



בנק ישראל

חטיבת משאבי אנוש ומינהל

אגף הרכש

מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20

לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור

בתשתית CRM בענן

מעודכן לתאריך 29.06.2020

מסמך זה הינו רכוש בנק ישראל, כל הזכויות שמורות ©

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא ייעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה

תוכן עניינים

3	חלק א – נוהל המכרז ותנאיו.....
22	נספח א1 – תצהיר המציע.....
25	נספח א2 – מידע הנדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף.....
27	נספח א3 – מידע הנדרש להוכחת איכות ההצעה.....
33	נספח א4 – טופס הרישום למכרז במערכת המכרזים האלקטרונית.....
34	חלק ב – כתב ההצעה הכספית.....
38	נספח ב1 – טבלאות מחירים.....
43	חלק ג – הסכם.....
64	נספח ג1 – התחייבות החברה ומועסקיה לשמירת הסודיות והפרטיות.....
66	נספח ג2 – אישור הביטוח.....
68	נספח ג3 – נוסח כתב הערבות.....
69	נספח ג4 – הצעת החברה.....
70	נספח ג5 – טופס הצהרה על שעות עבודה.....
71	חלק ד - מסמך הגדרת השירותים (המפרט).....
71	1. השירותים הנדרשים.....
87	2. דרישות פונקציונאליות ותהליכים עסקיים מרכזיים מערכת פניות הציבור בענן.....
99	3. תכונות תשתית ה-CRM המוצעת.....
106	4. דרישות אבטחת מידע.....

מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20 לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור בתשתית CRM בענן

חלק א – נוהל המכרז ותנאיו

1. כללי
- 1.1 בנק ישראל (להלן: "הבנק") מזמין בזה הצעות לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור בתשתית CRM בענן (להלן: "הפרויקט" או "השירותים"), הכל על פי האיפיון המפורט במסמך הגדרת השירותים המצורף כחלק ד' למסמכי המכרז (להלן: "המפרט") וכמתואר להלן.
- 1.2 תיאור השירותים:
- 1.2.1 אספקת זכויות שימוש בתשתית ה-CRM בענן בהתאם לסוגי המשתמשים שייקבעו על ידי הבנק כהגדרתה במפרט.
- 1.2.2 הכנת אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות, הטמעה והדרכה על גבי תשתית ה-CRM המוצעת של מערכת פניות ציבור (להלן: "היישום הבסיסי") ואופציה לאפיון מפורט, פיתוח, בדיקות, הטמעה והדרכה של מערכת מושל"ד (להלן: "היישום האופציונאלי"); אפיון ראשוני של היישום הבסיסי והיישום האופציונאלי כמוגדר בחלק ד' (המפרט). המערכת תחליף את המערכת הקיימת כיום, והספק הזוכה יידרש להסב את הנתונים מהמערכת הקיימת לחדשה.
- 1.2.3 מתן שירותי תפעול ותחזוקה שוטפים הכוללים אספקת רישוי לשירות הענן, תוספות, שינויים ושיפורים במערכת (ככל שיידרשו) אחריות ותחזוקה ליישום הבסיסי וליישום האופציונאלי במהלך כל תקופת ההתקשרות (להלן: "תפעול ותחזוקה").
- 1.2.4 בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים, כפי שמפורט בחלק ד' (המפרט) להלן (לרבות פיתוח יישומים נוספים). יובהר כי המזמין רשאי בהתאם לשיקול דעתו לממש את כלל האופציות או את חלקן, והמזמין רשאי שלא לממש את האופציות כלל.
- 1.3 השירותים יינתנו בסניפי הבנק בירושלים ובתל-אביב, או במקום אחר כפי שיידרש על ידי הבנק ובתיאום עם הזוכה.
- 1.4 תקופת ההתקשרות במכרז זה היא חמש שנים כפוף לאפשרות הבנק בהסכם ההתקשרות לקצר את תקופת ההתקשרות. כמו כן, הבנק רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, ובסה"כ עד חמש שנים נוספות.

1.5 הבנק רשאי לרכוש בתקופת ההסכם שירותים נוספים מהזוכה בהתאם לזכויות ברירה המפורטות בהסכם ההתקשרות, והזוכה במכרז מתחייב לספק לבנק גם שירותים נוספים אלו במהלך תקופת ההתקשרות.

1.6 יובהר, כי אין הבנק מתחייב במכרז זה לרכוש את כל השירותים או הטובין המפורטים במפרט, ורכישתם של אלה תישקל בהתאם לצרכי הבנק ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. הבנק יהיה רשאי להגדיל או להקטין את היקף השירותים או הטובין שיירכשו, והתמורה שתשולם על ידו תגדל או תקטן בהתאם למחירי ההצעה. החלטת הבנק כאמור יכול שתיעשה בטרם ההתקשרות עם הזוכה ויכול שתיעשה במהלך תקופת ההתקשרות.

1.7 מסמכי המכרז

למכרז זה ארבעה חלקים, שכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כלהלן:

חלק א: נוהל המכרז ותנאיו

נספח א 1 לחלק זה: תצהיר המציע

נספח א 2 לחלק זה: מידע הנדרש להוכחת עמידה בתנאי סף

נספח א 3 לחלק זה: מידע נוסף הנדרש להערכת איכות המציע ו/או ההצעה

נספח א 4 לחלק זה: טופס הרישום למכרז במערכת המכרזים האלקטרונית

חלק ב: כתב ההצעה הכספית

חלק ג: הסכם

נספח ג 1 לחלק זה: התחייבות הזוכה ועובדיו לשמירת סודיות

נספח ג 2 לחלק זה: אישור על קיום ביטוחים

נספח ג 3 לחלק זה: נוסח הערבות הבנקאית הנדרשת

חלק ד: המפרט

1.8 לוח הזמנים למכרז

לוח הזמנים למכרז יהיה כדלקמן:

המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה: **יום חמישי, 28 במאי 2020, בשעה 12:00** (להלן: "המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה").

המועד האחרון להגשת ההצעות: **יום ראשון, 28 ביוני 2020, בשעה 12:00** (להלן: "המועד האחרון להגשת ההצעות").

1.9 תוקף ההצעה: **180 יום** מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

1.10 איש הקשר מטעם הבנק לכל עניין הקשור למכרז:

שם: שלומית בדל

טלפון: 02-6552558

פקס: 02-6669002

כתובת דוא"ל: tenders@boi.org.il

1.11 במכרז זה, "בעל עניין" ו"בעלי שליטה" - כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968. "נושא משרה" - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט - 1999.

2. לוח זמנים לאספקת השירותים

מתן השירותים יחל במהלך שנת 2020. למרות האמור מובהר, כי הבנק רשאי לדחות או להקדים את מועד תחילת מתן השירותים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, והזוכה יפעל בהתאם לכך מבלי שיעלה כל טענה או תביעה או דרישה ומבלי שיהא זכאי לתמורה נוספת כלשהי.

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז כל גורם אשר עומד במועד האחרון להגשת ההצעות בכל הדרישות המפורטות להלן:

3.1 המציע הוא תאגיד המאוגד כדין בישראל, וברשותו כל האישורים והתצהירים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

3.2 על אף האמור לעיל, לצורך עמידה בתנאי הסף המקצועיים שיפורטו בסעיף 3.3 להלן ולצורך קביעת ניקוד האיכות כמפורט בסעיף 6.5 להלן, המציע יהיה רשאי להסתמך על ניסיון שצבר בעצמו או על ניסיון שצברו הגורמים הבאים (כל אחד בנפרד או יחד יוגדרו להלן כ"גופים הנוספים"):

ניסיון שנצבר על ידי ישות משפטית שנרכשה על ידי המציע או התמזגה עם המציע בדרך של מיזוג או מיזוג סטטוטורי על פי הוראות חוק החברות, תשנ"ט-1999, ובלבד שהשליטה של המציע בחברה הממוזגת היא מעל 50%.

"שליטה" – כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

3.3 תנאי סף מקצועיים –

3.3.1 המציע יציג תשתית CRM העונה על הדרישות המצטברות הבאות:

3.3.1.1 תשתית ה-CRM המוצעת פועלת במתכונת SaaS, נכון ליום הגשת

ההצעה, אצל לפחות שני גופים אשר הינם משרד ממשלתי או תאגיד בנקאי, כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, כאשר בכל אחד מהגופים הנ"ל:

3.3.1.1.1 לארגון מעל ל-800 משתמשי קצה.

3.3.1.1.2 לפחות 50 משתמשים פנימיים עושים שימוש במערכת.

3.3.1.1.3 המערכת נמצאת בייצור (production) נכון ליום הגשת ההצעה, ולא בשלבי פיתוח או בדיקות.

3.3.1.2 יצרן תשתית ה-CRM המוצעת מפעיל בעצמו, או קשור בהסכם מחייב עם

גורם המספק שירותי ענן המסופקים מלפחות 2 אתרי מחשב נפרדים הממוקמים במדינה או מדינות המאושרות המפורטות בסעיף 1.8.4.1 בחלק ד' למסמכי המכרז.

3.3.2 המציע עומד בדרישות המצטברות הבאות:

3.3.2.1 המציע הוא בעל ניסיון מוכח בביצוע של לפחות 2 "פרויקטים מוכרים" (כמוגדר בסעיף 1.2 בחלק ד' למסמכי המכרז).

3.3.2.2 למציע קיים צוות המונה לפחות חמישה (5) מומחים שהיקף פעילותם החודשית הינה לפחות 60 שעות לכל מומחה ובעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת, נכון למועד הגשת ההצעה במכרז.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 5 מתוך 113

3.3.2.3 המציע הינו בעל הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת ושותף עסקי רשמי של היצרן בישראל.

3.3.3 המציע יציג מומחה שישימש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט המוצע יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

3.3.3.1 יהיה בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.

3.3.3.2 בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות שני (2) תהליכי פיתוח של "פרויקטים מוכרים" במהלך שלוש (3) השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז.

4. מסמכים שיש לצרף למסמכי ההצעה

כל מציע יגיש לבנק את הצעתו, כשהיא כוללת את המסמכים והמידע שלהלן, כשהם תקפים, נכונים ומאומתים (לפי העניין) למועד הגשת ההצעה, וחתומים בכל דף בראשי תיבות על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע בצירוף חותמת המציע, פרט לחתימה על התצהיר (נספח א1 לחלק א' למסמכי המכרז), כתב ההצעה הכספית (חלק ב' למסמכי המכרז) והסכם ההתקשרות (חלק ג' למסמכי המכרז) בהם נדרשת גם חתימה מלאה בסופם יחד עם חותמת המציע. מציע שהינו עוסק פטור או עוסק מורשה אינו מחויב בצירוף חותמת לחתימתו. יש להקפיד על הגשת המסמכים, לפי הסדר הבא:

4.1 את כל חלקי המכרז חתומים, כדלקמן:

4.1.1 **חלק א** למסמכי המכרז (מסמך זה - נוהל המכרז ותנאיו) על כלל נספחיו, לרבות נספחים א2 עד א4, לאחר שמולאו בהם כל הפרטים הנדרשים, ובנספח א1 לרבות חתימה מלאה בסופו בצירוף חותמת המציע, כשחתמת המציע עליו מאושרת על ידי עו"ד.

4.1.2 **חלק ב** (כתב ההצעה הכספית) על כל נספחיו, לאחר שמולאו בו כל הפרטים הנדרשים לרבות חתימה מלאה בסופו בצירוף חותמת המציע, כשחתמת המציע עליו מאושרת על ידי עו"ד כנדרש.

4.1.3 **חלק ג** (הסכם) על כלל נספחיו, לרבות חתימה מלאה בסופו בצירוף חותמת המציע, כשחתמת המציע עליו מאושרת על ידי עו"ד כנדרש.

4.1.4 יודגש: בשלב זה אין צורך למלא פרטים ולהחתים את נספח ג2 (אישור עריכת ביטוחים) או את נספח ג3 להסכם (ערבות בנקאית), אלא יש לצרפם להצעה מבלי שמולאו הפרטים. רק בתום המכרז וההכרזה על הזוכה, הזוכה יידרש להמציאם לבנק.

4.1.5 למען הסר כל ספק, מובהר, כי המציע לא יהיה רשאי להכניס כל שינוי או תיקון בהסכם ונספחיו, ולעניין זה ראו סעיף 9 להלן.

4.1.6 **חלק ד** (המפרט).

4.2 **מכתבי הבהרה** ששלח הבנק למציעים (ככל ויהיו כאלה).

4.3 **מסמכים המעידים על עמידת המציע בתנאי הסף** – המציע יגיש במסגרת הצעתו את כל החומר הרלוונטי ככל הנדרש להוכחת התקיימותם של תנאי הסף, ובכלל זה:

4.3.1 הגשת נספחים א1 ו-א2 לחלק א' של מסמכי המכרז.

4.3.2 אישור היצרן כי המציע הינו בעל הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת ושותף עסקי רשמי של היצרן בישראל.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 6 מתוך 113

- 4.4 מסמכים להוכחת איכות המציע ולהוכחת איכות ההצעה – המציע יגיש במסגרת הצעתו את כל החומר הרלוונטי ככל הנדרש להוכחת איכות המציע ואיכות ההצעה, ובכלל זה הגשת נספח א3 לחלק א של מסמכי המכרז.
- 4.5 **מסמכים נוספים** – היה המציע תאגיד, יצורפו:
- 4.5.1 מסמכי ההתאגדות העדכניים של המציע בצירוף אישור עו"ד על תקפותם, על היות המציע תאגיד קיים במרשם המתנהל על פי דין (כגון: רשם התאגידים), לגבי תאגידים מסוגו ועל היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם.
- 4.5.2 אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות.
- 4.5.3 אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, אישור והתצהיר הנדרשים בהתאם לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 4.6 למען הסר כל ספק מובהר בזה במפורש, כי מציע אשר לא יצרף להצעתו את אחד המסמכים המפורטים לעיל ו/או לא ימלא אחר ההוראות שפורטו לעיל בדבר אופן הגשת המסמכים ו/או ינקוב בפרט אשר יתברר כלא מדויק ו/או שאינו אמיתי, רשאי הבנק, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, שלא לקבל את הצעתו, גם אם תהיה זו ההצעה הזולה ביותר או ההצעה שזכתה בציון הגבוה ביותר, וכן יהיה רשאי הבנק, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, לאפשר למציע לתקן את הפגם שנפל בהצעתו.

5. רישום להשתתפות במכרז ואופן הגשת הצעות

- 5.1 המכרז ינוהל כמכרז ממוכן לפי תקנה 19ג לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 (להלן: **"תקנות חובת המכרזים"**). ההצעות למכרז יוגשו למערכת המכרזים האלקטרונית, עד המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 5.2 ההשתתפות במכרז דורשת הרשמה מראש במערכת המכרזים האלקטרונית (להלן: **"הרישום למכרז"**) אל מול חברת משיק (להלן: **"החברה"**). לצורך הרישום למכרז על המציע למלא את טופס הרישום למכרז, המצורף כנספח 4 למסמכי המכרז. בטופס יש למלא את פרטי מורשה החתימה מטעם המציע והמוסמך מטעמו להגיש הצעה במכרז זה, **לרבות כתובת הדוא"ל של המורשה כאמור**. את טופס הרישום למכרז יש לשלוח בדוא"ל אל החברה לכתובת service@mashiktech.com.
- 5.3 לאחר ביצוע הרישום למכרז יקבל המציע ממרכז התמיכה וההדרכה של החברה (להלן: **"מרכז התמיכה וההדרכה"**) הודעת דוא"ל ובה אישור על ביצוע הרישום, במסגרתו גם יצויין שם המשתמש של המציע במערכת המכרזים.
- 5.4 לאחר קבלת האישור על ביצוע הרישום על המציע להיכנס לאתר האינטרנט של החברה בכתובת הדוא"ל: <https://account.sourcingvision.com> כדי לעשות שימוש במערכת, תוך שימוש באמצעי הזיהוי שהועמד לו על יד החברה.
- 5.5 לשם שימוש במערכת המכרזים האלקטרונית, יקבל המציע מהחברה לאחר הרישום במערכת, סיסמא ראשונית אשר תשלח אל כתובת הדוא"ל של המורשה מטעם המציע כפי שמופיע ברישום המציע למערכת המכרזים. סיסמא חדשה תשלח אל הדוא"ל שהוזן כאמור,

- גם במקרה של החלפת סיסמא - בין אם על ידי המציע אשר יבקש לחולל סיסמא חדשה ובין אם על ידי המערכת שתבקש לשנות את סיסמת המשתמש.
- 5.6 על המציע לוודא כי בוצע רישום שלו במערכת, ובאחריותו לוודא מספיק זמן מראש כי הרישום בוצע כהלכה וכי הוא מצליח להיכנס למערכת המכרזים האלקטרונית לשם עבודה תקינה בה. על המציעים להקדים ולהירשם למכרז, מאחר ורק מציע שנרשם מראש יוכל להיכנס למערכת ולהגיש את הצעתו במכרז. לא תתקבל טענה כי בשל תקלה טכנית כלשהי, לרבות חוסר זמינות של מרכז התמיכה וההדרכה, נמנע מהמציע להגיש את הצעתו במועד. הבנק ממליץ למציעים לבצע את הליך הרישום למכרז ולוודא כי הם מצליחים להיכנס למערכת ולעבוד בה, לפחות שני ימי עבודה טרם המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 5.7 לא תתאפשר כניסה של מציע למערכת המכרזים האלקטרונית מיותר מאשר מחשב אחד.
- 5.8 לצורך הגשת ההצעה יש לסרוק את כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 לעיל, כשהם חתומים על ידי בעל סמכות לחייב את המציע, ולטעון אותם לתוך מערכת המכרזים האלקטרונית. מובהר, כי יש לטעון למערכת כל חלק או נספח או מסמכים אחרים באופן נפרד בהתאם לשורות המתאימות שהוקצו לכך במערכת, וכן כי גודל כל קובץ שמבקשים להטעין למערכת לא יעלה על 5 MB, והגודל של כלל ההצעה הנטענת לתיבה לא יעלה על 35 MB. באחריות המציע להתאים את הקבצים לגדלים האמורים, כדי לאפשר את העלאתם וחתימתם בתיבה- לדוגמה, קבצי PDF ניתנים לדחיסה בתוכנות PDF סטנדרטיות או בתוכנות אחרות הנגישות במרשתת.
- 5.9 בסיום תהליך הגשת ההצעה לתיבת המכרזים האלקטרונית, יוכל המציע לראות במערכת תיבת המכרזים האלקטרונית את הצעתו כפי שהוגשה, לרבות מועד ההגשה ומספר סידורי הניתן על ידי המערכת. המציע רשאי עד המועד האחרון להגשת ההצעות לשנות את הצעתו במערכת, אולם עליו להקפיד כי עד מועד סגירת תיבת המכרזים האלקטרונית הצעתו המתוקנת מוגשת כנדרש ומופיעה האסמכתא במערכת על כך. מובהר, כי חתימתו של המציע, באמצעות מורשה החתימה מטעמו, על הצעתו המוגשת באופן אלקטרוני, מחייבת אותו.
- 5.10 מובהר בזאת, כי במכרז תשתתפנה רק הצעות אשר במועד האחרון להגשת ההצעות תימצאנה במלואן במערכת המכרזים האלקטרונית. מערכת המכרזים האלקטרונית תינעל באופן אוטומטי במועד האחרון להגשת ההצעות, גם אם במועד זה המציע עדיין מחובר למערכת ומצוי בתוכה.
- מומלץ למציעים להיכנס למערכת המכרזים האלקטרונית זמן מספיק מראש כדי שלא לאחר בהגשת ההצעות עקב עיכובים ותקלות שונות, לרבות בתחום המחשוב. מודגש כי לעתים הגשת הצעה – הכוללת העלאה של כלל הקבצים בתוספת מילוי כתב הצעה, יכולה לערוך מספר שעות, ועל המציעים לקחת זאת בחשבון ולא להמתין לשעה האחרונה בהגשת הצעתם במערכת.
- 5.11 לצורך קבלת סיוע טכני בכל הקשור לרישום במערכת המכרזים האלקטרונית ולהגשת ההצעות באמצעותה ניתן לפנות למרכז התמיכה וההדרכה בטלפון: 050-9029376, בימים ראשון עד חמישי בין השעות 8:00 עד 17:00.

6. בחינת ההצעות ובחירת ההצעה הזוכה

- 6.1 המשקלות לבחירת ההצעה הזוכה יהיו: 40% איכות ו-60% מחיר.
- 6.2 ההצעות תובאנה בפני ועדת המכרזים של הבנק (להלן: "ועדת המכרזים"). תהליך בחינת ההצעות והערכתן ייעשה במספר שלבים:
- שלב א: בדיקה של עמידת ההצעות בתנאי הסף
- שלב ב: בדיקה של איכות ההצעות וחישוב ציוני האיכות
- שלב ג: חישוב ציוני המחיר
- שלב ד: חישוב הציונים הכוללים (איכות ומחיר) ודירוג ההצעות
- 6.3 על אף האמור, רשאי הבנק להחליט להתחיל בבדיקת איכות ההצעה (שלב ב) לפני הכרעה בדבר עמידה בתנאי סף, או לאחד את בדיקת שלבים א+ב, וקבלת הכרעה בשניהם יחד.
- 6.4 **שלב א: בדיקת העמידה של ההצעות בתנאי הסף**
- 6.4.1 ועדת המכרזים, או מי שימונה לכך על ידה, תבדוק אם ההצעה עומדת בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לבחינה בשלבים הבאים של המכרז.
- 6.4.2 במידה וההצעה מורכבת לפי כללי המכרז ממספר הצעות חלופיות, רשאי הבנק לפסול רק חלק מההצעה ולא את ההצעה כולה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ובלא חובת הנמקה.
- 6.4.3 מציע שהצעתו נפסלה, יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או בסיום ההליך המכרזי (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתו המוחלט של הבנק, והמציע מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.
- 6.5 **שלב ב: בדיקת איכות ההצעות וחישוב ציוני האיכות**
- 6.5.1 ציון האיכות מהווה 40% מהציון הכולל.
- 6.5.2 לצורך חישוב ציוני האיכות ועדת המכרזים תמנה צוות בדיקה מטעמה, אשר רשאי, בין היתר, לבקר אצל לקוחות להם סיפק או מספק המציע שירותים, לשוחח עם מי מהם, או לבקש לבחון את איכות מתן השירותים בכל דרך אחרת שימצא לנכון. צוות הבדיקה יעניק ציונים לכל מציע על פי הפרמטרים המפורטים להלן. הבנק רשאי להורות לצוות הבדיקה לבצע בדיקה כאמור, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה.
- 6.5.3 ציון האיכות הכולל יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה ברכיבים המפורטים בטבלה להלן:

ניקוד מירבי	שיטת קביעת ניקוד האיכות	פירוט	אמת מידה	
15	יינתנו 3 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף (מעבר לנדרש בתנאי הסף).	מספר ה"פרויקטים המוכרים" שפותחו על ידי המציע	ניסיון המציע	1
18	<p>ייבחנו 2 פרויקטים מוכרים אשר נדרשו בסעיף 3.3.2.1 לתנאי הסף. יינתנו עד 9 נקודות לכל פרויקט מוכר, שהוצג על ידי המציע במסגרת המענה למכרז. הניקוד ייקבע בהתאם לקריטריונים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> נושא היישום והקשר למערכת פניות ציבור – ככל והיישום בפרויקט המוצג דומה ליישום הבסיסי יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 5 נק'. היקף הפיתוח בפרויקט המוכר - ינתן ניקוד גבוה ככל והפיתוח בפרויקט הינו רחב ומורכב עד תקרה של 1 נק'. ניצול יכולות תשתית ה-CRM המוצעת לפיתוח התהליכים (בהשוואה לפיתוחים חיצוניים) עד לתקרה של 1 נק' לפרויקט. מורכבות הממשקים למערכות הארגון – ככל והיקף הממשקים ומורכבותם גבוהה יותר יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 1 נק'. היקף ומורכבות השימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח - ככל והפיתוח התבסס על התשתית המוצעת, יינתן ציון גבוה יותר עד תקרה של 1 נק'. 	ניסיון המציע בהליכי הפיתוח במסגרת הפרוייקטים המוכרים שהוצגו ע"י המציע		2
9	יינתנו 3 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע (מעבר לנדרש בדרישות הסף).	מספר "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	ניסיון מנהל הפרויקט המוצע	3

ניקוד מירבי	שיטת קביעת ניקוד האיכות	פירוט	אמת מידה	
21	<p>ייבחנו 2 פרויקטים מוכרים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע אשר נדרשו בסעיף 3.3.3.2 לתנאי הסף. יינתנו עד 10.5 נקודות לכל פרויקט מוכר בהתאם לקריטריונים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז - ככל והיישום דומה ליישומים הבסיסיים יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 3 נק'. • היקף הפיתוח בפרויקט המוכר - יינתן ניקוד גבוה ככל והפיתוח משמעותי עד תקרה של 2 נק'. • ניצול יכולות תשתית ה-CRM המוצעת לפיתוח התהליכים (בהשוואה לפיתוחים חיצוניים) עד לתקרה של 1 נק' לפרויקט. • סוגי השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע - ככל ומעורבות מנהל הפרויקט המוצע בפיתוח תהיה גבוהה יותר יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 2.5 נק'. • היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע – ככל והיקף הצוות שהשתתף בפיתוח גדול מ-4 אנשי מקצוע (אנשי פיתוח, מנתחי מערכת ובדיקות), יינתן ניקוד מלא של 1 נק'. • אתגרים בתהליך הפיתוח המוצג למול דרישות האפיון ראשוני - הניקוד יינתן לפי האתגרים עימם התמודד מנהל הפרויקט המוצע בפרויקט המוצג – 1 נק'. 	<p>ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בתהליכי הפיתוח שנוהלו על ידו</p>		4

ניקוד מירבי	שיטת קביעת ניקוד האיכות	פירוט	אמת מידה	
6	ועדת המכרזים תפנה לעד 4 לקוחות. יינתן ניקוד של 1.5 נקי לכל המלצה חיובית. במסגרת ההמלצות ייבחנו בין היתר הנושאים הבאים : 1. רמת השירותיות 2. עמידה בלוחות זמנים 3. עמידה בדרישות הלקוח 4. רמת המקצועיות 5. הצמדות לחבילה והיכרות עם המוצר	המלצות לקוחות לגבי המציע	נושאים נוספים	5
6	ועדת המכרזים תפנה לעד 4 לקוחות. יינתן ניקוד של 1.5 נקי לכל המלצה חיובית. במסגרת ההמלצות ייבחנו בין היתר הנושאים הבאים : 1. רמת המקצועיות 2. רמת השירותיות 3. עמידה בלוחות זמנים 4. עמידה בדרישות הלקוח 5. הצמדות לחבילה והיכרות עם המוצר	המלצות לקוחות לגבי מנהל הפרויקט המוצע		6
15	במסגרת הראיון יציג נציג המציע את המציע ואת ניסיונו בפיתוח בסביבת תשתית ה-CRM המוצעת בענן, ואת שיתוף הפעולה בין המציע ויצרן תשתית ה-CRM המוצעת. מנהל הפרויקט יציג את ניסיונו בפיתוח פרויקטים הדומים לפרויקט המבוקש ע"י המזמין. הניקוד בסעיף זה יתבסס על : 1. ניסיון המציע, מעבר לנדרש בתנאי הסף. 2. מורכבות והיקף הפיתוחים שבוצעו ע"י המציע וע"י מנהל הפרויקט, מעבר לנדרש בתנאי הסף. 3. רמת שיתוף הפעולה בין המציע לבין יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.	ראיון עם נציג המציע ועם מנהל הפרויקט המוצע		7

ניקוד מירבי	שיטת קביעת ניקוד האיכות	פירוט	אמת מידה	
10	<p>תיבחן התחייבויות היצרן במסגרת נספח א 2 – חלק 2 למענה, על בסיס:</p> <p>1. ליווי תהליך הפיתוח על ידי היצרן. 2. מעורבות היצרן בשלב בדיקות הקבלה. 3. שירותי תמיכה למציע במהלך תקופת הפיתוח ולאחר העלאת היישומים לסביבת הייצור. 4. התחייבות היצרן כלפי הבנק במקרה של הפסקת עבודה מצד הספק.</p>	<p>התחייבות היצרן כלפי המציע</p>		8

6.5.4 **ציון האיכות המינימאלי, הוא סה"כ 65 נקודות מתוך 100 נקודות אפשריות (65%). הצעה שתקבל פחות מציון זה תיפסל, ולא תעבור לבחינה בשלבים הבאים של המכרז (בכפוף לאמור בסעיף 6.4 לעיל).**

6.5.5 אם יבחר הבנק לקיים את השיחות עם הממליצים לפני הראיונות, רשאי הבנק להחליט כי יוזמנו לראיון רק מציעים שהצעותיהם יקבלו בכל הרכיבים, למעט ראיון, 50% לפחות מהנקודות האפשריות. הצעות שיקבלו פחות מ-50% ייפסלו, ולא יוזמנו לראיון; אם יבחר הבנק לקיים את הראיונות לפני השיחות עם הממליצים, יתקשר הבנק רק לממליצים של המציעים שהצעותיהם יקבלו 50% לפחות מהנקודות האפשריות בכל הרכיבים, למעט המלצות.

6.5.6 במקום בו נלקח בחשבון במסגרת איכות ההצעה כאמור לעיל, ניסיון קודם או המלצות של המציע, **הבנק רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להביא בחשבון גם ניסיון קודם, חיובי או שלילי, שקיים לבנק עם המציע, אם קיים.**

6.6 **שלב ג: חישוב ציוני המחיר**

6.6.1 ציון המחיר מהווה 60% מהציון הכולל.

6.6.2 מחיר ההצעה יורכב מסך עלות הרכיבים המפורטים בחלק ב' למסמכי המכרז, וכמוסבר שם.

6.6.3 ציון המחיר להצעה יחושב על ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת, והכפלת התוצאה ב-100. כך יתקבל ציון 100 (מקסימלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ-100 להצעות האחרות:

$$\text{ציון המחיר} = \frac{100 \times \text{מחיר ההצעה הזולה ביותר}}{\text{מחיר ההצעה הנבחנת}}$$

6.7 **שלב ד: חישוב הציון הכולל (איכות ומחיר) וזירוג ההצעות**

6.7.1 הציון הכולל במכרז (איכות ומחיר) יחושב עבור כל אחת מההצעות על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר, באופן הבא:

$$\text{הציון הכולל} = \frac{(40 \times \text{ציון האיכות}) + (60 \times \text{ציון המחיר})}{100}$$

6.7.2 ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תדורג ראשונה, זאת שלאחריה תדורג שניה, וכן הלאה. ההצעה שדורגה ראשונה תוכרז כזוכה במכרז, בכפוף לאמור בסעיפים 7, 10 ו-11 להלן.

- בעצם הגשת הצעתו המציע מצהיר ומתחייב כלפי הבנק, כדלקמן:
- 7.1 הוא מכיר היטב את הדין הישראלי ואת כל הדרישות החלות על המציעים או הזוכים במכרז, לרבות את דיני המכרזים החלים בישראל, ואת כל הדינים ההוראות ודרישות הרישום והרישוי החלים על המציעים ו/או הזוכים במכרז, ככל שחלים.
- 7.2 הוא עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים.
- 7.3 הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז ואת כל הנתונים הרלוונטיים, מכל סוג ומין שהוא, בקשר עם המכרז או בקשר עם השירותים או בקשר עם הצעתו, וכי ביצע את כל הבדיקות הרלוונטיות בקשר לכך באופן עצמאי על פי שיקול דעתו הבלעדי וכי הגיש את הצעתו מבלי שהסתמך על כל מידע שניתן לו, אם ניתן, על ידי הבנק או מי מטעמו שלא במסגרת מסמכי המכרז, וכן מגיש את הצעתו על בסיס האמור, ומתוך הבנה והסכמה לכל תנאי המכרז ולאופן בו תיבחר ההצעה הזוכה. מציע שהגיש הצעה יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע או לא הבין פרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו או לשירותים או כי הוא הסתמך באופן כלשהו על דבר או מצג שנעשה על ידי הבנק או מי מטעמו.
- 7.4 הוא מביע את הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז על כל חלקיו ונספחיו, והוא מצהיר ומתחייב, כי אין לו ולא תהיה לו או למי מטעמו כל טענה או דרישה או תביעה מכל מין וסוג, כנגד או בקשר עם איזה מתנאי המכרז.
- 7.5 הוא מתחייב כי ויודא לפני הגשת הצעתו, כי הגורם המסחרי שינפיק עבורו את כתב הערבות שנוסח נספח ג' (נוסח הערבות הבנקאית הנדרשת) מקובל עליו, וכן ויודא מול סוכן הביטוח שלו שנוסח נספח ג' (אישור עריכת ביטוחים) מקובל על חברת הביטוח שלו. המציע מתחייב כי לאחר הזכייה הוא ימציא מסמכים אלו בנוסחם כאמור במסמכי המכרז, ללא שינויים או הסתייגויות מהותיים.
- 7.6 הוא לא הגיש יותר מהצעה אחת במכרז והוא אינו שולט או נשלט על ידי מציע אחר במכרז או מעורב, במישרין או בעקיפין, בהגשת הצעה נוספת במכרז.
- 7.7 הוא מתחייב כי לכל אורך ההליך המכרזי לא יצר ולא יצור קשר עם גורמים המעניקים שירותים לבנק בקשר עם הפרויקט או מכרז זה.
- 7.8 הוא מתחייב כי המציע, בעל ענין בו וכל גוף שהמציע הוא בעל ענין בו, וכל מי מטעמו של אחד מהם, לא פעלו ולא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו, בכל אופן שהוא, לרבות החלפת מידע, הערות או הבנות.
- 7.9 אין מניעה לפי כל דין או הסכם שהמציע ישתתף במכרז ויבצע ויקיים את כל התחייבויותיו שבהסכם המצורף כחלק ג' למסמכי המכרז, ואין אפשרות או חשש לניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ובעלי השליטה בו, לבין אספקת השירותים על ידי המציע. המציע מצהיר ומתחייב כי האמור לעיל נכון למיטב ידיעתו ובדיקתו, גם לגבי נושאי המשרה בו והעובדים שיקחו חלק במתן השירותים.
- 7.10 למציע, בעלי שליטה ונושאי משרה בו, או לעובדים שיקחו חלק במתן השירותים אין קרובי משפחה מדרגה ראשונה המועסקים בבנק, במידה ומועסקים קרובי משפחה מדרגה ראשונה בבנק ישראל, על המציע לציין עובדה זו באופן ברור ומפורש בתצהיר נספח א.1.

7.11 לגבי הרכיבים הכלולים בהצעתו, מצהיר ומתחייב המציע:

7.11.1 כי הוא בעל זכויות יוצרים בכל רכיבי המערכת הקשורים בפרויקט או בעלי זכויות כדין לעשות שימוש ברכיבים כאלה, או שיהיו כאלה במועד ביצוע הפרויקט, ואין כל מניעה או הגבלה במתן זכויות ברכיבים אלה לידי הבנק. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המציע מצהיר כי הוא מוסמך למכור את הרכיבים הכלולים בהצעתו במכרז, ובכלל זה מוסמך להתקין ולתחזק את הרכיבים או לספק את השירותים, לפי העניין. כי הרישוי לשימוש בתשתיות ה-CRM שיסופק לבנק יירכש מספק שהינו ספק שהוסמך ע"י יצרן תשתית ה-CRM המוצעת לספק רישוי לתשתית זאת, במתכונת ענן.

7.11.2 כי לא יחליף את תשתית ה-CRM המוצעת, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

7.11.3 הוא יעשה שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות.

7.11.4 כי כל הרישיונות שירכשו במסגרת הצעתו יהיו על שם הבנק בלבד, וכל הציוד שיירכש מכל מין וסוג שהוא יהיה בבעלות הבנק.

7.11.5 כי כל רכיב המוצע בהצעתו וכן כל רכיב שנדרש ושיסופק במסגרת ההתקשרות, לרבות בתקופת האחריות או התפעול והתחזוקה, יהיה בייצור שוטף ואין למציע מידע על או חשש להפסקת הייצור במהלך תקופת ההתקשרות.

7.11.6 כי הוא מתחייב לחידוש רישיונות תוכנות צד שלישי הכלולות בהצעתו ולשמירתם בתוקף בכל עת כמקובל, וכן עדכוני גרסה בהתאם להפצה על ידי היצרן, ובמיוחד התאמה מלאה של התשתיות הטכנולוגיות לגרסאות מוצרי מדף סטנדרטיים שבשימוש התשתית (אופיס, דפדפנים, וכו').

7.11.7 ידוע למציע כי הבנק רשאי יהיה לדרוש, בין במסגרת ההליך המכרזי ובין לאחר זכייה או במהלך ההתקשרות, אסמכתאות בנוגע לרכיבים הכלולים בהצעה, לרבות הצהרה או מכתב הסכמה מאת היצרן, ועל המציע יהיה לספקם בהקדם וללא דיחוי.

8. הבהרות

8.1 על המציע לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המציע אי בהירויות, סתירות או אי התאמות בין מסמכי המכרז, או לא יבין פרט כלשהו מהכתוב בהם, חובה עליו לפנות לבנק ולפרט את הדברים בכתב.

8.2 פנייה בשאלות הבהרה ובה פירוט כאמור וכל שאלה אחרת בקשר עם ההליך תימסר לבנק לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 1.8 לעיל. מציע אשר לא יפנה לקבלת הבהרות בתוך המועד האמור, יהיה מנוע מלטעון בעתיד כל טענה בדבר אי בהירות, סתירה, או אי התאמה במסמכי ההליך.

8.3 שאלות הבהרה יש להפנות בכתב בלבד, באמצעות משלוח קובץ מסוג Word לבנק אשר יהיה מסודר בהתאם לסדר הסעיפים במכרז, ויצוין בו ביחס לכל הבהרה המתבקשת, לאיזה חלק ולאיזה סעיף במכרז היא מתבקשת, וככל הניתן בפורמט הבא:

החלק במכרז	מספר הסעיף	פירוט הבהרה המתבקשת
חלק א / ב / ג / ד	סעיף...	אבקש להבהיר...

8.4 קבצי הבהרות יישלחו לכתובת הדוא"ל: tenders@boi.org.il וזאת עד למועד הנקוב בסעיף 1.8 לעיל. על הפונה לוודא אישור קבלת המייל באמצעות דואר חוזר מהבנק או טלפונית עם איש הקשר מטעם עורך המכרז, אשר פרטיו נקובים בסעיף 1.10 לעיל.

- 8.5 הבנק אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי, בעת ניסוח תשובות ההבהרה שישלחו למציעים, לקצר נוסח של שאלה או לנסחה מחדש, ככל שהדבר נדרש לדעתו.
- 8.6 הבנק רשאי לפרסם הבהרות גם בעניינים שלא הופנתה לגביהם שאלה הבהרה ספציפית, ובכל מועד בו יחפוץ.
- 8.7 המענה לשאלות ההבהרה ייעשה בכתב, בשפה העברית. הבנק ישלח באמצעות הדואר האלקטרוני עותק מכל תשובה שניתנה על ידו לכלל הגורמים שפנו בשאלות הבהרה, ואם נערך כנס מציעים - למי שלקח בו חלק, וכן יפרסמם באתר האינטרנט של הבנק, וזאת מבלי לזהות את הפונה. הבנק אינו חייב לענות על כל השאלות שנשאלו או על חלקי שאלה שנשאלה, לרבות אם סבר, כי התשובה מובנת מאליה, או כי התשובה לשאלה שלילית או כי השאלה אינה אלא הצעה לשינוי המכרז או לתיקונו ולא בקשה להבהרת תוכנו.
- 8.8 יובהר כי הבהרות, תיקונים או שינויים כלשהם שיעשו בקשר עם המכרז לא יחייבו את הבנק אלא אם נערכו בכתב על ידי מי שהבנק הסמיך לצורך כך. כל תשובה שלא תינתן בכתב, לא תיצור עילה למציע כלפי הבנק או מי מטעמו ולא תהווה בסיס לטענת השתק או מניעות כלפי הבנק. מסמכי הבהרה או תיקון כאמור יהיו מחייבים ויחשבו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובחזקת תנאי מתנאיו. המציעים נדרשים לצרף את מסמכי ההבהרה להצעה שישגישו לבנק, כאשר הם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע, כאמור לעיל.
- 8.9 עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המציע כי הייתה לו הזדמנות לקבל כל הבהרה או הסבר לצורך הגשת הצעתו וכי הגיש את הצעתו על בסיס זה ולא יהיו לו טענות בכל הנוגע לנוסח המכרז ותנאיו ויהיה מנוע מלטעון טענות כלפיהם. בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז או בהם, הבנק יקבע את הפרשנות המחייבת. סתירות, אי התאמות ואי בהירויות בין הוראות שונות יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות הבנק. למציע לא תהא כל טענה או תביעה, כלפי הבנק או מי מטעמו, הנובעת מהפרשנות שבחר הבנק.

9. דיון עם המשתתפים, פגמים בהצעות ותיקון הצעות

- 9.1 ההצעות תיבחנה על פי המידע אשר יועבר על ידי המציעים. על מנת שההצעות תקבלנה את המשקל הראוי להן, המציעים נדרשים לתת פירוט נרחב על הצעתם. עם זאת, הבנק רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, בין בכתב ובין בעל פה, בכל שלב במכרז, ובין בשלב אחד ובין במספר שלבים, לדון עם מציע בפרטי הצעתו, לבקש הבהרות לגביה, לבקש שהמציע יופיע בפניה, ולבקש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד) להשלים, לתקן ו/או להתאים את הצעותיהם.
- 9.2 המציע לא יוסיף, יתנה או ישנה מתנאי המכרז. במידה ועל אף האמור, התגלה פגם בהצעת המציע לרבות תוספת, חוסר, שינוי או הסתייגות בין בגוף המסמכים בין במסמכים נלווים ובין בדרך אחרת, ינהג הבנק בהתאם לשיקול דעתו המוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע, והוא רשאי, בין היתר, לפסול את ההצעה או לבקש את תיקונה, או להתעלם מכל שינוי, תוספת או הסתייגות כאמור ולראותם כאילו לא נעשו. בהגשת הצעתו מסכים המציע שהבנק יהיה רשאי לפעול כאמור והמציע מוותר מראש על כל טענה או דרישה בענין זה.

- 9.3 למען הסר ספק מובהר ומודגש במפורש, כי אין בסמכות שבסעיף זה כדי לחייב את הבנק לבוא בדברים עם המציעים על מנת לאפשר להם לתקן את הצעותיהם בכל דרך שהיא מהאמור במסמכי המכרז, או כדי לאפשר למציע לחזור בו מפרט מפרטי הצעתו.
- 9.4 לאחר הגשת ההצעות יתכן שהבנק, באמצעות אגף הרכש, יפנה בכתב למציעים או מי מהם, בבקשה להבהיר, להשלים, לתקן או להתאים פרטים בהצעתם, אולם לא יהיה בכך כדי ללמד על כשרות ההצעה שהוגשה או על התרת ההבהרה, ההשלמה, התיקון או ההתאמה, לפי הענין, אלא ככל שיאושרו על ידי הבנק, באמצעות ועדת המכרזים כאמור לעיל.
- 9.5 לאחר קביעת הזוכה, רשאי הבנק לבוא עמו בדברים ולנהל עמו משא ומתן במטרה לשפר או לתקן את הצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, רשאי הזוכה במכרז, לאחר זכייתו ואף לאחר החתימה על ההסכם עמו, להציע שינויים או שיפורים ביחס למפרטי המכרז וההסכם, אשר להערכתו יוזילו את מחירי השירותים ויובילו להפחתת המחיר הנדרש על ידו ו/או לשיפור וייעול. על אף האמור יודגש כי הבנק אינו חייב לבחון או לדון בהצעה לשינוי או שיפור כאמור, וכן הוא רשאי לדחות הצעה כאמור ללא מתן כל הנמקה, או להתנות את הסכמתו בכל תנאי שיראה לו, והכל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע. הבנק באמצעות ועדת המכרזים רשאי לשנות פרט מהותי בהסכם שייחתם או נחתם עם הזוכה במכרז, בהתקיים התנאים לכך בדיון.

10. הזכות שלא לבחור בהצעה

- 10.1 הבנק שומר לעצמו את הזכות לערוך למציע בדיקות ביטחוניות ו/או כלכליות, כפי שימצא לנכון. אי עמידה בבדיקות אלה, על פי שיקול דעת הבנק, תפסול את המציע ללא קשר לניקוד שיקבל או למחיר הצעתו.
- 10.2 הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובשים לב למכלול נסיבות העניין, יהיה רשאי, אך לא חייב, לפסול מציע במכרז, אשר הוצהרו על ידו או נמצאו בעניינו, עבירות פליליות משמעותיות, שלדעת הבנק יתכן שיש להן השפעה על ביצוע השירותים במכרז.
- 10.3 הבנק רשאי שלא לבחור בהצעה שקבלה את הציון הכולל הגבוה ביותר או בהצעה בה הוצע המחיר הנמוך ביותר, או באיזה מן ההצעות האחרות, בפרט אך לא רק, בשל כך שלבנק יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו לבנק (לרבות עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתיפקודו באם יזכה במכרז) או כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע או אם ההצעה נראית כהצעה תכסיסנית או אם מציע ההצעה נכשל בבדיקות כלכליות או ביטחוניות אשר יבחר לערוך הבנק, או אם ההצעה חורגת מהתקציב שיעד הבנק לפרויקט, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הבנק וללא שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע.
- 10.4 הבנק רשאי להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה, ואת הזכות לממש רק חלק מהמכרז או מהיקף השירותים, בהתאם לתקציב שאושר, או להגדיל את היקף השירותים, על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה למציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הבנק או כל מי מטעמו.
- 10.5 לא בחר הבנק באף אחת מההצעות, יהיה הבנק רשאי לבטל את המכרז ולפרסמו מחדש, הן באותה מתכונת והן בשינויים שיראה לנכון, או לא לפרסמו כלל, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

- 11.1 הזוכה יקבל מאגף הרכש של הבנק הודעה על זכיית הצעתו במכרז, ובה דרישה להשלים פרטים ו/או מסמכים ככל שנדרש על ידי הבנק, כתנאי מתלה לתחילת ההתקשרות. על הזוכה להעביר לבנק בתוך 7 ימי עבודה מקבלת ההודעה את כל הדרוש לצורך חתימה על ההסכם, ובכלל זה:
- 11.1.1 טופס אישור על קיום ביטוחים (נספח ג2 להסכם).
- 11.1.2 ערבות בנקאית (נספח ג3 להסכם).
- 11.1.3 טופס פרטי ספק הכולל אסמכתא מתאימה מהבנק המסחרי בו מנהל המציע את חשבונו.
- 11.1.4 במידה והבנק פירסם במסגרת הליך ההבהרות תיקונים להסכם ההתקשרות, אך לא פירסם מהדורה מעודכנת להסכם, המציע יחתום על הסכם מעודכן לאחר קבלת הודעת הזכייה.
- 11.1.5 כל מסמך אחר שיידרש על ידי הבנק, לרבות כזה הנדרש לצורך חתימה על ההסכם.
- 11.2 הודעת הזכייה במכרז תהיה בכתב, תיחתם על ידי אגף הרכש של הבנק, ותחייב את הזוכה. שום הודעה אחרת, בין בכתב ובין בעל-פה, לא תחייב את הבנק ולא תהווה כל טענת השתק או מניעות כלפי הבנק.
- 11.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת במפורש, כי לא יראו את הודעת הזכייה כקיבול של הצעת הזוכה, והקיבול יעשה רק עם חתימת הבנק על ההסכם לאחר מילוי כל הדרישות מהזוכה כאמור במסמכי המכרז. אולם, הגשת ההצעה וחתימת המציע על גבי ההסכם כחלק ממסמכי ההצעה, מהווים הצעה בלתי הדירה, שהמציע אינו יכול לחזור בו ממנה, ובלבד שההצעה עדיין בתוקף כאמור בסעיף 1.9.
- 11.4 הבנק יהיה רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד להמצאת הפרטים כאמור בסעיף 11.1 לעיל. לא המציא הזוכה את המסמכים כאמור, והבנק נתן בפני הזוכה התראה על אי עמידתו במועד כאמור, רשאי הבנק לראות בזוכה כמי שנסוג בו מהצעתו במכרז, ויעמוד לבנק כל סעד בעניין זה על פי כל דין ו/או על פי מסמכי המכרז, לרבות, אך לא רק, ביטול זכייתו, והכרזת מציע אחר כזוכה.
- 11.5 לאחר שהושלמו כל הדרישות המקדמיות כמפורט במסמכי המכרז, ייחתם ההסכם על ידי הבנק, ויועברו אל הזוכה ההסכם החתום והזמנת רכש מתאימה, המאושרת על ידי אגף הרכש של הבנק. רק לאחר קבלת הזמנת הרכש יהיה הזוכה רשאי להתחיל במתן השירותים לבנק, והכל בהתאם למועד שיקבע על ידי הבנק לתחילת השירותים כאמור בסעיף 2 לעיל, אליו הזוכה מחוייב להיערך.
- 11.6 נחתם ההסכם עם הזוכה במכרז, יהיה הזוכה מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות או חובה בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ להסכם, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שנחתם ההסכם ובין לאחר שנחתם.
- 11.7 הצעות המציעים יהיו תקפות לפרק הזמן הנקוב בסעיף 1.9 לעיל, אף אם ניתנה הודעת זכייה במכרז קודם למועד זה. זאת, בין היתר, למקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו מתנאי המכרז או הציג מצג מוטעה שהיווה שיקול לזכייתו או שלא ימלא את ההסכם שייחתם עם הבנק, או מכל סיבה אחרת שהיא זכייתו או ההסכם שנחתם עמו, יבוטלו. אם יבוטלו הזכייה

או ההסכם כאמור, הבנק יהיה רשאי להתקשר עם המציע שהצעתו דורגה במקום השני, ואם יסרב מציע זה להתקשר עם הבנק, יהיה הבנק רשאי לפנות למציע שהצעתו דורגה במקום השלישי וכך הלאה. מובהר כי אין בסמכות זו של הבנק כדי להטיל חובה כלשהי על הבנק להתקשר עם הצעה או הצעות שדורגו על ידו מלבד ההצעה הזוכה או לגרוע מזכותו לבטל את המכרז או לנהוג בכל דרך אחרת על פי כל דין בנסיבות העניין. הבנק רשאי גם לדרוש מכל מציע את הארכת תוקף הצעתו עד למועד אשר ייקבע על ידו והמציע יפעל בהתאם.

12. אחריות להוצאות והיעדר פיצוי

- 12.1 מובהר, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג, הכרוכות בהכנת הצעה למכרז או הקשורות למכרז יהיו על חשבון המציע, ללא כל קשר לתוצאות המכרז.
- 12.2 למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי או תשלום או השתתפות מהבנק, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק או הוצאה, מכל מין וסוג, שיישא המציע או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם המכרז, לרבות קיומו, הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו או בעקבות אי קבלת הצעת המציע.
- 12.3 מובהר בזאת, כי הבנק רשאי לבטל את המכרז, כולו או חלק ממנו, וכן לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו, שינוי או צמצום של השירותים או היקפם, לרבות עיכובם או הפסקתם, באופן מלא או חלקי, למועד או באופן קבוע - והכל - בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, מבלי שתהא עליו חובת הנמקה כלשהי, ומבלי שיהא עליו לפצות או לשפות את המציע בגין כל הוצאה או נזק (ישיר או עקיף) שנשא בו. שינוי במכרז או הודעת ביטול יהיו בכתב, יפורסמו באתר האינטרנט של הבנק ויובאו לידיעת כל הגורמים שפנו בשאלות הבהרה, ואם נערך כנס מציעים - למי שלקח בו חלק.
- 12.4 לזוכה לא תהיה כל זכות תביעה בגין אי מימוש הזכייה, חלקה או בכלל. זכייה במכרז זה אינה מבטיחה בלעדיות לזוכה במתן השירותים לבנק, כולם או חלקם.

13. גילוי מידע ועיון בהצעה

- 13.1 הבנק או מי מטעמו רשאים לדרוש מהמציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילוי, וכן מידע כאמור ביחס לכל בעל ענין במציע במישרין או בעקיפין. מציע אשר נמנע מלמסור לבנק את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון, רשאי הבנק שלא לדון בהצעתו או לפוסלה.
- 13.2 הבנק שומר לעצמו את הזכות לוודא גם ממקורותיו את אמיתות המידע שימסור המציע. בהגשת הבקשה יראו את המציע ואת כל בעלי הענין בו כמסכימים לכך שהבנק יקבל לגביהם מידע הקשור למכרז, מרשויות המדינה, לרבות מכל רשות וגוף הפועלים על פי דין, והם מתחייבים לחתום על כל מסמך שיתבקש מהם לצורך כך. כן רשאי הבנק ליצור קשר עם לקוחות או קבלני המשנה של המציע, או לערוך ביקור באתרי המציע או לקוחותיו, לצורך אימות נתונים, וזאת בכל שלבי המכרז או לאחר בחירת המציע כזוכה.
- 13.3 זכה המציע, ולאחר זכייתו התברר לבנק כי הוא נמנע מלמסור מידע נכון או מסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאי הבנק לבטל את זכייתו מעיקרא ולהתקשר עם מי שימצא לנכון לאספקת השירותים או לקבל כל החלטה אחרת על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, מבלי שהמציע יהא זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו ומבלי לגרוע מזכויותיו של הבנק כלפי המציע בשל התנהגותו כאמור.

- 13.4 המציע חייב לעדכן בכתב את הבנק ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר במסגרת או בקשר עם המכרז.
- 13.5 בהתאם לדין, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הזוכה במכרז, לאחר החלטה סופית של ועדת המכרזים בדבר ההצעה הזוכה.
- 13.6 בהגשת הצעתו מסכים המציע, כי הצעתו תעמוד במלואה, על כל חלקיה ונספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז. אם לדעת המציע קיימים בהצעה סודות מסחריים או מקצועיים אשר יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו (במסגרת תצהירו בנספח א1) פירוט בדבר חלקים אלה בהצעתו ואת הנימוקים לסודיותם. בחר המציע לציין לגבי פרט בהצעתו שיש להשאירו חסוי כאמור, רשאי הבנק, רק בשל כך, למנוע מאותו מציע עיון בפרט מקביל בהצעה הזוכה.
- 13.7 יובהר, כי על אף האמור לעיל הבנק יהיה רשאי, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז או בפני צדדים שלישיים, כל מסמך אשר להערכתו אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בדרישות הדין, ולמציע לא תהיה כל טענה או דרישה או תביעה כנגד הבנק או מי מטעמו בקשר לכך.
- 13.8 הבנק רשאי לקבוע הסדרי סודיות מיוחדים, בין ככלל ובין לגבי נושאים מסוימים, אם תבוא בקשה כזאת מצד מציע, אולם הוא לא חייב לעשות כן. הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הבנק ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע. בכל מקרה לא תישמע כלפי הבנק כל טענה או דרישה או תביעה בקשר לכך. כמו כן, במקרה שהבנק יהא סבור, לרבות בשל התנגדות של מציע אחר, כי קיים ספק כלשהו בשאלה האם לגלות מידע כאמור, יהא הבנק רשאי להימנע מלגלות כל מידע כאמור, כל עוד לא ניתן צו בית משפט לפי פניית המעוניין בגילוי.
- 13.9 על אף האמור לעיל, מובהר כי לצרכי בדיקת ההצעות ומתן השירותים, הבנק יעביר את הצעות המציעים, באופן מלא או חלקי או כתוצר מעובד, לגורמים שונים, לרבות אך לא רק ליועצים מטעמו, ובהגשת הצעתו מסכים המציע שכל חלקי הצעתו, לרבות כאלה המכילים לדעתו סוד מסחרי או מקצועי, יועברו לעיון כאמור על ידי הבנק.
- 13.10 הבנק רשאי להתנות את העיון בתשלום הוצאותיו הכרוכות בו.

14. סודיות

- 14.1 בקבלת מסמכי המכרז המציע וכן מי שקיבל את מסמכי המכרז ולא הגיש הצעה (בסעיף זה שניהם יחד יכוננו "המציע"), מתחייבים שלא למסור או להעביר לכל אדם אחר כל מידע, מרשם, מסמך או מידע או נתון שנמסר לו על ידי הבנק או מי מטעמו לצורך או בקשר למכרז זה, או שנוצרו על ידו במהלך הכנת ההצעה. האמור לא יחול על מידע שהוא נחלת הכלל, או מידע המחויב בגילוי על פי חוק או צו של רשות מוסמכת, או מידע שפותח באופן עצמאי בטרם קיבל המציע את מסמכי המכרז, או מידע שהתקבל מצד שלישי כדין ללא הפרת חובת סודיות.
- 14.2 לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, מתחייב המציע, לדאוג לשמירת סודיות כאמור גם מצד עובדיו וכל מי מטעמו.
- 14.3 המציע מתחייב לציית לכל הוראה של הבנק בנוגע לשמירת סודיות.
- 14.4 כל מסמכי המכרז הם רכוש הבנק והם מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה בלבד. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש

המציע הצעה, או קיבל הודעה מהבנק כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע את מסמכי המכרז במלואם, אם נדרש לעשות כן על ידי הבנק, ולא ישמור אצלו כל העתק, צילום, העתק מגנטי, אופטי או כל העתק אחר של מסמכי המכרז או חומר שנוצר על ידו במהלך הכנת ההצעה.

14.5 המציע מתחייב שלא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק או בהתקשרות עמו, לרבות ברשת האינטרנט, ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

15. בדיקות ביטחוניות ואחרות

15.1 בתוך 3 ימי עבודה מקבלת הודעת הזכייה, יעביר הזוכה ליחידת הביטחון של הבנק את שמות העובדים מטעמו שמיועדים ליתן את השירותים בבנק. עובדים אלו יתייצבו לבדיקות הביטחון במשרדי יחידת הביטחון של הבנק בתוך 7 ימי עבודה מקבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

15.2 הזוכה במכרז, עובדיו וכל מי מטעמו אשר ייתנו שירותים לבנק, יעברו בדיקות ביטחוניות לפי שיקול דעתו הבלעדי של הבנק, כאמור בהסכם ההתקשרות חלק ג' למסמכי המכרז. הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הבנק על מנת לבצע את תהליך הבדיקה הביטחונית במהירות וביעילות.

15.3 מבלי לגרוע מהאמור בהסכם ההתקשרות ובסעיף זה, הבנק יהיה רשאי לדרוש החלפת עובדים של הזוכה במכרז בעובדים אחרים, ללא מתן נימוק ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות (אך מבלי למעט) בשל סיבות ביטחוניות והזוכה ייענה לכל דרישה כאמור, באופן מידי ומלא, מבלי שתהא לו או למי מטעמו זכות או טענה כלשהי כלפי הבנק או כל מי מטעמו.

15.4 לעניין סעיף זה - בדיקות ביטחוניות לרבות בדיקות מהימנות.

16. הודעות

16.1 כל מציע יציין בנספח א1 - תצהיר המציע את שמו של נציגו בכל הקשור למכרז, מספר הטלפון והפקסימיליה שלו, כתובתו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור למכרז.

16.2 הודעות תשלחנה בדואר רשום, במסירה ביד, בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני. הודעה שנשלחה בדואר תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך שלושה ימי עסקים מיום המשלוח. הודעה שנמסרה ביד תיחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העסקים הראשון שלאחר מסירתה. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב כאילו נתקבלה על ידי הצד האחר ביום העסקים הראשון שלאחר תאריך אישור משלוח ממוכן המאשר שההודעה הגיעה ליעדה באורח תקין ובכפוף לכך שקבלתה אומתה בטלפון. הודעה שנשלחה בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה רק לאחר קבלת דואר אלקטרוני חוזר (לא אוטומטי) המאשר את קבלת ההודעה.

17. סמכות שיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה וההסכם שייחתם עם הזוכה בו מכוחו, נתונה אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים, בהתאם לסמכות העניינית.

בכבוד רב,

אגף הרכש – בנק ישראל

נספח א1 – תצהיר המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מספר _____, לאחר שהוזהרתי כחוק כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

- שמי ומס' תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל ואני מגיש את התצהיר בשמי ובשם המציע _____ ח.פ.ח.צ. _____ (להלן: "המציע"), בה אני אחד ממורשי החתימה.
- איש הקשר מטעם המציע למכרז זה הוא: שם _____; תפקיד _____ טלפון _____ במשרד _____; טלפון נייד _____; כתובת דוא"ל _____.
- עמידה בתנאי סף**: הנני מצהיר כי קראתי את מלוא תנאי הסף של המכרז, כפי שפורסמו על ידי הבנק, ואם עודכנו על ידי הבנק באתר האינטרנט, את תנאי הסף הסופיים והמחייבים של המכרז, ולאחר שבחנתי אותם ואת משמעותם, הנני מצהיר כי המציע והצעתו עומדים בכל תנאי הסף במכרז.
- הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום**: הנני מצהיר כי המציע וכל בעל זיקה למציע, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום; ואם הורשעו ביותר משתי עבירות כאמור – כי חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. לעניין סעיף זה:
"בעל זיקה", "הורשע" ו-"עבירה", כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
"חוק שכר מינימום" - חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
"חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991.
"חוק הגברת האכיפה של דיני העבודה" - חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- הרשעות אחרות**: הנני מצהיר כי המציע לא הורשע בעבירה שנקבע שיש עימה קלון או בעבירה על דיני המס של מדינת ישראל (כגון: אי העברת נכויים ואי דיווח לרשויות המס), זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981 ביחס להרשעה כאמור, וכן כי במועד הגשת ההצעות במכרז לא הוגש כנגדו כתב אישום ולא מתנהלת כנגדו חקירה בחשד לביצוע עבירות כאמור. אם המציע הינו תאגיד – הנני מצהיר כי למיטב ידיעתי ולאחר בדיקה, כל האמור בסעיף זה לעיל נכון גם ביחס לבעלי השליטה ונושאי המשרה במציע. ידוע לנו כי הבנק - לפי שיקול דעתו הבלעדי – ובשים לב למכלול נסיבות הענין, יחליט אם לפסול מציע אשר הוצהר על ידו או נמצאו לגביו או לגבי בעלי שליטה או נושאי משרה בו, עבירות כאמור לעיל. ככל שקיימות הרשעות, כתבי אישום או חקירות כאמור לעיל, הנני מצרף פירוט אודותיהם כנספח לתצהיר זה. [אי הגשת נספח לתצהיר יובן הדבר כהעדר כל הנ"ל]
- שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**: ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") חלות על המציע, הריני מצהיר כי הוא מקיים אותן, ובמידה והוא מעסיק (כמשמעות מונח זה בחוק שוויון זכויות) יותר מ- 100 עובדים נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע מצהיר ומתחייב גם כדלקמן: (1) כי יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן, או לחילופין (2) כי פנה בעבר למנהל הכללי של

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ואם קיבל ממנו הנחיות בעניין - פעל ליישומן.
המציע מצהיר ומתחייב בזאת, כי ככל שסעיף 9 לחוק שוויון זכויות חל עליו, הוא יעביר העתק מתצהיר זה, למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות עם הבנק.

7. **העדר מניעה או ניגוד עניינים** : אין מניעה לפי כל דין או הסכם שהמציע ישתתף במכרז ויבצע ויקיים את כל התחייבויותיו שבהסכם המצורף כחלק ג' למסמכי המכרז, ואין אפשרות או חשש לניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ובעלי השליטה בו, לבין אספקת השירותים על ידי המציע. המציע מצהיר ומתחייב כי האמור לעיל נכון למיטב ידיעתו ובדיקתו, גם לגבי נושאי המשרה בו והעובדים שיקחו חלק במתן השירותים.

8. **קירבה למועסקים בבנק ישראל** : למציע, לבעלי שליטה ונושאי משרה בו, או לעובדים שייקחו חלק במתן השירותים, אין קרובי משפחה מדרגה ראשונה המועסקים בבנק ישראל, למעט כמפורט להלן:
[העדר פירוט יובן כהעדר קשרי משפחה כאמור]

9. **סוד מסחרי או מקצועי** : המציע מצהיר כי אין בהצעתו סוד מסחרי או מקצועי כאמור בסעיף 13 לנוהל, למעט כמפורט להלן *[העדר פירוט יובן כהעדר סוד מסחרי או מקצועי]*. אם המציע טוען לסוד שכזה, עליו לנמק את עמדתו. *[ניתן לצרף כנספח לתצהיר]*:

10. המציע אינו חברת כח אדם – כהגדרתה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.
11. אין בתצהיר זה כדי לגרוע מכל יתר הצהרות המציע המופיעות במסמכי המכרז, לרבות סעיף 7 לחלק א' למסמכי המכרז.

12. המציע מסכים, שההצהרה תיחשב כהרשאה לבנק, באשר למציע בלבד, לפנות למשטרת ישראל ו/או לכל גוף או רשות הפועלים על פי דין, לרבות משרד המשפטים, לקבלת אישור לנכונותה. כן מסכים המציע שהבנק יהיה רשאי לפנות אליו בדרישה שימציא לו הרשאה מאת בעלי השליטה ו/או נושאי המשרה בו, שהבנק יקבל אודותם מידע מהמרשם הפלילי, והבנק יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לפסול מציע שלא יספק את הדרישה כאמור.

13. בתצהיר זה, "בעלי שליטה" - כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968. "נושא משרה" - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

14. הנני מצהיר כי החתימה המופיעה להלן היא חתימתי וכי תוכן תצהירי-אמת.

שם המציע	תאריך	חותמת וחותימה
אישור		
<p>אני הח"מ, _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפני, במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית, שהינו מורשה חתימה של המציע ומוסמך לחייבו בחתימתו בקשר עם מכרז זה, ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.</p>		
חותמת		חותימה

נספח א2 – מידע הנדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף

חלק 1 – מידע נדרש בתנאי הסף המקצועיים ובקשה לקביעת ציון האיכות

יש להשלים בקווים הריקים את המידע הנדרש לרבות מספר מדויק של פרויקטים מוכרים העומדים בדרישה המצוינת בסעיף.

יובהר כי האמור בנספחים לתצהיר זה גוברים על המפורט בגוף התצהיר.

לכבוד: בנק ישראל

הנדון: מכרז פומבי מס' 16/20 - לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת פניות ציבור

בתשתית CRM בענן עבור בנק ישראל

1. המציע מציג את תשתית ה-CRM _____ [יש למלא את שם התשתית]. יצרן תשתית ה-CRM המוצעת הינו חברת _____.
 - א. תשתית ה-CRM המוצעת פועלת במתכונת SaaS, נכון ליום הגשת ההצעה, אצל לפחות שני משרדי ממשלה או בנקים, העומדים בדרישות הסף המפורטות בסעיף 3.3.1.1 בחלק א' למסמכי המכרז, וביניהם:
 - גוף 1: _____
 - גוף 2: _____
 - ב. יצרן תשתית ה-CRM המוצעת מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק [מחק את המיותר] שירותי ענן המסופקים מ- _____ אתרי מחשב הממוקמים במדינות הנכללות במדינות המפורטות בסעיף 1.8.4.1 בחלק ד' למסמכי המכרז.
2. המציע בעל ניסיון מוכח בביצוע של _____ "פרויקטים מוכרים" (כמוגדר בסעיף 1.2 בחלק ד' למסמכי המכרז).
3. המציע מצהיר כי הוא מעסיק _____ מומחים, שהיקף פעילותם החודשית הינה לפחות 60 שעות לכל מומחה במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז, בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM, נכון למועד הגשת ההצעה במכרז.
4. המציע הינו בעל הסמכה מטעם היצרן ושותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת שירותים על גבי תשתית ה-CRM המוצעת בישראל. מצורף אישור היצרן בנספח א2 חלק 2.
5. המציע מציג את _____ ת"ז/דרכון _____ [מחק את המיותר] כמומחה אשר ישמש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:
 - א. המומחה מנהל הפרויקט בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.
 - ב. בעל ניסיון מוכח בניהול של _____ תהליכי פיתוח המבוססים על התשתית המוצעת במהלך שלוש (3) השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז, כמפורט בנספח א3 חלק 5.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 25 מתוך 113

נספח א2

חלק 2 – אישור יצרן

- האישור יוגש חתום על-ידי היצרן לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.2.3 בחלק א' למסמכי המכרז לעיל.
- האישור יכול הודעה מטעם היצרן כי המציע הינו בעל הסמכה מטעם היצרן ושותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת שירותים על גבי תשתית ה-CRM המוצעת בישראל, וזאת החל מתאריך _____ [יש לפרט]
- האישור יוגש באנגלית או בעברית.
- מובהר: אין חובה להציג מסמך ייעודי למכרז זה. ניתן להציג מסמך שמועדו הוא עד שנה לפני מועד פרסום המכרז, בכפוף לכך שהוא בתוקף גם במועד הגשת ההצעה.
- המסמך ייחתם על ידי היצרן.
- מעבר למפורט באישור זה, רשאי היצרן להתייחס להיבטים נוספים בכל הקשור לקשר בינו לבין המציע. הללו ישמשו לקביעת ציון האיכות כמפורט.
- באישור ניתן להתייחס בין השאר, להיבטים הבאים (היבטים אלו ינוקדו בשלב האיכות, כאמור בסעיף 6.5.3 בחלק א' למסמכי המכרז):
 - ליווי תהליך הפיתוח המוצע על ידי היצרן
 - מעורבות היצרן בשלב בדיקות הקבלה
 - שירותי תמיכה למציע במהלך תקופת הפיתוח ולאחר העלאת היישומים לסביבת הייצור
 - התחייבות היצרן כלפי הבנק במקרה של הפסקת עבודה מצד הספק

נספח א3 – מידע הנדרש להוכחת איכות ההצעה

חלק 1 – פירוט "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל כקובץ אקסל פתוח.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו.
- יש להציג מספר מקסימלי של פרויקטים. יובהר כי הפירוט הנוסף ישמש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
- ניתן להוסיף שורות ולהרחיב עמודות במידת הצורך.

המציע	שם נציג החברה	מס' ח.פ.

בהמשך לאמור בנספח א2 חלק 1 בסעיף 2 עבור המכרז הנדון, הריני/ו לפרט את הפרויקטים המוכרים שבוצעו על ידי המציע.

כלל הפרויקטים המוכרים המפורטים להלן בוצעו על בסיס תשתית ה-CRM _____
 [יש למלא את שם התשתית].

#	תיאור הפרויקט המוכר	שם הלקוח	שם איש/אשת הקשר אצל הלקוח	אמצעי התקשרות עם איש הקשר (שם וטלפון נייד)	תאריך השלמת הפרויקט המוכר והעברתו לסביבת הייצור	עלות פיתוח היישומים (ללא עלות רישוי, תפעול ותחזוקה, ולפני מע"מ)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 27 מתוך 113

נספח א 3

חלק 2 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל כקובץ וורד פתוח.
- יש להגיש 3 פרויקטים מוכרים מאלה שפורטו בנספח א 3 חלק 1.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו להלן:
 - נושא היישום והקשר לפניות ציבור
 - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר (פיתוח מלא או קסטומיזציה)
 - מורכבות הממשקים למערכות הארגון
 - היקף ומורכבות השימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח

נספח א3

חלק 3 – קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע

יש לצרף קורות חיים עדכניים. בקורות החיים יש להתייחס לניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בשימוש בתשתית המוצעת ובניהול תהליכי פיתוח.

נספח א 3

חלק 4 – הסמכות מנהל הפרויקט המוצע בתשתית המוצעת

יצורף על ידי המציע.

נספח א3

חלק 5 – פירוט "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל כקובץ אקסל פתוח.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו.
- יש להציג מספר מקסימלי של פרויקטים. יובהר כי הפירוט הנוסף ישמש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
- ניתן להוסיף שורות ולהרחיב עמודות במידת הצורך.

ת"ז	שם מנהל הפרויקט המוצע	המציע

בהמשך לאמור בנספח א2 חלק 1 בסעיף 5 עבור המכרז הנדון, הריני/ו לפרט את הפרויקטים המוכרים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע.

כלל הפרויקטים המוכרים המפורטים להלן בוצעו על בסיס תשתית ה-CRM _____
 [יש למלא את שם התשתית].

שם הפרויקט	שם הלקוח	איש הקשר אצל הלקוח	אמצעי התקשרות עם איש הקשר (שם וטלפון נייד)	מהות הפיתוח בפרויקט המוכר (מלא או קסטומיזציה)	השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הפרויקט המוכר	תאריך השלמת הפרויקט המוכר והעברתו לסביבת הייצור

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 31 מתוך 113

נספח א 3

חלק 6 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל כקובץ וורד פתוח.
- יש להגיש 2 פרויקטים מוכרים מאלה שפורטו בחלק 5 לנספח זה.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו להלן:
 - נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז
 - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר (פיתוח מלא או קסטומיזציה)
 - סוגי השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע
 - היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע
 - אתגרים בתהליך הפיתוח המוצע למול דרישות האפיון הראשוני

נספח א4 – טופס הרישום למכרז במערכת המכרזים האלקטרונית

	שם חברה מלא (עברית)
	שם חברה מלא (לועזית)
	ח.פ/ע.מ.
	כתובת החברה
	שם נציג המציע (עברית) (*)
	שם נציג המציע (לועזית)
	מס' טלפון משרדי
	מס' טלפון נייד
	תעודת זהות
	כתובת דוא"ל של מורשה החתימה מטעם המציע והמוסמך מטעמו להגיש הצעה במכרז
	הערות

ניתן לספק פרטים של עד שני נציגים מטעם המציע – יש למלא טופס נפרד לכל נציג.

מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20
לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור
בתשתית CRM בענן

חלק ב – כתב ההצעה הכספית

שם המציע: _____ מס' ת.ז. / ח.פ.: _____ (להלן: "המציע")

כתובת המציע: _____

סוג התארגנות (חברה, עמותה, ע.מ): _____ תאריך התארגנות: _____

אני החתום מטה, _____ ת.ז. _____, הנני ממלא

תפקיד של _____ אצל המציע, אני אחד ממורשי החתימה במציע

ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז, לרבות כתב הצעה זה, ועל ההסכם עם הבנק. לאחר

שקראתי בעיון את מסמכי המכרז, על כל חלקיו ונספחיו, אני מצהיר בזה בשם המציע:

1. המציע קרא את מסמכי המכרז ואת תכנם, והוא מקבל את כל התנאים שקבע הבנק במכרז ואין לו כל הסתייגות לגביהם.
2. הגשת הצעה או השתתפות במכרז אינם מקנים למציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש במסמכי המכרז.
3. המכרז והתנאים לביצועו, ובכללם כל הגורמים המשפיעים או העשויים להשפיע על אספקת השירותים, מוכרים לי ולמציע, ניתנה לנו האפשרות להשיג מידע מהבנק לשם גיבוש הצעתנו, ולא יהיו לנו כל טענות או תביעות או דרישות או טענות, לרבות כאלה הנובעות מאי הבנה או אי ידיעה כלשהי של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי המכרז או בהבהרות שניתנו במכרז (אם ניתנו).
4. יש ביכולתנו לספק את השירותים הנדרשים בתנאים הנדרשים על ידי הבנק, ואיננו מנועים לעשות כן על פי כל דין והסכם.
5. כל מסמכי המכרז וההצעה, על נספחיהם, מוגשים על ידינו כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ולאחר שמולאו בהם כל הפרטים הנדרשים, לרבות הצעת מחיר זו.
6. ידוע לנו כי גם אם לא יוכרז המציע כזוכה במכרז, הצעתו תעמוד בתוקף לכל עניין ודבר למשך פרק הזמן הקבוע בסעיף 1.9 לחלק א' למסמכי המכרז, ולבנק נתונה גם הזכות להאריך מועד זה.
7. הצעתנו תהיה תקפה בהתאם למחיר הנקוב בה, אף אם יחליט הבנק לרכוש רק חלק מהשירותים במכרז.
8. הצעת המציע המפורטת הוגשה במערכת תיבת המכרזים האלקטרונית בהתאם להוראות במסמכי המכרז ולהוראות מילוי ההצעה וטבלאות המחירים המופיעות בה, ולאחר המועד האחרון להגשת ההצעה הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון. למען הסר ספק, הצעת המחיר

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 34 מתוך 113

המחייבת היא המחירים שהוזנו על ידי המציע לתיבת המכרזים האלקטרונית, גם אם יימצא סתירה/ שינוי/ אי התאמה בין האמור שהוזן לבין מחיר כלשהו שנקב המציע בכל מסמך אחר המהווה חלק ממסמכי המכרז.

9. במידה ומצוינות כמויות כלשהן בטבלאות המחיר, אלו מיועדות לצורך חישוב עלות ההצעה והשוואת ההצעות בלבד, ואינן מחייבות את הבנק.

10. המציע מאשר שהמחירים אותם הציע במערכת תיבת המכרזים האלקטרונית אינם כוללים מע"מ.

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפני, במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית, שהינו מורשה חתימה של המציע ומוסמך לחייבו בחתימתו, ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

חתימה

חותמת

הוראות למילוי טבלאות המחיר

הוראות למילוי טבלאות המחירים בתיבת המכרזים האלקטרונית

1. בטבלה מס' 1 התמורה לפיתוח עבור היישום הבסיסי והיישום האופציונאלי - יש לפרט את המחיר המוצע לפיתוח כל מערכת בשקלים חדשים, ללא מע"מ.

2. בטבלה מס' 2 זכויות השימוש

בכל הנוגע למחירים שיוצעו בטבלה 2 יחולו הכללים הבאים:

- 2.1 על המציע לפרט את ה-URL בו מפורט מחיר המחירון של כל זכות שימוש מוצעת.
- 2.2 על המציע לפרט את מחיר המחירון של זכות השימוש המוצעת לתקופה של חודש אחד, בדולר ארצות הברית ללא מע"מ. יובהר כי הצעה שבה יינקב מחיר שונה מזה המפורט במחירון היצרן עלולה להיפסל על הסף.
- 2.3 על המציע לרשום את אחוז ההנחה המוצע על מחירון היצרן. המחיר המוצע לבנק יתבסס על אחוז הנחה קבוע ואחיד לכל זכויות השימוש המוצעות ממחירון היצרן. יובהר כי הצעות שאינן מבוססות על אחוז הנחה קבוע ואחיד עלולות להיפסל על הסף.
- 2.4 המערכת תחשב את מחיר המחירון של היצרן בהפחתת אחוז ההנחה שהוצע. לאחר מכן המערכת תכפיל את המחיר המופחת בכמות ובמספר השנים לחישוב, ותסכם את סך המחירים המוצעים.
- 2.5 ניתן להציע יותר מפריט אחד, על מנת לממש את כל אחת מהשורות בטבלה. במקרה זה יש לפרט כל פריט את ה-URL ואת מחירון היצרן.
- 2.6 ככל שיוצעו מוצרים של צד שלישי, שאיננו היצרן, הם יפורטו בטבלה 3. לגבי רכיבים אלו ניתן להציע אחוז הנחה שונה.

3. בטבלה מס' 3 זכויות השימוש עבור מוצרים של צד שלישי, שאיננו היצרן

בכל הנוגע למחירים שיוצעו בטבלה 3 יחולו הכללים הבאים:

- 3.1 על המציע לפרט את ה-URL בו מפורט מחיר המחירון של כל זכות שימוש מוצעת.
- 3.2 על המציע לפרט את מחיר המחירון של זכות השימוש המוצעת לתקופה של חודש אחד, בדולר ארצות הברית ללא מע"מ. יובהר כי הצעה שבה יינקב מחיר שונה מזה המפורט במחירון של אותו צד ג' עלולה להיפסל על הסף.
- 3.3 על המציע לרשום את אחוז ההנחה המוצע על מחירון צד ג', המחיר המוצע לבנק יתבסס על אחוז הנחה לכל זכויות השימוש המוצעות ממחירון צד ג'. ניתן לציין אחוז הנחה שונה לגבי מוצרים אלו.
- 3.4 המערכת תחשב את מחיר המחירון של צד ג' בהפחתת אחוז ההנחה שהוצע לכל מוצר. לאחר מכן המערכת תכפיל את המחיר המופחת בכמות ובמספר השנים לחישוב, ותסכם את סך המחירים המוצעים.

4. בטבלה מס' 4 שירותים אופציונאליים

בכל הנוגע למחירים שיוצעו בטבלה 4 יחולו הכללים הבאים:

- 4.1 על המציע לפרט את המחיר המוצע לשעת עבודה אחת (60 דקות) בשקלים חדשים, ללא מע"מ, עבור ביצוע עבודות שאינן כלולות בעבודות ההתקנה וההטמעה של היישום הבסיסי והיישום האופציונאלי או בשירותי התפעול והתחזוקה, כהגדרתם במפרט.

- 4.2 יש לפרט מחיר בשעות עבודה רגילות ומחיר בשעות עבודה חריגות.
- 4.3 התעריף המוצע לשעת עבודה בשעות חריגות יכול להיות גבוה מהתעריף המוצע לשעת עבודה בשעות רגילות עבור אותו רכיב בלא יותר מ-20%.
- 4.4 מערכת המכרזים האלקטרונית תחשב את המחיר המשוקלל המוצע עבור כל אחד מהרכיבים, באופן הבא:
- 90% X התעריף המוצע לשעת עבודה בשעות רגילות + 10% X התעריף המוצע לשעת עבודה בשעות חריגות
- 4.5 המערכת תכפיל את המחיר המשוקלל של כל רכיב בכמות הפריט ותסכם את סך המחירים המוצעים.
- 4.6 המחירים יכללו את כל ההוצאות הנחוצות לצורך ביצוע העבודות והשירותים וכן תשלומים נלווים מכל סוג ומין שהוא, לרבות ובלי לגרוע מכלליות האמור, את כל המיסים למיניהם כגון: היטלים, אגרות, תשלומי חובה ואחרים, ביטוח, אש"ל, הוצאות נסיעה, תשלום עבור חניה, הובלה ואספקה, למעט מע"מ. מודגש ומובהר בזאת, שהבנק לא ישלם למציע כל תשלום שהוא נוסף על המחירים שיהיו נקובים בהצעת המציע.
- 4.7 בנוגע לתעריף לשעה, מובהר כי הבנק לא ישלם עבור זמן נסיעה, תשלום עבור חניה או ביטול זמן של כוח האדם, אלא רק עבור שעות עבודה בפועל. למען הסר כל ספק, מובהר כי הבנק יהא רשאי שלא לרכוש כמות כלשהי ממוצר כלשהו כלל. כמו כן, הבנק יהיה רשאי שלא לרכוש שירותי תמיכה, תפעול ותחזוקה למוצרים, חלקם או כולם, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי.
5. **בטבלה מס' 5 שירותים אופציונאליים – קורס**
- 5.1 על המציע לפרט את המחיר המוצע לקורס בשקלים חדשים, ללא מע"מ, עבור השתתפות בקורס עבור קורסים שאינם כלולים בעלויות הפיתוח. יובהר כי עלות הקורסים הנדרשים בסעיף 1.6.12 לחלק ד' תכלול בעלויות הפיתוח, המפורטות בטבלה 1, ולא תשולם בגינם עלות נוספת.

נספח ב1 – טבלאות מחירים

טבלה מס' 1: התמורה לפיתוח עבור היישום הבסיסי והיישום האופציונאלי

המוצר
היישום הבסיסי - מערכת פניות הציבור (למילוי בתיבת מכרזים האלקטרונית)
היישום האופציונאלי - טיפול בפניות בנושא חשבונות מוגבלים (תמחור אופציונאלי נוסף, לשיקול הבנק) (למילוי בתיבת מכרזים האלקטרונית)

טבלה מס' 2: מחיר עבור זכויות השימוש

מס' סידורי	הרכיב	URL למחירון היצרן	אחוז הנחה ממחירון היצרן	מחיר מחירון לפני הנחה בדולר ארה"ב ללא מע"מ	כמות הפריטים (סה"כ לשנה)	כמות שנים לחישוב	מחיר מוצע ליחידה, לאחר הנחה	סה"כ מחיר לאחר הנחה לכל הכמות
1	שימוש חודשי למשתמש פנימי, כולל רישוי מלא לתוכנת ה-BI ולניהול מסמכים.	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
2	שימוש חודשי למשתמש בתאגיד בנקאי	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	1,440	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
3	פניות הציבור הרחב (יש לתמחר חבילה הכוללת 60,000 פניות)	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	60,000	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
4	שימוש חודשי ל-administrator	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	24	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
5	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
6	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 38 מתוך 113

מס' סידורי	הרכיב	URL למחירון היצרן	אחוז הנחה ממחירון היצרן	מחיר מחירון לפני הנחה בדולר ארה"ב ללא מע"מ	כמות הפריטים (סה"כ לשנה)	כמות שנים לחישוב	מחיר מוצע ליחידה, לאחר הנחה	סה"כ מחיר לאחר הנחה לכל הכמות
							שהזין המציע במערכת	שהזין המציע במערכת
7	עלות חודשית למעטפת אבטחה מתקדמת, לכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכוללת יכולת הצפנת נתונים ומסמכים, וקבלת LOG-audit ו-1 על מלאים על פעילות כלל היישומים	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
8	עלות חודשית למערך גיבוי לנתונים בכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכולל גיבוי באתר היצרן	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
9	עלות חודשית למערך גיבוי לנתונים בכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכולל גיבוי מחוץ לאתר היצרן	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
10	עלות חודשית לשירות federation Azure מול ה-Active Directory הארגוני, המאפשר הזדהות של משתמש פנימי בודד	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
11	עלות שירות חודשי לקישור למרכזיית הטלפון של הבנק (לשלוחה בודדת) (CTI)	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
12	ממשק לסביבת Microsoft Office 365 של הבנק לחודש בעבור 25 משתמשים	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית		למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 39 מתוך 113

טבלה מס' 3: זכויות השימוש עבור מוצרים של צד שלישי, שאיננו היצרן

יש למלא טבלה זאת ככל שמוצעים מוצרי צד ג', הנדרשים להשלמת הפריטים המוצעים בטבלה 2. במידה ולא נדרשים מוצרי צד ג', יש להותיר את השורה ריקה

מס' סידורי	הרכיב	URL למחירון היצרן	אחוז הנחה ממחירון היצרן	מחיר מחירון לפני הנחה בדולר ארה"ב ללא מע"מ	כמות הפריטים (סה"כ לשנה)	כמות שנים לחישוב	מחיר מוצע ליחידה, לאחר הנחה	סה"כ מחיר לאחר הנחה לכל הכמות
1	שימוש חודשי למשתמש פנימי, כולל רישוי מלא לתוכנת ה-BI ולניהול מסמכים.	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
2	שימוש חודשי למשתמש בתאגיד בנקאי	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	1,440	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
3	פניות הציבור הרחב (יש לתמחר חבילה הכוללת 60,000 פניות)	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	60,000	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
4	שימוש חודשי ל-administrator	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	24	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
5	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
6	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
7	עלות חודשית למעטפת אבטחה מתקדמת, לכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכוללת יכולת הצפנת נתונים	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 40 מתוך 113

מס' סידורי	הרכיב	URL למחירון היצרן	אחוז הנחה ממחירון היצרן	מחיר מחירון לפני הנחה בדולר ארה"ב ללא מע"מ	כמות הפריטים (סה"כ לשנה)	כמות שנים לחישוב	מחיר מוצע ליחידה, לאחר הנחה	סה"כ מחיר לאחר הנחה לכל הכמות
	ומסמכים, וקבלת audit ו-LOG מלאים על פעילות כלל היישומים							
8	עלות חודשית למערך גיבוי לנתונים בכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכולל גיבוי באתר היצרן	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
9	עלות חודשית למערך גיבוי לנתונים בכלל הסביבות המופעלות ע"י הבנק, הכולל גיבוי מחוץ לאתר היצרן	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
10	עלות חודשית לשירות federation מול ה- Azure Active Directory הארגוני, המאפשר הזדהות של משתמש פנימי בודד	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
11	עלות שירות חודשי לקישור למרכזיית הטלפון של הבנק (לשלוחה בודדת) (CTI)	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	300	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת
12	ממשק לסביבת Microsoft Office 365 של הבנק לחודש בעבור 25 משתמשים	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	12	5	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת	המחיר יחושב ע"י המערכת על בסיס הנתונים שהזין המציע במערכת

טבלה מס' 4: שירותים אופציונאליים

מס' סידורי	הרכיב	כמות הפריטים	עלות לשעה רגילה	עלות לשעה חריגה
1	ארכיטקט בכיר מטעם היצרן (מעבר לנדרש לפיתוח היישום הבסיסי)	50	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
2	מומחה CRM	200	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
3	מפתח CRM	500	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
4	מטמיע	50	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
5	מנתח מערכות	100	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
6	איש QA	30	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית
7	מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר	30	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית

טבלה מס' 5: שירותים אופציונאליים - קורס

מס' סידורי	הרכיב	כמות הפריטים	עלות
1	עלות קורס רשמי של היצרן בארץ, הכולל 5 ימי הדרכה לעובד אחד (מעבר להדרכה הכלולה בעלויות הפיתוח)	10	למילוי בתיבת המכרזים האלקטרונית



מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20
לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור
בתשתית CRM בענן

חלק ג – הסכם

אשר נערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין

בנק ישראל

אגף הרכש ת.ד. 780 ירושלים, 9100701

פקס: 02-6669002; דואר אלקטרוני Tenders@boi.org.il

(להלן: "הבנק")

מצד אחד;

לבין

ח.פ. _____

פקס _____; טל _____; דואר אלקטרוני _____

(להלן: "החברה")

מצד שני;

הואיל והבנק מעוניין באספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור בתשתית CRM בענן (להלן: "הפרויקט" או "השירותים"), וכן בקבלת שירותי תמיכה, תפעול ותחזוקה (להלן: "שירותי התמיכה", "שירותי התפעול והתחזוקה"), והכל ביחד: "הפרויקט" או "השירותים" עבור המוצרים אשר יירכשו במסגרת המכרז.

הכל על פי האיפיון המפורט במסמך הגדרת השירותים המצ"ב כחלק ד' למסמכי המכרז (להלן: "המפרט") והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, ולאמור בהסכם זה על כל חלקיו ונספחיו;

והואיל והבנק פרסם מכרז פומבי מספר 16/20 לאספקת השירותים (להלן: "המכרז"), והחברה הגישה הצעה במכרז המצורפת **כנספח 4ג** להסכם זה (להלן: "הצעת החברה"), והצעת החברה התקבלה על ידי הבנק ונקבע כי החברה תספק לבנק את השירותים במועדים ובתנאים כמפורט במסמכי המכרז, לרבות הסכם זה והמפרט;

והואיל והחברה מעוניינת לספק לבנק את השירותים, והיא מצהירה כי היא עוסקת באספקת שירותים מן הסוג הנדרש, כי היא בעלת הידע, הניסיון, המיומנות באספקת שירותים אלו, כי היא מחזיקה בכל האמצעים הדרושים לאספקת השירותים, כי היא בעלת היכולת הפיננסית לאספקת השירותים וכי ברשותה כוח אדם מקצועי, מתאים ומוסמך ובהיקף ככל שיידרש, לצורך אספקת השירותים והשלמתם במועד, בהתאם להסכם זה ולשביעות רצונו המלאה של הבנק;

והואיל והחברה מצהירה ומאשרת, כי היא קראה והבינה את כל דרישות הבנק המפורטות במסמכי המכרז, לרבות במפרט ובהסכם זה ובנספחיו, היא מקבלת על עצמה את אספקת השירותים והיא מסוגלת לספקם לבנק לפי דרישותיו ולפי הצעתה במכרז, לרבות השלמות ותיקונים שנעשו בה ושסוכמו עם הבנק בכתב, ככל שהיו כאלה;

לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

- 1. מבוא ונספחים**
- 1.1 המבוא להסכם זה על כל הצהרותיו והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו, והם משמשים בסיס להתקשרות בין הצדדים.
- 1.2 מסמכי המכרז כפי שפורסמו על ידי הבנק לרבות ההבהרות ככל שניתנו, וכן הצעת החברה לרבות השלמות ותיקונים שנערכו בה וסוכמו בין החברה ובין הבנק בכתב, ככל שנערכו וסוכמו, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.3 כותרות הסעיפים לא תשמנה לצורך פרשנות הסעיפים והן הוספו למען הנוחות בלבד.
- 1.4 כל סתירה או אי התאמה בין מסמכי ההסכם השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, יפורשו באופן המרחיב את חובות החברה ואת זכויות הבנק.

2. הצהרות והתחייבויות החברה

- 2.1 החברה מצהירה ומתחייבת כי השירותים וכל דרישות הבנק בקשר אליהם נהירים וברורים לה, כי ברשותה נמצאים כל מסמכי המכרז, כי היא קראה, בדקה והבינה את צרכי הבנק ודרישותיו, כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, על כלל חלקיהם ונספחיהם, וכי אלו מקובלים עליה. החברה תהא מנועה מלהעלות כל טענה או דרישה או תביעה כלפי הבנק או מי מטעמו בקשר עם כל אלה.
- 2.2 החברה מצהירה ומאשרת כי כל השירותים ניתנים לביצוע, כי היא בדקה את כל הדרישות, ההיבטים והנתונים הנוגעים לאספקתם ואת כל הנדרש לצורך אספקתם וכל נתון אחר הקשור בביצוע הסכם זה, וכי בהצעתה היא הביאה בחשבון את כל תנאי אספקת השירותים ופרטיהם, וכי בידה הניסיון, הידע, המומחיות, האמצעים וכוח האדם הדרושים, על פי כל דין, נוהג והסכם זה, לאספקת השירותים במלואם, במועדם ועל פי דרישות הבנק במסמכי המכרז, לרבות ההבהרות שניתנו על ידו ככל שניתנו, והיא תהיה מנועה מלטעון טענות או לתבוע תביעות בקשר עם כל אלה.
- 2.3 החברה מתחייבת לספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה, לפי נהלי עבודה ורמת ביצוע הטובים ביותר המקובלים בתחומה והכל במיומנות, יעילות, מקצועיות וחריצות, תוך עמידה בלוח זמנים וברמה מקצועית גבוהה לשביעות רצונם של נציגי הבנק. יודגש על מנת למנוע כל ספק, כי אסור לחברה בשום פנים ואופן לבצע שינויים או סטיות מהשירותים ללא הוראה לביצוע מפורשת מהבנק, בכתב.
- 2.4 החברה מתחייבת להעסיק כוח אדם מעולה, מקצועי, מיומן ובעל הכישורים הנדרשים, במספר ובמקום שיאפשר שירות זמין ויעיל ועמידה בלוח הזמנים הקבוע למתן השירותים.
- 2.5 החברה מתחייבת לספק את השירותים בהתאם לדרישות כל דין ובפרט דיני העבודה לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ותקנות לפיו, וכן חוקים המסדירים העסקת עובדים זרים. כל טענה של החברה כי לא ידעה על הוראות החוק או דרישות הרשויות המוסמכות, לא תשחרר אותה מכל אחריות או התחייבות לפי הסכם זה ולא תזכה אותה בדחיית המועד הקבוע לסיום ביצוע השירותים.
- 2.6 החברה מצהירה כי בידה כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לצורך מתן השירותים ומילוי התחייבויותיה, לרבות האישורים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, והיא מתחייבת להחזיקם בתוקף, ברציפות, משך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.7 החברה מצהירה כי היא אינה חברת כוח אדם כהגדרתה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלנים (חברת כח אדם, התשנ"ו-1996).
- 2.8 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך, שכל הוראות הביטחון והבטיחות שנקבעו ושייקבעו על-ידי הבנק לגבי בנין הבנק ועבודת הבנק או מועסקיו, יחייבו גם את החברה ואת מועסקיה, ואולם אין בחובות אלה כדי לפטור את החברה מלמלא כל חובה המוטלת עליה מכוח הסכם זה ולפי כל דין או כדי להטיל חובה כלשהי על הבנק.
- 2.9 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך שבבנין הבנק מתבצעת פעילות חיונית של עובדי הבנק, והיא מתחייבת להימנע ככל האפשר מגרימת רעש או כל מטרד אחר העלול לשבש את העבודה. לשם כך, ככל שיהיה צורך בכך, החברה מתחייבת לתאם כל ביצוע של כל עבודה העלולה לגרום להפרעה כאמור עם נציגי הבנק.

- 2.10 החברה תנקוט בכל האמצעים הסבירים הנדרשים למניעת גרימת נזק למערכות הבנק. מבלי לגרוע מכל זכות אחרת שתעמוד במקרה כזה לבנק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין, ובמידה שהבנק ירצה בכך, תתקן החברה כל נזק שייגרם על ידה או על ידי מועסקיה או על ידי מי מן המועסקים על ידה באספקת השירותים, על חשבונה, מיד עם דרישת הבנק ולשביעות רצונו, וללא קשר לתביעות שיהיו לבנק, אם יהיו, נגד חברות הביטוח של החברה, לקבל את כספי הביטוח בגין נזק זה. ככל שהחברה לא תיקנה תוך זמן סביר את הנזק, הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, לבצע בעצמו או באמצעות אחרים את התיקונים שיידרשו, ולחייב את החברה בהוצאות שיהיו כרוכות בכך והחברה מתחייבת לשאת בהוצאות כאמור.
- 2.11 ידוע לחברה כי המזמין מחוייב לעמוד בכל דרישות תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017, ויתחייב לעמוד בכל דרישות המפורטות בסעיף 15, סעיף קטן 2 לתקנות אלו.
- 2.12 החברה מתחייבת לשתף פעולה עם עובדי הבנק או גורמים אחרים מטעמו לצורך איתור תקלות באספקת השירותים.

3. אספקת השירותים

- 3.1 החברה תספק לבנק את השירותים, הכל כמפורט בהסכם זה לרבות המפרט, ותהיה בקשר מתמיד עם נציג שימונה מטעם הבנק (לעיל ולהלן: "נציג הבנק"), החברה תעבוד עם נציג הבנק בתיאום מלא, תשתף עמו פעולה באופן מיידי ומלא, ותענה לכל דרישה והוראה שתיתנה לה על ידו, בכתב או בעל-פה, ותציג בפניו כל דבר ומסמך הדרוש לדעתו לצורך אספקת השירותים.
- 3.2 הבנק יבקר ויפקח על פעולות החברה כפי וככל שימצא לנכון. למען הסר ספק מובהר בזאת במפורש, כי זכות הפיקוח וסמכויות הפיקוח של הבנק, כאמור לעיל, הינן אמצעי ביקורת, שמטרתן להבטיח את זכויות הבנק, ואין בהן כדי לפטור את החברה מאחריות מלאה ומוחלטת כלפי הבנק, על פי הסכם זה או על-פי כל דין, בכל הקשור למילוי התחייבויותיה על-פי הסכם זה ומסמכי המכרז או לאספקת השירותים, או להטיל אחריות או חובה כלשהן על הבנק.
- 3.3 מבלי לגרוע מזכויות הבנק לפי הסכם זה ולפי כל דין, ולרבות הזכות להביא הסכם זה לסיומו, היה ולא נענתה החברה, באופן מיידי, שלם ומלא, להוראה, דרישה או הודעה כלשהי של הבנק, או לא ביצעה את התחייבויותיה לפי הסכם זה, כולן או חלקן, יראו בחברה כמי שהפרה הפרה מהותית של ההסכם והבנק יהא רשאי, אך לא חייב ולפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולאחר מתן התראה בכתב של 14 ימים לחברה לתיקון האמור, לספק את השירותים נשוא הסכם זה, בעצמו או באמצעות אחר. מבלי לגרוע מן האמור, החברה מתחייבת כי לא תמנע מהבנק לפעול כאמור וכי תסייע לבנק או למי שיקבע על ידו באספקת השירותים כאמור. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה שהבנק יפעל כאמור, יהא הבנק רשאי לגבות, לנכות או לקזז כל הוצאה עודפת שתיגרם לבנק עקב כך, מכל סכום שיגיע לחברה מהבנק בכל זמן שהוא, וכן יהא הבנק רשאי לגבות מן החברה בכל דרך אחרת והכל בהתאם לסעדים העומדים לבנק לפי הסכם זה.

- 3.4 אין הבנק מתחייב לרכוש את כל השירותים או המוצרים המפורטים במפרט. במהלך תקופת ההתקשרות הבנק שומר לעצמו את הזכות להגדיל או להקטין את היקף השירותים, לרבות רכישות המוצרים ולרבות שירותי התפעול והתחזוקה, אותם ירכוש הבנק, על ידי הודעה בכתב שימסור לחברה, והתמורה תגדל או תקטן באופן יחסי בהתאם לתימחור שהוצע בהצעת החברה.
- 3.5 במהלך תקופת ההתקשרות רשאי הבנק לרכוש מהחברה שירותים נוספים, הדומים במהותם לשירותים שהציעה החברה במכרז.
- 3.6 החברה מתחייבת לקבל מראש את הסכמת הבנק לגבי העסקת כל מועסק מטעמה שיעסוק במתן השירותים, והבנק יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת מועסק פלוני מכל טעם שימצא לנכון, ובלי שיהא עליו לפרשו. הבנק לא יהא חייב לפצות או לשפות את החברה בגין הפסדים או הוצאות, מכל מין וסוג, שייגרמו לה, אם ייגרמו, כתוצאה מההוראה דלעיל ויישומה.
- 3.7 הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יהא רשאי להורות לחברה להימנע מלהעסיק או להפסיק להעסיק מועסק מסוים מטעמה באספקת השירותים על פי הסכם זה, מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לנמקו. הורה הבנק כך, תהא החברה חייבת להפסיק העסקתו של כל מועסק כאמור באופן מיידי, ובתוך כך גם תמנע מהמועסק כל גישה למידע שהתקבל בקשר עם הסכם זה. הוראה כאמור של הבנק לא תהווה עילה לאי עמידת החברה בתנאי ההסכם והבנק לא יהא חייב לפצות או לשפות את החברה בגין הפסדים או הוצאות, מכל מין וסוג, שייגרמו לה כתוצאה מההוראה דלעיל ויישומה.
- 3.8 אין באישור הבנק להעסקת מועסק כלשהו מטעם החברה באספקת השירותים לבנק (או בהימנעותו מלהורות על אי העסקתו), כדי לפטור או למעט מאחריותה המלאה והבלעדית של החברה לביצוע הסכם זה או לפי כל דין או כדי להטיל אחריות כלשהי על הבנק.
- 3.9 החברה מתחייבת להודיע לבנק, מיידי, על הפסקת העסקתו של כל מועסק מטעמה העוסק באספקת השירותים.
- 3.10 החברה מתחייבת לעדכן את הבנק באופן שוטף לגבי הגירסאות המעודכנות ביותר של המוצרים שהוצאו על ידי היצרן.
- 3.11 אם הכריז היצרן על תאריך סיום שירות (End of Service) לרישיון או לשירות מסוים, תודיע החברה לבנק על כך לפחות 120 ימים מראש, ובמקרה כזה יהיה על החברה לספק רישיון או שירות חלופי ושווה ערך, ללא שתשולם לה תוספת תשלום בגין כך.
- 3.12 רק לאחר שנציג הבנק אישר בכתב שהסתיים פיתוח המערכת, הטמעתה, ומעבר בהצלחה של כל מבחני הקבלה לשיעור רצונו המלאה של הבנק, ייחשב הדבר כמועד סיום ההתקנה (להלן: "מועד סיום ההתקנה").
- 3.13 החל ממועד ההתקנה (לא מועד סיום ההתקנה) בבנק הבנק ירכוש מהחברה שירותי תפעול ותחזוקה (להלן: "שירותי תפעול ותחזוקה"), המתוארים להלן, לחמש שנים, ואשר יינתנו באופן ובאותם זמני תגובה המפורטים להלן, וזאת אף אם יצרן המוצר, על אף התחייבותו, החליט להפסיק את התמיכה בה.
- 3.14 לאחר תום תקופת התפעול והתחזוקה הראשונה, הבנק יהיה רשאי לרכוש מהחברה שירותי תפעול ותחזוקה לתקופות נוספות, ובסך הכל עד ל-10 שנים ממועד ההתקשרות.

- 3.15 שירותי התפעול והתחזוקה יכללו אחריות על תקינות תשתית ה-CRM והיישומים שפותחו, לרבות עדכוני תוכנה, שדרוגים ותיקון באגים, והכל לשם הבטחת פעולה שלמה ורציפה של פעילות המערכת, לרבות תמיכה כוללת ופעולות אחזקה מונעת.
- 3.16 החברה תספק את שירותי התפעול והתחזוקה ביעילות, ברציפות, ותוך שימוש בכוח עבודה לשביעות רצון הבנק.
- 3.17 למען הסר ספק יובהר כי בתקופות התפעול והתחזוקה יחולו כל הוראות ההסכם על נספחיו.
- 3.18 שירותי התפעול והתחזוקה יכללו את כל המפורט להלן:
- א. **תיקונים** - תיקון כל התקלות והבעיות אשר יתגלו בהפעלת המערכת.
- ב. **טיפול שוטף** - כל פעולה שתידרש כדי שהמערכת תפעל במצב טוב ותקין באופן שוטף.
- ג. **שירותי תמיכה** - מתן מענה לפניית הבנק באמצעות מוקד תמיכה מאויש ומתן מענה (באמצעות טלפון, פקסים, דוא"ל וכיוצא בזה), לשם קבלת סיוע שוטף, ייעוץ, הדרכה, פתרון בעיות, מידע על אופציות חדשות אשר אפשריות ויישומן, הפעלה וקונפיגורציה של הרישיונות וההתקנים הקיימים בבנק באופן המיטבי, ייעוץ בנוגע לחלופות טכנולוגיות ומתן מענה לכל שאלה אחרת המתעוררת אצל משתמשי הבנק ונדרשת להפעלת המערכת ביעילות ובאופן המיטבי.
- התקנת גרסאות או שדרוגים חדשים למערכות תוכנה וחומרה** - האחריות על אספקה והתקנה של גרסאות או שדרוגים חדשים עבור רכיבי התוכנה והחומרה (לרבות עדכונים במערכת ההפעלה, תוכנת הגבוי, וכיוצאים באלה) שיופקו על ידי החברה (הגרסאות הזמינות העדכניות ביותר), תחול על החברה כחלק משירותי התפעול והתחזוקה. השדרוגים יכללו עדכוני תוכנה. מועד ביצוע העדכונים / שדרוגים לגרסאות מתקדמות (לרבות ההחלטה האם לבצע עדכונים / שדרוגים) ייקבע על ידי היצרן, כאשר זמן מספק טרם העדכון תעביר החברה לבנק את תכולת העדכון ואת מועדו. לספק אחריות מלאה להבטיח את תאימות היישומים שפותחו על ידו לגרסאות העתידיות של תשתית ה-CRM המוצעת.
- מובהר, כי בגין אספקה והתקנה של גרסאות או שדרוגים עבור רכיבי התוכנה והחומרה לא תשולם לחברה תוספת תשלום כלשהי.
- 3.19 החברה מתחייבת לבצע את התיקון או הטיפול הנדרשים ברציפות וללא עיכובים ולסיימם תוך זמן קצר ככל האפשר.
- 3.20 לצורך מתן שירותי התפעול והתחזוקה תעמיד החברה לרשות הבנק מוקד תמיכה מאויש עם אמצעי תקשורת (טלפון, פקס ודוא"ל), פתוחים לקבלת הודעות, בין הימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:00-17:00 למעט בימי שישי ושבת, בערבי חג ובמועדי ישראל. בעת פתיחת קריאה במוקד תירשם התקלה/שאלה באופן מסודר וניתן יהיה לערוך עליה מעקב בעזרת מספר קריאה שיתקבל בעת פתיחתה.
- 3.21 החברה מתחייבת לפעול בהתאם לזמני התגובה המפורטים בחלק ד' למסמכי המכרז.
- 3.22 החברה רשאית לנסות ולתת מענה טלפוני לתקלות המתעוררות, אולם אין בכך בכדי לפטור אותה או לדחות את לוחות הזמנים הקבועים לעיל.
- 3.23 נציג הבנק או מי שיוסמך על ידי הבנק לכך, יסווג את התקלות על-פי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי והוא יאשר את סיוע הטיפול בהן. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות החברה לאתר את התקלות ולתקן.

- 3.24 החברה תעסיק, ישירות או באמצעות קבלן משנה, שני מועסקים לפחות שעברו הכשרה מתאימה למערכת, בכל תקופת ההתקשרות.
- 3.25 על המועסקים המיועדים לתמוך במערכות הבנק לעבור בדיקות ביטחוניות כאמור בהסכם זה.
- 3.26 החברה תמנה איש קשר מטעמה למתן מענה לנציג הבנק. אין באמור לגרוע מחובת החברה לספק מענה באמצעות מוקד התמיכה.
- 3.27 החברה תעביר לנציג הבנק בתחילת תקופת ההתקשרות רשימת אנשי קשר לביצוע אסקלציה במקרה של אי קבלת מענה ראוי לתקלות. החברה תדאג לכך שהרשימה שברשות הבנק תהיה עדכנית בכל זמן מתן השירותים.
- 3.28 שירותי התפעול והתחזוקה יינתנו בכל אתרי הבנק בו מופעלים ההתקנים או התוכנות. יודגש, כי לא תתאפשר תמיכה באמצעות התחברות מרוחקת לאתר הבנק.
- 3.29 במידה ומומחי החברה אינם מצליחים לפתור את התקלה על החברה להשתמש בשירותי המומחה של היצרן ככל הנדרש.
- 3.30 למען הסר ספק מובהר כי הגעת טכנאי לבנייני הבנק לפתרון תקלות במסגרת שירותי התפעול והתחזוקה על פי הגדרתם כאמור לעיל תבוצע ללא כל תמורה נוספת.
- 3.31 החברה מצהירה שהיא שותפה עסקית / נציג מורשה של היצרן בתחום המוצרים, והיא מתחייבת לשמור על מעמדה זה במשך כל תקופת ההתקשרות. במקרה בו יפסק הקשר בין היצרן לחברה מכל סיבה שהיא, הבנק יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט להפסיק את ההתקשרות עם החברה ולרכוש את השירותים מחברה אחרת.

4. לוחות זמנים לאספקת השירותים

- 4.1 לוח הזמנים לאספקת השירותים הוא כמפורט במפרט.
- 4.2 למרות האמור מובהר, כי הבנק רשאי להקדים או לדחות את מועד תחילת אספקת השירותים, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, והחברה תפעל בהתאם לכך מבלי שתעלה כל טענה או תביעה או דרישה ומבלי שתהא זכאית לתמורה נוספת כלשהי.

5. התמורה

- 5.1 תמורת פיתוח היישום הבסיסי ישלם הבנק לחברה את התמורה הנקובה בטבלה 1 להצעת המחיר המצורפת **כנספח ג 4** להסכם זה (להלן: "התמורה").
- 5.2 תמורת פיתוח היישום האופציונאלי לטיפול בפניות בנושא חשבונות מוגבלים (תמחור אופציונאלי נוסף), ואספקת השירותים ומילוי כל התחייבויות החברה על פי הסכם זה, ישלם הבנק לחברה את התמורה הנקובה בטבלאות 1 להצעת המחיר המצורפת **כנספח ג 4** להסכם זה (להלן: "התמורה").
- 5.3 התמורה לפיתוח כל אחד מהיישומים הנ"ל תשולם לפי אבני דרך, בכפוף לכך שהספק ישלים את כל השירותים הרלוונטיים ויקבל את אישור המזמין לכך:

אחוז לתשלום עבור אבן הדרך	אבן דרך
25%	קבלת אישור המזמין לאפיון מאושר
40%	הודעה על השלמת הפיתוח ותחילת מבדקי קבלה
35%	קבלת אישור השלמה
100%	סה"כ

- 5.4 תמורת רכישת זכויות שימוש בתשתיות ה-CRM המוצעות ישלם הבנק לחברה בהתאם להיקף השימוש של הבנק בתשתיות ה-CRM, המוכפלות במחירון היצרן ובאחוז ההנחה שהוצע ע"י הספק, בהתאם למפורט בטבלה מספר 2 בהצעת המחיר של החברה המצורפת **כנספח ג4**. יובהר כי התמורה למוצרי צד ג' תהיה בהתאם לאחוז ההנחה שהוצע למוצרים אלו בהצעת הספק בטבלה 3 להצעת המחיר המצורפת **כנספח ג4** להסכם זה.
- 5.5 תשלום התמורה הנקובה בדולר ארצות הברית תשולם בשקלים חדשים לפי השער היציג ביום הוצאת החשבונית על ידי החברה.
- 5.6 בגין שעות עבודת מומחה:
- 5.6.1 החברה תגיש מזמן לזמן חשבונות עבור העבודה שבוצעה על ידה (במרווחים של חודש לפחות בין כל חשבונית לחשבונית).
- 5.6.2 לחשבון המוגש על ידי החברה לבנק יתווסף "דו"ח שעות" לאישור הבנק, בו יפורטו הימים והשעות שבוצעו ואשר בגינם מוגש החשבון. דוגמת הדו"ח מצ"ב בנספח ג5 להסכם.
- 5.6.3 התמורה לספק תשולם בהתאם לתעריף שנקבע בהצעת הספק.
- 5.6.4 המזמין יוכל לדרוש מהספק להגדיר עבודה מסוימת במחיר קבוע (פרויקט). במקרה זה יחולו ההוראות הבאות:
- 5.6.4.1 המזמין יוכל לדרוש מהספק לבצע הערכת שעות נדרשות לביצוע על בסיס אפיון ראשוני שיימסר לו על ידי המזמין.
- 5.6.4.2 הספק יבצע הערכה כאמור ויגיש לאישור המזמין.
- 5.6.4.3 המזמין יקבע את היקף השעות לפרויקט בהתאם להצעת הספק, ובכפוף לאישורו. כמות השעות שתאושר תוכפל בתעריף השעה הרלוונטי, כמפורט לעיל (להלן: "התמורה").
- 5.6.4.4 התמורה לפרויקט תשולם בתשלום אחד לאחר גמר הפרויקט וקבלת אישור ההשלמה.
- 5.7 לתמורה יתווסף מע"מ. שיעור המע"מ יהיה כאמור בחוק מע"מ, תקנותיו, הוראות השעה והצווים הנלווים.
- 5.8 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס שתגיש החברה לבנק. חשבונית המס תכלול את הפרטים המהותיים הבאים: מספר הזמנת הרכש של הבנק לאספקת השירותים, פירוט השירותים שניתנו, במידה ומדובר בשירותים לפי שעות עבודה - פירוט דו"ח של שעות העבודה שבוצעו, המועד בו ביטוחי הספק לבנק מסתיימים, המועד בו ערבות הספק לבנק מסתיימת, כל פרט מהותי נוסף הדרוש לשם תשלומה על ידי הבנק (להלן: "הפרטים המהותיים").

- 5.9 חשבונית המס תוגש למזמין באופן הבא :
- 5.9.1 חברה אשר עונה על התנאים להוצאת "מסמך ממוחשב" כמפורט בסעיף 18 להוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות) התשל"ג-1973, ולא הוחרגה בסעיף ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, ובעסקאות שלא הוחרגו לפי סעיף זה, תשלח את חשבונית המס **בדרך דיגיטלית בלבד, אל אגף הרכש של הבנק בדוא"ל Invoice@boi.org.il בלבד.**
- 5.9.2 חברה אשר אינה עונה על התנאים להוצאת "מסמך ממוחשב", תמציא את חשבונית המס אל אגף הרכש בבנק ישראל. אין לצרף את החשבונית למשלוח הטובין למחסני הבנק או להמציאה לגורם אחר כלשהו בבנק.
- 5.9.3 מובהר בזאת כי מניין הימים לתשלום החשבונית ימנה מהמועד שבו החשבונית הומצאה דיגיטלית או הגיעה פיסית אל אגף הרכש של הבנק, לפי הענין.
- 5.10 תשלום חשבונית יבוצע בתוך 45 ימים מיום הגעתה לאגף הרכש בבנק. לא נכללו בחשבונית כל הפרטים המהותיים, תוחזר החשבונית לחברה באמצעות דואר ישראל בלבד, יחד עם ציון הפרטים המהותיים הנדרשים להשלמה בה. המציאה החברה לבנק את החשבונית לאחר תיקון הפרטים המהותיים בה, תציין החברה **על גבי החשבונית באופן בולט** כי מדובר בחשבונית שהושבה לבנק לאחר תיקון פרטים בה.
- 5.11 התמורה הינה סופית וכוללת, עבור מילוי כלל התחייבויות החברה על פי הסכם זה ונספחיו, ותיחשב ככוללת כל דבר הדרוש לשם אספקת השירותים, כולל כל ההוצאות הכרוכות במילוי כל התחייבויות החברה על-פי הסכם זה ו/או הקשורות בכך, לרבות הוצאות ישירות, עקיפות, מוקדמות ו/או בלתי צפויות מראש, ולרבות, אך בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוצאות נסיעה, בטלה בעת נסיעה, ביטוח, כח אדם, מסים, אגרות והיטלים, אש"ל, הדפסה, שכפול, צילום וכיו"ב.

6. תקופת ההתקשרות .6

- 6.1 תקופת ההתקשרות תחל עם חתימת הבנק על הסכם זה ותימשך חמש שנים (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונה**"). על אף האמור, באם יבקש הבנק, מכל סיבה שהיא, לסיים את ההתקשרות במועד מוקדם יותר, יהיה הוא רשאי לעשות כן, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, באמצעות הודעה מראש ובכתב לחברה, 30 יום קודם למועד סיום ההתקשרות. הופסקו השירותים על ידי הבנק, כולם או חלקם, לא תהיה החברה זכאית לתשלום או פיצוי כלשהו בגין כך, מלבד תשלום בגין השירותים שניתנו על ידה עד למועד הפסקתם או התחייבות של החברה כלפי צד שלישי שאינה בת ביטול.
- 6.2 בתום תקופת ההתקשרות הראשונה הבנק יהיה רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובסך הכול עד חמש שנים נוספות ועד עשר שנים במצטבר (להלן: "**תקופת ההתקשרות הנוספות**") וביחד: "**תקופת ההתקשרות**"). במהלך תקופות ההתקשרות הנוספות יחולו על הצדדים כל הוראות הסכם זה.
- 6.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המאפשר לבנק לסיים באופן מיידי את השירותים מכל סיבה שהיא, ראה הבנק, לפי שיקול דעתו, כי החברה אינה מספקת את השירותים באיכות ובמועדים כנדרש, או שהיא עלולה שלא לעמוד בדרישות האיכות ו/או המועדים, רשאי הוא, בהתראה מראש לחברה בת שבעה ימים, ובאם לא תיקנה החברה את ההפרה בתקופה זו, חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

להפסיק את אספקת השירותים, לשלם תמורה רק על אותם שירותים שסופקו כראות עד למועד ההודעה כאמור, ולמסור את המשך אספקת השירותים (כולם או חלקם) לאחר או לבצעם בעצמו או להביא לידי גמר את ההסכם כולו. החברה תסייע לבנק לעשות כן, ובמידה והביטול נבע מהפרה של החברה היא תישא בכל הוצאה עודפת שתגרם לבנק עקב מצב כאמור, והכל בהתאם לסעיפים העומדים לבנק לפי הסכם זה.

6.4 אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות הבנק על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.

7. בעלות במסמכים וזכויות יוצרים

7.1 החברה מצהירה בזה שכל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שיימסרו לבנק על ידה ו/או מטעמה לצורך ו/או במהלך אספקת השירותים, יהיו שייכים לבנק לבדו, וקניינו הבלעדי לכל דבר ועניין, ולבנק יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות יוצרים, כבעליהם ויוצריהם לכל דבר והעניין - והכל, ללא תמורה נוספת על התמורה הנקובה בהסכם זה. יחד עם זאת, במידה והחברה תניח את דעת הבנק, כי מסמך או תוצר כלשהו אשר נעשה בו שימוש במסגרת השירותים מהווה "יצירה מוקדמת" שלה או של צד ג', לא יהיה בבעלות ובזכות השימוש של הבנק במוצר כדי לגרוע מזכויותיה של החברה או של צד ג' במוצר.

7.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה מצהירה ומתחייבת בזאת, כי אין בקיום התחייבותיה על-פי הסכם זה, ובהקניית הזכויות הנתונות לבנק מכוח הסכם זה, כדי להפר כל הוראת דין ו/או התחייבות חוזית כלשהי, ובכלל זה הפרה של זכויות יוצרים, זכויות מבצעים, זכויות משדרים, זכויות מוסריות של יוצרים, מחברים ומבצעים, סימני מסחר רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר, ו/או כל זכות אחרת, הנתונות לצדדים שלישיים.

7.3 החברה מתחייבת למסור לבנק, לפי דרישתו, בכל עת, העתקים ברורים מכל המסמכים ויתר המידע כאמור לעיל, וזאת בכל מהלך תקופת ההתקשרות ובכל עת לאחריה.

7.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, עם גמר ביצוע התחייבותיה החברה על-פי הסכם זה, או עם סיום ו/או ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, או לפי דרישה של הבנק בכל זמן שהוא, מתחייבת החברה למסור לבנק את כל התכניות, המסמכים והתוצרים האחרים, לרבות כאלו שהוכנו על ידה ו/או על ידי כוח האדם מטעמה ומתייחסים לשירותים נשוא ההסכם, ולהחזיר לבנק את כל המסמכים, הנתונים, וכל דבר אחר, המתייחס לשירותים. החברה לא תהיה רשאית לשמור ברשותה, בעותק נייר או במחשביה, חומר הקשור לאספקת השירותים.

7.5 על החברה למסור לבנק פרטים מלאים על כל מידע המהווה תוצאה של אספקת השירותים (כולל כל המצאה או התפתחות שנעשו או שנוצרו על ידי החברה) במשך תקופת ההתקשרות או תוך 6 חודשים מיום סיומה. בעת סיום אספקת השירותים על פי הסכם זה, יראו בחברה כמי שהמחיתה את כל הזכויות לרבות כל המצאה או התפתחות ואת כל זכויות היוצרים לבנק, ללא תמורה נוספת כלשהי.

7.6 החברה מתחייבת לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות, ולחדש רישיונות תוכנות צד שלישי הכלולות בהצעתה ולשמירתם בתוקף בכל עת כמקובל, וכן מתחייבת לספק לבנק את הגירסה המעודכנת ביותר של רכיבי התוכנה שהוצאו על ידי היצרן ולהמשיך לספק עדכוני גרסאות לכלי באופן שוטף אם וכאשר יהיו זמינים, ולתחזקם, ובכלל זה עדכונים הכוללים אפיונים ורכיבים חדשים שיפותחו בעתיד ושהם חלק בלתי נפרד מהכלי, ובמיוחד התאמה

- מלאה של התשתיות הטכנולוגיות לגרסאות מוצרי מדף סטנדרטיים שבשימוש התשתית (אופיס, דפדפנים, וכו').
- 7.7 הספק מתחייב כי כלל השירותים הנתמכים על ידי צדדים שלישיים יתבצעו בהתאם לכללי הרישוי.
- 7.8 החברה מתחייבת כי כל רכיב שתציע או שנדרש ושיסופק במסגרת ההתקשרות, לרבות בתקופת האחריות, התפעול והתחזוקה, יהיה בייצור שוטף ואין לה כל מידע על או חשש להפסקת הייצור במהלך תקופת ההתקשרות והחברה מחויבת להודיע לבנק באופן מיידי בכתב במידה ויש בידה מידע או חשש על end of life או end of support, ולהציע פתרון חלופי הולם, לאישור הבנק.
- 7.9 ככל שרכיב שנדרש לשם תקינות המערכת יחדל מלהיות מיוצר באופן שוטף, החברה תספק רכיב שווה ערך ללא כל עלות נוספת.
- 7.10 על אף האמור, מובהר ומוסכם כי לבנק תהיה רק זכות שימוש בלתי מוגבלת; בפיתוחים הנוספים שתעשה החברה עבור הבנק יהיו לבנק ולחברה קנין משותף וזכויות יוצרים משותפות. הבנק יהיה רשאי לעשות כל שימוש בפיתוחים נוספים אלה לפי שיקול דעתו הבלעדי, בעצמו או באמצעות כל גורם אחר מטעמו, וזאת ללא הסכמת החברה ואף ללא ידיעתה, ולא תהיה לחברה או לקבלני המשנה או למי מטעמם כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בהם, ואילו החברה תוכל לעשות בהם שימוש, שלא עבור הבנק, רק בתנאי שהדבר אינו פוגע בבנק ואינו מפר חובת סודיות.
- 7.11 מוסכם כי הספק לא יהיה רשאי להחליף את תשתית ה-CRM המוצעת, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

8. היעדר יחסי מעסיק מועסק

- 8.1 החברה משמשת כקבלן עצמאי בביצוע הסכם זה, ואין לראות כל זכות שניתנה לבנק על פי הסכם זה לפקח, להדריך או לתת הוראות לחברה, או לכל מי שמועסק על ידה או מטעמה, אלא כאמצעי שנועד להבטיח את ביצוע הוראות הסכם זה במלואן. בין החברה ו/או כל מי המועסק על ידה ו/או על מי שפועל מטעמה ובין הבנק אין ולא יתקיימו יחסי מעסיק מועסק.
- 8.2 מועסקי החברה יימצאו תחת פיקוחה, השגחתה, ביקורתה ואחריותה של החברה בלבד. החברה מצהירה ומאשרת, כי ידוע לה, שעליה בלבד חלה החובה, לשלם על חשבונה את מלוא שכרם (על כל רכיביו) של המועסקים על ידה, וכך את כל תשלומי החובה, ההפרשות וההוצאות הנלוות, לרבות מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות ותשלומים אחרים, כנדרש על פי כל דין וכמקובל בתחום זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה מתחייבת לקיים לגבי המועסקים על ידה את כל האמור בחוקי העבודה ו/או בכל חוק אחר המקנה תנאים סוציאליים וזכויות מועסקיה ואת כל האמור בהוראות הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה, שהינם ו/או יהיו בעתיד ברי תוקף לגבי החברה ו/או מועסקיה. החברה מתחייבת למלא את חובותיה כלפי המועסקים, כאמור לעיל, ובמיוחד, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תמלא את חובותיה על-פי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 והתקנות לפיו. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם. במקרה של הפרה של סעיף זה, בנוסף ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת שתעמוד במקרה כזה לבנק על-פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, רשאי הבנק להשהות / לעכב את תשלום התמורה לחברה עד לאחר שתשיב או תשלם החברה

(לפי העניין) למועסקיה את הסכומים שהיא חבה להם. הבנק רשאי לדרוש מהחברה, בכל עת, להמציא לו אסמכתאות בנוגע לעמידתה של החברה בהתחייבויותיה לעיל.

8.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה תשפה את הבנק, באופן מלא ומיידי ומיד עם דרישתו הראשונה של הבנק לכך, בגין כל הוצאה, עלות או נזק שייגרמו לו, אם ייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, בניגוד גמור למפורט בהסכם זה, כי התקיימו יחסי מעסיק מועסק בין הבנק לבין החברה או מי ממועסקיה או כי הבנק חייב בתשלום כלשהו למועסק על ידי החברה, ובלבד שהבנק הודיע לחברה על הגשת התביעה תוך זמן סביר ואיפשר לחברה להשתתף בהגנה מפניה, על חשבון החברה ולא התפשר עם התובע ללא הסכמת החברה.

9. אחריות החברה

- 9.1 החברה תהא האחראית הבלעדית כלפי הבנק למתן השירותים, לטיבם, רמתם ואיכותם.
- 9.2 מבלי לגרוע מאחריותה של החברה על פי הסכם זה ועל פי דין ומכלליות האמור לעיל, החברה תהא אחראית לכל נזק או אובדן מכל מין וסוג, שייגרמו בקשר עם השירותים ומילוי כל התחייבויותיה על פי הסכם זה או על פי כל דין או בקשר עימן, לחברה ו/או מועסקיה ו/או לבנק ו/או מועסקיו ו/או לצד ג כל שהוא הנובעים ו/או בקשר לשירותים ו/או מעשה או מחדל, טעות, השמטה ו/או בגין כל פעולה שתעשה על ידה או על ידי מי מועסקיה ו/או מטעמה בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה.
- 9.3 מבלי לגרוע מהתחייבות החברה על פי הסכם זה ועל פי דין, החברה פוטרת בזאת את הבנק ואת הפועלים מטעמו מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייבת לשפות ו/או לפצות את הבנק תוך 7 ימים בגין כל דרישה או תביעה שתוגש נגד הבנק בשל אובדן, פגיעה, נזק או הפסד להם אחראית החברה כאמור לעיל ו/או על פי דין, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, והכל מבלי לגרוע מזכויות הבנק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה או סעד אחרים. הבנק יודיע לחברה תוך זמן סביר אודות קבלת תביעה ויאפשר לחברה להתגונן מפניה, על חשבון החברה.
- 9.4 מוסכם ומוצהר במפורש כי על הבנק לא תחול כל אחריות שהיא מכל מין וסוג שהוא כלפי החברה בשל נזק הנגרם לה או לרכושה ו/או רכוש מטעמה בקשר עם השירותים מכל סיבה שהיא, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם נזק עקיף ונזק תוצאתי, למעט נזק שנגרם על ידי הבנק במתכוון.
- 9.5 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה תעשה כל שביכולה ותנקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת נזקים כאמור בסעיף זה.
- 9.6 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אין באישור הבנק ו/או מי מטעמו לכל פעולה המתבצעת על ידי החברה ו/או מי מטעמה בקשר עם השירותים נשוא ההסכם ו/או במתן הנחיות לחברה על ידי הבנק ו/או ההנהלה כדי לשחרר את החברה מאחריותה על פי הסכם זה ולפי כל דין או כדי להטיל על הבנק אחריות או חובה כלשהי, אשר אינה מוגדרת מפורשות בהסכם זה.
- 9.7 על אף האמור לעיל, אם תחויב החברה לשאת באחריות או חבות כלפי הבנק בזיקה להסכם זה, בגין נזקי אובדן הכנסות ו/או מניעת רווח, ו/או נזקים כספיים אחרים, אשר אינם נובעים מנזק פיזי תאונתי לגוף או לרכוש (pure financial loss) (להלן: "נזק כספי טהור"), תהיה אחריותה של החברה מוגבלת כך, ששך כל הפיצויים שתאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה לגבי נזק כספי טהור, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של בסך

- 4,000,000 ש"ח לחברה לפי הסכם זה, בין אם שולמה ובין אם צפויה במהלך הסכם זה ו/או גבולות האחריות בפוליסות המפורטות באישור הביטוח - הגבוה מביניהם (להלן: "סכום הגבלת האחריות").
- 9.8 הגבלת האחריות כאמור בסעיף 9.7 לעיל לא תחול על כל מעשה או מחדל ו/או תביעה שאירעו כמפורט להלן:
- 9.8.1 נזקים לגוף ו/או נזקים לרכוש.
- 9.8.2 נזקים שייגרמו על ידי מעשה או מחדל טעות או השמטה שנעשו במתכוון ו/או בפזיזות ו/או ברשלנות רבתי ו/או תוך עצימת עיניים ו/או אי אכפתיות לתוצאות על ידי החברה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה.
- 9.8.3 גניבה ו/או הפרת חובת נאמנות על ידי החברה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה.
- 9.8.4 הפרת חובת סודיות ו/או הפרת זכויות יוצרים ו/או הפרת זכויות קניין רוחני וכן הפרת פטנט, וסימני מסחר על ידי החברה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה.
- 9.8.5 תביעות המוגשות על ידי צדדים שלישיים כלשהם, כנגד הבנק ו/או כנגד החברה, לרבות הודעת צד שלישי של הבנק כנגד החברה.
- 9.9 היה ההסכם, הסכם מתמשך למתן שירותים מתמשכים, סכום הגבלת האחריות יהיה בסך 4,000,000 ש"ח בתקופה בת 12 חודשים שקדמו להפרה או לאירוע בגינו החברה חבה באחריות כלפי הבנק לאחר מועד זה יכונן סכום הגבלת האחריות מחדש. כמו כן יחולו החריגים המנויים בסעיף 9.8 לעיל.

10. ביטוח

- 10.1 מבלי לגרוע מהתחייבותה וחובותיה, מתחייבת החברה לערוך ולקיים על חשבונה במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיה, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותה כאמור לפי שיקול דעתה, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, **נספח ג2** המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים") אולם לענין ביטוח אחריות מקצועית הביטוח יערך למשך תקופת ההתקשרות וגם למשך תקופה בת 3 שנים לאחר סיום ההתקשרות.
- 10.2 החברה תמציא את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי החברה המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי החברה לבנק במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה ותנאי מוקדם לכניסת ההסכם לתוקף ולתחילת אספקת השירותים, אשר הפרתו מזכה את הבנק בתרופות בגין הפרת ההסכם. החברה תשוב ותמציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה ואף לאחר מכאן כמפורט בסעיף 10.1 לעיל, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהבנק. למרות האמור לעיל, היה וביטוח אחריות מקצועית של החברה נערך בחו"ל, תציג החבה אישור ביטוח בנוסח המקובל אצל מבטחיה ובלבד שהיקף הביטוחים ותנאיהם לא יפחתו מהמפורט באישור הביטוח המצורף למסמכי המכרז ו/או לחוזה
- 10.3 בכלל הביטוחים שעל החברה להעמיד לפי הסכם זה מתחייבת החברה לכלול גם את ההוראות הבאות:

- 10.3.1 שם "המבוטח" בפוליסות** - החברה ו/או הבנק ו/או עובדיהם ו/או מנהליהם בהתאם להרחבות השיפוי להלן ובאישור הביטוח.
- 10.3.2 השתתפות עצמית** - סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 150,000 ₪.
- 10.3.3 שיבוב** - ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי הבנק ו/או עובדיה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 10.3.4 רשלנות רבתי** - חריג רשלנות רבתי ככל וקיים בפוליסות מבוטל אולם אין באמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין.
- 10.3.5 ביטוח ראשוני** - לגבי הבנק הפוליסות הן "ביטוח ראשוני", המזכה אותה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיו מבלי שתהיה לחברת הביטוח של החברה זכות תביעה ממבטחי הבנק להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק החברה וחברת הביטוח יוותרו על טענה של ביטוח כפל כלפי הנ"ל.
- 10.3.6 נוסח ומהדורת הפוליסה** - היקף הכיסוי בפוליסות בכלל הביטוחים המבוקשים לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח למעט לעניין ביטוח אחריות מקצועית.
- 10.3.7 ביטול / שינוי הפוליסה** - הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, במשך תקופת הביטוח ותקופת הגילוי בפוליסת אחריות מקצועית אלא לאחר שתשלח לבנק הודעה בכתב, ע"י החברה ו/או חברת הביטוח מטעמו, בכתב, 30 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- 10.3.8 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**
- ביטוח אחריות כלפי צד שלישי יורחב לשפות אתהבנק ועובדיו בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של החברה ומי מטעמה בביצוע השירותים.
- 10.3.9 ביטוח חבות מעבידים**
- ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את הבנק היה ותוטל עליה אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שגרמו למועסקי החברה בקשר עם ביצוע השירותים.
- 10.3.10 אחריות מקצועית**
- 10.3.10.1** ביטוח אחריות מקצועית יורחב לשפות אתהבנק ועובדיו בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של החברה ומי מטעמו בביצוע השירותים.
- 10.3.10.2 תאריך תחילה** - ביטוח אחריות מקצועית יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן השירותים.
- 10.3.10.3 תקופת הגילוי** - לא תפחת מ 6 חודשים בתנאי כי לא נערך על ידי החברה ביטוח חלופין בעל כיסוי מקביל למתחייב מסעיף זה.
- 10.4** הבנק רשאי, אך לא חייב, לדרוש מהחברה להמציא את פוליסות הביטוח לבחינת הבנק והחברה מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש הבנק. יובהר כי מידע מסרי שאינו רלוונטי להתקשרות ימחק.

- 10.5 עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לבנק לא יהוו אישור כלשהו מהבנק על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לשנות לרעה את אחריות החברה על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 10.6 החברה לבדה אחראית על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן תישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
- 10.7 החברה תהיה אחראית לנזקים, אף אם אינם מבוטחים, ולרבות כאלה אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ומועסקיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי החברה תהיה אחראית גם לנזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 10.8 החברה מתחייבת לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונו ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח. כן מתחייבת החברה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
- 10.9 הפרה החברה את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיה או זכויות הבנק, תהיה החברה אחראית לנזקים שיגרמו לבנק באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לה טענה כלשהי כלפי הבנק, כספית או אחרת, לרבות בגין נזק שיגרם לה עקב זאת.
- 10.10 על החברה לשאת בתשלומים המוטלים עליה כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדין בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

11. בדיקות ביטחוניות

- 11.1 המועסקים (לרבות יועצים המועסקים על ידי החברה, שאינם מועסקיה) שמיועדים מטעם החברה לעסוק במתן השירותים מחוייבים לעבור את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות בבנק, בהתאם לדרישת יחידת הביטחון של הבנק. לצורך הבדיקות נדרשים המועסקים להתייצב במשרדי יחידת הביטחון של הבנק.
- 11.2 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך, שכל הוראות הביטחון שנקבעו ושייקבעו על-ידי הבנק לגבי בנין הבנק ועבודת הבנק או עובדיו, יחייבו גם את החברה ואת מועסקיה ומי מטעמה, לרבות קבלני המשנה מטעמה העוסקים במתן השירותים לבנק.
- 11.3 החברה מתחייבת לא להרשות ולא לאפשר כניסתם של אנשים זרים ו/או של אנשים שלא אושרו על-ידי הבנק, לשטח בנין הבנק.

12. בטיחות וגהות

- 12.1 החברה מתחייבת להקפיד על קיום נוהלי הבטיחות בעבודה, החוקים התקנות הכללים והוראות הדין באשר לגהות ולבטיחות בעבודה לרבות הוראות והנחיות הגורמים המוסמכים לשמירת בטיחות מועסקיה או כל מי מטעמה, וכן להימנע מפגיעה בכל צד שלישי ובציוד כלשהו.
- 12.2 מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייבת החברה לעמוד בהנחיות הממונה על הבטיחות מטעם בנק ישראל במידה ותועברנה, לרבות בנוגע למתן הרשאות לעבודה. הממונה על הבטיחות או מי מטעמו יהיו רשאים בכל עת להורות לחברה להפסיק את אספקת השירותים, אם

נוכחו לדעת כי החברה או מועסקיה או מי מטעמה אינם מקיימים הוראה כלשהי בתחום הבטיחות והגהות, והחברה מתחייבת לפעול לפי הוראות הממונה על הבטיחות או מי מטעמו לתיקון הנדרש באופן מידי.

12.3 החברה לא תשתמש בצידוד השייך לבנק ללא אישור מראש ובכתב של נציג הבנק. החברה תספק את הצידוד ואת כלי העבודה הנדרשים לביצוע העבודה ועל מועסקיה או מי מטעמה להיות בעלי ההסמכה הנדרשת בהפעלתם. החברה מתחייבת כי כל הצידוד והכלים בהם היא תעשה שימוש יהיו תקינים ותקינים וכי מבצע העבודה מטעמה יהיה בקיא בשימוש בכלים ובצידוד.

12.4 לפני תחילת מתן השירותים החברה תמפה ותכיר את אזור העבודה, דרכי הכניסה והיציאה באתר העבודה, כולל יציאות החירום. החברה ומועסקיה או מי מטעמה מתחייבים כי בעת הישמע אזעקה ינהגו לפי ההוראות שיינתנו במערכת הכריזה על ידי הגורם המוסמך לכך.

12.5 החברה מתחייבת לאמוד את הסיכונים בעבודה שנדרשת לבצע, טרם תחילת העבודה ובהתאם לכך להעביר את כללי הבטיחות והגהות לכל מועסקיה או כל מי מטעמה, ולהקפיד כי יבצעו את ההוראות כלשונן.

12.6 החברה מתחייבת כי תספק לכל מועסקיה או כל מי מטעמה ציוד מגן אישי הנדרש לשם ביצוע העבודה, כשהוא תקני תקין ובתוקף. על החברה להדריך את מועסקיה או כל מי מטעמה על אופן השימוש בצידוד ולוודא כי נעשה בו שימוש במהלך ביצוע העבודה.

12.7 במידה ולצורך ביצוע העבודה נדרש רישיון, היתר או תעודת הסמכה כלשהי, יעסוק מטעם החברה רק מועסק בעל רישיון / היתר / תעודת הסמכה מתאימים ותקפים, ובעל ניסיון בביצוע העבודה הנדרשת. החברה מתחייבת להמציא את האישורים כאמור לבנק במידה ותידרש לעשות כן.

13. ניגוד עניינים

13.1 החברה מצהירה כי נכון למועד התקשרותה בהסכם זה, אין היא יודעת על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע או למנוע את מתן השירותים על-פי הסכם זה, וכי אין היא או בעלי השליטה בה, קשורים ו/או מעורבים, באופן ישיר או עקיף בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיה מכח הסכם זה. החברה מצהירה כי האמור לעיל נכון למיטב ידיעתה ובדיקתה, גם לגבי נושאי המשרה בה והמועסקים שיקחו חלק במתן השירותים. החברה מתחייבת להימנע במשך כל תקופת הסכם זה מלקחת חלק ו/או להיות מעורבת בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה, ולנקוט פעולות לוודא כי גם בעלי השליטה בה, נושאי משרה בה והמועסקים הלוקחים חלק במתן השירותים ינהגו כך.

13.2 החברה מתחייבת להביא לידיעת הבנק כל חשש לניגוד עניינים, גם אם החשש יתעורר במהלך תקופת ההסכם.

13.3 החברה מצהירה, כי ידוע לה על אחריותה לפעול בתום לב כלפי הבנק בכל פעולותיה בקשר עם הסכם זה, וכי כל המלצה וכל ייעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הבנק ולא משיקולי רווח או שיקולים אחרים.

13.4 בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים, האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, תכריע דעת הבנק.

14. שמירת סודיות

- 14.1 על החברה, וכן על מועסקיה וכל מי מטעמה, חלה חובת סודיות והיא מתחייבת כי היא ומועסקיה וכל מי מטעמה ישמרו בסוד, ולא יעבירו, יודיעו, ימסרו או יביאו לידיעת אחר, כל מידע, לרבות כל ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, חוות דעת - בין בכתב בין בעל פה או בכל מדיה שהיא, אשר יגיע אל מי מהם בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה. החברה מצהירה כי היא קראה את סעיפים 91, 118 ו-119 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות, ואת הוראות סעיפים 72(ב)(2) ו-80(א) לחוק בנק ישראל התשי"ע-2010 שעניינן שמירת סודיות והבינה את תוכנם וכן את הוראת סעיף 23(ב) לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
- 14.2 מידע כאמור לא יועבר לאף גורם ולא יובא לידיעתו בשום צורה שהיא. החברה מתחייבת לנקוט בכל האמצעים על מנת להגן על המידע כאמור ולמנוע את העברתו לצד שלישי. לפיכך, מתחייבת החברה, בין היתר, להוביל או לקבל ולהחזיק (לפי העניין) את המידע שיימסר לה על ידי הבנק במקום מתאים ושמור תוך הפעלת תהליכי בקרה פנימיים לזיכרון שמירת סודיות המידע כאמור.
- 14.3 החברה מתחייבת להביא לידיעת מועסקיה וכל מי מטעמה המעורב במתן השירותים חובה זו של שמירת הסודיות והעונש על אי מילוייה, לרבות את הוראות החוק המפורטות בסעיף 14.1 לעיל.
- 14.4 החברה מתחייבת לחתום בעצמה ולהחתים את כל מועסקיה ומי מטעמה העוסקים במתן השירותים על פי הסכם זה, על כתב התחייבות לשמירה על סודיות ופרטיות בנוסח המצורף **כנספח ג** להסכם זה. מובהר בזאת במפורש, כי מי שלא יחתום על טפסי שמירת הסודיות והפרטיות לא יורשה לעסוק מטעם החברה במתן שירותים נושא הסכם זה.
- 14.5 מובהר בזה, כי הבנק רואה באמור חשיבות גדולה, בין היתר בשל כך שהבנק חב חובת סודיות כלפי גופים שונים המעבירים לו מידע על-פי דין.
- 14.6 החברה מתחייבת שלא לחשוף את עובדת היותה מספקת שירותים לבנק ואת פרטי ההתקשרות בכל מדיה שהיא או בפני גורם כלשהו, ולא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק, ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

15. הפסקת אספקת השירותים

- 15.1 הבנק רשאי להורות לחברה, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, על הפסקת השירותים, כולם או חלקם, לפרק זמן מסוים או לצמיתות, מכל סיבה שהיא, והחברה מתחייבת למלא אחר הוראה כזו של הבנק באופן מיידי.
- 15.2 הופסקו חלק מהשירותים או הופסקו השירותים לפרק זמן מסוים, לא תהיה החברה זכאית לתשלום ו/או פיצוי כלשהו בגין כך, מלבד תשלום בגין שירותים שניתנו על ידה עד למועד הפסקתם.

16. ערבות ביצוע

- 16.1 קודם לתחילת מתן השירותים וכתנאי מתלה לכניסת הסכם זה לתוקף, החברה תמסור לבנק ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי להבטחת מילוי התחייבויות החברה על פי ההסכם במלואן. הערבות תהא בגובה 100,000 ש"ח, צמוד למדד, בנוסח כתב הערבות המצורף **כנספח ג3** להסכם זה. הערבות תימסר לבנק בתוך 7 ימים מיום שהבנק יודיע לחברה על זכייתה במכרז, והיא תעמוד להבטחת מילוי התחייבויותיה של החברה על-פי הסכם זה.
- 16.2 הערבות תישאר בתוקף משך כל תקופת ההתקשרות ולמשך 3 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות (לרבות בתקופות ההתקשרות הנוספות, במידה והבנק יממש אותן). הבנק רשאי לדרוש מהחברה את הארכת ערבות הביצוע עד למועד שיקבע על ידו, והחברה תמלא אחר דרישה זו.
- 16.3 הסתיימה תקופת הערבות במהלך תקופת ההסכם, תעמיד החברה ערבות מתאימה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהבנק.

17. חילוט הערבות

- 17.1 הבנק יהיה רשאי לחלט את הערבות הבנקאית, כולה או חלקה, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה 7 ימים מראש, בקרות אחד מהמקרים הבאים (וככל שמדובר באי מילוי חובת תשלום, או במחדל מצד החברה לפי סעיפים 17.1.3 עד 17.1.5 - שהתשלום לא בוצע או שהמחדל לא תוקן, לפי הענין, לשביעות רצון הבנק בפרק זמן זה):
- 17.1.1 לשם גביית הפיצויים על פי סעיפים 18 או 19 להלן.
- 17.1.2 לשם גביית הוצאות, נזקים או הפסדים שנגרמו לו עקב אי עמידת החברה בהתחייבויותיה על פי סעיפי ההסכם, ולרבות לצורך ביצוע והבטחת ביצוע של כל התחייבויותיה של החברה בקשר לאספקת השירותים.
- 17.1.3 במקרה של אי מילוי החברה אחר דרישת הבנק להאריך את תוקף הערבות.
- 17.1.4 במקרה של אי המצאת ערבות בנקאית חדשה, היה והבנק החליט לחלט את הערבות הבנקאית, כולה או חלקה.
- 17.1.5 בכל מקרה אחר של הפרת תנאי ההסכם על ידי החברה.
- 17.2 בכל מקרה של חילוט ערבות בנקאית על ידי הבנק, מתחייבת החברה להמציא לבנק, תוך 7 ימים ממועד החילוט, ערבות חדשה בגובה הערבות שחולטה כאמור.
- 17.3 חילוט הערבות לא ישחרר את החברה מקיום התחייבויותיה על פי הסכם זה, אלא אם הבנק הודיע לה על כך במפורש ובכתב.
- 17.4 הסתיימה תקופת ההסכם ונותרה תביעה תלויה ועומדת נגד החברה בקשר עם ביצוע השירותים על פי הסכם זה, לא תוחזר לחברה הערבות הבנקאית כל עוד לא נתנה החברה ערבות אחרות להנחת דעתו של הבנק לתשלום כל חיוב שיוטל עליה. לא המציאה החברה ערובה כאמור, תחולט הערבות הבנקאית והכספים יעוכבו בידי הבנק עד להכרעה סופית (לרבות בדרך של פסק דין) באותה מחלוקת.

18. הפרות

- האירועים הבאים ייחשבו כהפרה של הסכם זה ויזכו את הבנק, לאחר מתן התראה בכתב של שבעה (7) ימים מראש לחברה, בכל הזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה ועל פי כל דין במקרה של הפרת

יסודית של ההסכם :

- 18.1 הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי החברה, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 30 יום ממועד ביצועם.
- 18.2 אם ימונה מפרק, נאמן או כונס נכסים על נכסי החברה ו/או עסקיה או כל חלק מהם, או אם תוגש בקשה למינוי כאמור, והמינוי או הבקשה לא בוטלו תוך 30 יום.
- 18.3 הוגשה נגד החברה התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיה, כולם או חלקם, או שהחברה קיבלה החלטה על פירוק, או אם החברה תגיע להסדר פשרה עם נושיה, והפעולה האמורה או ההחלטה לא הוסרו או נדחו לחלוטין תוך 30 יום.
- 18.4 הבנק התרה בחברה שאין היא מבצעת את העבודות בצורה משביעת רצון והחברה לא נקטה צעדים המבטיחים, לדעת הבנק, את תיקון המצב.
- 18.5 הוכח להנחת דעתו של הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כי החברה הסתלקה מביצוע ההסכם.
- 18.6 אם יתברר, כי הצהרה כלשהי של החברה שניתנה במכרז או בקשר עם הסכם זה אינה נכונה או שהחברה לא גילתה עובדה מהותית, אשר היה בה כדי להשפיע על החלטת הבנק להתקשר עמה בהסכם או להמשיך את ההתקשרות עמה, לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם נמצא בכל שלב של ביצוע הסכם זה כי החברה נמצאת בחשש לניגוד עניינים, בניגוד לאמור בהסכם זה.
- 18.7 אם החברה תפר התחייבות כלשהי כלפי הבנק, ולא תיקנה את ההפרה בתוך 7 ימים מיום שנדרשה על ידי הבנק לעשות כן.

19. פיצוי מוסכם

- 19.1 מוסכם, כי הפרת יסודית של תנאי בהסכם זה תזכה את הבנק בפיצויים מוסכמים, מוערכים וקבועים מראש ללא הוכחת נזק בסך 100,000 ש"ח (במילים: מאה אלף שקלים חדשים) כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן (כללי), מהמדד הידוע בעת חתימת הסכם זה על ידי הבנק ועד למדד שיהא ידוע במועד תשלום בפועל לבנק, וזאת מבלי לגרוע מזכות הבנק לכל סעד ותרופה אחרים בהסכם זה ועל פי כל דין. סכום הפיצוי המוסכם, כאמור לעיל, מוערך מראש על ידי הצדדים כסכום המשקף את הנזק המינימאלי שייגרם לבנק כתוצאה מהפרת התנאים של הסכם זה ואינו תלוי בהוכחת נזק.
- 19.2 תשלום הפיצויים, או ניכויים מסכומים המגיעים לחברה, לא ישחררו את החברה מקיום התחייבויותיה על פי הסכם זה.
- 19.3 מבלי לגרוע מהאמור, אם הפרה החברה הפרה יסודית את הסכם זה, יהיה הבנק זכאי, נוסף לפיצוי המוסכם, לכל סעד ותרופה משפטיים על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, ועל פי כל דין, לרבות תביעה לפיצויים בגין נזקים, והפיצוי המוסכם שנגבה יחשב כתשלום על חשבון פיצויים אלה.

20. עיכבון, קיזוז

- 20.1 מובהר בזאת במפורש, למען הסר כל ספק, כי לחברה אין ולא תהיה כל זכות לעכב או להשהות את מתן השירותים ו/או כל חלק מהם ו/או כל תוצר שלהם ו/או לעכב בידה כל מסמך (בין שנוצר על ידה ובין שנוצר על ידי הבנק).
- 20.2 הבנק רשאי לקזז את הסכומים המגיעים או שיגיעו לו מהחברה לפי הסכם זה או כתוצאה ממנו, מכל סכום המגיע לחברה מהבנק, והחברה מוותרת מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.
- 20.3 בוטל ההסכם עקב הפרה יסודית של החברה, יהיה רשאי הבנק לעכב אצלו כל ציוד שהובא על ידה לשם אספקת השירותים, עד לפירעון מלא של חובות הבנק כלפיו.

21. מלוא ההסכם

הסכם זה מהווה את מלוא ההסכם בין הצדדים בנוגע לעניינים הכלולים בו והוא גובר על כל הסכם, הבנה או הסדר קודמים ביניהם, בין בכתב ובין בעל פה. לא יהיה לכל שינוי מאוחר של הסכם זה כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים.

22. סמכות מקומית

סמכות השיפוט הייחודית לגבי כל עניין הנובע מהסכם זה תהיה אך ורק לבתי המשפט בירושלים. סמכות זו הינה ייחודית ובלעדית ולא יתנהל הליך כלשהו שלא על פי הסמכות הקבועה בסעיף זה.

23. המחאת ההסכם

- 23.1 החברה מתחייבת שלא להמחות לאחר או לאחריים את זכויותיה ו/או את חובותיה על-פי הסכם זה, כולן או מקצתן, אלא אם קיבלה לכך את הסכמת הנהלת הבנק מראש ובכתב. הבנק רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לסרב להסב ו/או להמחות ההסכם מכל סיבה שהיא, ואין הוא חייב לנמק את החלטתו בעניין, ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי הבנק בקשר עם החלטתו כאמור.
- 23.2 אישר הבנק את המחאת ההסכם או חלק ממנו או מסירת ביצוע חלק מהעבודות לאחר, תישאר החברה אחראית כלפי הבנק למילוי כל ההתחייבויות המוטלות עליה על פי הסכם זה.
- 23.3 הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לבטל את הסכמתו להמחאת או הסבת ההסכם במסירת הודעה בכתב, ואין הוא חייב לנמק את החלטתו בעניין.

24. שונות

- 24.1 ספרי הבנק יהיו ראייה לכאורה לגבי כל הוצאה שהוצאה על ידי הבנק בקשר עם ההסכם והשירותים, לרבות, אך מבלי למעט, בקשר עם תשלומים ששולמו לחברה.
- 24.2 איחור או הימנעות מעשיית מעשה שהבנק רשאי לעשותו לפי הסכם זה, ו/או בשימוש בזכות כלשהי הנתונה לבנק לפי הסכם זה, לא יראו כויתור על הזכות, אלא אם ויתר הבנק על כך במפורש בכתב.

- 24.3 כל ארכה, הנחה, ויתור או אי נקיטת צעדים, לא יהוו ויתור על איזה מזכויות הצדדים על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, אלא אם נערכו בכתב ונחתמו על ידי הצדדים.
- 24.4 הודעות תשלחה בדואר, בפקסימיליה או בדוא"ל, לפי הכתובות כמפורט בראש הסכם זה. הודעה שתשלח על-ידי צד למשנהו בדואר רשום, תיחשב כאילו נמסרה תוך שלושה ימי עסקים ממועד שיגורה כאמור; ובמסירתה ביד – ביום העסקים הראשון שלאחר מסירתה. הודעה שנשלחה באמצעות פקסימיליה – תיחשב ככזו שנתקבלה על-ידי הצד האחר ביום העסקים הראשון שלאחר תאריך אישור משלוח ממוכן המאשר שההודעה הגיעה ליעדה באורח תקין ובכפוף לכך שקבלתה אומתה בטלפון. הודעה שנשלחה בדוא"ל תיחשב ככזו שנתקבלה על-ידי הצד האחר ביום קבלת אישור שאינו ממוכן בדואר אלקטרוני חוזר. כל שינוי בכתובת, במספרי הטלפון או הפקסימיליה או כתובת הדוא"ל המפורטים להלן, יחייב את הצד השני, אך ורק אם הודע לו בכתב, על השינוי בפרטים הנ"ל לפי האמור לעיל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הבנק

החברה

נספח ג1 – התחייבות החברה ומועסקיה לשמירת הסודיות והפרטיות

1. ידוע לי שכל מידע אשר בידי או אשר יגיע לידי תוך כדי מתן השירותים לפי ההסכם או בקשר עמו הוא סודי ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה מידע כאמור בסוד.
2. קראתי בתשומת לב את סעיפים 91, 118 ו-119 לחוק העונשין, תשל"ז - 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958, וכן את הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981, לרבות סעיף 223' שבו, ואת סעיפים 72(ב) ו-80 (א) לחוק בנק ישראל התש"ע - 2010. הנני מכיר את תוכנם ויודע שהם מכוונים אלי ומחייבים אותי וכי אי מילוי התחייבותי על פי הצהרה זו מהווה עבירה לפיהם:

חוק בנק ישראל

סעיף 72(ב):

"מי שעשה אחד מאלה, - דינו מאסר שנה:

...

(2) הפר את חובת הסודיות, בניגוד להוראות סעיף 80(א)..."

סעיף 80(א):

"לא יגלה אדם ידיעה שנמסרה לו ולא יראה מסמך שהוגש לו לפי חוק זה, אולם מותר לגלות ידיעה או להראות מסמך, אם הנגיד יראה צורך בכך לצורכי הליך פלילי, לרבות חקירה פלילית".

חוק העונשין

סעיף 91:

"בפרק זה... ידיעה- לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה";

מסירה- לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין".

סעיף 118:

"(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח 1958 (נוסח משולב), ובחווה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו- מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה "בעל חוזה" – "לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב."

סעיף 119:

"מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשמרו בסוד, והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו - מאסר שנה אחת; התרשל בשמירתו או עשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטיחותו של המסמך, דינו - מאסר שישה חדשים."

חוק הגנת הפרטיות - סעיף 23ב(א):

"מסירת מידע מאת גוף ציבורי אסורה, זולת אם המידע פורסם לרבים על פי סמכות כדין, או שהאדם אשר המידע מתייחס אליו נתן הסכמתו למסירה."

3. במילוי תפקידי אראה כדבר שבסוד כל דבר שהגיע לידיעתי אגב מילוי התפקיד והמתחייב על פי כל דין.

4. ידוע לי שחשיפת מידע אישי המגיע אלי לגורם שאינו מורשה לקבלו עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שדינה מאסר 5 שנים.

5. אני מתחייב שלא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק או בהתקשרות עימו ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך	חתימה
----------	---------	-----------	-------	-------

נחתם בפני אדם אחר (לא מחייב חתימה בפני עו"ד):

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך	חתימה
----------	---------	-----------	-------	-------

נספח ג2 – אישור הביטוח

תאריך הנפקת האישור :	אישור קיום ביטוחים		
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>			
מעמד מבקש האישור	אופי העסקה	המבוטח	מבקש האישור
<input type="checkbox"/> בעל חוזה (מזמינת שירותים / מוצרים) <input checked="" type="checkbox"/> אחר_מזמין שירותים _____	<input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחזקה <input checked="" type="checkbox"/> אחר : מכרז לאספקת זכויות שימוש, פיתוח תמיכה ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור בתשתית CRM בענן במתכונת SaaS ומערכת מושל"ך ו/או מערכות ושירותים נילווים _____	שם	בנק ישראל
		ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.
		מען	מען
			ת.ד. 780 ירושלים, 9100701
תיאור הפעילות / השירותים / העבודות / המוצרים שוא אישור הביטוח :			

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מ ט בע	סכום					
302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות	₪	1,000,000			ביט		אחריות כלפי צד שלישי
304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות	₪	20,000,000			ביט		אחריות מעבידים
301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 325 מרמה ואי יושר עובדים 327 עיכוב / שיהוי עכב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.	₪	2,000,000		ת. רטרו:			אחריות מקצועית
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *							
043 מחשוב;							
ביטול/שינוי הפוליסה *							
<ul style="list-style-type: none"> שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. 							
חתימת האישור							
המבטח:							

נספח ג3 – נוסח כתב הערבות

לכבוד
בנק ישראל
קריית בן-גוריון
ירושלים

הנדון: כתב ערבות

אנו ערבים בזה כלפיכם בסכום של 100,000 ₪ מאה אלף שקלים חדשים, צמודים למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד"), מהמדד הידוע ביום _____ ועד המדד שיהא ידוע במועד התשלום בפועל (להלן: "סכום הערבות"), להבטחת מילוי כל ההתחייבויות של _____ (להלן: "החייב") על פי הסכם שנחתם עימו במסגרת מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20 לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור בתשתית CRM בענן.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך שבעה ימים (7 ימים) מדרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהו ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

לשם הסרת ספק, דרישתכם לתשלום סכום הערבות ותשלום הערבות, יכולה שתיעשה לשיעורין, ובלבד ששך כל התשלומים לא יעלה על סכום הערבות.

ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל, ותוארך על פי דרישתכם. כל דרישה על פי הערבות צריכה להגיע בכתב לידינו עד לתאריך האמור ועד בכלל.

ערבות זו איננה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לבנק _____ סניף _____
שכתובתו _____

תאריך	שם מלא	חתימה
-------	--------	-------

נספח ג4 – הצעת החברה

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

נספח ג5 – טופס הצהרה על שעות עבודה

תאריך _____

דו"ח לחודש _____

הריני להצהיר כי החברה ביצעה את השעות המפורטות כדלקמן:

הערות	מס' שעות העבודה שבוצעו	תיאור העבודה / שם מבצע העבודה	תאריך
		סה"כ שעות עבודה	
		סה"כ שעות העבודה מצטבר לתקופה	

תאריך	שם הגורם הממלא את הדו"ח מטעם החברה	חתימה וחותמת
-------	------------------------------------	--------------

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 16/20
לאספקת זכויות שימוש, פיתוח ותחזוקת מערכת ניהול פניות ציבור
בתשתית CRM בענן

חלק ד - מסמך הגדרת השירותים (המפרט)

1. השירותים הנדרשים

1.1 הגדרות כלליות

- א. **"שבתות ומועדי ישראל"** – ימי שבת, ראש השנה העברי, יום כיפור, חג ראשון של סוכות, שמחת תורה, חג ראשון וחג שביעי של פסח, שבועות, משעתיים לפני כניסת שבת/מועד עד שעתיים לאחר צאת שבת/מועד.
- ב. **"שעות עבודה רגילות"** ימים א'-ה' בין השעות 8 ל-17 להוציא שעות עבודה בשבתות ומועדי ישראל.
- ג. **"שעות עבודה חריגות"** – שעות עבודה שאינן שעות עבודה רגילות, להוציא שעות עבודה בשבתות ומועדי ישראל.
- ד. **"הטמעה"** –
 - הכנת תיק פרויקט כולל תיעוד התצורה אשר תותקן בבנק כולל LLD ו-HLD.
 - ביצוע קונפיגורציה של השירות על כל רכיביו (חומרה ותוכנה) לפי דרישות הבנק.
 - הדרכה ראשונית לצוות הטכני של הבנק.
 - ביצוע התאמות מקובלות כפי שידרשו ע"י הבנק.
- ה. **"תקלת שבר"** – תקלה הפוגעת בפונקציונליות מרכזית/משמעותית של מערכות הבנק, על פי שיקול דעתו הבלעדי של הבנק.
- ו. **"מחירון"** – מחירון היצרן הרשמי של יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.

1.2 הגדרות מקצועיות:

תשתית העוסקת בניהול תיקי לקוחות ו/או בעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השיווק, המכירות והשירות המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.	תשתית CRM
סביבה שבה מסופק שירות מחשוב שבו תשתיות טכנולוגיות מוצעות לשימוש כשירות וניתנות לצריכה ותשלום על-פי מודל שימוש בתשלום (On-Demand), כאשר המשאבים המסופקים גדלים/קטנים על-פי הצורך.	שירות ענן
תוכנה המסופקת כשירות ללקוחות במתכונת שירות ענן, בו היצרן הינו אחראי בלעדי להפעלת השירות ותקינות הספקתו.	SaaS – Software as a service
תשתית CRM (כמוגדר לעיל) בסביבת ענן, העונה על דרישות המכרז, והמוצעות על-ידי המציע במסגרת מענה למכרז זה.	התשתית המוצעת/ תשתית CRM המוצעת
הבעלים של תשתית ה-CRM המוצעת ע"י המציע.	יצרן
קטלוג המפורסם באופן פומבי על ידי היצרן, באמצעות פורטל WEB והמכיל את השירותים המוצעים על ידי היצרן ואת מחיריהם.	קטלוג היצרן
מערכת פניות הציבור של בנק ישראל.	יישום בסיסי
יישומים נוספים שהמזמין יוכל להזמין במסגרת השירותים האופציונאליים, כהגדרתם בסעיף 1.13 בחלק ד' למסמכי המכרז.	יישומים נוספים
האפיון הראשוני ליישום הבסיסי שהוכן על ידי המזמין המוגדר תחת דרישות פונקציונאליות ותהליכים עסקיים מרכזיים מערכת פניות הציבור בענן בחלק ד' למסמכי המכרז.	אפיון ראשוני
כלל הפעולות הנדרשות מהספק לצורך פיתוח והטמעה של כלל היישום הבסיסי והפעלתו, עד קבלת אישור השלמה.	הפרויקט
פרויקט לפיתוח יישומים שעונה על הדרישות המצטברות להלן: <ul style="list-style-type: none"> פיתוח היישומים בוצע על בסיס התשתית המוצעת, במתכונת SaaS ומעל גבי תשתית ענן ציבורי. הפרויקט הושלם ועבר לסביבת הייצור במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. עלות פיתוח היישומים (ללא עלות רישוי, תפעול ותחזוקה) הסתכמה בלפחות 500,000 ₪ (לפני מע"מ). 	פרויקט מוכר
עובד מזוהה אשר עושה שימוש במערכת ה-CRM.	משתמש
תאגיד בנקאי או גוף אחר אשר עובדים מטעמו ועושים שימוש במערכת ה-CRM.	תאגיד בנקאי
תקופה אשר תחל במועד חתימת הסכם ההתקשרות בין הספק למזמין, ותסתיים עם קבלת אישור ההשלמה מהמזמין, כמפורט בחלק ד' למסמכי המכרז.	תקופת ההקמה
תקופה שתחל עם קבלת אישור השלמה מהמזמין ותסתיים בתום תקופת ההתקשרות.	תקופת והתחזוקה התפעול
כהגדרתם בסעיף 4 בחלק ד' למסמכי המכרז.	דרישות אבטחת מידע

1.3 השירותים הנדרשים מהספק

- 1.3.1 בחלק זה יפורטו השירותים הנדרשים מהספק. השירותים נחלקים כדלקמן:
- 1.3.1.1 **שירותים בסיסיים** – כלל השירותים הנכללים במפרט זה (למעט השירותים האופציונליים המפורטים בסעיף 1.13 להלן), והכוללים אפיון, פיתוח, תפעול ותחזוקה של היישומים הבסיסיים.
- 1.3.1.2 **שירותים אופציונליים** – המפורטים בסעיף 1.13 להלן.
- 1.3.2 היישום הבסיסי כולל את מערכת פניות הציבור, וזאת בהתאם לאפיון הראשוני המצורף (יקרא להלן: "המערכת").
- 1.3.3 יובהר, כי כל הנדרש בנספח זה מהווה דרישת מינימום. על הספק לבצע פעולות נוספות לצורך עמידה בדרישות ההסכם, אם הדבר יידרש.
- 1.3.4 השירותים הנדרשים יכללו את כל הנדרש לצורך הפעלה תקינה של היישום הבסיסי במהלך תקופת ההפעלה.
- 1.3.5 במקרה שהספק יציע, במסגרת המענה למכרז, הצעה מיטיבה ביחס למפורט בנספח זה, והצעתו תיבחר כהצעה הזוכה, יצורף מענה הספק להסכם ההתקשרות עם הספק, ויהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות והוראות פרק זה יעודכנו בהתאם.
- 1.3.6 על הספק להתחיל בהספקת השירותים המפורטים בחלק זה מיד עם כניסתו לתוקף של הסכם ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף ללוח הזמנים בהתאם למפורט להלן.

1.4 זכויות השימוש בתשתית המוצעת

- 1.4.1 הספק יספק למזמין זכויות שימוש בתשתית המוצעת, מתוך קטלוג היצרן לשימוש בסביבת ענן ציבורי במהלך תקופת ההפעלה.
- 1.4.2 יובהר, כי המזמין לא ירכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההקמה. עלות זכויות השימוש לתקופה זו (ככל שהן רלוונטיות) יכללו על ידי הספק במסגרת התמורה להקמה.
- 1.4.3 היקף זכויות השימוש וסוגיהן ייקבעו על ידי המזמין באופן בלעדי, בהתאם לשיקול דעתו. המזמין יוכל לשנות ולעדכן את היקף זכויות השימוש במהלך תקופת ההפעלה.
- 1.4.4 התשלום בגין זכויות השימוש יכללו גם שירות תפעול ותחזוקה כמפורט בחלק ד' למסמכי המכרז.
- 1.4.5 הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יעמוד בדרישות הבאות בקשר לזכויות השימוש:
- 1.4.5.1 היצרן המוצג על ידו הוא בעל זכויות הקניין בתשתית המוצעת.
- 1.4.5.2 אין כל מניעה או הגבלה בנוגע לתשתית המוצעת לשימוש המזמין או מי מטעמו, ואין בה משום הפרה של זכויות או קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.
- 1.4.5.3 ככל ויחולו פערים בין תנאי זכות השימוש מטעם היצרן לבין דרישות ההסכם – הספק יהיה מחוייב לעמוד בדרישות ההסכם.

- 1.4.6 הספק מתחייב כי התשתית המוצעת כוללת את :
- 1.4.6.1 כלל התכונות של התשתית המוצעת, בגרסתה המתקדמת ביותר.
- 1.4.6.2 כלי צד ג' אשר נכללו על ידי הספק במסגרת המענה למכרז.
- 1.4.7 בנוסף, יספק הספק את הרישוי עבור כלי צד ג' אשר הוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז.
- 1.5 שלב האפיון המפורט**
- 1.5.1 על הספק לבצע אפיון מפורט, של היישום הבסיסי. האפיון יתבסס על המסמכים הבאים :
- 1.5.1.1 האפיון הראשוני שהוכן על ידי המזמין.
- 1.5.1.2 כלל הוראות ההסכם.
- 1.5.2 תהליך האפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים :
- 1.5.2.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב האפיון – בתוכנית ייכללו (בין היתר) – פירוט מלא של הצוות מטעם הספק לשלב הפיתוח, שלבי הכנת האפיון המפורט, לוח זמנים מפורט להשלמת שלב האפיון המפורט, אבני דרך להתקדמות ותנאים להשלמתם.
- 1.5.2.2 פגישת התנעה עם נציגי המזמין – במסגרת הפגישה יידרש הספק להציג טבלת הענות (VCRM – Verification Cross-reference Matrix) לכל דרישות האפיון הראשוני והמכרז.
- 1.5.2.3 לימוד המצב הקיים – במסגרת זו יידרש הספק לקיים סדרת ראיונות עם משתמשים מובילים במערכות הקיימות בבנק ישראל.
- 1.5.2.4 מיפוי הממשקים הנדרשים למערכות אחרות (פנימיות וחיצוניות) ואופן מימושם.
- 1.5.2.5 הצגת ארכיטקטורה כוללת למערכת, כולל הצגת כלל הכלים התשתיתיים שיידרשו לצורך פיתוח המערכת.
- 1.5.2.6 הצגת מענה לדרישות רגולטוריות רלוונטיות, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- 1.5.2.7 מיפוי סיכונים בתהליך הפיתוח וצעדים להפחתת הסיכונים.
- 1.5.3 לוח זמנים ושלבי הכנת האפיון המפורט :
- על הספק להשלים את שלב הכנת האפיון המפורט, עיצוב ה-UI ותכנון ההסבה לכל היישומים הבסיסיים בהתאם לאפיון הראשוני המצורף, ולקבל אישור כאפיון מאושר תוך 60 ימי עבודה, מיום קבלת ההזמנה, לכל היותר לכל המערכת. לוח הזמנים כולל את כלל הנדרש לצורך השלמת האפיון בהתאם למפורט בסעיף זה, לרבות קבלת אישורי המזמין.
- 1.5.4 תהליך הכנת האפיון המפורט ואישורו :
- 1.5.4.1 במהלך הכנת האפיון ייערכו דיוני סטטוס שבועיים אצל המזמין, במטרה לוודא את התקדמות תהליך האפיון. הספק יידרש להציג בכל דיון סטטוס את התקדמותו.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 1.5.4.2 על הספק להעביר טיוטות של האפיון למזמין במהלך תקופת האפיון, בהתאם לדרישה. המזמין יוכל להעיר על הטיוטות, והספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. יובהר, כי יתכן שתהליך זה יבוצע מספר פעמים, אם הדבר יידרש.
- 1.5.5 תהליך האפיון המפורט ילווה על-ידי ארכיטקט מטעם היצרן (ראה סעיף 1.11.4), כמו כן מסמך האפיון המפורט הסופי, שיוגש על ידי הספק, יאושר על ידיו.
- 1.5.6 במהלך שלב האפיון, יעביר הבנק תשובות לספק תוך 5 ימי עבודה מיום קבלת פנייה להבהרות / השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שיענו לאחר 5 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות זמנים לאותה אבן דרך, בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה. המזמין ידון בבקשה ויודיע לספק על החלטתו. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות זמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.
- 1.5.7 עם תום תהליך האפיון, ולאחר תיקון כלל הערות המזמין, יגיש הספק למזמין נוסח סופי של מסמכי האפיון לאישור. לאחר מתן אישור המזמין, יוגדר האפיון כ"אפיון מאושר", וישמש כבסיס להמשך תהליך הפיתוח. יובהר כי הספק לא יורשה להתחיל בביצוע הפיתוח ללא קבלת אישור לאפיון.
- 1.5.8 המזמין רשאי לדרוש עדכונים באפיון המאושר במהלך תקופת הפיתוח, ככל ויידרש במהלך תקופת הפיתוח.
- 1.5.9 על הספק לנהל את השינויים באפיון המאושר, ולתחזק גרסה מעודכנת בכל עת.
- 1.6 שלב הפיתוח**
- 1.6.1 פיתוח היישום הבסיסי, בהתאם לאפיון המאושר, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
- 1.6.2 תהליך הפיתוח יכלול את כל המפורט להלן:
- 1.6.2.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב הפיתוח.
- 1.6.2.2 הקמת סביבות פיתוח ובדיקות.
- 1.6.2.3 פיתוח היישום הבסיסי על בסיס האפיון המאושר.
- 1.6.2.4 פיתוח הממשקים בהתאם לאפיון המאושר.
- 1.6.2.5 הסבת המידע הקיים כיום במערכות הקיימות ליישום הרלוונטי/מערכת, ואיחוד בסיסי הנתונים. ביצוע ההסבה יבוצע תוך תיאום הדוק מול המזמין, בכפוף לאישורו ובאופן שלא יפגע בתהליכים העסקיים הנדרשים.
- 1.6.2.6 ביצוע בדיקות מסירה.
- 1.6.3 הפיתוח יבוצע במתודולוגיית Agile (Agile Software Development), תוך הקפדה על:
- 1.6.3.1 עמידה בלוח הזמנים לשחרור כל מודול.
- 1.6.3.2 אספקה של עדכונים באופן תדיר, ממספר שבועות עד למספר חודשים, עם שאיפה לסולם זמנים קצר.
- 1.6.3.3 תהליכים "קלי תנועה" מקדמים sustainable development.
- 1.6.3.4 תשומת לב מתמשכת למצוינות טכנולוגית ועיצוב (Design) טוב.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 1.6.3.5 פשטות.
- 1.6.3.6 קבוצות פיתוח עצמאיות.
- 1.6.3.7 ניהול סביבת פיתוח וסביבת ייצור נפרדות.
- 1.6.4 הספק יגיש תוכנית עבודה לביצוע שלב הפיתוח (להלן: "תוכנית העבודה"). תוכנית העבודה תוגש לאישור המזמין ותתבסס על האיפיון המאושר. תוכנית העבודה תכלול לפחות התייחסות לנושאים הבאים:
- 1.6.4.1 שלבי הפיתוח.
- 1.6.4.2 הצוות מטעם הספק, לרבות מבנה ארגוני של צוות הפיתוח. הצוות יכלול את מנהל הפרויקט שהוצג במסגרת המענה למכרז, ויתאים לאספקת המערכת בל"ז שנקבע.
- 1.6.4.3 לוח זמנים מפורט. לוח הזמנים לפיתוח לא יעלה על 6 חודשים.
- 1.6.4.4 פירוט תהליך ההסבה (ככל ורלוונטי) – שלבי ההסבה, לוח זמנים מפורט, פירוט פעילויות שבהן תידרש מעורבות של נציגי המזמין, שמירה על המשכיות עסקית.
- 1.6.4.5 מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות.
- 1.6.4.6 תהליך הקמת סביבות הייצור, הפיתוח והבדיקות.
- 1.6.4.7 הצגת כלי ניהול ובקרה.
- 1.6.4.8 הגדרת מנגנוני גיבוי ושרידות.
- 1.6.4.9 הגדרת בדיקות אב טיפוס שיבוצעו במהלך הפיתוח.
- 1.6.4.10 הגדרת בדיקות מסירה נדרשות. יוגדרו – סוגי הבדיקות, תסריטי בדיקה, תנאים להצלחת הבדיקות, מועדים צפויים לעריכת הבדיקות, אופן שילוב נציגי המזמין בבדיקות. תסריטי בדיקות המסירה יאושרו על ידי המזמין.
- 1.6.4.11 לאחר סבב מוצלח של בדיקות מסירה, יתבצעו שני סבבי בדיקות חוסן מטעם המזמין. המציע יתזמן מספיק זמן בין שני הסבבים, כדי לתקן את הליקויים שהתגלו בסבב הראשון כך שיהיו מתוקנים לפני הסבב השני.
- 1.6.4.12 הגדרת שלבים בתהליך העברת כל יישום לסביבת הייצור.
- 1.6.4.13 פירוט תהליכי הדרכה והטמעה. יוגדרו – לוחות הזמנים, פריסת השירותים, סוגי הקורסים המוצעים ותכולתם.
- 1.6.4.14 הקמת מערך התייעוד כולל מדריכים למשתמשים.
- 1.6.5 הקמת סביבת פיתוח ובדיקות
- 1.6.5.1 הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתשמש לצורך שינויים ביישומים הבסיסיים ולפיתוח יישומים נוספים.
- 1.6.5.2 סביבות הפיתוח והבדיקות תופעלנה כחלק משלב הפיתוח. השלמת סביבת הבדיקות תבוצע עד תום שלב האיפיון המפורט.
- 1.6.5.3 סביבות הפיתוח והבדיקות תוקמנה על-גבי סביבה התואמת את התשתית המוצעת ותופעל באופן מלא בסביבת ענן.
- 1.6.5.4 סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה את כל המידע המצוי ביישומים הבסיסיים והיישומים הנוספים (ככל ויהיו רלוונטיים), ויכילו נתונים המאפשרים דימוי מלא של הפעלת המערכת.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 1.6.5.5 סביבות הפיתוח והבדיקות יכילו, לכל הפחות, יכולות ותכונות זהות לתכונות התשתית המוצעת להן מחויב הספק במסגרת הסכם זה.
- 1.6.5.6 סביבות הפיתוח והבדיקות תאפשרנה העברה מסודרת של יישום בין הסביבות.
- 1.6.5.7 סביבות הפיתוח והבדיקות תהינה זמינות לרשות המזמין לצורך ביצוע בדיקות במהלך שלב הפיתוח.
- 1.6.6 אינטגרציה של היישום הבסיסי מול שאר מערכות המזמין.
- 1.6.7 הגדרת ופיתוח מנגנון הזדהות לתשתית המוצעת לרבות הגדרות שתנוהלנה ב-Azure Active Directory של המזמין (Account Federation) וכן רמות הרשאה עבור חיבור משתמשים חיצוניים. מנגנון Azure Active Directory יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-Azure Active Directory, ו-Single Sign-On – SSO, למשתמשים המקושרים לרשת המזמין.
- 1.6.8 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת לבסיסי נתונים שיישמרו על ידי המזמין מחוץ לתשתיות ספק תשתית ה-CRM, באופן שיאפשר למזמין גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת במקרים שבהם לא תהיה זמינה או עם סיום ההתקשרות.
- 1.6.9 הצגת אב טיפוס (Prototype)
- 1.6.9.1 הספק יידרש להציג למזמין אבי טיפוס של כל יישום במהלך שלבי פיתוח השונים.
- 1.6.9.2 מועדי הצגת אבי הטיפוס ייקבע במסגרת האפיון המאושר.
- 1.6.10 ביצוע בדיקות מסירה (SAT)
- 1.6.10.1 בתום שלב הפיתוח, יבצע הספק את בדיקות המסירה, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת.
- 1.6.10.2 במסגרת בדיקות המסירה, על הספק לבדוק את עמידת היישום הרלוונטי בכלל דרישות ההסכם, האפיון המאושר ותוכנית העבודה.
- 1.6.10.3 על הספק לכלול בדיקות פונקציונאליות שיכללו בין היתר את הבדיקות הבאות:
- 1.6.10.3.1 אינטגרציה בין היישום למערכות המשיקות.
- 1.6.10.3.2 הפעלת כלל הממשקים בין היישומים ובין למערכות המשיקות.
- 1.6.10.3.3 ממשק ליישומים אחרים במערכת – אם יידרש ממשק בין היישומים במסגרת האפיון המאושר, יכללו בדיקות המסירה גם בדיקה של הממשקים ליישומים אלה (גם אם בוצעו עבורם בדיקות בעבר).
- 1.6.10.3.4 השלמת תהליך ההסבה ותקינות המידע המוסב.
- 1.6.10.3.5 מוכנות היישום להפעלה, תפעול ותחזוקה.
- 1.6.10.3.6 מוכנות סביבת הבדיקות והפיתוח.
- 1.6.10.4 עריכת מבדקי המסירה תבוצע על-ידי צוות משותף של הספק ושל המזמין.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

1.6.11 מבדקי קבלה

- 1.6.11.1 המזמין יבצע בדיקות קבלה בנוסף לבדיקות המסירה הנ"ל.
- 1.6.11.2 אם יישום בסיסי לא יעמוד בבדיקות הקבלה שיבוצעו על ידי המזמין, תינתן לספק ארכה של 14 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת בדיקות מסירה וקבלה חוזרות.
- 1.6.11.3 מבדקי הקבלה יכללו שני סבבים של מבדקי חוסן מטעם המזמין. לספק תינתן ארכה של שבועיים בין סבב לסבב לצורך תיקון ליקויים שהתגלו.
- 1.6.11.4 כל עוד לא תוקנו הליקויים שהתגלו במבדקי החוסן, לא יינתן אישור השלמה לספק.

1.6.12 ביצוע תהליך הטמעה והדרכה

- 1.6.12.1 על הספק לספק הדרכות רשמיות הרלוונטיות לתשתית המוצעת מטעם היצרן, כחלק מהשירותים הבסיסיים.
- 1.6.12.2 במסגרת זו, יסופקו:
 - 1.6.12.2.1 לפחות 2 קורסים של 5 ימים כל אחד, עבור 2 נציגים מטעם המזמין בכל קורס. 2 הקורסים יהיו שונים אחד מהשני. בסיומו של כל קורס תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן.
 - 1.6.12.2.2 תהליכי הדרכה פרונטאלית לנציגי המזמין במשרדי המזמין (ת"א וירושלים) בהיקף של 10 ימי עבודה מלאים. הקצאת ימי ההדרכה תבוצע על ידי המזמין.
 - 1.6.12.2.3 על הספק לבנות קורס מתאים למשתמשים כולל מצגות ותרגילים שיימסר למזמין.
 - 1.6.12.2.4 10 ימי הטמעה פרטנית למשתמשים.

1.6.13 תיעוד

- 1.6.13.1 הספק נדרש להעביר לידי המזמין תיעוד מלא של שלב ההקמה. מסירת התיעוד תהווה תנאי לקבלת אישור השלמה.
- 1.6.13.2 התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:
 - 1.6.13.2.1 הוראות התקנה ושימוש.
 - 1.6.13.2.2 הגדרות.
 - 1.6.13.2.3 כל מסמכי האפיון המאושר (על עדכוניו).
 - 1.6.13.2.4 פירוט כלל בדיקות המסירה שבוצעו ותוצאותיהן.
 - 1.6.13.2.5 כולל תיעוד של כל התהליכים (כולל מסכים) והפעלתם.
 - 1.6.13.2.6 ספרות הדרכה בעברית ליישומים לפי סוגי המשתמשים השונים.
 - 1.6.13.2.7 תיעוד מערך ההרשאות, הגדרת משתמשים, לרבות תהליך הגדרתם.
 - 1.6.13.2.8 תיעוד כלל הרכיבים שנמסרים לשימוש מנהל המערכת בבנק ישראל.
 - 1.6.13.2.9 תוכנית ניהול האיכות ודוחות הדיווח השוטפים.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

1.6.13.2.10 מפת סיכונים.

1.6.13.2.11 תיעוד קוד המקור של הפיתוח שבוצע עבור בנק ישראל.

1.6.13.3 הספק אחראי לקבל את אישור המזמין לתכולת התיעוד.

1.6.13.4 התיעוד יוגש במדיה מגנטית מתאימה, שתאושר על ידי המזמין.

1.6.14 הוראות כלליות לשלב הפיתוח

1.6.14.1 את שלב הפיתוח ילווה צוות הפיתוח מטעם הספק, כפי שהוצג על ידי הספק במסגרת תוכנית העבודה המאושרת, ולפחות מנהל הפרויקט והארכיטקט מטעם היצרן בהקפי ההעסקה המפורטים, וזאת ללא תשלום נוסף.

1.6.14.2 המזמין יקיים דיוני סטטוס שבועיים עם הספק במהלך תקופת הפיתוח. על מנהל הפרויקט מטעם הספק לקחת חלק בדיונים אלה. בדיונים יוצג סטטוס ההתקדמות של תהליך הפיתוח, פערים יחסית לתוכנית העבודה ודרכים להתמודדות עם סיכונים וצמצום פערים.

1.6.14.3 על הספק לעמוד במהלך תקופת ההקמה בכל דרישות אבטחת המידע.

1.6.15 אישור השלמה

1.6.15.1 עם השלמת תהליך הפיתוח וההטמעה ליישום הבסיסי, כמפורט לעיל, יגיש הספק בקשה לקבלת אישור השלמה.

1.6.15.2 המזמין יבדוק את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם, האפיון המפורט ותוכנית העבודה, לרבות התוספות והשינויים שנעשו בשלב הפיתוח ונכללו בתכולת הפרויקט.

1.6.15.3 ככל שהיישום הבסיסי לא יעמוד בבדיקה שבוצעה, תינתן לספק ארכה של 7 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו ועריכת בדיקות חוזרות. המזמין רשאי לדרוש מהספק לבצע השלמות או למסור הבהרות. אי עמידה בבדיקות החוזרות תהווה עיכוב המזכה את המזמין בפיצוי מוסכם.

1.6.15.4 עם תום תיקון הבדיקות, יפיק המזמין לספק "אישור השלמה". אישור זה יהווה אישור להעברת היישום לסביבת הייצור וכן תנאי לתשלום האחרון של התמורה להקמה.

1.7 שירותי תפעול ותחזוקה

1.7.1 על הספק לספק שירותי תפעול ותחזוקה שוטפים למערכת.

1.7.2 שדרוג גרסאות

1.7.2.1 הספק נדרש לבצע שדרוג גרסאות של התשתית המוצעת ושל תוכנות צד ג' ששימשו לצורך תהליך הפיתוח של המערכת.

1.7.2.2 השדרוג יבוצע בהתאם למדיניות היצרן.

1.7.2.3 השדרוג יכלול עדכוני אבטחת מידע, עדכון הגדרות.

1.7.3 תקופת האחריות

1.7.3.1 עם קבלת אישור השלמה יעבור היישום לתקופת אחריות, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות.

1.7.3.2 במהלך תקופת האחריות תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום (לרבות שינויים ותוספות שבוצעו ע"י הספק, לבקשת המזמין)

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו, למעט אחריות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה של המזמין בניגוד להוראות הספק ו/או היצרן או לשינויים שיעשו על ידי המזמין שלא באמצעות הספק.

1.7.3.3 ככל שיבצע הספק שינויים במערכת, במהלך תקופת האחריות, תחול על הספק אחריות בלעדית לעידכון כל מסמכי התיעוד כפי שפורטו בסעיף 1.6.13 לעיל.

1.7.4 מוקד שירות

1.7.4.1 הספק יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.

1.7.4.2 המוקד יטפל בכל נושא הקשור להפעלת היישום, לרבות בנושאי כלי צד ג' ששולבו בפיתוח.

1.7.4.3 התמיכה במוקד השירות תכלול, בין היתר:

1.7.4.3.1 התקנות והגדרות.

1.7.4.3.2 שדרוג גרסאות.

1.7.4.3.3 טיפול בבעיות ותקלות.

1.7.4.3.4 תמיכה שוטפת במשתמשים בתפעול המערכת.

1.7.4.3.5 הדרכה שוטפת לנציגי המזמין.

1.7.4.4 במקרה הצורך תבוצע אסקלציה, על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.

1.7.4.5 פניות למוקד יבוצעו על ידי המוקד הטכני בבנק ישראל באמצעות טלפון, אתר Web או מייל.

1.7.4.6 המוקד יכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים.

1.7.4.7 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות הפעילות הרגילות (כמוגדר בסעיף ההגדרות במכרז). מעבר לשעות הפעילות יוגדר מוקד הודעות, שיאפשר מסירת הודעות על תקלות קריטיות.

1.7.4.8 זמני תגובה נדרשים בשעות הפעילות הרגילות:

1.7.4.8.1 זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 3 דקות.

1.7.4.8.2 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.

1.7.4.8.3 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.

1.7.4.9 אם זמן התגובה חורג משעות הפעילות הרגילות, יינתן מענה בתחילת יום העסקים הבא, באופן שמשך המענה המצטבר (ביום הפנייה וביום העסקים הבא) לא יעלה על המשך המקסימלי המוגדר לעיל.

1.7.4.10 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן). בסוף כל חודש יונפק למזמין דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות. תכולת הדו"ח תוגדר על ידי המזמין במסגרת תוכנית העבודה.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

1.8 אחסון המידע

- 1.8.1 כלל נתוני המערכת, לרבות מסמכים מצורפים, קבצי הקלטות ונתוני תהליכי הטיפול בפניות יישמרו בתשתית ה-CRM המוצעת, או בפתרון ענן ציבורי אחר העונה לדרישות להלן, ושיקושר לתשתית המוצעת ע"י הספק.
- 1.8.2 שמירת הנתונים תהיה מצטברת, לאורך זמן ולצמיתות. יחד עם זאת, המזמין שומר לעצמו את הזכות להורות על מחיקת מידע מהמערכת, בהתאם לנהלי המזמין, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 1.8.3 הספק יהיה אחראי להסבת המידע הקיים כיום במערכת ה-Dynamics הנוכחית הפועלת על גבי שרתי הבנק, וטעינתו לתשתית החדשה.
- 1.8.4 המידע שייאגר בסביבת הענן הציבורי יאוחסן אצל ספקי ענן, אשר תשתית הענן שלהם תעמוד בדרישות היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) לעניין זה כמו כן לדרישות אבטחת מידע במכרז זה, לרבות המפורט להלן:
- 1.8.4.1 שמירת המידע – אתרי השרתים בהם יישמר המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות שיאפשרו על-ידי המזמין. נכון להיום המדינות המאושרות הן - מדינות האיחוד האירופי, הממלכה המאוחדת, קנדה, שוויץ, איי פארו, גרנזי והאי מאן. היצרן יתחייב כי הנתונים שינוהלו ביישומים שיופעלו בעבור הבנק יוותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו למדינות אחרות. זאת, לרבות לצורכי גיבוי או במקרה של כשל באחד מהאתרים.
- 1.8.4.2 המידע יישמר בשני אתרים לפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי.
- 1.8.4.3 הספק יתחייב כי תשתית הענן תפעל ברמת שרידות של לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי.
- 1.8.4.4 עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של הבנק, היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור לבנק במסגרת הסכם זה ללא יכולת אחזור.
- 1.8.4.5 היצרן מתחייב לאפשר לבנק לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו.

1.9 גיבוי הנתונים

- 1.9.1 הספק מתחייב כי כל נתוני המערכת והגדרותיה יגובו באופן שוטף.
- 1.9.2 תדירות הגיבוי תהיה לפחות אחת ליום (להלן: נקודת גיבוי). הגיבויים ישמרו למשך 30 ימים.
- 1.9.3 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל נקודת גיבוי.
- 1.9.4 ניתן יהיה לשחזר את המידע השייך לבנק ברמת רשומה וגם ברמת כלל המערכת.
- 1.9.5 שיחזור מידע יוכל להתבצע ע"י משתמשי הבנק, ועל פי דרישת הבנק מהספק.
- 1.9.6 באחריות הספק לשמור עותק גיבוי יומי מחוץ לחצר היצרן, באופן שיאפשר טעינת המידע המנוהל במערכת למערכות הבנק, במקרים שבהם היצרן יהיה מנוע מלהמשיך לספק שירות לבנק.

1.10 טיפול בתקלות

- 1.10.1 הספק מחויב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן.
- 1.10.2 על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה.
- 1.10.3 משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם למפורט בטבלה הבאה:

דרגת חומרה	סוג תקלה	זמן תחילת טיפול מקסימאלי
1	תקלת שבר – תקלה הגורמת להשבתה של כלל המערכת.	עד ארבע (4) שעות בכל עת.
2	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות המערכת.	עד ארבע (4) שעות, במהלך שעות העבודה הרגילות.
3	תקלה רגילה – תקלה שאינה תקלת שבר ואינה דחופה.	עד תום יום העבודה העוקב ליום דיווח התקלה.

- 1.10.4 הספק יעביר למזמין דוחות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:
- 1.10.4.1 מידע על התקלות לתקופה - תאריך ושעת התקלה, הסיבה לתקלה, הטיפול שבוצע, הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.
- 1.10.4.2 מידע על כשירות כל מודול ורכיב במערכת, לרבות הממשקים למערכות חיצוניות ו/או נוספות.
- 1.10.5 הנחיות כלליות לשירותי התפעול והתחזוקה:
- 1.10.5.1 היקף שעות ההשבתה של המערכת לא יעלה על 10 שעות במצטבר לשנה.
- 1.10.5.2 הספק יודא כי פעולות התפעול והתחזוקה יבוצעו בהתאם להוראות היצרן, באופן שלא יביא להפרת האחריות של הספק או להפרת תנאי זכויות השימוש.
- 1.10.5.3 שירותי התפעול והתחזוקה יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק.
- 1.10.5.4 הספק יספק את שירותי התפעול והתחזוקה, באופן שיביא לעמידה מלאה בכל רמות השירות.
- 1.10.5.5 שירותי התפעול והתחזוקה יסופקו בהתאם להנחיות אבטחת המידע.

1.11 הצוות מטעם הספק

- 1.11.1 לצורך מתן השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן: "צוות הספק").
- 1.11.2 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

1.11.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, חברי צוות הספק שיועסקו בפרויקט יידרשו לעמוד בדרישות ההכשרה המינימליות שיפורטו להלן וכן בדרישות המינימום להיקפי ההעסקה, בהתאם למפורט להלן (ייקראו יחד להלן: "הצוות הבסיסי"):

תפקיד	דרישות סף	שנות ניסיון	שנות ניסיון בתשתית המוצעת	תקופת ההקמה	תקופת התפעול והתחזוקה
מנהל הפרויקט	בהתאם למכרז לדרישות			לפחות 120 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
ארכיטקט היצרן	בהתאם למכרז לדרישות			לפחות 50 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
מומחה CRM	הסמכה בתשתית ה-CRM המוצעת. ניסיון בהובלת 3 פרויקטים שפותחו בתשתית המוצעת במתכונת SAAS	10	3	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מפתח CRM	הסמכה בתשתית ה-CRM המוצעת. ניסיון כחלק מצוות פיתוח של 3 פרויקטים שפותחו בתשתית המוצעת במתכונת SAAS	5	2	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מטמיע	ניסיון בהטמעת מערכת שפותחה על גבי התשתית המוצעת אצל לפחות 3 לקוחות	2	1	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מנתח מערכות	הסמכה בתחום ניתוח מערכות בהיקף של 400 שעות לכל הפחות. ניסיון בניית מערכת שפותחה על גבי	5	2	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

תקופת התפעול והתחזוקה	תקופת ההקמה	שנות ניסיון בתשתית המוצעת	שנות ניסיון	דרישות סף	תפקיד
				התשתית המוצעת אצל לפחות 3 לקוחות	
בהתאם לצורך	בהתאם לצורך	1	2	ניסיון בביצוע בדיקות למערכת שפותחה על גבי התשתית המוצעת אצל לפחות 3 לקוחות	איש QA
בהתאם לצורך	בהתאם לצורך	3	10	הסמכת CISSP. ניסיון בתכנון ומימוש פתרונות הגנה לתשתיות ענן אצל לפחות 10 לקוחות. ניסיון מימוש פתרונות אבטחת מידע בתשתית המוצעת אצל לפחות 3 לקוחות.	מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר

1.11.4 הארכיטקט מטעם היצרן יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

1.11.4.1 מועסק, בהעסקה ישירה, ע"י היצרן (כשכיר או פרי לאנס).

1.11.4.2 בעל ניסיון של מעל ל-5 שנים עם פלטפורמת ה-CRM המוצעת.

1.11.4.3 מוסמך כארכיטקט מטעם היצרן, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר.

1.11.4.4 בעל ניסיון בליווי לפחות 2 פרויקטים, בהיקפי פיתוח דומים או גדולים יותר.

1.11.5 למען הסר ספק, אין בדרישת המזמין להצגת צוות הספק והיקפי המשרה של הצוות הבסיסי כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נושא ההתקשרות, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.

1.11.6 אופן אישור חברי צוות הספק

1.11.6.1 הספק מתחייב להמציא לידי המזמין את כל המסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת אנשי הצוות בדרישות.

1.11.6.2 המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להציג 3 מועמדים לכל תפקיד (למעט לעניין מנהל הפרויקט, אשר יוצג במסגרת המכרז).

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 1.11.6.3 המועמדים ירואיינו על ידי נציג המזמין כתנאי לתחילת עבודתם בפרויקט. למזמין תהיה זכות וטו למניעת העסקת מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.
- 1.11.6.4 המועמדים יידרשו לקבל אישור מוקדם מיחידת הביטחון, בטרם תחילת פעילותם.
- 1.11.7 דרישות נוספות לצוות הספק
- 1.11.7.1 הספק מתחייב כי צוות הספק יעמוד בכל הדרישות הנכללות בדרישות אבטחת המידע.
- 1.11.7.2 הספק יוכל להיעזר בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבלן משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת. במקרה כזה, החברה תכלול בהסכם עם קבלן המשנה את כל הנושאים הנדרשים בתקנה 15(א)(2)(ז) לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.

1.12 מנגנון היפרדות מהספק

- 1.12.1 הספק נדרש להכין תוכנית היפרדות, שמטרתה לקבוע נהלים למקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא וזאת בתוך 180 ימים מתחילת ההתקשרות.
- 1.12.2 מטרת תוכנית ההיפרדות היא להבטיח המשכיות עסקית של פעילות המערכת במצב שבו הספק יפסיק את פעילותו, מכל סיבה שהיא.
- 1.12.3 תכנית ההיפרדות תכלול לפחות את הנושאים הבאים :
- 1.12.3.1 תכנית פעולה להעברת האחריות על תחזוקת המערכות לידי המזמין או מי מטעמו (לרבות ספק חלופי).
- 1.12.3.2 הגדרת צוות ייעודי לצורך ניהול והפעלת תכנית ההיפרדות.
- 1.12.3.3 פירוט הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה. על הסכמים אלה לכלול את תנאי השירות ומנגנון תמורה.
- 1.12.3.4 העברת כל מסמכי התייעוד עדכניים כפי שפורטו בסעיף 1.6.13 לעיל.
- 1.12.3.5 תכנית להדרכה ולהכשרה של כוח אדם מקצועי של המזמין.
- 1.12.3.6 אפשרות להעברת כוח אדם מטעם צוות הספק (או קבלני משנה מטעמו) להעסקה ישירה על ידי הספק החלופי, המזמין או מי מטעמו.
- 1.12.3.7 תכנית למחיקת המידע הקשור לפרויקט אשר בידי הספק או מי מטעמו.
- 1.12.4 גיבוי המידע שאצל היצרן לבנק ישראל
- 1.12.4.1 יבוצע גיבוי מלא של הנתונים ויועבר לבנק ישראל.
- 1.12.4.2 הגיבוי יהיה בפורמט סטנדרטי בתיאום עם בנק ישראל (ללא הצפנה).
- 1.12.5 היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור למזמין במסגרת הסכם זה עם תום ההפרדות ללא יכולת אחזור.
- 1.12.6 מחיקת מידע כזו תבוא רק לאחר אישור המזמין
- 1.12.6.1 על הספק להציג הוכחות לכך שהמידע הושמד (רישומים ודוחות רלוונטיים).

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

1.12.6.2 במידה והמידע הוצפן – על הספק להציג הוכחות לביטול (Revoke) מפתחות ההצפנה ומחיקתם.

1.12.7 בתקופת ההיפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי ההסכם ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב.

1.13 שירותים אופציונאליים

1.13.1 כללי

1.13.1.1 מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, המזמין יוכל לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים שהספק/היצרן מציע במסגרת שרותי הענן.

1.13.1.2 יובהר כי המזמין יוכל לממש את השירותים האופציונאליים במלואם או בחלקם, או לא לממש כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.

1.13.1.3 עבור מימוש שירותים אלה יהיה הספק זכאי לתמורה נפרדת.

1.13.2 שירותים מקצועיים נוספים

1.13.2.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק שירותים מקצועיים נוספים במסגרת בנק שעות, שיכללו בין היתר, מענה לשירותים הבאים:

1.13.2.1.1 שירותי פיתוח של יישומים נוספים על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.

1.13.2.1.2 שינויים ביישום הבסיסי.

1.13.2.1.3 שירותים נוספים בכל הנושאים הרלוונטיים.

1.13.2.2 לצורך מתן שירותים אלה, הספק נדרש לספק אנשי מקצוע שיעמדו בדרישות שפורטו בסעיף 1.11 לעיל.

1.13.2.3 יובהר, כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וכי הוא אינו מחויב להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

1.14 העסקת הארכיטקט מטעם היצרן לתקופה נוספת

המזמין יוכל לרכוש שירותים נוספים מהארכיטקט מטעם היצרן, העומד בדרישות סעיף 1.11.4 לעיל, לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההקמה, כנדרש בסעיף 1.13.2 לעיל.

1.15 שירותי הדרכה נוספים

1.15.1 המזמין יוכל לרכוש שירותי הדרכות נוספות, מעבר למפורט בסעיף 1.6.12 לעיל.

1.15.2 ההדרכות יהיו הדרכות רשמיות מטעם היצרן.

2. דרישות פונקציונאליות ותהליכים עסקיים מרכזיים מערכת פניות הציבור בענן

הפיקוח על הבנקים מברר את פניות הציבור (תלונות ובקשות לקבלת מידע) מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, באמצעות יחידה ייעודית – היחידה לפניות הציבור.

היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים עוסקת בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה אל הפיקוח בקשר לעסקיו עם התאגידים הבנקאיים (הבנקים וחברות כרטיסי האשראי).

נוסף על כך היחידה משמשת "צינור" שדרכו מידע מהציבור עובר לגורמים הרלוונטיים בבנק ישראל בכלל ובפיקוח על הבנקים בפרט. על יסוד מידע זה (בין היתר) הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד בנקאי מסוים והן במערכת הבנקאית כולה – מטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים בדיקות ועורך פעולות הסברה.

הפניות מתקבלות במגוון ערוצים: טופס תלונה מאתר בנק ישראל, דואר אלקטרוני, טלפון, מכתב, פקס וכיו"ב (בעתיד מתוכנן גם צ'אט).

כיום בירור הפניות מתבצע באמצעות מערכת CRM (MICROSOFT DYNAMICS CRM ON PREMISES גרסה 2011) ייעודית לניהול המידע וההתכתבות עם הפונים והתאגידים הבנקאיים. המערכת עלתה לאוויר בתחילת שנת 2014.

היחידה מבקשת ליישם פתרון טכנולוגי כולל בשיטת SOFTWARE AS A SERVICE, של מערכת CRM בענן, לניהול, טיפול והתכתבות בפניות ציבור ותהליכי עבודה נוספים ביחידה הנערכים עם גורמים פנימיים, תאגידים בנקאיים וצדדים נוספים. המערכת תעמוד בדרישות אבטחת המידע של בנק ישראל וכן תעמוד בסטנדרטים גבוהים של ידידותיות, נוחות ואיכות.

2.1 הגדרות

2.1.1 "פנייה" – כל אינטראקציה מהפונה ליחידה לפניות הציבור בכתב (בכל אמצעי התקשורת) או בטלפון. (פניות אלה ינותבו לתיקי הפונים).

2.1.2 "תהליך" – מסלול טיפול בפונה או בנושא בנקאי. (כיום כל תהליך מרוכז בתוך תיק עם מספר ושם פרטי ושם משפחה של הפונה).

2.2 כללי

2.2.1 במערכת ישתמשו עובדי בנק ישראל ובחלקה גם משתמשים מתוך התאגידים הבנקאיים. כמו כן, הציבור יוכל לשלוח פניות למערכת (בערוצים שונים) וכן לבדוק את סטאטוס הטיפול בפנייתו. המערכת תאפשר, בין היתר:

- ניהול כל התהליכים.
- מסכי חיפוש.
- קבלת פניות מכל הערוצים האפשריים (כגון: טופס אינטרנטי, פקס, מייל, דואר ישראל וכיו'), פתיחת תיקים וניהולם.
- עדכון מידע בתיקים ואפשרות לקישור בין תיקים.
- הוספת צרופות במגוון פורמטים גם באמצעות גרירה של מסמכים, מיילים וכד'.
- שליחת מכתבים, מיילים ו-SMS, לרבות נוסחים סטנדרנטיים.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- התכתבויות וצירוף מסמכים עם התאגידים הבנקאיים.
 - התראות ובקורות.
 - DASHBOARDS שונים.
 - הפקת דוחות שונים אודות תהליכים במערכת בחתכים שונים (כגון: תקופה, נושא, מטפל בתיק וכו').
 - צפייה והדפסה של כל המסמכים בתיק, צפייה והדפסה של מסמכים ספציפיים.
 - הצגת סטטוס הטיפול בתיק לפונה.
- 2.2.2 יובהר כי כל הדרישות בפרק זה הינן בגדר דרישות סף מהמערכת שתסופק, והמזמין לא יאשר את השלמת מבדקי הקבלה למערכת ללא עמידה בכל הדרישות המפורטות להלן.
- 2.3 **משתמשי המערכת**
המערכת תשרת את עובדי בנק ישראל ותאפשר התקשורת רציפה מול כל התאגידים בנקאיים וגופים נוספים כפי שיוגדרו.
- 2.4 **הסבת נתונים**
- 2.4.1 כתנאי מקדים להעלאת המערכת החדשה יהיה על הספק לבצע הסבת נתונים מלאה מהמערכת הקיימת. מערכת ה-CRM הקיימת מכילה כיום כ- 150,000 תיקים כאשר כל תיק יכול לכלול מספר מסלולי התכתבות (לקוח, בנק אחד או יותר וכו'). בתיקים אלו קיימים כ- 750,000 מסמכים מסוגים שונים. בכל רגע נתון יש כ- 800 תיקים פתוחים בשלבי טיפול שונים, ובנוסף יש כ- 500 פניות שממתינות לניתוב לתיק כלשהו. **יודגש כי עלות הסבת הנתונים מהמערכת הקיימת למערכת החדשה תכלול בעלות פיתוח המערכת.**
- 2.4.2 המערכת תאפשר גישה לתהליכים שיוסבו מהמערכת הקיימת, לרבות צפייה, עדכונים ושימושיות בנתונים המוסבים כפי שיתאפשר בתיקים חדשים.
- 2.5 **קבלת פניות במגוון ערוצים וקליטתן למערכת**
המערכת שתוקם תאפשר את היכולות הבאות:
- 2.5.1 קבלת פניה מלקוח בערוצים שונים: פקס, מייל, טופס אינטרנטי, דואר ישראל, SMS, מובייל וציאט.
- 2.5.2 קליטת הפניות למערכת.
- 2.5.3 סריקה, קליטה וניתוב של מכתבים, מסמכים וקבצים.
- 2.5.4 אפשרות קיבוץ מספר פניות לפניה אחת ושיוכה לתיק.
- 2.5.5 אפשרות להעתקת מידע מתוך מסמכים.
- 2.5.6 אפשרות תיוג של כל מסמך בהתאם לרשימת בחירה והוספה ידנית (כדוגמא: דף חשבון, יפוי כוח, מסמך רפואי וכו').
- 2.5.7 אפשרות גרירת אי מיילים ומסמכים לתוך המערכת, ומהמערכת לדואר האלקטרוני.
- 2.5.8 המערכת תתמוך בהתכתבות עם הפונה (או מיופי הכוח מטעמו או עם שניהם), וזאת מתחילת התהליך, במהלכו וגם לאחר סיום התהליך.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 2.6 **טופס הגשת פנייה ראשונה ופניות נוספות**
- 2.6.1 המערכת תתמוך ביצירה וקליטה של מגוון טפסים חכמים, בשפות שונות, בשלבים שונים של התהליך.
- 2.6.2 הטופס יכיל שאלות למענה, יכולות ניתוב והשלמת תשובות אוטומטיות על פי נוסחים קבועים מראש.
- 2.6.3 המערכת תאפשר לפונה לצרף מידע וקבצים נוספים בתהליך קיים, וכן התכתבויות נוספות עם הפונה.
- 2.7 **ניתוב**
- 2.7.1 כלל הפניות שיקלטו למערכת ינותבו למסלולי טיפול שונים/ לגורמי אחריות שונים ביחידה ומחוצה לה כפי שיוגדרו (כגון: התאגידים הבנקאיים).
- 2.7.2 הניתוב יהיה ניתן לביצוע אוטומטי לפי כללים עסקיים או ידניים (הן בין העובדים ביחידה והן לתאגידים הבנקאיים).
- 2.7.3 בנוסף המערכת תתמוך בניתוב וניהול תורים לפי לוגיקה שתקבע באיפיון.
- 2.8 **ניהול תהליכים הכוללים התכתבות עם לקוחות**
- המערכת תתמוך בתהליכי העבודה וההתכתבויות של היחידה עם הציבור (פונים), כמפורט להלן:
- 2.8.1 **תהליך טיפול בפנייה לבירור מידע**
- 2.8.1.1 לקוח פונה בשאלה ובקשה לקבלת מידע, הפנייה מנותבת לנציג / לתור.
- 2.8.1.2 התהליך יכול לכלול התייעצויות של עובד היחידה בתוך / מחוץ ליחידה לרבות פנייה לתאגידים בנקאיים וקבלת התייחסות מצידם.
- 2.8.1.3 בתום התהליך תשלח תשובה סופית לפונה.
- 2.8.1.4 לתהליך יצורפו מסמכים נוספים מהפונה וכן ייתכנו מספר התכתבויות עם הפונה בערוצים שונים, לרבות מעבר מערוץ לערוץ, אשר יצורפו לתהליך.
- 2.8.2 **תהליך טיפול בתלונה**
- 2.8.2.1 לקוח פונה בתלונה על תאגיד בנקאי. התלונה מנותבת לנציג / לתור.
- 2.8.2.2 התהליך יכול לכלול התייעצויות בתוך / מחוץ ליחידה וכן משלוח קבצים, מכתבים ומידע לתאגיד הבנקאי (או למספר תאגידים בנקאיים) וקבלת קבצים, מסמכים ומידע בחזרה מספר פעמים.
- 2.8.2.3 לתיק יצורפו מסמכים נוספים מהפונה או מהתאגיד הבנקאי או מגורמים נוספים וכן ייתכנו מספר התכתבויות בערוצים שונים לרבות מעבר מערוץ לערוץ, אשר יצורפו לתהליך.
- 2.8.2.4 ההתכתבויות יסווגו בהתאם לקטגוריות כגון: פנייה ראשונה לתאגיד הבנקאי, תשובת התאגיד הבנקאי לפניה ראשונה, בירור נוסף, התייחסות לבירור הנוסף, עמדה לביצוע, ערעור על עמדת היחידה ועוד.

- 2.8.3 **תהליך טיפול באמצעות העברת התלונה למיצוי הליכים בתאגיד הבנקאי (מצ"ה)**
- 2.8.3.1 תהליך אוטומטי שבו פניה של לקוח מתוויגת במערכת ומועברת למענה ישירות על ידי תאגיד בנקאי.
- 2.8.3.2 בתהליך נשלחת ללקוח תשובה סטנדרטית על ידי המערכת אודות הטיפול וההפנייה לתאגיד ספציפי וכן התלונה נשלחת לבנק למענה.
- 2.8.3.3 בכל מסלול התכתבות ניתן יהיה לכלול תשובה סטנדרטית הניתנת לעריכה ומסמכים נוספים וכן התכתבויות נוספות.
- 2.8.3.4 בעת ההפנייה של התלונה לטיפול התאגיד הבנקאי ניתן יהיה לדרוש קבלת עותק של תשובת התאגיד הבנקאי ללקוח על פי כללים עסקיים שיקבעו או באופן ידני.
- 2.8.3.5 המערכת תעקוב אחר אישור התאגיד הבנקאי על סגירת התהליך מול הלקוח ועל קבלת העתק תשובת התאגיד הבנקאי כאמור בסעיף 2.8.3.4.
- 2.8.4 **תהליך טיפול באמצעות העברת הפניה / התלונה לגורם אחר**
- 2.8.4.1 תהליך העברת התלונות או הפניות לטיפול של גורם אחר בבנק ישראל ומחוץ לבנק ישראל באופן ידידותי ומהיר.
- 2.8.4.2 בניתוב הפניות תהיה אפשרות לצרף מסמכים, קבצים ומכתבים. כמו כן, תהיה אפשרות להשיב לפונה ולגורם אליו הפניה הועברה באמצעות תשובה סטנדרטית אותה ניתן יהיה לערוך בטרם שליחתה.
- 2.8.5 **תהליך טיפול בפניות בנושא חשבונות מוגבלים (תמחור אופציונאלי נוסף)**
- 2.8.5.1 כל התכונות שפורטו בתהליכים של טיפול בפניה לביורר מידע וטיפול בתלונה יהיו קיימות גם בתהליך של טיפול בפניות בנושא חשבונות מוגבלים בהתאמות נדרשות שיקבעו במסגרת האפיון המפורט כגון: דוחות ספציפיים, רמת SLA שונה ונפרדת, התכתבות עם לקוח עם אפשרות להוספת צרופות, הוספת טופס פנייה ייעודי וכו'.
- 2.8.5.2 לתהליך טיפול זה יש צורך בהקמה של מספר מסכים בודדים ייעודיים לצורך הצגת מידע על הגבלות כגון: מסך חיפוש, מסך הצגת תמונת מצב הגבלות, מכתבים שנשלחו ללקוח בנושא הגבלות (הן אוטומטיים והן ידניים) וכו'.
- 2.8.5.3 חלק מהמידע שיוצג לעובדי היחידה במסכים אלו יתבסס על מידע שקיים במערכות אחרות שקיימות בבנק ישראל.
- 2.8.5.4 בתהליך זה יהיה ניתן להתכתב עם תאגידים בנקאיים באופן דומה לתהליך הטיפול בתלונה וההתכתבות תשוויד לטיפול בתהליך הפנייה של לקוחות וחשבונות מוגבלים.
- 2.8.5.5 ניתן יהיה לקיים תכתובת מול גורמים חוץ בנקאיים מתוך התיק וההתכתבות תשוויד לתיק הפניה של הלקוח הספציפי, לרבות קליטה ושיוך של המענה של אותו גורם לתיק הפונה (למשל תכתובת מול איש קשר בהוצאה לפועל באמצעות דואר אלקטרוני שישלח מתוך המערכת).
- 2.8.5.6 הפקת מכתבים על פי נוסחים סטנדרטיים (תבניות) הניתנים לעריכה וכן הפקת מכתבים עם מלל חופשי (ללא נוסח סטנדרטי).

2.9 תהליכי טיפול בנושא מערכת

- 2.9.1 המערכת תתמוך בתהליך שבו יש התכתבות עם תאגיד בנקאי, או עם מספר תאגידים בנקאיים באותה הסוגייה.
- 2.9.2 בדרך כלל בתהליכים אלה אין התכתבות עם לקוח.
- 2.9.3 יש צורך בתיוגם במערכת בצורה שונה הניתנת לזיהוי שליפה. בנוסף לנומרטור מפתח הזיהוי של התהליך הוא לפי נושא ותאגיד בנקאי ולא לפי זיהוי לקוח.
- 2.9.4 בתהליך מתבצעת קבלה ושליחה של מסמכים, מכתבים וקבצים עם התאגידים הבנקאיים וכן התייעצות עם גורמים שונים.

2.10 תהליכי טיפול בבקרה על איכות טיפול נציבות תלונות הציבור בתאגידים (ללא לקוח)

- 2.10.1 בתהליך זה היחידה פונה לתאגידים הבנקאיים ומבקשת מהם לשלוח ליחידה מסמכים רבים (תיקים בהם הם טיפלו בתקופה מסויימת).
- 2.10.2 בתהליכים אלה אין התכתבות עם לקוח.
- 2.10.3 יש צורך בתיוגם במערכת בצורה שונה הניתנת לזיהוי שליפה. בנוסף לנומרטור מפתח הזיהוי של התהליך הוא לפי שם התאגיד הבנקאי ושנת הבקרה ולא לפי זיהוי לקוח.
- 2.10.4 בתהליך מתבצעת קבלה ושליחה של מסמכים, מכתבים וקבצים עם התאגידים הבנקאיים וכן התייעצות עם גורמים שונים.

2.11 תהליכי טיפול בנושא אכיפה

- 2.11.1 בתהליך זה מתבצעת פניה לתאגיד בנקאי או למספר תאגידים בנקאיים באותה הסוגייה.
- 2.11.2 בדרך כלל בתהליכים אלה אין התכתבות עם לקוח.
- 2.11.3 יש צורך בתיוגם במערכת בצורה שונה הניתנת לזיהוי שליפה. בנוסף לנומרטור מפתח הזיהוי של התהליך הוא לפי נושא ותאגיד בנקאי ולא לפי זיהוי לקוח.
- 2.11.4 בתהליך מתבצעת קבלה ושליחה של מסמכים, מכתבים וקבצים עם התאגידים הבנקאיים וכן התייעצות עם גורמים שונים.
- 2.11.5 בנוסף, בתהליך זה המערכת תתמוך גם ביצירת מכתב אחד שישלח לכל התאגידים הבנקאיים הרלוונטיים תוך הוספת פרטים טכניים לכל מכתב (כגון: שם התאגיד הבנקאי, שם הנמען, תפקיד, מספר של התהליך, תאריך, נושא התיק וכו'). כמו כן, כל מכתב יהיה ניתן לעריכה.
- 2.11.6 המערכת תתמוך בהערכת מידע מתשובות הבנקים ושיתלתם באופן מרוכז בדוח התכתבות של התהליך.

2.12 דרישות כלליות

- 2.12.1 תהליך טיפול מסוג מסויים יוכל להיות מועבר על ידי עובדי היחידה לתהליך טיפול אחר (כך לדוגמא תיק שסווג כפניה לקבלת מידע יוכל להיות מועבר לתיק תלונה).
- 2.12.2 המערכת תתמוך ביצירת קישור בין תיקים.
- 2.12.3 אפשרות גרירה והעתקה של מסמכים מהרשת הפנימית לכל תהליך (הדואר האלקטרוני, ספריות ברשת הפנימית) ולהיפך.

- 2.12.4 אפשרות לערוך את מסמכי הלקוח לפני שליחה לתאגיד הבנקאי כגון: הסתרת פרטים במכתב מפאת פרטיות.
- 2.12.5 ניתן יהיה לפתוח מחדש תהליך לאחר סגירתו בכפוף לכללים עסקיים שיוגדרו באופן.
- 2.12.6 בכל תהליך טיפול ייתכנו מספר התכתבויות בערוצים שונים לרבות מעבר מערוץ לערוץ, אשר יצורפו לתהליך ("Omnichannel").
- 2.12.7 סיווג תהליכים: יש צורך לסווג כל תהליך הן ברמה כללית של סוג התהליך (תלונה, בקשה, פניה לקבלת מידע, מערכת, בקרה ואכיפה) והן ברמה ספציפית: נושא בנקאי (רמה 1 ורמה 2), סכום ההחזר הכספי, ממצא בתיק (תלונה מוצדקת, לא מוצדקת וכו'), אופן טיפול התאגיד הבנקאי בתיק (תקין, לקוי, טוב וכו'), תאריך פתיחת התהליך, תאריך סגירה, שם המברר ביחידה וכו'. הסיווג יעשה מתוך רשימות בחירה הניתנות לעריכה (על-ידי מנהל המערכת) וניתן יהיה להוציא דוחות בהתבסס על הסיווגים.
- 2.12.8 ניתן יהיה להעתיק מידע מתשובות התאגידים הבנקאיים ולשתול אותם במכתבים של היחידה לפונים.
- 2.12.9 בסיום טיפול בתהליך תשלח אינדיקציה לתאגיד הבנקאי הרלוונטי אודות סיום הטיפול, לרבות דוח מסכם.
- 2.12.10 לכל תהליך ניתן יהיה לקבוע תבניות לצורך התכתבות עם התאגידים הבנקאיים. בנוסף, לכל סוג תהליך (תלונה, פניה לקבלת מידע, מערכת, אכיפה, בקרה וכו') יקבעו תהליכי SLA והתראות במסגרת האפיון המפורט. בנוסף, ניתן יהיה להפיק דוחות מרוכזים שיצביעו על הסטאטוסים של התהליכים.
- 2.12.11 המערכת תתמוך בתהליכי אסקלציה ניהוליות, שליחת התראות ואפשרות להעברת התהליך לטיפול של גורם אחר ביחידה במקרים מסוימים. כך לדוגמה, תשלח התראה למנהל ביחידה, במקרה בו התאגיד הבנקאי מערער על עמדת המברר בתיק או שהפונה אינו שבע רצון מתשובת המברר. דוגמה נוספת היא שליחת התראה על-ידי מנהל לעובד בתיק מסוים. פעולות אלו יסומנו בתיקים וניתן יהיה לאתרם בדוחות.
- 2.13 התכתבות עם גורמים נוספים**
- 2.13.1 המערכת תאפשר התכתבות עם גורמים נוספים כגון: מבקר מדינה וגורמים חיצוניים שונים בקשר ללקוח עם קישור לתהליך מסויים. לדוגמה מסלולי התכתבות עם מבקר מדינה (מספר גורמים מטעמו) ביקורת פנימית, וחברי כנסת.
- 2.13.2 המערכת תתמוך בהגדרת כללים עסקיים להוצאת ההתכתבויות לכל גורם.
- 2.14 התכתבות עם תאגידים בנקאיים (משתמשי מערכת)**
- 2.14.1 המערכת תתמוך בהעברת פניות לטיפול לנציגי התאגידים הבנקאיים, לרבות מסמכים וקבצים מסוגים שונים.
- 2.14.2 נציג היחידה ישתמש בפלטפורמה של המערכת שתאפשר התכתבות עם תאגיד בנקאי לכתיבה חופשית וכן באמצעות שימוש בתבניות תוך התאמה ועריכה של תכנים.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 2.14.3 כל מסמך במערכת יהיה ניתן לתיג וסימון.
- 2.14.4 המערכת תתריע לבנק ישראל ולתאגיד הבנקאי על חריגה מזמני מענה (SLA).
- 2.14.5 התאגידים הבנקאיים יוכלו לבדוק ולראות את סטאטוס הטיפול בתהליכים שלהם (האם התיק פתוח / סגור, כיצד סווג הממצא בתיק וכו').
- 2.14.6 בנוסף לתאגידים הבנקאיים תהיה אפשרות להפיק דוח תיקים פתוחים מול בנק ישראל וכן תיקים שנסגרו לפי חתכים שונים (כגון: תאריך פתיחה, תאריך סגירה, ממצא בתלונה, אופן הטיפול וכו') וזאת לכל התיקים שקשורים לתאגיד הבנקאי הספציפי.
- 2.15 תבניות מענה**
- 2.15.1 בכל תהליך התכתבות יהיה שימוש בתבניות נוסחים מתוך מאגר וכן עריכה שלהן וכתובה חופשית.
- 2.15.2 התבניות יכילו כותרת עליונה וסמלי בנק ישראל וכן חתימה מותאמת אישית לפי כותב התשובה. בנוסף, בכל התכתבות ישתלו פרטים רלוונטים בהתאם לסוג ההתכתבות, כגון: שם הפונה, כתובת, תאריך המכתב, נושא, סימוכין, שם המברר, חתימה וכו'.
- 2.16 תיעוד שיחות טלפוניות**
- 2.16.1 המערכת תאפשר תיעוד על ידי עובד של שיחות טלפוניות שערך וקישורה לתהליך רלוונטי.
- 2.16.2 המערכת תאפשר צירוף קובץ הקלטת שיחה קיים וקישורו לתהליך טיפול.
- 2.17 אישורי קבלה ותזכורות יזומות הנשלחות מהמערכת**
- 2.17.1 המערכת תשלח באופן יזום "אישורי קבלה" ו-"הודעות תזכורת" ללקוחות ולתאגידים הבנקאיים על פי הגדרות של נוסחים שישלחו מידי תקופה קצובה.
- 2.17.2 המערכת תאפשר קביעת זמני התזכורות היזומות ושינוי המועדים והנוסחים ברמת כלל המערכת וכן ברמת תהליך ספציפי.
- 2.17.3 ניתן יהיה לשלוח תזכורות באמצעים מגוונים כגון: מכתבים, sms, מייל ועוד.
- 2.18 סגירת מסלול טיפול**
- 2.18.1 בתום הטיפול בכל תהליך ולצורך תיעוד, שליפה ועיון יקוטלג התהליך וייסגר במערכת.
- 2.18.2 תהליך הסגירה יהיה הפיך, קרי ניתן יהיה לפתוח תהליך שנסגר, ללא מגבלת זמן. תוך סימון הפעולה בתיק שיובהר כי הוא נפתח בשנית, ויתאפשר לבצע בו כל פעולה כמו שניתן בכל תיק אחר.
- 2.18.3 בעת הסגירה תשלח הודעה לתאגיד הבנקאי ולמטפל בבנק ישראל אודות סגירת התיק.
- 2.19 סיכום מידע בתהליך טיפול בלקוח**
- בכל תהליך יהיה דף מידע מרוכז / מסכם שיציג נתונים, תיוגים, שדות, אינטראקציות ותהליכים עיקריים בתיק באופן מרוכז אשר ניתן יהיה להדפסה ושליחה.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 2.20 היסטוריית פונה**
 למערכת תהיה יכולת להצגת מסך ריכוז מידע של הפונה הכולל נתונים רלוונטיים אודות תהליכי טיפול ומידע כרונולוגי אודות הפניות והתשובות שקיבל, ההתכתבויות הנוספות בתיק, סטאטוס תיקים פתוחים ומקושרים ומידע רלוונטי אחר אשר קיים במערכת אודות הפונה.
- 2.21 חיפוש במערכת**
 ניתן יהיה לבצע חיפוש למידע במערכת ("שאלות") לפי פרמטרים / קריטריונים שונים המוגדרים במערכת כגון: ת"ז, שם ושם משפחה, תיוגים, מספר תיק ועוד. כמו כן, ניתן יהיה לבצע חיפוש מתקדם לפי מלל חופשי או פרמטרים שיקבעו מראש.
- 2.22 ניהול תורים**
 המערכת תקלוט ותסדר את התהליכים בהתאם ל"תורים" שיוגדרו לטיפול לתפקידים שונים ובהתאם לדחיפויות ולמסלולי טיפול.
- 2.23 משלוח הודעות SMS**
- 2.23.1 המערכת תתמוך בשליחת SMS יזום ללקוח עם מלל חופשי, כמו גם בשליחת SMS אוטומטיים. התיעוד על שליחת ה-SMS ותוכן ההודעה יישמרו במערכת.
- 2.23.2 יובהר כי שליחת הודעת SMS תהיה באמצעות העברת הודעת דוא"ל לשרת הבנק.
- 2.24 נומרטור של התהליכים**
- 2.24.1 התהליכים ימוספרו על ידי מפתח מספרי פנימי לצורך תיעוד, שליפה ומענה.
- 2.24.2 כיום המערכת נותנת לכל תהליך "מספר תיק".
- 2.25 בדיקת סטאטוס על ידי הפונה**
- 2.25.1 המערכת תבצע מעקב אחר סטאטוס הטיפול בפונה והתקדמותו.
- 2.25.2 הפונים יוכלו לבדוק את סטאטוס הטיפול בפנייתם / תלונתם לאחר תהליך זיהוי.
- 2.26 תמיכה בדוחות והתראות SLA**
- 2.26.1 תהליכי הטיפול יוגדרו על-ידי SLA מוגדר לכל תהליך ושלבם שונים של הטיפול בתהליך, הן בתיקים מול התאגידים הבנקאיים והן בתיקי פניות לקבלת מידע. ה-SLA יהיה מוגדר לפי זמני מענה, ניהול תורים וחריגה מהם לפי קריטריונים שונים ושליחת התראות לתאגידים הבנקאיים. העמידה בדרישות ה-SLA יוצגו למשתמשי המערכת במספר דרכים לרבות דוחות, הצגה ב-Dashbaord, התראות קופצות, מיילים למנהל ועוד.
- 2.26.2 ניהול ה-SLA יכלול תהליכי אסקלציה, התראות (כגון: שליחת מייל למברר ולמנהל) ואישורים לחריגות מה-SLA.
- 2.26.3 הצגת העמידה ב-SLA תהיה, בן היתר, באמצעות מכוונים והגדרות לפעולה כגון: אורות ירוקים, צהובים ואדומים.
- 2.26.4 ה-SLA יהיה דינמי וניתן לשינוי.
- 2.26.5 לכל תהליך (תלונה, פניה לקבלת מידע, מערכת, בקרה, אכיפה ועוד) יוגדרו SLA והתראות משלו.
- 2.26.6 כמו כן, תהיה אפשרות להגדיר רמת דחיפות לתיקים (שישפיעו גם על תהליכי ה-SLA וההתראות).

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 2.27 **צ'אט עם נציג**
המערכת תתמוך ביכולות צ'אט. ניתן יהיה להציג במסגרת הצ'אט מידע מתוך תיק ספציפי של פונה.
- 2.28 **צ'אטבוט**
- 2.28.1 הצ'אטבוט יהיה מותאם למענה בעברית באנגלית ובערבית.
- 2.28.2 הצ'אטבוט יספק מענה אוטומטי ומותאם אישית לפניות בנושאים בנקאיים שונים.
- 2.28.3 לצ'אטבוט יהיה יכולות זיהוי להבנת ניסוחים ושפה שיאפשרו לו זיהוי מתן תשובה.
- 2.28.4 תהיה אפשרות לספק לפונה בחירה במספר אלטרנטיבות.
- 2.28.5 ניתן יהיה להפנות מהצ'אטבוט לטופס החכם וללינקים נוספים.
- 2.28.6 המערכת תציג למנהל המערכת ובעלי תפקידים אחרים דוחות על השימוש בצ'אטבוט שיכללו נתונים אודות השימוש לרבות כמות פניות, נושאי הפניות, פניות ונושאים שלא נענו אוטומטית ועוד.
- 2.28.7 יובהר כי באחריות הספק לבנות את פעילות הצ'אטבוט, עד להפעלת יכולת זאת באופן מלא, לשביעות רצון המזמין.
- 2.29 **WhatsApp**
המערכת תתמוך ב-WHATSAPP כערוץ התקשרות נוסף.
- 2.30 **הדפסות**
המערכת תאפשר אפשרויות הדפסה מגוונות, הדפסת מידע של תהליך שלם באופן כרונולוגי, הדפסת מסמכים לפי בחירה והדפסת מסכי מידע.
- 2.31 **סקר שביעות רצון**
במערכת תהיה יכולת לשלוח ללקוחות סקרי שביעות רצון בערוצי התכתבות שונים.
- 2.32 **מאגר מידע וניהול ידע**
המערכת תאפשר בניית מאגר ידע ותאפשר ניהול ופיתוח שלו באופן חכם וידידותי. המערכת תאפשר שימוש בנוסחים סטנדרטיים הניתנים לעריכה.
- 2.33 **שליפת מידע**
ניתן יהיה לשלוף מהמערכת כל נתון לגבי כל תהליך וכל פנייה על פי השדות, המאפיינים הרלוונטיים וסיווג התהליכים. בנוסף, שליפת המידע ותאפשר גם בתצורה של דוח / מסמך באופן נגיש ונוח לקריאה.
- 2.34 **תיוגים**
- 2.34.1 המערכת תתמוך בתיוגים בכל אחד מהתהליכים והפניות ותאפשר שליפה לפי נתוני תיוג אלה.
- 2.34.2 רשימות התיוג יהיו ניתנות לעריכה ושינוי בקלות על ידי מנהל המערכת או באופן חופשי.
- 2.35 **דוחות**
- 2.35.1 המערכת תכיל כלי מובנה להפקת דוחות בהתאם להגדרה של משתמשי קצה במערכת, וזאת על פי שדות ותיוגים מבוקשים בעת שליפת הדוח. המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים ומרוכזים לפי כל נתון בכל רמה היררכית ובהתאם

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

להרשאות. משתמשי המערכת יוכלו ליצור תצוגות אישיות של הדוחות ולשמור אותן לשימוש חוזר. מחולל הדוחות יאפשר יצירה של דוחות לפי חתכים ונתונים שונים אשר יאפשרו זיהוי מגמות, ניתוח נתונים והצגת עמידה מול מדדים ויעדים. בנוסף, ניתן יהיה לייצא את הדוחות לקובץ אקסל.

2.35.2 כחלק מתכולת המערכת שתסופק, יהיה על הספק לפתח את הדוחות הבאים:

- מספר התהליכים שנפתחו לפי חתכים שונים (סוג התהליך, תקופה, נושא, מטפל בתהליך וכו').
- מספר התהליכים שנסגרו לפי חתכים שונים (סוג התהליך, תקופה, נושא, מטפל בתהליך וכו').
- משכי טיפול של תהליכים שנסגרו לפי חתכים שונים (סוג התהליך, תקופה, נושא, מטפל בתהליך וכו').
- משכי טיפול של תהליכים פתוחים לפי חתכים שונים (סוג התהליך, תקופה, נושא, מטפל בתהליך וכו').
- דוח אודות זמני מענה התאגידיים הבנקאים לפניית של היחידה לפי חתכים שונים (פניה ראשונה, בירור נוסף, מכתב עמדה, שם התאגיד הבנקאי וכו').
- כ- 10 דוחות נוספים, שיוגדרו במסגרת האפיון המפורט.

2.35.3 מערכת הדוחות תכלול יכולת להצגת הדוח על עמדת המשתמש, ייצוא הנתונים לאקסל, העברת דוחות מהמערכת בענן לרשת בנק ישראל והדפסה.

2.36 לוחות מחוונים

2.36.1 המערכת תתמוך בלוחות מחוונים ייעודיים ומוגדרים מראש המתעדכנים באופן שוטף והמותאמים לסוגי משתמשים שונים – מנהל יחידה, מנהלי מדורים, נציגי תאגיד בנקאי ועובדים.

2.36.2 הלוחות והמחוונים יהיו בעלי תצוגה ויזואלית (מספר גרפים, דוחות).

2.36.3 במערכת תהיה אפשרות דינמית לשינוי לוח המחוונים ועיצובו.

2.36.4 יהיו כ- 7 לוחות מחוונים שיאופיינו במסגרת האפיון המפורט כגון: לוח מחוונים לקליטת פניות, לוח מחוונים למברר תלונה, לוח מחוונים למנהלי מדורים, לוח מחוונים למנהל יחידה, לוח מחוונים לתאגידיים הבנקאיים וכו'.

2.37 בקרות ניהוליות

תהליכים מסויימים יוגדרו לאישור מנהל או יוקפצו לדיעת גורם מסוים בשלבים שונים של התהליך.

2.38 ממשקים נוספים

באחריות הספק להקים ממשק לסנכרון רשימת התאגידיים הבנקאיים והסניפים במערכת מול טבלאות בבנק ישראל מבוסס API, שיוגדר ע"י הבנק.

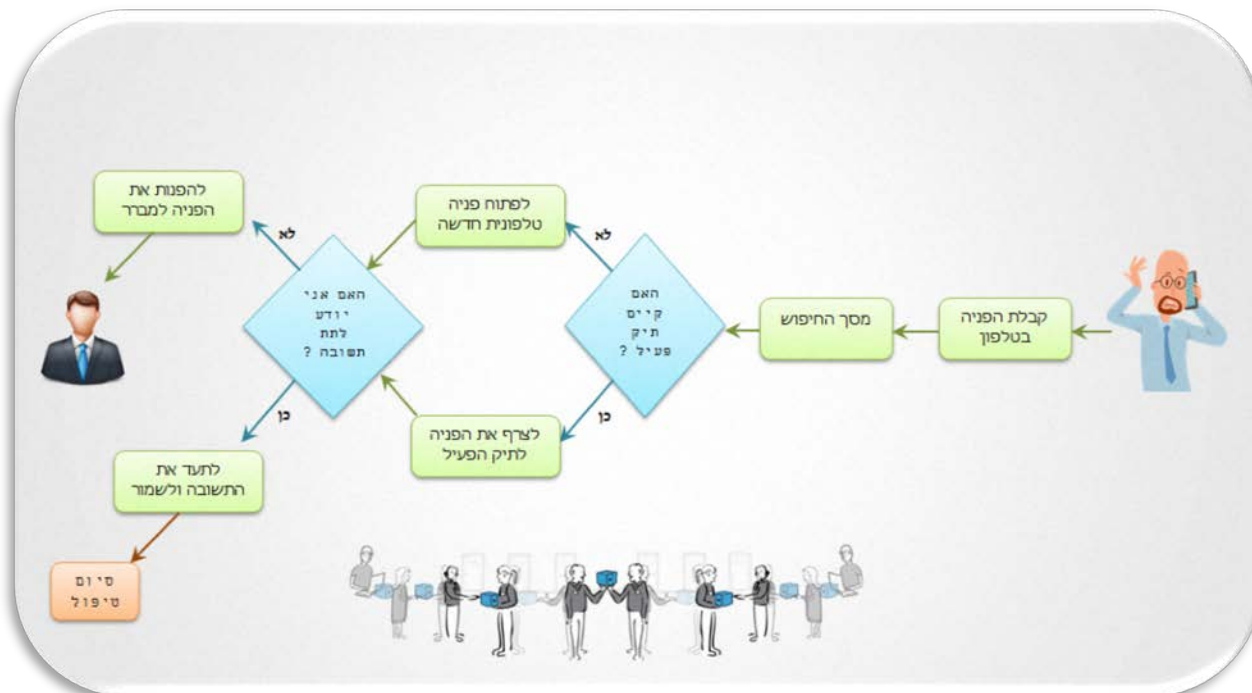
2.39 ניטור תפעולי למערכת

הספק יעביר אחת לחודש סטטיסטיקות על הפעילות במערכת.

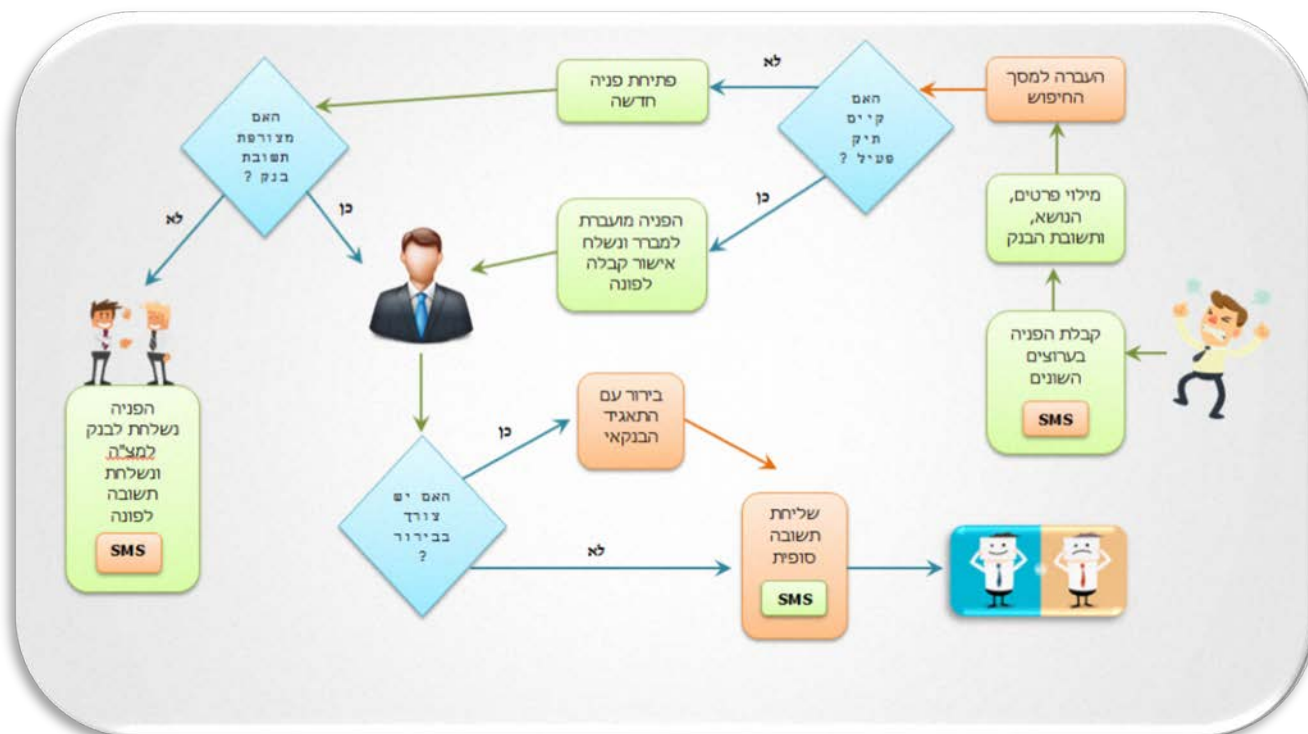
חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

2.40 דוגמאות לחלק מהתהליכים במערכת פניות הציבור (כפי שקורה היום)

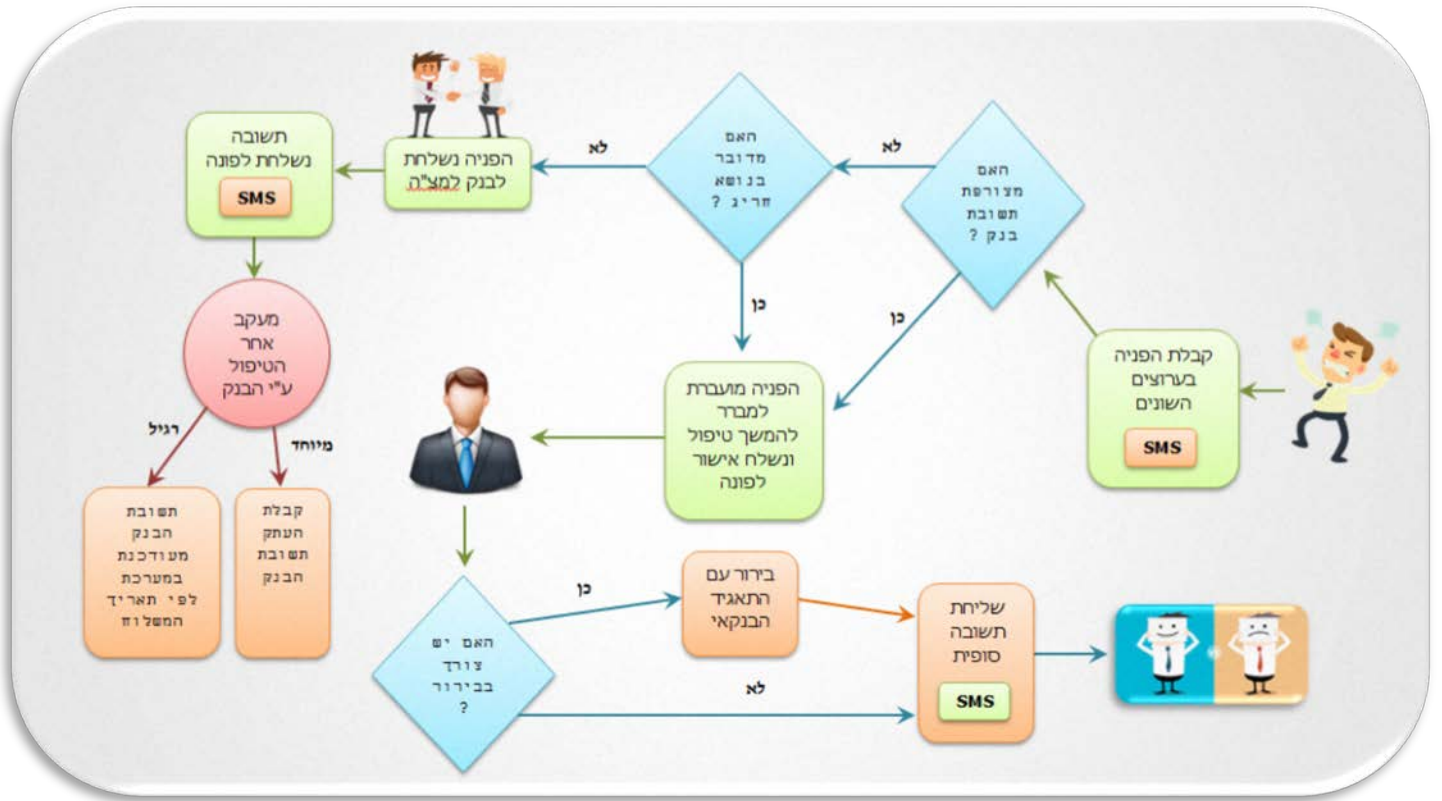
2.40.1 תהליך הטיפול בפניה טלפונית



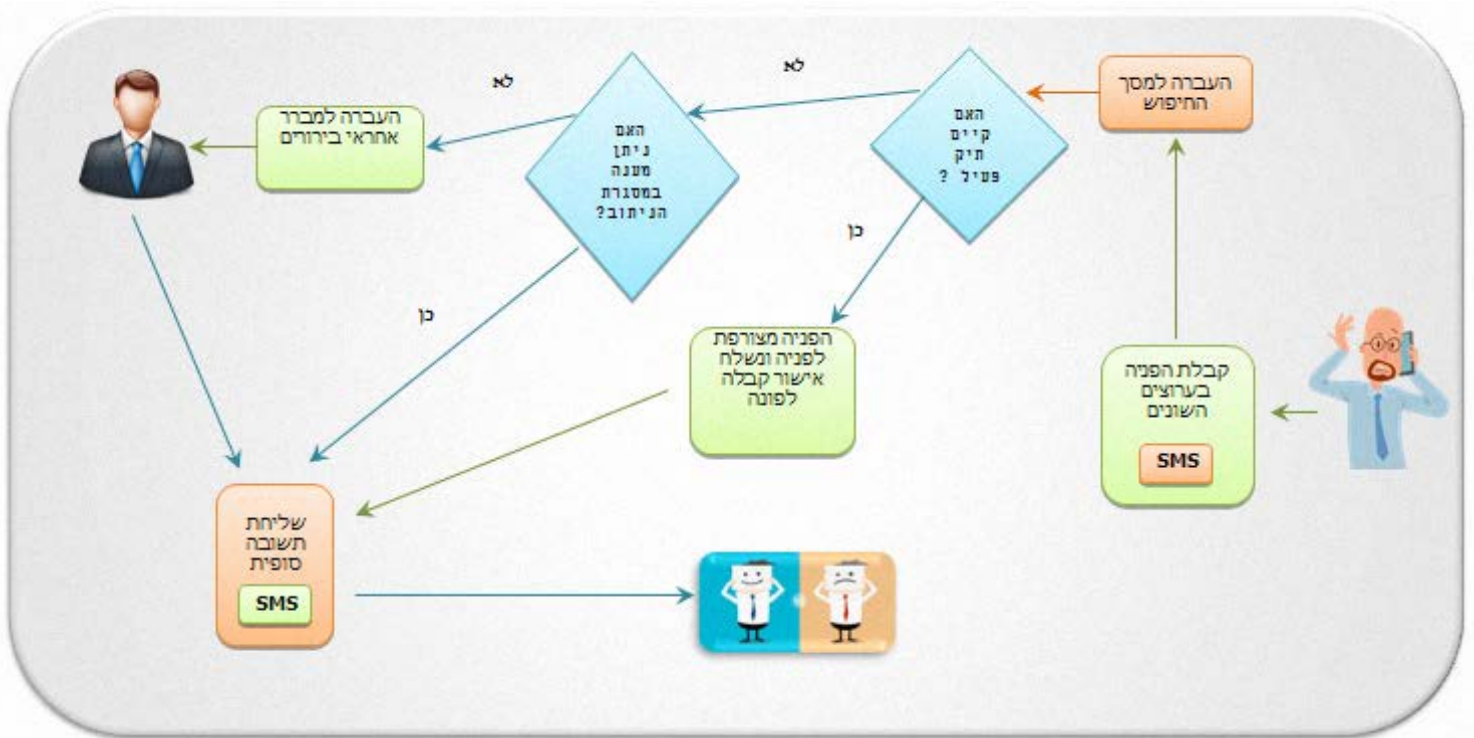
2.40.2 תהליך טיפול בתלונה או בבקשה



2.40.3 תהליך הטיפול בתלונה המועברת למיצוי הליכים בתאגיד הבנקאי



2.40.4 תהליך הטיפול בבירור



חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

3. תכונות תשתית ה-CRM המוצעת

בחלק זה מפורטים הדרישות הטכניות והפונקציונליות של התשתית המוצעת. כל הדרישות המפורטות הינן בגדר דרישות מחייבות. על המציע להתחייב כי זכויות השימוש המוצעות על ידו יכללו את כל הנדרש לצורך עמידה בדרישות אלו. כמו כן, על הספק להבטיח כי פיתוח היישומים יבוצע תוך שמירה על כל הדרישות להלן.

3.1 ממשק משתמש

3.1.1 נגישות

3.1.1.1 ממשק המשתמש לתשתית ה-CRM יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות כמפורט להלן – Explorer בגרסה 10 ומעלה, Chrome, Edge.

3.1.1.2 על תשתית ה-CRM לתמוך ברספונסביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה המפורטות להלן: Google Android, Apple IOS.

3.1.2 ממשק שפות

3.1.2.1 תשתית ה-CRM תתמוך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. התמיכה בעברית תכלול טיפול מלא בכתיבה מימין לשמאל, לרבות הצמדת הטקסט העברי לימין. כמו כן, תאפשר התמיכה שילוב של טקסט עברי ואנגלי באותה שורה, ללא פגיעה ברצף הכתיבה.

3.1.2.2 בנוסף, תשתית ה-CRM תתמוך בריבוי שפות, ויכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית, רוסית. הספק יציין האם המערכת תומכת בשפות נוספות כגון: אמהרית.

3.1.2.3 יחד עם זאת, המזמין יהיה מוכן לקבל מערכות שבהם ממשק המשתמש למפתחים פועל באנגלית.

3.1.3 תצוגה

3.1.3.1 כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה.

3.1.3.2 סמלי בנק ישראל ישולבו במערכת במסכי המערכת, בתבניות המסמכים ובתדפיסים השונים.

3.1.3.3 תשתית ה-CRM תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן אחיד (font).

3.1.3.4 תשתית ה-CRM תכלול תצוגה גרפית ואינטואיטיבית הכוללים מינימום לחיצות לביצוע פעולות, מעברים פשוטים בין מסכים, הסבר למשתמש לגבי אופן ההפעלה של הרכיבים השונים, שימוש בפונטים וצבעים להדגשת מידע חשוב.

3.1.3.5 תשתית ה-CRM תכלול מסך אשר יאפשר הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש על-ידי כל משתמש בהתאמה אישית.

3.1.3.6 המשתמש יוכל לעבור למידע מפורט לגבי השאילתות, דרך ה-DASHBOARD או דרך תפריטים או דרך מסננים שיוגדרו בתשתית ה-CRM.

3.1.3.7 לאורך תשתית ה-CRM תוצג שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", ו"היכן אנו נמצאים" (סרגל התקדמות).

3.1.3.8 הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום.

3.1.3.9 שדות, המופיעים באופן תדיר (כמו מזהים ומאפיינים עיקריים), ימוקמו, ככל האפשר, באותו מקום בכל המסכים.

3.1.3.10 תשתית ה-CRM תאפשר מעבר נוח ונבון בין מסך אחד לשני והעברת מידע בין מסך למסך, תוך מניעת הצורך בהקשה חוזרת של נתונים (יתאפשרו קיצורי דרך למעבר ממסך אחד למסך אחר ללא מעבר בין התפריטים).

3.1.3.11 הימנעות ככל הניתן מהזנה חוזרת של ערכים זהים.

3.1.3.12 הצגת נתונים רלוונטיים בלבד בכל רגע נתון.

3.1.3.13 בדיקת חוקיות של ערכים מוזנים ושליחת הודעות מתאימות.

3.1.3.14 על תשתית ה-CRM לעמוד בתקנות הנגישות ברמת AA. לצורך דרישה זו ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה ובתנאי שמועד זה הינו בטוח של שנה מיום פרסום המכרז.

3.1.3.15 משתמש הקצה יוכל לעצב את מסכי התצוגה באופן עצמאי וללא ידע מוקדם בתכנות, כך שכל משתמש יוכל להתאים את שולחן העבודה האישי שלו, בהתאם לצרכיו.

3.1.3.16 שולחן עבודה – יותאם לתפקיד המשתמש המציג מידע המניע לפעולה, כולל תורי עבודה, משימות פתוחות, וכדומה.

3.1.4 תפריטים

מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:

3.1.4.1 המערכת תאפשר למשתמש לבחור תפריטים ומסכים באופן גמיש המתאים לצורת העבודה שלו.

3.1.4.2 התפריטים יאורגנו במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש.

3.1.4.3 הנווט יתוכנן כך שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי.

3.1.4.4 יעשה שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט.

3.1.4.5 התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש.

3.1.4.6 בעת הכניסה למערכת, היא תזהה את המשתמש, ותציג לכל סוג משתמש את התפריטים המתאימים לו (לאורך כל הדרך).

3.1.5 כלי Help

3.1.5.1 לתשתית ה-CRM תהיה תמיכה מובנה במסכי עזרה (help) בכל השפות בהם תומכת המערכת, שיהיו זמינים בכל נקודה ולכל סוגי המשתמשים.

3.1.5.2 מסכי ה-Help למשתמשים יהיו ניתנים להתאמה פרטנית על-ידי צוותי הפיתוח של הבנק.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

3.1.5.3 בנוסף, תתמוך תשתית ה-CRM בהקפצת חלונית עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי.

3.2 פונקציונאליות

רב ערוציות – תשתית ה-CRM תתמוך באינטגרציה של ערוצים (למשל עם ערוץ המדיה החברתית, כולל פתיחת פניות מרשתות חברתיות ומתן מענה שיתועדו בתשתית) ובין ערוצים: מייל, טלפון, אינטרנט, רשתות חברתיות, מובייל, תוך התאמת הפעילות לאופי הערוץ, למשל טיפול ב-SLA כתלות בערוץ.

3.3 דוחות ואנליטיקה

3.3.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי מובנה להפקת דוחות שיאפשר הגדרת דוחות בפורמטים שונים כולל דוחות ציבוריים או פרטיים, גם על-ידי משתמשי קצה, לרבות ייצוא לקבצי Excel.

3.3.2 תשתית ה-CRM תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות, אשר יאפשר ללקוח לייצר דוחות על-פי חתכים שונים עבור הנתונים המופקים. כמות ומהות הדוחות הנדרשים ייקבעו במהלך האפיון המפורט, אשר יעשה מול הספק הזוכה.

3.3.3 יכולת הפקת מידע מנותח בעזרת שאילתות, דוחות ו-CRM אנליטי (כולל dashboards עפ"י דרישות בעלי תפקידים שונים), מחולל דוחות, שליפה לפי כל פרמטר במערכת.

3.3.4 תשתית ה-CRM תכלול מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי (פרדיקציה) של אירועים.

3.3.5 דיווחים סטטיסטיים היסטוריים על פעילות המשתמשים – תשתית ה-CRM תייצר דיווחים המציגים מאפייני דיווח ופעילות אחרת לאורך זמן. פעילות זו תתבצע על סמך מידע שיישמר בארכיון המערכת. המידע שיישמר במערכת יכלול נתונים על פעילות המשתמשים השונים במערכת.

3.4 BI

3.4.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי BI מובנה, שיאפשר:

3.4.1.1 זיהוי מגמות.

3.4.1.2 ייעול תהליכים.

3.4.1.3 ביצוע תחזיות.

3.4.1.4 יצירת המלצות לשיפור תהליכי עבודה.

3.4.1.5 שילוב יכולות AI.

3.4.1.6 הצגת נתונים באופני המחשה שונים.

3.4.1.7 ניתוח מעמיק של נתונים.

3.4.1.8 בחינת מגוון סוגי נתונים, כדוגמת:

3.4.1.8.1 בסיסי נתונים.

3.4.1.8.2 גיליונות Excel.

3.4.1.8.3 מסמכים.

3.4.1.8.4 ערוצים חברתיים.

3.4.1.8.5 ועוד.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 3.4.2 יובהר, כי הרישוי לתוכנת ה-BI יהיה כלול בחבילת הרישוי המוצעת למשתמשי היישום הבסיסי. לא תשולם עלות נוספת לרישוי ליכולות ה-BI.
- ניהול ידע** 3.5
- תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול הידע הארגוני, הכולל אפשרות עריכה וקטלוג של מידע, ניהול גרסאות ואפשרות הפצת ידע ומסמכים באופן אוטומטי ובבחירה ידנית. את המידע ניתן יהיה לשלוף בשפה טבעית ולפי פרמטרים מובנים לחיפוש.
- Guided navigation** 3.6
- תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש, למשל הצגת השלב בתהליך שבו הוא נמצא (סרגל התקדמות), wizard (אשף) להגדרת תהליך מובנה שינחה את המשתמש בשלבים הנדרשים באופן ברור ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור.
- תסריטי שיחה** 3.7
- תשתית ה-CRM תכלול שילוב תסריטים באופן מובנה, תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט.
- 3.8 מנגנוני איכות תשתית ה-CRM תתמוך בצמצום טעויות וזמני עבודה, בעזרת שדות מובנים, השלמת טקסט ובדיקות איכות על הנתונים (כגון: ת.ז., תאריך לידה, בקרת מספרי טלפון כולל קידומת, בקרת כתובת מייל).
- תמיכה ב- Workflow - המערכת תכלול:** 3.9
- 3.9.1 ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow.
- 3.9.2 הגדרת סבבי אישורים לתהליכים השונים, כולל מספר המאשרים (מאשר יחיד, מספר מאשרים, ממלאי מקום וכו'), תלויות וסדר הביצוע.
- 3.9.3 הגדרת משימות אוטומטיות וידניות.
- 3.9.4 הגדרת SLA למשימות.
- 3.9.5 הגדרת תזכורות והתראות.
- 3.9.6 יכולת מעקב אחר ביצוע משימות.
- מחולל תבניות טפסים ומכתבים** 3.10
- תשתית ה-CRM תאפשר עריכת טפסים ומכתבים, בהתאם לתבניות מוגדרות מראש, כגון: טפסי בקשה/ חוות דעת/ מכתבי אישור/ הודעות והתראות/ הזמנות עבודה/ כתבי מינוי וכדומה - יצירת פורמטים שונים למסמכים שונים ומיילים, כולל "שתילת" הנתונים הרלוונטיים במסמך/ מייל.
- ניהול ישויות** 3.11
- תשתית ה-CRM תאפשר הקמת ישויות חדשות בקלות, בהזנה ידנית או באמצעות מילוי פרטים אוטומטי מטפסים מקוונים או סרוקים. תתבצענה בדיקות איכות כמו בקליטה ידנית.
- 3.12 תשתית ה-CRM תאפשר ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים.

3.13 ממשקים למערכות ארגוניות

- 3.13.1 תשתית ה-CRM תאפשר יצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel.
- 3.13.2 ניתן יהיה לקלוט, אחת לתקופה, את רשימת עובדי הבנק וליצורם כאנשי קשר באמצעות קובץ אקסל (עדכון הרשימה הקיימת).
- 3.13.3 תשתית ה-CRM תאפשר קליטה של מסמכים וטפסים חיצוניים במערכת, כגון: טפסי הרשמה, בקשות לאישורים וכדומה.
- 3.13.4 ניתן יהיה לגרור מסמכים משולחן העבודה של המשתמש למערכת.
- 3.13.5 כל משתמשי המערכת יעשו שמוש בשירותי Office 365 בענן, לצורך שירותי דוא"ל. מימוש שירותים אלו, וסינכרון תיבת הדוא"ל ב-365 לתיבת הדוא"ל הפנים-ארגונית הינה באחריות הבנק.
- 3.13.6 תשתית ה-CRM המוצעת תקושר לסביבת ה-365 הנ"ל, באופן שכל דואר נכנס, שיתקבל בתיבות ה-365 של משתמשי המערכת, יופנה משם למערכת. בדומה, כל דוא"ל שייצא מהמערכת יישלח באמצעות שירותי 365, תחת ה-domain של הבנק. יובהר כי מימוש הקישור של התשתית המוצעת לסביבת ה-office 365 של משתמשי הבנק הינו באחריות הספק, ומהווה חלק מתכולת הפיתוח הנדרש.
- 3.13.7 המערכת תאפשר טעינת פרטי איש קשר, המנוהל בסביבת ה-365 של משתמשי הבנק אל המערכת.
- 3.13.8 תשתית ה-CRM המוצעת תקושר למרכזיית ה-Avaya של הבנק, באופן שיתאפשר:
- 3.13.8.1 חיוג לכל איש קשר המנוהל בתשתית ה-CRM, בהתאם לפרטים המנוהלים במערכת.
- 3.13.8.2 הקלטת שיחות, וקישור קובץ ההקלטה לתיק הפנייה הרלוונטי, לרבות תיעוד פרטי ההקלטה ומועד ביצועה.
- 3.13.8.3 שליפה והאזנה של קובצי הקלטה.
- 3.13.8.4 קבלת מספר הטלפון ממנו בוצעה שיחה נכנסת, ושליפת פרטי הפונה הרלוונטי והתהליכים המקושרים אליו.
- 3.13.8.5 פיתוח הממשק לחיבור למרכזית הבנק יהיה באחריות הספק הזוכה, ויעשה בתיאום מלא עם הבנק ובהתאם לממשק שיוגדר על ידי ספק המרכזיה.
- 3.13.8.6 עלות הפעלת הממשק בצד המרכזיה, לרבות כלל עלות עבודת ספק המרכזיה במסגרת הפרויקט יהיה באחריות הבנק.

3.14 ניהול מסמכים

- 3.14.1 המערכת תסופק עם רישוי מלא לניהול מסמכים, המאפשר אחסון, יצירה של טמפלייטים, תיעוד ותיוג של מסמכים על מנת לאפשר שליפה מהירה של גורמים מטפלים ויצירת הקשרים מורכבים יותר בין מסמכים, כגון: נוסח החלטה ייחודי, קשר בין מסמכים לריבוי ישויות במערכת (לקוחות, בקשות, תבניות מיספור, הקצאות וכו').
- 3.14.2 הרישוי למערכת ניהול המסמכים יסופק כחלק בלתי נפרד מהרישוי שיסופק למשתמשי המערכת, והבנק לא יישא בכל עלות נוספת לשימוש ביכולות אלו.

3.14.3 מערכת ניהול המסמכים תאפשר חתימה אלקטרונית על מסמכים, העומדת בדרישות החוק לחתימה מאושרת.

3.14.4 המערכת תתמוך בניהול הרשאות למסמכים (נכנסים ויוצאים).

3.15 חיפוש

3.15.1 המערכת תאפשר חיפוש מורכב וחיפוש פשוט, בהתאם לבחירת המשתמש. חיפוש פשוט יציג תוצאות מכלל המערכת, בהתאם למילות החיפוש שאותן רשם. חיפוש מורכב יציג תוצאות חיפוש בהתאם לפרמטרים שאותם ימלא המשתמש, כגון: פרטי זיהוי, תאריכים, חיפוש במסמכים, חיפוש בתיק וכדומה.

3.15.2 ניתן יהיה לחפש מידע באמצעות טקסט חופשי, כולל חיפוש חלקי או מדויק של טקסט בנתוני המערכת ובמסמכים מצורפים (תוכן המסמך, כותרת המסמך, או מאפייני המסמך Metadata), ספרור מסמכים, החלטות שונות וכדומה.

3.16 תיעוד וניהול אינטראקציות

המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים, באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, SMS, רשתות חברתיות), עם הגורמים המעורבים (בכלל זאת התייעצויות פנימיות בין משתמשים), ותשייך את ההתקשרות לנושא הטיפול. תיעוד האינטראקציות: מי דיבר עם מי, באיזה ערוץ, כותרת ותוכן השיח, הערות וכדומה.

3.17 התראות ושליחת מיילים אוטומטיים

3.17.1 תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים (לרבות משתמשי התאגידים הבנקאיים) ולגורמים נוספים בבנק ישראל, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים, כגון: דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעוניין, או ליצור התראות, בהתאם להרשאותיו.

3.17.2 בהתאם להגדרות העסקיות ושלבי הטיפול השונים בתהליך העבודה במערכת, יישלחו בשם המשתמש מיילים אוטומטיים של מסמכים בעלי נוסח סטנדרטי. פרטים אישיים יושלמו על ידי המערכת. המערכת תתמוך בהצגת המכתבים לפני שליחתם ועדכוןם על ידי המשתמש במידת הצורך. כמו כן בשינוי תבניות או יצירת תבניות חדשות.

3.18 זמני תגובה

הערות	זמן תגובה מקסימלי	פעולה
	30 שניות	כניסה ראשונית
	5 שניות	טעינת מסך חדש
	5 שניות	חיפוש
	10 שניות	הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard
למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.	60 שניות	הפקת דוח מורכב

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

3.19 חתימה אלקטרונית

- 3.19.1 המערכת תאפשר שילוב יכולות חתימה אלקטרונית בתהליכי העבודה שיוגדרו בה (הן למשתמשים פנימיים והן לחיצוניים).
- 3.19.2 החתימה האלקטרונית תעמוד בהגדרות הנדרשות לחתימה אלקטרונית מאושרת.
- 3.19.3 ניתן יהיה לבצע חתימה אלקטרונית על מסמכים. במקרה זה, בכל פתיחה של המסמך המערכת תודיע למשתמש כי המסמך חתום אלקטרונית ותאשר את תקינות החתימה. אם יתברר כי חתימת מסמך איננה תקינה, המשתמש יקבל התראה כי המסמך אינו תקין.
- 3.19.4 ניתן יהיה לאשר, באמצעות חתימה אלקטרונית, כל פעולה בתהליך עבודה. חתימה זאת תאשר זהות הגורם החותם ותמנע יכולת הכחשת פעולות.

3.20 דרישות נוספות

- 3.20.1 תשתית ה-CRM תכלול כלים מובנים להעברת תהליכים שפותחו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור.
- 3.20.2 התשתית תאפשר הסרת תיקונים שבוצעו ואינם תקינים (RollBack).
- 3.20.3 ניתן יהיה להגדיר לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה.
- 3.20.4 תשתית ה-CRM תכלול כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו- debugging.
- 3.20.5 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה.
- 3.20.6 הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger).

4. דרישות אבטחת מידע

4.1 הרשאות

- תשתית ה-CRM תכלול מערך ניהול הרשאות המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש.
- 4.1.1 מערך ניהול הרשאות ינהל הרשאות על פעולות של יצירה, קריאה, כתיבה, מחיקה, הקצאה (שינוי בעלות על האובייקט) על כלל האובייקטים של המערכת.
- 4.1.2 מערך ניהול הרשאות יאפשר יצירת פרופילי הרשאות. הפרופילים יאגדו הרשאות לפעולות מסוימות על אובייקטים מסוימים.
- 4.1.3 הפרופילים ישויכו לתפקידים עסקיים, קבוצות רוחביות, או יחידות ארגוניות, כך שחברות בקבוצות / תפקידים אלו יקנו למשתמשים החברים בהם את ההרשאות המוגדרות בפרופיל.
- 4.1.4 המערכת תאפשר ניהול היררכיית הרשאות.
- 4.1.5 תתאפשר הגדרת הרשאות ברמת השדה, field level security.
- 4.1.6 תתאפשר הגדרת הרשאות בכל רמות המידע, החל מרמת התפריטים, מסכים, רמת שדות בודדים והגבלת פעולות כך שיותרו רק הפעולות המותרות למשתמש. הגבלת ההרשאות תאפשר צפייה במידע חלקי על יישויות, לדוגמא צפייה רק בחלק מנתוני פניה, רק בחלק מההערות שניתנו על ידי המזמין וכו'.
- 4.1.7 הגדרת פרופילי הרשאות תבוצע על ידי המזמין למול הספק הזוכה במסגרת האיפיון המפורט.
- 4.1.8 ניתן יהיה לצרוך תפקידים עסקיים או יחידות ארגוניות ממקור חיצוני למערכת על בסיס פרוטוקולים נפוצים כמו LDAP.

4.2 ניהול ישויות

- 4.2.1 תשתית ה-CRM תאפשר הקמת ישויות חדשות בקלות בהזנה ידנית או באמצעות מילוי פרטים אוטומטי מטפסים מקוונים או סרוקים. תתבצענה בדיקות איכות כמו בקליטה ידנית.
- 4.2.2 תשתית ה-CRM תאפשר ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים.
- 4.2.3 תשתית ה-CRM תאפשר ניהול ישות מורכבת כגון ישות מסוג " וועדה " הכוללת בתוכה מספר משתמשים בעלי הרשאות לביצוע פעולות תחת שם הוועדה.
- 4.2.4 תשתית ה-CRM תאפשר חיבורים היררכיים ורשתיים בין ישויות.

4.3 הצפנת נתונים

- 4.3.1 הספק יאפשר למזמין להצפין מידע רגיש תוך שימוש באלגוריתם הצפנה סטנדרטי ומוכר. מידע רגיש הינו מידע המוגדר כרגיש על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 או שהוגדר כך על-ידי המזמין.
- 4.3.2 בהתאם לרגישות הנתונים, המזמין יקבע באיפיון המפורט שדות מסוימים אשר יישמרו באופן מוצפן.
- 4.3.3 בדומה, יקבע המזמין באיפיון המפורט, כי צרופות מסוימות כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מעודכן לתאריך 29.06.2020

עמוד 106 מתוך 113

- 4.3.4 מפתחות ההצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות :
- 4.3.4.1 בידי המזמין. בחלופה זאת, רק גורמים שהינם בעלי הרשאות גישה למערכות המידע של המזמין יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.
- 4.3.4.2 בידי ספק תשתיות ה-CRM. כאשר רק גורמים שיקבלו הרשאות גישה למפתחות ההצפנה יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.
- 4.3.5 במסגרת האפיון הספק יציג למזמין את המשמעויות של כל חלופה כזו, והמזמין יבחר באחת מהן.
- 4.3.6 בשירותי מחשוב ענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, מידע רגיש יוצפן, גם אם התשתית הינה ייעודית.
- 4.4 נאמן אבטחת מידע**
- 4.4.1 הספק ימנה אחד מעובדיו לתפקיד נאמן אבטחת מידע וסייבר. הנאמן יהיה אחראי על הגנת סייבר ואבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין המאוחסנים במערכות ובשרתי הספק, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת המידע.
- 4.4.2 כמו כן, הנאמן יהיה אחראי על יישום ההנחיות של תחום סייבר בנושאי הגנת סייבר ואבטחת מידע, והוא יהיה בקשר שוטף עם יה"ב בנק ישראל. שם הנאמן על אבטחת המידע בצירוף קורות חיים יועבר בהודעה בכתב ליה"ב בנק ישראל, בעת ההודעה על הזכייה.
- 4.4.3 למזמין המכרז שמורה הזכות להתנגד לבחירתו של המועמד, וכן תעמוד הזכות לדרוש החלפתו בכל עת. מקרה זה העדר איש תפקידו של נאמן אבטחת מידע לפרק זמן של מעל 45 יום תחשב הפרה של ההסכם.
- 4.4.4 הספק יעניק לנאמן אבטחת המידע סמכויות, כלים ואמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו, לרבות סמכויות אכיפה על עובדי החברה בתחומי אבטחת מידע, וסמכויות המוענקות למבקר פנים.
- 4.4.5 נאמן אבטחת מידע יהיה בעל הכשרה מתאימה והחברה תדאג להכשירו לתפקיד הנדרש.
- 4.5 עמידה בתקני אבטחת מידע**
- 4.5.1 ספק השירות נדרש לעמוד בתקן STAR .
- 4.5.2 ספק השירות נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הייעודיים/ מותאמים לסביבות ענן :
- 4.5.2.1 ISO/IEC 27017
- 4.5.2.2 ISO/IEC 27018:2014
- 4.5.2.3 ISO/IEC 27036-x
- 4.5.2.4 AICPA SOC 2/3
- 4.5.3 הספק יכלול בהצעתו תקני אבטחת מידע נוספים שהוא עומד בהם.
- 4.5.4 בנוסף, הספק יהיה מחויב לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו מסופק השירות.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 4.6 **ארכיטקטורה וגבולות**
- 4.6.1 הספק יספק לנציגי המזמין את הארכיטקטורה המלאה של המערכת המשמשת את המזמין.
- 4.6.2 הספק יגדיר במשותף עם תחום סייבר מהן גבולות ותחום האחריות של הספק ושל המזמין.
- 4.7 **אנטי וירוס**
- 4.7.1 הספק יבצע סריקות אנטי וירוס על מידע הנכנס למערכת.
- 4.7.2 הספק יערוך מבדקי חדירה וסקרי סיכונים לפחות אחת לשנה. תוצאות הסקרים והמבדקים יוצגו למזמין ולבאי כוחו בפגישה השנתית. על הספק להציג תוכנית לתיקון הממצאים במידה ויש.
- 4.7.2.1 הספק יציג למזמין את זהות החברה המבצעת את מבדקי החוסן או סקרי הסיכונים. למזמין יש זכות סירוב. במידה והמזמין מסרב שהבדיקות או סקר הסיכונים יבוצעו ע"י החברה שהציע הספק, על הספק להציע למזמין חברה אחרת.
- 4.7.2.2 במקרה שבמבדק יתגלו ליקויים המשפיעים ישירות על מערכות המזמין יש לידע באופן מידי את נציגי המזמין על המצאות הליקוי.
- 4.8 **הלבנת נתונים**
- 4.8.1 מידע שיעלה למערכת דרך ממשקי העלאת קבצים יעבור מבדקי אבטחה שיכללו לכל הפחות:
- 4.8.1.1 סריקת וירוסים.
- 4.8.1.2 טכנולוגיות Content Disarm & Reconstruction – CDR
- 4.8.1.3 סריקת נוזקות ואיומי אבטחת מידע.
- 4.9 **זמינות – Availability**
- 4.9.1 זמינות המערכת הנדרשת הינה ברמת 3 תשיעיות – להלן 99.9% לכל הפחות.
- 4.9.2 אי זמינות תימדד חודשית.
- 4.10 **אבטחת מידע בתנועה**
- 4.10.1 הספק נדרש להעביר מידע אשר נמצא בתנועה כגון: מידע העובר בין הלקוחות לענן, בין ספקי ענן שונים או בין רכיבים שונים בתוך הענן, על - גבי תווד תקשורת מוצפן לפחות אחד מאלה: SSL/IPSEC/VPN/SSH
- 4.10.2 תעבורת WEB תוצפן בתווד עפ"י הדרישות הבאות:
- 4.10.2.1 פרוטוקול HTTPS וביישום של TLS1.2 ומעלה.
- 4.10.2.2 תעודת אבטחה דיגיטלית ייעודית למערכת אשר נתמכת בדפדפנים המוכרים של Android , Java , Apple ,Firefox ,Google ,Microsoft
- לכל הפחות.
- 4.10.2.3 מפתח RSA 2048 ביט.
- 4.10.2.4 אלגוריתם SHA-256 עם הצפנת RSA.
- 4.10.2.5 במהלך האיפיון המפורט יציג הספק למזמין את המפענחים – Ciphers הנתמכים על ידו והמזמין יבחר את המפענחים אשר בהם ייעשה שימוש.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

4.10.3 הספק יידרש לאבטח את המערכות על-ידי אמצעים להגנה מפני מתקפות מסוג DDOS תשתיתי ואפליקטיבי.

4.10.4 ספק השירות יספק ויפעיל פתרון אבטחה מתקדם המספק יכולות מתקדמות של ניטור ובקרה, מניעת פעילות זדונית בזמן הזיהוי, הצפנה במנוחה/תנועה, יכולות תיעוד ומעקב אחר פעולות ושינויים ויכולות אבטחה נוספות הנכללות בפלטפורמה זו.

4.11 אבטחת נתונים ניחים

4.11.1 על הספק להציג בפני המזמין את ארכיטקטורת אחסון הנתונים כדי לאפשר למזמין לבחון ו/או לזהות סיכוני אבטחה ובקורות זמינות להתמודדות עם סיכונים אלו.

4.11.2 הספק יאפשר למזמין להגן על הנתונים במערכת הן ברמת בסיסי הנתונים והן ברמת האפליקציה על-ידי : הצפנה, מיסוך נתונים (MASKING) או טוקניזציה, במטרה למנוע חשיפה של מידע רגיש או נתוני לקוחות לגורמים שאינם מורשים.

4.11.3 הספק יכלול את תכנית הגנת הנתונים בעת הגשת ההצעה למכרז. תכנית הגנת הנתונים תפרט כיצד מאפשר הספק למזמין לשמור על חיסיון הנתונים שלו לפי סעיף 4.11.2 הן ברמת בסיס הנתונים והן ברמת האפליקציה. המזמין יבחר אילו הגנות הוא מתכוון לממש בפועל באיפיון המפורט.

4.12 חומת אש – Firewall – תקשורת

4.12.1 כחלק מהפתרון המוצע נדרשת יכולת לבצע אכיפת גישה באמצעות Firewall בכדי לאכוף גישה למערכת מכתובות IP שונות ובשירותים ספציפיים.

4.12.2 הספק יאפשר למזמין לנסח חוקת גישה לממשקי המערכת על בסיס כתובות IP ושירותי TCP.

4.12.3 תועבר דרישה ראשונית בהקמת המערכת ולאחר מכן יתבצעו שינויים עפ"י הצורך באישור בנק ישראל בלבד.

4.13 בקרת גישה 4.13.1 הזדהות :

4.13.1.1 על הספק לתמוך בלפחות שניים מאמצעי ההזדהות הבאים :

4.13.1.1.1 Something you know : סיסמה מורכבת וארוכה.

4.13.1.1.2 Something you have : כרטיס חכם (Smart Card), RSA

Token, קוד (One Time Password) OTP הנשלח באמצעות

יישום סלולרי ייעודי או מופק דרך טלפון/התקן חכם אחר.

4.13.1.1.3 Something you are : אמצעי ביומטרי כגון : טביעת אצבע, רשתית עין וכדומה.

4.13.1.1.4 שליחת קוד הזדהות ע"י הודעת SMS לא תיחשב כאמצעי הזדהות, ולא תתקבל על-ידי המזמין.

4.13.1.2 על הספק לתמוך באפשרות שההזדהות תתבצע מול ספק זהויות חיצוני (Identity Provider), ושיועבר אליו סיכום (token) של ההזדהות על-ידי פרוטוקול הזדהות כדוגמת :

4.13.1.2.1 OAuth 2.0

4.13.1.2.2 User Managed Access (UMA)

4.13.1.2.3 XACML

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

4.13.1.3 ככלל, הזיהוי למערכת יבוצע בהתאם לטבלה להלן:

משתמש	מי מנהל	איפה מנהלים	הערות
משתמשי בנק ישראל	בנק ישראל	Azure AD	הזדהות דרך AD
תאגידי בנקאיים	בנק ישראל	במערכת CRM בענן	מספר יוזרים לכל תאגיד בנקאי
כלל הציבור	ממשל זמין	SSO של ממשל זמין	הזדהות חזקה דרך ממשל זמין

4.13.1.3.1 משתמש בנק ישראל:

4.13.1.3.1.1 יוכל להיכנס למערכת מתוך רשת הבנק, וכן

מהבית/הנייד, באמצעות רשת ה-Internet.

4.13.1.3.1.2 בכניסה מהבנק יבוצע שימוש ב-FireGlass

(כרומיום).

4.13.1.3.1.3 תבוצע התממשקות מול ad azure של הבנק

לצורך הזדהות ושליפת כתובות מייל ארגוניות

ונתונים נוספים.

4.13.1.3.2 תאגידי בנקאיים:

4.13.1.3.2.1 התאגידי הבנקאיים יוכלו לגשת למערכת

מכל רשת.

4.13.1.3.2.2 הגדרת יוזרים עבור התאגידי הבנקאיים בענן

תבוצע ע"י בנק ישראל.

4.13.1.3.3 הציבור הרחב:

4.13.1.3.3.1 הגישה תהיה לאחר הזדהות מול ממשל זמין.

4.13.2 מדיניות סיסמאות: תורכב באופן הבא:

4.13.2.1 תהיה מורכבת מ-12 תווים או יותר הכוללים:

4.13.2.1.1 אותיות קטנות

4.13.2.1.2 אותיות גדולות

4.13.2.1.3 ספרות

4.13.2.1.4 סימנים מיוחדים

4.13.2.2 תוקף הסיסמה יפוג לאחר תקופה של עד 90 יום ולאחר מכן יידרש

המשתמש להחליפה.

4.13.2.3 תשמר היסטוריית סיסמאות של לפחות 10 סיסמאות לאחור.

4.13.2.4 ניסיונות הזדהות שגויים באמצעות כל אחד משלושת שיטות ההזדהות

שהוזכרו תוביל לנעילת המשתמש למשך 15 דקות.

4.13.2.5 יוגדר פרק זמן קבוע שלאחריו יופעל מנגנון ניתוק תקשורת (session-

time-out) המחייב זיהוי מחדש של המשתמש בערוץ אחר.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 4.13.3 הספק נדרש לספק פתרון שיאפשר למזמין לאפשר או לדחות את הגישה לשירותי הענן לפי הפרמטרים הבאים :
- 4.13.3.1 סוג ההתקן ממנו מבוצעת הגישה (מחשבים ניידים/ניידים, טלפונים חכמים וכו').
- 4.13.3.2 היישום הניגש.
- 4.13.3.3 מיקום גאוגרפי.
- 4.13.3.4 כתובות IP.
- 4.13.3.5 זוהות המשתמש המתחבר.

4.14 מעקב ובקרה

- 4.14.1 ספק השירות יידרש לספק דוחות כגון : SSAE 16 SOC2 או ISAE 3402 Type 2 report אודות בקורות הנעשות בשטחו על-ידי גופים חיצוניים אמינים הסוקרים נושאים הקשורים לאבטחת המידע, זמינותו, שלמותו וחשאייתו, וכן בקורות הקשורות להגנה על הפרטיות.
- 4.14.2 רישומי המערכת ייאספו על-ידי מערכת SIEM או Syslog ייעודית בענן או ישלחו למערכת ה-SIEM של המזמין או מערכת אחרת בהחלטת המזמין לצורך ניטור והתראה על אירועי אבטחה המתרחשים בענן.
- 4.14.3 נתוני הרישום יכללו :
- 4.14.3.1 נתוני גישה : סוג ההתקן הניגש (מחשבים ניידים, טלפונים חכמים וכו'), זהות התקן ניגש (IMEI, כתובת MAC), היישום הניגש, מיקום גאוגרפי, כתובות IP, זהות המשתמש המתחבר, שיטת הזדהות חזקה.
- 4.14.3.2 נתוני הרשאות : פרופיל הרשאות, תפקיד עסקי.
- 4.14.3.3 נתוני אפליקציה : מסך במערכת, זיהוי רשומה במערכת (פעולה, חשבון, מקרה), שלב בתהליך עסקי בקשר לרשומה, פעולה על הרשומה, תוצאת הפעולה, הודעות שגיאה או התראת אבטחה כתוצאה מהפעולה.
- 4.14.3.4 נתוני פניות : תאריך ושעה של פניה, הערוץ בו התבצעה הפניה (טלפון, דוא"ל, פקס, טופס מקוון וכו'), זהות המשתמש שענה לפניה, מדיה/צורפות נלוות לפניה, אופן המענה לפניה.
- 4.14.3.5 נתוני ממשקים : שם ממשק, סוג ממשק, זהות משתמש בממשק, כיוון תנועת התוכן, תוכן שעבר : שמות קבצים, גודל קבצים, סוגי קבצים (mime type), פעולה בממשק, פרמטרים שהועברו במסגרת הפעלת הממשק, כתובות IP שמהם ניגשו לממשק, מיקום גאוגרפי שממנו ניגשו לממשק.
- 4.14.4 בהתאם למודל השירות הנבחר ולסוג המערכת/מידע הנשמרים בענן, על ספק השירות להבטיח את אמינות נתוני הרישום של אירועים במערכות/רכיבים שהוגדרו על-ידי המזמין כבעלי רגישות גבוהה לתפקוד המערכת.
- 4.14.5 על ספק השירות לאפשר למזמין או מי מטעמו לקבל את רישומי המערכת בזמן אמת.
- 4.14.6 רישומי המערכת יועברו בפורמט מובנה ופתוח כגון : CEF, syslog, csv.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

- 4.14.7 הספק מתחייב לשמור לאחור רישומי מערכת לתקופה המשתנה בהתאם לרגישות המערכת ולדרישות רגולטוריות התקפות למערכת ולא פחות מ 90 יום.
- 4.14.8 על הספק לוודא כי רישומי המערכת נשמרים בשרת מרכזי המנוהל על-ידי צוות עובדים נפרד.
- 4.14.9 במקרה בו ישנה הספק את מערכת הלוגים עליו לעדכן את המזמין 60 יום מראש על מנת שיוכל להיערך. הספק יידרש לבצע ניטור לשירותים ומערכות בענן ברבדים הבאים:
- 4.14.9.1 ניטור לוגים – איתור בזמן אמת או בדיעבד של בעיות טכניות או אירועי אבטחת מידע המתרחשים.
- 4.14.9.2 ניטור ביצועים – מעקב אחר עומסים במשאבי המחשוב בענן.
- 4.14.9.3 ניטור ומעקב אחר פעילויות חריגות/עויינות (ניסיונות הזדהות כושלים, גישה לא מורשית, ניסיונות כניסה כפולים ועוד).
- 4.14.10 הספק יספק למזמין רישום של אירועי צבירה של הרישומים כגון:
- 4.14.10.1 נפח חריג של פניות למערכת לפי יחידת זמן.
- 4.14.10.2 נפח חריג של העלאת או הורדת קבצים למערכת עבור משתמש מסוים ליחידת זמן.
- 4.14.10.3 נפח חריג של אירועי שינויי הרשאות למשתמש עבור יחידת זמן.
- 4.14.10.4 אירועי הזדהות חריגים עפ"י אחד מהפרמטרים שהוגדרו בסעיף 4.13 עבור משתמש מסוים.
- 4.14.10.5 הקניית הרשאות גבוהות למשתמש.
- 4.14.11 ספק המערכת יספק מידע אודות תוצאות מבדקי חדירה המתבצעים באופן תדיר לפי סטנדרטים מקובלים על פי תקני אבטחת מידע.
- 4.14.12 אירועים שיוגדרו ברמת סיכון גבוה כגון: חשד לנגישות זרה ו/או זליגת מידע ממאגר הנתונים הספק יעדכן באופן מידי את המזמין (על פי רשימת תיוג מוגדרת) ויודיע את אופן הטיפול בהם.
- 4.15 ביקורת עמידה בהסכם בין הספק לרוכש השירות**
- 4.15.1 ספק השירות יאפשר לנציגים מטעם המזמין לקיים סיור במתקניו הרלוונטיים לשם ביקורת אבטחת מידע ועמידה בהסכמים ו/או חוזים אשר נחתמו על-ידי הספק והמזמין.
- 4.15.2 לסיור יצוותו הנציגים הרלוונטיים מטעם הספק על-פי דרישת המזמין.
- 4.15.3 אחת לשנה לפחות ייערך ביקור של נציגי המזמין במתקני האירוח.
- 4.15.4 הספק יאפשר למזמין להיפגש עם בעלי תפקידים רלוונטיים נוספים בתיאום מראש.
- 4.16 נגישות למידע – גורמי צד ספק**
- 4.16.1 יש לצמצם את קבוצת אנשי הספק היכולים לשלוף את כלל המידע למינימום.
- 4.16.2 כל פעולות ה-DBA או מנהלן התשתיות ינוטרו באופן פרטני וחד ערכי, בכלל זה כל פעילות של יצירה, שינוי יזום או ידני בבסיסי הנתונים ובמידע תועבר לצוות אבטחת המידע.
- 4.16.3 מדיניות אבטחת המידע וההגנה אחידה לכל הלקוחות.

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

4.16.4 מידע של לקוחות לא יצא מן המתקן החוצה שלא בדרך הלוגית שסוכמה עם הלקוח.

4.16.5 כלל העובדים אשר נגישים למידע הינם עובדי החברה, לאחר בדיקות רקע וגיוס דקדקני.

4.16.6 הספק יידרש לקבל אישור מראש מהמזמין לגישה לנתוני המערכת.

4.17 פנייה מגורם אכיפה לקבלת מידע

קבלת התחייבות כתובה מהספק לעדכן על כל פניית גורם אכיפה מקומי או בינלאומי בחו"ל לקבלת נתונים (עם או בלי צו בית משפט).

4.18 מניעת Lockdown

הספק יאפשר למזמין לשמור עותק מקומי של כלל המידע הקשור למזמין במסגרת הסכם זה בחצרות המזמין ו/או בכל אתר אחר של המזמין וזאת על מנת למנוע מצב של LOCKDOWN.