



29 אפריל 2026

י"ב אייר תשפ"ו

2856000#

מכרז פומבי ממוכן מס' 133/2026 למתן שירותי ייעוץ ארגוני ופיתוח מנהלים

הודעת הבהרה מס' 1

1. בהמשך למסמכי המכרז שבנדון ("המכרז"), מצ"ב הודעת הבהרה יזומה ותשובות ועדת המכרזים לשאלות הבהרה שהתקבלו בקשר עם המכרז שבנדון וכן הבהרות ועדכונים למסמכי המכרז, והכול כמפורט בנספח להודעה זו.
2. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמשו אלו אשר פנו לנת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ ("נת"ע" או "החברה"), וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה. כמו כן, יובהר כי ייתכן ושאלות מסוימות נשאלו על ידי יותר ממציג אחד, ולכן התשובה במסמך זה מתייחסת לנוסח שהועבר באחת השאלות בלבד.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים במכתב הבהרה זה ייחשבו כחלק ממסמכי המכרז, והם גוברים על האמור במסמכי המכרז ו/או בהבהרה מוקדמת יותר.
4. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
5. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה, או בכתב, או בכל דרך אחרת, על ידי מי מטעם נת"ע או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז, וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם נת"ע, ככל שיישלחו.
6. בהתאם להוראות סעיף 6.3.2 למסמך התנאים במיוחדים, המציע יחתום על הודעה זו ויצרפה להצעתו.
7. האמור במכתב הבהרה זה אינו משנה ו/או גורע מהאמור במסמכי המכרז, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

בברכה,

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

חתימת מורשה/י חתימה במציע (ר"ת): _____ ; _____

חותמת המציע: _____



שאלות ותשובות הבהרה

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
1.	הבהרה יזומה		מובא לידיעת המציעים כי נספח ג' להסכם ההתקשרות יימחק, ובמקומו יבואו נספח ג'1 [הנחיות מחשוב] ונספח ג'2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורפים גם להודעת הבהרה זו כנספח א' להודעת ההבהרה.	
2.	חלק א' – ההזמנה למכרז – מסמך התנאים המיוחדים ("מסמך התנאים המיוחדים")	כללי	מבוקש להבהיר מה המיקום בארץ של הנחיית הסדנאות לפיתוח מנהלים.	מובהר כי מרבית הסדנאות תבוצענה במשרדי החברה בחולון ולעיתים בערים אחרות באזור המרכז (בין הערים חדרה לגדרה), כחלק מתהליכי ההכשרה ובהתאם לצרכי נת"ע ולשיקול דעתה הבלעדי.
3.	מסמך התנאים המיוחדים	כללי	מבוקש להבהיר האם מה המיקום בארץ לביצוע תהליכי היעוץ הארגוני.	מובהר כי תהליכי היעוץ הארגוני יבוצעו במשרדי החברה בחולון, וייתכן ליווי נקודתי לסדנאות שיתקיימו באזורים שונים בפריסה ארצית, בהתאם לצרכי נת"ע.
4.	מסמך התנאים המיוחדים	כללי	מבוקש לקבל אומדן מוערך של שעות העבודה והיקף שירותי ייעוץ הארגוני הנדרשים בשנה אחת [אשכול ב'].	הבקשה נדחית.
5.	מסמך התנאים המיוחדים	כללי	מבוקש לקבל אומדן מוערך של סדנאות והיקף השירותים הנדרשים באשכול א'.	הבקשה נדחית.
6.	מסמך התנאים המיוחדים	2.5	מבוקש להבהיר מה ההשלכות ככל שקיימת בעיית זמינות חברי צוות אצל היועץ.	מובהר כי על כל אנשי הצוות להיות זמינים למתן השירותים לנת"ע, בהתאם לדרישותיה כפי שיידרשו בהזמנות העבודה שיועברו מעת לעת. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.10 להסכם ההתקשרות, יצוין כי העדר זמינות מטעם היועץ ומי מטעמו, עלול להשפיע על היקף וקצב מסירת הזמנות העבודה שיועברו לאחריותו, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
7.	מסמך התנאים	2.5	מבוקש להבהיר כיצד יתבצע מנגנון הזמנת	מובהר כי נת"ע תבחר יועץ לביצוע השירותים

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
	המיוחדים		השירותים מהיועצים השונים שיזכו במכרז, האם באמצעות תיחור בין המציעים לכל משימה או פנייה פרטנית עם הזמנת עבודה מוגדרת תוך חלוקה שווה בין הזוכים.	ותעביר לו הזמנת עבודה מוגדרת בכתב בהתאם לצרכיה ולאשכול הרלוונטי בו זכה היועץ, והכל כמפורט בסעיפים 2.5-2.6 להסכם ההתקשרות.
8.	מסמך התנאים המיוחדים	3	מבוקש לקבוע כי מועד הגשת ההצעות יהיה לפחות 10 ימים מפרסום המענה לשאלות ההבהרה.	הבקשה מתקבלת. המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הוא 18.5.2026 (לא חל שינוי ביחס למועד שפורסם באתר נת"ע).
9.	מסמך התנאים המיוחדים	4.1.4, 4.4.2	בהתאם להגדרה שבסעיף 4.1.4 לתנאים המיוחדים, שירותי ייעוץ ארגוני הינם 3 מתוך 5 סוגי השירותים המפורטים בסעיף. אולם, תנאי הסף שבסעיף 4.4.2 דורש ניסיון מצטבר בכלל סוגי השירותים. לאור האמור, מבוקש לעדכן את תנאי הסף שבסעיף 4.2.4, כך שהיועץ יידרש לעמוד בלפחות 3 מתוך 5 סוגי השירותים בלבד, כפי שעולה מהגדרת תנאי הסף בסעיף 4.1.4 כאמור.	הבקשה נדחית. בהקשר זה, מובהר כי בהתאם לתנאי הסף שבסעיף 4.4.2 למסמך התנאים המיוחדים, נדרש כי המציע העניק בתקופה הרלוונטית לפחות שלושה שירותים מהשירותים המפורטים בהגדרת המונח ייעוץ ארגוני בסעיף 4.1.4, לכל אחד מחמשת הלקוחות כנדרש בתנאי הסף, בכפוף לכך שבמצטבר הוענקו על ידי המציע כל סוגי השירותים המפורטים בהגדרה (ביחס לכלל הלקוחות).
10.	מסמך התנאים המיוחדים	4.2.4	מבוקש למחוק את תנאי הסף, ולחייב את המציעים לצרף התחייבות להעמדת צוות מקצועי רלוונטי למתן השירותים או לחילופין לאפשר הצגת ניסיון של אנשי הצוות (ולא המציע עצמו), הן לצורך תנאי הסף והן לצורך ניקוד האיכות.	הבקשה נדחית.
11.	מסמך התנאים המיוחדים	4.2.4	מבוקש להבהיר כיצד ניתן להציג יותר מ- 3 עובדים.	מציעים המעוניינים להציג יותר מ-3 עובדים, רשאים להוסיף לטבלה המפורטת בסעיף 4 לטופס 4-ב' שורות נוספות, זהות בנוסחן לטבלה ובהן להוסיף עובדים נוספים. למען הסר ספק, יודגש כי לצורך הוכחת העמידה

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
				בתנאי הסף, אין צורך להציג יותר מ-3 יועצים בהתאם לתנאי הסף. ככל שיוצגו יותר מ-3 יועצים, לאחר זיהוי 3 יועצים תקינים העומדים בתנאי הסף, לא יבדקו על ידי נת"ע יועצים נוספים.
12.	מסמך התנאים המיוחדים	4.3.1	מבוקש לעדכן את תנאי הסף כך שידרשו 3 שנות וותק במתן שירותי פיתוח מנהלים.	הבקשה נדחת.
13.	מסמך התנאים המיוחדים	4.3.2	מבוקש להבהיר האם נדרש שביחס לכל הלקוחות בוצעו כל סוגי השירותים המפורטים בסעיף 4.1.3 למסמך התנאים המיוחדים (שירות פיתוח מנהלים).	מובהר כי בהתאם לתנאי הסף שבסעיף 4.3.2 למסמך התנאים המיוחדים, נדרש כי המציע העניק בתקופה הרלוונטית לפחות שניים מבין השירותים המפורטים בהגדרת המונח שירותי פיתוח מנהלים בסעיף 4.1.3, לכל אחד מחמשת הלקוחות כנדרש בתנאי הסף, בכפוף לכך שבמצטבר הוענקו על ידי המציע כל סוגי השירותים המפורטים בהגדרה (ביחס לכלל הלקוחות).
14.	מסמך התנאים המיוחדים	5	מבוקש להבהיר האם ניקוד האיכות יינתן רק ביחס למספר לקוחות (כל לקוח יספר פעם אחת בלבד) גם אם עבור כל לקוח בוצעו מספר פרויקטים שונים.	מובהר כי אין מניעה כי יוענק ניקוד בגין לקוח שהוענק בגינו ניקוד בקריטריון אחר, בכפוף לעמידת הפרויקטים בדרישות אמת המידה, בהתאם לאשכול הרלוונטי, כמפורט בסעיף 5.2.3 למסמך התנאים המיוחדים.
15.	מסמך התנאים המיוחדים	5 (קריטריון מס' 1)	מבוקש להבהיר האם צריך סך הכל 8 לקוחות בכל אשכול, על מנת להגיע לציון מקסימלי.	מובהר כי לצורך קבלת ניקוד מקסימלי בגין קריטריון מספר 1 לטבלת ניקוד האיכות, נדרשים המציעים להציג ניסיון במתן השירותים הרלוונטיים לפחות 6 לקוחות נוספים שמעסיקים לפחות 400 עובדים, מעבר לשני הלקוחות שהוצגו לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף ומעסיקים מעל 400 עובדים (סך הכל 8 לקוחות).

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
				בהקשר זה, תשומת לב המציעים לטפסים 4א' ו-4ב' בגרסתם העדכנית, כפי שפורסמו עם הודעת הבהרה זו.
16.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.1 (קריטריון מס' 1)	מבוקש לעדכן את הקריטריון כל שיוענקו 10 נקודות לכל לקוח (ולא 5 נקודות), או לחילופין להוסיף קריטריון בעניין רלוונטיות לשירותים שניתנו לחברות ממשלתיות דוגמת נת"ע.
17.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.1 (קריטריון מס' 1)	מבוקש להבהיר האם במקרה בו בוצעה עבודת יעוץ ארגוני או פיתוח מנהלים עבור אגפים שונים אצל ארגון המונה אלפי עובדים, הניסיון ייחשב כשירותים שניתנו ללקוח אחד.
18.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.1 (קריטריון מס' 3)	מבוקש להבהיר האם יש פורמט למצגת הנדרשת להצגה בראיון, מעבר לדרישה לשמונה השקפים.
				מובהר כי אין הוראות נוספות בנוגע למצגת מעבר להוראות המפורטות בקריטריון מספר 3 לטבלת ניקוד האיכות ובסעיף 5.2.5 למסמך התנאים המיוחדים.
				בהקשר זה, תשומת לב המציעים לתבחינים שעל בסיסם יוענק הניקוד בגין הריאיון, כמפורט באמת המידה ובהתאם לאשכול הרלוונטי.
19.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.1 (קריטריון מס' 3)	מבוקש להבהיר האם המצגת צריכה להיות מצגת כללית על הגישה, הניסיון והצוות המוצע למכרז, או על הפרויקטים לגביהם התבקשו להרחיב.
20.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.2.2	מבוקש להבהיר האם ניתן להציע יועץ בכיר מוביל אחד שינהל את שני האשכולות, ככל שהמציע יזכה.
				בהתאם לסעיף 5.2.2 למסמך התנאים המיוחדים, מציעים אשר מעוניינים להגיש את הצעתם לשני האשכולות רשאים להציג יועץ בכיר אחד לשני האשכולות או שני יועצים שונים.
21.	מסמך המיוחדים	התנאים	5.2.2	מבוקש להבהיר האם ניתן להגיש הצעה רק ליועץ בכיר מוביל או שחובה על המציע להציג צוות הכולל את כל סוגי היועצים הקבועים במכרז.
				מובהר כי המציע הזוכה יידרש להציג לאישור נת"ע, בתוך 14 ימים קלנדריים, ממועד קבלת הודעת הזכייה את היועץ הבכיר המוביל (דרגה א')

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
				המוצע על ידו למתן השירותים באשכול בו זכה. בהקשר זה, מובהר כי יתר אנשי הצוות יהיו זמינים למתן השירותים החל מכניסת הסכם ההתקשרות לתוקפו, ובהתאם לדרישות ולמועדים שיועברו במסגרת הזמנות העבודה, כפי שיועברו מעת לעת. בהקשר זה, תשומת לב המציעים לסעיף 2.3-2.4 לנספח תכולות השירותים, המצורף כנספח 1 להסכם ההתקשרות.
22.	מסמך המיוחדים	התנאים	מבוקש כי הריאיון יתואם עם המציע לפחות 10 ימי עבודה לפני מועד הריאיון.	הבקשה נדחת. מבלי לגרוע מהאמור, נת"ע תעשה את מירב המאמצים לעדכן בהקדם האפשרי על מועדי הראיונות.
23.	מסמך המיוחדים	התנאים	מבוקש להבהיר האם הדרישה להגעת יועץ בכיר מוביל לראיון מתייחסת ליועץ הבכיר המוביל אשר יאושר טרם חתימה על חוזה, כמפורט בסעיף 9.1 למסמך התנאים המיוחדים או יועץ בכיר מוביל אחר והאם ניתן כי בראיון ישתתפו הן היועץ הבכיר המוביל והן יועץ בכיר נוסף מטעם המציע.	מובהר כי לראיון יגיע נציג המציע ויועץ בכיר מוביל, כאשר אין חובה שהיועץ הבכיר המוביל שיגיע לראיון יהיה היועץ הבכיר המוביל שיוצג כתנאי לחתימה על הסכם התקשרות, בהתאם להוראות סעיף 9 למסמך התנאים המיוחדים. מציעים המעוניינים בכך, רשאים להביא לראיון עד שלושה נציגים נוספים של המציע.
24.	מסמך המיוחדים	התנאים	מבוקש לקבל את הטבלאות המפורטות בנספחים בפורמט Word.	הבקשה מתקבלת. טפסים 4' א' ו- 4' ב' הועלו לאתר החברה בפורמט Word, ובנוסף מעודכן, יחד עם הודעת הבהרה זו.
25.	מסמך המיוחדים	התנאים	מבוקש להבהיר כיצד יוחלט מה סוג היועץ שיעניק את השירותים לנת"ע, מבין שלושת סוגי היועצים המפורטים במכרז והאם קיימת ציפייה כי השירותים יבוצעו מלכתחילה על ידי יועץ בכיר	מובהר כי נת"ע תהא רשאית, אך לא חייבת, לנקוב בהזמנת העבודה שתועבר ליועץ, בסוג היועץ אשר נדרש להעניק את השירותים והכל בהתאם לצרכיה המקצועיים של נת"ע ולפי שיקול דעתה

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			מוביל (דרגה א') ובהתאם לצורך ישולבו דרגים נוספים, או שנת"ע רשאית להזמין שירותים מכל אחד מדרגי היועצים באופן עצמאי, לפי שיקול דעתה.	הבלעדי.
26.	מסמך התנאים המיוחדים	8.4.4	מבוקש להבהיר האם המחירים בטבלה כוללים מע"מ.	מובהר כי המחירים בטבלה לא כוללים מע"מ.
27.	מסמך התנאים המיוחדים	8.4.4	מבוקש להבהיר האם השירותים במסגרת המכרז יבוצעו בדרך כלל על ידי יועץ יחיד או על ידי צוות יועצים.	מובהר כי במסגרת מתן השירותים נת"ע תהא רשאית לדרוש יותר מיועץ אחד בכל דרגה, לצורך ביצוע הזמנת העבודה, והכל לפי צרכיה המקצועיים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. בהקשר זה, תשומת לב המציעים לסעיף 2.4 לנספח תכולות השירותים, המצורף כנספח 1 להסכם ההתקשרות.
28.	טופסי ההליך – טופס מספר 2 [פרטי המציע]	-	מבוקש להבהיר האם תחת הכותרת "נציג המציע" בטופס זה, יש לציין פרטים של איש קשר להודעות מנת"ע ביחס למכרז ואין הכוונה למורשי החתימה/גורם מקצועי רלוונטי למתן השירותים.	מובהר כי בעלי התפקידים שיש למלא בטופס מספר 2, הינם בעלי התפקידים במציע ולא היועצים המקצועיים שיעניקו לנת"ע את השירותים בפועל.
29.	טופסי ההליך – טופס 4-א' [תצהיר להוכחת ניסיון המציע]	4	מבוקש להבהיר האם במקרה בו המועסק הוא שכיר במציע וגם בעל שליטה במציע יש לפרט אתו כמועסק בטבלת העובדים בסעיף 4 לטופס.	מובהר כי במקרה זה על המציע לציין תחת "התפקיד" את כל תפקידי המועסק, לרבות היותו בעל שליטה במציע והכל בכפוף לעמידתו בתנאי הסף הרלוונטי (בהתאם לאשכול אליו מוגשת ההצעה).
30.	טופסי ההליך – טופס 4-ב' [תצהיר להוכחת ניסיון המציע]	4	מבוקש להבהיר האם ניתן להציע כיועצים במכרז יועצים שלא עבדו 18 חודשים אצל המציע.	מובהר כי לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף נדרשים המציעים להציג לפחות שלושה עובדים, שכל אחד מהם עבד עם המציע במשך 18 חודשים לפחות. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך מתן השירותים בפועל, היועץ יהיה רשאי להעמיד אנשי צוות

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
				שלא בהכרח עבדו 18 חודשים עם המציע והכל בכפוף לעמידת אנשי הצוות בדרישות המפורטות בסעיף 2.1 לנספח תכולות השירותים, המצורף כנספח 1 להסכם ההתקשרות.
31.	טופסי ההליך – טופס 4-ב' [תצהיר להוכחת ניסיון המציע]	7	מבוקש להבהיר היכן מופיעה הטבלה המבוקשת בסעיף 7.	מובהר כי לצורך קבלת ניקוד בגין מתן שירותים במסגרת שני פרויקטים, במפורט בקריטריון 2 לטבלת ניקוד האיכות, נדרשים המציעים לצרף מסמך העונה לדרישות המפורטות בסעיף 5.2.4 למסמך התנאים המיוחדים.
32.	טופסי ההליך – טופס מס' 5 [כתב הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים וזיקה אישית]		מבוקש כי טופס מספר 5 וסעיפים נוספים במכרז בעניין ניגוד עניינים (סעיף 31 לתנאים הכלליים וסעיף 11 להסכם ההתקשרות) יחול על אנשי הצוות שיעניקו את השירותים מטעם המציע (ולא על המציע עצמו).	הבקשה נדחית. ההוראות בנושא העדר ניגוד עניינים המפורטות במסמכי המכרז יחולו הן על המציע והן על אנשי הצוות מטעמו. מובהר כי ככל שיתעורר חשש לניגוד עניינים, על המציע לפעול בהתאם להוראות טופס מספר 5 וליתר הוראות המכרז בעניין זה.
33.	טופסי ההליך – טופס מספר 7 [התחייבות בלתי חוזרת לשמירה על סודיות ועל דרישות אבטחת מידע]	כללי	מבוקש להבהיר כי ההחרגות בקשר לפרסום מידע סודי המופיעות בסעיף 15 לנספח י"א להסכם (נספח סודיות) יחולו גם על ההתחייבות לסודיות על פי טופס מספר 7 זה.	הבקשה נדחית.
34.	טופסי ההליך – טופס מס' 8 – ההצעה הכספית	14	מבוקש כי במקרה בו מציע מגיש מענה לשני האשכולות אך מעוניין להציע אחוזי הנחה שונים לכל אשכול, יהיה באפשרותו להגיש את טופס 8 עבור כל אשכול באופן נפרד.	הבקשה נדחית.
35.	חלק ב' – מסמך התנאים הכלליים	7.5.2	מבוקש לאפשר למציעים להגדיר את שמות הלקוחות כמידע חסוי.	הבקשה נדחית.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
	התנאים מסמך הכלליים ("מסמך הכלליים")			
36.	מסמך התנאים הכלליים	23.3.3, 11.10	מבוקש להבהיר האם תידרש ערבות ביצוע בכל מקרה ובמידה וכן מה גובהה ותנאיה.	מובהר כי במכרז זה לא נדרשת ערבות, ראו סעיף 3 למסמך התנאים המיוחדים.
37.	מסמך התנאים הכלליים	26	מבוקש כי על אף האמור בסעיף זה, היועץ יהא רשאי להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את זכויותיו והתחייבויותיו לפי מסמכי ההליך לתאגיד אחר המשתייך לפירמה/רשת בינלאומית אליה משויך היועץ.	הבקשה נדחת.
38.	מסמך התנאים הכלליים	29.2 (וסעיף 10.5 להסכם ההתקשרות)	1. מבוקש להבהיר כי זכויות הקניין הרוחני "מסמכים" כהגדרתם בסעיף, לא יחולו לגבי ידע, ניסיון, שיטות עבודה, מתודולוגיות ו-know-how כלליים של המציע ואשר פותחו שלא במסגרת השירותים. 2. מבוקש להבהיר כי זכויות הקניין הרוחני יועברו לבעלות נת"ע רק עם קבלת מלוא התמורה בגין השירותים.	1. הבקשה מתקבלת חלקית. לסיפא הסעיף תתווסף הפסקה הבאה: "זכויות הקניין הרוחני בתוצרי השירותים כאמור בסעיף זה לא יחולו לגבי ידע ומיומנות של היועץ, שפותחו על ידי היועץ שלא במסגרת השירותים או שאינם ייחודיים עבור נת"ע, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how, מתודולוגיות ורעיונות. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי זכויות הקניין הרוחני של נת"ע, תחולנה על תוצרי השירותים, בין אם פותחו על ידי היועץ באופן בלעדי במסגרת מתן השירותים ובין אם פותחו על ידי היועץ בשיתוף על נת"ע". 2. הבקשה נדחת.
39.	מסמך התנאים הכלליים	30.4 (וסעיף 4.6 להסכם ההתקשרות)	מבוקש להבהיר כי המציע יהיה רשאי לשמור אצלו העתק מהמידע שיסופק במסגרת המכרז וזאת לצורך תיעוד, בקרה והתגוננות משפטית.	לא יחול שינוי בנוסח הסעיף.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
40.	מסמך התנאים הכלליים	33.2	מבוקש לקבל את אישור הביטוח לבדיקה מראש כדי שנוודא שניתן לעמוד בו.	מובהר כי במכרז זה לא נדרש לצרף אישורי הביטוח. בהקשר זה, תשומת לב המציעים לסעיף 8 להסכם ההתקשרות.
41.	הסכם ההתקשרות	2.6	מבוקש להבהיר כי מסגרת השעות המוקצית לביצוע העבודה תהיה בתיאום עם היועץ אליו הוקצתה הזמנת העבודה.	מובהר כי העניין יתבצע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
42.	הסכם ההתקשרות	2.8	מבוקש כי היועץ הזוכה יוכל להעמיד את הצוות לביצוע העבודה בתוך 30 ימים ממועד קבלת הזמנת העבודה.	הבקשה נדחית. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שהעניין יתאפשר בהתאם לצורכי נת"ע, העמדת איש הצוות תיידרש תוך תקופת זמן שתאפשר ליועץ להיערך בהתאם.
43.	הסכם ההתקשרות	3.2	בהתאם לסעיף נקבע כי "איש המפתח יעניק בעצמו את כלל השירותים ויהיה נוכח בכל ישיבה, מפגש או ייצוג", ובמקביל כי הוא "יוכל להיעזר בעובדים נוספים ככח עזר". מבוקש להבהיר האם הדרישה לנוכחות איש המפתח חלה בעיקר על הובלת ההתערבויות הייעוציות, היבטי המשילות, הפיקוח הכולל וניהול הקשר מול נת"ע. בהתאם, האם ניתן להניח כי פעילויות ייעוץ שוטפות, אשר יבוצעו על ידי חברי צוות היעוץ, אינן מחייבות נוכחות של איש המפתח בכל מקרה, ובלבד שהן נעשות תחת פיקוחו ובתיאום עם נציג נת"ע.	הבקשה מתקבלת חלקית. מובהר כי השירותים מושא המכרז יוענקו לנת"ע באופן אישי על ידי איש המפתח ועל ידי יועצים נוספים, כאשר איש המפתח יהיה נוכח בישיבות ויהיה מעורב במתן השירותים בהתאם לדרישות נת"ע, כפי שיועברו מעת לעת ולפי שיקול דעתה הבלעדי. יתר הבקשה נדחית.
44.	הסכם ההתקשרות	3.3	מבוקש לקבוע כי הרכב דרגות חברי הצוות לביצוע העבודה תהיה בתיאום מול היועץ אליו הוקצתה הזמנת העבודה.	הבקשה נדחית. מבלי לגרוע מהאמור, נת"ע תעבוד בשיתוף פעולה עם היועץ, על מנת להבטיח את מתן השירותים על ידי היועץ המתאים.
45.	הסכם ההתקשרות	3.6 - 3.8	1. מבוקש להבהיר כי החלפת איש המפתח ו/או מי	1. הבקשה מתקבלת.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			מאנשי הצוות בשל סיבות שאינן בשליטת היועץ (לרבות, אך לא רק, סיום התקשרות עם איש המפתח או איש הצוות, מחלה (חוי"ח), פטירה (חוי"ח) וכו'), לא תהווה הפרה של התחייבויות היועץ ו/או עילה לגבות מהיועץ פיצוי כלשהו. 2. מבוקש כי בכל במקרה, נת"ע לא תתנגד לזהות איש המפתח ו/או איש הצוות החלופי, אלא מטעמים סבירים שינומקו בכתב.	בהקשר זה, תשומת לב המציעים להוראות סעיף 3.7 להסכם ההתקשרות. 2. הבקשה נדחית.
46.	הסכם ההתקשרות	3.9	מבוקש לפרט מה כוללת הבדיקה הביטחונית, משך הטיפול בה וכן לוודא כי עלות הבדיקה הביטחונית אינה מושתת על המציע.	מובהר כי הבדיקה הביטחונית במכרז היא בדיקת רישום פלילי ליועצים שיכנסו וישהו במשרדי נת"ע עצמאית (מבקרים קבועים). מבלי לגרוע מהאמור, בהתאם לשיקול דעתה של נת"ע, לצרכיה ולנסיבות הרלוונטיות, נת"ע תהא רשאית לדרוש קיום בדיקות ביטחונית נוספות.
47.	הסכם ההתקשרות	3.14	מבוקש להבהיר כי ביקורים במשרדי היועץ יהיו בתיאום מראש ובשעות הפעילות בלבד ויבוצעו לא יותר מפעם ברבעון, וכי נת"ע לא תהא רשאית להוציא מסמכים ממשרדי היועץ, ותידרש לחתום על הסכם סודיות כלפי היועץ.	הבקשה מתקבלת חלקית. מובהר כי ביקורים במשרדי היועץ יהיו בתיאום מראש ובשעות הפעילות המקובלות וכי נת"ע לא תהיה רשאית להוציא מסמכים ממשרדי היועץ. יתר הבקשות נדחות.
48.	הסכם ההתקשרות	4.1	מבוקש לקבוע מה יהיה מגנון עדכון התעריפים ככל שנת"ע תממש את זכותה להארכת תקופת ההתקשרות.	מובהר כי אין במכרז מגנון עדכון תעריפים והתמורה כהגדרתה בהסכם תחול למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה, ככל שתהיינה.
49.	הסכם ההתקשרות	4.5	מבוקש כי במקרה של ביטול ההסכם מסיבה שאינה תלויה ביועץ, היועץ יהיה זכאי גם לתמורה עבור התחייבויות כלפי צד שלישי שאינן ניתנות לביטול.	הבקשה נדחית.
50.	הסכם ההתקשרות	8.1	מבוקש להתאים את מגנון האחריות כך שיחול על נזקים ישירים בלבד, בכפוף לפסק דין חלוט שיקבע	הבקשה מתקבלת חלקית. בסעיף 8.1 להסכם, בשורה השנייה, לאחר המילה

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			את אחריות היועץ בעניין ויחריג נזקים עקיפים/ תוצאתיים; יחריג מקרים של כוח עליון או מעשה/מחדל של נת"ע או צד ג'; ויקבע תקרת אחריות כוללת עד לסך התמורה השנתית ששולמה בפועל בגין השירותים.	"נזק" תתווסף המילה "ישיר". יתר הבקשה נדחית ולא יחול שינוי נוסף בסעיף.
51.	הסכם ההתקשרות	8.3	1. מבוקש כי במקום המילה "לפצות" תבוא המילה "לשפות". 2. מבוקש להבהיר כי נת"ע ו/או מי מטעמה מתחייבים שלא להתפשר ו/או להגיע להסדר כלשהו בהליך מבלי לקבל את הסכמתו המפורשת של היועץ לכך מראש ובכתב, וכי נת"ע תודיע ליועץ מוקדם ככל הניתן על ההליך המשפטי ותאפשר ליועץ להתגונן בבית משפט.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה מתקבלת חלקית. מובהר כי תינתן ליועץ הודעה על קבלת התביעה וזכות להתגונן מפניה. בסיפא של סעיף 8.3 יתווסף: "בכפוף לכך שנת"ע תעביר ליועץ הודעה על הגשת התביעה ואת תוכנה ותאפשר ליועץ להתגונן מפניה." יתר הבקשה נדחית ולא יחול שינוי נוסף בנוסח הסעיף.
52.	הסכם ההתקשרות	10.4	מבוקש כי ההתחייבות לסודיות לא תחול לגבי מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע הדרוש לגלותו על פי כל דין ו/או מידע הדרוש לגלותו לשם ביצוע השירותים ו/או מידע שהיה מצוי בחזקתו של היועץ ו/או מי מטעמו קודם לגילוי ע"י נת"ע, ללא הפרת חובת שמירת סודיות ו/או מידע שנמסר ליועץ ע"י צד ג' שלמיטב ידיעת היועץ לא הפר חובת סודיות, וכן ידע מקצועי, רעיונות, טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיו"ב בתחום השירותים שאינם ייחודיים לנת"ע.	הבקשה מתקבלת חלקית. מובהר כי ההתחייבות לסודיות לא תחול לגבי מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע הדרוש לגלותו על פי כל דין ו/או מידע שהיה מצוי בחזקתו של היועץ ו/או מי מטעמו קודם לגילוי ע"י נת"ע וכן ידע מקצועי, רעיונות, טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיו"ב בתחום השירותים שאינם ייחודיים לנת"ע.
53.	הסכם ההתקשרות	11.6	מבוקש להגביל את ההגבלה בסעיף לתקופת זמן של מתן השירותים.	לא יחול שינוי בנוסח הסעיף. בהקשר זה, תשומת לב המציעים לסעיף 7 לנספח י"א להסכם ההתקשרות.
54.	הסכם ההתקשרות	11.8	מבוקש לקבוע כי אין בהוראות סעיף זה כדי למנוע מהיועץ ליועץ שירותים מקצועיים ללקוחות אחרים,	הבקשה נדחית.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			ובלבד ששירותים כאמור אינם : (א) קשורים במישרין לשירותי הייעוץ הניתנים לנת"ע על-פי הסכם זה ; (ב) מבוססים על מידע סודי של נת"ע ; (ג) יוצרים ניגוד עניינים מהותי ביחס להתחייבויות היועץ כלפי נת"ע על-פי דין או על-פי הסכם זה. וכן לקבוע כי מתן שירותים דומים באופיים, הנשענים על הידע, הניסיון והמומחיות הכלליים של היועץ, ואינם כוללים שימוש במידע סודי או ייעודי של נת"ע, לא ייחשב כהפרת הוראות סעיף זה ולא יידרש בגינו אישור מראש.	לא יחול שינוי בנוסח הסעיף.
55.	הסכם ההתקשרות	12	מבוקש להוסיף כי ליועץ תעמוד זכות לסיים את ההתקשרות בהודעה בכתב, ככל ששינוי בדין/רגולציה/כללי אתיקה מקצועיים או שינוי חיצוני מהותי שאינו בשליטתו (לרבות שינוי בבעלות נת"ע) מונעים ממנו להמשיך ליועץ את השירותים כדין או בהתאם לכללים מחייבים החלים עליו.	לא יחול שינוי בנוסח הסעיף. בהקשר זה, תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 3.19-3.21 להסכם ההתקשרות.
56.	הסכם ההתקשרות	12.1	מבוקש לקבוע כי ביטול ההסכם בגין הפרה יסודית יהיה לאחר שניתנה ליועץ הודעה של 15 ימים והיועץ לא תיקן את ההפרה תוך זו.	הבקשה נדחת.
57.	הסכם ההתקשרות	12.3	מבוקש כי מימוש זכותה של נת"ע על פי סעיף זה יהיה כפוף למתן התראה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב ליועץ, וכי במהלך תקופה זו תינתן ליועץ הזדמנות לטעון את טענותיו ולתקן את הדרוש תיקון.	הבקשה נדחת.
58.	הסכם ההתקשרות	13.1	מבוקש כי על אף האמור בסעיף זה, היועץ יהא רשאי להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את זכויותיו והתחייבויותיו לפי מסמכי ההליך לתאגיד אחר המשתייך לפירמה/רשת בינלאומית אליה משויך	הבקשה נדחת.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			היועץ.	
59.	הסכם ההתקשרות	14.4	מבוקש כי הקיזוז יתבצע בכפוף למתן הודעה בת 14 ימים מראש ובכתב, אשר מפרטת את סיבת הקיזוז, ולאחר מתן הזדמנות ליועץ לטעון את טענותיו ולתקן את הדרוש תיקון (ככל שנדרש).	הבקשה נדחית.
60.	נספח א' להסכם ההתקשרות	2	מבוקש להבהיר האם התנאים להגדרת יועץ בכל אחת מהרמות הם מצטברים או חלופיים.	מובהר כי התנאים המפורטים בסעיפים 2.2.1, 2.2.2 ו-2.2.3 לנספח הינם תנאים מצטברים, בהתאם לאיש צוות הרלוונטי.
61.	נספח א' להסכם ההתקשרות	סעיף 2.2	מבוקש להבהיר האם המציעים נדרשים להגיש יועצים גם בדרג ב' ו-ג'.	תשומת לב המציעים למענה לשאלה 21 לעיל.
62.	נספח א' להסכם ההתקשרות	2.2.1	מבוקש להוסיף לדרישה למנכ"ל או שותף או מנהל תחום בכיר אצל המציע, דרישה לתואר שני וניסיון או תואר ראשון ולפחות 20 שנות ניסיון (במקום 15).	הבקשה נדחית.
63.	נספח א' להסכם ההתקשרות	2.2.2	מבוקש להוסיף לדרישה לתואר שני וניסיון מקצועי של לפחות 10 שנים אפשרות לדרישה לתואר ראשון ו-20 שנות ניסיון.	הבקשה נדחית.
64.	נספח א' להסכם ההתקשרות	3.2	מבוקש להבהיר האם המחירים הנקובים ליום סדנה כוללים פיתוח או הכוונה להנחיה בפועל.	מובהר כי ככל שמדובר בסדנה גנרית שבה לא נדרשות התאמות מיוחדות לנת"ע, התעריף הקבוע ליום סדנא כולל את כל השעות שיידרשו לצורך העברת הסדנה. אולם, ככל שנדרשות התאמות לסדנה, על פי הנחיית נת"ע, שעות הפיתוח שיבוצעו לא יכללו בתעריף יום סדנה, וישולמו כשעות הכנה והכל בכפוף לקביעת נת"ע מראש ובכתב בעניין סוג הסדנה.
65.	הסכם התקשרות- נספח ג'	2.2.1	בסעיף נקבע כי "הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת מידע של נת"ע. מבוקש להבהיר	מובהר כי על מידע של נת"ע הנשמר במערכות הספק, חלה אחריות לאבטחת המידע על ידי

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
			האם האחריות על אבטחת מידע היא של הספק בעניין מידע שנשמר על תשתיות נת"ע.	ממונה הגנת הסייבר/אבטחת מידע של הספק. בהקשר זה, ראו סעיף 3.1.2 לנספח ג' 2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורף להודעת הבהרה זו.
66.	הסכם התקשרות-נספח ג'	2.2.1	בסעיף נקבע כי "הספק אחראי לאבטחת מידע של נת"ע בהתאם לדרישות המפורטות במסמך זה, גם עבור ספקי משנה שיעסיק במסגרת השירותים אותם הוא מספק לנת"ע". מבוקש להבהיר האם הספק יהיה אחראי על אבטחת המידע או התוצרים במערכות הספק.	מובהר כי הסעיף חל על מידע של נת"ע שנמצא ברשות הספק וספקי משנה, ככל שיאושרו. בהקשר זה, ראו סעיף 3.1.6 לנספח ג' 2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורף להודעת הבהרה זו.
67.	הסכם התקשרות-נספח ג'	2.2.3	מבוקש להבהיר האם הכוונה לסביבה פיסית של מערכות המידע של הספק, ולא לסביבה הפיסית של נת"ע.	מובהר כי הסעיף הינו ביחס לסביבה פיזית של מערכות הספק. בהקשר זה, ראו סעיף 3.3 לנספח ג' 2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורף להודעת הבהרה זו.
68.	הסכם התקשרות-נספח ג'	2.2.6	מבוקש להוסיף לאחר המילים "הספק ידאג לגיבוי המידע של נת"ע", את המילים "השמור אצל הספק".	הבקשה מתקבלת חלקית. לאחר המילים "הספק ידאג לגיבוי המידע של נת"ע, יתווספו המילים "והנמצא ברשות הספק". בהקשר זה, ראו סעיף 3.6.1 לנספח ג' 2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורף להודעת הבהרה זו.
69.	הסכם התקשרות-נספח ג'	2.2.7	מבוקש להבהיר האם אבטחת הרשת לרבות רכיבי ה-WIFI אצל נת"ע, בניהול מחלקת תשתיות של נת"ע.	מובהר כי סעיף 2.2 עוסק בדרישות אבטחה שעל הספק ליישם בארגונו. בהקשר זה, ראו סעיף 3.7 לנספח ג' 2 [נספח אבטחת מידע וסייבר], אשר מצורף להודעת הבהרה זו.

מס'	מסמך	הסעיף במסמך	השאלה/הבקשה	תשובה/הבהרה
70.	הסכם התקשרות- נספח ג'	4.1.1	מבוקש להוסיף בכתרת הסעיף "שרתים ותחנות קצה אצל הספק".	הבקשה מתקבלת. כתרת הסעיף תעודכן לנוסח הבא "אבטחת שרתים ותחנות קצה אצל הספק".

נספח ג'1 להסכם ההתקשרות

נספח דיגיטל ומחשוב

חלק א' מבוא

כחלק בלתי נפרד מאסטרטגיית הדיגיטל של נת"ע, פרק זה קובע סטנדרטים, תהליכים וכלים בסיסיים לניהול מידע ולשיתוף פעולה דיגיטלי. מטרת נספח זה היא להבטיח ניהול מידע עקבי ורציפות בפרויקט. סביבת הדיגיטל משלבת שימוש במערכות ניהול מסמכים אלקטרוניים (EDMS) כדוגמת Aconex וסביבת מידע משותפת (CDE) המשמשת כבסיס המערכת.

חלק ב' מערכת EDMS (ניהול מסמכים ותכתובות)

אפליקציית ניהול המסמכים Aconex תשמש כפלטפורמה המרכזית לניהול כל מסמכי הפרויקט, התקשורת, והאישורים.

דרישות שימוש במערכת Aconex :

1. העלאת מסמכים : כל המסמכים יועלו למערכת Aconex לפי דרישות נת"ע. יש לתייג כל מסמך בהתאם לסטנדרטים של נת"ע.
2. ניהול תכתובות : כל התכתובות הפורמליות ינוהלו במערכת Aconex בלבד, כולל תכתובות חוזיות וטכניות. חל איסור על שימוש בדואר אלקטרוני לצורך תקשורת פורמלית.
3. מעקב ואישור מסמכים : שימוש ב-Workflow לאישור מסמכים והפצתם (Transmittal). תיוג מסמכים לא נכון יגרור החזרה ותיקון.
4. הדרכות : נותן השירותים יידרש להשתתף בהדרכות מקצועיות על השימוש במערכת Aconex.

חלק ג' ERP - מערכת ניהול פיננסית לוגיסטית

נת"ע עושה שימוש במערכת SAP ERP. המערכת כוללת מחשוב של תהליכי העבודה בתחום הלוגיסטי והפיננסי, הזנת תשלומים ובקרת התשלומים, לרבות הזנת הוראות שינוי. המערכת מאפשרת הפקת דוחות סטאטוס אודות התשלומים ופלטאי הזמנות. על הספק לעבוד במערכת ה-SAP על מנת ליצור דיווחי חשבון, הוראות שינוי וכל פעולה נוספות שתוגדר על ידי נת"ע.

החיבור למערכת מבוצע באמצעות פתרונות התחברות מרחוק ואבטחת מידע המסופקים ע"י נת"ע. יובהר כי ייתכן ותדרש התקנה מקומית של רכיבי הפתרונות על מחשבי הספק.

חלק ד' – שימוש בתוכנות ובמערכות ניהול

1. רשימת תוכנות ודרישות רכישה

טבלה מס' 1 – תוכנות לרכישה עצמאית על ידי הספק

גרסה נדרשת	תוכנה
Office 365	Microsoft Office
תוכנות פיתוח הדרכה	תוכנות פיתוח הדרכה

טבלה מס' 2 תוכנות אשר ירכשו על ידי נת"ע

מטרה	כמות משתמשים משוערת	תוכנה
ניהול תשלומים, חשבוניות, והוראות שינוי בפרויקט	1	SAP - מערכת ERP
ניהול מסמכים, תכתובות ותהליכי עבודה בפרויקט	ללא הגבלה	Aconex

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 נת"ע	
נדרשים להשתמש בתוכנות המפורטות בשתי הטבלאות:	ספקים העובדים עם כלל מערכות נת"ע
טבלה מס' 1: רכישה עצמאית ידי הספק	
טבלה מס' 2: שימוש בתוכנות המסופקות על ידי נת"ע. עלויות הרישוי והשימוש בתוכנות אלו, ככל שיידרשו, יחולו על הספק בהתאם להיקף השימוש והרישיונות הנדרשים.	

2. פירוט דרישות הרכישה והתחזוקה

רכישה עצמאית - טבלה מס' 1:

הספק אחראי על רכישת תוכנות בטבלה מס' 1, כולל ניהול הרישוי, תחזוקה, עדכונים, ושדרוגים, ועל חשבונו הבלעדי.

תוכנות פיתוח הדרכה, לרבות מערכות לניהול והפצת ידע, הנחיות או חומרי הדרכה, שאינן מוגדרות במפורש במסמכי המכרז, אינן חלק מחובות הספק במסגרת התקשרות זו.

גישה למערכות אלו, ככל שתידרש, תינתן בהתאם לשיקול דעת נת"ע ובהתאם לתנאי הרישוי והגישה שייקבעו במועד הרלוונטי.

תוכנות המסופקות על ידי נת"ע - טבלה מס' 2:

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.

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.

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 שימוש נוסף	חל איסור על הספק לעשות שימוש במידע או במסמכים לאחר תום תקופת הרישיון או החוזה.

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 דוחות ומסמכים	הדוחות יוגשו הן בפורמט העריכה המקורי (לדוגמה Word), והן בפורמט PDF.

הנחיות	סעיף
דוחות 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.	
הספק יבצע גיבוי נתונים לפחות אחת לשבוע.	גיבוי נתונים
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	
בהתאם לנספח הנחיות ומדיניות אבטחת המידע של נת"ע	אבטחת מידע
כל מדיה שמועברת לצורך ביצוע השירותים תעבור סריקת וירוסים לפני שליחתה לנת"ע.	בדיקת מדיה
על הספק לוודא שכל עובדיו, יועציו וספקי המשנה יפעלו בהתאם להוראות נספח זה.	מחויבות עובדים ויועצים

6. שימוש בכלי תוכנה המנוהלים על ידי נת"ע

פירוט	סעיף
חלק מהרישיונות יהיו "שמיתים" (למשתמשים ספציפיים)	סוגי רישיונות
חלק מהרישיונות יוגדרו "אתריים" (ארגוניים)	
שימוש במערכת יתבצע בהתאם למדיניות הרישוי של נת"ע ושל ספקי התוכנה.	
חלק מהתוכנות נרכשו בתמחור לפי כמות משתמשים או לפי תקופת שירות.	הסכמי תמחור
התמחור יתעדכן בהתאם לצרכים ולשינויים במהלך הפרויקט.	
חלק מהתוכנות יפעלו על בסיס אינטרנט עם מהירות גלישה ודפדפנים עדכניים.	דרישות חיבור
חלק מהתוכנות ידרשו התקנת גישה מוצפנת, לדוגמה, VPN	
נת"ע שומרת על זכותה לדרוש עדכוני דפדפן.	עדכונים ודרישות נוספות
נת"ע רשאית לדרוש שדרוגי מהירות גלישה והשתתפות בבדיקות נקודתיות לשדרוג גרסאות.	
הדרכות יתקיימו לפחות פעמיים בשנה במשרדי נת"ע או הספק.	הדרכות
על הספק לוודא שעובדיו מכירים את מערכות הנתונים והדרישות.	
נת"ע שומרת לעצמה את הזכות להוסיף או לשדרג תוכנות מעבר לאלו המפורטות בטבלאות.	תוספות ושינויים עתידיים
חלק מהמערכות מאפשרות ניהול מסמכים פנימיים של הספק תוך שמירה על	שמירה על פרטיות

פירוט	סעיף
פרטיות המידע כחלק מהתשלום על רישוי התוכנה.	המידע
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.	תאימות ל End of Life

נספח ג'2 להסכם ההתקשרות

נספח אבטחת מידע

דרישות אבטחת מידע עבור ספקים של נת"ע ללא גישה למערכות המידע של קווי הרכבת הקלה

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).

2. הגדרות

2.1. **אבטחת מידע** - כלל הפעולות והאמצעים הנדרשים על-מנת להבטיח כי יישמרו השלמות, הזמינות, המהימנות, הסודיות והשרידות של נכסי המידע.

2.2. **סודיות (Confidentiality)** – דרישה שהגישה למידע תוגבל אך ורק לגורמים שהוגדר שתפקידים מחייב גישה זו, וניתנו להם הרשאות בהתאם.

2.3. **שלמות ואמינות (Integrity)** – דרישה שהמידע יהיה שלם, אמין ומדויק לכל אורך מחזור חייו.

2.4. **זמינות (Availability)** – דרישה שהמידע יהיה זמין למשתמשים המורשים כאשר הם זקוקים לו.

2.5. **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.

2.6. **צורך עסקי** – צורך הנובע מתפקיד העובד ו/או מהמשימות המוטלות עליו לצורך ביצוע השירותים עבור נת"ע.

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 תאושר ע"י דרג ניהולי בכיר 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, לוידוא 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 תדרש הצפנה, על הספק להשתמש ודרכי הצפנה ומפתחות המקובלות ומוסכמות על ידי הגורמים המורשים בנת"ע.

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 יוודא 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, הנמצא ברשות הספק. 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 מהמידה.
- 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 נת"ע באמצעות תקשורת LAN אולם במידה ונדרשת גישה בתקשורת אלחוטית לסביבת המידע של נת"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 נת"ע).
 - 3.7.2.5. יש לבטל שידור שם הרשת.
 - 3.7.2.6. יש להשתמש ב WPA2 Encryption בצירוף סיסמה מורכבת.
 - 3.7.2.7. יש לוודא שמירת לוגים וניטור רשת ה Wifi.
- 3.7.3. סביבת המידע של נת"ע תופרד, פיזית או לוגית, מסביבות של לקוחות אחרים.
- 3.7.4. סביבת המידע של נת"ע תהיה מוגנת באמצעות מנגנוני אבטחת המידע הבאים לפחות:
 - 3.7.4.1. Network firewall – תאופשר תעבורה לפי צורך עסקי בלבד
 - 3.7.4.2. Intrusion Prevention/Detection System (IPS/IDS)
 - 3.7.4.3. Web Proxy Servers
 - 3.7.4.4. DDOS Protection
 - 3.7.4.5. Application Firewall (עבור אפליקציות החשופות לאינטרנט)
 - 3.7.4.6. Data Loss Prevention – DLP
 - 3.7.4.7. תחנות קצה בעלות גישה למידע השייך לנת"ע יהיו מוגנות באמצעות תוכנת Anti-Virus.
 - 3.7.4.8. Web/Category based filtering
- 3.7.5. הסביבה התפעולית של המידע של נת"ע תופרד מסביבות נמוכות (סביבות פיתוח, בדיקות), על-מנת לצמצם סיכונים של גישה או שינויים בלתי מורשים במידע של נת"ע.
- 3.7.6. הספק יבצע בדיקות חוסן, באמצעות גורם בלתי תלוי, לתשתיות סביבת המידע של נת"ע, אחת ל-12 חודשים לפחות, או עם כל שינוי משמעותי ברשת. הספק יעדכן את נת"ע בממצאים קריטיים וידאג לטפל בהם תוך זמן סביר.

3.8. בקרת גישה

- 3.8.1. הגישה לסביבת המידע של נת"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 נת"ע יוקצה מזהה משתמש (user ID) ייחודי. השימוש בחשבון קבוצתי או חשבון משותף בסביבת המידע של נת"ע אסור.
- 3.8.5. חשבונות של עובדים שעזבו או החליפו תפקיד ואינם קשורים עוד לשירותים עבור נת"ע, ייחסמו או יבוטלו.
- 3.8.6. הספק יאכוף מדיניות של סיסמאות חזקות:
 - 3.8.6.1. אורך סיסמה 8 תווים לפחות
 - 3.8.6.2. הסיסמה תהיה מורכבת משילוב של אותיות גדולות, אותיות קטנות, ספרות וסמלים.
 - 3.8.7. תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה ראשונית (שסופקה ע"י מנהל רשת/מערכת) בסיסמה קבועה, מיד לאחר ההזדהות הראשונה למערכת.
 - 3.8.8. תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה כל 3 חודשים לפחות. משתמש לא יוכל לבחור סיסמה חדשה הזוהה לאחת משלוש הסיסמאות האחרונות שלו.
 - 3.8.9. תיושם הגנה קריפטוגרפית על סיסמאות, הן באחסון והן בתעבורה. שיטת ההגנה תהלוס את ההמלצות העדכניות בתחום.
 - 3.8.10. חיבור מערכת (Session) שאינו פעיל במשך 20 דקות, ינותק באופן אוטומטי. חידוש החיבור ידרוש מהמשתמש הזדהות חוזרת.
 - 3.8.11. 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.
 - 3.8.12. כל התחברות בגישה מרחוק (Remote access) לסביבת המידע של נת"ע תתבצע בערוץ מוצפן (למשל: SSL VPN) ותחייב הזדהות בשני אמצעים (Two-factor authentication). למשל: סיסמת משתמש + OTP.

3.9. אבטחת שרתים ותחנות קצה אצל הספק

- 3.9.1. הספק יקשיח ויגדיר את כל השרתים ותחנות הקצה אשר בסביבת המידע של נת"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 נת"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 נת"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 נת"ע. הספק יודא עדכניות כלים אלה בכל עת.
- 3.9.6. ייושמו בקרה והגבלה על התקנת תוכנות בתחנות הקצה הקשורות לסביבת המידע של נת"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 נת"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 נת"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 (Web Proxy, Application Firewall, IDS/IPS, Firewall), אנטי-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. במידת האפשר תבוצע סקירה ידנית או אוטומטית של הלוגים לזיהוי אירועים חריגים.