

נספח ג' למכרז

חוזה לאספקת שירותי ניהול מערך היסעים

(מכרז מס' 5043.25)

שנערך ונחתם ביום ___ בחודש ___ בשנת ___ ב___

בין נגה – ניהול מערכת החשמל בע"מ

מרחה' דרך משה פלימן 8 חיפה

טלפון

פקס

דוא"ל

מצד אחד;

(להלן: "המזמינה")

לבין:

ת.ז. /ח.פ.

מרחה'

טל

פקס

דוא"ל

באמצעות

המוסמכים להתחייב ולחתום בשם הספק על חוזה זה

מצד שני;

(להלן: "הספק")

הואיל והמזמינה מעוניינת לרכוש שירותי ניהול מערך היסעים לרבות באמצעות מערכת ניהול טכנולוגית, הכל בהתאם למפרט השירותים נספח ג(1) (להלן: "השירותים"), ולצורך כך היא ערכה מכרז לבחירת הספק שיעניק לה שירות זה;

והואיל והספק זכה במכרז שערכה המזמינה לאספקת שירותים אלה. זאת בהסתמך, בין היתר, על הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת הצעתו למכרז, ובהינתן הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות להלן בחוזה;

והואיל והספק מעוניין להעניק למזמינה את השירותים מושא חוזה זה, והמזמינה מעוניינת לרכוש שירותים אלה מהספק, בתנאים המפורטים בחוזה זה;

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. פללי

1.1. המבוא לחוזה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. אולם, בכל מקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב בין הוראות החוזה להוראת איזה מנספחיו – יגבר האמור בנספח.

1.2. כותרות הסעיפים בחוזה הן לשם התמצאות בלבד, ולא תשמנה לפרשנות החוזה.

1.3. נציג המזמינה לצורך חוזה זה הינו גב' סתיו סדובניק קביליו, מס' נייד _____; דוא"ל _____; או מי שימונה על-ידו בהתאם להודעה שתימסר על ידו בכתב לספק (להלן: "**נציג המזמינה**").

1.3.1. נציג המזמינה הינו הגורם הקובע והמכריע בכל נושא ועניין הנוגע או הקשור לאספקת השירותים כקבוע בחוזה, ובכלל זה לפרשנות המוסמכת של מפרט השירותים ושל הצעת הספק, והספק יפעל על פי הנחיותיו.

1.4. נציג הספק לצורך חוזה זה הינו _____, מס' נייד _____, דוא"ל _____ (להלן: "**נציג הספק**").

1.4.1. נציג הספק או חליפו הינו הגורם המוסמך להתחייב מטעמו של הספק בכל הקשור לביצוע החוזה. בין היתר, נציג הספק ירכז את המידע, המסמכים והפעילות, ידאג לאספקת השירותים כנדרש בחוזה, יעדכן, ידווח ויבצע כל עניין הנוגע או הנובע מאספקת השירותים; ישתתף בישיבות ובפגישות עם גורמי המזמינה או עם צדדים שלישיים, כפי שיידרש על-ידי נציג המזמינה; יהיה אחראי לעריכת ביקורות על איכות השירותים; וכן יהיה איש הקשר בין הצדדים או מי מטעמם בכל הקשור לביצוע ההתקשרות, ולביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה, במלואן ובמועדן.

2. נספחי החוזה

נספחי החוזה, המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, הם:

נספח ג(1) – מפרט השירותים;

נספח ג(2) – אישור על קיום ביטוחים.

נספח ג(3) – התחייבות לשמירה על סודיות ולהגנת פרטיות המידע.

נספח ג(4) – הצעתו של הספק למכרז, על התצהירים שצורפו לה.

נספח ג(5) – אבטחת מידע והגנה בסייבר.

3. הצהרות הספק

הספק מצהיר כי:

- 3.1. הוא כשיר על פי כל דין להעניק את השירותים המפורטים בחוזה זה; וכי אספקת השירותים על ידו למזמינה בהתאם לחוזה אינו פוגע בזכות של צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קנין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 3.2. יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי כוח האדם, הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 3.3. לא חלה עליו כל מניעה חוקית או אחרת, על פי כל דין או חוזה, להתקשר בחוזה ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פיו.
- 3.4. הוא מחזיק בכל המסמכים, ההיתרים, הרישיונות והאישורים הנדרשים לצורך אספקת השירות על פי כל דין ועל פי האמור בחוזה זה, והוא מוכן להציגם בפני המזמינה בכל עת שיידרש לכך.
- 3.5. הוא הבעלים של כל הזכויות בכלים ובשיטות שבהם הוא מתכוון להשתמש לצורך אספקת השירותים.
- 3.6. הוא איננו קבלן כוח אדם או קבלן שירות, כהגדרתם בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996, ואינו עוסק באספקת שירותי כוח אדם, וכי הוא לא ישמש קבלן כוח אדם או קבלן שירות כאמור באספקת השירותים.
- 3.7. הוא מודע ומסכים לכך שהמזמינה אינה חייבת לרכוש ממנו את כל השירותים מושא החוזה או לרכוש ממנו שירותים בהיקף כלשהו, והיא אינה מחויבת לכל תכיפות או רציפות ברכישת השירותים. אלו ייקבעו מעת לעת בהתאם לצרכיה המשתנים של המזמינה, על פי שיקול דעתה המקצועי, ובהתאם לתכלית ההתקשרות; וזאת בכפוף לשיקולי תקציב.
- 3.8. הוא מודע ומסכים לכך שהמזמינה רשאית לבצע את השירותים מושא החוזה, כולם או חלקם, בעצמה או באמצעות כל גורם אחר שייבחר על ידה כדין, והוא מוותר על כל טענה בנושא.
- 3.9. הוא מוותר על כל טענה, מכל סוג שהוא, במקרה שהמזמינה תחליט שלא להזמין ממנו את השירותים מושא החוזה כלל או בהיקף כלשהו.
- 3.10. הוא לא יקבל על עצמו במהלך תקופת ההתקשרות כל התחייבות שעלולה לפגוע בצורה כלשהי באספקת השירותים למזמינה או כדי ליצור חשש לניגוד עניינים בין עניין אישי שלו להתחייבות שלו על פי החוזה.
- 3.11. הוא אינו חברה מפרת חוק, כמשמעותה בחוק החברות, התש"ס-1999.
- 3.12. יש בידו את כל האישורים הנדרשים לפי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש), התשכ"א-1961, חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1976, וחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976,

לרבות אישור על ניהול ספרים כדין, ובכלל זה הוא מקיים את חובותיו בעניין שמירה על זכויות עובדים, בעניין העסקת עובדים זרים ובעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.

3.13. הוא אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל או כינוס נכסים או תחת הסדר נושים או רשומה לגביו הערת עסק חי.

3.14. הוא וכל גורם מטעמו יעשו שימוש בתוכנות מורשות בלבד.

3.15. הוא מודע לכך שהמזמינה מתקשרת עמו בחוזה זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת הצעתו למכרז, וכי ככל שאיזה מהצהרות או התחייבויות אלה פסקה מלהתקיים, חובתו להודיע על כך לנציג המזמינה לאלתר.

4. התחייבויות הספק

הספק מתחייב בזאת:

4.1. לספק למזמינה את השירותים המפורטים בנספח (1) לחוזה, ולפעול בהתאם לדרישות המזמינה. מוסכם על הספק כי המזמינה תהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את מהות או היקף השירותים הנדרשים לה, מבלי שתהא לספק זכות לקבלת תמורה נוספת בגין כך, ובלבד שאין מדובר בשינוי מהותי, המשפיע באופן משמעותי על עלות אספקת השירותים.

4.2. להעניק את השירותים במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקידה וברמה המקצועית הגבוהה ביותר, תוך העמדת כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הכישורים והידע הנדרשים לצורך אספקת השירותים מושא החוזה, במלואם ובמועדם.

4.3. להימנע מלהעסיק במסגרת מתן השירותים עובדים שאינם אזרחי או תושבי המדינה, אלא אם כן יש לעובד אישור עבודה תקף הניתן להצגה לעבוד בתחום מדינת ישראל, והמזמינה נתנה את אישורה להעסקתו במתן השירותים מראש ובכתב.

4.4. לספק את השירותים בהתאם ללוח הזמנים שיוכתב לו על ידי נציג המזמינה, ויוסכם על ידי הצדדים.

4.5. לחדש כל רישיון, רישום, או תקן שהוא נדרש לעמוד בו לצורך הזכייה במכרז או על פי דין.

4.6. לדווח למזמינה באופן מיידי על כל אירוע חריג שבו הוא נתקל במסגרת אספקת השירותים, לרבות מקרה המעורר חשד לביצוע עבירה פלילית על ידי כל גורם שהוא.

4.7. לדווח למזמינה באופן מיידי על כל מצב שבו הספק, בעל שליטה בו, נושא משרה בו, או נותן השירות מטעמו, הורשעו בעבירה שיש לה זיקה להתקשרות מושא החוזה; או

נפתחה נגדם חקירה, או הוגש נגדם כתב אישום, בעבירה מסוג זה. יובהר כי התקיימות איזה מהאירועים דלעיל יכולה להוות עילה להפסקת ההתקשרות עם הספק או עילה להורות לספק להפסיק את מתן השירות באמצעות גורם מסוים. זאת, לאחר בחינת מהות העבירה וחומרתה, הזמן שחלף מביצוע העבירה, הזיקה בין ביצוע העבירה לבין נושא ההתקשרות, צעדים שננקטו על ידי הספק כדי למנוע את הישנות העבירה, שינויים שנערכו בממשל התאגידי של הספק, וכן אמות מידה נוספות, כמפורט בסעיף 36 לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, ובתקנה 5(א) לתקנות המידע הפלילי ותקנת השבים (מסירת מידע מהמרשם הפלילי לשם התקשרות בחוזה לביצוע עסקה במסגרת מכרז), התשפ"ה-2025.

4.8. לשתף פעולה עם כל ביקורת או דרישה של המזמינה או מי מטעמה, שתכליתה לוודא כי הספק שומר על זכויות עובדיו, וזאת לרבות דרישה למסירה לעיון של כל מסמך שלגישת המזמינה רלוונטי לבדיקה זו. נמצא כי הספק הפר את זכויות עובדיו, תינתן לו שהות של 30 יום על מנת להמציא למזמינה תצהיר בכתב המפרט את אופן תיקון הליקויים שנמצאו, לרבות התחייבות לתשלום רטרואקטיבי לעובדים שזכויותיהם הופרו; ולאחר מכן דיווח חתום על ידי רו"ח כי התשלום אכן בוצע בפועל. המזמינה תהיה רשאית להשהות כל תשלום לספק עד להשלמת ביצועה של דרישה זו.

4.9. להמשיך לספק את השירותים מושא חוזה זה בהתאם לקבוע בחוזה, גם בנסיבות שבהן קיימת בין הצדדים מחלוקת בקשר עם פירושו או יישומו של החוזה. קיומה של מחלוקת כאמור לא תהווה עילה עבור הספק להפסיק, לצמצם, לעכב או להשהות, בכל דרך שהיא, את קיום חיוביו החוזיים.

4.10. לפעול בהתאם לנהלי הבטיחות של המזמינה ולהישמע להוראות ממונה הבטיחות מטעמה. הספק יתקן כל ליקוי בטיחות בעבודתו הנוגע לשירות מושא חוזה זה, שהמזמינה או מי מטעמה יורו לו לתקן, וזאת בתוך פרק הזמן שתקצוב לו המזמינה לשם כך. אי-עמידה של הספק בדרישה זו תהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטול המידי.

4.11. לשלם, ללא דרישה לתמורה נוספת, את כל התשלומים שיש לבצע על פי חוק בגין אספקת השירותים, כולל תשלומים למס הכנסה, לביטוח לאומי, ביטוח בריאות, וכל תשלום אחר או נוסף שיחול עליו על פי דין, עבורו ועבור המועסקים מטעמו, לצורך ביצוע התחייבויותיו החוזיות.

5. תקופת ההתקשרות והיקפה

5.1. תקופת ההתקשרות תהיה למשך 3 שנים ממועד החתימה של המזמינה על החוזה. למזמינה שמורה האופציה, על פי שיקול דעתה המקצועי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, בנות עד 12 חודשים כל אחת. בסך הכל, תקופת ההתקשרות, כולל האופציות, לא תעלה על 5 שנים.

- 5.1.1. מימוש האופציה יהיה באותם תנאים הקבועים בחוזה או בתנאים המיטיבים עם המזמינה.
- 5.1.2. החלטה בדבר מימוש אופציה נתונה לשיקול דעתה המלא של המזמינה, ולספק לא תהיה זכות או טענה בגין החלטה של המזמינה להימנע ממימוש האופציה, כולה או חלקה.
- 5.1.3. החלטה בדבר מימוש האופציה תימסר לספק לפחות 30 יום מראש בטרם סיום ההתקשרות. אי-מסירת הודעה כאמור לא תיחשב כהחלטה בדבר מימוש האופציה.
- 5.1.4. הספק מודע ומסכים לכך שהחלטה בדבר אי-מימוש אופציה אינה כפופה למתן זכות טיעון לספק.
- 5.1.5. מובהר כי סיום ההתקשרות לא יפגע בתוקפה של הזמנת עבודה קיימת, ככל שהמזמינה סבורה כי הפסקתה של הזמנה זו בטרם השלמתה תפגע באיכות השירות מושא הזמנה זו או תסכל את תכליתה.
- 5.2. ככל שהיקף ההתקשרות מוגבל בסכום, למזמינה עומדת האופציה להרחיב את היקף ההתקשרות בשיעור שלא יעלה על 20% משווי ההתקשרות המקורית, וזאת מטעמי חסכון ויעילות. אולם, ככל ששיעור הרחבת ההתקשרות עולה על 15% תוקף החלטה כפוף לאישורה של ועדת המכרזים.
- 5.3. יובהר כי המזמינה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק בכל עת, וזאת מכל סיבה שהיא, באמצעות מתן הודעה בכתב לספק 30 יום מראש. במקרה כאמור תשלם המזמינה לספק את התמורה שלה הוא זכאי בגין השירותים שהוא העניק למזמינה עד למועד הפסקת ההתקשרות, ולספק לא תהיה כל טענה או תביעה מעבר לכך.
- 5.4. הספק מוותר בזאת על כל זכות או טענה לפיצוי המגיע לו בשל הפסקת ההתקשרות עמו בטרם הגיעה לסיומה.
- 5.5. הספק לא יהיה זכאי לבטל חוזה זה, כולו או מקצתו, אלא בהתאם לדין. יובהר כי בכל מקרה לא יהא הספק רשאי להפסיק את מתן השירותים המבוקשים או לעכבם בגין אי תשלום סכום שבמחלוקת.
- 5.6. ההתקשרות תיכנס לתוקפה ממועד החתימה על החוזה, אלא אם כן נקבע בחוזה במפורש אחרת.

6. תמורה ותנאי תשלום

- 6.1. בתמורה לאספקת כל השירותים, במלואם ובמועד, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו של הספק על פי החוזה במלואן ובמועד, ובכפוף ליתר הוראות החוזה,

תשלם המזמינה לספק תמורה שלא תעלה על סכום הצעתו של הספק במכרז כמפורט בהצעתו למכרז (נספח ג(4) לחוזה) (להלן: "התמורה").

6.2. לתמורה יתווסף מע"מ, כשיעורו במועד התשלום.

6.3. התמורה לספק לא תהיה צמודה למדד כלשהו. מבלי לגרוע מתוקף האמור, הצמדה למדד המחירים לצרכן תתבצע באופן חד פעמי בעת מימוש האופציה הראשונה הקבועה בחוזה, ככל שזו תמומש ולהמשך כל תקופות ההתקשרות על פי האופציה. עוד יובהר כי מדד הבסיס לצורך ביצוע ההצמדה יוגדר כמדד המחירים לצרכן המפורסם ביום תחילת ההתקשרות על פי החוזה והתעריף הקובע יהיה בהתאם למדד המחירים לצרכן המפורסם ביום מימוש האופציה.

6.4. בחודש שלאחר אספקת השירותים יגיש הספק לפורטל הספקים של המזמינה, חשבון בגין החודש החולף, בצירוף דו"ח המפרט את השירותים שביצע הספק בתקופה זו.

6.5. התמורה תשולם לנותן השירותים בתנאים של שוטף +30 ממועד המצאת החשבונית בפורטל הספקים של המזמינה ובכפוף לאישורה על ידי המזמינה. לא אושר החשבון, יתקנו הספק בהתאם להערות המזמינה ויגישו מחדש. לחילופין, רשאי הספק להשיג על הערות המזמינה, וזאת בתוך תקופה של 30 יום מקבלתן.

6.6. המזמינה תשלם את התמורה ישירות לחשבון הבנק של הספק.

6.7. מוסכם בין הצדדים כי הגשת טיוטת חשבונית לצורך אישורה תתבצע באמצעות תקשורת בדוא"ל. אין בכך כדי לגרוע מחובת הספק להגיש את החשבונית בפורטל הספקים בהתאם לסעיף 6.5 לעיל.

6.8. הספק מאשר כי תמחר ושיקלל את מלוא העלות של אספקת השירותים שהוא יעניק למזמינה מכוח החוזה, וכי סכום התמורה הינו מלא, סופי וכולל את כל העלויות וההוצאות שיהיו לו במהלך כל תקופת ההתקשרות בקשר עם אספקת השירותים. המזמינה לא תישא בכל הוצאה שתהיה לספק בקשר עם אספקת השירותים מעבר לסכום התמורה המפורט לעיל.

7. העסקת בעלי מקצוע מסוימים

7.1. ככל שאספקת השירותים בפועל, כולם או חלקם, צפויה להיעשות על ידי בעל מקצוע מסוים (לדוגמה, יועץ), הספק לא יהיה רשאי להחליף בעל מקצוע זה במהלך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן ניתן על כך אישורה של המזמינה מראש ובכתב.

7.2. המזמינה תהיה רשאית להתנות את אישורה כאמור, בין היתר בכך, שבעל המקצוע החלופי, שהוצע על ידי הספק, לא ייפול בכישוריו ובניסיונו מבעל המקצוע שהחלפתו התבקשה.

7.3 .אי-עמידה של הספק בתנאים שהציבה המזמינה תהווה עילה לסיום ההתקשרות עמו.

7.4 . מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהספק להחליף בעל מקצוע מסוים המעניק לה את השירות בפועל, ככל שהגיעה למסקנה כי הענקת השירות על ידי בעל מקצוע זה אינה עונה על דרישות ההתקשרות. הספק מתחייב למלא דרישה זו גם אם הוא חולק עליה. במקרה זה המזמינה תקצוב לספק זמן לביצוע ההחלפה, והספק יידרש לעמוד בלוח זמנים זה.

8. המחאת זכויות וחובות

8.1 . הספק אינו רשאי להעביר או להמחות או לשעבד לאחר זכות או חובה שיש לו מכוח החוזה, במישרין או בעקיפין, אלא אם כן קיבל לכך את הסכמת המזמינה מראש ובכתב.

8.2 . ככל שהספק הוא תאגיד, מוסכם כי העברה או שיעבוד של יותר מ-25% מזכויות הבעלות או השליטה בספק, תחשב כהעברת זכויות או חובות של הספק לפי החוזה, ועל הספק להודיע על כך למזמינה לאלתר. במקרה כזה תקום למזמינה זכות לסיים את ההתקשרות עם הספק תוך מתן הודעה מוקדמת של 30 יום.

8.3 . המזמינה רשאית להמחות את זכויותיה וחובותיה על פי החוזה, ובלבד שזכויותיו של הספק על פי החוזה לא תפגענה.

9. העסקת ספקי משנה

9.1 . הספק אינו רשאי למסור לאחר (ספק משנה) את אספקת השירותים כולם או מקצתם, אלא בהסכמת המזמינה מראש ובכתב.

9.2 . אספקת השירותים באמצעות ספק משנה, אינה פוטרת את הספק ואינה גורעת מאחריותו ומהתחייבותיו לפי החוזה. הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של ספק משנה שלו או מי מטעמו, כאילו המעשה או המחדל האמור בוצע על ידו.

9.3 . המזמינה תהיה רשאית להורות לספק להפסיק את העסקתו של כל ספק משנה או מי מטעמו בכל עת ועל פי שיקול דעתה המקצועי, תוך מתן התראה מראש של 30 יום.

9.4 . ספק משנה לא יהא רשאי לבצע את השירותים באמצעות ספק משנה מטעמו, וחובתו של הספק למנוע זאת.

10. בעלות במסמכים וזכויות יוצרים

10.1 . הבעלות בכל המסמכים והתוצרים שהופקו במסגרת שימוש במערכת הניהול הטכנולוגית שבמסגרתה ניתנים שירותי הספק למזמינה בקשר עם חוזה וכן בטקסטים ונתונים שערכה המזמינה ויופיעו במערכת האמורה, זה שייכים למזמינה בלבד, ולספק מוענקת זכות שימוש בהם בלבד. המזמינה תהא רשאית להשתמש בהם לפי ראות עיניה, לרבות

העברתם לספק אחר, ללא כל הגבלה, ומבלי שהספק יהיה זכאי לפיצוי או לתמורה נוספת על זו שנקבעה בין הצדדים.

10.2. כל פיתוח ייעודי שיפותח במיוחד לצורך אספקת השירותים, ככל שיפותח, יהיה בבעלות המזמינה והספק יידרש להעבירו לבעלותה. אלא אם הצדדים יסכימו אחרת במקרה שיידרש פיתוח כאמור.

10.3. נמחק.

10.4. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, מסמכים ותוצרים, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how, מתודולוגיות ורעיונות אשר הינן רכוש הספק או גורם אחר כלשהו קודם למועד התחלת אספקת השירותים מכח חוזה זה, יישארו בבעלות הספק או אותו גורם.

10.5. בכפוף לתשלום מלוא התמורה המגיעה לספק, הספק מעניק למזמינה זכות שימוש בלתי חוזרת, לא ייחודית, ללא תשלום תמורה כלשהי, בכל זכות יוצרים, זכות מסחרית וזכות קניינית אחרת, בנוגע לשירותים מושא חוזה זה. המזמינה תהיה רשאית לעשות בתוצרי השירות שינויים ותוספות, להעבירם לאחר או לעשות בהם כל שימוש שתראה לנכון.

10.6. עם סיום ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא ימסור הספק למזמינה את המקורות של כל המסמכים והתוצרים שהכין מכוח החוזה.

10.7. הספק מתחייב, כי לא ייטול זכות יוצרים או פטנט או סימן מסחרי או זכות קניינית אחרת של צד ג' כלשהו, וכי בכפוף לקבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת המחייב פיצוי ו/או שיפוי הוא יפצה ו/או ישפה את המזמינה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל טענה שיעלה צד ג' כלשהו בעניין זה, לרבות כל העלויות וההוצאות והנזקים שיגרמו למזמינה בגין כך, לרבות כל תשלום תמלוגים שיידרש.

11. עיכבון וקיצוץ

11.1. לספק לא תהיה זכות עיכבון באשר לתוצרי השירותים שהוא מחויב בהם על פי החוזה.

11.2. הספק מסכים בזאת, כי המזמינה תהא רשאית לקזז ו/או לעכב תחת ידה ו/או לגבות כל סכום שמגיע ו/או שיגיע לה מהספק על פי חוזה זה ו/או כל חוזה אחר שנערך בינה לבין הספק, מכל סכום שיגיע לספק מהמזמינה על פי חוזה זה. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותה של המזמינה לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת.

11.3. המזמינה תודיע לספק מראש ובכתב, ככל שתחליט לקזז לו סכום כלשהו כאמור. ההודעה תכלול פירוט של הסכומים שבכוונתה לקזז ואת הסיבה לכך.

11.4. הספק יהיה רשאי להשיג על החלטת קיצוץ כאמור או על כל תשלום שלא שולם לו ולטענתו מגיע לו.

11.5. השגה על החלטת קיזוז תועבר למזמינה לא יאוחר מ-60 יום מיום קבלת התשלום החסר או מיום קבלת הודעת הקיזוז, לפי המוקדם. אי-העברת השגה בתוך המועד האמור, משמעה הסכמה של הספק לביצוע הקיזוז.

12. אחריות לנזקים וביטוח

12.1. הספק אחראי על פי דין לכל נזק גוף ונזק רכוש, לרבות נזק כספי, שייגרם לספק או למזמינה ועובדיה או לצד שלישי כלשהו, כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק וכל מי מטעמו, בכל הקשור להתחייבויותיו על פי החוזה. הספק אחראי בלעדית לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותיאור, הנמצא או שהובא על ידו או על ידי מי מטעמו לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי החוזה וכן לכל נזק שיגרם לעובדיו. הספק פוטר את המזמינה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לנזקים כאמור, ומתחייב לשפותם ואת הפועלים מטעמם על כל סכום שיחויבו לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. המזמינה תודיע לספק על תביעה כאמור ותאפשר לו להתגונן, ובמידת הצורך להגן על המזמינה מפניה, על חשבונו של הספק.

12.2. המזמינה רשאית לנכות כל סכום שהיא שילמה או חויבה לשלמו בגין תביעה ו/או דרישה כאמור, מכל סכום שיגיע לספק ממנה, וכן תהא זכאית לעכב כל סכום כזה להבטחת תשלום כנ"ל, בכל מקרה בו המזמינה תהא צפויה לשלם דמי נזק לצד שלישי כלשהו. זכותה של המזמינה כאמור תהיה מותנית בכך שהמזמינה תודיע לספק על תביעה כאמור ותאפשר לו להתגונן מפניה.

12.3. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, להבטחת התחייבויות הספק, מתחייב הספק לבטח על חשבונו, לטובתו ולטובת המזמינה, ביחד ולחוד, ולקיים במשך כל עת רלוונטית לחוזה זה ועד לגמר תקופתו ובמשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובלבד שלא יפחתו מגבולות האחריות והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים.

12.4. עם חתימת הסכם זה ימציא הספק את טופס האישור על קיום ביטוחים, מסומן כנספח ג' (2) (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו המורשית בישראל. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב ויציג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלותו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמזמינה.

12.5. עם עריכת גמר חשבון עם הספק בגין השירותים וכתנאי לו - ימסור הספק למזמינה טופס אישור על קיום ביטוחים תקין, תקף וחתום על ידי מבטחיו שיהיה בתוקף ל- 12

חודשים שלאחר מועד ביצוע ההתחשבות הסופית בין הצדדים ויכלול בין היתר תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים לפחות.

12.6. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את הסעיפים הבאים :

12.6.1. שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או המזמינה בהתאם להרחבות השיפוי מטה :

12.6.2. "המזמינה" לעניין הכיסוי הביטוחי: נגה – ניהול מערכת החשמל בע"מ, לרבות חברות בנות ועובדים של הנ"ל.

12.6.3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את המזמינה היה ותיתבע בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.

12.6.4. ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את המזמינה היה ותוטל עליה אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שגיגורמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.

12.6.5. ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את המזמינה היה ותיתבע בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.

12.6.6. ביטוח האחריות המקצועית יכלול סיכוני סייבר כלפי צד שלישי.

12.6.7. הביטוח יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן השירותים המקצועיים ו/או מועד אספקת המוצרים למזמינה בהתאמה.

12.6.8. חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות, אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי חוק.

12.6.9. סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪ .

12.6.10. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמינה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

12.6.11. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר למזמינה הודעה בכתב, ע"י הספק ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.

12.6.12. כל סעיף בפוליסות הספק (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הספק כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמינה וכלפי מבטחיה, ולגבי המזמינה הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמינה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי המזמינה מבלי שתהיה לחברת הביטוח של הספק זכות תביעה ממבטחי המזמינה להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. למען הסר ספק, מבטחת הספק מוותרת על טענה של ביטוח כפל כלפי המזמינה וכלפי מבטחיה.

12.6.13. היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח.

12.7. מוסכם כי קביעת גבולות האחריות ו/או היקף הכיסוי הביטוחי כמפורט באישור עריכת הביטוחים הינה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הספק לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמינה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.

12.8. המזמינה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מהספק להמציא את פוליסות הביטוח למזמינה והספק מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש המזמינה.

12.9. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למזמינה לא יהיו אישור כלשהו מהמזמינה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

12.10. הספק יישא, בכל מקרה, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן יישא בכל נזק שיגרם למזמינה עקב מעשה ו/או מחדל של נותן השירותים, קבלני המשנה, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של נותן השירותים, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

12.11. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות המזמינה יהא הספק אחראי לנזקים שיגרמו למזמינה באופן מלא ובלעדי ולא תהינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיה והוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיה.

12.12. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למזמינה כנגד הספק על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

13. חובת שמירה על סודיות ואבטחת מידע

13.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה או מסמך או קובץ שיגיעו אליו אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או במהלך או אגב אספקתו, אלא אם כן ניתן על כך אישורה של המזמינה מראש ובכתב. הוראה זו תמשך לחול גם לאחר סיום ההתקשרות.

13.2. הספק מצהיר ומאשר, כי ידוע לו, כי אי מילוי ההתחייבות על-פי סעיף זה עלולה להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

13.3. התחייבויות הספק ועובדיו לשמירת סודיות והתחייבות שלא לעשות שימוש במידע שהגיע אליו אגב ההתקשרות, מפורטת בנוסח ההתחייבות לשמירה על סודיות המצורפת לחוזה זה כנספח ג(3), והן תחולנה במהלך תקופת ההתקשרות וכן לאחריה.

13.4. הספק הינו האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר אליו או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשות אותו לצורך אספקת השירותים למזמינה, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יפעיל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה שבהם הוא נוקט באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים המשמשים לאבטחת מידע עדכניים עומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

13.5. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, יחול על הספק כלל האמור בנספח אבטחת המידע וההגנה בסייבר – נספח ג(5) לחוזה.

13.6. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי זהירות שתורה לו המזמינה לשם אבטחת המידע וההגנה בסייבר (פיזית ודיגיטאלית), ומניעת אובדנו של מידע הקשור בהתקשרות זו או הגעתו לידי אחר; לרבות באמצעות הישמעות להוראות גורמי אבטחת המידע של המזמינה.

13.7. סיווג ובקרת הספק על פי מתודת ניהול שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי:

13.7.1. המזמינה רשאית לנהל את קשריה מול ספקיה על פי מתודת ניהול שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי (מערכת יוב"ל). בהתאם לכך, המזמינה רשאית לדרוש מהספק לערוך סקר אבטחת מידע על פי המתכונת שגיבש מערך הסייבר, וזאת כראיה לכך שהספק עומד ברמת האבטחה הנדרשת ממנו.

13.7.2. לספק יוקצו 30 יום לצורך ביצוע הסקר והחזרתו למזמינה, אלא אם כן תקבע המזמינה אחרת.

13.7.3. ככל שימצא כי קיימים פערים בין דרישות מערך הסייבר הלאומי לבין מצב אבטחת המידע אצל הספק, המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהספק לבצע תיקונים במערך אבטחת המידע אצלו בתוך פרק זמן שהמזמינה תקצוב לשם כך. ככל שהספק לא ימלא אחר דרישות המזמינה, הדבר יהווה עילה לביטול מידי של ההתקשרות עם הספק.

13.7.4. על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה, ככל שמדובר בשירות או בספק קריטי של המזמינה, המזמינה תהיה רשאית להתנות את כניסתו של חוזה זה לתוקף בעמידתו של הספק בדרישות מערך הסייבר הלאומי.

13.7.5. המזמינה רשאית להסתייע בבודק חיצוני שזו מומחיותו, על מנת ליישם את הוראות סעיף זה, והספק מתחייב לשתף עמו פעולה באופן מלא.

13.8. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה, אשר תזכה את המזמינה בזכות לבטל את החוזה באופן מיידי, ללא צורך במתן התראה מראש לספק. זאת מבלי לגרוע מזכותה של המזמינה לכל סעד אחר העומד לה על פי דין ועל פי החוזה.

14. ביטחון

14.1. המזמינה רשאית להתנות את הענקת השירות על ידי הספק וכן על ידי נותן שירותים מטעמו של הספק בקבלת אישור בטחוני בהתאם לנהליה, לרבות בהסכמתו של הספק או נותן שירותים מטעמו למסירת מידע פלילי הנוגע אליו למזמינה. למען הסר ספק, לספק ו/או למי מטעמו לא תהיינה טענות כלפי המזמינה בקשר עם אי מתן אישור ביטחוני ו/או ביטולו של אישור ביטחוני שניתן.

14.2. הספק מצהיר כי הוא מודע וכי יידע את נותני השירותים מטעמו כי במתן השירות למזמינה, עליהם לציית לנהלי הבטחון של המזמינה ולהנחיותיה, לרבות אך לא רק בעת כניסה לאתרי המזמינה, ככל שתידרש בקשר עם מתן השירותים.

15. איסור ניגוד עניינים

15.1. הספק מצהיר בזאת כי הספק או בעל עניין בו או בעל משרה בו או נותן שירותים מטעמו למזמינה, אינם נמצאים במצב של חשש לניגוד עניינים בקשר עם הענקת השירותים מושא החוזה. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, הספק מתחייב שלא לעשות כל פעולה, ולא להתקשר בחוזה עם צד שלישי כלשהו, באופן שעלול להעמיד מי מהגורמים המפורטים לעיל במצב של חשש לניגוד עניינים עם התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולא להימצא במצב שבו קיימת אפשרות לניגוד עניינים עם השירותים שהוא מעניק למזמינה על פי החוזה.

15.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לספק או לבעל עניין בו או לבעל משרה בו או לנותן שירותים מטעמו למזמינה, אין קרוב משפחה, כהגדרתו בתקנות החברות הממשלתיות (כללים בדבר העסקת קרובי משפחה), התשס"ה-2005, בקרב נושאי משרה בהנהלת המזמינה או עובדי המזמינה או דירקטוריון המזמינה.

15.3. הספק מתחייב להודיע לנציג המזמינה בכתב וללא דיחוי, על כל חשש לקיום ניגוד עניינים כאמור בין התחייבויותיו על פי חוזה זה לבין פעילות אחרת שלו ו/או של מי מטעמו, וכן במקרה שיווצרו יחסי עובד ומעסיק בין הספק לבין מי מעובדי המזמינה או מנושאי המשרה במזמינה או מחברי הדירקטוריון במזמינה או קרובו של כל אחד מאלה.

15.4. הספק מתחייב שלא לקבל או לתת טובת הנאה כלשהי, בכסף או בשווה כסף, שאינה נובעת באופן ישיר מחוזה זה, במישרין או בעקיפין, ל/מעובד של המזמינה, ל/מנושא משרה במזמינה או ל/מחבר דירקטוריון של המזמינה, ולהודיע לנציג המזמינה באופן מיידי על כל הצעה למתן או לקבלה של טובת הנאה כאמור.

15.5. הספק מתחייב שלא להעניק שירות פרטי או כל טובת הנאה אחרת לעובד של המזמינה או לנושא משרה במזמינה או לחבר דירקטוריון של המזמינה, אלא אם כן ניתן על כך אישורה של המזמינה מראש ובכתב.

15.6. הספק מודע ומסכים לכך שהמזמינה תחתים אותו או בעל עניין בו או נושא משרה בו או נותן שירותים מטעמו על הסדר ניגוד עניינים כתנאי לביצוע ההתקשרות; או תסיים את ההתקשרות עמו, ככל שתמצא כי הוא או מי מהגורמים המפורטים לעיל נמצאים בניגוד עניינים שאינו ניתן לנטרול.

15.7. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה, אשר תזכה את המזמינה בזכות לבטל את החוזה באופן מיידי, ללא צורך במתן הודעה מראש ובכתב לספק. זאת מבלי לגרוע מזכותה של המזמינה לכל סעד אחר העומד לזכותה על פי דין ועל פי החוזה.

16. היעדר יחסי עובד ומעסיק

16.1. הצדדים מסכימים כי היחסים ביניהם הינם יחסי מזמין-קבלן עצמאי, ובשום מקרה לא ניתן לפרש חוזה זה כיוצר יחסי עובד ומעסיק בין המזמינה לבין הספק, עובדי הספק, היועצים המועסקים על ידו או הפועלים מטעמו. ככל שתוגש נגד המזמינה תביעה שעניינה יחסי עובד ומעסיק, ישפה הספק את המזמינה בגין כל תשלום כספי, חיוב או חבות אחרת, שיפסקו נגד המזמינה, אם ייפסקו, מייד עם דרישת המזמינה והצגת הפסק המחייב.

16.2. הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו, מועסקיו והפועלים מטעמו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעסיק עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר או זכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

16.3. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי המזמינה רשאית לדרוש מהספק להימנע מלהעסיק עובד מסוים במסגרת השירות המוענק לה, מטעמים שיימסרו לספק. מובהר כי בכך לא יהיה כדי למנוע מהספק מלהעסיק עובד זה בכל משימה אחרת או פרויקט אחר, שאינו עבור המזמינה.

16.4. מוסכם בין הצדדים כי, אין לראות בכל זכות הניתנת למזמינה או לנציגה לפקח, להדריך או לתת הוראות לספק או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את אספקת השירותים כראוי, ואין בכך כדי להקים מערכת יחסים של עובד ומעסיק.

16.5. הספק מתחייב להבהיר לעובדיו כי הוא המעסיק שלהם, וכי לא קיימים בין המזמינה לבין או בין המזמינה לעובדיו יחסי עובד-מעסיק.

16.6. המזמינה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מהספק להמציא לה או לבודק שכן מטעמה כל מסמך או ראיה המעידים על כך שהספק ממלא אחר כל חובותיו כלפי עובדיו על פי דיני העבודה, לרבות אישור רו"ח, הצגת תלושי שכר, הצגת אישורי העברה בנקאיים וכל מסמך אחר. אולם, מוסכם כי אין בקיומה או בהיעדרה של בדיקה זו כדי להטיל על המזמינה אחריות כלשהי.

16.7. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה, אשר תזכה את המזמינה בזכות לבטל את החוזה עם הספק. זאת מבלי לגרוע מזכותה של המזמינה לכל סעד אחר העומד לזכותה על פי דין או על פי החוזה.

17. הפרת החוזה

17.1. על הפרת החוזה יחולו הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.

17.2. הפר הספק את החוזה ולא תיקן את ההפרה בתוך 7 ימים מיום שניתנה לו על כך התראה בכתב או בתוך מועד אחר שנכתב בהודעה אליו, תהפוך ההפרה להפרה יסודית של החוזה, על כל המשתמע מכך על פי החוזה ועל פי דין.

17.3. הפר הספק הפרה יסודית את החוזה (או שהפרה של החוזה הפכה להפרה יסודית), תהא המזמינה רשאית לסיים את ההתקשרות עם הספק לאלתר.

17.4. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, קרות אחד מהמקרים שלהלן יחשבו אף הם עילה להפסקת ההתקשרות עם הספק:

17.4.1. הוגשה נגד הספק בקשה לפירוק או התקבלה החלטה על פירוקו מרצון או ניתן כנגדו צו פירוק או צו כינוס, זמני או קבוע, או הוגשה נגדו או על ידיו בקשה להסדר נושים או ניתן צו למינוי נאמן לספק, והצו לא הוסר בתוך 90 יום ממועד הינתנו;

17.4.2. הוטל עיקול או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת, על רוב נכסי הספק או נכסים מהותיים שלו או נכסים הדרושים לצורך אספקת השירותים, והעיקול לא הוסר בתוך 90 יום ממועד הטלתו.

17.4.3. נמצא כי זכיתו של הספק במכרז הושגה במרמה או בשל הטעיה או בחוסר תום-לב.

17.5. בהפסקת החוזה עקב הפרתו אין כדי למעט מכל זכות אחרת העומדת למזמינה על פי החוזה ועל פי דין.

17.6. ככל שהפסקת ההתקשרות עם הספק נובעת ממעשה או ממחדל של הספק או מי מטעמו, תינתן לספק הזדמנות לומר את דברו בטרם קבלת החלטה סופית בנדון. זכות הטיעון יכול שתהיה בכתב.

17.7. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, המזמינה תהיה רשאית להפעיל במסגרת ההתקשרות "הסכם רמת שירות" (Service Level Agreement – SLA), שיקנה לה זכות לפיצוי מוסכם בנסיבות שבהן יפר הספק איזה מחיוביו הקבועים בהסכם רמת השירות; הכל כמפורט בנספח השירותים – נספח ג(1) לחוזה.

17.8. מבלי לגרוע מתוקף האמור לעיל, הפר הספק את החוזה ולא תיקן את ההפרה תוך התקופה שקצבה לו לשם כך המזמינה או תוך התקופה הקבועה בחוזה, לפי המוקדם מביניהן, תהיה המזמינה רשאית לבצע את החיוב שהופר בעצמה או באמצעות צד ג', ולחייב את הספק בעלות זו, בתוספת תקורה בשיעור של 15%.

18. שונות

18.1. בכל מקום שהחלטה מותנית במתן זכות טיעון לספק, מימוש זכות הטיעון יכול שיהיה בכתב.

18.2. הסמכות הייחודית לדון בכל הליך משפטי בקשר לחוזה זה מסורה לבית המשפט המוסמך בתל אביב-יפו.

18.3. כל האמור בלשון יחיד, אף רבים במשמע, וכן להיפך; וכל האמור במין זכר, אף מין נקבה במשמע, וכן להיפך.

18.4. מוסכם בין הצדדים כי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי בחוזה, אלא אם כן הוא נעשה בכתב, ונחתם על ידי המורשים לחתום עליו מטעם הצדדים.

18.5. התנהגות של צד לחוזה לא תחשב כוויתור על זכות מזכויותיו על פי החוזה או על פי הדין, או כוויתור או כהסכמה מצדו להפרה או לאי קיום תנאי מתנאי החוזה, אלא אם כן הדבר נעשה במפורש ובכתב.

18.6. כתובות הצדדים הן כקבוע במבוא לחוזה. כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי כתובות אלה תיחשב כאילו הגיעה למענה בתוך 72 שעות ממועד שיגורה, ואם תימסר ביד, או תשלח בפקס או בדוא"ל, עם קבלת אישורו של הנמען על קבלת ההודעה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
המזמינה	הספק
_____	_____
באמצעות:	
_____	_____

באמצעות: _____

תאריך: _____

תאריך: _____

אישור עו"ד [ימולא ככל שהספק הוא תאגיד]

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר בזאת כי החוזה נחתם בפניי על ידי _____ מס' ת"ז _____ ו- _____ מס' ת"ז _____ אשר חתימתו/ם מחייבת את הספק לצורך חוזה זה.

_____ תאריך

_____ חותמת וחתימה

_____ שם עוה"ד

נספח ג(1) לחוזה – מפרט השירותים

א. מסגרת ותכולת השירותים - כללי :

1. הספקת שירותי ניהול מערך ההיסעים אצל המזמינה באמצעות מערכת ניהול. אפיון, עיצוב והתאמת האפליקציה, המערכת והתשתית לדרישות המזמינה וביצוע הסבות ממערכת קיימת.
2. המערכת תאפשר למשתמשים המורשים לכך, לנהל הזמנת הסעות, לרכז נתוני הסעות, לשבץ הסעות, החלפה, הסרה או ביטול הסעות והכל בהתאם למדיניות המזמינה.
3. ליווי הטמעת מערכת ניהול ההיסעים אצל המזמינה, כולל הדרכה והטמעה לבעלי תפקידים שונים במערכת וכן למשתמשי הקצה.
4. תיעוד ונהלים.
5. תמיכה ותחזוקה שוטפים למערכת שתוקם, כולל ביצוע שינויים ושיפורים, ביצוע בדיקות מסירה וקבלה, כולל בדיקות עומסים, הכל בהתאם לצרכי ודרישות המזמינה.

ב. משתמשי המערכת

המערכת תאפשר שימוש לכל קבוצות הבאות בהתאם להוראות המזמינה :

1. מנהלי המערכת מטעם המזמינה, כ- 5 משתמשים או יותר, אשר יוכלו לבצע בין השאר את הפעולות המפורטות הפעולות המפורטות תחת סעיף ד'.
2. משתמשי הקצה - עובדי המזמינה. יובהר כי בחברת נגה כ- 500 עובדים נכון להיום. המזמינה תקבע מי הם העובדים המקבלים את שירותי ההסעה ובהתאם משתמשים באפליקציה. יובהר כי המזמינה תהיה רשאית להגדיל את מספר המשתמשים באפליקציה וזאת בין היתר בהתאם לגידול במצבת כוח האדם של המזמינה או צרכיה המשתנים.
3. ספק שירותי ההיסעים של המזמינה.

ג. יישום מדיניות המזמינה ודרישותיה לניהול מערך ההיסעים

1. על הספק ליישם את מדיניות המזמינה לעניין הפעלת מערך ההיסעים אל מול חברת ההיסעים וכן אכיפת מדיניות זו ועדכונה לפי קביעת המזמינה.
2. יישום מערך הקנסות בהתאם לחוזה ההתקשרות עם חברת ההיסעים.
3. האפליקציה תאפשר למנהלי המערכת לקבל חיווי ובקרה אודות מערך ההיסעים כולו, כולל הזמנות נסיעה, ביטולים, מסלולי הנסיעה, נהגים, מיקום רכבים בזמן אמת ועלויות נסיעה ותאפשר למשתמשים המורשים מטעם המזמינה לבצע שינויים בתכנון ההיסעים לפי הצורך.
4. המערכת תאפשר למנהלי המערכת מטעם המזמינה לנהל במסך ייעודי את רשימת המורשים לבקשות ולאישור היסע.
5. מתן אפשרות למזמינה והמשתמשים המורשים מטעמה לתכנן את מערך ההסעה היומי, עד ליום הקודם לכל הפחות, לפי הערכת צרכי עובדי המזמינה, תוך מתן אפשרות לתכנון מסלולי נסיעה אופטימאליים בהיבטי זמן, עלות וניצול הרכבים המוזמנים להיסעים.
6. מתן אפשרות למנהלי המערכת ולנוסעים, הזנת נסיעות מזדמנות אשר יוקמו באופן חד פעמי בהתאם לצרכי המזמינה.

7. המערכת תבצע ייעול מקסימלי של מערך ההיסעים תוך מזעור ההוצאה, כמות ההיסעים וכמות אתרים להסעה, הכל לבחירת המזמינה.
8. על הספק לבצע בקרה על כל הפעילויות בהיבט תכנון מול ביצוע (איחורים, קנסות, שינויי מסלול וכו') ואוטומציה מרבית של הליך הפקת הנסיעות לצורך ייעול מקסימלי.
9. הפקת הנסיעות על פי בקשות נסיעה על פי נסיעות פרטניות שהתקבלו ממנהלי המערכת וכן טיפול בנסיעות הדורשות התייחסות במקרים של חוסר התייצבות, איחורים וכד'.

ד. שימוש המזמינה ומנהלי המערכת מטעמה

1. האפליקציה תאפשר למנהלי מערכת - אפיון, הכנסה ועדכון תכנים.
2. המערכת נדרשת לאפשר למזמינה להוסיף Disclaimer מטעמה עבור כל ערוץ ועבור כל סוג של שירות/תקשורת הניתן במערכת וכן לאפשר למזמינה למחוק מידע לפי שיקול דעתה.
3. למזמינה צריכה להיות אפשרות לתכנן את ההסעה בכל יום, עד ליום הקודם, לפי הערכת צרכי עובדי המזמינה - תכנון מסלולי נסיעה אופטימאליים בהיבטי זמן, עלות וניצול הרכבים המוזמנים להיסעים. כולל הקמת נסיעות מזדמנות במידת הצורך.
4. על אף האמור בסעיף 3 לעיל, בימי חמישי בשבוע, השירות יאפשר למזמינה לתכנן את ההסעה עבור יום ראשון העוקב.
5. במהלך תקופות של חגי ישראל, מועדים רשמיים או חופשות מיוחדות יידרש תכנון של כשבעה ימים.
6. האפליקציה תאפשר תכנון נסיעה דינאמי בהתאם לפרמטרים הבאים וכן פרמטרים שיוגדרו על ידי מנהלי המערכת:

- א. נקודת מוצא ונקודת יעד (למשל כתובת בתי עובדים ומשרדי המזמינה)
 - ב. נקודות מוצא ויעד נוספות במסלול הנסיעה
 - ג. שעת איסוף ושעת החזרה
 - ד. מספר הנרשמים להסעה
 - ה. מסלול הנסיעה בקווים קבועים/ גמישים
 - ו. זמן בנסיעה
 - ז. מצב התנועה בזמן אמת
 - ח. יישום מדיניות המזמינה עבור משך נסיעה, זמן הגעה מקסימלי, שעת איסוף, מספר נוסעים מקסימלי לנסיעה, ניטור הנסיעה ועוד.
7. האפליקציה תאפשר למנהלי המערכת הגדרת נקודות איסוף והחזרה לפי קביעת המזמינה וצרכיה, וביניהם:

- א. היסעי עובדים ממקומות מגוריהם ליחידות המזמינה השונות.
 - ב. היסעים בין יחידות המזמינה ברחבי הארץ.
 - ג. היסעים ממשרדי המזמינה או ממקומות המגורים של העובדים לאתרים/ מקומות שיוגדרו ע"י המזמינה.
8. האפליקציה תאפשר הפקת דוחות למורשים:

- א. דוחות תקופתיים (יומי, שבועי, חודשי, שנתי) ותאפשר ביצוע השוואות בין תקופות.

- ב. מספר נסיעות לפי סוגי רכבים.
- ג. ק"מ לתקופת הדוח, לפי רכב.
- ד. דוחות כלכליים כולל חיתוכי וניתוחי עלויות. וזאת כולל אפשרות לביצוע סימולציות של שינויי מדיניות וההשלכות הכלכליות של שינויים אלו.
9. כמות נוסעים בהסעה (פירוט איחורים, היעדר התייצבות וכדומה).

- א. דוח פירוט נסיעות וחיובים חודשי לעובד ולמזמינה.
- ב. שליחת דוח סיכום חודשי לתשלום, הכולל את פירוט הנסיעות (רכב, מוצא, יעד, ק"מ, משך נסיעה, כמות נוסעים, יום הנסיעה ושעת הנסיעה), הדוח יועבר לבדיקת המזמינה והמזמינה תעביר את הדוח לספק ההיסעים.
- ג. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף דוחות מעת לעת בהתאם לצרכיה.

ה. שימוש ספק ההיסעים, בהתאם להנחיות המזמינה

1. האפליקציה תאפשר את תכנון הנסיעה בכל יום, עד לשעה שתוגדר על ידי המזמינה ותעביר את תכנון הנסיעה לספק שירותי ההסעה של חברה, כולל מידע מלא על ההסעה המבוקשת (שעת יציאה, מספר הנוסעים, פרטי התקשרות הנוסעים, מסלול הנסיעה, מוצא ויעד, פרטי הנהג כולל מספר טלפון).
2. נישור הנסיעות- קבלת מיקום רכבים בזמן אמת - עד 100 מטר הפרש ממיקום הרכב בפועל בעת קבלת המיקום במערכת (ע"י חברת ההיסעים) 100% מהזמן. וכן צפייה בזמן אמת במסלול הנסיעה, פרטי הנסיעה וקבלת התראות ושינויים אונליין.
3. ניהול ויישום מחירוני ספק ההיסעים הזוכה, כולל נסיעות בשישי/שבת/ חג/לילה, תעריפי כניסה לערים והכל בהתאם למחיר ולתנאים שנקבעו בין המזמינה לבין ספק ההיסעים הזוכה. כמו כן, ריכוז, ניתוח ובקרה של הנתונים החודשיים וזאת לצורך ביצוע והוצאת דו"ח התחשבות חודשי למזמינה לשם העברה לספק ההיסעים.
4. באחריות הספק הזוכה לדאוג כי חברת ההיסעים מקיימת את המדיניות שנקבעה על ידי המזמינה, כולל שיבוץ נהגים ספציפיים, נסיעה במסלולים ויעדים מורשים בלבד וכו'.

ו. שימוש משתמשי הקצה – עובדי המזמינה, בהתאם להנחיות המזמינה

1. עובדי המזמינה ייכנסו לאפליקציה באמצעות הזנת מזהי כניסה אישיים.
2. הפעלת האפליקציה לשירות עובדי המזמינה לצורך רישום והסרה עצמאית מהסעה, עדכון מועד הנסיעה, מסירת פרטי הנהג והרכב.
3. המערכת תאפשר את תכנון פתרונות ההסעה מ/אל משרדי המזמינה מיום ליום ותאפשר לעובדי המזמינה (משתמשי הקצה) לשבץ את עצמם בהסעה מ/אל משרדי המזמינה, או לכל אתר ו/או מיקום אחר לפי צרכיה של המזמינה.
4. האפליקציה תספק לעובדי המזמינה מידע אודות ההסעות המוזמנות על ידם, כולל מידע על פתרון התחבורה להסעה, שם ופרטי קשר של הנהג, מסלול הנסיעה ושעת הגעה צפויה ליעד.

5. האפליקציה תאפשר לעובדי המזמינה לשנות או לבטל את הזמנת הנסיעה בהתאם לזמנים שיוגדרו ע"י המזמינה. כמו כן תאפשר האפליקציה לעובדי המזמינה להצטרף לנסיעה לאחר סגירת ההרשמה על ידי בקשה ואישור מנהלי המערכת.

ז. דרישות לגבי מאפייני המערכת

1. ממשק משתמש הקצה :
 - א. על ממשק המשתמש לתמוך בשפה העברית והאנגלית (הקלדה, הצגה, חיפוש).
 - ב. כל פיתוח נדרש במסגרת השירות יהיה בשפה העברית והאנגלית.
 - ג. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש פיתוח ממשק משתמש בשפות נוספות (ערבית /רוסית).
 - ד. על ממשק המשתמש להיות אינטואיטיבי, ידידותי ונוח לתפעול.
 - ה. על ממשק המשתמש להכיל ניווט נוח בין דפי האפליקציה, כולל הצגת מסלול הניווט אותו עבר המשתמש ואפשרות חזרה בלחיצת כפתור לאחד הדפים בתהליך הניווט.
 - ו. על ממשק המשתמש להיות מותאם (רספונסיבי) לכל סוגי תחנות הקצה, כגון מחשב נייד, מחשב נייד ומכשיר סלולרי.
 - ז. על הפתרון להכיל מערכת סיוע מקוון (HELP) אשר תציג בכל רגע סיוע מקצועי שיידרש למשתמש. מערכת הסיוע תאפשר יצירת קשר באמצעות שיחה טלפונית, צ'אט, מייל ופנייה בוואטסאפ.
 - ח. הממשק יהיה ממשק WEB, ללא התקנה בצד המשתמש, פרט לאפליקציה הסלולרית שתותקן במכשיר הטלפון הסלולרי.
 - ט. עיצוב ממשק המשתמש המותאם לצרכי המזמינה יבוצע על ידי הספק.
2. המערכת לניהול מערך ההיסעים תהיה מערכת המבוססת על טכנולוגיה וכלים קיימים, בשלים ומוכחים. כן תהיה זו מערכת מבוססת מוצר מדף תוכנה כשירות SaaS בענן AWS או GCP באזור הישראלי.
3. המערכת תפותח, תופעל ותוחזק בהתאם לכל דרישות הדין החל במדינת ישראל והרגולציה, בפרט אך לא רק בתחום אבטחת מידע והגנת הפרטיות וכן בהתאם להוראות החוזה שבין המזמינה לבין הספק.
4. המערכת נדרשת לעמוד בתקני הנגישות ברמת AA על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998. בפרט נדרשת המערכת לאפשר, הזמנה של הסעות לאנשים עם מוגבלות, במידת הצורך.
5. על הספק לוודא קיום מנגנונים, המשקפים את הסביבה, בה פועלים המשתמשים, למניעת טעויות אנוש וחשיפת מידע רגיש (במסכים, בפלטים, ובהוצאת מידע במגוון ערוצי הפצת המידע).
6. כן תהיה למערכת מנגנונים ליציבות ועמידה בעומסים של מספר רב של משתמשים ותהליכים בו זמנית. עמידה בעומס של הפקת נסיעה אחת ו/או נסיעות כ- 50 נסיעות בממוצע ליום לסביבות שונות ו/או לסביבה אחת בו זמנית הכוללים כ- 500 עובדים סה"כ. עמידה בעומס של שימוש של כ- 350 עובדים בו זמנית במערכת לצורך בקשת נסיעות ושאר פעולות.

7. המערכת תהיה בממשק משתמש מודרני, ידידותי וקל לתפעול ללקוחות הקצה ולמנהלי האפליקציה, באפליקציה ובמסכי web. ותאפשר גמישות ומהירות בעדכוני תוכנה ושינויים שונים. כלל הדרישות הפונקציונליות יותאמו לעבודה בסביבות web.
8. משתמשי הקצה – עובדי המזמינה המוסעים - יוכלו לבצע את כל הפעולות הדרושות באפליקציה הסלולרית ללא צורך בגישה למערכת ה- WEB (עובדים שאין ברשותם טלפון יוכלו להקים בקשת נסיעה במערכת ה- WEB ולבצע פעולות כפי שניתן באפליקציה). הספק יאפשר גישה למערכת לשימוש משתמשי הקצה- העובדים המוסעים- להזמנה וביטול הזמנה להסעה מ/אל משרדי המזמינה. האפליקציה תהיה זמינה לעובדי המזמינה באמצעות מחשב ובאמצעות טלפון חכם (הן במערכת הפעלה ANDROID והן במערכת הפעלה IOS).
9. האפליקציה תאפשר התאמה של מסלול הנסיעה מיום ליום לפי צרכי המזמינה ולפי מספר הנרשמים להסעה. האפליקציה תאפשר גמישות בתכנון מסלולי הנסיעה והתאמתם לשעות ההגעה הנדרשות ולביקוש לתחבורה מצד עובדי המזמינה.
10. כל המפות שיופיעו במסכי האפליקציה ובאפליקציה הסלולרית יעודכנו באופן תדיר בשינויים כגון שכונות חדשות, כבישים, חסימות, עומסי תנועה קבועים, נקודות איסוף/פיזור חדשות בהתאם לצרכי המזמינה וכו'. כן תתמוך האפליקציה בהוספה, ניהול ועדכון מדיניות בהתאם למכרזי היסעים הרלוונטיים ובהתאם להחלטת המזמינה ובמתן דינאמיות מלאה בהיבט העובדים המוסעים - עובדים משתנים הן ביחידות והן במסלולים.
11. המערכת תספק הפקה קלה ומהירה של דוחות סטטיים וניהוליים שונים על פי בקשות המזמינה וכן ביצוע בקרה תפעולית של מערך היסעים בארגון. ובנוסף, הפעלת מדיניות בקרות לצורך תקינות השירות, שמירה על חווית לקוח ויישום מדיניות המזמינה.
12. בהתאם להנחיות המזמינה בלבד והוראות החוזה שבין המזמינה לבין הספק, האפליקציה תתממשק עם מערכות ספק היסעים, תאפשר מעקב אונליין אחר כל הזמנת היסע על גבי מפה בתוך האפליקציה.

האפליקציה תחשב עלויות נסיעה לפי המכרז שביצעה המזמינה וכל התנאים שקבועים במכרז לבחירת חברת היסעים עבור המזמינה והתיחור שפורסם מכוחו למזמין. המחירים והתנאים נדרשים להיות מוטמעים במערכת לרבות שיטת תמחור, תעריפים, מפרט רכבים וממשק לספק.

ח. הכשרה והדרכת משתמשי המערכת

1. הספק יספק שירותי הדרכה והכשרה לשימוש במערכת עבור המזמינה ועבור ספק שירותי היסעים של המזמינה.
 - א. על הספק להכין ולהעביר תוכנית הדרכה לעובדי המזמינה לשימוש במערכת.
 - ב. על הספק להכין ולהעביר תוכנית הדרכה לתפעול וניהול האפליקציה וזאת באמצעות סרטון ו/או מצגת ו/או מסמך מפורט הכולל צילומי מסך.
 - ג. על הספק להכין ולהעביר תוכנית הדרכה עבור ספק שירותי היסעים של המזמינה לשימוש במערכת.

- ד. בהתאם לצורך, יבוצע ריענון או הדרכה לעובדים חדשים, לפחות פעמיים בשנה תבוצע הדרכה או ריענון לשימוש במערכת בהתאם לדרישת המזמינה.
- ה. הספק יפיק מדריך מקוון למשתמש אשר מפרט את כל השלבים של האפליקציה ויעבירו למזמינה.
- ו. בכל מקרה של עדכון ושינוי מהותי של האפליקציה הספק יעדכן את המדריך המקוון.

ט. אחריות:

1. על הספק לספק אחריות כוללת למערכת. האחריות תכלול עלות הקמת האפליקציה, לרבות ההתאמות הנדרשות.
2. האחריות על האפליקציה תהיה לכל תקופת ההתקשרות.
3. האחריות הינה אחריות כוללת לפעולתו התקינה של כל הפתרון ושל כל המודולים, הפיתוחים, הממשקים, שינויים והתאמות וכו'. הנובעות מעבודה של קבלני המשנה ו/או עובדי הספק במסגרת הפרויקט, עדכוני ושדרוגי גרסאות, תמיכה טכנית, וכו'.

י. שינויים ושיפורים:

1. המציע מתחייב לבצע שיפורים, התאמות ושינויים על פי צרכי המזמינה ללא תמורה נוספת.
2. המציע מתחייב על כך שהאפליקציה המסופקת הינה בתהליך פיתוח רציף ומתמשך ושאין בתוכניות להפסיקו לכל אורך חיי המכרז.
3. המציע מתחייב להודיע למזמינה בכתב לפחות 30 יום מראש על כוונתו להכניס שינויים או עדכונים באחד או יותר מרכיבי האפליקציה, המציע יפרט השלכות השינוי על התהליכים ועל האפליקציה.
4. המציע מתחייב כי השינוי יבוצע בתיאום עם המזמינה באופן מיידי ועד לשני ימי עסקים.
5. מובהר כי בכל מקרה בו יצטרך המציע לספק פיתוח ייחודי בשל שינוי מדיניות המזמינה עליו ליישם את השינוי באופן מיידי ועד ל-2 ימי עסקים.

יא. רמת שירות:

1. קריאה לשירות

- א. הספק מתחייב לקיים מוקד שירות עם מענה אנושי וטיפול בתקלות על בסיס פנייה טלפונית, וואטסאפ ומייל. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה אנוש במוקד הסיוע לא יעלה על חמש דקות.
- ב. כמו כן, על הספק להעמיד כונן זמין 24/7 לכל פניית עובד מחוץ לשעות הפעילות של המוקד, וזאת לצורך עדכוני נסיעה, עיכובים, הקדמות ותקלות שוטפות. יובהר כי בהערכה יש כ- 40 פניות מחוץ לשעות הפעילות של המוקד.
- ג. היענות לקריאת שירות - הספק יידרש לעמוד בזמני התגובה שמפורטים להלן באמנת השירות לקריאות שירות.
- ד. כל קריאת שירות וטיפול בתקלה, תתועד על ידי הספק בזמן אמת. הספק יפיק "דו"ח תקלה" לאחר פתרונה אשר יכלול את תיאור הקריאה, תיאור התקלה, תיאור הפתרון.

2. אמנת שירות (SLA)

- א. הספק מתחייב לעמוד בזמני התגובה שמפורטים להלן באמנת השירות לקריאות שירות ו/או תפעול. בהתאם מתחייב הספק על עבודה רצופה, שוטפת ומאומצת, במסגרת יום העבודה, תוך הקצאת מלוא כוח האדם המתאים והנדרש עד לפתרון הבעיה.
- ב. חלון הקריאה לקבלת שירות, זמן התגובה לטיפול בתקלות, אופן הטיפול במוצרים ובציוד ומהות הכיסוי, ייעשו על פי המפורט להלן וכן על-פי כל התנאים המפורטים במפרט הטכני ובחוזה ההתקשרות.
- ג. על הספק לעמוד בזמני התגובה הבאים לקריאות שירות, אין בסעיף זה כדי לגרוע משאר הסעדים העומדים למזמינה על פי ההסכם :

קנס בגין אי עמידה בדרישה	זמן תגובה / זמן תחילת טיפול – דרישות המכרז	חלון שירות	תיאור סוג התקלה	סוג התקלה
על כל שעת חריגה 1000 ₪	תחילת הטיפול בתקלה בתוך 1 שעה לכל היותר בשעות העבודה מרגע פתיחת הקריאה במוקד ותוך 3 שעות כאשר פתיחת הקריאה אינה בשעות העבודה.	24*7*365	משביתת מערכת	קריטית
על כל שעת חריגה 500 ₪	תחילת הטיפול בתקלה תהיה תוך 4 שעות מרגע פתיחת הקריאה במוקד. במקרה של דיווח לאחר השעה 18:00, הטיפול בתקלה יחל ביום העבודה הבא, עד השעה 09:00 בבוקר לכל המאוחר.	24*7*365	משביתת שירות/ים או רכיבים במערכת או שימוש ביכולות האפליקציה	חמורה
על כל שעת חריגה 200 ₪	תחילת הטיפול בתקלה שדווחה עד השעה 12:00, תהיה באותו יום עד השעה 18:00. במידה ודווחה תקלה לאחר השעה 12:00, תחילת הטיפול בה תהיה ביום העבודה הבא עד 12:00 בצהריים.		אינה קריטית או חמורה	רגילה

נספח ג(2) לחוזה - אישור קיום ביטוחים

נספח ב'1(1) אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור :						
<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>								
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה					
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	שם	<input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים					
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	ת.ז.ח.פ.	<input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> אחר _____					
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	מען	<input checked="" type="checkbox"/> אחר : שירותי ניהול מערך היסעים ושירותים נלווים					
מבקש האישור		מבקש האישור						
מבקש האישור		מבקש האישור						
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
	מט בע	לקופה	למקרה					
302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון. 315 תביעות המל"ל 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג	ש	1,000,000	1,000,000			ביט		אחריות כלפי צד שלישי
309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות	ש	20,000,000	20,000,000			ביט		אחריות מעבידים

תאריך הנפקת האישור :	נספח ב'1(1) אישור קיום ביטוחים						
<p>301 אובדן מסמכים</p> <p>302 אחריות צולבת למעט אחריותו המקצועית של מבקש האישור</p> <p>304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח</p> <p>309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון</p> <p>325 מרמה ואי יושר עובדים</p> <p>327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח</p> <p>328 ראשוניות</p> <p>332 תקופת גילוי 6 חודשים.</p>	נח	2,000,000	2,000,000		.ת. רטור :ו	<p>PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.</p> <p>או</p> <p>ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE</p> <p>או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:</p>	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 *							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

נספח ג(3) לחוזה – כתב התחייבות לשמירה על סודיות ולהגנת

פרטיות המידע

הואיל והח"מ, _____ ת.ז.ח.פ. _____ (להלן: "הספק"), הגיש הצעה לנגה – ניהול מערכת החשמל בע"מ (להלן: "המזמינה") בקשר לאספקת שירותי ניהול מערך היסעים_ (להלן: "ההתקשרות" או "השירותים");

והואיל ולשם ההתקשרות ו/או אספקת השירותים המזמינה נדרשת, בין היתר, להעביר לספק מידע סודי כהגדרתו להלן;

לפיכך הספק מצהיר ומתחייב בזאת כלפי המזמינה כדלקמן:

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
"עובדי הספק" – כל אחד מעובדי הספק ו/או הפועלים בשמו לרבות קבלני משנה ו/או מי מטעמו.
"מידע סודי" – כל מידע (information), ידע (know-how), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, אשר יגיע לידי הספק או עובדי הספק בקשר להסכם, בין אם נתקבל עקב קבלת מכרז זה ו/או במהלך תקופת ההתקשרות ו/או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל: מידע שיימסר ע"י המזמינה ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו וכן מידע שפותח על ידי הספק ו/או נאסף ו/או שוכתב על ידו בקשר עם ביצוע השירותים המבוקשים. כמו כן כל מידע הנוגע במישרין או בעקיפין למזמינה (או לחברות קשורות), לעסקיה (כפי שהם מנוהלים כיום וכפי שהם צפויים להיות מנוהלים בעתיד), או לרכושה, מידע עסקי, מידע טכני, מידע פיננסי, מידע לגבי לקוחות המזמינה, עובדים, יועצים, קבלנים וספקים אחרים של המזמינה וכן סודות מסחריים של המזמינה, לרבות ומבלי לגרוע, זכויות קניין רוחני, נתונים טכניים, גילויים, פיתוחים, חומרים, דו"חות, מסמכים, תוכניות, טכניקות, שרטוטים, מפרטים, תוכנות, שיטות עבודה, תחזיות, ניתוחים, מידע על רשתות ומערכות החשמל ובכללם, תצלומים, קורדינאטות, נ"צ, נקודות GPS, מידע על יצרנים ויכולות ייצור, מידע רגיש הקשור במדינה ו/או שחשיפתו יכול לפגוע בביטחון המדינה, מידע הנוגע לתשתיות הפיזיות והטכנולוגיות של המזמינה, מידע על מערכות המידע OT/IT, מידע על מערכות הגנה וסייבר, תכני שיווק, תקציבים, חוזים, וכן מידע השייך לצדדים שלישיים הנמצא ברשות המזמינה בכפוף לחובת סודיות, לרבות תוצרים וחומרים שהוכנו, עובדו או פותחו על ידי הספק תוך שימוש במידע כאמור במסגרת מתן השירותים, הכל בין אם מידע זה נמסר או נחשף לספק בכתב, בעל-פה, באמצעים דיגיטליים או בכל מדיום אחר, ובין אם נמסר לספק או נחשף בפניו טרם החתימה על נספח זה או לאחריו, בין אם במכוון או באקראי. לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, מידע השמור במאגרי המידע של המזמינה,

ובכלל זה מידע אישי ומידע בעל רגישות מיוחדת, כהגדרת המונחים חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

התחייבות לשמירה על סודיות

2. ככלל, הספק לא יקבל ו/או לא ייחשף ו/או לא יחזיק במידע סודי של המזמינה ו/או של צד שלישי כלשהו במסגרת חוזה הזה. אף על פי כן ככל שהספק ייחשף בכל זאת למידע סודי בהתאם לאמור בנספח זה, הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת, לא להוציא מרשותו ולא לגלות או להעביר או להודיע או למסור או לפרסם או להעתיק או להשתמש או להעניק בתמורה או שלא בתמורה, במישרין או בעקיפין ובכל דרך שהיא, או להביא לידיעת כל צד שלישי כלשהו את המידע הסודי שיגיע לידיעתו ולרשותו, החל ממועד החתימה על החוזה, במהלך תקופת ההתקשרות, לפני תחילתה ואף לאחריה, ללא מגבלת זמן וכן לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם אבטחה ומניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
3. הספק מתחייב להגביל את הגישה למידע הסודי אך ורק למספר עובדי הספק המינימאלי הנדרש, אשר גישתם למידע הסודי נחוצה לשם אספקת השירותים, בהתאם להגדרת תפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע תפקיד זה בלבד.
4. הספק מתחייב כי כל מידע מכל סוג שהוא, אשר נאספו, נוצרו, עובדו או הועמדו לרשותו במסגרת או בקשר עם מתן השירותים על פי חוזה זה, ישמשו את הספק אך ורק לצורך ביצוע השירותים עבור המזמינה, בהיקף ובמידה הנחוצים לשם כך ובהתאם להוראות חוזה זה. מבלי לגרוע מהאמור, הספק לא יעשה כל שימוש חוזר, משני, עקיף או אחר במידע, ולא יעשה בו שימוש לצרכיו, לצרכי צד שלישי כלשהו, או לכל מטרה אחרת, לרבות לצרכים מסחריים, שיווקיים, מחקרניים או סטטיסטיים, וזאת בין במהלך תקופת ההתקשרות ובין לאחר סיומה, מכל סיבה שהיא.
5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב כי לא יעביר, לא יגלה, לא ימסור ולא יעמיד לרשות כל אדם, גוף או צד שלישי, בארץ או מחוץ לה, כל מידע סודי שהגיע אליו במסגרת או בקשר למתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות מידע שנאסף, עובד או הופק במסגרת פעילותו, וזאת אלא אם התקבל לכך אישור מראש ובכתב מאת המזמינה או אם נדרש לעשות כן על פי הוראת דין מפורשת. למען הסר ספק, העברת מידע לרשות מוסמכת (לרבות משטרת ישראל, רשות הסייבר הלאומית או רשות אחרת על פי דין) תיעשה רק לאחר הודעה מוקדמת למזמינה ובתיאום עמה, אלא אם קיימת מניעה חוקית למסור הודעה כאמור.
6. הספק מתחייב לנקוט באמצעים סבירים על מנת להבטיח שעובדיו ישמרו על סודיות המידע הסודי המגיע לידיעתם במהלך עבודתם, ככל שיהיה כזה. בכלל זה מתחייב הספק להביא את תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מעובדי הספק העוסקים באספקת השירותים; לפעול לכך שעובדי הספק יתחייבו אישית לפעול על פי הוראות כתב התחייבות זה באמצעות חתימה עליו; ליידעם על העונש הקבוע בחוק עקב אי מילוי ההתחייבות וכן להיות אחראי ולנקוט באמצעים סבירים כדי לוודא כי כל עובדי הספק העוסקים באספקת השירותים, ככל שקיימים, ישמרו על סודיות בהתאם לכתב התחייבות זה, ולא יעבירו בכל דרך שהיא, ולא יעניקו בתמורה או שלא בתמורה, יודיעו, ימסרו, יפרסמו, יגלו, יעתיקו או ישתמשו, שלא בקשר לאספקת השירותים, או יביאו לידיעת כל אדם – את המידע הסודי, כולו או חלק ממנו, ככל שיגיע אליהם; הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של תפקידים אשר קיבלו

הרשאות גישה למידע הסודי, ושל העובדים הממלאים תפקידים אלה, וימסור רישום זו למזמינה על פי דרישתה; הספק ידאג לביטול ההרשאות של עובד בעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר לשינוי סיסמאות, שהעובד עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו אצל הספק; הספק מתחייב להדריך את בעלי ההרשאות, אחת לשנתיים (ולגבי הסמכה של עובד חדש לתפקיד חדש - סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו), בדבר הוראות חוקי הגנת הפרטיות, הוראות נספח זה, נוהל האבטחה של הספק ומטרות השימוש במידע הסודי. על פי דרישת המזמינה, הספק יספק הוכחה לקיום הדרכות כאמור.

7. הספק מתחייב לבצע הפרדה מוחלטת, בכל הנוגע למידע, בין הפעילות שהוא מבצע במסגרת מתן השירותים למזמינה לבין פעילות שהוא מבצע במסגרת מתן שירות עבור מזמיני עבודה נוספים ו/או עבור הספק עצמו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק יפריד, בהיקף ובמידה הסבירים האפשריים, בין מערכות המחשב אשר ניתן לגשת מהן למידע, לבין מערכות מחשב אחרות המשמשות את הספק.

8. מיד עם סיומו של ההסכם או על פי דרישתה הראשונה של המזמינה, לפי המוקדם, ובהתאם להוראותיה של המזמינה, יחזיר הספק למזמינה, תוך נקיטת אמצעי זהירות מקובלים, וכן ימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו, את כל המידע אשר נמסר לספק ו/או אשר מצוי בחזקתו, וזאת מבלי להשאיר בידי הספק או ספקי המשנה כל העתק מהמידע או מכל חלק ממנו, למעט אם קיימת הוראה בדין המחייבת את הספק לשמור את המידע (ובמקרה זה, הוראות נספח זה תמשכנה לחול עד לביעורו הסופי של המידע והספק יעדכן את המזמינה כי הוא מחויב על פי דין לשמור את המידע). הספק מתחייב להמציא למזמינה, לפי דרישתה, אישור על ידי מורשה חתימה של הספק המאמת את החזרת מלוא המידע ו/או ביצוע פעולות המחיקה והביעור.

הגנת פרטיות המידע

9. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מצהיר כי ידועות לו החובות המוטלות עליו להגנת המידע מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו, לרבות אך לא רק תקנות אבטחת מידע, על תיקונייהם והוא מתחייב לפעול על פי הם (להלן כל אלה יכוננו: "חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו"); בהתאם מתחייב הספק להימנע מכל פעולה העלולה להוות הפרה ו/או פגיעה בפרטיות ו/או שימוש בלתי מורשה במידע אישי ו/או במידע בעל רגישות מיוחדת, כהגדרת מונחים אלה בחוק (לצורך סעיפי נספח זה, מידע אישי ומידע בעל רגישות מיוחדת יכוננו להלן - "מידע אישי"), ככל שיתקבל או ייאסף במהלך מתן השירותים.

10. הספק מתחייב, מצהיר ומאשר, שלא יאסוף מידע אישי עבור המזמינה, אלא בהסכמת המזמינה, מראש ובכתב ובהתאם להוראות חוזה זה; הספק מתחייב שלא יעשה שימוש במסגרת מתן השירותים במאגרי מידע ו/או במקורות מידע בלתי מאושרים ו/או בלתי חוקיים.

11. הספק מצהיר ומתחייב כי במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לא תבוצע כל האזנה, הקלטה, קליטה, שמירה או עיבוד של תקשורת בין צדדים שלישיים לבין משתמשי ו/או עובדי ו/או נציגי המזמינה, לרבות באמצעות מערכת ממוחשבת, אפליקציה, מכשירי קצה, או כל אמצעי אחר, אלא אם כן הדבר נדרש לצורך מתן השירותים לפי ההסכם, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979 וחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. מבלי לגרוע מהאמור ומיתר הוראות חוזה ונספח זה, הספק מתחייב, כי ככל שתבצע

- הקלטה או קליטת מידע קולי לצורך מתן השירותים, זו תיעשה רק בכפוף לדין ולאחר קבלת הסכמה מדעת, מפורשת מאת כל הגורמים הרלוונטיים, ובכפוף למתן הודעה ברורה מראש בדבר מטרת ההקלטה, השימוש הצפוי במידע, משך שמירתו, והזכויות הנתונות למשתמשים ביחס אליו, תוך שהשימוש במידע זה יבוצע אך ורק לצורך מילוי התחייבויות הספק לפי הסכם זה, ולא ייעשה בו שימוש לכל מטרה אחרת, לרבות לצרכים מסחריים, שיווקיים, אנליטיים, או לצורך העברת נתונים לגורמים שלישיים.
12. הספק מאשר כי ייחשב לכל דבר ועניין כ-"מחזיק", כהגדרתו של מונח זה בחוק הגנת הפרטיות, של מאגר המידע הרלוונטי המקבץ את המידע האישי אשר אליו ייחשף הספק, ככל שייחשף למידע כזה (בין אם מדובר במאגרי מידע שהינם בבעלות המזמינה או שהמזמינה מחזיקה בו בעבור אחר) וכי הוא יקיים את החובות הנדרשות ממנו כ"מחזיק" מאגר המידע מכוח חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.
13. הספק מתחייב כי הינו רשאי לעבד את סוגי המידע אשר יפורטו להלן לצורך הפעלה וניהול של מערך ההיסעים אצל המזמינה באמצעות המערכת המופעלת על ידי הספק ולמטרה זו בלבד; הספק מתחייב כי סוגי המידע האישי שהינו רשאי לעבד עבור המזמינה הינם כפי המפורט בסעיף 2 לנספח 5(א) לחוזה זה. הספק לא יבצע כל שימוש במידע לכל מטרה אחרת, לרבות למעקב אישי, ניתוחי ביצועים, פרסום, מחקר סטטיסטי או העברת מידע לצדדים שלישיים, אלא אם נדרש לכך על פי דין או בהסכמה מפורשת, מראש ובכתב, מאת המזמינה.
14. הספק יבטיח כי המשתמשים יקבלו הודעה ברורה ומראש בדבר איסוף מידע זה באמצעות האפליקציה, לרבות מטרת השימוש, משך השמירה, והזכויות הנתונות להם. מידע זה יישמר לפרק הזמן הקצר הנדרש לצורך ביצוע השירותים. בתום התקופה יימחק המידע באופן מאובטח ובלתי הפיך.
15. מבלי לגרוע מהאמור, למען הסר ספק מובהר כי מלבד האמור לא יאספו מספרי ת.ז. ו/או פרטים נוספים של עובדי ו/או משתמשי המזמינה ולא יבוצע כל שימוש ו/או הפעלה ו/או מעקב ו/או איסוף של נתוני מיקום ממכשירי עובדי ו/או משתמשי המזמינה וכי מיקום האיסוף של עובדי ו/או משתמשי המזמינה ייקבע בהתאם לכתובות האיסוף אשר ימסרו מראש לספק. עוד מתחייב הספק כי לא תינתן למשתמשים המספקים את שירותי ההסעות והמשתמשים לצורך כך באפליקציית הניהול מטעם הספק כל גישה למידע אישי, למעט גישה זמנית, מוגבלת לכתובות האיסוף ומספר הטלפון ליצירת קשר עם עובד ו/או משתמש המזמינה בקשר לכל נסיעה בנפרד. מבלי לגרוע מהאמור, הספק מתחייב כי הנהגים לא יוכלו לצפות, לשמור, להעתיק, לייצא או לעשות כל שימוש במידע אישי מעבר לאמור וכן כי עם סיום הנסיעה תבוטל גישתם למידע האמור.
16. הספק מתחייב להודיע למזמינה תוך זמן סביר מעת קבלת דרישה מצד נושא המידע לעיין, לתקן או למחוק את המידע האישי שנשמר עליו, ולפעול על פי הוראותיה של המזמינה בלבד בעניין זה. הספק מאשר כי יש ביכולתו לאפשר לנושאי המידע לממש את זכויותיהם תחת חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו וככל שהמזמינה תבקש מהספק סיוע בעניין זה הספק יפעל בהתאם להנחיותיה.
17. במידה והמזמינה אישרה לספק להיעזר בצד שלישי לצורך מתן השירותים (להלן ולעיל: "ספק משנה"), הספק: (א) יחתים את ספק המשנה על הסכם אשר יכלול את כל מחויבויותיו של הספק תחת נספח זה; (ב) יידע את המזמינה לפחות שלושים (30) יום מראש ויקבל את

- הסכמת המזמינה בדבר כל שינוי בזהות ספק המשנה; (ג) יספק למזמינה, על פי דרישה, רשימה מלאה של כלל ספקי המשנה; (ד) יספק למזמינה, על פי דרישה, פירוט של בדיקות האבטחה והבקורות שבוצעו על-ידי הספק אודות מחויבויות ספק המשנה, בהתאם לנספח זה; ו- (ה) הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של ספקי המשנה בקשר עם השירותים, והפרה כלשהי של הוראות נספח זה על-ידי ספק משנה תיחשב להפרה של הספק לכל דבר ועניין.
18. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב כי ככל שיעשה שימוש, במישרין או בעקיפין, בספקי שירותי אחסון בענן ו/או ספקי משנה אחרים לצורך מתן השירותים ו/או הפעלת האפליקציה ו/או שמירת המידע האישי שהספק מעבד, הספק יודיע להם במפורש כי הם נחשבים כ"מחזיק" במאגר המידע הרלוונטי, כמשמעות המונח בדין. כמו כן הספק יודא כי ספקי האחסון בענן ו/או ספקי המשנה כאמור מקיימים ויקיימו את כל החובות החלות על מחזיק לפי כל דין, לרבות אך לא רק חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.
19. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי כלל המידע האישי יישמר ו/או יעובד, בין אם על ידו ובין אם על ידי ספקי המשנה, אך ורק בישראל ו/או בשרתים הממוקמים במדינות האיחוד האירופי, והכל רק ככל שהדבר נעשה בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות, וכי המידע לא יועבר (בין על ידי הספק ובין על ידי מי מטעמו, לרבות ספקי המשנה) לכל מדינה אחרת, ללא קבלת הסכמה מפורשת ובכתב מהמזמינה.
20. ככל שנדרש על פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הספק ימנה "ממונה על אבטחת מידע" ו/או "ממונה על הגנת הפרטיות" (כהגדרת מונחים אלו בחוק הגנת הפרטיות), אשר ישמשו כאנשי הקשר מטעם הספק בין המזמינה לבין הספק בכל הקשור לנספח זה, לחובות אבטחת המידע וחובות הגנת הפרטיות על פיו ויבצעו את התפקידים המוטלים עליהם על פי חוק הגנת הפרטיות, תקנותיו ועל פי כל דין.
21. הספק מתחייב לספק למזמינה, לפי דרישתה, דיווחים שוטפים בכתב, בכל הנוגע לאופן שמירת המידע ואמצעי האבטחה שישמשו בקשר עם המידע. בנוסף, יספק הספק למזמינה, אחת לשנה, דוח שנתי מסכם, אודות אופן ביצוע הוראות נספח זה ועמידתו בחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו לעניין אבטחת מידע, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת וככל שהדבר נדרש כתוצאה ממתן השירותים.
22. הספק אחראי לכך שתיערך, אחת ל-24 חודשים לפחות, ביקורת פנימית או חיצונית, על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת, כדי לוודא את עמידתו בהוראות נספח זה. הספק ידון בדוחות הביקורת שיועברו לו, ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה שלו בעקבותיהם. כמו-כן, הספק אחראי לערוך ביקורות תקופתיות, מבדקי חולשות, מבדקי חדירות וסקרי סיכונים תקופתיים, ביחס למערכות המידע שעל גביהן נשמר המידע מעת לעת ובאופן סביר, ובכל מקרה בתדירות שלא תפחת מאחת ל-18 חודשים, ולבצע, באופן מיידי, את כל הפעולות הנדרשות לצורך תיקון ליקויים שיתגלו בעקבות ביקורות ומבדקים אלו.
23. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו עלול להוות עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.
24. ידוע לספק כי לרשות להגנת הפרטיות סמכויות פיקוח על פעולותיו לפי נספח זה, והוא מתחייב לשתף פעולה עם הרשות, ככל שיידרש.

25. הספק יהיה אחראי באופן בלעדי על כל הפרה של הוראות נספח זה, בין אם בוצעה על-ידו ובין אם בוצעה על-ידי מי מטעמו, לרבות עובדיו או ספקי המשנה.
26. ההתחייבויות הנ"ל יחולו החל ממועד חתימת החוזה, וימשיכו לחול גם לאחר סיום או ביטול ההתקשרות ו/או הנספח. ההתחייבויות הנ"ל לא יחולו, לפי העניין, על: (1) מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור, אלא אם הפך נחלת הציבור עקב הפרת התחייבות הספק; (2) מידע שהגיע לידי הספק מצד ג', שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות, עובר להעברתו על ידי המזמינה; (3) מידע שהגיע לידי הספק שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות, מצד שלישי, שאיננו כפוף לחובת שמירת סודיות כלפי המזמינה בכל דרך שהיא; (4) מידע שנאסף ושוכתב על ידי הספק לצרכים מקצועיים פנימיים של הספק באופן שאיננו ניתן לזיהוי כמידע הקשור למזמינה; (5) מידע שהספק חייב לגלותו לפי הוראות הדין ו/או על פי צו של בית משפט ו/או לפי בקשה של רשות מוסמכת ובלבד שהספק יעדכן את המזמינה באופן מידי וללא דיחוי בדבר הדרישה למסירת המידע, יאפשר לה להתגונן כנגדה ויסייע לה בכך.
27. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם, ומבטא את מלוא ההסכמות בין הצדדים בקשר עם העניינים המוסדרים בנספח זה, והאמור בנספח זה מבטל וגובר על כל הסכם, מצג, מו"מ, נוהג, זיכרון דברים, הצעות, סיכומי דיון, מכתבי כוונות או כל מסמך אחר, שניתנו או נעשו עובר לחתימת נספח זה, בעניינים המוסדרים בנספח זה.
28. הספק מסכים כי כל איחור או חוסר מעש מצד המזמינה במימוש זכות הנתונה לה לפי נספח זה לא יהוו ויתור על אותה זכות וכן, כי מימוש חלקי של זכות כאמור לא תמנע המשך מימוש הזכות במלואה.
29. נספח זה יסתיים בקרות המאוחר מבין: (א) סיום ההסכם; (ב) מחיקה מוחלטת של כל מידע המצוי בחזקת הספק וספקי המשנה.

ולראיה באתי על החתום:

חתימת מורשה חתימה

תאריך

נספח ג(4) לחוזה – הצעת הספק למכרז

(יצורף לאחר סיום המכרז)

נספח ג(5) נספח אבטחת מידע והגנה בסייבר

1. הגדרות

1.1. אירוע אבטחה: אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המזמינה, של מערכות או קוד המסופקות לה, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע החוזה, ובכלל זה תקיפת סייבר.

1.2. גורם מנחה: הגורם המנחה את המזמינה בהיבטי סייבר והגנת מידע, כגון מערך הסייבר הלאומי. ככל שהמזמינה מנחה את עצמה, היא עצמה תיחשב כגורם המנחה.

1.3. גורמי שרשרת האספקה: קבלני משנה של הספק, ובכלל זה יצרני חומרה או ספקי תוכנה או שירות, אשר הספק אינו יכול להחליפם מבלי שהדבר יפגע באספקת השירותים למזמינה בהתאם לדרישות החוזה.

1.4. מידע: כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג.

1.5. מידע רגיש: מידע של המזמינה, אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמינה, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמינה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמינה אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי על אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמינה, מסמכי תכנון של מערכות המזמינה או של מערכות המותאמות לשימושה, אמצעי הזדהות ואימות, מידע מסווג, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמינה.

1.6. שירות חיוני: כל אחד מאלה:

1.6.1. שירות המסופק על ידי המזמינה לאזרחי ותושבי מדינת ישראל, שהינו קריטי לניהול חייהם או לפעילות המשק.

1.6.2. שירות החיוני לתפקודה התקין של המזמינה.

1.7. תקיפת סייבר: אירוע אבטחה שנוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמינה עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמינה.

2. כללי

2.1. האמור בנספח זה בא להוסיף על האמור בחוזה, בכל הנוגע לאבטחת מידע והגנה בסייבר.

2.2. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בספק הינו הכתובת לכל פניה בקשר לחובות הספק בהתאם לנספח זה, אלא אם כן הוא מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמינה.

2.3. הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל ליקוי אבטחה שעליו תורה המזמינה תוך פרק זמן סביר שהמזמינה תקצוב לו. אי-תיקון הליקוי תוך פרק הזמן שקצבה לכך המזמינה, יהווה הפרה יסודית של החוזה, ועילה להפסקת ההתקשרות.

2.4. חובות הספק לפי נספח זה יחולו כל עוד שמור במערכותיו מידע רגיש.

2.5. כחלק מהפרויקט, יופק מתווה הגנת מידע מפורט ע"י חברת נגה, המרחיב את דרישות האבטחה המפורטות בסעיף בנספח זה. הספק מתחייב ליישם את דרישות המתווה.

2.6. הספק מתחייב לעמוד ברמה הגבוהה של דרישות שאלון ספקים לחיזוק שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי – בגרסתה העדכנית ביותר (ניתן להוריד מהאינטרנט).

3. מדיניות ונהלים: הספק מתחייב לאמץ ולהטמיע נהלים הולמים לאבטחת המידע ומערכות המידע בהן נשמר המידע, לרבות (וללא מגבלה) נוהל אבטחת מידע ומסמך מיפוי מערכות מאגר כנדרש מכוח תקנות 4 ו-5 לתקנות אבטחת מידע (בהתאמה). מבלי לגרוע מהאמור בכתב התחייבות לשמירה על סודיות, הספק יאפשר למזמינה לעיין, על פי דרישה, בכל מדיניות, נהלים, תהליכים ומנגנונים התומכים בנושא אבטחת מידע אצל הספק, וכן בממצאי ביקורות תקופתיות הנערכות על-ידי הספק ו/או גורם חיצוני מוסמך. הספק יבחן, אחת לשנה, את הצורך בעדכון הנוהל, ובלי לגרוע מן האמור, יבחן אם יש צורך בעדכון של הנוהל במקרים אלה: (1) נעשים שינויים מהותיים במערכות המאגר או בתהליכי עיבוד מידע; ו/או (2) נודע על סיכונים טכנולוגיים חדשים הנוגעים למערכות המאגר.

4. כוח אדם: הספק מתחייב לנקוט באמצעים סבירים המותרים על-פי דין והמקובלים בתהליכי מיון עובדים, על מנת לוודא את מהימנות בעלי ההרשאות ושאינן חשש כי בעל ההרשאה אינו מתאים לקבלת גישה למידע. אמצעים כאמור ינקטו בשים לב לרגישות המידע שבמאגר ולהיקף הרשאות הגישה לתפקיד שמיועד לו הנוגע בדבר. כמו כן, הספק מתחייב לפעול בהתאם לנוהל הסיווג הביטחוני של המזמינה, המחייב את עובדיו ונציגיו הצפויים להיות מעורבים במתן השירותים למזמינה, להשלים את הליך הסיווג הביטחוני כתנאי לאישור מעורבותם, כפי שמפורט בהרחבה בנוהל המזמינה.

5. הרשאות גישה: הספק ינקוט באמצעים מקובלים בנסיבות העניין ובהתאם לאופי המאגר וטיבו, כדי לוודא כי הגישה למידע ולמערכות המידע נעשית בידי בעל הרשאה המורשה לכך בלבד לפי רשימת ההרשאות התקפות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק יאפשר כניסת בעלי הרשאות למערכות בהן יישמר המידע רק באמצעות שימוש בשם משתמש וסיסמה אישיים וייחודיים (הסיסמא תהא מורכבת משילוב של אותיות, ספרות ותווים חכמים, אורכה שמונה תווים לפחות, ותוקפה לא יעלה על 90 יום), ובמקרה של גישה מרחוק למערכות אלו, גם על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו של בעל ההרשאה. הספק ינהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למידע ולמערכות המידע, ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה. מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו, ומנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראים. הספק יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה, ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו וצעדים שננקטו בעקבותיהן. נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 24 חודשים לפחות. הספק יידע את בעלי ההרשאות בדבר קיום מנגנון הבקרה.

6. אבטחת מידע: הספק מתחייב לקיים אבטחת מידע נאותה לרשת הארגונית בה מעובד ומאוחסן המידע, לרבות תחנות העבודה, השרתים, מערכות הרשת, ציוד הקצה וציוד נייד, באופן שימנע חדירה מקרית או מכוונת למידע, באמצעות טכנולוגיות אבטחת מידע מקובלות וסבירות מבחינה מסחרית, על פי הגדרות היצרן ועל פי הסטנדרטים המקובלים בשוק האבטחה (לרבות, מערכות אנטי וירוס, FW, XDR, מערכות לגלישה מאובטחת, הצפנת המידע במנוחה ובתנועה, הזדהות חזקה ופתרונות אבטחת מידע וסייבר נוספים המתעדכנים באופן שוטף בפני איומים

חדשים). כמו-כן, מתחייב הספק ליישם מנגנוני ניטור, תיעוד והתראה על ניסיונות חדירה ושימוש בלתי מורשה במידע. בעל מאגר מידע יקפיד על ניהול ותפעול תקין של מערכות המחשב המשמשות לעיבוד ואחסון המידע, לפי המקובל בהפעלת מערכות כאלה.

7. אבטחה פיסית: הספק מתחייב: (א) לאחסן חומרים כתובים והתקנים ניידים המכילים מידע אך ורק בכספת או בארונות נעולים המצויים בחצריו; (ב) להתקין בחצריו מערכת הגנה כנגד פריצה, לרבות מצלמות אבטחה ונקודה מבוקרת של כניסה לחצריו; (ג) לאפשר גישה פיזית לחצריו לגורמים מורשים בלבד; (ד) להגן על מערכות המחשב הרלוונטיות באמצעי אבטחה פסיים ולנהל בקרה ותיעוד של הגישה או של ניסיונות גישה למערכות אלו (לרבות שם מבקש הגישה, תאריך ושעת ניסיון הגישה); (ה) להתקין בכל תחנות העבודה הרלוונטיות שומר מסך ולכבותן בסיום יום העבודה; (ו) להקפיד על יישום מדיניות "שולחן נקי" בסוף יום עבודה; ו- (ז) ליישם אמצעי הגנה כנגד הצפות ושריפות. הספק ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות מערכות המאגר ושל הכנסה והוצאה של ציוד אל מערכות המאגר ומהן.

8. הקשחה ועדכוני אבטחה: הספק מתחייב להקשיח ולעדכן את מערכות המידע הקשורות למידע באופן שוטף ובהתאם להנחיות היצרן ולמקובל בשוק. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן.

9. הצפנת מידע בתקשורת: הקישור של רשת הספק לאינטרנט יהיה מאובטח באמצעות firewall ואמצעים נוספים על מנת למנוע הוצאת מידע מהרשת באמצעות שירותים שונים. כמו-כן, לא יאפשר הספק גישה לתשתיות המחשוב עליהן מאוחסן המידע מרשת האינטרנט, ולא יעביר את המידע על גבי רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, אלא אם המידע מוצפן בשיטת הצפנה מקובלת וסבירה ובעל ההרשאה מזדהה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית. הספק לא יחבר את מערכות המחשב המשמשות לאחסון ועיבוד המידע לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב. העברת מידע ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות. במאגר מידע שניתן לגשת אליו מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה, בין היתר, שימוש באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה, לרבות באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה.

10. התקנים ניידים: הספק לא יאפשר הכנסת דיסקים למיניהם ומדיות נתיקות אחרות למערכות המחשב הרלוונטיות, לא יאפשר להוציא מתוך המערכות אמצעי אחסון של המידע, ולא לשמור מידע על גבי התקנים ניידים או מדיות נתיקות.

11. לוגים: הספק ישמור את נתוני האבטחה הנצברים אצלו, כגון קבצי ה-Log וההתראות ממערכות בהן שמור המידע, וכן את כל הנתונים שהוא נדרש לשמור מכוח תקנות אבטחת מידע למשך 24 חודשים לפחות, ויעניק למזמינה גישה אליהם, על פי דרישה. הספק יבצע מעבר שוטף ברמה יומית או בתדירות גבוהה מכך על הלוגים של מערכות האבטחה, לאיתור ניסיונות מוצלחים או כושלים של תקיפות סייבר או ניסיונות להוצאת מידע באופן לא מורשה / מבוקר.

12. טיפול באירועי אבטחה:

12.1. הספק מתחייב להודיע למזמינה ללא דיחוי, ולא יאוחר מ-24 שעות מקרות האירוע, על כל חשש לשימוש חורג בהרשאות הגישה למידע, אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה ו/או אירוע אבטחה אחר ביחס למידע (לרבות "אירוע אבטחה חמור", כהגדרתו של מונח זה בתקנות אבטחת מידע), אצל הספק או אצל ספקי המשנה שלו ("אירוע אבטחת המידע").

12.2. בהתאם להוראות המזמינה, הספק מתחייב לנקוט בכל פעולה סבירה הנדרשת לצורך תגובה, התאוששות, מזעור סיכונים ושחזור המידע בקשר עם אירוע אבטחת המידע, ויתעד בכתב כל פרט רלוונטי ביחס לאירוע כאמור (ככל האפשר יבוסס התיעוד האמור על רישום אוטומטי).

12.3. מיד לאחר הדיווח על אירוע אבטחת המידע, הספק יעביר למזמינה כל מידע שברשותו אשר עשוי להידרש על מנת לאפשר למזמינה לעמוד בכל ההתחייבויות לדווח או ליידיע את הרשויות ואת נושאי המידע אודות אירוע אבטחת המידע ו/או לשם חקירת האירוע והסקת מסקנות, לרבות (אך ללא מגבלה) המידע הבא: (א) תיאור אופי אירוע אבטחת המידע, כולל סוג המידע האישי שנפגע והמספר המשוער של נושאי מידע שנפגעו; (ב) ההשלכות הצפויות של אירוע אבטחת המידע; ו-(ג) תיאור של האמצעים שננקטו, או שהוצעו לנקוט, כדי לטפל באירוע אבטחת המידע, כולל אמצעים להפחתת ההשפעות השליליות האפשריות של אירוע אבטחת המידע. ככל שבמועד הדיווח אין בידי הספק את מלוא המידע אודות אירוע אבטחת המידע, הספק ימסור הודעה ראשונית למזמינה הכוללת את המידע שבחזקתו וישלים את המידע הנוסף בהקדם האפשרי.

12.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק יקיים דיון אחת לשנה לפחות באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכונו של נוהל האבטחה שלו.

12.5. הספק לא יפרסם, בכל צורה שהיא, מידע אודות אירוע אבטחת המידע לכל צד שלישי אלא באישור מראש ובכתב של המזמינה, אלא אם הדין החל מחייב את הספק לעשות כן.

13. ביקורת תקופתית:

13.1. המזמינה רשאית לבצע ביקורת תקופתית בדבר עמידת הספק בדרישות אבטחת המידע, הגנת הפרטיות והגנת הסייבר החלות על אספקת השירותים למזמינה. הביקורת תבוצע בתיאום עם הספק ותכלול, בין היתר:

13.1.1. בקשת דו"חות ודיווחים לגבי אופן עמידת הספק בדרישות לאבטחת מידע והגנת סייבר.

13.1.2. בהתראה של 48 שעות, הספק יאפשר למזמינה או מי מטעמה לבצע, על חשבונה של המזמינה, ביקורות אבטחת מידע הכוללות גישה למערכות המחשב ולחומרי המחשב שבשליטת הספק הכוללים מידע של המזמינה, ויטפל, על חשבונו, בליקויים שיימצאו בתוך זמן סביר על פי דרישת המזמינה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמינה תהא רשאית לערוך בדיקה כאמור רק בשעות העבודה המקובלות ולא יותר מפעמיים בשנה קלנדרית אחת, ובלבד שהמזמינה תהא רשאית לערוך ביקורת כאמור בכל עת במקרה בו קיים חשש סביר כי הספק הפר הפרה מהותית של התחייבויותיו בתחום אבטחת המידע על פי נספח זה. לצורך כך, מתחייב הספק לשמור למשך 24 חודשים לפחות תיעוד (logs) ונתוני מערכת של

כלל מערכות המידע שהמידע נשמר בהן, ולאפשר למזמינה גישה אליהם מיד עם דרישתה. מוסכם כי כאשר ממצאי הביקורת יעידו על כך שהספק לא קיים את חובותיו תחת נספח זה ו/או תחת חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו ו/או הוראות החוזה, אזי עלויות והוצאות הביקורת יהיו על חשבונו של הספק. למען הסר ספק, סעיף זה אינו גורע מזכותה של המזמינה לכל סעד אחר העומד לרשותה מכוח ההסכם ו/או הדין במקרה של הפרת התחייבויותיו של הספק. הספק מתחייב כי הסכמי עם ספקי משנה, יכללו הוראות מתאימות המאפשרות ביצוע ביקורות כאמור גם אצל ספקי המשנה.

13.2. ככל שלדעת המזמינה יש צורך באימות נתונים :

13.2.1. המזמינה תעביר לספק רשימה של נושאים הדורשים בדיקה או אימות.

13.2.2. הספק יבצע את הבדיקות הנדרשות, על חשבונו, באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי, שיאושר מראש על ידי המזמינה, ויעביר למזמינה את דו"ח הבדיקה. הספק יהיה רשאי להשחיר בדו"ח נתונים אודות לקוחות אחרים.

13.2.3. לחלופין, הספק יהיה רשאי לבקש כי הבדיקה תבצע על ידי המזמינה, כחלופה לביצועה על ידי גורם חיצוני מטעמו. ככל שהמזמינה תסכים לכך, היא תתאם את ביצועה עם הספק. בביצוע הבדיקה על ידי המזמינה אין כדי לגרוע ממחויבויות הספק.

13.3. ככל שהספק סבור כי העברת מידע או אופן ביצוע הביקורת עלולים לפגוע בתהליכי עבודה שלו, או בשירותים הניתנים על ידו ללקוח אחר, או שהדבר כרוך בעלות כספית בלתי סבירה, עליו להתריע על כך בפני המזמינה, שתשקול את פנייתו.

14. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

14.1. המזמינה תהיה רשאית לבצע ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר, שעלולה להשפיע על אספקת השירותים למזמינה, בהתאם לאחד או יותר מהמסלולים המפורטים להלן :

14.1.1. מסלול א' – ביקורת לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר

14.1.1.1. המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהספק כל מידע או מסמך לגבי אופן התמודדותו עם תקיפת הסייבר, וכן כל מידע הנדרש לה כדי להעריך את היקף ההשפעה של תקיפת הסייבר על אספקת השירותים למזמינה.

14.1.1.2. המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה במערכותיו המשמשות לאספקת השירותים, לצורך בחינת התקיפה וכדי לבחון קיומו של אירוע כאמור. מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הינו רגיש, ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמינה.

14.1.1.3. ככל שהמזמינה מצאה כי אין די באמור לעיל כדי להבטיח את הגנת המערכות או המידע של המזמינה ; או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה על שירות חיוני, המזמינה תהיה רשאית לקבוע כי המשך הטיפול באירוע יהיה כמפורט במסלול ב' להלן.

14.1.2. מסלול ב' – סיוע של המזמינה בהתמודדות עם תקיפת סייבר

14.1.2.1. פעילות במסלול זה כפופה לשיקול דעתה המקצועי של המזמינה, ולהסכמה ותאום עם הספק. זאת, למעט במקרים המפורטים בסעיף

14.1.1.3 לעיל, שבהם לא תידרש הסכמת הספק, והיא ניתנת בזאת מראש.

14.1.2.2. המזמינה תסייע לספק בביצוע הפעולות המפורטות להלן באמצעות כלים העומדים לרשותה ועל חשבונה:

- 14.1.2.2.1 בדיקת מערכות הספק הנוגעות לאספקת השירותים.
- 14.1.2.2.2 בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמינה.
- 14.1.2.2.3 סיוע בהתמודדות עם תקיפת הסייבר.
- 14.1.2.2.4 אבחון אופן התקיפה, המערכות שנפגעו, והשפעתה על אספקת השירותים.
- 14.1.2.2.5 אבחון דרכים למנוע את המשכם והישנותם של הסיכונים שנגרמו למזמינה, ומתן הנחיות לספק בדבר דרכים לצמצם סיכונים אלו וכו'.

14.1.2.3. בסיוע של המזמינה אין כדי לגרוע ממחויבויות הספק. ככל שהספק סבור כי הנחייה של המזמינה עלולה לפגוע ברמת האבטחה או בשירותים הניתנים על ידו, עליו להתריע על כך בפני נציג המזמינה.

14.2. הספק ישתף פעולה עם דרישות המזמינה, ויעמיד לרשותה כל מידע שיידרש ממנו לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע אבטחה, או כדי לוודא כי אירוע כאמור אינו מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למזמינה ולמערכות המשמשות להענקת שירותים למזמינה, ולא יכלול גילוי של מידע הנוגע ללקוחות אחרים של הספק או לגורמים בלתי קשורים אחרים.

14.3. ככל שהספק סבור כי העברת המידע או אופן ביצוע הביקורת עלולים לפגוע בתהליכי עבודה שלו, או בשירותים הניתנים על ידו ללקוח אחר, או שהדבר כרוך בעלות כספית בלתי סבירה, עליו להתריע על כך בפני המזמינה, שתשקול את פנייתו.

15. נציגי המזמינה

- 15.1. המזמינה תהיה רשאית להעביר את המידע שהתקבל אצלה לידי הגורם המנחה, לצורך הערכת סיכונים וגיבוש הדרישות מהספק.
- 15.2. הגורם המנחה רשאי לבוא בנעלי המזמינה לגבי כל סמכות הנתונה למזמינה לפי נספח זה.
- 15.3. הגורם המנחה ישתמש במידע שיתקבל מהספק לפי נספח זה לצרכי אבטחת מידע בלבד.
- 15.4. המזמינה רשאית לאצול את סמכויותיה לפי נספח זה לגורם חיצוני שזו מומחיותו.

16. כתובת לפניו בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר

16.1. הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה: _____@_____.

17. מבלי לגרוע מכל האמור בנספח זה, הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות הגנת מידע והסייבר מטעם מנהל הגנת המידע והסייבר של המזמינה, כפי שיועברו אליו מעת לעת במסגרת ביצוע השירותים.

חתימת הספק:

חתימה

תאריך

שם

נספח 5 (א) דרישות אבטחת מידע למערכת

1. דרישות אבטחת מידע מפורטות למערכת SaaS:

1.1 על הספק להציג כחלק מהמענה ל RFP את פירוט מודל ה Shared Responsibility של שירות ה SaaS-שלו – כולל חלוקת האחריות בין הספק לבין הלקוח (המזמינה), וכן את חלוקת האחריות בין הספק לספק תשתית הענן (Amazon Web Services – AWS) מודל חלוקת האחריות יאושר בשיתוף עם המזמינה בהתאם לדרישות הפרויקט.

1.2 הפתרון המוצע נדרש להיות ממומש באחד המודלים הבאים (בסדר עדיפות יורד):

- 1.2.1 מימוש כ Single Tenant-ייעודי עבור נגה בסביבת ה AWS LZ-של נגה
- 1.2.2 מימוש כ Single Tenant-ייעודי עבור נגה בסביבת AWS של פרויקט הנימבוס
- 1.2.3 מימוש כ Single Tenant-ייעודי עבור נגה בסביבת הענן של ספק הפתרון – באחד ה Regions-המאושרים לשימוש ע"י פרויקט הנימבוס (ישראל, פרנקפורט, אירלנד). אין אישור לעבודה בנגה עם שירותי / SaaS ענן מבוססי GCP
- 1.2.4 מימוש כ Single Tenant-ייעודי עבור נגה בסביבת המחשוב (Data Center) של הספק בישראל.
- 1.2.5 מימוש בסביבת Multi-tenant של הספק, בתנאי שימומש עם הצפנה מלאה של אפליקציה ו Data-בהתאם למפורט בסעיף 3.3 להלן.

1.3 הצפנת המידע במערכת תמומש ע"פ העקרונות הבאים:

- 1.3.1 כלל המידע ב Tenant-הייעודי של המערכת שיוקם עבור המזמינה (באחת השיטות המתוארות לעיל) יתבצע ברמת, TLE (Tenant-Level Encryption), (בשיטת) BYOK מפתחות הצפנה מסופקים ע"י המזמינה.
- 1.3.2 במקרה של מימוש בסביבת Multi-tenant ההצפנה תתבסס גם כן על שיטת BYOK.
- 1.3.3 הנתונים המוגנים ע"י חוק הגנת הפרטיות (עפ"י הפרוט בהמשך נספח זה) יוצפנו ע"י המערכת בנוסף להצפנה הכללית של ה database-על הדיסק ויפוענחו רק על פי צורך אפליקטיבי, ועל בסיס הרשאות ABAC (פרטניות Attribute Based Access Control) השדות יוצפנו עם מפתח שיסופק ע"י המזמינה. (BYOK תינתן עדיפות לספק שיממש הצפנה זו באמצעות מודל AWS KMS שאילתות SQL-ישירות ל Database-למשל ע"י DBA יחזירו את השדות במצב מוצפן.

1.4 על הספק להציג כחלק מהמענה ל RFP-אישור כי השירות המוצע ע"י הספק נבדק אל מול תקן פורמאלי אחד או יותר של אימות רמת האבטחה, מתוך: שאלון CAIQ v4, CCM v4, SOC Audit. 2 הספק נדרש להעביר לעיון ואישור המזמינה את הדו"ח/השאלון המלא הרלוונטי לתקן הספציפי.

1.5 על הספק להציג כחלק מהמענה ל RFP-אישור המעיד כי השירות המוצע עובר בדיקות PENTEST תקופתיות ע"י גורם מוכר/מוסמך בתעשייה. יש להעביר לעיון המזמינה את דו"ח הבדיקה האחרונה שבוצעה, או לכל הפחות את סיכום המנהלים שלו) בכפוף למדיניות NDA הרלוונטית.

1.6 הספק מתחייב לבצע PENTEST למערכת המותקנת כל 18 חודשים ולהעביר את הממצאים ופרוט הפעולות המתקנות לידי נגה.

1.7 הספק מתחייב לאפשר למזמינה לבצע PENTEST למערכת המותקנת ומתחייב לתקן את הליקויים שיימצאו עפ"י SLA רלוונטי בהתאם לרמת החומרה שנגה תקבע.

1.8 לאור קריטיות המערכת להבטחת הפעילות העסקית השוטפת של המזמינה, הספק מתחייב לעמידות המערכת (Resiliency) עפ"י הפרמטרים הבאים :

1.8.1 זמינות : x724

1.8.2 תדירות תקלות (MTBF): מעל שנה

1.8.3 זמן התאוששות מתקלה 4-1 (Objective Recovery Time –RTO): שעות

1.8.4 עדכניות מידע מקסימלית בתקלה 30 (Recovery Point Objective –RPO): דקות

1.9 הספק מתחייב לניטור ותגובה מיידית לכל אירוע הגנת מידע x724.

1.10 הספק מתחייב לבצע גיבויים המאפשרים התאוששות מתקלה תוך אובדן מידע של חצי שעה לכל היותר.

1.11 הגישה למערכת -

1.11.1 גישה תתאפשר לעובדי נגה המורשים לנהל הסעות ומשתמשים – באמצעות ממשק Web מתוך רשת נגה בלבד. חיבור מהבית של מנהלי מערכת ומשתמשי קצה לממשק Web של האפליקציה יתבצע רק מתוך המחשב הנייד של נגה תוך שימוש בתצורת Stratodesk.

1.11.2 גישה תתאפשר לעובדי נגה המשתמשים בשירות ההסעות – באמצעות אפליקציה ייעודית על הטלפון הנייד בלבד (ראה דרישות מפורטות לאפליקציה בסעיף 6).

1.11.3 גישה תתאפשר לעובדי הספק במוקד ההסעות – באמצעות ממשק Web מתוך תחנות עבודה בעלות כתובות IP מוגדרות מראש – אשר מאובטחות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות.

1.11.4 גישה תתאפשר לעובדי הספק המנהלים ומנטרים את המערכת - מתוך תחנות עבודה בעלות כתובות IP מוגדרות מראש – אשר מאובטחות בהתאם לחוק

הגנת הפרטיות. ניטור המערכת ב-SOC של הספק יתבצע תוך שימוש בתחנות עבודה בעלות כתובות IP מוגדרות מראש. במקרה של צורך מיוחד להיכנס לרכיבי המערכת.

1.11.5 ע"י אנשי אדמיניסטרציה (DBA, Sys Admin) כחלק מפעילות תחזוקה/טיפול בתקלות, הגישה למערכת תאושר ע"י נגה ותנוטר ע"י SOC של נגה.

1.11.6 נהגי הסעות יקבלו הודעות Push בלבד למכשיר האישי הכוללות נתוני נסיעה (ראה פרוט בסעיף 2.11)

1.12 כלל הדרישות הפונקציונליות יותאמו לעבודה בסביבות web עם גישה מבוססת TLS, ויעבדו באופן חלק ומלא עם מערכת גלישה מאובטחת של חברת Ericom

1.13 הפעולות היחידות שיאופשרו לשימוש מרשת האינטרנט הן אלה שמשמשות את אפליקציית הטלפון של משתמשי הקצה (עובדי נוגה המשתתפים בהסעות) ושל משתמשי ספק ההיסעים במוקד.

1.14 על הספק להציג כחלק מהמענה ל-RFP ולאשר מול נגה את מודל ההרשאות המלא של המערכת המוצעת. נדרש מודל הרשאות בשיטת Least Privilege המאפשרת מתן ההרשאות המינימליות הנדרשות. מודל ההרשאות במערכת ימומש בשילוב של RBAC (Role-Based Access Control) ו-ABAC (Attribute Based Access Control) 3.15. הזדהות המשתמשים (ספק המערכת, ספק ההיסעים ועובדי נגה) וניהול ההרשאות במערכת המוצעת נדרשים להתבסס על אינטגרציה מול שירות ה-Azure AD (Entra ID) של המזמינה, באמצעות פרוטוקול SAML2 ימומש SSO ברשת נגה. לא יהיו למערכת משתמשים מקומיים שאינם מוגדרים ב-AD של נגה.

1.15 המערכת המוצעת תתמוך בהעברת מידע Log בפורמט תקני המקובל בתעשייה למערכות ה-SOC של המזמינה. ה-Log יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא: 3.16.1 Security Log. מתוך תשתיות המערכת (Log) מלא, או לכל הפחות התראות קריטיות ברמת ה-Tenant/Account של נגה, (כולל הגדרות רשת) לדוגמה שינוי כתובות ה-IP שיכולות לגשת למערכת. (ה-Log יועבר באמצעות קובץ סטנדרטי, או אינטגרציה מול שירות ה-AWS Cloud Watch. 3.16.2. Application Log – אירועים ברמת האפליקציה והתהליך העסקי, כגון ביצוע פעולות מהותיות ע"י משתמש). מפרט ה-Log המלא להעברה יוגדר בשיתוף עם המזמינה בשלב התכנון המפורט של הפרויקט.

1.16 המערכת לא תפנה לשירותים נוספים ברשת האינטרנט, בדגש על שירותי AI, ללא אישור המזמינה

1.17 הספק יתחייב למחוק את כל המידע בסיום ההתקשרות כולל מידע הנשמר בגיבויים.

1.18 דו"חות :

- 1.18.1 כל דו"חות המערכת יופקו בסביבת הענן של המערכת וגישה אליהם תתאפשר רק למשתמשים מורשים, מתוך רשת נוגה בלבד.
- 1.18.2 לא יתאפשר ייצוא לקבצים או הדפסה של דו"חות.
- 1.18.3 דו"חות יהיו נגישים דרך ממשק המערכת בהתאם להרשאות המשתמשים

2. הפעלת המערכת וגישה למידע אישי לצורך מתן השירותים

2.1 הספק מצהיר ומתחייב כי המערכת שתוקם ושתנוהל על ידו תעמוד בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן לצורך נספח זה: "החוק"), לרבות תיקון 13 לחוק, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות"), כפי שיעודכנו מעת לעת, הכל בהתאם לנספח התחייבות לשמירה על סודיות ולהגנת המידע (3), נספח אבטחת המידע (5) ונספח נלווה זה.

2.2 כללי:

2.2.1 המערכת תכיל אך ורק את הנתונים הבאים המוגנים בחוק: שמות פרטיים של משתמשי המערכת, כתובות, כתובות איסוף ומספרי טלפון של עובדי המזמינה המורשים להשתמש בשירות ההסעות בלבד, ללא מספרי ת.ז.

2.2.2 מידע זה יישמר ב DB-של המערכת מוצפן באמצעות BYOK המידע לא יהיה ניתן לפענוח אלא ע"י מנהלי מערכת המורשים מטעם המזמינה ובהתאם צורך חיוני המאושר ע"י נגה) למשל לתיקון תקלות ע"י DBA)

2.2.3 המידע יועבר באופן תקופתי באמצעות ממשק מאובטח הכולל סריקה וכספת, שיוגדר בשלב התכנון המפורט. הממשק יימחק מהמערכת נתוני עובדי המזמינה שעזבו או שכבר אינם זכאים להשתמש בשרות ההסעות, הכל לפי דרישת המזמינה.

2.2.4 מבלי לגרוע מהאמור בנספח (3) לעיל, הספק ימנה ממונה אבטחת מידע מטעמו שיהיה איש הקשר מול ממונה הגנת הפרטיות (DPO) וממונה אבטחת המידע של החברה (CISO)

2.2.5 המערכת תכלול מנגנון תיעוד אוטומטי (Audit Trail) שישמור מידע על כל שינוי (כולל מחיקה) של מידע המוגן ע"י חוק הגנת הפרטיות, ניסיונות גישה כושלים, ושינויים בהרשאות. הלוג יכלול: זהות המשתמש, מועד הגישה, סוג הפעולה (צפייה/עדכון/מחיקה) והרשומה אליה ניגשו. לוגים אלו יועברו למזמינה באופן

תקופתי ויישמרו ע"י הספק למשך 24 חודשים לפחות, מוצפנים ע"י מפתח ייעודי, ויאפשרו חיפוש פעולות עפ"י מזהה לקוח.

2.2.6 הודעות מתפרצות למשתמש באפליקציה (Push Notifications) לא יכללו נתוני מידע אישי ו/או מידע בעל רגישות מיוחד ו/או כל מידע המוגן בחוק.

2.2.7 מידע המוגן בחוק הנרשם ב-Logs יהיה מוצפן כמו בבסיס הנתונים ולא ניתן לפענחו אלא ע"י מנהלי מערכת המורשים מטעם המזמינה ובהתאם צורך חיוני המאושר ע"י המזמינה למשל לצורך תיקון תקלות ע"י DBA

2.2.8 תקשורת בין רכיבי המערכת תכיל שדות המכילים מידע אישי ו/או מידע בעל רגישות מיוחד כהגדרתם בחוק במצב מוצפן, כפי שהם שמורים ב-DB-השדות יפוענחו רק על-פי צורך עסקי (למשל ולידציה או הצגה על מסך האפליקציה של הנהג בדרכו להסעה).

2.3 הספק יעביר לפני פריסת המערכת:

2.3.1 תסקיר השפעה על פרטיות (Privacy Impact Assessment) בהתאם להנחיית הרשות להגנת הפרטיות בקישור הרצ"ב www.gov.il/he/pages/taskir_privacy_news

2.3.2 תכנית אבטחה מפורטת (Security Plan) הכוללת ניהול זהויות, הצפנה, גיבויים, נוהל עדכונים.

2.3.3 מנגנון דיווח אירועים והתרעה לחברה ללא דיחוי.

2.3.4 סקר סיכונים שבוצע ע"י גורם חיצוני בלתי תלוי.

2.4 שימוש למערכת:

2.4.1 ממשק ה-web של מנהלי המערכת במזמינה יאפשר תכנון הסעות וניהול משתמשים, תוך צפייה בכל הנתונים הקיימים במערכת.

2.4.2 עובדי המזמינה שלהם ניתנים שירותי ההסעה לא יחשפו למידע אישי של עובדים אחרים המשתמשים במערכת.

2.4.3 הנהגים ועובדי ספק שירותי ההסעות יקבלו גישה מוגבלת למערכת, אשר תכלול את היכולות הבאות ואלו בלבד:

2.4.3.1 מנהל מטעם ספק שירותי ההסעות:

כתובות איסוף, שמות פרטיים (ללא שם משפחה) ומספרי טלפון של עובדי המזמינה פר נסיעה מתוכננת, נתוני מעקב GPS אחר מסלול הנסיעה אשר ישודרו ממכשיר הנהג מטעם חברת ההסעות וזאת החל מרגע האיסוף ועד להגעה ליעד ובפרק זמן זה בלבד ולצרכי בקרה.

2.4.3.2 הנהגים מטעם ספק שירותי ההסעות:

לא יקבלו גישה אינטראקטיבית לאפליקציה אלא יקבלו את המידע הבא באמצעות הודעת PUSH למכשיר האישי של הנהג - צפייה בתוכנית נסיעה הכוללת כתובות איסוף, שמות פרטיים (ללא שם משפחה) ומספרי טלפון של משתמשי המזמינה לצורך ההסעה.)
למען הסר ספק יובהר כי כתובות המגורים של עובדי המזמינה לא יוצגו לנהגים ולעובדי ספק שירותי ההסעות אלא כתובות האיסוף בלבד.

2.4.4 מנהל מטעם ספק שירותי ההסעות וכן מנהלי המערכת מטעם המזמינה:

יוכלו להפיק דו"ח נסיעות המפרט פרטי נסיעות ומסלולם (כפי שנאספו ותועדו מתוך מכשירי הנהגים מטעם חברת ההסעות). יובהר כי הדו"ח האמור לא יכיל כל מידע על פרטי הנוסעים (לדוגמה: הדו"ח יראה כי הייתה נסיעה לחיפה שבמסגרתה נאספו 3 עובדים ב-2 נקודות איסוף שונות, אך לא את זהות העובדים עצמם).

2.5 דרישות אבטחה לאפליקציה בטלפון הנייד וממשק: web:

2.5.1 גישה זו תוגן באמצעות טכנולוגיית WAF עדכנית, המקובלת בשוק, ומימושה ידרוש אישור פרטני והגדרת מתווה הגנה משלים למסמך דרישות זה.

2.5.2 הפעלת האפליקציה בטלפון הנייד של המשתמש תתאפשר אך ורק מהסביבה העסקית המוגנת של נגה שמוגדרת על הטלפון, (Work Profile) ולא מסביבת המשתמש הפרטית.

2.5.3 הרשמה למערכת תשתמש במנגנון Microsoft Intune/Company Portal של נגה. המערכת תחייב הזדהות MFA באמצעות EntraID של נגה ו-Microsoft Authenticator – עבור כל סוגי המשתמשים.

2.5.4 ה Session Token של האפליקציה יכיל מידע מזהה של מכשיר הטלפון בו היא מופעלת (באופן מוצפן) לצורך מניעה של גניבת Session/Token.

2.5.5 הספק מתחייב לעמידה בהנחיות פיתוח Web של המזמינה לדפי HTML בממשק ה web ובאפליקציה.

2.5.6 קוד המקור של האפליקציה, קבצי ההתקנה וקבצי העבודה המקומיים של האפליקציה לא יכילו נתוני גישה כלשהם) סיסמאות, מפתחות API, תעודות קריפטוגרפיות, וכו'. (גישה לשרתי המערכת תאופשר באמצעות Secrets Manager על השרת

2.5.7 במידה והאפליקציה מאפשרת זיהוי משתמש באמצעות טביעת אצבע / זיהוי פנים - היא תשתמש אך ורק בשירותים המובנים של Android/iOS, אשר אינם מאפשרים לאפליקציה כל גישה לנתונים הביומטריים עצמם.

- 2.5.8 לא תהיה כל הפעלה של GPS באפליקציה ולא יתבצע מעקב מיקום בכל דרך אחרת אחר העובדים המשתמשים באפליקציה ממכשיריהם.
- 2.5.9 האפליקציה לא תאסוף כל מידע אישי ולא תאסוף כל מידע באמצעות חיישני המכשיר, לא תפתח מצלמה, מיקרופון, וכו'. לא יתבצע כל מעקב אחרי המשתמש. מבלי לגרוע מהאמור יתאפשר איסוף מידע, בתיאום מראש עם המזמינה, הנוגע לשימוש המשתמש באפליקציה, ככל וזה נדרש לצורך מתן תמיכה למשתמש.
- 2.5.10 האפליקציה תשתמש במנגנון SSL/TLS Certificate Pinning למניעת התקפות MITM.
- 2.5.11 כל אינפורמציה הנשמרת מקומית על הטלפון (cookies, cache) תישמר מוצפנת באמצעות מפתח הצפנה השמור ב Secrets Manager-על השרת.
- 2.5.12 למניעת הנדסה לאחור (Reverse Engineering) של קוד האפליקציה, יש לעשות שימוש בכלים כגון Google R8 (Android) ו Swiftshield (iOS) - בזמן בניית החבילה.
- 2.5.13 האפליקציה תמנע צילום מסך (screenshot).
- 2.5.14 המערכת תאפשר לצוות ה-SOC של המזמינה להשבית מרחוק את האפליקציה עבור משתמש בודד או כל המשתמשים לפי צרכי המזמינה לרבות בשל אירועי אבטחת מידע.
- 2.5.15 המערכת תאפשר לצוות ה-SOC של המזמינה להגדיר גרסת אפליקציה מינימלית המאושרת לשימוש. בעת הפעלת האפליקציה, היא תחייב את המשתמש להוריד גרסה מעודכנת במקרה הצורך.
- 2.6 מבלי לגרוע מההסכמות בנספח (3), הספק מתחייב לא להעביר נתונים לצורך עיבוד או כל צורך אחר לגורמים שלישיים. הספק אינו רשאי להשתמש בנתונים (כולל מידע מותמם / אנונימי) לכל צורך שלא אושר באופן פרטני ע"י המזמינה
- 2.7 במסגרת הטמעת המערכת יוגדר תהליך סדור של עדכוני אבטחה למשאבים בענן ובתחנות הקצה (Patch Management) בהתאם למדיניות עדכוני האבטחה של נגה. הספק נדרש לעדכן עדכוני אבטחת מידע למערכות המחשוב שלו מיד עם פרסומם.
- 2.8 הספק נדרש להתקין ולתחזק מערכת EDR/XDR על תחנות הקצה והשרתים שלו.
- 2.9 הספק נדרש להגן על רשת התקשורת שלו באמצעות Firewall בחיבורים לאינטרנט ולרשתות אחרות.
- 2.10 הספק מתחייב כי נותן שירותי הענן ממטעמו ככל שישנו או הספק עצמו כי לכל עדכון, שינוי הוספת יכולת בשירות, בתשתיות באתר או בתצורת אחזקה ואבטחת המידע יודיע על כך למזמינה מראש. בנוסף הספק מתחייב כי כל שינוי או תוספת יכולת אינה מורידה את רמת הגנת המידע של השירות והאתר ואינה חושפת את השירות או האתר לגורמים / שירותים אחרים) לדוגמה, הוספת יכולות AI וכד. (יכמו כן כל הוספת יכולת חדשה (New Feature) תהיה תמיד במצב סגור, off, שנדרש להפעילו באופן ידני לאחר החלטה של הארגון.

2.11 הספק מתחייב שבמסגרת כלל עבודתו במתן השירות, לא ייעשה כל שימוש בשירותי ענן ציבוריים, מיילים חיצוניים ומערכות חיצוניות בכלל ובפרט לא יעשה שימוש בשירותים שאוספים מידע כגון Gmail, Google Drive, Dropbox, OneDrive ודומות אחרות, כלל העבודה תבוצע באמצעות מערכות המחשב המקומיות שלו המנוהלות, המאובטחות והמנוטרות מול המערכת המאובטחת בענן.

2.12. דרישות ניטור אבטחתי

2.12.1 עבור מוצרי SAAS יש לבצע ניטור על ידי ה-SSPM של המזמינה על מנת לתת מענה לאיומים כגון נזקות, וירוסים, ניסיונות גישה לא מורשית, מניעת שירות ועוד. ספקית ענן שאינה נתמכת על ידי מוצר ה-CSPM של המזמינה לא תאושר. דרישות הניטור המפורטות ואינטגרציה עם כלי ה-SSPM של נגה יוגדרו בשלב האפיון המפורט

2.12.2 הספק מתחייב לאייש את ה-SOC-ולנטר את פעילות המערכת x724

עד כאן נספחי הסכם ההתקשרות. ההסכם מהווה נספח ג' למכרז. הנספחים שבהמשך הינם

נספחים למכרז – נספח ד' ואילך