# כללי

מינהל הרכש הממשלתי ערך מכרז מרכזי מספר 11-2015 לאספקת מערכות ושירותים בתחום אבטחת המידע והסייבר עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן: **"המזמין" או "המשרד המזמין"**).

הודעת משנה זו עוסקת באספקת מערכות Application Security Testing ושירותים עבורן – "פיתוח מאובטח" (להלן: **"AST"**).

* 1. בהודעה זו יפורטו אופן ההתקשרות עם החברה הזוכה והאמצעים הטכנולוגיים והאבטחתיים שהזוכה תספק למזמין.

הספק הזוכה הינו חברת **"מטריקס אי.טי. בע"מ**" למוצרים מתוצרת חברת **Checkmarx**.

* 1. הודעה זו חלה על רכישת מערכות AST או רכיבי שירות לרכיבים אלו.
	2. תקופת הרכש הינה עד ליום **10 במרץ 2025**.
	3. רכישת המוצרים במהלך תקופת ההתקשרות תיעשה על ידי המזמין אך ורק על פי הודעה זו. כל דרישה לרכישה החורגת מן ההודעה, חייבת לקבל מראש אישור בכתב ממינהל הרכש הממשלתי.
	4. כל המחירים המפורטים בהודעה זו **אינם כוללים מס ערך מוסף**.

מטרת ההודעה

להסדיר את נושא אספקת **מערכות Application Security Testing** ושירותים נלווים עבור משרדי הממשלה, יחידות הסמך והגופים נלווים.

* 1. ראה הגדרות הודעה זו ב[נספח א – הגדרות](#נספח_א).

# מוצרים מותרים לרכישה ואספקה בתקופת הרכש

* 1. ניתן יהיה לרכוש **אך ורק** מערכות ושירותים המופיעים ברשימה המפורטת ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב).
	2. ניתן יהיה לרכוש שירותי אחריות ותחזוקה לשנים נוספות (לרבות עדכוני הגרסאות הנכללים בשירותים אלו, כל עוד אינם כוללים שדרוגי חומרה), במחיר הרישוי השנתי של המוצר, כמפורט ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב).
	3. במקרים שבהם תידרש, על ידי המשרד המזמין, רכישת/תחזוקת מוצר אחר מהמוצרים המתוארים ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב) ואשר מצוי בתחום מערכות AST, יפנה המשרד המזמין לאיש הקשר במינהל הרכש הממשלתי (אשר פרטיו מפורטים בסעיף ‏8), לצורך בחינת הוספתו לרשימת המוצרים/השירותים המורשים לרכישה.

# אופן ביצוע הזמנה

* 1. מזמין המעוניין לרכוש מערכות AST יפנה לזוכה בהתאם לכללים שהוגדרו בהודעה זו.
	2. המזמין יכין דרישה להצעת מחיר, הכוללת את כל הפריטים המבוקשים על ידו, תוך ציון כמותם הנדרשת, בהתאם לרשימת הפריטים הכלולה ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב), ויעבירה לזוכה.
	3. הזוכה מחויב לענות לכל בקשה להצעת מחיר, תוך 3 ימי עבודה, מיום קבלתה בדואר אלקטרוני/פקס.
	4. בהצעת הזוכה שתוגש למזמין יפורטו כל הרכיבים שלהלן:
		1. מספריהם הקטלוגים של הפריטים המבוקשים.
		2. מחיר כל אחד מהפריטים כמפורט ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב).
	5. **כל הצעת מחיר תועבר לאישור עורך המכרז,** באמצעות כתובת הדוא"ל: ,cyber-support@mof.gov.il

**טרם הוצאת הזמנה** (בין אם ההזמנה יוצאת במערכת מרכב"ה או בכל דרך אחרת).

אופן ביצוע הזמנה במערכת מרכב"ה

| **שם הספק** | **שם היצרן** | **מספר הסכם במרכב"ה** |
| --- | --- | --- |
| "מטריקס אי.טי. בע"מ" | **Checkmarx** | 4400001137 |

* 1. הזוכה יספק את הפריטים תוך 20 ימי עבודה ממועד שליחת ההזמנה לזוכה, אלא אם סוכם אחרת מראש ובכתב עם המזמין בעת ביצוע ההזמנה. האספקה תבוצע במהלך שעות העבודה המקובלות אצל המזמין.
	2. הזוכה יודיע למינהל הרכש הממשלתי על כל סטייה, דחיית הזמנה או עיכוב באספקת המערכות ו/או הפריטים.

# דרישות התקנה והטמעה

הקמת הפרויקט

* + 1. עם הזמנת המערכת, יבצע הזוכה היערכות לביצוע הפרויקט בתצורה הטובה ביותר.
		2. התקנת המערכות, בהתאם לסוג השירות שהוזמן, תבוצע במחיר שנקבע עבור כל מוצר ושירות כמפורט ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב).
		3. על הספק להציג פרויקט מוכח ותקין באופן מלא, כולל התחשבות בכל המאפיינים שהוגדרו על ידי המזמין. המזמין רשאי לדרוש הדגמה של אופן התקנת הפרויקט המוצע לפני ההזמנה להוכחת פעילותו, והזוכה יבצע הדגמה כאמור, על פי הנדרש.

הגשת "מסמך תכנון מפורט" בכל עבודה

* + - 1. בכל פרויקט, על פי דרישת הלקוח, הזוכה יפעל בהתאם לדרכי מימוש פרויקט במתודולוגיית PMI, בהתאם לנהלי העבודה השונים המוצגים במסגרת מסמך זה ועל פי נהלים נוספים שיגובשו על ידי המזמין במהלך מתן השירותים המבוקשים.
			2. זמן התגובה/מתן התייחסות עבור כל מסמכי העבודה שיוגשו במהלך הפרויקט לזוכה ו/או למזמין הינו 5 ימי עבודה, למעט אם הוגדר אחרת לגבי פעילות מסוימת.
			3. הזוכה יגיש מסמך תכנון מפורט למזמין לאישור עבור כל עבודה. מסמך התכנון יוגש על ידי הזוכה למזמין תוך 10 ימי עבודה מיום ההזמנה.
			4. מסמך התכנון המפורט יכלול התייחסות לרכיבים שלהלן:
				1. רמת האבטחה הנדרשת.
				2. המערכות הקיימות.
				3. סוגי הקישורים.
				4. פרופיל משתמשי הקצה.
				5. סוגי העמדות הדורשות תמיכה.
				6. תקציר מנהלים – תיאור העבודה.
				7. לוח זמנים למימוש.
				8. צוות המשימה.
				9. תשומות נדרשות מצד המזמין.
				10. Gap Analysis למערכות הקיימות במזמין ואצל המשתמשים מול הנדרש/נתמך במערכת.
				11. משמעויות השבתה ו/או שינויים נדרשים במערכות המזמין.
				12. שרטוטי מערכת ברמה הלוגית והפיסית.
				13. תרשימי פריסת חיבורים וקישורים פיזיים ולוגיים.
				14. אישור סיור באתר.
				15. קבצי קונפיגורציה.
				16. תכנית מימוש, כולל תכנית חזרה לאחור.
				17. תיק בדיקות.
				18. כל נושא רלוונטי אחר הנדרש על מנת לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח.

מקום ההתקנה

* + - 1. הזוכה יתקין, באם הוזמן השירות, את המערכות על חשבונו באתרי המזמין בכל רחבי הארץ.
			2. עבור הובלה והתקנה של מערכות מכוח מכרז זה לאזור יהודה ושומרון (בלבד), ישולמו לזוכה עלויות אבטחת הרכב והציוד שידרשו לצורך ההובלה באזור זה, זאת כנגד הגשת קבלה מקורית של חברת האבטחה שתלווה את הזוכה או מי מטעמו. לחילופין, ידאג המזמין לאבטחת ההובלה באזור זה, ללא שיידרש להעברת תשלום נוסף לזוכה עבור ההובלה.

התקנת מרכז המערכת ומערכת הניהול

* + - 1. בהתאם לבקשת המזמין להתקנת מרכז המערכת ומערכת ניהול, יבצע הספק את ההתקנה כנדרש. התקנה זו תכלול לכל הפחות:
				1. התקנת כלל הרכיבים הנדרשים להפעלת המערכת לרבות מערכת הניהול באתר המזמין.
				2. הגדרת מדיניות ההגנה והגדרת פרופיל סינון בסיסי לרכיבים המוגנים כנדרש על ידי המזמין תוך יישום לכל הפחות של יישום אחד, מדיניות אחת, תבנית אחת ומסלול אימות אחד.
				3. הקמת שרידות למערכות המרכזיות/ניהול (באותו האתר או באתר אחר).
				4. קישור מערכת הניהול והגדרתה לניהול כלל רכיבי ה-AST בארגון.
				5. קישור מערכות המזמין למערכת האבטחה בהתאם להגדרות המזמין.
				6. הטמעת מערכות הניהול והגדרת ממשקי הניהול של כלל הציוד שיוטמע, לרבות הוצאת התראות למערכות ניהול ו/או אבטחת מידע מרכזיות בארגון.
				7. הדרכת המזמין בתפעול המערכת ורכיבי הקצה וביצירת פרופילי שירות/יישום.
				8. הגדרת תהליך עדכון חשיפות מיצרן המערכת (אוטומטי או ידני בהתאם לבחירת המזמין).
				9. הפעלת כל תכונות המערכת בהתאם לדרישות המזמין.
				10. הדרכת אנשי המזמין בהפעלה וניהול של המערכת.
			2. התמורה עבור ביצוע עבודה זו תהיה על פי עלות שעת עבודה, כמפורט בהודעה זו, בהתאם לשעות שבוצעו **בפועל באתר הלקוח**.
			3. אינטגרציה של המערכת עם סביבת המזמין – התקנה מורכבת הכוללת ביצוע של פעילויות מעבר למפורט בסעיף זה, תבוצע על פי דרישת המזמין, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי. עלות התקנה זו תהיה לפי שעות עבודה כפי שנקבע בהודעה זו (שעות שבוצעו בפועל באתר הלקוח).
			4. מימוש שעות עבודה מותנה **באישור מראש** של עורך המכרז.
		1. דרישות נוספות:
			1. הזוכה יידרש לספק את תיעוד המערכת כפי שהוא מופק על ידי היצרן, ובנוסף תיק תיעוד מסודר הכולל את אופן התקנת המערכות, תצורת המערכת (רכיבים, שרתים, כתובות, פרטי ההזדהות לכלל הרכיבים והגדרות מערכת).
			2. הזוכה יידרש לבצע בדיקות קישוריות למערכות שלהלן:
				1. מערכות המוגנות.
				2. תשתיות הרשת.
				3. מערכות איזון העומסים.
				4. מערכות הניהול.
				5. כלל הרכיבים הנדרשים על ידי המזמין.
			3. הזוכה יידרש לבצע בדיקות מערכתיות, בדיקות שרידות (באם הותקנה שרידות) ובדיקות שילוב עם מערכות אחרות הקיימות אצל המזמין.
	1. רישוי
		1. המזמין רשאי להמיר כל רישוי לרישוי מקביל באותו המשרד או להעביר רישוי למשרד אחר וזאת תוך עדכון עורך המכרז.
		2. הרישוי לצורך הקמת מעבדת בדיקה יהיה ללא עלות.
		3. הספק יפעיל ממשק ניהול רישיונות, הניתן לגישת כלל הלקוחות באמצעות רשת האינטרנט אליו מחובר הלקוח. לאחר זיהויו, הלקוח יכול לקבל דיווח על כלל הרישיונות הרשומים בארגונו, תוקפם, תוקף ההסכם, תקופת התחזוקה וכדומה.
		4. **עלות הרישוי** בהקמת DR פאסיבי או להקמת "מערכת רדומה" (לא פעילה) יהיה 20% מעלות הרישוי כפי שמפורט ב[נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים](#נספח_ב) (הכוונה הינה למערכת לא פעילה, אשר אותה ניתן להעביר באופן ידני למצב פעיל במקרה של תקלה במערכת הראשית).

רגישות מבצעית

* + 1. הציוד יותקן באתרים פעילים ומאוכלסים של המזמין. הזוכה יביא בחשבון את כל ההשלכות והעובדות הנובעות מכך, וידאג לכך שכל העבודות יבוצעו על ידו באופן שלא יפריע בדרך כלשהי לעבודה התקינה של עובדי המזמין, באתר בו מותקן הציוד וביתר אתריו של המזמין, בנסיבות העניין.
		2. הזוכה יקפיד לשמור על הניקיון, למנוע הפרעות לכלל פעילויות המזמין, לשמור על הגבלות ביטחוניות מיוחדות וכדומה.
		3. הזוכה לא יהיה רשאי להשתמש בשטחים מחוץ לתחום שנמסר לו, לשם ביצוע עבודתו ולשם התארגנות. כמו כן, חל איסור על גרימת רעש בלתי סביר במשך השעות שתוגדרנה כשעות הפעילות של המזמין.
		4. המזמין רשאי להורות לזוכה להרחיק כל עובד אשר לדעתו מפר את התנאים הנזכרים למעלה ולא תהיה לזוכה זכות לערער על כך.
		5. הזוכה יביא בחשבון את תנאי הסביבה ורגישותה של אוכלוסיית המזמין להפרעות שעשויות לנבוע מביצוע העבודה, לרבות קיום פעילויות ו/או אירועים מיוחדים העלולים לגרום להפסקת העבודות ואת כל המגבלות העשויות לחול על הזוכה מתוך כך. בכל מקרה, על הזוכה לנהוג בנדון לפי דרישות נציג המזמין, אשר החלטותיו תהיינה סופיות ומכריעות. דרישות אילו יועברו לזוכה מראש ובכתב.
		6. באתר של המזמין, שבו קיימת רגישות ביטחונית מיוחדת, יחולו הגבלות שונות הן על כניסת עובדים והן ביחס להכנסת ציוד וחומרים לאתר, והעבודה בו תהיה בהתאם להנחיות המזמין. הנחיות אילו יועברו לזוכה מראש ובכתב.
		7. מערכות פעילות הקיימות באתר יוסרו, כולן או חלקן, בהתאם להחלטת המזמין רק לאחר הפעלת המערכות החדשות. על הזוכה לתת תשומת לב מיוחדת לנושא זה.
		8. הזוכה אחראי לתקן את כל מערכות המחשוב ורשתות התקשורת הקיימות, אשר יפגעו במהלך העבודה של הזוכה, ולהפעיל מידית את המערכות, וזאת ללא תשלום.

ביטחון ואבטחת מידע

* + 1. הזוכה ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון הקיימים באתר העבודה ולהנחיות, לפני תחילת העבודה ובמהלכה. כל ההגבלות יהיו תקפות לגבי קבלני משנה, עובדים ארעיים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק.
		2. רשתות המזמין והמערכות המותקנות אצלם הינן בעלות רגישות גבוהה, הן מבחינה תפעולית והן מבחינת המידע האגור בהן. על כן, קיום האמור בסעיף זה הינו תנאי מחייב לביצוע העבודה.
		3. בהתאם לאמור לעיל, החומרים שבעלי רגישות אבטחתית:
			1. חומרי העבודה.
			2. מסמכים.
			3. שרטוטים.
			4. חומרי הגלם.
			5. דוחות הביניים.
			6. סיכומים.
			7. תכתובת פנימית.
			8. כל מידע רלוונטי אחר, אשר יכול להוות רגישות אבטחתית.
		4. לפני ביצוע העבודה, יעביר הזוכה לנציג המזמין, על גבי טופס סטנדרטי, את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יטפלו בפרויקט, לצורך מתן אישורי כניסה לאתר. חובת קבלה של אישורי כניסה תחול גם על עובדים אקראיים של הספק (נהגים, סבלים וכדומה), וכן על עובדים אשר יועסקו במתן טיפול ושירות בתקופת האחריות והשירות. נציג המזמין יהיה רשאי להפנות את עובדי הספק לממונה הביטחון של המזמין לתחקיר ביטחוני.
		5. הזוכה יעסיק כוח אדם וקבלני משנה, אשר עברו אישור ביטחוני רלוונטי למהות הפרויקט המבוצע, על פי הנחיות קצין הביטחון (קב"ט). לעובדי הזוכה וכל מי מטעמו, העוסקים בפרויקטים באתרים מסווגים, יהיה לכל הפחות את הסיווג הנדרש והמאושר על ידי קב"ט המזמין. הזוכה לא ייתן גישה לאתרים שבהם יעבוד ולציוד המותקן על ידו, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרת קב"ט המזמין.
		6. הזוכה לא יעסיק במתן השירותים למשרד, נותני שירותים מטעמו שהופנו לקב"ט ולא הורשו בידיו לתת למזמין את השירותים, ולא יחשוף בפני אלה כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה. רק אלו שיעמדו בתחקיר ביטחוני ויקבלו הרשאה מהקב"ט יוכלו לתת שירותים למשרד.
		7. המזמין רשאי לפסול כל אחד מנותני השירותים עקב סיבות ביטחוניות, ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
		8. עבור פעילויות מיוחדות, להן תקבע על ידי המזמין רמת סיווג גבוהה מ"שמור", יגיש כל אחד מנותני השירותים המיועדים לתת את השירותים בפעילות זו, טרם ביצוע העבודות, טפסים, שאלונים והצהרות לפי דרישת המזמין, כשהם חתומים כנדרש ויהיה נכון לעמוד בבדיקה ביטחונית לרמת ההכשר הנדרשת.
		9. הזוכה יעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, וזאת ללא תלות בקבלת אישור ביטחוני לעובדים מסוימים, או בהרחקת עובדים לפני או במהלך העבודה.

שמירה על המידע

* + 1. הזוכה ישמור סודיות (בהתאם לסעיף 28 ל[חוק תיקון דיני העונשין [בטחון המדינה], תשי"ז-1957](http://fs.knesset.gov.il/%5C3%5Claw%5C3_lsr_209199.PDF)) בנוגע למהות הפרויקט, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך הפרויקט ומסמכים שהזוכה או מורשים מטעמו ייצרו בנוגע לפרויקט (הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי קב"ט המזמין).
		2. גישה למידע מסווג ביטחוני יהיה אך ורק לנותני שירותים בעלי הכשר ביטחוני מתאים, אשר ניתן/הוכר על ידי הגורם הממלכתי המוסמך על פי חוק ושאושרו על ידי המזמין.
		3. כל המידע הנוגע להתקשרות זו ייאסף ויאוחסן במערכות מאובטחות שהמזמין או עורך המכרז יאשר מראש.
		4. טיפול במסמכים מסווגים ביטחונית יבוצע אך ורק במתקנים, במחשבים ובאמצעי זיכרון בעלי הכשר ביטחוני מתאים, אשר ניתן/הוכר על ידי הגורם הממלכתי המוסמך על פי חוק ולאחר אישור המזמין/עורך המכרז.
		5. להלן עיקרי הדרישות לאבטחת מערכות הזוכה:
			1. זיהוי משתמש ברמת שם משתמש וסיסמה.
			2. מידור הרשאות ברמת מערכת ההפעלה, המאפשר למשתמש המורשה בלבד גישה למידע.
			3. אמצעי הגנה מפני קוד מפגע המתעדכן תדיר.
			4. הגנת Firewall ו-IPS בין מחשב המשתמש לרשת האינטרנט.
			5. אמצעי הצפנת מידע במחשבים ניידים (ראה סעיף ‏‎4.5.14).
			6. העברת מסמכים בסיווג של מעל בלמ"ס (בלתי מסווג), עבודה עליהם ואחסנתם, יבוצעו בהתאם להרשאות ולהנחיות פרטניות שעל הספק לקבל מהמזמין טרם הטיפול בהם.
		6. הזוכה וכל גורם מטעמו ישמרו בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים או סודות מסחריים על אודות המזמין (להלן: **"המידע"**) שיגיעו לידיעתם במישרין או בעקיפין או יופקו על ידם עקב מתן השירותים על פי המכרז.
		7. הזוכה וכל גורם מטעמו לא יגלו במישרין או בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא יעשו בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע הפרויקט; הזוכה מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה שבה יהיה אגור. כל חריגה מהוראה זו תתבצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המזמין וזאת למעט מידע המצוי בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי דין.
		8. הזוכה יעביר למזמין, בהתאם לבקשת המזמין, את פירוט האמצעים שינקוט כאמור לעיל. הספק מתחייב להשמיד את כל הדוחות, הרישומים, המסמכים ונתוני הביניים שנוצרו במהלך מתן השירותים, מיד עם גמר מתן השירותים, ולמסור למזמין יחד עם המקור את כל ההעתקים של הדוחות והרישומים הסופיים, שהופקו לשם מתן השירותים.
		9. התחייבויות הזוכה על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן. התחייבויות אלה הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה, והן מחייבות את עובדי הזוכה לסוגיהם, המעורבים בפרויקט.
		10. הזוכה יחתום על טופס הצהרת סודיות של הספק, וכל עובדיו, שייקחו חלק בפרויקט, יחתמו על טופס הצהרת סודיות של עובד.
		11. בשעות העבודה יהיה המידע בהשגחתו של נותן השירותים המוסמך לראותו או לעסוק בו. השגחה הינה פיקוח פיזי רצוף וישיר.
		12. בשום מקרה לא יועבר כל מידע הקשור להתקשרות זו בדואר אלקטרוני בלתי מאובטח אשר המזמין לא אישר מראש. בכל מקרה, סעיף זה לא יחול על מידע בסיווג שמור ומעלה, אשר אין להעבירו בדואר אלקטרוני כלל.
		13. כל המידע הנאסף, תוצרי הביניים והתוצרים הסופיים, יגובו באופן סדיר על מנת למנוע את אובדנם. הגיבויים יישמרו במקום נפרד מהמקור, תוך שמירה על רמת אבטחה שהוגדרה במקור עבור אותו חומר.
		14. על כל מחשב נייד המחזיק חומר נשוא מכרז זה, להיות מוגן על ידי מערכת הצפנת דיסק (Whole Disk Encryption), המאושרת על ידי המזמין/עורך המכרז.
		15. הדפסה, אחסון ומשלוח של החומרים שבידי הספק יהיו על פי הנחיות המזמין.
		16. ככלל, הזוכה לא יורשה לבצע Remote Diagnostics, או אחזקה מרחוק. היעדר הרשאה לביצוע פעולה כאמור לא תהווה עילה בידי הספק שלא לעמוד בהתחייבות מהתחייבויותיו לפי מכרז זה.

תיעוד

הזוכה יספק, ביחד עם אספקת פריט הציוד, את כל התיעוד הנלווה לציוד על כל הרכיבים הכלולים בו בהזמנה, כפי שהוא מופק על ידי יצרן הציוד.

# שירות ותחזוקה

* 1. כל עוד המוצרים נמצאים תחת אחריות ו/או חוזה תחזוקה, הזוכה יספק שירותי תחזוקה למוצרים, בהתאם למפורט בסעיף זה ולנדרש על ידי המזמין.
	2. תקופת האחריות תעמוד על שנה מיום האספקה או מיום אישור המזמין כי ההתקנה נעשתה לשביעות רצונו ובאופן הנדרש, לפי המאוחר. על ההתקנה לא יחול תשלום נוסף, מעבר למחיר רכישת הפריטים עליהם חלה האחריות.
	3. הזוכה יפעל ברציפות לפתרון התקלה לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

זמני השירות למפעילי המערכת

* + 1. הזוכה מפעיל מוקד שירות, אליו ניתן להתקשר בכדי לדווח על תקלות, בימים א' - ה' בין השעות 18:00 - 09:00. ניתן לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון מספר: 1-800-300-959 או באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני:support-matrix@matrix.co.il .
		2. המוקד פועל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה בכל ימות השנה (למעט יום כיפור, החל מ-3 שעות לפני מועד כניסת הצום ועד 3 שעות ממועד הפסקתו).
		3. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 5 דקות.
		4. זמן תגובה לפנייה טלפונית על ידי טכנאי שירות (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות), לא יעלה על 60 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.

תקלה רגילה

* + - 1. לקריאה שהתקבלה עד השעה 16:00, יגיע טכנאי בעל סיווג ביטחוני כנדרש באתר, עד השעה 9:00 בבוקר למחרת.
			2. לקריאה שהתקבלה לאחר השעה 16:00, יגיע טכנאי עד לשעה 14:00ביום למחרת.

תקלה מערכתית המשביתה את המערכת

* + - 1. לקריאה שהתקבלה בכל שעה משעות היממה, יגיע טכנאי בעל סיווג ביטחוני כנדרש באתר, תוך 4 שעות ממועד הקריאה, אלא אם אושר אחרת על ידי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
			2. הטכנאי יישאר במשרדי המזמין עד לתיקון התקלה.

זמני תגובה לפעולות יזומות

* + - 1. פעילות שדרוגים יזומים קריטיים – עד 96 שעות.
			2. קריאת שירות לשינוי תצורה בתאום מראש – עד 96 שעות.
			3. סיוע טכני כללי – עד 96 שעות.

עדכוני תוכנה

* + 1. כחלק מהתחזוקה ובתיאום עם המזמין ובהסכמתו, הזוכה יבצע שדרוגי תוכנה בציוד, כפי שסופקו על ידי היצרן.
		2. הזוכה יספק כל עדכון תוכנה כאמור, עבור תוכנה אשר נקבעה על ידי המזמין כחיונית לתפעול המערכת, ללא תשלום וכחלק מהשירותים המבוקשים.
		3. הזוכה יפרט למזמין את תהליך שדרוג התוכנות, יכין תכנית שדרוג אשר תבוצע לאחר קבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ויבצע את השדרוג לאחר קבלת אישור המזמין, והכל כאמור ללא כל עלות נוספת.
		4. הזוכה יבצע עדכונים יזומים, בהתאם למפורט להלן:
			1. פעילות שדרוגים יזומים לא קריטיים (בהתאם להגדרות היצרן) תיערך במרוכז (לכל המערכות הרלוונטיות ולכל השדרוגים הנדרשים ששוחררו עד לאותו המועד) מדי חצי שנה – בתיאום מראש של עד 7 ימי עבודה, אלא אם המזמין ביקש במפורש לא לבצע עדכון זה.
			2. פעילות שדרוגים יזומים קריטיים (בהתאם להגדרות היצרן) – עדכון יועבר למזמין תוך 96 שעות מהוצאת העדכון. אם המזמין ידרוש ביצוע עדכון זה, יש לבצעו באופן מרוכז (לכל המערכות הרלוונטיות), תוך 96 שעות מבקשת המזמין.
		5. אי עמידה במועדי העדכון כנדרש בסעיף שלעיל, תיחשב כאי מענה לזמני שירות לתקלות לעניין עמידה ברמת השירות.
		6. המזמין יהיה רשאי לבצע עדכוני גרסאות, על פי הוראות היצרן, בעצמו וללא פגיעה באחריות על המוצרים או על המערכת.
		7. אם על פי מדיניות היצרן הכתובה, התקנת עדכון נדרשת לצורך המשך מתן שירותי האחריות והתחזוקה, יפעל הזוכה בהתאם לאמור לעיל:
			1. עובדות אלו יובהרו בכתב למזמין.
			2. יושעו אך ורק הפעולות הכרוכות באי התקנת העדכון (לדוגמה, גם אם הגרסה לא עודכנה, הזוכה יהיה אחראי למקרים של נזק לספק כוח, ממשקים וכדומה).
			3. לאחר העדכון יושבו כלל השירותים במסגרת השירות/תחזוקה הנדרשים.
			4. אין האמור לעיל חל במקרים שבהם העדכון הינו בן שנה או פחות, או במקרה שלמזמין אין אפשרות לשדרג גרסה מסיבות של אי תמיכת הגרסה החדשה במערכות קיימות.

פיצויים מוסכמים

* + 1. למטרת הבטחת עמידת הזוכה בדרישות מכרז זה, יפורט להלן מנגנון לפיצוי המשרדים בגין חריגות מתנאי השירות.
		2. סכום הפיצוי יקוזז מחשבונית המס החודשית שיגיש הזוכה, או על ידי חילוט הערבות הבנקאית או חלקה על ידי עורך המכרז, או בכל דרך אחרת.
		3. במניין זמני התגובה לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי המזמין או מי מטעמו, המתנה לליווי ביטחוני בשירות באיו"ש ומצבי חירום/אסון באם יוכרזו כחוק.
		4. להלן פירוט הפיצויים המוסכמים:

| הנושא | תיאור החריגה | פיצוי מוסכם |
| --- | --- | --- |
| אי עמידה בהתחייבות הספק להחלפת ציוד מקולקל לציוד חליפי חדש | כל חריגה  | 150 ₪ על כל יום חריגה עד להחלפת הציוד. |
| אי עמידה בזמני תגובה לפנייה טלפונית | אי מתן מענה של 90% מהשיחות תוך 300 שניות.  | מספר השיחות שחרגו מהזמן המוגדר כפול 150 ₪, על פי הדוחות החודשיים ורישומי המזמין. |
| אי עמידה בזמני אספקה | כל חריגה | 0.2% מעלות ההזמנה בגין כל יום פיגור עד היום ה-5, ו-1% מעלות ההזמנה מהיום ה-6 ואילך, בהתאם לתלונות מתועדות של המזמין. |
| אי עמידה בזמני תגובה לתקלה בשירות 7x24  | כל חריגה | 50 ₪ עבור כל שעת איחור או חלקה בעבור השעתיים הראשונות, ו-250 ₪ בגין כל שעת איחור החל מהשעה ה-3, עבור כל ציוד, בהתאם לתלונות מתועדות של המזמין. |
| אי עמידה בזמני תגובה לתקלה בשירות NBD  | כל חריגה | 1,000 ₪ בגין כל יום או חלק ממנו שבו המערכת מושבתת. |
| אי עמידה בזמנים לפעילות שדרוגים יזומים – לא קריטיים. | כל חריגה | 150 ₪ על כל שבוע, החל משבוע האיחור ה-5. |
| אי עמידה בזמנים לפעילות שדרוגים יזומים – קריטיים.  | כל חריגה | 50 ₪ עבור היום הראשון עד השלישי, 500 ₪ על כל יום נוסף. |
| החלפת עובד של המציע בעובד שאינו עומד בתנאי הסף. | כל חריגה | 1,000 ₪ בגין כל יום של עבודת המחליף. |
| אספקת מוצר שלא מהרשימה המאושרת על ידי עורך המכרז. | כל חריגה | כפל המחיר ששולם בעבור כל מוצר. |

# תשלום התמורה

* 1. המזמין ישלם את התמורה בשקלים חדשים, בהתאם לשער היציג של הדולר, כפי שפורסם על ידי בנק ישראל, והתקף ליום הוצאת החשבונית על ידי הספק.
	2. התמורה תשולם לאחר אספקת המוצר, בתוספת מס ערך מוסף.
	3. התשלום יבוצע בהתאם ל[הוראות תכ"ם, "ביצוע תקציב", פרק 1,](https://takam.mof.gov.il/home) וזאת לאחר שקיבל מן הזוכה חשבונית מס כחוק ותעודת משלוח הנושאת את חתימת מקבל הטובין, והמאשרת את קבלת הטובין בהתאם לתנאי ההסכם ולשביעות רצונו של המזמין.
	4. ביצוע התשלום יהיה בדרך של זיכוי חשבון הבנק של הזוכה.

# פרטי הזוכה ונציגיה

* 1. פרטי החברה הזוכה **"מטריקס אי.טי. בע"מ"**:
		1. עוסק מורשה: 520039413.
		2. כתובת: שדרות אבא אבן, הרצליה, ישראל. מיקוד: 4672521.
		3. טלפון: 09-9598840.
		4. פרטי הבנק: בנק לאומי, סניף 800, תל אביב, מס' חשבון: 624500/16.
		5. איש קשר: הילה וישנינסקי.
			1. טלפון נייד: 054-4714471.
			2. דואר אלקטרוני: hila.vishninsky@2bsecure.co.il*.*
		6. איש קשר מחליף: שמואל שריקר.
			1. טלפון נייד: 054-6508861.
			2. דואר אלקטרוני: Shmuel.Shriker@2bsecure.co.il .
		7. כתובת [אתר האינטרנט של הספק](http://www.matrix.co.il/).

# איש הקשר במינהל הרכש הממשלתי למימוש הודעה זו

איש הקשר לכל שאלה/הבהרה הקשורה למימוש המכרז הוא מר עמרי נצר, אליו ניתן לפנות באמצעות מערכת [ניהול קשרי הלקוחות של מינהל הרכש הממשלתי](http://www.mr.gov.il/PortalRechesh/Pages/crm.aspx).

# נספחים

* 1. [נספח א – הגדרות.](#נספח_א)
	2. [נספח ב – מחירי המוצרים והשירותים.](#נספח_ב)
	3. [נספח ג – טבלת הארכות תוקף](#נספח_ג).
	4. [נספח ד – טבלת שינויים שבוצעו בהודעה](#נספח_ד).

נספח א

 הגדרות

1. זוכה – ספק שהוכרז על ידי ועדת המכרזים כזוכה לצורך אספקת המוצרים והשירותים בהתאם להודעה זו.
2. טכנאי בכיר – טכנאי שירות בעל ניסיון של 5 שנים ומעלה, ובעל הסמכה רשמית מיצרן הציוד אשר לו הוא נותן את השירות.
3. טכנאי מומחה – טכנאי שירות בעל ניסיון של 3 שנים ומעלה, ובעל הסמכה רשימת מיצרן הציוד אשר לו הוא נותן את השירות.
4. טכנאי מוסמך יצרן – טכנאי שירות שהוסמך על ידי יצרן הציוד כטכנאי מומחה לטיפול בציוד היצרן.
5. מזמין – משרד ממשלתי, יחידת סמך או גוף נלווה הרוכש מוצרים ושירותים על פי תוצאות מכרז זה.
6. משרד/משרד ממשלתי – משרדי הממשלה ויחידות הסמך.
7. קריאת שירות – קריאה של המזמין בבקשה לקבלת שירותים.
8. שירותי אחזקה – שירות אשר במסגרתו מבצע הזוכה את כל הנדרש לתפעולן התקין של המערכות עבורן נרכש השירות.
9. שעות עבודה מקובלות – ימי חול: בשעות 18:00 - 08:00. ימי ו' וערבי חג: 13:00 - 07:30.

נספח ב

 מחירי המוצרים והשירותים

להלן פירוט מחירי המוצרים והשירותים (בדולר ארה"ב וללא מע"מ):

1. מוצרים:

| **מס"ד** | **תיאור המוצר** | **מק"ט** | **מחיר המוצר לשנה(בדולר ארה"ב)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-15 משתמשים. | CX-for 15 users | 4,410$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-35 משתמשים. | CX-for 35 users | 10,069.50$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-60 משתמשים. | CX-for 60 users | 16,758$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-120 משתמשים. | CX-for 120 users | 31,840.20$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-160 משתמשים. | CX-for 160 users | 41,608$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-200 משתמשים. | CX-for 200 users | 50,400$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-500 משתמשים. | CX-for 500 users | 119,700$ |
|  | רישיון למערכת On-Premise עם תמיכה ב-1,000 משתמשים. | CX-for 1000 users | 228,900$ |

סוגי המוצרים וכמותם ייקבעו בהתאם לתכנון מפורט שיתבצע יחד עם הספק הזוכה, וזאת בהתאם לנתונים ולמידע שיימסרו על ידי המזמין.

1. שירותים:

| **#** | **השירות** | **מחיר השירות (בש"ח וללא מע"מ)** |
| --- | --- | --- |
|  | עלות שעת עבודה להתקנת מרכז המערכת והטמעת מערכת | 196.58 ₪ |

* 1. שעות עבודה נחשבות שעות שבוצעו **בפועל** באתר המזמין.
	2. עבודה בשעות שמחוץ לשעות העבודה המקובלות, בהתאם לבקשה מפורשת מטעם המזמין, מראש ובכתב, אשר בעקבותיה תוכננה העבודה לשעות אלו, תתבצע בתוספת של 25% למחיר השעה או תוספת של 60 ₪ לשעת עבודה בפועל, במקרה של התקנה הכלולה במחיר.
	3. אין האמור חל במקרה של "גלישת" התקנה לשעות שמחוץ לשעות העבודה המקובלות.
1. כל המחירים הנקובים בטבלת העלויות הינם **סופיים וכוללים את כל מרכיבי העלות**, למעט מס ערך מוסף.
2. המחירים הנקובים **בדולר ארה"ב יומרו לשקלים על פי השער היציג של הדולר**, כפי שמתפרסם על ידי בנק ישראל, הנכון ליום הוצאת החשבונית על ידי הספק.

נספח ג

טבלת הארכות תוקף

|  |  |
| --- | --- |
| **תאריך תחילת תוקף מקורי:**  | **10.03.2022** |
| **תאריך תום תוקף מקורי:**  | **10.03.2025** |
|  |  |  |  |
| **מספר הארכת תוקף** | **תאריך פרסום הארכת תוקף** | **תאריך תום תוקף חדש** | **סעיפים מושפעים** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

נספח ד

טבלת שינויים שבוצעו בהודעה

| **טבלת שינויים** |
| --- |
| **מהדורה** | **תאריך פרסום** | **סעיף/ים מושפע/ים** | **תיאור השינוי / נימוקים** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |