



ד' תמוז, תשפ"ב
3 יולי, 2022

לכבוד
משתתפי המכרז

שלום רב,

**הנדון: מכרז פומבי 226/22 למתן שירותי הקלטה ותמלול ישיבות עבור עיריית הוד השרון-
מענה לשאלות הבהרה**

1. יובהר כי המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 28.7.2022 בשעה 13:00.
2. במענה לשאלות הבהרה שנתקבלו בקשר עם המכרז שבנדון, להלן התייחסותנו:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
1.	נספח ב(3) הצעת מחיר (עמ' 55)	מחיר מוצע לדף תמלול	האם המחיר כולל את הקלטת הישיבה	המחיר לדף תמלול הינו בהתאם למפרט השירותים נספח ב2 וכן כולל את כל תכולת השירות ובכללן הוצאות ישירות ועקיפות של המציע. זאת מלבד הצעת מחיר לעריכה לשונית למסמך לאחר תמלול
2.	פרק ג, קריטריונים לבחינת הצעות	סעיף 7.1 הצעת המחיר (עמ' 15)	האם המחיר לתמלול עמוד מודפס כולל את הקלטת הישיבה	המחיר יכול את כלל השירותים והפעולות לצורך מתן השירות והתוצר הסופי.
3.	נספח 2 מפרט שירותים	סעיף 5.8 ביטול הזמנת שרות (עמ' 51)	במידה ומתקיימת ישיבה קצרה מאוד עם מס' עמודים מצומצם, יהיה חיוב מינימום של 300 שח	הבקשה נדחית.



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>מבוקש לשנות את המרחק האווירי ל 55 ק"מ מקצה גבול הוד השרון, נימוק: לחברתינו סניף מרכזי בירושלים שנמצאת 53 ק"מ בקו אווירי מהוד השרון (ע"פ נתוני גוגל), לעניות דעתינו תוספת של 15 ק"מ לא תפגע כהוא זה באיכות השירות או בכל עניין אחר הקשור למכרז אל מול העריה, לחלופין השארת המרחק כפי שהוא תייצר פגיעה בכושר התחרות שלנו ושל חברות נוספות אל מול חברות שהסניף המרכזי שלהם נמצא ברחבי גוש דן. בנוסף: חברתינו באמצעות הסניף בירושלים מספקת שירותי הקלטה ותמלול לעריות הנמצאות במרחקים של 60, 70 ו 80 ק"מ מירושלים כאשר ההתקשרות מולם היא באמצעות מכרז פומבי</p>	2.1.1	<p>פרק ג, סעיף 2 תנאים נוספים</p>	.4
<p>הבקשה נדחית עבור כלל הסעיפים.</p>	<p>נבקש שחילוט הערבנות ייעשה אם בכלל, רק לאחר הודעה של לפחות 5 ימים מראש ובכתב לספק.</p>	<p>5.2 4.3 71.3</p>	<p>פרק ב' – תנאי המכרז וגם פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות וגם חלק ב' - מסמכי התקשרות</p>	.5



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שיובהר כי הפיצוי המוסכם יוטל על הזוכה רק מקום בו לא תיקן את ההפרה על אף הודעה בכתב והזדמנות סבירה לתיקון ההפרה שניתנו לו על ידי העירייה.</p>	<p>11.4</p>	<p>פרק ב' – תנאי המכרז</p>	<p>.6</p>
<p>הבקשה נדחית עבור שתי השאלות.</p>	<p>נבקש שתוסר הדרישה המתייחסת לניסיונו הספציפי של העורך הלשוני "בביצוע עריכה לשונית של תמלול לוועדות בניין עיר". שכן דרישה זו מצמצת באופן משמעותי ושלא לצורך את כמות המציעים הזכאים להגיש הצעות למכרז, שלא לצורך. עורך לשוני מקצועי ומיומן יערוך תוכן מכל סוג. במידה ויתקל במושגים שאינם מוכרים לו, יעמדו לרשותו כלי עזר רבים כגון תמלולים משיבות קודמות, גוגל, מילון מונחים וכד'.</p>	<p>2.2.3 וגם 1.3.2</p>	<p>פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות וגם נספח א(4)2, להוכחת התנאים הנוספים</p>	<p>.7</p>
<p>לא מדובר בתנאי סף, הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שתוסר הדרישה לצרף המלצות בכתב. ברוב הגופים הציבוריים ביניהם עיריות, הגורמים האמונים מטעם הגוף הציבורי על ההתקשרות עם הספק, אינם מורשים לספק המלצה בכתב. דרישה זו מצמצת באופן משמעותי את כמות המציעים הזכאים להגיש הצעות למכרז. את הדרישה להמלצות בכתב ניתן להחליף בדרישה לפירטי איש קשר אצל לקוחות המציעה, על מנת שוועדת המכרזים תוכל לשוחח טלפונית עם צרכני השירות ולקבל את התרשמותם על ספקית השירות המציעה.</p>	<p>3.4, 3.3</p>	<p>פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות</p>	<p>.8</p>



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>"על המציע לציין לפחות ממליץ אחד מרשות מקומית בתחום ועדה לתכנון ובניה וממליץ אחד לפחות הממליץ על ניסיון במתן שירות לשיבות המועצה." נבקש שדרישה זו תוסר, ויתאפשר להציג ממליצים מגופים המקבלים מהמציעה הקלטה ותמלול ישיבות ללא קשר לנושאים הנדונים בישיבות. הדרישה ספציפית מאוד מצמצמת את כמות המציעים אשר ביכולתם להגיש הצעה.</p>	<p>6.1 סעיף מרכיב האיכות</p>	<p>פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות</p>	<p>.9</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש כי הספציפיקציה לממליצים מטעם רשויות מקומיות וגם מתחום וועדות לתכנון ובנייה, תוסר. נבקש כי יידרש להציג ממליצים מכל לקוח לו מספק הספק שירותים דומים לנדרש במכרז עבור עיריית הוד השרון. הדרישה חוסמת את דרכם של מציעים בעלי יכולת מוכחת להגיש הצעתם למכרז עיריית הוד השרון. לדוגמא, האם חברות המספקות במשך שנים שירותי הקלטה, תמלול ועריכה עבור קק"ל, או רשות מקרקעי ישראל אינן בעלות יכולת לספק שירותים זהים לעיריית הוד השרון? האם חברות המספקות שירותים לרשות האוכלוסין או לוועדות בכנסת ישראל, ישיבות הכוללות עשרות משתתפים בטווח רחב של נושאים, לא יעמדו בתנאי הסף רק כיוון שהן פעילות פחות בקרב עיריות? הרי לא יעלה על הדעת שנדרשת מיומנות ספציפית ביותר לעיריית הוד השרון, כזו שאינה קיימת אצל ספקי שירות אשר מספקים שירותים זהים לגופי ממשלה למשל או לחברות ענק במשק.</p>	<p>סעיפים 8.1 וגם 8.2 ממליצים, ציון איכות</p>	<p>פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות</p>	<p>.10</p>



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>קבוע בפרק ג' סעיף 8.7 הממליצים יהיו רשויות מקומיות שונות.</p>	<p>לפי תנאי הסף לבחינת ההצעות סעיף 1, צריכה המציעה שיהיה לה לפחות לקוח אחד שהוא רשות מקומית.</p> <p>ציון האיכות במרכיב האיכות אינו משתפר בהצגת יותר מלקוח אחד שהוא רשות מקומית.</p> <p>אך בדרישות הממליצים נדרשים המציעים להציג עד 5 ממליצים בעלי תפקידים / מקבלי שירות ברשויות מקומיות.</p> <p>נבקש שיובהר האם על מנת לעמוד בדרישות הממליצים מתבקשת המציעה להציג אפילו 5 ממליצים מאותה עירייה? או שניתן להציג ממליצים מגופיים שונים שאינם רשות מקומית?</p>	<p>סעיפים 8.1 וגם 8.2 ממליצים, ציון איכות</p>	<p>פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות</p>	<p>.11</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש הבהרה לתקן הסעיף בהתאם להגבלות האחריות המקובלות בהסכמים מסוג זה, ובהתאם נבקש כי יובהר שעל אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, אחריותו של הספק תהיה מוגבלת על פי דין לנזקים ישירים בלבד אשר נגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בלבד והספק לא יישא באחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ו/או מיוחדים ובכל מקרה תהיה אחריותו של הספק מוגבלת לתקרה בשיעור התמורה החוזית אשר שולמה לספק במהלך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה. המגבלה כאמור לא תחול על נזק גוף ו/או נזק לרכוש מוחשי ו/או נזק שנגרם כתוצאה מהפרת התחייבות לסודיות ו/או נזק שנגרם כתוצאה מהפרת זכויות קניין רוחני.</p>	<p>52 + 53</p>	<p>חלק ב' - מסמכי התקשרות</p>	<p>.12</p>



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שיובהר כי אין באמור בסעיפים אלו כדי לפטור את העירייה מחבות מקום בו זו מוטלת עליה לפי כל דין.</p>	<p>54 + 53</p>	<p>חלק ב' - מסמכי התקשרות</p>	<p>.13</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שיובהר שהעירייה תודיע לספק בגין כל דרישה או תביעה שתתקבל אצלה בקשר לנזק או הפסד המצוי לדעתה באחריות הספק לפי הסכם זה ותאפשר לו להתגונן כנגד דרישה או תביעה כאמור באופן עצמאי. השיפוי כאמור יהיה מותנה בפסק דין שביצעו לא עוכב.</p>	<p>55</p>	<p>חלק ב' - מסמכי התקשרות</p>	<p>.14</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שיובהר שקיזוז או ניכוי ייעשה אם בכלל, רק לאחר הודעה של לפחות 5 ימים מראש ובכתב לספק.</p>	<p>58</p>	<p>חלק ב' - מסמכי התקשרות</p>	<p>.15</p>
<p>הבקשה נדחית, ראה מענה לשאלה מס' 2.</p>	<p>בהתאם לדרישה למסירת קובץ אודיו וקובץ תמלול במייל ועל גבי דיסק קשיח, נבקש שתתוסף שורה להצעת המחיר עבור עלות הדיסק, עבודת הצריבה ועלות השליחות.</p>	<p>2.1.4</p>	<p>נספח ב' -2 מפרט השירותים</p>	<p>.16</p>
<p>מקובל, המועד האחרון להגשת הצעות בהליך נדחה ליום 28.7.2022 בשעה 13:00.</p>	<p>שלום רב, מאחר ואנו בתקופת החופש הגדול, אנשי מפתח נעדרים מעבודתם. על מנת שנוכל לענות מענה איכותי החתום על ידי מורשי החתימה נבקש דחייה של לפחות 14 ימים במועד הגשה</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>.17</p>



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>זמינות- נבקש לשנות את שעות הזמינות לשעות העבודה המקובלות בשוק העבודה 08:00-18:00 פניה ומענה מעבר לשעות אלו יהיו במקרים דחופים בלבד.</p>	<p>3.6.3</p>	<p>מפרט השירותים</p>	<p>.18</p>
<p>על המציע במכרז לחתום ולצרף להצעתו את נספח שמירת סודיות ואבטחת מידע המצ"ב בנספח א' למסמך מענה זה.</p> <p>בנוסף, על מסמכי התמלול לעמוד בדרישות תקן 2-5568 (נגישות מסמכים דיגיטליים)</p>	<p>נבקש לדעת מהי דרישת אבטחת הקבצים הנדרשת.</p>	<p>3.3.3</p>	<p>מפרט שירותים</p>	<p>.19</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש לשנות את הגעת המקליט כחצי שעה לפני הישיבה</p>	<p>5.2.1</p>	<p>מפרט שירותים</p>	<p>.20</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש לשנות את שליחת קובץ הפרוטוקול ל4 ימים או בהתאמה על פי שעות ההקלטה</p>	<p>5.1 זמן שליחת הפרוטוקול</p>	<p>מפרט שירותים</p>	<p>.21</p>
<p>להלן תיקון לסעיף:</p> <p>נציג העירייה יהא זכאי לבטל את השירות, ללא תשלום דמי ביטול, עד 12 שעות ממועדה המתוכנן של הישיבה באמצעות משלוח הודעה בדוא"ל והודעה טלפונית.</p> <p>יובהר כי תיקון זה גובר על האמור במפרט.</p>	<p>נבקש לשנות את ההתראה לביטול השירות ל24 שעות היות והמקליט משוריין מראש במקרה של ביטול בטווח קצר של 3 שעות עלינו לשלם לו.</p>	<p>5.8.1</p>	<p>מפרט השירותים</p>	<p>.22</p>



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

<p>סעיף 5.10 לטבלה יתוקן: ככל שידרש על ידי המזמין וזאת ללא כל תוספת תשלום, על המציע לקחת זאת בחשבון בהצעתו.</p>	<p>5.1 הפצת הפרוטוקול נבקש לבטל את שליחת הפרוטוקולים באופן מודפס ופיזי במידה ולא תאושר הבקשה יש לקחת בחשבון כי הכנת 5 עותקים ושליחתם תייקר את הצעת המחיר</p>		<p>מפרט השירותים</p>	<p>23.</p>
<p>ראה מענה לשאלה מספר 2 לעיל.</p>	<p>נבקש לקבל הבהרה לגבי הצעת המחיר – האם המחיר המוצע לעמוד מוקלד כולל גם את הנסיעות+ ההקלטה+ שליחת קבצים מודפסים? או שהמחיר הוא עבור תמלול בנפרד והקלטה בנפרד? המחיר בגין שירותי הקלטה בלבד- האם ישנן ישיבות ללא צורך בתמלול?</p>	<p>הצעת מחיר</p>	<p>הצעת מחיר</p>	<p>24.</p>

3. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ולפיכך יש לחתום עליו ועל כל המסמכים הנלווים אליו, ולהכניס אותם למעטפת מסמכי המכרז בעת ההגשה במשרדנו.

בברכה,

לירון שטאובר, עו"ד
מנהלת מחלקת חוזים ומכרזים

העתקים:

יואב רוביסה, אדריכל העיר ;
גלית בן הראש, מנהלת אגף משאבי אנוש ;
אילן כהן, מנמ"רית ;
הוד גולני, עוזר מנכ"ל העירייה ;



ד' תמוז, תשפ"ב
3 יולי, 2022

נספח א'

נספח שמירת סודיות ואבטחת מידע

1. שמירת סודיות

- 1.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר הנוגע לעירייה, לתושביה, לקבלניה, לנאשמה, לעסקיה, לפעילותה, לקניינה הרוחני או האחר, שיגיע אליו, אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה, ולאחסנם במקום ובאופן המתאים ביותר, לשם שמירת סודיותם כאמור ולא למוסרם בין במישרין ובין בעקיפין לכל אדם ו/או גוף אחר.
- 1.2. ההתחייבות לשמירה על סודיות לפי סעיף קטן 1 לעיל לא תחול על:
 - 1.2.1. מידע שהינו בבחינת נחלת הכלל במועד מסירתו.
 - 1.2.2. מידע שהיה ברשות הקבלן לפני מסירתו לו על ידי העירייה.
 - 1.2.3. מידע או כל חלק ממנו אותו יידרש הקבלן לגלות, על פי דין, ובלבד שבמקרה כזה יודיע הקבלן לעירייה, תוך זמן סביר, על דבר הדרישה ויעשה כמיטב יכולתו על מנת להותיר בידי העירייה שהות סבירה להתגונן בפני דרישה כזאת.
- 1.3. הקבלן מתחייב כי כל מידע אשר יוזן למערכת יעמוד בדרישות לאבטחת מידע כמפורט בנספח זה להלן.
- 1.4. הקבלן מתחייב לבצע את כל דרישות הבטיחות שתידרשנה על ידי העירייה, לרבות כל בדיקה לגבי עובדי הקבלן שתדרוש העירייה.

2. אבטחת מידע

- 2.1. אבטחת המידע במערכות תבוצע בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) 2018 רמת אבטחה בינוני – בעירייה מאגר באבטחה גבוהה. ממליצה לא לציין אלא להשאיר פתוח כך שיהיה בהתאם לרמת אבטחת מידע הנדרשת להתקשרות גם למקרה שהנתונים גדלים.
- 2.2. המידע המאוחסן במאגרי הנתונים של המערכות יהיה **חסוי**. נותן השירותים הינו אחראי להקמת והתקנת כל האמצעים הדרושים לשמירת חיסיון הנתונים בפני גורמים שאינם רשאים למידע או חלק מהמידע. נותן השירותים מתחייב ליישם באתריו מערכות לאבטחת מידע, וליישם נהלים והוראות לעניין הגנה על שלמות מידע, הגנה על מידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות אחזור מידע וגיבוי נתונים.
- 2.3. נותן השירותים מתחייב להקפיד על אבטחת המידע שהועבר לרשותו, לאבטח את כל המידע שהגיע אליו במסגרת ביצוע הפרויקט והשירותים לפי הסכם זה, ולוודא **שלא ייעשה במידע הנ"ל כל שימוש מחוץ לזה הקבוע בהסכם**.
- 2.4. בתום ההתקשרות נותן השירותים יעביר את כל הנתונים לאגף מערכות מידע של המזמין בפורמט ובדרכים מתואמים ויוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל הפעולות בתוכניות השונות, אלא אם יידרש אחרת על ידי המזמין. בהתאם להוראה בכתב של המזמין.
- 2.5. נותן השירותים יעמיד יכולת ריכוזית לשליטה בקיום מדיניות אבטחת המידע המפורטת לעיל. ידווח מדי שנה על קיום אבטחת מידע.
- 2.6. על פי דרישת המזמין יציג הספק לנציג המזמין את אמצעי האבטחה שנקטה.



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

- 2.7. עקרון אבטחת המידע של מערכות המידע יתבסס על התפיסה לפיה כל הגישות למידע תהיינה אסורות, פרט לאלו שיוגדרו במפורש כגישות מותרות. ניהול אבטחת המידע ישקף את כללי אבטחת המידע של המזמין, ויכלול ניהול הרשאות ומידור מסמכים.
- 2.8. ניהול ההרשאות יתמוך בתהליך הגדרת המשתמשים וקביעת ההרשאות לכל משתמש או לכל קבוצת משתמשים (הרשאות מבוססות תפקיד). המערכות תאפשר שכפול פרופיל ההרשאות של משתמש אחד למשתמש אחר.
- 2.9. ההרשאות תהיינה ברמות שונות, כגון:
- 2.9.1. שדה - לאילו שדות בכלל התפריט / מסך רשאי המשתמש לגשת.
- 2.9.2. תפריט - לאיזה תפריטים רשאי המשתמש לגשת, ואיזה תהליכים הוא רשאי להפעיל מאותו תפריט.
- 2.9.3. תכנית - איזה תכניות ופונקציות רשאי המשתמש להפעיל.
- 2.9.4. קבצים וחשבונות - לאיזה קבצים/תיקיות וחשבונות מותר למשתמש לגשת.
- 2.10. במערכות ההרשאות יוגדר מה המשתמש רשאי לבצע בנתונים, דהיינו: צרופים אפשריים של צפייה, עדכון, ביטול, הפעלה וכד' (כגון צפייה בלבד או קריאה ועדכון). ההרשאות יאכפו בכל אמצעי הגישה למערכות, בין אם בטפסים בממשק משתמש, מנגנוני חיפוש, דוחות, גישות ממוכנות באמצעות Web Services וכיו"ב.
- 2.11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אבטחת המידע צריכה להסתמך על אבטחה של הגישה לנתונים השמורים. נותן השירותים מתחייב למנוע גישה של לא מורשים למערכת ולמידע של המזמין ולקיום דרישות חוק הגנת הפרטיות. נותן השירותים מתחייב להודיע למזמין בכתב מידע כשהוא יודע על כל מקרה של פגיעה או ניסיון לפגיעה באבטחת המידע.
- 2.12. שינוי בהרשאות יתבצע בכפוף לפניה מהמזמין בכתב בלבד החתומה ע"י גורמים רלוונטיים.
- 2.13. לוג פעילויות המערכת יהיה מוגן משינויים.
- 2.14. נותן השירותים יהיה אחראי למניעת ניסיונות לפגיעה במידע, כל עוד מידע זה נמצא ברשותו או נגיש לו, לעובדיו או לקבלני המשנה שלו או למי מטעמו.
- 2.15. המערכת יישמרו בקובץ לוג את כל ניסיונות הגישה למערכות, המורשים והבלתי מורשים.
- 2.16. המערכות יתריעו על כל שינוי בפרמטרים תפעוליים או אבטחתיים. יוגדר משתמש חוץ מערכת אשר יקבל את ההתרעות.
- 2.17. המערכות יתריעו לגורם הנ"ל על כל ניסיון חריגה מגישות מורשות או ניסיון לבצע פעולות לא מורשות.
- 2.18. כאירוע של ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו בין היתר:
- 2.18.1. כל גילוי של שימוש לרעה במערכות או במידע שבהן.
- 2.18.2. חדירה לא מורשית למערכות או ניסיון לחדירה כזו.
- 2.18.3. הכנסות וירוס מחשבים או תוכנת "סוס טרויאני" למערכות.
- 2.18.4. כל שיבוש או מחיקת מידע לא מורשית.
- 2.18.5. כל פעולה או ניסיון לבצע פעולה הגורמים להפסקת השירות.
- 2.18.6. העברת מידע לגורם "לא מורשה".
- 2.18.7. התחברות או חיבור ציוד לא מורשים לקווי התקשורת של המערכות.



ד' תמוז, תשפ"ב

3 יולי, 2022

- 2.19. בעת אירוע במ"מ הממונה על אבטחת המידע מטעם נותן השירותים יבצע תחקיר ראשוני וידווח לממונה על המערכות בסוכנות.
- 2.20. על הממונה על אבטחת המידע מטעם נותן השירותים לבצע תחקיר מלא תוך 24 שעות עבודה לכל המאוחר, וזאת בהתחשב בחומרת הפגיעה במאגר המידע, וכן לתקן את כל הטעוץ תיקון על חשבונו באופן מיידי ולא יאוחר מ-24 שעות מעת גילוי האירוע, ולדווח על כך לממונה על המערכות בסוכנות מיד עם השלמת התיקון.
- 2.21. נותן השירותים אחראי למניעת שיבוש הנתונים, העברתם שלא ברשות, שינויים שלא לצורך, פגיעה בשלמותם וכל פעולה שעשויה לפגוע במי מהגורמים מהם נאגרו הנתונים עפ"י חוק. הגדרות אבטחת מידע אלו תקפות לגבי כל רכיבי התוכנות, מתוכניות גזירת הנתונים ועד יישומי הקצה להצגתם.
- 2.22. נותן השירותים יישא בכל אחריות במקרים של גילוי ושימוש במידע הקשור למזמין הנמסר על ידו, והנובע מחדירות בלתי מורשות של אחרים.
- 2.23. אבטחה בתוכנה - האבטחה בתוכנה תתבסס על הפעלת תוכנה לאבטחת מידע, שתבטיח:
- 2.23.1. מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכות.
- 2.23.2. דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכות.
- 2.23.3. דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
- 2.24. מובהר כי דרישות אבטחת מידע בתוכנה ייבדקו כחלק מבדיקות הקבלה של המערכות.
- 2.25. המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע מבדקי חדירה שוטפים לרכיבי המערכות השונים בכדי לבחון את רמת החסינות שלהם לפריצה ומניפולציה ברמת האפליקציה (למשל SQL Injection). נותן השירותים מתחייב לתקן כל חולשת אבטחת מידע שיתגלו במבדקי החדירה.
- 2.26. על נותן השירותים לבצע בדיקת שחזור נתונים של קלטת הגיבוי לפחות פעמיים בשנה.