



מדינת ישראל  
התקשוב הממשלתי  
מרכבה



מדינת ישראל – משרד האוצר  
מטה התקשוב הממשלתי - פרויקט מרכבה

מכרז מס' 2013-001

למתן שרותי מרכז תמיכה והדרכה למערכת  
שירות עצמי לדיווחי שעות בשיטת מיקור חוץ

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל  
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל (c)

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

## תוכן עינינים

7	מנהלה (M)	.0
7	כללי	.0.1
9	הגדרות (I)	.0.2
13	מנהלה (M)	.0.3
16	המפרט (I)	.0.4
16	סיווג רכיבי המכרז (I)	.0.5
18	אישורים, הצהרות והתחייבויות שעל הספק להמציא בעת הגשת ההצעה (M)	.0.6
22	התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה	.0.7
24	זכויות עורך המכרז (I)	.0.8
26	הצעת המציע (M)	.0.9
28	בעלות על המפרט ועל ההצעה	.0.10
29	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)	.0.11
30	שלבי בדיקת ההצעות, הערכתן ובחירת הזוכה (I)	.0.12
33	טבלת משקלות איכות ועלות	0.13.
34	סמכות השיפוט	0.14.

34	..... מחירים	0.15
34	..... שפת הצעה	0.16
34	..... סיווג ביטחוני (I)	0.17
34	..... סיווג אתרים	0.17.1.
34	..... התחייבויות	0.17.2.
34	..... פרטי עובדים	0.17.3.
35	..... לוחות זמנים	0.17.4.
35	..... חומרי עבודה	0.17.5.
35	..... סיווג מסמכי המכרז	0.17.6.
35	..... סיווג הפרויקט	0.17.7
36	..... יעדים (I)	1.
36	..... כללי - הבהקים	1.1.
36	..... הלקוח / המשתמש העיקרי	1.2.
37	..... יעדים ומטרות	1.3.
38	..... השתלבות יעדי המערכת ביעדי הארגון	1.4.
38	..... קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)	1.5.
38	..... תועלות למרכבה	1.6.

39 .....	אופק הזמן .....	1.7.
40 .....	אומדן כמות .....	1.8.
42 .....	ישום (S) .....	2.
42 .....	תפיסה כללית – השרות המבוקש (I) .....	2.1.
42 .....	אופי ומצב כללי של השרות הקיים .....	2.2.
42 .....	משתמשים ומערכות משיקות (I) .....	2.3.
43 .....	פונקציות ראשיות .....	2.4.
46 .....	תהליכי עבודה במודול ESS במרכבה (I) .....	2.5.
46 .....	דוחו"ת (M) .....	2.6.
49 .....	נפחים ועומסים (I) .....	2.7.
49 .....	שעות פעילות מרכז התמיכה (M) .....	2.8.
49 .....	תקינת ההדרכה (M) .....	2.9.
50 .....	כה – אדם (M) .....	2.10.
51 .....	אבטחה ואבטחת מידע (M) .....	2.11.
56 .....	טכנולוגיה (M) .....	3.
56 .....	כללי .....	3.1.
56 .....	התחברות למערכת מרכבה .....	3.2.

57	מערכת לפתיחה וניהול פניות	3.3
58	מימוש (M)	4
58	כללי	4.1
58	גורמים מעורבים	4.2
59	כח אדם מטעם המציע	4.3
60	הקמת הפרוייקט - מימוש כולל	4.4
67	תפעול שוטף (M)	4.5
68	דרישות תפעול שוטף של מרכז התמיכה (M)	4.6
71	התארגנות ומענה המציע לתפעול השוטף (M)	4.7
72	אמנת שרות ופיצויים מוסכמים - SLA (M)	4.8
74	צוותים משותפים במהלך השוטף (M)	4.9
75	תוכנית היפרדות (M)	4.10
76	עלות (M)	5
76	כללי (M)	5.1
76	הצמדה	5.2
76	תנאי לביצוע תשלום	5.3
76	אופן הגשת ההצעה	5.4

78 .....	מבנה החשבונית - ריכוז עלויות חודשיות	5.5
79 .....	נספחים	6

## 0. מנהלה (M)

### 0.1 כללי

יחידת מרכב"ה שבמטה התקשוב הממשלתי במשרד האוצר (להלן: "המזמין"), יוצאת במכרז לקבלת שירותי תמיכה והדרכה במיקור חוץ עבור מערכת שירות עצמי לדיווחי עובדים - מודול ESS, של מערכת מרכב"ה. השירותים ינתנו למשתמשי המערכת במשרדי הממשלה ויחידות הסמך, העובדים באמצעות מערכת מרכב"ה.

המכרז ייערך בארבעה שלבים:

בשלב הראשון, תיבחן עמידתם של המציעים בתנאי הסף במכרז לצורך הרכבת רשימת המציעים שתיבחן בשלב השני של המכרז.

בשלב השני, יתמודדו כל אותם מציעים אשר הצעתם עמדה בשלב הראשון של המכרז, בשלב בחינת רכיבי האיכות בו תתבצע בדיקת עמידת ההצעות ברכיבי האיכות על ידי ועדת משנה מקצועית אשר תמנה ועדת המכרזים, וניקוד כל אחד מהרכיבים המפורטים בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13.

בשלב השלישי, יבחנו כל ההצעות אשר עמדו בשלב הראשון ובשלב השני של המכרז ויקבע ציון עבור מחירן לפי המפורט בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13.

בשלב הרביעי, יחושב ציון משוקלל עבור ההצעה כולה, והכל כמפורט בסעיף 0.13.

תקופת ההתקשרות הינה כמפורט בסעיף 0.2- הגדרות, "תקופת ההתקשרות" להלן.

**0.1.2 טבלת ריכוז התאריכים במכרז:**

מועד	נושא	
24 ביולי 2014	יום פרסום המודעה בעיתונות ובאתר האינטרנט	.1
מיום 24 ביולי 2014 עד 7 באוגוסט 2014	קבלת מסמכי המכרז	.2
7 באוגוסט 2014, בשעה 13:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם הספקים	.3
11 בספטמבר 2014	מועד הפצת התשובות לשאלות ההבהרה על ידי המזמין	.4
23 באוקטובר 2014 בשעה 13:00	מועד אחרון להגשת ההצעות בתיבת המכרזים	.5
מיום 23 באוקטובר 2014 עד יום 23 במרץ 2015	מועד תוקף ההצעה והערבות בגין ההצעה	.6

**במקרה של אי התאמה בין התאריכים לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים  
במכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.**



## 0.2. הגדרות (I)

המונח	ההגדרה
<b>הגדרות כלליות</b>	
המכרז	מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו, וחלקיו, לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות המציעים כמפורט בסעיף 0.3.5
עורך המכרז/ מזמין/ המשרד	יחידת מרכב"ה שבמטה התקשוב הממשלתי במשרד האוצר
ועדת מכרזים	ועדת מכרזים מיוחדת להתקשרויות ופרויקטים מרכזיים של מטה התקשוב הממשלתי.
הצעה	תשובת מציע שהוגשה כמענה למכרז.
ספק/ מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
ספק זוכה/ זוכה	מציע אשר ייבחר כזוכה במכרז על ידי ועדת המכרזים.
שלב א'	שלב ראשון של המכרז - פתיחת ההצעות ובחינת תנאי סף : בשלב זה נבחנת כל הצעה המוגשת למכרז על בסיס עמידת המציע בתנאי הסף המנהליים והמקצועיים. מציע אשר הצעתו תעמוד בתנאי הסף ייכנס לרשימת המציעים אשר ירכיב עורך המכרז, לצורך בחינה בשלב ב'.
שלב ב'	שלב שני של המכרז - בחינת רכיבי האיכות : בשלב זה תתבצע בדיקת רכיבי האיכות על ידי ועדת משנה מקצועית אשר תמנה ועדת המכרזים.
שלב ג'	שלב שלישי של המכרז - יבחנו כל ההצעות אשר הצעתם עמדה בשלב הראשון והשני של המכרז ויקבע ציון עבור מחירן לפי המפורט בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13.
שלב ד'	שלב רביעי של המכרז - יחושב ציון משוקלל עבור ההצעה כולה, והכל כמפורט בסעיף 0.13.

המונח	ההגדרה
כשיר שני	ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לבחור במכרז כשיר נוסף אשר יוגדר כ"כשיר שני", אליו יפנה עורך המכרז, במהלך שנתו הראשונה של המכרז, במידה שתבוטל ההתקשרות עם הספק הזוכה. ההתקשרות עם "כשיר שני" תהיה על בסיס הצעת "כשיר שני" למכרז זה, כמפורט בסעיף 0.8.4 להלן.
ציון איכות	ציון אשר יקבע על סמך נתוני האיכות הקבועים במכרז, כפי שהוצגו על ידי מציע בהצעתו.
ציון איכות מינימאלי	ציון האיכות המינימאלי לצורך מעבר לשלב ג' במכרז, הינו 75, והכל כמפורט בסעיף 0.13 להלן.
המחיר הסופי	המחיר הסופי לאספקת השירותים, כמפורט בסעיף 0.15
השירותים	מכלול השירותים כמובא בפרקי המכרז השונים, וביניהם כמפורט בסעיף 4.4:  שירותי הקמה  שירותי הדרכה  שירותי תפעול שוטף
תקופת/ משך ההתקשרות	תקופת ההתקשרות תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של עד שנה אחת אך לא יותר משנתיים בסה"כ, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים או מיטיבים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז.
זכויות רוחניות	זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים, הסודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומים בצידוד על כל מרכיביו ורכיביו.

המונח	ההגדרה
<b><u>הגדרות מקצועיות</u></b>	
פרוייקט מרכב"ה	פרוייקט ארגוני תשתיתי לניהול של כלל התהליכים הפיננסיים, הלוגיסטיים ומשאבי אנוש של משרדי הממשלה. מערכת מרכב"ה הינה רוחבית לכלל משרדי הממשלה. הפרוייקט הינו באחריות מטה התקשוב הממשלתי במשרד האוצר.
מודול ESS	דווח שעות בשירות עצמי על ידי עובדי המדינה. המודול הינו רכיב משלים של מודול הנוכחות במרכב"ה.
קו IPVPN	קו תקשורת היוצר רשת סגורה באמצעות גישה בחיוג או בגישה מנקודה לנקודה. קו תקשורת זה מספק רמת אבטחת מידע גבוהה, ומאפשר ליצור קישורים בין תחנות מרוחקות לרשת מקומית.
FW	חומת אש (באנגלית: Firewall), היא רכיב אבטחה לניטור, בקרה וחסימת התקשורות בלתי רצויות דרך רשת התקשורת שהמחשב מחובר אליה.
כרטיס חכם	כרטיס בעל שבב אלקטרוני ופס מגנטי המשמש אמצעי הזדהות מול מערכות מחשב.
קו ייעודי	קו תקשורת למטרה שהוגדרה מראש לפי מכרז זה, בסעיף 3.2 להלן.
מחשב ייעודי	מחשב הנמצא אצל הספק, המיועד למטרה מוגדרת מראש לפי מכרז זה. כלומר, לתמיכה במשתמשי מרכב בלבד בנושא ESS.
רוחב פס	(bandwidth) כמות הנתונים שניתן להעביר בקו תקשורת בזמן נתון.
השתלטות מרחוק	תוכנה המותקנת בעמדות מחשב מרוחקות המאפשרת התחברות והצגת מסכים בזמן אמת על גבי רשת מחשבים.
מרכז תמיכה	מרכז באמצעותו ינתנו שירותי תמיכה והדרכה לפי מכרז זה, בין היתר כמפורט בסעיף 2.8.

המונח	ההגדרה
שירותי תמיכה	סיוע מרחוק ומתן מענה למשתמשי מערכת שעות לדיווח עצמי של מרכבה, הן בהיבטים טכניים ותשתיתיים והן בהיבטי תהליכי העבודה ואופן תפעול המערכת.
שירותי הדרכה	מרכז התמיכה יהיה אחראי לביצוע הדרכות וחלוקת חומר הדרכה, לפי המפורט בסעיף 2.9 .
תומך בכיר	בעל ניסיון של שנה ומעלה נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או ההדרכה וישמש כראש צוות של התומכים והמדריכים. על המציע להציע תומך אחד שהינו "תומך בכיר" בצוות.
תומך	בעל ניסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה. ישמש לתמיכה טלפונית בפניות משתמשים.
מדריך	בעל ניסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה. ישמש בהדרכה פרונטאלית של משתמשים.
אתרי המזמין	אתר פרוייקט מרכבה בירושלים, ואתר משרד האוצר בירושלים.
עובד מקצועי	עובד המשמש כתומך או כמדריך לפי הגדרתם במכרז זה.
אתרי ההדרכה	אתרי משרדי הממשלה השונים שבהם תיושם מערכת ESS. האתרים הינם בפיזור ארצי, וידרשו שירותי הדרכה בהתאם לפריסה זו.
פנייה	פניית משתמש למרכז התמיכה באמצעות מערכת ממוחשבת או באמצעות שיחה טלפונית.
פנייה סגורה	פנייה שטופלה לשביעות רצון המשתמש ונסגרה במערכת הספק.
שיחה ננטשת	כל שיחה שלא נענתה עד 420 שניות. כלומר : עד 7 דקות שיחה צריכה להיענות, אחרת תסווג כשיחה ננטשת.
מנהל פרוייקט	איש הקשר מול עורך המכרז שיהווה כתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז.

**0.3. מנהלה (M)****0.3.1. קבלת מסמכי המכרז**

ניתן להוריד, ללא תשלום, את מסמכי המכרז, החל מהתאריך המצוין בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2 לעיל, מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו : [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת **מכרזים** ← **מכרז 2013-001**

**0.3.2. השתתפות במכרז**

השתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום.

**0.3.3. רישום מוקדם למכרז**

אין חובת רישום מוקדם למכרז.

עידכונים ודיווחים לגבי המכרז יפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת **מכרזים** ← **מכרז 2013-001**.

**האחריות להתעדכן באופן שוטף כמפורט, תחול באופן מלא ובלעדי על המשתתף במכרז ועורך המכרז לא ישא באחריות כלשהי בגין הימנעותו של משתתף להתעדכן כנדרש.**

**0.3.4. איש קשר**

נציגת עורך המכרז, שהיא אשת הקשר אליה יש להפנות שאלות בקשר למכרז זה היא: הגב' זהבה פור, רח' יפו 232, ירושלים, טל': 02-5012411, מספר פקס: 02-501352 דואר אלקטרוני: [zahavap@mof.gov.il](mailto:zahavap@mof.gov.il).

כל פנייה בעניין המכרז תיעשה בכתב, לנציגת עורך המכרז, קרי אשת הקשר. על הפונה לוודא כי פנייתו נתקבלה בשלמותה אצל אשת הקשר.

**0.3.5. נוהל העברת שאלות ובירורים**

1. שאלות המציעים תוגשנה בכתב, באמצעות פקס וקובץ WORD בדואר אלקטרוני לאשת הקשר. באחריות המציע לוודא טלפונית ששאלותיו הגיעו ובשלמותן לידי

אשת הקשר. המועד האחרון להגשת שאלות המציעים מפורט בטבלת התאריכים  
שבסעיף 0.1.2.

2. שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

מס"ד	הסעיף	פירוט השאלה

תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי הבהרות באתר מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו WWW.MR.GOV.IL תחת הכותרת מכרזים – מכרז-2013-001. האחראיות להתעדכן בתשובות, תחול באופן מלא ובלעדי על המשתתף במכרז ועורך המכרז לא ישא באחראיות כלשהי בגין הימנעותו של משתתף להתעדכן כנדרש.

3. תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2.

4. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

5. רק תשובות שפורסמו באתר מחייבות את עורך המכרז.

6. המציע יגיש העתק תשובות לעורך המכרז חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו כמוצהר בהתאם לסעיף 0.6.2.9.

**0.3.6. כנס ספקים**

לא יתקיים כנס ספקים.

**0.3.7 מסירת ההצעות**

הצעה תוגש כשהיא מכילה את כל המסמכים והאישורים הנדרשים.

את ההצעה יש למסור כמפורט בסעיף 0.9.3 להלן, במעטפה או ארגז אחד סגור היטב (להלן: "אריזה"), חתום, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר, ארוז באריזה אחת עליו ירשם " מכרז 2013-001".

ההצעה תהא חתומה במקור (חותמת המציע וחותימת מורשה/י חתימה מטעמו כמוצהר בהתאם לסעיף 0.6.2.1), מלאה, שלמה ותכיל שני עותקים נוספים (שלושה עותקים בסך הכל) של כל ההצעה בתוך אריזה סגורה היטב.

את ההצעה (הכוללת תדפיס המענה למכרז על כל נספחיו ביחד עם כל המסמכים הנוספים כנדרש במכרז) יש להגיש לתיבת המכרזים אשר נמצאת במשרד האוצר, רחוב קפלן 1, ירושלים, קומה 3 (ליד הארכיב), וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2.

הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

**0.4. המפרט (I)**

מכרז זה (המפרט) מכיל:

- פרק 0- המנהלה- בו מצויים פרטים מנהליים כלליים של המכרז, תנאי הסף של המכרז, דרך הגשת ההצעות ואופן בחירת הזוכים.
- פרקים 1 עד 4- החלק המקצועי- בו יוגדרו הפרטים הטכניים הנדרשים ופרטים לגבי מציע.
- פרק 5- העלות- בו מובאת נוסחת שקלול העלות.
- נספחים.

**0.5. סיווג רכיבי המכרז (I)****0.5.1. השיטה**

רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

**I(Information)**  
רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. בעת הגשת ההצעה לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה.

**G (General)**  
רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, כמוסבר בסעיף 0.9 להלן, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח / מוצע שיהיה.

**S (Specific)**  
רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במכרז: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.

**M(Mandatory)**  
רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). (ה"חובה" היא בתוכן הסעיף, לא בעצם הצורך לענות. הצורך לענות חל על כל סעיפי המכרז כמוסבר בסעיף 0.9.1 להלן). תשובת



הספק תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. **חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה.**

**N(Notrelevant)** סיווג לרכיב שאינו דורש כל תשובה, ובא להשלמת רציפות מספור הרכיבים בכל פרק.

סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - הוא הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו. **מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.**

#### 0.5.2. סיווג סעיפי פרק המנהלה

סעיפי המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M, חוץ מסעיפים בהם מצוין במפורש אחרת, ויש לענות במדויק על כולם. נוסח התשובה יהיה "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", תשובה עניינית וברורה, אישורים נלווים, או התחייבות לדרישה עתידית, הכל בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. ראה הסבר בסעיף 0.5.1 לעיל.

#### 0.5.3. סיווג החלק המקצועי ( הטכני)

רכיבי החלק המקצועי (פרקים 1 – 4 להלן) מסווגים כמפורט לעיל, הסיווג מצוין בגוף המכרז ליד כותרתו של כל סעיף (או ברכיב האב שלו).

מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

## 0.6. אישורים, הצהרות והתחייבויות שעל הספק להמציא בעת הגשת ההצעה

(M)

### 0.6.1. ערבות אוטונומית ובלתי מותנית בגין הגשת ההצעה

ההשתתפות במכרז מותנית בצרוף ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים, לפקודת משרד האוצר בסך של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים), במועדים ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.1.

עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד במי מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו ולתנאי המכרז ומכל נימוק אחר כמפורט בתקנות חובת המכרזים התשנ"ג - 1993.

הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

היה ויתארכו הליכי המכרז, ערבות ההצעה תוארך בהתאם לתקופה הנוספת, ועל פי דרישת המזמין.

### 0.6.2. אישורים

ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים להלן, כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה.

יש לצרף את כל הנספחים המפורטים להלן לפי הסדר, עם פירוט שם נספח/אישור.

#### 0.6.2.1 השתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים הנדרשים לפי

חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1967 (להלן: "חוק עסקאות גופים

ציבוריים"). אישורים כאמור יצורפו להצעה כנספח 0.6.2.1 א'.

א. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי

חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975

(להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד

שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס

לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

המציע יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה/י חתימה מטעמו, מאושר בפני עורך דין בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.1.ב'.  
למען הסר ספק, יודגש כי האמור יהיה בהתאם ובכפוף למפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

**0.6.2.2** אישור חתום בפני עו"ד כי המציע מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.2

**0.6.2.3** העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. עורך המכרז מבהיר כי היה והמציע הינו שותפות, על השותפות להיות רשומה כדין. התעודה תצורף ותסומן כנספח 0.6.2.3

**0.6.2.4** תצהיר מורשה חתימה מטעם המציע לאישור כל הפרטים, הדרישות והמידע אודותיו, לרבות זהות מורשה/י החתימה מטעמו ודוגמת חתימתו/ם, כנדרש במכרז, וכן אופן החתימה המחייב את המציע, מאושר בחתימת עורך דין בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.4

**0.6.2.5** אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים ולא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. כמו כן, חברה אינה חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום בחברה מפרת חוק. להוכחת תנאי זה, יגיש מציע נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, אשר יצורף כנספח 0.6.2.5.

**0.6.2.6** הצהרת המציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז כמפורט בנספח 0.6.2.6.

**0.6.2.7** תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות, המעיד כי לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, בנוסח המצורף להלן כנספח 0.6.2.7.

**0.6.2.8** העתק חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה), חתומה בחותמת תאגיד המציע וחתימת מורשה/י חתימה של המציע כמוצהר, כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם. הבנת וקבלת כל תנאי המכרז.

**0.6.2.9** העתק תשובות לעורך המכרז חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו.

**0.6.2.10** היה והתאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 כמפורט בנספח 0.6.2.10

**0.6.2.11** תצהיר מאומת על ידי עו"ד בנוסח המחייב אשר בנספח 0.6.2.11, שתוכנו כדלקמן:

**א** אצל המציע מועסקים לפחות עשרה (10) עובדים מקצועיים בהעסקה ישירה בלבד ושהינם עובדי המציע בלבד. לרבות תומכים בתחום המחשוב, מדריכים ומנהלי פרויקטים (המציע יצרף מסמך המפרט את רשימת העובדים, תפקידהם וניסיונם המקצועי בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.11).

**ב** למציע, ניסיון של לפחות שלוש (3) שנים בהקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה טלפוני (CALL CENTER) למערכות ממוחשבות לפחות עבור שלושה (3) לקוחות שונים של המציע בשנים 2011, 2012, 2013. לכל לקוח יש לפחות מאה (100) משתמשים במערכות הנתמכות על ידי המציע (המציע יצרף מסמך המפרט את רשימת הלקוחות, מסי המשתמשים במערכות הנתמכות ע"י המציע, תאריך התחלת השירות, משך מתן השירות, מהות השירות, מסי עובדים מטעמו מוקצים ללקוח בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.11). למען הסר ספק יובהר כי הניסיון הנדרש בסעיף זה הינו ניסיון התאגיד ולא ניסיונם של בעלי התפקידים בתאגיד.

**ג** למציע עובדים, אשר יועסקו בפרויקט נשוא מכרז זה, והינם בעלי ניסיון כדלקמן:

1 תומך בכיר- בעל ניסיון של שנה ומעלה נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או ההדרכה במערכות ממוחשבות. בעל תפקיד זה ישמש כראש צוות של התומכים והמדריכים. על המציע להציע תומך אחד שהינו "תומך בכיר" בצוות.

2 תומך / מדריך - בעל נסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה במערכות ממוחשבות.

**כל האישורים והמסמכים יהיו תקפים נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.**

**כל האישורים כאמור בסעיף זה הינם תנאי סף .**

### **0.6.3. תוקף ההצעה**

תוקף ההצעה מצויין לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2, עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של 30 ימים עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות ספק זוכה. במקרה כזה מציע יאריך בהתאם את תוקף "ערבות בגין הגשת הצעה" שהגיש. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.

### **0.6.4. זכויות קניין**

מציע ימלא הצהרה בדבר זכויות קניין בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.4

### **0.6.5. ניגוד אינטרסים**

מציע מתחייב כי אין בהגשת הצעה במענה למכרז ובביצועה בפועל במקרה של זכייה, משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי שלו או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה. מציע ימלא את ההצהרה בדבר היעדר ניגוד אינטרסים, **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.5 וכן בנספח 0.6.5 א-1 היעדר ניגוד אינטרסים – נותן שירותים מטעם הספק.** כמו כן, מצהיר יצהיר במענה לסעיף זה הצהרה בנוסח המחייב, כדלקמן: **"למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה למכרז או במתן השירותים משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי המעורבים בהצעה או בביצועה."**

### **0.6.6. התחייבות לשמירת סודיות**

מציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שיימסר לו או שיוודע לו לשם ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז. מציע אינו רשאי לפרסם מידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת המכרז ותקופת ההתקשרות, וכן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור. כמו כן, יצרף המציע התחייבות של כל עובדיו וכל אדם מטעמו הקשורים בכל דרך שהיא למכרז ומימושו, לשמירת סודיות לפי נספח 0.6.6 א1.

**נוסח מחייב של ההתחייבות לשמירת סודיות- ראה נספח 0.6.6 א וכן נספח 0.6.6 א1.**

**0.6.7. השלמת מידע, הדגמה ומצגות**

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש ממציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו, כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות וועדת המכרזים לטעון הבהרה. מציע יענה לדרישת עורך המכרז לפגישה כאמור ויופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה תוך פרק זמן שלא יעלה על שלושה ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו. אם יידרש מציע להשיב בכתב, יענה מציע בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו על ידי ועדת המכרזים בפנייה אליו.

**0.6.8. חתימה על חוזה (להלן: "חוזה" או "הסכם" או "ההתקשרות")**

המציע יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף בנוסח המחייב בנספח 0.6.8 חתום בראשי תיבות על ידי מורשה/י החתימה של המציע (כמוצאה) ובחותמת התאגיד בכל עמוד, וכן בחתימה מלאה במקום המיועד לכך בסוף ההסכם על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד. השלמת חתימות עורך המכרז על הסכם תעשה לאחר ההחלטה על בחירת ספק זוכה.

**0.7. התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה****0.7.1. ערבות בנקאית בגין זכייה ("ערבות ביצוע")**

ספק זוכה יעמיד לפקודת עורך המכרז ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת על סך 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים), ובנוסח המחייב בנספח 0.7.1, תוך שני ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על הזכייה. הערבות תהיה בתוקף בהתאם למפורט להלן וצמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן. המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום שבו חל המועד האחרון להגשת הצעות. הערבות תהא למשך תקופת ההתקשרות בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה. במידה ועורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת המכרז, יאריך הספק תוקף ערבות זו בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופה. הערבות תשמש להבטחת קיום מלוא התחייבויות הספק על פי המכרז והסכם זה, ובמועדן. עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד במי מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת ההתקשרות. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק

בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

### נוסח מחייב של הערבות, ראה נספח 0.7.1

#### 0.7.2 אישור עריכת ביטוחים

הספק הזוכה מתחייב לרכוש ולקיים, את הביטוח המפורט בזה, ולהציגו לעורך המכרז כשהוא כולל את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים **כתנאי לביצוע ההתקשרות**.

0.7.2.1 נקבעה הצעתו של המציע כזוכה במכרז, ימציא המציע למזמין

אישור על עריכת ביטוחים בחתימת המבטח המעיד על ביצוע הביטוחים, וזאת עד למועד חתימת חוזה ההתקשרות ובהתאם לנספח 0.7.2 לחוזה ההתקשרות- אישור עריכת ביטוחים, וזאת כתנאי להצגתו כזוכה במכרז וחתימת החוזה עמו.

0.7.2.2 במידה והספק הזוכה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך שבועיים (2 שבועות) מיום הודעה על הזכייה, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו, ולבחור בכשיר שני כספק חלופי כאמור בסעיף 0.8.4. למכרז.

0.7.2.3 הספק מתחייב, בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם המזמין, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם, ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

0.7.2.4 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה, ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

#### 0.7.3 אחריות כוללת והתחייבות הספק הזוכה

המציע מצהיר כי הוא קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, כי הוא הבין אותם וכי הוא

מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז והצעתו בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון המזמין ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז. המציע יחתום על הצהרה זו על ידי מורשה/י חתימה של המציע ויצרפם להצעתו למכרז, בנוסח המחייב המצורף כנספח 0.7.3 יובהר כי יש לחתום על ההצהרה עם הגשת מסמכי המכרז. למען הסר ספק, האמור לעיל יחול במשך כל תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

#### **0.7.4. שינויים מחויבים בהסכם ההתקשרות**

היה ויתחייבו שינויים מחויבים בהסכם ההתקשרות, הספק הזוכה מתחייב לחתום על הסכם ההתקשרות המצורף כנספח 0.6.8 למכרז, בשינויים המחויבים. חתימת עורך המכרז על ההסכם מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות הנדרשות מהספק זוכה.

לא ימלא הספק הזוכה את כל הדרישות כמפורט במכרז או יחזור בו מהצעתו או לא יחתום על הסכם ההתקשרות כנדרש, ו/או לא ייתן ערבות כנדרש בסעיף 0.7.1 לעיל ו/או ינהג שלא בתום לב בתקופת ההתקשרות, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות לחלט את הערבות בגין הגשת ההצעה במכרז.

כן ועדת המכרזים תהא רשאית לבחור בכשיר שני כאמור בסעיף 0.8.4 למכרז.

### **0.8. זכויות עורך המכרז (I)**

#### **0.8.1. קבלת ההצעה**

עורך המכרז אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא בשלמותה או בחלקים ממנה. עורך המכרז רשאי לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים וכן רשאי שלא לבחור באף אחת מן ההצעות.

#### **0.8.2. ביטול המכרז**

עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. באם יבוטל המכרז לפני בחירת ספק זוכה, הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז. עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול, בכל צורה שהיא.

#### **0.8.3. שלמות ההצעה**

עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף



מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונעת הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.

#### 0.8.4. בחירת זוכה ו"כשיר שני"

עורך המכרז מעוניין בבחירת ספק זוכה אחד. זכיית מציע תהיה, בהתאם לשקלול המפורט בפרק 5. ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני" (להלן: "הכשיר השני"). אם לא יעמוד הזוכה במי מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, רשאי עורך המכרז, בתקופה שתחילתה מיום חתימתו על הסכם ההתקשרות עם הזוכה ועד תום 12 חודשים (שנה), על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם הכשיר השני, בהתאם לתנאי המכרז, להסכם ההתקשרות ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה. היה והחליטה כן ועדת המכרזים, הכשיר השני יכנס לנעלי הספק הזוכה בכל הנוגע למכרז על כל תנאיו, דרישותיו וחלקיו. כמו כן, עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות הבנקאית של הזוכה לרבות לצורך כיסוי עלות מתן השירותים.

#### 0.8.5. פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם גורם ממשלתי אחר, כספק ציוד או שירותים ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות הנדרש, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית על טיב עבודתו. או לחליפין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של עורך המכרז או של גורם ממשלתי אחר ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

#### 0.8.6. הפסקת התקשרות מיידיית על ידי עורך המכרז

עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם זוכה בהתרחש, אחד או יותר, מן המקרים הבאים:

1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לספק זוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
2. אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש הספק הזוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.

3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק זוכה. ויובהר במקרה המפורט לעיל על הספק הזוכה להודיע מידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
4. אם הפסיק הספק הזוכה לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.
5. הסתלק ספק זוכה מביצוע הסכם ההתקשרות.
6. הספק הזוכה לא חתם על הסכם ההתקשרות ו/או לא העמיד ערבות כנדרש בסעיף 0.7 ו/או הפר כל התחייבות אחרת המפורטת במכרז זה.

#### 0.8.7. הבהרות להצעה

עורך המכרז רשאי לפנות במהלך הבדיקות וההערכה אל הספקים המציעים כדי לקבל הבהרות להצעותיהם, והכל בכפוף לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 ולחוק חובת מכרזים, התשנ"ג-1993.

### 0.9. הצעת המציע (M)

#### 0.9.1. מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד (1:1) למבנה המכרז. לדוגמא, סעיף 2.4 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.4 במכרז, סעיף 2.19 תשובה לרכיב 2.19 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה, ייכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

**הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה, עלולה להידחות על הסף, ועל פי שקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.**

**עצם התשובה הוא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף.**

#### 0.9.2. מבנה ההצעה: פירוט

תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: G, I, M, N או S, כמוגדר בסעיף 0.5.1 לעיל. המציע רשאי להוסיף הערות או הצעות משלו על ידי הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה.

**0.9.3. צורת הגשת ההצעה**

הצעה למכרז תוגש ארוזה באריזה (מעטפה או ארגז) אחת. על האריזה ירשם מכרז 2013-001. באריזה תהיינה שלוש מעטפות, לפי הפירוט הבא:

א. מעטפה ראשונה: מענה לפרק 0 - מנהלה, כולל נספחים לפרק המנהלה, המעטפה תסומן "פרק מנהלה", ותכיל:

1. עותק מקורי אחד מלא של כל המכרז עצמו על כל נספחיו וחלקיו, בו כל עמוד חתום בחותמת התאגיד של המציע וחתימת מורשי החתימה מטעמו (כפי שהוצהר).
2. כמו כן, תשובה לפרק המנהלה על כל נספחיו בצירוף כל האישורים ונספחים הנדרשים בפרק המנהלה כמפורט בפרק המנהלה (מסמכים מקוריים).
3. עותק מקורי של נספח 0.6.1 - כתב ערבות מספק מציע. טופס מקורי זה יצורף למעטפה זו, אך לא יהיה כרוך. בהעתקים יצורף העתק כתב הערבות כרוך.
4. בנוסף, שני עותקים מצולמים נוספים של המכרז החתום והתשובה לפרק המנהלה על כל האישורים והנספחים הנדרשים בפרק זה.
5. הסכם ההתקשרות כשהוא חתום על ידי המציע כנדרש.

ב. מעטפה שנייה: מענה לפרקים 1-4 בלבד, המעטפה תסומן "פרקים 1-4", ותכיל:

1. תשובה לפרקים 1-4, במקור ושני העתקים, כרוכים בנפרד, בו כל עמוד יוחתם בחותמת התאגיד של המציע וחתימת מורשי החתימה (כפי שהוצהר). מעטפה זו תכלול, במקור ובהעתקים, את כל הנספחים הנדרשים אותם יש להגיש במסגרת פרקים אלו של המכרז.
2. מענה מלא לנספחים הנדרשים.

ג. מעטפה שלישית : תכיל מענה לפרק 5 בלבד. בעותק מקורי (שיסומן "המקור"), וכן בשני עותקים מצולמים, המכילים את המענה להצעת המחיר. כל עמוד יחתם בחותמת רשמית של המציע וחתימת מורשי החתימה מטעמו.

על כל אריזה יש לציין את מספרה (1-3).

לכל אריזה יצורף CD המכיל את כל קבצי ההצעה בפורמט פתוח- WORD /excel (בהתאם לפרקים הנדרשים).

בכל מקרה של סתירה בין העותקים המצולמים, לבין עותק המקור, בין תוכן ה- CD לתוכן האריזה, תוכן עותק המקור יהיה התוכן הקובע.

**שים לב:** פרק העלות יופיע אך ורק במעטפה השלישית. הצעה שתכיל את פרק העלות במעטפה אחרת או הצעה שהמעטפה השלישית לא תסומן בה- עלולה להיפסל על הסף.

#### 0.9.4. מספר הצעות

מציע רשאי להגיש במכרז הצעה אחת בלבד.

### 0.10. בעלות על המפרט ועל ההצעה

#### 0.10.1. בעלות על המכרז והשימוש בו

מכרז זה הוא קנינו הרוחני של עורך המכרז, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

#### 0.10.2. בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. עורך המכרז/המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

#### 0.10.3. צד שלישי- עיון בהצעה הזוכה

עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי המכרז.

בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים")

מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הספק הזוכה. ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

מציע יציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. ויובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חוק חובת המכרזים.

מציע אשר יבחר לציין בתשובה לסעיף זה סעיפים בהצעתו אשר יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי, יתכן ויהיה מנוע מלעיין בסעיפים אלה בהצעה הזוכה, והכל בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

עורך המכרז רשאי לגבות אגרה עבור עיון כאמור.

#### 0.10.4. המחאת זכות

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהמכרז ומהסכם ההתקשרות שנחתם על פיו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז. ניתנה הסכמת עורך המכרז כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבות ואחריות או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי המכרז.

#### 0.11. שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)

ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן ראשי ויהיה האחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני – המשנה, לצורך קבלת שרות ברכיבים, המסופקים על ידי קבלני - משנה.

**0.11.1. הפעלת קבלני משנה**

המציע אינו רשאי להגיש הצעה בשיתוף קבלני משנה.

**0.12. שלבי בדיקת ההצעות, הערכתן ובחירת הזוכה (I)****כללי**

ועדת המכרזים אצל המזמין תמנה ועדת משנה מקצועית מטעמה אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות למכרז ותגיש את המלצותיה לוועדת המכרזים. ההחלטה על הספק הזוכה תבוצע על ידי ועדת המכרזים.

**פירוט שלבי בדיקת ההצעות**

**שלב ראשון:** פתיחת ההצעות ובחינת תנאי הסף

בשלב זה תיעשה בדיקה של עמידה בסעיפי הסף המנהליים והמקצועיים, ובין היתר הערבות וטיטת הסכם ההתקשרות החתום כנדרש בסעיף 0.6.8. יובהר, למרות החובה לצרף את כל האישורים והמסמכים להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור או מסמך מן המנויים לעיל, להשלים את המצאתם במסגרת פרק זמן אשר ייקבע על ידי הועדה וזאת כל עוד עולה בבירור על פני האישורים או המסמכים הנ"ל, כי התנאים עליהם מעידים אישורים אלה התקיימו במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז. האמור בפסקה זו לא יחול על הערבות, אשר אי צרופה במועד הגשת ההצעה, עלול לגרום לפסילת ההצעה על הסף. עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.

**שלב שני:** בחינת רכיב האיכות

ההצעות שיעברו את השלב הראשון בהצלחה, יועברו לבדיקת רכיבי האיכות. במהלך הבדיקה, יהיה רשאי המזמין לפנות בכתב לספקים המציעים בשאלות הבהרה. הספקים המציעים יחזירו את תשובותיהם כפי שיידרש ויפורט במכתב הפנייה. למען הסר ספק, יובהר כי אין אפשרות לתקן את האמור בהצעה המקורית, או לשנות נתונים שהוגשו בהצעה בכלל במסגרת הגשת ההבהרות כאמור לעיל.

ועדת המכרזים תזמין את כל המציעים להצגת תוכנית עבודה מוצעת להקמה (סעיף 0 וסעיף 0 להלן) בפני ועדת המשנה המקצועית, טרם קבלת ההחלטה הסופית על איכות ההצעה, במועד שתקבע.

וועדת המשנה המקצועית תנקד כל אחד מהרכיבים המפורטים בטבלה בסעיף 0.13.

ציון האיכות יקבע בסכימה של הניקוד של כל רכיב בטבלה המפורטת בסעיף 0.13.

**ציון איכות מינימאלי בשלב בדיקת האיכות הינו 70.**

ועדת המשנה המקצועית תסיים את בדיקת תנאי החובה וקביעת הציונים המקצועיים לאיכות הצעות. הצעות שיעברו את סף איכות זה, יעברו לשלב הערכת העלות.

יחד עם זאת, היה ובציון האיכות המינימאלי לא יעמדו לפחות שני מציעים, תהא וועדת המכרזים רשאית לקבוע ציון סף נמוך יותר לאיכות, משיקולים שיירשמו.

**שלב שלישי:** בחינת רכיב העלות

ההצעות שיעברו את השלב הראשון ואת השלב השני בהצלחה, יועברו לבדיקת רכיבי העלות. מרכיב העלות מהווה 45% מתוך 100% של הציון הסופי. הרכיב שיבחן לצורך קביעת ציון העלות הינו עלות פניה בכמות של עד 1,000 פניות בחודש. רכיב זה הינו הרכיב היחיד הקובע לחישוב ציון העלות. הצעה שקיבלה ציון איכות של 75 ומעלה תיבדק מבחינת העלות כאשר "העלות להשוואה של ההצעה" תחושב עפ"י העקרונות הבאים:

ההצעה הזולה ביותר ( מחיר עלות מענה לפניה בכמות של עד 1,000 פניות), תקבל את הציון 100

כל הצעה אחרת תקבל את הציון לפי הנוסחה: "עלות ההצעה הזולה ביותר" לחלק ל "עלות ההצעה הנמדדת" כפול 100.

$$PriceMark_{\text{מציע}} = \frac{Min^{1-n}(Price_i)}{price_{\text{מציע}}} * 100$$

מחיר עלות מענה לפניה בכמות של עד 1,000 פניות- ינתן במסגרת המכרז בפרק העלות, כמפורט בפרק זה להלן.

#### שלב רביעי: קביעת ציון משוקלל

ההצעות שעברו את שלושת השלבים לעיל, ידורגו לפי שקלול ציון המחיר עם ציון האיכות לפי המשקלות הבאים:

עלות	איכות
45%	55%

אופן השקלול יהיה כדלקמן:

$$Mark = PriceMark \cdot 0.45 + QualityMark \cdot 0.55$$

PRICEMARK = ציון המחיר ( לפי השלב השלישי )

QUALITYMARK = ציון האיכות כפי שנקבע על ידי וועדת המכרזים (לפי השלב השני)

ההצעות תדורגנה בהתאם לציון המשוקלל הסופי, כך שתתקבל רשימת הצעות, שתהיינה ממוינות לפי ציון משוקלל סופי שההצעות קיבלו, מהציון הגבוה ביותר ועד לציון הנמוך ביותר.



ההצעה בעלת הציון המשוקלל הסופי הגבוה ביותר ברשימה שצוינה לעיל, תיקבע כהצעה הזוכה.

### 0.12.1 עסק בשליטת אישה

היה וההצעות שדורגו במקום הראשון ובמקום השני, קיבלו ציון משוקלל זהה ואחת ההצעות הינה של עסק שהוגש לגביו תצהיר עסק בשליטת אישה כמובא בסעיף 0.6.2.10, אזי תיבחר ההצעה של העסק בשליטת אישה כזוכה.

שיקול זה יעשה אף בבחירת הספק הבא בתור ובבחירת "כשיר שני" כהגדרתו להלן (ההצעות שדורגו במקום השני והשלישי, קיבלו ציון משוקלל זהה).

### 0.13 טבלת משקלות איכות ועלות

משקל אבסולוטי	רכיב	
55%		<b>איכות</b>
10%	איכות מרכז התמיכה ינוקד בהתאם לפרמטרים הבאים:	
5%	אופן ניהול מרכז התמיכה לרבות טכנולוגיה	
	סביבת עבודה	
10%	ניסיון המציע מעבר לדרישות הסף (ניסיון ולקוחות)	
10%	אופן ניהול מרכז התמיכה	
20%	הצגת תוכנית עבודה מוצעת להקמה ותפעול שוטף ע"י המציע	
45%		<b>עלות</b>
45%	עלות פניה בכמות: עד 1,000 פניות בחודש	
	עלות הדרכה לכנס 1,000 ש"ח	
100%	סה"כ איכות ועלות	

**0.14. סמכות השיפוט**

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

**0.15. מחירים**

כל המחירים בהצעת הספק יהיו סופיים ויכללו את כל מרכיבי העלות. המחירים יהיו נקובים בשקלים/אגרות, ללא מע"מ, ויהיו כלולים בהם כל מס או היטל או תוספת אחרת, לרבות כל תשלום לצד שלישי בגין זכויות השימוש בציוד על מרכביו.

תנאי ההצמדה יהיו כמפורט בסעיף 4.2 למכרז.

תנאים וכללים מפורטים אודות המחיר יהיו כמפורט בפרק 5 למכרז.

**0.16. שפת הצעה**

ההצעה תוגש בשפה העברית, מלבד ספרות עזר המוגשת עם ההצעה, שניתנת להגשה בשפה האנגלית, בצירוף תרגום לשפה העברית. בכל מקרה בו קיים שוני בין הכתוב בשפה האנגלית לבין הכתוב בשפה העברית – הכתוב בשפה העברית הוא המחייב.

**0.17. סיווג ביטחוני (I)****0.17.1. סיווג אתרים**

אתרי עורך המכרז מסווגים בסיווגים שונים, החל מסיווג בלמ"ס (בלתי מסווג) וכלה בסודי ביותר. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול כל עובד של הספק עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו, החלטתו תהיה סופית ומכרעת ועורך המכרז לא יישא בתשלום סכום כלשהו בגינה.

**0.17.2. התחייבויות**

במעמד חתימת ההסכם המציע יתחייב להעסיק בביצוע הפרויקט אך ורק עובדים אשר עברו אישור בטחוני על ידי משרד האוצר. הזוכה לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרת אגף חירום וביטחון במשרד האוצר.

**0.17.3. פרטי עובדים**

הזוכה יעביר לנציג משרד האוצר, על גבי טפסים שיונפקו על ידי אגף חירום וביטחון את

כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יטפלו בפרויקט באופן קבוע, לצורך הבדיקה הביטחונית. המשרד ישמור לעצמו את הזכות לפסול עובד עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. לאחר שעובד עבר בדיקה בטחונית, הוא יחתום בפני קצין הביטחון של המשרד על הצהרת סודיות ויקבל אישור כניסה לאתר. לא יועסק כל אדם בביצוע פרויקט מוגדר אשר לא עבר בדיקה ביטחונית, חתם על הצהרת סודיות וקיבל אישור כניסה לבניין.

#### **0.17.4. לוחות זמנים**

המציע יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע הפרויקט ללא תלות באישור בטחוני, או בהרחקת עובד, לפני או במהלך העבודה.

#### **0.17.5. חומרי עבודה**

עם סיום הפרויקט, או סיום עבודת הספק בפרויקט מסיבה כלשהי, יחזיר הספק למשרד האוצר, כל מסמך או חומר אחר הקשור בפרויקט, כולל כל העותקים והגיבויים שלהם, וימחק את הנ"ל מכל מדיה מגנטית שברשותו.

#### **0.17.6. סיווג מסמכי המכרז**

מסמכי המכרז בלתי מסווגים.

#### **0.17.7. סיווג הפרויקט**

סיווג הפרויקט הינו רגיש פנימי.

**1. יעדים (I)****1.1 כללי - הבהקים**

פרוייקט מרכב"ה- "מערכת רוחבית כוללת במשרדי הממשלה" - הוא פרויקט ארגוני תשתיתי החובק את המערכות החשבונאיות, הכספיות והמנהליות בכלל המערך הממשלתי, במטרה להציב פתרון אפקטיבי לניהול נכסי ומשאבי המדינה. במרכבה יושם, בין היתר, מודול ESS - דווח שעות בשירות עצמי על ידי עובדי המדינה. במרכבה מופעל מרכז תמיכה ומערך הדרכה In House (מקומי) לתמיכה באמצעות סיוע מרחוק והדרכה למשתמשי מערכת מרכבה במודולים התפעוליים של המערכת. מרכז התמיכה מכיל צוותי מומחים ברמת מודול/נושא. לאחר בחינת מודול ה-ESS, לרבות היקף ומאפייני התמיכה הייחודיים למודול זה, בכוונת הנהלת מרכבה להעביר את ניהול התמיכה במודול ה-ESS למיקור חוץ. מרכז התמיכה למודול ESS ייתן מענה כולל לפניית משתמשי המערכת הן בהיבטים טכניים ותשתיתיים והן בהיבטי תהליכי העבודה ואופן תפעול המערכת. בנוסף, יתן שירותי הדרכה טרום עלייה לאוויר של המערכת במשרדי הממשלה השונים והכל כמפורט במכרז זה. הנהלת מרכז התמיכה של מרכבה הינה הגורם האחראי על הפיקוח והבקרה של מרכז התמיכה למודול ESS ועל הגדרת הדרישות והצרכים.

**יובהר כי עורך המכרז אינו מתחייב לביצוע השירותים המפורטים במכרז זה בכל משרדי הממשלה, וכי השירות ינתן במשרדים אשר יקבעו על פי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.**

**1.2 הלקוח / המשתמש העיקרי**

- 1.2.1 עובדי הממשלה (עובדי מדינה ועובדי חברות חיצוניות), המועסקים במשרדי הממשלה וביחידות הסמך של הממשלה המשתמשים במערכת מרכבה.
- 1.2.2 מומחי יישום ומשתמשי מפתח : מנהל/ת מרכז תמיכה מרכבה.
- 1.2.3 הנהלת מרכבה.

**1.3 יעדים ומטרות****1.3.1 יעדים כלליים**

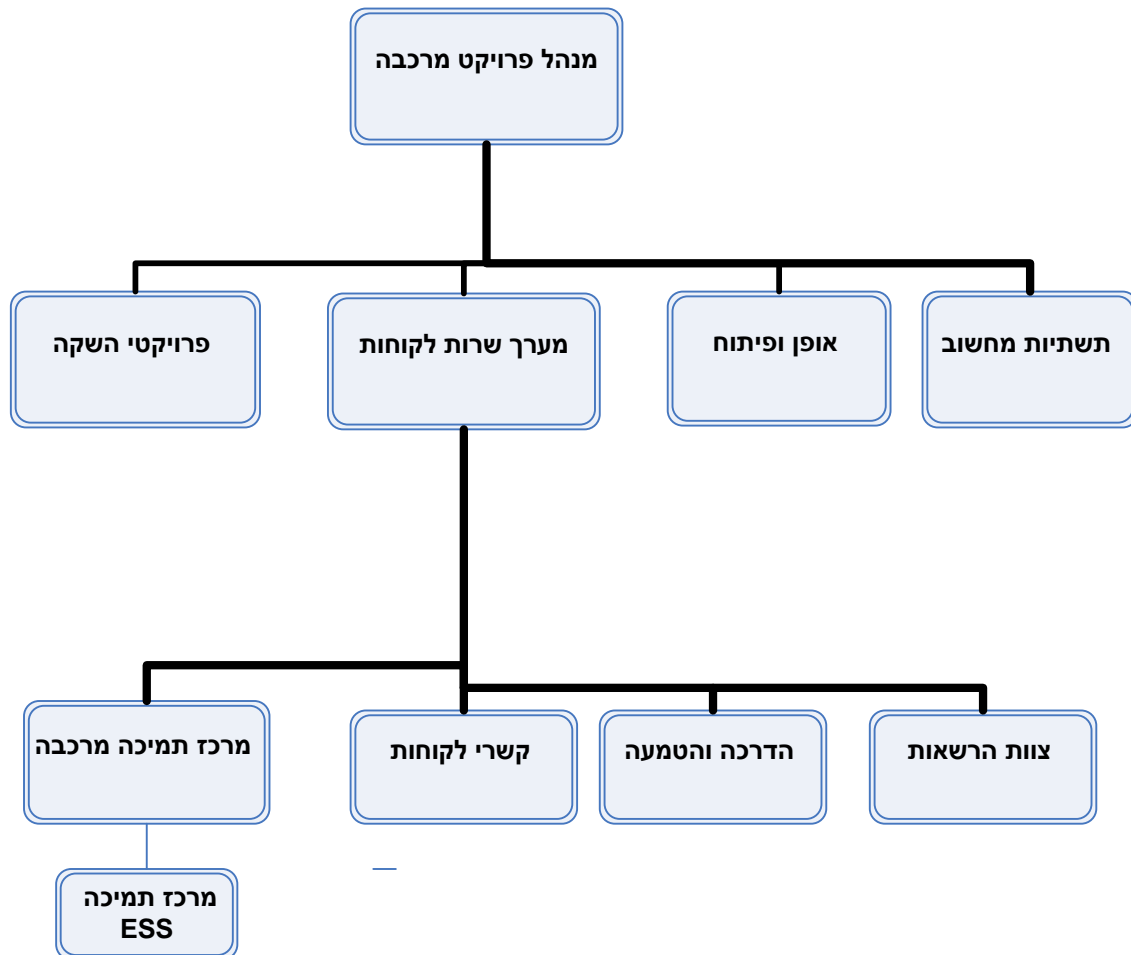
בחירת זוכה לאספקת שירותי תמיכה והדרכה למשתמשי מודול ESS של מרכבה.

**1.3.2 מטרות**

- 1.3.2.1 יצירת כתובת בלעדית או ערוץ התקשורת של משתמשי המערכת, בכל פניה הקשורה במערכת ובשימוש בה.
- 1.3.2.2 יצירת כתובת בלעדית וערוץ תקשורת ייעודי המאפשר למשתמש לקבל את מכלול שירותי התמיכה וההטמעה מרחוק בזמן סביר וברמת שירות גבוהה.
- 1.3.2.3 המרכז יהווה גורם מתאם בין משתמשי המערכת לבין פרוייקט מרכבה.
- 1.3.2.4 חלוקת עזרי הדרכה, כפי שיוגדר, והפצתם לכלל המשתמשים בתחילת השימוש שלהם במערכת ולמשתמשים חדשים שיתווספו. כמו כן, עידכון כלל המשתמשים בשינויים פונקציונאליים וטכניים במהלך החיים השוטפים של מערכת.
- 1.3.2.5 מתן מענה מקצועי וברמת שירותיות גבוהה בהיבטים טכניים, תפעוליים ותהליכיים לכלל משתמשי המערכת.
- 1.3.2.6 מתן מענה זמין ונגיש למשתמשי המערכת בהתאם ל- SLA המוגדר בסעיף 4.8. לעיל.
- 1.3.2.7 העברת מידע, נהלים והנחיות למשתמשי המערכת.
- 1.3.2.8 העברת תגובה מהירה למשתמשים למגוון אירועים, תקלות והפרעות בפעילות השוטפת של המערכת.
- 1.3.2.9 הטמעה מרחוק למשתמשי המערכת, לעניין זה משתמשי המערכת הינם משתמשים ותיקים הזקוקים להטמעה נוספת ומשתמשים חדשים.
- 1.3.2.10 יצירה וניהול מאגר נתונים אחיד ומרכזי שיכלול את נתוני המשתמשים כולל נתוני תקשורת וכן מאגר נתוני הפניות הניתן לפילוח וניתוח כמוגדר בסעיף 2.6.
- 1.3.2.11 גמישות בבניית צוות תמיכה למספר גבוה של משתמשים בקצב מהיר ומשתנה בהתאם לתוכנית עליה לאויר של המודול במשרדי הממשלה.
- 1.3.2.12 בניית צוות תמיכה שיתמחה ויתמקצע מבחינה טכנית, תפעולית ותהליכית במודול לתקופות זמן ארוכות.

#### 1.4. השתלבות יעדי המערכת ביעדי הארגון

במטת התקשוב הוחלט להקים מרכז תמיכה ומערך הדרכה ייעודי למשתמשי מודול ESS. להלן מבנה ארגוני של פרויקט מרכבה, לרבות השתלבות המרכז במסגרתו:



#### 1.5. קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)

הקמת מרכז תמיכה ומערך הדרכה ייעודי ומקצועי למשתמשי מודול ESS עולה בקנה אחד עם הגדרת שיפור השירות של פרויקט מרכבה למשתמשי המערכת.

#### 1.6. תועלות למרכבה

- חסכון בתקורות ניהול מרכז התמיכה והדרכה
- חיסכון בתקורות אדמיניסטרציה וניהול בגיוס כח-אדם, הכשרתו ובמאמצים לשימור כח אדם לטווח ארוך.

- יעילות תפעולית וחסכון בעלויות כח אדם ותשתיות בתמחור לפי מספר פניות.

## 1.7. אופק הזמן

תקופת ההתקשרות תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות.

כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של עד שנה אחת אך לא יותר משנתיים בסך הכל, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז.

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז או לפרסם מכרז אחר במקומו בכל מועד שימצא לנכון.

נקודת החתך של כדאיות הפעלת המכרז, במידה והמכרז לא יופעל לשביעות רצונו של עורך המכרז, היא 70% מכלל המשתמשים. משמע, עורך המכרז שומר את הזכות להפסיק את ההתקשרות לאחר השלמת עלייה לאוויר 70% מכלל המשתמשים.

## 1.8. אומדן כמות

הנתונים המפורטים בסעיף זה נועדו להוות מידע למציעים.

מובהר ומודגש בזאת כי כל המידע והנתונים הכלולים במכרז זה, מכל מין וסוג, המתיחסים למצב הקיים או למצב בעבר או להערכת המצב העתידי, אינם מחייבים את עורך המכרז באופן כלשהו, נתונים אלה משקפים את המידע אשר קיים ברשותו והם עשויים להשתנות בעתיד. כמו כן ידוע ומובהר כי אין המזמין מתחייב להיקפי צריכה כלשהם.

בהתאם לתוכנית העבודה של פרויקט מרכבה, מודול ה-ESS יושק במשרדי הממשלה בין השנים 2013 עד 2015, בקרב כ-46,000 משתמשים בכלל המשרדים. להלן רשימת המשרדים וסטטוס ההשקה של מודול ESS בכל משרד.

משרד	מספר משתמשים	מערכת לדיווח שעות כן/לא
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה	1,026	לא
מינהל המחקר החקלאי	732	לא
משרד החקלאות ופיתוח הכפר	1,062	לא
משרד הכלכלה	1,484	לא
רשות מקרקעי ישראל	827	לא
הטלויזיה החינוכית הישראלית	213	לא
מנהל לחינוך התישבותי ועליית הנ	402	לא
משרד החינוך	2,434	לא
משרד הרווחה והשירותים החברתיים	3,101	לא
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	1,187	לא
משרד התיירות	245	לא
משרד התשתיות	200	לא
משרד הבריאות	4,227	לא
משרד הפנים	1,115	לא
משרד לקליטת העליה	510	לא
רשות האוכלוסין וההגירה	1,932	לא
משרד החוץ	1,235	לא
רשות המיסים בישראל	6,275	לא
שע"מ	300	לא
נציבות שירות המדינה	180	כן
בתי דין רבניים	259	כן
המרכז למיפוי ישראל	246	כן
המשרד לשירותי דת	169	כן
הנהלת בתי המשפט	4,183	כן
הרשות הארצית לכבאות והצלה (דור ג')	452	כן



מספר משתמשים	מערכת לדיווח שעות כן/לא	משרד
243	כן	הרשות הממשלתית למים ולביוב
127	כן	מנהל המחקר למדעי האדמה והים
1,183	כן	משרד האוצר
200	כן	משרד האנרגיה והמים
688	כן	משרד הבינוי והשיכון
245	כן	משרד המדע הטכנו' תרבות וספורט
3,780	כן	משרד המשפטים
159	כן	משרד התקשורת
366	כן	משרד לבטחון הפנים
611	כן	משרד להגנת הסביבה
1,604	כן	משרד ראש ממשלה
796	כן	רשות האכיפה והגבייה
122	כן	רשות ההגבלים העסקיים
45	כן	רשות לשרותים ציבוריים חשמל
610	כן	שירות התעסוקה
1,900	כן	הרשות הארצית לכבאות והצלה
<b>46,675</b>		<b>סך הכל</b>

## 2. ישום (S)

### 2.1 תפיסה כללית – השרות המבוקש (I)

השירותים הנדרשים הם הקמה, ניהול והפעלה של מוקד תמיכה טלפוני אנושי, הדרכה פרונטאלית למשתמשים וחלוקת עזרי הדרכה למשתמשי מודול ESS של מרכבה באמצעות מוקד תמיכה מרכזי. פרוייקט מרכבה השיק בשנת 2010 את המודול לדיווח עצמי של עובדי הממשלה – Employee Self Service ("ESS"). מודול זה הינו רכיב אינטרנטי המקיים אינטגרציה עם מודול הנוכחות של פרוייקט מרכבה. מטרת המודול היא לאפשר לעדכן ולאשר את שעות הנוכחות של העובד תוך שמירה על פשטות תפעול, וכן הקפדה על תהליך אישור וביצוע בקרה. דיווח הנוכחות מתבסס על טופס " דוח פיצול" אינטראקטיבי ומטרתו לתת מענה לרוב סוגי הדיווח השונים בשרות המדינה.

### 2.2 אופי ומצב כללי של השירות הקיים

מודול ESS הושק בחלק משרדי הממשלה. מטרת מכרז זה להסדיר את התמיכה וההדרכה במשתמשי מודול זה בכלל משרדי הממשלה.

### 2.3 משתמשים ומערכות משיקות (I)

המשתמשים הישירים של השירותים במכרז זה הינם כלל עובדי משרדי הממשלה ויחידות הסמך העובדים באמצעות מערכת מרכבה. קיימים שני סוגי משתמשים:

- משתמש מודל ESS - עובד ממשלה האחראי על דיווח שעות העבודה שלו.
- מינהלן נוכחות – אחראי יחידה ממשלתית הבודק ומאשר את דווחי עובדי יחידתו.

נתוני המשתמשים ראה בטבלה בסעיף 1.8.

## 2.4. פונקציות ראשיות

בסעיפים הבאים מפורטות כל הפונקציות הנדרשות ממערך ההדרכה ומרכז התמיכה. הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה טלפוני אנושי ומערך הדרכה, כולל חלוקת ערכות הדרכה למשתמשי מודול ESS של מרכבה. התמיכה תתבצע באמצעים המפורטים להלן:

- מענה טלפוני אנושי לפניית שיפתחו על ידי המשתמשים במערכת ממוחשבת.
- מענה טלפוני אנושי לשיחות נכנסות שיבוצעו על ידי המשתמשים.

להלן מקרא לאופן מילוי הטבלה המכילה את רשימת הדרישות:  
**עמודת "M/S"** מציינת את סיווג הפונקציה הנדרשת, האם הינה מנדטורית (M), או שעורך המכרז נכון לקבל הארכה של משך החודשים הקלנדריים הנדרשים לגמר פיתוחה (S).

**עמודת "קיים מענה"** – מענה "כן" על ידי המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת במלואה, קיימת בפתרון המוצע.

**עמודת "אין מענה"** – מענה "לא" על ידי המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת, אינה קיימת כלל בפתרון המוצע. במקרה כזה בפונקציה שאינה מוגדרת (M), על המציע לציין בעמודה המתאימה, את מספר החודשים הקלנדריים מתחילת ההתקשרות, על פיהם הוא מתחייב להפעיל את הפונקציה האמורה.

**עמודת "פירוט והרחבה (תיאור המענה)"** – מענה המציע יעשה בהרחבה במסמך מפורט שיצורף כנספח בהתאם למספרו הסידורי של תת הסעיף בטבלה.

### הבהרה:

השרות המוצע צריך לכלול את כל הפונקציות הנדרשות המסווגות - (M)

מס'	פונקציה נדרשת	M/S	קיים מענה	אין מענה	מס' חודשים קלנדריים להפעלת הפונקציה	פירוט והרחבה (פירוט מענה).
1.	יכולת הדרכה פרונטאלית לכלל המשתמשים, כאמור בסעיפים 2.10, 2.9 להלן.	M				
2.	יכולת חלוקת חומרי הדרכה הכוללות מצגת,	M				

מס'	פונקציה נדרשת	M/ S	קיים מענה	אין מענה	מס' חודשים קלנדריים להפעלת הפונקציה	פירוט והרחבה (פירוט מענה).
	עלון הדרכה וכל חומר אחר שידרש על ידי המזמין.					
3.	יכולת ניהול מערך הדרכה כולל מעקב נוכחות, כאמור בסעיף 2.9 להלן.	M				
4.	מערכת ממוחשבת לניהול פניות כולל : ניהול סטאטוסים, יכולת מדידת זמנים, הוספת הערות, אפשרויות לקידוד לצורך פילוח, דוחות דיווח כלליים ולפי קידודים, וכן אפשרות לצירוף קובץ כמפורט בסעיף 4.6.9 להלן.	M				
5.	המערכת תהיה נגישה למשתמש לפתיחת פניות. אפשרות מעקב ע"י המשתמש אחר חיי הפניה : סטאטוס, הערות ומדידת זמנים.	S				
6.	מנגנון הרשאות במערכת הפניות של המציע המאפשר הפרדה בין צפיה לעידכון, ומתן הרשאות ברמות שונות (משתמש, תומך המציע, תומך המזמין).	M				
7.	אפשרות השתלטות על מסך המשתמש לצורך מתן תמיכה.	M				
8.	מערכת טלפוניה לניהול וניתוב השיחות לפי תור ולפי כללים כמפורט בסעיף 4.6.10 להלן.	M				
9.	אפשרות להפקת דוחות ממערכת הטלפוניה לפי סטאטוס השיחות ( ) נכנסות, יוצאות, ננטשות וכו'), לפי חתך מיומנויות/תומך כולל מדידת זמנים, כמפורט בסעיף 4.6.10 להלן.	M				

מס'	פונקציה נדרשת	M/ S	קיים מענה	אין מענה	מס' חודשים קלנדריים להפעלת הפונקציה	פירוט והרחבה (פירוט מענה).
.10	מנגנון הקלטת השיחות במערכת הטלפוניה ויכולת האזנה לשיחות מוקלטות לפי בחירה.					
.11	אפשרות התחברות של המזמין כצופה ומפיק דוחות ממערכת הפניות של מרכז התמיכה של המציע.	M				
.12	הקמת מנגנון לתייעוד, שימור ולהפצת הידע שנרכש במוקד, לכל אנשי התמיכה.	M				

## 2.5. תהליכי עבודה במודול ESS במרכבה (I)

תהליך העבודה במערכת מתואר בטבלה שלהלן, טווחי הזמן המפורטים מומלצים למשתמשים

אך יתכנו גם חריגים :

שלב בתהליך	גורם מבצע	תזמון	סטאטוס גיליון במערכת מרכבה
1	עובד	במשך החודש עד ל-1 לחודש העוקב	איו דווח/בהכנה
2	עובד	עד ל-5 בחודש	נשלח לממונה
3	ממונה	עד ה-10 בחודש	אושר ע"י מנהל
4	מינהלן נוכחות	עד ה-15 בחודש	הושלם ( אישור ע"י מינהלן)

## 2.6. דוחות (M)

למציע ידוע כי היה ויבחר כזוכה במכרז זה, יהיה עליו להגיש למזמין דוחות, אחת לחודש, לפי המפורט בטבלה שלהלן (להלן "המידע").

על הזוכה להגיש למזמין את המידע כמפורט מעלה בחתכים שונים : משרד, משתמש, נציג שרות, מיומנות, נושא, סטאטוס פניה, תאריכים וזמני טיפול.

כמו כן, לפי דרישות המזמין יוצגו השוואות לתקופות זמן קודמות או מקבילות, תדירות הדיווח תקבע על ידי המזמין. הדוחות יוצגו כקבצי אקסל.

הטבלה הבאה מציגה את הדוחות הנדרשים מהזוכה החל ממועד תחילת מתן השירותים, וכן את המקור ממנו יופקו הדוחות (המערכת). יובהר כי הרשימה המוצגת להלן איננה רשימה ממצה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש ולקבל מאת הזוכה דוחות בנושאים נוספים שאינם מופיעים בטבלה, לפי שיקול דעתו של המזמין.

הדוחות ימסרו במועד שיקבע על ידי המזמין, אשר יתכן ויהיה מועד קבוע או לחילופין לפי דרישה לטווח תאריכים מסוים.

מס'	מערכת	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1.	דוחות מערך הדרכה : מוזמנים (רשימה תתקבל מנציג המשרד) ונוכחות	דוח מוזמנים ונוכחים להדרכה מסוימת	דוח המפרט את מערך ההדרכה : פרטים על כנס הדרכה (מיקום, משרד, תאריך, שעה, משך ההדרכה), פרטי המוזמנים ומספרם וכן מספר נוכחים בפועל.
2.	רשימת נושאי הדרכה	רשימת נושאי הדרכה מסוימת	סילבוס ההדרכה בכל כנס הדרכה.
3.	מערכת פניות ממוחשבת	פניות שנפתחו במערכת.	פירוט כל פניות שנפתחו במערכת.
4.	מערכת פניות ממוחשבת	פניות פתוחות לפי משך הטיפול.	דו"ח פניות פתוחות, המפרט את משך הזמן שחלף ממועד פתיחתן ועד מועד הפקת הדו"ח.
5.	מערכת פניות ממוחשבת	פניות שנסגרו במענה ראשון	פירוט פניות שנפתחו על ידי משתמש ונסגרו על ידי נציג השירות במרכז במענה הראשון.
6.	מערכת פניות ממוחשבת	פניות שנסגרו במענה שני והלאה.	פירוט פניות שנפתחו על ידי משתמש ונסגרו על ידי נציג השירות במרכז במענה שני והלאה.
7.	מערכת פניות ממוחשבת	זמני טיפול בפניות	דוח מפורט המציג את זמני הטיפול בפניות מפתיחה ועד סגירה. הדוח כולל גם מרכיב המציג זמני תגובה ממוצעים, וכן ציון של זמני תגובה קיצוניים לסיום הטיפול בפניות.
8.	מערכת טלפוניה – CALL CENTER	כמות וזמני שיחות	שיחות נכנסות- מס' השיחות, מועדי השיחות וממוצע זמן שיחה. שיחות יוצאות – מס' השיחות, מועדי השיחות וממוצע זמן שיחה. שיחות ננטשות – מס' השיחות הננטשות, זמן המתנה עד לנטישה, ממוצע זמן המתנה עד לנטישה. לעניין זה, שיחה ננטשת הינה שיחה כהגדרתה בסעיף 4.8 להלן.
9.	מערכת טלפוניה – CALL CENTER	זמן המתנה לשיחה	לגבי שיחות נכנסות, זמן המתנה עד מענה אנושי, ממוצע זמן המתנה עד למענה אנושי, שיעור שיחות שהופנו למענה אוטומטי (IVR).

מס'	מערכת	הדו"ח	תיאור הדו"ח
.10	דו"ח אחר על פי דרישה		



## 2.7. נפחים ועומסים (I)

פעילות משתמשי מודול ESS במערכת אמורה להיעשות בשוטף כאשר כל עובד יכול להכנס כל יום ולעדכן את נתוני דוח הפיצול שלו. חלק ניכר מהעובדים מבצעים את העידכונים עבור כל החודש בתחילת החודש העוקב. לפיכך, בשליש הראשון של החודש היקף הפניות אמור להיות גבוה ודחוף. עליות לאויר של משרדים במודול ESS יתבצעו בהתאם לתוכנית העבודה של מרכבה אשר תוצג לזוכה במכרז. בתוכנית זו יתכן ויחולו שינויים מעת לעת. במקרה של שינוי כאמור, הזוכה יקבל התרעה על השינויים בתוכנית העליה לאויר של המשרדים חודש מראש. הזוכה מתחייב לעמוד ביעדי תכנית העבודה בתחומו, כפי שתוצג לו ולרבות השינויים האפשריים.

## 2.8. שעות פעילות מרכז התמיכה (M)

- 2.8.1 מרכז התמיכה יהיה זמין לפניות המשתמשים בימים א'-ה' בין השעות 00:00-17:00.
- 2.8.2 מרכז תמיכה לא יפעל בימים בהם מתקיימת חופשה מרוכזת במשרדי הממשלה.
- 2.8.3 מרכז התמיכה יפעל גם בתקופות בהם יהיו עיצומים או שביתות במשרדי הממשלה.

## 2.9. תקינת ההדרכה (M)

- 2.9.1 ההדרכה תתקיים במתקני המשרד הממשלתי.
- 2.9.2 באחריות נציג המשרד לנושא ESS לשלוח זימונים למשתמשים לצורך ההדרכה, הזימונים יכללו את מועד ההדרכה (תאריך ושעה), מיקומה המדויק ומשכה.
- 2.9.3 באחריות הספק לבצע מעקב ובקרה אחר משתתפי ההדרכה. המעקב יבוצע לפי שמות המשתתפים הנוכחים. המזמין רשאי לקבל רשימות אלה מהספק, לפי דרישה.
- 2.9.4 ביצוע ההדרכה, יהיה בהתאם לדרישות המפורטות להלן:
- 2.9.4.1 הדרכה פרונטאלית
- 2.9.4.2 ההדרכה תתקיים בהשתתפות עד שבעים (70) משתתפים, ולא פחות משישים (60) משתתפים. לעניין זה יובהר כי מספר משתתפי ההדרכה כמפורט לעיל הינו לגבי זימון המשתתפים בלבד, כלומר- היה ולהדרכה זומן מספר משתתפים כאמור בסעיף זה, אולם בפועל הגיע להדרכה מספר משתתפים נמוך מהמוגדר- תתקיים ההדרכה כסדרה. במשרדים בעלי מספר משתמשים גבוה או נמוך יישקל, לגופו של עניין ובהתאם לשיקול דעתו של המזמין, לערוך כנסים עם מספר משתמשים גדול או קטן יותר.
- 2.9.4.3 משך ההדרכה יהיה שלוש (3) שעות לכל כנס.
- 2.9.4.4 הדרכה לא תסתיים אחרי השעה 15:30.

- 2.9.4.5 בהדרכה יקבלו המשתתפים את מצגת ההדרכה, עלון הסבר וכל חומר הדרכה נוסף לפי הנחיית המזמין. חומרי ההדרכה הדיגיטליים יסופקו על ידי המזמין. באחריות הספק להדפיס ולחלק עותקים פיזיים למשתתפים.
- 2.9.4.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות להשתתפות של נציג מטעמו בכל כנס הדרכה לפרקי זמן שיקבעו על ידי המזמין. לדיווח נציג המזמין שהשתתף בכנס ההדרכה יהיה משקל להפעלת מנגנון הפיצויים המפורט בסעיף 4.8.8.
- 2.9.4.7 הספק יגיש דו"ח נוכחות הדרכה פרונטאלית בגין כל הדרכה פרונטאלית שבוצעה הכולל: תאריך ההדרכה, שעת תחילת ההדרכה, שעת סיום ההדרכה, משך ההדרכה, היחידה/משרד המודרך, מיקום ההדרכה, נוכחים לפי שם מלא ומספר זהות ועזרי הלימוד שחולקו. דו"ח ההדרכה יוגש בתחילת חודש בגין החודש שקדם.
- 2.9.4.8 הדרכה למשרד תסתיים שבוע לפני עליה לאויר של המשרד. הספק יעודכן בתאריך עליה לאויר של משרד חודשיים מראש.
- 2.9.4.9 כאמור, ההדרכה תבוצע לפי תוכנית העבודה של מרכבה. בתוכנית זו יכולים לחול שינויים מעת לעת. הספק יקבל התרעה על השינויים בתוכנית ההדרכה של המשתמשים שבוע מראש, והוא מתחייב לפעול בהתאם אליהם.
- 2.9.4.10 ככלל, יקיים המזמין הדרכות כמפורט במכרז זה. לצד זאת, המזמין שומר לעצמו את הזכות להודיע לספק כי הדרכה שנקבעה לא תתקיים, וזאת שישה (6) שבועות טרם עליה לאויר של משרד, מסיבותיו הוא וללא חובת הנמקה מצד המזמין. למען הסר ספק, התשלום בגין הדרכה יהיה לפי ביצוע בפועל ומשכך הדרכה שבוטלה לפי האמור לא תזכה את הספק בתשלום. המזמין מבהיר כי שימוש באפשרותו לביטול הדרכה ייעשה רק במקרים יוצאי דופן, ובנסיבות חריגות, אולם לפי שיקול דעתו של המזמין ומבלי שהספק יהיה רשאי לטעון נגד ביטול כאמור.

## 2.10. כח – אדם (M)

מגיש ההצעה יבחר את עובדיו בקשר עם אספקת השירותים במכרז זה לפי הדרישות שלהלן, עובדי מגיש ההצעה יעמדו בתנאים הבאים:

- 2.10.1 כולת ביטוי בעל פה ובכתב.
- 2.10.2 התומכים והמדריכים יהיו בעלי מודעות למתן שירות.
- 2.10.3 לכל התומכים והמדריכים המוצעים למכרז יהיה נסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה, כתנאי סף להגשת ההצעה במכרז.
- 2.10.4 לפחות אחד מהתומכים והמדריכים המוצעים למכרז יהיה בעל ניסיון של שנה ומעלה, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או הדרכה וישמש כראש צוות של התומכים והמדריכים שייקרא להלן "תומך בכיר". על המציע להציע

לפחות תומך אחד "תומך בכיר" בצוות. תנאי זה הינו תנאי סף להגשת ההצעה במכרז.

- 2.10.5 באחריות המציע להגדיר מחליף לתומך הבכיר בצוות, שיהיה זמין ובעל כישורים שלא יפחתו מהתומך הבכיר, לצורך מילוי מקומו של התומך הבכיר בעת היעדרות או חוסר יכולת, מכל סיבה שהיא, למלא את תפקידו. במקרה של החלפה, יוצע נותן השירותים המחליף לעורך המכרז תחילה. ההחלפה בפועל תתבצע בכפוף לקבלת אישורו של עורך המכרז, אשר במידת הצורך יהיה רשאי להחליט שלא לקבל את השירות מנותן שירותים מסוים ולדרוש את החלפתו באחר.
- 2.10.6 באחריות המציע להכשיר את התומכים והמדריכים הן הכשרה טכנולוגית והן הכשרה במיומנויות שירות לתמיכה והדרכה בכל ההיבטים הטכניים והמקצועיים.
- 2.10.7 בסיום הכשרת התומכים והמדריכים על ידי המציע ולפני התחלת הפעלת מרכז התמיכה וכנסי ההדרכה, המזמין יערוך מבדק ידע לתומכים ולמדריכים שיכלול שאלות עיוניות לגבי התהליכים העיסוקיים בכתב וסימולציה על פי הצורך. היה ונותן שירותים נכשל במבדק הידע, יהיה רשאי להיבחן שנית במועד של שבעה ימים ממועד המבדק הראשון. במידה ולא יעמוד בהצלחה גם במבדק השני, יוחלף נותן השירותים בנותן שירותים אחר אשר ידיעותיו מספקות לפי המבדק, כך שלא יחול כל עיכוב בתחילת פעילות המרכז או במועד ההדרכה.
- 2.10.8 ככל שניתן, המציע נדרש להעסיק כוח אדם קבוע. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק הפסקת העסקה לצורך מתן השירותים במכרז זה, של עובד מעובדיו והחלפתו בעובד אחר. על הספק תחול חובה לפעול על פי דרישת המזמין, ובלוחות הזמנים אשר יקבע האחרון.
- יש לצרף קורות חיים של העובדים, וכן למלא את נספח 0.6.2.11**

## 2.11. אבטחה ואבטחת מידע (M)

- 2.11.1 ספק יתחייב להעסיק כוח אדם אשר עבר אישור בטחוני רלוונטי למהות הפעילות המבוצעת ועל פי הנחיות קצין הבטחון. כמו כן, יתחייב שלא לתת גישה לאתרים בהם יעבוד הספק ולציוד המותקן על ידו, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרת הקב"ט המזמין.
- 2.11.2 הספק יצהיר על שמירת סודיות (בהתאם לסעיף 28 לחוק תיקון העונשין של בטחון מדינה תשי"ז – 1957) בנוגע למהות השירותים, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך השירותים ומסמכים שהספק או מורשים מטעמו ייצרו בנוגע לשירותים (הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי קצין הביטחון של המזמין). הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות הקב"ט וליישם בפועל.

- 2.11.3 הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמין .
- 2.11.4 הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצגי לזמין, על פי דרישתו, את אמצעי אבטחת החומר.
- 2.11.5 הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
- 2.11.6 עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למשרד את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמין.
- 2.11.7 הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא במסגרת שירותי התמיכה ובזמן המשמרות הפעילות במוקד.
- 2.11.8 חוקים ותקנות - החברה מתחייבת למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים - התשנ"ה 1995 וחוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.
- 2.11.9 **נהלים** - החברה מתחייבת למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לה על ידי מרכב"ה ומשרד האוצר.
- 2.11.10 **חוקיות התכנה** - החברה מצהירה שכל התוכנות אשר ישמשו אותה במתן השירותים למרכב"ה הן חוקיות והינן בבעלותה.
- 2.11.11 **חובת דיווח** - עובדי החברה ידווחו על כל ליקוי אבטחת-מידע, לממונה אבטחת מידע במרכב"ה.
- 2.11.12 ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות התמיכה, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידית.
- 2.11.13 **נהלים באחריות החברה**
- החברה תוודא שעובדיה יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ותפעל לאכיפתם בין המועסקים בפרוייקט.
  - בנוסף לכך מתחייבת החברה לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות נשוא ההתקשרות.
  - מרכב"ה רשאית לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.
- 2.11.14 **מסירת מידע** - החברה לא תמסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב ממנהל המאגר או מגורם מוסמך, שיפורט במסגרת חוזה ההתקשרות.

- 2.11.15 **מעקב מסירת מידע** - החברה תערוך ותקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.
- 2.11.16 **חובת דיוח** - החברה מתחייבת לדווח באורח מפורט (לרבות מיפרטים טכניים במידה וידרשו) על מערכי הגנה במערכות התמיכה שבבעלות החברה ואשר תשמשנה עבור מרכב"ה.
- 2.11.17 **מערכות תכנה לאבטחת מידע** - החברה מתחייבת להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות, בכלי התמיכה שברשותה. ולהפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועוללות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את מרכב"ה במישרין או בעקיפין.
- 2.11.18 **מהימנות עובדים** - החברה מתחייבת לבצע בדיקות מהימנות והערכות תקופתיות לבעלי תפקידים רגישים ולעובדים, אשר תהיה להם גישה למידע, לתשתיות תוכנה ולאמצעי מיחשוב, אשר עלולה לסכן או לשנות את מערכי האבטחה של המערכות במרכב"ה. החברה מתחייבת לבצע בדיקות נוספות באם ידרשו על ידי מנהל אגף הביטחון באוצר, כמו גם בדיקות מהימנות יחודיות לעובדיה, שיבוצעו על ידי אגף הביטחון או גוף חיצוני, כפי שינחה אגף הביטחון במשרד האוצר.
- 2.11.19 **בקורות גישה** - החברה אחראית לכל עקיפה או נסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות התוכנה שיבוצעו על ידי עובדיה.
- 2.11.20 **רשימת משתמשים**
- החברה לא תאפשר גישה למערכות מרכבה אלא לגורמים שאושרו שמית על ידי אגף הביטחון באוצר.  
בכל מקרה הרשאות הגישה יוגדרו על ידי מנהלי המערכות האחראים במרכב"ה.
  - החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם.
- 2.11.21 **חשבונות אישיים** - החברה מתחייבת לנהל חשבונות אישיים בלבד ובסיסמאות אישיות ברות הגנה.
- 2.11.22 **ניהול יומן חריגים** - החברה מתחייבת לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים בפעולות התמיכה. החברה תציג את יומן החריגים לנציגי מרכב"ה, במועד העברת הדרישה.
- 2.11.23 **ביעור רשומות** - החברת תבער, תשמיד או תגרוס כל חומר כתוב או מצע זכרון, שאינם בשימוש ואינם נדרשים עוד לפעילות עבור מרכב"ה למעט חומר שהותר לפרסום על ידי מנהל אגף הביטחון.
- 2.11.24 **ביקורות**

- החברה מתחייבת לאפשר לנציגי מרכב"ה ומשרד האוצר לבצע ביקורת מערכי אבטחה במתקניה, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את מרכב"ה .
- מרכב"ה או נציגיו המוסמכים, יהיו רשאים לבצע בדיקות מערכי אבטחה, בקרת חסינות, איתור פרצות אבטחה ובדיקת יעילותן של מנגנונים לתמיכה במערכות המשמשות את מרכב"ה.
- מנהל אגף הביטחון או מי מטעמו יהיו רשאים לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה בחברה - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת ארוע חריג.

2.11.25 **מחויבות לשתוף פעולה באירועי אבטחה** - בכל אירוע בו מעורב עובד החברה או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מרכב"ה או בטחון עיניינו, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע, בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

2.11.26 **זכויות** - מרכב"ה רשאית:

- לדרוש דוח על ליקויים אבטחתיים, במידה וקיים חשד במרכב"ה על קיומם.
- להורות לחברה להפסיק העסקתו של אחראי אבטחת מידע, או עובד אחר, מטעמים הנוגעים לביטחון מערכות המיחשוב ומאגרי המידע, המשמשים את מרכב"ה.
- לדרוש תיקון ליקויים, אשר יתגלו בסיקרי סיכונים, ביקורות מתוכננות, ביקורות פתע, גילוי אקראי או יזום של ליקויי אבטחה אשר יש להם השלכה על אבטחת מערכות מרכב"ה במתקני החברה – והחברה תהיה חייבת לתקן ליקויים אלו תוך פרק זמן סביר (לענין זה - הזמן המוערך על ידי גופים מקצועיים לתיקון הליקוי).
- במקרי ליקויים קריטיים, תדרש החברה לתקן ליקויים אלה באופן מיידי.

2.11.27 **סנקציות** – בגין המפורט בסעיף זה ומבלי לגרוע מהתרופות העומדות למדינה בשל הפרת סעיפי ההתקשרות במכרז זה, מרכב"ה תהיה רשאית לפעול בהתאם לסעיף הרלוונטי

בהסכם ההתקשרות, ולפי שיקול דעתה בהתאם לסוג הפעולה בגינה נדרשת הפעלת סנקציה לפי הסכם ההתקשרות, לרבות הפסקת פעילות, תיקון ליקויים וקיזוז.

### 3 טכנולוגיה (M)

#### 3.1 כללי

- 3.1.1 המציע נדרש להראות יכולת הקמת תשתית טכנולוגית ופיזית תואמות, התומכות את היקפי התמיכה וההדרכה הנדרשים.
- 3.1.2 האחזקה השוטפת של הקישור למערכת מרכבה תתבצע על ידי מרכבה.
- 3.1.3 האחזקה השוטפת של המערכות שבשימוש עובדי מרכז התמיכה של הספק, תתבצע על ידי הספק הזוכה.

#### 3.2 התחברות למערכת מרכבה

- 3.2.1 המציע יחובר לתשתיות מרכב"ה בדומה למשרד המתווסף לפרוייקט (FW והצפנה). יותקן FW אצל הספק הזוכה, ה- FW יוגדר כך שיוכל לעבוד מול מרכבה.
- 3.2.2 התקנה ותחזוקת קו תקשורת הינו על חשבון ובאחריות מרכבה. רוחב הפס יקבע על ידי מרכבה בהתאם לכמות המשתמשים.
- 3.2.3 המציע יחזיק מחשבים יעודיים ונפרדים עבור ההשתלטות שיחוברו לרשת מרכב"ה, החיבור יעשה בתשתית נפרדת.
- 3.2.4 תחנות העבודה הניגשות למרכבה יוקשחו בהתאם להנחיות אבטחת המידע, שיועברו לספק הזוכה לאחר חתימה על החוזה.
- 3.2.5 הגישה למערכת מרכבה ולתחנות העבודה המחוברות למרכבה תתאפשרנה לאחר ההזדהות של התומך באמצעות כרטיס חכם בלבד. באחריות הספק הזוכה לוודא קיומו של קורא כרטיסים בעמדות מהסוג הנתמך.
- 3.2.6 הציוד והמחשבים יוחזקו בחדר נפרד, בשעות שאין פעילות באתר החדר ינעל. הנחיות נוספות תועברנה לאחר חתימה על החוזה.
- 3.2.7 השתלטות מרחוק - פורטל מרכב"ה עושה שימוש כיום בתוכנת NetViewer. ייתכן ובעתיד יוחלף כלי זה באחר. על הספק הזוכה להיערך לתמיכה בכל כלי שייבחר על ידי מרכב"ה, וכן להיות מוכן לתמיכה מלאה עם הפעלת כלי זה.



### 3.3 מערכת לפתיחה וניהול פניות

המערכת לניהול פניות צריכה לאפשר פתיחת קריאות מצד משתמשי ESS באמצעות דפדפן בגישה דרך רשת האינטרנט.

## 4 מימוש (M)

### 4.1 כללי

מכרז זה הוא באחריות מטה התקשוב הממשלתי שבמשרד האוצר. המכרז עוסק במיקור חוץ של שירותי תמיכה והדרכת משתמשים. תכולת השירותים הנדרשים במסגרת המכרז ואופן המימוש מפורטים בפרק זה. מימוש הפרוייקט כולל את כל שלבי ההתקשרות (לאחר קבלת ההחלטה על הספק הזוכה), שלבי הקמת תשתיות והפעלה.

### 4.2 גורמים מעורבים

#### 4.2.1 צוותים מטעם המזמין

מנהלי הפרוייקט: מנהלי הפרוייקט מטעם המזמין והמדינה יהיו:

☒ גב' אורנית יחזקאלי, מנהלת פרוייקט מרכבה.

☒ גב' זהבה פור, מנהלת מרכז תמיכה מרכבה.

☒ גב' שלי טננבאום, מנהלת מערך שירות לקוחות.

מנהלי הפרוייקט יתאמו את מהלך העבודה השוטפת מול הספק הזוכה.

#### 4.2.2 איש קשר מטעם המציע/הזוכה

המציע יקצה מטעמו מנהל פרוייקט שיהיה איש הקשר מול עורך המכרז ויהווה כתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז.

החלפת איש הקשר המוגדר, תיעשה אך ורק בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת עורך המכרז.

מנהל הפרוייקט מטעם הספק יהיה איש הקשר בין המזמין לספק, והוא יהיה הגורם מולו יפעל המזמין בכל הקשור למתן השירותים, לרבות העלאת נושאים אשר לדעת המזמין לא טופלו כנדרש על ידי צוות מרכז התמיכה של הספק ותיקון הליקויים והטעון שיפור לפי דרישות המזמין.

מנהל הפרוייקט יהיה עובד הספק בדרגה שתבטיח לו את מלוא הסמכות והיכולת לתת מענה ופתרון לבעיות אד-הוק.

#### 4.2.3 המציע

פרטי המציע ונסיון המציע יפורטו בנספח 0.6.2.4

### 4.3 כח אדם מטעם המציע

המציע יבחר את עובדיו בקשר עם אספקת השירותים במכרז זה לפי הדרישות שלהלן, עובדי המציע יעמדו בתנאים הבאים:

4.3.1 יכולת ביטוי בעל פה ובכתב.

4.3.2 התומכים והמדריכים יהיו בעלי מודעות למתן שירות.

4.3.3 לכל התומכים והמדריכים המוצעים למכרז יהיה נסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה, כתנאי סף להגשת ההצעה במכרז.

4.3.4 לפחות אחד מהתומכים והמדריכים המוצעים למכרז יהיה בעל ניסיון של שנה ומעלה, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או הדרכה וישמש כראש צוות של התומכים והמדריכים שייקרא להלן "תומך בכיר". על המציע להציע לפחות תומך אחד "תומך בכיר" בצוות. תנאי זה הינו תנאי סף להגשת ההצעה במכרז.

4.3.5 באחריות המציע להכשיר את התומכים והמדריכים הן הכשרה טכנולוגית והן הכשרה במיומנויות שירות לתמיכה והדרכה במשתמשים בכל ההיבטים הטכניים והמקצועיים.

4.3.6 ככל שניתן, המציע נדרש להעסיק כוח אדם קבוע (העובדים הנדרשים לצורך מתן השירותים במכרז זה יועסקו לפחות שנה מיום תחילת מתן השירותים).

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק הפסקת קבלת השירותים במכרז זה, מאת עובד מעובדיו והחלפתו בעובד אחר. על הספק תחול חובה לפעול על פי דרישת המזמין, ובלוחות הזמנים אשר יקבע האחרון.

יש לצרף קורות חיים של העובדים, וכן למלא נספח 0.6.2.11 המצורף.

#### 4.4 הקמת הפרוייקט - מימוש כולל

הקמת מרכז תמיכה ומתן השירותים נשוא מכרז תכלול התחשבות בכל המאפיינים שהוגדרו על ידי המזמין במסגרת מכרז זה.

##### 4.4.1 הגשת מסמך תכנון מפורט - תוכנית עבודה כוללת למימוש מרכיבי השירות

להלן טבלת מרכיבי השירות שבה מפורטים שלבי המימוש של השירות נשוא מכרז זה. אחריות הביצוע היא על הספק ובתאום מלא עם המזמין. ויובהר כי בכל מקום בו צוין כי האחריות לביצוע השלב חלה על הספק, יעשה הדבר בתיאום מלא עם המזמין ולפי אישורו ודרישותיו המדויקות כמפורט במכרז זה.

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
1.	חתימת חוזה התקשרות מזמין – ספק זוכה	X	X
2.	גיבוש מדיניות ובניית תכנית עבודה מפורטת כולל לויז' לביצוע.		X
3.	גיבוש והתאמת נהלי עבודה. הספק נדרש להגיש קובץ נהלי עבודה המקיף את כל תחומי הפעילות לאישור המזמין ולערוך בו התאמות ככל שידרשו על ידי המזמין.		X

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
4.	העמדת מתקן פיזי ייעודי ומתוחם של מרכז התמיכה וצוות ההדרכה עבור המזמין אצל הספק הזוכה. כולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ התקנת עמדות עבודה מתאימות ( שולחן, כסא, מחשב, טלפון ומערכת ראש).</li> <li>▪ מערכת ממוחשבת לניהול פניות</li> <li>▪ מערכת טלפוניה</li> </ul>		X
5.	התאמת מערכות הספק למאפייני הפעילות של המזמין ולדרישות רמת השירות לרבות ניהול ומדידה של רמת השירות בהתאם לדרישות בסעיף 4.8. האמור מתייחס למערכת לניהול פניות ולמערכת הטלפוניה.		X
6.	הקמת מערך הדוחות והדוחים בהתאם לדרישות המכרז בסעיף 2.6- הפקה תקופתית של הדוחות והדוחים, וקבלת אישור המזמין על מבנה הדוחות והנתונים המוצגים בהם.		X
7.	הקצאת נותני שירותים למרכז תמיכה וההדרכה של הספק.		X
8.	ביצוע פעילויות התשתית וההתחברות לצורך מתן שרותי תמיכה כמפורט בפרק טכנולוגיה (פרק 3) – התחברות למרכבה ותוכנת השתלטות. פעילות זו תבוצע בשיתוף פעולה ובהנחיה של צוות טכנולוגיה של מרכבה.		X
9.	הקמת מערך הדרכה.		X
10.	הקמת מנגנון לתיעוד, שימור ולהפצת הידע שנרכש במרכז התמיכה לכל אנשי התמיכה.		X
11.	לימוד והיכרות מעמיקים של תחומי התמיכה	X	X

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
	<p>וההדרכה, בין היתר :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ מערכות היישום של המזמין – מודול ESS של מרכבה.</li> <li>▪ החומרה הנתמכת אצל המזמין.</li> <li>▪ הסביבה הארגונית והנהלת המזמין</li> <li>▪ תהליכי דווח השעות בשירות המדינה ונושאי תפקידים במשרדי ממשלה.</li> </ul> <p>המזמין יערוך הדרכה מסודרת בנושאים אלה במועד אשר יתואם עם הספק. חובת הספק לשתף את כל העובדים הרלוונטיים.</p>		
12.	הפעלה של מערך ההדרכה והתמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף לפי ה- SLA כמוגדר בסעיף 4.8.		X
13.	מדידת רמת השירות בכלים ממוחשבים, כמפורט בסעיף 4.8.		X
14.	שמירה על העדכניות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים והמדריכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.		X
15.	ניהול שוטף של קובץ הנהלים, כמפורט בסעיף 3 בטבלה זו, ושמירה על עדכניותו ברמה שוטפת.		X
16.	ביצוע בקורות בסיום כל שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים: קבלת דוחות מהספק וניתוחם, עמידת הספק בחוזה רמת השירות, ניתוח תלונות משתמשים, בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה.	X	X
17.	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקורות כמפורט בסעיף 16 לטבלה זו.	X	X
18.	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.	X	

4.4.2 תוכנית העבודה שתוגש על ידי המציע, כמענה לסעיף זה תתייחס לכל השלבים בטבלה בסעיף 4.4.1 תוך התייחסות בכל שלב לנושאים הבאים:

- פירוט הפעילויות ברמה שבועית
- אבני דרך
- תשומות כוח אדם
- סיכונים

#### 4.4.3 התארגנות המציע – הקמת מרכז תמיכה ומערך הדרכה (M)

המציע נדרש להציג את אופן התארגנותו למתן השירותים המפורטים בסעיף זה. בנוסף, על המציע להתייחס גם לאופן עמידתו במרכיבים הבאים:

- עמידה בתקינת הדרכה כמפורט בסעיפים 2.9 ו-2.10.
- שעות הפעילות של מרכז התמיכה כמפורט בסעיף 2.8.
- דרישות רמת השירות כמפורט בסעיף 4.8.
- הקצאת כח-אדם: שעות והיקף תומכים ומדריכים שיציב במרכז התמיכה כמפורט בסעיפים 2.8, 2.9, 2.10.
- אופן השתלבות מרכז התמיכה ומערך ההדרכה נשואי מכרז זה עם שרותים דומים הנתנים על ידי המציע ללקוחות אחרים.

#### 4.4.4 תכנית עבודה מוצעת להקמה על ידי המציע (S)

4.4.4.1 בטבלה המובאת בהמשך מצוין לוח זמנים הנדרש על ידי המזמין, לוח הזמנים הינו לוח זמנים מחייב ויובהר כי במענה לסעיף זה המציע נותן את הסכמתו לעמידה בלוחות הזמנים כנדרש.

לדוגמא, שלב פעילות ראשונה מקדימה: חתימת חוזה ההתקשרות מזמין – ספק זוכה.

##### מקרא:

**ש** = תאריך תחילתה של ההתקשרות בחתימה על הסכם ההתקשרות.

**מספר** = ביטוי במספר שבועות עבודה ממועד תחילתה של ההתקשרות.

שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
1.	חתימת חוזה התקשרות מזמין – ספק זוכה	הכרזה על	ש

שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
		הספק הזוכה במכרז	
.2	גיבוש מדיניות ובניית תכנית עבודה מפורטת כולל לוח לביצוע.	ש	ש+2
.3	גיבוש והתאמת נהלי עבודה. הספק נדרש להגיש קובץ נוהלי עבודה המקיף את כל תחומי הפעילות לאישור המזמין ולערוך בו התאמות ככל שידרוש ע"י המזמין.		ש+2
.4	העמדת מתקן פיזי ייעודי ומתוחם של מרכז התמיכה וצוות ההדרכה עבור המזמין אצל הספק הזוכה. כולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ התקנת עמדות עבודה מתאימות ( שולחן, כסא, מחשב, טלפון ומערכת ראש).</li> <li>▪ מערכת ממוחשבת לניהול פניות</li> <li>▪ מערכת טלפוניה</li> </ul>		ש+2
.5	התאמת מערכות הספק למאפייני הפעילות של המזמין ולדרישות רמת השירות לרבות ניהול ומדידה של רמת השירות בהתאם לדרישות בסעיף 4.8. האמור מתיחס למערכת לניהול פניות ולמערכת הטלפוניה.		ש+3
.6	הקמת מערך הדוחות והדווחים בהתאם לדרישות המכרז בסעיף 2.6 - הפקה תקופתית של הדוחות והדווחים, וקבלת אישור המזמין על מבנה הדוחות והנתונים המוצגים בהם.		ש+3
.7	הקצאת עובדים למרכז תמיכה וההדרכה של הספק		ש+4



שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
8.	ביצוע פעילויות התשתית וההתחברות לצורך מתן שרותי תמיכה והדרכה כמפורט בפרק טכנולוגיה (פרק 3) – התחברות למרכבה ותוכנת השתלטות. פעילות זו תבוצע בשיתוף פעולה ובהנחיה של צוות טכנולוגיה של מרכבה.		ש+4
9.	הקמת מערך הדרכה .		ש+5
10.	הקמת מנגנון לתיעוד, שימור ולהפצת הידע שנרכש במרכז התמיכה לכל אנשי התמיכה.		ש+5
11.	לימוד והיכרות מעמיקים של תחומי התמיכה וההדרכה : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ מערכות היישום של המזמין – מודול ESS של מרכבה.</li> <li>▪ החומרה הנתמכת אצל המזמין.</li> <li>▪ הסביבה הארגונית והנהלת המזמין</li> <li>▪ תהליכי דווח השעות בשירות המדינה ונושאי תפקידים במשרדי ממשלה.</li> </ul> המזמין יערוך הדרכה מסודרת בנושאים אלה במועד אשר יתואם עם הספק. חובת הספק לשתף את כל העובדים הרלוונטיים.		ש+5
12.	הפעלה של מערך ההדרכה והתמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף לפי ה-SLA שהוגדר בסעיף 4.8.		ש+5
13.	מדידת רמת השירות בכלים ממוחשבים, כמפורט בסעיף 4.8.		שוטף
14.	שמירה על העדכניות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים והמדריכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.		שוטף
15.	ניהול שוטף של קובץ הנהלים, כמפורט בסעיף 3 בטבלה זו, ושמירה על עדכניותו ברמה שוטפת.		שוטף
16.	ביצוע בקורות בסיום כל שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים : קבלת דוחות מהספק וניתוחם, עמידת הספק בחוזה רמת השירות, ניתוח תלונות		ש+16

שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
	משתמשים, בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה.		
.17	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקרות כמפורט בסעיף 16 לטבלה זו.		ש+17
.18	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.		ש+21

במקרה של חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בטבלה לעיל, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להפעיל את מנגנון רמת השירות (SLA) כמפורט בסעיף 4.8 להלן.

לצד זאת, הספק הזוכה מתחייב לתת לעורך המכרז הודעה מראש בכל מקרה בו הוא צופה כי יחרוג מלוחות הזמנים המפורטים, בהתאם להודעה כאמור או מהתרשמות שלא כתוצאה מהודעת הספק, יהיה רשאי עורך המכרז לפעול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

## 4.5 תפעול שוטף (M)

המציע יהיה אחראי על התפעול השוטף של השירותים הכלולים באחריותו במשך כל תקופת החוזה. להלן טבלת השירותים בשוטף:

שלב	פירוט השלב	תדירות	אחריות
1.	ניהול, איוש והפעלה של מערך תמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף ובהתאם ל- SLA כמוגדר בסעיף 4.8.	שוטף	ספק
2.	מדידת רמת השירות בכלים ממוחשבים, כמפורט בסעיף 4.8.	שוטף	ספק
3.	שמירה על העדכניות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.	שוטף, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
4.	ניהול של קובץ הנהלים ושמירה על עדכניותו.	שוטף	ספק
5.	ביצוע בקרות בסיום שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים: קבלת דוחות מהספק וניתוחם (ראה סעיף 2.8), עמידת הספק בחוזה רמת השירות (סעיף 4.8), בשיטות ונהלי העבודה.	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
6.	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקרות	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
7.	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק

## 4.6 דרישות תפעול שוטף של מרכז התמיכה (M)

4.6.1 SPOC – כמפורט בפרק היעדים (פרק 1), מוקד התמיכה ישמש כנקודת קשר יחידה לפניית כלל המשתמשים (Singel Point Of Contact).  
משתמש אשר נתקל בבעיה או חוסר הכרה של המודול, יידרש לפתוח פניה במערכת פניות ממוחשבת או לחילופין להתקשר למספר טלפון שיותקן על ידי הספק.

4.6.2 **טיפול כולל** – מרכז התמיכה של הספק יטפל **בכל** הפניות המגיעות אליו וישלים את הטיפול בהן לשביעות רצון המשתמש. רק לאחר השלמת הטיפול לשביעות רצון המשתמש תסגר הפניה.  
פניות שאין בסמכותו/יכולתו של הספק או נציגו לטפל בהן, יועברו לגורם האחראי במרכבה וכן לגורם הבכיר אצל הספק, וילוו על ידי צוות התמיכה של מרכבה עד לפיתרון הבעיה.  
מרכז התמיכה של מרכבה ישמש כגורם מקשר בין הגורמים השונים (ספק, מרכז תמיכה מרכבה, צוות טכנולוגיה מרכבה, צוות טכנולוגיה משרדי).

4.6.3 **מגוון ערוצי פניה** – הפניה למרכז התמיכה תתאפשר דרך מגוון ערוצים בסדר העדיפות הבא: מערכת ממוחשבת, טלפון.

4.6.4 **צוות מרכז תמיכה** – הספק יעסיק צוות תמיכה בעל ניסיון וכישורים לפתרון בעיות בתחומי החומרה והתוכנה. יודגש כי אין הכוונה להעסקת טלפנים ומנתבי שיחות, אלא העסקה במרכז תמיכה של עובדים בעלי הכשרה מקצועית וניסיון בפתרון בעיות והטמעת משתמשים, לפי הדרישות המפורטות במכרז זה.

### 4.6.5 התייחסות לפניית שלא טופלו כנדרש

- פניות שלא טופלו כנדרש על ידי צוות התמיכה כקו ראשון יועברו לטיפול התומך הבכיר כמשמעו בסעיף 2.10.4. היה וגם אז לא נפתרה הבעיה נשוא הפנייה, תועבר על ידי התומך הבכיר לצוות מרכבה.
- הפניה תועבר למרכבה באמצעות פתיחת פניה במערכת הפניות של מרכבה. באחריות מרכבה להקצות הרשאות מתאימות לצוותי הספק.

- צוות התמיכה של מרכבה (משאבי אנוש) יטפל בפניה זו, ויפעל לפי נסיונו למציאת מענה. תהליך מציאת הפתרון יתכן ויכלול שיחה טלפונית עם התומך הרלוונטי במרכז תמיכה הייעודי של הספק, בקשה של צילום מסך של משתמש או שליחת קובץ רלוונטי (מהמשתמש למרכז תמיכה ייעודי של הספק ומרכז תמיכה ייעודי למרכז תמיכה מרכבה), כפי שידרש לגופו של עניין.
- התומך ממרכז התמיכה של מרכבה ייצור קשר טלפוני או באמצעות המייל עם התומך במרכז התמיכה הייעודי של הספק לצורך מתן הפיתרון או המענה לפניה שהועברה. הפניה במערכת הפניות של מרכבה תעודכן בסטאטוס המתאים על ידי תומך מרכבה.
- באחריות התומך ממרכז התמיכה הייעודי להחזיר את המענה למשתמש.
- לתשומת לב : גם במקרים בהם בוצעה העברת הפנייה לדרג גבוה יותר (במרכבה או אצל הספק), נותרת בעינה אחריותו של מרכז התמיכה של הספק למעקב אחר הפניה, סטאטוס הטיפול בה עד לסגירתה, וההודעה למשתמש.
- נוהל מפורט להעברת פניות כמפורט בסעיף זה יוגדר על ידי הספק ומרכבה בהתאם לעקרונות המפורטים בסעיף זה, ולפי שיקול דעתו של עורך המכרז.

**4.6.6 סגירת קריאות וסטאטוס טיפול בקריאות** – פניות יסגרו במרכז התמיכה רק בגמר הטיפול לשביעות רצון המשתמש. לפיכך, על הספק להיערך להגדרת כל הסטאטוסים הנדרשים אשר יתארו את כל המצבים על מנת לשקף נאמנה את מצבה של הפניה מחד, ואת תמונת המצב הכוללת של פעילות מרכז התמיכה מאידך.

**4.6.7 שיפור השרות** – הספק יבצע באופן שוטף ניתוח של הפניות והשיחות במטרה להפיק לקחים ולאפשר נקיטת פעילות מתקנת יזומה שתביא להקטנת מספר הפניות ולהעלאת רמת השרות. ניתוח הפניות והלקחים שיופקו ידווחו לצוות מרכבה.

**4.6.8 שימור ידע ושמירה על עדכניות מקצועית וטכנולוגית** - שימור הידע ושמירה על עדכניות מקצועית וטכנולוגית של צוות התמיכה של הספק היא דרישה מהותית במכרז זה. משמעות הדרישה לפי סעיף זה הינה שיפור הרמה המקצועית והרחבת תחומי הידע המקצועי בנושאים הקשורים למתן השרותים ולסביבה הטכנולוגית בה פועל צוות התמיכה של הספק. לפיכך, נדרש הספק

לפעול על מנת לממש דרישה זו כמו גם לצמצם ככל שניתן את שיעור התחלופה של עובדי התמיכה במרכז התמיכה מחד, ולבנות מערך לשימור הידע מאידך. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות להודיע לספק כי נותן שירותים מסוים מטעמו אינו עומד בדרישות סעיף זה וכי נדרשת החלפתו, במקרה כאמור יחליף הספק את נותן השירותים לשביעות רצונו של עורך המכרז ובמועדים שיקבעו על ידי עורך המכרז.

#### 4.6.9 כלי ניהול ותפעול מרכז התמיכה - מערכת ממוחשבת – על הספק

להפעיל מערכת פניות ממוחשבת ייעודית לניהול ותפעול מרכז התמיכה. המערכת תהיה בעלת הפונקציונאליות הבאה לפחות :

- רישום קריאות נכנסות וסיווגן, כולל תג זמן אוטומטי לפתיחת הפניה ולכל שינוי סטאטוס פעילות המבוצע בהקשר לטיפול בפניה עד לסגירתה. דיווחי סטאטוס הפניות יכללו גם ציון שם הגורם המבצע. כל פניה תקבל מספר פניה ראנדומלי שיופק אוטומטית מהמערכת על מנת לאפשר תיעוד ומעקב.
- ניהול עדיפויות ו-VIP
- ניהול ביצועים מול הגדרות רמת שרות והצגת חריגים מול רמת שרות.
- ניהול העברה לגורמים אחרים, במקרה של פניות אשר לא טופלו כנדרש.
- אפשרות להקלטת הודעה מתפרצת במרכזיה, ללא מענה אנושי, והודעה במערכת הפניות במקרים חריגים כגון : השבתת מערכת יזומה על ידי מרכבה, נפילת מערכת עקב תקלה או כל סיבה שבה מערכת מרכבה אינה זמינה למשתמשים.
- יובהר כי הפניות במקרים אלה, בטווח השעות שהמערכת לא זמינה, לא יחושבו לעינין התשלום החודשי.
- מחולל דוחות ושאלתות אד-הוק מתקדם ונוח לשימוש על ידי משתמש שאינו מצוות מרכז התמיכה של הספק לצורך הפקת דוחות בחתכים שונים ו/או לפי זמני מענה ועמידה ברמת שירות. לפירוט הדוחות ראה בסעיף 2.6.

#### 4.6.10 כלי ניהול ותפעול מרכז התמיכה – מערכת טלפוניה – על הספק

להפעיל מערכת טלפוניה מתקדמת ( Call Center ) המערכת תהיה בעלת הפונקציונאליות הבאה לפחות :

- מערכת לניהול תור טלפוני, כדוגמת מערכת ACD.
- מערכת IVR לניתוב שיחות.

- אפשרות ניתוב דינמית בהתאם להיקף/דחיפות הפעילות בזמני שיא.
- תיעוד שיחות נכנסות ויוצאות- מועד כניסת השיחה ומשך השיחה.
- זיהוי ותיעוד שיחות ננטשות- מועד כניסת השיחה ומשך זמן הפניה עד לניתוקה על ידי הפונה.
- הקלטת שיחות ויכולת האזנה לשיחות לפי בחירה.
- הפקת דוחות בפורמט Excel, או בפורמט שניתן להמיר ל-Excel ממסד הנתונים של המערכת.
- משך זמן פעילות התומכים ב- LOG IN ובהפסקות.

4.6.11 **כלי תפעול מרכז תמיכה - תוכנת השתלטות מרחוק**- על הספק להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק על מסכי המשתמש. ההשתלטות תבוצע על ידי התומך ותאושר על ידי המשתמש. תוכנת ההשתלטות מרחוק תסופק על ידי צוות טכנולוגיה של מרכבה. יובהר כי על הספק חלה חובה להשתמש בתוכנת ההשתלטות אשר תסופק על ידי מרכב"ה, ולא יורשה שימוש בכל תוכנה אחרת. פעולה בניגוד לאמור תהווה הפרה של תנאי מכרז זה ונספחיו.

## 4.7 התארגנות ומענה המציע לתפעול השוטף (M)

המציע נדרש להציג את אופן התארגנותו ואת המענה שניתן על ידו למתן השירותים והפעילויות כאמור בסעיפים 4.5-4.6, בנוסף על המציע להתייחס למרכיבים הבאים:

- שעות הפעילות של מרכז התמיכה ותקינת ההדרכה כמפורט בסעיף 2.8 ו-2.9.
- דרישות רמת השירות כמפורט בסעיף 4.8
- הקצאת כח- אדם- שעות והיקף פעילות תומכים ומדריכים שיציב במרכז התמיכה ומענה לדרישות כמפורט בסעיפים 2.7-2.10.
- המציע יציג באופן מפורט את המערכות המשמשות אותו לניהול ותפעול מרכז התמיכה ותפעול מערך ההדרכה, לרבות מערכת ממוחשבת לניהול פניות, מערכת טלפוניה וכן יתאר כיצד כל אחת מהמערכות נותנת מענה לדרישות המוגדרות עבורן. המציע יציג את נסיונו בשימוש במערכות אלה עבור לקוחות אחרים.
- אופן השתלבות מרכז התמיכה ומערך ההדרכה נשוא מכרז זה עם שרותים דומים הנתנים על ידי המציע ללקוחות אחרים.

## 4.8 אמנת שרות ופיצויים מוסכמים - (M) SLA

- 4.8.1. אמנת השירות היא כלי בידי המזמין להגדרת מדיניות למתן שירות שוטף, ולביצוע פיקוח על הספק הזוכה בקיום תנאי המכרז.
- 4.8.2. רמת השירות תמדד לפי מרכיבי איכות המפורטים בטבלה בסעיף 4.8.7.
- 4.8.3. האחריות למדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות היא של הספק. הספק ימציא לעורך המכרז דוחות מדידה תקופתיים. המציע יפרט מהם הכלים והשיטות שבאמצעותם ימדוד את רמת השירות לפי מרכיבי האיכות בכל אחד מהמדדים המפורטים בסעיף זה. הספק נדרש להשתמש בכלים ממוכנים לניהול המעקב והבקרה אחר רמת השירות לפי מרכיבי האיכות, כולל יכולת הפקה והפצה של הדוחות המשקפים את המדדים בסעיף זה.
- 4.8.4. דוחות המדידה התקופתיים של מדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות יבדקו אחת לרבעון על ידי המזמין, בהתאם לתוצאות הבדיקה ולפי הצורך יקוזזו סכומים בגין אי עמידה בדרישות. הקיזוז יתבצע מהתשלום שלאחר הבדיקה.
- 4.8.5. פיצויים מוסכמים – במידה והספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת בסעיף זה, יגבו מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע וכמוסכם בסעיף זה. מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז יכול וייעשה בדרך של קיזוז מחשבונית, או בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.
- 4.8.6. יובהר כי אין בפיצויים המפורטים בסעיף זה, כדי למנוע מעורך המכרז הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הספק הזוכה, מכוח מכרז זה או לפי כל דין.
- 4.8.7. להלן טבלה למדידת רמת שירות לפי מרכיבי השירות

פיצויים – הפחתה מהתעריף לפניה / סכום אבסולוטי	חריגה מ- SLA	רמת שירות	מדד	
30%	מעל 1 שעות	עד 1 שעה	זמן חזרה למשתמש שפתח פניה במערכת המחשוב	Z1
50%	מעל 1.5 שעות			
30%	מעל 5 דקות ועד 6 דקות	עד 5 דקות	זמן מענה למשתמש שפנה טלפונית	Z2
50%	מעל 6 דקות			
כל שיחה ננטשת תפחית	מעל 0%	0%	שיעור השיחות הננטשות*	Z3



פיצויים – הפחתה מהתעריף לפנייה / סכום אבסולוטי	חריגה מ- SLA	רמת שירות	מדד	
70% מהתעריף לפנייה.				

4.8.8. להלן מנגנון פיצויים במקרים בהם הספק לא יעמוד בתנאי מכרז זה בדרישות המפורטות בטבלה שלהלן.

פיצויים – הפחתה מהתעריף לפנייה / סכום אבסולוטי	מדד	
3,000 ₪ לכל שבוע	איחור בהקמה והפעלת מרכז התמיכה בשוטף	Y0
3,000 ₪	הדרכות משרד טרום עליה לאויר אשר לא הסתיימה שבוע לפני העליה לאויר	Y1
1,500 ₪	ביטול קורס במועד של פחות מ-יממה (24 שעות) לפני המועד המתוכנן.	Y2
1,500 ₪ לכל כנס הדרכה	משתתפים בקורס לא קיבלו חומר הדרכה	Y3
1,000 ₪ לכל כנס הדרכה	חומר ההדרכה שחולק למשתמשים אינם באיכות טובה/פגומים	Y4

## 4.9 צוותים משותפים במהלך השוטף (M)

אצל המזמין יתקיימו שלושה סוגי מפגשים למעקב ובקרת ביצועי הספק, כדלקמן:

4.9.1 ועדת היגוי – בראשות מנהלת מרכז תמיכה של מרכבה. בוועדה זו המשתתף מטעם הספק יהיה מנהל הפרוייקט. הועדה תתכנס אחת לחודש ברבעון הראשון להפעלה, ואחת לרבעון בתקופת התפעול השוטף או על פי צורך, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הוועדה תפעל לפי סדר יום קבוע מראש אשר יופץ עם מידע ונתונים רלוונטיים על ידי מנהלת מרכז תמיכה מרכבה. בוועדה ידונו בין היתר הנושאים הבאים:

- הצגת נתוני רמת שירות בהשוואה לתקופות קודמות
- דיווח על קיום/חריגה מחוזה רמת השירות
- בעיות ונושאים להחלטה.

4.9.2 ועדות משתמשים - בראשות מנהלת מרכז תמיכה של מרכבה. בוועדה זו המשתתף מטעם הספק יהיה מנהל הפרוייקט. הועדה תתכנס לפי קצב ההפעלה וכפי שיקבע על ידי מנהלת מרכז תמיכה מרכבה. הועדה תכלול את נציגי המשרדים או חלקם, לפי העניין, המקבלים שירות ממרכז התמיכה של הספק. ועדת משתמשים נועדה בעיקר לקבל מידע שוטף ולטפל בבעיות תפעוליות. בוועדה יידונו, בין היתר הנושאים הבאים:

- דיווח נתוני חוזה רמת השירות
- בעיות מרכזיות שטופלו ושעדיין פתוחות
- תיאומים.

4.9.3 בנוסף ובמקביל לוועדות אלה יתקיימו פגישות עבודה שוטפות, לפי הצורך בין מנהלת מרכז תמיכה מרכבה לבין מנהל הפרוייקט, לפי דרישת מנהלת מרכז התמיכה ובהנחייתה.

## 4.10 תוכנית היפרדות (M)

בסעיף זה מפורטים מקרים אשר בהתרחש אחד מהם יהיה רשאי עורך המכרז להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר, או בהודעה מוקדמת לפי שיקול דעתו.

- 4.10.1 מקרים בהם במשך שלושה (3) חודשים ברציפות יותר מ- 70% מהפניות והשיחות ויותר מ- 70% מהדרכת משתמשים חדשים לא עמדו ביעדי המזמין רשאי להחליט על הפסקת החוזה בכל עת ומכל סיבה לפי שיקול דעתו הבלעדי. אם יחליט
- 4.10.2 המזמין על הפסקת החוזה שלא בגין הפרה של הספק, תינתן לספק הודעה מוקדמת של שלושה חודשים מראש. בכל מקרה, מתחייב הספק להעביר את הפעילויות שבאחריותו לתפעול ולתחזוקת מרכבה או לספק חיצוני אחר, הכל לפי בחירת המזמין.
- 4.10.3 כל מקרה אחר המפורט בסעיף מסעיפי מכרז זה, או בנספחיו.
- 4.10.4 מקרה בו הפסקת ההתקשרות הינה בהתאם לדין.

כדי להבטיח הצלחתם של מנגנוני ההחזרה בצורה תקינה ובמינימום סיכונים מפורטים להלן צעדים ופעולות שיש לנקוט:

- כל חומר כתוב, נתונים ומידע בכל סוג מדיה שנצבר במרכז התמיכה יועבר מיידית למזמין בפורמט שיקבע על ידי המזמין, במסגרת תוכנית ההיפרדות.
- עם הודעת המזמין לספק על הפסקת החוזה, יוקם על ידי המזמין צוות אשר יעסוק בקליטת השירות מהספק. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הצוות.

## 5 עלות (M)

### 5.1 כללי (M)

- 5.1.1 במענה לפרק זה יידרש המציע להציג את הצעת המחיר שלו לכל שירות המפורט בפרק זה, המחירים יוצגו בשקלים חדשים ללא מע"מ בהתאם לטבלה בסעיף 5.4.
- 5.1.2 המחירים בהצעה הם מחירים סופיים הכוללים את כל המרכיבים הנדרשים בכדי לספק את השירותים המפורטים במכרז זה.
- 5.1.3 יודגש כי לכל השירותים במכרז זה יבחר ספק אחד.
- 5.1.4 המחירים שיגיש המציע יהיו תקפים למשך כל תקופת ההתקשרות. לקראת כל הארכת חוזה או מימוש אופציה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לנהל משא ומתן להוזלת עלות השירותים נשוא מכרז זה.

### 5.2 הצמדה

ראה סעיף 18.1 בנספח 0.6.8- חוזה/הסכם התקשרות.

### 5.3 תנאי לביצוע תשלום

- 5.3.1 הספק יגיש למזמין חשבונית מידי חודש בהתבסס על טבלת מחיר שרונת התמיכה וההדרכה בסעיף 5.4 ורמת השירות כמפורט בסעיף 4.8. יש לצרף לחשבונית את כלל הדוחות הרלוונטיים לחישוב התשלום.
- 5.3.2 התשלום לספק, לכל סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה כאמור בסעיף 0.15 למכרז זה.

### 5.4 אופן הגשת ההצעה

- 5.4.1 כללי
- להלן טבלה המרכזת מדרגות כמות הפניות ועלותן ועלות שאר מרכיבי השירות במכרז. על המציע להזין בשורה 1 עלות מענה לפניה.
- משקל של כל רכיב ממרכיבי העלות מפורט בסעיף 0.13 בטבלת משקלות איכות ועלות.

מספר	רכיב	סה"כ עלות בש"ח (לא כולל מע"מ).
1.	עלות פניה סגורה בכמות של עד 1,000 פניות בחודש	
	עלות פניה סגורה בכמות של בין 1,000 ל- 2,000 פניות בחודש	מחיר פניה בשורה $0.95 \times 1$ .
	עלות פניה סגורה בכמות של 2,000 פניות ומעלה בחודש.	מחיר פניה בשורה $0.9 \times 1$ .
2.	עלות הדרכה לכנס בודד (ראה תקינה בסעיף 2.9).	עלות קבועה של 1,000 ₪.

#### 5.4.2. אופן קביעת עלות ההצעה

##### 1. עלות פנייה סגורה

המציע יכול כלול בהצעתו עלות פנייה אחת סגורה עבור כמות של עד 1,000 פניות בחודש (להלן: "העלות המוצעת"). הצעת המציע לרכיב זה תהווה בסיס לקביעת עלות הצעתו לגבי יתר רכיבי העלות, ולפי הפירוט הבא:

עלות פניה סגורה בכמות של בין 1,000 ל- 2,000 פניות בחודש יהיה בגובה 95% מהעלות המוצעת.

עלות פניה סגורה בכמות של 2,000 פניות ומעלה בחודש יהיה בגובה 90% מהעלות המוצעת.

##### 2. עלות הדרכה לכנס

המענה לא יכול כלול בהצעה מצד המציע לרכיב זה. יובהר כי מדובר ברכיב שעלותו קבועה לגבי כל המציעים במכרז, נקבעה על ידי עורך המכרז, ותעמוד על סכום קבוע של 1,000 ₪ עבור הדרכה בכנס בודד ולפי הנדרש בסעיף 2.9.

## 5.5 מבנה החשבונית - ריכוז עלויות חודשיות

- 5.5.1 החשבונית תכלול פירוט בשורות נפרדות כדלקמן:  
רכיבים שסופקו במלואם ובהתאם להגדרת רמת השירות בסעיף 4.8 יוצגו בשורות נפרדות בהתאם לטבלה שבסעיף 5.4
- רכיבים שסופקו שלא בהתאם להגדרת רמת השירות בסעיף 4.8 יוצגו בעלות מופחתת לפי המנגנון בסעיף 4.8, ובשורות נפרדות לפי הטבלה שבסעיף 5.4. לעיל.  
לכל שורה יצורף דו"ח רלוונטי המציג את הנתונים באותה שורה.
- 5.5.2 בהתאם לתוצאות הבדיקה כמפורט בסעיף 4.8.4 ולפי הצורך יופחתו סכומים בגין אי עמידה בדרישות. הקיזוז יתבצע מהתשלום שלאחר הבדיקה. למען הסר ספק, הקיזוזים יהיו חלק מהחשבונית דהיינו יקטינו את הסכום לתשלום של מרכבה לספק.
- 5.5.3 תבוצע סכימה של סה"כ לתשלום לפני מע"מ.
- 5.5.4 לסה"כ לתשלום לפני מע"מ יוסף המע"מ בשורה נפרדת.
- 5.5.5 תבוצע סכימה, בשורה נוספת ואחרונה, לשורת סה"כ לתשלום לפני מע"מ ושורת המע"מ.

## 6 נספחים

נוסח ערבות בגין ההצעה	0.6.1
אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס – יצורף ע"י המציע	0.6.2.1, א.
העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום תצהיר	0.6.2.1, ב.
אישור תשלום תנאים סוציאליים	0.6.2.2
העתק תעודת רישום תאגיד בישראל – יצורף ע"י המציע	0.6.2.3
אישור על פרטים אודות המציע והתחייבויות המציע	0.6.2.4
אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים - יצורף ע"י המציע	0.6.2.5
הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז	0.6.2.6
תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות	0.6.2.7
אישור רואה חשבון כי העסק בשליטת אישה, ותצהיר נושאת השליטה	0.6.2.10
תצהיר ניסיון ופרטים מקצועיים	0.6.2.11
זכויות הקניין והיעדר ניגוד אינטרסים	0.6.4
היעדר ניגוד אינטרסים	0.6.5
היעדר ניגוד אינטרסים – נותן שירותים מטעם הספק	0.6.5, א'1
התחייבות לשמירת סודיות	0.6.6
חוזה/ הסכם ההתקשרות	0.6.8
כתב ערבות בגין זכיה	0.7.1
נספח להסכם ההתקשרות - אישור עריכת ביטוחים	0.7.2
טופס הצהרה בגין זכיה	0.7.3
אבטחה ואבטחת מידע	2.4
דוגמת חשבונית	5.5

**נספח 0.6.1 - נוסח ערבות בגין ההצעה**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מספר הטלפון \_\_\_\_\_

מספר הפקס \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות מטה התקשוב הממשלתי, פרויקט מרכב"ה

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף ש"ח), שיוצמד למדד המחירים לצרכן שהתפרסם ב-15 לחודש אוקטובר 2014 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מספר 2013-001 למתן שירותי מרכז תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מיום 20 באוקטובר 2014 עד יום 20 במרץ 2015 אלא אם כן תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק והסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח
---------------------	------------------	-----------------------------

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת
-------	----------	--------------

רח'	יפו	234	ירושלים	טל:	02-501406	פקס:	02-5695334
-----	-----	-----	---------	-----	-----------	------	------------

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)



**אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס כמפורט בסעיף 0.6.2.1 א.****לעיל**

יצורף על ידי המציע

**נספח 0.6.2.1, ב. - העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום****תצהיר**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע למכרז **למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – מינהל הרכש הממשלתי** - משרד האוצר (להלן: "המכרז") המבקש להתקשר עם עורך המכרז (להלן: "המציע").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבינה אותם.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

1. רצ"ב אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, וכן אישור על ניכוי מס במקור כפי שניתן על ידי שלטונות מס הכנסה ומע"מ. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון, או מיועץ מס.

2. (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז. הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

ר' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

המציע או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	שם	תאריך

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזדהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____	_____
מס' רישיון	חתימה וחתימת	שם	תאריך

### נספח 0.6.2.2 - אישור תשלום תנאים סוציאליים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם **למכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – מינהל הרכש הממשלתי - משרד האוצר** (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר בזאת כי המציע \_\_\_\_\_ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

#### התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני הח"מ מתחייב בזאת לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך לזה:

- חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959
- חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951
- חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996
- חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952
- חוק החניכות, התשי"ג-1953
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התשי"ט-1949
- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958
- חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995

שם מלא של נציג המציע \_\_\_\_\_  
 חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_  
 תאריך \_\_\_\_\_

#### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ שם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_

ר' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

**נספח 0.6.2.3 - העתק תעודת רישום התאגדות**

יצורף ויסומן על ידי המציע

**נספח 0.6.2.4 - אישור על פרטים אודות המציע והתחייבויות המציע**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

משרד האוצר**הנדון: מכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה****– מינהל הרכש הממשלתי - משרד האוצר**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר בקשר עם מכרז

**2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – פרויקט**

**מרכבה - משרד האוצר** (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

1. שם המציע בעברית (שם החברה/תאגיד כפי שהוא רשום במרשם): \_\_\_\_\_
2. שם המציע באנגלית: \_\_\_\_\_
3. סוג התארגנות: \_\_\_\_\_
4. תאריך הרישום: \_\_\_\_\_
5. מספר מזהה: \_\_\_\_\_
6. מספר עוסק מורשה: \_\_\_\_\_
7. מספר חשבון בנק: \_\_\_\_\_
8. איש הקשר מטעם המציע –  
 שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_  
 טלפון \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
 דוא"ל \_\_\_\_\_
9. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם ודרישות נוספות כמו תוספת חותמת, אם יהיו: \_\_\_\_\_

(1) שם פרטי: \_\_\_\_\_

שם משפחה: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

פקס: \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

(2) שם: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

(3) שם: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע - ביחד / לחוד (יש להקיף בעיגול).

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחתימת המציע	שם מלא של נציג המציע

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני  
 במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_  
 שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי  
 עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה  
 בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____	_____
מס' רישיון	חתימה וחתימת	שם	תאריך

רח' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

**נספח 0.6.2.5 - אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות, כמפורט בסעיף 0.6.2., ס"ק 5**

יצורף על ידי המציע



**נספח 0.6.2.6 הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

משרד האוצר

הנדון: מכרז מכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – פרוייקט מרכבה - משרד האוצר

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ המגיש מענה למכרז הנדון (להלן: "המציע"), כדלקמן:

6.1.1.1 הנני מוסמך להתחייב בשם המציע.

6.1.1.2 המציע קרא את כל מסמכי המכרז והבין את כל תנאי ודרישות המכרז על כל סעיפיו, והוא מתחייב לבצעם ולעמוד בהם במלואם.

6.1.1.3 במקרה של זכייה, המציע מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו ונספחיו, לרבות חוזה ההתקשרות, ולפעול באופן מלא על פי הנחיות עורך המכרז כמפורט במכרז ובנספחיו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

**נספח 0.6.2.7 תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

משרד האוצר

הנדון: מכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – פרוייקט מרכבה - משרד האוצר .

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, המוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), כי נכון ליום מתן תצהירי זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

ר'ח' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

**נספח 0.6.2.10, אישור רואה חשבון כי העסק בשליטת אישה, ותצהיר נושאת****השליטה**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

**משרד האוצר**

א.ג.נ.,

אני רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 המחזיקה בשליטה בחברת \_\_\_\_\_.

ע"מ \_\_\_\_\_ הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ שם מלא  
 \_\_\_\_\_ חתימה  
 \_\_\_\_\_ חותמת

\_\_\_\_\_ כתובת  
 \_\_\_\_\_ טלפון

\_\_\_\_\_

אני גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_

שם התאגיד \_\_\_\_\_ ע"מ \_\_\_\_\_ מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לתיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15) התשס"ג - 2002 (להלן תיקון החוק) לעניין עידוד נשים בעסקים.

\_\_\_\_\_ שם מלא  
 \_\_\_\_\_ חתימה

**נספח 0.6.2.11 - תצהיר ניסיון ופרטים מקצועיים**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

משרד האוצר**הנדון: מכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה פרויקט מרכבה- משרד האוצר**

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, המוסמך להתחייב בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), מאשר בזאת את הפרטים הבאים לגבי המציע:

א אצל המציע מועסקים לפחות 10 עובדים מקצועיים בהעסקה ישירה בלבד ושהינם עובדי המציע בלבד. לרבות תומכים בתחום המיחשוב, מדריכים ומנהלי פרויקטים.

ב למציע ניסיון כמפורט להלן בהקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה למערכות ממוחשבות:

1 ניסיון של לפחות 3 שנים.

2 הקמה והפעלה של מרכז תמיכה לפחות עבור 3 לקוחות שונים בין השנים 2011-2013. לכל לקוח יש לפחות 100 משתמשים נתמכים במערכות על ידי המציע. למען הסר ספק יובהר כי הניסיון הנדרש בסעיף זה הינו ניסיון התאגיד ולא נסיונם של בעלי התפקידים בתאגיד.

ג למציע עובדים, הכלולים בצוות הפרוייקט נשוא מכרז זה, והינם בעלי ניסיון כדלקמן:

1 תומך בכיר - בעל ניסיון של שנה ומעלה, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או הדרכה, אשר ישמש כראש צוות של התומכים והמדריכים

2 תומך / מדריך - בעל ניסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה.

להלן פירוט ניסיון המציע בהקמה ניהול והפעלה של מרכז תמיכה למערכות ממוחשבות:

מס' מסתמשים נתמכים	פרטי איש הקשר	תיאור הפרוייקט	שנת בחירת הספק הזוכה והתחלת תמיכה	שם הלקוח	מס'ד
					1.
					2.
					3.

					.4
					...

להלן פרטי מנהל הפרויקט המוצע לביצוע הפרויקט :

מס"ד	שם המנהל	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בניהולם ופירוט תקופת הניהול לפרויקט
.1				

להלן פרטי העובדים מקצועיים המוצעים לביצוע הפרויקט :

מס"ד	שם העובד	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בהם ופירוט תקופת ההשתתפות לפרויקט
.1				

ידוע ומוסכם כי בכל שלב בו יוצעו מועמדים על ידי המציע יהיה רשאי עורך המכרז לאשר או שלא לאשר מועמדים בהתאם לשיקול דעתו המקצועי הבלעדי. היה ויחליט שלא לקבל שירותים מנותן שירותים מסוים - יהיה המציע מחויב להחליפו באחר, ולהנחת דעתו של עורך המכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך שם מס' ת"ז תפקיד חתימה

#### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזדהרתי/ה עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך שם חתימה וחותמת מס' רישיון

**נספח 0.6.4 – זכויות הקניין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה (להלן – "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

**1. (סמן X במשבצת המתאימה)**

המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד – "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי \_\_\_\_\_ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את מוצריו.

2. המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש במוצרים הכלולים בהצעתו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת

תאריך שם מלא חתימה וחותמת

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך שם חתימה וחותמת מס' רישיון

ר' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

**נספח 0.6.5 - היעדר ניגוד אינטרסים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה (להלן – "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי החברה המעורבים בהצעה ובביצועה. במידה וידוע לי או למי מטעם המציע על קיומו של ניגוד אינטרסים כאמור, הנני מתחייב להביא את הנושא לידיעתו של עורך המכרז, אשר יחליט כיצד לפעול בהתאם לעניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
-------	--------	--------------

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

**נספח 0.6.5 א-1 - היעדר ניגוד אינטרסים - נותן שירותים מטעם הספק**

אני \_\_\_\_\_ (להלן: נותן השירותים)

נציג \_\_\_\_\_ (להלן: החברה)

ידוע לי כי אני מוצב מטעם החברה לעניין מתן שירותים למזמין.

הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת המכרז, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז זה.

הנני מתחייב כי אודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבגיניו אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

הנני מצהיר ומתחייב כי אדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי או מי מטעמי, להתקשר עם כל גורם, בניגוד להתחייבותי בסעיפים אלו, וכן מתחייב לפעול בהתאם להוראותי המזמין בעניין.

יודע לי ומוסכם עליי כי המזמין יהיה רשאי לא לאשר התקשרות כאמור וכן יהיה רשאי לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי הספק יפעל בהתאם להוראות אלו.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



**נספח 0.6.6 – התחייבות לשמירת סודיות****נספח 0.6.6 א' – התחייבות הספק לשמירת סודיות**

שנערכה ונחתמה בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, בשנת 2013

על ידי: \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

**הואיל** והמזמין מתכוון לרכוש שירותים מהספק כמפורט בהסכם זה (להלן: "ההסכם");  
**והואיל** והנני מוסמך להתחייב בשם הספק כמוצאהר;  
**והואיל** והספק עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

**לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:****1. הגדרות**

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים נשוא ההסכם בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים נשוא ההסכם, בין אם נתקבל במהלך אספקת השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה, ובלבד שאינו בנחלת הכלל.

**2. שמירת סודיות**

הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים נשואי ההסכם. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

ידוע לי כי אי מילוי התחייבויות הספק מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ידוע לי כי העברת מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, למאן דהו, ללא אישור בכתב מאת המזמין, עלול להסב למזמין נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח 0.6.6 א1 – התחייבות לשמירת סודיות- נותן שירותים מטעם הספק

שנערכה ונחתמה בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, בשנת 2013

על ידי: \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_

**הואיל** והמזמין מתכוון לרכוש שירותים מהספק כמפורט בהסכם זה (להלן: "**ההסכם**");  
**והואיל** והנני מועסק בקשר לאספקת השירותים כמפורט בהסכם;  
**והואיל** והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

### לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

#### 1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**מידע**" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים נשוא ההסכם בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים נשוא ההסכם, בין אם נתקבל במהלך אספקת השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה, ובלבד שאינו נחלת הכלל.

#### 2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים נשואי ההסכם. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

ידוע לי כי אי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ידוע לי כי העברת מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, למאן דהו, ללא אישור בכתב מאת המזמין, עלול להסב למזמין נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.8 – חוזה/ הסכם ההתקשרות**

מכרז 2013-001 למתן שירותי תמיכה והדרכה למערכת שירות עצמי לדיווח שעות ESS  
במרכבה- הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... 2013.

**ב י ן**

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
על ידי יחידת מרכב"ה שבמטה התקשוב הממשלתי במשרד האוצר וחשב משרד האוצר  
מכתובת \_רחוב יפו 234 ירושלים  
\_\_\_\_\_  
(להלן: "עורך המכרז" / "המזמין")

**מצד אחד****ל ב י ן**

\_\_\_\_\_  
מכתובת \_\_\_\_\_  
(להלן: "הספק")

**מצד שני**

הואיל ועורך המכרז מעוניין בקבלת שירותי תמיכה והדרכה למערכת שירות עצמי לדיווח שעות ESS במרכבה כמפורט בסעיפי, תנאי וכללי מכרז 2013-001, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז").

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז (להלן: "ההצעה") והינו מעוניין לספק לעורך המכרז ולמזמין את שירותיו, על פי הדרישות והתנאים המפורטים במכרז ובהסכם זה ובכפוף להצעתו למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במכרז, ועדת התקשרויות של עורך המכרז בחרה בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;

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

ר'ח' יפו 234 ירושלים טל: 02-501406 פקס: 02-5695334

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

**1. כללי**

- 1.1. המכרז (על כל נספחיו, תנאיו, דרישותיו וחלקיו) מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.2. המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.3. בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. זולת אם משתמע אחרת מן ההקשר, והכול בהתאם לכל התנאים ולכל הדרישות לפי המכרז.
- 1.4. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר.
- 1.5. הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על פיהן.
- 1.6. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.

**2. תקופת ההתקשרות**

- 2.1. הספק יספק את השירות המבוקש במשך תקופת ההתקשרות כמפורט במכרז זה. תקופת ההתקשרות תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של עד שנה אחת אך לא יותר משנתיים בסה"כ, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז.

**3. התחייבויות הספק**

- 3.1. הספק מתחייב ליתן את השירותים לשביעות רצונו של עורך המכרז/המזמין בהתאם למפורט בהסכם זה ובמכרז, ובכלל זה בהתאם ללוחות הזמנים אשר נדרשו על ידי עורך המכרז/המזמין.
- 3.2. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות. לפיכך, הספק אחראי באופן בלעדי לרמתם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.3. הספק יבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובמכרז ובהתאם להנחיות איש הקשר, או מי מטעם עורך המכרז/המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הספק.
- 3.4. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם הופסקה מסיבות כלשהן, ובין אם

הסתיימה במועדה, יפעל הספק בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין עקב סיומה.

3.5. הספק יתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, על פי הנחייתו המפורשת של עורך המכרז/המזמין, או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.

3.6. הספק ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה, עד למועד סיום קבלת שירותיו בפועל.

#### 4. הצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כדלקמן:

- 4.1. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות עורך המכרז/המזמין, אשר העמידה בהן הינה תנאי לפיו נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן במלואן.
- 4.2. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו כוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות וכנדרש במכרז, המאפשר לו ליתן את השירותים, ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה ובמכרז.
- 4.3. הוא קרא את כל תנאי המכרז והסכם זה ודרישותיהם, הבין אותם, והוא מתחייב לבצע את העבודות על חלקיהן ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובמכרז, בהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם עורך המכרז/המזמין כפי שיהיו מעת לעת, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיזמנות, לשביעות רצון עורך המכרז/המזמין ובמועדים הקבועים, הכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 4.4. יספק את השירותים במועדים שיקבע עורך המכרז/המזמין, ולפי הזמנה חתומה בידי מורשי החתימה של המזמין (להלן: "ההזמנה").
- 4.5. הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות וההארכות, אם תהיינה, יהיו ברשותו האמצעים והתנאים הנדרשים לאספקת השירות המבוקש והכול על פי המכרז והסכם זה.
- 4.6. הספק מצהיר בזה ומתחייב כי ברשותו הניסיון, המיזמנות, הידע, הכלים, המכשור וכוח האדם הדרושים לאספקת השירות המבוקש, וכי הוא יספק לעורך המכרז לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי המכרז והסכם זה.
- 4.7. הספק מצהיר כי כל הפרטים שמסר לעורך המכרז בהצעתו, ובכללם פרטים על ניסיונו ויכולתו לספק את השירות המבוקש, הינם מלאים ונכונים.

4.8. הספק מתחייב לשתף פעולה עם עורך המכרז בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.

4.9. הספק מתחייב לשתף פעולה עם עורך המכרז וכל גורם אחר הקשור עם הממשלה, או כל גורם אחר השותף לקבלת השירותים.

## 5. סודיות

5.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו מטעמו או מטעם נציגי עורך המכרז/המזמין. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.

5.2. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

5.3. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

5.4. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישור המוקדם בכתב של עורך המכרז/המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.

5.5. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.

5.6. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.

5.7. העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המכרז, במסגרת המכרז.

- 5.8. הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.
- 5.9. הספק ישפה את עורך המרכז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.
- 5.10. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
- 5.11. הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול ויימסרו על ידי קצין הביטחון של עורך המכרז בכתב או בעל פה, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.
- 5.12. אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לעורך המכרז/ למזמין מראש ובאופן מיידי, כך שעורך המכרז/ המזמין יוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור, או אם עורך המכרז/ המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 5.13. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן, ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.
- 5.14. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 6. אחריות

- 6.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי והיחיד לכל נזק או אובדן שייגרם כתוצאה או עקב מתן השירותים למזמין או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הספק, וזאת בשל מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו הכרוך בין היתר בכל אחד מאלה:
- 6.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לספק על ידי עורך המכרז/המזמין או מי מעובדיו;
- 6.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;
- 6.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.
- 6.2. הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי צוות הספק, עובדיו או כל הבאים מכוחם.
- 6.3. עורך המכרז/המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק או לאנשי הצוות או לעובדיו או לכל מי שבא מכוחו.
- 6.4. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 7. יחסים בין הצדדים

- 7.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וספק וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד ומעביד.
- 7.2. מוצהר ומוסכם כי לספק או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד עורך המכרז/המזמין, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.
- 7.3. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הספק או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.
- 7.4. הספק מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות



כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק, או ההסכמים הקיבוציים, או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.

7.5. הספק מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.

7.6. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 8. ניגוד עניינים

8.1. הספק, מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו או למי מעובדיו או מטעמו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, בתחום נושא מתן השירותים לפי הסכם זה.

8.2. על הספק להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב בשלם הוא או מי מעובדיו או כל צד שבו או עימו הוא קשור עלולים להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו האמור בהסכם זה לבין עניין אחר, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

8.3. אם לדעת עורך המכרז/המזמין נתון הספק או מי מטעמו, או כל צד אחר שבו או עימו קשור הספק, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי עורך המכרז/המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד וללא כל חובת נימוק.

8.4. הספק מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתום על הצהרה והתחייבות להימנע ממצב של ניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח למכרז. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד.

8.5. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 9. שיפוי

9.1. הספק מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב עורך המכרז/המזמין בקשר עם מתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, בין אם נעשו על ידי הספק ובין אם על ידי מי מעובדיו או מטעמו, וכן לשאת בכל נזק או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.

9.2. הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמין בגין כל סכום בו יישא, הנובע מפעולות או מחדלים אותם ביצע הספק בקשר להסכם זה, לרבות ריבית והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.

9.3. הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמין בגין כל סכום בו יצטרך עורך המכרז/המזמין

לשאת במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין עורך המכרז/המזמין ובין מי מעובדי הספק.

9.4. המזמין יודיע לספק על קיומה של כל תביעה/דרישת תשלום עם היוודע לו על קיומה.

## **10. קיזוז ועכבון**

10.1. עורך המכרז/המזמין רשאי לקזז או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לספק או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר מגיעים לעורך המכרז/המזמין מאת הספק.

10.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק או עובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שעורך המכרז/המזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של עורך המכרז/המזמין.

10.3. הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עכבון כלפי עורך המכרז/המזמין.

## **11. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים**

11.1. הספק מצהיר כי הוא משלם כדין דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.

11.2. הספק מצהיר כי הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.

11.3. הספק מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.

11.4. הספק מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

## **12. ביטוח**

הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר ולהציגם למשרד האוצר, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

### **12.1. ביטוח חבות המעבידים**

- א. הספק יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק.

### 12.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנה.
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability .
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 12.3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית, שנעשו בתום לב בקשר לאספקת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה והדרכה למערכת שירות עצמי לדיווחי שעות בשיטת מיקור חוץ עבור משרד האוצר בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד האוצר.
- ג. גבול האחריות לא יפחת מ – 250,000 דולר ארה"ב למקרה ותקופת הביטוח (שנה).
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :-
- מרמה ואי יושר של העובדים
  - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש בעקבות מקרה ביטוח.
  - הוצאת דיבה – לשון הרע
  - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל- משרד האוצר כלפי הספק.

- הארכת תקופת הגילוי ל- ששה (6) חודשים לפחות.

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/ו מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

#### 12.4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – משרד האוצר בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל, משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות מבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

12.5. אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הספק למשרד האוצר עד למועד חתימת החוזה.

12.6. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור קיום ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

12.7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

**13. שמירה על הוראות החוק**

הספק מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים.

**14. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר**

הספק אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת עורך המכרז/המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת עורך המכרז/המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הספק מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

**15. ויתור**

שום ויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד עורך המכרז/המזמין לא יחשבו כויתור של עורך המכרז/המזמין לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

**16. תמורה**

- 16.1 בתמורה למתן השירותים במלואם ולשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז/המזמין יהא הספק זכאי לקבל תמורה מעם המזמין בהתאם לתנאי הסכם זה, בהתאם לתנאי המכרז ובהתאם למחיר המפורט בהצעתו של המציע.
- 16.2 המחירים הנקובים בהצעה יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות בהסכם זה, לרבות אם הוארכה על ידי עורך המכרז, בהתאם להוראות הסכם זה.
- 16.3 מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב מהמחיר הנייל יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לספק.
- 16.4 הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כל שהיא בקשר עם אספקת שירותים שאינם תואמים את דרישות המכרז ותנאי הסכם זה.
- 16.5 יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים.
- 16.6 לא תשלום תמורה לספק אם לא סופקו בפועל השירותים, לשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז/המזמין.
- 16.7 הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובדים מטעם הספק שלא חתמו על התחייבות לשמירת סודיות והתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפת

למסמכי המכרז.

16.8. הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי נותן שירותים אשר נדחה על ידי עורך המכרז כמפורט בסעיף 2.10 למכרז.

16.9. לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו של הספק, כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונות, חשבוניות, מסמכים, וכיו"ב.

16.10. כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסמים מעת לעת.

16.11. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

### **17. הצמדת התמורה**

17.1. כללי ההצמדה יבוצעו בהתאם להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שיהיו מעת לעת.

### **18. תנאים לביצוע תשלומים**

במעמד חתימת הסכם זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך קיומו של הסכם זה וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לחשב המזמין צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן – "החוק") וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי החוק.

**19. תרופות****ביטול עקב הפרה**

- 19.1. לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל במתן השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 15 ימים מקבלת התראה בכתב מאת עורך המכרז, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת, או לבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי שיפוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין.
- 19.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, יהיה רשאי עורך המכרז להפסיק את ההתקשרות, או כל חלק ממנה, בהודעה לספק ללא כל התראה מראש ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין
- 19.3. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות שנקבעו בהסכם זה, בין אם התחיל באספקת השירות המבוקש ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובפקסימיליה לעורך המכרז. הודיע הספק כאמור, רשאי עורך המכרז לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.
- 19.4. הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי עורך המכרז להתקשר בהסכם לאספקת השירות המבוקש עם ספק אחר.
- 19.5. בכל מקרה של ביטול הסכם זה מתחייב הספק להמשיך באספקת השירות המבוקש אשר הוזמן על ידי עורך המכרז, אלא אם כן יחליט עורך המכרז אחרת ויודיע על כך לספק בכתב. למען הסר ספק מדובר על מצב בו הוזמן שירות מהספק שעדיין לא התקבל ובמקביל או טרם אספקת השירות בפועל הופסקה ההתקשרות.
- 19.6. הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהיה עורך המכרז/המזמין זכאי לכל סעד ותרופה על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי כל דין.

**פיצויים מוסכמים**

19.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת בין היתר:

19.7.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה ממתן או מאי מתן השירותים. וכן את הזכות לקזז ו/או לעכב אצל עורך המכרז או המזמין תשלומים אשר יגיעו לספק כנגד כל סכום שהספק חייב למזמין, לרבות סכומים שהספק חייב למזמין שלא בקשר לעבודה נשוא הסכם זה.

19.7.2. את זכות עורך המכרז/המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

19.7.3. את זכות עורך המכרז/המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש כמפורט בסעיף 4.8 למכרז (SLA). הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין הפרה אחרת של הוראות המכרז, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.

19.7.4. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז, שכן כל הפרה תגרום לעורך המכרז נזקים חמורים, שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970.

19.8. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות עורך המכרז לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית.

19.9. הספק מצהיר כי הינו מסכים לערכם של סכומי הפיצויים המפורטים במכרז, וכי ידוע לו שהם נקבעו בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.

**התרופות מצטברות**

19.10. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של עורך המכרז/המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכח דין או הסכם.

19.11. על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעיכבון לגבי השירות המבוקש שבידו.

19.12. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.



**20. ערבות**

- 20.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעורך המכרז, במועד ובסכום הקבועים במכרז, ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית בלתי מותנית, בהתאם לסכום הרשום בסעיף 0.7.1 למכרז (להלן: "ערבות הביצוע"), צמודה למדד המחירים לצרכן שתהיה למשך תקופת ההתקשרות בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה. במידה ועורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת המכרז, יאריך הספק תוקף ערבות זו בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופה. הערבות תשמש להבטחת קיום מלוא ההתחייבויות הספק על פי המכרז והסכם זה, ובמועדן.
- 20.2. המצאת ערבות הביצוע על כל התנאים המפורטים ואישורה בידי עורך המכרז כמתאימה לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.
- 20.3. עורך המכרז רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירות.
- 20.4. הערבות תהיה ניתנת לחילוט על ידי עורך המכרז בכל מקרה של הפרת הוראה מהוראות המכרז או הסכם זה, לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים המגיעים לעורך המכרז עקב הפרת המכרז או ההסכם על ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע לעורך המכרז מהספק. לספק תינתן התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.
- 20.5. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים מאת הספק לעורך המכרז, וכי עורך המכרז יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם לעורך המכרז בפועל.

**21. הפסקת ההתקשרות**

- 21.1. בנוסף למפורט במכרז ובהסכם זה, מוסכם בזה כי עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 60 יום על הפסקת פעילות על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שעורך המכרז יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. ההודעה תימסר על ידי עורך המכרז בכתב. מוסכם ומוצהר כי לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי עורך המכרז בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה. במקרה כאמור תשולם לספק כל התמורה המגיעה לו בגין העבודה שביצע עד לאותו מועד, בכפוף לכל הסייגים המנויים בהסכם זה.
- 21.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה עורך המכרז רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק, מיידית, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

- 21.2.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- 21.2.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- 21.2.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
- 21.2.4. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר הפסקה כאמור.
- 21.2.5. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר הסבה כאמור.
- 21.2.6. כשהספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 21.2.7. אם הספק הזוכה קיים אחד או יותר מהתנאים הבאים, במהלך תקופת ההתקשרות:
- 21.2.7.1. חרג מהותית מהקבוע בסעיף 4.8. למכרז (מנגנון "פיצויים מוסכמים")
- 21.2.7.2. סיפק שירות שאינו עומד בדרישות המכרז, על סעיפיו ונספחיו.

## **22. קניין רוחני**

מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודות שביצע הספק עבור המדינה, ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו באופן ייעודי עבור המדינה במסגרת חוזה זה, לרבות כל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של מדינת ישראל.

למען הסר ספק, הקניין הרוחני על מוצרים אשר היו בחזקת הספק קודם להתקשרותו עם המדינה יישאר בחזקתו. במקרה בו המדינה שיפרה בצורה זו או אחרת את אותו מוצר, זכויות הקניין הרוחני לגבי החלק המשופר של המוצר יהיו של המדינה.

## **23. שונות**

- 23.1. בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יחולו הוראות המכרז; בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז לבין ההצעה, יחולו הוראות חוברת המכרז; על אף האמור לעיל, גם התחייבויות שהסכים להן הספק בהצעה מעבר לדרישות החובה המפורטות במכרז, תחייבנה את הספק.
- 23.2. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין

עורך המכרז/המזמין מחד והספק מאידך, עובר לכריתתו.

23.3. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף, אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

23.4. סמכות השיפוט בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.

23.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

23.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום שליחתה בדואר רשום.

23.7. נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו כחוק.

#### ולראיה באו הצדדים על החתום

---

הספק

---

עורך המכרז

**נספח 0.7.1 – כתב ערבות בגין זכייה**

שם הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מספר הטלפון \_\_\_\_\_

מספר הפקס \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות מטה התקשוב הממשלתי

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

הננו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים)** שיוצמד למדד המחירים לצרכן שהתפרסם ביום ה-15 לחודש אוקטובר 2014 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 2013-001 להתקשרות למתן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה – מינהל הרכש הממשלתי.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם או לבססה, מבלי שתידרשו תחילה להסדיר את סילוק הסכום כאמור מאת החייב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_, אלא אם כן תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

אם נדרש לשלם חלק מסכום הערבות, הרי יתרת הערבות (ההפרש בין הערבות ודרישתכם), תישאר כערבות לכם עד מועד פקיעתה בתאריך הנקוב לעיל, ובהתאם לתנאים לעיל.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_ מספר הבנק ומספר הסניף \_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

**נספח 0.7.2. להסכם ההתקשרות - אישור עריכת ביטוחים**

לכבוד

**פרוייקט מרכבה****משרד האוצר**

א.ג.נ.,

**הנדון : אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לאספקת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה והדרכה למערכת שירות עצמי לדיווחי שעות בשיטת מיקור חוץ עבור משרד האוצר בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד האוצר, את הביטוחים המפורטים להלן :

**ביטוח חבות המעבידים**

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי עובדי החברה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותה.

## ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמה.

## ביטוח אחריות מקצועית

1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר לאספקת שירותי הקמה, ניהול הפעלה של מרכז תמיכה והדרכה למערכת שירות עצמי לדיווחי שעות בשיטת מיקור חוץ עבור משרד האוצר בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד האוצר.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
  - אי יושר של עובדים
  - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש, בעקבות מקרה ביטוח.
  - הוצאת דיבה – לשון הרע.
  - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל – משרד האוצר כלפי הספק.
  - הארכת תקופת הגילוי לששה (6) חודשים לפחות.

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספה כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל – משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
  2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר בירושלים, קריית הממשלה, רחוב קפלן 1.
  3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
  4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
  5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
  6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
  7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

חתימת מורשה המבטח וחותרת המבטח

\_\_\_\_\_ תאריך

**נספח 0.7.3- טופס הצהרה בגין זכייה**

לכבוד

**פרוייקט מרכבה****משרד האוצר**

אנו \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציעי") מתחייבים בזה כי;

קראנו בעיון רב את המכרז (להלן: "המכרז") על כל נספחיו, הבנו את כל סעיפיו ותנאיו ו/או קיבלנו הבהרות לגבי כל נושא שבספק; וביכולתנו לעמוד בהן

1. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז ומתחייבים למלא את כל דרישותיו כמפורט בו, למותן שירותי תמיכה והדרכה למשרדי הממשלה במודול ESS של מרכבה, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכל בכפוף להוראות המכרז, ההצעה, הסכם ההתקשרות והנספחים.
2. לא נמחה (נעביר) לזולת את זכויותינו או חובותינו לפי תנאי המכרז, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב מראש של משרד האוצר;
3. מוגשת בזה הערבות בסך של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים) לפקודת משרד האוצר להבטחת כל התחייבותנו בגין זכייתנו במכרז.
4. אנו מתחייבים להאריך את תוקף הערבות כל אימת שוועדת המכרזים תחליט לממש אופציה להארכת תוקפו של המכרז.
5. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב, מיד עם ביצוע כל פעילות רכישה, מיזוג, רה – ארגון, פיצול או כל פעילות אחרת אשר יכולה להשפיע על המבנה העסקי ו/או המשפטי.
6. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב על כל שינוי שחל בצוות המקצועי שהוצע למותן השירותים נשוא מכרז זה ולהחליף כל חבר בצוות רק לאחר קבלת אישור עורך המכרז.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא של מורשה/י חתימה

\_\_\_\_\_  
טלפון

\_\_\_\_\_  
כתובת



## נספח 2.4 - אבטחה ואבטחת מידע

### כללי

1. הספק יהיה אחראי כלפי משרד האוצר המזמינה ו/או יחידת ממשל זמין (להלן "המזמינה") על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמינה.
2. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצג למזמינה, על פי דרישתה, את אמצעי אבטחת החומר.
3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
4. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למזמינה את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמינה.
5. הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמינה אלא במסגרת מכרז זה.

### חוקים ותקנות

החברה מתחייבת למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים - התשנ"ה 1995 וחוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

### נהלים

החברה מתחייבת למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לה ע"י המזמינה.

### חוקיות התכנה

החברה מצהירה שכל התוכנות אשר ישמשו אותה במתן השירותים למזמינה הן חוקיות והינן בבעלותה.

### חובת דיווח

עובדי החברה ידווחו על כל ליקוי אבטחת-מידע, לממונה אבטחת מידע במזמינה. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות התמיכה, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידית.

### נהלים באחריות החברה

1. החברה תוודא שעובדיה יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ולפעול לאכיפתם בין המועסקים בפרוייקט.
2. בנוסף לכך מתחייבת החברה לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות – נשוא ההתקשרות.

3. המזמינה רשאי לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.

### **מסירת מידע**

החברה לא תמסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב מאשת הקשר המזמינה או מגורם מוסמך, שיפורט במסגרת הסכם ההתקשרות.

### **מעקב מסירת מידע**

החברה תערוך ותקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.

### **חובת דיוח**

החברה מתחייבת לדווח באורח מפורט (לרבות מפרטים טכניים במידה וידרשו) על מערכי הגנה במערכות התמיכה שבבעלות החברה ואשר תשמשנה עבור המזמינה.

### **מהימנות עובדים**

החברה תעביר לנציג משרד האוצר, על גבי טפסים שיונפקו על ידי אגף חירום וביטחון את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יטפלו בפרויקט באופן קבוע, לצורך הבדיקה הביטחונית. המשרד ישמור לעצמו את הזכות לפסול את העובד שהציעה החברה עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. לאחר שעובד עבר בדיקה ביטחונית, הוא יחתום בפני קצין הביטחון של המשרד על הצהרת סודיות ויקבל אישור כניסה לאתר. לא יועסק כל אדם בביצוע פרויקט מוגדר אשר לא עבר בדיקה ביטחונית, חתם על הצהרת סודיות וקיבל אישור כניסה לבניין.

### **בקורות גישה**

החברה אחראית לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות התוכנה שיבוצעו על ידי עובדיה.

### **ניהול יומן חריגים**

1. החברה מתחייבת לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים בפעולות התמיכה.
2. החברה, תציג את יומן החריגים לנציגי המזמינה, במועד העברת הדרישה.

### **ביקורות**

1. מנהל יחידת אבטחת מידע במזמינה או מי מטעמו יהיו רשאים לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה בחברה - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת אירוע חריג.

### **מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה**

בכל אירוע בו מעורב עובד החברה, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון המזמינה.

בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.

בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

### **זכויות חוזיות**

המזמין רשאי:

1. לדרוש דוח על ליקויי אבטחה, במידה וקיים חשד במזמינה על קיומם.
2. להורות לחברה להפסיק העסקתו של אחראי אבטחת מידע, או עובד אחר, מטעמים הנוגעים לביטחון מערכות המחשוב ומאגרי המידע, המשמשים את המזמינה.
3. לדרוש תיקון ליקויים, אשר יתגלו בסיקרי סיכונים, ביקורות מתוכננות, ביקורות פתע, גילוי אקראי או יזום של ליקויי אבטחה, אשר יש להם השלכה על אבטחת מערכות המזמינה במתקני החברה – והחברה תהיה חייבת לתקן ליקויים אלו תוך פרק זמן סביר (לעניין זה - הזמן המוערך ע"י גופים מקצועיים לתיקון הליקוי).
4. במקרי ליקויים קריטיים, תידרש החברה לתקן ליקויים אלו באופן מיידי.

### **סנקציות**

בגין המפורט בסעיף זה ומבלי לגרוע מהתרופות העומדות למדינה בשל הפרת סעיפי ההתקשרות במכרז זה, מרכיב תהיה רשאית לפעול בהתאם לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות, ולפי שיקול דעתה בהתאם לסוג הפעולה בגינה נדרשת הפעלת סנקציה לפי הסכם ההתקשרות, לרבות הפסקת פעילות, תיקון ליקויים וקיזוז.

### **מוקד תמיכה**

הגישה למערכת תאופשר לאחר ההזדהות של התומך באמצעות כרטיס חכם בלבד.

**נספח 5.5 – דוגמת חשבונית**

סעיף	תיאור	מספר פניות /הדרכות	תעריף	סה"כ
פניות שסופקו לפי רמת השירות במכרז	פניות סגורות במערכת בתעריף ל- 1,000 פניות ראשונות לחודש		X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות סגורות במערכת בתעריף של בין 1,000-2,000 פניות לחודש		0.95X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות סגורות במערכת בתעריף של 2,000 פניות ומעלה לחודש		0.9X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות טלפוניות שנענו עד 5 דקות		X	מס' פניות כפול תעריף
	הדרכה לכנס שהסתיימה שבוע לפני עליה לאויר		1,000	מס' הדרכות כפול תעריף
פניות שסופקו שלא לפי רמת השירות במכרז	פניות סגורות במערכת שנענו מעל שעה ופחות משעה וחצי		0.7X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות סגורות במערכת שנענו מעל שעה וחצי		0.5X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות טלפוניות שנענו מעל 5 דקות ועד 6 דקות		0.7X	מס' פניות כפול תעריף
	פניות טלפוניות שנענו מעל 6 דקות		0.5X	מס' פניות כפול תעריף
	הפחתה: שיחות ננטשות		X0.7	מס' פניות כפול תעריף
שירות שלא סופק בהתאם לתנאי המכרז כמפורט בסעיף 5.8.8 במכרז	הפחתה: הדרכה שהסתיימה פחות משבוע לפני העליה לאויר		3,000	מס' הדרכות כפול תעריף
	הפחתה: כנס בכיתה שאינו עומד בתנאי המכרז		1,500	מס' הדרכות כפול תעריף
	הפחתה: ביטול כנס במועד של פחות מיממה לפני המועד המתוכנן		1,500	מס' הדרכות כפול תעריף
	הפחתה: משתתפים לא קיבלו חומר הדרכה		1,500	מס' הדרכות כפול תעריף
	הפחתה: חומר שחולק למשתתפים אינם באיכות טובה/פגומה		1,000	מס' הדרכות כפול תעריף
סה"כ לפני מע"מ				סכימת כל הסעיפים
מע"מ				סכימת הסעיפים כפול שיעור המע"מ בחוק
סה"כ כולל מע"מ				סכימת כל הסעיפים בתוספת המע"מ