

**מכרז מסגרת ממוכן (מקוון) מס' 50/23**  
**לאספקת שירותי פיתוח ותחזוקה למערכות**  
**ויישומים עבור חברת נתיבי איילון בע"מ**

**תנאים כלליים למתן השירותים**

1. במסמך זה יפורטו תנאים כלליים למתן השירותים על ידי הספקים הזוכים במסגרת ההתקשרות (להלן: "שירותי הספק").
2. יובהר כי הדרישות המפורטות בנספח זה הינן דרישות מינימום. החברה תהיה רשאית לדרוש דרישות נוספות לביצוע שירותי הספק במסגרת מסמכי מטלה ביצוע, שיפורסמו בהתאם למסמכי המכרז ולהוראות שיפורטו להלן.
3. יובהר כי בכל מקרה, שבו לא צוינה דרישה מפורטת - נותן השירות נדרש לספק את השירות בהתאם ל-Best Practice.

### מערכות בשימוש או בשלב ייזום או פרויקט בתהליך של החברה

4. הספק נדרש לספק שירותים מקצועיים שונים, הנדרשים עבור החברה עבור מערכות ליבה שונות.
5. מערכות הליבה פותחו במהלך השנים, ונכללו בהם יישומים שונים שהוטמעו בהן.
6. להלן מידע כללי על מערכות עבורן יידרשו שירותי הספק:

שם מערכת	תהליכים עיקריים	סל רלוונטי	סטטוס
מאגר יועצים	ניהול רישום למאגר יועצים	א	מערכת בשימוש
אדם מילוא	ניהול גיוס עובדים	א	מערכת בשימוש
חילנט - נוכחות ושכר	ניהול נוכחות ושכר עובדים	א	מערכת בשימוש
פורטל ספקים	מערכת להזנת חשבונות וקבלנים וספקים חיצוניים	א	מערכת בשימוש
שרת חיתום דיגיטלי	חתימה מאושרת על מסמכי PDF	א	מערכת בשימוש
WESIGN	ניהול תהליך חתימות דיגיטלי	א	מערכת בשימוש
פריוריטי ERP	כספים, מכירות, רכש חוזים והתקשרויות, קשרי לקוחות, שירות ואחזקה, משאבי אנוש, ניהול מלאי	א	מערכת בשימוש
Agile Point או מערכת אחרת לניהול מסמכים ותהליכים	טפסים	ב	מערכת בשימוש
WRIKE או מערכת אחרת לניהול משימות וטפסים	ניהול משימות	ב	מערכת בשימוש
ניהול מסמכים - Open Text CS	ניהול מסמכים	ב	מערכת בשימוש
דקל- מכרזים אלקטרוניים	פרסום מכרזים אלקטרוניים	ב	מערכת בשימוש
מערכת PPM של סייפורמה	ניהול פרויקטים, תהליכים ומשימות	ב	פרויקט בתהליך והחברה צפויה להשתמש במערכת
אתר אינטרנט חיצוני	הצגת מידע	ג	מערכת בשימוש

שם מערכת	תהליכים עיקריים	סל רלוונטי	סטטוס
פורטל ארגוני 365	הצגת מידע פנימי לעובדי חברה	ג	מערכת בשימוש
אפליקציה ארגונית Connecteam	הצגת מידע, טפסים, תקשור	ג	מערכת בשימוש
Storyline	בניית לומדות	ג	מערכת בשימוש
דקל מחירון	הצגת מחירון	ב	מערכת בשימוש
מערכות OT חדשות לניהול מסופים, חניות, תשתיות, יחידות קצה בשטח ועוד.	מערכת האם, מערכות לתחזוקת רמזורים, מערכות לתחזוקת ציוד התקשורת והמצלמות, מערכות ניהול התנועה	ד	ייזום
ESRI פנימי וחיצוני GIS ArcFM BIM	של חברת נתיבי איילון יושבת GIS מערכת ה-ESRI מבית WEBAPPBUILDER על משמש לצפיית המידע הגיאוגרפי של כל פרויקטי נת"א	ה	מערכת בשימוש
GIV ניהול אחזקה Solutions +Hexagon EAM	ניהול סקרי גשרים במערכת. אחזקה שוטפת/שבר. אחזקה יזומה/מתוכננת. ניהול היתרים ופקחים.	ו	פרויקט בתהליך
אפליקציות שטח של רמזור	ניהול אירועי שטח, ניהול בטיחות, איכות, ניהול מסמכים, תחזוקנית וכו'	ב	מערכת בשימוש
AZURE BIG DATA		ז	מערכת בשימוש
Microsoft Power BI	מערכת BI	ז	מערכת בשימוש

7. יובהר כי רשימת המערכות הקיימות מובאת למידע כללי בלבד, הינה רשימה הנכונה למועד פרסום המכרז ועשויה להשתנות, בהתאם לשיקול דעתה של החברה ולצורכי החברה (לרבות הוספת/ השבתת מערכות/ תתי מערכות). הספקים יידרשו לספק את השירותים הנדרשים לכל סוגי המערכות שבאחריות החברה, בהתאם להוראות החברה (כולל למערכות וטכנולוגיות בתחום הסל/ים שבו הם זכו, שלא פורטו לעיל).

### סוגי השירותים שיידרשו מהספק

8. הספק יידרש לספק לחברה מגוון שירותים שונים, המתייחסים למערכת הליבה או למערכת אחרות, לפי העניין.
9. מבלי לגרוע מהאמור ביתר מסמכי המכרז, שירותי הספק עשויים לכלול (בין היתר):
  - 9.1. ניתוח מערכת – הכנת אפיון ראשוני או מפורט למודול/ מערכת – השירות עשוי לכלול פגישות עם לקוחות/ משתמשים, מיפוי המצב הקיים, ניתוח הפערים במצב הקיים עימם אמור הפיתוח להתמודד, הכנת מסמך דרישות והגשתו לבדיקה ואישור של נציגי החברה.
  - 9.2. הנדסת מערכת, הכנת ארכיטקטורה.
  - 9.3. הכנת תכנון למטלה (ראשוני או מפורט) – לרבות הכנת ארכיטקטורה, מתודולוגיה לפיתוח, הצגת כלי הפיתוח, תרשימי זרימה, עיצובים, מסמכי תוכניות עבודה, הכנת אומדנים וכתבי כמיות, הכנת רשימות תכולה וכד'. מובהר כי לצורך שירותי התכנון הספק עשוי להידרש לקיים סקרי תכנון, בהשתתפות נציגי החברה, להכין חומרים לקראת הסקרים כפי שיידרש ולתקן את תוצרי התכנון בהתאם להערות שיקבל.

- 9.4. פיתוח או יישום – תהליך הפיתוח יבוצע בהתאם לתכנון מפורט המאושר לכל מטלה. תהליך הפיתוח עשוי לכלול – כתיבת הקוד, פיתוח ממשקים, יישום בכלי התשתית, אינטגרציה. הפיתוח יבוצע בהתאם למתודולוגיית הפיתוח שתאושר.
- 9.5. בקרה הנדסית בשלבי הפיתוח.
- 9.6. הגדרת והקמת מערכות שו"ב.
- 9.7. הגדרת תשתיות טכנולוגיות תומכות (לרבות הקמת סביבות בענן) ותקשורת נתונים.
- 9.8. ביצוע בדיקות קבלה/ בדיקות מסירה / בדיקות איכות / בדיקות קוד – הספק יידרש לבצע מגוון של בדיקות בהתאם לצורך לרבות בדיקות קוד, בדיקות חוסן, בדיקות עומסים, בדיקות אינטגרציה וכד'.
- 9.9. הסבת נתונים – הסבת נתונים ממערכת / מודול קיימים למערכת/ מודול שפותח.
- 9.10. שירותי מידע – תכנון מערכות BI, בינה מלאכותית, אלגוריתמיקה.
- 9.11. תכנון והנדסת סייבר – סקרי סיכונים, ארכיטקטורת מעטפת הגנת סייבר, מדיניות סייבר.
- 9.12. ביצוע תהליך של הדרכה ו/או הטמעה – הספק יידרש לספק שירותי הדרכה והטמעה לחברה ולמשתמשים בהתאם להוראות החברה. במסגרת זו הספק עשוי להידרש לפתל ולספק עזרי הדרכה (כגון לומדות, מצגות, חוברת הדרכה וכד').
- 9.13. מתן שירותי תחזוקה - שירות לתחזוקת המערכת/ מודול לאחר עליית הפיתוח לאוויר לרבות – עדכון גרסאות, תיקוני באגים, תיקון תקלות, סיוע טכני, פעולות תחזוקה מונעת, עדכון תיעוד וכד'.
- 9.14. מתן שירותי שינויים ושיפורים (שו"ש).
- 9.15. עבודה הנדסית לבחינת טכנולוגיות, ניתוח חלופות, חקר ביצועים ואופטימיזציה.
- 9.16. הפקת דוחות, ניירות עמדה, חוות דעת ומסמכים נוספים על פי הצורך.
10. יובהר כי רשימת השירותים לעיל הינה רשימה חלקית ועשויה להשתנות ו/או לכלול שירותים נוספים ככל ויידרשו על ידי החברה.
11. השירותים עשויים להינתן בארץ או בחו"ל, בחצרי החברה או בחצרי הספק, לפי שיקול דעתה של החברה.
12. עוד יובהר כי השירותים שפורטו לעיל מתוארים באופן כללי, ואינם משקפים את פירוט השירותים שיידרש בפועל. הפירוט ייקבע בכל מטלת ביצוע (כמפורט במסמכי המכרז ולהלן).
13. שירותי הספק עשויים להידרש לפיתוח מערכת או מודול חדש, או לשינויים במערכת קיימת או במודול מסוים במערכת קיימת, בהתאם להחלטת החברה.
14. השירותים יסופקו על ידי צוות הספק (בהתאם להוראות בסעיף 28 ואילך לנספח זה). יובהר כי החברה תהיה רשאית לדרוש כי שירותים יסופקו על ידי איש מקצוע אחד או על ידי צוות שיורכב ממספר אנשי מקצוע, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
15. יובהר כי במסגרת כל אחד מהשירותים לעיל הספק יידרש לספק לחברה שירותים נלווים, אשר יהווה חלק בלתי נפרד משירותי הספק (ללא תמורה נוספת מעבר לתמורה המוגדרת עבור):
- 15.1. ניהול צוות הספק כמכלול (לרבות – איוש הצוות, הכשרתו, בקרה אחר תוצריו).

- 15.2. הכנת תוכנית עבודה ובקרתה – הספק יידרש להגיש לחברה תוכנית עבודה מפורטת אחת לחודש, ובה ייכלל מידע אינטגרטיבי על כלל פעולות הספק, דו"ח עומס על צוות הספק, משימות פתוחות, חריגות מהתכנון המאושר, סיכונים לביצוע המשימות.
- 15.3. השתתפות בדיונים – נציגי צוות הספק יידרש להשתתף בדיונים במועדים שייקבעו על ידי החברה, לרבות דיוני סטטוס שוטפים, דיוני התקדמות לביצוע, דיוני הפקת לקחים.
- 15.4. מסירת דוחות ודיווחים – הספק יידרש לספק דיווחים שוטפים ודוחות לחברה, כפי שיוגדרו על ידי החברה ויכללו בין היתר, מידע על פעילות צוות הספק, מידע על סטטוס כל מטלה, עדכון על חריגות ופרטים על תקלות.
- 15.5. מסירת תיעוד – הספק יידרש למסור לחברה בכל עת וכחלק מכל מטלה תיעוד בהתאם לדרישתה ולפורמט ההגשה שייקבע על ידה (לרבות עדכון לתיעוד ככל ויידרש).

### מטלות לביצוע

16. לצורך קבלת השירותים כאמור, החברה תעביר לספק מעת לעת דרישות למתן שירותים במסגרת מטלת ביצוע (כהגדרתה בחוברת תנאי המכרז).
17. יובהר כי החברה תהיה רשאית לבקש מהספק בכל מטלת ביצוע שירותים מסוימים (חלק או שילוב או כל השירותים שפורטו לעיל), וכי היא איננה מחויבת בכל למסור את כל סוגי השירותים שפורטו.
18. לקראת כל ביצוע מטלה, תפיק החברה מסמך דרישות לביצוע שירותים (להלן "מסמך הדרישות"). במסמך הדרישות יפורטו כלל הפרטים הנדרשים לצורך ביצוע שירותי הספק לרבות (אך לא רק) וכלל ורלוונטי):
- 18.1. סוג השירות הנדרש (בהתאם לאמור לעיל).
- 18.2. פירוט ראשוני על תכולת המטלה הנדרשת (מסמך דרישות או Conceptual Design). יובהר כי החברה רשאית לדרוש מהספק במסגרת תכולת המטלה להכין את מסמך האפיון הראשוני, לפי שיקול דעתה.
- 18.3. דרישות לבעלי המקצוע מצוות הספק, אותם נדרש הספק לספק במסגרת המטלה ובהן בין היתר דרישות מקצועיות, תקופות בהן נדרש השירות והיקפו.
- 18.4. פירוט שלבי התכנון המפורט והפיתוח.
- 18.5. פירוט לוח זמנים הנדרש לביצוע ואבני דרך.
- 18.6. דרישות אבטחת מידע.
- 18.7. דרישות לאינטגרציה.
- 18.8. פרטים לגבי המידע הנדרש להסבה ושלבי תהליך ההסבה.
- 18.9. הוראות לעניין הטמעת תוצרי המטלה וליווי לאחר הפעלתה בסביבת הייצור.
- 18.10. דרישות לתחזוקה (רמות שירות לטיפול בתקלות, הוראות לעניין עדכון גרסאות וכד').
- 18.11. דרישות נוספות רלוונטיות.

19. מסמך הדרישות יועבר לספק בסל הרלוונטי לצורך ביצוע השירותים. במקרים מסוימים, לפי שיקול הדעת של החברה, יופץ מסמך הדרישות ו/או מסמכי פניה פרטנית נוספים לכל הספקים הזוכים בסל מסוים, וייערך תיחור בהתאם למפורט בחוברת תנאי המכרז ובסעיף 23 להלן.
20. הספק יידרש להגיש מענה לפניית החברה כאמור בהתאם ללוח הזמנים שייקבע על ידי החברה ("מענה הספק"). במסמך המענה הספק יכלול את כל המידע הנדרש על ידי החברה (וככל ורלוונטי):
- 20.1. מסמך מתודולוגיה לביצוע השירותים.
  - 20.2. ארכיטקטורה מוצעת.
  - 20.3. אנשי הצוות מטעמו שיבצעו את המטלה – מענה לדרישות המקצועיות לכל איש מקצוע, זמינות, מבנה ארגוני של הצוות הנדרש, תפקיד כל איש מקצוע בצוות.
  - 20.4. לוח זמנים מפורט לביצוע המטלה בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו במסמך הדרישות.
  - 20.5. אבני דרך לביצוע השירותים.
  - 20.6. כלים טכנולוגיים נדרשים לצורך ביצוע המטלה.
  - 20.7. השלכות הפיתוח על התשתיות.
  - 20.8. אומדן להיקף המשאבים הנדרש מהספק לביצוע המטלה (שעות/ סכום כספי, שיחושב בהתאם לתעריפים המפורטים במסמך הדרישות מקצועיות והתעריף מקסימלי לאנשי המקצוע בצוות הספק (מסמך ד' למסמכי המכרז).
  - 20.9. תהליכי בדיקת איכות.
  - 20.10. תסריטי בדיקה במסגרת בדיקות קבלה.
  - 20.11. תוכנית הדרכה והטמעה.
  - 20.12. תהליכים לייצוב המערכת לאחר הפעלתה.
  - 20.13. פירוט התייעוד שיסופק.
  - 20.14. משמעויות לגבי שירותי התחזוקה.
21. יובהר כי החברה רשאית לדרוש מהספק להציג את הצעתו במסגרת פגישה משותפת ו/או בכתב.
22. החברה תבדוק את מענה הספק, ותהיה רשאית להעביר הערות. הספק יידרש לתקן את מענה הספק בהתאם להערות החברה. לאחר תיקון ההערות, יגיש הספק מסמך הצעה סופי אשר לאחר אישורו על ידי החברה יהווה בסיס לביצוע השירותים.
23. ככל וייערך תהליך של תיחור למטלה מסוימת ופניה פרטנית לקבלת הצעות יחולו בנוסף לאמור לעיל ההוראות הבאות:
- 23.1. החברה תעביר לספקי המסגרת הרלוונטיים את התנאים לבחירת הספק במסגרת התיחור.
  - 23.2. במסגרת פניית החברה כאמור תפרסם החברה מידע לגבי תהליך בדיקת ההצעות לתיחור (לרבות אמות מידה לבחירה (כולל אפשרות לשילוב אמות מידה לאיכות ומחיר או רק מחיר), תהליך הגשת ההצעות.

23.3. ככל שרלוונטי בהתאם לפניית החברה כאמור, הספקים יעבירו הצעת מחיר בהתאם להנחיות החברה, באופן מפורט וככל הנדרש מענה טכני. ההצעות לפנייה הפרטנית תוגשנה בהתאם להוראות המכרז ובהוראות שבמסמך הדרישות ויתר מסמכי הפנייה הפרטנית שיפורסמו על ידי החברה.

23.4. ספק, שהצעתו תדורג ראשונה במסגרת הפניה הפרטנית – ייבחר על ידי החברה לביצוע המטלה.

23.5. החברה תהיה רשאית לבחור גם בספק שהצעתו תדורג שנייה, בכל סל, כך שאם מסיבה כלשהי בחרה החברה שלא להתקשר ו/או להפסיק ו/או לסיים ההתקשרות עם הזוכה בפועל בפניה הפרטנית, תהיה רשאית החברה לבחור בכשיר השני.

23.5-23.6. מבלי לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, מובהר כי ככל שספק סבור כי אין באפשרותו לקיים את הדרישות המפורטות בפניה הפרטנית, יפנה הספק בכתב לנתיבי איילון במסגרת לוחות הזמנים כמפורט במסמכי הפניה הרלוונטיים ויפרט את הסיבות בגין אין באפשרותו לעמוד בתנאי הפניה הפרטנית.

24. הגדרת חבילות עבודה

24.1. החברה רשאית לדרוש מהספק להגדיר שירותים הנכללים במטלות מסוימות כחבילת עבודה במחיר קבוע (להלן – "חבילת עבודה"). דוגמאות לחבילות עבודה:

24.1.1. תחזוקה במחיר קבוע למערכת / מודול.

24.1.2. פיתוח מערכת או מודול חדש.

24.2. התמורה לחבילת העבודה תיקבע בהתאם למפורט בסעיף 1.8 לחוברת תנאי המכרז (מסמך א' למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז.

## תהליך המימוש של שירותי הספק

25. אמצעים לביצוע השירותים

25.1. לצורך ביצוע מטלת ביצוע, החברה תספק עבור הספק את המפורט להלן:

25.1.1. רישוי לתשתית ולמערכת, ככל שנדרש.

25.1.2. גישה לכלים ולסביבות העבודה השונות פיתוח, בדיקות וסביבות נוספות ככל שיוחלט עליהן.

25.1.3. גישה לשרתי אפליקציה ובסיסי נתונים.

25.1.4. שירותי אחסון וגיבוי.

25.1.5. ציוד תקשורת ואבט"מ.

25.2. הספק נדרש לספק את כל האמצעים הנוספים הנדרשים לצורך מתן השירותים, ככל ולא צוינו במפורש כי יסופקו על ידי החברה לרבות:

25.2.1. אספקת כלל ציוד המחשוב האישי והצוותי.

25.2.2. רישוי הנדרש לצוות מטעם הספק לביצוע השירותים (כולל מערכות הפעלה, כלי Desktop, כלי אבטחת מידע, תוכנות שיתוף מידע נדרשות ותמיכה לכל הני"ל).

- 25.2.3. כלים טכנולוגיים הנדרשים לביצוע המטלה (לרבות – כלי פיתוח, כלי בדיקת קוד, כלים לניהול הפרויקט וכד'').
- 25.2.4. אמצעי תחבורה ו/או שירותי חנייה למשרדי החברה.
- 25.2.5. אספקת מזון.
- 25.2.6. הדרכות.
- 25.2.7. השתתפות בפעילות החברה.
- 25.2.8. מכשירי טלפון ניידים.
26. מקום מימוש השירותים וחיבור מרחוק (Remote)
- 26.1. השירותים הנדרשים יבוצעו ממשרדי הספק או ממשרדי החברה, בהתאם להחלטת החברה.
- 26.2. השירותים שיבוצעו ממשרדי הספק יבוצעו באמצעות חיבור מרחוק.
- 26.3. הספק יידרש במקרה זה לספק לצוות הספק את כל החומרה הנדרשת (מחשב/מסוף) לרבות מחשבים אישיים, כלל הרישוי הנדרש להפעלתם (מערכות הפעלה וכלי תשתית), אמצעי חיבור מרחוק לעמדות המזמין וכלי אבטחת מידע בהתאם להוראות אבטחת המידע כמפורט ב**נספח ג1** למסמך זה.
- 26.4. הספק ישתף פעולה עם נציג החברה בכל הנדרש לצורך הפעלת הגישה מרחוק לרשת החברה.
- 26.5. החברה תהיה אחראית לספק ולהקים ערוץ מאובטח ומאושר ע"י מנחה אבטחת המידע של החברה להעברתם של קבצים לחברה בהתאם לדרישותיה, לרבות מנגנון ההתחברות מרחוק לרשת החברה. העברת קבצים בין ספק השירות לבין החברה, כולל אספקת והפעלת קווי הקישור ותעבורת הנתונים באמצעות רשת טלפוניה, לרשת האינטרנט, ואמצעי חיבור מרחוק לרשת החברה תיעשה באמצעות ערוץ מאובטח אשר יסופק וינהל ע"י נתיבי איילון
27. משוברים על השירותים
- 27.1. החברה תערוך סקרי שביעות רצון על שירותי הספקים, באופן שוטף בקרב הגורמים המקבלים את השירותים בחברה ואצל הלקוחות בהתאם לנהלי החברה כפי שיהיו מעת לעת.
- 27.2. המידע הרלוונטי בדבר סקרי שביעות הרצון ונהלי החברה יועברו לספק המסגרת.
- 27.3. ככל וציון המשוקלל בסקרי שביעות רצון שיבוצעו יפחת מהנדרש על פי נהלי החברה כאמור, תהיה החברה רשאית לפעול בהתאם לנהלי החברה ובכלל זה לבחור באחת החלופות להלן (לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לנהלי החברה):
- 27.3.1. לדרוש מהספק לבצע שינויים בצוות הספק ולהחליף אנשי מקצוע שגרמו לציון הנמוך.
- 27.3.2. לנכות מהתמורה לספק פיצויים מוסכמים בהתאם למפורט בסעיף 31 להלן וליתר מסמכי המכרז.
- 27.3.3. להשהות את הספק מלהשתתף בתיחורים עבור מטלות.
- 27.3.4. לאפשר לספק מסל אחר לספק שירותים במקום הספק שקיבל את הציון הנמוך.
- 27.3.5. ככל והספק קיבל ציון נמוך מהנדרש ב- 3 סקרי שביעות רצון ברציפות – תהיה רשאית החברה לראות בכך הפרה יסודית של ההסכם ולהביא לביטול ההתקשרות עם הספק.



## צוות הספק

28. כללי
- 28.1. שירותי הספק יבוצעו על ידי אנשי מקצוע, שיועמדו על ידי הספק לרשות החברה בהתאם לצרכיה ועל פי הוראותיה המפורטות להלן (להלן "צוות הספק").
- 28.2. צוות הספק יכלול (פירוט בהמשך):
- 28.2.1. הצוות הבסיסי – צוות של אנשי מקצוע, אשר ישמשו כצוות קבוע שיועמד על ידי הספק לרשות החברה במהלך תקופת ההתקשרות (להלן "הצוות הבסיסי").
- 28.2.2. הצוות הנוסף – אנשי מקצוע נוספים (מעבר לצוות הבסיסי), שיידרשו על ידי החברה במהלך תקופת ההתקשרות, והספק יידרש לאתרם ולהעמיד אותם לרשות החברה, בהתאם לצורך (להלן "הצוות הנוסף").
29. הצוות הבסיסי
- 29.1. במהלך תקופת ההתקשרות, הספק נדרש להעמיד צוות הבסיסי, כמפורט בסעיף זה לצורך מתן השירותים הנדרשים.
- 29.2. הספק יידרש לספק את אנשי המקצוע הנכללים בצוות הבסיסי בהתאם לדרישות הזמינות שייקבעו במסמכי הדרישות ו/או הפנייה הפרטנית לכל מטלה.
- 29.3. פירוט הדרישות המקצועיות ותעריפי המקסימום מהצוות הבסיסי מפורט **במסמך ד'** למסמכי המכרז.
- 29.4. התמורה עבור הצוות הבסיסי תיקבע במסגרת מסמך הדרישות.
- 29.5. מועדי הצגת הצוות הבסיסי
- 29.5.1. מנהל השירותים מטעם המציע ("מנהל השירותים") אשר יהיה המנהל האחראי על מתן השירותים ומנהל הפיתוח מטעם הספק – יוצג במסגרת הצעת הספק למכרז. הספק נדרש להעסיק בתפקיד זה את מנהל השירותים שהוצג על ידו בהצעתו למכרז.
- 29.5.2. שאר חברי הצוות הבסיסי יוצגו תוך עד 30 ימי עבודה, לאחר מועד הכרזת החברה על הספק כמציע זוכה במכרז. המועמדים יידרשו לעמוד בדרישות המפורטות במסמך ד' למסמכי המכרז. בנוסף, החברה תהיה רשאית לדרוש דרישות נוספות הנדרשות לתפקיד מסוים.
- 29.5.3. הספק יידרש להציג את כל המסמכים הנדרשים לצורך קביעת סיווג איש המקצוע, בהתאם לדרישות במסמך ד' למסמכי המכרז.
- 29.5.4. החברה תוכל לדרוש לראיין את המועמדים.
- 29.5.5. יובהר כי רק אישור בכתב מעת החברה לאיש איש מקצוע ייחשב לצורך עמידת הספק בדרישות סעיף זה. למען הסר ספק יובהר כי החברה תהיה רשאית לדחות את מועמדותו של איש מקצוע מוצע, ככל ולא יעמוד בדרישות. במסגרת האישור, החברה תקבע את הסיווג לאיש המקצוע, בהתאם למסמכים שיגיש הספק, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 29.6. הוראות נוספות לצוות הבסיסי

- 29.6.1. כמות אנשי המקצוע הינה בצוות הבסיסי כפי שפורטו לעיל מהווה הערכה בלבד. כמות אנשי המקצוע שתידרש בפועל תיקבע על ידי הספק כדי לעמוד בדרישות המטלות ותובא לאישור החברה.
- 29.6.2. על הספק לאייש כל תפקיד בצוות הבסיסי על ידי איש מקצוע נפרד, למעט במקרים חריגים ולתקופות קצרות שיאושרו מראש ובכתב על ידי החברה.
- 29.6.3. דרישות זמינות – על כל איש מקצוע בצוות הבסיסי להיות זמין בהתראה של עד 2 ימי עבודה, ובהתאם לצורך. יובהר כי אין בדרישה זו כדי ליצור מחויבות של החברה להזמין שירותים בהיקף כלשהו. **יובהר כי הדרישה בסעיף זה הינה לזמינות של צוות הבסיסי בלבד, ואיננה קובעת את היקפי המשרה או היקפי שירותים הנדרשים מהצוות הבסיסי.**
- 29.6.4. כלל חברי הצוות הבסיסי יידרשו לשמש כעובדים שכירים או פרי לאנסרים של הספק, ככל ולא אושר מפורשות אחרת על ידי החברה.
- 29.6.5. הספק יוכל לבקש לעדכן את סיווג איש המקצוע. לכל בקשה כאמור יידרש הספק להציג נתונים המעידים כי איש צוות מסוים עומד בדרישות לרמת סיווג גבוהה יותר (בהתאם למוגדר במסמך ד' למסמכי המכרז). החברה תדון בבקשה ותודיע לספק על החלטתה. יובהר כי החברה תהיה רשאית לדחות בקשה גם אם עמד איש המקצוע בדרישות לסיווג, ככל והסיווג הגבוה יותר לא נדרש עבור ביצוע השירותים. הספק יידרש להגיש את כל המסמכים התומכים להוכחת בקשתו.
- 29.6.6. כל ספק יוכל לפנות לחברה לצורך ביצוע שירותים באמצעות קבלני משנה. החברה תידון בבקשה ותהיה רשאית לקבוע תנאים לאישור הסתייעות בקבלני משנה על ידי הספקים. בכל מקרה יישא הספק באחריות הכוללת למול החברה למתן שירותי הספק.
- 29.7. החלפת איש מקצוע בצוות הבסיסי
- 29.7.1. החברה תהא רשאית לדרוש מהספק כי יחליף אחד או יותר מבעלי המקצוע הנכללים בצוות הבסיסי בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה איש מקצוע חליפי במקומו תוך עד 20 ימי עבודה ממועד מתן ההודעה על כך.
- 29.7.2. הספק לא יהיה רשאי להחליף חבר בצוות הבסיסי, ללא הסכמת החברה מראש ובכתב, והחברה לא תימנע ממתן הסכמה אלא מטעמים סבירים.
- 29.7.3. במקרה שאיש מקצוע בצוות הבסיסי יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על כך לחברה מייד עם היוודע לו הדבר. הספק ידרוש מכל איש מקצוע מטעמו תקופת הודעה מראש של לפחות 30 ימי עבודה במהלכם יידרש להמשיך ולספק שירותים במסגרת מכרז זה.
- 29.7.4. החלפת איש מקצוע בצוות הבסיסי תאושר רק לאחר מינוי מחליף. המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מאיש המקצוע המוחלף, בהתאם לשיקול דעתו של נציג החברה. לצורך סעיף זה, יחשבו כישורים שאינם נופלים כתנאים המצטברים - כישורים ספציפיים של איש הצוות הבסיסי המוחלף. (לרבות בהיבטי ניסיון והשכלה ולעניין זכאות לניקוד האיכות שנקבע במכרז (ככל ורלוונטי).

- 29.7.5. הספק הזוכה יתחייב לכך שהחלפת איש מקצוע בצוות הבסיסי, מכל סיבה שהיא, לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי מכרז זה. במקרה של החלפת איש מקצוע בצוות הבסיסי מכל סיבה - יידרש הספק לבצע חפיפה בין המחליף למוחלף, שמשכה יהיה בהיקף המקובל על שני הצדדים, ולפחות 5 ימי עבודה. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לתמורה בגין שעות העבודה של איש המקצוע המחליף והמוחלף במהלך תקופת החפיפה כאמור.
30. הצוות הנוסף
- 30.1. בנוסף לצוות הבסיסי, החברה רשאית לדרוש מהספק לספק אנשי מקצוע נוספים.
- 30.2. להלן יפורטו דוגמאות לסוגי מקצועות אשר קיימת סבירות לדרישתם במסגרת הצוות הנוסף:
- 30.2.1. מיישם תוכנה (בתחומים שונים).
- 30.2.2. ארכיטקט תוכנה, לרבות ארכיטקט שירותי ופתרונות ענן.
- 30.2.3. מנהל בדיקות.
- 30.2.4. מנהל הסבות.
- 30.3. תהליך גיוס ואישור אנשי המקצוע בצוות הנוסף
- 30.3.1. החברה תהיה רשאית להעמיד דרישות כתנאים מקדימים לאישור אנשי המקצוע בצוות הנוסף (לרבות לעניין היקפי משרה, הכשרות ספציפיות, הסמכות, ניסיון ועריכת מבחן מקצועי).
- 30.3.2. הספק יידרש לאתר את אנשי המקצוע הנדרשים בצוות הנוסף תוך עד 25 ימי עבודה ממועד הבקשה מהחברה.
- 30.3.3. החברה תהיה רשאית לדרוש מהספק להציג 2-3 מועמדים לכל תפקיד. המועמדים ירואינו ויבחנו על ידי נציג החברה.
- 30.3.4. אנשי הצוות הנוסף יאושרו מראש ובכתב על-ידי החברה בטרם תחילת פעילותם.
- 30.3.5. החברה תהיה רשאית לסרב להצבתם של מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.
- 30.3.6. הספק יידרש להציב את אנשי המקצוע בתפקידם ובכלל זה בהיקף המשרה/הזמינות כנדרש על ידי החברה תוך 15 ימי עבודה לאחר קבלת אישור החברה.

### פיצויים מוסכמים

31. ככל שהספק לא יעמוד באיכות השירות ובדרישות השירות המוגדרות במסמך זה - יקוזזו פיצויים מוסכמים מהתמורה לספק בהתאם למפורט בהסכם המסגרת בין הספק לבין החברה וכמפורט להלן:

#### **הגדרות לנספח זה**

- 31.1. "גרייס" - תקופה אשר תהווה תקופת תיקון במהלכה יוכל הספק לתקן את אי העמידה כאמור, ולא יוטל הפיצוי המוסכם.
- 31.2. "ימי עבודה" - ימים א' – ה' בכל שבוע ובלבד שאינם חג, מועד, ערב חג ו/או יום שבתון או יום בו לא מתנהלים עסקים בבנקים בישראל כסדרם מסיבה כלשהי.

#	הנושא	סעיף בו מוגדרת דרישת השירות במסמך זה	גרייס	פיצויי מוסכם
1	אי ביצוע שירותים נלווים	15	עד 3 אירועים בשנה	500 ₪ ליום איחור בכל שירות שלא יבוצע
2	אי הגשת מענה למסמך דרישות (לרבות איחור במועד ההגשה או אי הגשת המענה הנדרש או אי הגשת הצעה (לתיחור)	20	עד 2 ימי עבודה לאיחור בהגשה / לתיקון ההגשה בהתאם להנחיות החברה	750 ₪ ליום איחור בהגשה / אי הגשת המענה כנדרש
3	עבודת צוות הספק ללא אמצעים/ציוד נדרש	25.2	עד 3 אירועים בשנה	500 ₪ לאירוע
4	אי עמידה בדרישות לעבודה מרחוק	26	עד 2 אירועים בשנה למשך עד יום עבודה כ"א	800 ₪ ליום לאירוע של חוסר זמינות
5	קבלת ציון בסקר/י שביעות רצון הנמוך מהנדרש בנהלי החברה	27	עד אירוע אחד בשנה, בכל מקרה לא ברצף לאירוע אחר	1,500 ₪ לכל נקודה פחות מהציון הנדרש בציון סקר/י שביעות רצון
6	חוסר זמינות של הצוות הבסיסי (כולל – היעדרות לא מוצדקת, העמדת איש מקצוע שלא עומד בדרישות)	29.6	עד 5 ימי חוסר זמינות בשנה	800 ₪ ליום לאירוע של חוסר זמינות
7	החלפת איש מקצוע בצוות הבסיסי ללא אישור	29.7		20,000 ₪ לאירוע
8	אי העמדת איש מקצוע בצוות הנוסף בהתאם לדרישות או אי זמינות במועדים הנדרשים	29	עד 2 אירועים בשנה	800 ₪ ליום לאירוע של חוסר זמינות

32. התקרה המרבית לסכומי הפיצויים המוסכמים שייגבו לא תעלה על 25% מגובה התמורה לספק.

33. במניין זמני התגובה לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי החברה או בשל כוח עליון.

34. יובהר כי החברה תהיה רשאית להגדיר פיצויים מוסכמים נוספים במסגרת מסמכי הדרישות שיפורסמו על ידה.

35. תשומת לב להוראות נוספות לעניין פיצויים מוסכמים בנוסח הסכם המסגרת (מסמך ב' למסמכי המכרז).