

**הרשות הלאומית  
לחדשנות טכנולוגית**

**מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית**

**מס' 03/2019**

**לקבלת זכויות שימוש בתשתית CRM  
ופיתוח יישומים עבור רשות החדשנות**

**א. הגדרות**

**1. להלן הגדרות המושגים בהם ייעשה שימוש במסמכי המכרז:**

**1.1. הגדרות כלליות**

אגף התפעול והרכש של הרשות, אשר ממוקם ברחוב הירדן 4 בקרית שדה התעופה, קומה 4 ברשות החדשנות; שעות פעילות: 10:00 – 15:00.	"אגף התפעול והרכש"
אתר האינטרנט של רשות החדשנות, שכתובתו <a href="https://innovationisrael.org.il">/https://innovationisrael.org.il</a> ;	"אתר האינטרנט"
הספק שהצעתו תיבחר להספקת השירותים מושא מכרז זה;	"בעל ההצעה הזוכה" או "הספק הזוכה"
michrazim@innovationisrael.org.il	"דואר אלקטרוני של אגף התפעול והרכש"
הסכם ההתקשרות שייחתם בין בעל ההצעה הזוכה לבין הרשות, על כל נספחיו, בנוסח המצורף כנספח ד' למסמכי המכרז;	"ההסכם" או "ההסכם ההתקשרות"
ועדה מקצועית שתמונה מטעם ועדת המכרזים, לצורך בדיקת האיכות של ההצעות למכרז;	"הוועדה המקצועית"
מכרז זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות שאלות ההבהרה ותשובות הרשות לשאלות כאמור;	"המכרז"
מענה המציע למכרז זה, בתוספת כל הבהרה שנתן לבקשת ועדת המכרזים ו/או הוועדה המקצועית ו/או מי מטעמן, ואשר ועדת המכרזים החליטה לקבלה.	"הצעה"
הרשות הלאומית לחדשנות טכנולוגית;	"הרשות" או "רשות החדשנות"
שירותים לקבלת זכויות שימוש בתשתית CRM ופיתוח יישומים שיסופקו בהתאם למכרז זה, על נספחיו (לרבות ההסכם המצורף למכרז, על נספחיו).	"השירותים"
ועדת המכרזים של הרשות;	"ועדת המכרזים"
חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976;	"חוק עסקאות גופים ציבוריים"
חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992;	"חוק חובת המכרזים"
נספח ג' למסמכי המכרז, על נספחיו;	"טופס ההצעה"
נספח 2 להסכם, על נספחיו;	"מפרט השירותים" ו/או "המפרט"
מגיש הצעה למכרז זה;	"מציע"
משך ההתקשרות כאמור בסעיף 5 להלן, לרבות כל תקופות ההארכה שיאושרו לפי סעיף זה ו/או בהתאם לתקנות.	"תקופת ההתקשרות"
תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.	"תקנות חובת המכרזים"
אחד הגופים להלן - גופים מתוקצבים כהגדרתם בסעיף 21 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ח – 1985, או בנקים או חברות ביטוח.	"גופים ציבוריים"

תשתית העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ו/ או בעלי עניין ובהבנה וניתוח של צרכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השיווק, המכירות והשירות, המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.	<b>"תשתית CRM (Customer Relationship Management)"</b>
תשתית CRM (כמוגדר לעיל) בסביבת ענן, העונה על דרישות המכרז, והמוצעת על-ידי המציע במסגרת ההצעה למכרז זה.	<b>"התשתית המוצעת"</b>
ספק תשתית ה-CRM המוצעת על-ידי המציע.	<b>"יצרן"</b>
משתמש פנים ארגוני מזהה העושה שימוש במערכת.	<b>"משתמש"</b>
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.	<b>"סביבת ענן (Cloud)"</b>
סביבת עבודה המשמשת לפיתוח המבוסס על תשתית ה-CRM המוצעת.	<b>"סביבת פיתוח"</b>
סביבה זהה לסביבת הייצור, המאפשרת בדיקת מערכת ללא פגיעה בסביבת הייצור.	<b>"סביבת בדיקות"</b>
כלל הפעולות הנדרשות מהספק לצורך פיתוח והטמעה של כלל היישומים הבסיסיים והפעלתם.	<b>"הפרויקט"</b>
יישומים הנכללים בשירותים הבסיסיים, כהגדרתם בסעיף 1.1.1 למפרט.	<b>"יישומים בסיסיים"</b>
יישומים שהרשות תוכל להזמין במסגרת השירותים האופציונאליים, כהגדרתם בסעיף 1.3 למפרט.	<b>"יישומים נוספים"</b>
יישומים שהרשות תבקש לפתח בעתיד, על בסיס התשתית המוצעת, ואינם כוללים את היישומים הבסיסיים או היישומים הנוספים.	<b>"יישומים עתידיים"</b>
מערכות שונות שנדרש ליצור ממשק בינן לבין היישומים הבסיסיים, לרבות בסיסי נתונים, תוכנות מדף ותוכנות ייעודית.	<b>"מערכות משיקות"</b>
שיעור ההנחה שיוציע המציע עבור זכויות השימוש בתשתית המוצעת.	<b>"שיעור ההנחה"</b>
קטלוג המפורסם באופן פומבי על ידי היצרן, באמצעות פורטל WEB, המכיל את השירותים המוצעים על ידי היצרן ואת מחיריהם.	<b>"מחירון היצרן / קטלוג שירותים"</b>
תהליך לפיתוח יישום על גבי התשתית המוצעת, העונה על הדרישות המצטברות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> <li>הפיתוח בוצע על בסיס התשתית המוצעת.</li> <li>פיתוח היישום הושלם במועד שבין 1/1/2015 ועד 31/12/2018.</li> <li>היישום נמצא בסביבת הייצור של הלקוח, נכון למועד הגשת ההצעה למכרז זה.</li> <li>עלות הפיתוח של היישום היתה לפחות 100,000 ₪ (לפני מע"מ).</li> </ul>	<b>"פיתוח מוכר"</b>
האפיון הראשוני ליישומים הבסיסיים והנוספים, שהוכן על ידי הרשות, ומצורף כנספח ה' למכרז.	<b>"אפיון ראשוני"</b>
תקופה אשר תחל במועד חתימת הסכם ההתקשרות בין הרשות למזמין, ותסתיים עם קבלת אישור השלמה מהרשות, כמפורט בסעיף 4.10 למפרט.	<b>"תקופת ההקמה"</b>
תקופה שתחל עם קבלת אישור השלמה מהרשות ותסתיים בתום תקופת ההתקשרות.	<b>תקופת ההפעלה</b>
כמשמעותה בסעיף 5.3 למפרט.	<b>"תקופת האחריות"</b>

ב. מבוא

2. הזמנה להציע הצעות

הרשות מזמינה בזאת גופים העומדים בדרישות שיפורטו להלן, להגיש הצעה לקבלת זכויות שימוש בתשתית CRM ופיתוח יישומים, כמפורט במכרז זה, לרבות בהסכם המצורף למכרז, על נספחיהם.

לא יא להגישו

3.1. רשות החדשנות היא תאגיד סטטוטורי, שהוקם מכוח החוק לעידוד מחקר ופיתוח בתעשייה (תיקון מס' 7) (הקמת הרשות הלאומית לחדשנות טכנולוגית), התשע"ה - 2015 (להלן: "חוק החדשנות"), וסמכויותיה מוגדרות בחוק החדשנות.

3.2. רשות החדשנות, אשר החליפה את פעילות לשכת המדען הראשי במשרד הכלכלה והתעשייה והעמותה הממשלתית מתימו"פ (מרכז התעשייה הישראלית למחקר ופיתוח (ע"ר), מופקדת על תחום המחקר והפיתוח בישראל על כל ענפיו, מסייעת ומעודדת, במישרין או בעקיפין, חדשנות טכנולוגית בתעשייה בישראל באמצעות מגוון מסלולים, כלים ופעולות המבוצעות על ידיה, פועלת למיצוי הפוטנציאל המדעי ועידוד שת"פ במו"פ, הן ברמה הלאומית והן ברמה הבין-לאומית, וזאת במטרה להביא להגדלת התועלת הכלכלית למשק והעצמת התעשייה המקומית.

3.3. בין מטרותיה של הרשות –

3.3.1. אחריות על פיתוח תשתית החדשנות בישראל: פיתוח תעשייה עתירת ידע, תוך ניצול והרחבה של התשתית הטכנולוגית והמדעית ומשאבי האנוש הקיימים בישראל.

3.3.2. שימור המעמד הבין-לאומי של ישראל כמובילה בתחום החדשנות הטכנולוגית: יצירת מקומות עבודה בתעשייה וקליטת כוח אדם מדעי וטכנולוגי; יצירת תשואה עודפת למשק ועידוד הצמיחה.

3.3.3. חלוקת מענקים ותמיכה תקציבית למו"פ טכנולוגי חדשני: הגדלת הפריון וקידום החדשנות הטכנולוגית בתעשייה בישראל; שיפור מאזן התשלומים של מדינת ישראל על-ידי ייצור וייצוא של מוצרים עתירי מדע שיפותחו כתוצר לעידוד המחקר והפיתוח בתעשייה.

3.3.4. חיבור המשק הישראלי לתעשיית החדשנות הגלובלית: ייזום וביסוס הסכמים בין-לאומיים עם מדינות ותאגידים רב-לאומיים, לקידום מטרות חוק החדשנות בהיבטי שת"פ בין-לאומי בתחום המו"פ או החדשנות.

3.3.5. קידום והנעת תהליכים, חוקים ורפורמות בממשלה, והנעת מהלכים גדולים בשיתוף ציבורי ופרטי.

#### 4. השירותים מושא המכרז ואופן הזמנתם

4.1. השירותים הבסיסיים במכרז יכללו, בין היתר, את השירותים הבאים (והכל בכפוף למפורט במפרט):

4.1.1. קבלת זכויות שימוש בתשתית המוצעת, בהתאם לסוגי המשתמשים שיוגדרו על ידי הרשות.

4.1.2. אפיון מפורט, פיתוח והטמעה של היישומים הבסיסיים.

4.1.3. ליווי תהליך הפיתוח ובדיקות הקבלה על ידי מומחה מטעם היצרן, העומד בדרישות המפורטות במפרט.

4.1.4. שירותי הדרכה למשתמשים ברשות.

4.1.5. מתן שירותי אחריות ותחזוקה ליישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההתקשרות.

4.2. בנוסף, הרשות תוכל להזמין מהספק שירותים אופציונליים נוספים, שעשויים לכלול (בין השאר):

4.2.1. אפיון מפורט ופיתוח של יישומים נוספים (מעבר ליישומים הבסיסיים).

4.2.2. אפשרות לרכש קו תקשורת ייעודי.

4.2.3. אפשרות לרכש שירותים נוספים מקטלוג היצרן.

4.2.4. שירותי יעוץ כללי בנושא השימוש בתשתיות המוצעת.

4.3. המציע שיוכרז כספק הזוכה במכרז יידרש לספק את השירותים לרשות, לפי דרישת הרשות מעת לעת, בהתאם למפורט במכרז זה, לרבות הסכם ההתקשרות הנספח לו, על נספחיהם.

4.4. מובהרכי, תחילת מתן השירותים על-ידי הספק הזוכה תהא מיד לאחר חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות עמו, אלא אם ייקבע אחרת על ידי הרשות.

4.5. הספק הזוכה יספק את השירותים בהתאם להנחיות ולהוראות הרשות.

#### 5. תקופת ההתקשרות

5.1. ההתקשרות עם הספק הזוכה במכרז תהיה למשך 60 (שישים) חודשים ממועד החתימה על הסכם התקשרות, או מועד אחר שתקבע רשות החדשנות כמועד תחילת ההתקשרות (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונית").

5.2. בתום תקופת ההתקשרות הראשונית, שמורה לרשות זכות הברירה להאריך, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את תקופת ההתקשרות בעוד 10 (עשר) תקופות נוספות, בנות עד 12 (שנים עשר) חודשים כל אחת, ועד ל-120 (מאה ועשרים) חודשים נוספים סך הכל (להלן: "תקופות (ה)הארכה"), הכל בכפוף לצרכי הרשות, לאישור התקציב מדי שנה, למגבלות התקציב, להוראות כל דין - לרבות הוראות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים, תקנות חובת המכרזים, ולתנאי ההסכם שייחתם עם בעל ההצעה הזוכה. הרשות תהא רשאית לממש באותו מועד זכות ברירה אחת או יותר, במלואן או בחלקן, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

5.3. ששת (6) חודשי ההתקשרות הראשונים יהוו תקופת ניסיון, אשר בסופם תעריך הרשות את איכות שירותיו של בעל ההצעה הזוכה. הרשות תהא רשאית לסיים את תקופת ההתקשרות בתום תקופת הניסיון כאמור, אם איכות השירותים שיינתנו לה לא תהיה לשביעות רצונה.

## 6. התמורה

6.1. תמורת ביצוע השירותים תשלם הרשות לבעל ההצעה הזוכה תמורה בהתאם להצעת המחיר שנקב בהצעתו וכמפורט בהסכם.

6.2. רכיבי התמורה לספק בגין השירותים הבסיסיים יהיו כדלקמן:

6.2.1. תמורה לזכויות שימוש - הספק יהא זכאי לתמורה חודשית עבור זכויות השימוש שיוזמנו על ידי הרשות. התמורה תיקבע בהתאם למחיר זכות השימוש בקטלוג היצרן, בניכוי אחוז הנחה רוחבי שיוצע על ידי הספק. יובהר, כי הרשות תהא רשאית לרכוש שירותים מקטלוג היצרן אף אם לא צוינו בהצעת המחיר.

6.2.2. תמורה לפיתוח - תמורה קבועה לספק (Fix price) עבור השלמת כלל הפעולות הנדרשות לצורך פיתוח היישומים הבסיסיים, וזאת עד קבלת אישור השלמה מהרשות. התמורה תיקבע בנפרד לכל יישום בסיסי.

6.3. רכיבי התמורה לספק הזוכה בגין השירותים האופציונאליים יהיו כדלקמן:

6.3.1. תמורה עבור תחזוקת יישום - בתום תקופת האחריות (כמשמעותה בסעיף 5.3 למפרט), תוכל הרשות להזמין מהספק הזוכה שירותי תחזוקה לאחד או יותר מהיישומים. התמורה השנתית עבור תחזוקת היישום תהיה בהיקף של 15% מעלות הפיתוח לאותו יישום, כמפורט בהסכם.

6.3.2. תמורה עבור קווי תקשורת - תמורה לספק עבור חיבור בקו תקשורת ייעודי בין אתרי המחשב של הספק (או מי מטעמו) לבין אתרי האירוח של הרשות.

6.3.3. רכש מוצרי צד ג' - הרשות תהא רשאית להזמין מהספק מוצרים נוספים, שאינם כלולים בקטלוג היצרן או מהווים מוצרי צד ג' בקטלוג היצרן (להלן יחד: "מוצרים נוספים"). הספק יהיה זכאי לתמורה עבור המוצרים הנוספים, בהתאם לנמוך מבין אלה (אם אחת החלופות לא רלוונטית, ייקבע המחיר לפי החלופה השנייה):

6.3.3.1. מחירים של המוצרים הנוספים בקטלוג היצרן, ובניכוי 20% הנחה.

6.3.3.2. מחירים הממוצע של המוצרים הנוספים במכירה בישראל מטעם היצרן הרלוונטי ללקוחות, בהיקפי רכישה שאינם עולים ב-50% על היקפי הרכש שיוזמנו על ידי הרשות, והכל בכפוף להעברת אישור רו"ח מטעם הספק.

6.3.4. תמורה להדרכה - תמורה עבור הדרכות שתזמין הרשות בנושאים הקשורים לתשתית המוצעת, בהתאם למפורט בסעיף 4.7 למפרט, וזאת מעבר להדרכות הנכללות בשירותים הבסיסיים.

6.3.5. תמורה עבור שירותי פיתוח יישומים נוספים - עבור פיתוח כל יישום מבין היישומים הנוספים (כמוגדר בסעיף 8.7 למפרט), יציע המציע תמורה קבועה. הרשות תוכל לממש פיתוח של יישום נוסף (אחד או יותר, יחד או לחוד) בהתאם לשיקול דעתה, וזאת עד 3 שנים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות.

6.3.6. תמיכה שוטפת - הספק יהיה זכאי לתמורה עבור כל שעת עבודה שתושקע על ידי הספק ותאושר על ידי הרשות, בנושאים הקשורים למכרז זה. התמורה תיקבע בהתאם לתעריפי המקסימום לבעלי מקצוע המפורטים להלן, בכפוף לעמידתם בדרישות המפורטות בסעיף 6.3 למפרט, ובניכוי אחוז הנחה קבוע שיוצע על ידי הספק:

בעל תפקיד	תעריף מקסימלי לשעת עבודה (ש"ח לפני מע"מ)
יועץ בכיר / מומחה	280
מנהל פרויקט	250
מנתח מערכת	210
מפתח	210

6.4. יובהר כי, הרשות אינה מתחייבת להזמין מהספק את השירותים, במלואם או בחלקם, בהיקף האמור ו/או בהיקף כלשהו ו/או בכלל.



6.5. למניעת ספק מובהר בזאת, כי אין במכרז זה ובמסמכיו, לרבות בנתונים הכלולים בטופס הצעת המחיר, משום התחייבות מצד הרשות לרכישת שירותים בהיקפים כלשהם, למעט אם הדבר נאמר מפורשות במכרז על נספחיו. כן מובהר, כי הרשות שומרת על זכותה לרכוש בכל עת, לרבות במשך תקופת ההתקשרות בהסכם בהתאם לתנאי המכרז, שירותים מבעל הצעה הזוכה ו/או מספקים אחרים, על פי צרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, בכפוף להוראות כל דין והסכם.

6.6. **יודגש**, כי האמור בסעיף זה הוא לידיעה בלבד, ואין בו כדי לחייב את הרשות. המידע המחייב הוא זה המפורט בגוף המכרז ובהסכם המצורף לו.

תאגיד להרשתה

7. לוח זמנים למכרז

7.1. להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

מועד	פעילות
04.02.2019	7.1.1 מועד פרסום המכרז
19.02.2019, עד 14:00 השעה	7.1.2 המועד האחרון להגשת הסבב הראשון של שאלות הבהרה מטעם המציעים
28.02.2019	7.1.3 המועד האחרון לפרסום תשובות הרשות לסבב הראשון של שאלות ההבהרה
07.03.2019, עד 14:00 השעה	7.1.4 המועד האחרון להגשת הסבב השני של שאלות הבהרה מטעם המציעים
18.03.2019	7.1.5 המועד האחרון לפרסום תשובות הרשות לסבב השני של שאלות ההבהרה
26.03.2019, בשעה 14:00	7.1.6 המועד האחרון להגשת הצעות

7.2. במקרה של אי התאמה בין התאריכים שצוינו בטבלה לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז או באיזה ממסמכיו, לרבות המודעה בעיתון, יקבעו התאריכים שבטבלה בסעיף 7.1 לעיל.

7.3. רשות החדשנות שומרת לעצמה את שיקול הדעת הבלעדי לשנות כל אחד מן המועדים המנויים לעיל, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט של הרשות, בכתובת [www.innovationisrael.org.il](http://www.innovationisrael.org.il), ובכלל זה לדחות את המועד האחרון לפרסום תשובות לשאלות ההבהרה או להגשת הצעות, כל עוד טרם חלף מועד זה, ולא תהא למי מהמציעים כל טענה או דרישה בקשר לכך.

7.4. באחריות המציעים להתעדכן מעת לעת באתר האינטרנט של הרשות, לפני המועד האחרון להגשת הצעות וגם בסמוך למועד זה, לגבי דחיות מועדים ו/או עדכונים ו/או שינויים ו/או הודעות ו/או הבהרות שיחולו במסגרת המכרז.

7.5. למניעת ספק מובהר בזאת, כי באחריות המציעים לבדוק אודות פרסום תשובות הבהרה ועדכונים למכרז, ולא תהא להם כל טענה בגין מודעה ו/או עדכון למכרז שפורסמו באתר

האינטרנט ואשר לא ידעו עליו, אף אם פורסמו בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות.

## 8. אופן עריכת המכרז

מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית, בהתאם לתקנה 17ד. לתקנות חובת המכרזים.

## 9. תוכן העניינים

9.1 פרקי המכרז הינם כדלקמן:

9.1.1 פרק א' – הגדרות;

9.1.2 פרק ב' – מבוא;

9.1.3 פרק ג' – תנאי סף;

9.1.4 פרק ד' – האישורים והמסמכים הנדרשים במסגרת הגשת הצעה;

9.1.5 פרק ה' – ההכרעה במכרז;

9.1.6 פרק ו' – ניהול המכרז;

9.1.7 פרק ז' – הגשת הצעה;

9.1.8 פרק ח' – לאחר הגשת הצעה;

9.1.9 פרק ט' – שונות.

9.2 הנספחים למכרז זה, המהווים חלק בלתי נפרד ממנו הם:

9.2.1 נספח א' – רשימת מסמכים שיש לצרף להצעה;

9.2.2 נספח ב' – טופס/חוברת הצעה – מצורף בנפרד:

9.2.3 נספח ג' – טופס הצעת המחיר – מצורף בנפרד; טופס זה יש להגיש במעטפה נפרדת, בהתאם להוראות סעיף 19.10.2 19.10.2 להלן

9.2.4 נספח ד' – הסכם ההתקשרות, על נספחיו (לרבות מפרט השירותים)

9.2.5 נספח ה' – איפיון ראשוני ליישומים הבסיסיים והאופציונאליים

9.2.6 נספח ו' – יכולות נדרשות ואופציונליות מהתשתית המוצעת

## ג. תנאי סף

### 10. כללי

10.1. במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העומדים במועד הגשת ההצעה בכל התנאים המצטברים המפורטים בפרק זה להלן. **מציע או הצעה שאיננה עומדת בכל התנאים - ייפסלו.**

10.2. תנאי הסף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו, אלא אם כן נאמר מפורשות אחרת.

### 11. תנאי הסף להשתתפות במכרז, הינם, במצטבר:

11.1. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין, או עוסק מורשה כדין בישראל, שאינו תאגיד רשום.

11.2. המציע הינו בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

11.3. המציע יציג תשתית CRM העונה על הדרישות המצטברות הבאות:

11.3.1. תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת כ-leader ב-Magic Quadrant for CRM של חברת Gartner או באחת מ-2 הקשתות העליונות ב-Forrester Wave, במהלך אחד הדיווחים לשנת 2018.

לצורך סעיף זה, ניתן לבקש הכרה בדירוג של חברת דירוג בינ"ל חלופית, בעלת מעמד דומה לחברות הדירוג שפורטו לעיל, וזאת במסגרת שאלות ההבהרה, כמפורט בסעיף 18 להלן. הרשות תפרסם את החלטתה בנושא, במסגרת המענה לשאלות ההבהרה.

11.3.2. תשתית ה-CRM המוצעת מספקת, נכון למועד פרסום המכרז, שירותים בסביבת ענן ל-5 (חמישה) לקוחות בישראל לפחות, אשר לכל אחד מהם 100 (מאה) משתמשים לפחות.

11.4. המציע הינו שותף עסקי של היצרן נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.

11.5. המציע מעסיק, בהעסקה ישירה (כשכירים או כפרי-לאנסרים), 10 (עשרה) עובדים לפחות, שהם בעלי הסמכה מטעם היצרן, נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.

11.6. המציע סיים פיתוח של 3 (שלושה) תהליכי פיתוח יישומים לפחות, המוגדרים כ"פיתוח מוכר" בהתאם למוגדר בסעיף 1.2 לעיל.

11.7. מנהל הפרויקט המוצע על ידי המציע ניהל לפחות 2 (שני) תהליכי פיתוח יישומים המוגדרים כ"פיתוח מוכר", בהתאם למוגדר בסעיף 1.2 לעיל.

**ד. האישורים והמסמכים הנדרשים במסגרת הגשת ההצעה**

**12. האישורים והמסמכים הנדרשים במסגרת הגשת ההצעה הינם כדלקמן:**

12.1. לצורך הוכחת העמידה בכלל תנאי הסף:

תצהיר המציע להוכחת העמידה בתנאי הסף. המסמך יוגש בנוסח המפורט בנספח ב'3 לטופס ההצעה.

12.2. לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיפים 11.1 - 11.2 לעיל:

תנאי הסף	אופן ההוכחה
סעיף 11.1 לעיל	<ul style="list-style-type: none"> <li>אחד המסמכים להלן (בהתאם לעניין) יצורפו כנספח ב3-1 לטופס ההצעה:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>אם המציע הוא תאגיד – העתק של תעודת התאגדות של התאגיד ותעודת/ות שינוי שם, אם קיימת/ות.</li> <li>אם המציע איננו תאגיד – העתק מתעודה המעידה על היות המציע עוסק מורשה.</li> </ul> </li> </ul>
סעיף 11.2 לעיל	<ul style="list-style-type: none"> <li>אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - יצורף כנספח ב3-3 לטופס ההצעה.</li> <li>תצהיר בהתאם לסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, יצורף כנספח ב3-2 לטופס ההצעה.</li> </ul>

12.3. לצורך הוכחת תנאי הסף המפורטים בסעיפים 11.3 - 11.7 לעיל):

תנאי הסף	אופן ההוכחה
סעיף 11.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>העתק של דו"ח דירוג התוכנה המוצעת, בדירוג Gartner או Forrester, באחד הדיווחים לשנת 2018, על מנת להוכיח עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף. דו"ח הדירוג הרלוונטי יצורף כנספח ב3-4 לטופס ההצעה.</li> <li>פירוט לקוחות בארץ אשר עבורם מספק המציע או היצרן תשתית CRM המספקת שירותים בסביבת ענן. הטופס יהיה כדוגמת טופס מס' 1 המצורף כנספח ב3 - 5 לטופס ההצעה, ויוגש כקובץ אקסל.</li> </ul>
סעיף 11.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>אישור מטעם היצרן - על מנת להוכיח עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 11.4 לעיל, יצרף המציע להצעתו אישר מטעם יצרן התוכנה המוצעת, שלפיו הוא משמש כשותף עסקי של היצרן נכון למועד הגשת ההצעה למכרז. האישור יצורף כנספח ב3 - 6 לטופס ההצעה.</li> </ul>
סעיף 11.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>פירוט לקוחות אשר עבורם סיים המציע "פיתוחים מוכרים" בהתאם למוגדר בסעיף 1.2 לעיל. יוגש על גבי הטופס המצורף כנספח ב3 - 7 לטופס ההצעה, כקובץ אקסל.</li> </ul>
סעיף 11.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>צירוף גיליון קורות חיים, תעודות השכלה ותעודות לגבי הכשרות מקצועיות רלוונטיות של מנהל הפרויקט המוצע. יוגש כנספח ב3 - 8 לטופס ההצעה;</li> <li>פירוט לקוחות אשר עבורם ניהל מנהל הפרויקט המוצע "פיתוחים מוכרים". יוגש על גבי הטופס המצורף כנספח ב3-9 לטופס ההצעה, כקובץ אקסל.</li> </ul>

12.4. לצורך קביעת ציון האיכות הראשוני, כמפורט בסעיף 14.2 להלן (המסמכים יוגשו כנספח ב4 לטופס ההצעה):

12.4.1. סקירת תהליכי פיתוח שבוצעו על ידי המציע. בסקירה יש להתייחס לנושאים הנדרשים לצורך ניקוד אמת מידה זו, המפורטים בשורה 5 לטבלה בסעיף 14.2.1 להלן. יצורף כנספח ב4-1 לטופס ההצעה.

12.4.2. סקירת תהליכי פיתוח שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע. בסקירה יש להתייחס לנושאים הנדרשים לצורך ניקוד אמת מידה זו, המפורטים בשורה 6 לטבלה בסעיף 14.2.1 להלן. יצורף כנספח ב4-2 לטופס ההצעה.

12.4.3. על המציע לפרט את אופן עמידתה של התשתית המוצעת בתכונות המפורטות בנספח ו' למכרז, אשר חלקן מסומנות כמנדטוריות וחלקן כאופציונאליות. את המענה יש לצרף כנספח ב4-3 לטופס ההצעה (עותק מודפס וכן קובץ אקסל). המציע רשאי לצרף דוגמאות להוכחת התכונות. הדרישות בחלק זה מסווגות כדלהלן –

12.4.3.1. **דרישות מנדטוריות (M)** – דרישות שעל הספק להוכיח כי התשתית המוצעת עומדת בהן. הרשות תוכל לפסול הצעות אשר התשתית המוצעת במסגרתן לא תעמוד בתכונות שיצוינו כמנדטוריות, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

12.4.3.2. **דרישות נוספות (O)** – דרישות אופציונאליות אשר המציע יוכל לפרט לגביהן אם התשתית המוצעת עומדת בהן או לא. דרישות אלה ינוקדו בהתאם למנגנון הניקוד המפורט בסעיף 14.2.1 להלן (שורה 10) להלן.

12.5. מסמכים נוספים

12.5.1. אם עסקו של המציע הוא בשליטת אישה, כמשמעות הדבר בסעיף ב2 לחוק חובת המכרזים, רשאי המציע לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר עו"ד כנדרש בחוק זה, ובהתאם לתנאים המפורטים שם. מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות החוק האמור, יש לצרף את האישור והתצהיר כאמור, בעת הגשת ההצעה למכרז, כתנאי לקבלת היתרון המוענק בחוק זה לעסק בשליטת אישה. האישור יוגש כנספח ב5 לטופס ההצעה.

12.5.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים, יציין במפורש בהצעתו, על גבי נספח 6 לטופס ההצעה, מהם החלקים הסודיים, וכן יצרף עותק נוסף של הצעתו, שבו החלקים הסודיים מושחרים.

## 12.6. מילוי הצעת המחיר

### 12.6.1. הנחיות כלליות

- 12.6.1.1. הצעת המחיר למכרז תוגש על גבי טופס הצעת המחיר (המצורף כנספח ג' לטופס ההצעה).
- 12.6.1.2. עמודת המקדם לשקלול (עמודה C בטופס הצעת המחיר) נקבעה לצורך שקלול הצעת המחיר בלבד ואיננה מחייבת את הרשות לרכוש שירותים בהיקף כלשהו.
- 12.6.1.3. את המחירים יש לנקוב באחוזים או בשקלים חדשים בלבד, לפי העניין.
- 12.6.1.4. כל הנתונים הנקובים בש"ח בהצעת המחיר ינקבו ללא מס ערך מוסף, שיחול כשיעורו ביום התשלום.
- 12.6.1.5. לתשומת לב המציעים - לא ניתן למלא ספרות אחרי הנקודה העשרונית.
- 12.6.1.6. יש למלא את הצעת המחיר בשלמותה, באמצעות מילוי השדות המודגשים בטופס הצעת המחיר, בהתאם להוראות להלן. מציע אשר לא ינקוב במחיר ביחס לסעיף המיועד לכך, ייחשב הדבר כאילו המחיר כלול בסעיפים אחרים של הצעת המחיר, או שהוצע על ידיו אחוז הנחה בשיעור של 100%, לפי העניין, ויראו את המציע כמי שהתחייב לספק את השירותים שאליהם מתייחסים סעיפים אלו ללא תמורה נוספת. לחילופין, הצעתו תיפסל, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות, בהתחשב במרכזיותו של הסעיף.
- 12.6.1.7. אין למלא נתונים שליליים (קטנים מ-0). במקרה שבו ימלא המציע נתון שלילי – תחשב הרשות את התוצאה כ-0.
- 12.6.1.8. הצעת המחיר הכוללת תחושב כמפורט בסעיף 0 להלן.
- 12.6.1.9. נתגלו בהצעה טעויות סופר או טעויות חשבוניות, תהא הרשות רשאית לתקן. הודעה על תיקון הטעות תימסר למציע.

12.6.2. הצעת המחיר עבור פיתוח היישומים (חלק א' לטופס הצעת המחיר)

12.6.2.1. על המציע למלא את הצעתו לפיתוח כל יישום (בסיסי ונוסף) בנפרד בחלק א' לטופס הצעת המחיר, בש"ח.

12.6.2.2. את כלל ההצעות לפיתוח כל יישום יש לסכם בתחתית הטבלה של חלק א'.

12.6.3. הצעת מחיר עבור זכויות השימוש (חלק ב' לטופס הצעת המחיר)

12.6.3.1. על המציע לציין בטור D לטופס הצעת המחיר את המחיר בהתאם למחירון היצרן, נכון למועד הגשת ההצעה, ב-\$ ארה"ב. על המציע לצרף קיטוע קריא מודפס ממחירון היצרן, הנכון למועד הגשת ההצעה, המאמת את מחיר המחירון המוצע. אם לא תהיה התאמה כאמור – הצעת המציע תיפסל.

12.6.3.2. בטור E לחלק ב' לטופס הצעת המחיר יש להציע אחוז הנחה אחיד לכל הפריטים בשורות 2.1 - 2.12. אחוז הנחה שיוצע יהיה בטווח של 0-100%.

12.6.3.3. בטור F יש למלא את החישוב בהתאם לנוסחה המפורטת בטור זה בטופס הצעת המחיר. אם המציע יטעה בחישוב טור הנוסחה F, החישוב הקובע יהיה לפי הנוסחה שצויינה בטבלה, ויתוקן על ידי הרשות בהתאם.

12.6.3.4. את תוצאת החישוב בטור F יש להמיר לש"ח, בהתאם לשער החליפין היציג של ה-\$ ארה"ב נכון ליום האחרון שלפני מועד הגשת ההצעה למכרז. אם התרגום לשקלים לא יבוצע בהתאם לאמור לעיל, תהא הרשות רשאית לבצע בעצמה את ההמרה, בהתאם לשער החליפין היציג של \$ ארה"ב לש"ח לפי בנק ישראל ביום הקודם ליום הגשת ההצעה למכרז.

12.6.4. הצעת המחיר עבור שירותים אופציונאליים (חלק ג' לטופס הצעת המחיר)

12.6.4.1. בטור D בשורות 3.1 ו-3.6 לחלק ג' לטופס הצעת המחיר על המציע לפרט הצעת מחיר עבור שימוש בקו תקשורת נתונים מאתר הרשות לתשתיות הספק, וכן עלות הדרכה נוספת בקורס רשמי מטעם היצרן – לפי העניין.



12.6.4.2. בטור E בשורות 3.2 - 3.5 בטופס הצעת המחיר על המציע למלא אחוז

הנחה **אחיד** ביחס לתעריפים המקסימליים שבטור D. אחוז ההנחה המקסימלי שניתן להגיש עבור רכיב זה הינו 20%. בכל מקרה שבו מציע יגיש הצעה הגבוהה מ- 20%, תחשב ועדת המכרזים את ההצעה כאילו הוגשה הנחה בשיעור של 20%. יובהר, כי תעריף זה איננו מייצג את התעריף שישולם בפועל. התעריף בפועל ייקבע בהתאם למפורט בסעיף 6.3 לעיל.

12.6.5. יודגש, כי המחירים שאותם נדרשים המציעים להציע, מהווים את התמורה המלאה והסופית עבור כלל השירותים שיידרשו מהספק בהתאם למכרז זה ולהסכם הנספח לו, לרבות כל עלות או הוצאה הכרוכה בהם, לרבות מס ישיר או עקיף, אך למעט מע"מ.

12.6.6. מודגש בזאת במפורש, כי הצעת המציע תהיה סופית, וכי אי התקיימות של איזו מהערכות המציע ו/או אי התממשות של איזו מציפיותיו, תחזיותיו או תוכניותיו, לא יהוו בשום מקרה עילה לשינוי של הצעתו ו/או לכל שינוי אחר בתנאים ובהוראות הכלולים במסמכי המכרז.

12.6.7. תשומת לב המציעים לכך, שמנגנון ההצמדה לתמורה נקבע בהסכם ההתקשרות, ובכל מקרה על המציע להימנע מהתניה או מציון בהצעת המחיר, כי המחירים צמודים למדד כלשהו או שתיוסף עליהם ריבית כלשהי. התניה כאמור עלולה להביא לפסילת ההצעה.

## ה. החכרעה במכרז

### 13. שלבי בחירת ההצעה הזוכה

13.1. הליך בחירת ההצעה הזוכה יתנהל ב-4 שלבים, כמפורט להלן:

13.1.1. **שלב ראשון** – הרשות תבחן את עמידתן של ההצעות (והמציעים) בתנאי הסף להשתתפות במכרז, המפורטים בסעיף 11 לעיל, ותפסול הצעות שלא יעמדו בתנאי הסף. ההצעות שיעמדו בתנאי הסף - להלן: "**ההצעות הכשרות**". בנוסף, ועדת המכרזים תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול בשלב זה הצעות שאינן כוללות מענה מלא לדרישות המנדטוריות (M) שפורטו על ידי המציע במסגרת המענה לתכונות התוכנה המוצעת, כפי שפורטו על ידי המציע במסגרת נספח **ב-4-3** להצעתו.

13.1.2. **שלב שני – קביעת ציון האיכות** - הרשות תעניק ניקוד להצעות הכשרות, על פי אמות מידה של איכות, כמפורט בסעיף 14 להלן.

13.1.3. **שלב שלישי – בדיקת המחיר**: לאחר השלמת בדיקת האיכות, תבוצע בדיקה של הצעות המחיר, ויבוצע חישוב של ציון המחיר לכל אחת מההצעות הכשרות, בהתאם לסעיף 0 להלן.

13.1.4. **שלב רביעי** – הרשות תעניק להצעות הכשרות ציון משוקלל, על פי אמות מידה של איכות (70%) ומחיר (30%), כמפורט בסעיף 16 להלן. ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תהיה ההצעה הזוכה במכרז, אלא אם כן יתקיימו נסיבות מיוחדות שלא לבחור בה.

13.2. על אף האמור לעיל, הרשות רשאית שלא לבחור באף אחת מן ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, לרבות (אך לא רק), בשל כך שלרשות יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו לרשות ו/או כי ההצעה גורמת הפסד כספי למציע ו/או כאשר בקבלת ההצעה תיתכן חריגה מהסכום המאושר בתקציב הרשות, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של הרשות.

13.3. בנוסף, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעה שתוגש על ידי מציע, אשר עבד בעבר עם הרשות ו/או עם גורם ממשלתי כלשהו, ואשר לא עמד בסטנדרטים של השירות כנדרש בתנאי המכרז, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית על טיב עבודתו. במקרה כזה, אם קיימת הצעה, אשר ללא חוות הדעת השלילית, היה בה כדי להיבחר כהצעה הזוכה – תינתן למציע זכות טיעון לפני מתן ההחלטה הסופית. זכות הטיעון יכול שתמומש בכתב או בעל פה, וזאת בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים.

#### 13.4. הצעות זהות

13.4.1. אם תהיינה מספר הצעות בעלות ציון משוקלל זהה, שהינו הציון הגבוה ביותר, תבחר הרשות את ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר מביניהן כהצעה הזוכה במכרז.

13.4.2. במקרה שיהיה שוויון גם בציון האיכות של ההצעות האמורות, תבחר הרשות את ההצעה הזוכה במכרז על פי שיקול דעתה הבלעדי, לפי נימוקים שיירשמו בפרוטוקול ועדת המכרזים, או לפי הגרלה.

13.4.3. האמור לעיל כפוף להוראות סעיף 2ב. לחוק חובת המכרזים, בדבר מתן עדיפות לעסק בשליטת אישה, כהגדרתו בחוק האמור, דהיינו: אם לאחר שקלול ההצעות יקבלו שתי הצעות או יותר ציון משוקלל זהה, שהינו הציון הגבוה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה (כפי שהוכח מהמסמכים כנדרש בסעיף 2ב. הני"ל), תיבחר ההצעה האמורה כהצעה הזוכה במכרז. לעניין המסמכים שנדרש להגיש לצורך קבלת עדיפות לעסק בשליטת אישה, ראו סעיף 12.5.1 לעיל.

13.5. בעת בחירת ההצעה הזוכה במכרז, תהא הרשות רשאית, אך לא חייבת, להכריז על בעל ההצעה הבאה הטובה אחריה ככשיר שני (להלן: "כשיר שני").

#### 14. ציון האיכות (70%)

14.1. קביעת ציון האיכות תחולק ל-2 שלבים כמפורט להלן:

14.1.1. שלב ראשוני (75% מציון האיכות) – ייקבע ניקוד בהתאם למפורט בטבלת אמות המידה שבסעיף 14.2 להלן. בתום שלב זה יסוכם הניקוד לכל מציע בנפרד. סיכום ניקוד האיכות של שלב זה יוגדר כ"ניקוד האיכות הראשוני".

14.1.2. שלב שני (25% מציון האיכות) – בשלב זה תבוצע בדיקת יכולת ( Proof of - POC Concept).

14.2. קביעת ציון ניקוד האיכות הראשוני

14.2.1. בשלב הראשון קביעת ניקוד האיכות הראשוני יתבסס על הפרמטרים הבאים :

מקסימלי ניקוד	שיטת ניקוד	פירוט	אמת מידה	
8	2 נק' לכל "פיתוח מוכר" נוסף שבוצע על ידי המציע (מעבר לנדרש בדרישת הסף)	מספר היישומים העומדים בדרישות הגדרת "פיתוח מוכר", שפותחו על ידי המציע	ניסיון המציע בפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת	1
5	1 נק' לכל "פיתוח מוכר" שבוצע על ידי המציע ועומד בדרישות שהוגדרו בתנאי הסף לעיל (כולל פיתוח מוכר שהוצג במסגרת תנאי הסף)	מספר היישומים העומדים בדרישות הגדרת "פיתוח מוכר", שפותחו על ידי המציע ללקוחות שהם גופים ציבוריים		2
5	2.5 נק' לכל "פיתוח מוכר" נוסף, שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע (מעבר לנדרש בדרישת הסף)	מספר היישומים העומדים בדרישות הגדרת "פיתוח מוכר", שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	ניסיון מנהל הפרויקט המוצע	3
5	1 נק' לכל "פיתוח מוכר" שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע, אשר עלות הפיתוח שלו הסתכמה ביותר מ 200,000 ₪ (כולל פיתוח מוכר שהוצג במסגרת תנאי הסף)	מספר היישומים, העומדים בדרישות הגדרת "פיתוח מוכר", שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע והם בגדר תהליכי פיתוח מורכבים.		4
5	במסגרת הריאיון יציג מנהל הפרויקט המוצע את המתודולוגיה המוצעת על ידו לניהול תהליך האפיון המפורט והפיתוח.	ראיון למנהל הפרויקט המוצע		5
6	יינתנו עד 1.5 נקודות לכל פרויקט מוכר מוצג בהתאם לרלוונטיות הפיתוח המוכר היישום לצרכי הרשות. הרלוונטיות תיבחן לפי: <ul style="list-style-type: none"> <li>מהות הפיתוח (פיתוח מלא או קסטומיזציה)</li> <li>מורכבות הממשקים</li> <li>היקף צוות הפיתוח</li> <li>שימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח</li> <li>אתגרים בתהליך הפיתוח המוכר המוצג למול דרישות</li> </ul>	התרשמות מרלוונטיות תהליכי הפיתוח המוכר שהוצגו על ידי המציע	התרשמות מתהליכי הפיתוח שבוצעו על ידי המציע ומנהל הפרויקט המוצע	6

ניקוד מקסימלי	שיטת ניקוד	פירוט	אמת מידה	
	האפיון ראשוני			
6	<p>יינתנו עד 1.5 נקודות לכל פרויקט מוכר מוצג בהתאם לרלוונטיות הפיתוח המוכר היישום לצרכי הרשות. הרלוונטיות תיבחן לפי:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>מהות הפיתוח (פיתוח מלא או קסטומיזציה)</li> <li>השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע</li> <li>היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע</li> <li>שימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח</li> <li>לוח הזמנים להשלמת תהליך הפיתוח</li> </ul>	<p>התרשמות מרלוונטיות תהליכי ה"פיתוח המוכר" שהוצגו על ידי מנהל הפרויקט המוצע</p>		7
5	<p>ייבחנו הנושאים הבאים (על בסיס הצהרת היצרן המצורפת כנספח ב - 6 למכרז):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>רמת השותפות העסקית של היצרן והמציע</li> <li>שיטת התמיכה של היצרן במציע במהלך תקופת הפיתוח</li> <li>התחייבות היצרן למקרה והספק לא יעמוד בדרישות ההסכם</li> </ul>	<p>רמת המחויבות של היצרן כלפי המציע</p>		8
10	<p>בהתאם למפורט בסעיף 14.2.2 להלן. 5 נקודות עבור המציע, 5 נקודות עבור מנהל הפרויקט המוצע</p>	<p>המלצות לקוחות לגבי המציע ומנהל הפרויקט המוצע</p>		9
20	<p>תינתן נקודה אחת עבור כל תכונה המסומנת כאופציונאלית (O) במסגרת נספח ו'</p>	<p>יכולות התשתית המוצעת, מעבר לדרישות המנדטוריות.</p>		10
75		<p>סה"כ</p>		

## 14.2.2. המלצות לקוחות

14.2.2.1. שלב זה יבוצע הן עבור המציע והן עבור מנהל הפרויקט המוצע.

14.2.2.2. הניקוד יינתן על סמך התרשמות משיחות טלפוניות שתיערכנה על ידי הוועדה המקצועית עם מספר זהה של לקוחות ביחס לכל מציע (ככל הניתן), מבין כלל לקוחות המציע שצוינו בהצעת המציע בהצעתו וכן מלקוחות שלא פורטו בהצעת המציע, והכל לפי בחירת הרשות, בהתאם לשיקול דעתה של הוועדה המקצועית.

14.2.2.3. מובהר בזאת, כי אם תעשה הרשות שימוש בזכותה לפנות ללקוחות אחרים של המציע, אשר לא פורטו בהצעה, ייעשה הדבר באופן שוויוני כלפי כל המציעים.

14.2.2.4. הוועדה המקצועית תנקד את אמת המידה הזו, בהתאם לקריטריונים המפורטים להלן:

- מקצועיות - 25%
- חדשנות - 15%
- עמידה בלוחות זמנים – 30%
- רמת התמיכה של היצרן בתהליך הפיתוח – 30%

14.2.2.5. תבוצע סכימה של הציונים שהוענקו לגבי כל אחד מהקריטריונים עבור כל פיתוח מוכר בנפרד.

14.2.2.6. הציון לשביעות רצון לקוחות יחושב כממוצע הציונים שניתנו למציע או למנהל הפרויקט המוצע, בהתאם למידע שיימסר על ידי כל הלקוחות שישאלו.

14.2.2.7. הרשות שומרת על זכותה להיפגש עם הלקוחות אשר צוינו בהצעת המציע ו/או לקוחות אשר תושאלו במסגרת הליך בחינת האיכות, אף אם לא צוינו בהצעת המציע ו/או לקוחות אחרים של המציע, אף אם לא צוינו בהצעת המציע. אם תבחר הרשות לעשות כן, תתקיים פגישה עם מספר לקוחות זהה ביחס לכל אחד מהמציעים.

14.2.2.8. במקרה שבו תשובת הלקוח תהיה, כי השאלה אינה רלוונטית, או כי הוא אינו מוכן או יכול להשיב, תהא הרשות רשאית לפנות לנציג אחר אצל אותו לקוח, או לפנות ללקוח אחר, אשר ישיב על כל השאלות.

14.2.2.9. שמות הלקוחות שאליהם תבוצע הפנייה ו/או פרטים מזהים בנוגע לממליצים לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה, כמפורט בסעיף 27 להלן.

### 14.2.3 קביעת ניקוד האיכות הראשוני

14.2.3.1. בתום שלב זה יסוכם זה יסוכם ניקוד האיכות הראשוני לכל מציע בנפרד.

14.2.3.2. לשלב הבא יעברו רק 3 ההצעות בעלות ניקוד האיכות הראשוני הגבוה ביותר.

14.2.3.3. על אף האמור בסעיף 14.2.3.2 לעיל, ועדת המכרזים תהא רשאית להעביר לשלב הבא מציע רביעי, במקרה שבו עברו לשלב זה 3 מציעים אשר הציעו תשתית מוצעת זהה. המציע הרביעי יהיה מציע אשר קיבל את ניקוד האיכות הראשוני הגבוה ביותר מבין ההצעות הנותרות לאחר בחירת 3 ההצעות שקיבלו את ניקוד האיכות הראשוני הגבוה ביותר, אשר נסמך בהצעתו על תשתית מוצעת אחרת, שאיננה התשתית המוצעת של 3 המציעים שהצעתם זכתה בניקוד האיכות הראשוני הגבוה ביותר, כאמור.

14.2.3.4. בנוסף, הרשות תוכל להגדיר מציעים נוספים כמועמדים ממתנינים למעבר לשלב הבא, למקרה שבו אחד המציעים שיעבור לשלב הבא לא יעמוד בדרישות שייקבעו.

### 14.3. שלב הוכחת היכולת (POC) (להלן - שלב ה POC)

14.3.1. במסגרת שלב ה-POC ייבדקו יכולות הפיתוח והשימוש של מנהל הפרויקט המוצע וצוות מטעם המציע בתשתית המוצעת, וזאת בהתאם לאמות מידה שיפורטו להלן.

14.3.2. במסגרת שלב ה-POC יתבקשו המציעים שיעלו לשלב זה לפתח יישום על-גבי התשתית המוצעת, על בסיס אפיון שיסופק לכל המציעים במקביל, בתחילת שלב ה-POC.

14.3.3. במסגרת שלב ה-POC ייערך אתר ייעודי שייקבע על ידי הרשות. לכל מציע יוקצו עד שתי (2) עמדות עבודה, המקושרות לרשת ה-Internet, שבאמצעותן יתבצע הפיתוח.

14.3.4. למציעים שיעלו לשלב זה יימסר בתחילת ה-POC אפיון על למערכת, שאותו יתבקשו לפתח.

14.3.5. משך הפיתוח יוגבל לארבע (4) שעות לכל היותר. על מנהל הפרויקט מטעם המציע (אשר הוצג במסגרת ההצעה למכרז) להיות נוכח בשלב ה-POC לכל אורכו.

14.3.6. נציגי הרשות ילוו את המציעים במהלך שלב ה-POC, ויהיו רשאים לצפות בכל הפעילות שתבוצע באמצעות עמדות צפייה נפרדות, מבלי שיפריעו לתהליך הפיתוח. ניתן יהיה לפנות לנציגי הרשות במהלך שלב הפיתוח באמצעות מייל. השאלות והתשובות בשלב זה יהיו חשופות Online לכל המציעים שיעלו לשלב זה. יובהר, כי הרשות איננה מחויבת לענות לשאלת שיישאלו במהלך הפיתוח.

14.3.7. בסיום ארבע (4) השעות, יציג מנהל הפרויקט המוצע את היישום שפותח. לכל מציע יוקצו 45 דקות שבמהלכן יידרש להציג את תוצאות הפיתוח. סדר ההצגה ייקבע בהגדרה שתערך מראש לפני תחילת הפיתוח. יודגש, כי אין חובה לסיים את פיתוח כלל המערכת, אך היקף הפיתוח שיסתיים יהווה אחד מהתבחינים לשקלול המתמודדים.



14.3.8. הפיתוח ייבדק על-ידי הוועדה המקצועית. ציון שלב ה-POC ייקבע בהתאם לאמות

המידה הבאות :

ניקוד מקסימאלי	פירוט	נושא
15	תאימות הפיתוח לאפיון שנמסר	שלמות הפיתוח
5	איכות המענה לשאלות שיועלו על ידי הצוות המקצועי במהלך הצגת הפיתוח	איכות הצגת הניתוח על ידי מנהל הפרויקט
5	איכות ממשק המשתמש ביישום שפותח	ממשק המשתמש
25		סה"כ - להלן "ציון ה-POC"

14.3.9. במסגרת קביעת ציון ה- POC תהא ועדת המכרזים רשאית להפחית את הציון שנקבע במסגרת ציון האיכות הראשוני לאמת המידה בשורה 10 בסעיף 14.2.1 לעיל, בהתאם להתרשמותה מיכולות התשתית המוצעת במסגרת ה- POC.

14.3.10. ציון הסף המזערי שיידרש מציע לקבל בשלב ה- POC, על מנת לעבור לשלב בדיקת המחיר הינו 18.75 נקודות (מתוך 25 הנקודות המקסימליות לשלב זה). על אף האמור, במקרה שלא תהיינה 2 (שתי) הצעות לפחות שיקבלו ציון של 18.75 נקודות בשלב ה- POC, תהא ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאשר מעבר לשלב בדיקת המחיר של הצעות שלא עמדו בציון סף מזערי זה.

14.3.11. אם לא יעמוד מי מהמציעים בשלב ג' לבדיקת ההצעות (שלב ה- POC), באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, תהא ועדת המכרזים רשאית, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למועמד ממתין (כמפורט בסעיף 14.2.3.4 לעיל), לבצע את שלב ה- POC, בהתאם להנחיות שפורטו לעיל.

14.3.12. הוראות נוספות :

14.3.12.1. המציע מתחייב לאפשר לנציגי הרשות גישה לסביבת ה- POC שפותחה עד תום קביעת הניקוד לשלב זה.

14.3.12.2. יובהר, כי המציעים לא יהיו זכאים לתמורה עבור שלב זה.

14.4. קביעת ציון האיכות

14.4.1. בתום שלב ה- POC תסכם ועדת המכרזים את ניקוד האיכות של המציע. ניקוד האיכות יהווה סיכום של ציון האיכות הראשוני (כמפורט בסעיף 14.2.3 לעיל) וציון ה- POC (כמפורט בסעיף 14.3 לעיל).

14.4.2. ההצעה בעלת ניקוד האיכות הגבוה ביותר, תקבל את ציון האיכות המקסימאלי של 100 נקודות, ויתר ההצעות תקבלנה ציון איכות יחסי, על פי הנוסחה הבאה (הציון לכל מציע בנפרד יוגדר להלן כציון האיכות) :

ניקוד האיכות של ההצעה הנבחרת		
100 X	_____	= ציון האיכות
ניקוד האיכות של ההצעה האיכותית ביותר		

15. ציון המחיר (30%)

15.1. כאמור לעיל, המציע יידרש להציע מחיר לכל אחד מהרכיבים המפורטים בטופס הצעת המחיר (נספח ג' לטופס ההצעה).

15.2. הצעת המחיר המשוקללת הזולה ביותר (לא כולל מע"מ), תקבל את הציון המקסימאלי של 100 נקודות, ויתר ההצעות תקבלנה ציון יחסי, על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{ציון המחיר} = 100 \times \frac{\text{הצעת המחיר המשוקללת הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר הנבחרת}}$$

16. חישוב הציון הכולל של ההצעה (איכות + מחיר)

הציון הכולל של ההצעה יחושב על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר באופן הבא:

$$\text{הציון הכולל} = \text{ציון המחיר} \times \text{משקל המחיר (30\%)} + \text{ציון האיכות} \times \text{משקל האיכות (70\%)}$$

ו. ניהול המכרז

17. עיון במסמכי המכרז וקבלתם

17.1. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, באתר האינטרנט או במשרדי אגף תפעול ורכש של הרשות.

17.2. ניתן להוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר האינטרנט.

18. הליך תבחרות

18.1. הרשות רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, בכל אופן שהוא, ביוזמתה או במענה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט.

18.2. הגשת שאלות ההבהרה בנוגע למכרז תתבצע בשני סבבים, כדלקמן:

החל מיום פרסום המכרז ועד למועד האמור בסעיף 7.1.2 לעיל (סבב ראשון) ועד למועד האמור בסעיף 7.1.4 לעיל (סבב שני), רשאי כל אדם לפנות לרשות, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני [michrazim@innovationisrael.org.il](mailto:michrazim@innovationisrael.org.il), בהודעה הנושאת את כותרת הנושא "ועדת המכרזים – מכרז פומבי דו שלבי מס' 03/2019 לשירותים לקבלת זכויות שימוש בתשתית CRM ופיתוח יישומים עבור רשות החדשנות", ולהעלות כל בקשה להבהרה ו/או

שאלה הקשורה במכרז ו/או בהתקשרות שתבוא בעקבותיו.

- 18.3. שאלות שיועברו בכל אמצעי אחר או בעל פה לא ייענו.
- 18.4. בפנייה לקבלת הבהרות יש לציין את שם המציע, שם איש הקשר מטעמו לצורך קבלת תשובה, מספרי הטלפון שלו (קווי ונייד) וכתובת דואר אלקטרוני.
- 18.5. הפונים מתבקשים להגיש שאלות באמצעות קובץ EXCEL, בשפה העברית בלבד, תוך הפרדה בין שאלות המתייחסות למסמכי המכרז, על נספחיו, לבין שאלות המתייחסות להסכם, על נספחיו ובפורמט שלהלן:

השאלה	הסעיף במסמכי המכרז / בהסכם / בנספח [אם השאלה מתייחסת לנספח כלשהו, יש לציין את שם הנספח ואת מספר הסעיף בו]	מסמך	מס' סידורי של השאלה
		מסמכי המכרז	
			1
			2
		נספח X למסמכי המכרז	
			3
			4
		ההסכם	
			5
		נספח Y להסכם	
			6

- 18.6. תשובות הרשות לסבב שאלות ההבהרה הראשון תינתנה עד למועד הקבוע בסעיף 7.1.3 לעיל, ולסבב השני – עד למועד הקבוע בסעיף 7.1.5 לעיל.
- 18.7. לרשות יהיה שיקול דעת במתן התשובות. הרשות אינה מתחייבת להשיב לשאלות כלשהן או לכל השאלות.
- 18.8. המענים לשאלות ההבהרה יפורסמו באתר האינטרנט, וזאת מבלי לחשוף את זהות הפונים. לרשות יהיה שיקול דעת באשר לחשיפת תוכן הפנייה.
- 18.9. מענים אלו יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז זה.
- 18.10. רק מענה בכתב יחייב את הרשות.
- 18.11. הרשות שומרת על זכותה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להשיב לשאלות אשר יוגשו לאחר המועדים האמורים בסעיף 18.2 לעיל, כאשר תהיינה נסיבות מיוחדות אשר יצדיקו זאת. הרשות לא מתחייבת לפרסם פנייה שהתקבלה לאחר המועד האמור, אשר הרשות החליטה שלא להשיב עליה.

18.12. הרשות רשאית לשנות את תנאי המכרז, לפי שיקול דעתה הבלעדי, עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. הודעה על השינוי תפורסם באתר האינטרנט וכן בעיתונות - אם הדבר נדרש בהתאם לתקנות.

18.13. הודעות אלו יהיו אף הן חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

ללא להגשה

## ז. הגשת ההצעה

### 19. הגשת ההצעה

- 19.1. את ההצעה יש להגיש לאחר סיום הליך ההבהרות, במעטפה סגורה וחתומה, ללא זיהוי חיצוני, ולהניחה בתיבת המכרזים של רשות החדשנות, הנמצאת ברחוב הירדן 4, קריית שדה התעופה, קומה 4, אגף מערבי, בימים ראשון עד חמישי, בין השעות 10:00 - 14:00, אך לא יאוחר מהמועד המצוין בסעיף 7.1.6 לעיל.
- 19.2. יובהר ויודגש, כי הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים עד לתאריך ולשעה הנקובים לעיל, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים, ותיפסלנה על הסף.
- 19.3. יובהר, כי הצעה שתתקבל לאחר המועד הנקוב לעיל תוחזר למגיש ההצעה, ותיפתח, במידת הצורך, רק לצורך זיהוי פרטי המציע הרלוונטי במטרה להחזירה.
- 19.4. בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
- 19.5. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמתו לכל תנאי המכרז.
- 19.6. על המציע לבדוק בעצמו ובאופן עצמאי את מסמכי המכרז, את היקף ומאפייני השירות, וכן כל נתון ופרט משפטי, כלכלי, עסקי או אחר, הרלוונטי, לדעתו של המציע, להליך המכרז, למתן השירות ולכלל התחייבויותיו של המציע על פי מסמכי המכרז.
- 19.7. כל טענה בדבר טעות, אי הבנת מסמכי המכרז ו/או אי ידיעת תנאי כלשהו הקשור במתן השירותים מושא המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה על ידי המציע.
- 19.8. כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז, לרבות הוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה והגשתה ו/או הנובעות מהן, תחולנה על המציעים בלבד. למניעת ספק, המציעים לא יהיו זכאים לכל השבה ו/או פיצוי בגין הוצאותיהם כאמור.
- 19.9. את ההצעה, על כל חלקיה (לרבות הצעת המחיר) ובצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, יש להגיש בשני עותקים - מקור והעתק אחד, במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם של המציע. על המעטפה יש לציין: "מכרז פומבי דו שלבי מס' 03/2019 לשירותים לקבלת זכויות שימוש בתשתית CRM ופיתוח יישומים עבור רשות החדשנות". במקרה של אי התאמה או סתירה בין שני העותקים, ייחשב נוסח המקור כנוסח הקובע.
- לכל מעטפה יצורף החסן נייד (DOK) אחד, אשר יכיל את תכולת ההצעה המלאה סרוקה, למעט הצעת המחיר. נדרשת זהות בין תוכן ההצעה המודפסת ותוכן ההצעה על גבי המדיה הדיגיטלית. במקרה של סתירה, יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת.

19.10. במעטפת המכרז יהיו שתי מעטפות פנימיות כמפורט להלן :

19.10.1. **מעטפה מס' 1 – טופס הצעה, מסמכים ואישורים** : במעטפה זו יגיש המציע את הצעתו החתומה, ויצרף אליה את המסמכים והאישורים כנדרש במכרז זה, בשני עותקים כאמור + החסן נייד (DOK), למעט הצעת המחיר שתוגש בנפרד. יובהר, כי אין צורך לצרף את נוסח המכרז, המענה/ים על שאלות ההבהרה והסכם ההתקשרות.

19.10.2. **מעטפה מס' 2 – הצעת המחיר** : במעטפה זו יגיש המציע את הצעת המחיר, במעטפה סגורה ונפרדת, על גבי הטופס בנוסח **נספח ג'**, בשני (2) עותקים כאמור. למעטפה זו יצורף קיטוע ממחירון היצרן, ולא יצורף כל מסמך אחר. נדרש, כי פרטי הצעת המחיר לא יצוינו באף מקום נוסף בהצעה. ועדת המכרזים תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול על הסף הצעה, אשר הצעת המחיר שתוגש במסגרתה לא תוגש במעטפה סגורה ונפרדת ו/או אשר חלקים ממנה ו/או כולה יהיו גלויים כחלק מההצעה.

## **20. מבנה ההצעה, תצהירים, אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה**

20.1. המציע יגיש את הצעתו אך ורק על גבי טופס / חוברת ההצעה (**נספח ב'**, על נספחיו) וטופס הצעת המחיר (**נספח ג'**), בשלמותם, מבלי לבצע כל תיקון ו/או שינוי ו/או השמטה ו/או הסתייגות ו/או התניה ו/או תוספת. כל תיקון ו/או שינוי ו/או השמטה ו/או הסתייגות ו/או התניה ו/או תוספת כאמור, ייחשבו כהסתייגות, ויחול לגביהם האמור בסעיף 23 להלן.

20.2. מובהר כי המציעים **אינם נדרשים** לצרף להצעתם את מסמכי המכרז, המענה/ים לשאלות ההבהרה והסכם ההתקשרות.

20.3. ההצעה תכלול את המסמכים והפריטים כדלקמן :

20.3.1. חוברת הצעה, כולל הצעת המחיר, מלא וחתום כנדרש ;

20.3.2. טופס הצעת המחיר (**נספח ג'**), מלא וחתום כנדרש, כשהוא בתוך מעטפה סגורה, בהתאם למפורט בסעיף 19.10.2 לעיל ;

20.3.3. תצהירים, אישורים, ומסמכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז לעיל וכמפורט **בנספח א'**.

20.4. לתשומת לב המציעים - המציע לוודא, כי המספר המזהה (מספר ח.פ או מספר עוסק מורשה) על גבי כל המסמכים המוגשים מטעמו, לרבות תעודות ההתאגדות ושינוי השם, אישורי רשויות המס וכיו"ב, יהיה זהה. אם אין התאמה במספר המזהה, על המציע לצרף אישור או הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי ההתאמה.

20.5. חוברת ההצעה וטופס הצעת המחיר, ייחתמו כמפורט להלן :

- 20.5.1. אם המציע הוא תאגיד (לרבות שותפות רשומה) – חותמת התאגיד וחתימה/ות של מורשה/י החתימה מטעם המציע..
- 20.5.2. אם המציע הוא עוסק מורשה שאיננו תאגיד – חתימה של המציע;
- 20.5.3. אם המציע הוא שותפות לא רשומה - חתימה של מורשה חתימה מטעם המציע המוסמך לחייב את המציע בחתימתו..
- 20.6. החתימה כאמור לעיל תבוצע בפני עו"ד/רו"ח, אשר במקרה שמדובר בתאגיד (לרבות שותפות רשומה) גם יאשר כי החתומים על טופס ההצעה מוסמכים על פי מסמכי היסוד של המציע ועל פי כל דין לחייב את המציע בחתימתם.
- 20.7. התצהיר הכללי (נספח 2 לטופס ההצעה) והתצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (נספח 3-2 לטופס ההצעה), ייחתמו על ידי מורשה החתימה של המציע בפני עו"ד, כנדרש בטופס ההצעה.
- 20.8. אין להגיש הצעה משותפת למספר גופים. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד ובשמו בלבד, ללא כל הסכם, תיאום או קשר עם גופים אחרים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה. גופים אשר יש להם קשר עסקי/משפטי (הגם שלכל אחד מהם מספר ח.פ. נפרד), היוצר ו/או עלול ליצור ניגוד עניינים ו/או לפגוע בתחרות בין שני הגופים, לרבות הסכם לגבי שיתוף פעולה או היעדר תחרות, לא יגישו שתי הצעות נפרדות למכרז זה. הרשות תהא רשאית לפסול הצעות של מציעים אשר קיים ביניהם קשר של בעל עניין ו/או חברת בת ו/או חברה מסונפת ו/או חברה קשורה, כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.

## 21. תוקף ההצעה

- 21.1. ההצעה תעמוד בתוקפה למשך 4 (ארבעה) חודשים ממועד הגשת ההצעות למכרז.
- 21.2. הרשות תהא רשאית לבקש מהמציעים (או מי מהם) להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת, אחת או יותר, ובסך הכל לא יותר מ-4 (ארבעה) חודשים נוספים, והמציעים מתחייבים להאריכה בהתאם.
- 21.3. הצעת הכשיר השני תעמוד בתוקפה למשך 4 חודשים נוספים לאחר מתן החלטה בדבר ההצעה הזוכה במכרז, וזאת למקרה שבו בעל ההצעה הזוכה במכרז יחזור בו מהצעתו או שההתקשרות החוזית עם בעל ההצעה הזוכה תסתיים טרם זמנה מכל סיבה שהיא. בנסיבות אלו תהא רשאית ועדת המכרזים לפעול בהתאם לאמור בסעיף 26 להלן.
- 21.4. ועדת המכרזים רשאית לבחור בהצעת הכשיר השני כאמור לעיל, גם לאחר חלוף 4 חודשים ממועד ההחלטה בדבר ההצעה הזוכה, ובלבד שהכשיר השני נתן לכך את הסכמתו.



## ח. לאחר הגשת ההצעה

### 22. דרישה למידע נוסף או להבהרות

- 22.1. ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה ביחס להצעה ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע שאליו תפנה כאמור לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על פני מציעים אחרים. הבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.
- 22.2. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, לרבות בתנאי הסף, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.
- 22.3. ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים, או כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות כעורך המכרז ואת תכליתו של מכרז זה.
- 22.4. המציע מתחייב להמציא לרשות, מיד עם דרישתה, כל מידע ו/או אישור ו/או הבהרה כאמור לעיל.
- 22.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל:
- 22.5.1. הרשות תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעל עניין בו, שיטת התמחור/ניתוח המחירים אשר לפיהם תמחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעת הרשות יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור את המידע הדרוש במועד שקבעה לכך הרשות – רשאית הרשות שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.
- 22.5.2. נציגי הרשות יהיו רשאים לבקר במשרדי המציע ו/או באתרי לקוחות שלהם סיפק המציע שירותים דומים לשירותים מושא המכרז, ו/או לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת, נתונים ופרטים אחרים אודות המציע מגורמים שלישיים, לפי שיקול דעתה של הרשות, לרבות חוות דעת אודות מצבו הכלכלי של המציע.
- 22.5.3. מבלי לגרוע מהתחייבויות המציע בהצעתו, מתחייב המציע לעדכן את הרשות, ללא דיחוי, לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר לרשות, בפרק הזמן אשר יחלוף ממועד הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר ההצעה הזוכה במכרז, ואם נקבע, כבעל ההצעה הזוכה – עד לחתימה על ההסכם עמו.

### 23. הצעה מסויגת או מותנית

- 23.1. מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה, באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז. הרשות תהא רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון במסמכי המכרז או בתנאיו, אם ייעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז (להלן: "הסתייגות").
- 23.2. להסתייגות שתיעשה בהצעה לא יהיה כל תוקף כלפי הרשות, והרשות תהא רשאית לקבל הצעה אשר כללה הסתייגות, תוך התעלמות ממנה, או לחילופין לפסול את ההצעה, לפי שיקול דעתו הבלעדי. בחרה הרשות לקבל הצעה כאמור, תודיע על כך למציע בכתב.
- 23.3. המציע יהיה מחויב לעמוד בהתחייבויותיו, תוך התעלמות מן ההסתייגות שכלל במסמכי המכרז או בהצעתו למכרז.
- 23.4. מציע הסבור, כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או הערותיו במסגרת הליך ההבהרות, כמפורט בסעיף 18 לעיל.
- 23.5. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות הרשות לקיום ביטוחים על ידי בעל ההצעה הזוכה במכרז, המפורטות בסעיף 11 ובנספח 5 להסכם. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים.
- 23.6. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת הליך ההבהרות, כמפורט בסעיף 18 לעיל, ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה, לא תתקבלנה כל הסתייגויות לדרישות הביטוח.

### 24. הצעה תכסיסנית

מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לרשות על פי דין, הצעה תכסיסנית או הצעה הלוקה בסבסוד צולב, או שיש בה משום חוסר תום לב, או הצעה שמהניתוח שלה עולה כי היא הפסדית, או שאין לה בסיס כלכלי ברור ומוצק שניתן להסבירו – תיפסל.

### 25. חתימה על הסכם התקשרות

- 25.1. כתנאי לחתימת ההסכם על ידי הרשות, יידרש בעל ההצעה הזוכה, לאסוף את ההסכם במועד שייקבע בהודעה אשר תישלח על ידי הרשות (להלן: "הודעת הדרישה"). הודעת הדרישה תישלח לבעל ההצעה הזוכה 2 (שני) ימי עבודה לפחות, לפני המועד שנקבע לאיסוף ההסכם.
- 25.2. את ההסכם, בשני העתקים, חתום על ידי מורשה/י החתימה (בראשי תיבות בשולי כל עמוד ובחתימות מלאות וחותמת ואישור עו"ד בעמוד האחרון), בצירוף כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בהסכם, לרבות ערבות הביצוע ואישור קיום הביטוחים (בנוסחים זהים לנוסחים אשר צורפו להסכם), על בעל ההצעה הזוכה להשיב

- לרשות בתוך 7 ימי עבודה, ממועד איסוף ההסכם, כפי שצוין בהודעת הדרישה.
- 25.3. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות את המועדים הקבועים בסעיפים 25.1 ו- 25.2 לעיל.
- 25.4. אי עמידה באמור בסעיפים 25.1 ו- 25.2 לעיל, תחשב כהפרה של תנאי המכרז. במקרה זה, תהא ועדת המכרזים רשאית להכריז על ביטול זכייתה של ההצעה הזוכה במכרז. כל זאת, מבלי לגרוע מזכותה של הרשות להיפרע מבעל ההצעה הזוכה בגין כל נזק נוסף שייגרם לה כתוצאה מההפרה.
- 25.5. מובהר בזאת, כי על בעל ההצעה הזוכה להיות ערוך לתחילת הספקת השירותים תוך 7 ימי עבודה מיום חתימת הסכם ההתקשרות.
- 26. פנייה לכשיר שני**
- 26.1. בוטלה זכיית בעל ההצעה הזוכה כאמור בסעיף 25.4 לעיל, ו/או בוטל ההסכם שנחתם עמו מכל סיבה שהיא, תהא הרשות רשאית להכריז על הכשיר השני כעל זוכה חלופי בכפוף לאמור בסעיף 21 לעיל, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ימשיכו להתקיים בכשיר השני ובהצעתו תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז.
- 26.2. הוכרז הכשיר השני ככשיר חלופי, יחולו עליו כל ההוראות החלות על בעל ההצעה הזוכה, לרבות הוראות סעיף 25 לעיל.
- 27. עיון במסמכי המכרז ובהצעה הזוכה**
- 27.1. עיון במסמכים יעשה בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים.
- 27.2. כאמור בסעיף 12.5.2 לעיל, מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים, יציין במפורש בהצעתו, על גבי נספח ב6 למסמכי המכרז, מהם החלקים הסודיים, וכן, יצרף עותק נוסף של הצעתו, שבו החלקים הסודיים מושחרים.
- 27.3. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 27.4. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 27.5. יודגש: שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם להוראות כל דין ולאמות המידה המחייבות רשות מינהלית.
- 27.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת, כי שמו וכתובתו של מציע והמחיר שהוצע על ידיו לא יהוו סוד מסחרי או עסקי.

27.7. עוד מובהר בזאת, כי שמות הלקוחות שממליצים מטעמם יתושאלו במסגרת בדיקת שביעות רצון לקוחות קודמים ו/או פרטים מזהים בנוגע לממליצים לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה.

27.8. הרשות תהא רשאית לגבות תמורה לכיסוי העלויות הכרוכות במימוש זכות העיון של מציע.

## 28. ביטול

28.1. הרשות תהא רשאית, בכל שלב של המכרז, לבטל את המכרז. המציעים מוותרים בזאת על סעד של אכיפה או פיצויים חיוביים בשל ביטול המכרז.

28.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בנוסף לכל מקרה אחר, שבו הרשות תהא רשאית לבטל את המכרז על פי מסמכי המכרז ו/או על פי כל דין, תהא הרשות רשאית, אך לא חייבת, לבטל את המכרז, בכל אחד מן המקרים הבאים:

28.2.1. הוגשו פחות משלוש הצעות בהתאם להוראות תקנה 5(ד)(2) לתקנות חובת המכרזים.

28.2.2. לא הוגשה כל הצעה למכרז או הוגשה הצעה אחת בלבד.

"הצעה אחת" – בסעיף זה, משמע – הגשתה של הצעה אחת בלבד למכרז, או שנותרה הצעה כשרה אחת, לאחר שכל ההצעות האחרות שהוגשו למכרז נפסלו.

28.2.3. ועדת המכרזים מצאה שהתקיים פגם בהליך המכרז ו/או בניהולו ו/או בבחירת ההצעה הזוכה.

28.2.4. חל שינוי נסיבות מהותי ו/או השתנו צרכי הרשות באופן מהותי, המצדיק לדעת הרשות, את ביטול הליך המכרז.

28.2.5. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות ו/או מחירים ו/או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי ו/או עבירה על חוק כלשהו.

28.3. מובהר כי במקרה שבו בוטל המכרז כאמור על ידי הרשות, מכל סיבה שהיא, לא יהיה מי מהמציעים זכאי לתשלום כלשהו, לרבות לא בדרך של פיצוי ו/או דמי נזק בגין הביטול כאמור, ולא תחול על הרשות כל חובה לתשלום כאמור.

## ט. שונות

### 29. קניין הרשות במסמכים

מסמכי המכרז הם רכושה הבלעדי של הרשות, ואין לעשות בהם שימוש אלא לצורך הגשת ההצעות.

### 30. הוראות כלליות

- 30.1. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד, אשר תהא בשם המציע בלבד וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים אחרים המגישים הצעות למכרז.
- 30.2. **היררכיה בין המכרז להסכם** - ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד, שחלקיו משלימים זה את זה.
- 30.3. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם, יגבר הנוסח המטיב עם הרשות. מובהר לעניין זה, כי חסר לא ייחשב כסתירה.
- 30.4. ביטויים המופיעים בלשון יחיד – משמעם גם בלשון רבים ולהפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר – משמעם גם בלשון נקבה ולהפך.
- 30.5. כותרת הסעיפים במכרז ובנספחיו נועדו למטרות נוחות בלבד, והן לא ישמשו לצרכי פרשנות.
- 30.6. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם מכל סיבה שהיא, לרבות סיבות תקציביות, בהתאם לשיקול דעתה המלא והסופי. אם תחליט הרשות כאמור לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא, בקשר לכך.
- 30.7. **ניגוד עניינים** – בעל ההצעה הזוכה יתחייב להימנע מכל פעולה בניגוד עניינים/ בחשש לניגוד עניינים/ מראית עין של חשש לניגוד עניינים. הוראות נוספות לעניין ניגוד עניינים מצויות בהסכם ההתקשרות.
- 30.8. **סמכות שיפוט** – סמכות השיפוט הבלעדית, המקומית והייחודית לדון בתובענה שעילתה מכרז זה, לרבות ההסכם המצורף לו, תהא נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז המכרז.

*הנספח בוטל. ראו רשימה מפורטת בחוברת ההצעה.*

לא לרשימה

[מצורף בקובץ נפרד]

לא לרשימה

[מצורף בקובץ נפרד]

לא יא להגשה



[מצורף בקובץ נפרד]

לא לרשימה

[ מצורף בקובץ נפרד ]

לא להגיש

מהתשתית המוצעת

**1 ממשק משתמש**

1.1 נגישות

- 1.1.1 ממשק המשתמש לתשתית ה-CRM יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות כמפורט להלן – Explorer בגרסה 8 ומעלה, Chrome, Edge. (M)
- 1.1.2 על תשתית ה-CRM לתמוך ברספונסיביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה המפורטות להלן Google Android, Apple IOS. (M)

1.2 ממשק שפות

- 1.2.1 תשתית ה-CRM תתמוך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. התמיכה בעברית תכלול טיפול מלא בכתיבה מימין לשמאל, לרבות הצמדת הטקס העברי לימין. כמו כן, תאפשר התמיכה שילוב של טקסט עברי ואנגלי באותה שורה, ללא פגיעה ברצף הכתיבה. (M)
- 1.2.2 בנוסף, תשתית ה-CRM תתמוך בריבוי שפות, ויכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית. (M)
- 1.2.3 יחד עם זאת, הרשות תהא מוכנה לקבל מערכות שבהם ממשק המשתמש למפתחים פועל באנגלית. (O)

1.3 תצוגה

- 1.3.1 כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה. (M)
- 1.3.2 תשתית ה-CRM תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד. (M)
- 1.3.3 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. (M)
- 1.3.4 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. (M)
- 1.3.5 המשתמש יוכל לעבור למידע מפורט לגבי השאילתות, דרך ה-DASHBOARD או דרך תפריטים או דרך מסננים שיוגדרו בתשתית ה-CRM. (M)
- 1.3.6 לאורך תשתית ה-CRM תוצג שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", ו"היכן אנו נמצאים". (O)

- 1.3.7 הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום. (O)
- 1.3.8 שדות, המופיעים באופן תדיר (כמו מזהים ומאפיינים עיקריים), ימוקמו, ככל האפשר, באותו מקום בכל המסכים. (O)
- 1.3.9 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). (O)
- 1.3.10 על תשתית ה-CRM לעמוד בתקנות הנגישות ברמת AA. לצורך דרישה זו ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה. (M)
- 1.3.11 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. (O)
- 1.3.12 **שולחן עבודה** - יותאם לתפקיד המשתמש המציג מידע המניע לפעולה, כולל תורי עבודה, משימות פתוחות, וכדומה. (O)
- 1.4 תפריטים
- מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:
- 1.4.1 המערכת תאפשר למשתמש לבחור תפריטים ומסכים באופן גמיש המתאים לצורת העבודה שלו. (O)
- 1.4.2 התפריטים יאורגנו במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש. (O)
- 1.4.3 הנווט יתוכנן כך שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי. (O)
- 1.4.4 יעשה שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט. (O)
- 1.4.5 התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש. (O)
- 1.4.6 בעת הכניסה למערכת, היא תזהה את המשתמש, ותציג לכל סוג משתמש את התפריטים המתאימים לו (לאורך כל הדרך). (O)
- 1.5 כלי Help
- 1.5.1 לתשתית ה-CRM תהיה תמיכה מובנה במסכי עזרה (help) בעברית, שיהיו זמינים בכל נקודה ולכל סוגי המשתמשים. (M)
- 1.5.2 מסכי ה-Help למשתמשים יהיו ניתנים להתאמה פרטנית על-ידי צוותי הפיתוח של הרשות. (M)
- 1.5.3 בנוסף, תתמוך תשתית ה-CRM בהקפצת חלונית עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי. (O)

## 2 הרשאות

CRM תשתית ה-

השליטה והבקרה של כל משתמש. (M)

2.2 הגדרת ההרשאות תבוצע על-ידי הרשות מול הספק. (M)

2.3 תתאפשר הגדרת הרשאות ברמת השדה. (M)

## 3 פונקציונאליות

3.1 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. (M)

3.2 דוחות ואנליטיקה

3.2.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי מובנה להפקת דוחות שיאפשר הגדרת דוחות בפורמטים שונים כולל דוחות ציבוריים או פרטיים, גם על-ידי משתמשי קצה. (M)

3.2.2 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. (M)

3.2.3 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. (M)

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

3.2.5 **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. (M)

BI 3.3

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

3.3.1.1 זיהוי מגמות. (M)

3.3.1.2 ייעול תהליכים. (M)

3.3.1.3 ביצוע תחזיות. (M)

3.3.1.4 יצירת המלצות לשיפור תהליכי עבודה. (M)

3.3.1.5 שילוב יכולות AI. (M)

3.3.2 הצגת נתונים באופני המחשה שונים. (M)

3.3.3 ניתוח מעמיק של נתונים (M)

3.3.4 בחינת מגוון סוגי נתונים, כדוגמת:

3.3.4.1 בסיסי נתונים. (M)

3.3.4.2 גיליונות EXCEL. (M)

3.3.4.3 מסמכים. (O)

3.3.4.4 ערוצים חברתיים. (O)

ועוד.

3.3.5 יובהר, כי הרישוי לתוכנת ה-BI יהיה כלול בחבילת הרישוי המוצעת למשתמשי היישומים הבסיסיים (למעט משתמשים שהינם משתמשי הפורטל הארגוני בלבד). לא תשולם עלות נוספת לרישוי ליכולות ה-BI. (M)

3.4 ניהול לידים וקמפיינים

3.4.1 תשתית ה-CRM תכלול אפשרות לניהול רשימות לידים בטעינה ממערכות וממשקים ובעדכון ידני דרך המערכת ברשימות הלידים. (O)

3.4.2 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול קמפיינים, בהגדרה ידנית ואוטומטית, כולל אפשרות הפצה ברשתות החברתיות ובאמצעות SMS. תשתית ה-CRM תכלול אפשרות לפילוח נמעני הקמפיין, ניהול ומעקב אחר התקדמות הקמפיין, ניתוח התוצאות והצגה שוטפת בכלי דיווח. (O)

3.5 Gamification

תשתית ה-CRM תכלול כלי משחוק (Gamification) לעידוד פעילות עובדים, עמידה ביעדים ומדדים ושיפור ביצועי עובדים. (O)

3.6 ניהול ידע

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. (M)

### 3.7 סקרים ומשובים

תשתית ה-CRM תכלול כלי ארגוני לניהול משובים וסקרים בערוצי התקשורת השונים. הכלי יאפשר שליחת משובים אוטומטית בהתאם לחוקים עסקיים או אירועים מוגדרים מראש, ניתוח המשובים לזיהוי פערים, המלצה על נקודות למיקוד ושליחת התראות על נתונים חריגים למשתמשים מוגדרים. (M)

### 3.8 פורטל לקוחות/ שותפים/ ספקים/ עובדים

תשתית ה-CRM תאפשר פורטל לקוחות המאפשר חשיפת מידע בהתאם להגדרות הרשות. הפורטל יאפשר את התכונות הבאות:

3.8.1 ביצוע פעולות בשירות עצמי על-ידי לקוחות/ שותפים/ עובדים. (M)

3.8.1 תמיכה במשתמש מזוהה (למשל סוכן, תאגיד) ובמשתמש לא מזוהה (כלל הציבור).

(M)

3.8.2 ניהול ועריכת העיצוב בפורטל יתאפשר באופן עצמאי ובהתאמה אישית על-ידי מערך המחשוב של הרשות, ללא צורך בתכנות ובמשק פשוט. (O)

3.8.3 ניהול תוכן בפורטל – על-ידי המשתמש ללא צורך בתכנות. (O)

3.8.4 כלי branding ועיצוב מובנים, אשר יאפשרו ליחידות והאגפים השונים להתאים את מסכי התשתית. (O)

3.8.5 הנפקת הסיסמה לפורטל תיעשה ב-OTP. (M)

### 3.9 ניהול קהילה

תשתית ה-CRM תאפשר כלים לניהול קהילת לקוחות / עובדים / שותפים, כולל איסוף פידבק מהקהילה, ניהול הדיונים בה וכדומה. (M)

### 3.10 Social listening

תשתית ה-CRM תוכל להתממשק למערכות מובילות בתחום זה, לצורך לאיתור מידע או פניות נדרשות מרשתות חברתיות, כדוגמת Facebook, Twitter, Google+. (O)

### 3.11 ניהול הודעות והתראות

תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל הרשות, 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 שבהן אינו מעוניין. (M)

### 3.12 Guided navigation

תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש, למשל הצגת השלב בתהליך שבו הוא נמצא ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור. (O)

### 3.13 תסריטי שיחה

תשתית ה-CRM תכלול שילוב תסריטים באופן מובנה, תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט. (M)

### 3.14 הערכת ביצועי עובדים

לתשתית ה-CRM תהינה יכולות מדידה של תפוקת עובדי הרשות ושל האפקטיביות והיעילות של פעילותם, בהתאם לחוקים העסקיים שייקבעו וכן להצגת הנתונים ב-dashboards, הן לעובד והן למנהליו. (O)

### 3.15 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). (O)

### 3.16 תמיכה ב-Workflow

מוגדר בהתאם לדרישות היחידות השונות. המערכת תכלול ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow (M)

### 3.17 מחולל תבניות טפסים ומכתבים

הספק יציג יכולת של 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. (M)

### 3.18 ניהול ישויות

3.18.1 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. (M)

3.18.2 תשתית ה-CRM תאפשר ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים. (M)

3.18.3 תשתית ה-CRM תאפשר ניהול ישות מורכבת, כגון ישות מסוג "וועדה", הכוללת בתוכה מספר משתמשים בעלי הרשאות לביצוע פעולות תחת שם הוועדה. (M)



3.18.4 תשתית ה-CRM תאפשר חיבורים היררכיים ורשתיים בין ישויות. (M)

3.19 ממשקים למערכות ארגוניות

3.19.1 תשתית ה-CRM תאפשר יצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel. (M)

3.19.2 תשתית ה-CRM תאפשר התממשקות זו כיוונית ל outlook (מיילים, אנשי קשר, פגישות). (M)

3.19.3 תשתית ה-CRM תאפשר קליטה של מסמכים וטפסים חיצוניים במערכת, כגון טפסי הרשמה, בקשות לאישורים וכדומה מהפורטל. (M)

3.20 ניהול שותפים/ גורמים מטפלים חיצוניים/ גורמים מעורבים בטיפול

3.20.1 המערכת תהיה גמישה להוספה/ הסרה של גורמים מעורבים בטיפולים שונים. פעולות השינוי יתועדו על ידי המערכת ויוצגו בדפי המערכת. (M)

3.20.2 המידע שינוהל יכלול את פרטי הגורם השותף, היסטורית הפעילות, תיקים בטיפול, תקציב שעות (עם אפשרות לעריכה ידנית), תחום התמחות וכדומה. (M)

3.20.3 המערכת תערוך מעקב אחר פעילות הישות, ותאפשר התראה על חריגות בתקציב השעות, יתרת שעות, שעות נוספות, קבלת חשבוניות עבודה. (M)

3.20.4 המערכת תאפשר לגורם המטפל לבחון ניהול עניינים של גורם מטפל. החוקים הייחודים לנושא זה יוגדרו ב- Detailed Design. (M)

3.21 הסבות וסנכרון קבצים

3.21.1 תשתית ה-CRM תאפשר ביצוע אימות נתונים שוטף מול קבצים באופן סינכרוני / א-סינכרוני. (O)

3.21.2 המערכת תכלול מנגנון הסבת נתונים למערכת הכוללים בדיקות תקינות, בדיקות כפולים וכד'. (O)

3.22 ניהול מסמכים

3.22.1 המערכת תספק 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. (M)

3.22.2 הרישוי למערכת ניהול המסמכים יספק כחלק בלתי נפרד מהרישוי שיספק למשתמשי המערכת, והרשות לא תישא בכל עלות נוספת לשימוש ביכולות אלו. (M)

3.22.3 מערכת ניהול המסמכים תאפשר חתימה אלקטרונית על מסמכים, העומדת בדרישות החוק לחתימה מאושרת. (M)

3.23 חיפוש

3.23.1 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. (M)

3.23.2 ניתן יהיה לחפש מידע באמצעות טקסט חופשי, ספרור תיקים, ספרור גופים, החלטות שונות וכדומה. (M)

#### 3.24 תיעוד וניהול אינטראקציות

3.24.1 המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים, באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, סמס, 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. (M)

#### 3.25 התראות ושליחת מיילים אוטומטיים

3.25.1 תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים ברשות, 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. (M)

3.25.2 בהתאם להגדרות העסקיות ושלבי הטיפול השונים בתהליך העבודה המערכת, יישלחו בשם המשתמש מיילים אוטומטיים של מסמכים בעלי נוסח סטנדרטי. פרטים אישיים יושלמו על ידי המערכת. (M)

#### 3.26 ניהול אירועים

הקמת האירועים, זימון הלקוחות לפי חתכים רלוונטיים, מעקב אחר רישום, הוצאת תזכורות ללקוחות בערוצים שונים (שיחה, סמס, מייל) ועדכון תגובת הלקוח לתזכורת כמו גם נוכחות הלקוחות ו-Follow up לאחר הגעה. יש לנהל גם סוגי אירועים ותאריכים שלהם, ולאפשר חיתוך לפי סוגי אירועים, הגעה וכו'. (M)

#### 4 חתימה אלקטרונית

4.1 המערכת תאפשר שילוב יכולות חתימה אלקטרונית בתהליכי העבודה שיוגדרו בה. (M)

4.2 החתימה האלקטרונית תעמוד בהגדרות הנדרשות לחתימה אלקטרונית מאושרת. (M)

4.3 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. (M)

4.4 ניתן יהיה לאשר, באמצעות חתימה אלקטרונית, כל פעולה בתהליך עבודה. חתימה זאת תאשר זהות הגורם החותם ותמנע יכולת הכחשת פעולות. (M)

## 5 שמירת המידע על-ידי היצרן

5.1 על הספק להציג מסמך התחייבות של היצרן כלפיו, ובו התחייב היצרן כלפי הרשות לעמוד בכל הדרישות שיפורטו להלן, במהלך כל תקופת ההתקשרות. (M)

### 5.2 שמירת המידע

5.2.1 האתרים בהם ישמור היצרן את המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות מערך הביטחון להעברת מידע אישי על ישראלים לעיבוד ממוחשב מחוץ לישראל. המדינות נכון להיום מפורטות בנספח ה (M).

5.2.2 היצרן יתחייב כי הנתונים שינוהלו ביישומים שיופעלו בעבור הרשות יותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו למדינות אחרות. זאת, לרבות לצורכי גיבוי או במקרה של כשל באחד מהאתרים. (M)

5.2.3 היצרן יפעיל לכל הפחות שני אתרים, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי, וכל אחד מהם יכול לספק מענה מלא לכל צורכי הרשות. (M)

5.2.4 היצרן מתחייב לאפשר לרשות לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו. (M)

5.2.5 היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור לרשות במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של הרשות, ללא יכולת אחזור. (M)

### 5.3 זמינות

5.3.1 הספק יתחייב כי תשתית ה-CRM המוצעת תהיה זמינה למשתמשים ולמפתחים לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי. יובהר כי תשתית ה-CRM תחשב כבלתי זמינה בכל זמן שבו זמני התגובה למשתמשים ולמפתחים הינם איטיים, באופן העולה על מעל ל-50% מהנדרש להלן. (M)

5.3.2 תשתית ה-CRM המוצעת תספק את זמני התגובה הבאים, לכל הפחות: (M)

זמן תגובה מקסימלי (בשניות)	פעולה
30 שניות	כניסה ראשונית
5 שניות זה המון זמן צריך להיות שניה לכל היותר. מדובר במערכת תפעולית	טעינת מסך חדש
5 שניות	חיפוש
10 שניות-	הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard
עד ל-60 שניות. למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.	הפקת דוח מורכב

- 5.4 גיבוי
- 5.4.1 מנגנון גיבוי יאפשר גיבוי ושחזור המידע הקיים במערכת – מידע גולמי ותוצרים. (M)
- 5.4.2 המידע השייך לרשות יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע. (M)
- 5.4.3 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים. (M)
- 5.4.4 יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות הרשות. (M)
- 5.4.5 בתום תקופת ההתקשרות, מתחייב היצרן למחוק את כלל המידע הרלוונטי לרשות, באופן שלא ניתן יהיה לאחזור. (M)
- 6 תקני אבטחת מידע**
- 6.1 תשתית ה-CRM תעמוד בתקן אבטחת המידע ISO 27001. (M)
- 6.2 הספק יהיה מחויב לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו מסופק השירות. (M)
- 6.3 התשתית המוצעת תעמוד בכל דרישות תקני General Data Protection Regulation (EU) ("GDPR") 2016/679. (M)
- 7 הצפנת נתונים**
- 7.1 בהתאם לרגישות הנתונים, הרשות תוכל לקבוע כי שדות מסוימים יישמרו באופן מוצפן. (M)
- 7.2 בדומה, תוכל הרשות לקבוע כי צרופות מסוימות, כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן. (M)
- 7.3 מפתחות ההצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות: (M)
- 7.3.1 בידי הרשות – בחלופה זאת, רק גורמים שהינם בעלי הרשאות גישה למערכות המידע של הרשות יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.
- 7.3.2 בידי ספק תשתיות ה-CRM, כאשר רק גורמים שיקבלו הרשאות גישה למפתחות ההצפנה יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים. הרשות תעדיף פתרון שבו מפתחות ההצפנה יישמרו ברכיב HSM ייעודי.
- 7.4 בשירותי מחשוב ענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, מידע רגיש יוצפן, גם אם התשתית הינה ייעודית. (M)
- 7.5 במקרים שבהם נתוני הרשות מאוחסנים במערכת שאינה לשימושה הבלעדי, ייעשה שימוש בטכנולוגיות כגון: הצפנה, מיסוך נתונים או טוקניזציה, במטרה למנוע חשיפה של מידע רגיש או נתוני לקוחות לגורמים שאינם מורשים. (M)
- 7.6 הרשות תהיה רשאית להורות כי נתונים שדות רגישים לא יישמרו במערכות הענן אלא במערכות הרשות. (M)

7.7 בכל מקרה שיהיה צורך בגישה לנתוני שדות אלו, או בהצגתם, תבוצע פנייה למערכות הרשות, והנתונים יישלפו ממאגרי המידע של הרשות באמצעות פרוטוקול Odata. (M)

## 8 דרישות נוספות

8.1 תשתית ה-CRM תכלול כלים מובנים להעברת תהליכים שפותחו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור. (O)

8.2 ניתן יהיה להגדיר לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה. (O)

8.3 תשתית ה-CRM תכלול כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו- debugging. (O)

8.4 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה. (O)

8.5 הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger). (O)