם נת"ע, באופן רציף וללא עיכובים, וכל זאת בפרק זמן, בהתאם לתכולת החפיפה, כפי שיוגדרו על ידי נת"ע. תקופת החפיפה תתבצע לפרק הזמן שיוגדר על ידי נת"ע ותיערך ברציפות, בשעות וימי העבודה המקובלים. החפיפה תושלם רק לאחר אישור נציג נת"ע על השלמתה.
- 10.9.3. להעביר לחברה ו/או לספק החלופי את מלוא הנתונים, המידע, הדו"חות, התכניות, הידע וכל מסמך אחר (גם במדיה דיגיטלית) שהצטברו אצל הספק במהלך הפעילות והתוצרים שנוצרו במהלך מתן השירותים, כשהם מסודרים, מעודכנים, קריאים ובפורמטים אשר אושרו מראש על ידי החברה. מובהר כי העברת החומרים כאמור תבוצע על ידי הספק באופן אשר ימנע נזק, תקלות ואי רציפות בשירות.
- 10.9.4. לשתף פעולה באופן מלא עם החברה והספק החלופי, על מנת לאפשר את ההחלפה והמשכה התקין של הפעילות לאחר סיום ההתקשרות עם הספק.
- 10.9.5. להמשיך לטפל בכל המשימות שבאחריותו, עד לסיום ההתקשרות וסיום ביצוע החפיפה והעברת מלוא החומרים כאמור לעיל. בסיום החפיפה והעברת מלוא החומרים כאמור לעיל, על הספק למחוק ולהשמיד כל העתק של החומרים שברשותו, בהתאם להנחיות אבטחת מידע, אלא אם החברה הורתה בכתב אחרת.

10.9.6. החברה תהיה רשאית להורות כי מי מאנשי צוות הספק, כולם או חלקם, יעברו להעסקה על ידי החברה ו/או על ידי מי מטעמה, לרבות ספק חלופי, בהתאם להוראות סעיף 5.3 לעיל. הספק מתחייב שלא למנוע בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך לעבוד אצל החברה ו/או אצל הספק החלופי, לרבות על ידי קביעת סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה ו/או דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם.

10.9.7. החברה תהיה רשאית להורות לספק להסב הסכמים עם קבלני משנה מטעמו ששימשו לצורך מתן השירותים לתקופת ביניים של עד 6 חודשים מתום תקופת ההתקשרות עם הספק, וזאת לצורך שמירה על רציפות הפעילות. הוראה זו תיכלל בהסכמים ובהזמנות העבודה של הספק מול קבלני המשנה הפועלים מטעמו.

10.9.8. מובהר במפורש, כי עריכת החפיפה ויתר התחייבויות הספק על פי סעיף זה לעיל, יהוו תנאי לתשלום יתרת התמורה המגיעה לספק בגין שירותים שביצע עד למועד סיום ההתקשרות ו/או הזמנת העבודה ו/או פקודת השינויים.

11. מעמד הספק – "ספק עצמאי"

11.1. הספק מצהיר בזאת, כי בביצוע ומילוי התחייבויותיו כאמור בהסכם זה, יפעל הספק כספק עצמאי על כל הנובע ומשתמע מכך. הספק מצהיר, כי אין בהסכם זה ו/או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין הספק ו/או מי מטעמו (לרבות עובדיו וקבלני משנה מטעמו) לבין החברה יחסי עובד-מעסיק, וכי כל העובדים שיועסקו מטעם הספק יהיו ויחשבו עובדים של הספק בלבד וכי האמור לעיל מהווה תנאי יסודי במסגרת ההתקשרות בין הספק לבין החברה. אין בכל זכות של החברה להורות ו/או לפקח ו/או להדריך את הספק ו/או את עובדיו ו/או בעלי מנויותיו ו/או מי מטעמו בביצוע הסכם זה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד.

11.2. הספק בלבד יהא אחראי לכל תשלום המגיע ממנו על פי כל דין ו/או הסכם לעובדיו ו/או לאנשי צוות הספק ו/או לאחר כלשהו מטעמו ו/או לכל אדם המועסק על ידו בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה, ואין ולא תהיה לחברה כל אחריות הנובעת מיחסי עובד ומעסיק כלפי הספק ו/או עובדיו ו/או אחר מטעמו, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל מחלה ו/או תאונת עבודה ו/או כל נזק ו/או אובדן שיגרמו לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף, לרבות לחברה ו/או עובדיה ו/או אחרים מטעמה ו/או הספק ו/או אנשי צוות הספק ו/או אחר מטעמו ו/או לצד ג' כלשהו עקב, תוך כדי ו/או כתוצאה מהענקת השירותים על ידי הספק.

11.3. הספק מצהיר ומתחייב לשמור ולמלא אחר כל הוראות הדין בנוגע להעסקת כוח האדם המועסק על ידו במתן השירותים, ובכלל זה, לשלם את מלוא שכר העובדים ומלוא הזכויות הסוציאליות והתנאים הנלווים לפי הוראות כל דין ובכלל זה חוקי העבודה, והחברה לא תהא חייבת בתשלום כלשהו למי מהאמורים לעיל בביצוע השירותים, לרבות לא בתשלום שכר, דמי ביטוח לאומי ו/או כל תנאים סוציאליים ו/או נלווים ו/או כל זכות אחרת המגיעה על פי הוראות כל דין.

11.4. מוסכם כי אם יקבע מסיבה כלשהי, חרף האמור לעיל וחרף כוונתם הברורה של הצדדים, כי בכל זאת התקיימו יחסי עובד-מעסיק מכל סוג שהוא ו/או אם תחולנה על החברה הוצאות נוספות מעבר לתשלום התמורה כאמור בהסכם זה כתוצאה מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעסיק, כי אז תהיה התמורה המוסכמת על פי סעיף 6 לעיל, בגובה 65% בלבד הימנה ("התמורה המופחתת"), והספק מתחייב להחזיר לחברה מיד לפי דרישה כל סכום ששולם לו על ידי החברה מעבר לתמורה המופחתת, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן.

11.5. הספק ישפה את החברה מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל הוצאה ו/או נזק (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט ע"ד) שייגרמו לה כתוצאה מכל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר עם יחסי עובד-מעסיק כאמור. החברה תהא רשאית להיפרע מן הספק בדרך של עיכוב תשלום ו/או קיזוז, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר לו זכאית החברה על פי דין.

11.6. בוטל החוזה, מכל סיבה שהיא, תהיה החברה רשאית להעסיק, במישרין או בעקיפין, מי מבעלי המקצוע ואנשי צוות הספק, ללא כל תקופת צינון ו/או המתנה.

11.7. סעיף 7 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

12. רישיונות, הרשאות, היתרים והוראות כל דין

12.1. הספק מצהיר, כי ערך את כל הבירורים הדרושים בקשר לאישורים, רישיונות, היתרים, הסכמות, תקנים ותעודות ("ההיתרים") הדרושים לפי כל דין ו/או הסכם ו/או הוראה לשם ביצוע ההתחייבויות הכרוכות בהסכם זה. הספק יישא באחריות הבלעדית לכך שבכל תקופת ההתקשרות יהיו בידיו ובידי המועסקים על ידו כל ההיתרים הדרושים לצורך מילוי כל חובה ו/או התחייבות המוטלת עליו על פי ההסכם ו/או על פי הוראות כל דין לרבות כל רשות מוסמכת, לשם מתן השירותים.

12.2. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שפעילותו במסגרת מתן השירותים, תתבצע במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם להוראות כל דין, ובכלל האמור יבצע כל פעולה, עבודה ושירות, על מנת שביצוע השירותים יעמוד בכל עת בדרישות הוראות כל דין, החוקים והתקנות הרלוונטיים החלים בישראל ובהתאם לדרישות ולקריטריונים של הרשויות הרלוונטיות, והכל על חשבונו ומבלי שיהיה זכאי לשם כך לכל תמורה נוספת. מבלי לגרוע בשום צורה ואופן מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק על פי סעיף זה, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית, במהלך כל תקופת ההתקשרות, ליידע את החברה בגין כל אי התאמה, ליקוי, פגם וחוסר שנתגלו בקשר עם השירותים ביחס להוראות כל דין.

12.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי נתי"ע אינה צפויה לתביעה ו/או דרישה, מכל סוג שהוא, לרבות כספית, עקב ההתקשרות עם הספק בהסכם זה.

12.4. הספק מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות ולחדש רישיונות ותוכנות צד ג' ככל הנדרש לשמירתם בתוקף בכל תקופת ההתקשרות. הספק יציג לנתי"ע העתק רישיונות אלה לפי דרישתה.

12.5. הספק מתחייב בזאת לשפות את נתי"ע, שיפוי מלא, מייד ובלתי מותנה עם דרישתה הראשונה של נתי"ע, ולשלם לה כל סכום, אשר נתי"ע תיאלץ ו/או תחויב לשלם, לכל גורם שהוא עקב החלטת ערכאה מוסמכת שלא עוכב ביצועה, וכן את הוצאות נתי"ע בקשר לכך לרבות הוצאות התדיינות, בגין הפרת התחייבויותיו לעיל.

13. זכויות יוצרים וקניין רוחני

13.1. על אף האמור בהוראות כל דין, לרבות בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (וככל שעל הספק חלות תקנות/כללי אתיקה מקצועית – על אף האמור בתקנות האתיקה הנ"ל), מצהיר הספק באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

13.1.1. נתי"ע תהיה הבעלים הראשון, המלא והבלעדי בכל הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין או בעקיפין, מהשירותים ו/או בתוצרי השירותים ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, מיד עם עריכתם, לרבות לעניין זה: פיתוחים טכנולוגיים, פטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני אחרות, רשומות ושאינן רשומות וכן בכל תוצרי השירותים (חלקיים ו/או מלאים, ובין היתר – טיוטות ומסמכים בלתי מוגמרים), לרבות התכנונים, המסמכים, התכניות, החישובים, התרשימים, חוות הדעת, האומדנים, השרטוטים, נתוני בדיקה וביקורת, מודלים, תוצאות סקרים, צילומים, חשבונות, שיטות בדיקה וכיו"ב (יחדיו: "הזכויות בתוצרי השירותים").

על אף האמור לעיל, הרי שמתודולוגיות, מידע, שיטות עבודה, תהליכים כלליים לעיבוד נתונים ונהלים שהינם קניינו הרוחני של הספק עובר למועד חתימת החוזה ואשר לא פותחו עבור החברה במסגרת השירותים ו/או בקשר עמם, יוותרו בבעלות הספק ולא

ייחשבו כחלק מתוצרי השירותים. מובהר לעניין זה, כי הספק מעניק בזה לחברה רישיון שימוש לא בלעדי ובלתי חוזר, הניתן להעברה לצד שלישי, בכל המתודולוגיות, המידע, שיטות עבודה, התהליכים והנהלים כאמור.

13.1.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 13.1.1 לעיל, נתי"ע בלבד תהיה רשאית לבצע, בעצמה ו/או באמצעות כל מי מטעמה לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמם, כל שימוש הדרוש לצרכיה בתוצרי השירותים ובזכויות תוצרי השירותים (כולם או חלקם), לרבות שינוי, התאמה, תיקון ועריכה באיזה מהתוצרים והזכויות כאמור, והכל בכל עת, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתידרש להסכמת הספק ו/או לתשלום תמורה ו/או פיצוי ו/או שיפוי לספק. בעניין זה מצהיר הספק, כי ידוע לו והוא נותן את הסכמתו המפורשת לכך שנת"ע לא תהא מחויבת לציין את שמו בתוצרי השירותים ובזכויותיהם, בין היתר, במסגרת שימוש שתבצע בהם ו/או באמצעותם.

מובהר כי ככל שידרש לכך על ידי נתי"ע, יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, לאפשר לחברה ו/או לכל מי מטעמה בכל עת לבצע כל שימוש כאמור בסעיף 13.1.2 זה לעיל, באיזה מהזכויות בתוצרי השירותים, וזאת ללא תנאי ומבלי שיהיה זכאי לכל תמורה נוספת בשל כך.

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן מפורש, מלא ובלתי חוזר, כי האמור בסעיף 13.1.2 זה לעיל מהווה, לכל דבר ועניין, הסכמה מלאה ובלתי חוזרת לבצע כל שימוש באיזה מתוצרי השירותים והזכויות בתוצרי השירותים, ללא כל תמורה מעבר לתמורה בגין השירותים. למען הסר כל ספק מובהר כי שימוש אותו תבצע נתי"ע בתוצרי השירותים ו/או בזכויות תוצרי השירותים, לרבות העברתו ליועץ ו/או לספק חלופי על פי הוראות החוזה, לא תחשב בשום מקרה כהתנהלות בניגוד לחובה מקצועית ו/או בניגוד לכל חובה חוקית אחרת המוטלת על הספק על פי כל דין.

עוד מובהר כי מבלי לגרוע בשום צורה ואופן מזכויות נתי"ע על פי סעיף 13 זה, כל שימוש, שינוי, התאמה, תיקון ועריכה שתבצע נתי"ע לצרכיה באיזה מתוצרי השירותים ומהזכויות בתוצרי השירותים, לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק, לא ייחשבו, בכל מקרה, כפגיעה ו/או כהפרה בזכותו המוסרית של הספק ו/או של מי מצוות הספק, לפי העניין, באיזה מהזכויות בתוצרי השירותים (ככל שקיימות לספק ו/או למי מצוות הספק זכויות כאמור), כמו גם שהם לא ייחשבו כהטלת פגם ו/או סילוק ו/או שינוי צורה ו/או פגיעה בכבודם של הספק ו/או מי מצוות הספק.

13.2. האמור בסעיף 13.1 זה, לרבות כל שימוש אותו תבצע נתי"ע בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה באיזה מתוצרי השירותים והזכויות בתוצרי השירותים, לא יגרעו בשום צורה ואופן מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק לשירותים ולתוצריהם שבוצעו על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות לעניין זה לכל ליקוי ו/או פגם ו/או השמטה ו/או טעות ו/או אי התאמה שנתגלו בכל עת בשירותים ובתוצרי השירותים, והספק יפצה ו/או ישפה את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הוצאה ו/או תשלום שנגרמו לחברה ו/או למי מטעמה ו/או שבהם נדרשה נתי"ע לשאת, לפי העניין, בקשר עם האמור. אין באמור בסעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

13.3. הספק יישא באחריות להטמיע בכל ההסכמים עם מי מצוות הספק ו/או עם קבלני משנה (ככל שיאושרו כאלה), הוראות המשקפות והתואמות במלואן את מחויבות הספק וזכויות נתי"ע על פי סעיף זה, באופן שבו יחולו הוראות סעיף זה במלואן, גם על הקניין הרוחני שמקורו, במישרין או בעקיפין, בשירותים שהוענקו על ידי מי מצוות הספק ו/או קבלני המשנה.

13.4. על אף האמור בהוראות כל דין, לספק לא תוקנה כל זכות לעיכובן ו/או שעבוד בתוצרי השירותים ובזכויות תוצרי השירותים.

13.5. זכויות נתי"ע כפי שהן מפורטות בסעיף 13 זה היו ידועות לספק ומקובלות עליו ללא סייג, טרם התקשרותו בחוזה. הספק שיקלל במסגרת שכר החוזה את זכויות נתי"ע האמורות, התמורה ושאר התשלומים להם יהיה זכאי בגין ביצוע השירותים ושאר התחייבויותיו על פי החוזה משקפות וכוללות את הענקת הזכויות הנקובות בסעיף זה, והספק מוותר בזאת באופן סופי, מוחלט, מלא ובלתי חוזר, ויהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג, בקשר לכך.

13.6. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שמתן איזה מהשירותים וכן תוצרי השירותים, לרבות שימוש בציד, מערכות ומתקנים הדרושים לביצוע השירותים לא יפגעו ו/או יגרעו ו/או יפרו, בשום צורה ואופן, זכויות קניין רוחני ו/או כל זכות אחרת של צדדים שלישיים.

13.7. בכל מקרה בו יטען צד שלישי כלשהו כי פעילות הספק בקשר עם השירותים ו/או תוצרי השירותים ו/או איזה מהזכויות בתוצרי השירותים, מפר פטנט ו/או זכות יוצרים ו/או כל זכות קניין רוחני אחר של אותו צד שלישי ("טענת הפרה"), אזי מבלי לגרוע משאר הוראות סעיף 13 זה לעיל, יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, להגן על נתי"ע ו/או על מי מטעמה מפני אותה טענה ו/או תביעה ו/או דרישה וישלם את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד בהם נדרשה נתי"ע לשאת, מיד לאחר שנדרש לכך. הספק יישא באחריות לאפשר לחברה, על חשבונו, להשתמש באיזה מתוצרי השירותים ו/או בזכויות תוצרי השירותים מושא טענת ההפרה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפצה ו/או ישפה הספק את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק, אובדן, עלות, תשלום והוצאה, מכל מין וסוג, שנגרמו לחברה ו/או שבהם נדרשה נתי"ע לשאת בקשר עם טענת ההפרה.

13.8. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב בזה הספק, כי עם הפסקת ההתקשרות ו/או מתן השירותים ו/או הקפאת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, יציג הספק לנתי"ע את כל החומר הרלוונטי המצוי בידיו, את העבודה שבוצעה על ידו עד אותו מועד וכל מסמך ו/או מידע ו/או נתון המצוי בידו ואת כל תוצרי השירותים שבידיו ו/או בידי מי מטעמו. בנוסף לכך, ומבלי לגרוע מאחריותו של הספק לערוך חפיפה בהתאם להוראות סעיף 10.9 לעיל, הספק יעביר בתוך שבעה (7) ימים ממועד מתן ההודעה על הפסקת/סיום ההתקשרות על ידי נתי"ע ו/או ביטול הזמנת עבודה, לפי המוקדם, באופן מסודר ומאורגן לידי נתי"ע ו/או לידי מי שנת"ע קבעה לעניין זה, את העותקים המקוריים וכן כל עותק צילומי ו/או אחר של כל המסמכים, הדו"חות, הידע, המידע, הנתונים, התוכניות, תוצרי השירותים וכל מסמך אחר שנערך בקשר עם השירותים, לרבות טיוטות ועותקים וכל מידע ונתון הרלוונטיים לחוזה ולשירותים, וזאת גם במדיה דיגיטאלית (בקבצי וורד ו/או קבצי תוכנה רלוונטית אחרת). למען הסר ספק, הספק לא יהא רשאי להעתיק את תוצרי השירותים והמסמכים כאמור ו/או לעשות שימוש בהם, בכל דרך שהיא, ללא אישור מראש ובכתב של נתי"ע. ככל שנת"ע תורה, החזרת ו/או העברת תוצרי השירותים הערוכים במסגרת תוכנת מחשב ו/או בקובץ דיגיטלי תתבצע באמצעות העברת כל ההעתיקים של הקובץ ומחיקתם ממערכות הספק.

13.9. הספק יעמיד לרשות נתי"ע סיוע, ככל שיידרש, כדי שתוכל להשתמש במידע ובתוצרי השירותים כאמור בסעיף 13.8 לעיל באופן עצמאי, לרבות ביצוע חפיפה עם מי שתורה נתי"ע, וזאת גם לאחר סיום ההתקשרות. מוסכם כי מחלוקת כספית ו/או אחרת בין הספק לבין נתי"ע, אם תתעורר כזו, לא תהווה עילה לעיכוב בהעברת הטיפול בשירותים לספק אחר ו/או לחברה, והספק מתחייב לעשות את מירב המאמצים על מנת שהעברת הטיפול כאמור תתבצע באופן מקיף, ביעילות ובמהירות האפשרית.

13.10. סעיף 13 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

14. סודיות

הספק מצהיר ומתחייב בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

14.1. הספק ישמור בעצמו וכן יישא באחריות המלאה לכך שהוא וכל מי מטעמו ישמרו בסודיות מוחלטת, ללא הגבלה בזמן, וכן לא יגלו ו/או יעבירו לכל צד שלישי ו/או יעשו כל שימוש, במישרין

או בעקיפין, בידיעות, פרטים ומסמכים לרבות כל רעיון, תוכנית, מסמך, המצאה ויצירה בקשר עם השירותים, בכתב ו/או בעל פה ו/או בכל דרך אחרת, לרבות העתק ו/או שכפול ו/או כל סיכום ו/או תקציר ו/או עיבוד של האמור, בכל מדיה שהיא, שנמסרו לו ו/או הגיעו לידי תוך כדי ביצוע החוזה ו/או בקשר ישיר ו/או עקיף אליהן, לרבות בזכויות תוצרי השירותים (כהגדרת מונח זה בסעיף 13 לעיל), למעט אם נתנה לשם כך החברה את הסכמתה המפורשת, בכתב ומראש (יחדיו: "המידע הסודי"). כמו כן, יישא הספק באחריות לקבל את אישור החברה בכתב לכל פרסום בקשר עם השירותים.

14.2. מבלי לגרוע משאר הוראות סעיף זה, יהיה הספק רשאי להשתמש במידע הסודי אך ורק לשם מתן השירותים ו/או ביצוע עבודות מושא הסכם זה.

14.3. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי הוראות סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, תחול על הפרת התחייבותיו על פי סעיף 14 זה.

14.4. היה ותתיר החברה את מסירת המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו, תהיה העברתו מותנית בכך שאותו צד שלישי יחתום מול החברה ומול הספק, ביחד ולחוד, על התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע בנוסח **נספח יא'** לחוזה זה, ולפיו יהיה מחויב כלפי החברה וכלפי הספק בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות החברה, לכל הפחות כמפורט בסעיף זה. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכל מעשה ו/או מחדל של צד שלישי אשר יפר, במישרין או בעקיפין, איזה מההוראות הנקובות בסעיף זה. אין בהוראת סעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

14.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 14.4 לעיל, יישא באחריות המלאה לכך שכל אחד מטעם הספק ובכלל זה בעלי המקצוע, צוות הספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם, יחתום מול החברה ומול הספק, ביחד ולחוד, על התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע לפיו יהיה מחויב כלפי החברה וכלפי הספק בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות החברה, לכל הפחות כמפורט בסעיף זה ובנוסח **נספח יא'** לחוזה זה. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכל מעשה ו/או מחדל של מי מצוות הספק ו/או מי מטעמו אשר יפר, במישרין או בעקיפין, איזה מההוראות הנקובות בסעיף זה. אין בהוראת סעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

14.6. הספק ינקוט לגבי המידע הסודי באמצעי זהירות מהמעלה הראשונה על מנת לשמור על סודיותו, ומבלי לגרוע מהאמור, לכל הפחות בכל אמצעי הזהירות המקובלים אצל הספק, וכן יודיע לחברה, בכתב ומיידית, על כל מקרה של חשש לאובדן ו/או של אובדן המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו.

14.7. בכל מקרה שבו הופנתה אל הספק דרישה על פי דין, באמצעות כל גורם מוסמך ו/או כל רשות מוסמכת, למסירת המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין, יודיע הספק לחברה על כך מיד ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל, יאפשר הספק לחברה שהות מספקת להתגונן ולמצות את כל ההליכים הנוגעים למסירת המידע הסודי כאמור, וזאת טרם מסירתו לגורם ו/או לרשות הרלוונטיים.

14.8. עם מתן הודעה על הפסקת/סיום ההתקשרות על ידי נתי"ע ו/או בכל עת לפי דרישת נתי"ע, הספק יישא באחריות להשיב לחברה את המידע הסודי שנמסר לספק ו/או לכל מי מטעמו, לרבות לצוות הספק ו/או לכל מי מטעמו, על כל העתקיו, וכן להשמיד, על פי דרישת החברה, כל מידע סודי שנמצא ברשות הספק ו/או ברשות כל מי מטעמו כאמור.

14.9. ידוע לספק שאין ולא תהיה לספק ו/או לצוות הספק ו/או לכל מי מטעמו זכות כלשהי במידע הסודי ו/או בכל חלק ממנו, לרבות אך מבלי לגרוע, בכל המצאה ו/או חידוש ו/או פטנט, שיווצר על בסיס המידע הסודי.

14.10. הובהר לספק שהפרת אילו מהתחייבותיו על פי סעיף זה לעיל עלולה לגרום לחברה נזקים כבדים, והספק מתחייב לשפות ולפצות את החברה בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או אובדן כלשהו

שייגרם לו מחמת הפרה כאמור. כמו כן מצהיר ומסכים הספק, כי בכל מקרה של הפרה כאמור תהא החברה זכאית לכל סעד כספי ו/או אחר (לרבות קבלת צווים למיניהם) הקיימים על פי דין.

14.11. במונח "מידע סודי" לא יכללו: (1) מידע שהוא נחלת הכלל ו/או שלאחר חתימת החוזה הפך לנחלת הכלל, שלא כתוצאה מהפרת התחייבות הספק ו/או מי מטעמו ו/או צדדים שלישיים; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מצד ג' כלשהו שלא תוך הפרת ההתחייבות לשמירת הסודיות; (3) מידע אשר החברה אישרה בכתב כי אינו כלול במידע הסודי; (4) מידע אשר הספק נדרש לגלותו בהתאם לצו שיפוטי שניתן על ידי ערכאה משפטית מוסמכת, ובלבד שהספק הודיע לחברה מיד לאחר קבלת הצו האמור וכן העניק לחברה שהות מספקת להתגונן. מובהר כי נטל ההוכחה להתקיימות איזה מהחריגים לתחולת ה"מידע הסודי", יחול על הספק בלבד.

14.12. סעיף 14 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

15. אבטחת מידע

15.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי ידוע לו שהשירותים יכילו מידע רגיש ומסווג וכי קיימת חשיבות לאבטחת המידע שייכלל במסגרת מתן השירותים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומחובותיו של הספק בהתאם להוראות נספח ג' 1 לחוזה זה, יבצע הספק, על אחריותו הבלעדית ועל חשבונו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, את ההתחייבויות המפורטות בהסכם זה, על נספחיו, בקשר עם אבטחת מידע ושמירת הסודיות וכן כל פעולה אחרת אשר תאפשר לחברה את אבטחת המידע שנכלל בשירותים ו/או שמירה על שלמותו, וזאת בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות כל דין החלות בקשר עם האמור.

15.2. סעיף 15 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

16. איסור ניגוד עניינים

16.1. המונחים להלן ישמשו בחוזה זה בכל הנוגע לסוגיית ניגוד עניינים:

"אמצעי שליטה" – כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"ניגוד עניינים" – הימצאות ו/או חשש ממשי ומבוסס, לדעת החברה, להימצאות הספק בכל אחד מהמצבים הבאים:

א. התנגשות בין החובה המוטלת על הספק לבצע את תפקידו בהתאם לחוזה ללא שיקולים זרים ו/או משוא פנים, ובין כל עניין אחר של הספק.

ב. "ניגוד עניינים אישי", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי חוזה זה עלול להתנגש עם עניין אחר שלו.

ג. "ניגוד עניינים מוסדי", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי חוזה זה עלול להתנגש עם עניין אחר, ציבורי ו/או פרטי, שהוא ממלא במסגרת גוף ציבורי ו/או גוף אחר.

ד. "עניין נוגד", קרי: עניין אחר העשוי להשפיע על תפקודו של הספק, שאינו במסגרת חובותיו לפי החוזה.

"עובד" – כל אחד מעובדי הספק ו/או מצוות הספק ו/או מהגורמים המועסקים על ידו לצורך ביצוע השירותים על פי החוזה, גם אם לא מתקיימים בינם לבין הספק יחסי עובד-מעביד.

"עניין אחר" – כל עניין אישי, מקצועי, משפחתי – שאינו חלק מחובותיו של הספק לפי החוזה – לרבות עניינו של קרוב ו/או של גוף שהספק ו/או קרוב שלו חבר בו ו/או מנהל אותו ו/או עובד אחראי בו ו/או גוף בו לספק יש זכויות קנייניות ו/או חוזיות – לרבות זכות לקבלת רווחים וכן עניינו של לקוח של הספק ו/או של שותפו של הספק ו/או של קרובו.

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא, וכן הורה ו/או בן זוג של כל אחד מאלה.

16.2. הספק יבצע את השירותים באופן התואם את אינטרס החברה, ובכלל האמור לא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות, ניגוד עניינים, מכל מין וסוג שהוא, ולא יימצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים, מכל מין וסוג שהם.

16.3. הספק מתחייב בזאת להימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים ו/או עשוי להיות בה פוטנציאל לניגוד עניינים, בין מילוי תפקידיו על פי חוזה זה לבין מילוי תפקיד ו/או התחייבות אחרת של הספק ו/או של עובדיו, במישרין או בעקיפין, והוא מתחייב בזאת להודיע לחברה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים כאמור, וכן מתחייב לפעול בהתאם להוראות החברה למניעת ניגוד עניינים כאמור ולמסור לחברה כל נתון ו/או מידע הרלוונטי לעניין.

16.4. הספק מתחייב להודיע לחברה בכתב ובאופן מיידי על כל עניין אישי ו/או עסקי בין פעילותו, פעילות משרדו ו/או פעילות כל צד שבו ו/או עימו קשור הספק, במישרין או בעקיפין, לרבות כל אדם ו/או גורם אשר מבצע עבור החברה את השירותים מטעמו של הספק, לבין כל אחד מאלה: (א) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר עשויות להתמודד באיזה מהמכרזים של החברה ו/או להתקשר עם החברה בחוזה בכל דרך; (ב) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר פעילותן העסקית היא בתחום התשתיות ו/או התחבורה; (ג) מי שמחזיקים, במישרין או בעקיפין, באמצעי שליטה בחברות המנויות בס"ק (א) עד (ב) לעיל; (ד) מי שהחברות כאמור מחזיקות בהם באמצעי שליטה, במישרין או בעקיפין; (ה) נושאי המשרה של כל אחד מהגורמים האמורים בס"ק (א) עד (ד) לעיל; (ו) גופים, קבלני משנה ויועצים הקשורים לחברות ולגורמים כאמור בס"ק (א) עד (ה) לעיל לרבות נושאי המשרה בהם; (ז) כל גורם אחר שהעניין האישי ו/או העסקי שיש לספק עימו עלול להעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים בקשר לביצוע השירותים.

16.5. הספק יחתום על כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח יב' לחוזה זה, במועד חתימת החוזה, בתחילת כל שנה קלנדארית ו/או בכל מועד אחר במהלך תקופת ההתקשרות כפי שייקבע על ידי החברה.

16.6. הספק מתחייב בזאת לא לספק לכל צד שלישי, לרבות ליועצים אחרים של החברה ו/או למי מטעמו, כל שירות ו/או מידע בקשר לעבודות ו/או לשירותים ו/או לכל פעולה אחרת הנוגעת לשירותים, במישרין או בעקיפין, בין שהשירות ו/או המידע כאמור מוגש בתמורה ובין שלא בתמורה, פרט לשירותים מטעם נתי"ע החלים עליו במפורש מתוקף ההתקשרות זו, ועל פי הסכם זה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתה של החברה, מראש ובכתב, שתינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי. הוראות סעיף זה יעמדו בתוקפן גם לאחר סיום ההתקשרות לפי חוזה זה ללא הגבלה.

16.7. הספק מתחייב בזאת להחתים את בעלי המקצוע, אנשי צוות הספק וכל המועסקים על ידו ומטעמו במסגרת מתן השירותים לחברה על כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח יב' לחוזה זה. כתבי ההתחייבות החתומים יועברו לחברה במעמד ובצמוד לחתימת חוזה זה על ידי הספק, ויחתמו פעם נוספת בתחילת כל שנה קלנדארית ו/או בכל מועד אחר במהלך תקופת ההתקשרות, כפי שייקבע על ידי החברה.

16.8. הוראות סעיף 16 זה יחולו, בנוסף על הספק, גם על חברות קשורות בו ו/או חברות אם של הספק ו/או חברה אחרת שמי מבעלי העניין בספק פועל בה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

16.9. סעיף 16 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

17. ביצוע חלף הספק

כל חיוב ו/או הצהרה על פי ההסכם ונספחיו אשר לא מולאו על ידי הספק, רשאית החברה לקיימו באמצעות אחרים זולתו, על חשבון הספק, והספק ישפה את החברה עקב כל הוצאה שנגרמה לה לשם קיום אותו חיוב ו/או הצהרה שבה נתחייב הספק לכתחילה, בצירוף הוצאות מנהליות בשיעור מוסכם של 12%.

18. העברת זכויות והתחייבויות

18.1. הספק אינו רשאי למסור ו/או להעביר לאחר ו/או להמחות את זכויותיו על פי החוזה ו/או את החובות הנובעות ממנו, אלא באישור נתי"ע מראש ובכתב.

18.2. זכויותיו של הספק לפי החוזה או מכוחו, כולן או חלקן, אסורות בשעבוד כלשהו.

18.3. כל מסירה ו/או העברה ו/או דיספוזיציה אחרת שיתיימר הספק לבצע בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

18.4. נתי"ע תהא רשאית להעביר ו/או להסב את זכויותיה ו/או את התחייבויותיה על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ללא צורך בהסכמת הספק, ובמקרה כאמור יהיה הנעבר לבדו זכאי וחייב כלפי הספק. נתי"ע תמסור לספק הודעה בכתב על העברה או הסבה כאמור.

19. איסור שימוש בלוגו של נתי"ע

הספק אינו רשאי לעשות כל שימוש במסמך הנושא את הלוגו של נתי"ע, אלא באישורה מראש ובכתב של נתי"ע. הספק יביא הוראה זו לידיעת עובדיו, אנשי צוות הספק וכל מי מטעמו. "לוגו" בסעיף זה משמעותו – סמל, סימן או כל דבר אחר המזהה את נתי"ע.

20. העדר בלעדיות

בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי חוזה זה כדי ליתן לספק בלעדיות בקשר עם ביצוע השירותים, לחייב את נתי"ע בקשר להיקפם של השירותים שיוזמנו ממנו (אם בכלל), או להגביל את זכות נתי"ע להזמנת שירותים מספקים ומיועצים נוספים, לרבות בתחום השירותים מושא התקשרות זו. נתי"ע רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה המוחלט, להוסיף ספקים ויועצים נוספים או להתקשר עם אחר או אחרים לביצוע השירותים או לביצוע שירותים דומים, וזאת בכל דרך שתבחר לנכון (לרבות באמצעות מכרזים/אחרים, בהתאם להוראות הדין), גם תוך כדי תקופת ההתקשרות. לפיכך מובהר לספק, כי ייתכן ששירותים זהים או דומים לשירותים מושא הסכם זה יינתנו לחברה במקביל על ידי ספקים ו/או יועצים ו/או אנשי מקצוע אחרים (בין אם נבחרו באותו הליך התקשרות ובין אם בהליכים אחרים) ו/או על ידי ספקים אחרים (קיימים או עתידיים).

21. השפעת סכסוך על ביצוע השירותים

21.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן בלתי חוזר, כי בכל מקרה בו נתגלעה מחלוקת ו/או אי הסכמה בין הצדדים, מכל מין וסוג שהוא, לרבות מחלוקת ו/או אי הסכמה אשר נדונה במותב שיפוטי כל שהוא, יישא הספק באחריות להמשיך בביצוע השירותים ו/או בביצוע שאר התחייבויותיו על פי החוזה, ללא כל עיכוב או שהייה, בהתאם לכל הוראות החוזה.

21.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי על אף האמור בכל דין, לרבות הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, הספק לא יהיה רשאי, בשום מקרה, לבטל את החוזה, וזאת מכל סיבה שהיא, וכי הסעד היחיד אשר יעמוד לספק על פי החוזה יהיו סעד ממוני בלבד.

22. קניין ועכבון

22.1. הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום שהוא המגיע ממנו לחברה וכן לא יהיה רשאי לעכב כל מסמך ו/או נכס ו/או תכנית, מכל מין וסוג שהם, להבטחת חובות נתי"ע כלפיו.

22.2. הספק לא יהיה רשאי להפסיק עבודה ו/או לסרב לקבל על עצמו מטלה ו/או שירות, בשל מחלוקת ו/או דרישה כספית שלו כלפי נתי"ע, לרבות במקרה של עיכוב בביצוע תשלום, גם אם אינו שנוי במחלוקת ו/או במקרה של מחלוקת בקשר עם תשלומים ו/או מכל סיבה אחרת, כל עוד לא בוטל הסכם זה על ידי נתי"ע או הגיע לסיומו לפי הוראותיו.

22.3. נתי"ע תהא רשאית לקזז ו/או לעכב כל תשלום ו/או פיצוי שיגיעו לה על פי חוזה זה מכל תשלום המגיע או שיגיע לספק על פי חוזה זה ו/או על פי חוזים אחרים וכן תהיה רשאית לעכב כל נכס, ציוד, מתקן, מסמך ותכנית, מכל מין וסוג שהם, להבטחת חובות הספק כלפיה על פי החוזה ו/או על פי הסכמים אחרים שבין הצדדים.

23. שונות

- 23.1. החוזה מכיל, מבטא וממצה את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחה ו/או הצהרה ו/או חוזה, ו/או התחייבות ו/או מצג, בכתב או בעל פה, שניתנו ו/או נעשו על ידי הצדדים לפני כריתת החוזה, ואשר לא באו לידי ביטוי בחוזה ובהליך, מבוטלים בזה ואין בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בחוזה או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם.
- 23.2. כל שינוי בחוזה ייעשה באמצעות מסמך נפרד מהחוזה, שיודפס בכתב, וייחתם על ידי שני הצדדים באמצעות מורשי החתימה מטעם כל אחד מן הצדדים, שאם לא כך – לא יהיה בר תוקף. שינוי כאמור, לאחר שהודפס ונחתם כנדרש, יצורף כנספח לחוזה וכחלק בלתי נפרד הימנו.
- 23.3. הספק יהא אחראי כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים ורשויות מוסמכות אחרות כלשהן, לרבות רשות החברות הממשלתיות, עבור כל החובות המוטלות או שתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לביצוע השירותים על פי החוזה.
- 23.4. הסכמת נת"ע לסטייה ממילוי אחר תנאי מתנאי החוזה במקרה מסוים לא תשמש תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.
- 23.5. לא השתמשה נת"ע במקרה מסוים בזכויותיה לפי החוזה, לא ייחשב הדבר כוויתור על זכויותיה אלה, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים דומים שלאחר מכן.
- 23.6. שום דבר מהאמור בהסכם זה לא יתפרש כבא להקנות זכות כלשהי לטובת צד שלישי שאיננו צד להסכם זה ולא יקנה לצד שלישי זכות כלשהי לדרוש את קיום האמור בו.
- 23.7. סמכות השיפוט בכל דבר ועניין הנובעים מהסכם זה תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב יפו, ולהם בלבד.
- 23.8. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הן כמפורט במבוא לו, וכל הודעה אשר תשלח בדואר רשום מצד אחד למשנהו, לפי הכתובת האמורה, תיחשב כאילו התקבלה אצל הנמען 72 שעות מעת מסירתה למשלוח בבית דואר בישראל, ואם נמסרה ביד, מעת מסירתה. הודעה אשר תישלח באמצעות פקסימיליה או בדוא"ל (לנציג נת"ע בלבד) תיחשב כאילו התקבלה רק אם נתקבל אישור טלפוני לכך. השולח ישמור אישורים בדבר משלוח ההודעות.
- מובהר כי כל הודעה בעלת אופי משפטי אשר תישלח לנת"ע, תימסר במסירה ביד, כנגד אישור קבלה, או במשלוח בדואר רשום, ולא תותר שליחתה בפקסימיליה. ככל וישנו ספק באשר להיות המסמך מסמך משפטי, הספק יפעל בהתאם להוראות סעיף זה ולא תותר הגשת המסמך בפקסימיליה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נת"ע	הספק
אישור	
אני הח"מ, _____, עו"ד/רו"ח, מרח' _____, מאשר בזאת כי חתימתו של ה"ה _____ אשר חתם על חוזה התקשרות זה לניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע, מחייבת את הספק לכל דבר ועניין.	
תאריך	עו"ד/רו"ח

נספח א' – המפרט הטכני

תוכן עניינים

46	פרק א' – רקע כללי ומטרות השירותים
46	1. רקע
46	2. מטרות השירותים
47	3. אתגרים מרכזיים במסגרת מתן השירותים
47	4. מבנה המפרט
49	פרק ב' – דרישות כלליות ותיחום השירותים
49	5. תכולת השירותים – כללי
49	6. תיחום השירותים
51	7. מיקום מתן השירותים
52	8. מערכות טכנולוגיות שיסופקו על ידי הספק כחלק מהשירותים
52	9. אמצעים נוספים לצוות הספק
53	10. תהליך אישור מסמכים
53	11. השתתפות בדיונים
55	פרק ג' – דרישות לשירותי התחזוקה לתשתיות הטכנולוגיות
55	12. תכולת התשתיות הטכנולוגיות
55	13. הכנת תוכנית עבודה שנתית לשירותי התפעול והתחזוקה ובקרתה
56	14. פעילות פרו-אקטיבית לתשתיות הטכנולוגיות
57	15. ריכוז הפעילות מול ספקי המערכת ויצרנים
59	16. ניהול רשתות התקשורת של החברה
60	17. פעולות System
60	18. ניהול מסדי נתונים
61	19. תחזוקה של מערך הטלפוניה של החברה
61	20. תפעול ותמיכה במערך אבטחת המידע
63	21. ניהול אתר ה-DR ותפעול מערך הגיבויים
64	22. פעילות לשמירת ההמשכיות העסקית
64	23. טיפול בתקלות בתשתיות הטכנולוגיות
67	24. תיעוד התשתיות הטכנולוגיות
68	25. דיווח ודו"חות
68	26. תחזוקת נהלים
69	27. שירותי הדרכה
69	28. שירותים נוספים הכלולים בשירותים
70	פרק ד' – דרישות לתמיכה טכנית בתשתיות הטכנולוגיות (תשתיתית ואפליקטיבית) והפעלת טכנאים

29.	שירותי מרכז התמיכה	70
30.	שיטת התפעול של שירותי התמיכה	70
31.	צוות התמיכה	71
32.	מיקום מתן שירותי התמיכה	72
33.	מערכות מרכז התמיכה	72
34.	שלבי הטיפול בפנייה	73
35.	הסכם רמת השירות של שירותי התמיכה	74
36.	שירותי טכנאים לתמיכה וסיוע למשתמשי הקצה	76
	פרק ה' – דרישות לתקופת ההיערכות ולתקופת ההיפרדות	78
37.	משימות באחריות הספק בתקופת ההיערכות	78
38.	אבני דרך להשלמת תקופת ההיערכות	78
39.	הוראות לסיום תקופת ההיערכות	79
40.	תהליך ההיפרדות	79

פרק א' – רקע כללי ומטרות השירותים

1. רקע

- 1.1 נת"ע מפעילה מגוון רחב של תשתיות טכנולוגיות וציוד קצה הנדרשים לצורך פעילותה השוטפת.
- 1.2 התשתיות הטכנולוגיות וציוד הקצה של החברה כוללים, בין היתר, את הסוגים הבאים (פירוט מלא בנספחים א'1 ו-א'4 לחוזה):
 - 1.2.1 תשתיות עיבוד ואחסון.
 - 1.2.2 רשתות תקשורת.
 - 1.2.3 מערכי אבטחת מידע.
 - 1.2.4 מגוון של כלי תשתית, מערכות ליבה, תוכנות ואפליקציות.
 - 1.2.5 ציוד קצה, לרבות מחשבים, מסופים, כלי מובייל, מדפסות ענפיות וסורקים.
 - 1.2.6 מערכות מולטימדיה.
- 1.3 התשתיות הטכנולוגיות מותקנות כיום בסביבות הבאות:
 - 1.3.1 שתי חוות שרתים, המצויות במשרדי החברה בחולון.
 - 1.3.2 אתר DR המצוי כיום ב-Azure.
 - 1.3.3 תשתיות ענן המשמשים יישומים המותקנים כפתרון SaaS.
- 1.4 ציוד הקצה של החברה פרוס באתרי החברה, לרבות משרדיה, אתרי קצה ובאתרים מרוחקים כגון: דיפו, אתרי עבודות, אירועים וכנסים של החברה.
- 1.5 ארכיטקטורת התשתיות הטכנולוגיות של החברה, נכון למועד פרסום המכרז, מפורט בנספח א'3 לחוזה.
- 1.6 החברה מבקשת לקבל מספק מומחה בתחום את השירותים המפורטים במפרט זה ובחוזה לשם ניהול, תפעול ותחזוקה של התשתיות הטכנולוגיות של נת"ע.

2. מטרות השירותים

- 2.1 שמירה על רציפות מלאה בתפקוד התשתיות הטכנולוגיות ומערכות הליבה של החברה ברמה מעולה, תוך צמצום כמות התקלות וחומרתן.
- 2.2 שיפור השירות למשתמשים בתשתיות הטכנולוגיות ובציוד הקצה (תשתיתי ואפליקטיבי).
- 2.3 יצירת מענה לתמיכה אפליקטיבית במשתמשים במערכות הליבה.
- 2.4 שיפור תהליכי העבודה בחברה המתבססים על התשתיות הטכנולוגיות.
- 2.5 ביצוע מבדקים תקופתיים לשיפור האפקטיביות של התשתיות הטכנולוגיות.
- 2.6 מתן מענה כולל להערכות והתמודדות עם אירועי אבטחת מידע וסייבר.
- 2.7 צמצום סיכוני סייבר וטיפול בממצאים של מבדקי חדירה, סקרי סיכונים ודו"חות ביקורת.
- 2.8 שיפור היערכות וביצוע של תחזוקה וטיפול בתקלות.

- 2.9. יצירת יכולת לביצוע של פרויקטים טכנולוגיים – תשתיתיים ואפליקטיביים – על ידי ספקים נפרדים של החברה על ידי ריכוז ותכלול.
- 2.10. טיפול מהיר ויעיל בהתראות המתקבלות מה-NOC\SOC וממערכות הניטור השונות.
- 2.11. קידום פרויקטים, הכנסת כלים חדשים וביצוע משימות כחלק מתוכניות העבודה.
- 2.12. יישום ואכיפה מוקפדים של מדיניות ונהלי החברה.
- 2.13. שיפור שרידות התשתיות הטכנולוגיות, תוך מתן מענה לאירועי שיא (Peak), חירום וקיצון.
- 2.14. צמצום כמות התקלות מכל סוג בתשתיות הטכנולוגיות וקיצור זמן הטיפול בהן.
- 2.15. ניהול אפקטיבי של הידע והתיעוד של התשתיות הטכנולוגיות.
- 2.16. ניהול התפעול השוטף של תהליכי גיבוי ושל תהליכי DR.
- 2.17. ניהול מלאי ומצאי של חלקי חילוף עבור ציוד הקצה.
- 2.18. שיפור היכולת לשמירה על עדכניות טכנולוגית של התשתיות הטכנולוגיות ומערכות הליבה.
- 2.19. הקפדה על עדכונים של תוכנה וקושחה של כלל התשתיות הטכנולוגיות וציוד הקצה.
- 2.20. פעילות יזומה של מומחה בסיס נתונים DBA לבדיקת תקינות בסיסי הנתונים, ניתוח הודעות שגיאה ותיקונם, ביצוע אינדקס וצמצום נפחים.
- 2.21. מתן מענה להרחבה בהיקפי הפעילות של החברה בהיבטי התשתיות הטכנולוגיות.
- 2.22. שיפור בנראות המשרד והבטיחות באמצעות ארגון וסידור ציוד קצה וכבילה.
- 2.23. שיפור וייעול תהליכי קליטה, עזיבה, יציאה וחזרה מחל"ד של עובדים (למשל, כאשר עובד חדש נקלט לחברה נדרש לייעל את הליך קליטתו לחברה באופן שבו יעמדו לרשותו כל האמצעים הדרושים לעבודתו, לרבות ציוד קצה, צירוף לקבוצות ומתן הרשאות רלוונטיות).
- 2.24. ניהול ושימור ידע, ובכלל זה למרכז התמיכה, לצוות הטכני, לתחום הסיסטם, התקשורת ואבטחת המידע.

3. אתגרים מרכזיים במסגרת מתן השירותים

- 3.1. מתן מענה לגידול המשמעותי הצפוי בפעילות החברה בכל התחומים (היקף וסוגי השירותים), בפרט לאור פרויקט המטרו, בכל ההיבטים הנדרשים (כולל התאמות בהיקפי כוח האדם, ככל שיידרש), תוך עמידה בדרישות ההסכם וברמת השירות הנדרשת.
- 3.2. מתן מענה לאיומי פגיעות וסייבר לאור העובדה כי החברה מוגדרת כגוף תשתית מדינה קריטית בהתאם לחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998.
- 3.3. תמיכה במעבר חלקי או מלא לשירותי אירוח בענן או באתר מרוחק של התשתיות הטכנולוגיות.

4. מבנה המפרט

- 4.1. במפרט זה יכללו הפרקים הבאים:
 - 4.1.1. פרק א' (פרק זה) – רקע כללי ומטרות השירותים.
 - 4.1.2. פרק ב' – דרישות כלליות ותיחום השירותים.
 - 4.1.3. פרק ג' – דרישות לשירותי התחזוקה לתשתיות הטכנולוגיות.

- 4.1.4. **פרק ד' – דרישות לתמיכה טכנית לתשתיות הטכנולוגיות (תשתיתית ואפליקטיבית) והפעלת טכנאים.**
- 4.1.5. **פרק ה' – דרישות לתקופת ההיערכות ולתקופת ההפרדות.**
- 4.2. יובהר כי כל הדרישות המפורטות במפרט זה מהוות דרישות מינימום מהספק הזוכה במכרז, אשר יחולו על חשבונו ועל אחריותו הבלעדית, למעט אם נכתב מפורשות אחרת.
- 4.3. עוד יובהר כי מענה הספק למכרז מהווה חלק בלתי נפרד מהשירותים; ככל והספק יציע במסגרת המענה למכרז, הצעה המיטיבה ביחס למפורט במפרט זה (לפי שיקול דעתה של החברה), יהיה על הספק לספק את השירותים בהתאם להצעה העדיפה בעיני החברה.
- 4.4. **הספק נדרש להגיש לאישור החברה פירוט מלא לכל אחד מהשירותים, לפני ביצועם בפועל, במסגרת תקופת ההיערכות וכן במסגרת כל תוכנית עבודה שנתית.**
- 4.5. לביטויים בנספח זה המשמעות שניתנה להם בהסכם.
- 4.6. למען הסר ספק מובהר כי השירותים וכל מסמך ו/או פעולה שיבוצעו על ידי הספק במסגרתם, יהיו בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים החלים בישראל על החברה ובהתאם להוראות כל דין, לרבות מערך הסייבר הלאומי, משרד התחבורה, מבקר המדינה וגופים נוספים, כפי שייקבעו על ידי החברה.
- 4.7. הפירוט המובא ב**נספחים א'1-א'6** לחוזה מובאים לידיעה בלבד ואין בו כדי לחייב את החברה, אשר רשאית לשנות, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, את סוגי הרכיבים המפורטים בנספחים אלו והיקפם, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

פרק ב' – דרישות כלליות ותיחום השירותים

5. תכולת השירותים – כללי

- 5.1. הספק נדרש לספק לחברה את כלל השירותים המפורטים במכרז בכלל ובמסמך זה בפרט.
- 5.2. השירותים יכללו, בין היתר (הכל כמפורט בפרקים הבאים):
 - 5.2.1. שירותי תחזוקה לכל התשתיות הטכנולוגיות, כמפורט בפרק ג' להלן.
 - 5.2.2. שירותים לתמיכה בתפעול ותחזוקת התשתיות הטכנולוגיות, לרבות ציוד הקצה של החברה, הפרוס באתרי החברה ואתרי קצה, כמפורט בפרק ד' להלן.
 - 5.2.3. שירותי תחזוקה לאתר ה-DR של החברה המצוי בסביבת ענן.
- 5.3. בנוסף לכך, החברה תהא רשאית להזמין מהספק שירותים אופציונאליים נוספים, בהתאם להוראות הקבועות בסעיף 6.3 לחוזה, אשר עשויים לכלול, בין היתר:
 - 5.3.1. תמיכה בפרויקטים הקשורים לתשתיות הטכנולוגיות.
 - 5.3.2. פיתוח ו/או שינוי במערכות הליבה ו/או הטמעת מערכות ליבה נוספות שיש בהן להשפיע על התשתיות הטכנולוגיות.
 - 5.3.3. שינוי בפריסת התשתיות הטכנולוגיות, לרבות מעבר לסביבת ענן.
- 5.4. יובהר כי השירותים מושא התקשרות זו לא יכללו את המפורט להלן, ואלה יסופקו לחברה באופן עצמאי ו/או על ידי גורמים מטעמה:
 - 5.4.1. רכש של חומרה ורישוי, למעט כלים שהספק הציע במסגרת המכרז לצורך ניקוד איכות וכלי ניטור NOC.
 - 5.4.2. שירות תיקונים "break and fix" לחומרה של כלי התשתית ו/או ציוד קצה, הנמצאים תחת הסכמי שירות ו/או אחריות.
 - 5.4.3. רכש שירותי תקשורת.
 - 5.4.4. שירותי פיתוח ויישום במערכות הליבה.
 - 5.4.5. שירותי SOC.
 - 5.4.6. השכרת שטחים לאחסון חוות השרתים.
 - 5.4.7. תשלום לספקי הענן בגין צריכת משאבים בסביבת הענן.
- 5.5. בנוסף, הספק לא יהיה אחראי לתשתיות הטכנולוגיות המופעלות על ידי מפעילי קווי התחבורה שבאחריות החברה (באמצעות קבלנים ו/או זכיינים מטעמה).

6. תיחום השירותים

- 6.1. להלן טבלה המפרטת את חלוקת האחריות בנושאים מסוימים בין הספק לבין החברה:

תחום	אחריות החברה (לרבות מי מטעמה)	אחריות הספק (פירוט לשירותי הספק – בהמשך)
אספקת תשתיות טכנולוגיות לחוות השרתים וחדרי תקשורת	אספקת שטח רצפה, כולל חשמל ומיזוג.	ניטור תקלות ותפעול שוטף של החומרה בחוות השרתים. בקרה על קבלת שירותי התשתית (חשמל, מז"א, מים) מבעלי המבנה בו נמצאות חוות השרתים. קבלת תשתיות טכנולוגיות ו/או ציוד קצה חדש ופינוי ציוד ישן לגריטה. אינטגרטור מרכזי לקבלת שירותים מספקים שונים להתקנה, תחזוקה וטיפול בתקלות בחוות השרתים וחדרי תקשורת.
חומרה בחוות השרתים וחדרי תקשורת	אספקת חומרה ורישוי למערכות ההפעלה ולתוכנות התשתית (תוכנות ייעודיות להפעלת כלי התשתית). שדרוג ו/או רכש תשתיות נוספות.	אחריות כוללת לתפעול ותחזוקה של החומרה בחוות השרתים, לרבות שמירה על עדכניות טכנולוגית. אספקת כלים טכנולוגיים לצורך מתן השירותים, כמפורט בסעיף 8 להלן. אינטגרטור מרכזי לקבלת שירותים מספקים שונים להתקנה, תחזוקה וטיפול בחומרה בחוות השרתים וחדרי תקשורת.
אספקת שירותי ענן	התקשרות עם ספק שירותי הענן, לרבות בדיקת חשבונות.	ניטור השירותים, ביצוע התקנות ושינויים, ניהול הרשאות וממשקים, ניהול וצמצום הצריכה, בדיקת כמויות לצורך אישור חשבונות.
ציוד קצה	רכש ו/או שדרוג. אספקת אמצעים – חלקי חילוף, אביזרים מתכלים, חומרה.	תמיכה טכנית. ביצוע תחזוקה מונעת, עדכוני תוכנה וקושחה. טיפול בתקלות. פריסת ציוד חדש וביצוע שדרוגים והחלפות נדרשות, לרבות שינוע של ציוד. ניהול ורישום מלאי ופינוי ציוד לגריטה. העברת מקומות ישיבה. סידור הכבילה מנקודות הרשת לאביזרי הקצה ולמתגים. הכנת Image, התקנת מחשבים, הפצת אפליקציות וביצוע הגדרות. אינטגרטור מרכזי לקבלת שירותים מספקים שונים להתקנה, תחזוקה וטיפול בתקלות בציודי קצה או תשתיות תקשורת לציווד הקצה.

תחום	אחריות החברה (לרבות מי מטעמה)	אחריות הספק (פירוט לשירותי הספק – בהמשך)
אבטחת מידע	רכש ורישוי לכלי תשתית. הנחיית מדיניות ומתודולוגיית אבטחת מידע, כולל מטעם גופים רגולטוריים. ביצוע סקר סיכוני אבטחת מידע נוספים למערכות המידע ואפליקציות המשמשות את החברה (מעבר לאלה שיבוצעו על ידי הספק).	פעולה בהתאם להנחיות הרגולציה. הגדרה ותפעול של כלי אבטחת המידע במסגרת כלי התשתית. הפקת דו"חות ומענה לשאלות ביקורת כגון ביקורת SOX. ביצוע בדיקות תקופתיות, סקרי סיכונים, מתן המלצות לשיפור סיכוני אבטחת מידע ותיקון הליקויים, ככל שיימצאו, לרבות עבור מערכות שיסופקו על ידי הספק. אינטגרטור מרכזי לקבלת שירותים מספקים שונים להתקנה ותחזוקה בציוד ומערכות אבטחת מידע.
שירותי מוקד HD-IT תשתית ואפליקטיבי	אספקת כלי לניהול הפניות.	אחריות כוללת לצורך מתן מענה ותפעול פניות במסגרת מרכז התמיכה. הפקת דו"חות תקופתיים וביצוע פעולות לצמצום הפניות.
שירותי NOC		אחריות כוללת, לרבות אספקת המערכת ופעולה בהתאם להתראות (על בסיס כלי שיסופק על ידי הספק או על בסיס המשך תחזוקת רישוי של הכלי הקיים בחברה – PRTG).
שירותי SOC	אחריות כוללת.	פעולה בהתאם להתראות.

7. מיקום מתן השירותים

- 7.1 השירותים יבוצעו ממשרדי החברה בעיר חולון, מלבד מרכז התמיכה של הספק ולמעט שירותים שהחברה תאשר את ביצועם מרחוק, בכתב ומראש.
- 7.2 החברה תוכל לדרוש מהספק לבצע שירותים מסוימים ממשרדי החברה.
- 7.3 החברה רשאית לדרוש מהספק לתת שירות למשתמשי החברה בכל אחד מאתרי הקצה.
- 7.4 הספק יידרש לבצע שירותים בחוות השרתים ו/או באתרי החברה, ככל ויידרש מעצם השירות.
- 7.5 על הספק לתעדף שירותים מרחוק לצורך מתן השירותים. ככל ויבוצע חיבור מרחוק – יידרש הספק לספק את כל החומרה והרישוי הנדרשים לצורך כך. בנוסף, הספק יידרש לפעול בהתאם להוראות אבטחת המידע של החברה.
- 7.6 הספק ישתף פעולה עם נציג נת"ע בכל הנדרש לצורך הפעלת הגישה מרחוק לרשת החברה. לשם כך, הספק יהיה אחראי להעמיד טכנאי מומחה לחיבור מרחוק לרשת החברה, בהתאם לתצורת החיבור שתקבע מעת לעת על ידי החברה, בכדי לתת מענה טכנולוגי כולל לנושא החיבור מרחוק.

7.7. במידה והחברה תחליט לבצע העתקה של חוות השרתים לאירוח מחוץ למשרדי החברה, הספק יידרש לשלוח בעלי מקצוע רלוונטיים פיזית לאתר האירוח לצורך ביצוע פעולות תפעול ותחזוקה, ככל שיידרש.

8. מערכות טכנולוגיות שיסופקו על ידי הספק כחלק מהשירותים

8.1. הספק יידרש במסגרת השירותים להשתמש במערכות הטכנולוגיות הבאות, הקיימות כיום בחברה ("המערכות הקיימות"), ואשר הרישוי אליהן מסופק על ידי החברה:

8.1.1. מערכת לניהול השירותים – ניהול תוכנית העבודה, ניהול פרויקטים, מעקב אחר מימושם, ניהול לוחות זמנים וניהול מעקב החלטות. כיום מבוצע באמצעות Monday.

8.1.2. כלי לניהול מלאי – מבוצע כיום באמצעות מערכת ה-SAP ומצאי מבוצע כיום באמצעות LanSwipper.

8.1.3. כלי לניהול ידע – מבוצע כיום באמצעות מערכת הלומה.

8.1.4. מערכת NOC – הספק הנוכחי מפעיל כיום את מערך ה-NOC על בסיס כלי PRTG.

8.1.5. מערכת ניהול פניות – בחברה קיימת מערכת ניהול פניות מבוססת Dynamics.

8.1.6. מערכת מוקד טלפוני – בחברה קיימת מערכת מוקד טלפוני Call center מבוססת Ace המאפשרת הפקת דו"חות ומערכת הקלטות.

8.2. הספק יידרש להכשיר את אנשי הצוות מטעמו לשימוש במערכות הקיימות. כמו כן, הוא יידרש לספק את כל החומר הנדרש להפעלתן, והכל על חשבונו.

8.3. שינוי המערכות הקיימות:

8.3.1. ברירת המחדל היא כי הספק ישתמש במערכת הקיימות.

8.3.2. ככל והספק יבקש להחליף את המערכות הקיימות (אחת או יותר) הוא יידרש לקבל את אישור החברה לכך בכתב ומראש שיינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי. בחלופה זו, על הספק לדאוג לרישוי, לבצע את ההתאמות הנדרשות ולהסב את המידע מהמערכות הקיימות.

8.4. ככל והספק חציג מערכות טכנולוגיות נוספות (מעבר למערכות המפורטות לעיל) במסגרת הצעתו למכרז, הוא יהיה מחויב לספקן כחלק ממיתן השירותים לחברה, ללא תוספת עלות לחברה.

8.5. הספק יספק לחברה יכולת צפייה מלאה בכל עת בכל המערכות הטכנולוגיות שיסופקו על ידו, על פי דרישת ואפיון החברה. הספק יספק לחברה את הרישוי הנדרש לצורך כך.

8.6. יובהר כי החברה תוכל להורות לספק להחליף את המערכות הטכנולוגיות בכלים אחרים הנמצאים בשימוש (מעבר למערכות הקיימות המפורטות לעיל) ולהשתמש במערכות אחרות הקיימות ברשות החברה.

9. אמצעים נוספים לצוות הספק

9.1. הספק נדרש לצייד את אנשי הצוות מטעמו בכל הציוד הנדרש לצורך מתן השירותים.

9.2. האמצעים שיועמדו על ידי הספק יכללו, בין היתר:

9.2.1. מחשבים ניידים ו/או ניידים (בהתאם לתפקיד).

9.2.2. הרישוי הנדרש לביצוע השירותים, לרבות כלי תשתית ותוכנות Desktop.

- 9.2.3. טלפונים ניידים.
- 9.2.4. רכבים (לאנשי צוות הספק שיידרשו לתת שירות מחוץ למשרדי החברה) ואמצעי תחבורה לשאר אנשי צוות הספק.
- 9.2.5. הוצאות אש"ל.
- 9.2.6. קווי הקישור ותעבורת הנתונים באמצעות רשת טלפוניה וחיבור לרשת האינטרנט (לאנשי צוות הספק שיידרשו לתת שירות מחוץ למשרדי החברה).
- 9.2.7. כלי עבודה וכל ציוד אחר הנדרש לצורך מתן השירותים.
- 9.3. כלל האמצעים יהיו תקינים בכל עת ויתאימו (בסוגם והיקפם) לביצוע השירותים על ידי הספק.
- 10. תהליך אישור מסמכים**
- 10.1. במסגרת מתן השירותים, יידרש הספק להכין ולהגיש מסמכים שונים, כמפורט במפרט זה.
- 10.2. תהליך אישור כל מסמך לסוגיו במסגרת מפרט זה יהיה כמפורט להלן:
- 10.2.1. הגדרת סוג המסמך ותבנית המסמך ייקבעו על ידי החברה.
- 10.2.2. על הספק להגיש טיוטות לאישור החברה בכל עת שיתבקש על ידי החברה.
- 10.2.3. החברה תהא רשאית להגיש הערות לכל טיוטה שתוגש, והספק יידרש לתקן את ההערות בהתאם להערותיה, וחוזר חלילה, עד אשר יגובש מסמך מוסכם ומתואם, שיאושר בכתב על ידי החברה. יובהר כי החברה תוכל למסור את ההערות בכתב ו/או במסגרת דיון, לפי שיקול דעתה. החברה תהא רשאית להורות על עריכת שינויים ו/או התאמות במסמכים גם לאחר אישורם, אם וככל שהדבר יידרש, על פי שיקול דעתה המקצועי ובתיאום עם הספק. הספק לא יהיה רשאי לסרב לאמור ו/או להתנות את הסכמתו, אלא מטעמים סבירים שינומקו.
- 10.2.4. לאחר תיקון ההערות ימסור הספק לחברה מסמך מתוקן.
- 10.2.5. כל מסמך ייחשב כמאושר רק לאחר קבלת אישור בכתב מהחברה.
- 10.3. הספק יידרש לנהל גרסאות של כל המסמכים ולשמור גרסאות קודמות.
- 11. השתתפות בדיונים**
- 11.1. במסגרת השירותים, על הספק ומנהל האתר להשתתף ולפעול בהתאם לשגרת הדיונים, כפי שתקבע החברה מעת לעת ובהתאם להוראות ההסכם.
- 11.2. הדיונים ייערכו במשרדי החברה ו/או במשרדי הספק ו/או בחיבור מרחוק, לפי החלטת החברה.
- 11.3. הספק יידרש להשלים, לפני כל אחד מהדיונים, את הפעולות הבאות לפחות:
- 11.3.1. הפצת מצע לדיון, כולל מסמכים נלווים הרלוונטיים לדיון.
- 11.3.2. הכנת מצגות לדיון, כולל איסוף מצגות מגורמים נוספים שייקחו חלק בדיון, ככל ויידרש.
- 11.3.3. תיאום הצגת הנושאים בדיון עם הגורמים הרלוונטיים.
- 11.3.4. תיאום הלוגיסטיקה הנדרשת לקיום הדיון, לרבות שליחת זימונים, ווידוא עם המשתתפים, תיאום מיקום הדיון ותיאום אמצעים לקיום הדיון, כולל אמצעי היועדות מרחוק, ככל ונדרש.

- 11.3.5. כתיבת סיכום הדיון והעברתו לאישור החברה לפני הפצתו.
- 11.3.6. הפצת סיכום הדיון לרשימת התפוצה שתקבע החברה.
- 11.3.7. מעקב אחר ביצוע ההחלטות ומשלוח התראות על חריגות.
- 11.3.8. שמירת התיעוד של הדיון במקום מסודר ומוגדר הנגיש לחברה.

פרק ג' – דרישות לשירותי התחזוקה לתשתיות הטכנולוגיות

12. תכולת התשתיות הטכנולוגיות

- 12.1. הספק אחראי לספק את השירותים שיפורטו להלן לכלל התשתיות הטכנולוגיות של החברה.
- 12.2. פירוט התשתיות הטכנולוגיות של החברה, נכון למועד פרסום המכרז, מצורף **כנספח א'1** לחוזה. יובהר כי הפירוט מובא לידיעה בלבד ואיננו מחייב את החברה, אשר רשאית לשנות את סוגי התשתיות הטכנולוגיות שברשותה ואת היקפן בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 12.3. התשתיות הטכנולוגיות מתארחות כיום במשרדי החברה בחולון. קיימות שתי חוות שרתים במבנה, הפועלות כ-Cluster במקביל.
- 12.4. חוות השרתים מקבלות הזנת תשתיות מבעלי המבנה.
- 12.5. שירותי התחזוקה לתשתיות הטכנולוגיות ינוהלו על ידי איש הסיסטם ו/או מי מטעם הספק.

13. הכנת תוכנית עבודה שנתית לשירותי התפעול והתחזוקה ובקרתה

- 13.1. הספק יכין תוכנית עבודה שנתית לתפעול ותחזוקת התשתיות הטכנולוגיות ("תוכנית העבודה").
- 13.2. תוכנית העבודה תכלול את הנושאים הבאים לפחות:
 - 13.2.1. ריכוז הפעילויות הנדרשות לצורך תחזוקת התשתיות הטכנולוגיות מידי שנה.
 - 13.2.2. הכנת לוחות זמנים מפורטים לביצוע הפעולות לתחזוקת התשתיות הטכנולוגיות, לרבות מועדים לביצוע סקרים תקופתיים.
 - 13.2.3. תוכנית לעדכוני גרסאות ושדרוגים טכנולוגיים, לכל רכיבי התשתיות הטכנולוגיות.
 - 13.2.4. פירוט הפעולות הנדרשות מספקי המערכת ומטעם החברה במסגרת תהליכי ההתקשרות, לרבות מועדי חידוש וסיום תקופות התקשרות.
 - 13.2.5. המלצות לרכש, החלפה ושדרוג חומרה ותוכנה.
 - 13.2.6. תוכנית מפורטת להשתלבות בתרגילי המשכיות עסקית לבדיקת אתר ה-DR שיבוצעו על ידי הגורמים הרלוונטיים בחברה.
 - 13.2.7. המלצות ותוכניות לשיפור התשתיות הטכנולוגיות בכללותן.
 - 13.2.8. תוכנית לביצוע פרויקטים המשפיעים על התשתיות הטכנולוגיות (פיתוח, שדרוג, הטמעה וכיו"ב).
 - 13.2.9. פירוט המשאבים הנדרשים מטעם הספק לצורך מימוש תוכנית העבודה.
 - 13.2.10. הכנת ועדכון תוכנית לניהול סיכונים והמלצות להפחתת השפעתם.
 - 13.2.11. השתתפות במבדקי חדירה וסקרי סיכונים ותוכנית לטיפול בממצאים ובפערים שהתגלו.
 - 13.2.12. ביצוע מבדקים והגשת דו"חות לבקשת ביקורת SOX, מבקר המדינה, מבקר הפנים, מערך הסייבר ו/או כל גוף רגולטורי פנימי ו/או חיצוני.
 - 13.2.13. המלצות להוספת כלים חדשניים לשיפור באבטחת מידע ובשירות.
 - 13.2.14. תוכנית להכנת ועדכון נהלים.

13.3. תוכנית העבודה תוגש לאישור החברה אחת לשנה, בתחילת הרבעון האחרון של כל שנת התקשרות.

13.4. תוכנית העבודה, לאחר קבלת אישור החברה, תוגדר כ"תוכנית העבודה המאושרת".

13.5. הספק יהיה אחראי על מעקב שוטף אחר יישום תוכנית העבודה המאושרת ויישומה. המעקב יכלול הגשת דו"ח רבעוני על הפעילות שבוצעה בכל רבעון, פערים לתוכנית העבודה המאושרת והמלצות לסגירת הפערים.

14. פעילות פרו-אקטיבית לתשתיות הטכנולוגיות

14.1. על הספק לספק שירותים פרו-אקטיביים לתשתיות הטכנולוגיות של החברה ("שירותים פרו-אקטיביים" ו/או "פעילויות פרו-אקטיביות").

14.2. מטרות פעולות אלה הינן זיהוי ומניעת היווצרות תקלות, שיפור רמת השירות ושיפור הניצול של התשתיות הטכנולוגיות.

14.3. השירותים יבוצעו על ידי הספק לפחות אחת לחציון, אלא אם ייקבע אחרת על ידי נציג נת"ע.

14.4. השירותים הפרו-אקטיביים יכללו לכל הפחות את הנושאים הבאים:

14.4.1. מיפוי שוטף ותיעוד של התשתיות הטכנולוגיות.

14.4.2. מיפוי תצורת מערכי האחסון ותשתיות ה-SAN ו/או NAS, לרבות תיעוד של מספר הגישות לכל אזור, זמני תגובה ממוצעים, Transfer rate, תיעוד הדיסקים, לרבות גרסאות ה-FIRMWARE שלהם, חלוקת סוגי הדיסקים, סוגי RAID, מיפוי שרתים שלהם גישה לכל LUN ורמות ההגנה במערכת.

14.4.3. מיפוי סביבת ה-HCI המבוססת Nutanix, כולל גרסאות, נפחים ומשאבים.

14.4.4. מיפוי ציוד התקשורת הכולל מתגי ליבה, מתגי הקצה ונקודות גישה אלחוטיות.

14.4.5. ביצוע סקירה של הסביבות הווירטואליות, המבוססת VMware.

14.4.6. בדיקת יעילות, תפקוד וזמינות של התשתיות הטכנולוגיות לעומת סטנדרטים מקובלים בתעשייה.

14.4.7. סקר ניצול של כלל התשתיות הטכנולוגיות, איתור עודף משאבים ו/או חוסר במשאבים זמינים עבור מכונות וירטואליות ואיתור משאבים זמינים במערכות שאינם מנוצלים בצורה מיטבית.

14.4.8. זיהוי Single points of failure.

14.4.9. איתור "צווארי בקבוק" והצעות כיצד לנטרל אותם.

14.4.10. בדיקות תקופתיות למנגנוני היתירות.

14.4.11. עדכוני קושחה וחומרה לגרסאות היציבות העדכניות ביותר.

14.5. הסקרים יבוצעו באמצעות כלים טכנולוגיים ייעודיים שיסופקו על ידי הספק, בהתאם להוראות סעיף 8 לעיל.

14.6. אחת לשנה, הספק יציג לחברה את ממצאי הסקר, בצירוף תוכנית פעולה מחייבת לשיפור וטיפול בממצאים שעלו. הספק נדרש לבצע מעקב שוטף אחר יישום ההמלצות, שיאושרו על ידי החברה.

14.7. עדכונים הנדרשים כתוצאה מפרסום חולשה המהווה סיכון סייבר יעודכנו בהקדם האפשרי, ולא במועד הקבוע.

14.8. ככל וממצא כלשהו יעלה בגדר של תקלה, כמוגדר בסעיף 23 להלן, יטפל הספק בנושא בהתאם לרמות השירות המגדרות לכך.

15. ריכוז הפעילות מול ספקי המערכת ויצרנים

15.1. על הספק לנהל את כלל הפעילות מול ספקי המערכת המופעלים על ידי החברה בקשר עם השירותים מושא המכרז.

15.2. ספקי המערכת מספקים שירותים שונים לחברה, לרבות אספקת ציוד, שירותי תחזוקה ואחריות לציוד (Break & fix) הנכלל בתשתיות הטכנולוגיות או בציוד הקצה ושירותי אספקת שירותי ענן. יובהר כי ספקי המערכת יכללו, בין היתר, ספקים שנבחרו במכרזים מרכזיים מטעם החשב הכללי, אשר אומצו על ידי החברה.

15.3. פירוט ספקי המערכת, נכון ליום פרסום המכרז, מצורף **כנספח א'2** לחוזה. יובהר כי רשימה זו הינה לידיעה בלבד ועשויה להשתנות מעת לעת, בהתאם להחלטת החברה.

15.4. תכולת השירותים של הספק בנושא זה תכלול לפחות את המפורט להלן (הכל לפי העניין):

15.4.1. ניהול מצאי רשימת ספקי המערכת, כולל מועד תפוגה ו/או חידוש נדרשים ורשימת סוגי הרישיונות, ככל ורלוונטי.

15.4.2. תכנון תהליכי ההתקשרות מול ספקי המערכת וניהול ההתקשרות מולם.

15.4.3. ליווי תהליך הרכש, כולל סיוע בכל הנדרש להוצאת assessment and sizing והגדרת מפרטים טכניים.

15.4.4. ניהול תהליך אספקת השירותים מול ספקי המערכת, כולל קליטת הציוד במערכות החברה וביצוע בדיקות קבלה, בהתאם להוראות היצרן.

15.4.5. התקנה ו/או סיוע בהתקנת ציוד בחוות השרתים של החברה וביצוע הגדרות.

15.4.6. אינטגרציה עם שאר התשתיות הטכנולוגיות הקיימות של החברה.

15.4.7. העברה של התשתיות הטכנולוגיות לשלב התפעול השוטף, לרבות עדכון נהלי התפעול.

15.4.8. ניהול וביצוע עדכוני קושחה (Firmware) לציוד.

15.4.9. ניהול וביצוע תהליכי עדכוני גרסאות.

15.4.10. תיאום ביצוע פעולות התחזוקה של ספקי המערכת מול גורמים רלוונטיים בחברה, כגון אבטחת מידע, ביטחון וניהול המבנים.

15.4.11. ליווי ופיקוח אחר פעולות התחזוקה של ספקי המערכת, לרבות ייעוץ בפירוק והתקנה של ציוד, ככל ויידרש.

15.4.12. ליווי ותמיכה בטיפול בתקלות ציוד ומערכות של ספקי המערכת כמפורט בסעיף 15.5 להלן.

15.4.13. ניהול תהליך בדיקות קבלה לציוד המוחזר מתחזוקה.

15.4.14. בחינת דרישות מטעם ספקי המערכת לשינויים ו/או חריגים, לרבות בדיקת הדרישה הטכנית והערכת השפעת השינוי הנדרש על ידי ספקי המערכת על תפקוד והסכם רמת השירות של כלל התשתיות הטכנולוגיות.

- 15.4.15. בחינת עמידת ספקי המערכת בהסכם רמת השירות (SLA) הנדרש מהם והמלצה על צעדים במקרים בהם ספקי המערכת אינם עומדים ברמת השירות.
- 15.4.16. בדיקת חשבונות המוגשים על ידי ספקי המערכת, לרבות בדיקת עמידת ספקי המערכת ברמות השירות הנדרשים וחישוב פיצויים מוסכמים, ככל ויידרש.
- 15.4.17. השתתפות בתהליך ניהול השינויים בייצור.
- 15.4.18. קבלת מוצרים חדשים, במקום מוצרי EOS /EOL.
- 15.4.19. תיאום איסוף והחזרת ציוד הנשלח לתיקון במעבדה של ספקי המערכת.
- 15.4.20. תיאום תיקונים באתרי החברה.
- 15.4.21. תיאום בדיקות תקופתיות וטיפול בתקלות מול ספקים חיצוניים, כגון מערכות אל פסק, מערכות מיזוג חדרי שרתים, מערכות בקרת סביבה, מצלמות ובקרת כניסה.
- 15.4.22. ליווי של ספקי המערכת ו/או ספקים חיצוניים ו/או מי מטעמם בכניסה לחדרים רגישים, כגון חדרי שרתים ותקשורת.
- 15.5. רמות שירות מול ספקי המערכת במקרים של תקלה:
- 15.5.1. בכל אירוע המהווה תקלה, בהתאם להגדרה זו בהסכמים החברה עם קבלני המערכת, באחת או יותר מהאפליקציות ו/או הציוד של ספקי המערכת, הספק יידרש לספק שירותים ותמיכה, באופן שוטף עד לפתרון התקלה.
- 15.5.2. יובהר כי האחריות הראשית לטיפול בתקלה הינה של ספק המערכת. יחד עם זאת, הספק יידרש לבצע כל פעולה הנדרשת לצורך מתן סיוע ותמיכה לספק המערכת, בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו, ואין בכך כדי לפגוע מאחריותו של הספק לספק שירותים אלה.
- 15.5.3. הפעולות שיידרש הספק בהקשר זה הן כמפורט להלן:
- 15.5.3.1. קבלת ו/או מתן התראה מ/אל ספקי המערכת.
- 15.5.3.2. גיבוש תוכנית עבודה משותפת לטיפול בתקלה, כולל הגדרת תחומי אחריות, משאבים ולוחות זמנים.
- 15.5.3.3. הקצאת כוח האדם הנדרש לטיפול בתקלה, בהתאם לצורך, ליכולות הנדרשות, ללוחות הזמנים ורמות השירות שייקבעו במשותף.
- 15.5.3.4. ביצוע כל מטלה שתסוכם במסגרת תוכנית העבודה המשותפת לטיפול בתקלה.
- 15.5.3.5. השתתפות בביצוע בדיקות תקינות לכל המערכות לאחר השלמת הטיפול בתקלה וחזרה לשירות.
- 15.5.3.6. הפקת לקחים משותפת והכנת תוכנית ליישום הלקחים שגובשו, באישור החברה.
- 15.6. על הספק לוודא כי ספקי המערכת מספקים את השירותים בהתאם להוראות היצרן, ותוך מימוש כלל הזכויות המוקנות לחברה במסגרת הסכמי הרכש ו/או רישוי ו/או זכויות השימוש.
- 15.7. על הספק לנהל מעקב ולדווח לחברה על כל פעולה מול ספקי המערכת, בהתאם לנהלי החברה המצורפים **כנספח א'5** לחוזה.

16. ניהול רשתות התקשורת של החברה

- 16.1. הספק נדרש לנהל את רשתות התקשורת של החברה.
- 16.2. יודגש כי הספק לא יהיה אחראי לאספקת שירותי התקשורת עצמם (קווי תמסורת, שירותי התמסורת ותחזוקת ציוד פסיבי ואקטיבי), ואלה יסופקו על ידי החברה ו/או מי מטעמה.
- 16.3. הספק הנוכחי מפעיל כיום מערכת NOC (Network Operations Center) מסוג PRTG. הספק יידרש לקבל את ההתראות באמצעות מערכת זו ולטפל בממצאים. הספק יהיה רשאי להציע חלופות כמפורט בסעיף 8 לעיל.
- 16.4. פעילות הספק בתחום ניהול הרשתות תכלול לפחות את הפעולות הבאות:
 - 16.4.1. סיוע בתכנון והתאמות ברשתות התקשורת של החברה לשינויים בסוגי והיקפי הפעילות, לרבות תכנון קיבולת והרחבות נדרשות לרשת.
 - 16.4.2. אינטגרציה בין מערך הטלפוניה ומערך המחשוב של החברה, כדוגמת Active Directory ו-Exchange.
 - 16.4.3. ביצוע הגדרות.
 - 16.4.4. התקנת תוכנות נדרשות להפעלת רשתות התקשורת.
 - 16.4.5. ניהול הפעילות מול ספקי המערכת, המספקים את שירותי קווי התמסורת של רשת התקשורת וקבלני תחזוקת התשתית הפסיבית.
 - 16.4.6. טיפול בכל ההתראות ממרכז ה-NOC, אשר יתקבלו בשעות הפעילות של מרכז התמיכה כמפורט בסעיף 30.3.1 להלן. התראות שיתקבלו מעבר לשעות אלה, יטופלו בתחילת שעות הפעילות הבאות למעט תקלות קריטיות (כהגדרתן בסעיף 23 להלן), אשר יטופלו במתכונת של 24/7, ללא תוספת תשלום לחברה.
 - 16.4.7. מעקב שוטף אחר ביצועי כל רשת והתראה על צווארי בקבוק ונקודות כשל אפשריות.
 - 16.4.8. ניטור של מערכות ה-firewall של החברה וטיוב החוקים.
 - 16.4.9. זיהוי ואיתור תקלות, צווארי בקבוק ונקודות כשל אפשריות.
 - 16.4.10. ליווי תהליך החלפת ציוד תקול בציוד רזרבי, שיסופק על ידי ספקי המערכת.
 - 16.4.11. שדרוג גרסאות בהתאם להמלצות היצרנים השונים.
 - 16.4.12. ביצוע הגדרות בהתאם לצורך, הגדרת Vlan, הפעלה וכיבוי של POE ויכולות נוספות שהמתגים מאפשרים.
 - 16.4.13. התקנה של מתגים חדשים ו/או מתגים שמוחלפים כתוצאה מתקלה, בהתאם להמלצות יצרן best practice ולקונפיגורציה הקיימת.
 - 16.4.14. התקנה של נקודות גישה Access point חדשות, החלפה של יחידות תקולות, בדיקת כיסוי קליטה והוספה של יחידות נוספות.
 - 16.4.15. התקנה, ניהול ותפעול של מערכות הגנה וניטור ברשת התקשורת כגון מערכות ה-Aruba central, HPE IMC, Network Monitor, NAC Network Access control.
 - 16.4.16. ביצוע גיבויים להגדרות בציוד התקשורת.

17. פעולות System

- 17.1. הספק אחראי לבצע כל פעולה הנדרשת לצורך תפעול כלי התשתית לרבות :
 - 17.1.1. הכנת Image להתקנת מחשבים ו/או שרתים והפצת אפליקציות באופן יעיל ואיכותי.
 - 17.1.2. בדיקות אינטגרציה ותחזוקה המצריכות כיבוי והדלקה של כלי התשתית ומערכות הליבה.
 - 17.1.3. ניהול הרשאות.
 - 17.1.4. תפעול, ניהול ותחזוקה של כלי התשתית וכלי ענן לרבות Azure, 365.
 - 17.1.5. תחזוקה תפעול ותפעול של סביבת ה-DR.
 - 17.1.6. אבחון בעיות כלי התשתית וביצועים.
 - 17.1.7. הקמה, תחזוקה ותפעול של כלי ניטור ובקרה.
 - 17.1.8. הקמה, תחזוקה ותפעול של DHCP, CA, DNS, Active directory, SCCM, GPO.
 - 17.1.9. כתיבת סקריפטים ויצירת אוטומציות.
 - 17.1.10. הקמה, תחזוקה, שדרוג, עדכון ותפעול של שרתים פיזיים ווירטואליים.
 - 17.1.11. תחזוקה ותפעול מערכת הטלפוניה, לרבות מערכת הקלטה, מוקד ונתב שיחות.
 - 17.1.12. טיפול בהקצאת משאבים.
 - 17.1.13. הגדרה, בדיקה ותפעול של מערך הגיבויים.

18. ניהול מסדי נתונים

- 18.1. על הספק לנהל ולהפעיל את מסדי הנתונים המופעלים על ידי החברה (שירותי DBA תשתית), לרבות :
 - 18.1.1. טיוב שאילתות.
 - 18.1.2. ארגון מחדש של בסיס הנתונים.
 - 18.1.3. ניהול אינדקסים.
 - 18.1.4. הרחבת סכמות.
 - 18.1.5. הגדרת טבלאות חדשות.
 - 18.1.6. הקצאות שטחים.
 - 18.1.7. הגדרת תהליכי אוטומציה.
 - 18.1.8. הגדרת גיבויים.
 - 18.1.9. התקנת שרתי SQL חדשים ושדרוג שרתים קיימים.
 - 18.1.10. תיקון שגיאות וטיפול בתקלות.
 - 18.1.11. אבחון בעיות ביצועים.
 - 18.1.12. ביצוע תכנון אל מול צרכי פרויקטים חדשים.

19. תחזוקה של מערך הטלפוניה של החברה

- 19.1. הספק נדרש לנהל את מערך הטלפוניה של החברה.
- 19.2. יובהר כי כלל ציוד הטלפוניה ושירותי הטלפוניה יסופקו על ידי ספקי המערכת מטעם החברה (כיום בינת).
- 19.3. פעילות הספק בתחום זה תכלול:
 - 19.3.1. תכנון והתאמת רשת התקשורת הארגונית לקליטת מכשירי הטלפון.
 - 19.3.2. ניהול תחזוקת תשתיות הכבילה הפסיבית, המשמשות את החברה ואת המשתמשים.
 - 19.3.3. אינטגרציה בין מערך הטלפוניה ומערך המחשוב של החברה, כדוגמת Active Directory, DNS, DHCP, Exchange וסיוע בחידוש תעודות CA.
 - 19.3.4. התאמת רשת התקשורת לתמיכה בפעילות מערך הטלפוניה.
 - 19.3.5. התקנת תוכנות נדרשות להפעלת מערך הטלפוניה.
 - 19.3.6. התקנה ותפעול של אפליקציות טלפוניה Softphone.

20. תפעול ותמיכה במערך אבטחת המידע

- 20.1. הספק נדרש להפעיל ולתחזק את מערך אבטחת המידע של החברה, בכל הקשור לתשתיות הטכנולוגיות ולמערכות הליבה.
- 20.2. שירותי הספק יבוצעו בהתאם לנהלים והוראות שיסופקו על ידי מערך אבטחת המידע של החברה ובהתאם להנחיות הגורמים המנחים (כדוגמת מערך הסייבר הלאומי והרשות להגנת הפרטיות). יובהר כי ההנחיות לעיל עשויות להתעדכן מעת לעת וכי הספק מחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המעודכנות, ללא תוספת עלות לחברה.
- 20.3. ככל ופעילות כלשהי תביא ליצירת תקלה, היא תטופל בהתאם להוראות סעיף 23 להלן.
- 20.4. במסגרת הפעילות השוטפת בתחום אבטחת המידע, על הספק לבצע לפחות את הפעולות הבאות:
 - 20.4.1. סיוע בהכנת תוכנית לעמידה בתקן ISO27001.
 - 20.4.2. סיוע בהכנת תוכנית להתמודדות עם אירועי סייבר (כדוגמת חדירת כופרה, תקיפות Denial of service וחדירת קוד עיון). התוכנית תכלול המלצות לטיפול במתארים שונים של תקיפות סייבר, לרבות אמצעי הגנה בפני תקיפות סייבר, מערכות להתראה על התרחשות אירוע סייבר ופתרונות גיבוי נתונים שיאפשרו שיחזור נתונים שנפגעו עקב אירוע הסייבר.
 - 20.4.3. הקשחת התשתיות הטכנולוגיות של החברה, בהתאם להנחיות אבטחת המידע של החברה.
 - 20.4.4. סיוע בגיבוש צרכים וארכיטקטורה לפרויקטים הרלוונטיים לתשתיות הטכנולוגיות, בהיבטי אבטחת מידע וסייבר. הניתוח יכלול הצגת חלופות.
 - 20.4.5. ליווי כל התקנת תוכנה ו/או ייבוא ו/או ייצוא אל ו/או מתוך מחשבי החברה מכל סוג שהוא, תוך וידוא שאינה גורמת לנזק ממשי או לנזק באבטחת מידע. במסגרת זו יש לבדוק כי כל תוכנה תסופק כשהיא בגרסתה המקורית, שהונפקה על ידי היצרן או באמצעות טעינה ישירה מאתר היצרן ואושרה לשימוש על ידי נתי"ע.
 - 20.4.6. בחינת פרצות לחוות השרתים ו/או ל-Domain.

- 20.4.7. סיוע באינטגרציה בין מערכות אבטחת המידע והתשתיות הטכנולוגיות של החברה, כולל טיפול בממשקים של האפליקציות השונות.
- 20.4.8. השתתפות בתרגילים ובסקרי סיכונים שיבוצעו על ידי גורמים בחברה ו/או מי מטעמה.
- 20.4.9. טיפול בממצאים ויישום המלצות ממבדקי חדירה וסקרי סיכונים שיבוצעו על ידי החברה ו/או מי מטעמה.
- 20.4.10. הרצת כלי לביצוע סקרי סיכונים אוטומטים וטיפול בממצאים.
- 20.4.11. ביצוע פעולות לשיפור הציון המתקבל ממערכות אבטחה.
- 20.4.12. שדרוג והחלפה של פרוטוקולים אפליקציות לא בטוחות.
- 20.4.13. טיוב חוקים מתירניים וסגירת פגיעות לצמצום סיכוני סייבר.
- 20.4.14. תפעול, ניהול ותחזוקה של מערכות אבטחת המידע של החברה.
- 20.4.15. ניהול פרויקטים להתקנה, שדרוג או החלפה של מערכות אבטחת מידע.
- 20.4.16. תפעול וניהול של כלל סוגי התעודות CA, פנימיות וחיצוניות, וביצוע החידוש שלהן.
- 20.4.17. תפעול וניהול SSO בגישה לאפליקציות שונות.
- 20.4.18. תפעול וניהול שוטף של כלל הכלים בתחום אבטחת המידע.
- 20.4.19. בחינה ושחרור מיילים או אתרים שנחסמו.
- 20.5. פעילות נדרשת מול ספק ה-SOC של החברה (ספק מערכת):
- 20.5.1. סיוע לחברה בהגדרת עדכון חוקים במערכת ה-SIEM (Security Information and Event Management).
- 20.5.2. עבודה שוטפת ומלאה מול ה-SOC של החברה וטיפול בהתראות.
- 20.5.3. טיפול וליווי אירועי סייבר על ידי צוות התגבור (בהתאם לפירוט להלן).
- 20.5.4. טיפול בהתראות המתקבלות ממערכות ה-EDR.
- 20.5.5. ביצוע שיפורים ויישום המלצות המתקבלות ממערכות ה-SOC וה-EDR.
- 20.6. הוראות להפעלת צוות תגבור מטעם הספק:
- 20.6.1. בעת התרחשות או חשש לאירוע סייבר, יעמיד הספק לרשות החברה תגבור לצוות הספק הקיים לביצוע משימות בהנחיית החברה ועבודה בשיתוף עם צוות ההתערבות (IR) של החברה ("צוות התגבור").
- 20.6.2. צוות התגבור יכלול מומחים מכלל הדיסיפלינות הנדרשות לצורך החזרתן של התשתיות הטכנולוגיות של החברה לכשירות מלאה בהתאם לפק"מ חירום.
- 20.6.3. תפקיד הספק יהיה, בין היתר, סיוע בחקירת האירוע, תיקון הפגיעויות שאפשרו את האירוע, בידוד הפגיעות, מחיקה או חסימה של חשבוניות ורכיבים, תיקון הנזקים שנוצרו בעקבות האירוע, שחזור גיבויים, שינוי סיסמאות, החלפת רכיבי תוכנה ו/או חומרה והתקנה מחדש של מחשבים ושרתים עד לחזרה לשגרה.
- 20.6.4. הספק נדרש לוודא כי צוות התגבור יהיה זמין 24 שעות בכל מהלך השנה.

20.6.5. צוות התגבור יידרש להיות זמין לשיחה טלפונית תוך לא יאוחר משעתיים בעת דיווח על אירוע סייבר, ולהגיע לחוות השרתים הנפגעת תוך לא יאוחר מ-5 שעות לאחר קרות אירוע סייבר.

20.6.6. בתחילת כל אירוע יעבירו נציגי החברה לספק הנחיות שיכללו: תיאור הבעיה, השירות הנדרש, צוות התגבור הנדרש מטעם הספק ומשך צפוי של השירות הנדרש.

20.6.7. צוות התגבור מטעם הספק יפעל בהתאם לתוכנית התמודדות עם אירועי סייבר המאושרת על ידי החברה והגורמים מטעמה ובשיתוף פעולה מלא עם החברה ו/או מי מטעמה.

20.6.8. צוות התגבור יעביר דיווחים שוטפים לחברה על כל פעולה שננקטה במהלך קרות האירוע, את הערכת המצב לפתרון ונציג מטעם הצוות ישתתף בדיונים שיתקיימו במהלך אירוע הסייבר ולאחריו, בהתאם לדרישת החברה.

21. ניטור אתר ה-DR ותפעול מערך הגיבויים

21.1. הספק אחראי לכל הפעילות הנדרשת לצורך שמירה על המשכיות עסקית וגיבוי של התשתיות הטכנולוגיות של החברה.

21.2. הגיבויים יבוצעו בהתאם לנוהל 030-CO לגיבוי ושחזור נתונים המצורף כנספח א'5 לחוזה.

21.3. אתר ה-DR מופעל עבור החברה על ידי גורם חיצוני (CSP), כתשתית אירוח בסביבת הענן הציבורי Azure.

21.4. הספק יידרש לספק לכל הפחות את השירותים הבאים:

21.4.1. בדיקת תקינות יומית של רפליקציית המידע, כולל שלפיות עיתיות של המידע.

21.4.2. ניטור פעילות אתר ה-DR ותקינות הרשתות במסגרת ה-NOC כמפורט בסעיף 15.7 לעיל.

21.4.3. ביצוע תרגילי Fail over test לפחות אחת לשנה.

21.4.4. עדכון מדריכי שימוש באתר ה-DR במסגרת הנהלים, כמפורט בסעיף 26 להלן.

21.4.5. ניהול טיפול בתקלות בכל שלביהן (כמפורט בסעיף 23 להלן), כולל מעקב מול ה-CSP.

21.5. תפעול מערך הגיבויים יכלול:

21.5.1. ביצוע הגדרות להפעלת מערך הגיבויים, על פי מדיניות ונהלי החברה.

21.5.2. בדיקה יומית של סנכרון המידע לאתר ה-DR וטיפול בתקלות סנכרון.

21.5.3. ביצוע סקר לבדיקת פעילותו התקינה של מערך הגיבויים ועמידתו במדיניות הגיבויים, במועדים שייקבעו על ידי החברה.

21.5.4. שחזור מידע, על פי צורך, ושחזור יזום לבדיקת תקינות הגיבויים.

21.5.5. אחסון קלטות באתר ייעודי לכך יהיה באחריות החברה.

21.5.6. תיאום שינוע הקלטות ממשרדי החברה לאתר האחסון של קלטות הגיבוי. השינוע יבוצע על ידי ספק חיצוני שייקבע על ידי החברה. נציג מטעם הספק יידרש להיות אחראי על ליווי התהליך ותיעוד המספרים הסידוריים של הקלטות הנשלחות והחוזרות.

21.5.7. טיפול בתקלות בגיבויים.

22. פעילות לשמירת ההמשכיות העסקית

22.1. הספק אחראי לפעול בהתאם לנהלי החברה לשמירת ההמשכיות העסקית (BCP) של התשתיות הטכנולוגיות.

22.2. השירותים בנושא זה יכללו, בין היתר:

- 22.2.1. בדיקה יזומה של כל הנהלים פעם בשנה (Audit) ומתן המלצות לעדכון ושיפור.
- 22.2.2. השתתפות בתרגיל שנתי לבחינת מוכנות החברה להתמודדות עם אירועים המסכנים את ההמשכיות העסקית (DRP). התרגיל יכלול שלב "יבש" ושלב "רטוב".
- 22.2.3. ייעוץ בנושא המשכיות עסקית בעת הכנסת כלי תשתית חדשים.
- 22.2.4. ביצוע סקירה, אחת לשנה, של פעילות אתרי ה-DR ויכולתם להוות מתקן חליפי למתקן העיקרי, בהתאם למדיניות ההמשכיות העסקית של החברה.

23. טיפול בתקלות בתשתיות הטכנולוגיות

23.1. הספק נדרש לספק שירותים בעת קרות תקלות בתשתיות הטכנולוגיות, כמפורט בסעיף זה להלן.

23.2. יובהר כי הספק נדרש לטפל בכל סוגי התקלות שייווצרו לתשתיות הטכנולוגיות לרבות:

23.2.1. תקלות שייווצרו כתוצאה מביצוע אחת או יותר מהפעולות השוטפות באחריות הספק ואשר פורטו לעיל.

23.2.2. תקלה כתוצאה מאירוע אבטחת מידע או סייבר.

23.2.3. תקלות שנוצרו כתוצאה מפעולה ו/או אי פעולה של מי מספקי המערכת.

23.3. אחריות הספק במקרה של תקלות בתשתיות הטכנולוגיות היא כדלקמן:

- 23.3.1. המלצה לחברה על סיווג התקלה בהתאם להגדרת התקלות, כפי שמוגדר להלן.
- 23.3.2. קביעת תוכנית עבודה לטיפול בתקלות, כולל קביעת הגורמים האחראיים לטיפול בתקלה.
- 23.3.3. הפעלת הגורם הרלוונטי לטיפול בתקלה ווידוא כי הוא מטפל בתקלה בהתאם להסכם עימו (הספק, ספק מערכת או כל גורם אחר).
- 23.3.4. בדיקת מימוש אחריות ספקי המערכת, בהתאם להסכמים עימם ולהגדרת סיווג התקלות בהסכמי החברה עימם.
- 23.3.5. ניהול פעולות להסלמת תקלות מול היצרנים הרלוונטיים.
- 23.3.6. בדיקת התקנת חלקי חילוף מקוריים.
- 23.3.7. ניהול שלבי הטיפול בכל תקלה שתגלה בתשתיות הטכנולוגיות באופן שוטף עד סיומה, כולל מעקב אחר התקדמות הטיפול בתקלות.
- 23.3.8. המלצות לפעולות להפחתת רמת הסיווג של התקלה מקריטית לרמה נמוכה יותר.
- 23.3.9. ניהול תהליך החלפת ציוד תקול בציוד רזרבי שיסופק על ידי החברה ו/או על ידי ספקי המערכת.

23.3.10. הפקת לקחים מכל תקלה והמלצה על דרכים למניעת הישנותה, כולל השתתפות בדיוני תחקור אירועים והפקת דו"ח תחקור לתקלות, בהתאם להחלטת החברה.

23.4. סיווג התקלות ורמות השירות עבורן:

23.4.1. סיווג התקלות ורמת השירות הנדרשת מהספק לטיפול בתקלות בתשתיות הטכנולוגיות תהיה כמפורט להלן:

דרגת חומרה	סוג התקלה	זמן מקסימלי לתחילת הטיפול בתקלה
1	תקלה קריטית – תקלה הגורמת להשבתה של התשתיות הטכנולוגיות ו/או תקלה המשביתה 20% ויותר מכלל המשתמשים ו/או אירוע סייבר או חשש לאירוע סייבר.	עד 3 שעות בכל עת (24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה).
2	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות אחת מהתשתיות הטכנולוגיות ו/או תקלה מערכתית הגורמת להפרעה חמורה ו/או מונעת שימוש ותפעול של המערכות ו/או תקלה המשביתה פחות מ-20% מכלל המשתמשים ו/או התראות ו/או חולשות ו/או בקשה לביצוע התקנה ו/או העברה ו/או הגדרה ו/או שינוי של משתמשי VIP.	עד 4 שעות במהלך השעות 08:00 – 18:00 בימים א'-ה' או עד 10 שעות עבודה, מעבר לשעות שפורטו לעיל, לפי המוקדם.
3	תקלה רגילה – תקלה שאינה קריטית ואינה דחופה ו/או בקשה לביצוע התקנה ו/או העברה ו/או הגדרה ו/או שינוי.	עד תום יום העבודה העוקב של יום דיווח התקלה, בהתאם לשעות שפורטו לעיל.

23.4.2. סיווג התקלה ייקבע על ידי החברה בלבד.

23.4.3. הדיווח על קיום התקלה יתקבל בכל אחד מהמקורות הרלוונטיים, לרבות:

23.4.3.1. דיווח של משתמשים למרכז התמיכה הטכנית, בכל אחד מערוצי הפנייה האפשריים (כמפורט בפרק ד' להלן).

23.4.3.2. דיווח ממערכות ניטור של החברה או של הספק.

23.4.3.3. מידע מספקי המערכת.

23.4.3.4. מידע ממרכז ה-SOC של החברה.

23.4.4. מועד תחילת הטיפול בתקלה ייקבע על ידי החברה, בהתאם למועד בו התקבל דיווח על אירוע שעלול או הפך לתקלה, לרבות באמצעות מערכת הניטור ו/או פנייה של נציגי נת"ע, לפי המוקדם מביניהם.

23.5. שלבי הטיפול בתקלה:

23.5.1. על הספק להתחיל ולטפל בתקלה מייד עם קבלת המידע על כך, ולטפל בתקלה באופן רציף עד לתיקונה, לשביעות רצונה של החברה.

23.5.2. על הספק לדווח לחברה בכל עת על כל התפתחות – במקרה של תקלה קריטית, אחת לשעה, במקרה של תקלה דחופה או רגילה, אחת ל-3 שעות. בנוסף, יועברו דיווחים שוטפים על התקדמות הטיפול בתקלה לפי הצורך. הדיווח יכלול לפחות את הפרטים הבאים:

- 23.5.2.1. פירוט התקלה.
- 23.5.2.2. לוח זמנים לטיפול בתקלה ולסיום הטיפול.
- 23.5.2.3. משאבים המוקצים מטעם הספק לטיפול בתקלה.
- 23.5.2.4. תוכנית להפחתת השפעת התקלה על רכיבים אחרים של התשתיות הטכנולוגיות.
- 23.5.2.5. פעולות שבוצעו ממועד הדיווח הקודם.
- 23.5.3. הספק נדרש לבצע ולמסור לחברה תחקיר מלא של כל אירוע תקלה קריטית, תוך לא יאוחר מ-5 ימי עבודה לאחר גמר הטיפול בה, ולגבי תקלות דחופות ורגילות, בסיום כל חודש. תחקיר זה יכול לכל הפחות את:
 - 23.5.3.1. פירוט הסיבות לתקלה.
 - 23.5.3.2. הפעולות שבוצעו לצורך הטיפול בתקלה (כולל כל שלבי המשנה).
 - 23.5.3.3. התשומות שהושקעו על ידי הספק לצורך הטיפול בתקלה.
 - 23.5.3.4. לקחים מהתקלה להצעות לשיפור שימנעו את חזרתה.
- 23.5.4. סגירת התקלה (כולל קביעת המועד בו הושלם הטיפול) תבוצע על ידי נציגי נת"ע בלבד.
- 23.6. הוראות כלליות לטיפול בתקלות:
 - 23.6.1. הטיפול בתקלות יבוצע בכל מקום שיידרש (בחוות השרתים ו/או במקום אחר, בהתאם לעניין).
 - 23.6.2. הספק נדרש לוודא כי כל טיפול בתקלה יבוצע בהתאם להוראות היצרן הרלוונטי ועל ידי גורמים מוסמכים מטעם היצרן.
 - 23.6.3. הטיפול בתקלות מסוימות יהיה בהתאם לסוג האירוע וחומרתו ולפי העקרונות דלהלן:
 - 23.6.3.1. בתקלה שנגרמה בשל אירוע סייבר או חשד לאירוע סייבר – יש לפעול כמוגדר בנוהל "פק"ל חירום – טיפול באירוע סייבר" 1227061#.
 - 23.6.3.2. בתקלה שנגרמה בשל פגיעה פיזית בתשתיות הטכנולוגיות – יש לפעול כמוגדר במסמך "תוכנית המשכיות עסקית" 1517625#.
 - 23.6.4. הספק נדרש לנהל ולתעד את המעקב אחר הטיפול בתקלות באופן ממוחשב, באמצעות כלי ייעודי לנושא שייקבע על ידי החברה. יובהר כי הספק נדרש לתעד כל פעולה ושלב במסגרת הטיפול בתקלות.
 - 23.6.5. בעת תקלה קריטית לפחות נדרשת נוכחות פיזית של מנהל האתר (ובהעדרו איש הסיסטם), בכל עת, במקום התקלה עד פתרונה.
 - 23.6.6. בכל סוגי התקלות הספק יספק כוח אדם מקצועי המתאים לטיפול בסוג התקלה הפרטנית ללא כל תוספת עלות לחברה.
 - 23.6.7. תידרש עדיפות לטיפול באמצעות גישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים על החברה. רמת השירות הנדרשת מהספק תהא זהה לטיפול בתקלות באמצעות גישה מאובטחת מרחוק ולטיפול בתקלות באמצעות נוכחות פיזית.
- 23.7. טיפול בתקלות בתשתיות טכנולוגיות להן אין לחברה ספק מערכת ו/או אחריות יצרן:

23.7.1. במקרים בהם לסוג ציוד מסוים בתשתיות הטכנולוגיות אין ספק מערכת רלוונטי לטיפול בתקלה – יידרש הספק לטפל בעצמו בתיקון התקלה, בכל רמת סיווג Break&fix.

23.7.2. יובהר כי שירות זה יבוצע בתשלום נוסף על בסיס שעות העבודה שיושקעו על ידי הספק ותשלום עבור חלקים וחלפים, בהתאם להוראות סעיף 6 לחוזה.

23.7.3. השירותים בנושא זה יכללו לכל הפחות:

23.7.3.1. אספקת חלקי חילוף מקוריים של היצרן.

23.7.3.2. הפעלת טכנאים מוסמכים מטעם היצרן לטיפול בתקלה.

23.7.3.3. בדיקת תקינות הציוד בתום הטיפול.

23.7.3.4. התקנה מחדש של הרכיב התקול וביצוע אינטגרציה עם שאר רכיבי התשתיות הטכנולוגיות הרלוונטיים.

24. תיעוד התשתיות הטכנולוגיות

24.1. הספק אחראי לנהל ולתחזק את תיעוד שירותי תחזוקת התשתיות הטכנולוגיות.

24.2. התיעוד יבוצע בהתאם לנהלי החברה בנושא, המצורפים כנספח א'5 לחוזה.

24.3. התיעוד בתחום זה יכלול לכל הפחות:

24.3.1. ניהול רישום מסודר של כלל הציוד והאמצעים הנכללים בתשתיות הטכנולוגיות, לפי מיקומם, לרבות מיקום השרתים בכל מסד (ה-U הבודד), תיעוד הדיסקים, לרבות גרסאות ה-FIRMWARE שלהם וסוגי RAID.

24.3.2. מפות ארכיטקטורה לכלל התשתיות הטכנולוגיות בפורמט Visio.

24.3.3. תיעוד של כלל הרישוי הקיים ברשות החברה עבור התשתיות הטכנולוגיות, כולל סוג, פירוט יצרנים, גורמי קשר לתחזוקה ומועדי חידוש.

24.3.4. פירוט של כלל ספקי המערכת, לרבות פרטי קשר, תחומי אחריות ופרטי ציוד רלוונטי.

24.3.5. תיעוד של תוכניות העבודה המאושרות, על גרסאותיהן.

24.3.6. תיעוד של כלל הטיפולים המונעים והסקרים הפרו-אקטיביים שבוצעו לתשתיות הטכנולוגיות.

24.3.7. תיעוד של פעולות להגנה בפני התקפות סייבר, תיעוד של כל תרגילי ואירועי הסייבר, התחקור והפקת הלקחים.

24.3.8. תיעוד של כל הפעולות בנושא ההמשכיות העסקית ותרגילים שנעשו בנושא, כולל תוצאות ומסקנות.

24.3.9. תיעוד של תשתיות הכבילה הפרושות בחוות השרתים, לרבות מגשרים.

24.3.10. תיעוד השינויים בתשתיות הטכנולוגיות.

24.3.11. תיעוד ביצוע פעולות תחזוקה מונעת.

24.3.12. תיעוד של כלל תהליכי הטיפול בתקלות, כולל הפקת הלקחים בגינן.

24.3.13. תיעוד כתובות IP של ציוד ושרתים.

- 24.3.14. תיעוד של קישורים למערכות ניהול.
- 24.3.15. תיעוד של סיסמאות ניהול.
- 24.3.16. מדריכי משתמש לכלי התשתית שבאחריות ניהול הספק כפי שהוגדר על ידי החברה.
- 24.3.17. תיעוד אופן טיפול בתקלות וקיום תקלות חוזרות.
- 24.4. הספק נדרש לעדכן את התיעוד אחת ל-6 חודשים לכל הפחות.
- 24.5. התיעוד ישמר במערכות החברה.
- 24.6. הספק נדרש לקבל את אישור החברה לכל עדכון של תכולת התיעוד. ככל ויימסרו הערות – על הספק לתקן את ההערות תוך לא יאוחר מ-3 ימי עבודה.
- 25. דיווח דו"חות**
- 25.1. הספק יספק דו"חות ודשבורדים על פעילותו בהתאם לכללי סינון ומיון שייקבעו על ידי החברה.
- 25.2. הדו"חות יכללו לכל הפחות:
- 25.2.1. דו"ח בקרה שוטפת וניטור פעילות התשתיות הטכנולוגיות של החברה.
- 25.2.2. דו"ח סטטוס פעילויות תחזוקה, כולל סטטוס הפעילות, פערים בלוחות הזמנים ו/או במשאבים, בעיות מרכזיות, סיכונים מרכזיים ותוכנית לצמצום הפערים (אם ישנם).
- 25.2.3. דו"ח ו/או דשבורד פניות למרכז התמיכה, כולל פניות חדשות, חוזרות, אופן הטיפול בפניות וסיבת סגירת הפנייה.
- 25.2.4. דו"ח חודשי על עמידת הספק בהסכם רמת השירות המוגדרות בחוזה ובמפרט זה.
- 25.2.5. מצגת שירות חודשית בנושא אירועים שטופלו על ידי הטכנאים.
- 25.2.6. דו"ח סיכום שנתי כללי לכלל הפעילות של הספק.
- 25.2.7. דו"ח גידול ו/או קיטון שנתי במצאי ובקריאות השירות, בהתאם למנגנון עדכון התמורה הקבוע בסעיף 6.2 לחוזה.
- 25.3. הדו"חות יימסרו בפורמט שייקבע על ידי החברה.
- 26. תחזוקת נהלים**
- 26.1. הספק יהיה שותף לעדכון מערך הנהלים והנחיות העבודה של החברה בנושא התשתיות הטכנולוגיות.
- 26.2. הנהלים יכללו:
- 26.2.1. נוהל גיבוי ושחזור נתונים.
- 26.2.2. נוהל טיפול בקריאת שירות לצוות תמיכה טכנית.
- 26.2.3. נוהל הקמה/שדרוג של מערכות טכנולוגיות ממוחשבות.
- 26.2.4. נוהל בקורות גישה והרשאות למערכת המחשוב.
- 26.2.5. נוהל תחזוקת תשתיות ומערכות מחשוב.
- 26.2.6. נוהל טיפול בשינויים במערכות מידע ממוחשבות.

- 26.2.7. פק"ל אבטחת מידע.
- 26.2.8. תוכנית המשכיות עסקית BCP.
- 26.2.9. נוהל ספירת מצאי ומפקד רכוש קבוע וניהול רכוש שוטף.
- 26.2.10. נוהל קליטה, ניווד וסיום העסקה של עובד.
- 26.2.11. נוהל טיפול במסמכי החברה.
- 26.2.12. נוהל היפרדות מהספק בתום תקופת ההתקשרות, לרבות תיק תיעוד ותוכנית היפרדות.
- 26.3. כבסיס, ישמשו הנהלים הקיימים בידי החברה, המצורפים **כנספת א' 5** לחוזה, לאחר תיקון והשלמות שיבוצעו על ידי הספק במסגרת תקופת ההיערכות.
- 26.4. הנהלים יישמרו כקבצים דיגיטליים בשרתי החברה ויעמדו לרשות צוות הספק בכל עת.
- 26.5. הספק נדרש לקבל שינויים ועדכונים, הוספה והורדה של נהלים על ידי החברה.
- 27. שירותי הדרכה**
- 27.1. הספק נדרש לבצע הדרכה והטמעה לעובדי החברה ולספקי המערכת מטעם החברה על כלים שבאחריותו.
- 27.2. הספק נדרש לספק את כל הנדרש לצורך ביצוע ההדרכות, לרבות מיקום, מדריכים, לומדות מוקלטות, מדריכי משתמש, ועוזרי הדרכה נוספים ככל ויידרשו.
- 27.3. הספק נדרש לבצע הדרכת אוריינטציה כללית ראשונית לעובדים חדשים של החברה.
- 27.4. על הספק להכין ולעדכן אחת לשנה לפחות לומדות מוקלטות ומדריכי משתמש למערכות שבאחריות הספק.
- 27.5. הספק נדרש לבחון את המודרכים בתום ההדרכה. תוכן הבחינה יוצג לאישור החברה.
- 27.6. הספק נדרש להעביר דו"ח בתום כל הדרכה על תכולת ההדרכה ותוצאותיה.
- 28. שירותים נוספים הכלולים בשירותים**
- 28.1. השתתפות בסקרים וביקורות שייערכו מטעם גורמים שונים, כגון מבקר הפנים של החברה, מבקר המדינה ומערך הסייבר.
- 28.2. ייעוץ מקצועי לחברה בכל הנוגע להפעלת התשתיות הטכנולוגיות בנושאים כגון בחינת שדרוגים, המלצות להתיעלות, שיפור ביצועים והעלאת הזמינות.

פרק ד' – דרישות לתמיכה טכנית בתשתיות הטכנולוגיות (תשתיתית ואפליקטיבית) והפעלת טכנאים

29. שירותי מרכז התמיכה

29.1. הספק יפעיל מוקד תמיכה טכנית (תשתיתי ואפליקטיבי) שישימש את משתמשי הקצה מטעם החברה ("שירותי התמיכה").

29.2. שירותי התמיכה יסופקו לכל סוגי התשתיות הטכנולוגיות לרבות:

29.2.1. סיוע בתפעול ובפתרון בעיות בתשתיות הטכנולוגיות.

29.2.2. סיוע בתפעול ובפתרון בעיות בצידוד הקצה.

29.2.3. תמיכה אפליקטיבית במערכות הליבה (ברמת Tier 1).

29.2.4. קבלת קריאות אפליקטיבית במערכות הליבה והעברתן לצוות הרלוונטי (ברמת Tier 2).

29.3. שירותי התמיכה יכללו, בין היתר (הכל כמפורט בהמשך פרק זה):

29.3.1. ביצוע הגדרות ומתן הרשאות.

29.3.2. הדרכה וסיוע בתפעול שוטף של מערכות הליבה בנושאים שיוגדרו על ידי החברה.

29.3.3. קבלת קריאות אוטומטיות ממערכות ניטור שוטף של התשתיות הטכנולוגיות וטיפול בהתאם לעניין.

29.3.4. בקרה על פתיחת קריאות אצל היצרנים ו/או ספקי המערכת (אסקלציה) ומעקב אחר הטיפול בהן עד סגירתן.

29.3.5. ניהול הטיפול בתקלות משלב פתיחה, מעקב אחר הטיפול בהן ועד סגירתן.

29.3.6. הפעלת מערך הטכנאים לצידוד הקצה – פתיחת ההוראה, מעקב ביצוע, מתן סיוע וייעוץ מרחוק.

29.3.7. קבלת התראות מה-SOC וטיפול בהתאם להנחיות מערך אבטחת המידע של החברה.

29.3.8. קבלת התראות ממערכות הניטור והעברתם לאיש הצוות הרלוונטי.

29.3.9. ניהול ידע מרכז התמיכה וצוותי התמיכה, בניית בנק ידע מתעדכן לטיפול בתקלות ומענה למשתמשים, זיהוי תרחישים/תקלות נפוצות והצעות התייעלות.

29.4. יובהר כי הספק לא יידרש לספק שירותי תמיכה לציבור הרחב אלא לבעלי חשבון משתמש בלבד.

29.5. מידע על היקפי הפעילות הנוכחיים במרכז התמיכה של החברה מפורטים בנספח א' לחוזה. יובהר כי מדובר בהיקפים הנוכחיים בלבד, אשר אינם מכסים את כל תחומי השירות הנדרשים בפרק זה, ואינם מייצגים את היקפי הפעילות הצפויים לחברה.

30. שיטת התפעול של שירותי התמיכה

30.1. מרכז התמיכה יפעל על פי מתודולוגית ההפעלה של פונקציית Service Desk ב-ITIL.

30.2. לצורך טיפול בפניות יוגדרו 3 רמות טיפול:

30.2.1. Tier 1 – מענה ראשוני רוחבי למשתמשים בכל הנושאים, לרבות תמיכה והדרכה למערכות הליבה בנושאים נפוצים ומוכרים שיוגדרו על ידי החברה, מתן הרשאות,

נעילה ושחרור משתמשים והקצאת רישוי, תקלות נפוצות בעלות פתרון פשוט וקצר. רמה זו תטופל על ידי תומכים במרכז התמיכה.

30.2.2. Tier 2 – מענה מקצועי לפי מקצועות (skills) – רמה זו תטופל על ידי גורמים מקצועיים (אנשי תשתיות) המוסמכים לטפל בסוגי התקלות הרלוונטיים, ואשר בסמכותם להשלים טיפול בתקלה. תמיכה אפליקטיבית למערכות הליבה, ברמה זו יינתן על ידי צוות ההדרכה של נת"ע או של צוות ייעודי מטעם החברה.

30.2.3. Tier 3 – אסקלציה (הסלמה) של התקלות לגורמים רלוונטיים (ספקי מערכות ו/או יצרנים) לצורך קבלת סיוע ופתרון בעיות, במקרים שלא יפתרו על ידי הגורמים המוסמכים ברמות הקודמות.

30.3. שירותי התמיכה יסופקו בחלונות הזמן להלן:

30.3.1. **שירותי תמיכה על ידי תומכים אנושיים** – בימים א'-ה' בין השעות 07:00 – 23:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 – 14:00 ("שעות הפעילות של מרכז התמיכה").

30.3.2. **שירותי תמיכה עצמיים** – 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

30.3.3. **שירותי טכנאים** – בימים א'-ה' בין השעות 07:30 – 19:00.

30.4. שירותי התמיכה יסופקו בעברית ו/או אנגלית.

30.5. הפניות לשירותי התמיכה תתאפשרנה באמצעות:

30.5.1. שיחת טלפון למספר טלפון ייעודי (מספר נפרד לשיחות קוויות ולשיחות סלולאריות).

30.5.2. מייל הפותח קריאה במערכת לניהול פניות.

30.5.3. WhatsApp ו/או SMS במידה ויבוצע חיבור למערכת ניהול הפניות.

30.5.4. פורטל ארגוני WEB.

30.5.5. ממשק מול Chatbot.

30.6. מרכז התמיכה יחולק להתמחויות (Desk) לפי החלוקה הבאה:

30.6.1. חומרה ותקשורת.

30.6.2. אבטחת מידע.

30.6.3. מערכות Desk Top.

30.6.4. ציוד קצה.

30.6.5. מערכות ליבה.

30.6.6. הדרכה.

31. צוות התמיכה

31.1. הספק נדרש לאייש את כל אנשי הצוות הנדרשים לצורך תפעול מרכז התמיכה כמפורט בסעיף 5.2.1 להסכם.

31.2. המבנה הארגוני, תחומי האחריות, היקפי בעלי התפקיד ואיוש התפקידים יוצגו על ידי הספק במסגרת תקופת ההיערכות, כמפורט בפרק ה' להלן.

31.3. הספק נדרש לאייש את מרכז התמיכה בהיקף הנדרש כדי לעמוד בהיקפי הפעילות הנוכחיים (המפורטים בנספח א'6 לחוזה) בהתאם לרמת השירות הנדרשת. יובהר כי הספק יהיה מחויב לעמוד בהיקפי פעילות גדולים יותר, ככל שיידרש לכך, בין היתר לאור צפי הגידול במתן השירותים כמפורט בסעיף 3.1 לעיל.

31.4. התומכים יהיו בעלי הסמכה לספק שירות עבור כלי התשתית ו/או מערכת הליבה הרלוונטיים.

31.5. על הספק להדריך את צוות התמיכה ולהכשירו לצורך מתן שירותי התמיכה (לרבות עבור תמיכה במערכות הליבה של החברה).

32. מיקום מתן שירותי התמיכה

32.1. שירותי מרכז התמיכה יסופקו מאתר שיסופק על ידי הספק לפי בחירתו ("אתר מרכז התמיכה").

32.2. אתר מרכז התמיכה יהיה בישראל. המיקום יוצג לחברה במהלך תקופת ההיערכות.

32.3. יובהר כי אתר מרכז התמיכה יוכל להיות משולב בפעילות אחרת של הספק ולא תיידרש הפרדה לצורך הפעלת מרכז התמיכה עבור החברה.

32.4. אתר מרכז התמיכה יכלול כמות עמדות שיענו על היקפי השירות וצוות התמיכה הנדרש לתפעול מרכז התמיכה, בהתאם להיקפי הפעילות המפורטים בנספח א'6 לחוזה ובהתאם לרמת השירות הנדרשת. יובהר כי הספק יהיה מחויב לעמוד בהיקפי פעילות גדולים יותר, ככל שיידרש לכך, בין היתר לאור צפי הגידול במתן השירותים כמפורט בסעיף 3.1 לעיל. הספק נדרש להציג את תכנון אתר מרכז התמיכה במהלך תקופת ההיערכות, באופן העונה על הדרישות הללו.

32.5. הספק נדרש לספק במסגרת אתר מרכז התמיכה, בין היתר, את כל הציוד והאמצעים הנדרשים לתפעול של מרכז התמיכה באופן העונה על הסכם רמת השירות, אמצעי ביטחון, בהתאם להוראות החברה (דלתות ביטחון, מערכת בקרת כניסה, מצלמות טמ"ס וכיו"ב) וכן אמצעים לרווחת עובדי מרכז התמיכה (מטבחון, חדר אוכל, חדרי מנוחה וכיו"ב).

33. מערכות מרכז התמיכה

33.1. באחריות הספק לספק את כל הציוד והמערכות הנדרשות לצורך הפעלה תקינה של מוקד התמיכה, לרבות המערכות המפורטות להלן, והכל בהתאם לנדרש ועל מנת לעמוד ברמות השירות המפורטות להלן (יחדיו: "מערכות מרכז התמיכה"):

33.1.1. מערכת ניהול פניות (CRM) (הרחבה בסעיף 33.2 להלן).

33.1.2. מערכת טלפוניה ומרכזיה.

33.1.3. קווי תקשורת.

33.1.4. מערכת IVR.

33.1.5. מודול קמפיינים (חייגן שיחה חוזרת Call back) – מערכת המבצעת חיוג אוטומטי למשתמשים אשר בחרו להפעיל את חלופת החיוג החוזר.

33.1.6. מערכת ניהול ידע – Knowledge Management.

33.1.7. מערכת הקלטת שיחות – Total Recording.

33.1.8. מערכת משלוח הודעות אוטומטיות למשתמשים הפונים באמצעות SMS ו/או WhatsApp.

33.1.9. מערכת למדידת דרישות שירות.

33.2 מערכת ניהול פניות (CRM) :

33.2.1 מערכות מרכז התמיכה יכללו את מערכת ניהול הפניות שפותחה על ידי החברה, על בסיס תשתית Dynamics ("מערכת ניהול הפניות").

33.2.2 ככל והספק יבקש להציע מערכת ניהול פניות אחרת – הוא יידרש להציגה לאישור החברה במהלך שלב ההיערכות ("המערכת המוצעת"). המערכת המוצעת תידרש לעמוד בדרישות המצטברות המפורטות להלן :

33.2.2.1 המערכת המוצעת תהיה מערכת ממותגת, בעלת נפח שוק של לפחות 10% בישראל.

33.2.2.2 כלל רכיבי המערכת המוצעת יהיו בעלי יכולת תמיכה על ידי גורם מקומי בישראל במהלך כל תקופת הפעלתם.

33.2.2.3 המערכת המוצעת לא תהיה במצב של End of Sale, End of Life או End of Support.

33.2.2.4 המערכת המוצעת תפעל באופן שיאפשר חזרה לפעילות תוך לא יאוחר משש (6) שעות ממועד האירוע של נפילת המערכת (Recovery Time Objective), ותוך איבוד מידע של מקסימלי של עד חמש עשרה (15) דקות מנפילת מערכת (Recovery Point Objective, "RPO").

33.2.3 יובהר כי הספק יוכל להציג מערכת העונה על מספר רכיבים של מערכות מרכז התמיכה שפורטו לעיל, או להציג כלים נפרדים לכל רכיב – לפי שיקול דעתו.

33.2.4 על הספק להכשיר את צוות התמיכה להפעיל את כלל מערכות מרכז התמיכה.

33.2.5 הספק יידרש לבצע במערכת ניהול הפניות את כל הפעולות הבאות :

33.2.5.1 הגדרת וניהול הרשאות במערכת ניהול הפניות.

33.2.5.2 ביצוע הגדרות לנתבים ולתפריטי השיחות.

33.2.5.3 הגדרות לתהליך ה-Call Back.

33.2.5.4 מערכת לניתוב השיחות בין התומכים (SBR).

33.2.5.5 הגדרה ותפעול של מערכת ההקלטה שתאפשר הקלטה של כל השיחות.

33.2.5.6 הגדרת דו"חות לצורך בקרה על עמידה בהסכם רמת השירות.

33.2.5.7 מערכת אוטומטית לביצוע סקרים.

33.2.5.8 הספק יגדיר ויטמיע כלים וחלופות לשירותים עצמיים (Self-Services), שיצמצמו את הצורך להמתין לנציג אנושי.

34. שלבי הטיפול בפנייה

34.1 הספק יידרש לזהות את הפונה (המשתמש), הזיהוי יבוצע בהתאם להוראות החברה.

34.2 כל פנייה תרשם אוטומטית במערכת ניהול הפניות. הספק יידרש לבצע השלמות פרטים מעבר לפרטים שירשמו אוטומטית הנדרשים להמשך הטיפול בפנייה.

34.3 במידה והפנייה קיבלה סיווג שגוי או הגיעה מערוץ שלא מסווג, הספק יידרש לתקן את הסיווג במערכת ניהול הפניות לקטגוריה המתאימה.

- 34.4. הפונה יקבל הודעה בערוץ בו פנה לגבי רישום הפנייה.
- 34.5. ככל ופונה לא יקבל תמיכה במרכז התמיכה מכל סיבה שהיא – תומך יידרש לבצע שיחה חוזרת (Call Back), בהתאם לנוהל טיפול בקריאת שירות לצוות תמיכה טכנית.
- 34.6. התומך יפעל להגברת השימוש בתמיכה באופן עצמי.
- 34.7. הספק ינהל תיעוד מלא של כל שלבי הטיפול בפניות, לרבות פרטי הפנייה, המענה שניתן, התמיכה שסופקה, שלבי הטיפול וסגירת הטיפול.
- 34.8. ניהול הפניית הטכנאים לתקלות שלא ניתן לסגור ישירות באמצעות מרכז התמיכה.
- 34.9. מעקב אחר הפניית הטיפול לגורמים אחרים (לרבות ספקי המערכת וגורמים בחברה).
- 34.10. הספק יעביר דיווח מיידי למנהל התשתיות בחברה ולמנהל האתר בכל מקרה אחד מהמקרים הבאים – תקלה קריטית ודחופה, חוסר שביעות רצון של מקבל התמיכה, תקלות חוזרות.
- 34.11. עם סגירת הפנייה, יישלח עדכון לפונה (בערוץ בו פנה) על סיום הטיפול, עם העתק למייל שיימסר לספק על ידי החברה.
- 34.12. אם במסגרת הטיפול בקריאת השירות הוחלפו או ניתן למשתמש ציוד קצה חליפי – יעדכן התומך במערכת ניהול ציוד ב-SAP במספר הסידורי של החלק שניתן למשתמש, כמפורט בנוהל ספירת מצאי ומפקד רכוש קבוע וניהול הרכוש השוטף FN-17.
- 34.13. מערכת ניהול הפניות תשלח סקר שביעות רצון לאחר השלמת הטיפול בכל פנייה, באמצעותה תיבדק שביעות הרצון של מקבל התמיכה. הגדרת הסקרים תבוצע על ידי הספק ותוגש לאישור החברה.
35. **הסכם רמת השירות של שירותי התמיכה**
- 35.1. הספק נדרש להפעיל את שירותי התמיכה כלהלן:
- 35.1.1. שירותי התמיכה יספקו מענה אנושי בשעות המפורטות בסעיף 30.3 לעיל.
- 35.1.2. זמן התגובה לפנייה טלפונית ברמת Tier 1 תהיה עד 60 שניות ממועד קבלת הפנייה במרכז התמיכה, ולפנייה במייל/פורטל – עד 30 דקות ממועד קבלת הפנייה, במהלך שעות הפעילות של מרכז התמיכה.
- 35.1.3. זמן התגובה ברמות האחרות על ידי גורם מקצועי ברמת Tier 2 לא יעלה על 30 דקות ממועד קבלת הפנייה במרכז התמיכה במהלך שעות הפעילות של מרכז התמיכה.
- 35.1.4. כל פנייה שתגיע מעבר לשעות הפעילות של מרכז התמיכה – תענה בהתאם לרמות השירות לעיל, כאשר המועד הנדרש לתחילת טיפול יהיה 07:30 בבוקר יום העבודה העוקב.
- 35.2. הספק נדרש לעמוד ברמת השירות להלן במרכז התמיכה:

מס'	קריטריון	יעד השירות	תקופת מדידה	רמת השירות הנדרשת
1	שיעור השיחות שנענות במערכת ניהול הפניות	היקף שיחות שנענו ישירות על ידי נציג אנושי, מתוך כלל השיחות שנותבו לפנייה אנושית בנתב.	יומית	לפחות שמונים וחמישה אחוזים (85%) (לא כולל שיחות שננטשו).

מס'	קריטריון	יעד השירות	תקופת מדידה	רמת השירות הנדרשת
2	שימוש בשירותים עצמיים	פעולות מבוססות טפסים דיגיטליים המבוצעות על ידי משתמשים הפונים בפורטל ובמודול IVR.	יומית	לפחות עשרים וחמישה אחוזים (25%) מסה"כ הפניות.
3	הזמן הממוצע למענה אנושי בצ'אט/ שיחה	משך הזמן מתום הניתוב ועד מענה על ידי נציג.	יומית	תשעים אחוזים (90%) מהשיחות יענו תוך לא יאחר משלושים (30) שניות מתום הניתוב, השאר עד מאה ושמונים (180) שניות.
4	מענה בשיחה חוזרת (Call Back)	משך הזמן לשיחה חוזרת ממועד משלוח הודעה לפונה.	שבועית	לפחות תשעים אחוזים (90%) תוך לא יאחר משלוש (3) שעות במהלך שעות פעילות מרכז התמיכה השאר תוך לא יאחר משש (6) שעות במהלך שעות הפעילות.
5	הזמן הממוצע למענה במדיה דיגיטלית	משך הזמן לסגירת פנייה (לא כולל מענה אוטומטי) לפניות בדוא"ל/פורטל.	חודשי	תשעים אחוזים (90%) במהלך יום העבודה בו התקבל הדוא"ל במהלך שעות פעילות מרכז התמיכה, השאר עד ארבע (4) שעות מתחילת יום הפעילות הבא.
6	כמות שיחות שננטשו	סך השיחות שננטשו מתוך סך השיחות הנכנסות, אשר לגביהן בוצע ניתוב כלשהו.	יומית	לא יותר מחמישה אחוזים (5%).
7	סגירת פניות בכל נושא (לרבות בקשות להתקנות, העברת מקומות, שינוי הרשאות, החלפת ציוד וכיו"ב)	היקף הפניות שנסגרו בפנייה אחת (שיחה אשר הושלם הטיפול בה במסגרת השיחה הראשונה בין הפונה לבין נציג השירות).	חודשי	במענה ראשון (Tier1) - שבעים אחוזים (70%) בשנה הראשונה לתקופת ההפעלה של מרכז התמיכה שיפור של אחוז אחד (1%) בכל שנת הפעלה.
8	IMAC	משך זמן להשלמה	חודשי	לפחות 90% במהלך יום עבודה ממועד הפתיחה/הוראת החברה.

35.3. הספק נדרש לנהל את כל הפרמטרים הנדרשים לצורך בדיקת עמידתו ברמות השירות במערכת ממוחשבת, שתהווה חלק ממערכות מרכז התמיכה המפורטות בסעיף 33 לעיל.

35.4. על מערכת מדידת רמת השירות כאמור לספק, לכל הפחות, את כל המידע להלן:

- 35.4.1. דשבורד לסיכום עמידת הספק בכל רמת שירות בנפרד מול היעד (בחתך תקופתי, כפי שיידרש על ידי החברה - יומי, שבועי, חודשי, שנתי).
- 35.4.2. השוואה תקופתית של הדיווח האחרון מול הדיווחים הקודמים (בחתך תקופתי, כפי שיידרש על ידי החברה - יומי, שבועי, חודשי, שנתי), תוך אפשרות להציג גרף מגמה (שיפור/הרעה).
- 35.4.3. יכולת לבצע Drill down לאירועים חורגים.
- 35.4.4. דו"ח הסבר על אי עמידה ביעדים עם תוכנית תיקון לשיפור רמת השירות.
- 35.4.5. דו"ח פיצויים מוסכמים המחושב על בסיס סכומי הפיצויים המוסכמים המפורטים בהסכם.
- 35.5. הדו"חות יימסרו לחברה ברמה חודשית ובנוסף במועדים נוספים לפי דרישה.
- 35.6. הספק נדרש למסור לחברה התראות מיידיות באירוע בו קיימת חריגה של למעלה מ-50% מהיעד הנדרש ברמת שירות מסוימת.
36. **שירותי טכנאים לתמיכה וסיוע למשתמשי הקצה**
- 36.1. הספק אחראי לספק שירותי תמיכה וטיפול בתקלות לצידוד הקצה של החברה הפרוס במשרדי החברה וכן באתרי הקצה.
- 36.2. ציוד הקצה כולל, בין היתר (פירוט בנספח א'4 לחוזה):
- 36.2.1. מחשבים שולחניים וניידים.
- 36.2.2. ציוד פריפריאלי כגון מדפסות, סורקים וקוראי כרטיסים חכמים.
- 36.2.3. ציוד תקשורת כגון מתגים ונתבים.
- 36.2.4. ציוד מולטימדיה.
- 36.2.5. טלפונים סלולריים בגישה למערכות ליבה דרך MDM ומערכת אימות MFA.
- 36.2.6. תוכנות Desktop ומערכות הפעלה.
- 36.3. שירותי הטכנאים מטעם הספק יכללו, בין היתר:
- 36.3.1. התקנה של ציוד קצה.
- 36.3.2. ביצוע IMAC והגדרות.
- 36.3.3. סיוע והדרכה בהפעלת ציוד הקצה.
- 36.3.4. התקנה ותמיכה באפליקציות OFFICE וכלי Microsoft.
- 36.3.5. התקנה ותמיכה באפליקציות מדף מאושרות על ידי החברה.
- 36.3.6. טיפול בתקלות באפליקציות שבאחריות הספק.
- 36.3.7. ביצוע סיור יומי במשרד לבדיקת תקינות המולטימדיה בחדרי הישיבות, תקינות מדפסות מרכזיות ואיסוף ציוד קצה לא בשימוש.
- 36.3.8. חימום נקודות תקשורת.

- 36.3.9. ארגון ואיגוד של כבלים בציוד הקצה ומולטימדיה למניעת מפגעים ושמירה על אסתטיקה במשרדי החברה.
- 36.3.10. טיפול בתקלות של חומרה וציוד קצה, שאינן מצריכות את הפעלת היצרן ו/או מעבדה של המפיץ ו/או היצרן.
- 36.3.11. שירותי מיפוי של אביזרי קצה.
- 36.3.12. סידור וארגון ארונות התקשורת וציוד הקצה.
- 36.3.13. החלפה, פירוק, פינוי, הרכבה ושינוע של ציוד קצה לפי דרישת החברה, לרבות מעבר משרדים.
- 36.4. הפעלת הטכנאים :
- 36.4.1. תיעדוף והנחיות לטיפול יועברו על ידי נציגי נת"ע, ויכול להשתנות מעת לעת.
- 36.4.2. הניהול השוטף וההדרכה של הטכנאים, יבוצע על ידי מרכז התמיכה.
- 36.4.3. הטכנאים נדרשים להגיע לפונה תוך לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד פתיחת הפנייה, למעט משתמשי VIP בהם הטיפול נדרש להתחיל תוך 15 דקות ולהסתיים באותו יום עבודה בו נפתחה הפנייה. "**משתמשי VIP**" – עד 5% מעובדי החברה, שייקבעו על ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי ולפי המדיניות הנהוגה בחברה.

פרק ה' – דרישות לתקופת ההיערכות ולתקופת ההיפרדות

37. משימות באחריות הספק בתקופת ההיערכות

37.1. במסגרת תקופת ההיערכות יידרש הספק לבצע את כלל הפעולות הנדרשות לצורך היערכות מלאה לתחילת מתן השירותים לנתי"ע בכלל והפעולות המפורטות בפרק זה בפרט, בהתאם לאבני הדרך המפורטים בפרק זה.

37.2. הספק נדרש, במסגרת שלב ההיערכות, להגיש פירוט על היערכותו לספק את כל אחד מהשירותים.

37.3. הספק נדרש להכין בשלב זה טבלת היענות (VCRM), ובה יפורטו כלל הדרישות במפרט והאופן בו הספק מתכוון לענות על הדרישות.

37.4. התוכנית תכלול התייחסות לכל הפחות לנושאים הבאים:

37.4.1. השלמת קליטה של כלל צוות הספק, לרבות קבלת אישור החברה לאיוש וקבלת אישור מהימנות. הספק יידרש להציג את כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידת אנשי צוות הספק בדרישות, כמפורט בהסכם.

37.4.2. פעילות לקליטת בעלי תפקידים קיימים, בהתאם להוראות סעיף 5.3 להסכם.

37.4.3. ביצוע היערכות לוגיסטית נדרשת (לרבות רכש ציוד והיערכות לחיבור מרחוק), בהתאם להוראות סעיף 7 לעיל.

37.4.4. הצגת המערכות הטכנולוגיות, המוצעות כתחליף למערכות שיסופקו על ידי החברה, לצורך מימוש השירותים, בהתאם להוראות סעיף 8 לעיל (ככל ורלוונטי).

37.4.5. הצגת כלל קבלני המשנה וגורמים נוספים אשר ייקחו חלק בשירותים (ככל ונדרש) לאישור החברה בהתאם להוראות סעיף 5.8 להסכם.

37.4.6. הצגת תוכנית תחזוקה לשנת התחזוקה הראשונה, בהתאם להוראות סעיף 13 לעיל.

37.4.7. הצגת המתודולוגיה לביצוע כלל השירותים בפרק ג' לעיל (סעיפים 14-28).

37.4.8. מיפוי התשתיות הטכנולוגיות ופירוט תכולת התיעוד, לפי הוראות סעיף 28 לעיל.

37.4.9. היערכות להקמת מרכז התמיכה הטכנית והפעלת מערך הטכנאים, בהתאם להוראות פרק ד' לעיל.

37.5. במהלך תקופת ההיערכות, האחריות על המשך השירותים תהיה של הספק הנוכחי. יחד עם זאת, החברה רשאית לדרוש מהספק לבצע שירותים מסוימים (כולל תיקוני תקלות), בתשלום נפרד, במסגרת התמורה לשירותים הנוספים, לפי הוראות סעיף 6.3 להסכם.

38. אבני דרך להשלמת תקופת ההיערכות

38.1. במהלך תקופת ההיערכות, הספק הזוכה יידרש לעמוד באבני הדרך הבאות:

נושא	תוצר נדרש	מועד מקסימאלי להשלמה מתחילת תקופת ההיערכות (במצטבר)
הגשת תוכנית ההיערכות.	טיוטה לתוכנית ההיערכות.	30 ימי עבודה

נושא	תוצר נדרש	מועד מקסימאלי להשלמה מתחילת תקופת ההיערכות (במצטבר)
אישור תוכנית ההיערכות.	תוכנית היערכות מאושרת על ידי החברה.	50 ימי עבודה
הצגת מיקום מרכז התמיכה.	קבלת אישור החברה למיקום מרכז התמיכה.	50 ימי עבודה
הצגת כלל אנשי צוות הספק.	קבלת אישור החברה לצוות הספק.	60 ימי עבודה
הצגת תכנון מפורט למרכז התמיכה.	קבלת אישור החברה לתכנון מרכז התמיכה.	80 ימי עבודה
הצגת כלל הנושאים הנדרשים במסגרת תוכנית ההיערכות.	אישור החברה למסמך המסכם.	80 ימי עבודה
קבלת אישור החברה להשלמת תקופת ההיערכות.	אישור החברה לכל הנושאים הפתוחים הנדרשים מהספק במהלך תקופת ההיערכות.	80 ימי עבודה

38.2. במהלך תקופת ההיערכות, ייערכו פגישות בתדירות של לפחות 2 פגישות בשבוע כדי לעקוב אחר התקדמות הספק בהשלמת המשימות, בהתאם להוראות סעיף 11 לעיל. במסגרת השירותים, על הספק, מנהל האתר, מנהל הלקוח ומנהל מרכז התמיכה להשתתף ולפעול בהתאם לשגרת הדיונים, כפי שתקבע על ידי החברה, ובהתאם להוראות ההסכם.

39. הוראות לסיום תקופת ההיערכות

39.1. כתנאי להשלמת תקופת ההיערכות, על הספק להשלים את כלל הפעילויות הנדרשות בתקופת ההיערכות, לשביעות רצונה של החברה.

39.2. בתום תקופת ההיערכות, על הספק להגיש לחברה דו"ח המסכם את הפעילויות ואת מוכנותו לביצוע השירותים, תוך התייחסות לכלל הנושאים שבאחריותו, לפי סעיף זה לעיל.

39.3. החברה תבדוק את הדו"ח שיוגש ותוכל לדרוש מהספק השלמות ותיקונים.

39.4. לאחר תיקון הליקויים על ידי הספק והגשת דו"ח מתוקן כאמור, החברה תנפיק לספק אישור על השלמת תקופת ההיערכות ותחילת תקופת השירות. אישור זה יהווה תנאי לקבלת תשלום עבור תקופת ההיערכות.

40. תהליך ההיפרדות

40.1. הספק מחויב להמשיך במתן השירותים במהלך התקופה שבין המועד שייקבע לכך על ידי החברה, ועד מועד סיום ההתקשרות לפי ההסכם (מכל סיבה שהיא) ("תהליך ההיפרדות").

40.2. במהלך תהליך ההיפרדות, על הספק להעסיק איש מקצוע ייעודי (מעבר לצוות הספק), שירכו את כלל הפעולות הנוספות הנדרשות מהספק במהלך תהליך ההיפרדות.

40.3. במסגרת תהליך ההיפרדות, יבצע הספק את הפעולות הבאות (מעבר לשירותים השוטפים):

- 40.3.1. קיום מפגשי חפיפה עם הספק החלופי. יש לכלול לפחות 100 שעות חפיפה. החפיפה תכלול הדרכה על המערכות השונות ששימשו את הספק למתן השירותים.
- 40.3.2. הכנת תיק מידע דיגיטלי בו כל התיעוד הנדרש של השירותים שסופקו כולל נושאים פתוחים, לוח זמנים מעודכן, החלטות שהתקבלו ועוד.
- 40.3.3. ביצוע תוכנית הדרכה לצוות החברה, לספק הנבחר ו/או מי מטעמו.
- 40.3.4. מחיקת כלל המידע הקשור להתקשרות ממאגרי המידע של הספק וקבלת אישור החברה לביצוע.
- 40.3.5. העברת כלל התיעוד הנדרש לידי החברה.

נספח א'1 – התשתיות הטכנולוגיות של החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח א'2 – ספקי המערכת של החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח א' 3 – ארכיטקטורה קיימת לתשתיות הטכנולוגיות של החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח א'4 – ציוד הקצה של החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח א'5 – נהלי החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח א'6 – היקפי הפעילות במרכז התמיכה של החברה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח ב' – התמורה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח ג' – הנחיות מחשוב

1. רקע

כחלק מאסטרטגיית הדיגיטל של נתי"ע, נספח זה מהווה חלק מהתשתית לניהול דיגיטלי מתקדם בפרויקטים הגדולים של החברה. מטרתו היא להבטיח שילוב חלק בין שירותי ה-IT לבין המערכות הדיגיטליות הקיימות, תוך עמידה בתקני ISO19650 ותמיכה בניהול מידע דיגיטלי לאורך כל מחזור החיים של הפרויקט.

מטרות אסטרטגיית הדיגיטל

ניהול מידע אחוד ושקוף: יצירת "מקור אמת" יחיד (Single Source of Truth) באמצעות שימוש במערכות ניהול מתקדמות כמו Aconex/ACC לניהול מסמכים ונתונים, DOORS לניהול דרישות, Primavera לניהול לוחות זמנים ומשאבים וכד'.

שילוב עם מערכות קיימות ועתידיות: המערכת תאפשר ממשק עם SAP ERP לניהול פיננסי ולוגיסטי, ותתמוך בשילוב נתונים ממערכות ניהול תכנון.

תמיכה בתקני ISO19650: עמידה מלאה בדרישות ניהול מידע דיגיטלי, המותאמות לאתגרי פרויקטים מורכבים.

שילוב עתידי: הבטחת גמישות להטמעת מערכות מידע מתקדמות.

2. שימוש בתוכנות ובמערכות ניהול

2.1 רשימת תוכנות ודרישות רכישה

2.1.1 טבלה מס' 1 – תוכנות לרכישה עצמאית על ידי הספק

מטרה	גרסה נדרשת	תוכנה
הכנת דו"חות, מסמכים, חישובים ומצגות.	2019 ומעלה או 365	Microsoft Office

2.1.2 טבלה מס' 2 – תוכנות אשר ירכשו על ידי נתי"ע

מטרה	כמות משתמשים משוערת	תוכנה
ניהול תשלומים, חשבוניות, והוראות שינוי בפרויקט.	1	SAP - מערכת ERP

2.1.3 הנחיות לסוגי ספקים

שימוש בתוכנות	סוג ספק
נדרשים להשתמש בתוכנות המפורטות בטבלה מס' 1.	ספקים העובדים עם פורטל ספקים בלבד
שימוש מוגבל בתוכנות בטבלה מס' 2 בהתאם להנחיות נתי"ע.	
נדרשים להשתמש בתוכנות המפורטות בשתי הטבלאות:	ספקים העובדים עם כלל מערכות נתי"ע
טבלה מס' 1: רכישה עצמאית.	

סוג ספק	שימוש בתוכנות
	<u>טבלה מס' 2</u> : שימוש בתוכנות המסופקות על ידי נת"ע, כאשר עלותן תחול על הספק.

2.2 פירוט דרישות הרכישה והתחזוקה

רכישה עצמאית (TPS)

הספק אחראי על רכישת תוכנות בטבלה מס' 1, כולל ניהול הרישוי, תחזוקה ועדכונים.

תוכנות המסופקות על ידי נת"ע

הרישוי יסופק על ידי נת"ע, אך העלויות יחולו על הספק בהתאם להסכם. יובהר כי לצורך ביצוע פעולות במערכת ה-SAP של נת"ע ובמודולים הייעודיים לביצוע פעולות אלה, תספק נת"ע על חשבונה ליועץ רישיון אחד לביצוע כל פעילות של היועץ שתדרוש כניסה למערכות נת"ע וקבלת רישיון SAP וחתימה דיגיטלית. ככל שהיועץ יבקש להקצות רישיונות נוספים, עליו לשאת בעלותם של אותם רישיונות ודמי התחזוקה השנתיים בגינם. עלויות אלה יקוזזו מחשבונות היועץ. עלות הרישיונות תתעדכן מעת לעת בהתאם לתעריפים המשולמים על ידי נת"ע לחברות הרלוונטיות עבור שירותים אלה.

2.3 עדכנות ושדרוגים טכנולוגיים

סעיף	פירוט
הגדרת שדרוג	שדרוג כולל התקנה של גרסה חדשה או עדכנית של התוכנה, המוסיפה פונקציונליות חדשה או משפרת את הביצועים. שדרוג עשוי להיות כרוך בעלות כספית נוספת על הספק.
הגדרת עדכון	עדכון כולל תיקונים של באגים, תקלות או שיפורים שנועדו להבטיח פעולה תקינה של התוכנה. עדכון נכלל בדרך כלל במסגרת תחזוקת התוכנה וללא עלות נוספת לספק.
מדיניות סיום חיי מוצר (End of Life)	על הספק להבטיח כי במהלך מתן השירותים לא ייעשה שימוש בתוכנות או מערכות שהגיעו ל"סיום חיי מוצר" (End of Life) "סיום חיי מוצר" מוגדר כתוכנה או מערכת שאין להן תמיכה מצד היצרן או המפתח.
אחריות הספק על מערכות בסטטוס EOL	במקרים בהם מערכת או תוכנה מגיעות לסטטוס של EOL במהלך מתן השירותים, על הספק לשדרגן או להחליפן בהתאם לדרישות נת"ע ובעלות עצמית.
אחריות הספק על שדרוגים	על הספק לשאת בעלויות השדרוגים הדרושים לתוכנות הנרכשות על ידו או המסופקות על ידי נת"ע, כפי שמפורט בחוזה.
זכויות נת"ע	נת"ע שומרת על זכותה לעדכן, לשדרג או להוסיף תוכנות לפי הצורך ובשיקול דעתה הבלעדי, כאשר הדרישות המינימליות יועברו לספק מראש.

2.4 סיום חוזה או פקיעת תוקף רישיון

סעיף	פירוט
החזרת מסמכים ומידע	בתוך 30 יום מסיום תקופת הרישיון או החוזה (או כל תקופה אחרת המוגדרת בחוזה, לפי המוקדם מביניהם), על הספק להחזיר לנת"ע את כל המסמכים והמידע הקשורים לתוכנה.
איסור נוסף שימוש	חל איסור על הספק לעשות שימוש במידע או במסמכים לאחר תום תקופת הרישיון או החוזה.

2.5 הוראות כלליות לספקים שאינם עובדים עם מערכות נת"ע

סעיף	הנחיות
שימוש בתוכנות חוקיות	הספק יפעיל אך ורק תוכנות בעלות רישיון חוקי ותקף.
רכישת תוכנות	רכישת התוכנות תתבצע על ידי הספק ועל חשבונו הבלעדי.
התאמת גרסאות	כל תוכנה חייבת להיות מותאמת לגרסה שבה משתמשת נת"ע.
שינויים ועדכונים	נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לעדכן, להוסיף או לשדרג תוכנות לפי שיקול דעתה הבלעדי.
הפקת דו"חות ומסמכים	הדו"חות יוגשו הן בפורמט העריכה המקורי (לדוגמה, Word) והן בפורמט PDF.
	דו"חות הכוללים מספר קבצים מיישומים שונים יומרו ל-PDF ישירות מתוך הפלט האלקטרוני של התוכנה.
	הקבצים יאוחדו לקובץ PDF יחיד ולא ייווצרו על ידי סריקת תדפיסים.
	האחריות להמרה ולאיחוד הקבצים היא על הספק בלבד.
גיבוי נתונים	הספק יבצע גיבוי נתונים לפחות אחת לשבוע.
	יש לוודא כי עומק הגיבוי מאפשר שחזור נתונים לתקופה של לפחות 7 שנים (על פי הנחיות נת"ע). גיבוי יבוצע באמצעים מאובטחים ויוכל להיות נגיש לשחזור במידת הצורך.
אבטחת מידע	בהתאם לנספח הנחיות ומדיניות אבטחת המידע של נת"ע.
בדיקת מדיה	כל מדיה שמועברת לצורך ביצוע השירותים תעבור סריקת וירוסים לפני שליחתה לנת"ע.
מחויבות עובדים ויועצים	על הספק לוודא שכל עובדיו, יועציו וספקי המשנה יפעלו בהתאם להוראות נספח זה.

2.6 שימוש בכלי תוכנה המנוהלים על ידי נת"ע

סעיף	פירוט
סוגי רישיונות	חלק מהרישיונות יהיו "שמיתים" (למשתמשים ספציפיים).
	חלק מהרישיונות יוגדרו "אתריים" (ארגוניים).
	שימוש במערכת יתבצע בהתאם למדיניות הרישוי של נת"ע ושל ספקי התוכנה.
הסכמי תמחור	חלק מהתוכנות נרכשו בתמחור לפי כמות משתמשים או לפי תקופת שירות.
	התמחור יתעדכן בהתאם לצרכים ולשינויים במהלך הפרויקט.
דרישות חיבור	חלק מהתוכנות יפעלו על בסיס אינטרנט עם מהירות גלישה ודפדפנים עדכניים.
	חלק מהתוכנות ידרשו התקנת גישה מוצפנת, לדוגמה, VPN.
עדכונים ודרישות נוספות	נת"ע שומרת על זכותה לדרוש עדכוני דפדפן.
	נת"ע רשאית לדרוש שדרוגי מהירות גלישה והשתתפות בבדיקות נקודתיות לשדרוג גרסאות.
הדרכות	הדרכות יתקיימו לפחות פעמיים בשנה במשרדי נת"ע או הספק.
	על הספק לוודא שעובדיו מכירים את מערכות הנתונים והדרישות.
תוספות ושינויים עתידיים	נת"ע שומרת לעצמה את הזכות להוסיף או לשדרג תוכנות מעבר לאלו המפורטות בטבלאות.
שמירה על פרטיות המידע	חלק מהמערכות מאפשרות ניהול מסמכים פנימיים של הספק תוך שמירה על פרטיות המידע כחלק מהתשלום על רישוי התוכנה.
תאימות ל End of Life	על הספק לוודא כי כל המערכות או התוכנות הנמצאות בשימוש לצורך השירותים אינן במצב של "סיום חיי מוצר" (End of Life). מערכות הקרובות לסטטוס זה יידרשו להיות מדווחות לנת"ע מראש לצורך תכנון ושדרוג.

נספח ג'1 – אבטחת מידע

נספח אבטחת מידע עבור ספקים של נת"ע בעלי גישה למערכות המידע של נת"ע

1. רקע

פעילותה השוטפת של חברת נת"ע מערבת ספקים חיצוניים רבים, המספקים לה שירותים שונים. במסגרת השירותים ספקים אלה עשויים ליצור ולקבל מידע עבור נת"ע ולשמור עותקים שלו אצלן, לספק תשתיות לאחסון ועיבוד המידע, או לקבל גישה לרשת נת"ע ולמידע שלה.

חלק מנכסי המידע של נת"ע מסווגים כמידע עסקי, ביטחוני או אישי חסוי, ודליפתם לגורמים בלתי מורשים עלולה לגרום לסיכון ביטחוני או לנזק עסקי, תדמיתי או משפטי משמעותי לחברה.

על-מנת למזער את הסיכונים לפגיעה בסודיות, באמינות ובזמינות המידע, נדרש להגן על נכסי המידע, הן כאשר הם ברשת נת"ע והן כאשר הם נמצאים אצל הספקים או באחריותם.

מסמך זה יפרט הנחיות ודרישות אבטחת מידע לספקים שיוצרים, מעבדים ו/או מחזיקים מידע של נת"ע בתשתיות המחשוב שלהם (לדוגמה: חברות תכנון).

יש לכלול בהסכמי ההתקשרות עם הספקים את מחויבותם ואחריותם לאבטחת המידע של נת"ע, טרם תחילת הפעילות עם הספק. הדרישות שיפורטו להלן יצורפו כנספח להסכם ההתקשרות.

2. הגדרות

- 2.1 **נכס מידע** – קובץ, רשומה, מאגר נתונים או עותק פיזי, המכיל מידע שנוצר או התקבל במסגרת הפעילות השוטפת של החברה, ובעל ערך לתפקודה התקין של נת"ע.
- 2.2 **אבטחת מידע** - כלל הפעולות והאמצעים הנדרשים על-מנת להבטיח כי יישמרו השלמות, הזמינות, המהימנות, הסודיות והשרידות של נכסי המידע.
- 2.3 **סודיות (Confidentiality)** – דרישה שהגישה למידע תוגבל אך ורק לגורמים שהוגדר שתפקידים מחייב גישה זו, וניתנו להם הרשאות בהתאם.
- 2.4 **שלמות ואמינות (Integrity)** – דרישה שהמידע יהיה שלם, אמין ומדויק לכל אורך מחזור חייו.
- 2.5 **זמינות (Availability)** – דרישה שהמידע יהיה זמין למשתמשים המורשים כאשר הם זקוקים לו.
- 2.6 **מידע רגיש / מידע חסוי** - מידע שחשיפתו לגורמים לא מורשים עלולה לגרום לסיכון ביטחוני, לפגיעה בפרטיות, לנזק עסקי משמעותי לנת"ע, או להוות הפרה של חוק או רגולציה.
- 2.7 **אירוע אבטחת מידע** – מידע הנחשף בפני גורמים בלתי מורשים ואשר עלול לסכן את הארגון, לפגוע בפרטיות עובדיו וקבלניו, לפגוע בפעילות העסקית של נת"ע או להוות הפרת חוק מכל סוג.
- 2.8 **סביבת המידע של נת"ע** (אצל הספק) – נכסי המידע של נת"ע וכל התשתיות, תחנות הקצה והרכיבים המאפשרים גישה אליהם, או שבהם הם נוצרים, נשמרים, מעובדים או מועברים.
- 2.9 **צורך עסקי** – צורך הנובע מתפקיד העובד ו/או מהמשימות המוטלות עליו לצורך ביצוע השירותים עבור נת"ע.

2.10 **תוֹךְ מאובטח (Secure Channel)** – יצירת תוואי תקשורת מאובטחת למניעת התערבות, צפיה בלתי מורשית ו/או שיבוש נתונים.

3. פירוט הדרישות מספקים שיוצרים, מקבלים ו/או מחזיקים מידע של נת"ע

3.1 דרישות כלליות

3.1.1 הספק יגדיר מדיניות אבטחת מידע התואמת חוקים, רגולציות ותקנים רלוונטיים לגביו, והולמת את הסטנדרטים המקובלים בתחום. המדיניות תוגש לאישור הדרג הניהולי הבכיר ותוטמע בקרב כל הגורמים בעלי גישה לסביבת המידע של נת"ע.

3.1.2 הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע של נת"ע.

3.1.3 הספק ועובדיו המורשים לגישה לסביבת המידע של נת"ע, יחתמו על NDA טרם תחילת הפעילות.

3.1.4 הספק אחראי למנוע דליפת המידע של נת"ע לגורמים שאינם מורשים.

3.1.5 קבלני משנה אותם מעוניין הספק להעסיק נדרשים לאישור על ידי נת"ע לפני תחילת עבודתם.

3.1.6 הספק אחראי לאבטחת המידע של נת"ע, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך זה, גם עבור ספקי משנה שיעסיק במסגרת השירותים אותם הוא מספק לנת"ע.

3.1.7 הספק יודיע לנת"ע בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע, או חשד לאירוע, בסביבת המידע של נת"ע. הספק ונת"ע ישתפו פעולה בחקירה ובטיפול באירוע.

3.1.8 במידה ונת"ע תראה בכך צורך, הספק יאפשר ביצוע ביקורות ע"י נת"ע או מטעמה, לוודא עמידה בדרישות המפורטות במסמך זה. הספק ישתף פעולה עם הגורם המבקר ויאפשר גישה למסמכים ורשומות רלוונטיים לביקורת.

3.1.9 במידת הצורך ועל בסיס מסמך זה, בכל עת בה תידרש הצפנה, על הספק להשתמש בדרכי הצפנה ומפתחות המקובלות ומוסכמות על ידי הגורמים המורשים בנת"ע.

3.1.10 התהליך כאמור בסעיף 3.1 זה לעיל יבוצע על ידי הספק בתוך לא יאוחר מ-3 חודשים ממועד חתימת החוזה. הספק ימציא לנת"ע את כל האישורים המתבקשים עד לתום תקופה זו.

3.2 אבטחת מידע במשאבי אנוש

3.2.1 הספק אחראי לבצע בדיקות רקע לעובדים המורשים לסביבת המידע של נת"ע, בכפוף למגבלות החוקים הרלוונטיים (לדוגמא, הנחיות משטרת ישראל 151, תעודת יושר, בדיקות רקע פנימיות של נת"ע או כל בדיקה אחרת המאושרת על ידי רשויות החוק).

3.2.2 הספק יבצע פעילויות להעלאת מודעות העובדים לנושאי אבטחת מידע בכלל ולסיכונים הרלוונטיים לביצוע תפקידם בפרט.

3.2.3 הספק יוודא ביטול הרשאות והחזרת ציוד ומצעי מידע שמכילים מידע של נת"ע, בעת עזיבת עובד או שינוי תפקיד.

3.3 אבטחה פיזית

- 3.3.1 כל הרכיבים וההתקנים בהם מאוחסן ומעובד המידע של נת"ע יהיו מוגנים מפני נזקים סביבתיים (הצפה, שריפה וכדומה).
- 3.3.2 הגישה הפיזית לסביבת המידע של נת"ע תוגבל לבעלי צורך עסקי בלבד. הסביבה תהיה מוגנת מפני גישה של גורמים בלתי מורשים באמצעות מערכות בקרת גישה וכניסה (כרטיס קורא קרבה או כל כרטיס חכם אחר, מערכת בקשת הרשאות).
- 3.3.3 עותקים קשיחים של מידע של נת"ע ומדיה נתיקה המכילה את המידע, יאוחסנו באופן מאובטח.
- 3.3.4 עותקים קשיחים של מידע של נת"ע ומדיה נתיקה המכילה את המידע אשר אינם נדרשים עוד לצרכי עבודה ואין בהם שימוש, יגרסו או יושמדו בכל דרך אשר תמנע גישה עתידית לנתונים המאוחסנים.
- 3.4 העברת מידע רגיש/חסוי בין הספק ונת"ע
- 3.4.1 מידע דיגיטלי לא יועבר באמצעות רשת האינטרנט או במייל רגיל בין הספק ונת"ע או בין הספק וספקי משנה, אלא בערוץ מאובטח, כפי שיימסר במועד ההעברה ע"י איש הקשר של הספק בנת"ע.
- 3.4.2 מידע על-גבי מצעים פיזיים (עותק קשיח, מדיה נתיקה) יימסר ישירות לידי עובד נת"ע או בתהליך שיוגדר במועד ההעברה ע"י איש הקשר של הספק בנת"ע.
- 3.4.3 יש להצפין מידע המועבר על-גבי מדיה נתיקה. מפתח ההצפנה יימסר בנפרד לצד המקבל.
- 3.4.4 בעת העתקת מידע למדיה נתיקה ע"י ספק משנה, יש לוודא מחיקה אפקטיבית של כל העותקים מתשתיות המחשוב של ספק המשנה.
- 3.5 אחסון מידע
- 3.5.1 ככלל, המידע של נת"ע יאוחסן בשרתים ברשת הפנימית של הספק, ולא בתחנות הקצה.
- 3.5.2 במקרים בהם יש צורך עסקי לשמור מידע רגיש של נת"ע במחשב נייד, יש להצפין את הקבצים או את הכונן הקשיח של המחשב.
- 3.5.3 בסיום ההתקשרות עם נת"ע, הספק יודא העברת כל המידע לנת"ע ומחיקה לצמיתות של כל ההעתקים שלו משרתי הספק. יש לשמור תיעוד (לוג) של מחיקת המידע.
- 3.6 גיבוי והתאוששות
- 3.6.1 הספק ידאג לגיבוי המידע של נת"ע. גיבויים המכילים מידע רגיש יישמרו באופן מאובטח, והגישה אליהם תאופשר רק לפי צורך עסקי.
- 3.6.2 במידה ומדיית הגיבוי מוצפנת, יש לאחסן את מפתחות ההצפנה בנפרד מהמדיה.
- 3.6.3 הספק יתחזק תכניות המשכיות עסקית והתאוששות מאסון.
- 3.7 אבטחת הרשת
- 3.7.1 לא תתאפשר גישה ישירה מרשת האינטרנט לסביבת המידע של נת"ע אלא באמצעות קישור מאובטח ושימוש בהזדהות דו שלבית.

- 3.7.2. עדיפות היא לקישור לרשת נתי"ע באמצעות תקשורת LAN אולם במידה ונדרשת גישה בתקשורת אלחוטית לסביבת המידע של נתי"ע יש לנקוט באמצעים הבאים לטובת צמצום הסיכון.
- 3.7.2.1. סביבת ה-WIFI תופרד באופן מוחלט מסביבות העבודה אשר אינן רלוונטיות ועל בסיס הצורך לדעת.
- 3.7.2.2. לא תתאפשר גישה לרשת האינטרנט מרשת ה-WIFI.
- 3.7.2.3. יש להחליף את הסיסמאות ברירת המחדל של הנתבים האלחוטיים באופן שיתאמו את דרישות המינימום המפורטות בפרק גישת המשתמש.
- 3.7.2.4. לא יתאפשר ניהול מרוחק של הנתבים האלחוטיים (מחוץ לרשת נתי"ע).
- 3.7.2.5. יש לבטל שידור שם הרשת.
- 3.7.2.6. יש להשתמש בפרוטוקולי אותנטיקציה והצפנה עדכניים בצירוף סיסמה מורכבת.
- 3.7.2.7. יש לוודא שמירת לוגים וניטור רשת ה-Wi-Fi.
- 3.7.3. סביבת המידע של נתי"ע תופרד, פיזית או לוגית, מסביבות של לקוחות אחרים.
- 3.7.4. סביבת המידע של נתי"ע תהיה מוגנת באמצעות מנגנוני אבטחת המידע הבאים לפחות:
- 3.7.4.1. Network firewall – תתאפשר תעבורה לפי צורך עסקי בלבד
- 3.7.4.2. Gateway Anti-Malware Engines
- 3.7.4.3. Web/Category based filtering
- 3.7.4.4. Intrusion Prevention/Detection System (IPS/IDS)
- 3.7.4.5. Web Proxy Servers
- 3.7.4.6. DDOS Protection
- 3.7.4.7. Application Firewall (עבור אפליקציות החשופות לאינטרנט)
- 3.7.4.8. Data Loss Prevention – DLP
- 3.7.4.9. תחנות קצה בעלות גישה למידע השייך לנתי"ע יהיו מוגנות באמצעות תוכנות Endpoint Protection ו-Endpoint detection & Response.
- 3.7.5. הסביבה התפעולית של המידע של נתי"ע תופרד מסביבות נמוכות (סביבות פיתוח, בדיקות), על-מנת לצמצם סיכונים של גישה או שינויים בלתי מורשים במידע של נתי"ע.
- 3.7.6. הספק יבצע בדיקות חוסן, באמצעות גורם בלתי תלוי, לתשתיות סביבת המידע של נתי"ע, אחת ל-12 חודשים לפחות, או עם כל שינוי משמעותי ברשת. הספק יעדכן את נתי"ע בממצאים קריטיים וידאג לטפל בהם תוך זמן סביר.

3.8	בקרת גישה
3.8.1	הגישה לסביבת המידע של נתי"ע תחייב הזדהות של המשתמש ותוגבל לבעלי צורך עסקי בלבד.
3.8.2	הרשאות המשתמש יוקצו בהתאם לצורך העסקי ולפי עקרונות "הצורך לדעת" ("Need to know") ו"מינימום הרשאות" ("Least privilege").
3.8.3	חשבונות משתמש בעלי הרשאות חזקות (למשל: מנהל מערכת) יוקצו למספר המינימלי הנדרש של עובדים.
3.8.4	לכל מורשה גישה לסביבת המידע של נתי"ע יוקצה מזהה משתמש (user ID) ייחודי. השימוש בחשבון קבוצתי או חשבון משותף בסביבת המידע של נתי"ע אסור.
3.8.5	חשבונות של עובדים שעזבו או החליפו תפקיד ואינם קשורים עוד לשירותים עבור נתי"ע, ייחסמו או יבוטלו.
3.8.6	הספק יאכוף מדיניות של סיסמאות חזקות:
3.8.7	אורך סיסמה 8 תווים לפחות
3.8.8	הסיסמה תהיה מורכבת משילוב של אותיות גדולות, אותיות קטנות, ספרות וסמלים.
3.8.9	תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה ראשונית (שסופקה ע"י מנהל רשת/מערכת) בסיסמה קבועה, מיד לאחר ההזדהות הראשונה למערכת.
3.8.10	תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה כל 3 חודשים לפחות. משתמש לא יוכל לבחור סיסמה חדשה הזהה לאחת משלוש הסיסמאות האחרונות שלו.
3.8.11	תיושם הגנה קריפטוגרפית על סיסמאות, הן באחסון והן בתעבורה. שיטת ההגנה תהלוט את ההמלצות העדכניות בתחום.
3.8.12	חיבור מערכת (Session) שאינו פעיל במשך 20 דקות, ינותק באופן אוטומטי. חידוש החיבור ידרוש מהמשתמש הזדהות חוזרת.
3.8.13	חשבון משתמש יינעל אחרי 6 ניסיונות גישה כושלים. שחרור הנעילה יתאפשר רק אחרי 30 דקות לפחות, או על-ידי מנהל המערכת, לאחר תהליך אימות של זהות המשתמש.
3.8.14	כל התחברות בגישה מרחוק (Remote access) לסביבת המידע של נתי"ע תתבצע בערוץ מוצפן (למשל: SSL VPN) ותחייב הזדהות בשני אמצעים (Two-factor authentication). למשל: סיסמת משתמש + OTP.

3.9	אבטחת שרתים ותחנות קצה
3.9.1	הספק יקשיח ויגדיר את כל השרתים ותחנות הקצה אשר בסביבת המידע של נתי"ע, בהתאם להוראות היצרנים או להמלצות המקובלות בתחום (Best practices).
3.9.2	יישומים, שירותים, פורטים, מודולים, רכיבים וכדומה, שאינם נחוצים לפעילות ולשימושים העסקיים שהוגדרו, ייחסמו או יבוטלו.

- 3.9.3 כל החשבונות וסיסמאות ברירת המחדל של היצרן בכל הרכיבים בסביבת המידע של נתי"ע (מערכת הפעלה, רכיבי תוכנה, רכיבי תקשורת וכדומה), יוסרו או ייחסמו, ובמקומם יוגדרו חשבונות ייעודיים של הספק עם סיסמאות חזקות.
- 3.9.4 עדכוני אבטחה קריטיים לרכיבי תוכנה ומערכות הפעלה בסביבת המידע של נתי"ע, יותקנו בסמוך ככל האפשר למועד פרסומם ע"י היצרנים, ולכל היותר תוך 30 יום. עדכונים שאינם קריטיים יותקנו תוך פרק זמן סביר (למשל: 6 חודשים).
- 3.9.5 כלים אוטומטיים להגנה מפני תוכנות זדוניות יותקנו בכל השרתים ותחנות הקצה בסביבת המידע של נתי"ע. הספק יוודא עדכניות כלים אלה בכל עת.
- 3.9.6 ייושמו בקרה והגבלה על התקנת תוכנות בתחנות הקצה הקשורות לסביבת המידע של נתי"ע (Application control).
- 3.9.7 תיחסם תכונת ההפעלה האוטומטית (Auto-run) בשרתים ובתחנות הקצה.
- 3.9.8 בתחנות הקצה יופעל Personal Firewall, בקורות קונפיגורציה ותוכנות נשלטים ומנוהלים מרכזית ובאחריות הספק.
- 3.10 שימוש במדיה נתיקה
- 3.10.1 בסביבת המידע של נתי"ע יותר שימוש אך ורק במדיה נתיקה שעברה תהליך של "הלבנה" (סריקה וסינון של קבצים, טרם הכנסתם לסביבת המידע).
- 3.10.2 מדיה נתיקה המכילה מידע של נתי"ע שסווג כחסוי, תוצפן בהתאם לסטנדרטים המומלצים בתחום.
- 3.11 ניטור ובקרה
- 3.11.1 הרכיבים הבאים לפחות ירשמו לוג אירועים: מערכת ההפעלה של השרתים, אפליקציית השירות, מנגנוני אבטחת המידע (IDS/IPS, Firewall, Web Proxy, אנט-וירוס).
- 3.11.2 לוג האירועים יכלול את האירועים הבאים לכל הפחות:
- 3.11.2.1 ניסיונות גישה (Login) מוצלחים וכושלים
- 3.11.2.2 התנתקות מהמערכת
- 3.11.2.3 כל פעולה שבוצעה ע"י משתמש בעל הרשאות ניהול
- 3.11.2.4 כל פעולה שבוצעה במנגנון ניהול משתמשים והרשאות
- 3.11.2.5 אירועים שזוהו ע"י מנגנוני אבטחת מידע
- 3.11.3 עבור כל אירוע יש לרשום את הפרטים הבאים לכל הפחות:
- 3.11.3.1 זיהוי משתמש
- 3.11.3.2 תאריך ושעה
- 3.11.3.3 מהות האירוע/הפעולה שבוצעה
- 3.11.4 רשומות הלוג תישמרנה למשך 6 חודשים לפחות.
- 3.11.5 לא יתאפשר ביצוע שינויים בלוג או מחיקה של לוגים ע"י משתמשים, לרבות משתמשים בעלי הרשאות ניהול.

3.11.6. יתאפשר קישור תוצרי הניטור והלוגים (הרלוונטיים להתקשרות) ממערכות
הספק למערכי ה-SIEM/SOC המרכזיים של נת"ע.

נספח ד' – הנחיות הבטחת איכות

1. החברה מייחסת חשיבות רבה לאיכות העבודה והשירות הניתן לציבור, בדגש על שמירה על בטיחות ובריאות עובדיה, ופגיעה מינימלית בסביבה ובמשאבים הטבעיים.
2. לצורך כך החליטה ההנהלה לאמץ את התקנים הבאים : תקן ניהול האיכות ת"י ISO9001, תקן הניהול הסביבתי ת"י ISO14001 ותקן לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית ת"י OHSAS18001 ולקיים מערכת ניהול משולבת (איכות, סביבה ובטיחות).
3. בעזרת מערך הניהול המשולב, מצפה הנהלת החברה להקטין ככל שניתן את שיעור התקלות ואי ההתאמות לדרישות הציבור, לסטנדרטים המקובלים ולדרישות החוק.
4. לטובת כך, הגדירה נתי"ע הנחיות הבטחת איכות כמפורט להלן :
 - 4.1 הספק יפעיל תהליכים להבטחת האיכות ולבקרת איכות, באופן שיבטיח את איכות התוצרים/שירותים שהוא מספק.
 - 4.2 הספק יתאם עם נתי"ע את תהליכי העבודה, באופן שיתאימו למדיניותה, לנהליה ולהנחיותיה, כפי שיתעדכנו ויימסרו לו מעת לעת וכן יותאמו לסוג העבודה, להיקפה ולתוצריה.
 - 4.3 בכל ההיבטים הרלוונטיים, יקיים הספק לפחות את הדרישות של תקן ISO9001 (בגרסה אשר תהיה תקפה במועד ביצוע השירותים) - מערכת ניהול איכות ו/או שווה ערך.
 - 4.4 תוצרי העבודה של הספק יענו על הדרישות שהוגדרו מראש על ידי נתי"ע.
 - 4.5 הספק יפגין יכולת מקצועית גבוהה בביצוע עבודתו.
 - 4.6 הספק יישם בעבודתו בקרת איכות עצמית על כלל התוצרים המועברים על ידו לנתי"ע ויהיה מוכן להציג הוכחות לכך בכל עת שיידרש לכך על ידי נתי"ע.
 - 4.7 הספק יכין, יפתח, ינהל ויעקוב אחר ביצוע השירותים באמצעות תהליכים מובנים, אשר יכללו :
 - 4.7.1 מעקב מטלות ובקרתן, לרבות תיעוד עיקרי הנושאים שטופלו, תיעוד החלטות לביצוע ומעקב שלהן ;
 - 4.7.2 עמידה בלוחות זמנים שהוגדרו ;
 - 4.7.3 הגשת דיווחים כספיים (דיווחי שעות ככל שנדרש וחשבונות) תקינים ובזמן ;
 - 4.7.4 הספק ינהל סיכונים, יצפה בעיות עתידיות וייערך אליהן בהתאם, יבצע הפקות לקחים ושיפור ביצועים בהתאם ויבצע פעולות מתקנות ומונעות ;
 - 4.7.5 חדשנות – השירותים המסופקים ישלבו חידושים ופתרונות חדשניים, ככל שניתן ;
 - 4.7.6 אבטחת נתונים, פיקוח על קבצי מחשב הנשלחים לנתי"ע (לרבות מניעת וירוסים וגיבוי נתונים).
 - 4.8 מובהר, כי הרשימה לעיל אינה ממצה וכי נתי"ע תהיה רשאית להוסיף על הדרישות המפורטות לעיל ו/או לשנותן לפי הצורך ובהתאם לסוג השירותים, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
 - 4.9 עוד מובהר, כי מילוי דרישות הבטחת האיכות המתוארות לעיל לא יפטור את נותן השירותים מאחריותו המוחלטת לתוכן עבודתו ולטיבה.
 - 4.10 נתי"ע ו/או ספק הבטחת האיכות של נתי"ע רשאים לבצע מבדקים חיצוניים על פעילות הספק. בהתאם לממצאי המבדקים, יבצע הספק פעולות תיקון ומניעה דרושות.

4.11 נת"ע רשאית לבצע סקר הערכת ספקים פנימי שעל פיו החברה מודדת את ביצועי ספקיה לאורך השנה ואשר נועד לשפר את ניהול הספקים בראיה פנים ארגונית ולהניע לדיאלוג ולתאום ציפיות בין החברה לספקיה.

נספח ה' – אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נת"ע

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

הקוד האתי לספקי חברת נת"ע

כפי שהוא מופיע באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.nta.co.il < לשונית אודות > הקוד האתי וכפי שיעודכן מעת לעת.

אישור הספק

בחתימתי מטה, הנני מצהיר כי קראתי את הקוד האתי לספקי חברת נת"ע, והבנתי את תוכנו. הנני מתחייב לפעול על פיו ולהביא את תוכן הקוד האתי לידיעת כל הפועלים עבורי ו/או מטעמי, בין עובדי, בין קבלני המשנה שלי ובין כל אדם ו/או גוף אחר הפועל מטעמי ו/או עבורי.

שם וחתימת הספק

תאריך

נספח ו' – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אחיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הסכם מספר _____ שנחתם בין _____¹ ("הספק") לבין נת"ע למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות ("הליך ההתקשרות").
2. אני משמש כ- _____² בספק, והוסמכתי כדין לעשות תצהיר זה מטעם הספק ובשמו.

3. תצהיר לפי סעיף 2ב. (ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות, הספק ובעל זיקה אליו – [יש לסמן ✓ במקום הרלוונטי]

☐ לא הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, אך נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, על פי הפירוט שלהלן, ונכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל טרם חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

מס"ד	פירוט העבירה [מספר סעיף ושם חוק]	תאריך ההרשעה [חודש ושנה]
1.		
2.		
3.		

* מספר השורות הנו להמחשה בלבד.

לצורך סעיף 3 זה: "הורשע" ו- "בעל זיקה" – כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976³.

4. תצהיר לפי סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל, מתקיים אחד מאלה: [יש לסמן ✓ בחלופה הרלוונטית]

¹ יש להשלים את השם המלא של הספק כפי שמופיע בתעודת התאגדות.

² יש להשלים את תפקיד המצהיר בספק.

³ "הורשע", בעבירה – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31.10.2002); "בעל זיקה" – כל אחד מאלה: (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק; (2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו ואו שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק; (ג) מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה; (3) אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק. "אמצעי שליטה", "החזקה" ו-"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981; "שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים ואו יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם.

☐ חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על הספק⁴.

☐ חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על הספק והוא מקיים אותן.

[לספק שסימן את חלופה ב' – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

☐ חלופה (1) - הספק מעסיק פחות מ-100 עובדים ;

☐ חלופה (2) - הספק 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 שהספק התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב 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.

5. לספק שסימן את חלופה ב' בסעיף 0 לעיל – הספק מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף 0 לעיל למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים מ"מועד ההתקשרות", כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

6. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

חתימה וחותמת עורך הדין

⁴ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט המדינה ו/או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15א לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליו".

נספח ז' – הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

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

1. תצהיר זה ניתן בשם חברת _____ ("הספק"), אשר התקשרה/מתעתדת להתקשר עם נת"ע בהסכם מס' _____ למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות ("ההסכם").
2. בנוסף לחובות והאיסורים החלים מכוח הדין, לרבות חוק העונשין, התשל"ז-1977, הריני מצהיר ומתחייב בזאת בשם הספק, כדלקמן:

א. כי הספק וכל מי מטעמו לא הציע ו/או יציע, לא נתן ו/או ייתן, לא קיבל ו/או יקבל, במישרין או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין או בעקיפין, על כל החלטה, מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או של נושא משרה בחברה ו/או עובד החברה ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר להליך התקשרות בין הספק והחברה ו/או בקשר להסכם ו/או לכל הזמנת עבודה שנמסרה ו/או תימסר במסגרת ההסכם.

ב. כי הספק וכל מי מטעמו לא שידל ו/או ישדל, לא שיתף פעולה ו/או ישתף פעולה, במישרין או בעקיפין, עם נושאי משרה בחברה ו/או עובד החברה ו/או מי מטעם החברה ו/או עם כל גורם אחר: (1) על מנת לקבל מידע חסוי ו/או סודי הקשור להליך התקשרות ו/או לכל הסכם ו/או הזמנה הנובעים ממנו; ו/או (2) במטרה לקבוע מחירים ו/או תשלומים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.

3. הריני מאשר ומסכים לכך, כי בכל מקרה שיתעורר חשד סביר כי הספק ו/או מי מטעמו פעל בניגוד לאמור לעיל, החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי ובכל שלב שהוא, לאסור על השתתפות הספק בהליך ההתקשרות לגביו קיים חשד כי נעשתה הפעולה כאמור (בסעיף זה: "הליך ההתקשרות") ו/או בכל הליך אחר (לרבות הליכים מאוחרים להליך ההתקשרות) ו/או לא לקבל את הצעתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם ו/או ההזמנה הנובעים מהליך ההתקשרות, והספק מוותר על כל תביעה ו/או דרישה, ישירה ו/או עקיפה, בקשר עם ההחלטה לביטול הזכייה/ההסכם/הזמנת עבודה ו/או בקשר עם כל החלטה אחרת שתקבל על ידי החברה.

4. הספק מתחייב להביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדיו, קבלני משנה שלו, נציגיו, סוכניו ומי מטעמו, המעורבים בכל דרך שהיא בהליך התקשרות של החברה ו/או בהסכם ו/או בהזמנת עבודה הקשורה להסכם.

ולראיה באתי על החתום:

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____

_____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני. כן הנני לאשר כי החותם הנ"ל מוסמך להתחייב בשם הספק.

חתימה וחותמת עורך הדין

נספח ח' – הצהרת היעדר תביעות

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

הנדון: הצהרת היעדר תביעות בקשר עם הסכם מס' _____ למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של

תשתיות טכנולוגיות עבור חברת נת"ע

עם הצגת הדרישה לתשלום* של _____ ₪ (במילים: _____),
*התשלום האחרון של התמורה בגין התמורה החודשית עבור שירותי תפעול ותחזוקה ו/או כל תשלום תמורה
אחר בהתאם להוראות הסכם זה, לפני קיזוזים חוזיים ו/או מוסכמים ומע"מ.

כחשבון סופי על חשבון הסכומים שהגיעו לי עבור ביצוע השירותים, הרינו להודיעכם כדלקמן:

1. אין לנו כל תביעות כספיות ו/או אחרות נוספות כלפי נת"ע ו/או כל נציג מטעמם בקשר עם ביצוע השירותים.
2. אנו מצהירים כי מילאנו את כל התחייבויותינו על פי ההסכם בינינו, וכי כל מידע שמסרנו למזמין בקשר עם ביצוע השירותים, רמתם וטיבם הינם מלאים ומדויקים.
3. ידוע לנו כי אין במכתבנו זה, בקבלתו בידי המזמין ובתשלום שנקבל כדי לגרוע מכל התחייבות שיש לנו על פי ההסכם.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

תאריך

נספח ט' – נוסח כתב ערבות

תאריך: _____

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן: "**הספק**"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום כולל של 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקלים חדשים), כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 4 להלן (להלן: "**סכום הערבות**"), בקשר לעמידתו של הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.
3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה, יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
4. כל סכום שיידרש על פי ערבות זו ישולם בתוספת הפרשי הצמדה למדד (כלפי מעלה בלבד) בהתאם לתנאים הבאים:
 - 4.1 "**מדד**" – "מדד המחירים לצרכן" כפי שמתפרסם מידי חודש על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ו/או במידה ויחדל פרסום על ידי גוף כאמור ו/או יוחלף במדד אחר, מדד זהה באופיו ו/או המדד שיפורסם על ידי גוף אחר.
 - 4.2 "**צמוד למדד**" – הסכום לתשלום, כשהוא נושא את ההפרש בין מדד חודש _____ שפורסם ביום _____ (הינו _____ נקודות) לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום.
5. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא אוטונומית ובלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס ו/או להוכיח את דרישתכם ו/או לדרוש תחילה את התשלום מהספק.
6. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
7. כתב ערבות זה ייכנס לתוקפו בתאריך המצוין בראשיתו, ויעמוד בתוקפו על ליום _____.

בכבוד רב,

בנק _____

נספח י' – נספח ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, מתחייב הספק לבטח על חשבוננו לטובתו ולטובת נת"ע, ביחד ולחוד, ולקיים במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובלבד שלא יפחתו מגבולות האחריות והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים ובסעיפים שלהלן.
2. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את התנאים הבאים:
 - 2.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או נת"ע:
 - 2.2 "נת"ע" לעניין הכיסוי הביטוחי: נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ ו/או מדינת ישראל ו/או ועובדים ומנהלים של הנ"ל.
 - 2.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את נת"ע בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים.
 - 2.4 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את נת"ע היה ותוטל עליה אחריות כמעבדה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם השירותים. על אף האמור לעיל, וככל ולא יועסקו בידי הספק עובדים במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, לספק תהא הזכות שלא לערוך את הביטוח המפורט בסעיף זה לעיל.
 - 2.5 ביטוח אחריות מקצועית משולב ביטוח חבות המוצר מורחב לשפות את נת"ע ועובדיה בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו ו/או בקשר למוצרים בקשר לשירותים.
 - 2.6 ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן שירותים לנת"ע.
 - 2.7 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 300,000 ₪.
 - 2.8 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי נת"ע, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 - 2.9 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לנת"ע הודעה בכתב, ע"י הספק ו/או חברת הביטוח מעמה, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
 - 2.10 הוראה לפיה ביטוחי הספק אינם כוללים חריג לחבות המבטח עקב ו/או בקשר עם רשלנות רבתי, ובלבד שלא יהיה באמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי חוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981.
 - 2.11 כל סעיף בפוליסות הספק (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הספק כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי נת"ע וכלפי מבטחיה, ולגבי נת"ע הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את נת"ע במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי נת"ע מבלי שתהיה למבטחי הספק זכות תביעה ממבטחי נת"ע להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. למען הסר ספק, הספק מוותר על טענה של ביטוח כפל כלפי נת"ע וכלפי מבטחיה.
3. עם חתימת הסכם זה ימציא הספק את טופס האישור על קיום ביטוחים, מסומן כנספח י"1 (להלן: **"אישור קיום ביטוחים"**), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו המורשית בדין מטעם הממונה על רשות ההון, הביטוח והחיסכון לעריכת הביטוחים הנדרשים במסגרת ההתקשרות. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי

מהותי בהסכם. הספק ישוב ויציג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלותו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מנת"ע.

4. עם עריכת גמר חשבון עם הספק בגין השירותים וכתנאי לו - ימסור הספק לנת"ע טופס אישור על קיום ביטוחים תקין, תקף וחתום על ידי מבטחיו שיהיה בתוקף ל- 12 חודשים שלאחר מועד ביצוע ההתחשבות הסופית בין הצדדים ויכלול בין היתר תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים לפחות. במידה ותקופת הביטוח של הספק במועד גמר החשבון כאמור לעיל פחותה מ-12 חודשים, אזי ימציא הספק אישור ביטוח משלים במועד חידוש הפוליסה עד לתקופה הכוללת של 12 חודשים.

5. נת"ע רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מהספק להמציא את פוליסות הביטוח לנת"ע והספק מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש נת"ע בהתאם למסמכי המכרז.

6. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לנת"ע לא יהיו אישור כלשהו מנת"ע על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותה של הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

7. הספק יישא, בכל מקרה, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן יישא בכל נזק שיגרם לנת"ע עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, קבלני המשנה מטעמו של הספק, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של הספק, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

8. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות נת"ע יהא הספק אחראי לנזקים שיגרמו לנת"ע באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיה והוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיה.

9. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים לנת"ע כנגד הספק על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

10. ככל ובמועד חתימת אישור הביטוח, יחולו על אישור הביטוח הוראות עדכניות מטעם המפקח על הביטוח, נת"ע רשאית לעדכן את אישור הביטוח, בהתאם להנחיות העדכניות ולפי שיקול דעתה הבלעדי. ככל והספק, עורך ביטוח בחברת ביטוח זרה, שאינה כפופה להוראות המפקח על הביטוח בישראל, הספק יהיה רשאי להמציא אישור ביטוח שאינו בנוסח המפקח על הביטוח, בכפוף לכך כי אישור הביטוח יכלול את כל דרישות הביטוח העיקריות בהתאם לנספח י'1. למען הסר ספק, קביעה האם דרישת ביטוח מסוימת הינה עיקרית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.

11. ככל וסכומי ביטוח יומצאו במטבעי דולר אמריקאי (USD), סכומי הביטוח יחושבו כך ש- \$ 1 = 4 ₪.

נספח 1' – אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור*			
נתי"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ	משרד התחבורה – מדינת ישראל ו/או ועובדים ומנהלים של הנ"ל		☒ שירותים העיסוק המבוטח: שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות ו/או שירותים נלווים	☒ מזמין השירותים			
ת.ז.ח.פ.		ת.ז.ח.פ.					
מען		מען					
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי:							
כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	
					סכום מטבע		
צד ג'					1,000,000	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 315 תביעות המל"ל 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 ראשוניות	
אחריות מעבידים					20,000,000	309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות	
אחריות מקצועית משולבת מוצר, כולל נזקי סייבר לצד שלישי		COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND ROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY. או ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:	ת. רטרז:		6,000,000	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט מי שגרם לנזק בזדון 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב /שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 12 חודשים 347 הרחבת שם המבוטח בביטוח בנות המוצר ביחס לפגרם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו עלי ידי המבוטח ו/או מי מטעמו	
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):							
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.							
חתימת האישור							
המבטח:							

נספח יא' – התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע

[לחתימה על ידי הספק ואנשי צוות הספק, כל אחד בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

הנדון: התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע

הואיל ו _____ (להלן: "נותן השירותים") התקשר עם נת"ע בהסכם למתן שירותי ניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות טכנולוגיות (להלן: "ההסכם"); והואיל והח"מ, _____ [שם פרטי ומשפחה], הנושא ת.ז. מס' _____ הנו:

☐ מורשה חתימה בספק; ☐ עובד/מועסק של נותן השירותים; ☐ עובד של קבלן משנה מטעם נותן השירותים (אם אושר קבלן משנה);

1. אני הח"מ, בתוקף התפקיד שאני ממלא בנותן השירותים (או עבור נותן השירותים) במסגרת מתן השירותים לנת"ע, ולאור מעורבותי בענייני נותן השירותים ונת"ע, מתחייב בזאת כדלקמן: כי אשא באחריות המלאה לשמור בסודיות מוחלטת, ללא הגבלה בזמן, לא אגלה ו/או אעביר לכל צד שלישי ו/או אעשה כל שימוש, במישרין או בעקיפין, "בתוצרי השירותים" (כהגדרתם בהסכם, הכוללים, בין היתר, כל המידע והמסמכים שיצברו ו/או שיערכו על ידי נותן השירותים בקשר עם הפרויקט והשירותים, בכל פורמט שהוא, לרבות תוכניות, אומדנים, שרטוטים, תרשימים, מפות, שומות, דיאגרמות, חישובים, רשימות, סקיצות, חו"ד, דו"חות, מצגות, סקרים, פרוגרמות, פרוטוקולים, דיווחים, וכן מידע ומסמכים שנאגרו ו/או שנמסרו לנותן השירותים במסגרת השירותים, בין אם הוכנו על ידי נותן השירותים ו/או באמצעותו ובין אם לאו, וכן כל המסמכים הקשורים בהם, בין בכתב ובין בכל מדיה אחרת, לרבות העתקים וטיוטות) וכן בידעיות, בפרטים ובמסמכים לרבות כל רעיון, תוכנית, מסמך, המצאה ו/או יצירה בקשר עם ביצוע ההסכם, הפרויקט ו/או השירותים, בכתב ו/או בעל פה ו/או בכל דרך אחרת לרבות העתק, שכפול ו/או כל סיכום, תקציר ו/או עיבוד של האמור, בכל מדיה שהיא, שנמסרו לי ו/או הגיעו לידי תוך כדי ביצוע החוזה, הפרויקט ו/או השירותים ו/או בקשר ישיר ו/או עקיף אליהם, למעט אם נתנה לשם כך הסכמתה המפורשת של נת"ע בכתב ומראש (להלן, יחדיו: "המידע הסודי").

מודגש כי איסור העברת המידע הסודי חל גם על העברתו ליועצים אחרים של נת"ע, אלא באמצעות נת"ע ו/או על פי הנחיותיה בכתב.

2. מבלי לגרוע משאר הוראות כתב התחייבות זה, אהיה רשאי להשתמש במידע הסודי אך ורק לשם ביצוע השירותים.

3. אני מתחייב לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדינו המורשים לכך בהתאם להוראות הסכם זה ובכפוף לאישור נת"ע.

4. אני מתחייב למלא את כל התנאים הקבועים בכל דין בקשר למידע, לרבות אלה הקבועים בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו על פיו.

5. אני מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע מטעם מנת"ע, כפי שיומצאו לידינו מפעם לפעם.

6. אני מתחייב בזאת לא להוציא ממשרדי נת"ע ו/או ממשרדי נותן השירותים ו/או ממשרדי קבלן המשנה בו הנני מועסק ו/או ממשרדי הגורם הנותן שירותים לנותן השירותים מסמכים המהווים מידע סודי.

7. אני מתחייב בזאת כי עם סיום עבודתי עבור נת"ע ו/או בנותן השירותים ו/או עבור נותן השירותים (או בקבלן המשנה) להשיב לנת"ע (או לנותן השירותים) כל מידע סודי הנמצא ברשותי ו/או בשליטתי, ולא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין של נת"ע.
8. ידוע לי כי הוראות סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, תחול על הפרת התחייבויותיי על פי כתב התחייבות זה.
9. התירה לי נת"ע למסור את המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו, תהא העברתו מותנית בכך שאותו צד שלישי יחתום מול נת"ע ומולי, ביחד ולחוד, על כתב סודיות לפיו יהיה מחויב כלפי נת"ע וכלפני בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות נת"ע, לכל הפחות כמפורט בהסכם ובכתב התחייבות זה.
10. אני מתחייב כי במשך כל תקופת ההסכם נבצע לעובדינו ו/או מי מטעמנו העוסק בפעילות עבור נת"ע, פעם אחת בשנה לפחות, הדרכת ריענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות ונוהלי אבטחת מידע.
11. אני מסכים כי נת"ע ו/או מי מטעמה יבצע כל פעולה על פי שיקול דעתה על מנת לוודא את ביצוע התחייבויותיי המפורטות לעיל.
12. בכל מקרה של הפרת התחייבות זו ו/או כל חלק ממנה (על ידינו ו/או על ידי מי מעובדינו ו/או מי מאלה הפועלים מטעמנו ו/או עבורנו), נודיע על כך לנת"ע באופן מיידי, נבצע את כל הפעולות הדרושות לצורך צמצום הנזקים הכרוכים בהפרת התחייבות, ונפצה את נת"ע בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות הישירים והעקיפים שייגרמו כתוצאה מההפרה, וזאת מבלי לגרוע מזכויותיה של נת"ע כלפינו ו/או כלפי עובדינו ו/או כלפי מי שפעל מטעמנו ו/או עבורנו.
13. התחייבויותינו תפורשנה על דרך ההרחבה, והן באות בנוסף לחובתנו לשמירה על סודיות על פי כל דין.
14. התחייבויותינו כאמור במסמך זה הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואין הן ניתנות לביטול אלא אם תתקבל הסכמה מראש ובכתב מאת נת"ע, ורק לאחר שהשמדנו כל עותק של המידע.
15. במקרה של פרסום המידע הסודי, לא אראה כמי שהפר את התחייבויותיי לסודיות בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן: (1) המידע היה ידוע לנותן השירותים לפני קבלתו מנת"ע לפי ההסכם ו/או לפי הסכם אחר שבין נותן השירותים לנת"ע ("הסכם אחר"), מבלי שהופרה התחייבות לסודיות של גורם כלשהו; או- (2) המידע הגיע לנותן השירותים מגורם שלישי שלא עקב הפרת ההסכם ו/או הסכם אחר על ידי נותן השירותים, ונותן השירותים אינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; או- (3) המידע נמצא בידיעת הציבור, שלא עקב הפרת ההסכם זה ו/או הסכם אחר.
16. התחייבויותיי הנ"ל ניתנו מרצוני הטוב והחופשי והינן בלתי חוזרות.

שם מלא וחותימה

תאריך

נספח יב' – כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים

[לחתימה על ידי הספק ואנשי צוות הספק, כל אחד בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

ג.א.ג.,

הנדון: הצהרה והתחייבות בלתי חוזרת להעדר ניגוד עניינים

אני הח"מ, _____, הנושא ת"ז מס' _____, עובד/מומחה חיצוני של _____ (להלן: "הספק") הנותן שירותים לנת"ע (להלן גם: "החברה") לפי הסכם שנחתם ביניהם (להלן: "ההסכם"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. בכתב התחייבות זה:

"אמצעי שליטה" – כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"ניגוד עניינים" – הימצאות ו/או חשש ממשי ומבוסס, לדעת החברה, להימצאותי בכל אחד מהמצבים הבאים:

(א) התנגשות בין החובה המוטלת עלי לבצע את תפקידו בהתאם להסכם ללא שיקולים זרים ו/או משוא פנים, ובין כל ענין אחר שלי.

(ב) "ניגוד עניינים אישי", קרי: כאשר עניין עליו אני מופקד לפי ההסכם עלול להתנגש עם עניין אחר שלי.

(ג) "ניגוד עניינים מוסדי", קרי: כאשר עניין עליו אני מופקד לפי ההסכם עלול להתנגש עם עניין אחר, ציבורי ו/או פרטי, שאני ממלא במסגרת גוף ציבורי ו/או גוף אחר.

(ד) "עניין נוגד", קרי: עניין אחר העשוי להשפיע על תפקודי, שאינו במסגרת חובותיי לפי ההסכם.

"עובד" – כל אחד מעובדי ו/או מהגורמים המועסקים על ידי לצורך מתן השירות לנת"ע, גם אם אין מתקיימים בינם לביני הספק יחסי עובד מעביד.

"עניין אחר" – כל עניין אישי, מקצועי, משפחתי – שאינו חלק מחובותיי לפי ההסכם – לרבות עניינו של קרוב ו/או של גוף שאני ו/או קרוב שלי חבר בו, מנהל אותו ו/או עובד אחראי בו ו/או גוף בו יש לי זכויות קנייניות ו/או חוזיות - לרבות זכות לקבלת רווחים וכן ענינו של לקוח שלי ו/או של שותף שלי ו/או של קרוב שלי.

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא וכן הורה ו/או בן זוג של כל אחד מאלה.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאבצע את השירותים באופן התואם את אינטרס החברה, ובכלל האמור אין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים עבור החברה, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ולא אמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לקיומו של ניגוד עניינים.

3. הנני מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה ו/או עשוי להיות בה חשש לניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה להימנע ממתן שירותים לכל גוף ו/או גורם אחר אשר יעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים כלפי החברה. אני מתחייב להודיע לנציג נת"ע, באופן מיידי, על כל נתון ו/או מצב אשר בשלם אני עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם החברה.

4. אני מתחייב להודיע לחברה בכתב ובאופן מיידי על כל עניין אישי ו/או עסקי בין פעילותי, פעילות משרדי ו/או פעילות כל צד שבו ו/או עימו אני קשור, במישרין או בעקיפין, לרבות כל אדם ו/או גורם אשר נותן לחברה את השרות מטעמי, לבין כל אחד מאלה:
- (א) חברות (לרבות חברות אם חברות אחיות וחברות בנות) אשר עשויות להתמודד באיזה מהמכרזים של החברה ו/או להתקשר עם החברה בחוזה בכל דרך;
- (ב) חברות (לרבות חברות אם חברות אחיות וחברות בנות) אשר פעילותן העסקית הינה בתחום התשתיות ו/או התחבורה;
- (ג) מי שמחזיקים, במישרין או בעקיפין, באמצעי שליטה בחברות המנויות בס"ק (א)-(ב) לעיל;
- (ד) מי שהחברות כאמור מחזיקות בהם באמצעי שליטה, במישרין או בעקיפין;
- (ה) נושאי המשרה של כל אחד מהגורמים האמורים בפסקאות (א) עד (ד);
- (ו) גופים, קבלני משנה ויועצים הקשורים לחברות ולגורמים כאמור בפסקאות משנה (א) עד (ה) לרבות נושאי המשרה בהם;
- (ז) כל גורם אחר שהעניין האישי ו/או העסקי שיש לי עימו עלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים בקשר למתן שירותי הייעוץ.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם יהיה לי קשר אישי ו/או עסקי, לאחד מהגורמים המפורטים בסעיף 4 לעיל ו/או כל קשר אחר העלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים כלפי החברה, אודיע על כך באופן מיידי לנת"ע תוך פירוט פרטי הייעוץ, המועדים הרלוונטיים, תדירות הייעוץ והתמורה אשר התקבלה בגינו ו/או כל מידע רלוונטי נוסף שיתבקש על ידי נת"ע.
- ידוע לי כי חובת הדיווח המוטלת עליי כמפורט בסעיף זה לעיל הינה התחייבות יסודית ומהותית שלי במתן השירותים, וכי הפרתה תיחשב כשלעצמה (אף אם ימצא לגופו של עניין כי לא התקיים ניגוד עניינים) כהפרה יסודית של ההסכם על ידי, על כל המשתמע מכך.
6. ידוע לי כי נת"ע ו/או הפורום המוסמך לעניין זה בחברה יחליטו לעניין קיומו ו/או העדרו של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים ואני מתחייב לקבל את החלטתם לעניין זה ובכלל זה כל החלטה על הפסקת התקשרותה של החברה איתי ו/או הפסקת קשרי (לרבות קשרים עסקיים) אשר יש לי עם איזה מהגופים האמורים.
7. התחייבותי הנ"ל ניתנו מרצוני הטוב והחופשי והינן בלתי חוזרות.

*רשימת נושאי המשרה בחברת נת"ע מופיעה תחת לשונית "אודות" באתר החברה.

**רשימת ספקי חברת נת"ע מופיעה תחת לשונית "מכרזים" באתר החברה.

שם וחתימה

תאריך

נספח יג' – מסמכי המכרז והצעת הספק

[בתוספת הבהרות למכרז, אם היו, חתומות על ידי הספק]

נספח יד' – כתב קבלה וסילוק עבור בעלי התפקידים הקיימים

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

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

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

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____, מאשר/ת, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כלפי נת"ע, הספק החדש והספק הקיים, כדלהלן:

1. כי מיום _____ ועד ליום _____ ("תקופת ההתקשרות") הענקתי שירותים לנת"ע, וזאת מכח הסכם שנחתם בינה לבין הספק הקיים.

2. כי קיבלתי מהספק הקיים בגין מלוא תקופת ההתקשרות ו/או סיומה את כל הכספים ו/או הזכויות המגיעים לי בגין השירותים שסיפקתי לנת"ע כעובד הספק הקיים ובכלל זאת ומבלי למעט, שכר, דמי הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים, פדיון חופשה, פדיון הבראה, דמי מחלה, החזר נסיעות, מכתבי שחרור הכספים הצבורים בקרנות, אישור על תקופת עבודה בספק הקיים, וכן כל זכות אחרת המגיעה לי. *עותק מתלוש השכר האחרון של "גמר החשבון" מצורף לכתב התחייבות זה.

3. כי אני מודע לזכויותי, וכי הוצג לי חשבון של כל הסכומים המגיעים לי, ניתנו לי הסברים לשביעות רצוני והבנתי את כל ההסברים והתחשיבים באשר לזכויותי, ההטבות והתגמולים המגיעים לי, והתייעצתי עם מי שחפצתי.

4. כי עם קבלת כל הסכומים והזכויות המפורטים בתלוש השכר של "גמר החשבון" והמסמכים המפורטים בסעיף 2 לעיל, אין לי ולא תהיינה לי ו/או למי מטעמי כל תביעות ו/או טענות ו/או דרישות כלשהן כנגד נת"ע, הספק החדש, הספק הקיים ומכל חברה הקשורה בהם, במישרין או בעקיפין, לרבות מכל חברת-אם, חברת בת, חברה מסונפת, חברה שלובה, חברה מאוגדת או חברה מקושרת שלהן, או מכל מנהל, דירקטור, בעל מניות, נאמן, עובד, מבטח של החברות הנ"ל, בפועלם בין באופן אישי ו/או שילוחי, כל אלה בעבר, בהווה ובעתיד (יחדיו: "צדדים פטורים" וכל אחד בנפרד: "צד פטור") בכל הנוגע והקשור לתקופת ההתקשרות ו/או סיומה, ולגבי אירועים ומקרים שאירעו עד מועד חתימת כתב התחייבות זה, לרבות ומבלי למעט בנוגע לשכר, דמי הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים, ימי חופשה, פדיון יתרת חופשה צבורה לא מנוצלת, דמי הבראה ופדיון דמי הבראה, ימי חג, דמי מחלה, תמורות שעות נוספות (לרבות נסיעות בערבי חג ושבת וכן בשבתות וחגים, במידה ואלה נדרשו על ידי נת"ע), עבודה בשבת וחג ותמורתה, תשלומים סוציאליים, עילות נזקיות לרבות נזקי גוף הכל בין אם נזק ישיר ו/או עקיף, הפרשות לקופות גמל ובכלל זאת לקרן פנסיה, ביטוח מנהלים ולקרן השתלמות (לרבות בגין הפרשי תשואה ו/או ריבית), תוספות מכל מין וסוג, זכויות נלוות, החזר הוצאות לרבות הוצאות רכב וטלפון, השתתפות בהוצאות, אש"ל, נסיעות, בונוסים, עמלות, החזרי הוצאות, סיום יחסי העבודה ונסיבות סיום יחסי העבודה, וכל זכות אחרת המגיעה לי ו/או בגין כל תנאים סוציאליים או כל תשלום אחר הקשור בעבודתי ו/או בסיומה וכל זכות, פיצוי, תשלום, או הטבה אחרת מכל מין וסוג שהוא, ומכל מקור שהוא ומכל עילה שהיא, ואין ולא תהיינה לי ו/או למי מטעמי כל דרישות ו/או תביעות ו/או טענות כלפי נת"ע ו/או עובדיה, מנהליה וכל הבאים בשמה ומטעמה, מכל סוג שהוא, בגין כל עניין שהוא קשור ו/או נובע ממתן השירותים שסיפקתי לנת"ע ו/או בקשר עימם ו/או בקשר לסיומם, וכי כתב ויתור זה משמש בידי נת"ע הוכחה מוחלטת כי שולמו לי מלוא זכויותי בגין תקופת ההתקשרות ו/או סיומה, בין מכוח חוק ו/או הסכם קיבוצי ו/או הסכם אישי ו/או נוהג ו/או מנהג, לרבות בעניינים המפורטים לעיל, וכי במידה ויש לו ו/או למי מטעמו כאמור לעיל תביעות ו/או דרישות כנ"ל, כמפורט לעיל, אני

מוותר עליהן בזאת ויתור סופי ומוחלט. כתב התחייבות זה מהווה גם הסכם לטובת צד ג' לגבי כל אחד מן הצדדים הפטורים.

5. כי כתב התחייבות זה מהווה גם הודאת פשרה וסילוק בהתאם לסעיף 29 לחוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963.

6. כי ניתנה לי ההזדמנות לברר את כל הזכויות המגיעות לי, וכי במידת הצורך קיבלתי יעוץ משפטי בעניין.

7. הנני מאשר/ת כי קראתי את כתב קבלה וסילוק זה, הוסבר לי תוכנו, הבנתי את תוכנו ואני מסכימ/ה לכל האמור בו וחותם עליו מרצון חופשי.

ולראיה באתי על החתום:

שם מלא וחתימה	תאריך