



אוניברסיטת חיפה  
אגף רכש והתקשרויות

**מכרז פומבי דו שלבי מס'  
39/2024**

**להקמת והטמעת מערכת CRM  
מבוססת Salesforce  
לשיווק וניהול חיי הסטודנט  
באוניברסיטת חיפה**

**נובמבר 2024**

## אוניברסיטת חיפה

מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024

### הזמנה להגשת הצעות למכרז פומבי דו שלבי

#### בנושא: מכרז להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה

אוניברסיטת חיפה מזמינה אותך בזאת להגיש הצעות להתקשרות בהסכם להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה, הכול כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו.

את חוברת המכרז ניתן להוריד כקובץ מאתר האינטרנט של האוניברסיטה ("מכרזים" בדף הבית), להדפיסה ולהגיש את ההצעה על גביה.

מובהר כי אין לבצע שינויים כלשהם במסמכים וכי עצם הגשת ההצעה מהווה הסכמה מלאה לכל מסמכי המכרז ונספחיהם כפי שמפורסמים באתר.

מועד אחרון להגשת הצעות למכרז: עד לא יאוחר מתאריך **01/01/2025** בשעה **12:00**.

את ההצעות יש להפקיד בתיבת המכרזים מס' **2** הממוקמת בבניין הראשי, קומה 2, בסמוך לכניסה לחדר 202, באגף רכש והתקשרויות

אוניברסיטת חיפה לא מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

#### טבלת ריכוז תאריכים

שעה	תאריך	נושא
	28/11/2024	מועד פרסום מודעת המכרז
12:00	09/12/2024	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה בכתב
12:00	01/01/2025	מועד אחרון להגשת הצעות למכרז

בברכה,

**עידן כהן**

ראש תחום מכרזים - טכנולוגיה ושירותים

אגף רכש והתקשרויות | מחלקת המכרזים  
אוניברסיטת חיפה

# אוניברסיטת חיפה

מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024

## מסמך א'

### כתב הוראות למגישי הצעות למכרז מס' 39/2024

1. **הגדרות**
- "האוניברסיטה" אוניברסיטת חיפה, שדרות אבא חושי, הר הכרמל, חיפה.
- "המכרז" מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 לביצוע השירותים כהגדרתם להלן.
- "המערכת" מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לניהול חיי הסטודנטים באוניברסיטה, החל משלב השיווק והטיפול במתעניינים ועד לשירותים לסטודנטים רשומים, הכל בהתאם למפרט הטכני והפתרון המוצע כהגדרתם להלן.
- "השירותים" / "הפרויקט" תכנון והקמת המערכת לרבות ביצוע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה תמיכה ואחריות.
- "המציע" מי שהגיש הצעה למכרז.
- "המפרט הטכני" מפרט ההתחייבויות, השירותים והאחריות הנדרשים מאת המציע הזוכה בנוסח המצורף **כנספח ב' (1)** למסמכי המכרז.
- "המענה למפרט הטכני" או "הפתרון המוצע" הצעת המציע למתן השירותים אשר תכלול מענה מפורט למפרט הטכני, כפי שתוגש במסגרת **נספח ב' (2)** להצעה.
- "הזוכה" מציע שהצעתו נבחרה על-ידי האוניברסיטה לביצוע השירותים.
- "מועד העלייה לאוויר" המועד בו אישרה האוניברסיטה בכתב כי כלל תכולות כל שלב במלואו (שלב 1 ו/או שלב 2 כל אחד מהם בנפרד, לפי העניין, כולל תתי השלבים בכל שלב) הושלמו, אושרו, הועברו לסביבת האמת וזמינים לשימוש שוטף.
- "ההסכם" הסכם המפרט את תנאי ההתקשרות לביצוע השירותים, אשר ייחתם בין האוניברסיטה לבין הזוכה, בנוסח ובתנאים המפורטים בנוסח ההסכם המצורף למסמכי המכרז **כמסמך ג'**.
2. **הזמנה להציע הצעות**
- האוניברסיטה מזמינה בזה מציעים, העומדים בדרישות שלהלן, להגיש הצעות למתן השירותים כהגדרתם לעיל, הכל כמפורט במסמכי המכרז שלהלן.
3. **לידיעת המציעים**
- 3.1. האוניברסיטה מעוניינת בהקמת מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לניהול חיי הסטודנטים באוניברסיטה, החל משלב השיווק והטיפול במתעניינים ועד לשירותים לסטודנטים רשומים. הזוכה במכרז יידרש לתכנן ולהקים את המערכת ולבצע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה תמיכה ואחריות.

3.2. המציעים יידרשו להגיש כחלק מהצעתם במכרז את תיאור הפתרון המוצע מטעמם במסגרת **נספח ב'9(2)** אשר יכלול מענה לכל אחת ואחת מן הדרישות המפורטות במפרט הטכני המצורף **נספח ב'9(1)** ויהווה התחייבות בלתי חוזרת מטעמם.

3.3. המציעים נדרשים להגיש פתרון מוצע **אחד בלבד** ובהתאם **הצעת מחיר אחת בלבד**. לא ניתן להגיש הצעות חלופיות.

3.4. **הפרויקט יחולק לשני שלבים נפרדים:**

3.4.1. **שלב ראשון (שלב הבסיס) - שיווק וטיפול במתעניינים:**

3.4.1.1. בתחום פעילות זה מתבצעים התהליכים שתחילתם בשלב הפרסום וניהול הקמפיינים וסופם בקליטתו של המתעניין להיות סטודנט רשום באוניברסיטה, לרבות: שיווק (ניהול קמפיינים ומסעות לקוח) וגיוס ומכירה (ניהול וטיפול בלידים) - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול השיווק. כלל הדרישות המחייבות ביחס לשלב זה מפורטות ב**נספח ג'1** – המפרט הטכני (להלן: "**השלב הראשון**").

3.4.1.2. מועד העלייה לאוויר של המערכת יהיה לא יאוחר מ- **12 חודשים** ממועד חתימת ההסכם ובהתאם ללו"ז והגאנט שיוצג על ידי המציע הזוכה ב**נספח ב'9**.

3.4.1.3. כאמור במפרט הטכני, הזוכה יעניק **אחריות ותמיכה** למערכת למשך 12 חודשים שיימנו החל ממועד העלייה לאוויר של המערכת כמוגדר בשלב הראשון (שלב הבסיס).

3.4.2. **שלב שני - שלב אופציונאלי- שירות לסטודנטים רשומים:**

3.4.3. בתחום פעילות זה מתנהל תהליך מתן השירות לסטודנטים רשומים באוניברסיטה עד להשלמת לימודיהם. תהליך השירות מבוסס על ניהול פניות של סטודנטים בנושאים שונים ומגוונים אשר מועברות לטיפולם של גורמים שונים באוניברסיטה עפ"י נושא הפניה ונתוני הסטודנט לרבות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה. כלל הדרישות המחייבות ביחס לשלב זה מפורטות ב**נספח ג'1** – המפרט הטכני (להלן: "**השלב השני**").

3.4.4. ביצוע השלב השני הינו **אופציה** שניתנת למימוש על ידי האוניברסיטה במהלך 24 החודשים הראשונים של ההתקשרות, זאת בהתאם להחלטה ושיקול דעתה הבלעדי.

3.4.5. מועד העלייה לאוויר של המערכת יהיה לא יאוחר מ- **6 חודשים** ממועד הודעת האוניברסיטה על מימוש אופציה זו, ככל ותמומש, ובהתאם ללו"ז והגאנט שיוצג על ידי המציע הזוכה ב**נספח ב'9**.

3.4.6. כאמור במפרט הטכני, הזוכה יעניק **אחריות ותמיכה** למערכת למשך 12 חודשים שיימנו החל ממועד העלייה לאוויר של המערכת כמוגדר בשלב השני.

3.5. במסגרת הצעת המחיר שתוגש **נספח ב'1**, המציעים ינקבו בתמורה המוצעת לביצוע כל אחד משני השלבים, וכן, למתן שירותי התמיכה ושינויים נוספים, הכל כפי שיפורט להלן.

3.6. **שירותי תמיכה:** לאוניברסיטה תעמוד האופציה לקבלת שירותי תמיכה למערכת בהתאם לSLA המצורף **נספח ג'7** להסכם ההתקשרות למשך 5 תקופות, בנות עד 12 חודשים כל אחת (עד לסה"כ 60 חודשים שיימנו החל ממועד עליית המערכת לאוויר בשלב הראשון). מובהר כי האוניברסיטה תוכל לממש את האופציה לרכוש את שירותי התמיכה בכל עת או שלא לממשה באופן מלא ו/או חלקי, הכל בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות. האוניברסיטה תהיה רשאית לסיים את ההתקשרות לטובת שירותי התמיכה בכל עת בכפוף למתן התראה מראש ובכתב של 30 ימים. החלטה כאמור מסורה לאוניברסיטה לפי שיקול דעתה הבלעדי והספק מוותר על כל טענה בעניין.

המציעים ינקבו בטופס הצעת המחיר המצורף **כנספח ב'1** בעלות המוצעת לריטיינר חודשי של שירותי תמיכה אשר יכללו עד 20 שעות תמיכה ויבוצעו על ידי הזוכה בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב על ידי האוניברסיטה, הכל בהתאם להוראות ההסכם.

3.7. **שעות שו"ש (שינויים ו/או שיפורים):** המציעים ינקבו בטופס הצעת המחיר המצורף **כנספח ב'1** בעלות המוצעת לשעות שו"ש עבור מפתח ועבור מאפיין אשר יבוצעו על ידי הזוכה בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב על ידי האוניברסיטה, הכל בהתאם להוראות ההסכם. עוד יובהר כי במידה והאוניברסיטה תחליט לממש את האופציה לביצוע השלב השני, היא תהיה זכאית לנייד שעות שו"ש בין השלבים.

3.8. מובהר כי ביצוע השלב השני ו/או הזמנת שו"ש ו/או רכישת שירותי תמיכה הינם אופציה הניתנת למימוש על ידי האוניברסיטה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ואין לראות במסמכי המכרז משום כל התחייבות או מצג מטעמה לממשה בפועל כולה או חלקה. המציעים מוותרים על כל טענה בעניין זה כלפי האוניברסיטה.

3.9. יובהר, כי אין בנתונים אלו או בכל נתון כמותי אחר המובא במכרז כדי להוות מצג ו/או התחייבות כלשהם מצד האוניברסיטה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמם, והמציע מצהיר כי אין לו ולא תהיינה לו כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה ביחס למידע בסעיף זה ו/או לאמור בהקשר זה במכרז זה על נספחיו.

#### מסמכי המכרז

.4

המסמכים המפורטים להלן מהווים את מסמכי המכרז:

4.1. **מסמך א' -** כתב ההוראות למגישי הצעות למכרז.

4.2. **מסמך ב' -** טופס הצעה למכרז ונספחיו:

טופס הצעת המחיר;	<b>נספח ב'1</b>
תצהיר אודות ניסיון המציע להוכחת תנאי הסף בסעיף 5.5;	<b>נספח ב'2</b>
תצהיר אודות עובדי המציע להוכחת תנאי הסף בסעיף 5.6;	<b>נספח ב'3</b>
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;	<b>נספח ב'4</b>
אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי;	<b>נספח ב'5</b>
אישור רו"ח בדבר המחזור הכספי של המציע;	<b>נספח ב'6</b>
תצהיר לטובת ניקוד האיכות-מורכבות הפרויקטים שביצע המציע וניסיונו בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud;	<b>נספח ב'7</b>
תצהיר לטובת ניקוד האיכות – ניסיון מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת המוצעים;	<b>נספח ב'8</b>
המפרט הטכני;	<b>נספח ב'9(1)</b>
מענה למפרט הטכני;	<b>נספח ב'9(2)</b>

4.3. **מסמך ג' -** נוסח ההסכם ונספחיו:

המפרט הטכני;	<b>נספח ג'1</b>
פתרון הספק;	<b>נספח ג'2</b>
אישור עריכת ביטוחים;	<b>נספח ג'3</b>
כתב התחייבות לשמירת סודיות;	<b>נספח ג'4</b>

נספח ג'5 נספח התמורה ;

נספח ג'6 נוסח ערבות ביצוע ;

נספח ג'7 נספח SLA.

5. תנאי סף להשתתפות במכרז

כל עוד לא נרשם במפורש אחרת, על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו.

הצגת עמידה בתנאי הסף בישות משפטית אחרת שאינה המציע עצמו כגון ארגון ו/או חברה קשורה ו/או בעל מניות ו/או כל גורם אחר - לא תיחשב עמידה בתנאי הסף.

על המציע, כתנאי לבחינת הצעתו, למלא אחר כל התנאים המצטברים הבאים :

5.1. המציע רשום בכל מרשם המתנהל על-פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות וכן, יש בידו את כל הרישיונות הנדרשים על-פי דין.

5.2. המציע מנהל ספרים כדין ויש בידו את כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

5.3. המציע בעל מחזור כספי שנתי של 1,000,000 (מיליון) ₪ לפחות בשנה (לא כולל מע"מ), בשנתיים לפחות מתוך השנים 2021, 2022 ו-2023.

5.4. נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז המציע מופיע ברשימת השותפים של חברת SALESFORCE המפורסמת באתר האינטרנט <https://appexchange.salesforce.com/consulting>.

5.5. במהלך שלוש (3) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע ביצע לפחות שלושה (3) פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את כל התנאים המצטברים הבאים :

5.5.1. כל אחד משלושת (3) הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה.

5.5.2. בכל אחד משלושת (3) הפרויקטים המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.

5.5.3. עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת (3) הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 400,000 ₪ (ארבע מאות אלף ש"ח) (כולל מע"מ) לפחות.

לצורך כך, "עלות הפיתוח" – עלות אפיון, פיתוח והטמעה לא כולל עלויות ו/או הוצאות רישוי ותחזוקה.

5.6. למציע העובדים המקצועיים כדלקמן :

5.6.1. **למציע מנהל פרויקט** מוצע, אשר במהלך חמש (5) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.

5.6.2. **למציע מאפיין מערכת** מוצע בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים (2) ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.

5.6.3. **למציע עובד אחד** (1) לפחות שלו ניסיון בפיתוח מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud בלפחות שני (2) פרויקטים.

5.6.4. **למציע עובד אחד** (1) לפחות בעל הסמכה מסוג Sales Cloud Consultant מטעם חברת Salesforce.

המציע יהיה רשאי להציג את אותו עובד כמענה ליותר מתת סעיף אחד.

העובדים המוצעים לפרויקט בהתאם לס"ק לעיל זה יהיו אותם העובדים שינוקדו בניקוד האיכות כפי שיפורט להלן ויהיו את הצוות המקצועי כהגדרתו בהסכם ההתקשרות.

- 5.7. הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים: של המציע אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של התאגיד המציע כ"עסק חי" ואין היתכנות להערת "עסק חי" ממועד החתימה על הדוחות האחרונים.
- 5.8. המציע עומד בדרישות כל תקן ישראלי, כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953, ככל שחל עליו תקן כאמור.

**הדרישות דלעיל הן דרישות סף מצטברות ולא תובא לדיון הצעת מציע שאינה עומדת במלוא הדרישות כאמור.**

## 6. הליך הבהרות

- 6.1. לשאלות ובירורים ביחס למכרז ניתן לפנות עד לתאריך **09/12/2023** בשעה **12:00** למר עידן כהן ("איש הקשר"). פניות תעשנה בכתב בלבד לדוא"ל [icohen19@univ.haifa.ac.il](mailto:icohen19@univ.haifa.ac.il). כל התשובות לשאלות ירוכזו במסמכי הבהרות ויופצו לכל המשתתפים בדוא"ל וכן, באתר המכרזים של האוניברסיטה באינטרנט. רק תשובות בכתב תחייבנה לעניין הזמנה זו.
- 6.2. הפונים נדרשים לערוך שאלותיהם בטבלה מסודרת **בקובץ Word בלבד**, במבנה שלהלן:

מס"ד	פרק	מס' סעיף	מס' עמוד	פירוט השאלה
מס' סידורי של השאלה	שם הפרק / הנספח	מס' הסעיף בפרק / נספח	מס' העמוד בחוברת המכרז	פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית

**האוניברסיטה רשאית להתעלם מפניות שיועברו בניגוד להוראות סעיף זה.**

- 6.3. בפנייתו בכתב בדוא"ל, הפונה יציין את שם המכרז ומספרו וכן, יציין את פרטיו המלאים של הפונה, לרבות שם מלא, שם התאגיד, טלפון וכתובת דוא"ל.
- 6.4. באחריות הפונה לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לכתובת הדוא"ל הנ"ל.
- 6.5. האוניברסיטה אינה מתחייבת לענות על שאלות שיופנו אליה והיא רשאית לענות על חלק מהשאלות ו/או לענות על שאלה ספציפית באופן חלקי. תשובות לשאלות שהוגשו, עליהן האוניברסיטה מצאה לנכון להשיב, יפורסמו באתר המכרזים בכתובת הנ"ל.
- 6.6. פרסום התשובות באתר המכרזים ייחשב כמסירה למציעים, והם יהיו מנועים מלהעלות כל טענה או דרישה בדבר אי קבלת תשובות לשאלות.
- 6.7. התשובות וההבהרות שיפורסמו באתר המכרזים יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, **והמציעים יידרשו לצרפם להצעתם כשהם חתומים.**
- 6.8. אין בכוחו של פרט כלשהו, נתון או הבהרה, שיימסרו בעל-פה כדי לחייב את האוניברסיטה או כדי לשנות את תנאי המכרז. רק תשובות ועדכונים בכתב, אשר פורסמו על-ידי האוניברסיטה באתר האינטרנט ו/או שנמסרו בכתב למציעים, יחייבו לעניין מכרז זה.
- 6.9. האוניברסיטה רשאית לשנות את נוסח המכרז, לרבות נספחיו, ובמקרה זה הנוסח החדש הוא זה שיחייב. אין באמור לעיל, כדי לחייב את האוניברסיטה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלותיהם ו/או בהצעותיהם של המציעים ו/או להסכים לביצוע שינוי כלשהו במכרז.

## 7. מועד וכתובת להגשת הצעות למכרז

- 7.1. את ההצעה למכרז יש להגיש לתיבת המכרזים מס' 2 הממוקמת באגף רכש והתקשרויות באוניברסיטת חיפה, חדר 202 בבניין הראשי, קומה 2, **לא יאוחר מיום 01/01/2025 בשעה 12:00**. **הצעה למכרז שתגיע לאחר מועד זה לא תובא לדיון והיא תוחזר למציע מבלי שתיפתח.**

על המציעים לקחת בחשבון עיכובים שייגרמו כתוצאה מבידוק בטחוני בכניסה לשטח האוניברסיטה ו/או מציאת חנייה.

<sup>1</sup> לא מוקדם מהדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום 31.12.2022.

כמו כן, על המציעים להקפיד שההצעה תוגש לתיבת המכרזים הנכונה. מובהר כי הצעות שלא תוגשנה לתיבת המכרזים הייעודית לא תיבדקנה והאוניברסיטה מסירה מעצמה כל אחריות בעניין זה.

7.2. משלוח ההצעה בדואר או באמצעות שירות שליחויות כלשהו, לא יענה על דרישות המכרז אם ההצעה לא תופקד במקום המתואר בס"ק (7.1) לעיל במועד כאמור.

## 8. אופן הגשת הצעות למכרז

8.1. המציע יגיש את הצעתו **בשתי מעטפות סגורות נפרדות** עליהן יירשם שם המכרז בלבד, ללא פרטים מזוהים, כמפורט להלן:

### 8.1.1.1. המעטפה שתסומן מעטפה מס' 1 –

"מסמכי הצעה למכרז 39/2024 מכרז להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה".

מעטפה זו תכלול את כל המסמכים הנדרשים בהצעה ללא טופס הצעת המחיר, בהעתק אחד בלבד, וכן, התקן אחסון נייד (**DOK**) בו יוגש **אד ורק** המענה למפרט הטכני המצורף **כנספח ב'9(2)** כקובץ אקסל.

אין לכלול במעטפה מס' 1 לרבות ב-DOK מידע ואו נתונים ביחס להצעת המחיר.

### 8.1.1.2. המעטפה שתסומן מעטפה מס' 2 –

"הצעת המחיר למכרז 39/2024 מכרז להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה",

מעטפה זו תכלול את טופס הצעת המחיר (נספח ב'1) בלבד, כאשר הוא חתום על ידי המציע.

8.2. הצעה למכרז תיערך, תמולא ותוגש בהתאם לנוסח ועל-פי טופס ההצעה למכרז המצורף **כמסמך ב'**, ויצורפו אליה כל שאר מסמכי המכרז והמסמכים הנדרשים, לרבות מסמכי ההבהרות וקבצי התשובות לשאלות ההבהרה, עדכונים, תיקונים ושינויים במכרז, כאשר הם מלאים וחתומים על-ידי המציע. טופס ההצעה יחתם על ידי מורשה החתימה במציע ויכלול אישור עו"ד כי החותם מורשה להתחייב בשם המציע.

8.3. מובהר כי יש לחתום על כל עמוד ועמוד ממסמכי המכרז, נספחיו וצירופותיו, לרבות על קובץ התשובות לשאלות ההבהרה - באמצעות חותמת ובראשי תיבות. כמו כן, יש לחתום באמצעות חותמת וחתומה מלאה בכל מקום שנדרש לעשות כן.

8.4. מובהר כי עצם הגשת הצעה מהווה הסכמה מלאה לכל מסמכי המכרז ונספחיהם ולא תישמע כל טענה של המציע בעניין זה והמציע לא יהא רשאי לחזור בו מהצעתו, כל עוד היא מוגדרת כתקפה על פי מסמכי המכרז. חזר המציע מהצעתו - מכל סיבה שהיא - יעמדו לאוניברסיטה כל הסעדים על פי מסמכי המכרז ועל פי הוראות כל דין.

8.5. על המציע למלא בקפדנות את כל הפרטים הדרושים בהצעה למכרז, כשהם מודפסים או בכתב יד ברור, ולחתום כדין על ההצעה ועל כל אותם המסמכים הנלווים לה, אשר על מגיש ההצעה לחתום עליהם בהתאם לכתב הוראות זה.

8.6. כמו כן, על המציע למלא את המחירים המוצעים על ידו על גבי טופס הצעת המחיר נספח ב'1 המצורף כקובץ אקסל באתר המכרזים של האוניברסיטה, בהתאם להוראותיו. על המציע להדפיס את הקובץ המלא, לחתום עליו ולצרפו להצעתו למעטפה מספר 2 בלבד.

8.7. על ההצעה לכלול, בין השאר, פרטים לגבי המציע, רישיונות ואישורים לרבות כל האישורים והמסמכים הנדרשים לצורך הוכחת תנאי הסף.

8.8. על המציע לצרף להצעתו עותק חתום על ידו בכל עמוד ועמוד של כל מסמכי המכרז וההסכם וכן, כל מסמך אחר שנדרש בהתאם לכתב הוראות זה. בנוסף, על המציע לצרף את המסמכים הבאים:



מס"ד	מס' סעיף	המסמכים הנדרשים
1.	5.1	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.1 לעיל – המציע יצהיר במסגרת <b>מסמך ב'</b> (מסמך ההצעה) כי הוא רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות וכן, כי יש בידו כל הרישיונות הנדרשים על פי דין. מציע שהוא תאגיד - יצרף להצעתו: - העתק נאמן למקור של תעודת ההתאגדות; - תדפיס עדכני מרשם החברות (נסח חברה).
2.	5.2	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.2 לעיל – המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח <b>נספח ב'4</b> . כמו כן, המציע יצרף אישור תקף משלטונות מס ערך מוסף או אישור עדכני מר"ח המעיד כי המציע הינו <b>עוסק מורשה</b> וכי הוא <b>מנהל כחוק פנקסי חשבונות ורשומות</b> , על פי חוק מס ערך מוסף והתקנות שהותקנו לפיו, וכי הוא <b>נוהג לדווח על העסקאות שמוטל עליהן מס לפי אותו חוק, או כי הוא פטור מלעשות כן</b> .
3.	5.3	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.3 לעיל – המציע יצרף להצעתו אישור ר"ח בנוסח <b>נספח ב'6</b> לטופס ההצעה בדבר <b>המחזור הכספי</b> , כמפורט בסעיף. אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח.
4.	5.4	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.4 לעיל – המציע יצהיר במסגרת <b>מסמך ב'</b> הצעתו כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות הוא קיים <b>ברשימת השותפים של Salesforce</b> , כמפורט בסעיף.
5.	5.5	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.5 לעיל – המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת בנוסח <b>נספח ב'2</b> בו יפרט את <b>ניסיונו המקצועי</b> , כמפורט בסעיף.
6.	5.6	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.6 לעיל – המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת בנוסח <b>נספח ב'3</b> לטופס ההצעה, במסגרתו יפרט אודות <b>העובדים המוצעים</b> , כמפורט בסעיף. בנוסף, יש להגיש גם העתקי הסמכות רלוונטיות.
7.	5.7	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.7 לעיל – המציע יצרף להצעתו אישור ר"ח בנוסח <b>נספח ב'5</b> לטופס ההצעה (יש למלא את החלופה הרלוונטית בלבד). אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח.
8.	5.8	לצורך הוכחת תנאי סף סעיף 5.8 לעיל – המציע יצהיר במסגרת <b>מסמך ב'</b> להצעתו כי הוא עומד בדרישת כל תקן ישראלי, כמפורט בסעיף.
9.		המציע יצרף להצעתו את <b>המענה למפרט הטכני המצורף</b> כנספח ב'9(1) בהתאם לאמור להלן –

מס"ד	מס' סעיף	המסמכים הנדרשים
		<p>המציע יגיש ע"ג קובץ האקסל המצורף <b>כנספח ב'9(2)</b> באתר המכרזים את הפתרון המוצע על ידו שיכלול מענה <b>לכל אחת ואחת</b> מהדרישות המפורטות בו בהתאם להנחיות ההגשה.</p> <p>(!): לתשומת הלב-</p> <p>- קובץ האקסל מכיל <u>שלושה גיליונות</u> ויש למלא את שלושתם.</p> <p>- <u>אין לפתוח את נעילת הקובץ</u> ואין לשנות את הנוסחאות או המלל המופיע בו.</p> <p>- המציע יעלה את קובץ האקסל (ואותו בלבד) על <u>התקן אחסון נייד (DOK) ויכניסו למעטפה מס' 1</u>.</p> <p>- <u>אין לכלול ב-DOK</u> פרטים הקשורים להצעת המחיר או את הצעת המחיר עצמה.</p>
10.		המציע יצרף תצהיר בדבר היעדר תיאום מכרז בנוסח המצורף <b>כנספח ב'10</b> .
11.		תשובות לשאלות הבהרה ו/או הבהרות שונות מטעם האוניברסיטה בנוגע למסמך זה, ככל שפורסמו, חתומים בכל עמוד ועמוד.
12.		ככל שמדובר בעסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק כאמור.
13.		ככל שמדובר בעסק אשר משרת מילואים פעיל מחזיק בשליטה בו בהתאם להגדרות ודרישות סעיף 2ד לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, המציע יצרף להצעתו הצהרה חתומה בהתאם לסעיף 2ד לחוק כאמור.

8.9. האוניברסיטה שומרת על זכותה לערוך בירורים לגבי מוניטין המציע, ניסיונו, ושביעות רצון לקוחותיו. האוניברסיטה תהא רשאית לבדוק את ניסיון המציע, התעודות והאישורים כאמור ולדרוש, לפי הצורך, פרטים נוספים.

#### 9. ערבות ביצוע

9.1. בד בבד עם חתימת הזוכה על ההסכם, ימציא הזוכה לאוניברסיטה ערבות בנקאית צמודה בנוסח המופיע במסמכי המכרז **כנספח ג'2** בסך של 120,000 ש"ח (מאה ועשרים אלף ש"ח), אשר תשמש כבטוחה למילוי כל אחת מהתחייבויותיו של הזוכה על-פי ההסכם, ולהבטחת אחריות טיב מתן השירותים על-ידו (להלן: "**ערבות הביצוע**").

9.2. ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה החל ממועד חתימת ההסכם ועד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות המוארכת, ככל ותוארך, או עד תום תקופת האחריות של אחרון התוצרים שיסופקו לאוניברסיטה במסגרת ההתקשרות- לפי המאוחר מבניהם.

#### 10. קריטריונים לבחירת הזוכה במכרז

10.1. השלב הראשון – בחינת תנאי הסף – ראשית, תיבדקנה עמידת ההצעות בתנאי הסף למכרז. רק ההצעות הכשרות העונות לדרישות תנאי הסף במלואן, תעבורנה לשלב השני.

10.2. השלב השני – בחינה איכותית (100%) – בשלב זה תיבדקנה כל ההצעות הכשרות שעמדו בתנאי הסף בהתאם לקריטריונים הבאים:

מס"ד	הקריטריון	אופן הבדיקה	בסיס למתן הניקוד	ניקוד מירבי
1.	התרשמות האוניברסיטה ממורכבות הפרויקטים שביצע המציע	המציע שיציג את פרויקטי מערכת CRM מבוססת SALESFORCE המורכבים ביותר שביצע להנחת דעתה של האוניברסיטה ולפי התרשמותה יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.  לצורך מתן הניקוד יילקחו בחשבון מהות הפרויקטים, כמויות המשתמשים, היקף כספי, משך הביצוע והמודלים שמומשו כפי שיפורטו בתצהיר.	בהתאם לתצהיר המצורף <b>כנספח ב'7</b>	13%
2.	התרשמות מניסיון רלוונטי של המציע בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud	המציע שיציג את הניסיון הרב ביותר בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud, לפי שיקול דעתה המקצועי של האוניברסיטה, יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.		7%
3.	התרשמות מניסיון רלוונטי של מנהל הפרויקט המוצע	המציע שיציג מנהל פרויקט בעל הניסיון הרלוונטי הרב ביותר (ובפרט ניסיון בניהול פרויקטים של מוסדות אקדמיים) מבין המציעים להנחת דעתה של האוניברסיטה, יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	בהתאם לתצהיר המצורף <b>כנספח ב'8</b>	15%
4.	התרשמות מניסיון מאפיין המערכת המוצע	המציע שיציג את מאפיין המערכת בעל הניסיון הרלוונטי הרב (ובפרט ניסיון באפיין פתרונות עבור מוסדות אקדמיים) מבין המציעים להנחת דעתה של האוניברסיטה יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	ובהתאם להצגה הפרונטלית	15%
5.	התרשמות מהפתרון המוצע וממידת הבנת המציע את דרישות המפרט הטכני והתאמת המענה המוצע על ידו בכל אחד מפרטי המפרט הטכני לצרכי האוניברסיטה ולדרישות המפרט הטכני	האוניברסיטה תעיין בחומרים שיצורפו להצעה ותהיה רשאית לפנות למציעים בשאלות הבהרות והמציעים מתחייבים להשיב לאוניברסיטה ולהעמיד לבדיקתה בתוך 7 ימים מפנייתה כל מסמך ו/או תיעוד הנדרש לדעת האוניברסיטה.  המציע שיגיש את הפתרון המוצע האיכותי ביותר בהיבט הוכחת הבנה של הצרכים ומענים איכותיים ומפורטים למפרט הטכני, יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	בהתאם למענה למפרט הטכני שיצורף <b>כנספח ב'9(2)</b> ובהתאם להצגה הפרונטלית	40%
6.	התרשמות ממידת השליטה של מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת בתהליכי העבודה הנדרשים	המציע שיפגין את השליטה הגבוהה ביותר להנחת דעתה של האוניברסיטה בתהליכי העבודה הנדרשים הן בתחומי השיווק והן בתחומי ניהול הפניות זאת באמצעות מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת המוצע, יקבל את מירב הניקוד ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.	בהתאם להצגה הפרונטלית	10%
סה"כ				100%

יצוין כי לצורך קביעת ניקוד האיכות כמפורט בטבלה לעיל כל אחד מהמציעים יוזמן להצגה פרונטלית של הפתרון המוצע אשר תתקיים במשרדי האוניברסיטה או באופן מקוון (כגון ZOOM), הכל בהתאם להודעת האוניברסיטה. נוכחות מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת המוצעים במעמד ההצגה הפרונטלית הינה מחייבת. המציעים יהיו רשאים אך אינם חייבים להציג מצגת מטעמם במעמד ההצגה הפרונטלית.

10.3. שלושת (3) המציעים אשר יקבלו בשלב הבחינה האיכותית את ניקוד האיכות הגבוה ביותר יעברו לשלב השלישי במכרז, ובלבד שניקוד האיכות שיקבלו הינו 80% לפחות. אולם, במידה ולכל ההצעות הכשרות יינתן ניקוד איכות נמוך מ- 80%, יעברו לשלב השלישי במכרז שני המציעים בעלי ניקוד האיכות המיטבי ובלבד שניקוד האיכות שיקבלו הינו 70% לפחות.

10.4. יתר הצעות המחיר לא תיפתחנה ותושבנה למציעים.

10.5. **השלב השלישי – בחינה מסחרית (100%)** – בשלב זה תיפתחנה מעטפות הצעת המחיר (מעטפה מס' 2) של המציעים שעלו לשלב השלישי.

10.6. הצעות המחיר ינוקדו בהתאם למשקלות הבאים:

10.6.1. **המחיר המוצע לשלב הראשון (כולל 300 שעות לשיפורים ושינויים) (Fix Price) – 50%**. המציע הכשר שיציע את המחיר המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.

10.6.2. **מחיר המוצע לשלב השני (כולל 85 שעות לשיפורים ושינויים) (Fix Price) – 20%**. המציע הכשר שיציע את המחיר המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.

10.6.3. **המחיר השעתי המוצע לשעת עבודה נוספת של מאפיין המערכת (לביצוע תוספות ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 385 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו) – 5%**. המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ויתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.

10.6.4. **המחיר השעתי המוצע לשעת עבודה נוספת של מפתח (לביצוע תוספות ושינויים מעבר לתכולות הפרויקט, ומעבר ל- 385 שעות שיפורים ושינויים הכלולות בו) – 8%**. המציע הכשר שיציע את המחיר השעתי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ואחריו באופן יחסי המציעים הכשרים האחרים.

10.6.5. **מחיר מוצע לריטיינר חודשי עבור שירותי תמיכה למערכת/מערכות (יגלם עד 20 שעות חודשיות) – 17%**. המציע הכשר שיציע את הריטיינר החודשי המוצע הנמוך ביותר יזכה למירב הנקודות ואחריו באופן יחסי המציעים הכשרים האחרים.

10.7. במצב של שוויון בין ההצעות, יקבע הזוכה במכרז מבין הצעות אלה לפי הסדר כדלקמן: (א) במקרה שאחת מההצעות הנ"ל הוגשה על ידי עסק בשליטת אישה ו/או על ידי עסק אשר משרת מילואים פעיל מחזיק בו והתקיימו הנסיבות והתנאים האמורים בסעיף 22 ו/או בסעיף 2 לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב- 1992 ובמסמכי מכרז זה - הזוכה במכרז יהיה אותו עסק בשליטת אישה ו/או עסק אשר משרת מילואים פעיל מחזיק בו; (ב) במקרה בו קיים שוויון בין הצעה שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה בהתאם לסעיף 22 לחוק הנ"ל לבין הצעה שהוגשה על ידי עסק אשר משרת מילואים פעיל מחזיק בו בהתאם לסעיף 22 לחוק הנ"ל, אזי יתקיים הליך Best&Final בין שתי ההצעות הנ"ל (ג) ככל שהשוויון יישמר, ייבחר הזוכה באמצעות הגרלה, בהתאם לנוהל ביצוע הגרלה של האוניברסיטה, כפי שיעודכן מעת לעת.

10.8. האוניברסיטה אינה מתחייבת לקבל ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה אחרת שהיא. אין בעצם פרסום המכרז משום התחייבות מצד האוניברסיטה להתקשר על פיו והיא תהיה רשאית בכל עת לבטל את המכרז לפי שיקול דעתה הבלעדי. המציע מאשר כי אין ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה.

10.9. האוניברסיטה רשאית לבחור מציע נוסף ככשר לזכייה (להלן - "הכשיר הנוסף"). האוניברסיטה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, להתקשר בהסכם עם הכשיר הנוסף בהתאם לתנאי המכרז, אם יתברר שהזוכה לא מסוגל ו/או לא מתכוון לעמוד בתנאי המכרז ו/או ההסכם ו/או מבקרה שההסכם יתבטל מכל סיבה שהיא. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש ואין בו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו לאוניברסיטה נגד הזוכה.

11. **התחייבויות הזוכה במכרז**
- 11.1. בתוך 10 ימים ממועד הודעת הזכייה במכרז לזוכה, או במועד אחר שיקבע על-ידי האוניברסיטה, כל אחד מהזוכים מתחייב לחתום על הסכם ההתקשרות המצורף **כמסמך ג'**, וכן, על כל הנספחים ועל כל מסמך שיידרש לשם ביצוע והוצאה לפועל של הזכייה במכרז. להסכם תצורף ערבות הביצוע כאמור בסעיף 9 לעיל בנוסח המצורף **כנספח ג' 2** להסכם, וכן, אישור עריכת הביטוחים בנוסח המצורף **כנספח ג' 6** להסכם.
12. **תוקפה של הצעה למכרז וביטולה**
- 12.1. תוקפה של הצעה למכרז יהא 120 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 12.2. לא נסתיימו הליכי המכרז תוך 120 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, האוניברסיטה תהא רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעות ב-90 ימים נוספים והמציעים יחויבו לפעול בהתאם לכך.
- 12.3. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש.
13. **ביטול המכרז**
- 13.1. האוניברסיטה רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב, אי קבלת היתרים וכיוצא באלו.
- 13.2. בנוסף לאמור לעיל וכאמור על פי כל דין, מובהר ומודגש כי האוניברסיטה תהא רשאית לבטל את המכרז גם אם ההצעות שהוגשו הן במחיר נמוך או גבוה באופן משמעותי או בלתי סביר מהאומדן ו/או יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
- 13.3. הודעה על ביטול המכרז תועבר למציעים בדוא"ל או בפקס, בהתאם לפרטים שצוינו על גבי חוברת המכרז.
- 13.4. האוניברסיטה לא תשלם בשום מקרה פיצוי כלשהו בעקבות ביטול המכרז.
14. **שונות**
- 14.1. האוניברסיטה שומרת לעצמה את הזכות המלאה לפסול כל הצעה אשר תיערך ותוגש שלא באופן, בתנאים ועפ"י הוראות כתב הוראות זה. האוניברסיטה תהיה רשאית שלא להתייחס להצעה בלתי סבירה ו/או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי הזמנה ו/או להצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים שנדרשו לפי הזמנה זו ו/או לא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, ו/או יש בה חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת האוניברסיטה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 14.2. כל שינוי ו/או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או נספחיו, או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בגוף מסמכי המכרז ובין אם במכתבי לוואי ו/או בכל דרך אחרת - תקנה זכות לאוניברסיטה להתעלם מכל שינוי, תוספת והסתייגות כאילו לא היו, או לפסול ההצעה, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 14.3. האוניברסיטה תהיה רשאית לפנות במהלך בדיקת ההצעות אל כל מציע, כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות המתעוררות בעת בדיקת ההצעות. האוניברסיטה שומרת על זכותה לדרוש כל מסמך נוסף שייראה לה נחוץ לשם קבלת החלטתה.
- 14.4. האוניברסיטה אינה מתחייבת לקבל ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה אחרת שהיא. אין בעצם פרסום המכרז משום התחייבות מצד האוניברסיטה להתקשר על פיו והיא תהיה רשאית בכל עת לבטל את המכרז לפי שיקול דעתה הבלעדי. המציע מאשר כי אין ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה.
- 14.5. האוניברסיטה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את היקף השירותים מושא מכרז זה ותהא רשאית לפצל את ביצועו בין מציעים שונים, והזוכה לא יהא זכאי לכל פיצוי בגין שינוי ו/או פיצול כאמור.
- 14.6. מובהר, כי ההצעות שיוגשו על ידי המציעים הינן סופיות, והאוניברסיטה לא תנהל משא ומתן כלשהו עם המציעים בנוגע להצעותיהם.

- 14.7. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות האוניברסיטה לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה במכרז, המפורטות בסעיף 16 להסכם ובנספח הביטוח המצורף אליו כנספח ג'3. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים.
- 14.8. **כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת הליך ההבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך בסעיף 6.1 לעיל. לא תתקבלנה כל הסתייגות לדרישות הביטוח לאחר מועד זה.**
- 14.9. האוניברסיטה תאפשר עיון במסמכי ההצעה/הצעות הזוכה/ות במכרז למשתתפים בתמורה לתשלום של 500 ש"ח.
- 14.10. מציע המבקש לשמור בסוד את הצעתו או חלקים ממנה יציין מראש, עם הגשת הצעתו למכרז, מהם החלקים בהצעתו שהם בבחינת סוד מסחרי. המציע מסכים ומאשר, כי שיקול הדעת הבלעדי בעניין מימוש זכות העיון בהצעה הזוכה מוקנה לאוניברסיטה והמציע מוותר על כל טענה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה בעניין זה.
- 14.11. כל חלק שצוין על ידי מציע מסוים כסוד מסחרי או מקצועי ייראה ככזה גם בהצעותיהם של מציעים אחרים, אם ובמקרה שאותו מציע יבקש לעיין בהצעותיהם.
- 14.12. האוניברסיטה מודיעה בזאת כי לנוכח אופיו של המכרז, העיון בהצעת המחיר או רכיביה לא יוגבל משיקולים של סוד מסחרי או מקצועי. מציע שבחר להשתתף במכרז מביע את הסכמתו מראש לסעיף זה.
- 14.13. סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים ו/או הקשורים למכרז ו/או להסכם תהא לבית המשפט המוסמך בעיר חיפה בלבד.

**מסמך ב'**  
**אוניברסיטת חיפה**

**מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024**  
**טופס הצעה למכרז**

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
שדרות אבא חושי  
ח י פ ה

א.ג.נ.,

הנדון: **הצעה למכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מורשה חתימה מטעם המציע (כהגדרתו להלן), לאחר שקראתי, ובדקתי בתשומת לב ובקפדנות את כתב ההוראות למכרז, את ההסכם מושא המכרז ואת כלל הנספחים הנלווים, ולאחר שקיבלתי את כל ההסברים הדרושים לי במסגרת הליך ההבהרות, מגישה בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

**להלן פרטי המציע:**

	שם המציע : (יש לציין שם מלא של הישות המשפטית שמגישה את ההצעה)
	ח.פ./מס' שותפות
	רחוב:
	מספר בית:
	כניסה:
	יישוב:
	מיקוד:
	מס' טלפון:
	מס' טלפון סלולרי:
	מס' פקס:
	כתובת דואר אלקטרוני:
	שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע בנוגע למכרז:

אנו מצהירים בזה, כי קראנו בעיון ובקפדנות את מסמכי המכרז ונספחיו והבנו את האמור בהם ובהתאם לכך, אנו מגישים הצעתנו זו להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לניהול חיי

הסטודנטים באוניברסיטה, החל משלב השיווק והטיפול במתעניינים ועד לשירותים לסטודנטים רשומים, ללא כל הסתייגות (להלן: "ההצעה"), כמפורט להלן:

1. הננו מצהירים כי אנו בעלי ידע, יכולת, ניסיון מוכח, אמצעים, מיומנות, כשירות, אישורים, היתרים ורישיונות מתאימים כדי לבצע את השירותים באופן סדיר, תקין והולם וברמה גבוהה ביותר על-פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
2. אנו מצהירים כי כל תנאי המכרז, לרבות תנאי ההסכם ונספחיו, מקובלים עלינו וכי נוכל לעמוד בהם.
3. אנו מצהירים כי הצעתנו עונה על הדרישות שבמסמכי המכרז, לרבות כל תנאי הסף, וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההתקשרות בהתאם לתנאים המפורטים במכרז ונספחיו, המצורפים ואלה שלא צורפו.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל אנו מצהירים כי:

- 3.1. המציע רשום בכל מרשם המתנהל על-פי דין הצריך לעניין נושא ההתקשרות וכן, יש בידינו את כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על-פי דין.
- 3.2. המציע מנהל ספרים כדין ויש בידו את כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 3.3. המציע בעל מחזור כספי שנתי של 1,000,000 (מיליון) ש"ח לפחות בשנה (לא כולל מע"מ), בשנתיים לפחות מתוך השנים 2021, 2022 ו-2023.

#### **רצ"ב להצעתנו אישור רו"ח כנספח ב'6 להצעה.**

3.4. נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז המציע מופיע ברשימת השותפים של חברת SALESFORCE המפורסמת באתר האינטרנט <https://appexchange.salesforce.com/consulting>

3.5. במהלך שלוש (3) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע ביצע לפחות שלושה (3) פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את פ התנאים המצטברים הבאים:

- 3.5.1. כל אחד משלושת (3) הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה.
  - 3.5.2. בכל אחד משלושת (3) הפרויקטים המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.
  - 3.5.3. עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת (3) הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 400,000 ש"ח (ארבע מאות אלף ש"ח) (כולל מע"מ) לפחות.
- לצורך כך, "עלות הפיתוח" – עלות אפיון, פיתוח והטמעה לא כולל עלויות ו/או הוצאות רישוי ותחזוקה.

#### **רצ"ב להצעתנו תצהיר להוכחת הניסיון כנספח ב'2 להצעה.**

- 3.6. למציע העובדים המקצועיים כדלקמן:
  - 3.6.1. **למציע מנהל פרויקט מוצע**, אשר במהלך חמש (5) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.
  - 3.6.2. **למציע מאפיין מערכת מוצע** בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים (2) ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.
  - 3.6.3. **למציע עובד אחד** (1) לפחות שלו ניסיון בפיתוח מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud בלפחות שני (2) פרויקטים.
  - 3.6.4. **למציע עובד אחד** (1) לפחות בעל הסמכה מסוג Sales Cloud Consultant מטעם חברת Salesforce.

המציע יהיה רשאי להציג את אותו עובד כמענה ליותר מתת סעיף אחד.

העובדים המוצעים לפרויקט בהתאם לס"ק לעיל זה יהיו אותם העובדים שינוקדו בניקוד האיכות כפי שיפורט להלן ויהוו את הצוות המקצועי כהגדרתו בהסכם ההתקשרות.

#### **רצ"ב להצעתנו תצהיר ביחס לעובדים המוצעים כנספח ב'3 להצעה.**



3.7. הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים. של המציע אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של התאגיד המציע כ"עסק חיי" ואין היתכנות להערת "עסק חיי" ממועד החתימה על הדוחות האחרונים.

**רצ"ב להצעתנו אישור רו"ח כנספח ב'5 להצעה.**

3.8. המציע עומד בדרישות כל תקן ישראלי, כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג - 1953, ככל שחל עליו תקן כאמור.

4. אנו מצהירים כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.

**רצ"ב להצעתנו תצהיר בדבר אי תיאום מכרז כנספח ב'10 להצעה.**

5. אנו מצהירים כי אנו מסוגלים לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על-פי המכרז וכי אנו מתחייבים לבצע ולספק את השירותים בצורה מקצועית והולמת.

6. אנו מצהירים, כי ידוע לנו שאוניברסיטה אינה מתחייבת לרכוש אילו מן השירותים/הרכיבים המפורטים במכרז, למעט השלב הראשון כהגדרתו לעיל בכפוף לעמידת המציע בדרישות המכרז וההסכם ועל פי שיקול דעתה וצרכיה ובהתאם להוראות ההסכם ועל פי כל דין. רכישת השלב השני האופציונאלי כהגדרתו לעיל, וכן, רכישת שעות השו"שים, ושירותי התמיכה כהגדרתם במכרז- נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של האוניברסיטה והמציעים מוותרים על כל טענה בעניין.

7. רצ"ב להצעתנו זאת טופס הצעת המחיר **כנספח ב'1** מלא וחתום על ידנו. אנו מצהירים כי התמורה המוצעת על ידינו בטופס הצעת המחיר המצורפת להצעתנו **כנספח ב'1**, הינה סופית ומוחלטת וכוללת בתוכה תשלום עבור כלל העלויות והמרכיבים הנדרשים במסגרת המכרז וההסכם על נספחיהם, לרבות עלויות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה, אחריות, שכר עובדים, הוצאות נסיעה, הוצאות וכיוצ"ב.

כמו כן, ידוע לנו כי המחירים המוצעים לא יועלו מסיבה כלשהי וכי כל המיסים הממשלתיים ותשלומי החובה יכללו בהם, לרבות מע"מ לפי שיעורו בדין במועד הוצאת החשבונית בהתאם להסכם ההתקשרות.

8. להלן פרטים אודות המציע (סוג התאגדות, ותק בענף וכו'):

---



---



---

9. הודעה על גודל העסק של המציע\*

הרינו מודיעים בזאת כי המציע הוא:

הגדרה	הסבר	יש לסמן ב[ ] את האפשרות הנכונה בלבד
עסק זעיר	מעסיק עד 5 עובדים <b>או</b> שמחזור העסקאות השנתי שלו אינו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים	
עסק קטן	מעסיק בין 6 ל- 20 עובדים <b>או</b> שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 2 מיליון שקלים חדשים אך אינו עולה על 20 מיליון שקלים חדשים, ולא מתקיים לגביו אחד התנאים שבהגדרת "עסק זעיר"	
עסק בינוני	מעסיק בין 21 ל-100 עובדים <b>או</b> שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 20 מיליון שקלים חדשים אך אינו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים, ולא מתקיים לגביו אחד התנאים שבהגדרת "עסק זעיר" או "עסק קטן"	
עסק אחר	כל עסק שאינו עסק זעיר/קטן/בינוני	

<sup>2</sup> לא מוקדם מהדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום 31.12.2022.

\*הודעה זו נדרשת לאוניברסיטה מכוח הוראת סעיף 2ג(ג) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992

10. אנו מסכימים לניהול המכרז, בתנאים המפורטים בכתב ההוראות, **מסמך א'**, ומתחייבים למלא את כל הוראות כתב זה.
11. אנו מצהירים כי המענה המוצע מטעמנו למפרט הטכני המצורף **כנספח ב'9(2)** להצעה כולל התייחסות מלאה לכל הדרישות המפורטות במפרט הטכני המצורפות **כנספח ב'9(1)**. אנו מאשרים בזאת כי הפתרון המוצע הכולל את המענה למפרט הטכני כאמור לעיל הינו התחייבות בלתי חוזרת מטעמנו אשר תצורף **כנספח ג'2** להסכם ההתקשרות במידה ונזכה במכרז.
12. אנו מתחייבים לחתום על ההסכם בנוסח המצורף **כמסמך ג'** על נספחיו, בשינויים המחויבים לפי העניין, בתוך 10 ימים מהיום בו יודע לנו על ידכם כי זכינו במכרז.
13. אנו מסכימים לכך ומאשרים בזאת, כי ככל שנזכה במכרז, נגיש ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית בסך של 120,000 ש"ח (מאה ועשרים אלף ש"ח) שתשמש כבטוחה למילוי כל התחייבויותינו על-פי הנוסח המצורף **כנספח ג'6** (נוסח ערבות ביצוע). ערבות זו תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן ותעמוד בתוקפה החל ממועד חתימת ההסכם ועד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות המוארכת, ככל ותוארך, או עד תום תקופת האחריות של אחרון התוצרים שיסופקו לאוניברסיטה במסגרת ההתקשרות- לפי המאוחר מבניהם.
14. אנו מאשרים ומסכימים שהצעתנו זו תישאר בתוקפה ופתוחה לקבלה על ידכם למשך 120 ימים מהמועד הסופי האחרון להגשת הצעות למכרז, כנקוב בכתב ההוראות. אנו מסכימים כי ככל שיידרש לעשות כן יוארך תוקף הצעתנו ב90 יום נוספים.
15. אנו מאשרים ומסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ומוותרים מראש על כל טענה, לרבות בדבר אי הבנה או אי ידיעה, ומצהירים כי נהיה מנועים מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה נגד האוניברסיטה בקשר להצעתנו, או בקשר להוצאות שהוצאו להכנת ו/או הגשת הצעתנו, בין אם תתקבל ובין אם לאו, בין אם התקבלה הצעה כלשהי ובין אם בוטל המכרז.

תאריך

חתימה + חותמת

שם המציע

#### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

חתימה וחותמת

מ.ר

שם

הצעת מחיר  
רצ"ב טופס הצעת מחיר בEXCEL

תצורף למעטפה מס' 2 בלבד!

על המציעים:

- (א) למלא את קובץ האקסל המצורף באתר המכרזים של האוניברסיטה.
- (ב) להדפיסו בעותק אחד בלבד.
- (ג) לחתום על הטופס באמצעות מורשי החתימה מטעם המציע.
- (ד) לצרף את הצעת המחיר למעטפה מס' 2 בלבד.

## נספח ב'2

### תצהיר אודות ניסיון המציע להוכחת תנאי הסף בסעיף 5.5

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושאת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. במהלך שלוש (3) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, המציע ביצע לפחות שלושה (3) פרויקטים של הקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce, המקיימים את כל התנאים המצטברים הבאים:

- 1.1 כל אחד משלושת (3) הפרויקטים בוצע עבור לקוח שונה.
  - 1.2 בכל אחד משלושת (3) הפרויקטים המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.
  - 1.3 עלות הפיתוח של פרויקט אחד לפחות מבין שלושת (3) הפרויקטים הנ"ל הייתה בהיקף כספי של 400,000 ₪ (ארבע מאות אלף ש"ח) (כולל מע"מ) לפחות.
- לצורך כך, "עלות הפיתוח" – עלות אפיון, פיתוח והטמעה לא כולל עלויות ואו הוצאות רישוי ותחזוקה.

להלן פירוט הפרויקטים להקמת מערכות CRM מבוססות Salesforce שבוצעו על ידי המציע כנדרש בתנאי הסף:

מס"ד	שם הלקוח	השלים שבוצעו על ידי המציע (יש לסמן V)	מועד השלמת הפרויקט (יש לציין תאריך מלא בפורמט: שנה/חודש/יום)	עלות הפיתוח של הפרויקט (יש לסמן V לפחות אחד)
1.		<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.	____/____/____	<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ
2.		<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.	____/____/____	<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ
3.		<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד	____/____/____	<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ

		לשלב תחזוקת המערכת.		
<b>לצורך עמידה בתנאי הסף די בהוכחת ביצוע שלושה פרויקטים אך ניתן לפרט פרויקטים נוספים</b>				
<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ  <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ	____/____/____	<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.		.4
<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ  <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ	____/____/____	<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.		.5
<input type="checkbox"/> מעל 400,000 ₪ כולל מע"מ  <input type="checkbox"/> מתחת 400,000 ₪ כולל מע"מ	____/____/____	<input type="checkbox"/> המציע ביצע את כל שלבי הקמת המערכת החל משלב האפיון, הפיתוח וההטמעה ועד לשלב תחזוקת המערכת.		.6

חתימה +חותמת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' המוסמכת/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכת/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

שם \_\_\_\_\_ מ.ר \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

### נספח 3'ב

#### תצהיר אודות עובדי המציע להוכחת תנאי הסף בסעיף 5.6

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושאת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת כדלקמן:

למציע העובדים המקצועיים כדלקמן:

1. **למציע מנהל פרויקט מוצע**, אשר במהלך חמש (5) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, השלים את הקמתם של לפחות 3 פרויקטים מבוססי Salesforce.

שם מנהל הפרויקט המוצע: \_\_\_\_\_

להלן פירוט הפרויקטים:

שם הלקוח עבורו בוצע הפרויקט	מועד השלמת הפרויקט (יש לציין תאריך מלא בפורמט: שנה/חודש/יום)	תיאור פעילות מנהל הפרויקט עד השלמתו
1.	____/____/____	
2.	____/____/____	
3.	____/____/____	

2. **למציע מאפיין מערכת** מוצע בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות באפיון מערכות CRM, ומתוכן לפחות שנתיים (2) ניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce.

שם מאפיין המערכת המוצע: \_\_\_\_\_

להלן פירוט ניסיון של חמש (5) שנים באפיון מערכות CRM:

---

---

---

---

---

---

---

להלן פירוט ניסיון של שנתיים לפחות (מתוך 5 השנים לעיל) בניסיון באפיון מערכות מבוססות Salesforce:

---

---

---

---

---

---

3. למציע עובד אחד (1) לפחות שלו ניסיון בפיתוח מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud בלפחות שני (2) פרויקטים.

שם העובד: \_\_\_\_\_

להלן פירוט הפרויקטים:

פרויקט 1 (מתוך 2):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

פרויקט 2 (מתוך 2):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

פרויקטים נוספים במידה וישנם (לצורך הוכחת תנאי הסף די בשני פרויקטים)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. למציע עובד אחד (1) לפחות בעל הסמכה מסוג Sales Cloud Consultant מטעם חברת Salesforce.

שם העובד: \_\_\_\_\_

תאריך קבלת ההסמכה: \_\_\_\_\_

מצ"ב הסמכה כנדרש.

יש לסמן V ולצרף עותק של ההסמכה לנספח זה.

המציע יהיה רשאי להציג את אותו עובד כמענה ליותר מתת סעיף אחד אך לפרט אודות הניסיון בכל סעיף וסעיף.

חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

שם \_\_\_\_\_ מ.ר \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_



## נספח ב' 4

### אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזאת כדלקמן:

1. נכון למועד הגשת ההצעות, המציע ובעל זיקה אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות, אזי במועד האחרון להגשת הצעות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לענין סעיף זה, "בעל זיקה", "הורשע" ו"עבירה" כמשמעותם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "החוק").

2. **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות** - הצהרה לפי סעיף 1ב2 לחוק.

נכון למועד הגשת ההצעות:

**נא לסמן ב-** את החלופה הרלוונטית מבין האפשרויות הבאות

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

או

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן, אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובהתאם לצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; אם התחייב המציע בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) לסעיף 1ב2(2) לחוק ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה - הוא הצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן; וכן, המציע מצהיר על התחייבותו להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות על פי מכרז זה (אם הצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז).

3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה: \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גבי \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכת/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מ.ר

\_\_\_\_\_ שם

## אישור רו"ח על היעדר היתכנות להערת עסק חי

### חלופה 1: נוסח למציעים שנערכו עבורם דוחות מבוקרים

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
א.ג.נ.,

הנדון: אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי" בעניין מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו מאשרים כדלקמן:  
א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

#### **לחלופין: (נא למלא רק את החלופה המתאימה)**

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל נבדקו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).

ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*\*).

(\* ) לעניין אישור זה, "עסק חי" - כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

(\*\* ) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

## חלופה 2: נוסח למציעים שנערכו עבורם גם דוחות סקורים

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
א.ג.נ.,

הנדון: אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי" בעניין מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו מאשרים כדלקמן:  
א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

### לחלופין: (נא למלא רק את החלופה המתאימה)

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (\*).

ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (\*\*).

(\* ) לעניין אישור זה, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

(\*\* ) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_ רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- אין מניעה כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

אישור רו"ח בדבר המחזור הכספי של המציע

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו מאשרים כדלקמן:

המציע בעל מחזור כספי שנתי של 1,000,000 (מיליון) ₪ לפחות **בשנה** (לא כולל מע"מ), בשנתיים לפחות מתוך השנים 2021, 2022 ו-2023.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

**נספח ב'7**

**תצהיר לטובת ניקוד האיכות –  
מורכבות הפרויקטים שביצע המציע**

**וניסיון המציע בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

**1. להלן פירוט פרויקטי מערכת CRM מבוססת Salesforce לצורך ניקוד רכיב מורכבות הפרויקטים \*:**

שם הלקוח עבור בוצע הפרויקט	מועד הפרויקט השלמת (יש לציין תאריך מלא בפורמט: שנה/חודש/יום)	משך ביצוע הפרויקט בחודשים	היקף כספי בש"ח כולל מע"מ	כמות משתמשים	המודולים שמומשו	מהות הפרויקט
	___/___/___	___ חודשים.				
	___/___/___	___ חודשים.				
	___/___/___	___ חודשים.				

\* ניתן לצרף מסמכים משלימים והרחבה או פירוט מילולי נוסף לטבלה, הכל לצורך התרשמות האוניברסיטה בעת קביעת ניקוד האיכות.

**2. להלן פירוט ניסיון המציע בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud \*:**

מהות הפרויקט	המודולים שמומשו	כמות משתמשים	היקף כספי בש"ח כולל מע"מ	מועד תחילת הפרויקט	מועד השלמת הפרויקט	שם הלקוח עבור בוצע הפרויקט **
				(יש לציין תאריך מלא בפורמט: שנה/חודש/יום)		
				___/___/___	___/___/___	
				___/___/___	___/___/___	
				___/___/___	___/___/___	

\* ניתן לצרף מסמכים משלימים והרחבה או פירוט מילולי נוסף לטבלה, הכל לצורך התרשמות האוניברסיטה בעת קביעת ניקוד האיכות.

\*\* אין מניעה כי לצורך ניקוד רכיב זה יוצגו אותם הפרויקטים שהוצגו לצורך ניקוד מורכבות הפרויקטים ובלבד ותינתן התייחסות מפורטת לניסיון הספציפי ב- בפיתוח והטמעת מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud :

חתימה +חותמת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

#### אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

שם \_\_\_\_\_ מ.ר \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

## נספח ב' 8

### תצהיר לטובת ניקוד האיכות – ניסיון מנהל הפרויקט ומאפיין המערכת המוצעים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזאת כדלקמן:

#### 1. להלן פירוט ניסיון מנהל הפרויקט המוצע לרבות ניסיונו בניהול פרויקטים של מוסדות אקדמיים במידה וקיים:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

מצ"ב קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע.

יש לסמן V ולצרף קורות חיים.

\*במידה והמקום בתצהיר אינו מספיק ניתן לצרף מסמכים משלימים.

2. להלן פירוט ניסיון מאפיין המערכת המוצע לרבות ניסיונו באפיון פתרונות עבור מוסדות אקדמיים במידה וקיים:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

□ מצ"ב קורות חיים של מאפיין המערכת המוצע.  
יש לסמן V ולצרף קורות חיים.  
\*במידה והמקום בתצהיר אינו מספיק ניתן לצרף מסמכים משלימים.

חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

אישור עו"ד

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכת/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

שם \_\_\_\_\_ מ.ר \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_



נספח ב'9(1)

המפרט הטכני

נספח ב'9(2)  
רצ"ב קובץ EXCEL

על המציעים:

- (א) למלא את קובץ האקסל המצורף באתר המכרזים של האוניברסיטה.  
(ב) להעלות את הקובץ ע"ג התקן אחסון נייד (DOK) ולצרפו למעטפה מס' 1.

לתשומת הלב:

- קיימים בקובץ שלושה גיליונות ויש למלא את שלושתם.
  - יש למלא רק את העמודות המוצהבות.
  - אין לפתוח את נעילת הקובץ ואין לשנות את כותרות הטבלאות והמלל המופיעים
- ב.

- אין לכלול ב-DOK מידע ו/או נתונים ביחס להצעת המחיר ו/או את הצעת המחיר עצמה שתצורף אך ורק למעטפה מס' 2.



**תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם \_\_\_\_\_, שמספרו \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני אחראי/ת להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז").
3. לא הייתי מעורב/ת בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות למכרז.
4. לא הייתי מעורב/ת בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב/ת בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית.
6. הצעה זו מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
7. הנני מתחייב/ת להודיע לאוניברסיטת חיפה על כל שינוי באחד מהצהרותיי דלעיל ממועד החתימה על תצהיר זה ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.
8. הנני מודעת/ת לכך כי תיאום מכרז מהווה עבירה פלילית, על כל המשתמע מכך.
9. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה: \_\_\_\_\_

**אישור עו"ד**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזוהה/תה על ידי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, המוסמכ/ת לחתום בשם המציע על מסמך זה ולאחר שהוזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

חתימה וחותמת

מ.ר

שם

# אוניברסיטת חיפה

מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024

## מסמך ג' - הסכם

שנערך ונחתם באוניברסיטת חיפה ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

בין

### אוניברסיטת חיפה

מוסד מוכר להשכלה גבוהה  
משדרות אבא חושי  
הר הכרמל, חיפה  
(להלן: "האוניברסיטה")

מצד אחד;

לבין

\_\_\_\_\_  
ח.פ. \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_  
דוא"ל \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

מצד שני;

**הואיל** והאוניברסיטה פנתה במכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 לקבלת הצעות להקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה (להלן: "המכרז");

**והואיל** וועדת המכרזים של האוניברסיטה בחרה בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז בהסתמך על נכונות הצהרות והתחייבויות הספק בהצעתו במכרז ובכפוף לתנאי והוראות הסכם זה להלן;

**והואיל** וברצון הצדדים לקבוע את תנאי ההתקשרות ביניהם על-פי הוראות הסכם זה להלן ובכפוף להן;

### לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא**  
1.1. המבוא להסכם זה וכל נספחיו, בין אם צורפו ובין אם לאו, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. כותרות הסעיפים הוכנסו כמראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לשם פרשנות.

2. **הגדרות**  
2.1. למונחים הבאים בהסכם תהא המשמעות המפורטת בצדס כדלקמן:

אוניברסיטת חיפה, שדרות אבא חושי, הר הכרמל, חיפה.	"האוניברסיטה"
מכרז פומבי דו שלבי מס' 39/2024 לביצוע השירותים כהגדרתם להלן.	"המכרז"
מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לניהול חיי הסטודנטים באוניברסיטה, החל משלב השיווק והטיפול במתעניינים ועד לשירות לסטודנטים רשומים- הכל בהתאם למפרט הטכני ופתרון הספק כהגדרתם להלן.	"המערכת"
אלא אם נרשם במפורש אחרת בהסכם ו/או נספחיו, בכל מקום בו נרשם "המערכת" ההוראה תחול הן ביחס למערכת שתוקם בשלב הראשון והן לזו שתוקם בשלב השני, אם ימומש, לפי העניין ובהתאמות והשינויים המחויבים.	"השירותים" "הפרויקט"
תכנון והקמת המערכת לרבות ביצוע אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה תמיכה ואחריות.	"ההסכם"
הסכם זה על נספחיו.	"המפרט הטכני"
מפרט ההתחייבויות, השירותים והאחריות הנדרשים מאת הספק בנוסח שצורף כנספח ב'9(1) למכרז ואשר מצורף <b>כנספח ג'1</b> להסכם.	"פתרון הספק" או "המענה למפרט הטכני"
הצעת הספק למתן השירותים והמענה למפרט הטכני כפי שהוגש על ידו כנספח ב'9(2) להצעתו במכרז ואשר מצורפת <b>כנספח ג'2</b> להסכם.	"מועד העלייה לאוויר"
המועד בו אישרה האוניברסיטה בכתב כי כלל תכולות כל שלב במלואו (שלב 1 ו/או שלב 2 כל אחד מהם בנפרד, לפי העניין, כולל תתי השלבים בכל שלב) הושלמו, אושרו, הועברו לסביבת האמת וזמינים לשימוש שוטף.	
2.2 מוסכם כי בכל סתירה ו/או אי התאמה בין נוסח הסכם זה לבין אחד מנספחיו ו/או בין נספחיו ו/או מסמכי המכרז - תגבורנה ההוראה המיטיבה עם האוניברסיטה או זו שמרחיבה את אחריות הספק, הכל בהתאם לקביעת האוניברסיטה.	

### 3. נספחים

המפרט הטכני	נספח ג'1
פתרון הספק	נספח ג'2
אישור עריכת ביטוחים	נספח ג'3
כתב התחייבות לשמירת סודיות	נספח ג'4
נספח התמורה	נספח ג'5
נוסח ערבות ביצוע	נספח ג'6
נספח SLA	נספח ג'7

### 4. הצהרות והתחייבויות הספק

- 4.1 הספק מצהיר ומתחייב בזה כי הינו בעל ידע, ניסיון, מומחיות, כשירות, אמצעים, אישורים, היתרים, כח אדם וכלל המיומנויות הנדרשות לביצוע יעיל ומיטבי של השירותים על-פי ההסכם ובהתאם להוראות הדין וכי הוא יבצע את השירותים באופן תקין והולם וברמה הגבוהה ביותר.
- 4.2 הספק מצהיר כי במשך כל תקופת ההסכם, כמוגדר להלן, יבצע את השירותים בצורה מקצועית, בהתאם ללוחות הזמנים, הדרישות המקצועיות ויתר התנאים המפורטים בהסכם זה.

- 4.3. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא בעל כל הזכויות הנחוצות לצורך ביצוע השירותים וכי אין כל מניעה חוזית ו/או חוקית ו/או אחרת להתקשרותו עם האוניברסיטה בהסכם זה וביצוע כל החיובים על פיו.
- 4.4. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא מחזיק בכל, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי הוראות כל דין לשם מתן השירותים וקיום כל חיוביו מכוח הסכם זה, כשהם בתוקף, ויהיו בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות כהגדרתה להלן. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות להחזקת רישיון בתוקף למערכת ה-Salesforce הינה של האוניברסיטה.
- 4.5. הספק מצהיר ומתחייב כי כל הצהרותיו במסגרת המכרז ימשיכו לחול ויהיו בתוקף לאורך כל תקופת ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מצהיר ומתחייב כי לאורך כל תקופת ההתקשרות הוא יופיע באתר השותפים של Salesforce ו/או יחזיק בכל היתר ו/או אישור ו/או רישיון ו/או הסמכה מטעם Salesforce בעצמו ועל חשבונו.
- 4.6. הספק מצהיר כי ידוע לו כי כל ההוצאות הכרוכות בביצוע חיוביו על פי הסכם זה יחולו על הספק לבדו, והספק לא יהיה זכאי לתמורה כלשהי בקשר למילוי חיוביו מעבר לתמורה כהגדרתה להלן בהסכם זה.
- 4.7. הספק מתחייב כי יבצע את כל התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם להוראות כל דין, היתר ורישיון.
- 4.8. הספק מצהיר ומתחייב כי פתרון הספק והמערכת יקיימו את כל דרישות הדין והתקנים הרלבנטיים אם קיימים, לרבות כל תקן ישראלי רשמי כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג-1953.
- 4.9. הספק מצהיר ומתחייב כי השירותים יבוצעו על ידו במתכונת אשר אינה הופכת אותו ל"מחזיק" במאגר מידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו וכי השירותים יינתנו על ידה כך שלא תהיה לחברה גישה ל"מידע" או "מידע רגיש" המוגנים תחת החוק כאמור או בכל אופן שיכפיף את השירותים ואת האוניברסיטה להנחיית הרמ"ט ו/או הוראות תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- 4.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שהצדדים יבקשו לשנות את השירותים או כל חלק מהם כך שתינתן לחברה גישה ל"מידע" או ל"מידע רגיש" כאמור, ייחתם על ידי הצדדים כתב תיקון להסכם זה שינוסח על ידי האוניברסיטה שישדיר את השינויים וההתחייבויות הנוספות של הצדדים כדי שהגישה שתקבל החברה כאמור למידע תינתן בהתאם להוראות כל דין.
- 4.11. הספק מצהיר כי דרש וקיבל כל פרט ומידע הדרוש לו מכל מין וסוג לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם ובכלל זה את כל המידע הרלוונטי וכל מגבלה או השקעה הכרוכים בביצוע השירותים, והכול ככל הדרוש לצורך השלמת הפרויקט במלואו ובמועדו.
- 4.12. הספק מצהיר ומתחייב כי פיקוח האוניברסיטה על ביצוע ההסכם ו/או כל אישור שיוענק על ידה בהתאם להוראותיו אינו אלא אמצעי לביקורת ואין ולא יהיה בהנחיות או אישורים כאמור כדי לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו הבלעדית והמלאה למילוי כל תנאי ההסכם.
- 4.13. הספק מצהיר כי ידוע לו כי בהסתמך על נכונות הצהרותיו במסגרת המכרז והסכם זה, התקשרה עמו האוניברסיטה בהסכם זה.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם. מהות השירותים** 5.

הספק מתחייב להקים עבור האוניברסיטה מערכת CRM מבוססת Salesforce כמפורט בפתרון הספק והמפרט הטכני, הכל בהתאם להוראות הסכם זה על כל נספחיו.

5.1. **השלב הראשון, שלב הבסיס, שיווק וטיפול במתעניינים** - בשלב זה תוקם המערכת הרלוונטית לתהליכים שתחילתם בשלב הפרסום וניהול הקמפיינים וסופם בקליטתו של המתעניין להיות סטודנט רשום באוניברסיטה, לרבות: שיווק (ניהול קמפיינים ומסעות לקוח) וגיוס ומכירה (ניהול וטיפול בלידים) - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות

משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול השינוי (להלן: "השלב הראשון").

הספק יבצע שלב זה בהתאם לכלל הוראות ההסכם לרבות הוראות המפרט הטכני המצורף **כנספח ג'1** ובהתאם לפתרון הספק המצורף **כנספח ג'2**.

5.2. **השלב השני, אופציונלי, שירות לסטודנטים רשומים** – בשלב זה תוקם המערכת לטובת מתן השירות לסטודנטים רשומים באוניברסיטה עד להשלמת לימודיהם. תהליך השירות מבוסס על ניהול פניות של סטודנטים בנושאים שונים ומגוונים אשר מועברות לטיפולם של גורמים שונים באוניברסיטה עפ"י נושא הפניה ונתוני הסטודנט לרבות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה (להלן: "השלב השני").

יישום השלב השני בפועל הינה אופציה הניתנת למימוש על ידי האוניברסיטה לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט והספק מוותר על כל טענה בעניין לרבות טענת הסתמכות למתן שירותים אלה.

במידה והאוניברסיטה תהיה מעוניינת לבצע את השלב השני, האוניברסיטה תמסור לספק הודעה בכתב לא יאוחר מ-24 חודשים מיום חתימת ההסכם.

הספק יבצע שלב זה, ככל וימומש, בהתאם לכלל הוראות ההסכם לרבות הוראות המפרט הטכני המצורף **כנספח ג'1** ובהתאם לפתרון הספק המצורף **כנספח ג'2**.

5.3. **אחריות תחזוקה ושירות: הספק יתן אחריות ושירותי תחזוקה למערכת, וכן, שירותי תמיכה** בתנאי ה-SLA המצורף **כנספח 7** להסכם, זאת למשך תקופה של 12 חודשים שיימנו החל ממועד עליית המערכת לאוויר (להלן: "תקופת האחריות"). במהלך תקופת האחריות הספק יעניק תמיכה מלאה למערכת ויתחזק את המערכת באופן שוטף ככל הנדרש ויתקן כל קלקול ו/או שיבוש ו/או תקלה שתתרחש במערכת מיד עם הודעת האוניברסיטה, וכן, יבצע את כל הנדרש על מנת שהמערכת תפעל באופן תקין, רציף ומושלם, וכן, באופן התואם במדויק את כל הרכיבים הבאים: (א) דרישות המפרט הטכני (ב) פתרון הספק (ג) תכולת המערכת כפי שאושרה בכתב על ידי האוניברסיטה במועד העלייה לאוויר. למען הסר ספק מובהר כי אחריות הספק כאמור בסעיף זה תינתן ללא כל עלות נוספת והינה חלק בלתי נפרד מהעלות עבור הקמת המערכת (בשלב הראשון ו/או השלב השני, ככל וימומש).

5.4. **אופציה לרכישת שירותי תמיכה: לאוניברסיטה תעמוד האופציה לרכוש מאת הספק שירותי תמיכה במערכת למשך תקופות המפורטות להלן בסעיף 7, תקופת ההתקשרות.** במידה והאוניברסיטה תממש את זכותה על פי סעיף זה, שירותי התמיכה יינתנו בהתאם ל-SLA המצורף **כנספח ג'7** ותשולם עבורם התמורה הנקובה **כנספח ג'5** (להלן: "שירותי התמיכה"). אין לראות בהסכם זה משום התחייבות מצד האוניברסיטה לרכוש מאת הספק שירותי תמיכה והספק מוותר על כל טענה בעניין לרבות טענת הסתמכות לביצוע שירותים אלה.

5.5. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים, וכחלק בלתי נפרד מהן, יספק הספק כל ציוד, מתקן, רכיב, כוח אדם, אישורים, היתרים, רישיונות (למעט חריג בודד והוא רישיון לשימוש במערכת Salesforce שישולם ישירות לחברה הנ"ל ע"י האוניברסיטה), וכן יבצע כל פעולות ו/או יספק כל שירותים, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה (ובכלל האמור אף אם הספק לא נקב ברכיבי אספקה/פעולות/שירותים אלה בפתרון הספק בצורה מפורשת ו/או שאספקתם ו/או ביצועם לא הוגדר במפרט הטכני ו/או באפיון המפורט שיאושר ע"י האוניברסיטה), הכול על מנת להבטיח את השלמת העבודות במלואן ומועדן, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו תפעל המערכת על כל רכיבי האספקה הכלולים במסגרתה, סימולטאנית ובממשק מלא, בהתאם לכל דרישות המפרט הטכני ופתרון הספק ושאר הוראות החוזה על כל נספחיו. אספקות ו/או פעולות ו/או שירותים אלה יחשבו, לכל דבר ועניין, ככאלה הכלולים מראש בביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה והם יתבצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו, ללא כל תמורה נוספת על זו הנקובה בהסכם.

5.6. בנסיבות בהן חלק מרכיבי פתרון הספק כללו/יכללו מספר פתרונות חלופיים אפשריים התואמים את דרישות המפרט הטכני, אזי האוניברסיטה תהיה רשאית, לבחור איזו מבין החלופות שהוצגו בהצעה לפי שיקול דעתה הבלעדי ולא יהיה בכך כדי לשנות מפתרון הספק ו/או מסכום התמורה הנקובה בהסכם והספק מוותר על כל טענה בעניין.



5.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור, בנסיבות בהן יסתבר מסיבה כלשהי כי הפתרון המוצע על ידי הספק אינו נותן מענה הולם בפועל לדרישות המפרט הטכני במרכז וכי יסתבר כי לצורך הנ"ל יידרשו לבצע פעולות ו/או הוצאות כספיות כלשהן כגון הוצאות רישוי או הוצאות אחרות, הספק יישא בהן במלואן ללא כל תמורה נוספת לתמורה הנקובה בהסכם.

5.8. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי הספק יישא באחריות הבלעדית לכל טעות, השמטה, אי התאמה, אי בהירות ו/או כל פגם אחר, מכל מין וסוג שהוא בקשר למערכת, וכן, יבצע לצורך כך, ועל חשבונו, כל התאמה ו/או תיקון, הכול על מנת להתאימם להוראות המפרט הטכני ופתרון הספק.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

#### **חברי הצוות מטעם הספק**

6.1. הספק מתחייב לבצע את השירותים במלואם לאורך כל תקופת ההתקשרות באמצעות חברי הצוות המקצועי שהוצגו על ידו במסגרת הצעתו במרכז, כדלקמן:

- 6.1.1. מר/גב' \_\_\_\_\_ (ישמש/תשמש כמנהל/ת הפרויקט).
  - 6.1.2. מר/גב' \_\_\_\_\_ (ישמש/תשמש כמאפיין/ת המערכת).
  - 6.1.3. מר/גב' \_\_\_\_\_ (בעל ניסיון בפיתוח מסעות לקוח על גבי Marketing Cloud כנדרש בתנאי הסף במרכז).
  - 6.1.4. מר/גב' \_\_\_\_\_ (בעל הסמכה מסוג Sales Cloud Consultant מטעם חברת Salesforce כנדרש בתנאי הסף במרכז).
- [פרטי חברי הצוות יירשמו לאחר הזכייה בהתאם להצעת הספק במרכז].  
(להלן יחד: "חברי הצוות").

6.2. הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט מטעמו יהיה איש הקשר לביצוע השירותים עבור האוניברסיטה, ירכז את כל המסמכים והפעילות, יפקח על ביצוע פעולות הספק וירכז, וכן, יהיה זמין עבור האוניברסיטה לכל פניותיה ככל הנדרש לצורך ביצוע מוצלח של הפרויקט.

6.3. במקרה שייבצר ממי מחברי הצוות לבצע את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, ו/או תופסק העסקתם או העבודה איתם, הספק יודיע על לאוניברסיטה על באופן מיידי ויעמיד לטובת ביצוע השירותים חבר צוות מחליף בעל ניסיון וכישורים זהים או עדיפים ובכל מקרה כאלה שלא יפחתו מהנדרש בתנאי הסף במרכז (להלן: "המחליף").

6.4. התחייבות הספק לספק מחליף בניסיון וכישורים הנדרשים תחול גם במקרים ימצא לדעת האוניברסיטה כי מי מחברי הצוות אינם מבצעים את המוטל עליהם בהתאם להתחייבויות הספק על פי ההסכם ו/או שהם אינם עומדים בדרישות המקצועיות ו/או בלוחות הזמנים.

6.5. המחליף יחל במתן השירותים בפועל ללא כל דיחוי ולכל המאוחר בתוך 30 יום מיום הודעת הספק לאוניברסיטה או מיום דרישת האוניברסיטה, לפי העניין.

6.6. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החלפת כל אחד מחברי הצוות מכל סיבה שהיא כפופה לאישור האוניברסיטה מראש ובכתב. לאוניברסיטה שיקול דעת מלא ובלעדי אם לאשר את זהות המחליף או לא, ואם תחליט שלא לאשר, רשאית האוניברסיטה להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר, למרות כל האמור בהסכם זה.

6.7. עוד מובהר כי אין באישורה של האוניברסיטה להחלפת זהות חברי הצוות כולם או חלקם משום ויתור על כל זכות על פי הסכם זה וכי אין בעצם ההחלפה כדי לגרוע מהתחייבויות הספק ללא יוצא מן הכלל או כדי לגרום לדחיית לוחות הזמנים להשלמת הפרויקט.

6.8. הספק מצהיר ומתחייב כי לקח בחשבון היטב את האמור וכי ככל ויחולו אצלו שינויים פרסונאליים מכל סיבה שהיא לא יהיה בכך כדי לגרוע מהתחייבויותיו לשמור על הרציפות והאחידות בביצוע השירותים ומהתחייבותו לעמידה בלוחות הזמנים כמפורט בהסכם על נספחיו.

6.9. מובהר כי כל הוראות הסכם זה החלות על חברי הצוות יחולו גם על המחליף.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

#### **תקופת ההתקשרות**

7.1. תקופת ההתקשרות לצורך ביצוע השירותים תחל ממועד החתימה על ההסכם ותימשך למשך 24 חודשים ובכל מקרה לא לפני תום תקופת האחריות למערכת האחרונה שתוקם על ידי הספק בהתאם להסכם זה, המאוחר מביניהם (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").

7.2. במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת ההתקשרות המוארכת, ככל ותוארך, הספק יבצע את השירותים בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהסכם זה על נספחיו והמפורטים בפתרון הספק. כמו כן, במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת ההתקשרות המוארכת, ככל ותוארך, האוניברסיטה תהיה רשאית לדרוש מאת הספק ביצוע שינויים ו/או שיפורים, הכל בהתאם להוראות הסכם זה להלן.

7.3. מבלי לגרוע מהאמור, לאוניברסיטה שמורה הזכות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי להאריך את תקופת ההתקשרות בהתאם לאמור להלן:

**7.3.1. אופציה להארכת תקופת ההתקשרות לטובת רכישת שירותי תמיכה:**

7.3.1.1. לאוניברסיטה תעמוד אופציה לרכישת שירותי תמיכה למערכת למשך 5 תקופות בנות עד 12 חודשים כל אחת עד לסה"כ 60 חודשים שיימנו החל ממועד העלייה לאוויר של המערכת שתוקם בשלב הראשון (להלן: "**תקופת התמיכה**").

7.3.1.2. לאוניברסיטה שמורה הזכות לממש את האופציה לרכוש את שירותי התמיכה בכל עת באופן מלא ו/או חלקי או שלא לממש והיא תהיה רשאית לסיים את ההתקשרות לטובת שירותי התמיכה בכל עת בכפוף למתן התראה מראש ובכתב של 30 ימים. החלטה כאמור מסורה לאוניברסיטה לפי שיקול דעתה הבלעדי והספק מוותר על כל טענה בעניין.

**7.3.2. אופציה להארכת תקופת ההתקשרות לטובת ביצוע השלב השני:**

7.3.2.1. במידה והאוניברסיטה תהיה מעוניינת לבצע את השלב השני, האוניברסיטה תמסור לספק הודעה בכתב לא יאוחר מ- 24 חודשים מיום חתימת ההסכם.

7.3.2.2. מימשה האוניברסיטה זכות זו, תוארך ההתקשרות ב- 18 חודשים נוספים (6 חודשים עד לעליית המערכת לאוויר ו- 12 חודשי אחריות) ובכל מקרה לא לפני תום תקופת האחריות, המאוחר מביניהם.

7.4. על אף האמור לעיל, האוניברסיטה תהא רשאית לסיים את ההתקשרות (כולה או חלקה) בכל עת שתמצא בשל אי שביעות רצון מאופן מתן השירותים על ידי הספק ו/או חברי הצוות כולם או חלקם ו/או בשל הוראת כל דין ו/או רשות מוסמכת ו/או לצורך יציאה בהליך חדש ו/או בשל מגבלות תקציב ו/או מגבלות שעניינם בנהלים פנימיים באוניברסיטה ו/או מכל סיבה שהיא לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף להודעה של 30 ימים מראש ובכתב. מובהר כי הודעה על סיום מוקדם של ההתקשרות מצד האוניברסיטה מכל סיבה שהיא לא תהווה הפרת הסכם והיא לא תזכה את הספק בשום אופן בפיצוי ו/או תשלום כלשהו. פעלה האוניברסיטה מכח זכותה כאמור לעיל, יהא הספק זכאי לקבל אך ורק את התשלומים היחסיים המגיעים לו בגין ביצוע התחייבויותיו בפועל על-פי הסכם זה נכון למועד קבלת הודעת האוניברסיטה בשים לב לשלב הפסקת השירותים והיקף ביצועם בפועל והספק מוותר על כל טענה בעניין לרבות טענת כדאיות ו/או הסתמכות.

7.5. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לסיים את ההתקשרות בנסיבות של הפרה מצד הספק או בהתאם לכל זכות הקיימת לה בדין או בהסכם זה. **הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

**8. לוחות הזמנים ושלבי ביצוע הפרויקט**

8.1. להלן לוחות הזמנים לביצוע הפרויקט:

8.1.1. מועד העלייה לאוויר של המערכת בשלב הראשון יהיה לא יאוחר מ- **12 חודשים** מיום חתימת ההסכם, קרי, עד ליום \_\_\_\_\_ [יושלם לאחר הזכייה].

8.1.2. מועד העלייה לאוויר של המערכת בשלב השני יהיה לא יאוחר מ- **6 חודשים** מיום הודעת האוניברסיטה על מימוש שלב זה, ככל ותימסר.

8.1.3. אבני הדרך לביצוע הפרויקט עד למועדי העלייה לאוויר כאמור לעיל יהיו בהתאם לאבני הדרך והגאנט שהוצג בפתרון הספק. (להלן: "**לוחות הזמנים**").

8.2. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי ההסכם, כל אחת מאבני הדרך לביצוע הפרויקט עד למועד העלייה לאוויר (כולל) תיחשב כמושלמת רק לאחר שבחנה האוניברסיטה את התאמתה

להוראות ההסכם על נספחיו ואישרה בכתב את השלמתה. מובהר כי אין באישור כאמור מצד האוניברסיטה כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של הספק בהתאם להוראות ההסכם זה.

- 8.3. הספק יהיה אחראי לכל עיכוב בביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ביחס למועדים שנקבעו בלוחות הזמנים למעט מקרה בו העיכוב נעוץ בנסיבות הקשורות באוניברסיטה ובכפוף לכך שהאוניברסיטה אישרה בכתב ובמפורש את הסכמתה לדחיית המועד. מובהר כי הסכמתה או סירובה של האוניברסיטה לדחיית המועדים הנקובים בלוחות הזמנים או התניית הסכמתה בתנאים, מסורה לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט והספק מוותר על כל טענה בעניין.
- 8.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל הספק מתחייב להודיע לאוניברסיטה על קיומן של נסיבות, מכל מין וסוג שהוא, אשר בעטיין עלול הספק להתעכב בביצוע כל אחת מהתחייבויותיו על פי ההסכם זה ו/או שבעטיין עלולה להיווצר דחייה כלשהי בלוח הזמנים, וזאת מיד לאחר שנודעו לספק הנסיבות כאמור.

#### **הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

#### **9. פיצויים מוסכמים בגין עיכובים בלוחות הזמנים**

בגין עיכובים בלוחות הזמנים, ישלם הספק לאוניברסיטה פיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

9.1. עיכוב בעליית המערכת לאוויר בשלב הראשון ו/או השני שיעלה על 30 ימים יזכה את האוניברסיטה בפיצוי מוסכם בסך של 500 ₪ ליום החל מהיום ה- 31 ועד למועד העלייה לאוויר בפועל. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ו/או בהסכם, עיכוב שיעלה על 60 ימים סה"כ יהווה הפרה יסודית של ההסכם. לכל הסכומים לעיל יתווסף מע"מ כפי שיעורו על פי דין במועד הוצאת דרישת התשלום.

9.2. הפיצויים המוסכמים ייחשבו כחוב לאוניברסיטה והאוניברסיטה תהיה רשאית לקזום מכל סכום או תשלום אותו היא חייבת לספק, אם היא חייבת, מבלי שתהיה חייבת לתת הודעת קיזוז ו/או לחלט את הסכום מערבות הביצוע לפי שיקול דעתה הבלעדי.

9.3. מוסכם כי אין בפיצויים המוסכמים כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לפיצוי בגין נזקים נוספים שייגרמו לה ו/או למי מטעמה ו/או לבטל את החוזה בגין הפרתו היסודית.

9.4. אין בתשלום הפיצויים המוסכמים כדי לגרוע מהתחייבויות הספק לבצע ולהשלים את כל התחייבויותיו על פי נספח זה והוראות ההסכם.

9.5. אי גביית הפיצויים המוסכמים לא תיחשב כוויתור של האוניברסיטה על זכויותיה או כהסכמה למחדלים ו/או לביצוע פעולות שיש בהן הפרה של התחייבויות הספק.

#### **הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

#### **10. שינויים ושיפורים על ידי מאפיין ו/או מפתח**

10.1. מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם, האוניברסיטה תהיה רשאית להורות במהלך כל תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות המוארכת ככל ותוארך, על עריכת שינויים ו/או שיפורים בביצוע השירותים או בכל חלק מהם, לרבות תוספות ו/או הפחתות בכל היקף שהוא, והספק יהיה חייב לבצע את השינויים בהתאם לדרישת האוניברסיטה (להלן: "ש"ש").

10.2. כל פעולה שיידרש הספק לבצע על פי דרישת האוניברסיטה אשר לא נכללה במפרט הטכני המצורף **כנספח 1' ו/או בפתרון הספק המצורף כנספח 2' –** ורק פעולה העונה להגדרה – הנ"ל תיחשב כש"ש. בהתאם מובהר כי פעולות ו/או התאמות מכל מין וסוג שיידרש הספק לבצע על מנת שהמערכת תעמוד בצורה מלאה בדרישות המפרט טכני ו/או פתרון הספק לא ייחשבו בשום אופן כש"ש בין אם לקח אותן הספק בחשבון ובין אם לאו וההחלטה בעניין סיווג הפעולות הנ"ל כש"ש מסורה לאוניברסיטה בלבד לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי.

10.3. הספק לא יבצע ש"ש מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב מטעם האוניברסיטה אשר יכלול את כל הפרטים הבאים:

10.3.1. הרכיב המקצועי ותיאור מהות הש"ש;

10.3.2. היקף שעות הש"ש;

10.3.3. זהות הגורם שיבצע מטעם הספק את הש"ש – מאפיין ו/או מפתח.

מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה בגין שעות ש"ש שלא אושרו מראש ובכתב על פי האמור בסעיף זה.

- 10.4. על השו"ש וכל הנובע מהם, במישרין ו/או בעקיפין, יחולו כל הוראות ההסכם, למעט אם נקבע אחרת במפורש.
- 10.5. התמורה עבור ביצוע השלב הראשון כוללת 300 שעות שו"ש והתמורה עבור ביצוע השלב השני, ככל וימומש, כוללת 85 שעות שו"ש (להלן: "**בנק השו"ש**").
- 10.6. מובהר כי במידה והאוניברסיטה תממש את השלב השני, היא תהיה זכאית לנייד שעות שו"ש בין השלבים במסגרת היקף בנק השו"ש ללא כל הגבלה.

## 11. התמורה

11.1. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק בהתאם להוראות ההסכם במלואן ובמועדן, הספק יהא זכאי לתמורה הנקובה בהצעת המחיר שצורפה להצעתו במכרז המצורפת **כנספח ג' 5** להסכם (להלן: "**התמורה**").

11.2. הספק מצהיר ומתחייב כי סכום התמורה לא יתייקר מכל סיבה שהיא וכי התמורה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל העלויות הכרוכות בביצוע השירותים על כל רכיביו וכל העלויות ו/או ההוצאות שיידרשו על מנת לעמוד בדרישות המפרט הטכני ו/או פתרון הספק במלואן ובמועדן לרבות אך לא רק עלויות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה, אחריות, שכר עובדים, הוצאות נסיעה, הוצאות נלוות וכיו"ב.

### 11.3. אבני דרך לתשלום התמורה בגין השלב הראשון:

- 11.3.1. 5% מהתמורה ישולם עם חתימת ההסכם.
- 11.3.2. 20% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה בכתב בדבר תקינות בדיקות עלייה לאוויר של תת שלב 1 ותת שלב 2 כהגדרתם במפרט הטכני ובהתאם לפתרון הספק.
- 11.3.3. 20% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה בכתב בדבר תקינות בדיקות עלייה לאוויר של תת שלב 3 ותת שלב 4 כהגדרתם במפרט הטכני ובהתאם לפתרון הספק.
- 11.3.4. 40% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה בכתב בדברת קינות בדיקות עלייה לאוויר של כלל תכולות השלב הראשון כהגדרתו במפרט הטכני ובהם כל הסעיפים הבאים: (א) תתי השלבים 1 עד 4 (ב) השלמת סעיפים 4 (טיפול מתקדם במתעניינים - עד השלמת הרישום) (ג) השלמת סעיף 5 (קטלוג המוצרים – תחומי הלימוד באוניברסיטה) (ד) השלמת הממשקים המשויכים לשלב 1.
- 11.3.5. 15% מהתמורה ישולם 60 יום לאחר מועד העלייה לאוויר כפי שיאושר על ידי האוניברסיטה בכתב.

### 11.4. אבני דרך לתשלום התמורה בגין השלב השני, ככל וימומש:

- 11.4.1. 5% מהתמורה ישולם עם הודעת האוניברסיטה בכתב על מימוש השלב השני.
- 11.4.2. 20% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה על השלמת מסמך האפיון המפורט.
- 11.4.3. 35% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה על השלמת בדיקות המסירה של הספק והעברת המערכת לבדיקות קבלה באוניברסיטה.
- 11.4.4. 25% מהתמורה ישולם עם אישור האוניברסיטה בדבר עלייה לאוויר של מלוא תכולת שלב 2.
- 11.4.5. 15% מהתמורה ישולם 60 יום לאחר מועד העלייה לאוויר כפי שיאושר על ידי האוניברסיטה בכתב.

### 11.5. התמורה בגין שירותי התמיכה (אופציונאלי):

- 11.5.1. התמורה בגין שירותי התמיכה המפורטים **כנספח ג' 7** להסכם תשולם על ידי האוניברסיטה כריטיינר קבוע מדי חודש את הסכום הנקוב בנספח התמורה המצורף **כנספח ג' 5** המשקף עד 20 שעות תמיכה (להלן: "**בנק שעות התמיכה**").
- 11.5.2. במידה ובחודש מסוים הספק יעניק שעות תמיכה מעבר לבנק שעות התמיכה, התמורה בגין כל שעת חריגה תחושב באופן יחסי (סכום הריטיינר **כנספח ג' 5 / 20 X** השעות שאושרו ובוצעו בפועל). מובהר כי תנאי לתשלום עבור שעות שיחרגו מבנק שעות התמיכה הינו קבלת אישור של האוניברסיטה מראש ובכתב. לא תשולם לספק

כל תמורה בגין שעות החורגות מבנק שעות התמיכה שלא אושרו מראש כאמור לעיל והספק מוותר על כל טענה בעניין.

### 11.5.3. התמורה בגין שינויים ושיפורים על ידי מאפיין ו/או מפתח :

11.5.3.1. התמורה בגין שינויים ושיפורים, ככל ויוזמנו על ידה מראש ובכתב, תשולם

על ידי האוניברסיטה מדי חודש בהם בוצעו בפועל בהתאם לאישור

האוניברסיטה מראש ובכתב ובהתאם להוראות ההסכם.

11.5.3.2. מובהר כי לא תשולם תמורה נוספת על שו"שים הנכללים בבנק השו"ש

כמפורט בסעיף 10.5 לעיל.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 12. אופן תשלום התמורה

12.1. הספק יגיש לאוניברסיטה בסיומו של כל חודש בו הוא זכאי לקבל תמורה בהתאם לתנאי

ההסכם זה ולא יאוחר מ-10 לחודש שאחריו, חשבון מפורט ומדויק ובו יפורטו כל השירותים

אשר בגינם הוא מבקש את תשלום התמורה, וכן, חשבונית מס כדין. (לדוגמה: חשבון בגין

השלמת אבן דרך לביצוע בשלב הראשון ו/או השני, חשבון בגין שירותי תמיכה, חשבון בגין

שעות שו"ש לרבות פירוט כמות שעות לכל בעל תפקיד). מע"מ ישולם בהתאם לשיעור המע"מ

החל על פי דין במועד הוצאת החשבונית.

12.2. כל החשבונות ייערכו על ידי הספק ברמת פירוט ובפורמט לפי הנחיות ודרישות האוניברסיטה

לפי שיקול דעתה.

12.3. האוניברסיטה תבדוק את החשבונות שיוגשו על ידי הספק, ולאחר שיאושרו על ידה,

תשלום לא יאוחר מ-30 ימים מתום החודש שבו הומצא החשבון לאוניברסיטה, ובלבד

שלא נפלו בהם טעויות או קיימים חילוקי דעות לגבי תוכנם. בכל מקרה לא יעוכב תשלום

שאינו במחלוקת.

12.4. בכל מועד על פי בקשת האוניברסיטה, ימציא הספק לאוניברסיטה העתקים של אישור

בדבר גובה ניכוי מס במקור, אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות כדין, וכל אישור או

אסמכתא אחרת שיידרשו על ידה. על כל האישורים להיות תקפים בכל מועד והספק יהיה

מחויב לדאוג להארכת תוקפם מעת לעת.

12.5. מבלי לגרוע מזכויות האוניברסיטה מכל זכות או סעד העומדים לה לפי ההסכם זה או לפי

כל דין, האוניברסיטה רשאית לקזז ו/או לעכב כל תשלום, פיצוי מוסכם, חוב, נזק, או

תשלום אחר אשר יגיעו לספק ממנו, או כל סכום מהם, כנגד סכומים אשר יגיעו

לאוניברסיטה מהספק. לספק לא תעמודנה כל זכות לקיזוז ו/או לעיכובן והוא לא יהיה

רשאי, בכל מקרה, לרבות מקרה של מחלוקת כספית עם האוניברסיטה, לעכב תחת ידיו

כל סכום המגיע לאוניברסיטה ממנו.

12.6. מבלי לגרוע מהוראות אחרות בהסכם זה לעניין קיזוזים וניכויים, האוניברסיטה תנכה

במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות והתשלומים מכל

סוג שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי הדין.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 13. היעדר בלעדיות

13.1. הספק מצהיר כי האוניברסיטה לא יצרה כל מצג שהוא, לא בתקופה עובר להגשת ההצעות

למכרז ולא לאחריה, לגבי היקף כלשהו בצריכת השירותים על פי ההסכם זה, וכי לספק אין

בלעדיות כלשהי בעניין ביצוע השירותים מכח ההסכם זה ו/או בכלל.

## 14. העדר יחסי עובד- מעסיק

14.1. מוסכם ומוצהר בזאת מפורשות בין הצדדים, כי בין האוניברסיטה לבין הספק ו/או עובדיו

ו/או מי מטעמו שיפעל בקשר להסכם זה לרבות חברי הצוות מטעמו (להלן ביחד: "עובדי

הספק") לא מתקיימים ולא יתקיימו יחסי עובד ומעסיק, וכי כל זכות שיש לאוניברסיטה

לפקח, לבקר, להורות ו/או להדריך מי מעובדי הספק בקשר למתן השירותים אינה אלא

אמצעי להבטיח ביצוע נאות של ההסכם, ואין בה כדי ליצור יחסי עובד ומעסיק בין

האוניברסיטה לבין מי עובדי הספק.

14.2. הצדדים שבים ומצהירים שהיחסים ביניהם הם יחסי מזמין-ספק עצמאי והספק לבדו הוא שיישא במלוא התשלומים והחובות הנובעים מעבודתם של העובדים או כרוכים בה, לרבות, כל תשלום, גמול או זכות המגיעים לעובדים לפי כל דין, הסכם, הסכם קיבוצי, צו הרחבה או נוהג, ולרבות תשלום מלוא שכר עבודה, דמי נסיעה, גמול שעות נוספות ועבודה במנוחה שבועית, דמי חופשה, דמי הבראה, דמי מחלה, דמי חגים, תשלום עבור זכויות סוציאליות, מלוא הפרשות לקופות גמל (לרבות תגמולים/פיצויים) פיצויי פיטורים, תמורת הודעה מוקדמת, החזר הוצאות נסיעות וכן תוספות מכל מין וסוג וכיוצא"ב. מבלי לגרוע מן האמור לעיל מתחייב הספק לשלם ולהפריש במועד כל תשלום והפרשה החלים עליו על-פי דין בקשר להעסקת עובדי הספק, לרבות כל תשלומי המס, ביטוח לאומי ויתר תשלומי החובה המגיעים על-פי דין בגין תשלום שכר העבודה והזכויות לעובדי הספק כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

14.3. מוסכם כי הן הספק והן עובדי הספק ו/או המשמשים מטעמו יהיו מנועים מלהגיש תביעות כלשהן כנגד האוניברסיטה ו/או מי מטעמה בכל עילה או עניין אשר על פי טבעם וטיבם כרוכים ביחסי עבודה שבין עובד ומעסיק.

14.4. מוסכם כי התמורה הכוללת שעליה הסכימו האוניברסיטה והספק בחוזה זה נקבעה בהתחשב בעובדה שעובדי הספק אינם בגדר "עובדים" של האוניברסיטה, כך שלא תהיינה לאוניברסיטה כל עלות נוספת בגין התקשרותה עם הספק ו/או סיום ההתקשרות, והתמורה המוסכמת עפ"י חוזה זה היא העלות המלאה, הכוללת והבלעדית שתהיה לאוניברסיטה בגין כל הקשור בקבלת השירותים מאת הספק.

14.5. נוכח האמור לעיל והסכמת הצדדים שלא לראות בספק ו/או בעובדי הספק כעובדי האוניברסיטה ובהתחשב בתמורה המוסכמת לביצוע השירותים, הספק מתחייב לשפות ולפצות את האוניברסיטה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל הוצאה, הפסד או חבות אשר יגרמו לאוניברסיטה ו/או שהאוניברסיטה תחויב בהם, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת בכל מקרה של הגשת תביעה ו/או דרישה בניגוד למוסכם לעיל, בהם יטען, כי הספק ו/או מי מעובדי הספק ו/או כל גורם אחר מטעמו של הספק היה, או הינו, עובד שכיר של האוניברסיטה ו/או כי האוניברסיטה היא שנושאת באחריות לנזק כלשהו ו/או כי האוניברסיטה היא שצריכה לשלם לספק ו/או למי מעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או בגינם איזה תשלום שעליו לא הוסכם בהסכם זה.

#### **הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

15. **אחריות הספק**  
15.1. הספק יהא אחראי לכלל הנזקים הישירים, אשר יגרמו לאוניברסיטה ו/או לספק ו/או לצד שלישי אחר כלשהו ו/או לרכוש, בקשר עם ביצוע השירותים על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לפי הסכם זה ו/או בהתאם לחובותיו על פי דין. אחריות זו תחול על כל מעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו.

15.2. הספק מתחייב לפצות ולשפות את האוניברסיטה מיד עם דרישתה בגין כל תשלום, הוצאה, נזק אובדן, הפסד או חבות ישירים שנגרמו או העלולים להיגרם לאוניברסיטה כתוצאה או בקשר לנזק מהנזקים להם אחראי הספק עפ"י דין או עפ"י הוראות הסכם זה. האוניברסיטה תודיע לספק על כל תביעה או דרישה, ככל שתתקבל כזו, ותינתן לספק ההזדמנות להתגונן.

15.3. מובהר בזה, כי הגבלת האחריות לנזקים ישירים דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של הספק או מי מטעמו וכן, לא תחול על נזק שייגרם בזדון, נזק גוף, הפרת חובת הסודיות, הפרת זכות קניין רוחני או תביעת יחסי עובד מעסיק.

#### **הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

16. **ביטוח**  
מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים, למשך כל תקופת ההסכם ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת התביעה, גם למשך שלוש שנים נוספות לפחות מסיומו (להלן: "התקופה הנוספת"), את הביטוחים בהתאם לתנאים ולסכומים כמפורט להלן:

16.1. ביטוח אחריות כלפי צד ג', בגבול אחריות בסך של 4,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר לתקופת ביטוח. הביטוח יכלול את הכיסויים / ההרחבות הבאות:

- מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי הספק והבאים מטעמו – האוניברסיטה
- הגדרת האוניברסיטה כצד ג'
- אחריות צולבת
- חבות בגין וכלפי קבלנים וקבלני משנה
- כיסוי לתביעות תחלוף של המוסד לביטוח לאומי

16.2. ביטוח אחריות מעבידים, בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לכלול את האוניברסיטה כמבוטחת נוספת היה ותיחשב כמעביד של מי מעובדי הספק.

16.3. ביטוח חבות המוצר משולב בביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של 8,000,000 ש"ח למקרה ובמצטבר לתקופת ביטוח. הביטוח יכלול את הכיסויים / ההרחבות הבאות:

- נזק ו/או אבדן עקב שירותי תוכנה או חומרה
- כיסוי נזק עקב מוצר טכנולוגי
- אובדן מסמכים
- עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח
- פגיעה בפרטיות
- מרמה ואי יושר עובדים
- הרחב שיפוי לטובת האוניברסיטה בגין מעשי ומחדלי/מוצרי/פעילות הספק
- תקופת גילוי – 6 חודשים
- תאריך רטרואקטיבי – לא יאוחר ממועד מתן השירותים

הביטוח יכלול גם הרחבת חבות סייבר ( Cyber Liability/Privacy and Network Security ) עם הכיסויים/ההרחבות כלהלן:

System Attacks
Spread of Malicious Software Code
Unauthorized Access and use of Computer Systems
Crisis management and Customer Notification Expenses
Privacy Regulatory Defense and Penalties
Liability arising from the loss or disclosure of confidential data

על אף האמור, מוסכם כי הספק יהא רשאי לערוך פוליסה נפרדת לביטוח סייבר, אולם גבולות האחריות בפוליסה זו לא יפחתו מ-2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

16.4. ביטוחי הספק יהיו ראשוניים וקודמים לביטוחי האוניברסיטה ויכללו סעיף לפיו מוותרים המבטחים על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי האוניברסיטה.

16.5. ביטוחי הספק יכללו ויתור על זכות תחלוף כלפי האוניברסיטה והבאים מטעמה. ויתור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

16.6. הספק יכללו הוראה לפיה אי קיום תנאי הפוליסות בתום לב לא יגרע מזכויות האוניברסיטה על פי הביטוחים כאמור.

16.7. כל חריג אם קיים בביטוח הספק לעניין רשלנות רבתי, יבוטל. זאת מבלי לגרוע מחובת הזהירות של הספק ו/או מזכויות המבטח על פי הפוליסה ו/או על פי דין.

16.8. ללא צורך בכל דרישה מצד האוניברסיטה, על הספק להמציא לידי האוניברסיטה, לפני תחילת ביצוע ההסכם וכתנאי מוקדם להתקשרות, את אישור עריכת הביטוח, המצורף **כנספח ג'3**, כשהוא חתום בידי מבטחי הספק. מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי האוניברסיטה אישור עריכת ביטוח מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובכל הנוגע לביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת התביעה, על הספק להציג אישור ביטוח בגינם גם במשך התקופה הנוספת.

16.9. כן על הספק לערוך ולקיים למשך כל תקופת ההסכם, את שאר הביטוחים וההתחייבויות הדרושים ו/או הנדרשים לשם מתן השירותים לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, תשלומים לביטוח לאומי וככל שרלוונטי, ביטוח חובה לכל כלי הרכב המשמשים לצורך מתן השירותים ו/או המובאים על ידי הספק לחצרי האוניברסיטה. כן מתחייב הספק לערוך ביטוח אחריות כלפי צד שלישי רכוש לכל כלי רכב כאמור, , בגבולות אחריות שלא יפחתו מסך של 600,000 ₪ למקרה.

16.10. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק כמפורט באישור עריכת הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק. הספק מצהיר ומאשר כי יהיה מנוע מלהעלות כל טענה כלפי האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

16.11. לאוניברסיטה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, במפורש לרבות סכומי הביטוח, גבולות האחריות, ההרחבות והסייגים המפורטים בו. המצאת אישור עריכת הביטוח בהתאם להוראות ההסכם הינה תנאי לתחילת ביצוע השירותים ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.

16.12. הספק פוטר את האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש המובא לחצרי האוניברסיטה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים, וכן בגין כל אובדן תוצאתי שייגרם עקב אובדן ו/או נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי האוניברסיטה ו/או מי מטעם האוניברסיטה בגין אובדן ו/או נזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

16.13. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה ו/או חלק מהם יינתנו על ידי קבלן משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח ההולמות את אופי והיקף ההתקשרות.

מובהר בזאת, כי "מבקש האישור", כהגדרתו באישור עריכת הביטוח, תהא האוניברסיטה ו/או חברות בנות ו/או כל חברה ו/או ישות משפטית קשורה לאוניברסיטה.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 17. ערבות ביצוע

17.1. להבטחת כל אחת ואחת מהתחייבויותיו של הספק לפי הסכם זה, מתחייב הספק להפקיד בידי האוניברסיטה, במעמד חתימת הצדדים על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית ערוכה וחתומה כדין ע"ס של 120,000 ש"ח (מאה ועשרים אלף שקלים חדשים) וצמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיהיה בתוקף במועד חתימת הסכם זה, מיום חתימתו ועד ליום מימושה בפועל.

17.2. ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה החל מיום חתימת ההסכם ועד ל-90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות המוארכת, ככל ותוארך או עד תום תקופת האחריות של אחרון התוצרים שיסופקו לאוניברסיטה במסגרת ההתקשרות- לפי המאוחר מביניהם.

17.3. הערבות הבנקאית תהא ערוכה ומנוסחת במדויק בהתאם לנוסח שצורף **כנספח ג'6 להסכם**.

17.4. במידה ותמומש הערבות הבנקאית ע"י האוניברסיטה (כולה או חלקה) יהא על הספק להמציא לאוניברסיטה ערבות בנקאית חדשה חלף הערבות שמומשה (כולה או חלקה) כאמור תוך 10 ימים מיום שקיבל הודעה על מימוש הערבות הבנקאית.

17.5. האוניברסיטה תהיה זכאית לממש את הערבות הבנקאית בכל מקרה של הפרה של הסכם זה ו/או הדין על ידי הספק ו/או בכל מקרה בו נגרם לאוניברסיטה נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד כלשהו בגין מעשה או מחדל של הספק ו/או בכל מקרה שצוין כך בהסכם זה ובלבד שנמסרה לספק התראה בכתב 7 ימים טרם המימוש. אין במימוש הערבות כדי לפגוע בכל זכות ו/או סעד אחר העומדים ו/או שיעמדו לאוניברסיטה בגין כך.



17.6. אין במתן הביטחונות כדי לגרוע מאיזו מהתחייבויות הספק על פי הדין. בנוסף, אין במימוש הביטחונות כדי לגרוע מכל סעד אחר ו/או נוסף העומד לזכות האוניברסיטה על פי כל דין.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

18. **קניין**  
18.1. לאוניברסיטה שמורה הזכות לקבץ מהתמורה כל סכום שיגיע לה מהספק בגין נזק או הוצאה שייגרמו לה או למי מטעמה.

19. **קניין רוחני**  
19.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מקנה בזאת לאוניברסיטה זכות שימוש בלתי מוגבלת, בזמן ובכמות בפתרון המוצע והמערכת שתוקם על ידו עבור האוניברסיטה על כל מרכיביה.

19.2. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי יש בידיו את כל הזכויות ו/או ההרשאות, ו/או הוויתורים לגבי מכלול זכויות הקניין הרוחני, ובכלל זה, זכויות יוצרים, זכויות מבצעים, זכויות משדרים, סימני מסחר רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, סודות מסחריים, זכויות מוסריות וכן, כל זכות אחרת (להלן: "מכלול הזכויות") אשר נדרשות על-פי דין ו/או על-פי הסכם, על-מנת לקיים את התחייבויות הספק על-פי הסכם זה.

19.3. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אין בקיום התחייבויותיו על-פי הסכם זה ובהקניית הזכויות הנתונות לאוניברסיטה על פי ההסכם כדי להפר כל הוראת דין ו/או התחייבות חוזית כלשהי, ובכלל זה הפרה של איזה ממכלול הזכויות, הנתונות לצדדים שלישיים.

19.4. הספק מצהיר ומתחייב בזה, כי האוניברסיטה לא תהיה חשופה לכל תביעה ו/או דרישה, מכל סוג שהוא, מצד שלישי כלשהו בכל הקשור למכלול הזכויות המוענקות לה על פי הסכם זה.

19.5. הספק מתחייב לשפות ולפצות את האוניברסיטה מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל הוצאה, הפסד או חבות אשר יגרמו לאוניברסיטה ו/או שהאוניברסיטה תחויב בהם, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת בכל מקרה של הגשת תביעה ו/או דרישה כלפי האוניברסיטה בניגוד למוסכם לעיל בכל הנוגע למכלול הזכויות המוענקות לאוניברסיטה על פי ההסכם.

19.6. הספק לא יעשה שימוש בשמה ו/או בסמלה של אוניברסיטת חיפה ו/או בפרטי התקשרות זו, אלא אם קיבל מראש ובכתב את הסכמתו המפורשת של נציג האוניברסיטה המוסמך לכך.

**הוראות סעיף זה על תת סעיפיו, הינן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

20. **הפרות ותרופות**  
20.1. הפר הספק, לדעת האוניברסיטה, הוראה מהוראות הסכם זה, ולא תיקן ההפרה תוך 7 ימים מדרישת האוניברסיטה או מי מטעמה, תהא רשאית האוניברסיטה לנקוט בפעולות כדלקמן, כולן או מקצתן, מבלי לגרוע משאר הסעדים העומדים לרשותה על פי הסכם זה ועל פי דין:

20.1.1. לתת לאדם/גוף אחר לתקן את ההפרה ו/או לתקנה בעצמה ולחייב את הספק בהוצאות התיקון.

20.1.2. לממש את ערבות הביצוע, כולה או חלקה.

20.1.3. לתבוע את הספק בגין הנזק.

20.1.4. לבטל את ההסכם ולהפסיק את ההתקשרות, כולה או חלקה.

20.2. הפר הספק הפרה יסודית, תהא רשאית האוניברסיטה להפסיק את ההתקשרות עמו לאלתר, וזאת מבלי לגרוע מן הסעדים העומדים לרשות האוניברסיטה על-פי כל דין או על-פי הסכם זה.

- 20.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל האוניברסיטה תהא רשאית לבטל את ההסכם באופן מידי בקרות כל אחד מן המקרים הבאים:
- 20.3.1. הוגשה נגד הספק בקשה לפירוק ו/או כינוס לרבות בקשה למינוי מפרק זמני ו/או בקשה למינוי כונס נכסים זמני או בקשה להקפאת הליכים על פי סעיף 350 לחוק החברות, וההליך לא בוטל בתוך 60 ימים מיום פתיחת הליך.
- 20.3.2. אם יוטל עיקול על נכסי הספק, באופן אשר עלול לפגוע ביכולתו לבצע את ההסכם והעיקול לא בוטל בתוך 60 ימים מיום הטלתו.
- 20.3.3. התברר לאוניברסיטה כי נבצר מהספק, מכל סיבה שהיא, מלספק את השירותים למשך תקופה רצופה העולה על 10 ימים.

20.4. אין באמור לעיל בסעיף זה ו/או בשימוש בו כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד להם זכאית האוניברסיטה על פי ההסכם ו/או הדין.

20.5. הודיעה האוניברסיטה על ביטול ההסכם, ימשיך הספק לבצע את כל התחייבויותיו על פי ההסכם ללא יוצא מן הכלל עד ליום שנקבע לסיום בהודעה בכתב מטעם האוניברסיטה.

## 21. הסבת ההסכם

21.1. הספק אינו רשאי להעביר, למסור או להמחות את זכויותיו ו/או את חובותיו ע"פ הסכם זה, כולן או מקצתן, לאחר או לאחרים, בין אם במישרין ובין אם בעקיפין, ואין הוא רשאי לבצע שירותים באמצעות אחרים, לרבות באמצעות קבלני משנה, ללא קבלת אישורה מראש ובכתב של האוניברסיטה, ובתנאים כפי שייקבעו על ידה. אישור או סירוב האוניברסיטה יינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי והספק מוותר על כל טענה בעניין.

21.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור הספק מתחייב כי לא יתקשר ו/או יעסיק במישרין או בעקיפין, ספק משנה כלשהו לצורך ביצוע השירותים, כולם או מקצתם, ללא קבלת הסכמת האוניברסיטה לכך מראש ובכתב. האוניברסיטה תהיה רשאית לסרב או להסכים לבקשה או להתנותה בתנאים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתוטל עליה חובה לנמק את החלטתה. אישרה האוניברסיטה את הבקשה והספק התקשר עם ספק משנה, מלוא התחייבויותיו כמפורט בהסכם זה ובנספחיו, תחולנה גם בהתייחס לספק המשנה ולעובדיו, בהתאמות המתחייבות, ובאחריות הספק להבטיח את ביצוע כל ההוראות כאמור. עוד מובהר כי בכל מקרה אין באישור כאמור, ככל ויינתן, כדי לגרוע מאחריות הספק הבלעדית על פי ההסכם.

21.3. האוניברסיטה תהיה זכאית להמחות, למכור, לשעבד, להעביר, להשכיר ולהחכיר, חלק או את כל זכויותיה בניהול האוניברסיטה ו/או על פי הסכם זה, ללא צורך בקבלת הסכמה כלשהי מצד הספק ובלבד שזכויות הספק כפי שמעוגנות בהסכם זה לא תיפגענה והספק מתחייב למלא את כל התחייבויותיו על פי הסכם זה על כל נספחיו כלפי כל מי שיבוא במקומה של האוניברסיטה בכפוף לזכות העומדת לו לסיים את התקשרות על פי הסכם זה.

**הוראות סעיף זה לעיל, על תת סעיפיו, הן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 22. שמירת סודיות

22.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות ולא לאפשר העברת כל מידע הנוגע לאוניברסיטה ו/או ליחידותיה, שהגיע לידיעתו במהלך ו/או עקב ביצוע השירותים לרבות תוכנו של הסכם זה ומתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספת ג'4** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

22.2. הספק יודא כי כל עובדיו ו/או קבלני משנה ו/או גורמים שלישיים כלשהם, להם יידרש לצורך ביצוע האספקה בתנאי הסכם זה, יקיימו התחייבות זו.

22.3. הספק לא יעשה שימוש בכל מידע כאמור אלא למטרה לשמה נועד, במידת הנדרש בלבד ובקשר עם ביצוע הסכם זה, בתוך תקופת ההסכם ולאחריו.

**הוראות סעיף זה לעיל, על תת סעיפיו, הן מעיקרי ההסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

23. **נפקות ההסכם**
- 23.1. הסכם זה מבטא וממצה את התנאים שהוסכמו בין הצדדים, והוא מבטל כל הסכם, נוהג ו/או מנהג קודמים שחלו על יחסי הצדדים לגבי כל התקשרות זו.
- 23.2. כל שינוי ו/או תיקון בהסכם זה יעשה אך ורק במסמך מפורש בכתב בחתימתם המלאה של שני הצדדים.
24. **ויתורים**
- 24.1. שום איחור בשימוש בזכויות לא ייחשב כויתור, ושום ויתור לא יהא בר תוקף אלא אם כן ייעשה בכתב.
25. **סמכות שיפוט**
- 25.1. בתי המשפט המוסמכים בחיפה יהיו בתי המשפט היחידים המוסמכים לדון בכל תובענה ו/או הליך משפטי אחר בין הצדדים להסכם זה בכל ענין הקשור לו.
26. **הודעות**
- 26.1. כל הודעה או התראה שתישלח מצד אחד למשנהו בקשר להסכם זה, תהא במסירה אישית או בדואר רשום (כשדמי הדואר משולמים במלואם מראש על-ידי הצד השולח) על-פי מעני הצדדים הנקובים בראש הסכם זה (או כל מען אחר אשר תבוא עליו הודעה מתאימה בכתב).
- 26.2. כל הודעה או התראה אשר תישלח על-ידי צד להסכם זה למשנהו בדואר רשום תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתום 72 שעות ממועד שליחתה.

**ולראיה באו הצדדים על החתום במקום ובתאריך הנזכרים לעיל**

---

הספק

---

אוניברסיטת חיפה

נספח ג'1

המפרט הטכני

(יצורף המפרט הטכני שצורף כנספח ב'9(1) לחוברת המכרז)

נספח ג' 2

פתרון הספק

(יצורף המענה למפרט הטכני כפי שצורף על ידי הספק כנספח ב'9(2)  
להצעתו במכרז)

**אישור עריכת ביטוחים**

תאריך הנפקת האישור ____/____/____		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור	גורמים נוספים שייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור			
שם : <b>אוניברסיטת חיפה</b>	גופים אוניברסיטאיים קשורים ו/או חברות בנות ו/או אחות ו/או קשורות ו/או שלובות ו/או חלק מקבוצה	שם :	אופי העסקה : <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____			
ת.ז.ח.פ. 500701628		ת.ז.ח.פ.:					
מען : שדרות אבא חושי 199, חיפה 3498838		מען :	העיסוק המבוטח - הקמת והטמעת מערכת CRM מבוססת Salesforce לשיווק וניהול חיי הסטודנט וכל השירותים הנלווים				
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה		
צד ג'					2,000,000	₪	302 אחריות צולבת 307 חבות בגין קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 כסוי לתביעות המל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח - מבקש האישור 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 ראשוניות
אחריות מעבידים					20,000,000	₪	309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח - מבקש האישור 328 ראשוניות 350 חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים
אחריות מקצועית משולב חבות המוצר					8,000,000	₪	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 304 הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי/מוצרי/עבודות/פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי - 6 חודשים 339 הרחבה לסיכון סייבר 347 הרחבת שם המבוטח ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על-ידי המבוטח ו/או מי מטעמו
פירוט השירותים (בכפוף לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור):							
043 - מחשוב, 103 - שירותי חומרה ו/או תוכנה							
ביטול/שינוי הפוליסה							
שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, לא יכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

## נספח ג'4

### התחייבות על שמירת סודיות

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא/ת ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כלפי אוניברסיטת חיפה (להלן: "האוניברסיטה") כדלקמן:

1. הנני מתחייב/ת כי אשמור על סודיות מוחלטת ולא אגלה ו/או אעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או לכל גוף כלשהו, כל מידע ו/או נתון שהגיעו לידיעתך, בין במישרין ובין בעקיפין, עקב מתן שירותים עפ"י הסכם זה ו/או במסגרתם ו/או בקשר אליהם ו/או כל שירות אחר, הנוגע לאוניברסיטה ו/או לעובדיה ו/או לתלמידיה ו/או לקבלנים המתקשרים עם האוניברסיטה ו/או לעובדיהם ו/או לכל צד ג' הנמצא בקשרים עם האוניברסיטה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור: כל מידע, ידע, תכנית, נתונים (לרבות מדעיים, סטטיסטיים, כלכליים, משפטיים, מסחריים, טכניים או טכנולוגיים), תהליכים הקשורים במחקר ו/או בפיתוח, נתונים כספיים ופיננסיים, נתונים טכניים, סודות מקצועיים, סודות מסחריים וכיו"ב ("המידע הסודי"), והכל למעט מידע שאהיה חייב/ת לתת לגורם מוסמך באוניברסיטה לצורך מתן השירותים ו/או על פי צו שיפוטי כדין, ובלבד שאודיע על קבלת דרישה כאמור לאוניברסיטה, מיד עם קבלתה.
2. הנני מתחייב/ת כי לא אמסור ולא אעביר, במישרין או בעקיפין לכל אדם ו/או גוף כלשהו, כל חומר ו/או מוצר ו/או חלק ממוצר ו/או מסמך ו/או זיכרון נייד ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או משוכפל וכיו"ב המכיל את המידע הסודי, כולו או מקצתו.
3. לא אפרסם ולא אביא לידיעת אחרים, בין בעצמי ובין באמצעות אדם אחר ו/או בעילום שם, את תכנם של כל מסמך (לרבות מסמך רשמי), קובץ מחשב ו/או של מידע סודי שהגיע אלי עקב מתן שירותים לאוניברסיטה, לא אעשה כל שימוש, לרבות שיכפול, ייצור, מכירה, העברה, חיקוי והפצה, במידע הסודי כולו או מקצתו.
4. הנני מתחייב/ת לנקוט את כל האמצעים הנחוצים על מנת למנוע חשיפת המידע הסודי או כל חלק ממנו לכל גורם שאינו זכאי לכך על פי תנאי התחייבות זו.
5. הנני מתחייב/ת לשמור על המידע הסודי ולקיים את כל חובותיי מכוח התחייבות זו, בכל זמן וללא הגבלה בזמן - הן במשך כל תקופת התקשרות עם האוניברסיטה, והן בכל עת לאחריה, וגם אם התקשרות כזו לא תצא לפועל מכל סיבה שהיא.
- ידוע לי, כי התחייבות זו מחייבת הן אותי והן כל גורם אחר הפועל מטעמי, בשינויים המחויבים.
6. מיד עם סיום תקופת ההתקשרות עם האוניברסיטה, מכל סיבה שהיא, אחזיר לאוניברסיטה כל דבר אשר הגיע לידי כמפורט לעיל, ולא אשאיר בידי כל דבר ו/או העתק ו/או צילום ו/או מסמך ו/או חומר הקשור לאוניברסיטה במישרין ובעקיפין ו/או המכיל מידע סודי, כולו או מקצתו.
7. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, ובזכויות האוניברסיטה לכל סעד או תרופה העומדים לרשותה על-פי דין, אני מאשר/ת, כי בכל מקרה של הפרת איזו מהתחייבויותי דלעיל, בין אם במתכוון ובין אם לאו, אהיה מחויב/ת לפצות את האוניברסיטה על כל הנזקים ו/או ההוצאות שנגרמו או שיגרמו לה כתוצאה מהפרה כאמור.
8. למען הסר ספק, מובהר, כי התחייבות זו, באה בנוסף להוראות כל דין או ההסכם שיחולו עלי מכוח מתן השירותים לאוניברסיטה.
9. חתימתי על התחייבות זו מהווה תנאי מוקדם להתקשרותי עם האוניברסיטה.
10. קראתי את המסמך דלעיל, הבנתי את תוכנו ואני חותם/ת עליו מרצוני החופשי.

שם הספק \_\_\_\_\_ חתימה + חותמת \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

נספח ג' 5

נספח התמורה

(תצורף הצעת המחיר שצורפה להצעת הספק במכרז כנספח ב' 1)



נוסח ערבות ביצוע

לכבוד  
אוניברסיטת חיפה  
שדרות אבא חושי  
חיפה  
א.ג.נ.,

**כתב ערבות מס':**

לפי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "הנערב") הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת ומתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לסך של 120,000 ש"ח (במילים: מאה ועשרים אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") ובתוספת הפרשי הצמדה למדד, להבטחת מילוי תנאי ההתקשרות מיום \_\_\_\_\_ לתכנון והקמת מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לאוניברסיטת חיפה, על-ידי הנערב.

"מזד" יהיה מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם בכל חודש על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. "מזדד הבסיס" יהיה מדד המחירים לצרכן שיתפרסם לחודש \_\_\_\_\_ (יעודכן בהתאם למדד שיהיה בתוקף במועד החתימה על ההסכם). "המדד החדש" יהיה מדד המחירים לצרכן האחרון שפורסם לפני דרישה לתשלום לפי ערבותנו זו, אך לא פחות ממדד הבסיס.

ערבותנו זאת הינה ערבות אוטונומית ובלתי תלויה ואנו נשלם לכם בתוך שבעה ימים ממועד דרישתכם בכתב אלינו, כל סכום שתדרשו עד לסכום הערבות ובתוספת הפרשי הצמדה בין מדד הבסיס למדד החדש בגין הסכום הנדרש על ידכם לפי ערבותנו זו, מבלי להטיל עליכם לבסס דרישתכם ומבלי לתת לנו כל הסברים בקשר לכך, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מהנערב.

ככל שתבקשו לחלט סכום חלקי מתוך הערבות, תישאר הערבות בתוקפה לגבי יתרת הסכום.

ערבותנו זאת בתוקף עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

ערבותנו זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל דרך שהיא.

בכבוד רב

חתימה וחותמת הבנק  
תאריך: \_\_\_\_\_.

**נספח שירותי תמיכה - SLA**

**1. תכולת שירותי התמיכה**

- 1.1. רישום האוניברסיטה כלקוח במרכז השירות ו/או מוקד הספק לצורך קבלת שירות באמצעות דוא"ל ו/או טלפון ו/או תוכנת מסרים מהירים ו/או תוכנה/פורטל ייעודיים ;
- 1.2. מינוי איש קשר ישיר מטעם הספק אשר יהיה זמין עבור האוניברסיטה לצורך מתן השירותים לרבות לצורך תיאום טיפול בתקלות דחופות ו/או משביתות ו/או כאלה שיתרחשו מעבר לשעות חלון השירות ;
- 1.3. תמיכה וטיפול בתקלות ככל שידרש לצורך פעולת המערכת באופן מלא, תקין ורציף ;
- 1.4. שימור הידע ועדכונים שוטפים (עדכוני גרסה יעדכנו כפי שיופצו מעת לעת בהתאם למדיניות העדכון של היצרן) ;
- 1.5. תיעוד פניות האוניברסיטה וטיפול הספק בתקלות אשר יכול לכלול לכל הפחות את הפרטים הבאים : מועד הפניה (תאריך ושעה), הגורם הפונה, קריאת השירות כפי שנשלחה, תיאור הפעולות שבוצעו לצורך הטיפול בתקלה ומשך הזמן שבוצע לטובת האמור. הספק יעמיד לעיון האוניברסיטה דו"חות תיעוד ו/או מסמכים ונתונים רלוונטיים מיד עם דרישתה ובפורמט לפי הנחייתה.

**2. בנק שעות התמיכה**

- 3.1. התמורה החודשית בגין שירותי התמיכה על פי נספח זה נקובה בנספח ג' 5 להסכם והיא כוללת עד 20 שעות תמיכה בחודש (להלן : "בנק שעות התמיכה").
- 3.2. מבלי לגרוע מהוראות נספח זה, הספק מתחייב להודיע לאוניברסיטה בכתב באופן ספציפי **בטרם** כל חריגה מבנק השעות בין אם צפויה מראש ובין אם תידרש תוך כדי טיפול בתקלה מכל סוג (רגילה/דחופה/משביתת).
- 3.3. הספק לא יחרוג מבנק שעות התמיכה אלא אם כן קיבל את אישורה של האוניברסיטה מראש ובכתב. בהתאם לאמור מובהר כי האוניברסיטה לא תשלם לספק תמורה עבור שעות שחרגו מבנק שעות התמיכה אלא אם ביצען אושר על ידה מראש ובכתב והספק מוותר על כל טענה בעניין.

**3. דיווח וטיפול בתקלות**

**3.1. הגדרות :**

- 3.1.1. "קריאת שירות" – דיווח על תקלה או חשד לתקלה במערכת על ידי האוניברסיטה. לכל קריאת שירות יינתן מספר סידורי לצורכי מעקב.
- 3.1.2. "תקלה" – כל תקלה במערכת לרבות ביישום עצמו, הפיתוחים, הממשקים, דו"חות ופונקציות מוטמעות.
- 3.1.3. "חלון שירות" – פרק הזמן שבו יטפל הספק בתקלות בעקבות קריאת שירות. חלון השירות כולל את ימי העבודה החלים בימים א' עד ה' החל בשעה 09:00 ועד 17:00 (לא כולל ערבי חג, חגים, שבתות וימי שבתון).
- 3.1.4. "זמן תגובה" – פרק הזמן המקסימאלי ממועד קבלת קריאת השירות אצל הספק ועד הודעת הספק בכתב על תחילת הטיפול בתקלה בפועל.

3.2. לוחות הזמנים ופיצויים מוסכמים:

סוג תקלה	תיאור	זמן תגובה	פיצוי מוסכם על אי עמידה בזמן תגובה / טיפול
<b>תקלה רגילה</b>	תקלה מקומית שאינה משפיעה על פעילותה של כלל המערכת	תחילת טיפול בתקלה <b>בתוך 48 שעות</b> ממועד פתיחת קריאת שירות. שעות שאינן בחלון השירות לא יובאו במניין השעות.	200 ₪ לכל יום של עיכוב במועד תחילת הטיפול.
<b>תקלה דחופה</b>	תקלה המשביתה פונקציות בסיסיות במערכת או המאטה באופן מהותי את פעילותה	תחילת טיפול בתקלה <b>בתוך 24 שעות</b> ממועד פתיחת קריאת שירות. שעות שאינן בחלון השירות לא יובאו במניין השעות.	500 ₪ לכל יום של עיכוב במועד תחילת הטיפול.
<b>תקלה משביתה</b>	תקלה המשביתה לחלוטין את השימוש במערכת לכלל המשתמשים ו/או תקלה שמשביתה מודול שלם ו/או קבוצת משתמשים קריטית	תחילת טיפול בתקלה <b>בתוך 4 שעות</b> ממועד פתיחת קריאת שירות. הספק מתחייב לטיפול רציף 24X7 גם מחוץ לחלון השירות עד לסיום הטיפול בתקלה או עד שתורה האוניברסיטה להעביר את התקלה לרמה נמוכה יותר.	1,000 ₪ לכל יום של עיכוב במועד תחילת הטיפול.

3.3. סיווג התקלות (רגילה/דחופה/משביתה) יבוצע על ידי האוניברסיטה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ויצוין בקריאת השירות.

3.4. **במקרה של תקלה רגילה ו/או דחופה** - בתוך זמן התגובה הספק יבצע חקירה ראשונית של התקלה המדווחת וימסור לנציג האוניברסיטה בכתב את הערכת מהות התקלה ומשך הזמן המוערך לטיפול בה. הספק לא יתחיל כל טיפול בתקלה כל עוד לא קיבל את אישור הנציג המוסמך מראש ובכתב לתחילת הטיפול בתקלה בהתאם להערכה הראשונית כאמור.

3.5. **במקרה של תקלה משביתה**- הספק יחל בטיפול בתקלה באופן מיידי גם ללא אישור הנציג המוסמך הנוגע להערכת השעות ובלבד ולא תהיה חריגה מבנק השעות. בכל מקרה בו צפוי חריגה מבנק השעות, הספק מתחייב להודיע על כך מראש ובכתב ולקבל את אישור האוניברסיטה לחריגה כאמור כתנאי לתשלום התמורה עבור החריגה. האחריות למתן התראה והודעה מוטלת על הספק באופן בלעדי והוא מוותר על כל טענה בעניין.

3.6. הספק יחל בטיפול בזמנים הנקובים לעיל ברציפות עד להשלמת פתרון התקלה באופן מלא וימסור לנציג האוניברסיטה הודעה בכתב על השלמת הטיפול בהצלחה ומשך הזמן שנדרש בפועל לצורך הטיפול בתקנה.

3.7. במידה והטיפול בתקלה לא יסתיים בתוך חלון השירות, הספק ימשיך לטפל בתקלה בחלון השירות ביום העבודה הבא אלא אם כן מדובר בתקלה דחופה או משביתה אשר תטופל ברציפות עד להשלמתה גם אם לצורך כך תידרש עבודה מעבר לחלון השירות לצורך עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו לעיל.

3.8. לא עמד הספק ברמות השירות ו/או זמני התגובה הנקובים בנספח זה או בשאר התחייבויותיו, אזי מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לאוניברסיטה על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ישלם הספק לאוניברסיטה, מיד עם דרישתה הראשונה פיצויים מוסכמים בסכומים הנקובים בטבלה בסעיף 3.2 לעיל. הפיצוי המוסכמים ייחשבו כחוב לאוניברסיטה והאוניברסיטה תהיה רשאית לקזזם מכל סכום או תשלום אותו היא חייבת לספק, אם היא חייבת, מבלי שתהיה חייבת לתת הודעת קיזוז ו/או לחלט את הסכום מערבות הביצוע.

3.9. לכל הסכומים לעיל יתווסף מע"מ כפי שיעורו על פי דין במועד דרישת התשלום.

3.10. הפיצוי המוסכם ישולם בגין כל אירוע בנפרד.

3.11. לאוניברסיטה שיקול דעת אם לקצוב מלוא סכום הפיצוי המוסכם כנקוב בכל אחד מן הסעיפים לעיל, או חלק ממנו.

- 3.12. מוסכם כי אין בפיצוי המוסכם כדי לגרוע מזכותה של האוניברסיטה לפיצוי בגין נזקים נוספים שייגרמו לה ו/או למי מטעמה ו/או לבטל את החוזה בגין הפרתו היסודית.
- 3.13. אין בתשלום הפיצויים המוסכמים כדי לגרוע מהתחייבויות הספק לבצע ולהשלים את כל התחייבויותיו על פי נספח זה והוראות ההסכם.
- 3.14. אי גביית הפיצויים המוסכמים לא תיחשב כוויתור של האוניברסיטה על זכויותיה או כהסכמה למחדלים ו/או לביצוע פעולות שיש בהן הפרה של התחייבויות הספק.