

מסמך ג - המפרט הטכני למתן השירותים

1. כללי

- 1.1 במסמך זה מובאת תמצית השירותים הנדרשים מהמציע הזוכה במכרז מס' 34/18 למתן שירותי בקרה, תיאום ופיקוח על ניסוי נעים לירוק 3 של נתיבי איילון בע"מ (להלן: "הספק", "המכרז" ו-"החברה"/"נתיבי איילון" בהתאמה).
- 1.2 יובהר כי תיאור השירותים המובא בנספח זה מהווה תיאור כללי בלבד. על הספק לספק את כל השירותים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים באופן מיטבי.
- 1.3 הספק יהיה מחויב לספק את השירותים בין היתר לפי מסמך המתודולוגיה שצורף על ידו במסגרת הצעתו למכרז. יובהר כי אין בהצגת מסמך המתודולוגיה בכדי לפגוע בדרישות לפי הסכם ההתקשרות שנחתם בין הספק לחברה בעקבות זכיית הספק במכרז ("הסכם ההתקשרות") ובכל מקרה של סתירה בין מסמך זה להסכם ההתקשרות, תגבור ההוראה המטיבה עם החברה.
- 1.4 הספק יספק את השירותים לאורך כל תקופת ההסכם (כמוגדר בסעיף 7 להסכם ההתקשרות).
- 1.5 השירותים יבוצעו על ידי צוות הספק (בהתאם להגדרתו בסעיף 7 להלן) וכן על ידי כל גורמים נוספים שיאשרו על ידי החברה במהלך תקופת ההתקשרות.
- 1.6 לכל הביטויים אשר מופיעים במסמך זה תהיה המשמעות כפי שהוגדרה עבורם בהסכם ההתקשרות ובמכרז, ככל ולא נקבע מפורשות אחרת.
- 1.7 האמור בחלק זה תקף לכלל הגורמים המעורבים בניסוי (מפעילים, מפתח המערכת, מתנדבים, החברה ספק ספירת נוסעים, חברת ייעוץ לכלכלה התנהגותית וכל גורם אחר רלוונטי) (להלן יחד – "הגורמים המעורבים") ככל ולא נאמר אחרת.
- 1.8 יובהר כי השירותים המפורטים להלן במסמך זה ימשיכו להיות מסופקים על ידי הספק גם במקרים של שינוי בגורמים המעורבים במהלך הניסוי (כגון – החלפת או הוספת מפעילים, צירוף ספק ספירת נוסעים וכד') בשינויים המחויבים.
- 1.9 ככל ולא נקבע מפורשות אחרת, על הספק להגיש את דו"חות הביקורת שלו על חשבונות ודרישות תשלום, עד 14 ימים ממועד קבלת המידע הרלוונטי מהחברה או מהמפעילים.
- 1.10 יובהר כי בכל מקרה על הספק לפעול באופן יזום להשגת מידע הנדרש לצורך מתן השירותים, ולהתריע בפני החברה על כל עיכוב בקבלת מידע כאמור מכל מקור שהוא.

2. שלב הערכות למתן השירותים

- 2.1 הכנה ולמידת כלל המידע לגבי הניסוי, לרבות: מטרות הניסוי, הגורמים המעורבים, תוצאות הניסויים הקודמים, הפקת הלקחים, דרישות הרשויות השונות לגבי ביצוע הניסוי, תקציב הניסוי וכל מידע קשור אחר, הדרוש לדעת הספק למטרה זו.
- 2.2 הכנה ולמידת המידע לגבי מכרז המפעילים ותוצאותיו – הכרת הדרישות במכרז, שלבי הניסוי, לוח הזמנים, מנגנון התמורה למתנדבים ולמפעילים, שאלות ההבהרה ותשובות החברה, תהליך הפרה רולינג ותוצאותיו וכל מידע קשור אחר, הדרוש לדעת הספק למטרה זו.
- 2.3 הכנה ולמידת המידע לגבי מכרז המערכת (אפליקציה) – הדרישות במכרז, לוח הזמנים, ממשקי המערכת מול המפעילים, שאלות ההבהרה ותשובות החברה.
- 2.4 דוח וסקר סיכונים ראשוני – מיפוי הסיכונים העולים מביצוע הניסוי (על כל היבטו וחלקיו). מתן חוות דעת והצעות להתמודדות עם הסיכונים (כולל המלצות לשיפור ולצמצום הסיכונים).
- 2.5 הכנת אומדן מפורט לביצוע הניסוי – הספק יכין אומדן מפורט לניסוי. האומדן יכלול פריסה רב שנתית בחדך לסוגי ההוצאות הצפויים.
- 2.6 הצעה מפורטת לשיטת הבקרה והפיקוח המוצעת על ידי הספק. המסמך יוכן בהמשך למסמך המתודולוגיה שהוגש על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז. המסמך יוגש לאישור החברה. המסמך

יכלול בין היתר :

- 2.6.1 שיטות הבקרה והפיקוח. לכל תהליך ולכל גורם מעורב ;
- 2.6.2 צוות הספק (בכל שלב משלבי הניסוי וכל דרישה רלוונטית אחרת), לרבות קבלני משנה (ככל ורלוונטי) ;
- 2.6.3 פירוט כל סוגי בדיקות השוטפות והבדיקות שיבוצעו במהלך הניסוי (טכנולוגיות ואנושיות). יש לפרט לכל בדיקה את לוחות הזמנים, המשאבים הנדרשים, התוצאות הנדרשות, המידע הנדרש מכל גורם מבוקר ;
- 2.6.4 מתודולוגיית לניהול המענה לפניית המתנדבים (כולל כלי טכנולוגי) ;
- 2.6.5 מנגנון הגשת הערעורים על ידי המתנדבים ותהליך הבוררות ;
- 2.6.6 מעורבות נדרשת מכלל הגורמים הנוספים המעורבים בניסוי (לרבות משרד התחבורה, רשויות, יועצים, גורמי החברה) ;
- 2.6.7 מיפוי כלל התאומים הנדרשים מול צדדים שלישיים הקשורים לניסוי ;
- 2.6.8 תהליך הגשת ואישור חשבונות של כלל הגורמים המעורבים ;
- 2.6.9 תהליך לבדיקת עמידת הגורמים המעורבים בלוחות הזמנים ;
- 2.6.10 פירוט הדו"חות שיוכנו לטובת החברה ;
- 2.6.11 פירוט הכלים טכנולוגיים לביצוע עבודת הבקרה ;
- 2.6.12 נוהל ניהול שינויים בכל ההתקשרויות.

3. שלב הערכות לביצוע הניסוי ולתחילת תקופת ההרצה

- 3.1 בדיקת תוכניות העבודה של המפעילים ואישורן.
- 3.2 בדיקת עמידת המפעילים בדרישות לתחילת שלב ההרצה (כאמור בסעיף 4.2 למסמך ג' במכרז המפעילים) ובסיומה של תקופת ההרצה (כאמור בסעיף 4.8 למסמך ג' במכרז המפעילים), וכן בדרישות להקצאה של מכסת המתנדבים הראשונה ולמתן אישור הפעלה לכל מתנדב.
- 3.3 גיבוש והגדרת מתווה, התניות, כללים אחידים, שיתופיים לכלל המפעילים והמשתמשים – לרבות הגדרת פרוטוקול משותף למערכות המידע לצורך העברת המידע בין המפעילים למערכת, אחידות המערכות והפרוטוקולים בין המפעילים לצורכי תפעול אחיד והנגשת המעבר בין המפעילים ;
- 3.4 ניהול הממשק בין המערכת למפעילים - הגדרת נוהל ואופן העברת המידע.
- 3.5 בדיקת הדו"חות שיוגשו על ידי המפעילים ואישורם ;
- 3.6 בדיקת תוכניות הגיוס של המפעילים ואישורן.

4. שלב הביצוע של הניסוי למול המפעילים

- 4.1 בדיקה מדגמית של פעולות המפעילים – הספק יידרש להפעיל מתנדבים סמויים אשר ירשמו לשירות במסגרת הניסוי ויבחנו את עמידת המפעילים בדרישות המכרז (להלן – "**הבקרים**"). בכל עת על הספק להפעיל לפחות 2 מתנדבים לכל מפעיל בהיקף משרה שלא יפחת מ 100 שעות בחודש, והכל בהתאם להנחיות שתעביר החברה בנושא זה מעת לעת. כל בקר יידרש לבצע לפחות 50 פעולות שונות בחודש, מתוך המפורט להלן :
 - 4.1.1 תהליך הזמנת התקנת רכיב הניטור – לוחות הזמנים, איכות ההתקנה ;
 - 4.1.2 בדיקת מענה לתקלות ברכיב הניטור - בחינת רמת השירות של המפעיל או מי מטעמו בנושא ;
 - 4.1.3 פניות למוקד השירות ;
 - 4.1.4 תהליך החלפת מפעיל ו/או ספק התשתית ;
 - 4.1.5 קבלת תשלום על חשבון תקציב המתנדב ;

4.1.6. הפסקת ההתנדבות ;

4.1.7. עדכון התקציב בשל נסיעות בתחבורה הציבורית או ב-Car Pool ;

4.1.8. עריכת סקרי שביעות רצון.

4.2. בחינת אמינות נתוני הניטור - בדיקות מדגמיות של שידורי רכיב הניטור בשיעור שלא יפחת מ-10% מהיקף השידורים החודשי המשודרים מרכיבי הניטור למרכז הבקרה, לשם בחינת אמינות נתוני הניטור, ובלבד שתאפשרנה הסקת מסקנות סטטיסטית בשיטות המקובלות וברמת מובהקות שלא תפחת מ-99%.

4.3. ניהול החוזים של המפעילים – לרבות: מעקב אחר עמידת המפעיל בדרישות החוזיות, מיפוי פערים, חישוב פיזויים מוסכמים, בדיקת שינויים, הפסקת ההתקשרות עם המפעיל.

4.4. בדיקת החוזים של המתנדבים – הספק יבדוק מדגמית את חוזי המתנדבים (בהיקף של 50% לפחות מכלל חוזי המתנדבים). הבדיקה תכלול בחינת שלמות ההסכם על כל נספחיו, ויודא כי ההסכמים נחתמו כהלכה, קיומן ומהותן של סטיות מן החוזה שהוכן על ידי החברה (להחתמת המתנדבים).

4.5. בדיקת החוזים וחשבונות התשלום למתנדבים – על הספק לבדוק את דו"חות ההערכה לתשלום למתנדבים כפי שיתקבלו מהמפעילים וכן את הדו"חות החודשיים הכוללים בין היתר את כלל התשלומים למתנדבים שבוצעו בפועל. בחינת הדו"חות כאמור תהיה אל מול דרישות ההסכם מול המפעילים וכן ההסכמים בין המפעילים למתנדבים. ייבדקו בין היתר – נכונות ואופן חישוב הסכומים, עמידת המפעילים בדרישות לגבי תמהיל המתנדבים (וכן כל דרישה אחרת שתיכלל על ידי החברה במסגרת הניסוי), מעבר בין מפעילים ותשלומים בגין התקנה ופירוק של רכיב הניטור.

4.6. אישור שוטף של חשבונות למפעילים – על הספק לבדוק את כל התשלומים למפעילים. הבדיקה תבוצע למול הוראות ההסכם עם המפעילים. הבקרה בנושא זה תבוצע באופן ממחושב על בסיס כלי טכנולוגי שיוצע על ידי החברה.

4.7. אישור מידע פרסומי אשר המפעילים מבקשים לפרסם במסגרת הקשר עם המתנדבים.

4.8. בדיקת עמידת המפעילים בדרישות אבטחת המידע המפורטת בהסכמי המפעילים, בדגש על שמירת נושאי הפרטיות, העברת דו"ח מקצועי ומפורט לחברה בתום הבדיקה.

4.9. הפעלת מוקד לפניות מתנדבים – כל אחד מהמפעילים יפעיל מוקד פניות למתנדבים במעגל הראשון, אשר יטפל במענה לפניות המתנדבים, פתרון בעיות ויעניק שירות לקוחות כללי עבור המתנדבים. בנוסף למוקדים אלו, הספק יידרש להפעיל מוקד פניות במעגל שני עבור המתנדבים מטעם החברה כאחראית על הניסוי. מוקד זה יטפל בפניות שלא זכו למענה כנדרש ו/או קיבלו מענה שאינו מספק ו/או הולם ע"י מוקדי הפניות שיפעילו המפעילים או במקרה של חילוקי דעות/ערעורים על תשובות המפעילים. המוקד יופעל באמצעות דואר אלקטרוני ומדיות חברתיות, צ'אטים (לרבות באמצעות מסרונים) וכל אמצעי אחר שתיקבע החברה. הספק יכול לתפעל מוקד פניות זה בעצמו או באמצעות ספק משנה מטעמו באישור החברה ;

המוקד יעמוד בכל הדרישות הבאות :

4.9.1 מענה אוטומטי למתנדב מיד עם קבלת הפנייה ;

4.9.2 מענה ראשוני לפניית המתנדב עד 4 שעות עבודה בין השעות 00:00-17:00. במקרה של פניות מעבר לשעות אלה תענה הפנייה תוך שעתיים ביום העבודה העוקב ;

4.9.3 בחינת אופן הטיפול בפנייה על ידי המפעילים. בכל מקרה ובו לא מוצה הטיפול – הפניית הטיפול למפעיל הרלוונטי ומעקב למול הפונה כי הטיפול מתקיים על ידי המפעיל ;

4.9.4 לוודא טיפול רציף בפנייה מרגע קבלתה עד סיום הטיפול ;

4.9.5 מתן מענה מלא לפניות, וביצוע מעקב אחר הטיפול בפניות, עד להשלמת הטיפול בכל אחת

4.9.6 ניהול מאגר מידע שיכלול את כל הפניות במהלך הניסוי, ביצוע ניתוח רבעוני לגבי סוגי הפניות ואופן המענה אליהן, בחתכים שייקבעו על ידי החברה מעת לעת.

4.10 הפעלת מרכז לטיפול בחילוקי דעות בין המפעילים השונים, בין המפעילים לבין המתנדבים, ובין המפעילים לשאר הגורמים המעורבים. על הספק לקבל את עמדות הצדדים ולהמליץ בפני החברה על ההחלטה הנדרשת בנסיבות העניין. מרכז זה יפעל על ידי מגשר מוסמך או עורך דין.

4.11 אישור שינויים בניסוי – הספק ינהל את כלל תהליכי השינויים הנדרשים בניסוי לרבות – בדיקת הצורך, בחינת חלופות, קבלת הצעות מהמפעילים, בדיקת משמעויות, בדיקת אומדן השינוי הנדרש, מו"מ עם המפעיל על השינוי, הוצאת פקודת שינוי למפעיל.

4.12 איסוף וניתוח סקרי שביעות רצון עיתיים שיערכו על ידי המפעילים – הספק יקבע את תוכן הסקר באישור החברה, התנאים לעריכתו, יבצע בקרה שוטפת אחר יישום הסקר, ינתח את תוצאותיו וישווה את התוצאות לתוצאות סקרים קודמים. התוצאות ינותחו בהתאם לחתכים שייקבעו על ידי החברה לכל סקר בנפרד.

4.13 הכנת מודלים כלכליים ומחקרים לבחינת תוצאות הניסוי והצעות לשינוי – הספק יכין מודלים כלכליים ומחקרים לאורך כל תקופת הניסוי ויבחן את עמידתו במטרות שהוגדרו. הספק יציע חלופות לשינוי הניסוי באופן שישפר את תוצאותיו (לרבות – שינוי בכמות המפעילים, שינוי באופן קבלת המידע, שינוי תמהיל המתנדבים, שינוי האלגוריתם לקביעת תקציב המתנדב וכד').

5. סיום הניסוי

5.1 על הספק לוודא כי כלל הגורמים המעורבים פועלים בסיום הניסוי (כולו או במקרה של פרישת מתנדב או מפעיל) בהתאם למנגנון ההפרדות וסיום הניסוי המוגדר בהסכמים עם הגורמים המעורבים לרבות:

5.1.1 עריכת חשבונות סופיים עם הגורמים המעורבים וסיום הקשר החוזי עימם;

5.1.2 עריכת חשבון סופי עם המתנדבים;

5.1.3 העברת כלל המידע על הניסוי לרשות החברה;

5.1.4 מחיקת כלל המידע אצל הגורמים המעורבים;

5.1.5 העברת דיווח סופי לחברה על תוצאות הניסוי.

6. שירותים נוספים

6.1 השלמת הליכי המכרז וההתקשרות - הספק יידרש לסייע לחברה בהשלמת כל ההתקשרויות הנדרשות לצורך הפעלת הניסוי (לרבות – יועצים, ספקים נוספים וכד'). השירותים יכללו:

6.1.1 הכנת מפרטים טכניים ומסמכי דרישות;

6.1.2 סקרי שוק וסיוע באיתור ספקים אפשריים;

6.1.3 כתיבת מסמכי מכרז וניהול ההליך המכרזי;

6.1.4 סיוע בבדיקת ההצעות מהמציעים;

6.1.5 סיוע בניהול תהליך ההתקשרות עם הספקים הנבחרים.

6.2 בקרת תקציב הפרויקט – בקרה על עמידת הניסוי בתקציב שהוגדר בכל חתך. (תזרים על פני השנים, חלוקה בין הגורמים המעורבים השונים וכד');

6.3 עדכון שוטף של מסמך הסיכונים – על הספק לתחזק את קובץ סקר הסיכונים לניהול הניסוי, לעדכן באופן שוטף את סקר הסיכונים ואת מנגנוני המיטיגציה לצמצום הסיכונים ולוודא כי כלל הגורמים המעורבים מיישמים את ההמלצות שיאשרו על ידי החברה;

6.4 הגשת דוחות ודיווחים שוטפים על הניסוי – הספק יעביר דוחות ממוחשבים על התקדמות הניסוי.

הדיווח יכלול - עמידה בלוחות הזמנים, מעקב שוטף אחר סיכונים, עמידה בתקציב הניסוי, עמידת המפעיל ביעדים, ריכוז ליקויים שהתגלו במהלך הניסוי ומעקב אחר תיקונם או כל נתון אחר שהחברה תבקש. במקרים דחופים יועברו התרעות מיידיות לחברה;

6.5. סיוע בהיבטי השיווק והמענה התקשורתי לניסוי – הספק יסייע בהכנת תגובות והודעות יזומות בסוגי המדיה השונים בקשר עם הניסוי. התפקיד יכלול איסוף מידע ברשתות החברתיות לגבי הניסוי, ניתוח עמדות הציבור וגיבוש תגובות לכל אירוע רלוונטי. איסוף המידע ברשתות יכלול כיסוי של כל הרשתות החברתיות המובילות ויבוצע באמצעות כלי טכנולוגי מתאים שיאושר על ידי החברה;

6.6. בדיקת נהלי הבטיחות להפעלת הניסוי;

6.7. הכנה לוועדות היגוי - הספק יידרש להכין את כל הנושאים והחומרים לועדת ההיגוי של הפרויקט כולל הכנת מצגות;

6.8. ביצוע תאומים למול גורמים רלוונטיים (רשויות משרדי ממשלה וכד');;

6.9. סיוע בהליכים משפטיים בהם החברה תהיה מעורבת בגין הניסוי (לרבות הכנת חוות דעת);

6.10. דיונים שוטפים – הספק יקיים פגישות עבודה שוטפות עם הגורמים המעורבים ועם נציגי החברה, ככל ויידרש. הספק יכין את המידע הנדרש לצורך ניהול יעיל של הדיונים (חומר רקע, נקודות במחלוקת, מעקב החלטות וכד'), וכן יערוך סיכומי דיון;

6.11. ניהול הידע הנצבר מהניסוי – על הספק להקים ולהפעיל מוקד ידע בו ייאגר כלל המידע הנוגע לניסוי (לרבות – כלל המידע המתקבל מהמפעילים, מעקב החלטות וסיכומי דיון, עבודות מחקר וניתוח וכד'). המידע ינוהל בכלי טכנולוגי ייעודי לנושא זה, שיאושר על ידי החברה. המידע במערכת ניהול הידע תהיה זמינה לרשות החברה בכל עת;

6.12. הכנת Newsletter חודשי עם סיכום נתונים;

6.13. הכנת חומרים ורקע לפגישות הקשורות לפרויקט עם גורמים חיצוניים.

7. אנשי הצוות

7.1. המונח אנשי הצוות יכלול את הצוות הבסיסי שהוצג על ידי הספק במסגרת המענה למכרז (מנהל הפרויקט, הבקר החשבונאי והאנליסט הכלכלי), חברי צוות נוספים (כמפורט להלן) שיוצגו על ידי הספק לאחר זכייתו, בהתאם לדרישות שיפורטו להלן ואנשי מקצוע נוספים.

7.2. מובהר כי לאחר זכיית הספק במכרז, במסגרת מינוי אנשי צוות למתן השירותים נשוא המכרז, החברה רשאית לדרוש הצגת שלושה מועמדים למילוי כל תפקיד לבחירתה, לרבות במקרה של החלפת מי מאנשי הצוות הבסיסי. למען הסר ספק, החלפת אנשי הצוות הבסיסי, מבלי שנתקבל אישורה בכתב ומראש של החברה, תהווה הפרה יסודית של ההסכם ותחייב את נתן השירותים בתשלום קנס כאמור בהסכם ההתקשרות.

7.3. תפקידי הצוות הבסיסי (לרבות חברי הצוות הנוספים) יכללו לפחות את המפורט להלן. יובהר כי תכולות העבודה לכל בעל תפקיד מהוות דרישות מינימום. כל בעל תפקיד יידרש לבצע תכולות נוספות בהתאם לנדרש לצורך מילוי יעיל של תפקידו ובהתאם למפורט במסמך המתודולוגיה שהוגש על ידי הספק במסגרת המענה למכרז:

7.3.1. מנהל הפרויקט:

7.3.1.1. ריכוז כלל פעילות הספק למול כלל הגורמים המעורבים;

7.3.1.2. ניהול פגישות סטטוס שבועיות קבועות בהשתתפות הגורמים המעורבים לבדיקת סטטוס הניסוי, נושאים פתוחים, נושאים הדורשים מעקב וכד';

7.3.1.3. ניהול שאר חברי הצוות מטעם הספק (לרבות קבלני משנה ככל ויידרש);

7.3.1.4. אישור ובקרה על כל תוצר שיוגש מטעם חברי הצוות האחרים לחברה במסגרת המכרז;

7.3.1.5. בדיקת כל שלב בשלבי הניסוי והפקת אישורים למפעילים בהתאם לנדרש בהסכם עימם;

7.3.1.6. ניהול תהליכי השינויים למול כלל הגורמים המעורבים;

7.3.1.7. ביצוע תאומים עם כלל הגורמים המעורבים בניסוי (לרבות – משרדי ממשלה ורשויות רלוונטיות);

7.3.1.8. סיוע בייצוג החברה בכל פורום שיידרש בכל הקשור לניסוי;

7.3.1.9. ניהול הסיכונים בפרויקט ומעקב באחר דרכים להפחתת השפעתם;

7.3.1.10. העברת דיווחים שוטפים לחברה בהתאם לנדרש;

7.3.1.11. השתתפות בדיונים הקשורים לניסוי בכל פורום שהוא.

7.3.2. בקר חשבונאי:

7.3.2.1. עריכת כלל הבקורות החשבונאיות הנדרשות בניסוי (לרבות – בקרת כלל התשלומים למתנדבים, בקרת החשבונות לגורמים המעורבים וכד');;

7.3.2.2. בקרה על תקציב הפרויקט.

7.3.3. אנליסט:

7.3.3.1. עריכת מודלים כלכליים וסטטיסטיים על עמידת הניסוי ביעדיו;

7.3.3.2. הכנת דוחות רבעוניים שיכללו ניתוח המידע המתקבל מהניסוי על שלביו השונים, בהתאם לנדרש על ידי החברה;

7.3.3.3. ניתוח הפרמטרים לפילוח אוכלוסיית המתנדבים וההשפעה של כל פרמטר על תוצאות הניסוי, המלצה לשינוי בפרמטרים ודרכים ליישום ההמלצה במסגרת הניסוי;

7.3.3.4. בחינת מנגנוני התגמול למתנדבים ולמפעילים, בחינת האפקטיביות שלהם והמלצה לשינוי, ככל ויידרש;

7.3.3.5. ניתוח שינויים בהיבטים הכלכליים של הניסוי (בחינת שינוי במספר המפעילים, בחינת משמעות להוספת מתנדבים וכד').

7.4. הוראות נוספות

7.4.1. כל איש צוות יוכל למלא תפקיד אחד בלבד;

7.4.2. מובהר כי על הספק להעסיק כמות גדולה יותר של אנשי צוות מזו המפורטת לעיל, כדי לעמוד בדרישות ההסכם. למען הסר ספק, מובהר כי כלל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז ביחס לאנשי הצוות מטעם הספק, הינן בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק, שאינה פוטרת אותו ממלוא התחייבויותיו לאספקת כלל השירותים בהתאם למסמכי המכרז, ואין בתיאור המובא לעיל כדי להוות תיאור מלא או ממצה של מספר אנשי הצוות, תפקידיהם וחובותיהם, ואין לראות בדרישות המפורטות במסמכי המכרז מצג על פיו כח אדם זה הינו מספק לצורך עמידה בהתחייבויות הספק. אם לדעת הספק יש צורך בהעסקת אנשי צוות נוספים ו/או משלימים מעבר לאנשי הצוות המפורטים בנספח זה, על הספק להעסיק אנשי צוות כאמור על מנת להבטיח עמידה במלוא התחייבויותיו, והכל במסגרת התמורה שהוצעה על ידו בהצעתו למכרז. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הספק יהא אחראי באופן מלא על ניהול, פיקוח ובקרת הניסוי בשלמותו, מקצה לקצה, והכל בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

7.4.3. אישור איש צוות כאמור יהיה נתון לשיקול דעתה הבלעדי והמקצועי של החברה, אשר תהא רשאית שלא לאשר העסקת חברי צוות מכל סיבה שהיא. לחברה נתון שיקול הדעת הבלעדי באשר לעמידת אנשי הצוות בדרישות המפורטות במסמכי המכרז (לרבות הסכם ההתקשרות ומסמך זה) ביחס לכישוריהם וליכולותיהם, וקביעת החברה בעניין זה תהיה סופית ומחייבת;

7.4.4. הספק מתחייב, כי כל אחד מאנשי הצוות יהיה האחראי הבלעדי מטעמו לביצוע השירותים המיועדים לאותו איש צוות כפי שיפורטו בפני החברה, וכי כל איש צוות כאמור יטפל אישית במתן השירותים מטעם הספק. מובהר כי למרות האמור הספק יהיה אחראי אל מול החברה לביצוע כל אותם שירותים ולטיב אותם השירותים;

7.4.5. יובהר כי אנשי הצוות הנוספים (מעבר לאנשי הצוות הבסיסי שהוצגו במסגרת הצעת הספק

למכרז), יאושרו מראש ובכתב על ידי החברה קודם לתחילת עבודתם בפרויקט. החברה תהיה רשאית לדרוש מהספק להציג עד 3 מועמדים שונים למילוי כל תפקיד (וזאת גם במקרה של החלפת איש צוות מאנשי הצוות הבסיסי);

7.4.6. החלפת מי מבין אנשי הצוות מותנית באישור החברה מראש ובכתב בלבד;

7.4.7. במקרה של החלפת איש צוות מכל סיבה שהיא (בין אם ביוזמת הספק ובין אם ביוזמת החברה), יהיה עליו להעמיד איש צוות חלופי בעל כישורים שאינם נופלים מכשורי איש הצוות המוחלף, אשר יאושר על ידי המזמין בכתב ומראש, וזאת תוך 30 ימים מדרישת החברה. כישורים שאינם נופלים ייחשבו כישורים שהיו מעניקים לאיש הצוות המוחלף ניקוד איכות, כמפורט בנספח 9 למכרז, אשר לא נופל מהניקוד לו זכה איש הצוות המוחלף (ככל ורלוונטי);

7.4.8. במקרים בהם יוחלף מנהל הפרויקט ביוזמת הספק, לחברה שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה ולבחור ספק אחר תחתיו.