

מדינת ישראל - משרד האוצר
אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה

מכרז 4-2012

מסמך זה הוא רכוש מדינת ישראל

המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על בקשה זו בהצעות.

תוכן עניינים

4	תמצית	
6	ריכוז תאריכים	
7	פרק 1 - מנהלה	
7	כללי	1.1
7	ועדת המכרזים	1.2
8	מסמכי המכרז	1.3
9	הגדרות	1.4
10	מציע	1.5
11	שינויים ועדכונים	1.6
12	הדין החל	1.7
13	תקפות מסמכי ההזמנה	1.8
13	עלות הכנת ההצעות	1.9
13	קניין במסמכי ההזמנה	1.10
13	הצעה בלתי הדירה	1.11
14	כנס מציעים	1.12
14	מידע המסופק למציעים	1.13
15	הגנה על סוד מקצועי/מסחרי	1.14
15	שינוי תנאי ההזמנה	1.15
16	הארכת מועדים	1.16
16	אופן מסירת ההצעות	1.17
19	בעלות על המערכת והעברתה	1.18
19	תנאי סף	1.19
22	הצהרת עדכון	1.20
23	תוקף ההצעות	1.21
23	ערבות ביצוע	1.22
25	חתימה על הסכם ההתקשרות	1.23
25	הליך הערכת ההצעות	1.24
29	דירוג ההצעות	1.25
34	המציע הזוכה במכרז (הספק)	1.26
36	שמירת זכויות	1.27
38	איסור בדבר שידול ויצירת קשר (SOLICITATION AND COMMUNICATIONS)	1.28
40	פרק 2 - לקוחות, מוצרים ולוחות זמנים	
40	הלקוחות (המשתמשים)	2.1
40	המוצרים	2.2
41	שלבי הפעלת מערכת הסליקה	2.3
42	פרק 3 - השירותים הנדרשים	
42	כללי	3.1
42	השירותים המבוקשים	3.2
62	הרחבות ושינויים לבקשת המזמין	3.3
62	ממשק משתמש עבור לקוח	3.4
67	פורטל אינטרנט	3.5
68	סליקת כספים	3.6
79	גביה	3.7
80	בקרת איכות המידע המועבר	3.8
81	דוחות	3.9
83	אפיון מפורט	3.10
86	פרק 4 - טכנולוגיה	
86	כללי	4.1
86	ארכיטקטורה כללית	4.2
87	חדר מחשב	4.3
87	סביבות עבודה	4.4
87	חומרה מרכזית	4.5

87	ציוד מתכלה	4.6
88	מערכת הפעלה ותשתית	4.7
88	בסיסי נתונים	4.8
88	תקשורת	4.9
89	ממשקים ללקוחות קצה	4.10
90	אחסנת נתונים ושרידות	4.11
91	מוקד תמיכה טלפוני	4.12
91	ניהול טכנולוגיות המידע (IT)	4.13
92	פרק 5 - אבטחת מידע והגנת הפרטיות	
92	כללי	5.1
93	תצורת אבטחת המידע	5.2
94	הגנת הפרטיות	5.3
94	מדיניות אבטחת מידע	5.4
95	ממונה על הפרטיות ואבטחת המידע	5.5
95	נוהל אבטחת המידע	5.6
96	מיפוי, סיווג וסקר סיכונים	5.7
96	אבטחה פיזית של מתקני מערכת הסליקה	5.8
97	אבטחת מידע בניהול כוח אדם	5.9
98	זיהוי משתמשים ואימות הרשאות	5.10
100	אימות ייפוי כוח	5.11
102	ניהול משתמשים והרשאות	5.12
104	ניהול המידע	5.13
106	תקופות לשמירת מידע	5.14
106	אבטחת מידע במערכת הסליקה	5.15
109	פרק 6 - מימוש	
109	כללי	6.1
109	גורמים מעורבים	6.2
113	ניהול הפרויקט, פיקוח ובקרה	6.3
118	ניהול סיכונים והבטחת איכות	6.4
120	מימוש כולל של המערכת	6.5
126	תפעול	6.6
132	עמידה במדדי איכות ורמת שירות (SLA)	6.7
145	נוהל היפרדות	6.8
151	פרק 7 - המודל הכספי	
151	כללי	7.1
151	הכנסות הספק	7.2
152	דמי שימוש	7.3
156	מענק הקמה	7.4
156	הסדרי גביה	7.5
157	סיום ההתקשרות	7.6
158	פרק 8 - המענה המבוקש	
158	מענה לדרישות המפורטות בפרק 3 - השירותים הנדרשים	8.1
159	מענה לדרישות המפורטות בפרק 4 - טכנולוגיה	8.2
162	מענה לדרישות המפורטות בפרק 5 - אבטחת מידע והגנת הפרטיות	8.3
163	מענה לדרישות המפורטות בפרק 6 - מימוש	8.4
166	מענה לדרישות המפורטות בפרק 7 - המודל הכספי	8.5
167	נספחים	
168	נספח א' - תהליכים מרכזיים במערכת הסליקה	
176	נספח ב' - סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב	
178	נספח ג' - מתווה להכנת תסקיר הגנה על הפרטיות	
183	נספח ד' - טפסים	
206	נספח ה' - הסכם התקשרות	

תמצית

מדינת ישראל מזמינה בזה הצעות להקמה ותפעול של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית המיועדת להעברה של מידע אודות לקוחות או כספים בין גופים מוסדיים, מפיצים, מעסיקים ולקוחות, והכל בהתאם להוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), ולהוראות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - **הממונה**).

נכון להיום, אינפורמציה מלאה לגבי מצב החיסכון הפנסיוני של אדם, אינה קיימת בצורה נגישה. העדר האפשרות לקבל מידע אמין ונגיש מקשה, בין השאר, על ביצוע ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני נאות, מהווה חסם להעברת כספים בין גופים מוסדיים שונים, ומגדיל את חוסר המודעות של הפרטים לגבי מצב חסכונותיהם לגיל פרישה. זמינותה של אינפורמציה כאמור חשובה אף שבעתיים לאור הרפורמות שבוצעו בשוק החיסכון הפנסיוני בשנים האחרונות, ובכלל זה גידול מגוון אפשרויות החיסכון, הקלת המעבר בין מוצרי חיסכון שונים והחלת חובת חיסכון לפנסיה על כלל העובדים במשק.

על רקע ההתפתחויות בשוק החיסכון הפנסיוני וכדי לסייע לפרטים לקבל החלטות מושכלות באשר להתאמת אפשרויות החיסכון לצורכיהם, עולה הצורך למכן את תהליכי העבודה הנוגעים להעברת מידע וכספים לגופים המוסדיים ומהם, באמצעות מערכת סליקה. מערכת כאמור עולה בקנה אחד עם ההתפתחויות הטכנולוגיות בשנים האחרונות, שבעקבותיהן תחומים שונים עוברים תהליך של מיכון, וזאת במטרה לייעל את תהליכי העבודה, להוזיל עלויות ולספק שירות טוב יותר ללקוחות.

מערכת סליקה צפויה לייעל ולשכלל את תהליכי העבודה הקשורים בהעברת מידע וכספים. מערכת זו תמסד מכנה משותף טכנולוגי בעבור כלל הגופים המוסדיים, היועצים הפנסיוניים והסוכנים הפנסיוניים, ותסדיר את הליכי העבודה ביניהם.

כפועל יוצא, מערכת סליקה תגביר את מהימנות המידע וזמינותו בעבור כל הגורמים הפועלים בענף, תאפשר ניהול טוב יותר של התהליכים השונים (כגון: ייעוץ או שיווק פנסיוני, הצטרפות וניוד), תייעל את הבקרה עליהם ותגביר את השקיפות בניהול חסכונותיו של הציבור. כך למשל, העברת מידע יעילה ומהירה תסייע ליועצים פנסיוניים ומשווקים פנסיוניים לקבל תמונה שלמה ומדויקת של חסכונות הלקוח, מתקופות שונות בחייו, לשם ביצוע ייעוץ ושיווק פנסיוני נאות. כמו כן,

מערכת סליקה פנסיונית עתידה ליעל את העברת המידע בין גופים מוסדיים בניוד חסכוניות לקוח בין אפיקים שונים, סליקת כספי החיסכון הפנסיוני של לקוח, וכן תאפשר למשתמש לקבל משוב על פעולות שבוצעו באמצעותה.

לאור האמור, ביום 10.3.2011 תוקן חוק הייעוץ הפנסיוני כך שנוסף לו פרק שמסדיר את הקמתה של מערכת סליקה פנסיונית והפעלתה. חוק הייעוץ הפנסיוני קובע הוראות שונות לעניין מתן רישיונות להקמתה של מערכת סליקה, השירותים שעל מערכת כאמור לספק, המועדים להספקתם, ועוד.

סעיף 31 לחוק הייעוץ הפנסיוני קובע את התנאים להפעלת מערכת סליקה, והנושאים שעל הממונה לשקול בבואו לשקול בקשה למתן רישיון. סעיף 31(ד) לחוק קובע כי הממונה רשאי לקבוע כי הענקת רישיון להפעלת מערכת סליקה פנסיונית תיעשה בדרך של מכרז, אם שוכנע כי זוהי הדרך המיטבית להענקתו. מכרז כאמור יכלול את התנאים הקבועים בחוק הייעוץ הפנסיוני, ויכול הוא לכלול אף תנאים נוספים.

ביום 12.7.2011 קבע הממונה כי הענקת רישיון להפעלת מערכת סליקה תיעשה בדרך של מכרז. בהמשך להחלטת הממונה, פורסמה ביום 13.8.2011 הזמנה להליך מיון מוקדם כשלב ראשון במכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית והפעלתה. מספר גופים נענו להזמנה זו ונמצאו כעונים על תנאי ההזמנה. כעת מפורסם מכרז זה להגשת הצעות להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה כשלב שני. במכרז יבחר זוכה יחיד מבין המציעים אשר עמו ייחתם הסכם התקשרות, למשך 10 שנים, ללא אפשרות להארכת הסכם ההתקשרות. במכרז ייבחר זוכה שני למקרה שהזוכה הראשון לא יוכל לספק את השירותים, וזוכה שלישי למקרה שבו הזוכים הראשון והשני לא יוכלו לספק את השירותים והכל לפי שיקול דעת של המזמין. **וידגש, זכייה במכרז אין משמעה קבלת רישיון להפעלת מערכת סליקה פנסיונית.** רישיון להפעלת מערכת סליקה יינתן על ידי הממונה רק במידה שהזוכה יעמוד בכל הדרישות המפורטות בהתאם לחוק הייעוץ הפנסיוני, ההוראות השונות המפורטות במכרז זה, וקבלת האישורים המתאימים.

ריכוז תאריכים

התאריך	הפעילות
22.3.2012	פרסום ההזמנה להגשת הצעות
22.4.2012 בשעה 10:00	מועד אחרון לקבלת שאלות ובקשות הבהרה מהמציעים
17.5.2012	מועד אחרון למענה לשאלות ובקשות הבהרה
10.6.2012 בשעה 12:00	מועד אחרון למסירת ההצעות
2-5.7.2012	מצגות מציעים להבהרת הצעותיהם והדגמתן, ככל שיוחלט לקיימן
7.2012	מועד משוער לבחירת הזוכה ואישור ועדת המכרזים
8.2012	מועד משוער לחתימת הסכם התקשרות עם הזוכה

המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות או לדחות את המועדים בכל עת בהודעה שתישלח למציעים.

פרק 1 - מנהלה

1.1 כללי

1.1.1 ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מזמינה בזה הצעות במסגרת מכרז זה להקמה ולתפעול של מערכת סליקה. המערכת תאפשר לכל המשתמשים הפוטנציאליים המוגדרים בפרק 2 להעביר באמצעותה מידע וכספים, והכל כאמור בפרק 3.

1.1.2 הליך הקמת מערכת הסליקה ייעשה בשלבים ויושלם לכל היותר תוך שלוש שנים ושלושה חודשים ממועד ההתקשרות עם הספק, בהתאם לאמור בסעיף 2.3.

1.1.3 הפעלת מערכת הסליקה תיעשה באמצעות חברה אשר עיסוקה הבלעדי הוא הפעלת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית, בהתאם להוראות חוק הייעוץ הפנסיוני והסכם ההתקשרות. החברה המפעילה את המערכת תהיה נתונה לפיקוחו של הממונה בהתאם לחוק הייעוץ הפנסיוני ולהוראות כל דין.

1.1.4 תקופת ההתקשרות תהיה מיום חתימת הסכם ההתקשרות ולמשך עשר שנים, ולא ניתן יהא להאריכה.

1.1.5 המערכת שתוקם תענה על הדרישות המתוארות במכרז זה, הדרישות המפורטות בחוק הייעוץ הפנסיוני או מכוחו, וכן על דרישות תקניות כלליות המקובלות בשוק החיסכון הפנסיוני ובתחום סליקת הכספים.

1.1.6 בחירת הספק תעשה על ידי המזמין על פי לוחות הזמנים המוצעים, התרשמות המזמין מהספק ומהמתודולוגיה המוצעת והעלות המוצעת לאספקת השירותים.

1.1.7 המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל נקודת זמן ובכל שלב, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לאחר הודעה מראש של 180 ימים, והכל כמפורט בסעיף 6.8.

1.2 ועדת המכרזים

1.2.1 לצורך ההליך המכרזי הוקמה ועדת מכרזים מיוחדת במשרד האוצר, בראשות סגן בכיר לחשבת הכללית, אשר חברים בה נציגים מאגף שוק

ההון, ביטוח וחיסכון, מאגף החשב הכללי ומהלשכה המשפטית
במשרד האוצר (להלן - **ועדת המכרזים**).

1.2.2 ועדת המכרזים מופקדת על ניהולו של הליך המכרז, לתכנון, מימון, הקמה, הפעלה והחזקה של המערכת על כל שלביה.

1.2.3 הליך המכרז חולק לשני שלבים: בשלב הראשון - נערך מיון מקדמי (Pre-Qualification) ובשלב השני (הנוכחי, Request for Proposal) - יוגשו הצעות בהתאם להוראות מכרז זה לצורך בחירת זוכה במכרז.

1.2.4 ועדת המכרזים, בשם ממשלת ישראל, מזמינה בזאת את כל המציעים אשר הגישו הצעה לשלב המיון המוקדם למכרז ואושרו על ידי ועדת המכרזים כעומדים בדרישות הסף, להשתתף בשלב השני של המכרז כמפורט מטה, ולהגיש הצעותיהם במסגרת המכרז. והכל כמפורט במסמכי המכרז המפורטים להלן.

1.2.5 מסמכי המכרז כוללים פירוט והנחיות לגבי אופן הכנת ההצעה והגשתה, לרבות בהקשרים של תכנון מערכת הסליקה, הקמתה, החזקתה, מימונה והפעלתה.

1.2.6 מטרת המכרז הינה להבטיח את קבלת ההצעה הטובה ביותר, בהתאם לקריטריונים המוגדרים במסמכי המכרז ולשיקולי המזמין, לצורך תכנון, מימון, הקמה, הפעלה והחזקה של מערכת הסליקה.

1.3 מסמכי המכרז

מסמכי המכרז כוללים את המסמכים הבאים:

- א. הזמנה זו להציע הצעות, לרבות הטפסים והנספחים להזמנה;
- ב. הסכם ההתקשרות, לרבות הנספחים להסכם;
- ג. ההזמנה להשתתף בהליך המיון המוקדם, לרבות ההבהרות הנלוות.

1.4 הגדרות

גוף מוסדי	מבטח וחברה מנהלת;
החברה	חברה להפעלת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית אשר המציע מחויב להקים לפי מכרז זה, ככל שיוגדר כזוכה;
המזמין	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר;
המכרז או ההזמנה	שלב ההזמנה להציע הצעות (RFP), במסגרתו יוזמנו המציעים אשר נמצאו מתאימים בתום הליך המיון המוקדם להגיש את הצעותיהם לביצוע הפרויקט;
הממונה	הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר;
הפרויקט	מכלול השירותים על פי מכרז זה שעל הזוכה לספק, לרבות הקמת מערכת הסליקה והפעלתה באופן שוטף במהלך תקופת ההתקשרות;
ועדת מכרזים	ועדת מכרזים מיוחדת למכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה, במשרד האוצר;
הספק או הזוכה	המציע שהצעתו תוכרז כזוכה במכרז, כפי שייקבע על ידי ועדת המכרזים;
הסכם	הסכם שיחתם בין הזוכה במכרז לבין המזמין ואשר מצורף
ההתקשרות או הסכם חוזר	כחלק ממסמכי המכרז בנספח ה';
חוזר	לרבות כל חוזר אשר בא במקומו, הבהרת הממונה לחוזר וכל חוזר המאוחר לו בזמן אשר מתייחס להוראותיו;
חוזר ייפוי כוח	חוזר סוכנים ויועצים "ייפוי כוח לבעל רישיון" שמספרו 2012-10-1;
חוזר המבנה	חוזר גופים מוסדיים "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" שמספרו 2011-9-1;
האחיד	חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
חוק הגנת הפרטיות	
חוק הייעוץ	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005;
הפנסיוני	
חוק הפיקוח על הביטוח	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981;
חוק קופות	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל),

הגמל	התשס"ה-2005 ;
לקוח	לקוח מערכת הסליקה (גם: משתמש במערכת) כמפורט בסעיף 2.1 ;
מסר	בקשת לקבלת מידע, בקשה לביצוע פעולה, בקשה לסליקת כספים, העברת מידע, היזון חוזר בשל העברת מידע, ביצוע פעולה או סליקת כספים, בתגובה לבקשה ;
מערכת סליקה פנסיונית או המערכת	מערכת סליקה פנסיונית מרכזית המיועדת להעברה של מידע אודות חוסכים וכספים מכלל הגופים המוסדיים וביניהם, לכלל היועצים הפנסיוניים והסוכנים הפנסיוניים או מהם או העברת מידע ישירות לחוסכים, והכל לפי הוראות חוק הייעוץ הפנסיוני ;
ספק משנה	ספק אשר מספק שירותים או מוצרים לספק הזוכה למימוש אחת או יותר מדרישות המכרז. יובהר כי שירותי הספקה ותחזוקה של חומרה אינם נכללים בגדר הגדרה זו ;
שעות עבודה מקובלות	בימים א'-ה' בין השעות 08:00-19:00, בימי ו' וערבי חג ; 08:00-14:00 ;
תקופת ההקמה	פרק הזמן ממועד ההתקשרות ועד הפעלה מלאה של שירותי מערכת הסליקה כאמור בסעיף 2.3 ;
תקופת ההתקשרות	פרק הזמן כמפורט בסעיף 1.1.4 ;
תקנות אבטחת מידע	תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים) (אבטחת מידע במערכת סליקה פנסיונית מרכזית), התשע"ב-2012 ;
תקנות חובת המכרזים	תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

1.5 מציע

- 1.5.1 המציע יהיה כל אחד מהמציעים אשר עברו את הליך המיון המוקדם, והתחייבו להקים חברה, אשר עיסוקה הבלעדי הוא הפעלת מערכת סליקה פנסיונית כהגדרתה בחוק הייעוץ הפנסיוני, תוך חודש ממועד הזכייה במכרז (להלן – **המציע**).

- 1.5.2 **חברים במציע יהיו בעלי מניות או החברים בתאגיד הייעודי שיוקם בישראל על ידי המציע, כפי שפירט המציע במסמכי הליך המיון המוקדם וכפי שיפירט במסמכי מכרז זה (להלן - **חברי המציע**). שיעור האחזקות במציע של כל אחד מחברי המציע יהיה בהתאם להצעת המציע בשלב המיון המוקדם ובכפוף לאמור בסעיף 1.6.**
- 1.5.3 **בהתאם לאמור לעיל ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 1.6, המציע יגיש לגבי החברה את הפרטים המפורטים להלן:**
- א. שם החברה, ככל שישנו;
 - ב. שם המנהל הכללי;
 - ג. תיאור מבנה הבעלות והשליטה, בעלי השליטה בחברה ושמות הדירקטורים (בצירוף תרשים מבנה הבעלות);
 - ד. איש הקשר לצורך מכרז זה;
 - ה. מורשי החתימה וסמכותם לחייב את החברה, בהתאם לטופס מס' 1 שבנספח ד';
 - ו. מסמכי ההתאגדות, ככל שחל בהם שינוי מהמסמכים שהוגשו בשלב המיון המוקדם;

1.6 שינויים ועדכוני

- 1.6.1 **כל שינוי הנוגע להרכב מציע, זהות החברים בו, שיעור אחזקתם בו או זהות חברי הצוות המקצועי המועסקים על ידי המציע, לעומת הפרטים שנמסרו בהצעת המציע בשלב המיון המוקדם, כפי שאושרה על ידי ועדת המכרזים, מחייב אישור מראש ובכתב של ועדת המכרזים. יודגש כי, בהתאם לסעיף 17.5.3(1) למסמכי המיון המוקדם אשר תוקן בתשובה מספר 3 בשלב השאלות והתשובות בהליך המיון המוקדם, שינוי כאמור הנוגע להרכב המציע, זהות החברים בו ושיעור אחזקתם בו יוגבל לשיעור של עד 10% מסך האחזקות במציע.**
- 1.6.2 **בקשה לשינוי כאמור תוגש לוועדת המכרזים בכתב, בצירוף כל הפרטים לגבי השינוי המבוקש והשלכותיו לגבי עמידת המציע בדרישות מסמכי המיון המוקדם. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לבקשה כזו יצורף כל המידע הרלבנטי ויוגשו כל הטפסים הנדרשים**

לגבי הגורמים, שלגביהם מתבקש השינוי, כפי שנדרש לפי מסמכי המיון המוקדם, ביחס להצעה על פי השינוי המבוקש.

1.6.3 ועדת המכרזים תהיה רשאית לדון בכל בקשת שינוי לפי שיקול דעתה המקצועי, והיא אינה מחויבת לקבל בקשות כלשהן.

1.6.4 ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול מציע שביצע שינוי ללא אישור בכתב מטעם ועדת המכרזים, כאמור לעיל.

1.6.5 ועדת המכרזים רשאית לדרוש הצהרת עדכון כאמור מכל המציעים, או חלקם, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. דרשה הוועדה הצהרת עדכון כאמור, יהיה חייב המציע או המציעים מהם נדרשה ההצהרה, למסור הצהרה כאמור לוועדה בתוך לכל המאוחר 10 ימים ממועד הדרישה או בכל מועד אחר כפי שיקבע בדרישה.

1.6.6 על הצהרת עדכון כאמור יחולו תנאי סעיף 1.20.

1.7 הדין החל

1.7.1 הזמנה זו תנוהל ותפורש בהתאם להוראות דיני מדינת ישראל, לרבות חוק הייעוץ הפנסיוני, חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ותקנותיו וכן הוראות התכ"ס.

1.7.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תשומת לב המציעים מופנית להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ולהוראות התכ"ס בעניין הגברת אפשרויות תעסוקה של עובדים ישראלים וצמצום היקף העסקת עובדים זרים.

1.7.3 על המציעים שישתתפו במכרז לעמוד בתנאים שנקבעו בחוק לעניין הקמת המערכת והפעלתה, וזאת מבלי לגרוע מתנאים אחרים שייקבעו במכרז ובדין.

1.7.4 המערכת והפעלתה כפופים להנחיות ולנהלי משרד האוצר ולהוראות כל דין.

1.7.5 ההקמה, הניהול וההפעלה של מערכת הסליקה ייעשו על פי אישור הקמה ורישיון הפעלה שיינתן לספק הזוכה מאת הממונה, מכוח חוק

הייעוץ הפנסיוני ובהתאם להוראות המכרז. כאמור לעיל, יודגש כי זכייה במכרז אין משמעה קבלת רישיון להפעלת מערכת הסליקה.

1.7.6 כל עניין הנוגע למכרז ידון אך ורק בבתי המשפט המוסמכים של העיר ירושלים.

1.7.7 ההצעות ייערכו ויוגשו בהתאם להוראות כל דין, והמציעים ייחשבו כמי שקיבלו ייעוץ משפטי מתאים לצורך השתתפות במכרז, לרבות הליך המיון המוקדם.

1.7.8 בחתימתו על גבי טופס מס' 2 שבנספח ד' מאשר המציע כי קיבל לידיו את מסמכי המכרז, קרא אותם והבינם, וכי הוא מקבל על עצמו את תנאיהם ואת כל ההתחייבויות הכלולות בהם.

1.8 תקפות מסמכי ההזמנה

אם ימצא בית משפט מוסמך כי סעיף או סעיפים במסמכי ההזמנה, או חלקי סעיף או סעיפים במסמכי ההזמנה, אין להם תוקף, או שהם בטלים, או שלא ניתן לאוכפם, לא יהא בכך כדי לפגוע בשאר חלקי מסמכי ההזמנה, אשר יוותרו תקפים ומחייבים לכל דבר ועניין.

1.9 עלות הכנת ההצעות

המציעים יישאו בהוצאות השתתפותם בהליך המיון המוקדם והכנת ההצעות, ולא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי מאת המדינה ו/או ועדת המכרזים ו/או כל הפועלים מטעמן בגין הוצאות אלה.

1.10 קניין במסמכי ההזמנה

מסמכי ההזמנה הינם קניינה הרוחני של מדינת ישראל אשר מועברים למציע לצורך השתתפות בהליך המכרז בלבד. אין לעשות בהם שימוש שאינו לצורך הגשת ההצעה.

1.11 הצעה בלתי הדירה

הסכם הפרויקט ונספחיו, והצעת המציע, לרבות כל ההבהרות, ההשלמות והתיקונים להם, החתומים על ידי המציע יחייבו את המציע לכל דבר ועניין וייחשבו כהצעה בלתי-הדירה. כל מציע מסכים בזה כי הצעתו הבלתי הדירה חלה הן על הסכם הפרויקט (על נספחיו), וכן על התחייבויותיו של כל מציע בהצעתו, המהוות חלק בלתי נפרד מהסכמתו כאמור בסעיף זה. מבלי לגרוע

מהאמור לעיל, הסכם הפרויקט יחייב את הממשלה רק לאחר חתימתו על ידי הממשלה.

1.12 כנס מציעים

הממונה או מי מטעמו רשאי להודיע בכתב לכל המציעים על קיומו של כנס מציעים שיתקיים במועד שיימסר בהודעה. יצוין כי אין בדברים שייאמרו בכנס המציעים כדי לחייב את המזמין או כדי לשנות ממסמכי המכרז. רק הודעות או תשובות בכתב שיימסרו על ידי המזמין או מי מטעמו יחייבו לעניין מכרז זה. יובהר כי אין הכרח שיתקיים כנס מציעים כאמור.

1.13 מידע המסופק למציעים

1.13.1 על המציע לבדוק בעצמו ובאופן עצמאי את כל היבטי הפרויקט, לרבות הלקוחות והמוצרים ומאפייניהם, הוראות הדין החלות עליהם ועל מערכת הסליקה, כמו גם את מסמכי ההזמנה, וכן כל נתון משפטי, פיננסי, טכנולוגי, ביצועי, תפעולי או עסקי, רלבנטי לצורך הגשת הצעתו במסגרת המכרז.

1.13.2 שאלות ובקשות הבהרה בנוגע לתוכן המכרז

המציעים במכרז רשאים לפנות בשאלות ובקשות הבהרה אל ועדת המכרזים בכתב, באמצעות דוא"ל: pensionch@mof.gov.il בלבד. כל פניה לוועדת המכרזים תיענה במייל חוזר לאישור קבלה. על הרוכש חלה האחריות לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי ועדת המכרזים. מועד אחרון להגשת שאלות מציעים מפורט בטבלת ריכוז התאריכים. פניות אשר יגיעו לידי המזמין לאחר המועד האמור לא יענו.

1.13.2.1 מבנה שאלות ובקשות הבהרה

שאלות ובקשות הבהרה יוגשו במבנה הבא בלבד:

הנדון: מכרז להקמה והפעלת מערכת הסליקה פנסיונית 2012

	שם המציע
	שם הפונה
	דוא"ל
	טלפון

הסעיף	פירוט השאלה
-------	-------------

--	--

1.13.2.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיענות או שלא להיענות לבקשות הבהרה, באופן חלקי או מלא. במסגרת בחינת הבקשות, תעמודנה לוועדת המכרזים, הזכויות המפורטות בסעיפים 1.15 ו-1.23.1. תשובות ועדת המכרזים תופצנה לכל המציעים מבלי לחשוף את זהות השואל. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של ועדת המכרזים למסמכי ההזמנה אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור.

למען הסר ספק מובהר, כי אין בהיענות ועדת המכרזים לבקשת הבהרה לפי סעיף זה כדי להגביל את שיקול דעתה של ועדת המכרזים, והיא תהא רשאית להשתמש במלוא הסמכויות המוקנות לה בהזמנה זו ועל פי כל דין ובפרט על פי הוראות סעיף 1.15 שלהלן.

כן יובהר כי ועדת המכרזים אינה מתחייבת להשיב לכל שאלה, ואין היא מחויבת לנוסח השאלה. עוד יובהר שוועדת המכרזים מוסמכת ליזום שינויים ותיקונים במסמכי ההזמנה מכל סיבה ועילה שהם ללא תלות בשאלות המציעים.

1.14 הגנה על סוד מקצועי/מסחרי

המציע רשאי לציין מראש אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו. מציע שציין בהצעתו חלקים העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו מסכים לכך שחלקים אלה אף בהצעותיהם של מציעים אחרים עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלהם ובמקרה שיבקש לעיין בהצעותיהם הוא לא יורשה לעיין בחלקים אלה. בכל מקרה, סמכות הקביעה הסופית לעניין חלקי ההצעות העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שמורה לוועדת המכרזים.

1.15 שינוי תנאי ההזמנה

1.15.1 ועדת המכרזים רשאית, בכל עת עד למועד האחרון להגשת ההצעות, לשנות כל תנאי מתנאי ההזמנה, בין אם מיוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם להוראות סעיף 1.13.2.

1.15.2 שינוי תנאי ההזמנה ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לכל המציעים. הודעות אלה תהוונה חלק בלתי נפרד מתנאי ההזמנה. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל הודעה של ועדת המכרזים ביחס למסמכי ההזמנה אלא אם ניתנה בכתב.

1.15.3 המציעים מתבקשים לאשר קבלת הודעה כאמור בתוך שני ימי עבודה ממועד קבלתה, בהודעה בכתב לוועדת המכרזים, באמצעות דוא"ל (כולל וידוא קבלתה) לפי כתובת ועדת המכרזים כמפורט בסעיף 1.13.2.

1.16 הארכת מועדים

1.16.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור בטבלת ריכוז התאריכים ובסעיף 2.3, ועדת המכרזים רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים בהזמנה זו, לרבות מועד הגשת ההצעות, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים, בהודעה לפי סעיף 1.15.2.

1.16.2 על מועד הגשת ההצעות החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה שייקבע, תחולנה כל ההוראות אשר חלו על מועד הגשת ההצעות אשר קדם לו, לרבות הודעות ועדת המכרזים, אלא אם כן נאמר אחרת בהודעה בדבר הדחייה.

1.16.3 אין באמור בהוראות סעיף זה להבטיח הענקת ארכה להגשת ההצעות.

1.17 אופן מסירת ההצעות

1.17.1 תוכן ההצעה

1.17.1.1 ההצעות תהיינה ערוכות ומוגשות לפי תנאי הזמנה זו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המציע יצרף את כל הטפסים הנדרשים על כל נספחיהם וצורפותיהם.

1.17.1.2 כל דפי ההצעה ימוספרו במספרים עוקבים, ולהצעה יצורף תוכן עניינים מפורט.

1.17.1.3 על המציעים להתייחס בהצעותיהם לכל הפרטים הנדרשים בתנאי ההזמנה ולצרף להן את כל המסמכים הנדרשים לפיהם.

1.17.1.4 בנוסף, רשאים המציעים לצרף להצעותיהם פרטים ומסמכים רלבנטיים נוספים, לצורך הבהרה, פירוט נוסף ואימות הנתונים המדווחים ולכל צורך אחר שלדעת המציע נדרש על מנת להבטיח הצגה מיטבית של הצעתו.

1.17.1.5 לא יהיה בהצעה דבר שאינו מתיישב עם הוראות כל דין החל על הפרויקט או עם מסמכי ההזמנה.

1.17.1.6 כל טפסי מסמכי ההזמנה ימולאו וייחתמו על ידי הגופים הנוגעים בדבר המצוינים בהם. בנוסף, כל עמודי מסמכי ההזמנה יחתמו על ידי מורשי החתימה מטעם המציע בראשי תיבות.

1.17.2 שפת ההצעות

ההצעות, על כל צרופותיהן, ההודעות והבקשות הנוגעות להליך המיון המוקדם, יהיו בשפה העברית, למעט נספחים טכנולוגיים אשר ניתן יהיה להגישם באנגלית. במידה שהמסמך המקורי אשר נדרש כצרופה להצעה אינו בעברית - יצורף המסמך המקורי ותרגום לעברית עם אישור נוטריוני לנכונות התרגום.

1.17.3 מספר העתקים

ההצעה תוגש ב-3 העתקים: העתק אחד שיסומן כמקור ו-2 העתקים נוספים. בנוסף, המציע יצרף העתק מהצעתו על גבי תקליטור (CD).

1.17.4 מעטפת ההצעה

כל מסמכי ההצעה ירוכזו במעטפה חתומה, אשר תישא את הכיתוב "מכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה". אין לפרט על גבי המעטפה את שם המציע או החברים במציע או כל פרט מזהה אחר, שעשוי להביא לזיהוי המציע או החברים במציע. לנוחות המציעים בטופס מס' 2 כולל את כל רשימת הטפסים והמסמכים אשר על המציע לצרף להצעתו.

המעטפה החתומה תכלול שתי מעטפות: מעטפה אחת אשר תישא את הכיתוב "מסמכי ההצעה" תכלול את המתודולוגיה המוצעת במענה לתנאי המכרז, הטפסים הנדרשים ומסמכי ההצעה, למעט פירוט הצעת המחיר. מעטפה שנייה תישא את הכיתוב "הצעת מחיר" ותכלול את הצעת המחיר. יש לצרף לכל אחת מהמעטפות תקליטור נפרד עבור כל מעטפה, אשר יישא את שם המעטפה אליה צורף.

1.17.5 מועד הגשת ההצעות

את ההצעות יש להגיש יחד עם הטפסים ומסמכים נוספים בהתאם לפירוט שבטופס מס' 2, לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים. ההצעות יוגשו במעטפה חתומה כאמור לתיבת המכרזים בקומת הכניסה במשרד האוצר, רח' קפלן 1, ירושלים. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האמור לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

1.17.6 מצגות לשם הבהרת ההצעה והדגמתה

1.17.6.1 המזמין רשאי להזמין את המציעים להציג את הצעתם במהלך פגישות הבהרה אשר ייועדו לשם כך. ככל שיבחר המזמין לקיימן, פגישות הבהרה יתואמו עם המציעים מראש ויתקיימו במשרדי המזמין בתאריכים המפורטים בטבלת ריכוז תאריכים. לרשות כל מציע יעמדו שעותיים וחצי לכל היותר להצגת הצעתו, בהתאם למתכונת המפורטת להלן:

א. תיאור ההצעה בהתאם לדרישות בפרקים 3-6 במכרז זה;

ב. מענה לשאלות הבהרה מצד המזמין;

ג. במידת הצורך, עדכון ביחס למבנה החברה שתקום ולהתחייבויות שניתנו במהלך הליך המיון המוקדם.

המזמין רשאי לדרוש תוספות ושינויים למתכונת ההצעה שפורטה לעיל, בהתראה של 5 ימים מראש לכל המאוחר. המצגת תהווה אמצעי לאימות המידע המפורט במענה למכרז זה וכן, להתרשמות נוספת של המזמין. יודגש כי מידע שיימסר בעל פה לא ייחשב לצורך אימות ההצעה, כי אם מידע שיתקבל בכתב בלבד.

1.17.6.2 המזמין, או מי מטעמו, יהיו רשאים לבקר אצל מציע או מי מיחידיו על מנת להתרשם מיכולתו של המציע לספק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין.

1.18 בעלות על המערכת והעברתה

1.18.1 בעלות על המערכת

1.18.1.1 הספק יהא הבעלים הבלעדי של כל רכיבי מערכת הסליקה ובכלל זה, רכיבי התוכנה והחומרה, רישיונות לשימוש בתוכנה, וכן כל התכניות שתפותחנה על ידי הספק במסגרת שירותי הסליקה (להלן - **רכיבי המערכת**).

1.18.1.2 על אף האמור, יהיה הספק רשאי לעשות שימוש מקביל ברכיבי המערכת, למעט המידע השמור בה והמועבר בה, לאחר קבלת אישור הממונה מראש ובכתב בתום תקופת ההתקשרות.

1.18.2 העברת המערכת

בתום תקופת ההתקשרות, הספק יעביר את כל רכיבי המערכת לידי מי שיקבע המזמין, וזאת ללא קבלת כל תמורה.

1.19 תנאי סף

להלן פירוט התחייבויות ואישורים שעל המציע לצרף במענה לסעיף זה. **המצאה ועמידה בכל הדרישות המפורטות בסעיף זה הינם תנאי סף** לעמידה בתנאי השלב השני בהליך המכרז. היה והמציע לא ימלא את כל הדרישות המפורטות להלן, שומר לעצמו המזמין את הזכות לפסול את השתתפותו בשלב המכרז או להוציאו מרשימת הזוכים הרשומים.

1.19.1 אישור רשם החברות

המציע יצרף אישור רשם החברות לרשימת בעלי השליטה במציע ובכל אחד מחברי המציע. עבור חברה שמקום מושבה בחו"ל, יציג המציע אישור מרשם החברות מהמדינה בה התאגד שתכלול את רשימת בעלי השליטה במציע ובמי מחברי המציע. האישור יגובה בתצהיר מטעם המציע בחתימת עו"ד כי האמור באישור רשם החברות הינו מדויק ונכון ליום הגשת ההצעה.

1.19.2 פרטי בעלי תפקידים

1.19.2.1 המציע נדרש לצרף להצעתו פרטי מנהל פרויקט מוצע מטעמו,

כנדרש בסעיף 6.2.2. מנהל הפרויקט ירכז וינהל את כל השירותים שיינתנו מטעם הספק במסגרת מימוש המכרז ויישא באחריות הכוללת לכל השירותים המסופקים מטעמו במסגרת מכרז זה, לרבות ניהול שוטף של צוות העובדים הפועל מטעם הספק וספקי המשנה.

1.19.2.2 המציע נדרש לצרף להצעתו את פרטי בעלי התפקידים שיכהנו בחברה כמפורט בסעיף 6.2.3.

1.19.2.3 פרטי בעלי התפקידים יכללו מסמך קורות חיים ופירוט הניסיון הנדרש.

1.19.3 העדר ניגוד עניינים

1.19.3.1 על כל אחד מחברי המציע להגיש פירוט של קשרים נוכחיים, ישירים ועקיפים, לרבות רשימת צדדים קשורים ובעלי עניין, עם גופים מוסדיים, מפיצים וכן לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות בכלל.

1.19.3.2 עבור כל אחד מבעלי התפקידים המנויים בסעיף 6.2.2-6.2.3, יצרף המציע להצעתו תצהיר לפיו אין לבעל התפקיד המוצע כל קשרי בעלות, קשרי עסקים או קשרים אחרים, העלולים ליצור מצב של ניגוד עניינים פוטנציאלי, קרבה היוצרת חשש לתלות או חשש לפגיעה אפשרית ביישום תפקידו וכן פגיעה אפשרית במטרות מערכת הסליקה.

1.19.3.3 חלה חובה על מציע או בעל תפקיד אשר במינויו קיים חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים לכאורה, גם בנושאים השונים מהאמור לעיל, להציג ניגוד עניינים זה ולנמק מדוע לדעתם אין בפעילות זו משום ניגוד עניינים מהותי.

1.19.3.4 ועדת המכרזים תוכל לאשר בעל תפקיד שיציג פעילות שכזו באם תשוכנע שאין בפעילות זו משום ניגוד עניינים או במקרים בהם האפשרות לניגוד עניינים על הפעילות נשואת המכרז, זניחה, ובלבד שאינה קשורה לפעילות נשואת המכרז.

1.19.3.5 המציע ימלא הצהרה לעניין ניגוד עניינים בטופס מס' 3א' ו-3ב'.

1.19.4 ביטוח

המציע יצרף למסמכי ההצעה את התחייבותו לבטח את החברה בהתאם לטופס מס' 4 המצורף למסמכי ההזמנה במידה שיוכרז כזוכה במכרז.

1.19.5 הון עצמי

1.19.5.1 המציע יצרף התחייבות להעמיד הון עצמי עבור החברה שתוקם, הגבוה מבין שני אלה:

א. 15 מיליון ₪ במהלך תקופת ההקמה ולאחריה, 10 מיליון ₪ למשך כל תקופת ההתקשרות.

ב. הון עצמי בשיעור שלא יפחת מהשיעור המזערי שקבע השר לפי הוראות סעיף 31 לחוק הייעוץ הפנסיוני, ככל שקבע.

1.19.5.2 ההון האמור יהיה נקי מכל שיעבוד עיקול וזכות צד ג' כלשהי.

1.19.5.3 המציע יפרט את האמצעים ההוניים העומדים לרשותו באופן הבא:

א. "הון עצמי" - לרבות עודפים.

ב. בחישוב ההון העצמי המשותף של בעלי המניות בחברה יובא בחשבון בעל מניות המחזיק ב-20% לפחות מהזכות לרווחי החברה.

ג. לצורך חישוב שיעור ההון המשותף של בעלי המניות בחברה, ניתן להביא בחשבון גם את החלק היחסי של ההון העצמי של תאגיד או יחיד המחזיק, במישרין או בעקיפין, במניותיו של המציע או חבר המציע, ובלבד שנתקיימו בו כל אלה:

1. שיעור האחזקה העקיפה של התאגיד או היחיד האמור לא יפחת מ-20%.

2. אם שותפות מחזיקה במניות המציע או חבר המציע, יחושב חלקה בהון העצמי המשותף לפי היקף ההון העצמי של השותפות עצמה או לפי היקף ערבותם של

השותפים לשותפות, והכל בהתאם להיקף אחזקתה

של השותפות במציע או בחבר המציע, לפי העניין.

3. אם יחיד מחזיק במציע או בחבר המציע, ההון העצמי

אושר בידי רואה חשבון.

1.19.6 אי תיאום מחירים

המציע יצרף להצעתו תצהיר לפיו לא תיאם את הצעתו עם מציעים

אחרים במכרז וכן כי לא כבל את הצעתם של ספקי המשנה למציעים

אחרים במכרז. זאת בהתאם לטופס מס' 5.

1.19.7 התחייבות לעמוד בתנאי המכרז

המציע יצרף להצעתו את טופס מס' 2 בו הוא מתחייב לעמוד בתנאי

המכרז וכי קרא והבין מהם השירותים הנדרשים ואפיוני המערכת

המופיעים במכרז וכי הוא מתחייב לעמוד בהם במידה שיזכה במכרז.

1.19.8 התחייבות להעברת המערכת

המציע יצרף להצעתו מסמך התחייבות להעברת המערכת כפי שנקבע

בהסכם ההתקשרות המצורף להזמנה זו.

1.20 הצהרת עדכון

המציע יעדכן את ועדת המכרזים בהודעה בכתב, באופן מידתי, בכל עניין

מהותי הקשור אליו, לרבות אך לא רק, בנוגע לכל אחד מהנושאים הבאים :

א. שינויים אצל החברים במציע, לרבות העברת שליטה בכל דרך שהיא, מיזוגים, פיצולים, מכירת חלקים משמעותיים מהפעילות, מינוי כונס נכסים, זמני או קבוע, מינוי מפרק, זמני או קבוע, הקפאת הליכים וכיו"ב;

ב. שינויים מהותיים אחרים בחברים במציע, וכל עובדה או התרחשות

אחרת אשר יש בהן כדי ליצור ספק ביכולתם להמשיך ולנהל את

עסקיהם ו/או לבצע את חלקם בפרויקט, בהתאם לדין ולתנאי המכרז

והסכם ההתקשרות.

ג. הצהרת העדכון הנ"ל תוגש ותיחתם על ידי נציג מוסמך של המציע

ותאושר בכתב על ידי יועץ משפטי או רו"ח חיצוני של המציע המעדכן,

על פי בחירת המציע.

1.21 תוקף ההצעות

1.21.1 כל ההצעות תעמודנה בתוקפן ולא תבוטלנה, ואף לא תהיינה ניתנות לביטול, במשך 180 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, או עד למועד בחירת זוכה, לגבי אותו זוכה, המאוחר מביניהם.

1.21.2 מובהר כי במידה שלא יבחר ספק בתקופה האמורה, רשאית ועדת המכרזים להאריך את התקופה הנ"ל בשתי תקופות נוספות בנות 60 ימים כל אחת, לפי שיקול דעתה המוחלט, בהודעה בכתב שתימסר לכל המציעים. האריכה ועדת המכרזים את התקופה כאמור, תמשכנה הצעות המציעים לעמוד בתוקפן במשך תקופת ההארכה, כפי שתקבע ועדת המכרזים כאמור, וערבות ההצעה של כל מציע תוארך עד לתום התקופה הנ"ל בהתאם לאמור בסעיף 1.22.

1.21.3 כל עוד ההצעות תעמודנה בתוקפן, לא יהיה מי מהמציעים ו/או מי מהחברים במציעים רשאי לחזור בו מההצעה, ו/או מכל פרט שבה, בכל צורה שהיא, ובכלל זה לא יהיה רשאי להימנע מלקיים כל דרישה או תנאי אשר המציע מחויב בהם על פי תנאי המכרז, לרבות כל תנאי הסכם הפרויקט החתום על ידו וכל פרטי הצעתו.

1.21.4 תוקף הצעתו של הזוכה מסדר שני וזוכה מסדר שלישי יוארך בהתאם להוראות סעיף 1.25.2 להלן.

1.22 ערבות ביצוע

1.22.1 כל מציע מחויב לצרף להצעתו התחייבות בנוסח המצורף בטופס מס' 6, כי אם יזכה במכרז ימיר את ערבות המכרז שהגיש במסגרת הליך המיון המוקדם בערבות ביצוע (זכייה) בנוסח המפורט בטופס, ללא כל שינוי או חריגה בפרט כלשהו. ערבות הביצוע נועדה להבטיח את התחייבויות הזוכה בהתאם למסמכי המכרז.

1.22.2 ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על הביטוח. ספק זר יוכל להעמיד, במקום ערבות הביצוע, מכתב אשראי ספקים (Irrevocable Stand-by Letter of Credit) בתנאים אלו:

א. מכתב האשראי יאושר על ידי בנק מאשר מחו"ל שלו דירוג

אשראי של A לפחות על ידי אחד הגופים S&P או Moody's.

ב. הבנק המאשר ימציא הודעה רשמית על סמכויותיהם של החתומים על מכתב האשראי.

ג. המצאת מכתב אשראי כאמור טעונה אישור מראש (לפני הגשת ההצעה) של ועדת המכרזים למכתב אשראי.

1.22.3 ערבות הביצוע, או מכתב אשראי הספקים המחליף אותה, תיערך בהתאם לסכומים ולתקופות כמפורט להלן:

א. במהלך תקופת ההקמה - 10 מיליון ₪;

ב. במהלך תקופת ההתקשרות שלאחר סיום תקופת ההקמה - 6 מיליון ₪;

ג. על אף האמור בסעיף קטן ב', במהלך השנה האחרונה להתקשרות, לרבות לאחר הפעלת נוהל ההיפרדות כאמור בסעיף 6.8, ועד תום תקופת התמיכה לספק החדש כאמור בסעיף 6.8 - 7.5 מיליון ₪.

1.22.4 המזמין רשאי לבחון אחת את גובה ערבות הביצוע הנדרשת אחת לרבעון, ולהפחית את סכום הערבות המצוין בסעיף 1.22.3, או להעלותו חזרה עד לגובה הסכום המצוין בסעיף כאמור, והכל לפי שיקול דעתו.

1.22.5 הספק ימסור למזמין את ערבות הזכייה תוך 20 ימים ממועד העברת ההודעה על הזכייה מאת המזמין, כתנאי למימוש הזכייה.

1.22.6 הספק ימסור למזמין את ערבות הזכייה החלופית עבור כל תקופה כמוגדר בסעיף 1.22.3, תוך 20 ימים מתחילת המועד הרלוונטי, בתמורה לערבות הזכייה הקודמת אשר תוחזר לו על ידי המזמין.

1.22.7 מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים 1.22.1-1.22.5 לעיל, כל אירוע מהאירועים המפורטים להלן, יחשב כאירוע שבו הפר המציע הרלבנטי תנאי או תנאים במכרז, וככזה שמקים למזמין זכות לחלט הן את ערבות המכרז שכבר ניתנה במסגרת הליך המיון המוקדם והן את ערבות הזכייה, ככל שניתנה:

- א. המציע לא האריך את ערבות המכרז כנדרש על ידי ועדת המכרזים, בהתאם להוראות מסמכי המכרז ;
- ב. המציע לא העמיד ערבות מכרז לפי המתווה הקבוע בסעיף 1.22.3.
- ג. הצעתו של המציע זכתה, אולם המציע לא התקשר בהסכם ההתקשרות או שלא המיר את ערבות ההצעה בערבות הזכייה, בהתאם לאמור לעיל ;
- ד. המציע ביטל או התיימר לבטל את ההצעה בטרם מועד פקיעתה בהתאם לאמור לעיל ;
- ה. המציע הציג מצגי-שווא ו/או מסר מידע מטעה בהצעתו או בתשובות או הבהרות שנתבקשו ממנו על ידי ועדת המכרזים ;
- ו. המציע לא קיים את התחייבויותיו על פי תנאי מכרז זה, לרבות לעניין תקופת ההיפרדות ותקופת התמיכה שלאחר סיום ההתקשרות.

1.22.8 מבלי לגרוע מיתר הזכויות והסעדים המוקנים לוועדת המכרזים לפי מסמכי מכרז זה וההסכם המצורף אליו וכן לפי כל דין, המזמין יהא רשאית לגבות מאת הזוכה במכרז, בשל כל הפרה לפי מכרז זה, פיצוי מוסכם וקבוע מראש כפי שנקבע במסמכי המכרז או בהסכם ההתקשרות המצורף.

1.23 חתימה על הסכם ההתקשרות

הזוכה במכרז יחויב באמור בהסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה. בכל סתירה בין המכרז לבין ההסכם גובר האמור במכרז. זוכה שלא יחתום על הסכם ההתקשרות כנדרש - תבוטל זכייתו.

1.24 הליך הערכת ההצעות

1.24.1 הבהרות והשלמת מידע

1.24.1.1 ועדת המכרזים רשאית לפנות למציעים (או למי מהם) בבקשה לקבלת הבהרות בנוגע להצעות, דוחות, נתונים, מסמכים והשלמות נוספות או אחרות, כנדרש לדעתה לצורך בדיקת ההצעות והערכתן, בכל שלב, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון.

1.24.1.2 ועדת המכרזים רשאית להבחין, לפי שיקול דעתה, בין דרישות מהותיות, אשר נדרשות להתקיים במועד הגשת ההצעות, לבין דרכי הוכחתן, שיכול ותושלמנה, בין השאר מחמת טעויות, אי הבנות, השמטות וכיוצא באלה - גם לאחר הגשת ההצעות.

1.24.1.3 ועדת המכרזים תהיה רשאית לפנות במישרין לחברת אם, בת, חברים במציע ו/או חברי צוות מקצועי או כל גורם או גוף אחר שיכולים להשפיע על בחינת מועמדות המציע ואופן ביצוע הפרויקט על ידו, ולדרוש מהם הבהרות ו/או כל מידע נוסף בכתב ובעל פה, ו/או לבקש מהמציע להעביר מידע כאמור לידי ועדת המכרזים.

1.24.1.4 המציעים יענו לבקשת ועדת המכרזים במועד שקבעה ועדת המכרזים בפנייתה, לפי כתובת ועדת המכרזים כמפורט בסעיף 1.17.5. תגובת המציעים תצורף להצעה ותיחשב כחלק בלתי נפרד הימנה. במקרה של סתירה בין האמור בהצעה בהקשר מסוים לבין האמור בתשובת מציע לשאלת ועדת המכרזים בהקשר זה, יגבר האמור בתשובת המציע לשאלת ועדת המכרזים על האמור בהצעה, אלא אם נקבע במפורש ומראש אחרת.

1.24.1.5 לצורך בדיקת ההצעות והערכתן שומרת ועדת המכרזים לעצמה את הזכות לבדוק באופן עצמאי דוחות, נתונים, מסמכים והשלמות נוספות או אחרות הנוגעות להצעות, בכל שלב, וכן לעשות שימוש בנתונים שבידי ועדת המכרזים או כל גוף אחר דוגמת הרשות לניירות ערך או הרשות להגבלים עסקיים, ככל שיש לה גישה לנתונים אלה. מובהר, כי לא מוטלת על ועדת המכרזים כל חובה לעשות כל בדיקה או בירור עצמאי והיא תחליט האם לעשות כן לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.24.2 טעויות סופר

ועדת המכרזים תהיה רשאית להתעלם מטעויות בהצעה אשר, לדעתה, הנן טעויות סופר גרידא וזאת, מבלי לגרוע מסמכותה של הוועדה בכל עניין אחר כאמור בתנאי הזמנה זו ו/או על פי דין ומבלי לפגוע

בסמכותה לדרוש הבהרות בקשר לכל עניין, לרבות טעויות סופר.
החלטות ועדת המכרזים בעניין זה ימסרו למציע הרלבנטי.

1.24.3 תיקון טעויות ופרשנות

1.24.3.1 לועדת המכרזים הזכות להחליט על מתן אפשרות לתיקון טעויות ו/או קבלת הבהרות ו/או השלמות, הכול לפי שיקול דעתה המוחלט.

1.24.3.2 לועדת המכרזים תהיה הסמכות לפרש את הדרישות המפורטות בהזמנה זו פירוש מרחיב, להסיר כל פורמאליות ולהתיר המרה של דרישה בדרישה שוות ערך או בדרישה אחרת המפצה עליה, להכשיר סטיות קטנות ובלתי מהותיות מהן, ובנסיבות מתאימות, לרבות עקב טעויות בהערכה או בניסוח, אף לוותר על אחת או יותר מן הדרישות המפורטות בהזמנה זו, לרבות אם מדובר בדרישה המהווה תנאי סף. והכול אם נכחה לדעת כי הדבר משרת את תכלית המכרז וטובת הפרויקט.

1.24.3.3 בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי ההצעה לעומת הנדרש על פי הזמנה זו ו/או כל הסתייגות לגביהם ו/או במקרה של חסר בהצעה, בכל דרך ו/או צורה שהיא (להלן: "הסתייגויות") תהא ועדת המכרזים רשאית:

- א. לפסול את הצעת המציע;
- ב. לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל, ולהתעלם מהן;
- ג. לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד ולהכשירן;
- ד. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות;
- ה. לנהל משא ומתן עם המציעים, ככל שיהיה הדבר רלבנטי ו/או לתקן את מסמכי המכרז, ובלבד שהתיקון יחול באופן שוויוני על כל המציעים, ובהתאם לצורך ולשיקול דעתה לאפשר למציעים להגיש מחדש את מסמכי ההצעה או כל חלק מהם.

1.24.3.4 ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים. אם תחליט ועדת המכרזים לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות בסעיפים קטנים א' עד ה' לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתה, רשאית ועדת המכרזים לפסול את ההצעה של המציע.

1.24.4 פסילת הצעות

1.24.4.1 מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענקת לוועדת המכרזים על פי כל דין, ועדת המכרזים רשאית, בין היתר, לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של ההזמנה, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת ועדת המכרזים וטעמיה ירשמו בפרוטוקול.

1.24.4.2 על אף האמור, ועדת המכרזים רשאית להחליט, כי אי התאמה לתנאי ההזמנה הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה; תיקון כאמור יעשה במהלך בדיקת ההצעות בידי ועדת המכרזים וירשם בפרוטוקול. הודעה תימסר למציע הרלבנטי.

1.24.4.3 מבלי לגרוע מסמכויות ועדת המכרזים על פי הזמנה זו או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים תהא ועדת המכרזים רשאית לפסול מציע, או להתנות את המשך השתתפותו בתנאים או הנחיות שתקבע ועדת המכרזים:

א. שינוי כמפורט בסעיפים 1.6 או 1.20 לעיל שהתרחש לאחר מועד הגשת ההצעות בהליך המיון המוקדם, ואשר לא אושר מראש על ידי ועדת המכרזים.

ב. ככל שננקטו נגד המציע ו/או החבר במציע הליכי פירוק, או שגוף כאמור פתח בעצמו בהליכי פירוק, או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או שמונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, או שגוף כאמור הגיע להסדר נושים עם נושיו או שהציע להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי ועדת המכרזים.

ג. הרשעה של אחד מן הגופים המפורטים להלן בעבירה פלילית, או במקרה בו מתנהלים נגד מי מהם הליכים פליליים או חקירות בקשר עם עבירה פלילית של אחד מן הגופים המפורטים להלן:

(1) המציע;

(2) החברים במציע;

(3) בעל שליטה במי מהגופים האמורים (ולעניין עמותה, חבר בוועד המנהל של העמותה);

(4) נושא משרה במי מהגופים המפורטים בסעיפים קטנים (1) ו-(2) לעיל.

ד. אם היא סבורה כי המציע ו/או חבר במציע, הפר באופן מהותי התחייבויות קודמות כלפי המדינה או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בקשר עם עבודות שעשה או שירותים שסיפק במסגרת התקשרות קודמת עם המדינה.

ה. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של ועדת המכרזים, השלכה שלילית מהותית על יכולתו של המציע לבצע את הפרויקט.

ו. הגשת מידע שקרי או מטעה לוועדת המכרזים.

ז. גילוי של כל אירוע או מידע, אשר אילו אירעו במועד מוקדם יותר או אילו נודעו לוועדת המכרזים במועד מוקדם יותר, היו עשויים להשפיע על אישורו של המציע בשלב המיון המוקדם.

ח. הפרה של הוראות מסמכי המכרז.

1.25 דירוג ההצעות

1.25.1 מבוא

הצעות שתוערכנה ותדורגנה, תבחנה בשלבים לפי הסדר הבא:

א. שלב ראשון - בדיקת קיומם של כל המסמכים הנדרשים;

ב. שלב שני - דירוג האיכות (30%);

ג. שלב שלישי - דירוג המחיר (70%);

ד. שלב רביעי - הכרזה על הזוכה.

הקריטריונים לבדיקת ההצעות מפורטים להלן.

1.25.2 מעבר משלב ראשון לשלב שני

1.25.2.1 מעבר מהשלב הראשון לשלב השני של בדיקת ההצעות מותנה בהגשת כל המסמכים שיש לצרף להצעה ובעמידה בתנאים המקצועיים הנדרשים במסמכי ההזמנה וכן בכל דרישות הדין.

1.25.2.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מעבר מהשלב הראשון לשלב השני מותנה בכך שהמזיע צירף להצעתו את כל המסמכים, הנספחים, הטפסים ו/או המידע שעליו לצרף בהתאם להוראות ההזמנה להציע הצעות; והכל בנוסחים הנדרשים, ממולאים וחתומים כנדרש, הכל כמפורט בהזמנה לגבי כל נספח, מסמך, טופס ו/או מידע כאמור.

1.25.3 מעבר משלב שני לשלב שלישי

במסגרת השלב השני תיבחן איכות ההצעה וינתן לה ניקוד בהתאם לטבלת המשקלות המפורטת בסעיף 1.24.5.2 (להלן - **טבלת המשקלות**). מעבר מהשלב השני לשלב השלישי מותנה בהשגת ניקוד של 50% לפחות, מסך הניקוד בגין איכות ההצעה, בהתאם לקריטריונים המפורטים בטבלת המשקלות.

1.25.4 מעבר משלב שלישי להכרזה על הזוכה

במסגרת השלב השלישי יינתן ניקוד להצעת המחיר של המזיע. בדיקת ההצעה מותנית בכך שהמזיע הגיש את טופס הצעת המחיר כשהוא חתום ומלא כנדרש.

1.25.5 ניקוד ומשקלות

1.25.5.1 בסעיף זה מפורטים הקריטריונים והשיטה שעל פיהם תוערכנה ותדורגנה ההצעות של המזיעים. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפסול כל הצעה, ולא להעריך ולדרג אותה כאמור, אם לדעתה ההצעה אינה הולמת את דרישות המכרז. כן תהיה ועדת המכרזים רשאית, באם לדעתה ההצעות שהוגשו אינן עונות על ציפיות המזמין, להורות על אי ביצוע או אי השלמת שלב הניקוד והמשקלות

ולחורות תחת זאת על הגשת כל ההצעות מחדש, בתנאים כפי שתקבע ועדת המכרזים בהתאם להוראות הזמנה זו.

1.25.5.2 קריטריונים לניקוד האיכות:

בטבלה שלהלן מפורטים הקריטריונים לניקוד האיכות, כאשר הסעיפים המופיעים ברקע לבן מהווים תתי קריטריונים של הסעיפים המודגשים בתכלת שמעליהם, ובהתאם למספור הסעיף. בהתאם לכך, המשקלות המצוינים בכל תת-סעיף מתייחסים לסך של 100% עבור כל אחד מהקריטריונים המודגשים בתכלת, ואילו כל הקריטריונים המודגשים בתכלת מסתכמים לניקוד איכות מקסימלי של 100%.

יודגש כי הצעה הכוללת מאפיינים העולים על הדרישות המינימליות הקבועות בתנאי המכרז תחייב את המציע ככל שיזכה במכרז.

נושא	סעיף במכרז	משקל	הסבר על אופן הניקוד
1	לוחות זמנים	16%	
1.1	הקדמת הפעלת שלב א'	2.3	מועד ההקמה המוקדם ביותר (MaxD) יקבל את הניקוד המקסימלי (100 נקודות) וכל אחד מהמועדים שהציעו המציעים האחרים ינוקדו באופן יחסי למועד זה, לפי הנוסחה הבאה: $Di/MaxD * 100$, כאשר D הוא מספר הימים בין המועד המוקדם לבין המועד הנדרש במכרז.
1.2	לוח זמנים לתכנית ההקמה	8.4.6	הצעה מלאה וסבירה המתייחסת לכל אבני הדרך הכלולות בתכנית המוצעת תזכה למלוא הנקודות בסעיף זה.
2	המציע	17%	
2.1	מאפייני ספקי המשנה וחלקם בהצעה	8.4.1-8.4.2	ההצעה בעלת מספר ספקי המשנה הנמוך ביותר תזכה את ההצעה בניקוד המקסימלי. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי בהתאם.
		17%	ההצעה בה כל ספקי המשנה

נושא	סעיף במכרז	משקל	הסבר על אופן הניקוד
			הכלולים בהצעה פחות מהותיים לאופי הפתרון (ישנם הרבה גופים וחברות אשר יכולים לספק את השרות המצוין) תזכה את ההצעה בניקוד המקסימלי. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי בהתאם.
		10%	ההצעה בה קיימים שיתופי פעולה קודמים עם כל אחד מספקי המשנה הכלולים בהצעה תזכה את ההצעה בניקוד המקסימלי. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי בהתאם.
2.2	צוות הפרויקט	55%	8.4.3 הצוות האיכותי ביותר בהתאם לדרישות הסעיף יזכה לניקוד המקסימלי, ושאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי בהתאם. מתוך הציון המקסימלי של 55%, מנהל הפרויקט יזכה ל-15% וכל חבר צוות נוסף ל-10% מהציון הכולל לסעיף זה. הניקוד יחושב בהתאם לנושאים הבאים: השכלה אקדמית רלבנטית, ניסיון מקצועי רלבנטי בהתאם לדרישות, מספר שנות ניסיון ניהולי, מספר שנות ניסיון במערכות מחשוב בשוק הפנסיוני, היקף הפרויקטים בהם עסק.
3	פערי פיתוח הנדרשים	17%	8.2.1 פערי הפיתוח הקטנים ביותר יזכו לציון המקסימלי והשאר ידורגו באופן יחסי בהתאמה.
4	עלות ההתחברות ללקוחות	16%	8.2.3 העלות הנמוכה ביותר ללקוחות תזכה את המציע בדרוג מקסימאלי, והשאר ידורגו באופן יחסי בהתאמה
5	התרשמות מהמתודולוגיה המוצעת	34%	
5.1	אופן יישום שירותים ללקוחות המערכת, לרבות תרשימי זרימה	12%	8.1.1
5.2	ממשקי המשתמש	10%	8.1.2
5.3	מנגנון גביה וחיוב	5%	8.1.3
5.4	בקרת איכות המידע	4%	8.1.4

נושא	סעיף במכרז	משקל	הסבר על אופן הניקוד
5.5	הטכנולוגיות הכלולות בהצעה והמגבלות הטכנולוגיות	3%	8.2.1
5.6	ארכיטקטורה	5%	8.2.4
5.7	חדר מחשב	1%	8.2.5
5.8	חומרה מרכזית	1%	8.2.6-8.2.7
5.9	מערכת הפעלה	1%	8.2.8
5.10	בסיסי נתונים	1%	8.2.9
5.11	ממשקי תקשורת	1%	8.2.10 - 8.2.11
5.12	תקשורת ללקוחות קצה	1%	8.2.12
5.13	אחסנת נתונים ושרידות	4%	8.2.13
5.14	מערך התמיכה והשירות	10%	8.2.14
5.15	זיהוי ראשוני ושוטף של חוסך	5%	8.3.1-8.3.2
5.16	זיהוי עובדי הספק	1%	8.3.3
5.17	ניהול סיסמאות	2%	8.3.4
5.18	אימות ייפוי כוח	5%	8.3.5
5.19	אבטחה פיזית של מתקני הסליקה	4%	8.3.6
5.20	פירוט הלוג	2%	8.3.7
5.21	ניהול סיכונים בפרויקט	3%	8.4.4
5.22	הבטחת איכות	3%	8.4.5
5.23	הדרכה והטמעה	2%	8.4.7-8.4.8
5.24	עדכניות טכנולוגית	4%	8.4.9
5.25	תכנון נפח העבודה במסלקה	5%	8.4.10
5.26	התרשמות כללית	5%	
סה"כ		100%	

1.25.5.3 ניקוד האיכות (A)

הניקוד על חלק האיכות יהיה הניקוד המצטבר המשוקלל של הקריטריונים המפורטים בטבלת המשקלות. הניקוד המשוקלל יהיה סכום הניקוד שיתקבל עבור כל קריטריון, בהתאם לשיקול דעת הועדה ובהתאם לאמות המידה

להערכה המפורטות בטבלה. שקלול ניקוד האיכות בציון הכולל יעשה לפי הנוסחה הבאה: $A_i = \sum a_i$, כאשר a הוא הניקוד שיינתן עבור כל אחד מהקריטריונים המנויים בטבלת המשקלות. יודגש כי מעבר לשלב השלישי מותנה בקבלת ציון של 50% לפחות עבור חלק זה.

1.25.5.4 ניקוד הצעת המחיר (B)

הצעת המחיר הכוללת עלויות הקמה ועלויות תפעול מערכת הסליקה, בהתאם לסעיף 8.5 תנוקד כך שהצעת המחיר הזולה ביותר (MinM) תקבל את הציון המקסימלי (100 נקודות) וכל אחת מהצעות המחיר האחרות ינוקדו באופן יחסי להצעה הזולה ביותר לפי הנוסחה הבאה:

$$B_i = \left(\frac{\text{MinM}}{M_i} \right) \times 100$$

1.25.5.5 שקלול חלקי ההצעה

בהתאם לאמור לעיל, תקבל כל הצעה ציון משוקלל, על פי הנוסחה שלהלן:

A = הניקוד בגין איכות המענה;

B = הניקוד בגין הצעת המחיר;

C = הציון המשוקלל, אשר יחושב על ידי הנוסחה הבאה:

$$C = 0.3A + 0.7B$$

1.26 המציע הזוכה במכרז (הספק)

1.26.1 הליך הבחירה של המציע הזוכה

1.26.1.1 ועדת המכרזים תכריז על המציע הזוכה במכרז, אשר הצעתו

קיבלה את הציון הסופי הגבוה ביותר ודורגה במקום הראשון, על פי אופן הבדיקה והניקוד כמפורט לעיל, בהתאם לקריטריונים המפורטים במסמכי המכרז. על אף האמור בסעיף זה, רשאית ועדת המכרזים שלא לבחור באף מציע.

1.26.1.2 ועדת המכרזים תשלח הודעה על החלטתה לנציג המוסמך של

המציע הזוכה. בנוסף, תישלחנה הודעות מתאימות גם לנציגים המוסמכים של יתר המציעים.

1.26.1.3 הכריזה ועדת המכרזים על בחירת ההצעה הזוכה, יהיה המציע הזוכה (הספק) חייב למסור למזמין את ערבות הזכייה תוך 20 ימים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה, כמפורט בטופס מס' 6 ובהסכם ההתקשרות.

1.26.1.4 כנגד מסירת ערבות הזכייה תוחזר לספק ערבות ההצעה.
1.26.1.5 היה והספק לא ימציא לידי המזמין את ערבות הזכייה תוך 20 ימי עסקים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז כאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל מידית את בחירת הצעתו של הספק ולהודיע על בחירת הצעתו של מציע אחר, או לנקוט בכל צעד אחר הראוי בעיניו בנסיבות העניין. כמו כן, נוסף על האמור לעיל ומבלי לגרוע מזכותו לכל סעד אחר או נוסף, יהא המזמין רשאי לחלט את ערבות ההצעה של הספק ולזקוף לעצמו את סכום ערבות ההצעה כפיצויים קבועים ומוערכים מראש.

1.26.2 זוכה מסדר שני וזוכה מסדר שלישי

עם בחירת ההצעה הזוכה, ועדת המכרזים רשאית לקבוע, לפי שיקול דעתה הבלעדי, כי המציע אשר הגיש את ההצעה המדורגת במקום השני ייחשב כ"זוכה מסדר שני", והמציע אשר הגיש את ההצעה המדורגת במקום השלישי ייחשב כ"זוכה מסדר שלישי", ובמקרה כזה יחולו ההוראות הבאות:

1.26.2.1 בכל מקרה שבו בוטלה זכייתו של הספק הזוכה ו/או בוטל ההסכם עמו, כקבוע בהסכם ההתקשרות, תהא ועדת המכרזים רשאית (אך לא חייבת) לקבוע כי הזוכה מסדר שני יהפוך לספק. במקרה כזה, יראו את הזוכה מסדר שני כספק לכל דבר ועניין ויחולו עליו כל הוראות מכרז זה והוראות הסכם ההתקשרות, הנוגעות לספק.

1.26.2.2 בכל מקרה שבו בוטלה זכייתו של הזוכה מסדר שני ו/או בוטל ההסכם עמו, כקבוע בהסכם ההתקשרות, תהא ועדת המכרזים רשאית (אך לא חייבת) לקבוע כי הזוכה מסדר שלישי יהפוך לספק. במקרה כזה, יראו את הזוכה מסדר

שלישי כספק לכל דבר ועניין ויחולו עליו כל הוראות מכרז זה והוראות הסכם ההתקשרות, הנוגעות לספק.

1.26.2.3 יום משלוח ההודעה על מינויו של הזוכה מסדר שני או הזוכה מסדר שלישי לספק ייחשב למועד ההודעה על הזכייה.

1.26.2.4 הצעתו של הזוכה מסדר שני או שלישי, הכוללת את חתימתו על הסכם ההתקשרות, תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין, עד למועד בו תודיע לו ועדת המכרזים כי הוא איננו נחשב יותר כזוכה מסדר שני או שלישי, או בחלוף 20 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות, לפי המוקדם מביניהם.

1.27 שמירת זכויות

1.27.1 העדר אחריות

על המזמין ו/או ועדת המכרזים ו/או כל היועצים ששימשו אותם לא תחול אחריות מכל מין וסוג שהוא בכל הנוגע לטעות ו/או אי דיוק ו/או השמטה שחלו במסמכי המכרז ו/או בכל הקשור למסמכי המכרז ו/או בכל הנוגע למידע שנמסר ו/או יימסר ו/או שהיה נגיש למציעים בכתב ו/או בעל פה במסגרת הליך המכרז.

1.27.2 העדר חובה להתקשר

אין בקבלת מסמכי המכרז בידי כל אדם ו/או גוף כלשהו ואין בכל מידע המצוין במסמכי המכרז ו/או שסופק במצורף למסמכי המכרז ו/או סופק לאדם ו/או גוף כלשהו בהקשר למסמכי המכרז כדי ליצור ו/או להיחשב כיוצר כוונות או מחויבות להתקשר בהסכם עם אחד מהמציעים.

1.27.3 סמכות כללית של ועדת המכרזים

1.27.3.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל אחד מהתנאים האחרים בהזמנה זו להציע הצעות, למזמין ו/או לוועדת המכרזים מוקנות, לפי שיקול דעתן הבלעדי והבלתי מסויג, הסמכויות המפורטות להלן:

א. לפסול הצעה הסוטה מדרישות תנאי המכרז או המסייגת בדרך כלשהי תנאי כלשהו בתנאי המכרז, לרבות אך לא רק, תנאי הסכם הפרויקט.

ב. להחליט בכל עת לא לקבל הצעה כלשהי ו/או לא לקבל כל הצעה ו/או שלא להמשיך בכל הליך המכרז הזה ו/או הליך מכרז אחר כלשהו הקשור לנשוא המכרז ו/או בכל חלק שלהם, ולהפסיק ו/או לבטל הזמנה להצעה זו ו/או כל חלק ממנה.

ג. במקרה כאמור, המזמין ו/או ועדת המכרזים לא יישאו באחריות ו/או חבות כלשהי ובשום מקרה המציעים לא יהיו זכאים להשבה ו/או פיצוי ו/או שיפוי בגין כל הוצאה שהוצאה על ידם בקשר להליך מכרז זה. כמו כן במקרה כאמור, המזמין ו/או ועדת המכרזים יהיו רשאים לנהל משא ומתן עם כל צד שהוא ו/או להתקשר בהסכם כלשהו עם כל גוף ו/או אדם בקשר לנשוא מכרז זה, כפי שימצאו לנכון.

ד. לבטל את ההזמנה להציע הצעות בכל זמן שהוא.

1.27.3.2 ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה המדורגת במקום הראשון (על פי כל דירוג שהוא) או כל הצעה שהיא.

1.27.3.3 פרט לאמור במפורש בתנאי הזמנה זו, ובכפוף לאמור בה, המציעים אינם רשאים לדרוש כל החזר, פיצוי ו/או שיפוי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שהיא שנגרמה או תיגרם להם, בקשר עם הפעלת מי מסמכויותיה של ועדת המכרזים.

1.27.4 חובה לברר סתירות ואי התאמות

בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה העולים, לפי שיקול דעתם של המציעים, ממסמכי הזמנה זו על המציעים לפנות לוועדת המכרזים בכתב, לא יאוחר מהיום האחרון להגשת שאלות ו/או בקשות להבהרה, כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים. במקרה בו לא נדרשה הבהרה, פרשנות ועדת המכרזים תחשב לכל דבר ועניין כפרשנות המחייבת.

1.27.5 מעמדן החוקי של ההצעות

הממשלה רשאית לעשות שימוש בכל מידע הקיים בהצעות המציעים, לרבות סודות מסחריים ומידע חסוי, למטרת נשוא המכרז ולמטרה זו בלבד.

1.28 איסור בדבר שידול ויצירת קשר (Solicitation and Communications)

1.28.1 איסור פניה

חל איסור מוחלט על המציעים, חברים במציעים, ישויות אם רלבנטיות, הצוות המקצועי שלהם וכל מי מטעמם וכן כל הצדדים המעורבים בהליכי המכרז, לבצע את האמור להלן:

א. לשדל או לפעול לשדל או לשכנע, במישרין או בעקיפין, את המזמין ו/או ועדת המכרזים ו/או כל רשות או כל גוף אחר ו/או כל אדם אחר רלבנטיים ו/או כל עובד ו/או יועץ ו/או נציג של כל מי מהמנויים לעיל, בכל הקשור לנשוא המכרז ו/או להליך המכרז.

ב. למען הסר כל ספק, מובהר כי המציע אינו רשאי ליצור קשר כלשהו עם מי מיועצי המזמין בקשר עם כל עניין שהוא הקשור, במישרין או בעקיפין למכרז זה ו/או להכנת והגשת הצעות המציע למכרז, והפרה של התחייבות זו תחשב פעולת שידול אסורה.

או –

ג. ליצור קשר במישרין או בעקיפין עם מציעים אחרים ו/או חברים במציע, חברות אם רלבנטיות, הצוות המקצועי שלהם, יועצים מטעמם ו/או כל צד מעוניין בהם, בכל הקשור לנשוא המכרז ו/או להצעות המציעים, כמפורט גם בסעיף 1.19.6.

1.28.2 פסילה

הפרת מי מהמציעים אחד או יותר מהאיסורים המנויים בסעיף 1.27.1, מהווה עילה לפסילת הצעתו על ידי ועדת המכרזים, לפי שיקול דעתה הבלעדי והבלתי מסויג, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות ועדת המכרזים.

1.28.3 מחקר ובירורים עצמאיים

כל המציעים יערכו בדיקות ובירורים באופן עצמאי בנוגע לכל האספקטים הקשורים לנשוא המכרז, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, דרישות משפטיות בכל החקיקה הרלבנטית של מדינת ישראל וכל מידע רלבנטי אחר הקשור לכל אספקט של נשוא המכרז אשר יכול להיות הכרחי או בעל שימוש לשם הכנת ההצעה למכרז. מובהר בזאת, כי כל מידע שקיבל או השיג מי מהמציעים בקשר עם נשוא המכרז הינו באחריותו הבלעדית.

1.28.4 שלמות ההצעה ואחריות כוללת

1.28.4.1 מציע רשאי להגיש הצעה הכוללת התקשרות עם ספקי משנה,

תוך הקפדה על התנאים הבאים:

א. בכל רכיב ורכיב שאותו הספק לא יספק באופן ישיר, יהיה ברור מיהו ספק המשנה והבעלים של אותו רכיב ואם יש יותר מאחד, מה חלקו של כל אחד.

ב. ההצעה המוגשת על ידי המציע תהיה שלמה וערוכה כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.

1.28.4.2 המציע מגיש ההצעה ייחשב לספק הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של ספקי המשנה או של כל צד שלישי אחר שיספק שירות לחברה בפרויקט באישור המזמין. על אף האמור, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפעול כנגד הספק הראשי או מי מספקי המשנה או כל צד שלישי שישולב בפרויקט, במקרה של אי עמידה בתנאי המכרז או הסכם ההתקשרות.

1.28.4.3 המציע מתחייב לאחריות כוללת לביצוע דרישות המפרט. האחריות כוללת את כל מרכיבי המימוש של מכרז זה, בין אם ייושמו באמצעותו ובין אם באמצעות ספקי משנה או צד שלישי אחר.

פרק 2 - לקוחות, מוצרים ולוחות זמנים

2.1 הלקוחות (המשתמשים)

מערכת הסליקה מיועדת לשרת את הלקוחות הבאים, או מי מטעמם (להלן -

הלקוחות):

- גופים מוסדיים - מבטחים, חברות מנהלות של קופות גמל או של קרנות פנסיה;
- בעלי רישיון כהגדרתם בחוק הייעוץ הפנסיוני (להלן - **מפיצים**);
- מעסיקים;
- חוסכים - עמיתים, מבוטחים, ומי שמבקש להצטרף למוצר פנסיוני.

2.2 המוצרים

מערכת הסליקה תעביר מידע וכספים לגבי המוצרים הבאים, ולגביהם בלבד:

- מוצר פנסיוני כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני: קופת גמל, קרן פנסיה, קופת ביטוח (לרבות ביטוח מנהלים), קרן השתלמות, תכנית ביטוח מפני סיכון מוות או מפני סיכון אבדן כושר עבודה שנמכרה אגב מוצר פנסיוני.
- תכנית ביטוח מפני סיכון מוות או מפני סיכון אבדן כושר עבודה, אשר נרכשה לטובת לקוח;
- מידע לגבי עצם קיומה של תכנית ביטוח מפני סיכון מוות מתאונה, נכות מתאונה, נכות מקצועית, נכות רגילה, שחרור מתשלום פרמיה באבדן כושר עבודה, פיצוי חודשי באבדן כושר עבודה, ביטוח למקרה מוות של בן או בת הזוג או מחלות קשות או קטלניות או ביטוח בריאות או סיעוד אחר, או תכנית ביטוח אחרת שקבע השר, והכל בלבד שהתכנית היתה כלולה במוצר פנסיוני, ולמעט תכנית ביטוח שהמוטב היחיד בה הוא גוף עסקי, שנכרתה אגב רכישת מוצר ממנו.

2.3 שלבי הפעלת מערכת הסליקה

הפעלת מערכת הסליקה תחל לא יאוחר מהמועדים המפורטים להלן, בהתאם לפירוט שבפרק 3 :

- **שלב א'** - העברת בקשות לקבלת מידע ממפיצים לגופים המוסדיים והעברת מידע במענה לבקשה לקבלת מידע מהגופים המוסדיים למפיצים - תוך 15 חודשים ממועד ההתקשרות בין המזמין לבין הזוכה.
 - **שלב ב'** - העברת מידע לחוסך, העברת בקשות לביצוע פעולות ומידע אודות כספים שנשלקו שלא באמצעות המערכת בין מפיצים או חוסכים לבין הגופים המוסדיים - תוך 12 חודשים מהפעלת שלב א'.
 - **שלב ג'** - סליקת כספים והעברת מידע אודות הכספים שנשלקו באמצעות המערכת, מהמפיצים לגופים המוסדיים - תוך 18 חודשים מהפעלת שלב א', ולא פחות מ-12 חודשים לפחות מיום שהחלה העברת מידע כמפורט בשלב א'.
 - **שלב ד'** - סליקת כספים והעברת מידע אודות הכספים שנשלקו באמצעות המערכת, ממעסיקים לגופים המוסדיים - תוך 24 חודשים מהפעלת שלב א'.
- הספק רשאי להקדים את יישום השלבים המנויים לעיל בכפוף לסדר השלבים המפורט בסעיף זה, ולמגבלות הקבועות בהוראות הדין. כמו כן, הספק רשאי לאחד שלבים ולהציע פריסת שלבים שונה לאישור המזמין, ככל שפריסת השלבים המוצעת על ידו אינה גורמת לעיכוב ביישום של שלב כלשהו או של לוחות הזמנים כפי שהותוו לעיל (ראו לעניין זה גם סעיף 6.5.1).**

פרק 3 - השירותים הנדרשים

3.1 כללי

3.1.1 השירות המבוקש הוא הקמה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית בישראל והפעלתה. מערכת סליקה כאמור תאפשר העברת מידע וכספים בין גופים מוסדיים, מפיצים, מעסיקים וחוסכים באמצעות מערכת מרכזית אחת, בהתאם לפירוט שלהלן.

3.1.2 הספק יידרש לספק את השירותים המפורטים בפרק זה בהקדם האפשרי ובכפוף למסגרת הזמן המפורטת בסעיף 2.3.

3.1.3 מערכת הסליקה שתוקם בהתאם למפרט זה, תעסוק בהעברת מידע, בקשות לביצוע פעולות וכספים בין לקוחות המערכת השונים. המערכת לא תשמור את המידע המועבר או חלק ממנו, אלא בהתאם להוראות הדין ולאמור בפרק 5. יודגש כי מערכת הסליקה לא תיזום פעולות, ותבצע אך ורק את הפעולות שהתבקשה על ידי הלקוחות, בכפוף להרשאת חוסך על פי כל דין, למעט משלוח תזכורות לגוף מוסדי אשר לא פעל בהתאם למסר שנשלח אליו במסגרת הזמן שהוקצבה לכך, ובכפוף לאמור בסעיף 6.7.

3.1.4 הטיפול בהעברת מסר אשר הועבר במסגרת מערכת הסליקה יסתיים רק לאחר קבלת מידע ו/או היזון חוזר מהלקוח שאליו נשלח המסר על השלמת הטיפול בבקשה, במענה לבקשת הלקוח יוזם המסר, והעברת המידע ו/או ההיזון החוזר בחזרה ללקוח אשר יזם את המסר.

3.1.5 מערכת הסליקה תחויב לעמוד בהסכם רמת שירות (SLA), לרבות זמינות גבוהה בהתאם לפירוט בסעיף 6.7.

3.2 השירותים המבוקשים

הספק יידרש לספק את השירותים המפורטים בסעיף זה. השירותים המבוקשים, ובכלל זה הציוד הנדרש לצורך הפעלת מערכת הסליקה וחיבורה לגופים השונים, צריכים לענות על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בשוק החיסכון הפנסיוני ובתחום מערכות המידע וסליקת הכספים, בארץ ובעולם, על הוראות הממונה, וכן על הדרישות המפורטות בחלק המקצועי של מסמך זה. כל השירותים המפורטים בפרק זה מהווים

חלק בלתי נפרד מההצעה ועל הספק להביאם בחשבון במסגרת הצעת המחיר כנדרש בפרק 7, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

3.2.1 שירותים כלליים

לשם הקמת מערכת הסליקה, וכתנאי מוקדם להפעלת השירותים המפורטים בסעיף 3.2.2 בהתאם לחלוקת השלבים המפורטת בסעיף 2.3, באחריות הספק לספק את השירותים הבאים, והכל כאמור במפרט זה ובהתאם לדרישות המפורטות בו:

3.2.1.1 הפעלת מערכת הסליקה והקמת תשתית טכנולוגית לשם הפעלתה, לרבות: פורטל אינטרנטי כאמור בסעיף 3.5; ממשק משתמש לכל סוגי הלקוחות כאמור בסעיף 2.1; ממשק למערכות חיצוניות לשם אימות נתונים ומידע כאמור בסעיף 3.2.1.6; בקרת איכות המידע המועבר באמצעות המערכת כאמור בסעיף 3.8; ניהול תהליכי הפניה למערכת הסליקה, מעקב אחר מענה לפניית אלו, והעברת תזכורות והתראות לגורם המתאים במידת הצורך כמפורט ברשימת השירותים ללקוחות המערכת בסעיף 3.2.2.

3.2.1.2 הקמה ותפעול של מנגנוני אבטחת מידע המאפשרים לקבל את המידע ממוסר המידע, לבקר את איכות המידע, לשמור את הנתונים הנדרשים ולהעבירו לנמען המידע, תוך מזעור הסיכונים לפגיעה בפרטיות החוסכים שהמידע על אודותם מועבר באמצעות מערכת הסליקה, והכל כמפורט בפרק 5.

3.2.1.3 חיבור הלקוחות אל מערכת הסליקה והטמעתה אצל הלקוחות ככל שיש בכך צורך, לרבות עריכת תיעוד נלווה לגבי השימוש והתמיכה במערכת, והכל כמפורט בסעיפים 6.5.2 ו-6.5.3.

3.2.1.4 הדרכה והכשרה של לקוחות מערכת הסליקה השונים לשימוש במערכת, בעת הקמתה ולאורך כל תקופת ההתקשרות, כאמור בסעיף 6.5.3.

3.2.1.5 הקמה והפעלת מוקד תמיכה ללקוחות מערכת הסליקה השונים, הכולל מוקד טלפוני לטיפול ראשוני בפניות לקוחות ומערך תמיכה אחורי. מוקד התמיכה יכלול צוות קבוע של אנשי תמיכה שיפעל לשמירת הקשר בינו לבין הלקוחות,

הממונה וכל מי שהממונה יורה, ולמתן הסיוע הטכני והמקצועי הנדרש, בהתאם לפירוט בסעיף 6.6.4.

3.2.1.6 קיום ממשקי תקשורת עם גורמים נוספים, מלבד הלקוחות, בהתאם לצרכי מערכת הסליקה לשם קבלת מידע או מסירת מידע לגורמים אלה במסגרת מתן השירותים הכלולים במכרז זה. בין גורמים אלה ניתן למנות את אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, מערכת זה"ב בבנק ישראל, שב"א, מרשם האוכלוסין וכדומה. באחריות הספק לעמוד בדרישות השונות שעשוי לקבוע כל אחד מהגורמים אליהם נדרשת מערכת הסליקה להתממשק, על מנת לעמוד בדרישות מכרז זה ובהוראות הדין, על חשבוננו.

3.2.1.7 העברת דיווחים לממונה על פי כל דין ולפי דרישת הממונה, לרבות דוחות התקדמות תקופתיים במהלך תקופת הקמת מערכת הסליקה, וכן דוחות במהלך תקופת ההתקשרות שלאחר הפעלת המערכת כמפורט בסעיף 3.9.

3.2.2 שירותים ללקוחות מערכת הסליקה

3.2.2.1 השירותים יינתנו לבקשת חוסך בלבד, בין אם במישרין או בעקיפין, למעט שירותים שרשאי מעסיק לבקש על פי כל דין.

3.2.2.2 שירות הניתן למפיץ יהיה כפוף להצגת הרשאה מתאימה מאת החוסך נשוא השירות כמפורט בסעיף 5.11.1.

3.2.2.3 על אף האמור לעיל, מערכת הסליקה תטפל בבקשת מידע, שאינה בקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים, בבקשה לביצוע פעולה או בבקשה לסליקת כספים שהעביר מפיץ בשם חוסך גם אם לא הציג בפניה ייפוי כוח תקף. מפיץ יידרש להעביר למערכת הסליקה ייפוי כוח תקף בנוסח שבנספח ב' לחוזר ייפוי כוח בפעם הראשונה שמבקש להעביר בקשה בשם חוסך מסוים באמצעות המערכת. גוף מוסדי יידרש לבדוק קיומו של ייפוי כוח תקף בנוסח שבנספח ב' לחוזר ייפוי כוח ויהיה רשאי להחזיר היזון חוזר כי לא קיים ייפוי כוח תקף כאמור.

3.2.2.4 שירות הניתן לגורם מטעם משתמש, למעט חוסך, שאינו המשתמש עצמו יהיה כפוף להצגת הרשאה מתאימה מאת

המשתמש מבקש השירות, בהתאם לנהלי מערכת הסליקה שאושרו על ידי הממונה, ובהתאם לפירוט בסעיף 5.11.

3.2.2.5 מערכת הסליקה תספק תזכורות לגוף מוסדי בהתאם לפרק הזמן שהוגדר למענה מצדם במידע ו/או בהיזון חוזר עבור כל שירות בסעיף 3.2.2 כחלק מהשירות, ככל שהוגדר במכרז זה או על ידי הממונה או שנקבע בהגדרות המערכת.

3.2.2.6 העברת מידע

מערכת הסליקה תעביר מידע ובקשות לקבלת מידע בהתאם לבקשות שהועברו, לפי הפירוט הבא:

3.2.2.6.1 העברת בקשה לקבלת מידע מכלל הגופים המוסדיים על אודות קיומו של מוצר פנסיוני המנוהל לזכות החוסך בגוף המוסדי ופרטיו, אשר הועברה על ידי מפיץ או חוסך, והחזרת מידע מאת גוף מוסדי בהתאמה באופן חד פעמי. המידע המוחזר יכלול הודעה על אי קיום מוצר פנסיוני או מידע מפורט אודות המוצר, ככל שקיים מוצר כאמור, מכל אחד מהגופים המוסדיים, בהתאם לממשק טרום ייעוץ בחוזר המבנה האחיד. בקשה מסוג זה תוכל להיות מועברת באמצעות מערכת סליקה בלבד, בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 2012-9-6 "חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית" (להלן - **חוזר חובת שימוש במערכת הסליקה**).

3.2.2.6.2 העברת בקשה לקבלת מידע אודות מוצר פנסיוני מסוים, אחד או יותר, של חוסך מסוים, אל גוף מוסדי מסוים, באופן חד-פעמי או באופן מתמשך ובתדירות קבועה, והחזרת מידע בהתאמה, באופן חד-פעמי, לפי הפירוט הבא:

א. בקשה לקבלת מידע כאמור שהועברה על ידי מפיץ במסגרת שלב מקדים לפני הליך ייעוץ פנסיוני או שיווק פנסיוני (טרום ייעוץ) באופן חד-פעמי. מידע במענה לבקשה זו יועבר

בהתאם לממשק טרום ייעוץ בחוזר המבנה
האחיד;

ב. בקשה לקבלת מידע כאמור שהועברה על ידי
חוסך, באופן חד-פעמי. מידע במענה לבקשה זו
יועבר כאמור בסעיף קטן א' לעיל ויוצג לחוסך
במבנה ובאופן שיוגדר על ידי מערכת הסליקה
באישור הממונה;

ג. בקשה לקבלת מידע כאמור שהועברה על ידי
יועץ פנסיוני לשם מתן ייעוץ פנסיוני מתמשך,
בתדירות הקבועה בהוראות הדין, ובהתאם
לאפשרותו לקבל מידע כאמור על פי כל דין.
המידע המוחזר יועבר בהתאם לממשק
האחידות בחוזר המבנה האחיד. יצוין כי
העברת מידע חוזרת על ידי הגוף המוסדי לאחר
העברתו בפעם הראשונה, תיעשה ביוזמתו של
הגוף המוסדי, כמפורט בסעיף 3.2.2.6.3.
מערכת הסליקה תאפשר גם למפיץ אחר,
להעביר בקשת מידע כאמור בסעיף קטן זה,
ככל שהוראות הדין יאפשרו זאת בעתיד.

3.2.2.6.3 העברת מידע אודות מוצר פנסיוני מסוים, אחד או
יותר, של חוסך מסוים, מגוף מוסדי מסוים, המנהל
את המוצר לטובת החוסך, אל מפיץ מסוים
המחובר למערכת הסליקה, באופן מתמשך
ובתדירות קבועה, בהתאם לממשק האחידות
ובכפוף להוראות הדין. העברת מידע זו תיעשה
בכפוף לקיום בקשה לקבל מידע כאמור בתדירות
זו, כמפורט בסעיף 3.2.2.6.2.ג.

יובהר כי הגוף המוסדי יהיה אחראי ליזום את
העברת המידע כאמור במועדים המתאימים
באמצעות מערכת הסליקה, והעברת מידע בכל
מועד תיחשב כפעולה נפרדת.

3.2.2.6.4 העברת מידע אודות מוצר פנסיוני מסוים, אחד או
יותר, של חוסך מסוים, מגוף מוסדי מסוים המנהל

את המוצר לטובת החוסך, אל מפיץ מסוים או החוסך אשר הם לקוחות רשומים במערכת הסליקה, באופן חד-פעמי במענה לבקשת לקוח שהועברה אל הגוף המוסדי שלא באמצעות מערכת הסליקה. המידע יועבר בהתאם לממשק טרום ייעוץ בחוזר המבנה האחיד או בהתאם למבנה שיוגדר על ידי מערכת הסליקה במענה למידע המבוקש, ובכפוף להוראות חוזר חובת שימוש במערכת הסליקה. יובהר כי הגוף המוסדי יהיה אחראי ליזום העברת מידע לפי סעיף קטן זה ולוודא כי החוסך הסכים להעברת המידע אודותיו באמצעות המערכת וכי הוא או המפיץ הינם לקוחות רשומים במערכת, המזוהים על ידה.

3.2.2.6.5 העברת דוחות רבעוניים או שנתיים בגין מוצר פנסיוני מסוים המנוהל לטובת חוסך מסוים אצל גוף מוסדי מסוים, מהגוף המוסדי לחוסך, ובתנאי שהסכים לקבל דוחות אלה באמצעות מערכת הסליקה וכי הוא לקוח רשום במערכת, המזוהה על ידה. גוף מוסדי יזום בקשת משלוח דוח רבעוני או שנתי כאמור באמצעות מערכת הסליקה. באחריות הגוף המוסדי לוודא כי החוסך הסכים להעברת המידע אודותיו באמצעות המערכת וכי הוא לקוח רשום במערכת, המזוהה על ידה.

3.2.2.6.6 העברת בקשה של מעסיק אל גוף מוסדי מסוים לקבלת מידע אודות יתרות פיצויים העומדות לזכות חוסך מסוים במוצר פנסיוני, אחד או יותר, המנוהלים לטובת החוסך אצל אותו גוף מוסדי, בתנאי שהמעסיק אינו חתום על הסכם עם החוסך שהוא עובדו מכוח סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963, לגבי תקופת חבותו של המעסיק, והחזרת מידע בהתאמה בהתאם למבנה שיוגדר על ידי מערכת הסליקה. מידע כאמור יועבר מהגוף

המוסדי עבור כלל עובדי אותו מעסיק, כפי שפורטו בבקשת המעסיק.

האחריות לבדיקת אי-קיום הסכם כאמור חלה על המעסיק ועל הגוף המוסדי. מערכת הסליקה תדרוש מהמעסיק אישור לעניין אי-קיומו של הסכם כאמור וזכותו של המעסיק לקבל את המידע, במבנה אשר יוגדר על ידה. מערכת הסליקה תגדיר היזון חוזר שגוף מוסדי יידרש למסור לה במקרה של מעסיק שאינו מורשה לקבלת המידע.

3.2.2.6.7 העברת בקשה להעברת כספי חוסך מסוים במוצר פנסיוני מסוים, בהתאם להוראות תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (העברת כספים בין קופות גמל), התשס"ח-2008, חוזר גופים מוסדיים 2008-9-11 "העברת כספים בין קופות גמל" או כל הוראה שתחליפם (להלן יחד - הוראות הניוד), מגוף מוסדי אחד לגוף מוסדי אחר (ניוד), והעברת מידע בהתאמה, באופן חד-פעמי, לפי הפירוט הבא:

א. העברת הודעה, על קבלת בקשת החוסך לבצע העברת כספים כאמור, מהגוף המוסדי המקבל אל הגוף המוסדי המעביר, או הודעה על ביטול בקשה כאמור מהגוף המוסדי המעביר אל הגוף המוסדי המקבל;

ב. העברת בקשת החוסך לבצע העברת כספים כאמור, לרבות מסמכים נלווים כמפורט בהוראות הניוד, מהגוף המוסדי המקבל אל הגוף המוסדי המעביר, במקביל להעברת הודעה כאמור בפסקה א' לעיל, או בנפרד, בהתאם להוראות הניוד;

ג. החזרת מידע אודות הכספים שנצברו לזכות החוסך אצל הגוף המעביר ופרטי המוצר הפנסיוני שנוהל אצלו, לשם ביצוע העברת כספים כאמור, מהגוף המוסדי המעביר אל

הגוף המוסדי המקבל, בהתאם לממשק הניוד
בחוזר המבנה האחיד.

יובהר כי סעיף קטן זה מתייחס להעברת מידע
בלבד, בהתאם לאמור לעיל, ללא העברת
כספים הנובעת מבקשת הניוד.
לאחר הפעלת שירות סליקת הכספים, ככל
שבוצעה באמצעות מערכת הסליקה גם סליקת
הכספים כמפורט בסעיף 3.2.2.8.2, יועבר מידע
זה כמידע נלווה לכספים שנשלקו באמצעות
המערכת.

3.2.2.6.8 העברת מידע על העברת כספים שבוצעה שלא
באמצעות מערכת הסליקה, לזכות חוסך מסוים בין
גוף מוסדי אחד לגוף מוסדי אחר, כחלק מהליך
הניוד, בהתאם לממשק גביה נכנס בחוזר המבנה
האחיד.

יובהר כי סעיף זה מתייחס להעברת מידע בלבד,
ללא העברת הכספים הנובעת מבקשת הניוד.

3.2.2.6.9 העברת מידע על הפקדת כספים שבוצעה שלא
באמצעות מערכת הסליקה, לזכות חוסך מסוים אל
גוף מוסדי מסוים, אליו מיועדים כספי ההפקדה,
על ידי החוסך, מפיץ או מעסיק, בהתאם לממשק
גביה נכנס בחוזר המבנה האחיד.

יובהר כי סעיף זה מתייחס להעברת מידע בלבד,
ללא העברת הכספים הנובעת מבקשת ההפקדה.

3.2.2.6.10 העברת מידע ממפיץ מסוים אל גוף מוסדי מסוים
לשם ביצוע עסקה במוצר פנסיוני המנוהל לטובת
חוסך באותו גוף מוסדי, לרבות כל אחת מאלה:

- א. העברת ייפוי כוח של מפיץ מאת חוסך, שלא
אגב העברת בקשת החוסך למידע, ביצוע פעולה
במוצר או העברת כספים;
- ב. העברת הודעה על ביטול ייפוי כוח של מפיץ
מאת חוסך;

ג. העברת מסמכי הנמקה, גילוי נאות והמחשה
אשר נמסרו לחוסך, מאת מפיץ, בהתאם
להוראות הדין.

3.2.2.6.11 קבלת בקשת חוסך מסוים לקבלת נתונים אודות

מידע שהועבר באמצעות מערכת הסליקה לגבי
החוסך, והחזרת הנתונים אודות המידע הנשמרים
במערכת, לפרק הזמן המוגדר בתקנות אבטחת
המידע, בהתאמה. המידע יועבר במבנה אשר יוגדר
על ידי מערכת הסליקה באישור הממונה.

ככל שמערכת הסליקה לא תדע לזהות חוסך
ישירות במהלך שלב א', עד הפעלת שלב ב', כמפורט
בסעיף 2.3, יוכל חוסך להגיש בקשה כאמור
באמצעות פורטל האינטרנט של מערכת הסליקה
ללא זיהוי מוקדם, אך הנתונים אודות המידע
כאמור יועברו לחוסך באמצעות דואר רשום בלבד,
לכתובת המופיעה במרשם האוכלוסין.

3.2.2.6.12 קבלת בקשת חוסך, מפיץ או מעסיק לקבלת נתונים

על כספים שהועברו באמצעות מערכת הסליקה
לבקשת אותו לקוח, והחזרת הנתונים על כספים
שהועברו אשר נשמרים במערכת, לפרק הזמן
המוגדר בתקנות אבטחת המידע, בהתאמה. המידע
יועבר במבנה אשר יוגדר על ידי מערכת הסליקה
באישור הממונה.

3.2.2.7 העברת בקשות לביצוע פעולות

על מערכת הסליקה להעביר בקשות לביצוע פעולות במוצר
פנסיוני מסוים מחוסך או ממפיץ אל גוף מוסדי, כמפורט
להלן:

- א. בקשת הצטרפות של חוסך למוצר פנסיוני לראשונה
בהתאם לממשק אירועים בחוזר המבנה האחד;
- ב. בקשה לביצוע שינוי במוצר פנסיוני, בהתאם לממשק
האירועים בחוזר המבנה האחד, כמו לדוגמה: שינוי
בפרטי החוסך, במסלולי השקעה, במסלול ביטוחי או

בכיסוי ביטוחי נלווה, עדכון מוטבים, עדכון פרטי הגביה או שכר, שינוי חלוקת ההפרשות או גובה ההפקדה, עדכון דמי הניהול, עדכון על עזיבת מקום עבודה, העברת בעלות על פוליסת ביטוח ועוד. המבנה להגשת בקשות שאינן כלולות בממשק האירועים כאמור יוגדרו על ידי מערכת הסליקה באישור הממונה;

ג. בקשה להעברת כספים במוצר פנסיוני בהתאם להוראות הניוד ולממשק הניוד בחוזר המבנה האחד;

ד. הגשת תביעה לקבלת סכומים ממוצר פנסיוני במקרה של אבדן כושר עבודה או תביעה לקבלת קצבה. למען הסר ספק, הגשת תביעה כאמור אינה כוללת העברת כספים מגוף מוסדי אל חוסך, אשר לא תבוצע באמצעות מערכת הסליקה;

ה. בקשה למשיכת כספים העומדים לזכות חוסך במוצר פנסיוני, מלאה או חלקית, או בקשת הלוואה בגין הכספים העומדים לזכות החוסך, בהתאם לממשק האירועים בחוזר המבנה האחד. למען הסר ספק, בקשה למשיכת כספים העומדים לזכות החוסך אינה כוללת בקשה המוגשת על ידי מוטבים או שארים של חוסך, לרבות תביעה במקרה של מות החוסך. כמו כן, בקשה למשיכת כספים או לקבלת הלוואה כאמור אינה כוללת את העברת הכספים אל החוסך או מי מטעמו. כלומר, העברת כספים מגוף מוסדי אל חוסך או מי מטעמו לא תבוצע באמצעות מערכת הסליקה.

3.2.2.8 סליקת כספים

על מערכת הסליקה להעביר כספים מחוסך, מעסיק או מפיץ אל גוף מוסדי, או בין גופים מוסדיים (ניוד), וכן להעביר מידע נלווה לכספים שהועברו, כמפורט להלן:

3.2.2.8.1 הפקדת כספים אצל גוף מוסדי בחשבון או בפוליסה המנוהלים בגוף המוסדי לזכותו של חוסך, והעברת מידע נלווה בהתאם לממשק גביה נכנס בחוזר המבנה האחד, לפי הפירוט הבא:

א. הפקדת כספים כאמור, באופן חד פעמי או באופן שוטף לבקשת מעסיק, עבור החוסך שהוא עובדו;

ב. הפקדת כספים כאמור, באופן חד פעמי או באופן שוטף, לבקשת חוסך או מפיץ בשם חוסך, שאינה מכספי מעסיק.

מערכת הסליקה לא תיזום ביצוע הפקדות כאמור במקרה של בקשה להפקדה באופן שוטף, ותטפל בהעברת הבקשה לביצוע ההפקדה הראשונה בלבד. לפיכך, על מבצע הפקדה ליזום את ביצוע ההפקדות השוטפות בעצמו ולהגיש בקשה לביצוע הפקדה, מדי חודש בנפרד, הכוללת את כל פרטי ההפקדה ואמצעי התשלום. מערכת הסליקה תוכל לאפשר ליוזם הפעולה לשחזר את נתוני בקשות ההפקדה הקודמות. יובהר כי מאחר שמערכת הסליקה אינה יוזמת פעולות היא אינה אחראית לעיכובים בהעברת הבקשות לביצוע הפקדות חוסך או הפקדות מעסיק עבור עובדיו, בכפוף לעמידה בהוראות סעיף 6.7.

3.2.2.8.2 העברת כספים מגוף מוסדי אחד אל גוף מוסדי אחר לזכותו של חוסך (ניוד) ומידע נלווה בהתאם לממשק הניוד בחוזר המבנה האחיד, בכפוף להוראות הניוד.

יובהר כי תהליך הניוד, בהתאם להוראות הניוד, כולל מספר פעולות המחולקות לשלושה תהליכים נפרדים במערכת הסליקה, אשר מפורטים בסעיף 3.2.2:

- א. העברת בקשת החוסך, מהחוסך ישירות או ממפיץ בשם החוסך, אל הגוף המוסדי המקבל, אשר תבוצע החל משלב ב' (סעיף 3.2.2.7 ג);
- ב. העברת הודעה על קבלת בקשה לניוד חוסך מהגוף המוסדי המקבל אל הגוף המוסדי

המעביר, אשר תבוצע החל משלב ב' (סעיף
3.2.2.6.7 א);

העברת מסמכי בקשת הניוד מהגוף המוסדי
המקבל אל הגוף המוסדי המעביר, אשר תבוצע
החל משלב ב' (סעיף 3.2.2.6.7 ב);
העברת מידע פרטני מהגוף המוסדי המעביר אל
הגוף המוסדי המקבל, אשר תבוצע החל משלב
ב' (סעיף 3.2.2.6.7 ג);

ג. העברת כספים בין גופים מוסדיים, כמפורט
בסעיף 3.2.2.8.2.

3.2.2.9 היזון חוזר

מערכת הסליקה תעביר ללקוחות היזון חוזר על העברת
מידע, כספים או בקשות לביצוע פעולות, ככל הניתן בסמוך
לביצוע הפעולה, בהתאם להגדרות המערכת, במטרה לאפשר
ללקוחות לעקוב אחר מצב הטיפול בפנייתם, לפי הפירוט
בסעיף זה.

כל ההיזונים החוזרים יוגדרו במסגרת האפיון המפורט
כאמור בסעיף 3.10 בתיאום עם הגופים המוסדיים במידת
הצורך ובאישור הממונה. הספק יוכל להוסיף על ההיזונים
החוזרים המפורטים להלן או לשנות את הפרטים הכלולים
בכל אחד מהם. למען הסר ספק, רשימת ההיזונים החוזרים
שלהלן אינה כוללת היזונים חוזרים שידרשו להעביר גוף
מוסדי, תאגיד בנקאי או מערכת זה"ב למערכת הסליקה,
ואשר יוגדרו על ידי הספק בתיאום עם גופים אלה כחלק
מהאפיון המפורט.

3.2.2.9.1 היזון חוזר על העברת בקשת לקוח לקבלת מידע או
לביצוע פעולות באמצעות המערכת, יכלול לכל
הפחות את ההודעות הבאות:

א. "הבקשה התקבלה במערכת" - תועבר ללקוח
מבקש הפעולה מיד עם קבלת הבקשה במערכת
ולאחר ביצוע בקרת איכות המידע הכלול
בבקשה;

ב. "הבקשה הועברה לטיפול הגוף המוסדי" -
תועבר ללקוח מבקש הפעולה מיד לאחר קבלת
אישור הגוף המוסדי הנמען כי קיבל את
הבקשה;

ג. "טרם הסתיים טיפול הגוף המוסדי בבקשה" -
תועבר ללקוח מבקש הפעולה כעבור פרק זמן
שיוגדר על ידי הממונה, במקרה שלא הסתיים
הטיפול בבקשה. הודעה זו תועבר בהתאם
לאפיון המפורט שיערוך הספק באישור
הממונה, ככל שיקבע פרק זמן ממושך לטיפול
בבקשות מסוג מסוים;

ד. "לא קיים מידע מתאים אודות (שם החוסד)
אצל (שם הגוף המוסדי)" במוצר פנסיוני מסוג
(סוג המוצר)" – תועבר ללקוח מבקש הפעולה,
למעט במקרה של בקשת מידע מכלל הגופים
לפי סעיף 3.2.2.6.1, מיד לאחר קבלת הודעה
כאמור מהגוף המוסדי ובדיקת התאמה
לבקשה שהועברה. הודעה זו תכלול לכל הפחות
את פרטי בקשת הלקוח, שם הגוף המוסדי
ופרטי התקשרות הגוף המוסדי לבירורים;

ה. "הבקשה נדחתה על ידי הגוף המוסדי" - תועבר
ללקוח מבקש הפעולה מיד לאחר קבלת הודעת
דחיית הבקשה לביצוע פעולה במוצר פנסיוני
מהגוף המוסדי וביצוע בקרת איכות המידע
והתאמה לבקשה שהועברה. הודעה זו תכלול
לכל הפחות את פרטי בקשת הלקוח, שם הגוף
המוסדי, פרטי התקשרות הגוף המוסדי
לבירורים, והסיבה לדחייה, כפי שהתקבלה
מאת הגוף המוסדי;

ו. "הושלמה העברת המידע" – תועבר ללקוח
מבקש המידע בצירוף המידע המבוקש או

ללקוח מוסר המידע לפי העניין. להודעה זו
יצורפו הפרטים הבאים:

- בגין בקשת מידע מכלל הגופים בהתאם
לסעיף 3.2.2.6.1 - בקשת הלקוח, דוח
משיבים הכולל את שם הגוף המוסדי,
פרטי התקשרות הגוף המוסדי לבירורים,
תאריך ושעת התגובה וסוג התגובה
(קיים/לא קיים מידע). היזון חוזר זה
יועבר ללקוח מבקש המידע, בצירוף המידע
ככל שקיים, לאחר קבלת התגובות מכלל
הגופים המוסדיים אליהם נשלחה הבקשה
או בתום התקופה שהוגדרה למענה על
הבקשה, המוקדם מביניהם;

- בגין העברת מידע אודות מוצר פנסיוני
מסוים בהתאם לסעיפים 3.2.2.6.3-
3.2.2.6.5 - פרטי בקשת הלקוח, תאריך
ושעת העברת המידע וסוג המידע המועבר.
היזון חוזר זה יועבר לגוף המוסדי המעביר
מיד עם העברת המידע אל הלקוח נמען
המידע ולאחר שבוצעה בקרת איכות
המידע. ככל שמערכת הסליקה תוכל לקבל
אישור קבלת המידע מהלקוח נמען המידע,
יכלול היזון חוזר זה גם את פרטי אישור
קבלה זה, לרבות תאריך ושעת האישור;

- בגין בקשת מידע אודות מוצר פנסיוני
מסוים בהתאם לסעיף 3.2.2.6.6 - פרטי
בקשת הלקוח, שם הגוף המוסדי המשיב,
פרטי התקשרות הגוף המוסדי לבירורים,
תאריך ושעת התגובה וסוג התגובה. היזון
חוזר זה יועבר ללקוח מבקש המידע מיד
עם קבלת המידע מהגוף המוסדי ובצירוף
לו ולאחר שבוצעה בקרת איכות המידע;

- בגין העברת הודעה ופרטי בקשה של חוסך לניוד כספים מהגוף המוסדי המקבל אל הגוף המוסדי המעביר בהתאם לסעיף 3.2.2.6.7-א-ב וכן בגין העברת מידע ממפיץ אל גוף מוסדי בהתאם לסעיף 3.2.2.6.10 - סוג המידע שהועבר, שם הגוף המוסדי המקבל, תאריך ושעת העברת המידע ואישור קבלת המידע אצל הגוף המוסדי המקבל. היזון חוזר זה יועבר ללקוח מוסר המידע מיד עם קבלת היזון חוזר מהגוף המוסדי המקבל המאשר את קבלת המידע ולאחר בדיקת התאמה למידע שנשלח.
- ז. "הבקשה בוצעה והסתיים הטיפול בה" - תועבר ללקוח מבקש הפעולה בהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו בהוראות הממונה או שיוגדרו על ידי מערכת הסליקה בתיאום עם הגופים המוסדיים ובאישור הממונה להשלמת טיפול בכל בקשה, ובכל מקרה מיד עם קבלת הודעה מגוף מוסדי וביצוע בקרת איכות המידע והתאמת המענה לבקשה שהועברה. להודעה זו יצורפו הפרטים הבאים:
- בגין בקשת מידע אודות מוצר פנסיוני מסוים בהתאם לסעיפים 3.2.2.6.2 ו- 3.2.2.6.7-ג - פרטי בקשת הלקוח, שם הגוף המוסדי המשיב, פרטי התקשרות הגוף המוסדי לבירורים, תאריך ושעת התגובה וסוג התגובה. היזון חוזר זה יועבר ללקוח מבקש המידע מיד עם קבלת המידע מהגוף המוסדי ובצירוף לו ולאחר שבוצעה בקרת איכות המידע;
- בגין בקשה לביצוע פעולות, למעט משיכת כספים, בהתאם לסעיף 3.2.2.7-א-ג -

תיאור הפעולה שבוצעה ותיאריך ערך הפעולה (כניסתה לתוקף);

- בגין הגשת תביעה במקרה של אבדן כושר עבודה בהתאם לסעיף 3.2.2.7 ד – תיאור הזכאות שנקבעה עבור החוסך (לרבות סוג ואחוזי נכות שנקבעו), תאריך הזכאות, תקופת הזכאות, סכום הקצבה, המועד בחודש להעברת הקצבה, תאריך העברת קצבת אבדן כושר עבודה לראשונה, פרטי החשבון המזוכה ותיאריך הערך של העברת הכסף לראשונה;

- בגין הגשת תביעה לקבלת קצבה בהתאם לסעיף 3.2.2.7 ד - סכום הקצבה, פירוט חישוב הקצבה, תאריך הזכאות, תקופת הזכאות ככל שישנה תקופה מוגבלת לזכאות, המועד בחודש לתשלום הקצבה, תאריך העברת קצבת הפנסיה לראשונה, פרטי החשבון המזוכה ותיאריך הערך של העברת הכסף לראשונה;

- בגין בקשת משיכת כספים, בהתאם לסעיף 3.2.2.7 ה - תאריך ביצוע הבקשה, סכום הכסף שהועבר לחשבון הלקוח, פרטי החשבון המזוכה ותיאריך הערך של העברת הכסף.

3.2.2.9.2 היזון חוזר על העברת כספים באמצעות המערכת, לרבות העברת מידע במסגרת ממשק גביה נכנס לגוף מוסדי ללא העברת הכספים הנלווית לו (במקרה שבו העברת כספים שבוצעה שלא באמצעות המערכת כאמור בסעיפים 3.2.2.6.8-3.2.2.6.9), יכלול לכל הפחות את ההודעות הבאות:

א. "הבקשה התקבלה במערכת" - תועבר ללקוח המבקש מיד עם קבלת הבקשה במערכת ולאחר ביצוע בקרת איכות המידע;

ב. "טרם הסתיים הטיפול בבקשה" – תועבר ללקוח המבקש או לגורם אחר המעורב בתהליך הטיפול בבקשה (למשל תאגיד בנקאי או גוף מוסדי), כעבור פרק זמן שיוגדר על ידי הספק באישור הממונה, במקרה שלא הסתיים הטיפול בבקשה, בצירוף פרטי בקשת הלקוח, פרטי מצב הטיפול בבקשה, הגורם שבטיפולו מצויה הבקשה בהתאם למצב הטיפול, וסיבת העיכוב, ולאחר שנבדקה התאמה לבקשת העברת הכספים שהועברה. הודעה זו תועבר בהתאם לאפיון המפורט שיערוך הספק באישור הממונה;

ג. "העברת הכספים הושלמה" - תועבר ללקוח המבקש מיד לאחר העברת המידע הנלווה לגוף המוסדי וקבלת היזון חוזר ממנו על השלמת רישום הזכויות הנובע מהעברת הכספים בחשבון או בפוליסה של החוסד, במתכונת של ממשק גביה יוצא, לאחר שהתקבל אישור ביצוע הסליקה במערכת זה"ב או בתאגיד הבנקאי הרלבנטי, לפי העניין ולאחר שנבדקה התאמה לבקשת העברת הכספים שהועברה. הודעה זו תכלול לכל הפחות את פרטי בקשת הלקוח, סכום הכסף שהועבר, תאריך הערך לביצוע הסליקה, פרטי החשבון שזוכה או הפוליסה שזוכתה, פרטי רכיבי העברת הכספים, פרטי חשבון הבנק שזוכה, פרטי חשבון הבנק שחויב, אסמכתאות לביצוע סליקת הכספים של מערכת הסליקה, מערכת זה"ב ו/או התאגידים הבנקאיים הרלבנטיים, ואישור קבלת המידע הנלווה בגוף המוסדי;

ד. "העברת הכספים בוצעה לחשבון מעבר וטרם הושלמה" - תועבר ללקוח המבקש מיד לאחר העברת המידע הנלווה לגוף המוסדי וקבלת היזון חוזר ממנו על קליטת הכספים בחשבון מעבר, ללא השלמת רישום הזכויות הנובע מהעברת הכספים בחשבון או בפוליסה של החוסך, לאחר שהתקבל אישור ביצוע הסליקה במערכת זה"ב או בתאגיד הבנקאי הרלבנטי, לפי העניין ולאחר שנבדקה התאמה לבקשת העברת הכספים שהועברה. הודעה זו תכלול את פרטי בקשת הלקוח, שם הגוף המוסדי שקיבל את הכספים, פרטי התקשרות בגוף מוסדי זה לבירורים והסיבה לאי השלמת רישום הזכויות המתאים בחשבון או בפוליסה על שם החוסך, כפי שהתקבלה מאת הגוף המוסדי;

ה. "העברת הכספים לא בוצעה" - תועבר ללקוח המבקש מיד לאחר קבלת הודעת שגיאה מהגוף המוסדי, מהתאגיד הבנקאי (בו מנוהל החשבון לחיוב/לזיכוי) או ממערכת זה"ב. הודעה זו תכלול לכל הפחות את פרטי בקשת הלקוח, שם הגוף שהעביר את הודעת השגיאה, פרטי התקשרות בגוף זה לבירורים, והסיבה לדחייה, כפי שהתקבלה מאת הגוף.

3.2.3 לוחות זמנים למתן השירותים

להלן טבלה המפרטת את לוחות הזמנים להפעלת השירותים המנויים בסעיף 3.2.2. בחלוקה לשלבי ההפעלה כאמור בסעיף 2.3. בכל מקרה של סתירה בין האמור לעיל לאמור בטבלה שלהלן, יגבר האמור בטבלה.

טבלת לוחות זמנים למתן השירותים:

תהליך ראשי	תהליך משני	שלב היישום	מוען	נמען	סעיף במכרז
1	בקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים והעברת מידע בהתאם				
2	2.1 מידע עבור טרום ייעוץ	א' (1) ב' (2)	מפיץ (1) חוסך (2)	גוף מוסדי מסוים	א.3.2.2.6.2
	2.2 מידע לבקשת חוסך	ב'	חוסך	גוף מוסדי מסוים	ב.3.2.2.6.2
	2.3 מידע לראשונה עבור יעוץ פנסיוני	א'	מפיץ	גוף מוסדי מסוים	ג.3.2.2.6.2
3	3.1 מידע חוזר עבור ייעוץ פנסיוני	א'	גוף מוסדי מסוים	מפיץ	3.2.2.6.3
	3.2 מידע במענה לבקשה שנעשתה שלא באמצעות מערכת סליקה	א' (1) ב' (2)	גוף מוסדי מסוים	מפיץ (1) חוסך (2)	3.2.2.6.4
	3.3 דוח רבעוני או שנתי	ב'	גוף מוסדי מסוים	חוסך	3.2.2.6.5
4	בקשת מידע של יתרות הפיצויים והעברת מידע בהתאם				
5	5.1 העברת הודעה על בקשת חוסך לביצוע ניוד	ב'	גוף מוסדי מקבל	גוף מוסדי מעביר	א.3.2.2.6.7
	5.2 העברת בקשת חוסך לביצוע ניוד	ב'	גוף מוסדי מקבל	גוף מוסדי מעביר	ב.3.2.2.6.7
	5.3 העברת מידע נלווה לניוד	ב'	גוף מוסדי מקבל	גוף מוסדי מעביר	ג.3.2.2.6.7
6	6.1 מידע על ביצוע סליקת כספים כחלק מניוד	ב'	גוף מוסדי מעביר	גוף מוסדי מקבל	3.2.2.6.8
	6.2 העברת מידע על ביצוע סליקת כספים בגין הפקדה	ב'	חוסך, מפיץ, מעסיק	גוף מוסדי מסוים	3.2.2.6.9
7	העברת מידע חד פעמי ממפיץ אל גוף מוסדי				
		א'	מפיץ	גוף מוסדי מסוים	3.2.2.6.10

תהליך ראשי	תהליך משני	שלב היישום	מוען	נמען	סעיף במכרז	
8	בקשת מידע ממערכת הסליקה והעברת מידע בהתאם	א'	חוסך	מערכת הסליקה	3.2.2.6.11	
		ג'	חוסך, מפיץ, מעסיק	מערכת הסליקה	3.2.2.6.12	
9	העברת בקשות לביצוע פעולות במוצר פנסיוני	ב'	חוסך, מפיץ, מעסיק	מערכת הסליקה	א.3.2.2.7	
		ב'	מפיץ, חוסך	גוף מוסדי מסוים	ב.3.2.2.7	
		ב'	מפיץ, חוסך	גוף מוסדי מקבל	ג.3.2.2.7	
		ב'	מפיץ, חוסך	גוף מוסדי מסוים	ד.3.2.2.7	
		ב'	מפיץ, חוסך	גוף מוסדי מסוים	ה.3.2.2.7	
10	הפקדת כספים חד פעמית או שוטפת	ד'	מעסיק	גוף מוסדי מסוים	א.3.2.2.8.1	
		ג'	חוסך, מפיץ	גוף מוסדי מסוים	ב.3.2.2.8.1	
11	ניוד כספים					3.2.2.8.2
12	מסירת היזון חוזר בהתאם לפעולה שבוצעה במערכת					3.2.2.9

3.3 הרחבות ושינויים לבקשת המזמין

3.3.1 המזמין רשאי לדרוש מהספק להרחיב את סל השירותים, סוג המוצרים שלגביהם ניתנים השירותים וסוג הלקוחות שלהם יסופקו השירותים, במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם להוראות הדין, במתכונת שתיקבע על ידי הממונה ובהתאם ליכולתו של ספק סביר לספק את השירותים. במידת הצורך, יקבע הממונה תעריף עבור שירות חדש, אשר יתווסף למחירון הבסיסי המוגדר בפרק 7.

3.3.2 התאמה של התשתית הטכנולוגית של מערכת הסליקה להוראות הממונה ולשם שמירה על העדכניות הטכנולוגית בהתאם לאמור בסעיף 6.6.5, בכדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת כאמור בסעיף 6.7, תיכלל במסגרת העלות המוגדרת בפרק 7 למכרז.

3.3.3 הספק יעמיד לרשות המזמין צוות פיתוח, ברמה שאינה נופלת מרמתו של צוות הפיתוח המקורי ששימש לאפיון ופיתוח מערכת הסליקה בתקופת ההקמה, לצורך שיפורים או שדרוגים במערכת הקיימת ופיתוחים חדשים, על חשבונו וללא כל תמורה נוספת לאמור בפרק 7. היקף השעות של צוות הפיתוח כאמור, יעמוד על 2,000 שעות עבור כל 12 חודשים קלנדריים למשך תקופת ההקמה, ועל 1,000 שעות עבור כל 12 חודשים קלנדריים בהמשך תקופת ההתקשרות שלאחר הפעלה מלאה של מערכת הסליקה. שעות פיתוח שלא נוצלו יצברו לזכות המזמין עד תום תקופת ההתקשרות. יודגש כי שעות פיתוח אלה לא ישמשו לתיקון תקלות, פגמים או שגיאות במערכת הקיימת או לעדכון והתאמת התשתית הטכנולוגית לשם שמירה על העדכניות הטכנולוגית כאמור. לעניין זה זכות ההכרעה בנוגע להגדרת פיתוח חדש או התאמת התשתית הטכנולוגית שמורה לממונה והכל בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.

3.4 ממשק משתמש עבור לקוח

הספק יקים ממשקים עם הלקוחות והממונה בדרך סטנדרטית, פשוטה, נגישה, זמינה ואחידה ככל הניתן, לשם פניה למערכת הסליקה לקבלת מידע, להגשת בקשות ולהעברת מידע כספים בהתאם לאמור בסעיף 3.2, ובכפוף

לתקנות אבטחת המידע ולהוראות פרק 5 לנושא אבטחת המידע. הספק יקים ממשקי משתמש לפי הפירוט שלהלן:

3.4.1 ממשקי גישה

3.4.1.1 הספק יאפשר לכלל המשתמשים במערכת הסליקה גישה ליישומים ולשירותים שהמערכת מספקת באמצעות פורטל אינטרנטי ייעודי, לרבות צפייה במידע או בבקשות שהועברו באמצעות המערכת והדפסתם, תוך שמירה על אבטחת נתונים גבוהה, כמפורט בפרק 5.

3.4.1.2 הספק יאפשר למשתמשים שירצו בכך לעבוד מול מערכת הסליקה באופן ממוכן מלא, באמצעות תשתית מאובטחת של כספות ייעודיות בבעלות מערכת הסליקה ובאמצעות ערוץ מוצפן אחר כדוגמת Web Service או שרת SFTP, לבחירת המשתמש, בכפוף להוראות פרק 5.

3.4.1.3 ממשקי המשתמשים השונים יותאמו לסוגי המשתמשים השונים, לרבות חוסכים, וליכולותיהם הטכנולוגיות הקיימות.

3.4.2 קבלת קבצים ומסירתם

3.4.2.1 ממשק המשתמש יאפשר קבלת מידע ממערכת הסליקה באופן רציף, כך שכל מידע המועבר אל המערכת במענה לבקשת מידע, לבקשה לביצוע פעולה או לבקשת העברת כספים של משתמש יימסר לנמען, מיד עם קבלתו במערכת.

3.4.2.2 על אף האמור לעיל, במקרה של בקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים בהתאם לסעיף 3.2.2.6.1, ממשק המשתמש יאפשר קבלת מידע ממערכת הסליקה בלוחות זמנים גמישים, במרוכז או באופן רציף (בזמן אמת). קבלת מידע במרוכז תתבצע לאחר שנצבר במערכת כל המידע המבוקש מכלל הגופים המוסדיים, או לאחר שהסתיים פרק הזמן שהוגדר להעברת מידע על ידי הגופים המוסדיים על פי כל דין או בהתאם להגדרות המערכת.

3.4.2.3 מערכת הסליקה תעביר מידע, לרבות היזון חוזר, למשתמש הנמען לאחר שביצעה בקרת איכות המידע כמפורט בסעיף

3.8 ובדיקת התאמה לבקשה שהועברה, באופן שהמידע יישמר במערכת הסליקה לפרק זמן קצר ככל הניתן, כמפורט בסעיף 5.13.3 והכל בכפוף להוראות פרק 5.

3.4.2.4 מערכת הסליקה תקבל בקשות לקבלת מידע ובקשות לביצוע פעולות ממשתמשים בטפסים מובנים עבור כל סוג פעולה, בפורמט יחיד. טופסי המערכת ייערכו בסוג קובץ ובמתכונת אשר יפורסמו על ידי באישור הממונה, או במתכונת ובאמצעות סוג קובץ אשר יקבעו על ידי הממונה, ובכפוף לממשק האירועים בחוזר המבנה האחיד. טפסי הבקשה יפורסמו בפורטל מערכת הסליקה ויהיו זמינים להורדה בכל עת.

3.4.2.5 מערכת הסליקה תקבל בקשות לקבלת מידע, לביצוע פעולה או להעברת כספים באמצעות טפסים ממוכנים החתומים באמצעות חתימה אלקטרונית מאובטחת או מאושרת או באמצעות חתימה בהתאם להוראות חוזר סוכנים ויועצים "חתימה גרפית ממוחשבת" 2011-10-4 בלבד. מילוי הטפסים על ידי מפיץ יוכל להיעשות באמצעות טופס מקוון בפורטל האינטרנט או באמצעות ממשק אחר אותו יציע הספק למשתמשים.

3.4.2.6 על אף האמור בסעיף 3.4.2.5, מערכת הסליקה תאפשר לחוסך או מעסיק בלבד, לאחר שזוהה במערכת כמפורט בסעיף 5.10, להעביר בקשות לביצוע פעולות, כמפורט בסעיף 3.2.2, באמצעות מילוי טופס מקוון בפורטל האינטרנט.

3.4.2.7 מערכת הסליקה תאפשר הצגת חיוויים והתראות שונים למשתמש, בדגש על חוסך או מעסיק, בעת הגשת בקשה אל המערכת. הספק יציע חיוויים והתראות כאמור במסגרת האפיון המפורט שיוגש לאישור הממונה.

3.4.2.8 מערכת הסליקה תאפשר העברת קבצים באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת או מאובטחת בלבד, כך שלא ניתן יהיה לגשת למידע ללא הרשאת הנמען.

3.4.3 גופים מוסדיים ומפיצים

3.4.3.1 העברת מידע, כספים והיזון חוזר אל גופים מוסדיים ומהם תיעשה ככל שניתן בהתאם להוראות חוזר המבנה האחיד, או בהתאם למבנה אחר שהוגדר על ידי מערכת הסליקה בתיאום עם הגופים המוסדיים ובאישור הממונה. בטבלה שלהלן מפורטים הממשקים מחוזר המבנה האחיד הרלבנטיים לכל מסר אשר יועבר אל מערכת הסליקה או ממנה, בהתאם לשירותים המפורטים בסעיף 3.2.2. מקום בו לא קיים ממשק מתאים במסגרת חוזר המבנה האחיד (ולא צפוי להתפרסם ממשק במסגרת החוזר), סומן ב-X. בשירותים הכוללים סליקת כספים, צוין גם ממשק קיים מול מערכת זה"ב (SWIFT):

#	סוג הפעולה	סעיף במכרז	קליטת מסר במערכת הסליקה	העברת מסר לגוף מוסדי	קבלת מסר מגוף מוסדי	העברת מסר ליוזם הפעולה / לנמען הסופי	ממשק לתאגידים בנקאיים ולמערכת זה"ב
1	בקשת מידע מגוף מוסדי או העברת מידע אליו	3.2.2.6.1- 3.2.2.6.2 3.2.2.6.6- 3.2.2.6.10	X	X	ממשק / אחזקות טרום יעוץ	מרוכז - X לא מרוכז אל חוסך - X לא מרוכז אל מפיץ - ממשק אחזקות / טרום יעוץ היזונים חוזרים על התהליך - X	לא רלבנטי
2	העברת מידע מגוף מוסדי	3.2.2.6.3- 3.2.2.6.4	לא רלבנטי	לא רלבנטי	ממשק / אחזקות טרום יעוץ	מפיץ - ממשק אחזקות/טרום יעוץ חוסך - X	לא רלבנטי
3	העברת דוח רבעוני מגוף מוסדי	3.2.2.6.5	לא רלבנטי	לא רלבנטי	דוח רבעוני / שנתי	דוח רבעוני / שנתי	לא רלבנטי
4	בקשה לביצוע פעולה	3.2.2.7	X	ממשק אירועים	ממשק אחזקות	חוסך - X מפיץ - ממשק אחזקות היזונים חוזרים על התהליך - X	לא רלבנטי
5	הפקדת כספים	3.2.2.8.1	באמצעות הפורטל - X באמצעות ממשק ממוכן -ממשק גבייה נכנס	ממשק גבייה נכנס	ממשק גבייה חוזר	ממשק גבייה היזון חוזר היזונים חוזרים על התהליך - X	מערכת זה"ב - SWIFT תאגידים בנקאיים - X
6	ניוד	3.2.2.8.2	ממשק ניוד	ממשק ניוד	ממשק ניוד	ממשק ניוד היזונים חוזרים על התהליך - X	מערכת זה"ב - SWIFT תאגידים בנקאיים - X (ככל שכולל הפקדת כספים)
7	נתונים אודות המידע / נתונים על כספים שהועברו	3.2.2.6.11- 3.2.2.6.12	X	לא רלבנטי	לא רלבנטי	X	לא רלבנטי

3.4.3.2 גוף מוסדי מחויב לבחון מידע או בקשה שהתקבלו ממערכת הסליקה ולהחזיר למערכת היזון חוזר הכולל חיווי על מצב הטיפול, בהתאם להוראות הממונה, לרבות חוזר חובת שימוש במערכת הסליקה, ולהגדרות המערכת.

3.4.3.3 מערכת הסליקה תאפשר למפיץ לקבל מידע ממערכת הסליקה בקבצי XML בהתאם להוראות חוזר המבנה האחיד, או במתכונת אחרת אשר תאושר על ידי הממונה.

3.4.4 מעסיקים וחוסכים

3.4.4.1 העברת מידע והיזון חוזר לחוסך או למעסיק, תעשה באופן ברור למשתמש מסוג זה תוך התאמת המידע לסוגים שונים של לקוחות, בממשק פשוט וזמין עבורו, בקובץ PDF או דומה, והכל במתכונת אשר תאושר על ידי הממונה.

3.4.4.2 העברת מידע מגוף מוסדי לחוסך בהתאם לבקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים כמפורט בסעיף 3.2.2.6.1, תתבצע באופן מרוכז כאמור בסעיף 3.4.2.2.

3.4.4.3 העברת היזון חוזר לחוסך או למעסיק תתבצע באמצעות פורטל האינטרנט של מערכת הסליקה, באמצעות דואר אלקטרוני או חשבון iPost, לפי בחירת המשתמש.

3.4.5 שפת הממשק

3.4.5.1 ממשק המשתמש יתמוך באופן מלא בשפה העברית לפחות.
3.4.5.2 המידע הטקסטואלי אשר יועבר באמצעות מערכת הסליקה יהיה בשפה העברית לפחות.
3.4.5.3 כל הפלטים והדוחות שיסופקו ללקוחות ולממונה יהיו בשפה העברית לפחות.

3.5 פורטל אינטרנט

3.5.1 הספק יקים פורטל אינטרנט ייעודי, התומך בעבודה עם דפדפנים מקובלים כאמור בסעיף 4.1.3, בשפה העברית לפחות. בפורטל יפורסמו המידעים הבאים לפחות:

- א. מידע לציבור על פעילות מערכת הסליקה, כגון: שעות פעילות, מוקדי תמיכה ודרכי התקשרות עמם, מידע סטטיסטי על פעילות המערכת וכו';
- ב. מידע למשתמשי מערכת הסליקה, כגון: מדריך למשתמש, נהלי שימוש וחיבור למערכת (לרבות סוגי החיבורים הזמינים למשתמשים ועלותם), טופסי מערכת הסליקה וכו';
- ג. הצהרה של הספק בנוגע לאמצעי אבטחת המידע בהם נוקט הספק על מנת למנוע גישה בלתי מורשית למידע המועבר במערכת הסליקה ולמניעת חבלה בתהליך הסליקה;
- ד. אמנת רמת השירות (SLA), בהתאם למדדי השירות שנקבעו בסעיף 6.7;
- ה. מידע נוסף בהתאם להוראות המכרז, לדרישות הממונה ולהוראות כל דין.
- 3.5.2 פורטל האינטרנט ישמש גם כפורטל להתחברות חוסכים ומשתמשים אחרים למערכת הסליקה בהתאם לאמור בסעיף 3.4.1.1.
- 3.5.3 המזמין רשאי להוסיף קישורים לפורטל מערכת הסליקה או לעמודים מסוימים בפורטל זה, באתרי האינטרנט של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר או בכל אתר ממשלתי אחר.
- 3.5.4 הספק יאפשר למשתמשים ולגופים אחרים המעוניינים בכך להוסיף קישורים לפורטל מערכת הסליקה או לעמודים מסוימים בפורטל זה, באתרי אינטרנט המנוהלים על ידם. ואולם, הספק יהא רשאי להתנות הצגת קישורים לעמודים מסוימים בפורטל בדרישות אבטחת מידע על מנת לעמוד בהוראות מכרז זה ובהוראות כל דין.

3.6 סליקת כספים

3.6.1 כללי

- 3.6.1.1 מערכת הסליקה תבצע סליקת כספים לשם העברת הפקדות לזכות חוסכים אל גופים מוסדיים והעברת כספים בין גופים מוסדיים (ניוד) כמפורט בסעיף 3.2.2.8, ולשם תשלום בעד השימוש במערכת, כמפורט להלן ובהתאם לאמור בפרק 7.

3.6.1.2 סליקת כספים כאמור, תוכל להתבצע באמצעות חיוב כרטיס

אשראי או באמצעות הרשאה לחיוב חשבון עו"ש המנוהל לטובת הגורם המשלם או היוזם את סליקת הכספים אצל תאגיד בנקאי, בכפוף להוראות כל דין.

3.6.1.3 סליקת כספים באמצעות חיוב כרטיס אשראי תבוצע בהתאם לפירוט שלהלן:

3.6.1.3.1 במקרה של חיוב כרטיס אשראי לצורך תשלום בעד שימוש במערכת, פרטי כרטיס האשראי לחיוב ופרטי החיוב יועברו לסליקה באמצעות חברת שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (להלן - **שב"א**) או חברות כרטיסי האשראי עצמן, בהתאם לנהלי העבודה שלהן.

3.6.1.3.2 במקרה של חיוב כרטיס אשראי לצורך העברת הפקדות אל גופים מוסדיים, פרטי כרטיס האשראי לחיוב ופרטי החיוב בהתאם לבקשת ההפקדה שהתקבלה במערכת הסליקה, יועברו אל הגוף המוסדי המקבל לשם התחשבות ישירה מול חברות כרטיסי האשראי ו/או חברת שב"א.

3.6.1.3.3 למען הסר ספק, לא תתאפשר העברת כספים בין גופים מוסדיים (ניוד) באמצעות חיוב כרטיס אשראי.

3.6.1.4 סליקת כספים כאמור תבוצע בשני מקטעים נפרדים:

א. עריכת קבצי סליקה (Clearing), אשר תבוצע על ידי

מערכת הסליקה עצמה, **ולא על ידי ספק משנה.**

ב. סליקת הכספים (Settlement), אשר תבוצע על ידי מערכת

זה"ב (RTGS) בבנק ישראל.

3.6.1.5 מערכת הסליקה תקיים ממשקי תקשורת למערכת זה"ב בבנק ישראל לשם ביצוע סליקת הכספים בפועל (סליקה בין-בנקאית), בהתאם לפירוט שלהלן ובכפוף לדרישות מערכת זה"ב כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

3.6.1.6 מערכת הסליקה תפריד בין בקשות לסליקת כספים המצריכות סליקת כספים בין תאגידים בנקאיים, אשר

תתבצע באמצעות מערכת זה"ב, ובין בקשות לסליקת כספים אשר מצריכות התחשבנות פנימית בין חשבונות עו"ש המנוהלים אצל תאגיד בנקאי יחיד, ואשר יטופלו ישירות מול אותו תאגיד בנקאי.

3.6.1.7 מערכת הסליקה תקיים ממשקי תקשורת לכל התאגידים הבנקאיים כמפורט להלן:

א. לכל התאגידים הבנקאיים, לשם קבלת אישור לחיוב חשבון לקוח התאגיד הבנקאי;

ב. לכל התאגידים הבנקאיים, לשם העברת קבצי סליקה אגרגטיביים לפעולות חיוב וזיכוי בין חשבונות עו"ש המנוהלים באותו תאגיד בנקאי, בהתאם לממשקים שיסוכמו ביניהם ובכפוף לנוהל הסליקה, לאמור במכרז זה ולהוראות הדין;

ג. לתאגידים בנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב, לשם העברת קבצי הסליקה המכילים את המידע הנלווה לכספים הנסלקים למערכת זה"ב בהתאם להגדרות מערכת זה"ב וממשק SWIFT.

3.6.1.8 הספק יערוך אפיון מפורט לתהליך סליקת הכספים כמפורט בסעיף 3.10.6.

3.6.1.9 בהתבסס על האפיון המפורט לתהליך סליקת הכספים כאמור, הספק יערוך נוהל סליקת כספים אשר יגדיר את תהליכי הסליקה מול מערכת זה"ב, מול התאגידים הבנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב ותאגידים בנקאיים אחרים, ומול לקוחות מערכת הסליקה, לרבות גופים מוסדיים, ובתיאום עמם. נוהל סליקה הכספים יתייחס, בין השאר, למקרה של כשל בהשלמת פעולת הסליקה, פעולות מערכת הסליקה במקרה של כשל כזה והמנגנונים למזעור האפשרות לכשל. נוהל סליקת הכספים יועבר לאישור הממונה בטרם הפעלת שירות סליקת הכספים.

3.6.1.10 נוסף על האמור בסעיפים 3.2.2.1-3.2.2.4 ומבלי לגרוע מהאמור בסעיפים אלה, מערכת הסליקה תבצע סליקת

כספים לבקשת לקוח בכפוף להצגת הרשאה מתאימה לחיוב
חשבון עו"ש ממנו יועברו הכספים.

3.6.2 התקשרות עם מערכת זה"ב לביצוע סליקת כספים (Settlement)

3.6.2.1 כללי מערכת זה"ב מסדירים את מערכת הקשרים, לרבות

הקשר העסקי והפונקציונאלי, בין המשתתפים במערכת זה"ב לבין מערכת זה"ב, בין משתתפים אלה לבין בנק ישראל כמפעיל מערכת זה"ב וכן בין משתתפים אלה לבין עצמם. בנוסף, מסמכים משלימים לכללי מערכת זה"ב מציגים את אופן התמיכה של מערכת זה"ב ושל SWIFT בקשרים אלו מבחינה טכנית ותפעולית וכוללים את המסמכים הבאים: מפרט למשתתפי מערכת זה"ב (for - Information for Participants), (the Bank of Israel ZAHAV Real Time Gross Settlement System), מדריך למשתמשי מערכת זה"ב (RTGS Manual Guide), SWIFT, Finn-Copy Service Description ו-SWIFT User Handbook.

3.6.2.2 הספק ומערכת הסליקה ידרשו לעמוד בכל הדרישות

הקבועות בכללי מערכת זה"ב, הנספחים לכללים אלה והמסמכים המשלימים כאמור לעיל, כפי שיעודכנו מעת לעת, ובפרט בתנאי הכשירות להשתתפות במערכת זה"ב כמפורט להלן:

א. קיומם של הוראות ו/או נהלים פנימיים לצורך עבודת מערכת הסליקה מול מערכת זה"ב;

ב. יכולות טכנולוגיות נדרשות המאפשרות לעמוד בכללי מערכת זה"ב. בנוסף, עמידה בתנאי ההמשכיות העסקית המוצגים בכללי מערכת זה"ב, כולל הסדרי גיבוי מספיקים (Adequate Contingency Arrangements);

ג. עמידה בדרישות הקשורות ל-SWIFT, המוצגות בכללי מערכת זה"ב;

ד. עמידה בדרישות האבטחה, המוצגות בכללי מערכת זה"ב;

ה. עמידה בכל דרישה נוספת המופיעה בכללי מערכת זה"ב;

ו. עמידה בכל תנאי כשירות ייחודי שיעמיד בנק ישראל

כתנאי להשתתפות במערכת זה"ב.

3.6.2.3 בכפוף לאישור בנק ישראל להשתתפות מערכת הסליקה

במערכת זה"ב, הספק יחתום עם בנק ישראל על הסכם להשתתפות במערכת זה"ב, לרבות הסכם לשמירת סודיות המידע המפורט אודות פעילות מערכת זה"ב. הספק יגיש לבנק ישראל את כל הטפסים הנדרשים על ידו בהתאם לכללי מערכת זה"ב, וביניהם: טופס בקשה להשתתפות במערכת זה"ב, הבטחה לעמידה בתנאי הכשירות, התחייבות הספק כי שילם את עמלת ההשתתפות במערכת זה"ב וטפסים שונים הכוללים פרטי מידע אודות הספק, כגון: רשימת אנשי קשר, מידע אודות זהות הספק במערכת SWIFT, כתובת וטלפונים של הספק, או טפסים נוספים ככל שידרשו על ידי בנק ישראל.

3.6.2.4 הגדרת מערכת הסליקה כמשתתף במערכת זה"ב מסוג

"מערכת תשלומים" או מסוג "משתתף בסליקה", תיקבע בהתאם לאפיון המפורט של תהליך סליקת הכספים כאמור בסעיף 3.10.6, ובתיאום עם בנק ישראל ועם הממונה ובאישורם (ראו גם נספח ב' לעניין זה).

3.6.2.5 ככל שיקבע כי מערכת הסליקה תוגדר כמשתתף במערכת

זה"ב מסוג "משתתף בסליקה" הספק יהיה אחראי לניהול נזילות חשבון הסליקה שלו במערכת זה"ב. דהיינו - עליו לעקוב ברמה תוך יומית אחר הנזילות שלו במערכת זה"ב במשך כל שעות פעילות מערכת זה"ב.

3.6.2.6 נציגי הספק יעברו הדרכה והכשרה מטעם בנק ישראל

לעבודה מול מערכת זה"ב ומערכת הסליקה תידרש לעמוד בבדיקות קבלה למערכת זה"ב לאחר שהספק יגיש לבנק ישראל טופס "אישור מוכנות לביצוע בדיקות". לאחר עמידה בבדיקות אלו, יגיש הספק לבנק ישראל טופס "אישור מוכנות לעלייה לאוויר" ויחתום עם בנק ישראל על תזכיר המפרט את תוצאות בדיקות הקבלה. והכל בכפוף לאמור בכללי מערכת זה"ב כפי שיעודכנו מעת לעת.

3.6.2.7 מערכת הסליקה תעבור תהליך ב-RMA לשם קבלת הרשאות

לשליחת מסרים במערכת זה"ב. הספק יהיה אחראי לניהול ההרשאות למשתמשי מערכת זה"ב מטעמו, בהתאם לפרופיל ההרשאות שסופק לו על ידי בנק ישראל. מערכת הסליקה תעמוד בדרישות אבטחת המידע הקבועות בכללי מערכת זה"ב (ראו גם סעיף 5.12 לעניין זה), לרבות העברת דיווח לבנק ישראל על אירועי אבטחת מידע בהתאם לאפיון המפורט של תהליך סליקת הכספים.

3.6.2.8 מערכת הסליקה תפעל במערכת זה"ב בהתאם לשעות הפעילות של מערכת זה"ב, והכל בכפוף לכללי מערכת זה"ב כפי שיעודכנו מעת לעת.

3.6.2.9 העברת הוראות תשלום בין מערכת זה"ב למערכת הסליקה תעשה בכפוף למבנה המסר ולרשימת מסרי התשלום המאושרים, אשר כוללים לפחות את כל הפרטים המנדטוריים, כגון מספר IBAN עבור הוראות מסוימות, ועשויים לכלול גם פרטים אופציונליים. והכל בהתאם לכללי מערכת זה"ב כפי שיעודכנו מעת לעת.

3.6.2.10 העברת הוראות תשלום ומסרים אחרים בין מערכת זה"ב למערכת הסליקה תעשה באמצעות קישור לרשת SWIFT, בהתאם להוראות המפורטות בנספח ב'.

3.6.2.11 ככל שבנק ישראל יאפשר עבודה מול מערכת זה"ב, בשגרה או בחירום, שלא באמצעות תשתית SWIFT, הספק יעמוד בדרישות בנק ישראל לצורך עבודה בממשקי תקשורת חלופיים אלו.

3.6.2.12 הספק יעמוד בדרישות בנק ישראל לביצוע בדיקות לעדכונים ושינויים שיוכנסו במערכת זה"ב.

3.6.3 סליקה באמצעות מערכת זה"ב (Settlement)

3.6.3.1 העברת המידע הנלווה לכספים שנשלקו תבוצע בצמידות לסליקת הכספים באמצעות מערכת זה"ב, במודל DVP (Delivery Versus Payment).

3.6.3.2 הספק יעביר הוראות תשלום דו-צדדיות בלבד לסליקה

במערכת זה"ב, באמצעות ממשק תקשורת SWIFT.

3.6.3.3 הוראות תשלום אשר יועברו למערכת זה"ב, יכילו קוד תנועה

ייחודי (TTC) עבור כל סוג הוראה (הפקדה, נידוד, תשלום בגין דמי שימוש) וכן שדות ונתונים אחרים בהתאם לסוג הוראת התשלום ובהתאם למפרט הקבוע בכללי מערכת זה"ב ולהוראות אחרות בכללים אלה, כפי שיעודכנו מעת לעת.

3.6.3.4 סליקת כספים במערכת זה"ב תבוצע בין חשבונות של

תאגידים בנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב, כאשר מידע נלווה לשם עדכון רישום תנועות זכות וחובה של משתמשי מערכת הסליקה המעורבים בפעולת סליקת הכספים, בחשבונות העו"ש שלהם המנוהלים באותם תאגידים בנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב, יועבר במסגרת קבצי הסליקה כמפורט בסעיף 3.6.4.

3.6.3.5 ככל שיקבע כאמור לעיל שמערכת הסליקה תפעל במערכת

זה"ב באמצעות משלוח הוראות לחיוב צד ג' (מבין משתתפי מערכת זה"ב), מערכת הסליקה תידרש להשיג הסכמה של התאגידים הבנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב לחיוב חשבונם, כתנאי מוקדם למשלוח הוראות מסוג זה למערכת זה"ב.

3.6.3.6 סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב הינה סופית ואינה

ניתנת לביטול או להחזרה, בכפוף לאמור בחוק מערכות תשלומים, התשס"ח-2008.

3.6.4 עריכת קבצי סליקה (Clearing)

3.6.4.1 מערכת הסליקה תערוך קבצי סליקה בהתאם לבקשות

המשתמשים במערכת לבצע העברת כספים כמפורט בסעיף 3.2.2.8 ולצורך תשלום בעד שימוש במערכת, בחלוקה לסוגי העברות הכספים האפשריות במערכת (ניידוד, הפקדה, תשלום דמי שימוש) ולסוג תהליך סליקת הכספים (בין-בנקאי או תוך בנקאי), פעמיים בכל יום עסקים לפחות, ובהתאם למפורט להלן:

א. קבצי סליקה הכוללים הוראות תשלום לפי בקשות לסליקת כספים שהתקבלו במערכת הסליקה בכל יום עסקים עד השעה 14:00 וביום ו' וערבי חג עד השעה 12:00. קבצי סליקה אלה יועברו לסליקה במערכת זה"ב באותו יום עסקים עד השעה 15:00 וביום ו' וערבי חג עד השעה 13:00 ;

ב. קבצי סליקה הכוללים הוראות תשלום לפי בקשות לסליקת כספים שהתקבלו במערכת הסליקה בכל יום עסקים לאחר השעה 14:00 וביום ו' וערבי חג לאחר השעה 12:00. קבצי סליקה אלה יועברו לסליקה במערכת זה"ב ביום העסקים הבא, ביום ו' החל למחרת או בערב חג החל למחרת, ובלבד שמערכת זה"ב פועלת באותו היום, עד השעה 9:00.

מערכת הסליקה תאפשר עריכת קבצי סליקה בתדירות גבוהה יותר, ככל שנפח בקשות העברות הכספים באמצעות מערכת הסליקה יגדל במידה המצדיקה זאת, והכל בהתאם לאפיון המפורט שיערוך הספק באישור הממונה כאמור בסעיף 3.10.6.

3.6.4.2 עריכת קבצי הסליקה תבוצע בהתאם לכללי מערכת זה"ב, חוזר המבנה האחיד ותקנים מקובלים לסליקת כספים ככל הניתן. במקרה שבו לא ניתן להתבסס על תקנים קיימים, מערכת הסליקה תגדיר תקנים אחידים בתיאום עם כל הגורמים הנוגעים בדבר ובאישור הממונה.

3.6.4.3 עריכת קבצי סליקה תכלול ביצוע חישובים ואגרגציות או פיצולים נדרשים. קבצי הסליקה השונים יכילו 100,000 רשומות לכל היותר (לדוגמה, רשומה עבור כל אחד מרכיבי הפקדה של חוסך שהינו עובד שכיר לקופת גמל מסוימת: רכיב תגמולי מעביד, תגמולי עובד ופיצויים). על אף האמור, רשומות של הפקדת כספים בגין עובדים של אותו מעסיק אשר הוא או מי מטעמו יזם את בקשת ההפקדה ירוכזו בקובץ סליקה אחד ולא יפוצלו לכמה קבצים, גם אם מספר הרשומות עלה על 100,000.

3.6.4.4 מערכת הסליקה תערוך ארבעה סוגי קבצי סליקה:

א. קובץ סליקה הכולל פיצול הוראות הפקדה או הוראות ניווד שנמסרו מאת לקוח, לפי חוסך ולפי מוצר פנסיוני, בחלוקה לרכיבי ההפקדה או הניוד (למשל, אבחנה בין רכיבי תגמולי עובד ומעביד ופיצויים, או אבחנה בין סכומים המועברים לחיסכון לבין סכומים המשולמים כפרמיה בגין כיסוי ביטוחי), והכל בהתאם להוראות ממשקי הגביה והניוד בחוזר המבנה האחיד. קובץ זה יכול שיערך ברמת גוף מוסדי נמען, עבור כל החוסכים וכל המוצרים הפנסיוניים בגינם בוצעה סליקת הכספים בפרק זמן שיוגדר על ידי הספק, או ברמת מעסיק יוזם הפעולה וגוף מוסדי נמען, בגין כל החוסכים שהם עובדי המעסיק והמוצרים הפנסיוניים בגינם מבוצעת סליקת הכספים בפרק זמן שיוגדר על ידי הספק. קובץ זה יועבר לנמען המידע הנלווה לכספים שנשלקו, בתדירות אשר תיקבע על ידי הספק ואשר לא תפחת מפעמיים ביום (בכל יום עסקים וביום ו' או ערב חג). קובץ זה מיועד לגוף מוסדי אשר מנהל את המוצרים לגביהם נכללות הוראות סליקת כספים בקובץ (נמען המידע לעיל) ואמור לכלול את המידע הרלבנטי לעניין הוראת הסליקה בצירוף המידע הנלווה המתאים. והכל בהתאם לנוהל סליקת הכספים שיערוך הספק באישור הממונה ובתיאום עם בנק ישראל (לעניין סליקת כספים במערכת זה"ב).

ב. קובץ סליקה הכולל איחוד הוראות הפקדה או הוראות ניווד שנמסרו מאת לקוח, לכדי תנועה דו-צדדית אגרגטיבית בין שני תאגידים בנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב ואשר חשבונות הסליקה שלהם במערכת זה"ב יזוכו או יחויבו בהתאם. קובץ זה יועבר למערכת זה"ב לביצוע סליקה בין-בנקאית כאמור, כאשר תאגיד בנקאי אחד מחויב ותאגיד בנקאי אחר מזוכה. ככל שמערכת הסליקה תוגדר כ"משתתף בסליקה" במערכת זה"ב, כאמור בסעיף 3.6.2.4, קובץ סליקה כאמור בסעיף קטן זה יתייחס לתנועה דו-צדדית אגרגטיבית בין תאגיד

בנקאי המשתתף במערכת זה"ב לבין מערכת הסליקה. חלק מקבצי הסליקה יכללו חיוב של תאגיד בנקאי וזיכוי חשבון מערכת הסליקה במערכת זה"ב, וחלקם יכללו חיוב של חשבון מערכת הסליקה וזיכוי חשבון תאגיד בנקאי המשתתף במערכת זה"ב.

המידע הכלול בקובץ יערך על ידי מערכת הסליקה בהתאם למידע שנכלל בבקשות סליקת הכספים של לקוחות המערכת, בהתאם לממשקי הגביה ו/או האירועים (במקרה של הפקדת כספים) או בהתאם לממשק הניוד (במקרה של ניוד) בחוזר המבנה האחיד וכן בהתאם לנוהל סליקת הכספים שיערוך הספק באישור הממונה ובתיאום עם בנק ישראל (לעניין סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב). קובץ סליקה מסוג זה יכלול אגרגציה של הוראות הפקדה, ניוד או תשלום דמי שימוש, אשר יתקבלו במערכת הסליקה בפרק זמן אשר יוגדר על ידי הספק באישור הממונה ובתיאום עם בנק ישראל (לעניין סליקת הכספים באמצעות מערכת זה"ב), ואשר לא יעלה על יום עסקים אחד, ובהתאם לאמור בנספח ב'. והכל בכפוף להוראות אבטחת המידע במסמכי המכרז, בתקנות אבטחת המידע ובכללי מערכת זה"ב, לרבות רשימת מסרי התשלום המאושרת בכללים אלה.

ג. קובץ סליקה הכולל איחוד או פיצול הוראות הפקדה, הוראות ניוד או הוראות לתשלום דמי שימוש שנמסרו מאת לקוח, ברמת חשבון בנק, לשם ביצוע התחשבויות כספית בין חשבונות עו"ש המנוהלים בתאגיד בנקאי יחיד (למשל בין חשבון עו"ש של גוף מוסדי א' לחשבון עו"ש של גוף מוסדי ב' בבנק מסוים). קובץ זה יועבר לתאגיד הבנקאי הרלבנטי, בכובעו כתאגיד בנקאי המנהל חשבונות עו"ש של לקוחותיו, לשם ביצוע ההתחשבויות הפנימית כאמור, בתדירות שתקבע בתיאום עם התאגידים הבנקאיים השונים, אשר לא תפחת מפעם ביום (בכל יום עסקים). מערכת הסליקה תידרש להעביר חישובי ביניים עבור קובץ הסליקה מסוג זה לתאגידים

הבנקאיים הרלבנטיים, לצורך קבלת אישורם לקיום יתרה מספקת בחשבונות העו"ש לחיוב ולצורך היערכותם לביצוע הסליקה, קובץ סליקה זה דומה יותר במהותו לקובץ הסליקה המפורט בסעיף קטן א' לעיל, אך יכול שיכלול רכיבים נוספים בהתאם להגדרות מערכת הסליקה בתיאום עם התאגידים הבנקאיים השונים.

ד. קובץ חיובים לסליקה הכולל בקשות אישור לקיום יתרה מספקת לחיוב חשבון עו"ש המנוהל אצל תאגיד בנקאי מסוים לטובת לקוחות מסוימים. הקובץ יועבר לתאגיד הבנקאי הרלבנטי בכובעו כתאגיד בנקאי המנהל את חשבונות העו"ש של לקוחותיו לשם קבלת אישור סופי ומחייב לקיום יתרה מספקת בחשבון העו"ש של הלקוח טרם העברת קבצי הסליקה כאמור בסעיף קטן ב' לעיל למערכת זה"ב בתהליך סליקה בין בנקאית, והעברת קובץ סליקה כאמור בסעיף קטן ג' לעיל לתאגיד בנקאי, בתהליך סליקה תוך בנקאי.

3.6.4.5 משלוח קבצי הסליקה הסופיים לנמעני המידע (גופים מוסדיים או תאגיד בנקאי במקרה של סליקה תוך בנקאית) כאמור יבוצע רק לאחר השלמת הסליקה במערכת זה"ב באופן סופי וקבלת אישור על כך ממערכת זה"ב (מודל DVP). על אף האמור, מערכת הסליקה תעביר לתאגידים הבנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב, הודעה על תוצאות חישובי ביניים לקראת הכנת קבצי הסליקה הסופיים, בכדי לאפשר להם להיערך עם רמת הנזילות הנדרשת לביצוע הסליקה במערכת זה"ב. הודעה זו תועבר בתדירות שתקבע על ידי הספק בנוהל סליקת הכספים כאמור בסעיף 3.6.1.9.

3.6.5 בקרה על תהליכי סליקת כספים

3.6.5.1 לאחר קבלת היזון חוזר מגוף מוסדי וממערכת זה"ב ו/או מתאגיד בנקאי כאמור, מערכת הסליקה נדרשת לבצע בקרה על השלמת פעולת סליקת הכספים כמבוקש ולהעביר ללקוח יוזם הפעולה היזון חוזר על השלמת הפעולה בהתאם לאמור בסעיף 3.2.2.9.

3.6.5.2 תהליכי הבקרה יכללו בין היתר בדיקת התאמת פרטי ההיזונים החוזרים ככל שנתקבלו מהגורמים השונים כאמור לעיל, לבין פרטי הבקשה, והמועדים שהוגדרו בהוראות הממונה ו/או בכללי המערכת.

3.7 גביה

3.7.1 גביית דמי השימוש מלקוחות מערכת הסליקה, לרבות דמי שימוש קבועים מגוף מוסדי כאמור בסעיף 7.3.1, תבוצע באמצעות חיוב ישיר בלבד (כרטיס אשראי או הרשאה לחיוב חשבון).

3.7.2 חיוב חוסכים, ולקוחות אחרים שיהיו מעוניינים בכך, יבוצע מראש עבור כל פעולה שיבקשו לבצע באמצעות מערכת הסליקה וכתנאי לביצוע הפעולה. חיוב לקוחות אחרים, למעט אם בחרו באפשרות של חיוב מראש כאמור, יבוצע בתדירות חודשית במועד קבוע אשר יוגדר מראש ויפורסם לידיעת הלקוחות.

3.7.3 על אף האמור לעיל, חיוב גוף מוסדי בגין דמי שימוש קבועים יבוצע אחת לשלושה חודשים, במועד קבוע בכל חודש, עבור שלושת החודשים העוקבים, החל ממועד הפעלת מערכת הסליקה ועד תום תקופת ההתקשרות. חיוב רבעוני זה יתבצע בהתאם לחישוב נתח השוק היחסי של הגופים המוסדיים אשר יבוצע אחת לשנה קלנדרית כמפורט בסעיף 7.3.1. הספק ישלח לגוף מוסדי את פירוט החישוב לדמי השימוש אשר יחולו עליו עד 15 לינואר של כל שנה קלנדרית, בגין כל מועדי החיוב שיחולו באותה שנה. כמו כן, הספק ישלח לגוף מוסדי פירוט חישוב כאמור עבור תקופת החיוב ממועד הפעלת מערכת הסליקה ועד תום אותה שנה קלנדרית, שלושה שבועות לפחות לפני מועד החיוב.

3.7.4 בגין כל חיוב יופקו עבור הלקוח חשבונית מס וקבלה אשר ישלחו אליו כקובץ באמצעות ערוץ התקשורת של אותו לקוח עם מערכת הסליקה. לקוח יהיה רשאי לערער בפני הספק על גובה החיוב תוך 30 ימים מיום קבלת חשבונית המס והקבלה.

3.7.5 מערכת הסליקה תאפשר ללקוח לצפות בהיסטוריית החיובים שלו, באמצעות פורטל האינטרנט בכל עת. היסטוריית החיובים תתעדכן באופן שוטף, ברמת חשבונית מס וברמת חיוב בודד.

3.7.6 הספק יהא האחראי הבלעדי לטיפול בחייבים ובפיגורים בתשלום בעד חיובים כאמור, בהתאם לאפשרויות הפתוחות בפניו לפי הוראות הדין. המזמין לא ישפה או יפצה את הספק בגין חיובים או פיגורים מכל סוג שהוא.

3.7.7 הממונה עשוי להפעיל את סמכותו לפי כל דין, לפי שיקול דעתו, לגבי לקוחות אשר פועלים בניגוד להוראות הממונה בנוגע לחיבור ושימוש במערכת הסליקה, לרבות אי תשלום.

3.8 בקרת איכות המידע המועבר

3.8.1 מערכת הסליקה אינה אחראית לתוכן מידע המועבר באמצעותה מגוף מוסדי למשתמש במענה לבקשת מידע.

3.8.2 על אף האמור בסעיף 3.8.1, מערכת הסליקה תבצע בדיקות ופעולות להבטחת איכות המידע המועבר במערכת ומהימנותו, בהתאם לסעיפים הבאים לפחות. הבקורות יהיו מובנות בתהליכי העבודה של המערכת, לרבות חיווי למעביר המסר על שגיאה במידה שקיימת.

3.8.3 בדיקות איכות המידע כמפורט בסעיף זה, למעט בדיקות אימות הנתונים המפורטות להלן, ייעשו במנותק מפרטי הזיהוי של החוסך.

3.8.4 מערכת הסליקה לא תבצע תיקונים במידע שהועבר באמצעותה בעקבות ביצוע בקרת איכות המידע כמפורט בסעיף 3.8. מידע שנמצא לא תקין בהתאם להגדרות המערכת יוחזר לשולחו בצירוף חיווי על מהות השגיאה.

3.8.5 אימות נתונים

מערכת הסליקה תבצע בדיקות שונות לאימות נתונים כמפורט להלן:

א. אימות זהותו של לקוח בהתאם להוראות כמפורט בסעיף 5.10. ככל שלא ניתן לאמת זהותו של לקוח באמצעות תעודה המספקת אמצעי זיהוי חד ערכי ודאי, אימות זהותו של לקוח תעשה מול מאגר מידע חיצוני כגון אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, שירותי בנק אוטומטיים בע"מ (שב"א) וכו'.

ב. אימות ייפוי כוח כמפורט בסעיף 5.11, בכפוף להוראות תקנות אבטחת המידע.

ג. בדיקת התאמה בין פרטי הזיהוי של החוסך אשר לגביו הועברה בקשה לקבלת מידע, בקשה לביצוע פעולות או בקשה להעברת כספים, לבין פרטי הזיהוי של החוסך הכלולים במידע שנמסר לנמען ובהיזון החוזר לגבי ביצוע פעולה או לגבי העברת כספים.

3.8.6 בדיקות תקינות

מערכת הסליקה תבצע בדיקות להתאמת השדות הכלולים במידע המועבר לתקנים שנקבעו בחוזר המבנה האחיד, בכל הוראה אחרת של הממונה או לתקנים שנקבעו על ידי הספק ואושרו על ידי הממונה.

3.8.7 בדיקות שלמות

מערכת הסליקה תבצע בדיקות לשלמות המידע המועבר באמצעות המערכת בהתאם למבנה האחיד שנקבע בחוזר המבנה האחיד או למבנה אחר שהוגדר על ידי הספק או על ידי הממונה כאמור. בדיקות שלמות המידע יעשו תוך התחשבות בהוראות מעבר, ככל שיקבע הממונה בקשר לשימוש במערכת הסליקה.

3.8.8 בדיקות סבירות

מערכת הסליקה תבצע בדיקות סבירות לגבי פרמטרים בסיסיים בלבד, באמצעות מנגנון אוטומטי שאינו מתחשב בשיקולים עסקיים של סוגי המוצרים הפנסיוניים השונים. המציע יפרט את רשימת בדיקות הסבירות המוצעות על ידו, כגון גיל חוסך שאינו עולה על 130 שנה, תאריך פתיחת קרן פנסיה חדשה שאינו קודם ליום 1.1.1995 וכדומה.

3.9 דוחות

3.9.1 הספק יגיש לממונה, דוחות התקדמות תקופתיים במהלך תקופת הקמת מערכת הסליקה, כמפורט בסעיף 6.3.3 או לפי דרישת הממונה.

3.9.2 הספק יגיש לממונה, לפי דרישתו ולפחות אחת לרבעון (אלא אם צוין אחרת), דוחות במהלך תקופת ההתקשרות שלאחר הפעלת מערכת הסליקה, לפי הפירוט הבא לפחות:

א. דוח תקלות בחלוקה לתקלות פתוחות ותקלות סגורות ומצב הטיפול בהן.

ב. דוחות חריגים המפרטים תקלות חוזרות, תקלות מהותיות, ליקויים חוזרים או מערכתיים באיכות המידע המועבר על ידי כלל המשתמשים ועל ידי כל גוף מוסדי בנפרד, בהתאם לבדיקות המפורטות בסעיף 3.8, והתנהלות בעייתית של משתמש כלשהו לרבות פעולות של משתמש בהיקף חריג או בעלות מאפיינים חריגים, וניתוח מקרה של אירועים חריגים כאמור בסעיף 6.7.2.3. לחילופין, תוגש הצהרה "לא נתגלו אירועים חריגים ממועד הדוח הקודם";

ג. דוחות על אירועי אבטחה וליקויים שנתגלו בסקרי הסיכונים, כמפורט בסעיפים 5.7 ו-5.13.9, לרבות שחזור מידע כאמור בסעיף 5.13.10. דוחות על אירועי אבטחה מהותיים יועברו באופן מידי לממונה. לחילופין, תוגש הצהרה "לא נתגלו אירועי אבטחה או ליקויים חדשים ממועד הדוח הקודם";

ד. דוחות סטטיסטיים לגבי היקפי המסרים אשר הועברו באמצעות מערכת הסליקה בחלוקה לפי סוג המסר, שולח המסר, סוג המשתמש המעורב בהעברת המסר, הגוף המוסדי מוסר המידע או מקבל הכסף וכדומה;

ה. דוחות סטטיסטיים על היקפי הכספים שנשלקו באמצעות מערכת הסליקה, לפי גופים מוסדיים וסוג הפעולה;

ו. דוחות על מספר המשתמשים המחוברים למערכת הסליקה והיקפי דמי השימוש שנגבו מהם, לפי סוג משתמש;

ז. תוצאות סקר שביעות רצון הלקוחות והפעולות שננקטו בעקבותיו, בהתאם לפירוט בסעיף 6.6.1.5;

ח. דוחות על עמידה במדדי איכות ורמת השירות כמפורט בסעיף 6.7, לרבות דוחות ניהוליים הכוללים ניתוחי מגמות ודיווח על תכנון נפח העבודה לעומת הביצוע בפועל.

3.9.3 דוחות כמפורט בסעיף 3.9.2 יוגשו עד סוף החודש העוקב לאחר תום כל תקופת דיווח.

3.9.4 כל הדוחות יוגשו במתכונת אשר תאופיין על ידי הספק ותאושר על ידי הממונה.

3.9.5 מידע סטטיסטי יפורסם בפורטל האינטרנט של מערכת הסליקה בהתאם להוראות הממונה, במבנה ובתדירות אשר יקבעו על ידי הממונה.

3.9.6 הממונה רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו מידע סטטיסטי לגבי הפעולות אשר בוצעו באמצעות מערכת הסליקה והתקבלו מאת הספק.

3.9.7 הממונה רשאי לקבוע כי דוחות נוספים יוגשו אליו בלוח זמנים סביר כפי שיקבע, לרבות דוחות על עמידה במדדי איכות ורמת השירות כאמור אשר יוגשו תוך שלושה ימי עסקים ממועד העברת הדרישה לספק.

3.9.8 הספק יספק למשתמשים, לבקשתם, דוחות תפעוליים לגבי סטטיסטיקות השימוש שלהם במערכת הסליקה (כל משתמש לגבי עצמו), במתכונת שיציע הספק באישור הממונה.

3.10 אפיון מפורט

3.10.1 המענה למכרז זה יהווה אפיון-על שעל בסיסו יידרש הספק הזוכה להכין אפיון מפורט. האפיון המפורט יתייחס לתוצאות תסקיר הגנה על הפרטיות שיערך בהתאם לאמור בסעיף 5.3 ויוטמעו בו המסקנות העולות מהתסקיר.

3.10.2 האפיון המפורט יהווה בסיס להקמת התשתית הטכנולוגית של מערכת הסליקה.

3.10.3 האפיון המפורט יכלול פירוט של מאפייני לקוחות מערכת הסליקה, המוצרים שהמידע והכספים בגינם יסלקו באמצעות המערכת והשירותים אשר יינתנו על ידי הספק בהתאם לאמור במפרט זה. האפיון המפורט יכלול מיפוי מפורט של כל אחד מהתהליכים הקשורים במתן השירותים המפורטים בסעיף 3.2, לרבות הקשר לכל אחד מהלקוחות הנוגעים לביצוע השירות.

3.10.4 האפיון המפורט יתבסס על מאפייניהם של הלקוחות הבאים לפחות :

א. 15 גופים מוסדיים, 3 מכל סוג (מבטח, חברה מנהלת של קופת גמל, חברה מנהלת של קופת גמל ענפית, חברה מנהלת של קרן פנסיה חדשה, חברה מנהלת של קרן פנסיה ותיקה) המנהלים 25% במצטבר

לפחות מסך נכסי החיסכון הפנסיוני בכל סוג מוצר (ביטוח מנהלים, קרן פנסיה, קופת גמל וקרן השתלמות, קופת גמל וקרן השתלמות ענפית).

ב. 3 גופים המתפעלים קופות גמל, מביניהם בנק הפועלים בע"מ, בנק לאומי בע"מ וגוף נוסף שאינו תאגיד בנקאי.

ג. 10 סוכנויות ביטוח, 3 סוכנויות הזכאיות להיקף עמלות של 10 מיליון ₪ לפחות בשנה, 7 סוכנויות הזכאיות להיקף עמלות נמוך יותר בשנה.

ד. 5 הבנקים הגדולים בעלי רישיון יועץ פנסיוני (לאומי, הפועלים, דיסקונט, הבינלאומי ומזרחי).

ה. 2 תאגידי יועץ פנסיוני שאינם בנקים.

ו. ממשקי עבודה מקובלים של סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים יחידים.

ז. מטה השכר של משרדי הממשלה באגף החשב הכללי במשרד האוצר, 5 מעסיקים עם לפחות 500 עובדים, 10 מעסיקים עם 500-500 עובדים, 15 מעסיקים עם עד 50 עובדים וכן ממשקי עבודה מקובלים של מעסיקים עם עד 5 עובדים ועצמאים. תמהיל המעסיקים הגדולים והבינוניים ישקף את תמהיל העסקים הקיים בישראל ויכלול נציגי תעשיות מתקדמות ועתירות ידע (הייטק), תעשיות מסורתיות ונותני שירותים לפחות.

ח. חוסכים בהנחה של משתמש סביר עם חיבור אינטרנט ממוצע.

3.10.5 הספק יגיש אפיון מפורט לכל אחד משלבי ההפעלה של מערכת הסליקה בהתאם לסעיף 2.3 או לפי ההצעה החלופית של הספק ככל שאושרה על ידי הממונה לפי אותו סעיף, תוך התייחסות לאפיון-העל הכולל לכל שלבי הפעלת המערכת. האפיון המפורט לשלב הראשון יוגש לאישור הממונה תוך 3 חודשים מיום החתימה על הסכם התקשרות עם הספק הזוכה ויבחן על ידי הממונה בהתאם לאמור בסעיף 6.5.1. אפיון מפורט לשאר שלבי ההפעלה יוגש בהתאם לתכנית העבודה המפורטת בסעיף 6.5.1 או תכנית אחרת שאושרה על ידי הממונה במקומה.

3.10.6 הספק יערוך אפיון מפורט לתהליך סליקת הכספים, בתיאום עם בנק ישראל ועם התאגידים הבנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב, תוך שנה וחצי לכל היותר ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, ויגישו לאישור הממונה בהתייעצות עם בנק ישראל. אפיון מפורט זה יתייחס

לכל שלבי תהליך סליקת הכספים, לרבות סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב או כרטיסי אשראי, וייתחס בין השאר לאפיון נתיבי הבקרה בתהליך בדגש על בירורים לגבי התהליך מול מערכת הסליקה.

3.10.7 ככל שהספק לא יגיש לממונה אפיון מפורט בתנאים ובמועדים המפורטים לעיל, באפשרות המזמין, ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות עם הספק.

פרק 4 - טכנולוגיה

4.1 כללי

4.1.1 הספק יקים בפועל את המערך הטכנולוגי הדרוש לשם תפעול מערכת הסליקה, לרבות חומרה, תוכנה ותשתיות, בהתאם לדרישות פרק זה והמכרז בכללותו. המערך יוקם באתר קיים של הספק או באתר שיקים הספק לצורך הקמת המערכת.

4.1.2 מערכת הסליקה תוקם באמצעות מוצרי תוכנה סטנדרטיים ונפוצים המקובלים בארץ ובעולם.

4.1.3 מערכת הסליקה תעמוד לכל אורך חייה בתקני W3C ותתאים לסוגי הדפדפנים הנפוצים בשוק במערכת ה-Web-ית ולמערכות ההפעלה הנפוצות במערכות שאינן web-יות.

4.1.4 הספק יהיה אחראי לעדכון הטכנולוגיה המשמשת את רכיבי מערכת הסליקה לאורך כל חייה, בהתאם לדרישות טכנולוגיה מתקדמות המקובלות בשוק, לרבות מערכות הפעלה, בסיסי נתונים וסביבות פיתוח, מכשירים ניידים ומכשירים אחרים שיהיו זמינים במהלך חיי המערכת. עדכון מערכת הסליקה בהתאם להוראות היצרן ייעשה לא יאוחר משנתיים ממועד ההכרזה על גרסה חדשה לכל מוצר תוכנה ורכיבי תשתית אחרים.

4.1.5 הספק יתאים ככל שניתן את מערכות החומרה והתוכנה המשמשות את מערכת הסליקה למערכות הקיימות בגופים המוסדיים, בתאגידים הבנקאיים בעלי רישיון יועץ פנסיוני ובסוכנויות הביטוח, וכן למערכות חומרה ותוכנה סטנדרטיות המקובלות בשוק בעת עריכת המכרז.

4.1.6 הספק יפעל על מנת למזער את ההוצאות או הפעולות הנדרשות מהלקוחות השונים לשם התחברות למערכת הסליקה והעברת מסרים באמצעותה.

4.2 ארכיטקטורה כללית

הספק יגיש לאישור הממונה מסמך ארכיטקטורה מפורט בהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו בתכנית העבודה בסעיף 6.5.1.

4.3 חדר מחשב

הספק יקים שני חדרי מחשב נפרדים בתקן Tier3 כל אחד, לפחות. חדרי המחשב ימוקמו במרחק של 40 ק"מ זה מזה לפחות, כאשר אחד מהם משמש כאתר הגיבוי המרוחק (DRP) כמפורט בסעיפים 4.11.3 ו-4.11.7. תצורת חדרי המחשב תאפשר גידול עתידי בשירותי המערכת תוך עמידה ב-SLA.

4.4 סביבות עבודה

4.4.1 הספק יקים ויתפעל לאורך כל חיי המערכת, הן בשלב ההקמה והן בשלב התפעול, את סביבות העבודה הבאות: ייצור, קדם ייצור (Staging), ניסוי ופיתוח.

4.4.2 מערכת הסליקה תוכל לכלול וירטואליזציה של שרתים בתנאי שאינה מערבת סביבות עבודה שונות.

4.5 חומרה מרכזית

4.5.1 החומרה המרכזית אשר תשמש לפעילות מערכת הסליקה תהיה בבעלות החברה ולא תשמש לכל פעילות אחרת מלבדה.

4.5.2 תצורת החומרה המרכזית אשר תשמש את מערכת הסליקה תבטיח עמידה בזמני תגובה ויכולות אחסון בהתאם לרמת השירות הנדרשת, כמפורט בסעיף 6.7. בפרט, מערך אחסון הנתונים יציג יכולות גבוי והתאוששות לצד עמידה בזמני תגובה מהירים בהתאם לרמת השירות הנדרשת כאמור. החומרה המרכזית והציוד הנלווה ישודרגו לציוד חדיש אחת לארבע שנים לפחות.

4.5.3 השרתים שישמשו את מערכת הסליקה יהיו מבין הסוגים הבאים בלבד: Linux, IBM, HP של ספק מוכר, SUN, Wintel-BLAD. הספק יקים ניטור ובקרה אחר פעילות השרתים אשר יכללו מתן התראות על התקרבות לבעיה ועל בעיה (לרבות עומס חריג על ה-CPU - 70% לפחות) באמצעות סוגי הודעה שונים.

4.6 ציוד מתכלה

רכישת הציוד המתכלה הנדרש להפעלת מערכת הסליקה באתר הספק הזוכה ולאספקת השירות, דוגמת נייר, ומדיה מגנטית תעשה על ידי הספק ועל חשבונו.

4.7 מערכת הפעלה ותשתית

4.7.1 מערכת ההפעלה אשר תשמש את מערכת הסליקה תהיה מערכת נפוצה, מוכרת ומבוססת.

4.7.2 לא יעשה שימוש במערכת הפעלה ישנה שאינה נתמכת על ידי היצרן. באחריות הספק לעדכן את גרסת מערכת ההפעלה מעת לעת על פי הנחיות היצרן. מערכת ההפעלה תהיה מעודכנת בכל העדכונים האחרונים (בדגש על עדכוני אבטחה) בכל עת, כאמור בסעיף 4.1.4.

4.8 בסיסי נתונים

מערכת הסליקה תשתמש בבסיסי נתונים מסוג: DB2 או Oracle או MS-SQL בלבד.

4.9 תקשורת

4.9.1 תקשורת הנתונים בין מערכת הסליקה ללקוחות תהיה מוצפנת ו/או מאובטחת באופן שיבטיח כי הגישה אל המידע תעשה בהרשאת הנמען בלבד.

4.9.2 תקשורת הנתונים בין מערכת הסליקה ללקוחות תתבצע באמצעות פורטל האינטרנט (תקשורת ציבורית) או באמצעות תקשורת ישירה (תקשורת פרטית) בין מערכות המחשב של הלקוחות ומערכות חיצוניות אחרות למערכת הסליקה, כמפורט להלן:

א. תקשורת ציבורית - מערכת הסליקה תקיים ממשק התחברות לשלושה ספקי אינטרנט מקומיים לפחות ולשני ספקי תקשורת מקומיים לפחות, לשם הבטחת זמינות שירותי מערכת הסליקה באמצעות רשת האינטרנט (פורטל האינטרנט).

ב. תקשורת פרטית - הספק יציע ממשקי התחברות של שני ספקי תקשורת מקומיים לפחות המספקים תמיכה בפריסה ארצית רחבה ובנפחי העבודה החזויים, לשם תמיכה בחיבורי המשתמשים למערכת הסליקה.

4.9.3 הספק יפרסם בפורטל האינטרנט את נהלי הגישה והתקשורת בין המערכת ללקוחות השונים בהתאם לאמור בסעיף 3.5.1.

4.9.4 כאמור בסעיף 4.10.4, תשתיות התקשורת ככל שתידרשנה באתר הלקוחות ירכשו על ידי הלקוחות ועל חשבונם, בהתאם למפרט הטכני אשר יפורסם על ידי הספק.

4.10 ממשקים ללקוחות קצה

4.10.1 הספק יעמיד לרשות הלקוחות אתר כספות ייעודי לצורך העברת מידע למערכת הסליקה או קבלת מידע ממנה.

4.10.2 הספק יהיה אחראי לפקח ולוודא כי היערכות הלקוחות להקמת מערכת הסליקה והתחברות אליה, לרבות בהיבט של רכישה והתקנת ציוד הקצה אצל הלקוחות, תואמת את לוחות הזמנים שאושרו על ידי הממונה. על הספק להתריע בפני הממונה במקרה של בעיה בעמידה בלוחות הזמנים מיד עם זיהוי הבעיה.

4.10.3 הספק יעביר ללקוחות מערכת הסליקה את המפרט הטכני הנדרש מהם לשם תפעול הממשקים מול המערכת עם אישור האפיון המפורט על ידי הממונה ויהיה אחראי להתממשקות ציוד הקצה אל המערכת. הממונה רשאי לגדר את עלויות החיבור למערכת הסליקה בסכום מקסימלי, בשים לב לסוגי הלקוחות כאמור.

4.10.4 ציוד הקצה, ככל שיידרש לשם תפעול הממשק אל מערכת הסליקה אצל הלקוחות יירכש על ידי הלקוחות ועל חשבונם. תחזוקת ציוד הקצה תהא באחריותם הבלעדית של הלקוחות ועל חשבונם. אין בסעיף זה משום הסרת אחריות מהספק בעניין התממשקות ציוד הקצה למערכת הסליקה.

4.10.5 ככל שלקוחות מסוימים ידרשו להשתמש בתוכנה לשם שימוש במערכת הסליקה, התוכנה תחויב לפעול לפחות בסביבות הבאות, ומבלי לפגוע בדרישות נוספות המופיעות במכרז זה:

א. תחנות - בסביבת Windows XP ומעלה

ב. שרתים - Windows NT

ג. שרתים ותחנות - Linux

4.11 אחסנת נתונים ושרידות

4.11.1 מערכת הסליקה תעמוד במבחני הסמכה לפי תקן BS25999 או תקן מקביל שאושר לעניין זה, וכן בדרישות בנק ישראל בנושא המשכיות עסקית כמפורט בכללי מערכת זה"ב, כפי שיעודכנו מעת לעת.

4.11.2 הספק יספק מענה מידי לכשל מקומי וכן יכולת מעבר לאתר הגיבוי תוך 12 שעות לפחות במקרה של כשל מערכתי, כמפורט בסעיף 6.7. על הספק לוודא כי תצורת יתירות הגיבוי ואתר הגיבוי של מערכת הסליקה יאפשרו הפעלה מלאה של שירותי מערכת הסליקה בכפוף לעמידה ביעדי השרות והזמינות המוגדרים בסעיף 6.7, תוך מתן דגש על תהליכי סליקת הכספים בהתאם למועדים המוגדרים בסעיף 3.6 ובסעיף 6.7.

4.11.3 באחריות הספק לדאוג לשרידות המידע הנשמר במערכת הסליקה ונתוני המערכת, לרבות לעניין התממשקות למערכת זה"ב, הן באתר המרכזי של מערכת הסליקה והן באתר הגיבוי המרוחק, כמפורט בסעיף 4.11.6.

4.11.4 הספק יחזיק קו שכור לרשת SWIFT לשם גיבוי הקו הראשי לרשת זו בעת כשל וכן תחנת גיבוי לדפדפן SWIFT באתר המרכזי או באתר נפרד.

4.11.5 הספק יקבע נהלים לגיבוי ושחזור המידע והנתונים, וכן תכנית להמשכיות השירות הניתן באמצעות מערכת הסליקה במצבי חירום, לרבות לעניין סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב, באישור הממונה ולאחר התייעצות עם בנק ישראל לעניין סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב. נהלים ותכנית אלו יתייחסו, בין היתר, לזמני ההתאוששות ולשלבי ההתאוששות ויכללו בדיקה של כל המערכות, הנהלים, הרשומות, נתיבי הביקורת ומשאבי האנוש, הדרושים כדי להבטיח המשך פעילות יעילה ובטוחה של המשתמשים. הספק יעדכן נהלים ותכנית אלו באופן שוטף.

4.11.6 במקרה של תקלה המתרחשת לפני השלמת פעולות העברת המידע, העברת בקשות או סליקת הכספים, הספק יבצע שחזור מלא של נתוני הפעולות שבוצעו באמצעות מערכת הסליקה, בכפוף לנהלי הגיבוי והשחזור ולתקנות אבטחת המידע.

4.11.7 אמצעי הגיבוי של מערכת הסליקה יאוחסנו בישראל במתקן חסין אש באתר מרוחק (DRP) מהאתר המרכזי בו מופעלת ומוחזקת המערכת ובתנאי האחסון המומלצים על ידי היצרן.

4.11.8 הספק יערוך ניסוי DRP מלא, אחת לשנה לפחות. בנוסף, הספק יקיים ניסויים שוטפים לנושא סליקת הכספים מול מערכת זה"ב, בהתאם לתכנית הניסויים השנתית אשר תיקבע על ידי בנק ישראל, לצורך בחינת יכולת ההמשכיות העסקית של מערכת הסליקה במערכת זה"ב ובדיקת מוכנותה להתמודדות עם מצבי כשל שונים מול מערכת זה"ב.

4.11.9 המזמין יוכל לקבל את הנתונים והמידע השמורים באתר הגיבוי, אם לדעתו התקיים אחד מהמקרים הבאים:

- א. הספק בפועל נמצא בתהליך של פירוק מרצון, או שלא מרצון;
- ב. מונה לספק כונס נכסים זמני או קבוע;
- ג. הספק אינו יכול לתת שירותים ללקוחות בהתאם להסכם ההתקשרות;
- ד. המזמין סיים את ההסכם, בהתאם לתנאי מכרז זה ולהסכם ההתקשרות המצורף.

4.12 מוקד תמיכה טלפוני

מערכות הטלפוניה של מוקד התמיכה והשירות הטלפוני שיקים הספק בהתאם לאמור בסעיף 6.7.3.3, יכללו, בין היתר, מערכת ניתוב שיחות (IVR) ומערכת לניהול מוקד ערוצי התקשורת (CTI) כדוגמת טלפון, אינטרנט, צ'אט וכד'.

4.13 ניהול טכנולוגיות המידע (IT)

4.13.1 הספק יבצע הערכה שוטפת של הסיכונים הנוגעים לטכנולוגיות מידע (IT) ויעדכן את מדיניות החברה בנושא בהתאם לשינויים בגורמי הסיכון.

4.13.2 מערכת הסליקה תעמוד בהוראות חוזר גופים מוסדיים "ניהול טכנולוגיות מידע בגופים מוסדיים" שמשפרו 2010-9-4 (להלן – **חוזר טכנולוגיות מידע**), בשינויים המחויבים, למעט הוראות הסעיפים העוסקים בממשל תאגידי או הוראות נוספות באישור הממונה לאחר ששוכנע כי אין נדרשות.

פרק 5 - אבטחת מידע והגנת הפרטיות

5.1 כללי

5.1.1 הקמת מערכת הסליקה והפעלתה, כפופות להוראות חוק הגנת הפרטיות, להוראות חוק הייעוץ הפנסיוני ולתקנות אבטחת המידע. ההוראות הקבועות בפרק זה לעניין אבטחת המידע המועבר או השמור במערכת הסליקה יחולו למעט במקרה של סתירה עם הוראות הדין.

5.1.2 באחריות הספק להשתמש בכל אמצעי אבטחת המידע הנדרשים על מנת להבטיח את סודיות המידע המועבר באמצעות מערכת הסליקה או השמור בה, למנוע זליגת מידע מהמערכת לגורם בלתי מורשה ולמנוע כל שימוש לבד ממטרותיו על פי כל דין ועל פי תנאי המכרז.

5.1.3 באחריות הספק לוודא כי מערכות החומרה והתוכנה המשמשות לצורך הפעלת מערכת הסליקה מהימנות, מקנות רמה גבוהה של זמינות ואמינות, ומעניקות הגנה נאותה מפני חדירה, שיבוש, הפרעה או גרימת נזק למחשב או לחומר מחשב כהגדרתם בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995.

5.1.4 באחריות הספק להבטיח את קיומם של אמצעים לאבטחת המידע המועבר במערכת הסליקה ולניהול סיכונים הקיימים או העלולים להתקיים במערכת, למניעתם, ככל האפשר, או להגבלתם. לשם כך, הספק ומערכת הסליקה יעמדו במבחני הסמכה לפי תקן ISO 27001 של מכון התקנים או לפי תקן מקביל של מי שאושר לעניין זה לפי סעיף 12 לחוק התקנים, תשי"ג-1953, וכן בדרישות אבטחת המידע לעניין סליקת הכספים המפורטות בכללי מערכת זה"ב, כפי שיעודכנו מעת לעת.

5.1.5 החברה שתוקם על ידי הספק לשם הקמת מערכת הסליקה והפעלתה תכלול פונקציות ביקורת פנים ארגוניות.

5.1.6 מערכת הסליקה תעמוד בהוראות חוזר גופים מוסדיים "הוראה לניהול סיכונים אבטחת המידע של הגופים המוסדיים" שמספרו 2006-9-6 (להלן – חוזר אבטחת מידע), בשינויים המחויבים.

5.2.2 מערכות ואמצעי אבטחת הגישה למערכת הסליקה יעודכנו באופן שוטף לאורך כל חייה בהתאם להתפתחות הסיכונים ולטכנולוגיות מקובלות בתחום וכן בהתאם להתפתחות תקני אבטחת מידע בינלאומיים מקובלים.

5.2.3 מערכת הסליקה לא תאפשר שימוש בהתקנים נתיקים/ניידים לשם העברת מידע שהועבר או נשמר במערכת הסליקה, למעט לצורך גיבוי הנתונים כמפורט בסעיף 4.11.

5.2.4 מערכת הסליקה תקושר לרשת האינטרנט ולמערכות חיצוניות אחרות לשם הפעלת היישומים הנדרשים לתפעול המערכת בלבד.

5.3 הגנת הפרטיות

5.3.1 הספק יבטיח כי המערכת הטכנולוגית שתשמש את מערכת הסליקה תמזער, ככל הניתן ובשים לב לחלופות טכנולוגיות מקובלות, את הסיכון לפגיעה בפרטיות הלקוחות, בהתאם להוראות סעיף 31טז בחוק הייעוץ הפנסיוני ותקנות אבטחת המידע.

5.3.2 הספק יערוך תסקיר הגנה על הפרטיות אשר יוגש לאישור הממונה, בהתייעצות עם הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים, בכפוף ללוחות הזמנים שהוגדרו בתוכנית העבודה המאושרת כאמור בסעיף 6.5.1.

5.3.3 תסקיר הגנה על הפרטיות ייערך במתכונת אשר אושרה על ידי הממונה בהתייעצות עם הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים ויכלול סקר סיכונים אבטחת מידע בדגש על המידע האישי המועבר במערכת הסליקה, בהתאם להוראות סעיפים 2.3-2.4 בחוזר אבטחת מידע. מתכונת ראשונית של תסקיר ההגנה על הפרטיות מצורפת בנספח ג' למכרז זה.

5.4 מדיניות אבטחת מידע

5.4.1 הספק יגדיר את מדיניות אבטחת המידע במערכת הסליקה במסמך אשר יתייחס לכל הפחות לנושאים הכלולים בתקנה 2 בתקנות אבטחת המידע, לחוזר אבטחת מידע ולחוזר טכנולוגיות מידע, וכן לעקרון של הפרדת תפקידים בין הגורם המבצע לגורם המאשר

ולשמירה על רמת מודעות גבוהה של עובדי הספק לנושא אבטחת המידע.

5.4.2 הספק יעדכן את מסמך מדיניות אבטחת המידע מעת לעת, בהתאם לשינויים במדיניות אבטחת המידע ובהתאם לשינויים טכנולוגיים או שינויים מהותיים במערכת הסליקה.

5.5 ממונה על הפרטיות ואבטחת המידע

5.5.1 הספק ימנה ממונה על הפרטיות ואבטחת המידע, באישור הממונה, ויגדיר במסמך מדיניות אבטחת המידע את תפקידיו ותחומי אחריותו, והכל בכפוף להוראות הדין.

5.5.2 הממונה על הפרטיות ואבטחת המידע יהיה בעל כישורים וניסיון מקצועי בתחום אבטחת המידע.

5.5.3 הממונה על הפרטיות ואבטחת המידע יהיה כפוף ישירות למנהל הפרויקט ולא ימלא כל תפקיד נוסף שעלול להעמידו בניגוד עניינים עם מילוי תפקידו.

5.5.4 הממונה על הפרטיות ואבטחת המידע ידווח למנהל הפרויקט על עמידה במדיניות אבטחת המידע והוראות הדין וכן על כל ליקוי באבטחת המידע או בהגנה על פרטיות החוסכים כאמור בפרק זה.

5.6 נוהל אבטחת המידע

5.6.1 הממונה על הגנת הפרטיות ואבטחת המידע יערוך נוהל אבטחת מידע מפורט בהתאם למדיניות אבטחת המידע ולהוראות הדין.

5.6.2 נוהל אבטחת המידע יתבסס על הליכי מיפוי, סיווג מערכות מידע וסקר סיכונים כמפורט בסעיף 5.7 ויתייחס לכל לפחות לנושאים הכלולים בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע ובכפוף להוראות כל דין, לנושאים הכלולים במדיניות אבטחת המידע ולנושאים הבאים: מתן הרשאות גישה, זיהוי לקוחות ואימות זהותם, אימות ייפוי כוח, מיפוי וסיווג מידע, אחריות אישית, אבטחה פיזית, ביצוע בקורות, הכנסה והוצאת מידע, טיפול באירועי אבטחת מידע, תהליכי הפקת לקחים, דיווחים פנימיים ודיווחים לממונה, יישום המלצות ומעקב, התקשרות למערכת זה"ב וממשק SWIFT וכדומה.

5.6.3 הספק יעדכן את נוהל אבטחת המידע מעת לעת, בהתאם לשינויים במסמך מדיניות אבטחת המידע, שינויים טכנולוגיים, שינויים מהותיים במערכת הסליקה ובהתאם לתוצאות ביקורות וסקרי סיכונים תקופתיים.

5.7 מיפוי, סיווג וסקר סיכונים

5.7.1 הספק יערוך מיפוי של כל רכיבי המערכות המשמשות את מערכת הסליקה, בהתאם לתקנה 5(א) לתקנות אבטחת המידע ובכפוף להוראות הדין, ויעדכן אותו בכל שינוי או עדכון של רכיבי המערכות כאמור.

5.7.2 הספק יסווג את רכיבי מערכת הסליקה שנרשמו במסגרת מיפוי כאמור, על פי רמת הסודיות והרגישות.

5.7.3 הספק יערוך על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי המתמחה באבטחת מידע, סקר לאיתור סיכונים אבטחת מידע (להלן - **סקר סיכונים**). סקר הסיכונים יכלול, בין השאר, מבחני חדירה, באמצעות צד שלישי, הן על ידי משתמש והן על ידי מי שאינו מזוהה כמשתמש, בשיטות Black Box ו-White Box לפחות. סקר סיכונים מקדים להפעלת שירות נוסף יכלול גם בדיקת קוד מאובטח.

5.7.4 מיפוי, סיווג רכיבי מערכת הסליקה, וסקר הסיכונים יערכו אחת ל-18 חודשים לפחות וכן לפני הטמעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים, לרבות השלמת שלב נוסף בהתאם לפירוט בסעיף 2.3.

5.7.5 תוצאות סקר הסיכונים יועברו לממונה על הפרטיות ואבטחת המידע ולמנהל הפרויקט, לבחינת הצורך בעדכון מדיניות אבטחת המידע או נוהל אבטחת המידע ולתיקון הליקויים שנתגלו במסגרת הסקר, ככל שנתגלו. ליקויים שנתגלו בסקרי הסיכונים, ותכנית העבודה לטיפול בליקויים ידווחו לממונה בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 יום מהמועד שבו נתקבלו אצל הספק.

5.8 אבטחה פיזית של מתקני מערכת הסליקה

5.8.1 הספק יודא כי רכיבי מערכת הסליקה, אשר מופו כאמור, יישמרו במקום מוגן, המתאים לאופי פעילות המערכת ולרגישות המידע המועבר בה או נשמר בה, ואשר מונע חדירה אליו בלא הרשאה.

5.8.2 הספק ינקוט אמצעים סבירים לבקרה על הגישה לאתרי מערכת הסליקה ולתיעוד גישות שבוצעו, לרבות הכנסה והוצאה של ציוד אל אתרים אלה ומהם.

5.8.3 הספק ישתמש באבטחה פיזית המבוססת על מעגלי הגנה, כך שחדרים בהם מאוחסן מידע רגיש או ציוד המאפשר גישה לרכיבים רגישים של מערכת הסליקה, לרבות רכיבים המאפשרים גישה לממשק התקשורת של SWIFT, יהיו במעגל ההגנה האחרון (הפנימי ביותר), ובשים לב גם לאמור בסעיף 4.3. מעגל ההגנה הראשון יוצב בכניסה למתקני מערכת הסליקה, מעגל הגנה שני יוצב בכניסה לכל קומה, מעגל הגנה שלישי יוצב בכניסה לפרוזדורים או מבואות, מעגל הגנה רביעי יוצב בכניסה לאזורים רגישים יותר כגון חדר הארכיב, חדר המחשב, ארון מסמכים וכדומה. בנוסף למעגלי ההגנה כאמור, בחדר הארכיב תוצב כספת לשמירת מסמכים סודיים מאוד. כל הכניסות למתקני מערכת הסליקה, לכל קומה, למבואות ולפרוזדורים וכן לאזורים רגישים יצולמו באמצעות מצלמות ויכללו בקרת גישה באמצעות התקן פיזי אישי של העובד או באמצעות אמצעי זיהוי ביומטרי.

5.8.4 הרשאות כניסה לאזורים רגישים יינתנו בהתאם לתפקידי העובד.

5.9 אבטחת מידע בניהול כוח אדם

5.9.1 הספק יערוך נוהל לגיוס עובדים, תהליכי עבודה וסיום עבודה בהיבט של אבטחת המידע. נוהל זה יכול שיהיה חלק מנוהל אבטחת המידע לפי סעיף 5.6, ויכלול התייחסות לנושאים הבאים לפחות, והכל בכפוף לתקנות אבטחת המידע:

א. הליך גיוס עובדים, לרבות עריכת בדיקות מהימנות מועמד לעבודה בשים לב לתפקיד שאותו הוא מיועד למלא, והחתמת עובד על התחייבות לשמירה על סודיות. מועמד לתפקיד הכולל הרשאות למידע המועבר או נשמר במערכת הסליקה, לתיעוד תהליכים אלה וכן לשימוש בממשק התקשורת SWIFT ולעריכה והעברה של קבצי סליקה (Clearing) יידרש לעמוד גם בבדיקת פוליגרף, כחלק מבדיקת הכשירות;

ב. אחריות העובד לשמירה על אבטחת מידע ופעולות שיש לנקוט לשם כך;

- ג. תכנית הכשרה והדרכה לפעולות הנדרשות לשמירה על אבטחת המידע והעלאת המודעות לנושא, בטרם מתן הרשאות גישה, לרבות יידוע העובדים על מערכות אבטחת המידע והבקורות הקיימות ;
- ד. תהליך סיום עבודה.

5.9.2 הממונה על הפרטיות ואבטחת המידע יקיים הדרכה לעובדי הספק ולמורשי הגישה למידע המועבר במערכת הסליקה או הנשמר בה בנוגע לתקנות אבטחת המידע, מדיניות אבטחת המידע, נוהל אבטחת המידע והוראות פרק זה, בהיקף הנדרש למילוי תפקידם. הדרכה כאמור תתקיים אחת לשנה ולעובד חדש, סמוך למועד העסקתו ככל שניתן.

5.10 זיהוי משתמשים ואימות הרשאות

5.10.1 הספק יקבע הוראות לזיהוי משתמשים במערכת הסליקה, אשר יוגשו לאישור הממונה.

5.10.2 זיהוי משתמשים, למעט חוסכים, יעשה תוך שימוש באמצעי זיהוי חזק הכולל אמצעי חומרה המאפשר זיהוי חד-ערכי. זיהוי המשתמש ייעשה עבור כל עובד של המשתמש ("משתמש קצה") בנפרד, אלא אם ברשות המשתמש מערכת לזיהוי חד-ערכי של עובדיו העושים שימוש בחיבור למערכת הסליקה מטעמו וביכולתו של המשתמש לנטר את השימוש של עובדיו במערכת הסליקה, והכל בכפוף להוראות תקנות אבטחת מידע. המציע יפרט את השיטות לזיהוי משתמשים כאמור שהפתרון המוצע על ידו תומך בהן.

לעניין סעיף זה, זיהוי חזק הינו זיהוי המבוסס על שני גורמים לפחות מבין אלה :

א. תכונה פיזיולוגית ייחודית של המשתמש (Something you are) ;

ב. פריט הנמצא ברשות המשתמש (Something you have) ;

ג. פריט מידע הידוע למשתמש (Something you know).

5.10.3 זיהוי חוסך ייעשה באופן שיבטיח את אימות הרשאת החוסך לשם קבלת מידע ו/או העברת בקשות לביצוע פעולות, לפני העברת בקשות החוסך לקבלת מידע או לביצוע פעולות אל גוף מוסדי.

5.10.4 הספק יאפשר לפחות את כל השיטות הבאות לזיהוי ראשוני של חוסך לשם רישום והתחברות למערכת הסליקה:

- א. זיהוי חוסך באמצעות אימות פרטי הזיהוי הכלולים בתעודת זהות חכמה. ככל שתושלם פריסת תעודות זהות חכמות לכלל הזכאים באוכלוסיית מדינת ישראל תהפוך שיטה זו לשיטה הבלעדית לשם זיהוי חוסך במערכת הסליקה;
- ב. זיהוי חוסך המבוסס על תעודת זהות החוסך, כאשר סיסמה ראשונית ומזהה יישלח ללקוח באמצעות חשבון iPost המנוהל בדואר ישראל על שם החוסך או באמצעות דואר רשום בהתאם לכתובת החוסך הרשומה במרשם האוכלוסין, לבחירת החוסך;
- ג. זיהוי המבוסס על מסירת צירוף מספר תעודת הזהות, מספר כרטיס אשראי אישי הנמצא ברשות החוסך ושלוש הספרות בגב כרטיס האשראי.

5.10.5 הספק יוכל לאפשר, נוסף על האמור בסעיף 5.10.4, את השיטות הבאות לזיהוי חוסך:

- א. זיהוי חוסך באמצעות זיהוי פיזי על ידי צד שלישי, עבור מערכת הסליקה;
- ב. זיהוי חוסך המבוסס על מסירת פרטים מזהים אודות החוסך ("שאלות סבתא"), אשר יאומתו מול שני מאגרי מידע חיצוניים לפחות, ומסירת סיסמה ראשונית ומזהה;
- ג. זיהוי חוסך באמצעות העברת כרטיס אשראי או כרטיס למשיכת מזומנים בעמדה למשיכת מזומנים (כספומט), ומסירת סיסמה ראשונית ומזהה;
- ד. זיהוי חוסך המבוסס על קישור ישיר מתוך אזור מאובטח באתר אינטרנט של צד שלישי לאחר שזוהה על ידי אותו צד שלישי בזיהוי המבוסס על זיהוי ראשוני פרונטאלי (לדוגמה: תאגיד בנקאי, גוף מוסדי, קופת חולים וכדומה);
- ה. זיהוי חד ערכי אחר, אשר אושר על ידי הממונה מראש ובכתב.

5.10.6 זיהוי חוסך באופן שוטף במערכת הסליקה לאחר קבלת אמצעי זיהוי ראשוני, כמפורט בסעיפים 5.10.4-5.10.5, יעשה באמצעות צירוף מספר תעודת זהות, מזהה שהונפק בתהליך הזיהוי הראשוני וסיסמה

חד פעמית (OTP) שתישלח לחוסך לפני כל כניסה למערכת הסליקה, באמצעי לבחירתו של החוסך בעת הרישום למערכת הסליקה מבין אלה: טלפון נייד, דואר אלקטרוני או חשבון iPost.

5.10.7 מערכת הסליקה תאפשר לחוסך, לאחר זיהוי במערכת, לעדכן את ערוץ ההתקשרות המועדף עליו למשלוח הסיסמה החד פעמית (OTP) כאמור בסעיף 5.10.6. חוסך ששכח את המזהה שהונפק לו יחויב בזיהוי ראשוני או הליך שחזור מזהה באמצעות פרטים מזהים נוספים שנמסרו למערכת הסליקה בעת הרישום הראשוני לצורך עדכון פרטים ("שאלות סבתא" ייעודיות).

5.10.8 זיהוי עובדי הספק יעשה תוך שימוש בזיהוי חזק הכולל אמצעי חומרה המאפשר זיהוי חד-ערכי, והכל בכפוף להוראות תקנות אבטחת מידע.

5.10.9 הספק יפעל לשיפור ועדכון שיטות הזיהוי של הלקוחות השונים, חיצוניים ופנימיים כאחד, בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות.

5.10.10 הספק יקבע מדיניות ניהול הסיסמאות של מערכת הסליקה אשר תאפשר על ידי הממונה, ותכלול את כלי המדיניות הבאים לפחות:
א. סיסמאות מורכבות ולא טריוויאליות, בהתאם לסטנדרטים מקובלים;

ב. אורך סיסמה מינימלי של 8 תווים לפחות;

ג. שמירת היסטוריית סיסמאות של 12 הסיסמאות האחרונות לפחות;

ד. הפעלת שומר מסך עם דרישת סיסמה לאחר 15 דקות של אי-פעילות לכל היותר;

ה. החלפת סיסמה למשתמש שאינו חוסך מדי 6 חודשים לפחות;

ו. חסימת משתמש לאחר 5 ניסיונות כושלים לזיהוי לכל היותר.

שינויים ו/או חריגות מהמדיניות שהותוותה לעיל יהיו כפופים לאישור הממונה.

5.11 אימות ייפוי כוח

5.11.1 מערכת הסליקה תעביר כל ייפוי כוח של מפיץ אשר הועבר אליה אל הגוף המוסדי נשוא הבקשה, לאחר שביצעה בקרה לתקינות ושלמות

בהתאם להוראות סעיף 3.9 וכן בקרה להתאמת ייפוי הכוח לבקשה הנלווית אליו. כאמור בסעיף 3.2.2.2, מפיץ הפועל באמצעות מערכת הסליקה יידרש להציג ייפוי כוח בנוסח שבנספח ב' לחוזר ייפוי כוח בפני המערכת רק בפעם הראשונה שבה העביר אל המערכת בקשה לגבי אותו חוסך.

למען הסר ספק, מערכת הסליקה לא תידרש לשמור רישום של ייפוי כוח שהועברו אליה מעבר לרישום נתוני הפעולה שבוצעה במערכת. בהתאם לכך, גוף מוסדי יהא רשאי להעביר למערכת הסליקה היזון חוזר על ייפוי כוח שאינו תקף אשר יועבר ליוזם הפעולה ובכך יסתיים הטיפול בפעולה זו.

5.11.2 מערכת הסליקה תטפל בבקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים בהתאם לסעיף 3.2.2.6.1, שהעביר מפיץ בשם חוסך, רק אם הציג בפניה ייפוי כוח תקף בנוסח שבנספח א' לחוזר ייפוי כוח, אשר תואם את פרטי זיהוי של החוסך שלגביו נתקבלה בקשת המידע כאמור, והכל בכפוף לתקנות אבטחת המידע וחוזר ייפוי כוח.

5.11.3 מערכת הסליקה תבצע בדיקת תקינות ואימות בסיסי לכל ייפוי כוח המועבר באמצעותה, לרבות הרשאת חוסך למפיץ.

5.11.4 מערכת הסליקה תאמת ייפוי כוח של מפיץ בנוסח שבנספח א' לחוזר ייפוי כוח באחת מבין הדרכים הבאות לפחות:

- א. אימות פרטי זיהוי של החוסך מייפה הכוח בהתאם למידע מזהה הכלול בתעודת זהות חכמה;
- ב. אימות פרטי זיהוי של החוסך מייפה הכוח על ידי השוואת פרטי כרטיס אשראי למאגר נתונים של חברת שב"א בע"מ;
- ג. אימות פרטי זיהוי של החוסך מייפה הכוח באמצעות סיסמה חד-פעמית ייעודית לצורך אימות ייפוי כוח, אשר תישלח לחוסך לאחר שזוהה במערכת הסליקה, באמצעות חשבון iPost המנוהל בדואר ישראל על שם החוסך או באמצעות דואר רשום בהתאם לכתובת החוסך הרשומה במרשם האוכלוסין, לבחירת החוסך. יובהר כי סיסמה זו לא תוכל לשמש גם לעבודה ישירה של החוסך במערכת.

5.11.5 יובהר כי הוראות סעיף 5.11 כפופות להוראות תקנות אבטחת המידע, חוזר ייפוי כוח וכן להוראות הדין, לרבות הוראות הממונה, ככל שיהיו מעת לעת.

5.12 ניהול משתמשים והרשאות

5.12.1 הספק יעשה שימוש בממשקי ניהול של מערכת הסליקה אשר יאפשרו הפרדת סמכויות (מדרג הרשאות) לפי השתייכות לקבוצות, הרשאות נקודתיות וכדומה.

5.12.2 ממשק הניהול כאמור יהא במודול נפרד אשר אינו נגיש לעובדי הספק, למעט הממונה על אבטחת המידע, מנהל הפרויקט, מנהלי המערכת ומבקרי ההרשאות, לרבות אחראי על בקרה לאחר ביצוע שינוי בידי מנהלי המערכת. ככל שלא צוין אחרת במכרז זה, בעלי התפקידים המוזכרים בסעיף זה יקבעו על ידי הספק.

5.12.3 הרשאות גישה לעובדי הספק יינתנו בהתאם להגדרת תפקיד העובד. הרשאות לשימוש בממשק התקשורת למערכת זה"ב ולהעברת הוראות למערכת זה"ב, יינתנו לעובדי הספק בכפוף לפרופיל ההרשאות שיוקצה על ידי מערכת זה"ב כאמור בסעיף 3.6.2.7. עובדי הספק יקבלו הרשאות אדמיניסטרציה לשרת מערכת הסליקה ככל שנדרש לשם הפעלת המערכת ותחזוקתה בלבד, אך לא יקבלו הרשאות לצפייה במידע המועבר במערכת או נשמר בה או לעדכון מידע זה.

5.12.4 המערכת תאפשר מתן הרשאות גישה זמניות לעובד הספק למידע שהועבר במערכת ונשמר בה למשך תקופת הביקורת, כהגדרתה בתקנות אבטחת המידע, לשם בירור מחלוקות או בקרה על פעולת המערכת, בכפוף לאישור פרטני מראש של הממונה.

5.12.5 על אף האמור לעיל, יינתנו הרשאות צפייה בלבד לנתונים אודות המידע ולנתונים על כספים שהועברו ואשר נשמרים במערכת הסליקה, לעובדי הספק לשם בירור מחלוקות או בקרה על פעולת המערכת, לרבות צוות מוקד התמיכה והשירות.

5.12.6 הספק יגדיר לפחות שני עובדים בכירים שאישורם יידרש לשם גישה לחלקים רגישים של מערכת הסליקה ולביצוע פעולות חיוניות

במערכת, כפי שהוגדרו במסמך מדיניות אבטחת המידע כאמור בסעיף 5.4.

5.12.7 הרשאות גישה למשתמשים במערכת הסליקה יינתנו בהתאם לסוג המשתמש והפעולות שרשאי על פי כל דין לבצע במערכת, ובכפוף לאימות זהות המשתמש כמפורט בסעיף 5.105.10. ההרשאות יינתנו על בסיס הפרדת תפקידים כך שלא יתאפשר למשתמש בודד לבצע מעגל עבודה שלם.

5.12.8 הממונה על הפרטיות ואבטחת המידע ינהל רישום מעודכן בכל עת של סוגי תפקידים וסוגי משתמשים, הרשאות הגישה המתאימות לכל סוג תפקיד ולכל סוג משתמש ושמות בעלי תפקידים או שמות משתמשים אלה.

5.12.9 הרשאות גישה של עובד שסיים את עבודתו יבוטלו מיד עם סיום עבודתו, וכן יוחלפו סיסמאות וקודי גישה למערכת שעשויים היו להיות בידיעת העובד.

5.12.10 הרשאות הגישה של משתמש יבוטלו במקרה של שינוי במעמד משתמש, מיד עם הבאת המידע על ביצוע השינוי לידי הספק, כמפורט להלן:

א. ביטול תוקף אמצעי הזיהוי המשמש לזיהוי המשתמש במערכת הסליקה;

ב. שינוי במעמד החוקי של המשתמש המחייב שינוי הרשאות הגישה שלו למערכת הסליקה;

ג. בקשת משתמש להפסיק את פעילותו במערכת הסליקה, בכפוף להוראות כל דין.

5.12.11 במקרה של הפרה של משתמש או עובדו את הוראות אבטחת המידע של מערכת הסליקה, לרבות הוראות תקנות אבטחת המידע, ונוהלי המערכת, כפי שפורסמו למשתמשים, הספק ישעה את הרשאות הגישה של המשתמש או עובדו בכפוף להוראות כל דין. הספק יודיע לממונה בכתב בהקדם האפשרי על השעיית הרשאות הגישה של המשתמש או עובדו, לפי העניין, עד השלמת בירור הנושא מול המשתמש ובתיאום עם הממונה.

5.13 ניהול המידע

5.13.1 העברת מידע אל נמען באמצעות מערכת הסליקה תיעשה באופן שיבטיח כי הגישה למידע והצפייה בו תתבצע על ידי הלקוח או בהרשאתו בלבד.

5.13.2 ניהול המידע המועבר במערכת הסליקה יבוצע בהתאם להוראות תקנות אבטחת המידע, לרבות מגבלות על הגישה למידע, מועד מחיקת המידע או פרק הזמן לשמירתו, ואופן שמירת המידע בבסיס הנתונים ובטבלאות המערכת, בהתאם לסוגי המידע השונים הכוללים לפחות את אלה:

- א. פרטי זיהוי של החוסך - תעודת זהות או מספר מזהה אחר, שם פרטי, שם משפחה, תאריך לידה, מין וכתובת.
- ב. מידע לגבי פרטי המוצר הפנסיוני של חוסך, לרבות פרטי הגוף המוסדי המנהל את המוצר, סוג המוצר הפנסיוני, פרטי חשבון החוסך במוצר, מסלולי השקעה, מסלול ביטוחי, מידע על קיום חריגים וסוג החריג, פרטי מוטבים, דמי ניהול, שיעור תשואה, פרטי מעסיק, פרטי שכר, הפקדות ויתרות כספיות, פרטי מפיץ או מיופה כוח וכן נתוני שעבודים, עיקולים, הלוואות ותביעות לרבות מידע רפואי הנלווה לפרטי המוצר הפנסיוני כגון: מידע אודות מצבו הרפואי של חוסך, פרטי חריגים במוצר פנסיוני הנובעים ממצב רפואי של החוסך וכן מידע רפואי הכלול בתביעות שהגיש החוסך במוצר פנסיוני.
- ג. נתוני העברות כספים בין משתמשים - תאריך ביצוע הפעולה, תאריך ערך הפעולה, סכום הפעולה, פרטי הלקוח המעביר ופרטי הלקוח המקבל.
- ד. נתונים אודות המידע ונתונים על כספים שהועברו כהגדרתם בתקנות 24-25 לתקנות אבטחת המידע.
- ה. נתוני לקוחות לצורך גביית דמי החיבור ודמי השימוש במערכת הסליקה.

5.13.3 המידע השמור במערכת הסליקה או המועבר בה, ישמר במערכת לפרק הזמן הקצר ביותר המאפשר למערכת לבצע את הפעולות המנויות בפרק 3, בהתאם להוראות פרק זה ובכפוף לתקנות אבטחת המידע.

5.13.4 פרטי הזיהוי של חוסך שהמידע אודותיו מועבר במערכת הסליקה יופרדו מיתר המידע המועבר וישמרו במאגרים מוצפנים נפרדים למשך תקופת הביקורת, כהגדרתה בתקנות אבטחת המידע. כל פעולה המבוצעת לגבי מידע המועבר במערכת או השמור בה תיעשה באופן שאינו מאפשר למי שאינו מורשה גישה למידע מסוים לזהות את הלקוח שמידע אודותיו עובר או שמור במערכת, בזמן העברתו או במועד שמירתו.

5.13.5 המידע המועבר במערכת הסליקה יימחק בתום תקופת הביקורת, בהתאם לנהלי המערכת אשר אושרו על ידי הממונה, למעט נתונים אודות המידע ונתונים על כספים שהועברו אשר יישמרו למשך התקופה המנויה בתקנות אבטחת המידע. שמירה של מידע מזוהה או ניתן לזיהוי במערכת הסליקה ייעשה באופן מוצפן שאינו מאפשר זיהוי הלקוח נשוא המידע.

5.13.6 הספק יוכל לחרוג מהוראות סעיפים 5.13.4-5.13.5. באישור מראש ובכתב של הממונה לשם בדיקת מערכת הסליקה בעת תחילת עבודתה או בעת הפעלת שלבים נוספים.

5.13.7 הגישה של המערכות הממוכנות של מערכת הסליקה או של עובדיה אל המידע המועבר באמצעות המערכת לשם בקרה על פעולתה, לרבות בקרה על איכות המידע כאמור בסעיף 3.8, לשם בירור מחלוקות שנתגלו בין משתמשים במערכת או לשם פיקוח הממונה, והכל לפי סעיף 31טז(ג) בחוק הייעוץ הפנסיוני, תיעשה בהרשאות קריאה בלבד, באופן שלא ניתן יהיה לבצע כל שינוי במידע.

5.13.8 הספק ישמור את הנתונים אודות המידע ונתוני העברת כספים בהתאם להוראות תקנות אבטחת מידע באופן שניתן יהיה להציגו כרשומה מוסדית כהגדרתה בפקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971. הספק יעביר לאישור הממונה את מבנה הרשומה המוסדית כחלק מהאפיון המפורט בכל שלב ושלב כאמור בסעיף 3.10.

5.13.9 הספק יתעד כל ניסיון לפגיעה בשלמות המידע או לשימוש בו ללא הרשאה (להלן - אירוע אבטחה), באופן אוטומטי, לרבות מנגנוני התרעה על אירועי אבטחה והיקף הפגיעה באבטחת המידע השמור במערכת או המועבר בה ובפרטיות החוסכים נשוא המידע. הממונה על

אבטחת המידע ידווח למנהל החברה על אירועי אבטחה בתדירות רבעונית לפחות.

5.13.10 במקרה של אירוע אבטחה הפוגע בשלמות המידע השמור במערכת הסליקה או המועבר בה, יבצע הספק שחזור מידע בהתאם לנהלי הגיבוי וההתאוששות כמפורט בסעיף 4.11 4.11, באישור מנהל הפרויקט והממונה על אבטחת המידע. המערכת תתעד כל פעולה של שחזור מידע כאמור.

5.14 תקופות לשמירת מידע

5.14.1 מערכת הסליקה תשמור מידע המועבר בה, לפי בקשת לקוח, למשך 7 ימי עסקים לכל היותר, ממועד קבלת המידע מהלקוח מוסר המידע ומסירת הודעה על קבלתו לנמען המידע, והכל בכפוף לאמור בתקנות אבטחת המידע.

5.14.2 מידע אשר הועבר באמצעות מערכת הסליקה ונמסר לנמען, ישמר במערכת למשך 30 ימי עסקים (להלן - **תקופת הביקורת**) לשם ביקורת ובירור מחלוקות בין משתמשים, החל מהמועד בו קיבל הלקוח הנמען את המידע, והכל בכפוף לאמור בתקנות אבטחת המידע.

5.14.3 נתונים אודות המידע שהועבר במערכת הסליקה ונתונים על כספים שהועברו במערכת יישמרו למשך 7 שנים לאחר תום תקופת הביקורת, כאמור בסעיף 5.14.2, והכל בכפוף לאמור בתקנות אבטחת המידע.

5.15 אבטחת מידע במערכת הסליקה

5.15.1 הצפנה וחתימה

5.15.1.1 ההצפנה תבוצע בפרוטוקולים סטנדרטיים בלבד. ההצפנה תתבצע על המידע הרגיש הנשמר במערכת הסליקה או מועבר בין הממשקים החיצוניים והפנימיים, לרבות העברה ברשת תקשורת אלחוטית, רשת ציבורית או באינטרנט.

5.15.1.2 מערכת הסליקה תכלול מנגנון למניעת התכחשות בכל פעולה של משתמש במערכת וחתימה דיגיטלית באופן המבטיח את אימות זהות המשתמש.

5.15.2 תיעוד (לוגים)

5.15.2.1 מערכת הסליקה תתעד כל ניסיון גישה אל המערכת ובסיסי הנתונים, גם אם כשל, וכל גישה בפועל באופן אוטומטי, כך שניתן יהיה להתחקות אחר מסלול הגישה, סוג הגישה ורכיבי המערכת והמידע אליהם בוצעה הגישה, לרבות טבלאות המערכת.

5.15.2.2 הממונה על הגנת הפרטיות ואבטחת המידע יבחן את הליקויים שנתגלו כתוצאה מהתיעוד כאמור מדי יום. מנגנון התיעוד יתמוך במשלוח התרעות מידיות על פעולות חריגות לממונה על הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, אשר יוגדרו על ידו.

5.15.2.3 מערכת הסליקה תמנע, ככל הניתן, את האפשרות להפסיק את פעילות מנגנון התיעוד כאמור בסעיף זה, או צמצום פעילותו, ולהתריע בפני מנהלי המערכת על הפסקת פעילות או צמצום פעילות מנגנון תיעוד זה.

5.15.2.4 מנגנון התיעוד (הלוג) יתייחס לכל הפחות למבצע הפעולה, המקום ממנו בוצעה הפעולה, תאריך ושעת ביצוע הפעולה במדויק, האם הגישה אושרה או נדחתה, רכיב המערכת שאליו נעשה ניסיון הגישה וככל שהגישה אושרה גם היקף הגישה.

5.15.2.5 נתוני הרישום של מנגנון התיעוד (לוגים) יישמרו למשך שנתיים לפחות.

5.15.3 שליטה ובקרה

הספק ידאג לשמר יכולות שליטה ובקרה מובנות וחיזוניות של מערכת הסליקה בכל עת.

5.15.4 התממשקות מערכות

5.15.4.1 הספק יתקין אמצעי הגנה נאותים מפני חדירה לא מורשית למערכת הסליקה או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב.

5.15.4.2 הספק יפריד את המערכת הטכנולוגית המשמשת את מערכת הסליקה לשם ניהול המידע השמור במערכת או המועבר בה, ממערכות טכנולוגיות אחרות המשמשות אותו.

5.15.4.3 הספק יתקין אמצעי הגנה למניעת זליגת מידע (DLP) ממערכת הסליקה ובקרה אחר המידע היוצא מהמערכת.

5.15.4.4 מערכת הסליקה תוכל להתממשק ולפעול עם מוצרי הקשחה חיצוניים כגון: Net-IQ, eTrust, סימנטק, Bigfix, Tivoli וכד'.

5.15.4.5 הספק יעמוד בדרישות מערכת זה"ב וממשק התקשורת SWIFT, לרבות שימוש בתחנות עבודה ייעודיות לממשק SWIFT, בהתאם לאמור גם בסעיף 3.7.

5.15.5 פיתוח ואפליקציה

5.15.5.1 הספק יעשה שימוש במתודולוגיית פיתוח והקמה העומדות בתקני אבטחת מידע מקובלים ובהוראות אבטחת המידע לפי פרק זה.

5.15.5.2 על הספק להבטיח כי הפיתוח יתבצע בהתאם לנוהלי פיתוח מאובטח.

5.15.5.3 באחריות הספק להבטיח כי נהלי הגיבוי והשחזור והתכנית להמשכיות השירות, שנקבעו בהתאם לסעיף 4.11.5, עומדות בהוראות פרק זה.

פרק 6 - מימוש

6.1 כללי

- 6.1.1 הפתרון הנדרש הינו פיתוח או התאמה של מערכת ייעודית שתענה על מלוא דרישות היישום והטכנולוגיה שפורטו במכרז זה.
- 6.1.2 הספק יכין תכנית בדיקות מקיפה למערכת הסליקה שתפותח, אשר לפיה תבוצע הבדיקה טרם ההפעלה המבצעית של המערכת. בנוסף לבדיקה זו, יכול המזמין לבצע בדיקה מטעמו, לרבות אימות הנתונים שיוצגו על ידי הספק מהבדיקות שיערוך.
- 6.1.3 הספק יכשיר את אנשיו לרמת מומחיות בעבודה עם מערכת הסליקה, ויעמיד לרשות הגופים המוסדיים ושאר הלקוחות אנשי מקצוע על מנת לסייע בקישור המערכת או בגישה למאגר הנתונים ממערכותיהם.

6.2 גורמים מעורבים

6.2.1 ספקי משנה

- 6.2.1.1 הקמה והפעלת מערכת הסליקה תבוצע על ידי הספק, למעט שירותי מנהלה או ייעוץ, אשר באפשרות הספק להתקשר לשם הספקתם עם ספקי משנה, וזאת לאחר קבלת אישור הממונה מראש ובכתב, אלא אם צוין מפורשות אחרת.
- 6.2.1.2 על אף האמור, באפשרות הספק להתקשר עם ארבעה ספקי משנה, לכל היותר, לשם הספקת השירותים המקצועיים הנדרשים לפי מכרז זה. במניין זה לא תיכלל גם מערכת זה"ב. יצוין, כי הפעילויות הבאות יבוצעו על ידי הספק בלבד: אפיון מפורט של מערכת הסליקה, תפעול שוטף של מערכת הסליקה, עריכת קבצי סליקת כספים (Clearing).
- 6.2.1.3 הספק אחראי למתן השירותים הניתנים על ידי ספקי המשנה בהתאם לדרישות מכרז זה ובהתאם לכל מסמך אחר שסוכם בין המזמין לספק כמחייב (לרבות האפיון המפורט), לרבות עמידה בלוחות הזמנים למתן השירותים. מעורבות ספקי משנה במתן השירותים המפורטים במכרז זה אינה גורעת

מאחריות הספק למתן השירותים ועמידה בלוחות הזמנים כמוגדר במכרז זה. כמו כן, אחראי הספק כי ספקי המשנה יעמדו בתקני אבטחת המידע והגנת הפרטיות כפי שנדרשים במכרז זה ולפי הוראות כל דין.

6.2.2 מנהל הפרויקט מטעם הספק

6.2.2.1 הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו בכפוף לאישור הממונה. מנהל הפרויקט מטעם הספק ירכז וינהל את כל השירותים שיינתנו מטעם הספק במסגרת מימוש המכרז ויישא באחריות הכוללת לכל השירותים המסופקים מטעמו במסגרת מכרז זה, לרבות ניהול שוטף של צוות העובדים הפועל מטעם הספק וספקי המשנה. מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה אחראי לכל צוותי הפרויקט (אפיון, פיתוח, תפעול, תחזוקה, הדרכה, תמיכה וכדומה), ויהווה "הכתובת היחידה" אצל הספק, עבור הממונה ועבור לקוחות מערכת הסליקה, לכל עניין הקשור למימוש המערכת משלב האפיון ועד לשלב ההפעלה השוטפת.

6.2.2.2 מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה בעל ידע וכישורים מקצועיים מתאימים בתחום החיסכון הפנסיוני או בתחום מערכות מידע, לרבות היכרות מעמיקה עם השוק הישראלי, ובעל ניסיון ניהולי מתאים להקמה ולתפעול של מערכת בהיקף וברמת מורכבות כשל המערכת המיועדת, על מנת שיוכל לתת שירות איכותי ונאות ללקוחות ולממונה. הספק יצהיר בזאת כי מנהל הפרויקט מטעמו לא יוחלף באדם אחר ללא אישור המזמין, בהודעה מראש בכתב של חודשיים לפחות.

6.2.2.3 מנהל הפרויקט מטעם הספק יוכל לשמש כמנהל החברה אשר תוקם בהתאם למכרז זה לשם הקמת מערכת הסליקה והפעלתה.

6.2.3 צוות הפרויקט

נוסף על מנהל הפרויקט כאמור, הספק יידרש למנות בעלי תפקידים שונים בחברה שתוקם על ידו לשם הקמת מערכת הסליקה והפעלתה

לפי מכרז זה, בהתאם למבנה החברה המוצע על ידו. להלן יפורטו הדרישות מבעלי תפקידים אלה:

6.2.3.1 מנהל פיתוח: מנהל הפיתוח יישא באחריות הכוללת לפיתוח השירותים המנויים במכרז זה. מנהל הפיתוח יהא בעל ניסיון וכישורים המתאימים לניהול פיתוח בהיקף של המערכת המאופיינת במכרז זה. הכישורים והידע הנדרשים ממנהל הפיתוח הם:

א. תואר ראשון במדעי המחשב, הנדסת תעשייה וניהול או מדעים מדויקים. עדיפות לתואר שני, אפשרי במנהל עסקים;

ב. ניסיון רלוונטי של 8 שנים לפחות בניהול פרויקט פיתוח מערכות עם צוות של 10 מפתחים לפחות;

ג. ניסיון של 3 שנים לפחות בכלי הפיתוח ובכלי ניהול הפיתוח המוצעים במסגרת הצעה זו;

ד. ניסיון מעשי בפיתוח מערכות מידע בתחום הפיננסי או הפנסיוני.

6.2.3.2 ארכיטקט/מהנדס בכיר: ארכיטקט המערכת יהא אחראי על תכנון, עיצוב והכתבת השיטות ונהלי הפיתוח של מערכת הסליקה. ארכיטקט המערכת יהא בעל ניסיון וכישורים המתאימים לתכנון ועיצוב מערכות בהיקף דומה למערכת המאופיינת במכרז זה. הכישורים והידע הנדרשים מארכיטקט המערכת הם:

א. תואר ראשון במדעי המחשב, הנדסת תעשייה וניהול או מדעים מדויקים. עדיפות לתואר שני, אפשרי במנהל עסקים;

ב. ניסיון מעשי בהובלה טכנית של פרויקט אחד בהיקף של 30 שנות אדם ומעלה בשלוש השנים האחרונות.

6.2.3.3 מנהל תשתיות ותקשורת: מנהל תשתיות ותקשורת יהא בעל כישורים וניסיון המתאימים להקמה ותפעול תשתיות של מערכת בעלת דרישות אבטחה גבוהות. הכישורים והידע הנדרשים ממנהל תשתיות ותקשורת הם:

א. תואר ראשון במדעי המחשב, הנדסת תעשייה וניהול או מדעים מדויקים. עדיפות לתואר שני, אפשרי במנהל עסקים;

ב. ניסיון מעשי של 8 שנים לפחות בתחום התקשורת ואמצעי הגנה ואבטחת מידע;

ג. ניסיון מעשי של לפחות 5 שנים בתכנון והקמת מערכות תשתית, בהתאם לתשתית המוצעת במענה למכרז זה;

ד. ניסיון והכרות של 5 שנים לפחות בתחום התקשורת;

ה. ניסיון רלוונטי בניהול צוות של 5 אנשים לפחות;

ו. ניסיון בטיפול שוטף בתשתיות תקשורת ואבטחה של מתקן המכיל מרכיבים דומים לאלו של המערכת המוצעת;

ז. ניסיון בתפקיד דומה בארגון/פרויקט בהיקף של מאות משתמשים הפרוס על פני מספר אתרים.

6.2.3.4 ממונה על הפרטיות ואבטחת המידע: באחריות הממונה על

אבטחת מידע לקבוע את מדיניות אבטחת המידע ולהבטיח את יישומה במערכת הסליקה הפנסיונית באמצעות האמצעים השונים המותקנים במערכת ובארכיטקטורת הפתרון, זרימת המידע במערכת ומבנה בסיסי הנתונים. נושא תפקיד זה יהא בעל כישורים וניסיון מתאימים לעבודה עם מערכות בעלת דרישות אבטחה גבוהות. הכישורים והידע הנדרשים מהממונה על הפרטיות ואבטחת המידע הם:

א. תואר ראשון במדעי המחשב, הנדסת תעשייה וניהול או מדעים מדויקים. עדיפות לתואר שני, אפשרי במנהל עסקים;

ב. בעל הסמכה של מנהל אבטחת מידע;

ג. עשר שנות ניסיון לפחות בתחום אבטחת מידע;

ד. חמש שנות ניסיון לפחות של ניהול אבטחת מידע במערכות בעלות סיווג גבוה.

6.2.3.5 מנהל ה-Back Office: מנהל ה-Back Office יהא אחראי

לניהול הבירורים הנוגעים לתהליכים השונים במסלוקה בכלל,

ולתהליכי הסליקה הכספית במסלוקה בפרט, וכן יהווה את הגורם המקשר בין הבנקים, מערכת הסליקה ולקוחותיה. מנהל ה-Back Office יהא בעל הכישורים והניסיון המתאימים לניהול החדר העורפי. הכישורים והידע הנדרשים ממנהל החדר העורפי הם:

א. תואר ראשון בכלכלה או בחשבונאות. עדיפות לתואר שני;

ב. ניסיון מעשי של לפחות 5 שנים בתפקיד דומה בארגון פיננסי;

ג. ניסיון של 7 שנים לפחות בעבודה במוסדות פיננסיים, הכרות עם תהליכי הסליקה הבנקאיים ועבודה מול מערכת זה"ב;

ד. ניסיון של 5 שנים לפחות בעבודה מול גופים מוסדיים, הכרות עם תהליכי הסליקה והמוצרים השונים בתחום חסכון ארוך הטווח.

6.2.3.6 הספק רשאי להחליף מי מבעלי התפקידים המנויים על צוות הפרויקט לעיל בהודעה מראש בכתב למזמין של חודש לפחות. המזמין רשאי להתנגד למועמד מחליף תוך 10 ימים, אם מצא שכישוריו אינם מתאימים למילוי תפקידו. הספק יהיה אחראי לקיום חפיפה מלאה בין המחליף לבעל התפקיד היוצא.

6.3 ניהול הפרויקט, פיקוח ובקרה

6.3.1 ניהול הפרויקט

הקמת מערכת הסליקה והפעלתה על ידי הספק ילוו בפיקוח ובקרה מטעם הממונה. מערך הפיקוח והבקרה הקדמי על תהליכי ההקמה והתפעול השוטף יורכב ממנהל הפרויקט מטעם המזמין, מועדת ההיגוי וממנהלת הפרויקט, אשר ימונו בסמוך להתקשרות עם הספק.

6.3.1.1 ועדת היגוי

ועדה בראשות נציגי המזמין אשר תתכנס אחת לחודש עד תום תקופת ההקמה ואחת לחצי שנה בהמשך תקופת

ההתקשרות או על פי הצורך. ועדת ההיגוי תהא הסמכות העליונה לגבי כל נושא הנוגע להקמה ולתפעול מערכת הסליקה. מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח לוועדת ההיגוי לשם מעקב אחר הביצוע בפועל וקבלת ההחלטות הדרושות להמשך הפעילות. המזמין יקבע את הרכבה הקבוע של הועדה, אך יוכל לזמן לוועדה מעת לעת, לפי שיקול דעתו, כל נציג אחר, לרבות נציג של הספק ו/או ספקי המשנה.

6.3.1.2 מנהלת הפרויקט מטעם המזמין

הממונה ימנה מנהל פרויקט מטעם המזמין אשר יהווה איש הקשר של הספק לשם פיקוח ומעקב שוטפים אחר התקדמות הפרויקט ומתן השירותים באיכות הנדרשת לאור התנאים המנויים במסמכי המכרז. מנהל הפרויקט מטעם המזמין מוסמך להנחות את מנהל הפרויקט מטעם הספק בנוגע להתקדמות הפרויקט, לתת הנחיות הנוגעות למתן השירותים ובכלל זאת להרחבת היקפם. מנהל הפרויקט מטעם המזמין ומנהל הפרויקט מטעם הספק יקיימו ישיבות עבודה בתדירות שתוגדר ובהתאם לאמור גם בסעיף 6.3.1.5. כל הישיבות יתועדו ביומן האירועים של הפרויקט.

6.3.1.3 מנהלת הפרויקט

6.3.1.3.1 לצד מנהל הפרויקט מטעם המזמין תפעל מנהלת הפרויקט אשר הוא (מנהל הפרויקט מטעם המזמין) יעמוד בראשה. מנהלת הפרויקט תפעל כנאמן מטעם המזמין כלפי הספק, מנהליו, ספקי המשנה וצוותי הספק בכל הנוגע לדרישות הפיתוח וההקמה של מערכת הסליקה.

6.3.1.3.2 במנהלת יהיו חברים מנהל הפרויקט מטעם הספק, מומחה יישום טכנולוגי, אחראי על תשתיות ותקשורת, הממונה על הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, מנהל תפעול המערכת וכל נציג נוסף שיידרש על ידי נציגי המזמין. חברי המנהלת יהיו רשאים להשתתף בכל המפגשים של צוותי הספק ככל שימצאו לנכון. חילוקי דעות במנהלת הפרויקט יובאו להכרעה בפני ועדת ההיגוי, כאמור בסעיף

6.3.1.1. מנהלת הפרויקט תהיה הגורם המוסמך לאישור כל אחד מאלה:

א. תכנית העבודה להקמת מערכת הסליקה
והפעלתה;

ב. עמידה בדרישות הפונקציונליות ובאבני הדרך
שהוגדרו בתכנית העבודה;

ג. תוצרי הביניים ומסמכי האפיון המפורט של
שלבי הפרויקט השונים ומבדקי הקבלה של
מערכת הסליקה;

ד. הגדרות המערכת ונהלי עבודה של הספק;

ה. עובדים המועסקים על ידי הספק. יצוין בהקשר
זה כי בסמכות המזמין לדרוש מהספק להעביר
מתפקידו עובד אשר לדעת המזמין אינו מספק
את השירותים נשוא מכרז זה באופן סביר.

6.3.1.3.3 מנהלת הפרויקט תציג לוועדת ההיגוי תמונת מצב
שוטפת בדבר התקדמות הקמת המערכת על ידי
הספק ותמליץ לוועדת ההיגוי במידת הצורך על
צעדים לתיקון ליקויים ועיכובים שנתגלו.

6.3.1.3.4 מנהלת הפרויקט תבקר את רמת השירות של
הספק, בהתאם להוראות סעיף 6.7 ותגיש
המלצותיה לוועדת ההיגוי בכל הנוגע לכך, לרבות
הפעלת מנגנוני קנסות ותמריצים. מנהלת הפרויקט
אף תמליץ על עדכון ה-SLA לשם העלאת רמת
השירות במידת הצורך.

6.3.1.3.5 למען הסר ספק, האמור לעיל אינו פוטר את הספק
מאחריותו לבצע בקרה פנימית שוטפת על עמידתו
בהוראות המכרז ובהוראות הדין.

6.3.1.4 הספק ישתף פעולה עם מנהל הפרויקט מטעם הממונה ועם
כל גורם מפקח מטעמו. שיתוף פעולה זה יכלול העמדת כל
המידע הנדרש, וביצוע הפעולות לפי הנחיות מנהלת הפרויקט
מטעם הממונה והגורמים המפקחים.

6.3.1.5 במהלך תקופת ההקמה תתקיימנה פגישות תקופתיות בין מנהל הפרויקט מטעם הספק למנהל הפרויקט מטעם הממונה אחת לשבועיים. במהלכן יימסר דיווח על התקדמות הפרויקט ויטופלו בעיות העשויות להתעורר.

6.3.1.6 כל התכתובות בין מנהל הפרויקט מטעם הספק ואנשיו למזמין וללקוחות לאורך תקופת ההקמה והתפעול השוטף ייעשו בעברית, למעט סימולים טכניים המקובלים בתחום מערכות המידע והחיסכון הפנסיוני.

6.3.1.7 הספק יהא אחראי למימון עלות גורם מפקח מטעם המזמין בהיקף של 2,100 שעות ייעוץ של יועץ בכיר לכל תקופת ההקמה (כלומר 2,100 שעות ייעוץ למשך כ-3 שנים, או תקופה קצרה יותר ככל שהקמת המערכת הושלמה לפני המועד המוגדר בסעיף 2.3 או המועד שהוגדר בהצעת הספק הזוכה), ובהיקף של 2,100 שעות ייעוץ נוספות של יועץ בכיר ליתרת תקופת ההתקשרות (סה"כ כ-7 שנים נוספות), סה"כ 4,200 שעות לכל תקופת ההתקשרות. העלות לשעת ייעוץ לא תעלה על פי שתיים מתעריף חשכ"ל ליועץ בכיר.

6.3.1.8 הספק יהא אחראי למימון חברה לאישור תיק מבחני הקבלה ולבדיקת מבחני הקבלה של הספק, בהיקף של 500 שעות לפני הפעלת כל שלב כמפורט בסעיף 2.3. העלות לשעת עבודה לא תעלה על תעריף חשכ"ל ליועץ בכיר.

6.3.1.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הממונה רשאי לבדוק את הספק בכל בדיקה נוספת בהתאם לסמכותו על פי כל דין, לרבות לפי סעיף 31(ג) לחוק הייעוץ הפנסיוני. ההוצאות הסבירות של בדיקות אלה יחולו על הספק.

6.3.2 נוהל עבודה

הספק יערוך נוהל עבודה בינו לבין לקוחותיו, תוך אבחנה בין סוגי הלקוחות השונים, אשר יתייחס הן לתקופת ההקמה והן להמשך תקופת ההתקשרות שלאחר הפעלת מערכת הסליקה. נוהל העבודה בין הספק ללקוחות יוגש לאישור הממונה תוך חודשיים ממועד ההתקשרות.

6.3.3 דיווח תקופתי בתקופת ההקמה

6.3.3.1 הספק יגיש למזמין דוחות התקדמות אחת לחודש, למעט דוח

תקופתי לגבי תקלות ואירועי אבטחה כמפורט בפסקאות ד'-ה' להלן אשר יוגש בתדירות שבועית בהתאם לצורך ולדרישת המזמין. דוחות ההתקדמות יכללו את עבודתו ועבודת ספקי המשנה, ויתייחסו לסעיפים הבאים לפחות:

- א. תיאור העבודה שבוצעה;
- ב. דוח התקדמות מול תכנון מקורי על פי תכנית העבודה, בהתייחס להתקדמות בהקמה והפעלת המערכת וכן להתקדמות בהטמעת המערכת אצל המשתמשים;
- ג. דיווח על משאבי כוח האדם המועסקים בפרויקט;
- ד. דיווח על תקלות וחריגים הכולל תקלות/בעיות חדשות מכל סוג שהוא שנתגלו והצעות לפתרון, פניות בנושא תקלות מלקוחות ומצב הטיפול בהן, מצב הטיפול בתקלות/בעיות מצטברות ישנות שלא נפתרו או תקלות חוזרות, ליקויים חוזרים או מערכתיים באיכות המידע המועבר על ידי כלל המשתמשים ועל ידי כל גוף מוסדי בנפרד, בהתאם לבדיקות המפורטות בסעיף 3.8, והתנהלות בעייתית של משתמש כלשהו לרבות פעולות של משתמש בהיקף חריג או בעלות מאפיינים חריגים. לחילופין, הצהרה "לא נתגלו תקלות/בעיות חדשות ממועד הדוח הקודם";

ה. דיווח על אירועי אבטחה וליקויים שנתגלו בסקרי הסיכונים, כמפורט בסעיפים 5.7 ו-5.13.9, לרבות שחזור מידע כאמור בסעיף 5.13.10. דוחות על אירועי אבטחה מהותיים יועברו באופן מידי לממונה. לחילופין, הצהרה "לא נתגלו אירועי אבטחה חדשים ממועד הדוח הקודם";

- ו. הצעה לתכנית עבודה מעודכנת במקרה של פיגור בתכנית העבודה המקורית.

6.3.3.2 הספק יערוך נוהל המפרט את הטכניקות המוצעות ואת

הכלים הממוחשבים שישמשו להכנת דוח זה. המזמין יהיה

רשאי לדרוש הרחבה של הדוח על בסיס הנוהל שיוצג על ידי הספק.

6.3.3.3 דוח תקופתי יועבר על ידי הספק למזמין לכל אורך תקופת ההקמה והינו בנוסף לדרישה לפגישות בתדירות שתיקבע.

6.3.3.4 קבלת הדוחות על ידי המזמין אינה מהווה הסכמה לנאמר בהם ו/או ויתור מצדו על זכות מזכויותיו בהתקשרות זו.

6.3.4 יומן אירועים לפרויקט

הספק ינהל יומן המכיל את כל האירועים בפרויקט כדלהלן: לוח זמנים מתוכנן ולוח זמנים בפועל, הגשת מסמכים לאישור, קבלת האישור למסמכים, החלטות, דיווח על תקלות ועיכובים, דיווח על שינויים בלתי מתוכננים, דיווח על ביצוע השינויים וכו'. נוהל מפורט לניהול יומן זה יקבע עם הספק הזוכה.

6.4 ניהול סיכונים והבטחת איכות

6.4.1 הערכה וניהול סיכונים

6.4.1.1 הספק יערוך ניתוח סיכונים לתהליך ההקמה של מערכת הסליקה כחלק מהאפיון המפורט כאמור בסעיף 3.11. בכל סיכון שזוהה תתואר בקווים כלליים תכנית הפעולה להתמודדות עם הסיכון. ניתוח הסיכונים יוגש במתכונת הבאה:

#	תיאור הסיכון	סיווג	דירוג		תכנית פעולה למזעור הסיכון
			חומרה	סבירות	
1					
2					
3					
4					

6.4.1.2 סיווג הסיכונים יעשה בהתאם לסיווגים המפורטים להלן:

- פונקציונליות - הסיכון עלול למנוע אפשרות לעמוד בדרישות היישומיות כמפורט במכרז זה;
- איכות - הסיכון עלול להוביל לאי עמידה בדרישות הטכנולוגיות בהתאם למכרז זה ולתשתיות ירודים;

ג. כלליות - הסיכון עלול להוביל לחריגות משמעותיות בכל אחד מאלה: לוחות הזמנים להקמה, לוחות הזמנים לעמידה בדרישות ה-SLA, משאבים נדרשים או יחס עלות-תועלת של מערכת הסליקה;

ד. חוק ומנהל - הסיכון עלול להוביל לאי עמידה בהוראות הדין, לרבות תקנות והוראות הממונה החלים.

6.4.1.3 דירוג חומרת הסיכון יתייחס להיקף ההשפעה על הפרויקט ויקבע בהתאם לדרגות הבאות: נזק זניח; נזק קל; נזק בינוני; נזק חמור; נזק קריטי/חמור במיוחד/קטסטרופלי.

6.4.1.4 דירוג הסבירות יתייחס להסתברות להתממשות הסיכון ויקבע בהתאם לדרגות הבאות: סיכוי אפסי; סיכוי נמוך; סיכוי בינוני; סיכוי גבוה; סיכוי כמעט ודאי.

6.4.1.5 הספק יידרש לעדכן את תכנית ניהול הסיכונים כחלק מההיערכות לקראת הפעלת כל שלב נוסף, בהתאם לפירוט בסעיף 2.3. הספק יבחן באופן שוטף את עמידתו בתכנית זו ואת התאמתה לסיכונים האפשריים.

6.4.1.6 הספק יעדכן את תכנית ניהול הסיכונים לקראת סיום תקופת ההקמה וכן יעדכן אותה באופן שוטף, על מנת להתמודד עם הסיכונים הצפויים בהפעלת מערכת הסליקה לאורך תקופת ההתקשרות.

6.4.2 הבטחת איכות (QA)

6.4.2.1 הספק יערוך תכנית להבטחת האיכות (QA) בהקמת מערכת הסליקה בהתאם לתכנית הראשונית שהוצעה על ידו במענה לסעיף 8.4.5 ויפעל על פיה.

6.4.2.2 תכנית הבטחת האיכות תתייחס לנושאים הבאים לפחות:

- א. ארגון הבטחת האיכות;
- ב. הבטחת האיכות בתהליך הפיתוח;
- ג. בדיקות בתהליך, לרבות בדיקות מסירה, בדיקות קבלה ובדיקות של משתמשים;
- ד. בדיקות פונקציונליות, בדיקות עומסים, מערכת סופיות.

6.4.2.3 תכנית הבטחת האיכות תכלול הסבר לכל משימות הבטחת האיכות, לרבות בקרת תיעוד, בקרת קוד, בדיקות יחידה, בדיקות שילוב, בדיקות מערכת והדרכה.

6.5 מימוש כולל של המערכת

6.5.1 תכנית עבודה להקמת מערכת הסליקה

תכנית המסגרת להקמת מערכת הסליקה, הכוללת את אבני הדרך העיקריות, מפורטת בטבלה שלהלן. תאריכי היעד, ככל שצוינו בטבלה, הם התאריכים המאוחרים ביותר לעמידה בפעילות המפורטת לצדם. יודגש, כי הספק יחויב במועדים שנקב בהצעתו לצורך בחינת עמידה בלוח הזמנים שנקבע ועמידה ברמת השירות, ככל שנקב בלוחות זמנים מוקדמים יותר.

שלב	פעילות	תאריך התחלה	מועד אחרון לביצוע	אחראי	הערכת זמנים כוללת
שלב מקדים	כתיבת תסקיר הגנה על הפרטיות		חודש וחצי מההתקשרות	ספק	
	אישור תסקיר ההגנה על הפרטיות			הממונה	
	כתיבת מסמך אפיון מפורט לשלב א'		3 חודשים מההתקשרות	ספק	
	כתיבת מסמך ארכיטקטורה מלא עבור תשתיות מערכת הסליקה			ספק	
	אישור מסמך האפיון ומסמך הארכיטקטורה			ממונה	
	בקשת רישיון והיתר שליטה			ספק	
	מתן רישיון והיתר שליטה			ממונה	
שלב א' סליקת מידע	כתיבת נוהל היפרדות מפורט			ספק	15M
	כתיבת נהלי עבודה, תכנית ניהול סיכונים מפורטת, תכנית הבטחת איכות מפורטת וטפסים			ספק	
	פיתוח			ספק	
	פיתוח ממשק משתמש			ספק	
	הקמת והכשרת מערך תמיכה ושרות			ספק	
	העברת מסמכי מערכת ללקוחות (מדריכים, מפרטים טכניים וכד')			ספק	
	התממשקות ללקוחות			ספק	
	ביצוע ותיעוד מבחני מסירה			ספק	
	מבחני קבלה ע"י גורם חיצוני			ממונה במימון ספק	
	הדרכת משתמשים			ספק	

שלב	פעילות	תאריך התחלה	מועד אחרון לביצוע	אחראי	הערכת זמנים כוללת
	אישור ועליה לאוויר שלב א'		15 חודשים מההתקשרות	ספק + ממונה	
	שו"שים שלב א' ואישור סופי של השלב			ספק	3M
שלב ב' העברת מידע לחוסכים וביצוע פעולות	כתיבת מסמך אפיון מפורט שלב ב' ועדכון מסמכי הארכיטקטורה במידת הצורך		9 חודשים מההתקשרות	ספק	12M
	הרחבת נהלי העבודה במידת הצורך			ספק	
	אישור מסמך האפיון ונהלי העבודה המורחבים עבור שלב ב'			ממונה	
	עדכון נוהל ההפרדות המפורט			ספק + ממונה	
	פיתוח - לרבות עדכון התהליכים ופיתוח ממשק משתמש			ספק	
	הפצת מדריך למשתמש			ספק	
	ביצוע ותיעוד מבחני מסירה			ספק	
	מבחני קבלה ע"י גורם חיצוני			ממונה במימון ספק	
	אישור ועליה לאוויר שלב ב'		27 חודשים מההתקשרות	ספק + ממונה	
	שו"שים שלב ב' ואישור סופי של השלב			ספק	3M
שלב ג' סליקת כספים ומידע	כתיבת מסמך אפיון מפורט שלב ג' ועדכון מסמכי הארכיטקטורה במידת הצורך		6 חודשים לאחר הפעלת שלב א'	ספק	6M
	הרחבת נהלי העבודה במידת הצורך			ספק	
	אישור מסמך האפיון ונהלי העבודה המורחבים עבור שלב ג'			ממונה	
	עדכון נהל ההפרדות המפורט			ספק + ממונה	
	פיתוח התהליכים			ספק	
	התממשקות למערכת זה"ב			ספק	
	עדכון מסמכי מערכת ומדריך למשתמש			ספק	
	הדרכת משתמשים			ספק	
	ביצוע ותיעוד מבחני מסירה			ספק	
	מבחני קבלה ע"י גורם חיצוני			ממונה במימון ספק	
	אישור ועליה לאוויר שלב ג'		33 חודשים מההתקשרות	ספק + ממונה	
	שו"שים שלב ג' ואישור סופי של השלב			ספק	3M
שלב ד' סליקת כספים ומידע	כתיבת מסמך אפיון מפורט שלב ד' ועדכון מסמך הארכיטקטורה במידת הצורך		9 חודשים לאחר הפעלת שלב א'	ספק	6M
	הרחבת נהלי העבודה במידת הצורך			ספק	

שלב	פעילות	תאריך התחלה	מועד אחרון לביצוע	אחראי	הערכת זמנים כוללת
	אישור מסמך האפיון ונהלי העבודה המורחבים עבור שלב ד'			ספק	
	עדכון /השלמת הפיתוח שלב ד' (במידת הנדרש)			ספק	
	העברת מסמכי מערכת למעסיקים (מדריכים, מפרטים טכניים וכד')			ספק	
	התממשקות למעסיקים			ספק	
	ביצוע ותיעוד מבחני מסירה			ספק	
	מבחני קבלה ע"י גורם חיצוני			ממונה במימון ספק	
	הדרכת מעסיקים			ספק	
	אישור ועליה לאוויר שלב ד'		39 חודשים מההתקשרות	ספק + ממונה	
3M	שו"שים שלבים ג'-ד' ואישור סופי של השלב			ספק	

6.5.2 תיעוד

6.5.2.1 אחריות כוללת לתיעוד

הספק ישא באחריות ובעלויות להפקת תיעוד רלבנטי לכל קהלי היעד כגון: לקוחות, הממונה, מתחזקי מערכת הסליקה ומפעיליה. התיעוד ללקוחות מערכת הסליקה יהיה נגיש בפורטל האינטרנט (ראו גם סעיף 6.5.3.3 לעניין זה).

6.5.2.2 עריכת התיעוד

התיעוד יהיה ערוך בצורה מסודרת ובהירה מבחינה גרפית, תוך ניצול עזרים גרפיים מתקדמים על מנת להקל על עין הקורא ועל הבנת התכנים. התיעוד ייערך בהתאם להוראות נוהל מפת"ח, ככל שישנן הוראות רלבנטיות לנושא המתועד.

6.5.2.3 תיעוד לאנשי יישום תמיכה והדרכה של הספק

6.5.2.3.1 שפת התיעוד לאנשי יישום תמיכה והדרכה תהיה עברית.

6.5.2.3.2 התיעוד לאנשי יישום ותמיכה יכלול תקציר התיעוד למשתמשי קצה, טבלאות ותרשימי החלטה לאיתור וסיווג תקלות, ורשימה מלאה של הודעות המערכת כולל הסברים לגבי הסיבה שבשלה ניתנה הודעה והנחיות איך לפעול בעקבותיה. התיעוד לאנשי

היישום והתמיכה יהיה זמין במערכות הספק
ובאתר אינטרנט פנימי ככל שיש, בהתאם
להרשאות של כל עובד.

6.5.2.3.3 התיעוד לאנשי הדרכה יכלול ערכות הדרכה בצורה
של שקפים על גבי דיסק הדגמה המיועד להצגה
מונחית בכיתה או להצגה עצמית במחשב אישי.

6.5.2.3.4 ערכות ההדרכה יחולקו לפי שרותי החובה והרשות,
ולפי רמת משתמש וסוג משתמש על מנת שניתן
יהיה להדריך קבוצות לקוחות בהתאם לרמת
השימוש במערכת הסליקה הרלבנטית אליהם.

6.5.2.4 התיעוד לאנשי הממונה

6.5.2.4.1 שפת התיעוד תהיה עברית.

6.5.2.4.2 התיעוד יכלול תיאור המערכת במתכונת המקובלת
במקצוע כלהלן: מבט-על, הגדרת מושגים, תיאור
ישויות, תהליכים, זרימת מידע, סכימה לוגית
ומבנה נתונים וכו', וכן אפשרויות ניצול אופציות
אחרות של המערכת.

6.5.2.4.3 עותק של המדריכים למשתמשי המערכת.

6.5.2.4.4 התיעוד יסופק בצורת דיסק או על גבי מדיה
מגנטית אחרת המתאימה לקריאה במחשב
בפורמט Word ו-PDF וכן בשני עותקים מודפסים
וכרוכים.

6.5.2.5 תיעוד מקצועי אחר

6.5.2.5.1 הספק יערוך תיעוד מפורט ומלא של הנושאים
הבאים לפחות:

א. תכנית עבודה בפורמט מקובל, בהתאם
לדרישות המפורטות בסעיף 6.5.1, לרבות
תכנית הבטחת איכות, תכנית ניהול תצורה
וכדומה;

ב. פרוטוקולים וסיכומי דיונים של ישיבות צוותי
ההיגוי וההקמה וכן של ישיבות אחרות של
אנשי הממונה ועובדי הספק;

ג. תיק אפיון מפורט, לרבות תהליכים, ממשקים וכו';

ד. תיק עיצוב, לרבות ארכיטקטורה, בסיס הנתונים, מסכים, דוחות וכדומה;

ה. תיק פריסת המערכת (תכנון מפורט של פריסת רכיבי המערכת ושל תשתיות סביבתיות וכדומה);

ו. תכניות בדיקה ותיקי תפעול, לרבות נהלי תפעול למרכיבי תשתית, נהלי גיבוי, נהלי התאוששות מתקלות ואסון, נהלים לשדרוג עמדות עבודה ומרכיבי תשתית וכדומה;

ז. תיקי תחזוקה, לרבות הוראות תחזוקת תכנה, חומרה, תקשורת וכדומה, רשימת שינויים ושיפורים שבוצעו ושינויים ושיפורים שנתבקשו מהספק ומצב הטיפול בכן, וכן רשימת תקלות ומצב הטיפול בהן;

ח. תיק אבטחה, לרבות נוהל אבטחת נתונים, נוהל מתן הרשאות, נוהל אבטחה פיזית וכדומה.

6.5.2.5.2 הספק יידרש לעדכן באופן שוטף את כל מסמכי תיעוד המערכת הרלבנטיים ולהגיש למזמין כל מהדורה חדשה בהתאם ובכפוף לשלבי העלייה לאוויר של מערכת הסליקה בתקופת ההקמה, לאחר כל שינוי או בעת שיידרש לכך על ידי המזמין.

6.5.3 הדרכה והטמעה

6.5.3.1 הטמעה (חיבורים והתקנות)

6.5.3.1.1 ככל שהספק יציע התקנת תוכנה ייחודית אצל לקוחות מסוימים, באחריותו להטמיע תוכנה זו אצל כל אחד מלקוחות אלו, לרבות תיעוד מפורט, הדרכה ותמיכה.

6.5.3.1.2 הספק יכשיר את אנשיו לרמת מומחיות בעבודה עם התוכנה, ויעמיד לרשות הלקוחות מומחים לטובת סיוע בקישור מערכת הסליקה למערכות הלקוח.

6.5.3.1.3 באחריות הספק לוודא כי היערכות הלקוחות, אשר

חויבו להתחבר למערכת הסליקה, לחיבור למערכת תואמת את לוחות הזמנים שהוגדרו בתכנית העבודה שאושרה בידי הממונה. באחריות הספק לסייע בהקמת המערכת אצל הלקוחות השונים בהתאם לדרישות המפורטות בסעיפים 6.5.3.3-6.5.3.4 ובמסגרת לוחות הזמנים שהוגדרו.

6.5.3.1.4 הספק לא יישא בעלויות אחרות הכרוכות בהתממשקות למערכת מעבר לשירותים המפורטים במכרז זה.

6.5.3.2 תכניות הדרכה

6.5.3.2.1 הספק יערוך תכנית להכשרה מקיפה של מפיצים, גופים מוסדיים ונציגי הממונה לעבודה מול מערכת הסליקה ולשימוש במערכת, אשר תאושר על ידי הממונה. תכנית ההכשרה תתחשב באוכלוסיות השונות של המשתמשים ובשלבי ההקמה של המערכת. תכנית ההכשרה תוכל להתבצע בקבוצות של לקוחות בעלי מאפיינים דומים.

6.5.3.2.2 הספק יעמיד מצגות הדגמה והדרכה והסבר כתוב על אופן השימוש במערכת הסליקה וסוג הפעולות שיכול חוסך לבצע במערכת, בפורטל מערכת הסליקה. המצגות וההסברים הכתובים יעשו שימוש בשפה פשוטה ובהירה המובנת לחוסך, ויהיו זמינים להצגה בפורטל ולהורדה לשם הצגה באמצעות תוכנות מקובלות, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

6.5.3.2.3 יובהר כי האחריות הבלעדית ליישום והטמעת המערכת אצל המשתמשים תהיה על הספק.

6.5.3.3 מדריכים למשתמשי המערכת

6.5.3.3.1 שפת המדריך למשתמשי קצה תהיה עברית לפחות.

6.5.3.3.2 המדריך יחולק לפי שרתי החובה שתוארו בנפרד משירותי הרשות, ככל שאושרו לספק שירותי רשות.

6.5.3.3.3 המדריך למשתמשי קצה יהיה קריא, בהיר ובשפה פשוטה תוך שימוש בעזרים גרפיים ומתן דוגמאות לרוב, על מנת שמשתמשים ברמות שונות ובעלי רקעים שונים יוכלו להבין את החומר כראוי.

6.5.3.3.4 המדריך למשתמשי קצה יהיה זמין ונגיש באתר האינטרנט של הספק, ובמידת האפשר יסופק גם על גבי דיסק או על גבי מדיה מגנטית אחרת המתאימה לקריאה בפורמט Word ו-PDF.

6.5.3.4 תמיכה בתהליך הטמעת המערכת

הספק יערוך תכנית לתמיכה במשתמשי הקצה עם עליית מערכת הסליקה לאוויר, לרבות תגבור מוקד התמיכה, תוך התייחסות לסוגי המשתתפים הרלבנטיים בכל שלבי ההקמה.

6.6 תפעול

6.6.1 תפעול שוטף

6.6.1.1 מערכת הסליקה תופעל על ידי הספק באתר הספק ובאחריותו. הספק יחזיק משרד קבוע באזור גוש דן, המאויש בשעות העבודה המקובלות, לשם מתן שירות זמין ללקוחות ולממונה לאורך כל תקופת ההתקשרות. יובהר כי אין חובה שהאתר הראשי של מערכת הסליקה ימוקם באזור גוש דן.

6.6.1.2 באחריות הספק לדאוג לצוות קבוע של אנשי תמיכה שידאג לשמירת הקשר בינו לבין הלקוחות, הממונה וכל מי שהממונה יורה, ולמתן הסיוע הטכני והמקצועי הנדרש בהתאם להוראות סעיף 6.5.3.

6.6.1.3 פעילות הספק תהיה כפופה לפיקוחו השוטף של הממונה. הממונה, או מי מטעמו, רשאי לבדוק את פעילות הספק בכל עת, כאשר הבדיקה עשויה לכלול גם את עובדי הספק וכל מי שפועל מטעמו. לצורך הפיקוח כאמור, הספק יציג בפני

הממונה או מי מטעמו את כל הספרים, הרישומים, החשבוניות, המסמכים או ההסכמים על פיהם הוא פועל.

6.6.1.4 מנהל הפרויקט מטעם הספק יקיים מפגשי עבודה בישראל בתדירות שנתית לפחות, עם גופים מוסדיים ותאגידים בנקאיים בעלי רישיון יועץ פנסיוני או נציגות שלהם, לשכת סוכני ביטוח בישראל, נציגות מעסיקים ו/או לשכות שירות לשכר אשר יוגדרו על ידי הממונה. בנוסף עליו לקיים שיחות שוטפות עם הגופים האמורים בתדירות רבעונית לפחות. בתקופת ההקמה יתקיימו מפגשי עבודה בתדירות גבוהה יותר במידת הצורך.

6.6.1.5 הספק יערוך סקר לבדיקת שביעות רצון הלקוחות אחת לרבעון, אשר יתייחס לכלל שירותי מערכת הסליקה, לרבות מוקד התמיכה והשרות. הסקר יכלול מדגם מייצג של סוגי הלקוחות השונים. הספק יפעל לתיקון ליקויים שנתגלו כתוצאה מהסקר ולשיפור השירות ללקוחות.

6.6.2 אחריות כוללת

6.6.2.1 הספק יישא באחריות כוללת לאיכותם ולתקינותם של כל רכיבי המערכת, ובכלל זה תיקון כל תקלה תוך זמן סביר משך כל תקופת ההתקשרות, וזאת ללא תמורה נוספת.

6.6.2.2 אחריות זו של הספק תכלול את כל סוגי התקלות ובכל הרמות: תקלות תכנותיות, ליקויים בעיצוב או באפיון, לקויים בתיעוד ובעיות ביצועים. כמו כן, הספק יהיה אחראי לפיתוח רכיבים חדשים ולשיפור רכיבים קיימים לפי בקשת המזמין, בכפוף לתכנית הפיתוח של המערכת.

6.6.2.3 במקרה של תקלה שלדעת הספק מקורה לא במערכת אלא בגורם אחר נטל ההוכחה יהיה עליו.

6.6.3 בדיקות המערכת ועדכוני גרסאות

6.6.3.1 הספק יגיש תכניות מפורטות לבדיקת מערכת הסליקה לאישור הממונה לפני הפעלת כל שלב, בהתאם לפירוט בתכנית ההקמה כאמור בסעיף 6.5.1. הממונה רשאי לדרוש שינויים בתכניות הבדיקה השונות לפני אישורן והפעלתן.

6.6.3.2 תכנית הבדיקות תכיל הוראות מלאות ומדויקות להפעלת

המערכת ולתגובת המערכת בכל מקרה בדיקה, כך שדרישות הידע המוקדמות לגבי מבצעי הבדיקה תהיינה מינימליות. על מקרי הבדיקה לכלול את כל המקרים הגבוליים והמשמעותיים, כולל מקרי הצלחה ומקרי כישלון.

6.6.3.3 השבתת פעילות מערכת הסליקה לצרכי תחזוקה, תיקון

תקלות ועדכון גרסאות באופן יזום, תעשה אך ורק בסופי שבוע (מיום חמישי לאחר השעה 19:00 ועד יום ראשון העוקב בשעה 07:00), למעט שעות הפעילות של מערכת זה"ב. השבתת פעילות המערכת כאמור, תיעשה לאחר שניתנה ללקוחות התראה מוקדמת ובכפוף לעמידה ביעדי השרות של המערכת בהתאם לסעיף 6.7.

6.6.4 מערך תמיכה ושירות

6.6.4.1 כללי

6.6.4.1.1 הספק יעמיד לרשות הלקוחות מוקד תמיכה

ושירות (להלן בסעיף 6.6.4 - **המוקד**) לטיפול בפניות לקוחות בנושא חיבור אל מערכת הסליקה ושימוש במערכת, החל ממועד השלמת התשתית הטכנולוגית והיערכות לחיבור לקוחות למערכת, לקראת הפעלת שלב א' כמפורט בסעיף 2.3. כמו כן, יעמיד הספק מערך תמיכה אחורי לטיפול בבירורים בנוגע לפעולות שבוצעו במערכת ובסליקת הכספים.

6.6.4.1.2 המוקד יהווה נקודת קשר יחידה לפניות משתמשים

(User Call) בנושא טיפול בתקלות חומרה ותוכנה וכן סיוע בתפעול יישומים (הדרכה).

6.6.4.1.3 הספק יפעיל מערכת ניהול הפניות ממוחשבת

לצורך הפעלת המוקד וכן מנגנוני השליטה והבקרה, אשר יאפשרו רישום של כל הפניות במסד הנתונים של המוקד ותחזוקת בסיס ידע ארגוני (Knowledge Base) לטיפול בפניות.

6.6.4.1.4 מערכת ניהול הפניות תאפשר צפייה ועדכון לכל

הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים, וכן

ללקוחות המערכת השונים לצורך פתיחת פניה
ובירור מצב הטיפול בפניה.

6.6.4.1.5 מערכת ניהול הפניות תאפשר פתיחה וסגירה
אוטומטית של תקלות על ידי מנגנוני השליטה
והבקרה, במסגרת טיפול מונע שוטף בכדי לצמצם
תקלות משביתות שירות ככל הניתן. פתיחה וסגירה
אוטומטית של תקלות כאמור יעשו בהתאם
למצבים מוגדרים מראש הכוללים פתרונות
מוגדרים.

6.6.4.1.6 הספק יערוך נוהל תמיכה וטיפול בפניות לקוחות,
לרבות טיפול בתקלות אשר יוגש לאישור הממונה.

6.6.4.1.7 הספק יערוך דוחות בקרה חודשיים כחלק מכלי
הניהול והבקרה על פעילות המוקד ומערך התמיכה
האחורי. דוחות הבקרה יופקו באופן אוטומטי על
בסיס הלוגים המתועדים במערכת הסליקה. הספק
יעביר לממונה דוחות בנוגע לפעילות המוקד וטיפול
בתקלות אחת לרבעון, או לפי דרישה, והכל
כמפורט בסעיף 3.9.

6.6.4.2 מוקד תמיכה ושרות

6.6.4.2.1 המוקד יכלול קו תמיכה ראשוני (להלן - דרג א')
וייתמך על ידי מומחי יישום מבין עובדי הספק ו/או
ספקי המשנה (להלן - דרג ב').

6.6.4.2.2 המוקד יענה לפניות טלפוניות בשעות העבודה
המקובלות וכן לפניות בכתב באמצעים מקובלים
כגון פורטל האינטרנט, פקסימיליה ומייל לפחות.
המערכת תעודד לקוחות לפנות למוקד באמצעים
ממוכנים אשר מצריכים פחות תשומות אנושיות
לטיפול, בדגש על פניה באמצעות הפורטל.

6.6.4.2.3 בשעות העבודה המקובלות, המוקד יאויש על ידי
צוות מקצועי אשר יוכל לספק מענה הולם למרבית
הפניות באמצעות צוות מדרג א', ללא מעורבות
צוות מדרג ב'. צוות כאמור יכלול לדוגמא: מוקדן,

טכנאי ומדריך תוכנה. המוקד יאויש בהתאם לסעיף

6.6.4.2.4 המוקד יאפשר דיווח על תקלות 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה. לאחר שעות העבודה המקובלות המוקד יאפשר דיווח על תקלות באמצעים אוטומטיים בלבד. ככל שמערכת דיווח התקלות לא תהיה זמינה מסיבה כלשהי, שיגור הודעה בכתב באמצעות פקס, מברק או שירות שליחים אל משרדי הספק יחשב כדיווח לכל דבר ועניין.

6.6.4.2.5 כל פניה למוקד תירשם במערכת ניהול הפניות ויוקצה לה מזהה ייחודי, בחלוקה לבקשת שירות, דיווח על תקלה ובירור בנוגע לגביית דמי השימוש, אשר יימסר ללקוח הפונה מיד עם קבלת פנייתו. המזהה של כל פניה ילווה אותה לכל אורך הליך הטיפול בפניה עד לסגירתה, וישמש את הספק והלקוח לאורך כל הטיפול בפניה.

6.6.4.2.6 המוקד יתעד את תהליך הטיפול בפניה משלב הפתיחה, דרך אבחון התקלה, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דיווח לגורמים שונים אצל הספק, הממונה ו/או בנק ישראל ועד לסגירת הפניה לאחר קבלת אישור הלקוח.

6.6.4.2.7 המוקד יסווג את רמת החומרה של תקלה, על בסיס היקף התקלה וחשיבות המערכת בהתאם לאמור בסעיף 6.7.

6.6.4.2.8 המוקד יתחיל טיפול בתקלה במהירות האפשרית, ויפעל לטיפול רצוף בתקלה עד להשבת השירות לקדמותו, בכפוף לזמני הטיפול בתקלות, לפי חומרת התקלה, כמפורט בסעיף 6.7. תקלה בדרגת חומרה 1 תטופל מיד עם הגילוי או הדיווח אודותיה, גם לאחר שעות העבודה המקובלות.

6.6.4.2.9 הספק ינתח באופן שוטף את פניות הלקוחות למוקד ואת תהליכי הטיפול בהן במטרה לזהות

מגמות, תקלות חוזרות, או כשלים בתפקוד המוקד, וינקוט בפעולות מתקנות יזומות למניעת תקלות חוזרות ולשיפור תפקוד המוקד.

6.6.4.2.10 עובדי המוקד יעברו הכשרה תקופתית לשם מתן הדרכה טלפונית ללקוחות בתפעול ושימוש במערכת הסליקה ברמה גבוהה.

6.6.4.3 מערך תמיכה אחורי (Back Office)

6.6.4.3.1 מערך התמיכה האחורי יטפל בפניות לקוחות המערכת בנושא בירורים בנוגע לפעולות שבוצעו במערכת הסליקה, ובפרט בירורים בנוגע לסליקת כספים. מערך התמיכה האחורי יהווה הגורם המקשר בין מערכת הסליקה לבין מערכת זה"ב, תאגידים בנקאיים, גופים מוסדיים ומשתמשים אחרים.

6.6.4.3.2 מערך התמיכה האחורי יתמוך באופן מלא בכל שלבי תהליך סליקת הכספים, לרבות בקרה ובירורים מול מערכת זה"ב, תאגידים בנקאיים, גופים מוסדיים ומשתמשים אחרים.

6.6.5 עדכניות טכנולוגית

6.6.5.1 הספק יהיה אחראי לעדכניות הטכנולוגית והתפעולית של כל הציוד, התוכנה, התשתיות והתקשורת המרכיבים את המערכת, באופן שיאפשר עמידה בדרישות ה-SLA לכל אורך תקופת ההתקשרות.

6.6.5.2 הספק יבטיח את עדכניות הידע של עובדיו לכל אורך תקופת ההתקשרות.

6.6.6 תכנון נפח העבודה (Capacity Planning)

6.6.6.1 הספק יאפשר גישה זמינה ונוחה למערכת הסליקה לכל הלקוחות, בו-זמנית וינקוט בכל האמצעים הנדרשים להבטחת עמידה ברמת השירות כמפורט בסעיף 6.7.

6.6.6.2 הספק יבטיח את זמינות מערכת הסליקה ללקוחות השונים מדי יום במהלך כל השנה, למעט במועדים מקובלים אשר לא יעלו על שבעה ימי עסקים בשנה.

6.6.6.3 הספק ינטר באופן שוטף את תפוקות וביצועי המערכת באמצעות מערכות ממוכנות המיועדות לכך. המעקב ישמש לשם היערכות למצבים אפשריים של עומס יתר, אשר עלולים לפגוע ברמת השרות. דיווחי תכנון נפח העבודה והביצוע בפועל יכללו במסגרת דיווחי המעקב השוטפים בהתאם לסעיף 3.9.

6.7 עמידה במדדי איכות ורמת שירות (SLA)

6.7.1 כללי

6.7.1.1 המדדים המפורטים בסעיף 6.7 מתייחסים לרמת השירות המינימלית הנדרשת ממערכת הסליקה עבור לקוחות המערכת השונים.

6.7.1.2 הספק אחראי למדידת רמת השירות באמצעות כלים ממוכנים למעקב ובקרה על רמת השירות ועמידה במדדים כמפורט להלן. הספק ידווח לממונה על רמת השירות בפועל כמפורט בסעיף 3.9. בנוסף, רשאי הממונה לדרוש מהספק כל מידע מתוך המידע המצוי בידי הספק הנוגע לעמידה במדדי איכות ורמת השירות.

6.7.1.3 עבור חלק מהשירותים שמערכת הסליקה נדרשת לספק לפי מכרז זה, מוגדרת מסגרת זמן מקסימלית בהוראות הממונה החלות על גופים מוסדיים ומפצים, כגון חוזר המבנה האחיד. מערכת הסליקה תפעל במסגרת זמנים אלה.

6.7.1.4 לכל שירות חדש, תוצר חדש ו/או תמיכה נוספת לשירות או תוצר קיים, רמת השירות ו/או האיכות ימדדו בהתאם להוראות הממונה ככל שישנן, או בהתאם לשירות או תוצר דומה, הכלול בהסכם הקיים - ככל שקיים כזה, ובהסכמת שני הצדדים - במידה שלא קיים שירות או תוצר דומה לשירות או לתוצר החדש.

6.7.1.5 אירוע או תקלה המשפיעים על מספר מדדים, או סדרת אירועים הקשורים זה בזה, ימדדו מול מדד השירות המחמיר ביותר.

6.7.1.6 ככל שהצעת הספק הזוכה תתייחס לרמת שירות גבוהה מהנדרש לפי תנאי מכרז זה, מדידת העמידה ביעדי השירות לפי סעיף 6.7 תתייחס לרמת השירות המשופרת שהוצעה.

6.7.2 דוחות מעקב

6.7.2.1 הספק יעביר לממונה דוחות SLA, ניהוליים מדי רבעון או לפי דרישת הממונה, וזאת לא יאוחר מיומיים לאחר הגשת הבקשה. דוחות ה-SLA יתייחסו לכל הנתונים הנדרשים עבור מדידת רמת השירות הכוללת וכל אחד מהמדדים המרכיבים אותה, למעט מדד ההתאוששות מאסון אשר תימדד אחת לשנה כמפורט בסעיף 6.7.4.3.

6.7.2.2 מתכונת הדוחות תאושר על ידי הממונה, ותכלול הצגה גראפית של מדידת כל אחד ממדדי רמת השירות. עבור כל מדד, יציג הספק את דרך או שיטת המדידה וניתוח הגורמים שהביאו לרמת השירות והתפלגות, בחלוקה לפרקי זמן (ימים, שבועות, חודשים ורבעון – במידה ורלבנטי). הדוח יכלול, עבור כל מדד, הצגת ערכים מצטברים מתחילת השנה והשוואה לתקופה מקבילה.

6.7.2.3 במקרה של אירוע חריג אשר ידווח לממונה כמפורט בסעיף 3.9, הספק יבצע ניתוח מקרה (Root Cause Analysis) אשר יועבר במסגרת דוח זה.

6.7.3 מדדי שירות

רמת השרות המינימלית הנדרשת עבור תפעול ותחזוקת המערכת - זמינות המערכת וזמני תגובה מינימליים, תפעול מוקד התמיכה והתאוששות מאסון מפורטת להלן:

6.7.3.1 זמינות המערכת

6.7.3.1.1 פורטל האינטרנט, השירותים האוטומטים והמערכות הטכנולוגיות יהיו זמינים ללקוחות

מערכת הסליקה 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.

יעד זמינות המערכת יהיה 99.9% לפחות.

6.7.3.1.2 טיפול בתקלה יבוצע ברציפות במהלך שעות

העבודה המקובלות. על אף האמור, טיפול בתקלה משביתת שירות או תקלה המשבשת את פעולת סליקת הכספים יבוצע ברציפות מיד עם גילוי התקלה גם מעבר לשעות העבודה המקובלות.

6.7.3.1.3 עבודות שירות, תחזוקה ושדרוגים יזומים יבוצעו

לאחר מתן התראה מראש ללקוחות שבועיים מראש לפחות, ובהתאם לאמור בסעיף 6.6.3.3.

6.7.3.1.4 הספק יסווג תקלות, לפי דרגת החומרה, בהתאם

להגדרות אשר יאושרו על ידי הממונה ובכפוף להגדרות המפורטות להלן. יש להבחין בין סוגי תקלות כגון: תקלות אפליקטיביות, תקלות חומרה ותשתית, עבודות שירות, תחזוקה ושדרוגים וכדומה.

6.7.3.1.5 דרגת העדיפות בטיפול בתקלה תיקבע בהתאם

לרמת חשיבות המערכת המעורבת בתקלה, לפי החלוקה הבאה:

A - עדיפות גבוהה ביותר

B - עדיפות גבוהה

C - עדיפות רגילה

6.7.3.1.6 דרגת הרגישות של תקלה תיקבע בהתאם להיקף

הגורמים המושפעים מהתקלה ולרמת הפגיעה בהמשך מתן השירות, לפי החלוקה הבאה:

א. תקלה משביתה - תקלה המונעת עבודה סדירה של כל המשתמשים או תקלה המשבשת את פעולת הסליקה הכספית;

ב. תקלה משבשת - תקלה המשביתה קבוצה גדולה של משתמשים, כך שסך המשתמשים שנפגעו מהתקלה יהיה שווה לציון של 30 נקודות לפחות, לפי הפירוט שלהלן: גוף מוסדי

$15 =$ נקודות, מפיץ $= 6$ נקודות, מעסיק $= 3$
נקודות, חוסך $= 2$ נקודות. על אף האמור, גוף
מוסדי שחלקו בסך הנכסים המנוהלים בהתאם
לאמור בסעיף 7.3.1 עולה על $10\% = 30$
נקודות;

ג. תקלה אחרת.

6.7.3.1.7 דרגת החומרה של תקלה תיקבע בהתאם לצירוף
דרגת העדיפות בטיפול ודרגת הרגישות, לפי הטבלה
הבאה:

דרגת החומרה	A	B	C
תקלה משביתה	1	1	1
תקלה משבשת	1	2	3
תקלה אחרת	2	3	4

6.7.3.1.8 זמני הטיפול המקסימליים בתקלות יקבעו בהתאם
לדרגת החומרה של התקלה, בשעות החל ממועד
גילוי או דיווח התקלה, לפי החלוקה הבאה:

דרגת חומרה	סיום הטיפול (שעות)
1	12
2	48
3	96
4	240

על אף האמור בטבלה לעיל, ובהתאם לסעיף
6.7.3.1.2, ניתן יהיה לטפל בתקלות בדרגת חומרה
2-4 שנתגלו או דווחו לאחר שעות העבודה
המקובלות, מיד עם תחילתו של יום העבודה הבא,
במהלך שעות העבודה המקובלות.

6.7.3.1.9 מדידת זמינות המערכת תיעשה אחת לרבעון.
לצורך מדידת זמינות המערכת יוגדרו:

א. **זמן השבתה** (עבור כל סוגי התקלות) - משך
הזמן בשעות, ממועד זיהוי גילוי או דיווח
התקלה ועד לחזרה לפעילות תקינה.

ב. **זמן תקלות** - צירוף סכום זמני ההשבתה מתקלות משביתות או משבשות ומנה של סכום זמני ההשבתה מתקלות אחרות המשוקללים במספר המשתמשים שנפגעו בכל תקלה ושל מספר המשתמשים הרשומים במערכת הסליקה הממוצע בתקופת הזמן הנמדדת בהתאם לנוסחה כדלקמן:

$$\frac{\text{סך זמן השבתה מתקלות אחרות}}{\text{סך המשתמשים הרשומים}} + \frac{\text{סך זמן השבתה מתקלות משביתות או משבשות}}{\text{סך המשתמשים הרשומים}}$$

(סך זמן השבתה מתקלות אחרות = זמן השבתה מתקלה X_i מספר המשתמשים שנפגעו בתקלה i)

ג. **זמינות המערכת** - המנה בין זמן הפעילות המצטבר בניכוי זמן התקלות לבין זמן הפעילות המצטבר, והכל בהתייחס לתקופת המדידה.

$$\frac{\text{זמן תקלות} - \text{זמן פעילות מצטבר}}{\text{זמן פעילות מצטבר}} = \text{זמינות מערכת}$$

6.7.3.2 זמני ביצוע

6.7.3.2.1 יעד הביצועים של מערכת הסליקה יעמוד על 100%.

6.7.3.2.2 מדידת הביצועים תיעשה בהתאם לזמני הביצוע

שנקבעו לכל סוג פעילות כמפורט בטבלה שלהלן:

משקל	זמן ביצוע	פעילות
10%	2 שניות	העלאת דף הבית
5%	20 שניות	ביצוע שאילתת חיפוש בנתוני מערכת הסליקה
10%	20 שניות	העברת היזון חוזר ללקוח על קבלת הבקשה במערכת הסליקה לפני שהתקבלה באמצעות פורטל האינטרנט
10%	1 שעה	היזון חוזר על שגוי בשלב בקרת איכות המידע לפני שהתקבלה באמצעות פורטל האינטרנט
10%	1 שעה	העברת היזון חוזר ללקוח על קבלת הבקשה במסלקה בפניות שהתקבלו שלא דרך פורטל האינטרנט, לאחר

משקל	זמן ביצוע	פעילות
		בקרת איכות המידע
20%	באותו יום עסקים	העברת בקשה לגוף מוסדי, ממועד קבלת הבקשה במערכת הסליקה
20%	באותו יום עסקים	בקשת נתונים אודות מידע או נתונים על כספים שהועברו במערכת הסליקה והחזרת מענה בהתאם
	באותו יום עסקים	העברת מענה מגוף מוסדי ללקוח בהעברת מידע רציף, ממועד קבלת המסר מהגוף המוסדי
	באותו יום עסקים	העברת מענה מגוף מוסדי ללקוח בהעברת מידע מרוכז לאחר קבלת כל המענים מכלל הגופים המוסדיים או לאחר 3 ימי עסקים לכל היותר מיום העברת הבקשה, ממועד קבלת המסר מהגוף המוסדי האחרון
	באותו יום עסקים	סליקת כספים : בקשות שהתקבלו עד 14:00 בימים א'-ה' בקשות שהתקבלו עד 12:00 בימי ו' ובערבי חג
	ביום עסקים העוקב ליום קבלת הבקשה	סליקת כספים : בקשות שהתקבלו לאחר 14:00 בימים א'-ה' בקשות שהתקבלו לאחר 12:00 בימי ו', בערבי חג ובקשות שהתקבלו בימי שבתון
15%	2 ימי עסקים	מענה לבירור בנושא גביית דמי השימוש וסליקת כספים.
100%		סה"כ

6.7.3.2.3 מדד הביצוע יחושב לפי שיעור הפעולות שבוצעו כנדרש בטבלה לעיל מתוך סך הפעולות שבוצעו באותו רבעון. הציון הכולל יחושב כממוצע משוקלל לפי המשקלות המופיעות בטבלת זמני הביצוע.

6.7.3.3 תפעול מוקד התמיכה והשירות

6.7.3.3.1 יעד רמת השירות עבור תפעול מוקד התמיכה והשירות יעמוד על 85%.

6.7.3.3.2 מדידת רמת השירות עבור תפעול מוקד התמיכה והשירות תיעשה בהתאם לפירוט שלהלן:

השירות	רמת שירות נדרשת	ציון	משקל
מענה לפנייה בכתב שהועברה באמצעות פורטל האינטרנט או במייל	עד 3 שעות	שיעור הפניות בתקופת המדידה שעמדו בדרישה מסך הפניות	5%
מענה לפנייה בכתב שהועברה באמצעים אחרים	עד 2 ימי עסקים	שיעור הפניות בתקופת המדידה שעמדו בדרישה מסך הפניות	5%
המתנה למענה אנושי במוקד	1 דקה	שיעור הפניות בתקופת המדידה שעמדו בדרישה מסך הפניות לא יפחת מ- 80%	30%
שיעור הפניות למוקד שטופלו רק על ידי צוות מדרג א'	50%	הציון יהיה 100 אם שיעור הפניות כאמור גבוה או שווה לשיעור הנדרש. שיעור נמוך יותר, יקבל ציון יחסי	45%
שביעות רצון לקוחות	80%	ייקבע ע"פ סקרי שביעות רצון יזומים של הספק אשר התמהיל והתוכן שלהם אושרו ע"י הממונה. הציון יהיה 100 אם ציון מוקד התמיכה יהיה מעל רמת השירות הנדרשת. במידה והוא יהיה נמוך מהאחוז הנדרש- הוא יחושב באופן יחסי אליו	15%
סה"כ			100%

6.7.3.4 התאוששות מאסון

6.7.3.4.1 יעד התאוששות מאסון כמוגדר בסעיף 4.11.2 יהיה

התאוששות מלאה של מערכת הסליקה, למצב
שלפני האירוע, תוך 3 ימי עבודה.

6.7.3.4.2 מוכנות להתאוששות מאסון תיבדק אחת לשנה

בתרגיל התאוששות מאסון. במהלך תרגיל זה
תופסק פעילות מערכת הסליקה באתר הראשי
ויופעל פתרון הגיבוי באתר הגיבוי המרוחק.

6.7.3.4.3 הציון יהיה 100 אם זמן ההתאוששות בתרגיל קטן או שווה ל-12 שעות ו-0 אם גדול מ-3 ימי עבודה. ציוני ביניים ייקבעו באופן יחסי.

6.7.4 מדידת רמת השירות

6.7.4.1 יעד רמת השירות הכוללת יעמוד על 95%.
6.7.4.2 מדידת רמת השירות הכוללת תיעשה בשקלול ארבעת המדדים שהוגדרו לעיל, לפי המשקלות הבאים:

מדד	סעיף	משקל
זמינות המערכת	6.7.4.1.1	30%
זמני ביצוע	6.7.4.1.2	30%
תפעול מוקד התמיכה והשירות	6.7.4.2	30%
התאוששות מאסון	6.7.4.3	10%
סה"כ		100%

6.7.4.3 מדידת רמת השירות הכוללת תיעשה אחת לשנה. מדידת רמת השירות עבור המדדים: זמינות המערכת, זמני ביצוע ותפעול מוקד התמיכה והשירות תיעשה בנוסף גם בתדירות רבעונית בהתאם לדוחות ה-SLA שיגיש הספק למזמין.

6.7.5 ניהול תקלות

6.7.5.1 דיווח תקלה לאחר שעות העבודה המקובלות ייחשב כאילו דווח על התקלה בתחילת יום העבודה הבא.
6.7.5.2 הספק יעביר דיווח מידי למזמין, הכולל תיאור של מהות התקלה והיקפה, ועדכון שוטף עד לסיום הטיפול בתקלה, עבור סוגי התקלות הבאות:
א. תקלה המשביתה את פעולת מערכת הסליקה למשך רבע שעה או יותר;
ב. תקלה המשביתה את החיבור של לקוח מסוג גוף מוסדי למשך יותר משעה;
ג. תקלה המשביתה את החיבור של לקוח אחר למשך יותר משלוש שעות;
ד. תקלה משבשת המשביתה את החיבור של יותר מ-10% מהלקוחות מסוג כלשהו למשך 4 שעות.

6.7.5.3 הטיפול בתקלה יבוצע ברצף עד שיימצא פתרון, כלומר, עד שתתוקן התקלה או עד שתימצא דרך סבירה לעקפה.

6.7.5.4 מציאת כל פתרון עקיף של התקלה לא יפתור את הספק מחובתו לתקן את התקלה. הספק יודיע בכתב למזמין תוך 10 ימים מביצוע המעקף על מועד התיקון המתוכנן ואת אפיונו. לעניין זה, "תקלה" – בין אם מדובר בתקלה בכל מערכת הסליקה ובין אם מדובר בתקלה אצל אחד המשתמשים; קביעתו של הממונה לעניין סיווג התקלה, סוג התקלה ואחריות המשתמש לתקלה מחייבת את הצדדים.

6.7.6 אי עמידה ביעדי רמת השירות וקנסות

6.7.6.1 להלן פירוט הקנסות שישלם הספק בגין אי עמידה בתנאי המכרז:

סעיף במכרז	שירות	דרישה	פיצוי מוסכם
לוחות זמנים			
6.5.1	הגשת מסמך אפיון מפורט לכל אחד משלבי ההפעלה, ועדכון מסמך הארכיטקטורה, במידת הצורך (משלב ב' ואילך)	ביצוע הפעולות במועדן בהתאם לתנאי המכרז או בהתאם להצעת הספק, המוקדם מביניהם.	25,000 ₪ עבור כל יום חריגה מהמועד שנקבע.
6.5.1	העברת המערכת למבחני הקבלה	בהתאם להצעת הספק, המוקדם מביניהם.	25,000 ₪ עבור כל יום חריגה מהמועד שנקבע.
2.3	עמידה במועדי הפעלת מערכת הסליקה (עלייה לאוויר) כפי שנקבעו במכרז או כפי שיופיעו בהצעת הספק הזוכה, המוקדם מביניהם, ובהתאם לפירוט שלבי ההקמה בסעיף 2.3.	בהתאם להצעת הספק, המוקדם מביניהם.	במהלך החודש הראשון - 100,000 ₪ לאיחור של שבוע או חלק ממנו מהמועד שנקבע; במהלך החודש השני והשלישי - 200,000 ₪ לאיחור של שבוע או חלק ממנו מהמועד שנקבע; במהלך החודש הרביעי ואילך - 50,000 ₪ לאיחור של יום מהמועד שנקבע.
דוחות ותיעוד			
6.5.2	עריכת תיעוד ועדכון התיעוד באופן שוטף	הצגת תיעוד כנדרש במועד ביקורת או בעת הפעלת נוהל ההיפרדות	5 מיליון ₪, ואולם אם הוגש תיעוד מתוקן כנדרש תוך 30 ימים מהמועד שבו נתגלה הליקוי, רשאי הממונה להפחית את הקנס.

סעיף במכרז	שירות	דרישה	פיצוי מוסכם
6.7.2	העברת דוח רבעוני	העברת הדוח במועדו	4,500 ₪ עבור כל יום חריגה מהמועד שנקבע.
6.7.2	העברת דוח לבקשת הממונה	העברת הדוח תוך 3 ימי עסקים	
רמת השירות			
6.7.3.1	זמינות המערכת	עמידה ביעד השירות הרבעוני שנקבע	10,000 ₪ עבור כל נקודה בטווח של 1-10 נקודות מתחת לציון היעד ; 20,000 ₪ עבור כל נקודה בטווח של 11-20 נקודות מתחת לציון היעד ; 30,000 ₪ עבור ציון הנמוך מ-20 נקודות מציון היעד ; 100,000 ₪ עבור ציון הנמוך מ-30 נקודות מציון היעד. הקנס בגין סעיף זה יחושב כסך הקנסות המצטבר בהתאם לציון שהושג בעד רמת השירות שנמדדה.
6.7.3.2	זמני ביצוע		
6.7.3.3	תפעול מוקד התמיכה והשירות		
6.7.4	רמת השירות הכוללת	עמידה ביעד השירות השנתי שנקבע	
תיקון תקלות			
6.7.3.1	טיפול בתקלה	עמידה בזמן התיקון המקסימלי שהוגדר עבור כל סוג תקלה בסעיף.	החלק ה-8,760 מתוך סך ההכנסה השנתית המבוקשת על ידי הספק $(X/8,760=F)$, עבור כל שעה נוספת או חלק ממנה, מעבר לזמן התיקון שהוגדר.
	תקלה משביתה או משבשת שחזרה 3 פעמים או יותר במהלך תקופה של 21 ימי עבודה		$7 \times F$, בנוסף לכל קנס אחר בקשר לאי עמידה ביעדי השירות, ככל שהוטל.
	תקלה משביתה או משבשת את החיבור של משתמש מסוים למערכת שלא כתוצאה מפעולה של המשתמש אשר אין לספק שליטה עליה, 3 פעמים או יותר במהלך תקופה של 21 ימי עבודה		$3 \times F$, בנוסף לכל קנס אחר בקשר לאי עמידה ביעדי השירות, ככל שהוטל.

סעיף במכרז	שירות	דרישה	פיצוי מוסכם
6.7.4.2	זמני ביצוע		
	העברת מענה או בקשה מגוף מוסדי ללקוח באופן רציף או מרוכז	כנדרש בסעיף 6.7.3.2.2	1,000 ₪ עבור כל יום עסקים שבו עוכבה הבקשה.
	סליקת כספים	כנדרש בסעיף 6.7.3.1.2.1	<u>ניוד</u> – הקנס יקבע בהתאם ל"הכרעה לעניין פיצוי בשל איחור במשיכה של כספים או בשל איחור בהעברה של כספים בין קופות גמל או מסלולי השקעה", כאשר לעניין ההכרעה גוף מוסדי מעביר לרבות מסלקה פנסיונית מרכזית. הקנס יועבר לידי הלקוח מבקש הפעולה. <u>הפקדה</u> - הספק יחויב בריבית פיגורים, כפי שמתפרסמת על ידי החשכ"ל מעת לעת, שתועבר לידי הלקוח מבקש הפעולה עבור עיכוב של כל יום עסקים. בנוסף במקרה שבו ההפקדה היתה אמורה לשאת תשואה חיובית יעביר הספק את הפרשי התשואה אל הגוף המוסדי המקבל, לזכות החוסך שבגינו בוצעה ההפקדה.

6.7.6.2 אי עמידה ביעדי רמת השירות כתוצאה מכוח עליון או
מנסיבות שאינן תלויות בספק, לרבות ספקי המשנה ועובדי
הספק, לא תיחשב לצורך מדידת רמת השירות כמפורט
בסעיף 6.7.

6.7.7 מנגנון אכיפה הדרגתי להסכם רמת השירות

6.7.7.1 סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה כאשר הספק אינו עומד
בדרישות רמת השירות המוגדרות בהסכם לפי מכרז זה.
יישום דרכי הפעולה במקרים אלה ייעשה בהדרגה במטרה
לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת
השירות.

6.7.7.2 הטבלה הבאה מפרטת את הפעולות שיינקטו במקרים בהם

נפגעת רמת השירות לפי דרגת חומרת הפעולה:

אירוע	פעולה	לוח זמנים ליישום	אחראי
זפרת הסכם רמת השירות: • ציון רמת השירות הכוללת נמוך מ-95% • זמן תיקון תקלה עולה על 24 שעות • היעדר תגובה של מוקד התמיכה במשך למעלה מ-15 דקות • פגיעה בזמני המסגרת להעברת מידע ללקוחות	מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח מידיית לממונה על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויציג תכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה	עד 5 ימי עסקים	מנהל הפרויקט מטעם הספק
תקלה נוכחית הגורמת לפגיעה ברמת השירות נמשכת יותר משבוע	הממונה יהיה רשאי לפנות, לפי בחירתו, לגורם חיצוני לקבלת ייעוץ ושירותים לשם שיפור רמת השירות כנדרש. עלות הייעוץ, והשירותים, כאמור, תקוזז מתשלומים עתידיים להם זכאי הספק מהגופים המוסדיים.		הממונה יודיע למנהל הפרויקט מטעם הספק ויגיש לו את תכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני
אי תחילת היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועץ המקצועי החיצוני בתוך שבוע מהגשתם למנהל הפרויקט מטעם הספק	השהיית התשלומים המגיעים לספק מהגופים המוסדיים עד ליישום תכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים	מידיית	הממונה יודיע למנהל הפרויקט מטעם הספק על השהיית התשלומים ויעדכן את הגופים המוסדיים על כך

אירוע	פעולה	לוח זמנים ליישום	אחראי
אי תחילת היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועץ המקצועי החיצוני בתוך שבועיים מהגשתן למנהל הפרויקט מטעם הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועץ המקצועי החיצוני	הפעלת הסכם ההיפרדות	מידית	הממונה יישלח למנהל הפרויקט מטעם הספק הודעה על כוונה להפסקת ההסכם

6.7.7.3 כל הפעולות המפורטות לעיל יתווספו למנגנון הקנסות המפורט בסעיף 6.7.6 ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות או בתרופות נוספות העומדות לממונה על פי כל דין או ההסכם.

6.7.8 מנגנוני הפיצוי

6.7.8.1 קנסות ופיצויים שיוטלו על הספק לפי תנאי מכרז זה ישולמו על ידי הספק עצמו ולא יגבו מדמי השימוש העתידיים מהלקוחות, למעט במקום בו צוין מפורשות אחרת.

6.7.8.2 סכומי הפיצויים הקבועים והחזר הפיצויים לספק יוצמדו למדד.

6.7.8.3 סכום הקנסות המרבי, אשר אותו יהיה זכאי הממונה לתבוע מהספק יעמוד על 10 מיליון ₪ לשנה. ואולם, אם גובה הקנסות שאותם יהיה זכאי הממונה לתבוע מהספק בהתאם ליעדי רמת השירות כמפורט בסעיף 6.7, יהיה גבוה מסכום הקנסות המרבי כאמור, יוכל הממונה להודיע לספק על הפסקת ההתקשרות עמו תוך 30 ימים, בכפוף לשימוע.

6.7.8.4 בכל מקרה שבו יוטל על הספק לשלם קנס, יערוך מנהל הפרויקט מטעם הממונה הודעת חיוב מתאימה, ויצוינו בה פרטי הקנס והסיבות להטלת הקנס. מנהל הפרויקט מטעם

הממונה יודיע למנהלת הפרויקט על הטלת הקנס, כמפורט
בסעיף 6.3.1.

6.7.8.5 חישוב הפיצוי והחיוב הכספי יבוצעו על בסיס רבעוני.

6.7.8.6 הספק רשאי לערער לממונה על קבלת הקנס. החלטת הממונה
לאחר הערעור תהיה סופית בעניין.

6.7.9 שימוש בכספי הפיצויים

6.7.9.1 הספק ימנה נאמן על חשבונו, באישור הממונה, לניהול כספי
הפיצויים אשר יועברו לקרן שתנוהל בנאמנות.

6.7.9.2 סך התשלומים שייגבו מהספק כפיצוי בהתאם לתנאי מכרז
זה, יועברו לקרן שתנוהל על ידי הנאמן, למעט במקרה שבו
צוין במפורש שהפיצוי יועבר לידי גורם אחר.

6.7.9.3 הנאמן יעביר למנהל הפרויקט מטעם הממונה דיווח אחת
לרבעון על סך הכספים שנצברו בקרן, ועל פירוט סכומי
הקנסות המרכיבים את היתרה ותאריכי תשלום הקנסות.

6.7.9.4 הממונה רשאי להחליט על שימוש בכספי הקרן כאמור לטובת
ביצוע שדרוגים ותוספות למערכת הסליקה שאינם כלולים
במסגרת תנאי מכרז זה או לטובת מתן הנחות למשתמשים.

6.7.10 עדכון הסכם רמת השירות

הסכם רמת השירות יעודכן במגמה לשפר את השירות בנסיבות
הבאות:

- א. אחת לשנה לאחר הפעלת שלב ג', כמפורט בסעיף 2.3;
- ב. בעקבות שדרוגים טכנולוגיים המאפשרים שיפור ביצועים;
- ג. בעקבות שינויים בשירותים הנדרשים.

6.8 נוהל היפרדות

6.8.1 התהליכים והאמצעים שיינקטו במקרה של סיום ההתקשרות בין
הצדדים, כמו גם המשמעויות הפיננסיות של סיום ההתקשרות, יוגדרו
בנוהל היפרדות. מטרת נוהל ההיפרדות הינה לאפשר העברת שירותים
באופן מסודר, אשר יימנע נזק ו/או תקלות כלשהן בפעילות מערכת
הסליקה עקב ובמהלך העברת השירותים, תוך שיתוף פעולה מלא בין
כל הצדדים המעורבים.

6.8.2 הספק יערוך נוהל היפרדות בהתאם לאמור בסעיף 6.8, לרבות התייחסות לשירותים ותהליכי העבודה הנדרשים לשם סיום ההתקשרות ולשם העברת שליטה ואחריות לספק המחליף באופן מהיר, יעיל וללא הפרעות, להכשרת כוח האדם של הספק המחליף, לסיוע בתהליכי הסבת מערכות ככל שידרשו, לבדיקות קבלה, לסיוע בתהליכים טכניים, לייעוץ כללי וכיוצא בזה. נוהל ההיפרדות יוגש לאישור הממונה במסגרת אישור נהלי העבודה לפני הפעלת שלב א', כמפורט בסעיפים 2.3 ו-6.5.1. המזמין רשאי לעדכן את נוהל ההיפרדות אחת לשנה, בהתאם לצרכים המשתנים של מערכת הסליקה והמזמין.

6.8.3 נוהל ההיפרדות, יפרט את המשימות ואבני הדרך, לוחות הזמנים, מבנה צוותי העבודה והאחריות לשתי תקופות: תקופת ההיערכות להיפרדות ותקופת התמיכה לאחר השלמת ההיפרדות, המוגדרות בסעיף זה. נוהל ההיפרדות יתייחס לנושאים הבאים לפחות:

- א. משך תקופת ההערכות;
- ב. צוותי העברה;
- ג. תכנית חפיפה לכל צוותי העבודה של הספק החדש ונציגי הממונה;
- ד. העברת משימות בפיתוח: השלמת פרויקטים, שו"שים ומשימות נוספות בהליכי ביצוע;
- ה. העברת תיעוד עדכני ומלא;
- ו. העברת קבצי ניהול מצאי (חומרה, תוכנה, רישיונות, ציוד להשכרה או רכישה וכדומה);
- ז. הסבת חוזים עם ספקי משנה וספקי מוצרים, לרבות חוזי תחזוקת חומרה ותוכנה, במידת הצורך;
- ח. עדכון תכנית ההיפרדות אחת לשנה.

6.8.4 תקופת ההיערכות

תקופה שלא תעלה על 180 ימים, מיום מתן הודעה על סיום ההתקשרות ועד לסיום ההסכם בפועל והשלמת המשימות בנוהל ההיפרדות. על אף האמור, למזמין שמורה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיערכות בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

6.8.4.1 אחריות הספק

הספק יהיה מחויב לכל תנאי הסכם ההתקשרות ומכרז זה לאורך תקופת ההיערכות ועד לסיום ההסכם בפועל. הספק ימשיך לעמוד ברמת השירות המוגדרת בהסכם כמפורט בסעיף 6.7.

6.8.4.2 הקמת צוות העברה

תוך שבועיים ממועד מסירת הודעה על סיום ההתקשרות, יקים הספק צוות העברה אשר יעבוד מול נציגי הספק החדש (להלן - **בא כוחו של המזמין**) וכן נציגי המזמין ככל שיבחר למנות נציגים לשם כך. עיסוקם הבלעדי של נציגי הספק בצוות ההעברה לאורך תקופת ההיערכות יהיה ביישום נוהל ההפרדות.

6.8.4.3 חפיפה

הספק ישתף פעולה ויבצע חפיפה לצוות הספק החדש ולאנשי הממונה ככל שיידרש. תקופת החפיפה תחל מיד עם תחילת תקופת ההערכות ו/או עם בחירתו של הספק החדש, בהתאם לקביעת המזמין.

6.8.4.4 סיום פיתוח

6.8.4.4.1 משימות הנמצאות בשלבי ייזום, אפיון, הגדרת דרישות, פיתוח ומעבר לייצור ואשר אושרו על ידי המזמין יועברו לטיפול בא כוחו של המזמין באופן מסודר אשר יכלול את כל המסמכים הרלבנטיים, אפיונים, תסריטי בדיקה, מבחני מסירה, שורות קוד, ומסמכים רלבנטיים אחרים אשר נדרשים באופן סביר לצורך המשך הפיתוח.

6.8.4.4.2 המזמין רשאי לקבוע כי הספק ישלים פרויקטים בפיתוח שאושרו על ידי המזמין (שירותים נוספים או שירותי ליבה) או יעבירם לבא כוחו לשם השלמת הפיתוח.

6.8.4.5 שמירה על סודיות

הספק מתחייב כחלק מתוכנית ההפרדות, כי לא יותיר בידי כל חומר, מידע, נתונים או תיעוד הנוגע למזמין ו/או למתן

השירותים המנויים במכרז זה, לרבות מידע השמור במערכת הסליקה או שהועבר בה וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

6.8.5 תקופת תמיכה

הספק היוצא יספק שירותי תמיכה לספק הנכנס, במהלך תקופה של שנה מיום השלמת ההיפרדות והעברת האחריות לספק המחליף, וזאת ללא קשר לעילה לסיום ההתקשרות.

6.8.5.1 המזמין יודיע לספק 30 ימים לפחות לפני תום תקופת ההערכות על השירותים הנדרשים מהספק היוצא ו/או מספקי המשנה במהלך תקופת התמיכה.

6.8.5.2 במהלך תקופת התמיכה לא יהא הספק אחראי לרמת השירות לה התחייב בתקופת ההסכם. האחריות למתן השירותים תהא באחריות בא כוחו של המזמין.

6.8.5.3 תעריפי השירותים יקבעו לעלויות הספק היוצא.

6.8.5.4 הספק מתחייב לבצע כל פעולה שתידרש לשם השגת המטרות שהוזכרו לעיל. עם מתן ההודעה, ימנה המזמין צוות היפרדות אשר יבצע את נוהל ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ולשתף פעולה עם הצוות, באמצעות עובדיו המועסקים במסגרת ההסכם.

6.8.5.5 הספק לא ימנע, בכל דרך שהיא, מעובדיו המעוניינים בכך, להמשיך לספק למזמין או לבא כוחו שירותים לאחר סיום ההתקשרות, בכל דרך שהיא, ובכפוף להוראות כל דין.

6.8.5.6 הספק לא ימנע, בכל דרך שהיא, מספק משנה, המספק למערכת הסליקה שירות או מוצר למימוש אחת או יותר מדרישות מכרז זה, להתקשר עם ספק אחר או עם המזמין למתן שירות או מוצר זהה או אחר לאחר סיום ההתקשרות, בכל דרך שהיא, ובכפוף להוראות כל דין.

6.8.6 משמעות כספית

6.8.6.1 מובהר כי הספק לא יקבל כל תמורה נוספת מעבר לתמורה המוגדרת בפרק 7 במכרז זה, בגין תהליך ההיפרדות.

6.8.6.2 במקרה של היפרדות הנובעת מהפרת התנאים הקבועים בהסכם ההתקשרות ובמכרז זה על ידי הספק, יהא המזמין רשאי לקזז את עלות הנזקים שנגרמו כתוצאה מהפרה זו מסך התשלומים להם זכאי הספק, והכל בכפוף לזכויות המזמין על פי ההסכם ובכפוף להוראות הדין.

6.8.7 עובדי הספק וספקי משנה

6.8.7.1 על מנת לאפשר המשכיות הפעילות העסקית, יאפשר הספק ויפעל במיטב המאמצים מול עובדיו וספקי המשנה אשר מספקים שירותים למערכת הסליקה, על מנת שיסכימו, במידה ויתבקשו, לספק מוצרים ושירותים, נשוא מכרז זה, לבאי כוחו של המזמין בכל דרך שהיא ובכפוף להוראות כל דין.

6.8.7.2 הספק יאפשר לבא כוחו של המזמין גישה סבירה לעובדיו לצורך ראיונות, מבדקים וגיוס. המזמין או הגורם מטעם המזמין יבצע את הפעולות האמורות באופן שלא יפריע באופן בלתי נחוץ לעבודתו של הספק או להתחייבויותיו.

6.8.7.3 הספק לא יתערב ויפעל במיטב המאמצים על מנת לגרום לקבלני המשנה שלא להתערב בכל הליך גיוס עובדים או שירותים אשר יבצע בא כוחו של המזמין כולל הצעת מחיר נגדיות.

6.8.7.4 הספק יודיע למזמין או לבא כוחו על הסכמים אשר נעשו עם צדדים שלישיים על ידי הספק, עובדיו, ספקי המשנה או ספקיו לצורך ביצוע העבודה. במסגרת זו יועברו תאריכים החתימה, התנאים, אופציות, היבטים כספיים ואדמיניסטרטיביים והשלכת סיום הקשר בין המזמין לספק על המשך הסכמים אלו. כמו כן, יודיע הספק על בעיות כספיות, טכניות, משפטיות או אחרות העשויות להשפיע על תקפותם של ההסכמים.

6.8.7.5 הספק יפעל במיטב המאמצים על מנת להעביר לבא כוחו של המזמין, במידה ויידרש לכך, שירותי צד שלישי אשר נדרשו לצורך ביצוע העבודה.

6.8.8 הסבת הסכמי זכויות השימוש בתוכנה

6.8.8.1 הספק יעביר למזמין או כל גורם מטעמו הסכמים או מסמכים הקשורים לרישיונות או זכויות לעשות שימוש בכל תוכנה הדרושה לביצוע העבודה נשוא מכרז זה. הספק יעביר לבא כוחו של המזמין את התיעוד העדכני הנדרש לשימוש בתוכנות אלו.

6.8.8.2 הספק יעביר תיעוד עדכני של כל קוד מקור, אפיונים, מסמכי עיצוב, תסריטי בדיקה, חומרי הדרכה או מסמכים רלבנטיים אחרים אשר נדרשים באופן סביר על ידי המזמין ו/או הספק החדש לצורך המשך ביצוע העבודה העסקית.

6.8.8.3 לאורך תקופת ההיערכות הספק יאפשר לכל גורם מטעם המזמין, גישה לשרתי מערכת הסליקה, בהם מאוחסנים כל המסמכים הנדרשים לשם הפעלת המערכת והעברת הבעלות לגביה.

6.8.9 רכישת ציוד

6.8.9.1 בא כוחו של המזמין יחזיק בזכות (אך לא בחובה) לרכוש או לשכור כל ציוד הנרכש או נשכר על ידי הספק, אשר משמש באופן עיקרי את הספק, עובדיו או ספקי המשנה על מנת לבצע את העבודה. ציוד זה יועבר במצב תקין, ויתומחר על פי השווי ההוגן שלו. במקרה בו מועבר ציוד אשר נרכש על ידי הספק, יעביר הספק הסכמי SLA או אחריות רלבנטיים. במקרה בו הספק מעביר ציוד מושכר הוא יספק אישורים על ביצוע התשלומים עד למועד העברת השכירות, אישור כי חוזה השכירות עודנו בתוקף וכן את חוזה השכירות עצמו.

6.8.9.2 במקרה בו הצדדים אינם מסכימים על השווי ההוגן של הציוד כאמור לעיל. ימנה הממונה שמאי מכריע בלתי תלוי אשר יקבע את המחיר ההוגן. הוצאותיו של השמאי יחולקו שווה בשווה בין הצדדים, הספק ובא כוחו של המזמין.

פרק 7 - המודל הכספי

7.1 כללי

- 7.1.1 הספק יישא בכל עלויות ההקמה והתפעול השוטף של מערכת הסליקה על חשבוננו.
- 7.1.2 הכנסות הספק מדמי השימוש מותנות בעמידת הספק בהתחייבויותיו לפי מכרז זה ולפי הסכם ההתקשרות ובפרט לעניין איכות השירות וזמינותו כמפורט בסעיף 6.7.
- 7.1.3 הצעת המחיר של המציע תוגש בהתאם לפירוט שלהלן. כל המחירים שיוצגו יכללו מע"מ כחוק.
- 7.1.4 הצעת המחיר תתייחס לתקופת ההתקשרות (10 שנים) ותחייב את המציע במידה שיזכה במכרז.
- 7.1.5 הצעת המחיר תתייחס למכלול השירותים המפורטים בפרק 3 ובכפוף לתנאי מכרז זה.
- 7.1.6 בכל מקום שבו ישנה סתירה בין הנוסחה המספרית לבין ההסבר בכתב שלצידה, תגבר הנוסחה.

7.2 הכנסות הספק

- 7.2.1 הכנסות הספק יכללו הכנסות מדמי השימוש של המשתמשים במערכת הסליקה כמפורט בסעיף 7.3 וממענק הקמה כמפורט בסעיף 7.4.
- 7.2.2 דמי השימוש יחושבו בהתאם להכנסה שנתית מבוקשת שהציע הספק במענה לסעיף 8.5, בגין הקמת מערכת הסליקה והפעלתה (להלן - **הכנסה שנתית מבוקשת**, תסומן באות X), וישולמו החל ממועד הפעלת המערכת (בסיום שלב א' כמפורט בסעיף 2.3) ועד לתום ההתקשרות.
- 7.2.3 ההכנסה השנתית אשר תשולם בפועל לספק, החל מהמועד שבו החלה מערכת הסליקה לפעול, תכלול את התשלומים בגין דמי שימוש כמפורט בסעיף 7.3 (להלן - **הכנסה שנתית בפועל**, תסומן באות Y).

7.3 דמי שימוש

7.3.1 דמי שימוש של גופים מוסדיים

7.3.1.1 הגופים המוסדיים ישלמו דמי שימוש קבועים בשיעור כולל

של 50% מסך ההכנסה השנתית המבוקשת (X), ללא קשר למספר הפעולות שביצעו באמצעות מערכת הסליקה. גוף מוסדי לא ישלם דמי שימוש בגין פעולה שביצע במערכת הסליקה נוסף על דמי השימוש הקבועים בסעיף 7.3.1.

7.3.1.2 דמי השימוש יעודכנו בהתאם למנגנון עדכון כמפורט בסעיף 7.3.3.

7.3.1.3 דמי השימוש הקבועים יוטלו על הגופים המוסדיים בהתאם לחלקו של כל גוף מוסדי בסך הנכסים המנוהלים על ידו, אשר יחושב על ידי הממונה אחת לשנה, בכל שנה קלנדרית, בהתאם לנתונים אשר מפורסמים באתר האינטרנט של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר(להלן- **הנכסים המנוהלים**). היקף הנכסים המנוהלים של גוף מוסדי כוללים אג"ח מיועדות ואינם כוללים התחייבות ממשלתית ו/או התחייבות חוץ מאזנית.

7.3.1.4 על אף האמור, גוף מוסדי שאינו מנהל אף מוצר פנסיוני שניתן להצטרף אליו או להעביר אליו כספים המנוהלים במוצר פנסיוני אחר, על פי חוק, כפי שיפורסם על ידי הממונה, יוכפלו סך הנכסים המנוהלים על ידו ב- 0.7.

7.3.1.5 על אף האמור תשלום של גוף מוסדי לא יפחת מ-3,000 ₪ לשנה.

7.3.1.6 החישוב של החבות היחסית של כל גוף מוסדי ייעשה על ידי הממונה אחת לשנה בהתאם לחלקו של כל גוף לפי סעיפים 7.3.1.3 ו- 7.3.1.4, כאשר הפרש שבין סך הנכסים המנוהלים לבין תוצאת המכפלה, יופחת מסך הנכסים המנוהלים על ידי כלל הגופים המוסדיים, וההפרש שבין דמי השימוש שהיו מוטלים על גוף מוסדי אשר היה אמור לשלם סכום הנמוך מדמי השימוש המינימליים לבין דמי השימוש המינימליים יוספו לסך הנכסים. למען הסר ספק יצוין כי דמי השימוש

בעד כלל הגופים המוסדיים לא יעלה על 0.5 מהעלות השנתית הקבועה (X).

7.3.1.7 דמי השימוש ישולמו על ידי הגופים המוסדיים מראש עבור כל שלושה חודשים, כאמור בסעיף 3.7.3.

7.3.1.8 התשלום עבור תקופת החיוב האחרונה במהלך תקופת ההתקשרות יעשה לפי חישוב יחסי של מספר הימים לחיוב. כך למשל, אם תקופת החיוב האחרונה כוללת 35 ימי עבודה בלבד, ישלמו הגופים המוסדיים את חלקם היחסי עבור 35 ימים מתוך סך ימי העבודה בשלושת החודשים שמתוכם חושבה תקופת החיוב (בדוגמה, 66 ימים), לפי החישוב הבא:

$$\frac{0.5X}{4} \times \frac{35}{66} = 0.066X$$

7.3.2 דמי שימוש של משתמשים שאינם גוף מוסדי

7.3.2.1 משתמש שאינו גוף מוסדי, יישלם דמי שימוש בעבור פעולות שביצע במערכת הסליקה, בהתאם למחיר הקבוע בצידה של הפעולה, לפי המחירון שיפורסם על ידי הספק בפורטל האינטרנט.

7.3.2.2 המחירון הבסיסי קובע מחיר מרבי לכל פעולה שאותו יכול הספק לגבות ממשתמשים שאינם גוף מוסדי עד להפעלת מנגנון העדכון, כמפורט להלן:

סוג הפעולה	המשתמש המשלם (יוזם הפעולה)	מחיר בש"ח	סעיף במכרז
1 בקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים	חוסך/מפיץ	40	3.2.2.6.1
2 בקשת מידע אודות מוצר פנסיוני באופן חד פעמי / מתמשך	חוסך/ מפיץ	5	3.2.2.6.2
3 העברת מידע על יתרות פיצויים, עבור כל המוצרים של עובד אצל אותו גוף מוסדי	מעסיק	0.5 לעובד	3.2.2.6.6
4 העברת מידע נלווה להפקדת כספים שלא בוצעה באמצעות מערכת הסליקה	חוסך/מפיץ/ מעסיק	3 לקובץ עבור כל גוף מוסדי + 0.15 עבור כל רשומה (ברמת רכיב במוצר)	3.2.2.6.9

סעיף במכרז	מחיר בש"ח	המשתמש המשלם (יוזם הפעולה)	סוג הפעולה	
3.2.2.6.10	2.5	מפיץ	העברת מידע ממפיץ לגוף מוסדי	5
3.2.2.6.11	40	חוסד	בקשת נתונים אודות המידע	6
3.2.2.6.12	40 לבקשה + 1 לכל עובד (כאשר היוזם הוא מעסיק)	חוסד/מפיץ/ מעסיק	בקשת נתונים על כספים שהועברו במערכת הסליקה	7
3.2.2.7	0	חוסד / מפיץ	העברת בקשה לביצוע פעולה	8
3.2.2.8.1	3 לקובץ לכל גוף מוסדי + 0.15 עבור כל רשומה (ברמת רכיב במוצר)	חוסד/ מפיץ/ מעסיק	הפקדת כספים	9
3.9.8	40	חוסד / מפיץ / מעסיק	דוחות תפעוליים למשתמשים	10

7.3.2.3 יובהר כי, העברת מידע נלווה להפקדת כספים (סעיף 4 במחירון הבסיסי) או הפקדת כספים (סעיף 9 במחירון הבסיסי) לגוף מוסדי מסוים, עבור כל אחד מרכיבי המוצר פנסיוני, המנוהל לטובת חוסד אצל אותו גוף מוסדי, בנפרד, תיחשב כפעולה בודדת לצורך חישוב דמי השימוש.

7.3.2.4 החיוב בגין פעולה שיזם משתמש שאינו גוף מוסדי, ואשר לא הושלמה בשל תקלה שנגרמה באשמת המשתמש, יחול במלואו על המשתמש. הספק יציע למשתמש לבצע פעולה חוזרת במחיר מופחת בשיעור של 50% ממחיר הפעולה בהתאם למחירון הבסיסי או למחיר בפועל כפי שפורסם בפורטל האינטרנט.

7.3.2.5 הספק רשאי לקבוע הנחות למחירי הפעולות המנויות במחירון הבסיסי לעיל, ובלבד שאותו שיעור הנחה יחול לגבי כלל התעריפים.

7.3.2.6 על אף האמור בסעיף 7.3.2.5, ספק רשאי לקבוע שיעורי הנחה שונים לגבי בקשת מידע על יתרות פיצויים (סעיף 3 במחירון הבסיסי) ועבור הפקדת כספים בשל מעסיק (סעיף 9 במחירון הבסיסי), לרבות דרישת מחיר שונה ממעסיקים שונים, לפי קריטריונים קבועים מראש שאישר הממונה.

7.3.2.7 על אף האמור בסעיף 7.3.2.5, הממונה רשאי לאשר הנחות למחירי הפעולות המנויות במחירון הבסיסי באופן שמשנה את היחסים בין מחירי הפעולות השונים.

7.3.3 מנגנון עדכון

7.3.3.1 הספק יעדכן את המחירון הבסיסי אחת לשנה באישור הממונה, במקרה שבו הפער בין ההכנסה השנתית בפועל (Y) להכנסה השנתית המבוקשת (X) גבוה מהשיעורים המפורטים בסעיף 7.3.3.

7.3.3.2 על אף האמור לעיל, מנגנון העדכון יופעל לראשונה החל מתום שנה לאחר הפעלה מלאה של מערכת הסליקה, ולאחר מכן יעודכן בסוף כל שנה קלנדרית עבור השנה הקלנדרית העוקבת.

7.3.3.3 כאשר ההכנסה השנתית בפועל נמוכה מההכנסה השנתית המבוקשת בשיעור העולה על 10% ($0.9X > Y$), יעודכן המחירון הבסיסי בשיעור P בהתאם לנוסחה הבאה:

$$1 + (0.9 - \frac{Y}{X})/2 = P$$

[במילים: שיעור עדכון המחירים (P) יהיה 1 ועוד מחצית מ 0.9 פחות היחס שבין ההכנסה השנתית בפועל (Y) להכנסה השנתית המבוקשת (X)]

7.3.3.4 כאשר ההכנסה השנתית בפועל גבוהה מההכנסה השנתית המבוקשת בשיעור העולה על 20% ($1.2X < Y$), יעודכנו המחירון הבסיסי וסך דמי השימוש עבור הגופים המוסדיים (למעט דמי שימוש מינימליים) בשיעור (P) כמפורט להלן:

$$\frac{1}{2} + 0.6 \frac{X}{Y} = P$$

[במילים: חצי ועוד 60% מהיחס בין ההכנסה השנתית המבוקשת (X) לבין ההכנסה השנתית בפועל (Y)]

7.3.3.5 על אף האמור, כאשר ההכנסה השנתית בפועל גבוהה מההכנסה השנתית המבוקשת בשיעור העולה על 110%

$(2.1X < Y)$, ומעלה, יעודכנו המחירון הבסיסי וסך דמי השימוש עבור הגופים המוסדיים (למעט דמי שימוש מינימליים) בשיעור (P) כמפורט להלן:

$$\frac{1}{3} + 0.95 \frac{X}{Y} = P$$

[במילים: שליש ועוד 95% מהיחס בין ההכנסה השנתית

המבוקשת (X) לבין ההכנסה השנתית בפועל (Y)]

7.3.3.6 למען הסר ספק, בחישוב ההכנסה השנתית בפועל (Y) , לעניין

עדכון המחירון הבסיסי כאמור, לא תילקח בחשבון הוצאה בגין כספי פיצויים, ככל שייגבו מהספק בגין אי עמידה ביעדי רמת השירות, כמפורט בסעיף 6.7.6.

7.3.3.7 בחישוב מחירי הפעולות המופיעות במחירון לאחר הפעלת

מנגנון העדכון, יעוגל מחיר כל פעולה עד לאגורה הבודדת הקרובה בהתאם לכללי העיגול המקובלים.

7.3.3.8 על אף האמור בסעיף 7.3.3, שיעור העדכון הכולל לאורך כל

תקופת ההתקשרות ביחס למחירון הבסיסי של הפעולות הבאות: בקשת מידע מכלל הגופים המוסדיים, בקשת נתונים אודות המידע, בקשת נתונים על כספים שהועברו במערכת הסליקה, דוחות תפעוליים למשתמשים – תהיה מוגבלת באופן הבא: לא תתבצע הפחתת מחירים שתביא את המחירים של פעולות אלו להיות בסכום הנמוך מ-50% ממחירון הבסיס ולא תתבצע העלאת מחירים שתביא את המחירים של פעולות אלו להיות בסכום הגבוה מ-125% ביחס למחירון הבסיס.

7.4 מענק הקמה

המזמין יעביר לספק מענק הקמה בסך 10 מיליון ש"ח המותנה בהפעלת שלב א' של מערכת הסליקה כמפורט בסעיף 2.3.

7.5 הסדרי גביה

7.5.1 גביית התמורה בעד הקמה והפעלת מערכת הסליקה כאמור לעיל,

הינה באחריותו המלאה של הספק הזוכה. המזמין אינו אחראי לגביית

התמורה ולא ישפה או יפצה את הספק הזוכה במקרה של אי תשלום התמורה, כולה או חלקה על ידי הלקוחות.

7.5.2 דמי השימוש ישולמו על ידי הלקוחות ועל ידם בלבד.

7.5.3 הממונה רשאי לקבוע הוראות בדבר גביית דמי השימוש שהספק רשאי לגבות מהלקוחות עבור השימוש במערכת הסליקה. הסדרי התשלום ייקבעו בין הספק הזוכה לבין הלקוחות עצמם, בהתאם להוראות הממונה ככל שנקבעו.

7.6 סיום ההתקשרות

7.6.1 עם סיום תקופת ההתקשרות, לרבות מימוש אופציות להארכת ההסכם ככל שימומשו על ידי המזמין, יעביר הספק את מלוא הזכויות לשימוש במערכת הסליקה, הציוד והתשתיות הפיסיות המשמשות לתפעול השוטף של המערכת, וזאת ללא כל תמורה נוספת כמפורט בסעיף 6.8.

7.6.2 ככל שהוחלט על סיום ההתקשרות לפני תום תקופת ההתקשרות של 10 שנים לא ישולמו לספק תשלומים נוספים על אלו ששולמו לו עד לתום תקופת ההתקשרות על ידי המזמין או המשתמשים. זאת לרבות תשלום דמי שימוש של גופים מוסדיים אשר יחושבו באופן יחסי בגין התקופה שבה פעלה מערכת הסליקה בפועל עד תום תקופת ההתקשרות. כך למשל, אם תופסק ההתקשרות לאחר 35 ימי עסקים מתחילת הרבעון, כאשר ברבעון זה ישנם 90 ימי עסקים, ישלמו הגופים המוסדיים את חלקם היחסי עבור 35 יום מתוך כל הרבעון, לפי החישוב הבא:

$$(0.5X \div 4) \times \frac{35}{90}$$

פרק 8 - המענה המבוקש

להלן יפורטו חלקי המענה הנדרשים מהמציע, בהתאם לפירוט הדרישות והתנאים הכלולים במכרז זה:

8.1 מענה לדרישות המפורטות בפרק 3 - השירותים הנדרשים

8.1.1 המציע יפרט במענה לסעיף זה את אופן מתן השירותים הנדרשים

בסעיף 3.2.2. המציע יצרף תרשימי זרימה מפורטים עבור כל אחד מהשירותים המנויים בסעיפים 3.2.2.5-3.2.2.8. ראו גם תרשימי זרימה של תהליכים מרכזיים במסגרת השירותים הנדרשים בסעיף זה, המצורפים כנספח ב'. כל תרשים יתייחס לתהליך שלם ומלא הכולל התייחסות לכל ההיזונים החוזרים מגופים מוסדיים, מערכת זה"ב ותאגידים בנקאיים במסגרת התהליך, אופן ניהול רמת השירות במערכת (SLA), ביצוע בקורות איכות המידע בתהליך, התממשקות למערכות חיצוניות לרבות פירוט מערכות אלו, באיזה שלבים בתהליך ניתן לפנות למוקד השירות והתמיכה וכיצד מסתיים תהליך לאחר פניה למוקד וכו'.

8.1.2 המציע יתאר בפירוט את סוגי הממשקים השונים עבור כל אחד מסוגי המשתמשים לכל אורך תהליך העבודה מול מערכת הסליקה, משלב הבקשה ועד סיום הפעולה, לרבות העברת ההיזון החוזר, תוך התייחסות להבדלים בין המשתמשים השונים ולדגשים המפורטים בסעיף 3.4.

8.1.3 המציע יתאר את תהליך גביית דמי השימוש במערכת הסליקה מהלקוחות השונים וכן את מנגנוני הגבייה והחיוב, לרבות אופן הטיפול המוצע בחייבים ובפיגורים בתשלום, בשים לב להוראות סעיף 3.7 ולחובות המשתמשים על פי כל דין.

8.1.4 המציע יפרט את המתודולוגיה, הכלים והפעולות בהם יעשה שימוש לשם הבטחת איכות המידע המועבר במערכת הסליקה כמפורט בסעיף 3.8. המציע יפרט בקורות המוצעות על ידו בנוסף לבקורות המפורטות בסעיף 3.8, ככל שישנן.

8.2 מענה לדרישות המפורטות בפרק 4 - טכנולוגיה

8.2.1 המציע יפרט את הטכנולוגיות, מוצרי התכנה (לרבות מערכות הפעלה

ושפות פיתוח) ומתודולוגית הפיתוח אשר ישמשו אותו כחלק מהפתרון המוצע על ידו בהתאם לדרישות המפורטות במכרז זה. המציע יתאר את המגבלות הטכנולוגיות הקיימות של המערכת המוצעת על ידו, במידה שישנן כאלה.

8.2.2 המציע יפרט את כל הפיתוחים הנדרשים, מעבר לתוכנה או מוצר מדף

קיימים הניתנים לשימוש ללא צורך בהתאמות כלשהן, לצורך מתן השירותים המנויים בפרק 3 בכלל ובסעיף 3.2.2 בפרט, בהתאם לתנאי מכרז זה.

8.2.3 המציע יפרט כיצד יבצע התאמות למערכות חומרה ותוכנה המשמשות

את לקוחות מערכת הסליקה ולמערכות חומרה ותוכנה סטנדרטיות, כאמור בסעיף 4.1.5. המציע יפרט מהן הפעולות שהלקוחות ידרשו לבצע לשם חיבור למערכת ועלותן.

8.2.4 המציע יתאר את ארכיטקטורת הפתרון המוצע עבור מערכת הסליקה

ויצרף תרשים מלווה, תוך התייחסות לפרטים הבאים לפחות:

א. שכבות הפתרון בהתייחס לממשק המשתמש, לשכבת האינטגרציה והגישה לנתונים ולשכבת הנתונים;

ב. התאמה למבנה המחשוב בחברה, בהתייחס גם לפתרון אתר הגיבוי המרוחק (DRP);

ג. מידת התמיכה ואופן התמיכה של הארכיטקטורה ביכולות גידול והרחבה של שירותי המערכת ושל זמינות השירותים. יש לציין את מגבלות הארכיטקטורה.

8.2.5 המציע יפרט את מאפייני חדר המחשב אשר ישמש את מערכת

הסליקה, בהתייחס לנושאים הבאים לפחות ותוך התייחסות לאפשרויות גידול עתידיות:

א. תיאור כללי - תקן חדר המחשב (Tier) בו מתחייב הספק לעמוד, גודל החדר המתוכנן והאם קיים או שייבנה במיוחד עבור המערכת, סוג הרצפה, סטנדרט הכבילה של החשמל והתקשורת

פריסת הכבילה בתמציתיות, ואופן אחסון השרתים (ארונות, מדפים וכדומה);

ב. חשמל - מקורות מתח (חברת חשמל, UPS, גנרטור) ותיאור של תצורת החשמל בתוך חדר המחשב (לרבות ארונות חשמל, שקעים וחיבורים לארונות המחשב);

ג. אקלים - מזגנים, בקורות ומערכות גילוי וכיבוי;

ד. אבטחה - רכיבי אבטחה (כגון מצלמות ובקרי כניסה) ומידור פיזי, בהתאם לאמור בסעיף 5.8.

8.2.6 המציע נדרש לפרט במסגרת הצעתו את תצורת החומרה המרכזית אשר תשמש את מערכת הסליקה. יש להתייחס לכל הנושאים הבאים לפחות:

ה. שרתים - עבור כל אחד מהשרתים יש לציין את הפרטים הבאים: סוג השרת, יצרן, דגם, מעבד (CPU), זיכרון מטמון וזיכרון פנימי (RAM);

ב. אחסון הנתונים - יש לציין לגבי כל סוג מערך (לרבות אחסון מרכזי ודיסקים מקומיים) את הפרטים הבאים: יצרן, דגם, סוג החיבור (אופטי או נחושת), האם יחובר לרשת ייעודית רשת ה-LAN או לשרתים, ונפח האחסון;

ג. רשת LAN - יש לפרט את תצורת רשת ה-LAN ומאפיינים מינימליים של הציוד, לרבות מתגים מרכזיים ומשניים וציוד אחר נדרש, יצרן ודגם.

8.2.7 המציע יפרט את אופן הניטור והבקרה אחר פעילות השרתים, בהתאם לאמור בסעיף 4.5.3, תוך התייחסות לנושאים הבאים לפחות:

א. מתן התראות על התקרבות לבעיה ועל בעיה;

ב. מבנה ההתראות (לוגים);

ג. הגדרת המציע לעומס לא סביר על ה-CPU;

ד. הקשר בין מערך הבקרה למערכות השונות;

ה. סוגי ההודעות (מייל, SMS וכו').

8.2.8 המציע יפרט את פרטי מערכת ההפעלה המוצעת.

8.2.9 המציע יציין את סוג בסיס הנתונים (דגם וגרסה) בו תומך הפתרון המוצע על ידו. המציע יתאר את מבנה בסיס הנתונים ואת אופן ארגון

הנתונים בבסיס הנתונים, לרבות אופן התמיכה של מבנה זה בדרישות אבטחת המידע כמפורט בפרק 5. יש להתייחס לנושאים הבאים לפחות:

א. יכולות המערכת המוצעת בהתאם להערכות יצרן בסיס הנתונים וכן את יכולות הגידול של המערכת מבחינת שטחי אחסון;

ב. יכולות המערכת המוצעת באחסון שדות מידע גדולים כגון קובצי תמונות או קובצי יפוי כוח סרוקים, ואופן הניהול והעבודה עם מידע מסוג זה;

ג. אפשרויות ההצפנה של נתונים בתוך בסיס הנתונים בחלוקה לכלל המידע, רשומות ספציפיות, שדות ספציפיים וכו'.

8.2.10 המציע יפרט את תצורת תשתית התקשורת, דרך הצפנתה ורכיביה באתר הספק, לרבות אופן התמיכה בדרישות אבטחת המידע כמפורט בפרק 5. המציע יפרט את הטכנולוגיות המוצעות עבור תקשורת ציבורית ותקשורת פרטית ומאפיני כל אחד מסוגי תקשורת אלה.

8.2.11 המציע יפרט את כל ממשקי התקשורת החיצוניים הנדרשים למערכת הסליקה לרבות סוג ההצפנה, סוג הקווים ושרידותם, וכן ציוד הקצה הנדרש.

8.2.12 המציע יפרט בהצעתו את המפרט הטכני הנדרש מהלקוחות לשם התחברות למערכת הסליקה והעברת מסרים באמצעותה או קבלת מסרים ממנה, בהתייחס לסוגי הלקוחות השונים ובשים לב לאמצעים קיימים של סוגי הלקוחות השונים ודרישות מקובלות בתחום, והעלויות הכרוכות בהתחברויות כאמור.

8.2.13 המציע יפרט בהצעתו את האמצעים שינקוט ואשר עומדים לרשותו לצורך הבטחת שרידות מערכת הסליקה ורציפות אספקת השירותים והנתונים בהתאם לאמור בסעיף 4.11, לרבות תיאור תמציתי של תצורת היתירות ואתר הגיבוי. המציע יתייחס לנושאים הבאים לפחות:

א. נהלי המידע והנתונים, וכן תכנית להמשכיות השירות הניתן באמצעות מערכת הסליקה במצבי חירום, לרבות לעניין סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב, בחלוקה לפי סוגי התקלות האפשריים;

ב. תהליכי גיבוי באתר מערכת הסליקה, לרבות גיבויים "חמים" וכן אבטחת אמינות ועקביות בגיבויים מסוג זה, וכן גיבויים תקופתיים ותדירותם. יש לפרט את שיטת הגיבוי המוצעת;

ג. תהליכי הליבה שיפעלו באתר הגיבוי המרוחק, תוך התייחסות לשירותים השונים שיסופקו על ידי מערכת הסליקה ולשלבי ההפעלה שלהם. הפירוט יכלול התייחסות לכל תהליך גיבוי השרתים (חומרה, תוכנה ונתונים) באתר המרוחק (DRP), לרבות תדירות הגיבוי, המרחק בין אתר הגיבוי המרוחק (DRP) לאתרים אחרים של המערכת, עדכניות הנתונים (RPO) ומהירות העלאת הנתונים במערכות (RTO).

8.2.14 המציע יפרט לגבי מערך התמיכה והשירות המוצע בשים לב לאמור בסעיף 6.6.4, ויתאר את המפרט הטכני המוצע עבור מוקד התמיכה והשירות הטלפוני, בהתאם לאמור בסעיף 4.12.

8.3 מענה לדרישות המפורטות בפרק 5 - אבטחת מידע והגנת הפרטיות

8.3.1 מציע יתאר את האופן שבו הפתרון המוצע יישם את שיטות החובה לזיהוי ראשוני של חוסך כמפורט בסעיף 5.10.4, לרבות אופן אימות פרטי הזיהוי מול גורמים חיצוניים, ויפרט לגבי שיטות נוספות לזיהוי חוסך כאמור בסעיף 5.10.5, ככל שהפתרון המוצע על ידו תומך בהן. יודגש כי לא יינתן ניקוד נוסף בגין שיטות נוספות כאמור.

8.3.2 המציע יפרט את תהליך הזיהוי השוטף של חוסך, שלאחר ביצוע זיהוי ראשוני בהתאם לאמור בסעיף 5.10.6, וכן את תהליך לעדכון מזהים של החוסך ו/או שחזור מזהים כאמור בסעיף 5.10.7.

8.3.3 המציע יפרט את מגוון הפתרונות המוצעים על ידו לנושא זיהוי עובדי הספק בהתאם לאמור בסעיף 5.10.8.

8.3.4 המציע יפרט את מדיניות ניהול הסיסמאות של מערכת הסליקה, ויתאר את כל כלי המדיניות שהמערכת המוצעת מאפשרת בהתייחס לכל הנושאים המפורטים בסעיף 5.10.10, לרבות תהליך הקצאת סיסמה חדשה למשתמש שהושעה משימוש במערכת או שסיסמתו נחסמה.

- 8.3.5 מציע יציין את השיטה שבה מערכת הסליקה תאמת ייפוי כוח של מפיץ, מבין השיטות המנויות בסעיף 5.11.4, ויפרט את אופן יישומה.
- 8.3.6 מציע יפרט את מעגלי האבטחה הפיזית המוצעים, בהתאם לאמור בסעיף 5.8.
- 8.3.7 המציע יתאר את מבנה הלוג ותוכנו, תוך התייחסות לפעילויות השונות במערכת הסליקה וליכולות הלוג להכיל את פעולות המשתמשים ומנהלי המערכת (בגישה ישירה לבסיס הנתונים).

8.4 מענה לדרישות המפורטות בפרק 6 - מימוש

- 8.4.1 המציע יפרט לגבי כל ספק משנה אשר התקשר עמו לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה, בשים לב להגדרת "ספק משנה" כאמור בסעיף 6.2.1.1, את הנתונים הבאים:
- א. פירוט בהתאם לאמור בסעיפים 1.5.3 ו-1.19 בשינויים המחויבים;
- ב. תיאור תפקידי ספק המשנה במערך המימוש;
- ג. תיאור אופי וטיב ההתקשרות בין ספק המשנה למציע ותקופת ההתקשרות;
- ד. תיאור מפורט של נהלי הפיקוח של המציע על עבודת ספק המשנה;
- ה. תיאור האמצעים העומדים לרשות המציע לשם החלפת ספק המשנה או ביצוע תפקידי ספק המשנה על ידי המציע במידה שמסיבה כלשהי ספק המשנה יפסיק למלא, והתחייבות המציע לעשות כן בהתראה קצרה.
- 8.4.2 יצוין כי שינוי של ספקי המשנה, כפי שפורטו במסגרת ההצעה, ייעשה רק לאחר קבלת אישור הממונה בכתב ומראש.
- 8.4.3 המציע יפרט בנושא שיתופי פעולה קודמים עם ספק המשנה, הכוללים הספקת ציוד ו/או שירותים דומים לאלה הנדרשים לצורך הספקת השירותים כמפורט במכרז זה, ככל שהיו כאלה.
- 8.4.4 המציע יפרט את מבנה החברה המוצע על ידו ואת בעלי התפקידים המיועדים לאיוש תפקידים שונים בהתאם לפירוט בסעיפים 6.2.2-

6.2.3. יש למלא את פרטי בעלי התפקידים הבאים לפחות בטבלה בהתאם לדוגמה כדלקמן:

תפקיד בצוות	שם מלא ות.ז. מספר דרכון)	השכלה אקדמית ו/או הכשרה מקצועית	מספר שנות ניסיון ניהולי	מספר שנות ניסיון מקצועי רלבנטי (יש לציין את סוג הניסיון)	תיאור 3 פרויקטים רלבנטיים בתחום תפקידו שנוהלו על ידו
מנהל הפרויקט					
ארכיטקט / מהנדס ראשי					
מנהל תשתיות ותקשורת/ מנהל תפעול המערכת					
ממונה על הפרטיות ואבטחת מידע					
מנהל חדר אחורי (Back Office)					

עבור כל אחד מבעלי התפקידים שצוינו יש לצרף קורות חיים. ניתן לקיים חפיפה בין חלק מבעלי התפקידים המצוינים לעיל, אך יש לפרט את יכולתו של בעל התפקיד למלא את התפקידים במקביל.

8.4.5 המציע יצרף ניתוח סיכונים ראשוני לתהליך ההקמה של מערכת הסליקה, בהתאם לפירוט בסעיף 6.4.1. המציע יפרט את המתודולוגיה להערכה וניהול סיכונים ואת אופן יישומה במהלך הקמת מערכת הסליקה.

8.4.6 המציע יתאר בפירוט את המתודולוגיה המוצעת להבטחת האיכות (QA) בהתאם לפירוט בסעיף 6.4.2. המציע יציין פרויקטים של פיתוח והקמה בהם השתמש במתודולוגיה המוצעת, לרבות שם הפרויקט, שם הגוף המזמין והשנה בה בוצע הפרויקט. המציע יערוך תכנית

ראשונית להבטחת איכות בתהליך הקמת מערכת הסליקה אשר לפיה יפעל במידה שיזכה.

8.4.7 המציע יגיש תכנית עבודה מפורטת להקמת מערכת הסליקה. תכנית העבודה כאמור, תתייחס לכל הפחות לאבני הדרך המפורטות בטבלה בסעיף 6.5.1. המציע רשאי לפרט משימות נוספות במידת הצורך, תוך התייחסות לכל הפחות לאבני הדרך ולמשימות המרכזיות, לרבות הקמת תשתיות פיזיות, אפיונים, פיתוח, רכש, אישורים נדרשים מהמזמין, היערכות לקוחות המערכת לחיבור למערכת וביצוע פעולות באמצעותה, התקנות תכנה באתר הלקוחות ככל שנדרשות, בדיקות מסירה וקבלה, יצירת מסמכי מערכת (תיעוד, הדרכה וכד'), הדרכה והטמעה. כמו כן, תכנית העבודה תתייחס ללוחות הזמנים, יחסי הגומלין בין שלבים ושלבבים מקבילים, קביעת סדרי עדיפויות והיערכות במשאבים.

המציע ייקח בחשבון זמן של כחודש לאישור הממונה למסמכים אשר יוגשו על ידי הספק, וכן זמן סביר ללקוחות המערכת להיערכות לעבודה עם המערכת (למשל רכישת ציוד, התקנות, התממשקות, הדרכה וכדומה). על אף האמור, אישור מסמכי תסקיר ההגנה על הפרטיות והאפיון המפורט עשוי להימשך זמן ארוך יותר. יודגש כי המועדים אותם מציג המציע בהצעתו יהיו המועדים המחייבים לעניין עמידה ביעדי רמת השירות.

8.4.8 המציע יפרט באלו מתודולוגיות ישתמש בתהליך ההטמעה, וכיצד בכוונתו להטמיע את המערכת אצל הלקוחות לאחר שלבי ההדרכה, בהתאם לאמור בסעיף 6.5.3.1.

8.4.9 המציע יפרט באלו מתודולוגיות ישתמש בתהליך ההדרכה ואלו אמצעים יקצה לצורך כך, בהתאם לאמור בסעיף 6.5.3.2.

8.4.10 המציע יפרט בנוגע למדיניותו בנושא שמירה על עדכניות טכנולוגית, הן של רכיבי מערכת הסליקה והן של עובדי הספק. המציע יציג תכנית עקרונית לשדרוג רכיבי המערכת, בדגש על הפחתת הסיכונים ושמירה על רצף השרות, ולשמירה על העדכניות הטכנולוגית של עובדי הספק, לאורך כל תקופת ההתקשרות (כולל הארכות במידה שיהיו), בהתאם לאמור בסעיף 6.6.5.

8.4.11 המציע יפרט מהם הנפחים המרביים והעומסים אשר המערכת המוצעת תומכת בהם ויציג את תכניות הפעולה להערכות מוקדמת לשם מניעת כשל בעמידה ברמת השירות הנדרשת כמפורט בסעיף 6.7.

8.5 מענה לדרישות המפורטות בפרק 7 - המודל הכספי

המציע יציע סכום קבוע להכנסה שנתית מבוקשת (X) בגין הקמת מערכת הסליקה והפעלתה, החל ממועד הפעלת המערכת (בסיום שלב א' כמפורט בסעיף 2.3) ועד לתום ההתקשרות עם הספק.

נספחים

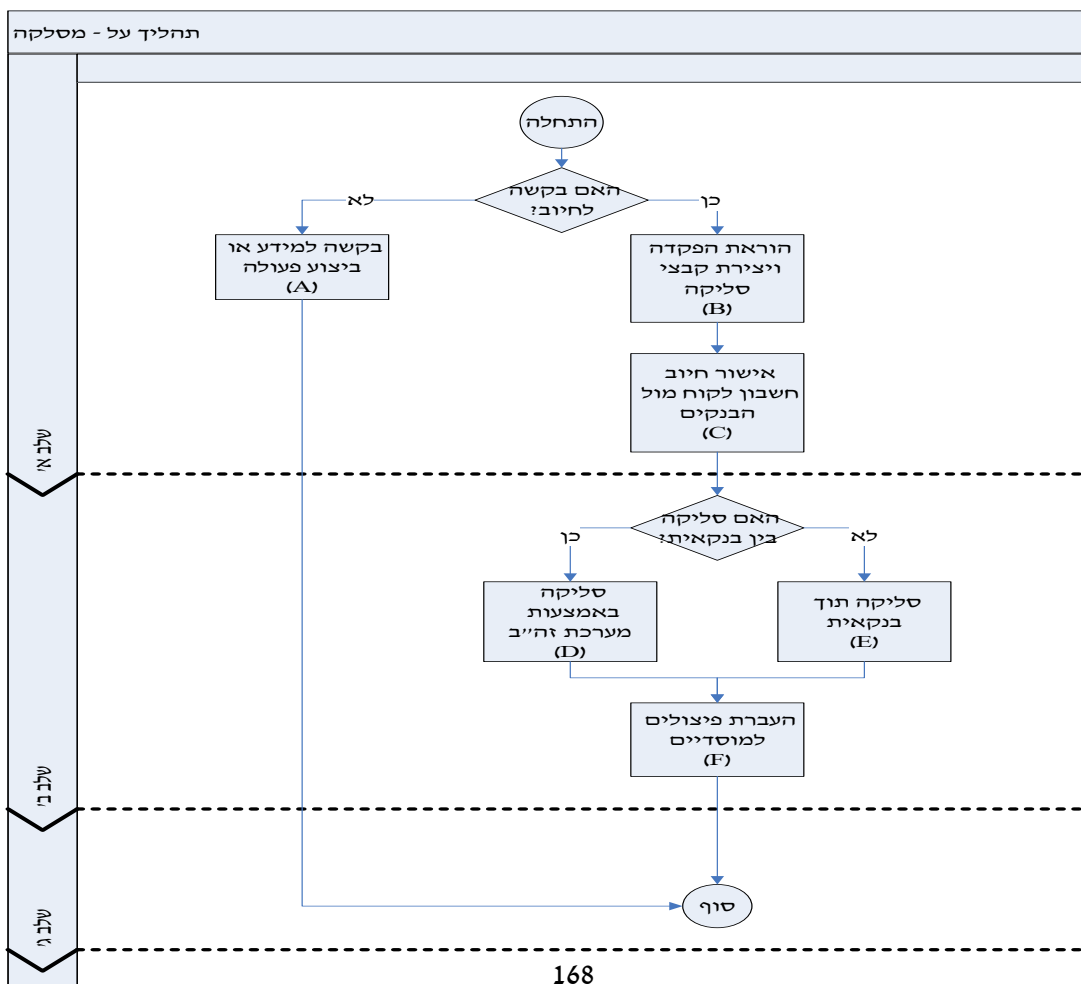
- נספח א' - תהליכים מרכזיים במערכת הסליקה
- נספח ב' - סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב
- נספח ג' - מתווה להכנת תסקיר הגנה על הפרטיות
- נספח ד' - טפסים
- נספח ה' - הסכם התקשרות

נספח א' – תהליכים מרכזיים במערכת הסליקה

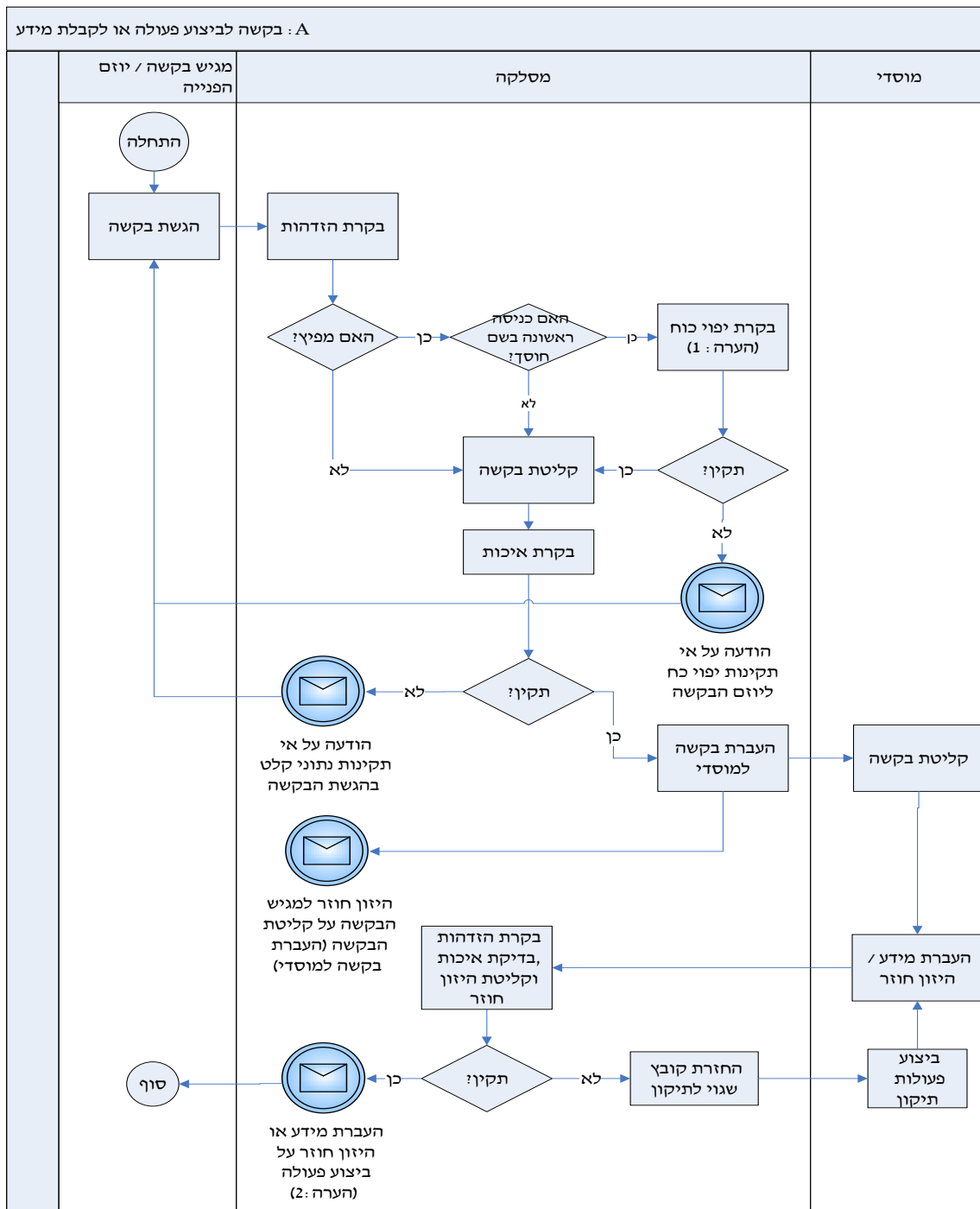
1. מבט על

השירותים שתספק מערכת הסליקה ללקוחותיה, מחולקים לשני סוגי תהליכים מרכזיים: העברת בקשות אל גופים מוסדיים (למידע או ביצוע פעולות) וסליקת כספים. תהליך הניוד הינו תהליך ייחודי המורכב למעשה משילוב של שני סוגי התהליכים, בקשה לביצוע פעולה, בקשה למידע והעברת כספים כאמור בסעיף 3.2.2.8.2 למכרז. מצורפים להלן תרשימי זרימה המתארים את התהליכים המרכזיים והשלבים השונים בהם. התרשימים מתארים את תהליכי העבודה במערכת הסליקה או אצל הגורמים השונים המשתתפים בתהליך בקווים מנחים בלבד.

על מנת לשמור על פשטות, התהליכים המפורטים להלן אינם מתייחסים לאופן מדידת רמת השירות בהתאם לאמור בסעיף 6.7 ו/או לבדיקת עמידת הגופים המוסדיים ברמת השירות בהתאם להוראות הממונה או כפי שתגדיר המערכת. ההיזונים החוזרים המופיעים בשרטוטים אינם כוללים היזונים חוזרים ללקוחות מערכת הסליקה על ניהול התהליך במערכת והתקדמותו, או היזונים חוזרים שידרשו הגופים המוסדיים להעביר למערכת.



תהליך A- בקשה למידע ו/או בקשה לביצוע פעולה



2. סליקת כספים:

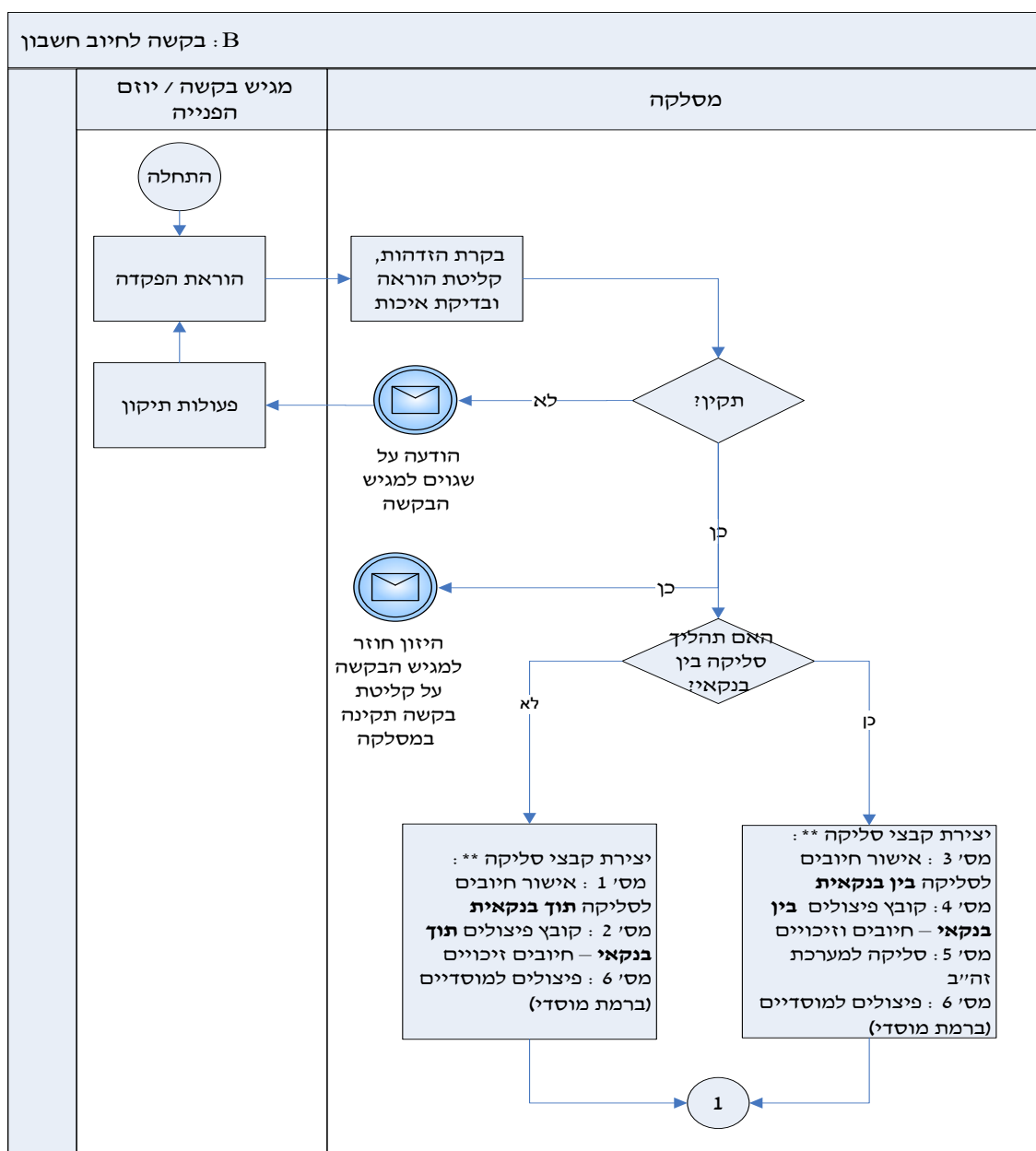
3.1. תהליך הסליקה

תהליך סליקת הכספים, כמפורט בסעיף 3.6, מורכב משלושה שלבים עיקריים:

- **שלב א' -** קליטת בקשה לחיוב במערכת הסליקה המרכזית, יצירת קבצי הסליקה וקבלת אישור לחיוב חשבון לקוח מהבנקים השונים. להלן תהליכים B ו-C.
- **שלב ב' -** העברת קבצי סליקה תוך-בנקאיים לתאגידים הבנקאיים השונים והעברת קבצי הסליקה הבין-בנקאיים באמצעות ממשקי SWIFT למערכת זה"ב ולתאגידים הבנקאיים. להלן תהליכים E ו-D בהתאמה.
- **שלב ג' -** העברת קבצי הפיצולים והאסמכתאות על ההפקדה לחשבון המוסדיים למוסדיים. להלן תהליך F.

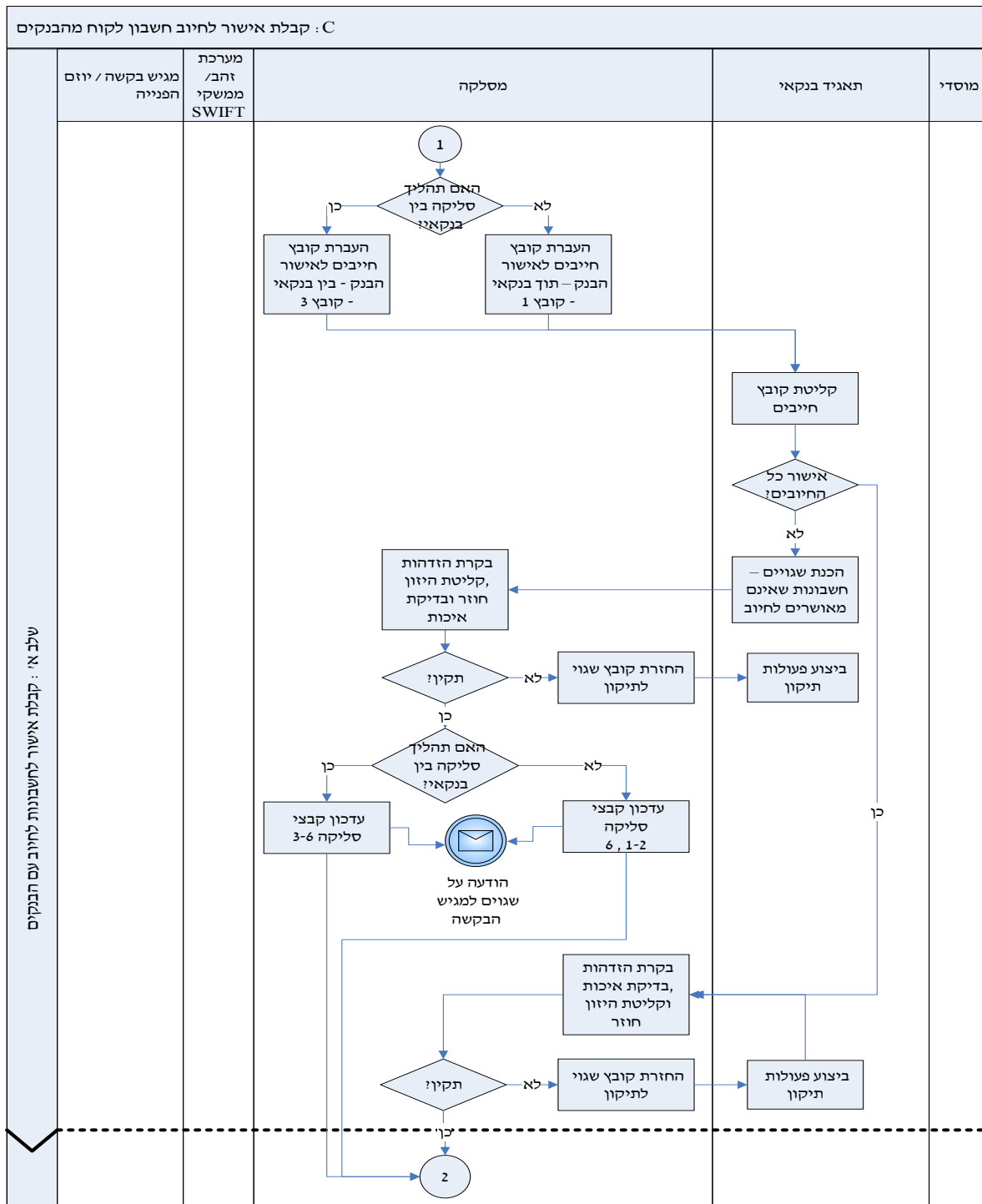
3.2. שלב א' בתהליך הסליקה

תהליך B - הוראת הפקדה



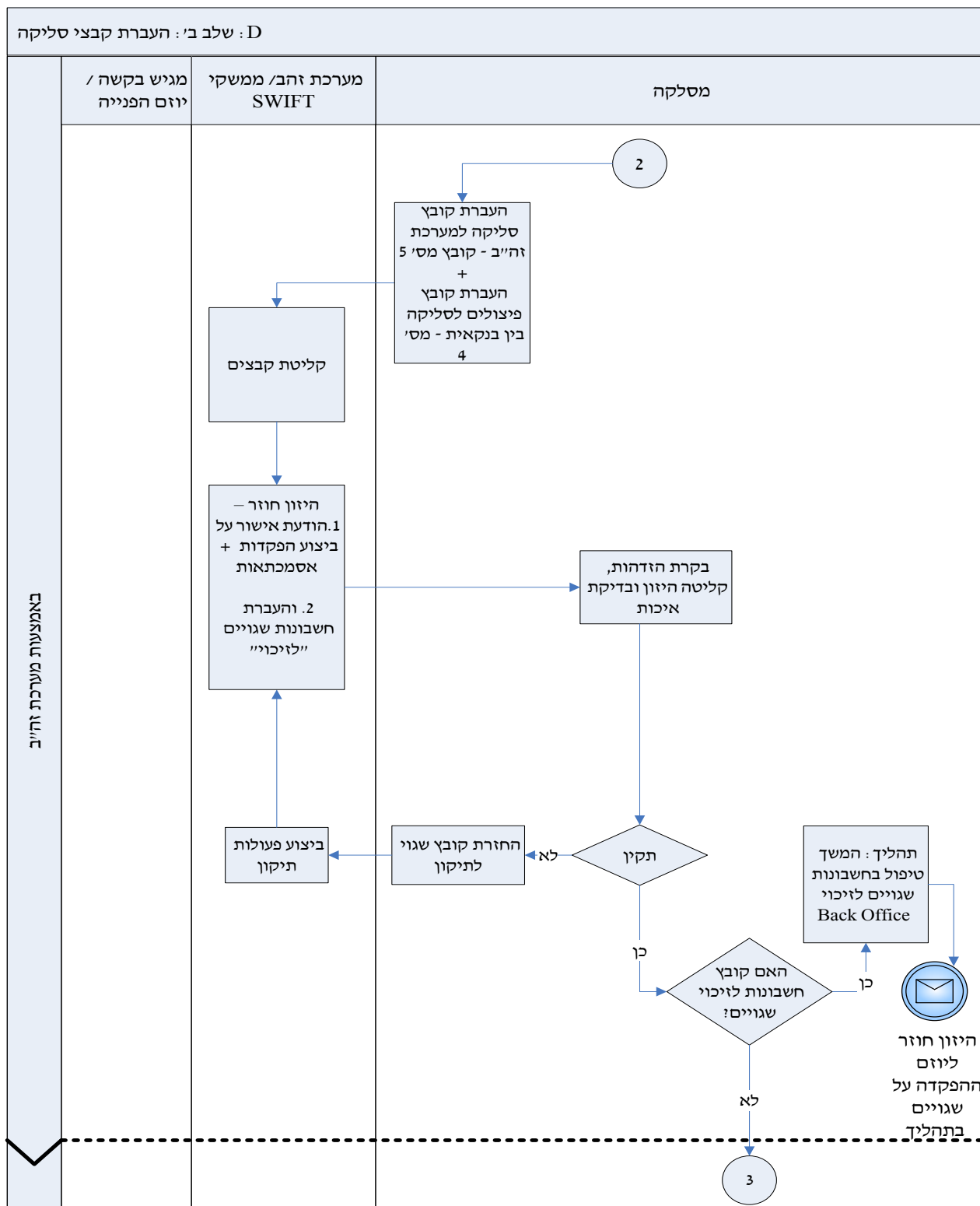
1. קבצים 1-4 מרוכזים ברמת תאגיד בנקאי. קובץ 6 מרוכז ברמת גוף מוסדי.
2. קבצי חיובים לסליקה בין-בנקאית ותוך-בנקאית (קבצים 1 ו-3) משמשים לאישור על קיום יתרה מספקת בחשבון העו"ש של הלקוח בתאגיד הבנקאי.
3. קבצי פיצולים בין-בנקאי ותוך-בנקאי (קבצים 2 ו-4) מכילים את החשבונות הספציפיים לחיוב ולזיכוי ברמת התאגיד הבנקאי.

תהליך C - קבלת אישור לחיוב חשבון לקוח מהתאגיד הבנקאי

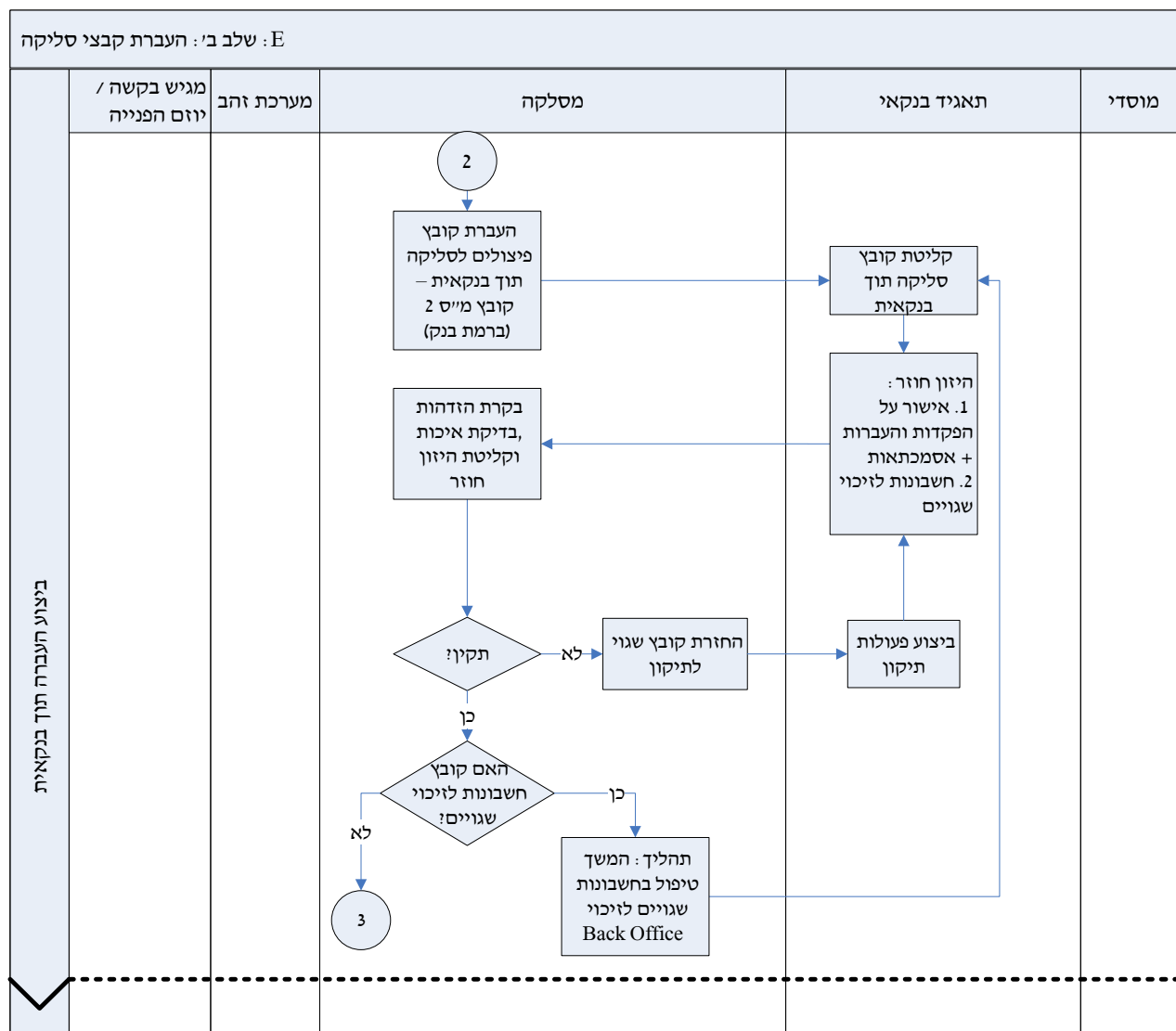


3.3.3 שלב ב' בתהליך הסליקה

תהליך D, העברת קבצי סליקה בתהליך סליקה בין-בנקאי

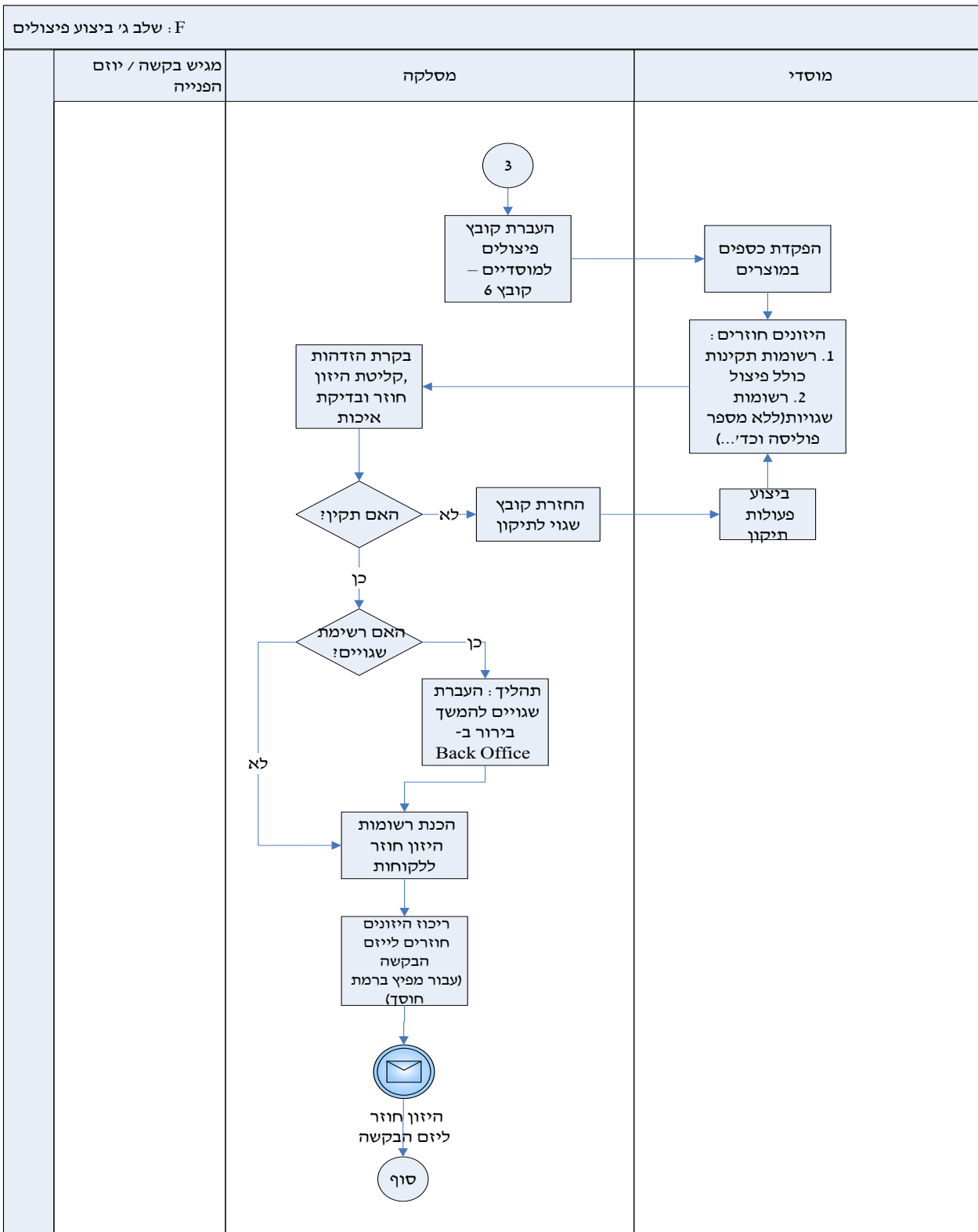


תהליך E - העברת קבצי סליקה בתהליך סליקה תוך-בנקאי



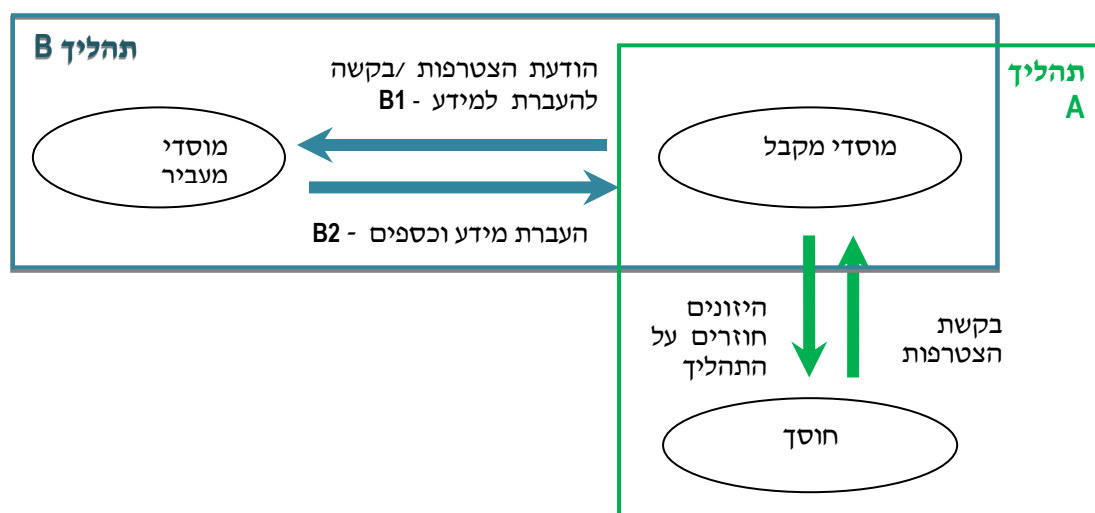
3.4. שלב ג' בתהליך הסליקה

תהליך F - העברת קבצי הפיצולים לגופים המוסדיים



3. תהליך הניוד

כאמור לעיל, תהליך הניוד מורכב משני תהליכים בלתי תלויים, בקשת הצטרפות (תהליך A) וניוד המידע והכספים (תהליך B). את תהליך A יוזם החוסך או המפיץ בא כוחו ואת תהליך B, שהוא פועל יוצא של תהליך A, יוזם הגוף המוסדי (המקבל או המעביר בהתאם לשלב, לפירוט ראו תהליך B). את שני התהליכים A ו-B, ניתן לייצג באמצעות השרטוטים המתוארים בסעיפים 2 ו-3 לעיל.



נספח ב' - סליקת כספים באמצעות מערכת זה"ב

1. שני סוגי המשתתפים האפשריים במערכת זה"ב הם :

א. **"משתתף בסליקה"** - מנהל חשבון סליקה במערכת זה"ב ורשאי לשלוח אל מערכת זה"ב הוראות תשלום דו-צדדיות בלבד לחיוב חשבון הסליקה שלו ולזיכוי חשבון הסליקה של משתתף בסליקה אחר במערכת זה"ב. הוא אינו רשאי לשלוח הוראה לחיוב חשבונו של צד ג'. ככל שיבחר סוג משתתף זה, ינוהל חשבון הסליקה כך שהוראות לחיוב החשבון יועברו רק לאחר שחשבון הסליקה זוכה בסכום מתאים לסכום החיוב, ובסוף כל יום היתרה בחשבון הסליקה תעמוד על אפס. יודגש כי פתיחת חשבון סליקה כאמור, כפופה להוראות חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

ב. **"מערכת תשלומים"** - אינה רשאית להחזיק חשבון סליקה במערכת זה"ב. משתתף מסוג זה רשאי לשלוח אל מערכת זה"ב הוראות תשלום דו-צדדיות לחיוב צד ג' (הוראה לחיוב חשבון הסליקה של משתתף בסליקה אחד ולזיכוי חשבון הסליקה של משתתף בסליקה שני) ו/או הוראות תשלום רב-צדדיות (הוראת תשלום הכוללת הוראות לחיוב/זיכוי חשבונותיהם של שלושה משתתפים בסליקה ומעלה). הוראות התשלום של מערכת תשלומים יכללו הוראות לחיוב/זיכוי חשבונות של משתתפים בסליקה אשר הינם חברים במערכת התשלומים שולחת ההוראה, קרי במערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית. יובהר כי משלוח הוראות לחיוב צד ג' מחייבות הסכם בין מערכת הסליקה לבין התאגידים הבנקאיים המשתתפים במערכת זה"ב המאפשר למערכת הסליקה לחייב את חשבונם. מערכת זה"ב אינה בודקת קיום יתרה בחשבון לחיוב.

2. שעות הפעילות במערכת זה"ב, נכון להיום, הן : ימים א'-ה' 30 : 18-45:00 ובימי שישי וערב חג 00 : 14-45:00, והכל בכפוף לאמור בכללי מערכת זה"ב.

3. העברת מסרים במערכת זה"ב באמצעות קישור לרשת SWIFT, תיעשה בכפוף להוראות המפורטות כדלקמן :

א. מערכת הסליקה תהיה מקושרת לרשת SWIFT, באופן עצמאי או באמצעות Service Bureau (להלן - SB), בכל שעות פעילות מערכת זה"ב, לצורך משלוח מסרים למערכת זה"ב ולקבלת מסרים ודוחות פעילות שוטפים ממנה.

ב. במידה שהקישור יעשה באמצעות SB הספק יסכם עמה את התנאים הנוגעים לשימוש בממשק SWIFT Fin Copy וימסור את פרטי ה-SB לאישור בנק ישראל. ספק הפועל באמצעות SB יהיה אחראי לעמידת ה-SB בכל

- הדרישות המפורטות בכללי מערכת זה"ב החלות על הספק, לרבות הדרישות בנושאי SWIFT, אבטחת מידע והמשכיות עסקית.
- ג. מערכת הסליקה תהיה חברה ב-SWIFT ויהיה לה קוד זיהוי יחיד של SWIFT (BIC) לצורך שימוש במערכת זה"ב.
- ד. מערכת הסליקה תהיה חברה בקבוצת המשתמשים הסגורה (Closed User Group, להלן - CUG) של FIN וב-CUG של SwiftNet- Browse & FileAct. הגשת בקשת הצטרפות ל-CUG כאמור תיעשה באמצעות אתר WWW.SWIFT.COM והיא כפופה לאישור בנק ישראל להצטרפות אשר יינתן ל-SWIFT.
- ה. העברת מסרי תשלום בין מערכת זה"ב למערכת הסליקה תעשה באמצעות ממשק SWIFT Fin Y Copy. העברת מסרים אחרים תעשה באמצעות ממשק SWIFT.
- ו. קבלת שירותי Browse, תשאול מערכת זה"ב וביצוע פעולות במערכת זו, תעשה באמצעות דפדפן SWIFT Net Interact.
- ז. מערכת הסליקה רשאית לקבל דוחות ממערכת זה"ב באמצעות שירותי SWIFT Net FileAct.
- ח. הספק ישתמש לפחות בתחנת עבודה אחת מסוג Swift Alliance Webstation (להלן - SAB) או Swift Alliance Gateway (להלן - SAG) לשם חיבור מערכת הסליקה לרשת SWIFT (Swift Secure IP Network) ותחנת עבודה נוספת כגיבוי לשעת חירום.
- ט. מערכת הסליקה תעמוד בהסדרי האבטחה והבקרה של SWIFT כמתואר במסגרת "תיאור שירות SWIFT FIN Copy" (SWIFT FIN Copy Service Description) ובמסגרת "המדריך לאבטחת FIN" (FIN Security Guide) בספר ההדרכה למשתמש של SWIFT (SWIFT User Handbook).
- י. הספק ומערכת הסליקה יעמדו בכל דרישה מחייבת הנוגעת לשירות SWIFT, כאמור לעיל וכמפורט בנספחים לכללי מערכת זה"ב, לרבות גרסאות חדשות, עדכונים, שדרוגים, יישומים ושינויים מתוכננים בסטנדרטים של SWIFT ככל שאלה משפיעים על פעילות מערכת הסליקה במערכת זה"ב ובהתאם להנחיות בנק ישראל.

נספח ג' - מתווה להכנת תסקיר הגנה על הפרטיות

1. מבוא

המסמך שלהלן נועד להתוות ביצוע סקר השפעה על הפרטיות בעת איסוף מידע במערכת בקנה מידה רחב בהתבסס על השיטה שננקטה בממשל הפדרלי הקנדי ובממשל הפדרלי האמריקני, תוך התאמה לדין הישראלי. נייר זה נועד למלא אחר השלב השני בהליך המפורט בתרשים מטה:



2. ניתוח תהליכי איסוף ועיבוד המידע

חלק זה נועד על מנת להגדיר את היקף המידע המבוקש / הנאסף ואת הסיבות לאיסופו.

א. הגדרת המידע שנאסף ומעובד בפרויקט

- (1) פרט את כל פריטי המידע (כולל המידע האישי הניתן לזיהוי) שנאסף ונשמר בפרויקט. (למשל: שם, תאריך לידה, כתובת אימייל, מספר טלפון, מספר זהות, כתובת, מיקוד, שם נעוריה של האם, מספר חבר בקופת חולים, מספר חשבון בנק, רישיון נהיגה, מצב משפחתי).
- (2) במידה שבמסגרת השימוש במערכות נוצר מידע נוסף, תאר את אופן יצירת המידע ומה מטרתו.

(3) במידה שהפרויקט מקבל מידע ממערכות אחרות (כגון תשובה לאימות מידע) תאר את המערכת ממנה נלקח המידע, המידע שמוחזר וכיצד נעשה בו שימוש.

(4) מהם מקורות המידע וכיצד הם נאספים.

(5) תאר את קבוצות איסוף סוגי המידע. האם נאספים ישירות, מגיעים ממאגר מידע אחר או שהמידע נוצר בחלק מתהליכי הפרויקט. פרט לגבי כל פריט מידע המפורט לעיל.

(6) במידה שמידע נאסף ממקורות נוספים, פרט לאנשים עצמם, ובכלל זה, מערכות IT אחרות, מאגרי מידע, ספקי תוכן עסקיים או משרדים ומחלקות אחרות. ציין את מקור המידע, מטרת איסופו והסבר האם יש צורך במידע שנאסף בדרך זו ולא ישירות מהאנשים.

(7) במידה שקיים חיבור למאגרי מידע חיצוניים :

- כיצד מתבצע תהליך האימות ;
- האם קיימת גישה חופשית למאגרי מידע אלו או שמדובר בשאלות ספציפיות, על פי אילו מזהים נעשה האימות, היכן נשמר המידע המאוחר מהשאלות ;
- אילו ערכים מוחזרים מהשאלות? האם מדובר ב-Boolean (True / False) או שמא מאוחזר מידע נוסף. (Variable)

(8) האם נעשה שימוש במקורות מידע נוספים? האם נאסר על שימוש במקורות מידע נוספים?

(9) ביחס לכל אחד ממקורות המידע למאגר, כיצד נעשה תהליך אימות המידע שנאסף ונשמר במערכת?

(10) האם קיים רישום למקורות המידע מהם מאגרים אלו אוספים את המידע שברשותם?

(11) כיצד מתבצע אימות המידע המתקבל מגורמים אלו? מהי מידת הוודאות הנדרשת לצורך שימוש במידע שנוסף בתהליכי הפרויקט?

ב. תיאור גרפי של התהליכים העסקיים

בכל מקרה בו קיים תהליך הקשור בניהול מידע ומכיל תהליכים הנוגעים לאלמנטים הבאים יש לשרטט דיאגרמת זרימת מידע בה יתואר כיצד המידע זורם בארגון כתוצאה מתהליך/ים עסקיים.

ג. פיתוח תרשימי זרימה מפורטים למידע אישי

נוסף לתיאורים הגרפים המופיעים לעיל, אנא צרפו Use Cases לפעולות אשר מעורב בהן מידע אישי ברמת המשתמשים, האפליקציה, מאגר הנתונים והתוצאה המתקבלת מפעולה זו.

ד. זיהוי מקטעים המכילים מידע אישי בתהליכים המתוארים

בנוסף לדיאגרמות המספקות תמונה כוללת של התהליך העסקי. נדרש פירוט של המבנה הטבלאי, הגדרתו, ופירוט שדותיו. הפורמט המופיע מטה מדגים את השימוש בטבלאות כדי להציג את המידע הנאסף.

ה. אילו אפשרויות עומדות בפני האנשים להגביל את השימוש במידע, לסרב

לתת אותו או למנוע שימוש במידע שלהם בפרויקט

האם אדם יכול לסרב להעברת המידע (הן על ידו והן על ידי הגופים האחרים מהם נאסף המידע). מה ההשלכות על סירובו זה? האם יוכל להשתמש בשירותי הפרויקט ככלל האנשים?

ו. מחיקת מידע

כיצד מבוצעת מחיקה של פריטי מידע? לאחר איזה פרק זמן?

ז. תהליכי גיבוי ואחזור מידע

היכן נמצאים שרתי הגיבוי? כיצד מתבצעת פעולת הגיבוי ואחזור המידע?

3. ניהול סיכונים ביחס למידע

א. הערכת סיכוני אבטחת מידע

(1) ביחס למידע שתואר לעיל, יש לבצע תהליך של הערכת סיכוני אבטחת מידע במערכות המידע והממשקים הערכת הסיכונים תגדיר את רמת הרגישות של המערכות ותתייחס למכלול סיכוני אבטחת המידע הפוטנציאליים הנובעים ממערכות המידע ומההתנהלות העסקית השוטפת של הארגון. סיווג רמת הרגישות של כל מערכת תיקבע לפי המידע בעל הרגישות הגבוהה ביותר בו היא מטפלת.

(2) תהליך זה יתבסס על סיווג הנכסים, אופי העבודה במערכים והאגפים השונים בארגון והאופי העסקי של הארגון.

(3) הארגון יעדכן את הערכת הסיכונים עם שינויים משמעותיים בתהליכים העסקיים, במערכות המידע או באיומי אבטחת מידע.

(4) תוצר הערכת הסיכונים ינחה את הנהלת הארגון בהפניית משאבים נאותים להטמעת אמצעי אבטחת מידע ולמיקוד בסקרי סיכונים אבטחת המידע במערכות השונות בארגון.

(5) תוצר הערכת הסיכונים, המתבסס בין היתר על סיווג נכסי המידע, יספק מדרג רגישות של מערכות שונות בארגון.

(6) המערכות הבאות יסווגו כמערכות בעלות סיכון גבוה: מערכות המכילות מידע שסווגו בסיווג גבוה, לפי סיווג נכסי מידע.

ב. סקרי סיכונים אבטחת מידע ומבחני חדירה מבוקרים

(1) בעת עיצוב מעטפת אבטחת המידע נדרש ביצוע סקר אבטחת מידע של מערך טכנולוגיית המידע של הארגון, בהתאם לכללים הבאים.

(2) מערכות בעלות סיכון גבוה ייסקרו לפחות אחת ל-18 חודש.

(3) הסקרים יבחנו את נושאי הניהול ואת יעילות אמצעי ההגנה (כולל אמצעים פיזיים ולוגיים) שיושמו בארגון ואת רמת הגדרות אבטחת המידע במערכות המידע הן ברמת התשתית (ציוד ותווד תקשורת, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים) והן ברמת האפליקציה (ברמת קוד מקור או חבילות תוכנה).

(4) הארגון יערוך סקרי אבטחת מידע לפני הטמעת שינויים משמעותיים במערכות שהוגדרו ע"י הארגון כבעלות סיכון גבוה לפי הערכת הסיכונים, בהתאם להערכת סיכונים אבטחת מידע כאשר חלו שינויים משמעותיים u1489 במערכות אלו או לפני הכנסת מערכות אלו לשימוש תפעולי (Production).

(5) מנהל אבטחת המידע ייזום מבחני חדירה (Penetration Tests) הן ברמת התשתית והן ברמת היישום (אפליקציה), המדמים ניסיונות פריצה ע"י פורצים מתוך ומחוץ לארגון, הן כמשתמש קיים והן כפורץ ללא חשבון קיים, למערך הטכנולוגי. תדירות מבחני החדירה תיקח בחשבון את רגישות המערך בהתאם להערכת סיכונים אבטחת מידע. מערכות מידע הפתוחות לתווד תקשורת ציבורי, יעברו מבחני חדירה לכל הפחות אחת ל-18 חודש.

(6) סקרי אבטחת המידע ומבחני החדירה התקופתיים ייערכו ע"י גורם מקצועי, עצמאי, בלתי תלוי וחיצוני לארגון.

(7) הנהלת הארגון תקיים דיונים על תוצאות סקרי אבטחת המידע ומבחני החדירה ותפעל למימוש המלצותיהם תוך פרק זמן סביר.

ג. הגדרת נהלים לניהול סיכונים

- (1) לכל תהליך המטפל בניהול, הכנסה, תפעול, תחזוקה, והוצאה של מידע בארגון, כולל מערכות המכילות זיכרון נייד כדוגמת מחשבים ניידים וסייען דיגיטלי (Personal Digital Assistant) ייכתב נוהל אבטחת מידע מפורט. לכל הפחות, ייכתבו נהלים לכל הנושאים המפורטים בהוראה זו.
- (2) נהלים אלה ייגזרו ממדיניות אבטחת המידע ומצרכי אבטחת המידע בארגון.
- (3) ההנהלה תאשר את הנהלים עם כתיבתם או את השינויים המהותיים בהם ותפעל להטמעתם.
- (4) הנהלים יעברו תהליך בדיקה ועדכון בהתאם לצורך, עם שינוי משמעותי בסביבה הטכנולוגית או לאחר אירוע אבטחת מידע, ולכל הפחות אחת ל-24 חודש.

נספח ד' – טפסים

טופס מס' 1 – אישור בדבר מורשי חתימה

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ועל ידי כל חבר במציע, וייחתם על ידי מורשי החתימה שלהם]

אני _____ (רו"ח/עו"ד) מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:
פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ודרישות נוספות כמו חותמת, אם ישנן:

שם	ת"ז	דוגמת חתימה

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע / החבר במציע (יש להקיף בעיגול) בנוגע להתחייבויות הכלולות במסמכי המכרז **ביחיד** / **לחוד** _____ (יש להקיף בעיגול).

בכבוד רב,

_____	_____
שם רו"ח/עו"ד	כתובת
_____	_____
תאריך	מספר רישיון
_____	_____
חתימה וחותמת	

טופס מס' 2 - מכתב נלווה - התחייבות לעמידה בתנאי המכרז

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ועל ידי כל חבר במציע, וייחתם על ידי מורשי החתימה שלהם]

בהמשך להצעתנו בהליך המיון המוקדם ולמסמכי המכרז, מתכבד הח"מ להגיש את הצעתו למכרז להקמתה ותפעולה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.

1. התחייבות והצהרות

1.1. אנו, החתומים מטה, _____, [שם מורשה החתימה במציע, להשלמה], ו _____, _____, _____, [שמות מורשי החתימה החברים במציע, להשלמה].

1.2. קיבלנו לידינו את מסמכי המכרז, קראנו והבנו אותם, ואנו מגישים בזאת את הצעתנו.

1.3. אנו מקבלים על עצמנו את תנאיהם של מסמכי המכרז ואת כל ההתחייבויות הכלולות בהם, ובפרט את הסמכויות המוקנות בהם לוועדת המכרזים, ואנו מגישים את הצעתנו לשלב המכרז על פיהם.

1.4. כל אחד מהחתומים מטה, וכן כל גוף קשור עם כל אחד מהחתומים מטה, משתתפים בהצעה זו בלבד.

1.5. ההצעה למכרז אינה מוגשת לטובת, או בשם, כל אדם או ישות אשר הוסתרו באופן כלשהו.

1.6. הגשת ההצעה לשלב זה של המכרז והתחייבות המציע אושרו כדין על ידי הגופים המוסמכים.

1.7. למיטב ידיעתנו, ולאחר בדיקה נאותה שערכנו, כל הנתונים, המצגים וההצהרות הכלולים בהצעה למכרז ואשר נוגעים אלינו או לקשרים שבינינו לבין יתר הצדדים להצעה זו, הם נכונים, מלאים ומדויקים ומעודכנים למועד הגשת ההצעה לשלב המכרז, ולא הושמט מההצעה לשלב המכרז ולהצעה בהליך המיון המוקדם כל פרט אשר יש בו כדי להשפיע על שיקול דעתה של ועדת המכרזים.

1.8. אנו מסכימים כי אין בהגשת הצעתנו זו כדי לחייב את מדינת ישראל ו/או ועדת המכרזים להכריז עלינו כמציע מתאים, כי לוועדת המכרזים הסמכות לבטל הליך זה ו/או לדחות את כל ההצעות המוגשות במסגרתו, ולנו לא תהיה כל טענה או תביעה במקרה כזה, וכי אין בהכרזה עלינו

כמציעים מתאימים (אם וככל שנוכרז) כדי לחייב את מדינת ישראל ו/או ועדת המכרזים להמשיך בהליך המכרז, והכול בכפוף להוראות ההזמנה ומבלי לגרוע מכלליות האמור בה.

1.9. אין מניעה משפטית, חוזית או אחרת להשתתפותנו כחבר במציע בהצעה זו.

1.10. יש בידינו את כל מסמכי המכרז, המוכרים לנו והמובנים לנו היטב, והצעתנו נעשית לאחר ששקלנו אותם על השלכותיהם.

1.11. אנו מקבלים על עצמנו את מתן השירותים בהתאם לתנאי המפרט וההסכם.

1.12. אם נוכרז כזוכים במכרז, אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות לעניין רמת השירותים, היקפם ולוחות הזמנים לתחילת הפעלתה של המערכת. בנוסף, אנו מתחייבים לחתום עמכם על ההסכם בנוסח שבמסמכי המכרז, להגיש לידיכם ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 1.22 למסמכי המכרז, להמציא העתק תקף של פוליסות ביטוח מתאימות בנוסח ובהיקפים שתאשרו וכן לספק כוח אדם מיומן ומקצועי לצורך ביצוע ומימוש המערכות והשירותים.

1.13. אנו מאשרים כי המחיר הכלול בהצעה זו הינו המחיר המלא, הסופי והמוחלט (כולל הוספת מע"מ כדין) בעד מתן השירותים וכי לא נבקש לשנותו או להוסיף עליו.

1.14. תוקף הצעתנו עד ליום _____.

1.15. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז לרבות לנוסח הסכם ההתקשרות בינינו לבין עורך המכרז / מזמין, ומתחייבים למלא את כל דרישות המכרז.

1.16. אנו מתחייבים כי לא נמחה (נעביר) לזולת את זכויותינו או חובותינו לפי תנאי המכרז, כולן או חלקן, ללא הסכמה מראש ובכתב של עורך המכרז.

1.17. מוגשים בזאת כל המסמכים הנדרשים במכרז.

2. מסמכים מצורפים

מצורפים לטופס, ומהווים חלק בלתי נפרד מהצעתנו למכרז זה, כל הטפסים המפורטים להלן:

2.1 טופס מס' 1 – אישור בדבר מורשי חתימה;

2.2 טופס מס' 2 – מכתב נלווה - התחייבות לעמידה בתנאי המכרז;

2.3 טופס מס' 3 – תצהיר העדר ניגוד עניינים;

- 2.4 טופס מס' 3 – תצהיר העדר ניגוד עניינים עבור נושאי משרה במציע
וביחידי המציע;
- 2.5 טופס מס' 4 – התחייבות לעריכת ביטוחים נדרשים;
- 2.6 טופס מס' 5 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז;
- 2.7 טופס מס' 6 – התחייבות להגשת ערבות הזכייה;
- 2.8 טופס מס' 7 – התחייבות לעמידה בנוהל הפרדות והעברת המערכת לספק
הבא;
- 2.9 טופס מס' 8 – הצהרת עדכון;
- 2.10 טופס מס' 9 – רשימת סודות מסחריים ומקצועיים;
- 2.11 טופס מס' 10 – אישור בדבר העסקת ספק משנה;
- 2.12 נספח ה' – הסכם ההתקשרות.

3. כללי

לכל המונחים בטופס זה תהא המשמעות הנתונה להם במכרז, אלא אם עולה
אחרת מהקשר הדברים או מהגיונם.

תאריך	חתימה וחותמת המציע	חתימת וחותמת עו"ד
		הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז.
		הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.

טופס מס' 3א - תצהיר העדר ניגוד עניינים

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ועל ידי כל חבר במציע, וייחתם על ידי מורשי החתימה שלהם]

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המבקש להציע הצעה ולהתקשר עם עורך המכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה (להלן - המציע). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי חברי המציע המעורבים בהצעה ובביצועה, ובפרט אין בהגשת ההצעה משום עבירה על סעיפים 18, 19 ו-31(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

טופס 33 - תצהיר העדר ניגוד עניינים עבור נושאי משרה במציע וביחיד המציע

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי כל נושא משרה מוצע בחברה שתוקם על ידי המציע, ועל ידי כל נושא משרה בכל אחד מיחיד המציע, ככל שישנם]

שם: _____, ת.ז. _____.

שם המציע או החבר במציע: _____

תפקיד אצל המציע: _____

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. להלן פירוט גופים מוסדיים, מפיצים וכן כל גוף אחר הקשור לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות הפועלים בישראל בהם הייתי מועסק, ותאגידים הקשורים להם בין כעובד ובין כקבלן, ב-10 השנים האחרונות:

שם התאגיד	תפקידו בתאגיד	השנים בהם הייתי קשור בתאגיד	הערות וכל מידע רלבנטי אחר

2. להלן פירוט תאגידים בהם בעל תפקיד בכיר, הינו קרוב שלי. לעניין זה "קרוב" - בן-זוג, אח, הורה, סב, וצאצא או בן-זוג של כל אחד, אשר הוא קשור, באופן ישיר או עקיף, עם גוף מוסדי, מפיץ או גוף אחר הקשור לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות הפועל בישראל.

התאגיד, מהות פעילותו בישראל, או שרשור הבעלות שלו לגוף מוסדי, מפיץ או גורם אחר הקשור לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות הפועל בישראל (בצירוף תרשים)	שמו של קרובי, וקרובי אליו	תפקידו בתאגיד	הערות וכל פרט מהותי אחר

3. להלן פירוט התקשרויות מהותיות עם גופים מוסדיים, מפיצים או גופים קשורים לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות הפועלים בישראל, או עם תאגיד הקשור עם אחד מאלה, אשר לא פורטו בטבלה דלעיל:

4. איני פועל בשוק החיסכון הפנסיוני בישראל ואני עונה על כל האמור להלן:

א. איני נושא משרה בגוף מוסדי או תאגיד בנקאי בעל רישיון בישראל;

ב. איני סוכן ביטוח פנסיוני בעל רישיון בישראל;

ג. איני יועץ פנסיוני בעל רישיון בישראל.

5. להלן פירוט קשרי שליטה, במישרין או בעקיפין, עם גופים מוסדיים, מפיצים וכן עם גורמים הקשורים לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות בכלל בישראל.

הגוף המוסדי, המפיץ או הגורם הקשור לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות בישראל	סוג אמצעי השליטה	שיעור אמצעי השליטה	שרשור השליטה (בצירוף תרשים)

6. להלן פירוט התקשרויות מהותיות עם גופים מוסדיים, מפיצים וכן עם גורמים הקשורים לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות בכלל בישראל, או עם תאגיד הקשור עם אחד מאלה, אשר לא פורטו בטבלה דלעיל:

7. להלן מידע מהותי נוסף העשוי להשפיע על שיקול דעת ועדת המכרזים המכרז לעניין הוראות סעיף 1.19.3.

8. אני מתחייב שלא לעבוד בגוף מוסדי, מפיץ, אצל או עם גורם הקשור לענפי החיסכון הפנסיוני והבנקאות בכלל בישראל, בתקופה בה אני מועסק במערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית ולמשך תקופה של שנה אחת מתום עבודתי כאמור.

תאריך _____ חתימה _____

תצהיר

אני החתום מטה _____, ת.ז. _____ ממלא תפקיד של _____ ב _____ (המציע או מי מיחידי המציע), מצהיר בזה כי המידע והפרטים הנזכרים לעיל משקפים מידע מלא ומדויק.

תאריך _____ חתימה _____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____

טופס מס' 4 - התחייבות לעריכת ביטוחים נדרשים

לכבוד
אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון,
משרד האוצר

הנדון: מכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים להתחייב בשמה של חברת _____, המציעה במכרז (להלן - המציע):

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך
1			
2			

לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

הנני/הננו נותן/ת/ים תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע במכרז המבקש להתקשר עם עורך המכרז.

אני/ו מצהיר/ה/ים כי הנני/הננו מוסמך/ת/ים לתת התחייבות זאת בשם המציע:

המציע מתחייב כי במידה ויוכרז כספק הזוכה במכרז על ידי ועדת המכרזים, לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר, ולהחזיקם בתוקפם המלא בכל תקופת ההתקשרות.

הספק הזוכה יציג בפני המזמין את פוליסת הביטוח אשר נערכה ונחתמה, על ידי מבטח מורשה תוך שבעה ימי עבודה ממועד בו הודיע לו המזמין על הכרזתו כספק הזוכה במכרז. פוליסת הביטוח תכלול את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים, כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

ביטוח רכוש - כל הסיכונים ציוד אלקטרוני

1. ביטוח הציוד האלקטרוני כולל השרתים המשמשים את הספק לקיום התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם כל הסיכונים ציוד אלקטרוני, כולל פריצה, נזקי טבע, לרבות סיכוני רעידת אדמה.

2. הרחבות - הפוליסה כוללת את ההרחבות:

א. שיחזור נתונים ותוכנה מנזק פיסי לחומרה;

שיפוי עבור הוצאות שיחזור הנתונים והתוכנה האגורים ברכוש המבוטח, אשר אבדו או נזקו בתקופת הביטוח עקב נזק מכוסה לרכוש המבוטח.

שיחזור נתונים מורחב - COMPREHENSIVE SOFTWARE COVER

- הכיסוי כולל הרחבה לשיפוי בגין הוצאות שיחזור נתונים ומסמכים והתוכנה האגורים ברכוש המבוטח אבדו או ניזקו בתקופת הביטוח מ:
- ליקוי תקשורת;
 - תופעות אלקטרוסטטיות ו/או אלקטרומגנטיות, נזק מברק;
 - כשל או אי סדירות באספקת החשמל כולל שינויי מתח;
 - התקנה או יישום לקוי של תוכנות;
 - נזקי טבע;
 - נזק מכון על ידי צד שלישי כולל באמצעות חדירה כלשהי לתוכנה;
 - וירוסים מכל סוג;
 - הפעלה לקויה.
- גבול האחריות על בסיס נזק ראשון לא יפחת מסך 2,000,000 שקלים חדשים;

ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו ומועסקיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 שקלים חדשים לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי הספק - קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 5,000,000 שקלים חדשים, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. ביטוח אחריותו המקצועית של הספק בגין פעילותו בקשר להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה.
2. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה.
3. גבול האחריות לא יפחת מ-10,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש בעקבות מקרה ביטוח;
 - הוצאת דיבה - לשון הרע;
 - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד האוצר כלפי הספק;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות נושאי משרה (DIRECTORS AND OFFICERS)

- ביטוח לכל נושאי המשרה (מנהלים וחברי מועצת המנהלים - דירקטורים) יחד או כל אחד לחוד בגבול אחריות שלא יפחת מ 2 מיליון דולר ארה"ב.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספה כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל - משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל. (למעט לגבי ביטוח אחריות נושאי משרה וביטוח הרכוש).
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום למפקח על הביטוח במשרד האוצר בירושלים.
 3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות ציוד אלקטרוני, חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונה במפורש על פי האמור באישור זה.

תאריך	חתימה וחותמת המציע	חתימת וחותמת עו"ד
		הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.

טופס מס' 5 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

[טופס זה יחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע]

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____
העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בספקי המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתן שירות ספק המשנה	פרטי יצירת קשר

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט ספקי המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
 5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט ספקי המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
 6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
 7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
 8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
 9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
- ☐ למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז (יש לסמן V במקום המתאים). אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל,
הכל בהתאם להוראות חוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת	שם המצהיר	חתימת
		התאגיד	המצהיר	

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מ"ר _____, מרח' _____, מאשר
בזאת כי ביום _____ הופיע בפני _____, שזיהה את עצמו ע"י ת"ז /
המוכר לי באופן אישי ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי הוא יהא
צפוי לעונשים הקבועים לכך בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות התצהיר
דלעיל וחתם עליו.

שם מלא וחותמת

טופס מס' 6 – התחייבות להגשת ערבות הזכיה

[טופס זה יחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע]

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____
העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי :

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. אני מתחייב בזאת שאם אזכה במכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית ולהפעלתה, אמיר את ערבות המכרז בערבות זכיה במכרז על סך 10,000,000 ₪ לטובת משרד האוצר, אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, בנוסח המצורף לטופס זה.
4. ידוע לי כי הגשת ערבות הזכיה הינה תנאי לתחילת ההתקשרות.
5. נוסח ערבות הזכיה יהיה כדלקמן :

לכבוד

משרד האוצר

אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

באמצעות החשב הכללי

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000,000 ₪ (במילים עשרה מיליון ש"ח) , אשר תדרשו מאת _____ (להלן - החייב) בקשר להתקשרות במכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך חמישה עשר ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל, אלא אם כן תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק או חברת הביטוח שכתובתו :

שם הבנק/חברת הביטוח		מספר הבנק ומספר הסניף
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח		
תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת

חתימה וחותמת המציע	חתימת וחותמת עו"ד	תאריך
	הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.	

טופס מס' 7 - התחייבות לעמידה בנוהל הפרדות והעברת המערכת לספק הבא

[טופס זה יחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע]

1. אני הח"מ _____ מס ת"ז _____
העובד ב תאגיד _____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:
2. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד המציע הצעה המצורפת למסמך זה (להלן: "המציע") ומנהליו.
3. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
4. אני מתחייב כי במידה שהמציע אותו אני מייצג יזכה במכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה (להלן - המכרז), בתום תקופת ההתקשרות, נעביר את כל רכיבי המערכת, המידע במערכת, כל תוכנה או חומרה, כל הקניין הרוחני אשר בבעלותנו אשר משרת את הפעלתה התקינה של המערכת ומאפשר אותה, כל תיעוד ודוחות המערכת וכן כל זכות או קניין במערכת ובנלווה אליה הנדרשים לפעולתה התקינה של המערכת, כפי שנדרש במסמכי המכרז לידי מי שיקבע המזמין, וזאת ללא קבלת כל תמורה.
5. אנו מתחייבים כי במידה שנוכה במכרז נפעל על מנת לקיים את נוהל ההיפרדות כפי שנקבע בסעיף 6.8 למסמכי המכרז בתום תקופת ההתקשרות.
6. בטופס זה "תום תקופת ההתקשרות" משמעו תום ההתקשרות מכל סיבה שהיא כפי שמופיעה בהסכם המצורף וכפי שמופיעה במסמכי המכרז וכן מכל סיבה אחרת ובכל מועד שהוא.

חתימה וחתימת המציע	חתימת וחתימת עו"ד	תאריך
הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.		

טופס מס' 8 – הצהרת עדכון

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ככל שישנם]

1. אני הח"מ _____ מס ת"ז _____
העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:
2. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
3. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
4. אין שינויים במבנה המציע כפי שהוגשו במסמכי הליך המיון המוקדם/ יש שינויים במבנה המציע כדלקמן:

5. אין שינוי מהותי באיתנותו הפיננסית של המציע/ יש שינוי מהותי באיתנותו הפיננסית של המציע כדלקמן (שינוי מהותי הינו שינוי בן 10% לפחות במחזור ההכנסות):

6. נושאי המשרה במציע נותרו כשהיו בעת הגשת מסמכי הליך המיון המוקדם/ נושאי המשרה במציע הם כעת:

7. כל שינוי אחר שחל במציע מאז הגשת מסמכי הליך המיון המוקדם ועלול להשפיע על התמודדות המציע במכרז והצלחתו בקיומו:

תאריך	חתימה וחותמת עו"ד	חתימה וחותמת המציע
	הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז.	
	הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.	

נספח לטופס מס' 8 - זכויות בקניין הרוחני

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המועמד המבקש להציע הצעה ולהתקשר עם עורך המכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית והפעלתה (להלן - המציע). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. (סמן X במשבצת המתאימה)

☐ המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד - זכויות הקניין), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

☐ זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את מוצריו.

2. המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש במוצרים הכלולים בהצעתו.

3. למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי החברה המעורבים בהצעה ובביצועה, ובפרט אין בהגשת

ההצעה משום עבירה על סעיפים 18, 19 ו-31(א) לחוק הפיקוח על שירותים
פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני
על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

טופס מס' 9 - רשימת סודות מסחריים ומקצועיים

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ככל שישנם]

להלן פירוט סעיפי ההצעה לשלב המכרז אשר המידע הכלול בהם מהווה, לטענתנו, סוד מסחרי ומקצועי, על פי הגדרתם בסעיף 1.14 למסמכי המכרז, ופרטי המסמכים המצורפים והנספחים אשר, לטענתנו, מהווים סוד מסחרי ומקצועי כאמור, וכן הנימוקים לכך שפרטים ומסמכים אלה מהווים, לדעתנו, סוד מסחרי ומקצועי. [יש לציין בצורה מדויקת את הסעיפים והחלקים אליהם מתייחס טופס זה, לא תתקבל התייחסות גורפת למסמכים כוללים]

תאריך	חתימה וחותמת	תאריך	חתימת וחותמת עו"ד
	המציע		הריני מצהיר ומאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור, חתמו בפני על טופס זה.

טופס מס' 10 - אישור בדבר העסקת ספק משנה

[טופס זה ימולא וייחתם על ידי מי שהינם מורשים לחתום בשם המציע, על פי ההסכם שבין החברים במציע, ככל שישנם, עבור כל אחד מספקי המשנה הכלולים בהצעה]

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה (להלן - **המציע ו-המכרז**, בהתאמה). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. במידה ויוכרז המציע כזוכה במכרז מתחייב המציע לבצע את כל הנדרש במכרז.
2. המציע מתכוון/לא מתכוון להעסיק ספק משנה מטעמו לביצוע מי מהתחייבויותיו כלפי עורך המכרז (נא להקיף בעיגול את האופציה המתאימה).
3. היה ובהתאם לסעיף ב' לעיל, בכוונת המציע להעסיק ספק משנה לביצוע מי מהתחייבויותיו כלפי עורך המכרז, מתחייב המציע כדלקמן:

ספק המשנה שיועסק מטעם המציע הוא:
פרטי ספק המשנה (כנדרש מהמציע בסעיף 6.2.1 למסמכי המכרז):

פרטי הפעולות שיבצע ספק המשנה:

פרטים בדבר ניסיונו של ספק המשנה:

תיאור תפקידי ספק המשנה במערך המימוש:

תיאור אופי וטיב ההתקשרות בין ספק המשנה למציע ותקופת ההתקשרות:

תיאור מפורט של נהלי הפיקוח של המציע על עבודת ספק המשנה:

תיאור האמצעים העומדים לרשות המציע לשם החלפת ספק המשנה או ביצוע תפקידי ספק המשנה על ידי המציע במידה שמסיבה כלשהי ספק המשנה יפסיק למלא, והתחייבות המציע לעשות כן בהתראה קצרה:

4. במידה והמציע מתכוון להגיש יותר מספק משנה אחד, יש למלא ולהגיש נספח זה בנפרד עבור כל ספק משנה שיוצע על ידו.

5. ברור למציע כי בכל מקרה האחריות כלפי עורך המכרז הינה שלו לכל דבר ועניין לרבות על פעולה שיבצע או יחדל מלבצע ספק המשנה.

6. רצופים בזה העתקי ההסכמים שערך המציע עם הספק משנה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני
על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------

נספח ה' – הסכם התקשרות

נערך ונחתם בירושלים ביום בחודש 2012.

ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

באמצעות _____

(להלן - "עורך המכרז")

מצד אחד

ל ב י ן

מכתובת _____

(להלן - "הספק")

מצד שני

הואיל ובהתאם להוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - חוק הייעוץ הפנסיוני) החליט הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - הממונה) לבחור בדרך של מכרז חברה להקמתה ותפעולה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית (להלן – המערכת, מערכת הסליקה, מערכת הסליקה הפנסיונית).
והואיל ולצורך בחירת החברה שתקים ותתפעל את מערכת הסליקה, פרסמה הממשלה מכרז פומבי בינלאומי;

והואיל ו- _____ (להלן - הספק), לאחר שעיין בכל הנחיות המכרז ובכלל זה במכרז, ולאחר שביצע את כל הבדיקות הנדרשות הגיש הצעה במסגרת המכרז המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן - "ההצעה"), ומוכן לספק את השירות המבוקש ולהקים ולתפעל מערכת סליקה פנסיונית מרכזית בהתאם לאמור במכרז, בהצעת הזוכה ובהסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במכרז לרבות המצאת ערבות, ביטוח ואישורים נדרשים נוספים, ועדת המכרזים של עורך המכרז בחרה בהצעת הספק;

והואיל והספק מקבל על עצמו את כל התחייבויות הזוכה מכוח הליכי המכרז לרבות ההצעה שהוגשה על ידו ;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. כללי

- (א) המכרז (על כל נספחיו, תנאיו, דרישותיו וחלקיו וכן המענה לשאלות ההבהרה וכל מסמכי הליך המיון המוקדם) מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז להסכם, גוברים מסמכי המכרז.
- (ב) המבוא להסכם, נספחיו ונספחי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- (ג) למונחים בהסכם זה תהיה המשמעות המופיעה במכרז.
- (ד) פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר.
- (ה) הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על פיהן.
- (ו) האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך ; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.

2. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם :

- "**החוק**" - חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 ;
- "**התקנות**" - תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים) (אבטחת מידע המועבר במערכת סליקה פנסיונית), התשע"ב-2012 ;
- "**ועדת המכרזים**" - ועדת המכרזים המיוחדת לבחירת ספק להקמת מערכת סליקה פנסיונית והפעלתה ;
- "**הממונה**" - הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ;
- "**השירותים**" - כל דרישה, שירות, פעולה, או כל דבר אחר, הנדרשים מכוח מסמכי המכרז וההסכם המצורף לו לצורך ביצוע המטלות המפורטות בהם ובתקנות ;

"עובד" - כל אחד מעובדי הספק אשר ייטול חלק במתן השירותים למזמין ;

"אנשי הצוות" - מי מטעמו של הספק שיועסק מטעמו לצורך מתן השירותים, אשר שמותיהם ופרטים אודותיהם נכללו בהצעה, ובהסתמך על מידע זה בחר המזמין בהצעת הספק ובאמצעותם יינתנו השירותים ;

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים ;

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק או עובדיו בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

3. נספחים להסכם

- (א) תנאי המכרז והמפרט ;
- (ב) הבהרות בכתב שניתנו במהלך המכרז, אם ניתנו ;
- (ג) הצהרות והתחייבויות הספק והצהרותיו שניתנו במסגרת מסמכי המכרז לרבות התחייבות להעברת ערבות והתחייבות לקיים את נוהל ההיפרדות ;
- (ד) נספחים להסכם זה בהם התחייבות לשמירה על הסודיות ואישור עריכת ביטוחים נדרשים.

4. תקופת ההתקשרות

- (א) הסכם זה יהיה בתוקף למשך עשר שנים מיום חתימתו והכל בהתאם לאמור במסמכי המכרז.
- (ב) על אף האמור בסעיפים 4(א) ו-4(ב) לעיל, המזמין יהיה רשאי לבטל את ההסכם על ידי מתן הודעה מוקדמת של 30 ימים מראש לספק, לפחות, בלא צורך לנמק את החלטתו.

5. הצהרות הספק

הספק מצהיר מאשר ומתחייב בזה כי :

- (א) הוא בעל ניסיון ומומחיות בכל התחומים הקשורים למתן השירותים.
- (ב) יש לו את הידע, הניסיון, המיומנות, היכולת והרקע המקצועי להקמת מערכת הסליקה, ניהולה ותפעולה השוטף והתקין וכן לפיתוחה ועדכונה, הכל בהתאם להוראות המכרז ולהוראות שייתן הממונה מעת לעת, ובהתאם להצעתו למכרז, ובכלל זה כי בידו כל הכלים לביצוע האמור לרבות כוח אדם מיומן, מחשוב ותוכנה וכי הכלים האמורים יעמדו לרשותו בכל מהלך ביצוע ההסכם.
- (ג) הוא בחן היטב את הוראות המכרז ודרישות המכרז ובכלל זה הוראות הדין הרלבנטיות וכן את מבנה שוק החיסכון הפנסיוני בישראל, וכי לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי המכרז או המזמין בשל אי-גילוי מספיק או בשל גילוי חסר, או בשל טעות מכל סוג שהוא.
- (ד) ידוע לו כי מערכת הסליקה הפנסיונית הינה מרכיב אסטרטגי וקריטי לפעילות תקינה של שוק חיסכון פנסיוני בישראל, וכן כי העמידה בלוח הזמנים להקמת מערכת הסליקה והספקת שירותי החובה במסגרתו הינם חיוניים ליישום הוראות החוק והשגת המטרות הקבועות בו.
- (ה) כל המידע שנמסר על ידו במסגרת הצעתו במכרז ובהליך המיון המוקדם ובמסגרת הליכי המכרז הינו מלא, מדויק ובלתי מטעה.
- (ו) ידוע לו כי כל המידע שיתקבל אצלו במסגרת ביצוע הסכם זה הינו מידע סודי.
- (ז) המידע והתוכנות בהם יעשה שימוש הם בבעלותו או כי ברשותו חוזה תקף לשימוש בהם וכי לא הפר זכויות יוצרים, פטנט, סוד מסחרי או זכות קניינית אחרת של כל צד ג', בהתאם לתנאי במכרז.
- (ח) בביצוע הסכם זה יפעל בנאמנות, במיומנות ובמקצועיות הגבוהה ביותר מתוך שיתוף פעולה מלא עם עורך המכרז ומתוך שמירה על אינטרס הממשלה להשגת יעדי המערכת ובכלל זה היעדים שפורטו במכרז.

6. התחייבויות הספק

- (א) הספק וכל עובד שמועסק או יועסק על ידו יבצע את המוטל עליו במומחיות, במקצועיות ובמיומנות לצורך מתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר.

- (ב) יעניק את השירותים למזמין או למשתמשים באמצעות המערכת הטכנולוגית ובאמצעות נושאי המשרה בו, ולא ישנה את הרכבם או יעניק את השירותים באמצעות ספק משנה אלא נתקבל עליו אישור מראש ובכתב של המזמין.
- (ג) כל הנתונים שמסר בקשר עם ניסיונו, מומחיותו, והעדר ניגוד עניינים עובר לחתימת ההסכם הינם מלאים ונכונים. הספק מתחייב כי ימסור הודעה מידית למזמין במידה שיחול כל שינוי בפרטים אלו.
- (ד) יעבוד בתאום מלא עם המזמין או מי מטעמו, יקבל את הנחיותיו וימלא אחר דרישותיו בקשר למתן השירותים.
- (ה) ישתף פעולה עם המזמין או מי מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות התחייבויות לתקן ולשפר את כל הטעון תיקון או שיפור מיד עם קבלת הודעת המזמין בדבר הצורך בכך.
- (ו) הספק מתחייב להקים את המערכת וליצור ממשק והתחברות למשתמשים (כהגדרתם במכרז) ברמה תפעולית, ובאופן שנותן מענה מלא בהתאם לכל תנאי המכרז, בהתאם ללוח הזמנים שנקבע במכרז או בהצעתו של המזמין, המוקדם או המיטיב מביניהם. כן מתחייב הספק לעדכן את המערכת כנדרש ולפעול בהתאם להוראות הממונה.
- (ז) הספק מתחייב להקים ולהפעיל את המערכת בהתאם להוראות כל דין והוראות שניתנו על ידי הממונה ונציגו של עורך המכרז לעניין הסכם זה, ובכלל זה בהתאם להוראות המפרט ובכפוף לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנות שהותקנו לפיו ולהוראות הניתנות על פיו ובכפוף לחוק הייעוץ הפנסיוני, תקנות שהותקנו לפיו ולהוראות הניתנות על פיו וכן על פי כל חוזר או הוראה שניתנה או שתינתן בעתיד על ידי הממונה.
- (ח) הספק מתחייב לספק למזמין את כל הדו"חות שפורטו במפרט, באיכות ובתדירות הנדרשים.
- (ט) הספק מתחייב לספק למקבלי השירות ולעורך המכרז, לפי העניין, את כל המידע הנדרש במכרז, ברמה, באיכות ובתדירות הנדרשים.
- (י) הספק מתחייב לתת למקבלי השירות ולעורך המכרז כל שירות נילוה הדרוש לשם הקמה והפעלה תקינה של המערכת, ובכלל זה, לספק מידע והדרכה הנדרשים לצורך הקמה ותפעול תקינים של המערכת, לרבות לעניין דרכי ההתקשרות איתה; לעניין זה, מתחייב הספק לעשות את כל הדרוש על מנת להכשיר את עובדי מקבלי השירות ועורך המכרז לתפעול

עצמאי של הממשקים עם המערכת באופן שיאפשר שימוש עצמאי במערכת תוך הקפדה על השגת מטרותיה. כל פעולות ההכשרה והתמיכה הדרושות לעניין זה כלולות בשירותים הניתנים על ידי הספק, במסגרת המכרז וההצעה.

(יא) הספק מתחייב לספק לעורך המכרז כל מידע שידרוש הקשור עם פעולת המערכת ולשם ביצוע תפקידי הממונה על פי דין.

(יב) הספק מתחייב להודיע לעורך המכרז מראש על כל שינוי במבנה החברה או בסטטוס שלה, וכן על כל שינוי בנתונים הכלולים בטפסים שהוגשו בהליך המכרז ובהליך המיון המוקדם. עורך המכרז יהיה רשאי לדרוש מעת לעת כל מידע או דו"ח הנוגעים לעניינים הנזכרים בסעיף קטן זה לשם בירור עמידתו של הספק בתנאיו. כן יחתום הספק במעמד זה על הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים בין הספקת השירותים הנדרשים במכרז לבין כל זיקה, ענין אישי או עסקי שיש לספק.

(יג) הספק מתחייב שלא להתקשר, במישרין או בעקיפין, עם כל גורם שהוא מעבר לשירותים לפי הסכם זה, אלא באישור הממונה. מבלי לגרוע מהאמור, הספק לא יקים או יחזיק באמצעי שליטה כלשהם בתאגידי בנות לכל מטרה שהיא.

(יד) הספק יתחייב להימנע מכל פעולה העומדת בסתירה להוראות סעיף 1.19.3 (ניגוד עניינים) למכרז ובפרט פעולה במצב של ניגוד עניינים.

(טו) הספק לא יעשה כל פעולה שיש בה ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים, והוא מחויב לבצע את הוראות עורך המכרז בעניין זה, לרבות הפסקת התקשרות או הימנעות מהתקשרות עם צדדים נוספים.

7. סודיות

(א) הספק מצהיר שידוע לו כי כל מידע שיימסר לו בקשר עם מתן השירותים הוא סודי, אין להעבירו לכל גורם שהוא ואין לפרסמו, אלא אם ניתן לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

(ב) הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא לגלות את המידע או את הסודות המקצועיים והמסחריים שיגיעו לידיהו במהלך ביצוע הסכם זה, לבד מהעברת המידע למזמין, לממונה, למקבלי השירות או לגורם אחר בהתאם להוראות הסכם זה.

(ג) הספק מתחייב שלא לעשות שימוש, לטובת עצמו או לטובת צד ג', בכל מידע שיגיע לידיהו במהלך ביצוע הסכם זה, מעבר למה שהותר לו במפורש על פי ההסכם.

(ד) הספק מתחייב לפעול לאבטחת המידע שהגיע לידיהו תוך קביעת נהלי גישה למידע לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים וכמפורט גם במפרט המכרז; הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות התקנות והוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק ותקנות אלה ומכל דין אחר הנוגע לשמירת סודיות המידע שיימצא ברשותו, לפי העניין.

(ה) הספק מתחייב לחתום ולהחתים את כל עובדיו וכל מי הפועל מטעמו, לרבות אנשי הצוות וספקי משנה, על הצהרת סודיות בנוסח המפורט בנספח להסכם זה. הספק יפסיק מידית את עבודתו של עובד שהפר את חובת השמירה על הסודיות לפי הסכם זה.

(ו) הספק מצהיר כי ידוע לו כי הפרת הוראות סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 117 לחוק העונשין, התשל"ז-1979 והפרה של סעיף 31טו לחוק הייעוץ הפנסיוני, והוא יכלול בהצהרות הסודיות לפי סעיף קטן (ד) אזכור של הסעיפים האמורים.

8. הסבה

מוצהר ומוסכם בזה כי זכויות הספק על פי הסכם זה אינן ניתנות להסבה, העברה או שיעבוד ללא אישור מראש ובכתב מאת העורך המכרז. הספק לא יהיה רשאי לבצע את התחייבויותיו על פי ההסכם, או כל חלק מהן, באמצעות ספקי משנה, ללא אישור עורך המכרז מראש ובכתב.

9. פיקוח ובקרה

(א) המזמין יהיה רשאי למנות נציגים מטעמו שיהיו אחראים להנחות, לפקח, ללוות, לתאם ולבקר את מהלך מתן השירותים.

(ב) הספק יהיה כפוף לפיקוח מטעם המזמין באמצעות הממונה או מי מטעמו, אשר יבקר את פעולת מערכת הסליקה הפנסיונית כמתחייב מהוראות הדין ועל פי תנאי המכרז.

(ג) מבלי לגרוע מהאמור, הספק יעמיד לרשות הממונה או נציגו, על פי דרישתם באופן מיידי, כל מידע, נתון, מסמך או ידיעה בכל תצורה שתהא

הקשורים בפעילות מערכת הסליקה, לרבות העתקים של כל התקשרויות הספק, והכל בכפוף להוראות כל דין.

(ד) הספק מתחייב לשתף פעולה עם גורמי הבקרה האמורים ולעשות ככל שנדרש על מנת לאפשר למזמין ולמי שימונה מטעמו לפקח על מתן השירותים, טיבם ואיכותם.

10. בעלות על רכיבי המערכת

(א) מוסכם בזאת כי רכיבי המערכת כמשמעותם בפרק 3 למכרז, יהיו בבעלות המזמין וכל שימוש בהם בתקופת ההתקשרות יהיה בהתאם להוראות הסכם זה על נספחיו בלבד.

(ב) בתום תקופת ההתקשרות, או בכל עת לפי בקשת המזמין, מתחייב הספק להעביר את רכיבי המערכת כאמור, לידי הממונה או לידי מי שיורה, בשיטה ובדרך שנקבעה במכרז, וזאת באופן תקין ומהיר תוך הבטחת רציפות השירות ואיכותו; הספק לא ישמור בידיו או בידי כל אדם אחר כל עותק מן הנתונים המצויים בידי מערכת הסליקה הפנסיונית.

(ג) במקרה שיודיע הממונה על סיום ההתקשרות, ועד למועד בו יחל לפעול ספק אחר או עד למועד אחר שיקבע הממונה, ימשיך הספק להפעיל את מערכת הסליקה הפנסיונית באופן תקין ומלא; בתקופה זו יהיה הספק זכאי לתמורה לפי הסכם זה עבור השירותים שישפק.

(ד) להבטחת זכויות המזמין והעברה סדורה ותקינה של רכיבי המערכת כאמור בסעיפים 11(ב) ו- 11(ג) לעיל, מתחייב הספק לקיים גיבוי שוטף לכל המידע והתוצרים אשר יאוחסן במקום מתאים מבחינת בטיחות המידע ונפרד מהמקום בו מופעלת מערכת הסליקה על ידו, בהתאם לאמור בסעיף 4.11 למכרז; הוצאות הגיבוי יחולו על הספק במסגרת המכרז.

(ה) בתום תקופת ההתקשרות הספק מתחייב להעביר לעורך המכרז את כל המידע והתוצרים הקיים במערכת כאמור בסעיף 6.8 למכרז (נוהל היפרדות).

11. התמורה

(א) התמורה הכספית אותה יהיה זכאי הספק לקבל עבור השרותים הכלולים במכרז זה תהיה כמפורט בהצעתו ובהתאם לאמור במסמכי המכרז. התמורה הכספית כאמור תשולם על ידי מענק הקמה אשר ישולם על ידי

המדינה, דמי שימוש על ידי הגופים המוסדיים באופן המפורט בסעיף 7.3.1 למכרז, ולגבי שאר המשתמשים בהתאם לתעריפי דמי השימוש המפורטים בסעיף 7.3.2 למכרז.

(ב) המזמין לא יידרש לכל תשלום שהוא בעד הספקת השירותים נושא מכרז זה, לרבות לעניין קבלת דוחות, דרישות לעדכון המערכת וכן קבלת המידע שבמערכת הסליקה והתיעוד של המערכת לפי הצורך. המזמין אינו ערב לתשלום מטעם המשתמשים, והאחריות על גביית סכומים אלו היא על הספק בלבד. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא מעבר למענק ההקמה אשר ישולם על ידי המדינה, דמי השימוש שיגבה עבור השירותים נושא מכרז זה מהגופים המוסדיים ומהמשתמשים האחרים ולא תחול כל אחריות שהיא על המזמין בעניין זה.

(ג) האחריות לגביית דמי השימוש תחול על הספק, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא מעבר לתמורות שיגבה עבור השירותים מן המשתמשים.

(ד) המזמין יהיה רשאי להורות על הפחתת התמורה עבור השירותים או לחייב את הספק בתשלום, אם יהיה סבור לפי שיקול דעתו הבלעדי, כי אלה מבוצעים ומסופקים באיכות פחותה מזו שנדרשה במפרט או מהקבוע בהצעתו של הספק במכרז, ובכלל זה בשל איחור של הספק לעומת לוחות הזמנים הקבועים לשם כך; המזמין לא יורה כאמור אלא לאחר שנתן לספק הזדמנות נאותה להשמיע טענותיו.

(ה) על אף האמור בסעיף 12(ג) לעיל, הספק יהיה רשאי לגבות תמורות כספיות נוספות (אשר יהיו כפופות לפיקוח) עבור שרותי רשות שאושרו לו, ככל שניתן יהא לספקם בהתאם להוראות הדין וככל שיאושרו על ידי הממונה.

12. יחסים בין הצדדים

(א) מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה הינם של עורך המכרז וקבלן עצמאי והם אינם יוצרים בשום אופן יחסי עובד ומעביד.

(ב) אין לראות בכל זכות שניתנה לפי הסכם זה לעורך המכרז או לממונה אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם והשגת יעדיו במלואן.

(ג) הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, שיפוי או פיצוי וכל תשלום אחר המגיע ממנו לפי כל דין כלפי האנשים המועסקים על ידו או מטעמו או לכל אדם אחר בשל פעולות שביצע.

- (ד) הספק ידאג לכך שהמועסקים מטעמו יידעו כי השירותים שהם מעניקים לממשלה אינם יוצרים יחסי עובד מעביד.
- (ה) הספק מתחייב כי עובדיו ימלאו אחר כל הוראות ההסכם ויהיה אחראי לכל חריגה של עובדיו מהוראות ההסכם.
- (ו) אין לראות בכל זכות שניתנה על פי ההסכם לממשלה לפקח, להדריך או להורות לספק או למועסקים על ידו כהעברת אחריות כלשהי לממשלה ביחס למעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו.
- (ז) המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.

13. אחריות לנזקים

- (א) הספק יישא באחריות לכל נזק או אבדן שייגרם למי מהמשתמשים במערכת, למזמין, או לכל צד שלישי כלשהו, עקב הפעלת המערכת במידה שתיגרם למשתמשים לעיל הוצאות כלשהן הנובעות ממעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שליחיו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, הספק מתחייב לשפות האמורים לעיל עבור כל תביעה או הוצאה שנגרמה להם כאמור.
- (ב) בנוסף לאמור, מתחייב הספק לפצות ולשפות את מי מהמפורטים בסעיף 14(א) לעיל, בשל כל תביעה לפיה הם מפירים זכויות כלשהם ברכיבי המערכת או במודל, ובכלל זה יישא בהוצאות ושכ"ט עו"ד שייפסקו בתביעות כאמור. במידה ותישלל זכות המפורטים לעיל להשתמש ברכיבי המערכת או במודל, יעשה הספק כל שביכולתו לתקן את המצב הנ"ל על חשבוננו.
- (ג) הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי הממשלה או הבאים מכוחה או המועסקים על ידה לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אבדן או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש בהסכם.

14. ביטוח

הספק מתחייב לרכוש אצל מבטח מורשה בישראל את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרד האוצר ולהציגם למזמין, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

- (א) **ביטוח רכוש – כל הסיכונים ציוד אלקטרוני**

א. הספק יבטח את הציוד האלקטרוני כולל השרתים המשמשים אותו לקיום התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם לתפעול מערכת סליקה פנסיונית בביטוח כל הסיכונים ציוד אלקטרוני, כולל פריצה, נזקי טבע, לרבות סיכוני רעידת אדמה.

ב. הרחבות - הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:

(1) שיחזור נתונים ותוכנה מנזק פיסי לחומרה;

שיפוי עבור הוצאות שיחזור הנתונים והתוכנה האגורים ברכוש המבוטח, אשר אבדו או נזקו בתקופת הביטוח עקב נזק מכוסה לרכוש המבוטח.

(2) שיחזור נתונים מורחב - Comprehensive Software Cover

הכיסוי יכלול הרחבה לשיפוי בגין הוצאות שיחזור נתונים ומסמכים והתוכנה האגורים ברכוש המבוטח אבדו או ניזקו בתקופת הביטוח מ:

- ליקוי תקשורת;

- תופעות אלקטרוסטטיות ו/או אלקטרומגנטיות, נזק מברק;

- כשל או אי סדירות באספקת החשמל כולל שינויי מתח;

- התקנה או יישום לקוי של תוכנות;

- נזקי טבע;

- נזק מכוון על ידי צד שלישי כולל באמצעות חדירה כלשהי לתוכנה;

- וירוסים מכל סוג;

- הפעלה לקויה.

גבול האחריות על בסיס נזק ראשון לא יפחת מסך 2,000,000 שקלים חדשים.

(ב) ביטוח חבות המעבידים

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו ומועסקיו ביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 שקלים חדשים לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.

3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

4. הביטוח יורחב לשפות את **מדינת ישראל - משרד האוצר** היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

(ג) ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריותו כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ – 5,000,000 שקלים חדשים.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (Cross Liability).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח יורחב לשפות את **מדינת ישראל - משרד האוצר** ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

(ד) ביטוח אחריות מקצועית

1. ביטוח אחריותו המקצועית בגין פעילותו בקשר להקמה והפעלה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית בביטוח אחריות מקצועית.
2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה ותפעול מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.
3. גבול האחריות לא יפחת מ-10,000,000 שקלים חדשים למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - א. מרמה ואי יושר של עובדים;
 - ב. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש בעקבות מקרה ביטוח;
 - ג. הוצאת דיבה - לשון הרע;
 - ד. אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד האוצר כלפי הספק;
 - ה. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

5. הביטוח יורחב לשפות את **מדינת ישראל - משרד האוצר** ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

(ה) ביטוח אחריות נושאי משרה (Directors and Officers)

הכיסוי יתייחס לכל נושאי המשרה (מנהלים וחברי מועצת המנהלים - דירקטורים) כולם יחד או כל אחד לחוד בגבול אחריות שלא יפחת מ 2 מיליון דולר ארה"ב.

(ו) כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים :

1. לשם המבוטח תתווסף כמבוטח נוסף : מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל, (למעט לגבי ביטוח אחריות נושאי משרה וביטוח הרכוש).

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום למזמין.

3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי המזמין ועובדיו ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על הספק.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.

7. תנאי הכיסוי של הפוליסות ציוד אלקטרוני, חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

(ז) למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועליו לבחון את חשיפתו לנזקים ולחבות וכן לקבוע את גבולות האחריות הצורך בביטוחים נוספים בהתאם לכך.

(ח) העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למזמין עד למועד חתימת ההסכם.

(ט) הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות עם המזמין להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח וכל עוד אחריותו קיימת. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, ולהציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

(י) אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ואין לפרש את האמור כויתור של המזמין על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

15. ערבויות ובטחונות

(א) כבטחון למילוי התחייבויותיו לפי הסכם זה, מתחייב הספק להמציא עד למועד חתימת הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית בסך 10 מיליון ש"ח, כמפורט בסעיף 1.22 למכרז ובטופס מס' 6 למכרז. המצאת הערבות כאמור הינה תנאי מוקדם לכניסתו לתוקף של הסכם זה. הערבות תשונה לאורך תקופת ההתקשרות בהתאם למתווה המפורט בסעיף 1.22 למכרז.

(ב) המזמין יהיה רשאי להציג את הערבות לפירעון, כולה או חלקה, במקרה שהספק לא יבצע את מלוא התחייבויותיו לפי הסכם זה, לשביעות רצון הממונה או מי מטעמו, או אם יפעל במסגרת ביצוע התחייבויותיו שלא בתום לב או שלא בדרך המקובלת. המזמין מתחייב להודיע לספק על הצגת הערבות לפירעון כאמור במועד בו הוצגה לפירעון. הציג המזמין את הערבות לפירעון מלא או חלקי, ימציא הספק ערבות משלימה עד גובה הערבות המקורית, וזאת תוך 14 ימים ממועד ההודעה על החילוט. הפרת הוראה זו הינה הפרה מהותית של ההסכם.

(ג) אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על המזמין חובה כלשהי.

(ד) אין בגובה הערבות כדי להוות כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק כלפי המדינה או כלפי צדדים שלשישיים.

16. תרופות

(א) במידה והספק נוכח לדעת כי קיימת אפשרות כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד

במועדים או בכמויות שנקבעו בהסכם, יודיע על כך מיד בעל פה ובפקסימיליה לנציג המזמין. הודיע הספק כאמור, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו להפסיק את ביצוע ההסכם או כל חלק ממנו, ויחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים.

(ב) בכל מקרה של ביטול ההסכם מתחייב הספק להמשיך במתן השירותים שיקבע המזמין ואשר היו אמורים להינתן, לתקופה של חודשיים ממועד הודעת המזמין על הפסקת מתן השירותים.

(ג) מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי ההסכם או על פי כל דין, רשאי המזמין לקזז כל סכום שחייב לו הספק מכל סכום שהוא חייב לספק.

(ד) במקרה שהמזמין לא ישתמש במקרה מסוים, או במקרים מסוימים, בזכויותיו לפי ההסכם, לא ייחשב הדבר כויתור המזמין על זכויותיו אלה, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים עתידיים.

(ה) הפר הספק הוראה מהוראות ההסכם או לא ביצע את השירותים בהתאם להתחייבויותיו הפורטות בהסכם, רשאי המזמין, בנוסף לזכויותיו על פי כל דין והוראות ההסכם, לבצע בעצמו או באמצעות אחרים את השירותים, וזאת על חשבון הספק. הספק מתחייב מיד עם קבלת דרישה למסור את כל המידע או כל חומר אחר הנמצא ברשותו והדרושים לבודק כלכלי אחר לשם ביצוע העבודות.

(ו) אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות המזמין לכל סעד אחר על פי ההסכם או על פי כל דין בגין ההפרה.

17. פיצויים מוסכמים

על כל הפרת תנאי הסכם רמת השירות כפי שמופיעים בסעיף 6.7 למסמכי המכרז יפצה הספק את המזמין כפי שנקבע במכרז ובהתאם למועדים שנקבעו במכרז. כספי הפיצויים יועברו לקרן שתשמש למטרות שעליהן יורה הממונה. במידה שהספק לא יעביר את כספי הפיצויים המוסכמים במועד, שומר לעצמו המזמין את הזכות לחלט את הסכום שנקבע במסמכי המכרז מהערבות בכפוף לשימוע.

18. הפסקת ההתקשרות

(א) במקרה של הפרת הסכם זה, לרבות התחייבויות הספק, דרישות הביטוח, דרישת הערבות, ניגוד עניינים, סודיות, פיקוח ובקרה ובעלות על מרכיבי המערכת, וכן כל הוראה אחרת בהסכם זה, יהיה רשאי המזמין להפסיק

את ההתקשרות ולחלט את הערבות וזאת מבלי לגרוע מזכויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, ויחולו הוראות סעיף 16, ובלבד שניתנה לספק הודעה בכתב על ההפרה והיא לא תוקנה על ידו לשביעות רצון המזמין תוך 30 יום.

(ב) במקרה של הפרת הוראה אחרת שאינה בהסכם זה אולם מופיעה במסמכי המכרז או בהצעתו של המזמין או על פי כל דין ולא תוקנה על ידי הספק לשביעות רצונו של המזמין תוך 30 יום מהמועד בו הודיע המזמין על ההפרה בכתב, יהיה רשאי המזמין להפסיק את ההתקשרות ולחלט את הערבות וזאת מבלי לגרוע מזכויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, ויחולו הוראות סעיף 16, ובלבד שניתנה לספק הודעה בכתב על ההפרה והיא לא תוקנה על ידו לשביעות רצון המזמין תוך 30 יום.

(ג) בנוסף למפורט במכרז, מוסכם בזה כי עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 60 יום על הפסקת פעילות על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שעורך המכרז יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי עורך המכרז בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה. יובהר כי בתום 60 יום יופעל נוהל ההיפרדות כפי שמופיע במסמכי המכרז.

(ד) מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה עורך המכרז רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק, מידית, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

(1) אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.

(2) אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.

(3) אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.

(4) אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית לעורך המכרז בדבר הפסקה כאמור.

(5) אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר הסבה כאמור.

(6) כשהספק הסתלק מביצוע ההסכם.

(7) סיפק ציוד או שירות שלא עומד בדרישות המכרז ובהתחייבותו.

19. עוסק מורשה

תנאי מוקדם לביצוע התשלומים לפי ההסכם הינו המצאת צילום תעודת עוסק מורשה בת תוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, ובכל שנת כספים במשך קיום ההסכם אישור מפקיד מורשה או מרואה חשבון, או העתק ממנו, המעיד כי הגוף המלווה מנהל את פנקסי החשבוניות והרשומות שעליו לנהלם על פי חוק.

20. כתובות הצדדים והודעות

(א) כתובת עורך המכרז: משרד האוצר, רחוב קפלן 1, קרית הממשלה, ירושלים

כתובת הספק: _____.

(ב) כל הודעה או דרישה שיש לתתה לפי ההסכם, תימסר בדואר רשום, אלא אם נקבע אחרת בהסכם או בהסכמת הצדדים, ותחשב שנתקבלה לאחר 72 שעות מעת המשלוח.

(ג) קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

21. מקום שיפוט ייחודי

מוסכם ומוצהר בזאת כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים להסכם זה על נספחיו תהא לבתי המשפט המוסמכים בירושלים. הדין המהותי החל על הוראות הסכם זה, הינו הדין הישראלי.

22. שונות

כל שינוי בהוראות הסכם זה על נספחיו, יהא חסר תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

עורך המכרז

נספח א' להסכם ההתקשרות - שמירה על סודיות

לכבוד
אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון,
משרד האוצר

הנדון: מכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה (להלן - המכרז)

תצהיר

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מחברת _____,
אשר הינה הספק במכרז, מתחייב בזה בכתב כלפי מדינת ישראל, כדלקמן:

הואיל והמזמין יצא במכרז להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית
והפעלתה;

והואיל ובכוונתי להתקשר עם המזמין במכרז;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל
להגן;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

"השירותים" - מתן השירות בהתאם למפורט במכרז.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים 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 שאינו נחלת הכלל.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

שמירת סודיות ואבטחת מידע

הנני מצהיר כי, ככל שאזכה, שידוע לי כי כל מידע שיימסר לי בקשר עם מתן השירותים הוא סודי, אין להעבירו לכל גורם שהוא ואין לפרסמו, אלא אם ניתן לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

הנני מתחייב כי, ככל שאזכה, לשמור בסוד, ולא לגלות את המידע או את הסודות המקצועיים והמסחריים שיגיעו לידי במהלך מתן השירותים, לבד מהעברת המידע למזמין או מי מטעמו, ללקוחות השירותים או לגורם אחר בהתאם להוראות הסכם זה.

הנני מתחייב כי, ככל שאזכה, לא אעשה שימוש, לטובת עצמי או לטובת צד ג', בכל מידע שיגיע לידי במהלך ביצוע השירותים, מעבר למה שהותר לי במפורש על פי ההסכם ההתקשרות שיחתם עמי.

הנני מתחייב כי, ככל שאזכה, אפעל לאבטחת המידע תוך קביעת נהלים לאבטחת המידע ולהגנה על פרטיות החוסכים שאודותיהם מועבר מידע במערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית או נשמר בה, לרבות לגבי גישה למידע לבקרה, לאימות ולעיבוד הנתונים וכמפורט גם במסמכי ההזמנה ובמסמכי המכרז. כמו כן, הנני מצהיר ומאשר כי אני מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, וכי אפעל כמתחייב מחוק זה ומכל דין אחר הנוגע לשמירת סודיות המידע שיימצא ברשותי, לפי העניין.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

ולראיה באתי על החתום:

שם: _____ חתימה: _____

נספח ב' להסכם ההתקשרות - אישור עריכת ביטוחים

[יועבר חתום על ידי הזוכה במכרז עד למועד חתימת המזמין על הסכם ההתקשרות]

לכבוד

מדינת ישראל – משרד האוצר,
הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____
(להלן "הספק")

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר
להקמה והפעלה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית בקשר למכרז ולחוזה עם
מדינת ישראל – משרד האוצר את הביטוחים שלהלן:-

ביטוח רכוש - כל הסיכונים ציוד אלקטרוני

1. ביטוח הציוד האלקטרוני כולל השרתים המשמשים את הספק לקיום
התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם כל הסיכונים ציוד אלקטרוני, כולל פריצה,
נזקי טבע, לרבות סיכונים רעידת אדמה.

2. הרחבות - הפוליסה כוללת את ההרחבות:

א. שיחזור נתונים ותוכנה מנזק פיסי לחומרה;

שיפוי עבור הוצאות שיחזור הנתונים והתוכנה האגורים ברכוש המבוטח,
אשר אבדו או נזקו בתקופת הביטוח עקב נזק מכוסה לרכוש המבוטח.

ב. שיחזור נתונים מורחב - COMPREHENSIVE SOFTWARE COVER

הכיסוי כולל הרחבה לשיפוי בגין הוצאות שיחזור נתונים ומסמכים והתוכנה
האגורים ברכוש המבוטח אבדו או ניזקו בתקופת הביטוח מ:

- ליקוי תקשורת;
- תופעות אלקטרוסטטיות ו/או אלקטרומגנטיות, נזק מברק;
- כשל או אי סדירות באספקת החשמל כולל שינויי מתח;
- התקנה או יישום לקוי של תוכנות;

- נזקי טבע;
 - נזק מכוון על ידי צד שלישי כולל באמצעות חדירה כלשהי לתוכנה;
 - וירוסים מכל סוג;
 - הפעלה לקויה.
- גבול האחריות על בסיס נזק ראשון לא יפחת מסך 2,000,000 שקלים חדשים;

ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו ומועסקיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 שקלים חדשים לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי הספק - קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 5,000,000 שקלים חדשים, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. ביטוח אחריות המקצועית של הספק בגין פעילותו בקשר להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה.

2. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית והפעלתה.
3. גבול האחריות לא יפחת מ-10,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש בעקבות מקרה ביטוח;
 - הוצאת דיבה - לשון הרע;
 - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד האוצר כלפי הספק;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות נושאי משרה (DIRECTORS AND OFFICERS)

ביטוח לכל נושאי המשרה (מנהלים וחברי מועצת המנהלים - דירקטורים) יחד או כל אחד לחוד בגבול אחריות שלא יפחת מ 2 מיליון דולר ארה"ב.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספה כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל - משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל. (למעט לגבי ביטוח אחריות נושאי משרה וביטוח הרכוש).
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום למפקח על הביטוח במשרד האוצר בירושלים.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות ציוד אלקטרוני, חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך