

לכבוד:

משתתפי מכרז 31/22 - להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות

ג.א.נ.,

הנדון: **מכרז 31/22 להקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות**

מסמך הבהרות מס' 3

ניתן להגיש את מסמכי המכרז ברחוב אחוה 5 טבריה בתיבת המכרזים שבמשרדי אשכול כנרת עמקים עד
לתאריך 17/11/2022 בשעה 12:30

להלן התייחסות אשכולות כנרת עמקים ובית הכרם (להלן: "אשכול") להבהרות בקשר למכרז שבנדון:

1. ביחס לשאלה מס' 13 ממסמך הבהרות מס' 1 – נדגיש כי אין צורך בשליחת התראות, אלא רק רישום כניסות ומחיקות.
2. ביחס לנספח 3 ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע – צורפו המסמכים הרלוונטיים המחליפים את המסמך המקורי המופיע בחוברת המכרז.
3. האשכולות החליטו לפצל את המכרז לאשכולות כך שכל מציע יוכל להגיש הצעתו לאחד או יותר מהשירותים במכרז כמו כן, כל אשכול יבחן בנפרד ברכיבי האיכות והמחיר:
 - א. אשכול מערכת CRM;
 - ב. אשכול מערכת רישום ורכישת שירותים (חנות אינטרנטית);
 - ג. אשכול מערכת ניהול מסמכים;
 - ד. אשכול מערכת אירועים וחוגים;
 - ה. אשכול אתר אינטרנט.

*תנאי הסף המקצועי 3.6 פונה לכל אחד מהאשכולות **למעט** אשכולות CRM ואתר אינטרנט.

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. האשכולות מאחלים בהצלחה למשתתפי המכרז.

בכבוד רב,

אשכול כנרת עמקים

ואשכול בית הכרם

הבהרה לסעיף 3 למכרז – תנאי סף להשתתפות במכרז

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז אך ורק מציע העומד בכל התנאים הבאים, במצטבר:

- 3.1. מציע שהינו יחיד אשר הינו תושב מדינת ישראל ועוסק מורשה, או תאגיד רשום כדין בישראל העומדים בכול הדרישות ובתנאי הסף במצטבר. גופים המרכיבים תאגיד לא יכולים להשתתף בנפרד, וכן לא תותר הגשת הצעה על ידי גופים שהתאגדו במיוחד לצורך הגשת הצעה למכרז זה.
- 3.2. המציע צרף ערבות להבטחת השתתפותו במכרז (להלן: **ערבות מכרז**) בהתאם לנוסח המפורט במסמכי המכרז. המזמין לא יבדוק הצעה שערבות המכרז לא תצורף כנדרש או שהנוסח המפורט בה אינו בהתאם לנוסח הנדרש ו/או שנפל בה פגם מהותי הדורש פסילתה. יש צורך להגיש ערבות מכרז אחת עבור אשכול כנרת עמקים כמפורט במכרז. בעת זכיית המציע, הזוכה יעמיד ערבות ביצוע נפרדת לכל אחד מהאשכולות.
- 3.3. המציע הגיש את הצעתו עד למועד האחרון להגשת הצעות כנדרש במכרז זה. המזמין רשאי לדרוש מהמציע להשלים מסמכים חסרים ו/או לקבל הבהרות בכתב ו/או מסמכים נוספים לאחר מועד ההגשה ובתנאי שאינם בגדר "שיפור הצעה".
- 3.4. על המציע לעמוד בתנאים של הפרק אליו מגיש הצעה:

3.5 CRM אשכול 01

- המציע סיפק, ותחזק מערכת מידע לניהול השירות והעומד בקריטריונים הבאים:
- 3.5.1. המציע בעצמו בעל ניסיון לפחות של 5 שנים באספקת ותחזוקת מערכות מידע לניהול השירות, או לחילופין המערכת המוצעת מותקנת ועובדת לפחות 5 שנים כמערכת לניהול השירות, המכילה לפחות שני מודולים מבין המודולים הבאים:
 - (1) מערכת ניהול משימות
 - (2) מערכת ניהול פרויקטים
 - (3) מערכת רישום ותשלום (סליקה) עבור אירועים או חוגים
 - (4) מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM)
 - (5) מערכת ניהול פניות.
 - המציע יפרט לפחות 5 התקשרויות נפרדות, שמשך כל אחת לפחות 24 חודשים, למתן שירותים אלו, במהלך השנים 2012 עד 2022, בארגונים ציבוריים מהם לפחות שתי רשויות מקומיות בישראל.
 - 3.5.2. מנהל הפרויקט מטעם המציע, המוצע למתן השירותים לאשכול, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל.

3.6. אשכולות 04-02

3.6.1. ביחס לאשכול בו הוגשה ההצעה למציע ניסיון של שנתיים (2) ברציפות לפחות, ביישום, הטעמה ותחזוקת המערכת, במהלך השנים 2017 - 2022, בשתי רשויות מקומיות לפחות.

3.7. אתרי אינטרנט אשכול 05

3.7.1. המציע בעצמו בעל ניסיון לפחות של 5 שנים בהקמה, הסבה, הטמעה, תחזוקה, פיתוח אתרי אינטרנט ובמתן שירותי תמיכה בהפעלת האתר. המציע יפרט לפחות 5 התקשרויות **נפרדות**, שמשך כל אחת לפחות 24 חודשים, למתן שירותים אלו, ושבוצעו על ידו, במהלך השנים 2017 עד 2022, בארגונים ציבוריים מהם לפחות שתי רשויות מקומיות בישראל.

3.7.2. מנהל הפרויקט מטעם המציע, המוצע למתן השירותים לאשכול, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט הטמעת אתרי אינטרנט, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל.

3.8. הבהרות והגדרות לטובת פרשנות תנאי הסף:

- א. מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע, להוכחת תנאי הסף, לעיל – **יועסק בפועל ויועמד לרשות המזמין לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים**. החלפת נותן השירותים מטעם הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות תהיה אך ורק באישור מראש ובכתב מטעם מנכ"ל האשכול, ובלבד שנותן השירותים המחליף יעמוד בתנאי הכשירות על פי תנאי הסף לעיל. המזמין יהא רשאי להפסיק התקשרות עם הזוכה מכל סיבה לרבות בשל כך שנותן השירותים המחליף מטעם הזוכה - אינו עומד בדרישות תנאי אלו.
 - ב. הפרשנות לעניין "**גופים ציבוריים**" – גופים ציבוריים על פי הגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
 - ג. הפרשנות לעניין "**רשות מקומית**" – עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות בישראל, שהוכרו על ידי משרד הפנים.
 - ד. התקשרויות **נפרדות** – הכוונה להצגת התקשרות לגופים שונים שאינם משותפים בבעלות זה לזה ואינם גופי סמך או גופים קשורים (כדוגמת חברות כלכליות ועמותות של הרשות המקומית)
- 3.9. להוכחת תנאי הסף על המציע למלא את הטבלאות המצורפת **בנספח 1 למסמך א' המעודכן- פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף**, להלן ולפרט את ניסיונו של המציע ואת ניסיון העובדים המוצעים על ידו, קורות חיים של כל עובד, פרטי הארגונים ופרטי הממליצים בכל אחד מהארגונים להוכחת ניסיון של המציע.
- 3.10. על המציע לצרף קבלה המעידה על דמי השתתפות במכרז כמפורט בטבלה בסעיף 1.2 לעיל.

14. הבהרה לסעיף 14: אופן קביעת הזוכה במכרז

- 14.1. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, וכי המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין ולא יפגע בעקרונות השוויון של המציעים.
- 14.2. בחירת ההצעה הזוכה תעשה על פי השלבים כדלקמן לכל **אשכול בנפרד** (הכוונה היא שכל אשכול ייבחן בנפרד ברכיבי המחיר והאיכות):
- 14.2.1. שלב א' – בדיקת תנאי סף - בשלב זה ייבדק האם כל ההצעות עומדות בתנאי הסף ועונות על דרישות המכרז. הצעה שלא תענה על כל תנאי הסף תיפסל ולא תעבור לשלב הבא.
- 14.2.2. שלב ב' – הצעה אשר עברה את שלב א' תיבדק מבחינת עמידת המוצע בדרישות האיכות (Q) שנקבעו על ידי המזמין למכרז זה. המזמין ינקד את רכיב האיכות משקל בשיעור של 50% עמידת המציע באמות המידה לאיכות תסתמך אך ורק על המסמכים וההוכחות שיצרף המציע להצעתו. למזמין שמורה הזכות לתקף את המידע שמסר לה מציע עם לקוחות שצין בהצעתו.
- 14.2.3. שלב ג' – בחינת עלות ההצעה (P). המזמין ינקד את רכיב המחיר משקל בשיעור של 50% לכל חלק בנפרד
- 14.2.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המשתתפים להתייצב לראיון ביחד עם מי מטעם, המיועד לשמש כמנהל הפרויקט המיועד לאשכול, במסגרתו יבחנו ההיבטים הבאים: ניסיונו, הבנתו את אופי השירותים הנדרש למזמין והתאמתו לספק לו את השירותים. ככל שיזמן המזמין את המציעים לראיון יהיה סדר המפגש כדלקמן:
- 14.2.5. נציג המציע: (עד 30 דקות)
- 14.2.5.1. הצגה כללית של המציע (ניסיון ורקע כללי).
- 14.2.5.2. סקירה של מערכות ניהול השירות המוצעות על ידי המציע / אתרים לדוגמא
- 14.2.5.3. סקירה של מדיניות השרות של המציע.
- 14.2.5.4. פרוט תמהיל השירותים המסופקים על ידי המציע ללקוחותיו הציבוריים בתחום השירותים הנדרש להצגה כמפורט במסמכי המכרז והמפרטים הטכניים.
- **סה"כ 30 נק' כאשר לכל סעיף עד 7.5 נק'**
- 14.2.6. ראיון עם מנהל הפרויקט המיועד: (עד 30 דקות)
- 14.2.6.1. פרוט ניסיונו הרלוונטי כפי המפורט ממילוי הטבלאות, התעודות, קורות החיים, המסמכים והממליצים שפורטו בנספח 1 למסמך א' המעודכן- פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף להלן.
- 14.2.6.2. פרוט איכות שרותי ניהול הפרויקט בתחומים המפורטים במסמכי המכרז ובאופן הנדרש למזמין, ללקוחות אחרים בכלל ולגופים ציבוריים שצין בתנאי הסף, בפרט.
- **סה"כ 10 נק' כאשר לכל סעיף עד 5 נק'**
- 14.2.7. קביעת הציון לרכיב האיכות (Q) תהיה כדלקמן (לכל חלק יחושב בנפרד):
- 14.2.7.1. המלצות מלקוחות המציע שצוינו בתנאי הסף 3.4 לעיל – ציון של עד 10%.

14.2.7.2. התרשמות מהריאיון עם המציע ומנהל הפרויקט המוצע – ציון של עד 40%.

14.2.8. קביעת הציון לרכיב המחיר (P) תהיה כדלקמן (לכל חלק יחושב בנפרד):

14.2.8.1. ההצעה הזולה (סה"כ מכפלת הכמויות במחירי היחידה של כלל הסעיפים במחירון)

ביותר תקבל את הניקוד המרבי (50%) וההצעות הבאות תנוקדנה באופן יחסי עפ"י

הנוסחה הבאה:

$$\text{ציון לרכיב המחיר} = 50 \times \frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחרת}}$$

15. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

15.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים טכניים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור

כזה לא יגרום נזק למזמין ולא יפגע בעקרונות השוויון בין המציעים.

15.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, לבחור כזוכה במציע בעל ההצעה הנראית לו ככדאית ביותר בשבילו, אפילו אם היא איננה ההצעה הזולה ביותר, הכל בהתאם לכללים והדינים החלים על ההליך.

15.3. בין יתר שיקוליו רשאי המזמין לשקול את ניסיונו של המציע בתחום השירותים הנדרשים, את

ניסיונו הקודם עם המציע וכן המלצות שיקבל המזמין על המציע.

15.4. למזמין שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול על הסף הצעה של מציע אשר היה לו ניסיון עבר שלילי ו/או בלתי מוצלח עמו.

15.5. ועדת המכרזים אינה מתחייבת להמליץ בפני יו"ר ועדת המכרזים, על הצעה כל שהיא.

15.6. יובהר כי ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע הבהרות ביחס להצעתו ו/או פרטים נוספים לרבות השלמת ו/או מסירת מסמכים לפי דרישת הוועדה ו/או מי מטעמה.

15.7. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה אשר הוגשה בתיאום עם מציעים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות וכיו"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או הצעה בלתי סבירה בין אם ביחס לפריטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז ו/או אם מדובר בהצעה החורגת באופן משמעותי מהאומדן המצוי בידי המזמין.

נספח 1 למסמך א' מעודכן – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.4

תאריך: __/__/__

לכבוד
אשכול כנרת עמקים
אחוזה 5, טבריה

הנחיות:

- ה. ניתן למלא את נספח זה על דף לוגו של המציע ולצרפו לנספח זה כחלופה למילוי נספח זה בכתב יד.
נא לציין מראה מקום לכל מסמך מצורף.
נא לצרף תעודות על שם המציע:
- (1) תעודת עוסק מורשה מתאימה למקור. במידה והינו חברה בע"מ – תעודת רשם החברות.
 - (2) אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשל"ו-1976, תקף לשנה הנוכחית, מטעם פקיד השומה וממונה אזורי מע"מ, על שם המציע מתאים למקור.
 - (3) אישור על ניכוי מס הכנסה במקור תקף לשנה הנוכחית מתאים למקור

1. נא למלא את טופס פרטי המציע:

שם המציע	ת.ז. / ע.מ. / ח.פ.		
שנת ייסוד	סוג התאגדות (יחיד / עוסק / חברה)		
כתובת הסניף הראשי	מען למכתבים		
פרטי בעלי המניות (שם מלא)			
פרטי מורשי החתימה (שם מלא)			
מנכ"ל המציע (שם מלא)	מנהל הפרויקט המיועד (שם מלא)		

הוכחת ניסיון המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.4 וסעיפי המשנה:

1.1. פירוט ניסיון המציע

1.1.1. המציע נדרש לצרף פרופיל הכולל ניסיון, ידע וחוזקות של המציע בתחומי ההתמחות נשוא

המכרז – מראה מקום לפרופיל המציע: _____

1.1.2. להוכחת תנאי סף 3.5.1, (אם המציע ניגש לפרק זה)

1.1.3. מערכת ניהול השירות CRM - אשכול 01

המציע יפרט ניסיון של לפחות 5 שנים באספקת ותחזוקת מערכת לניהול השירות או לחילופין ניסיון של המערכת לניהול השירות פעילה ועובדת לפחות 5 שנים, המכילה לפחות שני מודולים (אצל כל ארגון/ רשות) מבין המודלים להלן:

- (1) מערכת ניהול משימות
- (2) מערכת ניהול פרויקטים
- (3) מערכת רישום ותשלום (סליקה) עבור אירועים או חוגים
- (4) מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM)
- (5) מערכת ניהול פניות.

יש להציג 5 ארגונים/ רשויות שונות אשר בכל אחת מהן פעלה המערכת לפחות 24 חודשים ברציפות, במהלך השנים 2012 עד 2022, בארגונים ציבוריים מהם לפחות שתי רשויות מקומיות בישראל:

#	שם הארגון הציבורי (לציין לפחות שתי רשויות מקומיות)	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו (לפחות 2)	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

#	שם הארגון הציבורי (לציין לפחות שתי רשויות מקומיות)	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו (לפחות 2)	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
7				
8				
9				
10				

1.2. להוכחת תנאי סף 3.5.2, המציע יפרט את שמו המלא של מנהל הפרויקט המיועד לאשכול:
 העומד בתנאי, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט
 הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל:

#	שם הארגון הציבורי	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו על ידי מנהל הפרויקט	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				

#	שם הארגון הציבורי	תיאור המודולים שסופקו והוטמעו על ידי מנהל הפרויקט	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
5				
6				
7				
8				
9				
10				

1.3. להוכחת תנאי הסף 3.6.1 – אשכולות 02-04

1.3.1. ביחס לאשכול בו הוגשה ההצעה למציע ניסיון של שנתיים (2) ברציפות לפחות, ביישום, הטעמה ותחזוקת המערכת, במהלך השנים 2017 - 2022, בשתי רשויות מקומיות לפחות.

#	שם הרשות	תיאור המערכת שסופקה	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא, תפקיד ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

1.4. להוכחת תנאי סף 3.7.1 – אשכול 05 (אם המציע ניגש לפרק זה)

1.4.1. המציע יפרט לפחות 5 התקשרויות **נפרדות**, שמשך כל אחת לפחות 24 חודשים, למתן שירותי הקמה, הסבה, הטמעה, תחזוקה, פיתוח אתרי אינטרנט ובמתן שירותי תמיכה בהפעלת האתר, ושבוצעו על ידו, במהלך השנים 2017 עד 2022, בארגונים ציבוריים מהם לפחות שתי רשויות מקומיות בישראל.

#	שם הארגון הציבורי (לציין לפחות שתי רשויות מקומיות)	כתובת האתר	משך התקשרות (מחודש/ שנה עד חודש/ שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא, תפקיד ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

1.5. להוכחת תנאי סף 3.5.2, המציע יפרט את שמו המלא של מנהל הפרויקט המיועד לאשכול:
 _____ העומד בתנאי, בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) בהספקת שירותי ניהול פרויקט
 הטמעת מערכת מידע לניהול השירות, לכל הפחות ל- 3 ארגונים ציבוריים בישראל:

#	שם הארגון הציבורי	תיאור האתרים שסופקו והוטמעו על ידי מנהל הפרויקט	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא, תפקיד ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

הערה: המציע רשאי לשכפל טבלאות אלה עבור ולהציג מספר יועצים העומדים בתנאי סף דנא.

נספח 3 למסמך ב' – הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

תאריך: ___/___/___

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

הנדון: הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם _____ (שם המציע/קבלן) מצהיר ומתחייב בזה:

- לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי בארגון או על ידה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, או אחרים של הארגון ושום מידע הנוגע לארגון או לקבלני המשנה בכלל ולעניין הסכם ההתקשרות נשוא התקשרות זו, בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן, והאנשים או הגופים הקשורים במשרד או בחברה או הבאים עמהן במגע וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי בחברה או במתן שירותים למשרד ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא.
- לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נשוא ההסכם שנמסרה לביצועי על ידי הארגון, כולל בצוע שכפולים, העתקים, וכיו"ב, שלא למטרות אלה.
- כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבויות כלפי המשרד על פי הצהרה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 או 2 לעיל, למאן שהוא, ללא אישור בכתב מהמשרד, עלול להסב למשרד נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.
- התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.
- ידוע לי כי במידה והפר התחייבותי זו, אשפה את הארגון בכל סכום הנזק וכן בסכום מוסכם של 10,000 ₪ ללא צורך בהוכחת נזק מצד הארגון וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או טענה של הארגון לפתוח בהליכים משפטיים על פי כל דין.

שם החברה: _____ שם העובד: _____ מס' ת.ז. עובד: _____
ולראיה באתי על החתום:

_____ חתימה + חותמת

_____ שם החותם

נספח 3 למסמך ב'1 – הצהרה בדבר נוהל אבטחה ארגוני

אנו מצהירים בזאת כי ניישם את נוהל המסגרת כמפורט להלן ונודיע בכתב על כל חריגה, שינוי או הפרה מצד כל גורם חיצוני או פנימי של הנוהל לאבטחת מידע ברמת הארגון.

1. כללי

1.1. תיחום הנוהל

1.1.1. הנחיות הנוהל חלות עבור כל מערכות המידע, קבצי אב, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שינוהלו ו/או יסופקו ו/או בשימוש על ידי הספק במסגרת מתן שירותים למכרז _____

ל _____ (להלן: "המכרז") _____ (להלן: "הארגון").

1.2. מטרת

1.2.1. מטרת הנוהל הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לספק עבור הארגון. כמו כן, נוהל זה יישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו לארגון במהלך ההתקשרות עם

הספק.

1.3. ישימות

1.3.1. נוהל זה הינו נוהל אבטחה בעזרתו נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או

אפליקציה אשר יסופקו על ידי הספק.

2. הוראות

2.1. עקרונות כלליים

2.1.1. על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים:

2.1.2. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות

2.1.3. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"

2.1.4. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'

2.1.5. המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים

2.1.6. המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים

2.1.7. המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.

2.2. זיהוי ואימות (Identification and Authentication)

2.2.1. יכולות הזדהות ואימות

על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה.

תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן

למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הספק לפרט את המנגנון

לזיהוי ואימות משתמשים.

2.2.2 פירוט דרישות

לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים:

2.2.2.1 שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו')

2.2.2.2 אורך מינימלי של שם משתמש: 5 תווים.

2.2.2.3 בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה המצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).

2.2.2.4 על הספק לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך session אם יש צורך בכך.

2.2.2.5 על הודעות השגיה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").

2.2.2.6 על הספק לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא:

2.2.2.6.1 הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה

2.2.2.6.2 התממשקות לשרת Directory מרכזי

2.2.2.6.3 התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (RADIUS, וכו').

2.2.2.6.4 בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהוו מקור לאסקלציה של הרשאות בפלטפורמות "נמוכות" יותר.

2.2.2.6.5 חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטיביות, והספק יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.

2.2.2.6.6 בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי hard coded.

2.2.2.6.7 כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי

2.2.3 סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות

דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הן:

2.2.3.1 הסיסמאות יחוברו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות

2.2.3.2 רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן: בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית

2.2.3.3 המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.

2.2.3.4 המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית

2.2.3.5 בכל מקרה, הספק יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה

- 2.2.3.6. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת
 - 2.2.3.7. על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.
 - 2.2.3.8. חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.
 - 2.2.3.9. במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט:
 - 2.2.3.9.1. אורך סיסמא מינימלי: 6 תווים
 - 2.2.3.9.2. מבחר תווים: אותיות, ספרות וסימנים
 - 2.2.3.9.3. תווים חוזרים: אסורים
 - 2.2.3.9.4. תווים עוקבים: אסורים
 - 2.2.3.9.5. אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת: אסורות
 - 2.2.3.9.6. משך תוקף מקסימלי: 90 יום
 - 2.2.3.9.7. מינימום תוקף: 7 ימים
 - 2.2.3.9.8. איסור על חזרה של אותה סיסמא: השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות
 - 2.2.3.9.9. מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון: 3
- 2.2.4. הספק יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.

2.3. מנגנון הרשאות

- 2.3.1. הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה- Discretionary Access (Control) DAC. בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.
- 2.3.2. על הספק לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.
- 2.3.3. נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות: ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצות אובייקטים, וכו'.
- 2.3.4. נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונות (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny, access).
- 2.3.5. הספק יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבונות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.

- 2.3.6. נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.
- 2.3.7. נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).

2.4. ניהול משתמשים

- 2.4.1. חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הספק להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.
- 2.4.2. הספק יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.
- 2.4.3. הספק יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).
- 2.4.4. נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').
- 2.4.5. נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').
- 2.4.6. נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.
- 2.4.7. נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.
- 2.4.8. נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.
- 2.4.9. נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.
- 2.4.10. נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.
- 2.4.11. נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.

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

- 2.5.1. על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.
- 2.5.2. מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:
- 2.5.2.1. שימוש במנגנון ההזדהות (login/logout, ניסיונות כושלים, וכו')
 - 2.5.2.2. כישלון כניסה למערכת
 - 2.5.2.3. ניסיונות גישה למידע אסור

- 2.5.2.4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא: דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')
- 2.5.2.5. התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)
- 2.5.2.6. מחיקת אובייקטים במערכת
- 2.5.2.7. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות
- 2.5.2.8. פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, services, וכו')
- 2.5.2.9. שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').
- 2.5.3. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:
- 2.5.3.1. תאריך ושעה
- 2.5.3.2. מקור ביצוע הפעולה (דוגמא: כתובת IP)
- 2.5.3.3. שם המשתמש
- 2.5.3.4. סוג האירוע.
- 2.5.3.5. הצלחה או כישלון של האירוע
- 2.5.3.6. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא: שם קובץ)
- 2.5.3.7. תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.
- 2.5.4. על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- 2.5.5. על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.
- 2.5.6. על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
- 2.5.7. על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps, וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.
- 2.5.8. על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- 2.6. מערכת דוחות
- קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים:
- 2.6.1. דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו')
- 2.6.2. דוחות ממערכת auditing (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו')
- 2.6.3. יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיצוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו')
- 2.6.4. קיום banner המסווג את הדוח, מציין את שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה
- 2.6.5. על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים
- 2.6.6. על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.

2.7. מניעת התכחשות (Non Repudiation)

- 2.7.1. נדרש לדאוג שטרנזקציות ופעולות אשר יוגדרו כלא ניתנות להתכחשות (כולל גם יצוא, יבוא, גיבוי של נתונים וכו'), יכללו אפשרות איתור והוכחה של מקורן. לצורך כך על הספק לפרט מהן אמצעי האי התכחשות הקיימים במערכת המוצעת:
- 2.7.1.1. End-to-end identification - זיהוי התנועות לאורך כל דרכן וחייהן במערכת. רישום פרטים מזהים בכל הטבלאות/מודולים בהם פעולה מתרחשת
- 2.7.1.2. שימוש בחתימה דיגיטלית (יישום PKI, תאימות לתקני חתימה דיגיטלית וכו').

2.8. ניתוח פרוטוקולים

- 2.8.1. על הספק לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטנטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הספק לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.
- 2.9. שלמות הנתונים
- 2.9.1. במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושטרנזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.
- 2.9.2. על הספק לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC (Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Message, Check sums, Digest, וכו').
- 2.9.3. קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכו'.
- 2.9.4. קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרונו נכשל.
- 2.9.5. הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).
- 2.9.6. קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.
- 2.9.7. קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

2.10. זמינות

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

2.10.2. סעיף זה יוגדר ע"י הארגון, בהתאם לדרישות המערכת והספק יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתאימים לרמת השירות.

2.11. אמינות

- 2.11.1. נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.
- 2.11.2. סעיף זה יוגדר ע"י הארגון, בהתאם לדרישות המערכת והספק יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתאימים לרמת השירות.

2.12. סודיות ופרטיות

- 2.12.1. נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא:
- 2.12.1.1. תמיכה בסוגי מידע שונים
 - 2.12.1.2. יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים: אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.
 - 2.12.1.3. יכולת הגדרה במערכי audits לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש
 - 2.12.1.4. יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת
 - 2.12.1.5. מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.
 - 2.12.1.6. יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר)
 - 2.12.1.7. יכולת לערב (scramble) נתונים המועברים מסביבת productions לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

2.13. הצפנה

על הספק לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה:

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

2.14 הפרדת סביבות

2.14.1 על הספק לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging, etc).

2.14.2 נדרש לקיים מערך הרשאות אוטנטיקציה נפרדים לכל סביבה.

2.14.3 נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא:

2.14.3.1 נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור

2.14.3.2 בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות: להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.

2.14.3.3 נדרש לפרט האם קיימת יכולת scrambling לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעיות (test, QA, וכו') "as is".

2.15 העברת מידע (data transmission)

2.15.1 העברת קבצי מידע מחוץ לארגון, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.

2.15.2 על הספק לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים:

2.15.2.1 זיהוי ואימות (Authentication)

2.15.2.2 בקרת גישה (Access control)

2.15.2.3 סודיות (Data confidentiality)

2.15.2.4 שלמות (Data integrity)

2.15.2.5 מניעת התכחשות (non-repudiation).

2.16 ניהול session

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

2.16.2 על הספק לפרט את מנגנון ניהול ה-session של במוצר.

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

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

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

2.17. תיעוד

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

2.18. שלמות קוד המוצר

2.18.1. על הספק להתחייב כי:

2.18.1.1. קוד התוכנה מכיל רק את מה שנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה וסוכס מול הארגון.

2.18.1.2. קוד התוכנה חופשי מסיסמאות מסטר, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים, וכיו"ב.

2.18.1.3. התוכנה נבדקה ע"י בוחני איכות בצורה מעמיקה, באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת בצורה מהותית תוקנו ולא ידוע לספק על קיום באגים נוספים כאלו.

2.18.1.4. התוכנה נבדקה ע"י חבילת בדיקה מתאימה מפני קוד פוגעני, ווירוסים וכיו"ב, ולא ידוע לספק כי היא כוללת קוד פוגעני שכזה.

2.18.1.5. המערכת לא מבצעת שינויי קוד במערכות נלוות (מערכת הפעלה למשל), אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשב של הארגון.

2.18.1.6. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המוצר לא יתבצעו שינויים מהותיים (להבדיל מבאגים לא צפויים) אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהארגון.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה + חותמת

שם החותם

נספח 6 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית

תאריך: ___/___/___

לכבוד

אשכול כנרת עמקים

אחוזה 5, טבריה

הנדון: מחירון השירותים וההצעה הכספית

- ו. אני הח"מ _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ המורשה להגיש הצעת מחיר מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מורשה להגיש הצעה כספית המחייבת את המציע במסגרת מכרז 31/2022 הקמת ותחזוקת מערכות מידע לניהול הקשר והשירות לתושב (להלן: "המכרז") והכל בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים מסמכי המכרז.
- ז. **המציע יכול לבחור להגיש הצעתו לאחד או יותר מהאשכולות.**
- ח. על המציע לנקוב במחירי היחידה בכל סעיף בטבלה, ולמלא את כל הסעיפים המפורטים במחירון של **כל אשכול אליו הוא ניגש** להספקת כל השירותים על פי הנדרש במפרט ובהסכם.
- ט. הזוכה יידרש לבצע את כל הדרוש על פי ההסכם, בתמורה למחירים המפורטים במחירון, וזאת בכל היקף שעות עבודה שתידרשנה בפועל לשם הספקת השירותים, מחירי היחידה לא ישתנו אף אם היקף השעות העבודה החודשי יעלה או ירד ביחס להיקף המשוער.
- י. יובהר כי עמודת "כמות" נעשית לצרכי הערכת ההצעה הזוכה ואינה מהווה כל אינדיקציה או התחייבות לכל כמות שעות נדרשת ו/או שתצא על ידי המזמין. המזמין רשאי להזמין כל כמות שהיא של שעות עבודה ו/או שירותים ואף לא להזמין בכלל פריט או פריטים מהמחירון המפורט להלן.
- יא. הצעת המחיר של המציע תשוקלל על פי אמות המידה המפורטות בסעיף 14.2.8.1 יובהר כי התחשיב לשקלול ההצעה הינו סך סכימת מכפלות המחירים שנרשמו על ידי המציע, המפורטים בכל אחד מהפריטים במחירון במכפלת המשקל המפורט בכל סעיף (סה"כ מחירון).
- יב. יובהר כי המחירים שיוצעו על ידי הספק הינם מחירים הכוללים תמורה לאשכול ומכל תמורה שיקבל הספק ינוכו דמי ניהול של 7% (תקורה לאשכול) כמפורט בסעיף 6.2 להסכם המשפטי.
- יג. יובהר כי המזמין רשאי לתקן טעויות חישוביות הקשורות במכפלות ו/או סכימת מחירים וכן להתייחס למחירים החורגים מהטווח (מחיר גבוה מהטווח או מחיר "0" או מחיר "כלול") – כמחיר מוצע מקסימאלי, בהתאמה. יובהר כי מציע שינקוב בהצעתו מחיר העולה על המחיר המרבי הנקוב בטבלת הצעת המחיר, רשאי המזמין לפסול את הצעתו ולא להתייחס אליה.
- יד. יש להצעה הנחה של עד 15% בגין כלל הרכיבים בכתב הכמויות.

טו. המחירים המפורטים להלן יהיו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות.

טז. ידוע למציע כי עליו לנקוב בהצעתו, מחירים בטווח המחירים הנקוב בטבלת הצעת המחיר – לא יעלה על המחיר המירבי ולא ירד מהמחיר המינימאלי.

יז. מחירון השירותים:

המחירים המפורטים במחירון וכן המחירים שינקוב המציע יהיו במטבע שקל חדש ולא יכללו מע"מ

נא למלא את עמודת "מחיר מוצע" בלבד.

אשכול 1 – מערכת CRM

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
1.00	פרק 01 – שירותי הקמה	הערה	-	-	-	-	-
1.01	הקמת המערכות בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים החיוב הוא חד פעמי עם השלמת כלל הפעולות הנדרשות לרבות בדיקות קבלה, הדרכות וקבלת מסמכי התיעוד למערכת. התמורה היא לרשות מקומית יחידה או הנהלת האשכול	הערה לפרק	-	-	-	-	-
1.05	הקמת מערכת טפסים דיגיטליים לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.10	הקמת מערכת משימות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.15	הקמת מערכת לניהול תהליכי השירות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.20	הקמת מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה כולל קליטת פניות ב WhatsApp ומדף הפייסבוק של הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	8,000	10,000		
1.30	הקמת פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים לרבות הקמת ממשקי מידע לכלל המערכות לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	30,000	35,000		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
1.40	דשבורד מנהלים פנים ארגוני למנהלים ולהנהלת הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	40,000	45,000	-	-
1.50	פרק 1ב – שירותי תחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
1.55	שירותי תחזוקה למערכות על פי הדרישות המפורטות נספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. השירותים יכללו הפעלה מענן הספק, רישוי כלל ארגוני (ללא הגבלת משתמשים / מגיבים) תחזוקה, גיבוי מידע, שחזור מידע, שירותי תמיכה בלקוחות ובמשתמשים ושדרוג גרסאות תוכנה והוספת תכונות רוחביות לפחות פעמיים בשנה לגרסאות העדכניות ביותר.	הערה לפרק	-	-	-	-	-
1.60	מערכת טפסים דיגיטליים עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	חודשי	12	1,000	1,500	-	-
1.65	מערכת משימות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול	חודשי	12	1,000	1,500	-	-
1.70	מערכת לניהול תהליכי השירות פנים ארגונית עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,000	2,500	-	-
1.75	מערכת לניהול פניות במגוון ערוצי פנייה עבור הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	חודשי	12	2,000	2,500	-	-
1.80	פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,000	-	-
1.85	דשבורד מנהלים פנים ארגוני למנהלים ולהנהלת הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,500	-	-
1.90	שעות פיתוח / יישום לביצוע פיתוחים נוספים עתידיים ו/או מודולים נוספים ו/או תכונות נוספות ו/או ממשקי מידע שאינם כלולים בדרישות המכרז ובדרישות ה CDR.	שיע	100	220	240	-	-
1.95	חבילת מסרונים SMS המספקת את כלל התכונות הנדרשות לרבות יכולת הסרה מדיוור לרבות ממשק למערכת. החבילה תכלול 250,000 מסרונים. אורך מסרון עד 144 תווים.	חבילת מסרונים	1	5,000	6,500	-	-
#	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						

אשכול 2 – מערכת רישום ורכישת שירותים (חנות אינטרנטית):

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
02.00	פרק 02- שירותי הקמה ותחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
02.01	הקמת ותחזוקת המערכות בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. התמורה היא לרשות מקומית יחידה או הנהלת האשכול שירותי ההקמה - יש להשלים את כלל הפעולות הנדרשות לרבות בדיקות קבלה, הדרכות וקבלת מסמכי התייעוד למערכת. שירותי תחזוקה - השירותים יכללו הפעלה מענן הספק, רישוי כלל ארגוני (ללא הגבלת משתמשים / מגיבים) תחזוקה, גיבוי מידע, שחזור מידע, שירותי תמיכה בלקוחות ובמשתמשים ושדרוג גרסאות תוכנה והוספת תכונות רוחביות לפחות פעמיים בשנה לגרסאות העדכניות ביותר.	הערה					
02.10	הקמת מערכת רישום ורכישת שירותים (לרבות מוצרים, אירועים חד מופעים ורב מופעים) ללקוחות האשכול או הרשות המקומית באמצעות חנות אינטרנטית לרבות סכמה עיצובית, לרבות סליקה במסופוני אשראי לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	15,000	20,000		
02.20	תחזוקה חודשית למערכת רישום ורכישת שירותים ללקוחות האשכול או הרשות המקומית (חנות אינטרנטית)	חודשי	12	2,500	3,000		
#	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						

אשכול 3 – מערכת ניהול מסמכים:

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
03.00	פרק 03- שירותי הקמה ותחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
03.01	הקמת ותחזוקת המערכות בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. התמורה היא לרשות מקומית יחידה או הנהלת האשכול שירותי ההקמה - יש להשלים את כלל הפעולות הנדרשות לרבות בדיקות קבלה, הדרכות וקבלת מסמכי התייעוד למערכת. שירותי תחזוקה - השירותים יכללו הפעלה מענן הספק, רישוי כלל ארגוני (ללא הגבלת משתמשים / מגיבים) תחזוקה, גיבוי מידע, שחזור מידע, שירותי תמיכה	הערה					

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
	בלקוחות ובמשתמשים ושדרוג גרסאות תוכנה והוספת תכונות רוחביות לפחות פעמיים בשנה לגרסאות העדכניות ביותר.						
03.10	הקמת מערכת ניהול מסמכים פנים ארגונית והקמת ממשקים למערכות הנדרשות עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	15,000	17,000		
03.20	תחזוקה חודשית- למערכת ניהול מסמכים פנים ארגונית עבור הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חודשי	12	2,500	3,500		
#	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						

אשכול 4 – מערכת אירועים וחוגים:

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	שקלול פריט
04.00	פרק 04- שירותי הקמה ותחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
04.01	הקמת ותחזוקת המערכות בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 5 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות. התמורה היא לרשות מקומית יחידה או הנהלת האשכול שירותי ההקמה - יש להשלים את כלל הפעולות הנדרשות לרבות בדיקות קבלה, הדרכות וקבלת מסמכי התייעוד למערכת. שירותי תחזוקה - השירותים יכללו הפעלה מענן הספק, רישוי כלל ארגוני (ללא הגבלת משתמשים / מגיבים) תחזוקה, גיבוי מידע, שחזור מידע, שירותי תמיכה בלקוחות ובמשתמשים ושדרוג גרסאות תוכנה והוספת תכונות רוחביות לפחות פעמיים בשנה לגרסאות העדכניות ביותר.	הערה					
	הקמה והדרכה של מערכת אירועים וחוגים	חד פעמי	1	4,500	5,000		
	מערכת לניהול אירועים, חוגים ופעילויות תרבות עבור האשכול	חודשי	12	3,000	3,500		
04.10	הקמת מסופון סליקה אינטרנטי מאובטח, ממשקי מידע וחיבור למערכות הכספים של הרשות המקומית	חד פעמי	1	3,500	4,000		
04.20	עמלת סליקה אשראי לסולק (cashier) שאינו חברת האשראי. פתיחת המסופון והסדרי עמלות הסליקה מול חברות האשראי תבוצע ותשולם ישירות על ידי הרשות המקומית ו/או הנהלת האשכול.	תשלום בודד	5,000	1.20	2.50		
	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מוצר מוצע	שקלול פריט
5.00	פרק 05 – שירותי הקמה	הערה	-	-	-	-	-
5.25	אופציונלי - שירותים (לרבות מוצרים, אירועים חד מופעים ורב מופעים) ללקוחות האשכול או הרשות המקומית באמצעות חנות אינטרנטית לרבות סכמה עיצובית, לרבות סליקה במסופוני אשראי לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול.	חד פעמי	1	15,000	20,000		
5.30	אופציונלי- הקמת פורטל אינטרנטי תיק תושב ללקוחות רשומים לרבות הקמת ממשקי מידע לכלל המערכות לרבות הטמעה באתר הרשות המקומית או הנהלת האשכול	חד פעמי	1	30,000	35,000		
5.45	הקמת אתר אינטרנט לרשות המקומית או הנהלת האשכול לרבות הסבת תכנים, מסמכים ודפי מידע מהאתר הקיים לרבות סכמות עיצוביות לדף ראשי לאתר, לדפי הפורטלים ולדפי תוכן.	חד פעמי	1	25,000	40,000		
5.50	כני"ל סעיף 1.45 – הקמת אתר אינטרנט ליחידת סמך של הרשות המקומית : חכ"ל, מתנ"ס, חברת מים וביוב וכו'	חד פעמי	1	20,000	25,000		
6.00	פרק 06 – שירותי תחזוקה	הערה	-	-	-	-	-
6.50	תחזוקת אתר אינטרנט לאשכול או הרשות כולל שירותי אחסון וגיבוי או לחילופין מתן שירותי תחזוקה לאתר שפותח עבור האשכול או הרשות בקוד פתוח WordPress השירות יכולל שירותי אחסון וגיבוי	חודש י	12	1200	2500		
6.55	תחזוקת אתר אינטרנט לגוף סמך של הרשות המקומית	חודש י	12	1200	1,800		
6.60	שעות פיתוח / יישום לביצוע פיתוחים נוספים עתידיים ו/או מודולים נוספים ו/או תכונות נוספות ו/או ממשקי מידע שאינם כלולים בדרישות המכרז	ש"ע	200	220	240		
6.70	רישוי והטמעת צ'אט-בוט באתרים הציבוריים (אתרי אינטרנט, חנות רכישת מוצרים, פורטל תיק תושב, טפסים דיגיטליים). הרישוי הנדרש הינו כולל לכל האתרים לרשות מקומית או הנהלת האשכול. ** אין הכרח בשליחת קבצים ניתן לשלוח קישורים.	חודש י	12	2,500	3,500		
6.80	שעת עריכת תוכן		1	130	180		
#	שקלול כלל סעיפי המחירון (סכימת עמודת שקלול פריט)						



בשם המציע:

לחתום



חתימת המורשה

תאריך

חתימת וחותמת המציע

שם מלא של מורשה החתימה

חתימת המציע