

**הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**  
Central Bureau of Statistics  
دائرة الإحصاء المركزية

תאריך פרסום מכרז המסגרת – 13/5/19

לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

**מכרז מסגרת מס' 15/2019**

מסמך זה הינו רכוש הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

כל הזכויות שמורות למדינת ישראל ©

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל,

ולא יעשה בו שימוש מלא או חלקי לכל מטרה שהיא מלבד מענה על המכרז

מאי 2019

אייר תשע"ט

## פניה למציעים

### מבוא

1. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז מסגרת לבחירת ספקים, שיכללו ברשימת/ות ספקי מסגרת לביצוע שירותי פקידה עבור הלמ"ס.
2. המכרז מחולק לארבעה סלי שירותים נפרדים. בשניים מהסלים – A ו – B - חמשת המציעים שיקבלו את מרב הנקודות בניקוד האיכות, מבין אלה אשר יעמדו בתנאי הסף וקבלו את ציון סף האיכות המינימאלי, בכל סל, (כמפורט בהוראות מכרז זה) ייכללו ברשימת הספקים של כל סל. בשניים מהסלים – C ו – D - שבעת המציעים שיקבלו את מרב הנקודות בניקוד האיכות, מבין אלה אשר יעמדו בתנאי הסף וקבלו את ציון סף האיכות המינימאלי, בכל סל (כמפורט בהוראות מכרז זה) ייכללו ברשימת הספקים של כל סל. מתוך רשימות אלו תהיה רשאית הלמ"ס לבחור מעת לעת, בספקים שישפכו את השירותים בהתאם להליכים פרטניים לביצוע שירותי פקידה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס.
3. מובהר בזאת, כי המזמין אינו מתחייב בכל אופן שהוא, להזמין מהמציעים הזוכים שירותים בהיקף כלשהוא.
4. שירותי הפקידה אליהם מתייחס מכרז זה הם מורכבים ובעלי מאפיינים ותכונות הניתנים לתיאור כללי בלבד בשלב זה, ואשר משתנים בהתאם לאופיו של הסקר, והיקפו וכיוצ"ב.
5. כל המסמכים המצורפים למכרז מסגרת זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
6. רשאי להגיש הצעה מציע אשר הינו גוף מאוגד משפטית הרשום ברשם רשמי העומד בתנאי הסף למכרז.
7. כל התקשרות ליישום ההצעה תכלול התחייבות המציע לעמוד בתנאי הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

## פרק 1 – הנחיות כלליות

### 1. כללי

- 1.1. מטרת פרק זה הינה לפרט את הדרישות להשתתפות במכרז מסגרת זה (להלן: "המכרז", "מכרז זה"), המהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהסכם המסגרת (הסכם ההתקשרות – נספח ב') אשר ייחתם עם המציעים/ים שייבחרו לספקי מכרז המסגרת (המציעים הזוכים).
- 1.2. על כל אחד מהמציעים לקרוא בעיון את ההנחיות ולהגיש את הצעתו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 1.3. הועדה רשאית לפסול הצעות אשר לא יוגשו בהתאם להנחיות מכרז זה.

### 2. הגדרות

- 2.1. **הזוכה** – מציע שהצעתו תזכה וייכלל ברשימת ספקי המסגרת.
- 2.2. **המשרד / המזמין** – מדינת ישראל, הלמ"ס.
- 2.3. **הספק** – ספק מסגרת שיזכה בביצוע עבודה עבור הלמ"ס בהליך הפנייה הפרטנית.
- 2.4. **הצעה במכרז** – תשובת המציע לפניית המשרד הכוללת את כל המידע הנדרש למשרד, מסמכים המעידים על עמידתו בדרישות המכרז, התחייבותו לעמוד בתנאי המכרז – כל זאת על פי דרישות המכרז.
- 2.5. **חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו** – חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.
- 2.6. **יחידת דגימה/נדגם** – פרט (כגון - נפש/משק בית/בית עסק וכו') אליו יש לפנות לצורך מילוי השאלון ולהעבירו ללמ"ס.
- 2.7. **מדגם אוכלוסיית הסקר** - מדגם שייקבע ע"י למ"ס ויכיל את כלל יחידות הדגימה, על המשתנים המזהים שלהם שבאמצעותם יאתר הסוקר את יחידות הדגימה אליהן יש לפנות לצורך מילוי השאלון
- 2.8. **מנות פקידה** - חלוקת "מדגם אוכלוסיית הסקר" למנות עבודה בהתאם ל"מתודולוגיית הסקר" וע"פ תכנית עבודה של הספק שתאושר ע"י הלמ"ס.
- 2.9. **מציע** – מגיש הצעה למכרז.
- 2.10. **מתודולוגיית הסקר** – כללים מחייבים הנקבעים ע"י הלמ"ס לאופן איסוף המידע. בתוך כך לדוגמה: קביעת יחידות הסקר, לוחות הזמנים לביצוע האיסוף, כללי טיפול בסרבנים ועוד.
- 2.11. **נציג המזמין / אחראי מטעם המזמין** – נציג הלמ"ס מול המציעים/ים / במכרז המסגרת ומול הספקים/ים שייבחרו.
- 2.12. **ספק מסגרת, מציע זוכה** – מציע שנבחר במכרז מסגרת זה ונחתם עמו הסכם מסגרת.
- 2.13. **סקר** – לרבות מיפקד, לפי העניין.

- 2.14. **פרויקט** – פרויקט שלצורך ביצועו נדרש שירות פקידה, כפי שיוגדר על ידי הלמ"ס, ובכלל זה סקר ו/או שלב בסקר ו/או שירות נלווה לסקר או לשלב בו והכל לפי הנחיות מזמין העבודה.
- 2.15. **רשימת ספקים, רשימה** – רשימת ספקי מכרז מסגרת זה לפי הסלים השונים;
- 2.16. **שאלון אינטרנטי** – יישום מקוון, שפותח ע"י הלמ"ס ומיועד להעברת שאלות לאוכלוסיית הסקר.
- 2.17. **שאלון ממוחשב שאינו מקוון** – יישום מותקן חומרה המאפשר השבה לשאלון ממוחשב באופן לא מקוון.
- 2.18. **שאלון נייר** – חוברת מודפסת להעברת שאלות למענה בכתב ע"י אוכלוסיית הסקר.
- 2.19. **שירותי פקידה** – פנייה של סוקר לנדגם לצורך מילוי שאלון סקר – המבוצעת פנים אל פנים (בבתים פרטיים/בתי עסק/ מוסדות פרטיים או ציבוריים ועוד) ו/או בטלפון לפי הנחיות מכרז זה ולפי הנחיות המזמין.
- 2.20. **תואר אקדמי** – תואר אקדמי אשר הוענק על ידי מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) ו/או אישור שקילות מאת הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
- 2.21. **תפוקה/יחידת תוצר** – יחידה אחת של תוצר הנדרש ממבצע הסקר כפי שיוגדר על ידי הלמ"ס, כגון: שאלון, הקלדת נתוני פקידה (פקיד/אי פקידה/סיבות אי פקידה), וכיוצ"ב.
- 2.22. **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה/הספק, לפני העניין, כפי המפורט בסעיף 4 לפרק זה.

### 3. טבלת ריכוז תאריכים

יום ב', ה'-13.5.2019, (ח' באייר תשע"ט)	מועד פרסום מודעת המכרז בעיתון
יום א', 26.5.2019, (כ"א באייר תשע"ט) בשעה: 16:00	מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה
ביום ב', 17.6.2019 (י"ד בסיוון תשע"ט) בשעה: 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות
שנה. ללמ"ס אופציות להארכת הסכם המסגרת לתקופה כוללת של 5 שנים סה"כ, עם ספקים שהלמ"ס תבחר לכלול ברשימת הספקים.	תוקף הצעות

המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

### 4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. תקופת ההתקשרות בהסכם המסגרת הינה שנה מיום חתימתו, עם אופציות להארכת הסכם המסגרת לתקופה כוללת של 5 שנים, עד שנה בכל פעם.
- 4.2. תקופת ההתקשרות בעקבות פנייה פרטנית למתן שירותי פקידה בפועל תחל עם חתימה על הסכם ההתקשרות בעקבות הפנייה הפרטנית.
- 4.3. ההתקשרות לפי מכרז זה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.

## 5. תמצית השירותים הנדרשים

- 5.1. מתפקידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) לערוך פעולות סטטיסטיות ולפרסם תוצאותיהן. לצורך כך, בין היתר עורכת הלמ"ס, מעת לעת, סקרים שונים וכן מיפקד אוכלוסין. יצוין בהקשר זה כי לצד סקרים שונים שהלמ"ס מתכננים לקיים תוך הסתייעות בשירותי פקידה לפי מכרז זה, הלמ"ס נערכת לביצוע מיפקד אוכלוסין בתקופה הקרובה וכן לביצוע של סקר הכנה לקראתו וכי נכון לעת הזו בכוונת הלמ"ס להסתייע בשירותי פקידה גם לצורך זה.
- 5.2. מכרז זה הינו מכרז מסגרת. מציעים שייזכו במכרז זה ייכללו ברשימת ספקי מכרז המסגרת של הלמ"ס לביצוע שירותי פקידה. ענינם של שירותי הפקידה הנדרשים הינם ניהול ביצוע פקידה של נדגמים על ידי סוקרים מטעם הספק הזוכה – במוקד טלפוני שינוהל ויתופעל על ידי הספק ו/או בפקידה בשטח (פנים אל פנים) – ומתן שאלונים מלאים ללמ"ס, בהתאם למתודולוגיה ולמדגם הלמ"ס ולפי הנחיות מכרז זה והנחיות הלמ"ס.
- 5.3. לפני יציאה לביצוע סקר של הלמ"ס, המזמין יהיה רשאי לפנות למציעים שייכללו ברשימה – בסל השירותים הרלוונטי - עם מטרות המחקר ואיפיון הדרישות לקבלת הצעות מחיר בהתאם לצורך של הפרויקט הספציפי, באמצעות פנייה פרטנית. ככלל, מבצעת הלמ"ס סקרים בהיקפים שונים, הנעים בין מאות בודדות של נסקרים ועד סקרי ענק בהם מאות אלפי נסקרים. סקרי הלמ"ס מתבצעים בשיטות שונות, ובהן: סקרים טלפוניים, סקרי שטח המתבצעים פנים אל פנים וסקרים המתבצעים דרך האינטרנט. **יודגש כי הלמ"ס תהא רשאית לקיים סקרים, לרבות את מפקד האוכלוסין, על שלביהם השונים, ללא הסתייעות בשירותי פקידה לפי מכרז זה, וכחלק מכך תהא רשאית הלמ"ס להיעזר בספק שאינו נכלל בסל שלפי מכרז זה ו/או בעצמה במישרין, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, ולספקים לא תעמוד כל טענה בעניין.**
- 5.4. השירות המבוקש מהספק הינו איסוף הנתונים בלבד, ללא מעורבות במתודולוגית הסקר, נושא הסקר, אוכלוסיית הסקר היקף המדגם או כל רכיב אחר הקשור לסקר שאינו איסוף הנתונים בלבד. איסוף נתונים – פנייה לנדגמים ואנשים/עסקים אחרים כפי שנדרש, איתורם, טיפול בהתנגדויות, וכן קיום ראיונות עם – והכל בטלפון ו/או בשטח, כולל בין היתר שימוש בשאלונים ממוחשבים, קיום ראיונות פנים מול פנים בעסקים, בתים פרטיים, מוסדות, והכל כפי שיוגדר ע"י המזמין.

### 5.5. מתן הסמכות לפי פקודת הסטטיסטיקה

5.5.1. פעילותו של כל אחד מהגורמים המעורבים במתן שירותי הפקידה מטעמו של הספק מותנה בהסמכת אותו אדם על ידי הסטטיסטיקן הלאומי כ"עובד מוסמך", בהתאם לקבוע בפקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש], התשל"ב-1972, (להלן: "הפקודה" או "פקודת הסטטיסטיקה"),

בה	ניתן	לענין	בקישור	זה:
----	------	-------	--------	-----

[https://www.cbs.gov.il/he/About/Documents/ordinance\\_h.pdf](https://www.cbs.gov.il/he/About/Documents/ordinance_h.pdf)

- 5.5.2. במקרה של זכיית ספק בפנייה פרטנית, לצורך הסמכה לפי פקודת הסטטיסטיקה, הספק ירכז את המסמכים הבאים לגבי כל אחד מהגורמים המעורבים ויעבירם ללמ"ס:
- 5.5.2.1. כתבי הסמכה לבדיקת רישום פלילי;
- 5.5.2.2. מסמכים הנדרשים לצורך עריכת סיווג בטחוני, בהתאם להנחיות הלמ"ס;

- 5.5.2.3. מסמך התחייבות לשמירת חובת הסודיות חתום ;
- 5.5.2.4. מסמך היעדר ניגוד עניינים חתום ;
- 5.5.2.5. הצהרה לפי סעיף 10 לפקודת הסטטיסטיקה חתומה.
- 5.5.3. הסמכה של אדם לפי פקודת הסטטיסטיקה תותנה בקיומם של כל המסמכים האמורים בסעיף 5.5.2 שלעיל, בעריכת סיווג ביטחוני על ידי הלמ"ס, בדרגה ובאופן שתדרוש במסגרת הפנייה הפרטנית וקבלת אישור קב"ט הלמ"ס, בהשתתפות של אותו אדם בהדרכה ייעודית למתן שירותי פקידה ללמ"ס, כפי שתוגדר ותאושר על ידי הלמ"ס, וכן בעמידה בתנאי כשירות אם תקבע הלמ"ס תנאים כאלה בפנייה הפרטנית (בהתאם לאופיו של כל פרויקט).
- 5.5.4. בידי הסטטיסטיקן הלאומי מלוא שיקול הדעת באשר להחלטה אם להסמיך או לא להסמיך מועמד מסוים, ואף בביטול ההסמכה בכל שלב, ללא תלות בגורם חיצוני כלשהו.
- 5.5.5. תוקפה של ההסמכה יוגבל לתקופה המינימאלית הנדרשת לצורך מתן שירותי הפקידה, ובכל מקרה, כאמור, הסטטיסטיקן הלאומי רשאי לבטל הסמכה שניתנה על ידיו בכל עת. עם ביטול/סיום ההסמכה יפסיק עובד הספק או גורם אחר להיות מעורב בכל דרך שהיא במתן שירותי פקידה ללמ"ס.
- 5.5.6. הספק יהיה מחויב במסירת עדכונים ללמ"ס במקרה של שינוי בנושא לגבי מי מהגורמים האמורים בקשר להיבטים כאמור.
- 5.5.7. מבלי לגרוע מן האמור, ללמ"ס שמורה תמיד האפשרות להורות על אי התאמתו של אדם לקבל הסמכה או להמשיך להיות בעל הסמכה. במקרים גבוליים שבהם יתעורר ספק לגבי עמידתו של הסוקר בתנאי הכשירות שיוגדרו בפנייה הפרטנית, תכריע הלמ"ס.
- 5.5.8. מבלי לגרוע מסמכויות הלמ"ס, רשאית הלמ"ס – מתוקף ההסמכה שלפי הפקודה – לפקח באופן ישיר על "עובד מוסמך", לתת לו הוראות, לדרוש ממנו דיווחים ישירים או הסברים, להנחות אותו ולבטל את הסמכתו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 5.5.9. יובהר כי אין בהליך ההסמכה ובהסמכה עצמה כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק כלשהם בין הגורם שקיבל הסמכה לבין הלמ"ס, והספק או מי שהוסמך בידי הסטטיסטיקן הלאומי לא ישמיעו טענה בהיבט זה.
- 5.5.10. העובד המוסמך יישא תג "עובד מוסמך" אשר ניסוחו ונראותו יקבעו על ידי הלמ"ס.
- 5.5.11. יצוין כי על "עובד מוסמך" בהתאם לפקודת הסטטיסטיקה חלות הוראות עונשיות שונות, ובכלל זה לפי פקודת הסטטיסטיקה (סעיף 20 לפקודת הסטטיסטיקה) וכן כי הינו עובד ציבור אשר כפוף להוראות הדין ביחס לעובדי ציבור, לרבות חוק העונשין.

- 5.6. במקרים שבהם הלמ"ס תחליט כי שירותי הפקידה יבוצעו באמצעות ספק מרשימת ספקי מכרז המסגרת, תערוך הלמ"ס פנייה פרטנית לפי מכרז זה. במסגרת הפנייה הפרטנית תפרט הלמ"ס את כלל הדרישות לביצוע שירותי הפקידה, תוך שימת דגש על מערכות המיחשוב, ניהול ואבטחת המידע הנדרשות בפרויקט, וכן איפיון הממשקים של מערכות המיחשוב שבידי הספק לבין מערכות הלמ"ס. יודגש כי כל פנייה תהיה בעלת מאפיינים שונים בהתאם לספק הספציפי וייתכנו שינויים מסקר אחד למשנהו. ככלל – נדרשים הספקים להעמיד מערכות ניהול מתקדמות – ניהול עובדי מוקדי טלפוני ושטח, הפקת דוחות נתונים, קליטה וסינכרון מידע בהיקפים גדולים. הוראות הפנייה הפרטנית יצטרפו לדרישות המפורטות במכרז מסגרת זה. פירוט הדרישות הטכנולוגיות מופיע בסעיפים 7-10 לפרק 2 – מפרט השירותים הנדרשים. מפרט דרישות אבטחת מידע מצורף כפרק 3 למסמכי מכרז זה ולהסכם ההתקשרות.
- 5.7. לשם ביצוע איסוף הנתונים בפרויקט מסוים תעמיד הלמ"ס לספק בין היתר:
- 5.7.1. מדגם אוכלוסייה;
  - 5.7.2. שאלון למילוי;
  - 5.7.3. פרטי נדגמים הנדרשים לשם ביצוע איסוף הנתונים כולל אמצעי התקשרות של הנדגמים שאיתם יהיה רשאי הספק ליצור קשר.
- 5.8. על הספק להיות ערוך לספק את השירותים תוך קיום הליכי עבודה אלה:
- 5.8.1. שאלוני הסקר. ישנם מספר תצורות עיקריות להעברת שאלון: אינטרנטי, ממוחשב וידני (בנייר). בכל פנייה פרטנית לביצוע סקר יציג המזמין איפיון מפורט של מערכות ניהול ומיחשוב הנדרשות מהספק לביצוע הסקר, וכן ממשק נדרש עם המערכות הקיימות בלמ"ס.
  - 5.8.2. ככלל, תשובות הנדגמים יוזנו ישירות בשרתי הלמ"ס ולא יישמר בידי הספק; מילוי השאלונים יתבצע בהתאם לוחות הזמנים שייקבעו על ידי הלמ"ס עבור כל סקר שיתקיים. לצד זאת, על הספק להיות ערוך לאפשרות של מילוי שאלוני נייר ו/או שאלונים ממוחשבים שאינם מקוונים.
  - 5.8.3. הלמ"ס תעביר לספק נתונים אודות איכות התוצרים כדי לאפשר לספק לנהל את תהליך איסוף הנתונים עד השלמת התפוקה הנדרשת ע"י הלמ"ס.
  - 5.8.4. המזמין יעביר הערות לגבי תהליך העבודה של הספק, ובכללו התנהלות עובדי הספק, איכות ומהימנות הנתונים.
  - 5.8.5. אופי הפרוייקטים שיוזמנו באמצעות מכרז זה הינם זמניים באופיים, אד הוק, ומשתנים בהיקפם, וכן עשויים לדרוש תפוקות בלוחות זמנים קצרים.
  - 5.8.6. משך הזמן שיועמד לספק להיערכות לביצוע הפרוייקטים לקראת תחילת ביצוע העבודה עבור המזמין יעמוד על שלושה חודשים, לכל היותר, מיום חתימת הסכם ההתקשרות שבעקבות הפנייה הפרטנית עם הלמ"ס או הוצאת הזמנת עבודה, לפי המוקדם מבין השניים. למען הסר ספק, הנ"ל אמור לגבי היערכות הספק לגיוס עובדים, מתקנים נדרשים, מערכות מידע, אבטחת מידע.

5.9. דוגמת פעולות שייתכן ויתבצעו באמצעות מכרז זה (בסלים השונים):

א. מפקד האוכלוסין. הלמ"ס נערכת לביצוע מפקד האוכלוסין של ישראל, במסגרתו יאספו כ- 450,000 שאלונים בשלוש שיטות איסוף (אשר חלקן עשויות להתבצע באמצעות מכרז מסגרת זה): אינטרנט, טלפון ושטח בתקופה של בין ארבעה לשישה חודשים.

ב. חזרה לקראת מפקד האוכלוסין: לקראת מפקד האוכלוסין המיועד, בכוונת הלמ"ס לבצע פעולת חזרה כללית. היקף שאלונים צפוי: 42,000, בשלוש שיטות: שאלון אינטרנטי, ראיון טלפוני וראיון שטח. משך האיסוף המוערך הינו בין שניים לשישה חודשים בסך הכל.

ג. סקר PIAAC: סקר המציג נתונים על מיומנויות בוגרים. זהו סקר בין-לאומי שעורך ארגון ה-OECD, ביותר מ- 30 מדינות. ככלל, הסקר מתבצע באמצעות ראיון פנים אל פנים עם הנדגם ובודק את רמת המיומנות של בוגרים (מגיל 16 עד 65) במיומנויות היסוד: אוריינות קריאה, אוריינות מתמטית ופתרון בעיות בסביבה מתקשבת. הסקר נועד למדוד באופן ישיר את רמת המיומנויות של בוגרים בתחומים אלה וכיצד הם משתמשים בהן במקום העבודה ובבית. הסקר נערך באופן זהה ובמקביל בכל המדינות המשתתפות, כך שיאפשר השוואת נתונים בין המדינות. כמות שאלונים צפויה (כולל ניסוי) כ- 7,500.

5.10. **פירוט העבודות בסעיפים לעיל משמש כדוגמא בלבד ואינו מחייב את הלמ"ס בכל דרך שהיא.**  
פירוט השירותים שיידרשו על-ידי המזמין יפורטו בכל פנייה פרטנית שתהא לספקים שיבחרו כספקי מסגרת.

5.11. **עוד לענין השירותים הנדרשים – ראו פרק 2 שלהלן.**

## 6. התקשרות באמצעות מכרז המסגרת

6.1. בעקבות מכרז המסגרת ייחתמו הסכמי מסגרת עם הספקים שיזכו במכרז ויורכבו רשימות ספקים על ידי הלמ"ס. התקשרות לפי מכרז מסגרת זה תתנהל בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו והוראת התכ"מ הרלוונטיות, ובכלל זה לפי תקנה 17' לתקנות חובת המכרזים ולהוראת תכ"מ 7.3.4.2 – מכרז מסגרת.

6.2. המזמין יהיה רשאי לפנות לספקי המסגרת מעת לעת בפניות פרטניות לקבלת הצעות לגבי שירותי פקידה המבוקשים על ידיו. הפרסום יבוצע בהתאם לכללי הוראות החשב הכללי ויישלח לספקים בהתאם לכך. תחילת מתן השירות על ידי הספק שיזכה בפנייה הפרטנית, תהיה מותנית בהוצאת הזמנת עבודה/שירותים מאת הלמ"ס. דוגמה לנוסח פנייה פרטנית מפורסת בנפרד ממסמכי מכרז זה.

6.3. הזמנה להגשת הצעה לביצוע עבודה במסגרת הפנייה הפרטנית תיעשה על ידי נציג המזמין באישור ועדת המכרזים באמצעות דואר אלקטרוני; מענה לפנייה פרטנית יוגש בתוך 21 ימים בתיבת המכרזים של הלמ"ס, שמיקומה יפורט בפנייה הפרטנית, ובהתאם לקבוע בהוראת תכ"מ 7.4.3.3 הגשת הצעות.

בכל פנייה פרטנית יפורטו השירותים הנדרשים ובהתאם להם יוגדרו אמות מידה לבחינת איכות ההצעות שתוגשנה. כן יוגדר מודל הצעות המחיר לביצוע העבודות. בחירת המציע שיזכה תהיה ביחס של 60% לניקוד האיכות של ההצעה ו - 40% למחיר המבוקש לביצוע השירותים. במקרה של שינוי במנגנון זה, תימסר הודעה מתאימה על ידי ועדת המכרזים לספקי מכרז המסגרת.

6.4. ספק מסגרת מחויב בהגשת הצעה לכל אחת מהפניות הפרטניות של המשרד ביחס לסל השירותים בו הוא מצוי. במידה והלמ"ס פנתה לקבלת הצעות במסגרת פניות פרטניות, וספק מסגרת שנכלל ברשימת הספקים לא הגיש הצעה במענה לפנייה פרטנית יותר מפעם אחת בתוך שנתיים – רשאית ועדת המכרזים לבטל את היכללותו של ספק מסגרת זה ברשימת הספקים. במידה וישקול המזמין להפעיל זכותו זו, יודיע על כך לספק טרם קבלת החלטתו בעניין ולספק תינתן זכות להציג את טענותיו בפני המזמין.

על אף האמור, במקרה שפניית הלמ"ס לקבלת הצעות מתקיימת במקביל לביצוע עבודה אחרת של ספק מסגרת עבור הלמ"ס, אי מענה של ספק המסגרת המבצע עבודה בזמן זה לא תיכלל בספירה האמורה בסעיף זה.

אם פניית הלמ"ס לקבלת הצעות מתקיימת במקביל לביצוע עבודה אחרת לפי מכרז מסגרת זה עבור הלמ"ס, רשאי ספק המסגרת שהאדם מטעמו ממלא תפקיד (מנהל פרויקט / מנהל מקצועי) בעבודה האחרת לפעול באחת הדרכים שלהלן: (א) להציג אדם אחר מזה שהוצג בהצעתו המקורית, באופן ייעודי וחד-פעמי, למילוי התפקיד בעבודה החדשה - - ובלבד שהאדם המוצע עומד בתנאי הסף ואמות המידה למכרז זה ובכפוף לקבלת אישור הלמ"ס; (ב) להציע את בעל התפקיד (מנהל פרויקט / מנהל מקצועי) אשר ממלא תפקיד בפרויקט המבוצע עבור הלמ"ס במקביל לעבודה החדשה – אם קיבל לכך את אישור הלמ"ס.

בכל מקרה תהיה שמורה למזמין הסמכות המלאה להכריע בנושא זה.

6.5. שיטת התמחור של השירותים שיידרשו על ידי הלמ"ס בפועל יפורטו בפניות הפרטניות בהתאם לאופיו של השירות, מהותו, היקפו, וכיוצ"ב.

6.6. בחירת הספק הזוכה לצורך ביצוע השירותים נשוא הפנייה הפרטנית תתבצע בהתאם לשיקולי המזמין. למזמין הזכות לבחור את הספק הזוכה על סמך המחיר המוצע על ידו בלבד, כמו גם על סמך שקלול איכות הצעתו של המציע יחד עם המחיר המוצע על ידו. המזמין יקבע בכל פנייה את המשקל היחסי שיינתן למחיר ולאיכות וקביעה זו תהיה חלק מהפנייה אל הספקים. כן יודגש כי המזמין רשאי לקבוע תנאי סף ו/או אמות מידה לאנשי צוות / עובדים נוספים שיידרש המציע להעמיד לטובת ביצוע פרויקט (כגון תנאי סף לסוקרים), בהתאם למאפייניו של הפרויקט המסוים ומהותו.

- 6.7. יצוין כי בין היתר המזמין יהיה רשאי לבחון - במסגרת הפנייה הפרטנית – ניסיון של הספק באיסוף/עיבוד מידע אישי (אודות אנשים) לפי חוק הגנת הפרטיות ובהתאם לכל דין אחר.
- 6.8. יובהר בכל מקרה הלמ"ס תהיה רשאית שלא לבחור באף ספק כזוכה בפניה הפרטנית לרבות במקרה של מענה יחיד לפנייה הפרטנית.
- 6.9. כמו כן, ועדת המכרזים תהיה רשאית לבחור מספר ספקים מתאימים בשלב הפניה הפרטנית ולפצל ביניהם את ההתקשרות הצפויה. כן, רשאית הלמ"ס לבחור כשיר שני וכשיר שלישי וכי בפנייה פרטנית.
- 6.10. תקופת ההתקשרות למתן השירותים בפועל בעקבות פניה פרטנית תחל עם חתימה על הסכם אספקת שירותי הפקידה בעקבות הפניה הפרטנית.
- 6.11. התשלום יינתן עבור תפוקות שבוצעו במלואן בלבד כפי שיוגדר בפניות הפרטניות שתפרסם הלמ"ס, על בסיס הצעת המחיר כפי שיציע הספק בהצעת המחיר הרלוונטית לפרויקט.
- 6.12. במסגרת הוראות הפנייה הפרטניות תהיה רשאית הלמ"ס לקבוע מנגון של קנס/פרס לגבי היבטים שונים במתן השירות.
- 6.13. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולצורך השמירה על ההתנהלות התקינה של מכרז המסגרת שמורות למזמין הזכויות הבאות:
- 6.13.1. במקרה בו הספק סיפק שירותים למזמין והמזמין לא היה שבע רצון מהם – זכותו לא לפנות לספק לביצוע פנייה פרטנית, או לפסול או להשהות את היכללותו של הספק ברשימת ספקי המסגרת בה נכלל הספק. במידה ויחליט המזמין להפעיל זכותו זו, יודיע על כך לספק הרשומים כספקי המסגרת ולספק תינתן זכות להציג את טענותיו בפני המזמין. בכל מקרה תהיה שמורה למזמין הסמכות המלאה להכריע בנושא זה.

## 7. מנגון המכרז ואופי ההתקשרות

- 7.1. מכרז זה מחולק לארבעה סלי שירותים שונים:
- סל A: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים גדולים
- סל B: שירותי פקידה לסקרי שטח גדולים.
- סל C: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים קטנים.
- סל D: שירותי פקידה לסקרי שטח קטנים.
- 7.2. לכל אחד מסלי השירותים תנאי סף ואמות מידה שונים ונפרדים. ההצעות שיוגשו לכל סל ייבחנו וייבדקו בנפרד. כחלק מכך, כל סל יעמוד בפני עצמו, המזמין רשאי לבטל/להפעיל סל אחד או יותר, וכן לא לבטל את המכרז ו/לא לקיים את השירותים נשואי המכרז גם אם לא יימצאו זוכים באחד הסלים. עם זאת, הלמ"ס תהא רשאית להורות על איחוד סלים או על עריכת פנייה פרטנית משותפת למספר סלים שונים בהתאם לשיקול דעתה ובהתחשב בתנאים המקצועיים שהוגדרו למכרז זה, וכן תהיה הלמ"ס רשאית לערוך מכרז חדש או לערוך את ההתקשרות בדרך אחרת עבור סל אחד או יותר.

- 7.3. מציעים רשאים לגשת לביצוע השירותים בסל אחד או יותר. אין הגבלה על מס' הסלים אליהם מגיש המציע הצעתו ובתנאי שעונה על כל הדרישות בכל סל וסל בפני עצמו. כמו כן, מציע בסל אחד יוכל לגשת כקבלן משנה בסל אחר.
- 7.4. אין מניעה כי מציע ייבחר כספק מסגרת ביותר מסל שירותים אחד.
- 7.5. במקרה שבו תוגש הצעה יחידה בסל מסוים בהליך מכרז המסגרת, תהיה רשאית ועדת המכרזים לשקול האם לאשר את ההתקשרות במכרז המסגרת עם המציע היחיד. מבלי לגרוע מסמכויותיה של הלמ"ס ומשיקול דעתה, רשאית הלמ"ס לבטל את הסל האמור.
- 7.6. מציע רשאי להציג בהצעתו קבלני משנה עמם ישתף פעולה. לעניין הצעה כאמור – ראה פירוט בסעיף 8.3.
- 7.7. מציע ו/או קבלן משנה יוכל לגשת רק בהצעה אחת בכל סל.
- 7.8. אין מניעה כי בעל תפקיד (מנהל פרויקט / מנהל מקצועי) מוצע יוצג ככזה בשירות אצל יותר ממציע אחד.
- 7.9. בכוונת המזמין לבחור:
- עד חמישה זוכים בכל אחד מהסלים A ו- B (ובלבד שיעמדו בסף האיכות כאמור בסעיף 10.3), אשר ישמשו כספקי המסגרת, לתקופת ההתקשרות.
- עד שבעה זוכים בכל אחד מהסלים C ו- D (ובלבד שיעמדו בסף האיכות כאמור בסעיף 10.3), אשר ישמשו כספקי המסגרת, לתקופת ההתקשרות.
- 7.10. המזמין רשאי לבחור מס' זוכים לביצוע עבודה בפנייה פרטנית ולחלק ביניהם את העבודה.

## 8. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז המסגרת – תנאי סף

- תנאי הסף הרשומים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
- תנאי הסף המנהליים המפורטים להלן בסעיף 8.1 – משותפים לארבעת סלי השירותים. לאחריהם יפורטו תנאי סף מקצועיים – בנפרד לכל סל וסל.
- רשאי להשתתף במכרז המסגרת כל מי שעומד, במועד הגשת ההצעה, בכל התנאים, כמפורט להלן (לעיל ולהלן: "תנאי הסף"):

### 8.1. תנאי סף מנהליים

- 8.1.1. ניגוד עניינים - על המציע להבהיר בהצעתו כי לא עולה חשש לניגוד עניינים, בין הפעילות הנדרשת במכרז זה לבין פעילויות אחרות בהם המציע מעורב. כמו כן, במקרה בו יסתבר כי קיים ניגוד עניינים בין פעילות שמציע מעורב בה לבין הפעילות במכרז זה, רשאית הלמ"ס, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע כי המציע לא יוכל לזכות במכרז זה.
- 8.1.2. המציע הינו גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי, או שהינו עוסק מורשה.

8.1.3. המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), לרבות:

1. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 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.
2. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.

8.1.4. ככל שהמציע תאגיד - המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידיים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה. כמו כן החברה/שותפות אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כתברה מפרת חוק.

8.1.5. אם הגוף המציע הינו עמותה, חל"צ או מלכ"ר עליו להיות בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

8.1.6. המציע יצהיר בדבר עמידתו בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות.

8.1.7. אין חשש לקיומו של מציע כ- "עסק חי".

8.1.8. המציע יגיש תצהיר (בנוסח נספח א'10) בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות של המציע ושל בעלי השליטה ונושאי המשרה בו לגבי 7 השנים הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות כדלקמן - התצהיר יתייחס להרשעות פליליות בעבירות לפי חוק העונשין, חוק הגנת הפרטיות, וכן עבירות לפי חקיקה אחרת בהיבטי אלימות, הטרדה ושימוש אסור במידע וכן לסנקציות מינהליות/פליליות שהוטלו על ידי הרשות להגנת הפרטיות (רמו"ט).

כמו כן, המציע יגיש כתבי הסכמה של כל הגורמים האמורים בסעיף זה לבדיקת רישום פלילי (בנוסח נספח א'11).

לעניין סעיף זה -

"בעל שליטה" - יחיד בעל היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי של תפקיד של נושא משרה בתאגיד;

"נושא משרה" - מנהל פעיל בתאגיד, לרבות משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד ניהולי בכיר בעסק אף אם תוארו שונה, וכן שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד אחר בתאגיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.

לא יוכרז מציע כזוכה במכרז המסגרת במקרה של קיום הרשעות או סנקציות כמפורט בסעיף זה, אלא אם קבעה ועדת המכרזים - מנימוקים מיוחדים שיירשמו - כי אין בהרשעות/סנקציות משום עבירה/הפרה שמפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה,

ובהתחשב בתפקידו של עובר העבירה/המפר, כדי להעיד כי המציע אינו ראוי לספק את השירותים.

על אף שעל התצהיר וכתבי ההסכמה להיות מוגשים במועד הגשת ההצעה, היבט זה ייבחן לגופו רק לאחר בחינת האיכות.

במידה וההצעה מוגשת על ידי מציע וקבלן/ני משנה מטעמו – תיבחן עמידתו של כל גוף בתנאי הסף המנהליים. אי עמידה בכל תנאי הסף, ולו של אחד הגופים, עלולה להביא לפסילת ההצעה בכללותה.

## 8.2. תנאי סף מקצועיים:

### 8.2.1. סל A – שירותי פקידה בסקרים טלפוניים גדולים:

#### ניסיון המציע:

8.2.1.1. המציע בעל ניסיון בביצוע פרויקט אחד לפחות שבוצע ב – 7 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז, במסגרת התקשרות ישירה אחת של המציע עם מזמין עבודה אחד, אשר כלל את התנאים הבאים באופן מצרפי:

1. הפרויקט ארך לפחות 6 חודשים רצופים.
2. היקפו הכספי של הפרויקט עמד על 10,000,000 ש"ח (עשרה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
3. הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס נתונים או אמצעי אחר, של המציע / מזמין העבודה, המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע.

8.2.1.2. ב – 3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, המציע ביצע בשלמות פרויקטים אשר כללו:

1. ביצוע פניות ו/או מתן מענה – המבוצע טלפונית בהיקף מצטבר של לפחות 50,000 פרטים (במצטבר), כאשר במהלך תקופה זו פרויקט אחד לפחות היה בהיקף של 10,000 פרטים לפחות.
2. במסגרת ביצוע פרויקטים אלו הפעיל המציע מערך טכנולוגיות נדרשות לרבות הקמת ותפעול חומרה נדרשת, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול של כלל פעילות הפרויקט.

8.2.1.3. ברשות המציע (בבעלותו או בהסכם שכירות או בקבלנות משנה) מוקד/ים טלפוניים פעילים הכוללים לפחות 500 עמדות טלפוניות (במצטבר) לביצוע שירותי פקידה טלפונים, מערך חומרה נדרש, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול.

8.2.1.4 ב-3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, ביצע המציע פרויקט אשר במסגרתו העסיק 200 עובדים בו זמנית לפחות. לצורך עמידה בסעיף זה ניתן להציג הסכם שיתוף פעולה מותנה עם קבלן משנה שניסיונו עונה על הדרישה הנ"ל.

#### 8.2.1.5 מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לטובת ביצוע העבודה מנהל/ת פרויקט אחד לטובת כלל הפעילות, המועסק על ידי המציע (במועד הגשת הצעה, במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין מנהל הפרויקט המוצע לבין המציע לשיתוף פעולה במקרה של זכיית המציע בביצוע עבודה עבור הלמ"ס לאחר פנייה פרטנית). מנהל הפרויקט נדרש להיות זמין באופן מיידי לביצוע עבודות עבור הלמ"ס כפי שיוגדרו בפנייה פרטנית, יהווה one point of contact לנציגי הלמ"ס. על המוצע לשמש כמנהל פרויקט ולעמוד (במועד הגשת הצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל פרויקט אחד לפחות אשר:
  - א. היקפו הכספי עמד על 7,000,000 ₪ (שבעה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
  - ב. הועסקו בפרויקט לפחות 200 עובדים בו זמנית.

#### 8.2.1.6 מנהל מקצועי

המציע יעמיד מנהל מקצועי מטעמו אשר יהווה הסמכות המקצועית בפני עובדי המציע ויהיה נציג המקצועי כלפי הלמ"ס. (במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין המנהל לבין המציע). על המוצע לשמש כמנהל המקצועי לעמוד (במועד הגשת הצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד או יותר מתחומי מדעי החברה.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל לפחות שתי פעולות פקידה בהיקף של 2,000 נסקרים כל אחת.
3. בשלוש השנים האחרונות ניהל סקר אחד לפחות אשר במסגרתו ניהל תחתיו לפחות 30 סוקרים.

**יודגש כי בסל A לא ניתן להציג אדם אחד לשני התפקידים – מנהל פרויקט ומנהל מקצועי.**

## 8.2.2. סל B – ניהול סקרי שטח גדולים :

### ניסיון המציע:

8.2.2.1. המציע בעל ניסיון בביצוע פרויקט אחד לפחות שבוצע ב – 7 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז, במסגרת התקשרות ישירה אחת של המציע עם מזמין עבודה אחד, אשר כלל את התנאים הבאים באופן מצרפי:

1. הפרויקט ארך לפחות 6 חודשים רצופים.
2. היקפו הכספי של הפרויקט עמד על 10,000,000 ש"ח (עשרה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
3. במסגרת הפרויקט התבצעו פניות ו/או מתן מענה **בשטח**, המבוצעים פנים אל פנים, ב-2 מחוזות שונים (ע"פ מערכת היישובים באתר הלמ"ס, בכתובת: <https://www.cbs.gov.il/he/Settlements/Pages/default.aspx>) במקביל.
4. הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס נתונים או אמצעי אחר, של המציע ו/או מזמין העבודה, המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע.

8.2.2.2. ב – 3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, המציע ביצע בשלמות פרויקטים אשר כללו:

1. ביצוע פניות ו/או מתן מענה – **המבוצע פנים אל פנים (בבתים פרטיים/בתי עסק/ מוסדות פרטיים או ציבוריים וכדומה)** בהיקף מצטבר של לפחות 30,000 פרטים, כאשר במהלך תקופה זו פרויקט אחד לפחות היה בהיקף של 10,000 פרטים לפחות.
2. במסגרת ביצוע פרויקטים אלו תפעל המציע מערך טכנולוגיות נדרשות לאיסוף שטח לרבות הקמת ותפעול חומרה נדרשת, יכולות ממותשבות ויכולות ניהול של כלל פעילות הפרויקט.

8.2.2.3. ב-3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, ביצע המציע פרויקט אשר במסגרתו העסיק בפרויקט 100 עובדים בו זמנית לפחות. לצורך עמידה בסעיף זה ניתן להציג הסכם שיתוף פעולה מותנה עם קבלן משנה שניסיונו עונה על הדרישה הנ"ל.

#### 8.2.2.4. מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לטובת ביצוע העבודה מנהל/ת פרויקט אחד לטובת כלל הפעילות, המועסק במשרה מלאה על ידי המציע (במועד הגשת ההצעה, במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין מנהל הפרויקט המוצע לבין המציע לשיתוף פעולה במקרה של זכיית המציע בביצוע עבודה עבור הלמ"ס לאחר פנייה פרטנית). מנהל הפרויקט נדרש להיות זמין באופן מיידי לביצוע עבודות עבור הלמ"ס כפי שיוגדרו בפנייה פרטנית, יהווה one point of contact לנציגי הלמ"ס. על המוצע לשמש כמנהל פרויקט לעמוד (במועד הגשת ההצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל פרויקט אחד לפחות אשר:
  - א. היקפו הכספי עמד על 5,000,000 ש"ח (חמישה מיליון ש"ח) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
  - ב. בפרויקט הועסקו לפחות 100 עובדים בו זמנית.

#### 8.2.2.5. מנהל מקצועי

המציע יעמיד מנהל מקצועי מטעמו אשר יהווה הסמכות המקצועית בפני עובדי המציע ויהיה הנציג המקצועי כלפי הלמ"ס. (במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין המנהל לבין המציע). על המוצע לשמש כמנהל המקצועי לעמוד (במועד הגשת ההצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד או יותר מתחומי מדעי החברה.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל לפחות שתי פעולות פקידה בהיקף של 2,000 נסקרים כל אחת.
3. בשלוש השנים האחרונות ניהל סקר אחד לפחות אשר במסגרתו ניהל תחניו לפחות 30 סוקרים.

**יודגש כי בסל B לא ניתן להציג אדם אחד לשני התפקידים – מנהל פרויקט ומנהל מקצועי.**

### 8.2.3. סל C – שירותי פקידה בסקרים טלפוניים קטנים:

#### ניסיון המציע:

8.2.3.1. המציע בעל ניסיון בביצוע פרויקט אחד לפחות שבוצע ב – 7 השנים שקדמו למועד

הגשת המכרז, במסגרת התקשרות ישירה אחת של המציע עם מזמין עבודה אחד, אשר כלל את התנאים הבאים באופן מצרפי:

1. הפרויקט ארך לפחות 3 חודשים רצופים.
2. היקפו הכספי של הפרויקט עמד על 3,000,000 ש"ח (שלושה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
3. הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס נתונים או אמצעי אחר, של המציע ו/או מזמין העבודה, המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע.

8.2.3.2. ב – 3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, המציע ביצע בשלמות פרויקטים אשר כללו:

1. ביצוע פניות ו/או מתן מענה – **המבוצע טלפונית** בהיקף מצטבר של לפחות 15,000 פרטים (במצטבר), כאשר במהלך תקופה זו פרויקט אחד לפחות היה בהיקף של 5,000 פרטים לפחות.
2. במסגרת ביצוע פרויקטים אלו תיפעל המציע מערך טכנולוגיות נדרשות לרבות הקמת ותפעול חומרה נדרשת, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול של כלל פעילות הפרויקט.

8.2.3.3. ברשות המציע (בבעלותו או בהסכם שכירות או בקבלנות משנה) מוקד/ים טלפוניים פעילים הכוללים לפחות 100 עמדות טלפוניות לביצוע שירותי פקידה טלפונים, וכולל מערך חומרה נדרש, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול.

#### 8.2.3.4. מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לטובת ביצוע העבודה מנהל/ת פרויקט אחד לטובת כלל הפעילות, המועסק במשרה מלאה על ידי המציע (במועד הגשת הצעה, במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין מנהל הפרויקט המוצע לבין המציע לשיתוף פעולה במקרה של זכיית המציע בביצוע עבודה עבור הלמ"ס לאחר פנייה פרטנית). מנהל הפרויקט נדרש להיות זמין באופן מיידי לביצוע עבודות עבור הלמ"ס כפי שיוגדרו בפנייה פרטנית, יהווה one point of contact לנציגי הלמ"ס. על המוצע לשמש כמנהל פרויקט לעמוד (במועד הגשת הצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל פרויקט אחד לפחות אשר:
  1. היקפו הכספי עמד על 3,000,000 ₪ (שלושה מיליון ₪) לפחות, במצטבר לכל תקופת ההתקשרות.
  2. בפרויקט הועסקו לפחות 50 עובדים בו זמנית.

#### 8.2.3.5. מנהל מקצועי

המציע יעמיד מנהל מקצועי מטעמו אשר יהווה הסמכות המקצועית בפני עובדי המציע והנציג המקצועי לנציגי הלמ"ס. (במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין המנהל לבין המציע). על המוצע לשמש כמנהל המקצועי לעמוד (במועד הגשת ההצעה) בתנאים הבאים:

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד או יותר מתחומי מדעי החברה.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל לפחות שתי פעולות פקידה בהיקף של 2,000 נסקרים כל אחת.
3. בשלוש השנים האחרונות ניהל סקר אחד לפחות אשר במסגרתו ניהל תחתיו לפחות 30 סוקרים.

**יודגש כי בסל C ניתן להציג אדם אחד לשני התפקידים – מנהל פרויקט ומנהל מקצועי – ובלבד שעומד בתנאי הסף לשני התפקידים.**

#### 8.2.4. סל D – ניהול סקרי שטח קטנים :

##### ניסיון המציע:

- 8.2.4.1. המציע בעל ניסיון בביצוע פרויקט ניהולי אחד לפחות שבוצע ב – 7 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז, במסגרת התקשרות ישירה אחת של המציע עם מזמין עבודה אחד, אשר כלל את התנאים הבאים באופן מצרפי:
1. הפרויקט ארך לפחות 6 חודשים רצופים.
  2. היקפו הכספי של הפרויקט עמד על 5,000,000 ש"ח (חמישה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
  3. במסגרת הפרויקט התבצעה עבודת שטח ב- 2 מחוזות שונים (ע"פ מערכת היישובים באתר הלמ"ס, בכתובת: <https://www.cbs.gov.il/he/Settlements/Pages/default.aspx>) במקביל.
  4. הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס הנתונים או אמצעי אחר, של המציע ו/או מזמין העבודה, המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע.

8.2.4.2. ב – 3 השנים האחרונות המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות, המציע ביצע

בשלמות פרויקטים בהם :

1. בוצעו פניות ו/או מתן מענה – המבוצע פנים אל פנים (בבתים פרטיים/בתי עסק/ מוסדות פרטיים או ציבוריים וכדומה) בהיקף מצטבר של לפחות 15,000 פרטים, כאשר במהלך תקופה זו פרויקט אחד לפחות היה בהיקף של 5,000 פרטים לפחות.
2. במסגרת ביצוע פרויקטים אלו תפעל המציע מערך טכנולוגיות נדרשות לאיסוף שטח לרבות הקמת ותפעול חומרה נדרשת, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול של כלל פעילות הפרויקט.

#### 8.2.4.3. מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לטובת ביצוע העבודה מנהל/ת פרויקט אחד לטובת כלל הפעילות, המועסק במשרה מלאה על ידי המציע (במועד הגשת ההצעה, במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין מנהל הפרויקט המוצע לבין המציע לשיתוף פעולה במקרה של זכיית המציע בביצוע עבודה עבור הלמ"ס לאחר פנייה פרטנית). מנהל הפרויקט נדרש להיות זמין באופן מיידי לביצוע עבודות עבור הלמ"ס כפי שיוגדרו בפנייה פרטנית, יהווה one point of contact לנציגי הלמ"ס. על המוצע לשמש כמנהל פרויקט לעמוד (במועד הגשת ההצעה) בתנאים הבאים :

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל פרויקט אחד לפחות אשר :
  1. היקפו הכספי עמד על 5,000,000 ₪ (חמישה מיליון ₪) במצטבר לכל תקופת ההתקשרות, לפחות.
  2. בפרויקט הועסקו לפחות 50 עובדים בו זמנית.

#### 8.2.4.4. מנהל מקצועי

המציע יעמיד מנהל מקצועי מטעמו אשר יהווה הסמכות המקצועית בפני עובדי המציע והנציג המקצועי לנציגי הלמ"ס. (במידה ומנהל הפרויקט המוצע אינו עובד של המציע, יש לצרף הסכם מותנה בין המנהל לבין המציע). על המוצע לשמש כמנהל המקצועי לעמוד (במועד הגשת ההצעה) בתנאים הבאים :

1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד או יותר מתחומי מדעי החברה.
2. בשלוש השנים האחרונות ניהל לפחות שתי פעולות פקידה בהיקף של 2,000 נסקרים כל אחת.
3. בשלוש השנים האחרונות ניהל סקר אחד לפחות אשר במסגרתו ניהל תחתיו לפחות 30 סוקרים.

**יודגש כי בסל D ניתן להציג אדם אחד לשני התפקידים – מנהל פרויקט ומנהל מקצועי – ובלבד שעומד בתנאי הסף לשני התפקידים.**  
להלן טבלה מרכזת לתנאי הסף :





### 8.3. תנאי התקשרות בין גופים לצורך הגשת הצעה

8.3.1. מותרת התקשרות לצורך הגשת הצעה, של 2 גופים או יותר (מציע ראשי להלן: "מציע" וקבלן/ני משנה מטעמו).

8.3.2. מובהר בזאת כי לצורך עמידה בתנאי הסף על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו וכי לא ניתן לייחס ניסיון ו/או כל פרט אחר של כל גוף אשר אינו המציע עצמו (במקרה של התקשרות כאמור – המציע ו/או קבלני המשנה מטעמו) לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המוביל ו/או הגוף המתקשר עפ"י סעיף 323 לחוק החברות התשנ"ט 1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

8.3.3. במקרה שההצעה מוגשת על ידי 2 גופים או יותר, על ההצעה לעמוד גם בתנאים הבאים לפחות:

א. הגופים המתקשרים יוכיחו קשר חוזי ביניהם לגבי כל תקופת ההתקשרות עם הלמ"ס בעקבות הזכייה במכרז. מבלי לגרוע מסמכויות הלמ"ס והסעדים העומדים לה, במקרה של הפרת החוזה בין הצדדים רשאי המזמין להוציאם מרשימת הספקים ולהטיל פיצוי כספי כאילו מדובר באי הגשת הצעות.

ב. בהצעה יוגדר במפורש מיהו הגוף המציע (הראשי), שמולו תיערך ההתקשרות עם הלמ"ס וכן יפורט תפקידו של כל גוף מתקשר.

ג. במסגרת מכרז זה המציע וקבלני המשנה חייבים כל אחד בפני עצמו לעמוד בתנאי הסף המנהליים המפורטים לעיל בסעיף 8.1.

ד. לגבי הדרישות המפורטות בסעיפים 8.2 על כל גוף המשתתף בהצעה העונה על אחד מהסעיפים לעמוד באותו סעיף בנפרד ובאופן מלא ושלם (דהיינו לא ניתן לצרף ניסיון של מספר גופים יחדיו על מנת לעמוד בכל אחד מהסעיפים)

ה. בסך הכל ההצעה בשלמותה חייבת לעמוד בכל דרישות הסף.

8.3.4. יקבע על ידי המציע במקרה שההצעה מוגשת על ידי 2 גופים או יותר: המציע וכל אחד מקבלני המשנה המצטרפים יחתמו על כל דפי ההצעה המוגשת. במידה שהמציע זכה במכרז, המציע הוא שיהיה המקשר היחיד בין המזמין לבין הזוכה, יחתום על חוזה ההתקשרות ויגיש את כל הדוחות והחשבונות הנובעים מההתקשרות ולו תהיה האחריות הכוללת כלפי המזמין בכל הנוגע לביצוע השרות. במקרה של העסקת קבלני משנה כאנשי צוות בפרויקט שיבוצע עבור הלמ"ס – יתקשרו קבלני המשנה מול המציע. יחד עם זאת, גם כל הגופים המתקשרים אחראים כלפי המשרד לביצוע שלם של השרות למשך כל תקופת ההתקשרות.

8.3.5. הוראות לעניין אפשרות הסתייעות בספקי משנה, שלא הוצגו ע"י הספק בהליך המכרז אם יותר ע"י המזמין, יפורטו בכל פנייה פרטנית בנפרד.

## 9. מסמכים נדרשים (עבור כל סלי השירותים)

כל המסמכים הנדרשים לגבי מציע, נדרשים גם לגבי קבלני המשנה מטעמו או עובדיו לפי העניין.

9.1. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף בסעיף 8.1.2 לעיל יצרף המציע תעודת עוסק מורשה ו/או אישור רשמי מהרשם בו הוא רשום.

9.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.1.3 ס"ק 1, יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

9.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.1.3 ס"ק 2, יש לצרף תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום תתום על ידי המציע ועל ידי עורך דין בנוסח המופיע בנספח א'1 למכרז.

9.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף בסעיף 8.1.4, במידה והמציע הוא תאגיד, יצרף המציע נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים המעיד על היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

9.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף 8.1.5, במידה והמציע הינו עמותה, חל"צ או מלכ"ר יצרף המציע אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית.

9.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.1.6, יש לצרף הצהרה בדבר עמידתו בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח א'2 למכרז.

9.7. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.1.7, יש לצרף אישור רואה חשבון בנוסח נספח א'6 למכרז.

9.8. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.1.8, יש לצרף תצהיר וכתבי הסכמה (בנוסח נספח א'10 ונספח א'11 – בהתאמה) של המציע ובעלי השליטה ונושאי המשרה בו כמפורט בסעיף האמור.

9.9. לצורך הוכחת ניסיונו של המציע בהתאם לסעיף 8.2 - ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בנספח א'7 – נספח ניסיון המציע - חוברת ההצעה. מציע המגיש הצעה לביצוע יותר מסל שירותים אחד – ימלא נספח נפרד עבור כל סל בנספח זה יפורט כלל המידע על ניסיונו המקצועי של המציע. על המציע לצרף להצעתו פרופיל המציע בנוסף לתרשים עץ אחזקות של בעלי שליטה הכולל תיאור ניסיונו בניהול פרויקטים בכלל ובפרט בתחום ביצוע סקרים ופרויקטי פקידה. אודות כל פרויקט יש לפרט את מטרותיו, תפקיד המציע בניהולו וביצועו, מבנה ארגוני, פירוט תשומות כח האדם (מקצועי ומנהלתי), המיחשוב, הטכנולוגיות ויתר הנדרש מהמציע בפרויקט המתואר.

יש לצרף אסמכתאות לרבות המלצות בכתב מגופים ממשלתיים ו/או גופים ציבוריים ו/או גופים פרטיים גדולים שקיבלו מהמציע שירותים נשוא מכרז זה במהלך שבע שנים האחרונות שקדמו למועד הגשת הצעות במכרז זה.

9.10. לצורך הוכחת ניסיונו של מנהל הפרויקט יצרף המציע קורות חיים המפרטים את ניסיונו של מנהל הפרויקט ותעודות המעידות על השכלה, וכן ימלא את הטבלאות המצורפת בנספח א'8 – נספח ניסיון מנהל הפרויקט - חוברת ההצעה. בנספח זה יש לפרט את כלל ניסיונו של המנהל המוצע. אודות כל פרויקט יש לפרט את מטרתו, תפקיד המנהל בביצועו, מבנה ארגוני, פירוט תשומות כח האדם (מקצועי ומנהלתי), המיחשוב, הטכנולוגיות ויתר הנדרש.

9.11. לצורך הוכחת ניסיונו של המנהל המקצועי יצרף המציע קורות חיים המפרטים את ניסיונו של המנהל ותעודות המעידות על השכלה, וכן ימלא את הטבלאות המצורפת בנספח א'9 – נספח ניסיון המנהל המקצועי - חוברת ההצעה. בנספח זה יש לפרט את כלל ניסיונו של המנהל המוצע. אודות כל פרויקט יש לפרט את מטרתו, תפקיד המנהל בביצועו ויתר הנדרש.

#### מסמכים נדרשים נוספים:

- 9.12. המציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים (בנוסח נספח א'4) חתום ע"י המציע ועל ידי כלל הגורמים האמורים בפתיח לנספח א'4.
- 9.13. המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה. על פי האמור בסעיף 6 לחוברת ההצעה. למען הסר ספק יובהר כי אין בעצם ההצהרה על החיסיון בכדי לחייב את המשרד לקבל את הבקשה לחסיון הפרטים ושיקול הדעת בנושא זה נשאר בצורה מוחלטת בידי המשרד בהתאם לאמור בתקנות חובת המכרזים.
- 9.14. המציע יצרף להצעתו אישור חתום על ידי עורך דין בדבר מורשי החתימה המורשים לחייב את המציע, בנוסח נספח א'5.
- 9.15. יש לצרף תצהיר חתום על ידו ועל ידי עורך דין בדבר שימוש בתוכנות מקור בנוסח התצהיר המופיע בנספח א'3 למכרז.
- 9.16. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 9.17. מציע אשר מתקשר בהגשת הצעה זו עם קבלני משנה (בין אם בעלי תפקידים ובין אם חברות) ו/או עם בעלי תפקידים אשר לא מועסקים על ידו במועד הגשת ההצעה – נדרש לצרף הסכמים מותנים לשיתופי פעולה עם כל אחד מגורמים אלו.
- 9.18. כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.
- 9.19. המציע יצרף את מסמכי המכרז כשהם חתומים. יש לחתום על כל מסמכי המכרז והחוזה בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם, ובכלל זה על כל המסמכים שצורפו עלידי המועמדים/ות לתפקידים השונים לרבות קו"ח, תעודות השכלה וכיוצא בזה ללא יוצא מן הכלל. בנוסף, על טופס הגשת ההצעה (נספח א'), מפרט השירותים (פרק 2) והחוזה (פרק 3) יחתמו גם מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.
- 9.20. מציע אשר לא יציג אחד או יותר מהמסמכים הנדרשים לעיל – עשוי להידרש להשלימים ובמקרים מסוימים בהתאם לשיקול דעת וועדת המכרזים – עלולה הצעתו להיפסל.

9.21. עיון במסמכי המכרז :

ניתן לעיין במסמכי המכרז ולהורידם מאתר האינטרנט של הלמ"ס בכתובת [www.cbs.gov.il](http://www.cbs.gov.il), או מאתר מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il).

#### 10. קריטריונים לבדיקת ההצעה

##### 10.1. שלב I - בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף

10.2. בשלב הראשון ייפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, תיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות. הצעה שלא תעמוד באחד התנאים המוקדמים תיפסל על הסף. כל הצעה שתעמוד בתנאים המוקדמים, תעבור לשלב השני.

##### 10.3. שלב II - בדיקת האיכות (100% מהציון הכללי)

עבור כל סל שירותים – ייבדקו ההצעות בנפרד. איכות ההצעות תיבדק על פי הקריטריונים המפורטים בטבלה להלן, בהתאם לסל. הציון המינימאלי של שלב בדיקת האיכות הינו 75 (כולל) (להלן: "סף איכות") – וככלל, הצעה שציונה יהא מתחת לסף זה תפסל. למרות האמור לעיל, במקרה שפחות מחמש הצעות בסלים B+A / פחות משבע הצעות בסלים D + C - תעבורנה ציון זה בבדיקת האיכות, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו להימנע מלפסול הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ- 75 אך אינו נמוך מ- 60.

10.4. תשומת לב המציעים מופנית לכך שההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת עמידת ההצעה בתנאי הסף, אך אין די בהם לבדיקת איכות ההצעה. לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובטופס ההצעה שצורף למכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל במסגרת הקריטריונים שלהלן:

##### 10.5. המשקולות לבחינת ניקוד האיכות להצעות הן:

משקל	קריטריון	פרמטר
20%	ניסיון בניהול פרויקטים והיקפם	מציע
10%	שביעות רצון ממליצים	
15%	ניסיון בניהול פרויקטים	מנהל הפרויקט
15%	ניסיון מקצועי	מנהל מקצועי
20%	התרשמות	יכולות טכנולוגיות
20%	ראיון לנציגי המציע	ראיון
100%	סה"כ	

**המציע (30% מציון האיכות):**

10.5.1. בחינת הפרויקטים שנערכו על ידי המציע (20%) – לעניין זה ייבחנו הפרויקטים שביצע

המציע, בהם נדרש לבצע פניות / מתן מענה. הניקוד יינתן באופן הבא:

סל A	סל B	סל C	סל D
8.2.1.2	8.2.2.2	8.2.3.2	0
תנאי הסף הרלוונטי			
אופן מתן הניקוד באמת מידה זו:	עבור כל פרויקט כאמור בהיקף מצטבר של 10,000 לפחות פרטים בשבע השנים האחרונות, מעבר לתנאי הסף הנ"ל יקבל המציע 3 נק'.	עבור כל פרויקט כאמור בהיקף מצטבר של 5,000 לפחות פרטים בשלוש השנים האחרונות, יקבל המציע 3 נק'.	עבור פריסה ארצית בביצוע פרויקט זה, יקבל המציע ניקוד כמפורט להלן: עבור כל מחוז בארץ מעבר לנדרש בתנאי הסף (שני מחוזות), יקבל המציע 2 נק' ועד ל-10 נק' עבור ביצוע הפרויקט ב-7 מחוזות.
עבור כל פרויקט כאמור בהיקף מצטבר של 30,000 לפחות פרטים בשבע השנים האחרונות, יקבל המציע 5 נק'.	עבור כל פרויקט כאמור בהיקף מצטבר של 30,000 לפחות פרטים בשבע השנים האחרונות, יקבל המציע 5 נק'.	עבור כל פרויקט בו בוצעו פניות או מתן מענה באוכלוסיות הבאות, יקבל המציע ניקוד כמפורט: אוכלוסיה חרדית – 3 נק', אוכלוסיה ערבית – 3 נק', אוכלוסיה בדואית – 4 נק'.	עבור כל פרויקט בו בוצעו פניות או מתן מענה באוכלוסיות הבאות, יקבל המציע ניקוד כמפורט: אוכלוסיה חרדית – 3 נק', אוכלוסיה ערבית – 3 נק', אוכלוסיה בדואית – 4 נק'.

הניקוד בסעיף זה הינו מצטבר, ניתן לצבור עד למקסימום של 20 נקודות.

10.5.2. מידת שביעות רצון (10%) – כפי שיעלה מתוך המלצות אנשי הקשר המוצגים בפירוט

ניסיון המציע (נספח א'7) או מגופים שלא הופיעו בהצעת המציע אשר קיבלו שירותים מהמציע, המשרד רשאי להתחשב בחוות דעת אלו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, באמצעות טופס שביעות רצון המצורף להלן:

הערות	ציון משוקלל	משקל מציון סופי	ציון 1-10	משתנה
		20%		עמידה בלוחות זמנים
		20%		גמישות והיענות לצרכי הלקוח
		40%		טיב התוצרים ואופן הצגת הממצאים
		20%		רמת השירות
		100%		ציון כולל

תתבצע פנייה למספר זהה של לקוחות עבור כל מציע.

#### **מנהל פרויקט (15%):**

**10.5.3. ניסיון בניהול פרויקטים -** לעניין זה יחושבו מספר הפרויקטים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט במהלך שלוש השנים האחרונות, בהיקפים האמורים בתנאי הסף הרלוונטי לסל השירותים אליו ניגש המציע מעבר לנדרש בתנאי הסף האמור (פרויקט אחד). עבור כל פרויקט נוסף בהיקפים האמורים, יקבל המציע 5 נק', עד למקסימום של 15 נק' עבור שלושה פרויקטים נוספים (ובסה"כ ארבעה פרויקטים).

#### **מנהל מקצועי (15%):**

**10.5.4. ניסיון בניהול סקרים -** לעניין זה יחושבו מספר הסקרים שנוהלו על ידי המנהל המקצועי המוצע במהלך שלוש השנים האחרונות, בהיקפים האמורים בתנאי הסף הרלוונטי לסל השירותים אליו ניגש המציע מעבר לנדרש בתנאי הסף האמור (שני סקרים). עבור כל סקר נוסף בהיקפים האמורים, יקבל המציע 3 נק', עד למקסימום של 15 נק' עבור חמישה סקרים נוספים (ובסה"כ שבעה סקרים).

**10.5.5. התרשמות מהמערכות הטכנולוגיות: (20%) -** נציגי הלמ"ס יבקשו להתרשם מהיכולות הטכנולוגיות שהמציע מסוגל להעמיד ומהטכנולוגיות בהן עושה המציע שימוש בפרויקטים אותם מנהל, לשם כך, יוכלו לבקר בחצרי המציע. יוצגו פרויקטים שביצע המציע בהם נדרשה העמדת פתרונות טכנולוגיים - ודרך ביצועם. כמו כן יוצג פתרון מלא של ניהול פרויקט לרבות ניהול כ"א, ניהול סקרים ומערכות בקרה, דוחו"ת וסנכרון. יש להציג שרשרת פעילות מלאה. בבחינת הלמ"ס יושם דגש על רמת אבטחת המידע במערכות ובארגון בכלל.

עשרת המציעים (בכל סל שירותים בפני עצמו) שיעמדו בדרישות תנאי הסף ושקיבלו באמות המידה 10.5.1-10.5.5 את הציונים הגבוהים ביותר - יזומנו לראיון, ובלבד שקיבלו ציון של לפחות 55 מתוך 80 נק'. במקרה שפחות מעשרה מציעים (בכל סל) עמדו בסף האיכות האמור, רשאית וועדת המכרזים לזמן לראיון מציעים שציונם נמוך מ- 55 אך לא נמוך מ- 45.

### 10.5.6. ראיון - התרשמות מן המציע (20% מציון האיכות):

לראיון יוזמנו: המציע, מנהל הפרויקט והמנהל מקצועי, המוצעים במסגרת מכרז זה. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע ראיונות עם כל המתמודדים במידה ויראה לנכון. ההתרשמות מן המציע ומהצוות המוצע תכלול בדיקה של מרכיבי טיב ואיכות ההצעה הבאים:

1. רקע על החברה: פירוט תחומי ההתמחות, פירוט פרויקטים מובילים ולקוחות עיקריים (10%).
2. הצגת מקרה בוחן של ניהול פרויקט גדול מהשנים האחרונות: פירוט אודות הפרויקט, הלקוח עבורו נעשה, תהליך ניהול ואופן הפעילות בדגש על היבטי כוח אדם: מיון, גיוס, הכשרה, הדרכה והפעלה (25%).
3. הצגת אופן ניהול המוקד הטלפוני: הכשרות לסוקרים, דרכי בקרה ופיקוח, תהליכי משוב וכיו"ב (15%).
4. התרשמות מהטכנולוגיות שברשות המציע: הדגמה של יכולות המערכת הממוחשבת לניהול סקרים ומערכות בקרה על ביצוע הסקר ולצפייה בנתוני הסקר אונליין (מומלץ להציג באמצעות צילומי מסך / תמונות / גרסת DEMO). יושם דגש בבחינת אמת מידה זו על אפשרויות הממשק של מערכות המציע עם מערכות הלמ"ס ועל היבטים עיקריים של אבטחת מידע (25%).
5. הצגת ניסיון ויכולות המציע בתפעול סקרי שטח וגיוס סוקרים בפרופילים שונים (15%).
6. התרשמות כללית (10%).

### 10.6. שלב III – בחינת קיומן של הרשעות / סנקציות שהוטלו

במקרה של קיום הרשעות או סנקציות כמפורט בסעיף 8.1.8 לגבי מציע/קבלני משנה מטעמו, או בעלי שליטה ונושאי משרה בהם, לא יוכרז המציע כזוכה אלא אם תיקבע ועדת המכרזים - מנימוקים מיוחדים שיירשמו - כי אין בהרשעות/סנקציות משום עבירה/הפרה שמפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה, ובהתחשב בתפקידו של עובר העבירה/המפר, כדי להעיד כי המציע אינו ראוי לספק את השירותים.

מנגנון זכייה וכניסות לרשימות הספקים:

#### • סלי שירותים A / B:

חמשת המציעים, בכל סל בנפרד, בעלי ציון האיכות הכולל הגבוה ביותר באמות מידה אלו ובלבד שקיבלו, בבחינת איכות ההצעה, ציון 75 או יותר, מתוך 100 (או 60 ומעלה, מתוך 100, בנסיבות האמורות לעיל) - בכל סל בנפרד - ייבחרו להיכלל ברשימת הספקים לסל הספציפי אליו ניגשו.

• סלי שירותים C / D:

שבעת המציעים, בכל סל בנפרד, בעלי ציון האיכות הכולל הגבוה ביותר באמות מידה אלו ובלבד שקיבלו, בבחינת איכות ההצעה, ציון 75 או יותר, מתוך 100 (או 60 ומעלה, מתוך 100, בנסיבות האמורות לעיל) - בכל סל בנפרד - ייבחרו להיכלל ברשימת הספקים לסל הספציפי אליו ניגשו.

יובהר כי וועדת המכרזים רשאית לשנות נוהל זה, וכן להרחיב או לצמצם את מס' הספקים בכל רשימת הספקים. כן רשאית הוועדה לאחר סיום מכרז זה וקיום רשימת ספקי המסגרת לפנות פעם נוספת לקבלת הצעות להיכללות ברשימת ספקי המסגרת.

11. תוקף ההצעות

ההצעות למכרז יישארו בתוקף עד למועד הנקוב בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 3 לעיל. במידה ובתקופה זו לא תתקבל החלטה סופית בדבר בחירת הזוכים על ידי ועדת המכרזים, רשאי יהיה המזמין לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעותיהם עד לתאריך שיקבע על ידו.

12. אחריות

המציע יהיה אחראי לאופן אספקת השירותים ואיכותם. האחריות הינה בין היתר לביצוע מקיף ומלא של כלל השירותים כפי שיוגדרו בכתב ובע"פ על-ידי נציג המזמין ומי מטעמו.

13. שאלות ותשובות

13.1. שאלות וביירוטים יש להפנות לאיש הקשר של הלמ"ס, לדוא"ל [micrazim@cbs.gov.il](mailto:micrazim@cbs.gov.il). כל הפניות בגין מכרז זה, כולל שאלות ובקשות להבהרה, ייעשו בכתב בלבד עד יום א', 26/5/19 בשעה 16:00.

13.2. כל שאלה שיש למציע אודות תוכן מסמכי המכרז לרבות ההסכם, יש להעלות במסגרת ההליך של שאלות הבהרה. במסגרת זו, ייתכן שיבוצעו תיקונים למסמכי המכרז.

13.3. מוצהר ומודגש בזה שלאחר סגירת הליך השאלות והתשובות, לא יבוצעו שינויים בתוכן ההסכם ולא ינוהל כל משא ומתן עם מציע כלשהו לעניין תנאי ההסכם. מסמך השאלות והתשובות של הלמ"ס יתפרסם באתר הלמ"ס ובאתר מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו [www.mtr.gov.il](http://www.mtr.gov.il), זאת לכל המאוחר 7 ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות. רק תשובות בכתב תחייבנה את הלמ"ס.

13.4. על המציעים לצרף את מסמך השאלות והתשובות למסמכי ההצעה, חתומים כשאר מסמכי המכרז ונספחיו כמפורט בסעיף 0. כל תשובה אשר לא קיבלה את ביטוייה במסגרת מסמך זה, אינה מחייבת את המשרד. טבלת סיכום התשובות לשאלות הבהרה למכרז כפי שתפורסם ע"י היא הקובעת ותהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

13.5. יצוין כי לא יתקיים כנס ספקים בקשר למכרז זה.

- 13.6. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוייה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושק מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 13.7. מובהר כי בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז לתשובות לשאלות ההבהרה, תגברנה התשובות לשאלות ההבהרה.

#### **14. אופן הגשת הצעות**

- 14.1. יש להגיש את הצעה ארוזה באריזה אחת, בתוך מעטפה, ללא ציון כל פרט או סימן זיהוי חיצוני מלבד "מכרז מס' 15/2019 – סל שירותים \_\_\_\_".
- 14.2. יש לציין על המעטפה עבור איזה מארבעת סלי השירותים (A/B/C/D) מוגשת הצעה. **במידה ומציע מגיש הצעה ליותר מסל שירותים אחד – יש להגיש מעטפה נפרדת ומלאה לכל סל.**
- 14.3. ההצעה תוגש בתוך מעטפה סגורה שתכלול את תשובת המציע, כולל המכרז, כל נספחיו לרבות ההסכם ובצירוף שאר המסמכים כנדרש בסעיף 0 לעיל.
- 14.4. תשובת המציע על כל תכולתה, כולל: שאלות המציעים ותשובות הלמ"ס והבהרותיה, תהיה חתומה בחותמת המציע ובחתימת ראשי תיבות בתחתית כל עמוד ועמוד על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 14.5. ההצעה תוגש באופן הבא: שני עותקים מודפסים וכרוכים - עותק אחד שיהווה עותק מקור + עותק אחד נוסף, וכן עותק אחד סרוק על גבי מדיה מגנטית נשלפת (DISK ON KEY).
- 14.6. יובהר, כי אין לבצע שינויים במסמכי המכרז. כל שינוי שייעשה בהם או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה ואף עלול לגרום לפסילת הצעה, בהתאם לשיקול דעתה של הלמ"ס.
- 14.7. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת לכל הסלים שברצונו לגשת אליהם בשמו בלבד, בהתאם ובכפוף להוראות מכרז זה ולתנאי הסף.
- 14.8. ההצעות תוגשנה בשפה העברית.
- 14.9. את הצעה, יש להגיש במסמך קשיח לתיבת המכרזים של הלמ"ס שבקומת הכניסה, רח' כנפי נשרים 66, פינת רחוב בקי, גבעת שאול, ירושלים **עד יום שני 17/6/19 בשעה 12:00 בצהריים**. רק הצעות שיוגשו במסמך קשיח כאמור, ייבחנו.
- 14.10. הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון להגשת הצעות - תיפסל על הסף.

#### 14.11. הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים :

14.11.1. על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זהה לעותק הקשיח של הצעה.

14.11.2. על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחתימות המציע במקומות הנדרשים. במקרה של סתירה בין העותקים – יגבר עותק המקור הקשיח.

14.11.3. העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה, על נספחיה בפורמט PDF.

#### 15. התחייבות ואישורים שיידרשו מהמציעים הזוכים

לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכה, על הזוכה :

15.1. להפקיד אצל נציג המזמין, תוך 7 ימים ערבות בנקאית (להלן: "ערבות מסגרת") בנוסח נספח ב'1. הערבות תהא לפקודת המזמין בסך של 10,000 ש"ח ובתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופת ההארכה של החוזה, באם יהיו) ובתוספת 60 יום נוספים.

הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו. ערבות המסגרת תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וברת חלוט וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המזמין.

הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים. הערבות תהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.

המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה, בנוסח נספח ב'1 במדויק, הערבות תהיה במלוא הסכום האמור לעיל. במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי החוזה, יהיה המזמין רשאי לחלט את ערבות המסגרת וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.

15.2. להמציא אישורים בדבר קיום ביטוחים שיבטחו את עצמו ואת עובדיו בביטוחים הבאים כמפורט בחוזה ובנספח ב'2 - אישור עריכת ביטוחים.

15.3. הסכם לעבודה בפורטל הספקים בהתאם להוראת התכ"מ 7.7.1.1. כשהוא חתום על ידו ועל ידי החברה המנהלת. בנוסף, יצרף הספק אישור על שימוש בפורטל הספקים מהחברה המנהלת. יודגש כי עלויות החיבור והשימוש בפורטל הספקים יחולו על הספק בלבד. סעיף זה ייבחן במידת הצורך במקרה של זכייה בפנייה פרטנית.

15.4. את המסמכים העונים על דרישות סעיפים 15.1-15.2 יש להציג לצורך חתימה על הסכם ההתקשרות. מילוי הדרישות הנ"ל מהווה תנאי מוקדם להתקשרות. לא הפקיד המציע הזוכה במכרז ערבות מסגרת כנדרש ובמועד, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמשרד יהיה רשאי לבטל את זכיתו במכרז המסגרת.

## 16. דרישות ממציע לאחר זכייה בפנייה פרטנית

- מבלי לגרוע משיקול הדעת של הלמ"ס, הזוכה בפנייה פרטנית יידרש לבצע את הדרישות הבאות:
- 16.1. הזוכה בפנייה פרטנית ימציא למשרד, תוך 7 ימי עבודה מתאריך הודעת המשרד בדבר זכייתו בפנייה הפרטנית את המסמכים הבאים:
- 16.1.1. ערבות בנקאית חתומה להבטחת ביצוע השירותים נשוא המכרז (להלן – "ערבות ביצוע") בהיקף שייקבע בפנייה הפרטנית, בהתאם להצעת המחיר הזוכה אותה הגיש במענה לפנייה.
- 16.1.2. הערבות הבנקאית תהיה בנוסח נספח ב' למסמכי המכרז.
- 16.1.3. הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו.
- 16.1.4. הערבות לביצוע תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וברת חילוט, של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים. הערבות תהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.
- 16.1.5. ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת ההתקשרות למתן השירותים הנדרשים בפנייה הפרטנית ו-60 יום לאחר מכן.
- 16.1.6. הזוכה בפנייה פרטנית ידאג לוודא כי בכל תקופת ההתקשרות למתן השירותים הנדרשים בפנייה הפרטנית תהיה בידי המשרד ערבות תקפה, בנוסח נספח ב' במדויק, הערבות תהיה במלוא הסכום האמור לעיל.
- 16.1.7. במקרה של אי מיילוי התחייבויות המציע לפי הסכם ההתקשרות ולפי הפנייה הפרטנית, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין. בכל מקרה בו המשרד יבצע חילוט של הערבות כאמור, יידרש הזוכה בפנייה פרטנית להשלים את ערבות הביצוע לסכומה המלא בתוך 15 ימי עסקים.
- 16.2. מבלי לגרוע ממחויבות הזוכה בפנייה פרטנית לכל הוראה אחרת, זוכה שלא יקיים, במלואם ובמועד, את האמור בסעיף 16.1 דלעיל, יהא המשרד רשאי, מבלי לתת כל הודעה או התראה, להתקשר עם ספק מסגרת אחר לצורך ביצוע השירותים שנדרשו בפנייה הפרטנית וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותו של המשרד עם מציע אחר במקומו.
- 16.3. התקשר המשרד עם ספק מסגרת אחר בשל אי עמידה של הספק הזוכה בהוראות הסכם זה ו/או הוראות הפנייה הפרטנית – יהיה הזוכה חייב לשלם למשרד את ההפרש בין ההצעה שנבחרה על ידי המשרד לבין הצעתו הוא.
- 16.4. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המשרד כנגד הזוכה במתן השירותים במסגרת הפנייה הפרטנית עקב הפרת התחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו במענה לפנייה הפרטנית.

## 17. עיון בהצעת הזוכה

17.1. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.

17.2. במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בסעיף 6 לטופס הגשת ההצעה במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. על המציע להביא בחשבון כי פרטים שיבקש שלא לחשוף בהצעות – לא יוכל לעיין בפרטי אלו בהצעה הזוכה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהה של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.

17.3. עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מזכירת הוועדה.

## 18. שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים

18.1. הזוכה במכרז, עובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן.

18.2. בסיום החוזה עם הזוכה, מתחייב הזוכה להחזיר למזמין או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע החוזה, לרבות מידע דיגיטלי ו/או מודפס ו/או כתוב מכל סוג שהוא.

18.3. מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין ע"י חילוט הערבות הבנקאית שימציא למזמין לביצוע החוזה. בנוסף על חילוט הערבות המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז – 1977.

18.4. המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, עסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים הקשורים למציע). ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעות שיש בהן לדעתה חשש למצב של ניגוד עניינים.

## 19. פיקוח מטעם המזמין

19.1. המציע מתחייב לאפשר לאחראי מטעם המזמין או מי מטעמו של המזמין לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה ועל הוראות ההסכם שיחתם.

19.2. הזוכה מתחייב להישמע להוראות האחראי מטעם המזמין בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במפרט מכרז זה ובהסכם המצורף.

## 20. זכויות המזמין

- 20.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה כלשהיא, ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.
- 20.2. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או הפרויקטים או לבטל מסויבות ארגונית, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. בכל מקרה של הרחבה יש לקבל מסמך חתום מראש מאת מורשה החתימה בלמ"ס.
- 20.3. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו, לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחיר או איכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המזמין מונעת הערכת ההצעה כראוי.
- 20.4. למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, וכן לבקש השלמות של מסמכים או פרטים שלדעת ועדת המכרזים אין בהשלמתם כדי לפגוע בעקרון השוויון ו/או לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- מובהר וברור לכל כי ההתקשרות ומימוש המכרז ע"י המזמין מותנית בקיום תקציב. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות במידה ולא יאושר התקציב לעניין מכרז זה, ללא כל פיצוי, אלא כפי המפורט בסעיף 4.6 לחוזה.
- 20.5. למען הסר ספק, מובהר כי אין בהודעה על בחירת זוכה כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והספק.

## פרק 2 – תיאור אופן מתן שירות הפקידה

### 1. מבוא

- 1.1. על הזוכה בהליך הפנייה הפרטנית לספק את שירותי הפקידה בהתאם לדרישות המפורטות להלן וכן בכל דרישה אחרת המפורטות במסמך זה ו/או ביתר מסמכי המכרז ובהליך התיחור וע"פ הנחיות הלמ"ס כפי שיימסרו. השתתפות במכרז מהווה התחייבות מצד המציע על יכולתו ומחויבותו לעמוד בתנאים ובמטלות אלו ולרשות הלמ"ס עומדת הזכות לבדוק עמידה.
- 1.2. המציע מתחייב לספק את השירותים לפי התנאים המצויינים במפרט וביתר מסמכי המכרז, וזאת במשך כל תקופת ההסכם, מבלי לגרוע מאיכות השירות או מכל סייג אחר המופיע במסמכי המכרז.
- 1.3. למען הסר ספק יובהר כי, הדרישות המופיעות להלן הינן כלליות ועל הספק ומי מטעמו לפעול בנוסף לאמור במכרז, לפי דרישות המזמין, על פי הסטנדרטים הגבוהים ביותר המקובלים בענף ועל פי הדרישות שיפורטו בהליך התיחור הפרטני הרלוונטי.
- 1.4. המכרז וההסכם המצורף לו, עניינם ביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה.
- 1.5. יודגש כי מהותו של השירות הינו לוגיסטי תפעולי ואין עניינו אספקת כח אדם בלבד למשרד, על כל המשתמע מכך. המציע מצהיר, כי ידוע לו שהוא ישמש בתפקיד ספק שירות כהגדרתו במסמכי המכרז ולא ספק כח אדם.

### 2. הכרת דרישות השירותים ותנאיהם

- 2.1. על המציע להביא בחשבון בהצעתו לביצוע פנייה פרטנית את כל תנאי העבודה ופרטיה. לא תוכרנה כל תביעות אשר תנומקנה באי ידיעת התנאים ו/או הפרטים כאמור, לרבות כל טענה בדבר היקפי העבודה, אופייה, קושי בביצועה או כל טענה אחרת כהצדקה לאי ביצוע השירותים במלואם. כמו כן, לא תתקבל כל טענה בדבר אי התאמה בין העבודה המוצגת במכרז לבין העבודה בפועל. למסמך זה מצורף פרק 3 – בנושא אבטחת המידע. נושא זה מהותי ביותר עבור הלמ"ס. על המציעים לקרוא בעיון את נספח אבטחת המידע המצורף לפרק זה. דרישות אלו יחייבו את המציעים שיזכו בביצוע עבודות עבור הלמ"ס במסגרת פניות פרטניות – במלואן. סטייה מנהלי אבט"מ עשויה להביא לביטול זכייה של מציע בביצוע עבודות עבור הלמ"ס ואף להפעלת קנס כנגד המציע.
  - 2.2. באחריות המציע לדרוש ולהשלים מהמזמין את כל הנתונים החסרים לדעתו לשם ביצוע השירותים כאמור.
- סעיף זה עניינו גם לאחר שלב הזכייה במכרז, לגבי כל הליך תיחור פרטני או הזמנה להצעת מחיר שתועבר לזוכה.

### 3. השירותים הנדרשים

- 3.1. הלמ"ס, עושה שימוש בכלי איסוף מידע מגוונים, בהתאם לצרכיה כגוף ממשלתי האמון על הפקת סטטיסטיקה רשמית.
- 3.2. במקרים שבהם הלמ"ס תבקש לקבל שירותי פקידה, מספק הכלול ברשימת הספקים שינוהל בהתאם למכרז זה, תצא הלמ"ס בהליך תיחור פרטני שבו יפורטו הדרישות הספציפיות בקשר לשירות, ובכלל זה כמויות הנדגמים והשאלונים שיש להחזיר ללמ"ס מלאים, הפריסה הגיאוגרפית, מאפייני הסקר וכיוצא באלה. בפניות אלו לקבלת הצעות עשויה הלמ"ס לבחון התאמות ועמידה באמות מידה ספציפיות לביצוע השירות הנדרש, בהתאם למאפייניו הפרטניים, וזאת בנוסף לקבלת הצעות מחיר.
- 3.3. תפקיד הספק לפי מכרז זה במסגרת סקרי הלמ"ס הינו פנייה לנדגמים למילוי שאלונים והעברתם של התשובות לשאלונים ללמ"ס, וכחלק מכך איתור נדגמים, קיום ראיונות ועוד, וזאת תוך העסקת אנשים מתאימים לצורך כך וניהולם ובתיאום שוטף מול נציגי הלמ"ס ובהתאם להנחיותיהם..
- 3.4. יצוין כי הלמ"ס עורכת מגוון סקרים, תקופתיים ואד-הוקיים. בנוסף לפעילות השוטפת, בשנת 2021 מתכונן להתקיים מיפקד אוכלוסין ודיר (המתקיים בתדירות של כאחת לעשור) ובשנת 2020 מתוכננת להתקיים חזרה גנרלית למיפקד זה.
- 3.5. דגשים לאופן ביצוע השירותים :
- 3.5.1. הספק יספק את השירות בשטח מחוץ לחצרי הלמ"ס (על סניפיה השונים) ;
- 3.5.2. הספק יספק את המקום, התשתית, עמדות הסוקרים, לרבות השולחנות, הטלפונים, המרכזייה והמחשבים וכדומה ;
- 3.5.3. המזמין רשאי לקבוע תנאי סף לאנשי צוות / עובדים נוספים מטעם הספק לטובת ביצוע פרויקט (כגון תנאי סף לסוקרים), בהתאם למאפייניו של הפרויקט המסוים ומהותו.
- 3.5.4. הספק יבצע את השירות על ידי אנשים המועסקים על ידיו אשר בתקופה הרלוונטית ישובצו – במסגרת עבודתם אצל הספק – במתן שירות עבור הלמ"ס בלבד ; עבודה נוספת של הסוקרים החיצוניים מטעם הספק (מעבר לעבודת הפקידה עבור הלמ"ס) – תותנה באישור מראש של הלמ"ס, בשים לב בין היתר להיבטי ניגוד עניינים (טרם תחילת עבודתם הנוספת או טרם פעילותם בקשר לשירות, לפי העניין).
- 3.5.5. עובדי הספק מנועים מלשבת במשרדי הלמ"ס ו/או להשתמש בציד ובאמצעים של הלמ"ס אלא אם נדרשו לכך על ידי הלמ"ס במסגרת התיחור.
- 3.5.6. הלמ"ס רשאית לבחון מראש התאמתו של כל עובד מבחינה מקצועית לדרישות המכרז. ככל שיתברר שכת האדם המוצע של המציע הזוכה אינו עומד בדרישות המכרז ו/או פנייה פרטנית יחוייב הספק להחליף את העובד המוצע בעובד העונה לדרישות המכרז ו/או פנייה פרטנית והמתאים לביצוע התפקיד, ואשר התאמתו תיבדק על ידי הלמ"ס.

- 3.5.7. אם במהלך ההתקשרות תתברר אי התאמה של אחד מעובדי הספק, רשאית הלמ"ס לדרוש את החלפתו ועל הספק יהיה להפסיק עבודתו בפרויקט לאלתר.
- 3.5.8. הספק יחוייב להפעיל את הפרויקט באמצעות אותו הצוות (מנהל פרויקט / מנהל מקצועי) שהוצג בהצעתו למכרז. במקרה בו מבקש הספק להחליף מנהל פרויקט / מנהל מקצועי – על הספק להודיע ללמ"ס באופן מיידי על הצורך בהחלפת איש הצוות תוך העמדת איש צוות חלופי העומד בתנאי הסף הרלוונטיים לתפקידו בהתאם לסעיף 8 לחלק א' למסמכי מכרז זה; החלפה כאמור מותנית בקבלת אישור מראש ובכתב מהלמ"ס.
- 3.5.9. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם כי היחסים בין הספק ובין הלמ"ס אינם יוצרים יחסי עובד – מעסיק בין הלמ"ס לבין הספק ו/או עובדיו ו/או כל גורם שהוא אחר מטעם הספק, והמציע מצהיר כי לא תהיינה לו או למועסקים על ידו כל זכויות של עובדים המועסקים ע"י הלמ"ס, לרבות בגין הפסקת עבודה וכי היבט זה יובהר על ידי הספק בפני הפועלים מטעמו בקשר למתן שירותי הפקידה.
- 3.5.10. הספק יעסיק ויחתום על חוזה העסקה עם כל עובד המועסק אצלו ויהיה אחראי לפעילותו השוטפת במסגרת מתן שירותי הפקידה ללמ"ס.
- 3.5.11. כל פעולות גיוס כח האדם, הכשרתו, העסקתו והפעלתו יהיו באחריות הספק ועל חשבונו בלבד. כמו כן, על הספק להפעיל מערכת כח אדם ומערכת שכר עבור עובדיו, בהיותו המעסיק הישיר והבלעדי של עובדים אלו.
- 3.5.12. **כל תקשורת שהיא של הספק או מי מטעמו עם נדגמים תיעשה באמצעות אמצעי התקשורת שייקבעו על ידי הלמ"ס ועל פי מסגרות הדגימה של הלמ"ס בלבד.**

#### 4. הדרכות

- 4.1. הספק יעביר הדרכות לעובדיו טרם תחילת עבודתם בפרויקט של הלמ"ס. ההדרכות יכללו תכנים שיסופקו ע"י הלמ"ס ויועברו ע"י הספק באישור הלמ"ס או לחילופין יועברו ישירות ע"י נציג הלמ"ס.
- 4.2. עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס, ייתכן ונציג למ"ס יהיה נוכח בהדרכות המועברות מטעם הספק;
- 4.3. בין מטרות ההדרכה – העלאת איכות הנתונים ומהימנותם, מתן הנחיות לאופן פנייה ותקשורת מול הנדגם, הסבר על השימושים המותרים במידע שיימסר על ידי הלמ"ס לצורך קבלת השירות והמידע שייאסף על ידי הספק ועובדיו וכן מתן הסברים להפנמת עקרונות הגנת המידע האישי;
- 4.4. יודגש כי ההדרכות יכללו בין היתר התייחסות מספקת להיבטי שמירת הסודיות ולהתנהלות ייצוגית.

## 5. פנייה לנדגמים למילוי שאלונים

על הספק להיות ערוך לפנות לנדגמים למילוי שאלונים בהתאם ללוחות הזמנים ולמסגרות הדגימה שתיקבע הלמ"ס בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וזאת באמצעים שיוגדרו בהליך התיחור הפרטני ובהתאם לסל שאליו משתייך הספק.

בנוסף, על הספק להיות מסוגל לבצע את השירות בהתאם למהות הסקר והנדגמים, ובכלל זה:

- ביצוע השירות במסגרת סקרים טלפוניים במדגם מייצג של האוכלוסייה בישראל או מרשימות שיועברו ע"י המזמין.
- יכולת איסוף משולבת של מספר משתנים.
- ביצוע סקרים בחתך גילאים, פילוחים דמוגרפיים (למשל הורים לילדים בגילאים מסוימים), מגזרים (כללי, חרדי, ערבי ורוסי) וכדומה.
- יכולת תשאול וראיון בשפות עברית, אנגלית, ערבית, רוסית ברמת שפת אם.
- יכולת לתיאום מועדים למילוי שאלון טלפוני או שטח (אפשרי גם באמצעות sms).

כמו כן, על המציע הזוכה להיות ערוך לעמוד בדרישות שלהלן (סעיפים 6 עד 8) בהתאם לסוג השירותים אליהם מגיש את הצעתו (סקרי טלפון / שטח); כאמור, המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות נוספות שיימסרו בהליך התיחור הפרטני.

יודגש כי במקרה של סרבנות מצד נדגמים להשיב לשאלוני הלמ"ס, כפי שתגדיר הלמ"ס, על הספק ליידע את הלמ"ס על כך ולפעול בהתאם להנחיותיה; במקרים המתאימים כפי שתיקבע הלמ"ס, ומבלי לגרוע ממחויבויות הספק שלפי מכרז המסגרת והפנייה הפרטנית, המשך טיפול במקרים אלה יועברו לטיפול הישיר של הלמ"ס.

### 5.1. יכולת שירותי פקידה טלפונית:

5.1.1. הספק יעמיד אתר בו ינוהל מוקד טלפוני לטובת מילוי שאלונים באמצעות הטלפון. בתיאום עם הלמ"ס ניתן יהיה להקים מספר מוקדים. כל ההוצאות הנלוות למוקד הטלפוני יחולו על הספק.

5.1.2. האתר שישמש את המוקד הטלפוני יהיה מאובטח 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע, על מנת לשמור על חיסיון החומרים המצויים באתר. האתר יכלול מצלמות המקיפות את המוקד, דלת ביטחון, מוקד אזעקה. תותקן מערכת בקרת כניסה. לצורך עבודה מנהלית המתבצעת בנייר, בהם מידע אישי על נדגמים, יעמיד הספק כספות פיזיות לצורך אחסנת חומרים אלו.

5.1.3. באתר יוקצו עמדות לטובת נציגי הלמ"ס, הכוללות עמדה טלפונית ומחשב, ואפשרות להאזנה online לשיחות. (הנציגים יישבו במוקד באופן קבוע).

5.1.4. מחשבים בכל אחת מהעמדות (בין אם מחשבי הספק ובין אם מחשבים שתעמיד הלמ"ס לרשות הספק לטובת הפרויקט).

5.1.5. יכולת הקלטה של השיחות.

5.1.6. מערכות מידע תומכות.

5.1.7. העמדת מוקד לטובת פניות/תלונות מהשטח הכולל הקלטה רציפה והאזנה.

## 5.2. יכולות לביצוע שירותי פקידה בשטח:

5.2.1. ביצוע ראיונות פנים אל פנים בשטח (למשל, בבתי נדגמים, בבתי עסק, במוסדות ציבור וכדומה).

5.2.2. על הספק לספק פריסה ארצית של הסוקרים בעלי יכולת תשואל וראיון בשפות עברית, אנגלית, ערבית, רוסית ברמת שפת אם.

5.2.3. על הספק להיות ערוך לביצוע ראיונות (שאלונים ממוחשבים) באמצעות מחשבים ניידים/טאבלטים לקליטת התשובות ישירות למערכות הלמ"ס וכן לביצוע שירותי הפקידה באמצעות שאלוני נייר ושאלונים ממוחשבים שאינם מקוונים.

5.2.4. על הספק להיות ערוך לספק לסוקרים פלאפונים ומערכת למעקב אחריהם.

5.2.5. הספק ינפיק על חשבונו תגי "עובד מוסמך" לסוקרי השטח בהתאם להנחיות הלמ"ס.

## 6. אבטחת מידע והגנת פרטיות

6.1. אופי הפעילות של שירותי הפקידה מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות. המידע אשר יתקבל אצל הספק או אצל גורמים מטעמו לצורך מתן שירותי הפקידה מוגדר כמידע אשר חלה עליו רמת אבטחה גבוהה.

6.2. הספק וכל הפועלים מטעמו מחויבים לפעול במתן שירותי הפקידה תוך מחויבות להיבטי אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות – ומבלי לגרוע מכל דין שהוא – לפעול בהתאם לכל הוראה רלוונטית בקשר להיבטים האמורים לרבות הוראות חוק, תקנות, צו, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים והנחיות רשם מאגרי המידע.

6.3. יודגש כי הגשת הצעה למכרז המסגרת הינה בגדר הצהרת המציע וספקי המשנה שמטעמו על כי קראו והבינו את כל הוראות מכרז זה ועל כי הם מתחייבים לעמידה בהוראות אלה, לרבות בהיבטי אבטחת הפרטיות, שמירה על הסודיות והגנת הפרטיות.

6.4. הספק מתחייב כי במקרה של זכייה בפנייה פרטנית יפעל על מנת לעמוד בדרישות ולהתאים את כל המערכות והאמצעים שישמשו אותו לצורך מתן שירותי הפקידה להוראות והנחיות המתחייבות.

**השלמת היערכות זו תהיה תנאי לתחילת ביצוע מתן שירותי הפקידה בפועל ולא תישמע טענה של הספק כי אי עמידה בלוחות זמנים הנדרש הינה בשל היבטים אלה.**

6.5. לצורך יישום יעיל של הוראות אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות, במתן שירותי הפקידה, הספק ימנה – במקרה של זכייה בפנייה פרטנית – עובד מעובדיו לממונה אבטחת מידע מטעמו; גורם זה יפעל גם בקשר לפעילותם של גורמים אחרים מטעם הספק, לרבות קבלי המשנה שלו.

6.6. חל איסור מוחלט על הספק לאסוף מידע בדרכים בלתי-חוקיות או לעשות שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים, או שלא בהתאם להנחיות הלמ"ס.

6.7. מבלי לגרוע מהוראות כל דין או הנחיה שהיא, יודגש כי הספק מחויב לפעול להבטחת קיום חובת ההודעה הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, בנוגע ליידוע הנדגמים. נוסח הודעת הפנייה לנדגמים ואופן קיומה ייקבעו על ידי הלמ"ס.

6.8. הספק לא יקבל מהלמ"ס, מנדגם ומכל גורם אחר שהוא, מידע, לרבות מידע אישי, מעבר לנדרש לצורך מתן שירותי הפקידה; כן, הספק מחויב במחיקת המידע לאחר השלמת הפעולה שלשמה הועבר אליו המידע אלא אם נדרשת תקופה ארוכה יותר לצרכי בקרה ופיקוח של הלמ"ס. הנחיות פרטניות לעניין סוג והיקף המידע שיועבר לספק או ייאסף על ידיו, לצורך מתן השירותים יפורטו על ידי המזמין בפנייה הפרטנית. כמו כן, בהליך הפנייה הפרטנית יוגדרו ע"י המזמין המטרות שלשמן יותר לספק לעשות שימוש במידע וכן את פירוט בעלי התפקידים המועסקים על ידי הספק שיהיו מורשים בגישה למידע.

6.9. על הספק וכל הפועלים מטעמו חל איסור להעביר לצד ג' כלשהו, לרבות עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, מידע שיגיע אליו בקשר למתן שירותי הפקידה שלא בהתאם להוראות כל דין והנחיות הלמ"ס בעניין, ובכל מקרה לא יועבר מידע מעבר לנדרש לצורך מתן שירותי הפקידה ללמ"ס. כמו כן, חל איסור על הספק וכל הפועלים מטעמו לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף בקשר למתן השירותים, לכל מטרה אחרת שאינה קשורה באופן ישיר לביצוע התחייבויותיו לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, יובהר כי כל האמור יחול ללא מגבלת זמן שהיא, לרבות לאחר סיום תקופת ההתקשרות.

6.10. הספק מחויב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו למתן השירות ולהציג ללמ"ס, על פי דרישתה, את אמצעי אבטחת החומר. בנוסף, הספק מחויב להגיש דיווחים ללמ"ס, בהתאם להנחיות פרטניות שיינתנו בעניין ובכל מקרה של אירוע חריג (כפי שיוגדר על ידי הלמ"ס), וכן לפעול בשיתוף פעולה עם נציגי הלמ"ס בפיקוח והבקרה שתערוך הלמ"ס בקשר למתן שירותי הפקידה.

6.11. הספק ינהל את הרשאות הגישה למידע שהתקבל בקשר למתן שירותי הפקידה, למערכות, למחשבים, לשאלונים ולכל רכיב אחר אשר כוללים מידע כאמור בהתאם לאמור במכרז זה ולפי כל דין. כמו כן, הספק מחויב להבטיח מניעת גישה למערכות המחשוב (כולל של הלמ"ס, של הספק ושל כל גורם אחר שהוא), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה, ממי שאינו בעל הרשאה מתאימה. בין היתר, יפריד הספק בין מערכות ואמצעים אחרים אשר כוללים מידע שהתקבל בקשר למתן שירותי הפקידה לבין מערכותיו ואמצעים אחרים המשמשים אותו לפעילותו לצרכים שאינם קשורים למתן שירותי הפקידה ללמ"ס.

6.12. בתום תקופת ההתקשרות, או לפי דרישת הלמ"ס, על הספק להעביר למשרד את כל המידע שהצטבר אצלו ואצל כל הפועלים מטעמו בקשר למתן שירותי הפקידה. כן, בתום תקופת ההתקשרות, או לפי דרישת הלמ"ס, הספק ימסור ללמ"ס תצהיר המאומת על ידי עו"ד, במסגרתו יצהיר הספק על ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו, במישרין או בעקיפין.

6.13. למען הסר ספק, יובהר כי בקרה ופיקוח מטעם הלמ"ס בקשר למתן שירותי הפקידה, גם בהיבטי אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות, לא משחררים את הספק מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי הלמ"ס בקשר למתן שירותי הפקידה, לרבות לגבי כל הפועלים מטעמו.

6.14. יודגש כי כחלק ממחויבות זו החלה על הספק, יהיה הספק מחויב גם לקיום מחויבויות אלה – כמו לגבי יתר המחויבויות בקשר למתן שירותי הפקידה – על ידי כל הפועלים מטעמו.

6.15. הוראות אלה באות להוסיף על כל הוראה אחרת הקבועה בעניין במסמכי מכרז זה, לרבות בהסכם ובפרק אבטחת המידע המצורף אליו – פרק 3, ועל כל הוראה שתיתן בעניין בפניות הפרטניות ומעת לעת.

**7. מערכות מידע וטכנולוגיות**

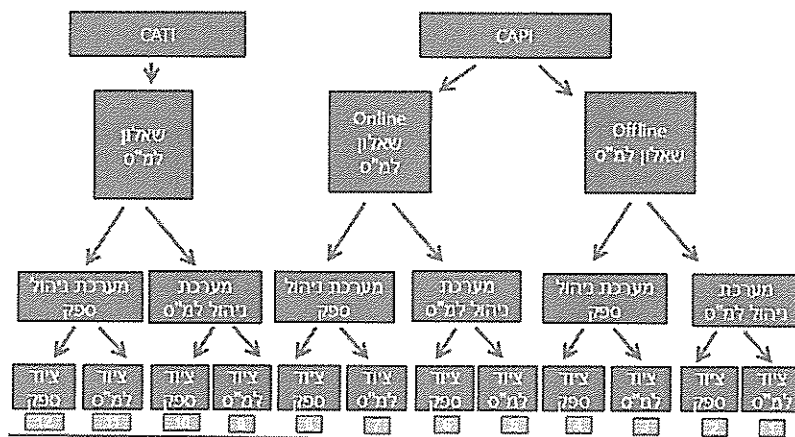
בסעיפים הבאים, 8-10, מפורטים היבטים טכנולוגיים נדרשים לביצוע שירותי הפקידה ללמ"ס. להלן רקע כללי לתחומים אלו:

מכרז זה מטרתו יצירת מסגרת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלמ"ס. ככלל, השירותים שיידרשו הינם פקידה טלפונית (CATI – Computer-assisted telephone interviewing) ופקידה בשטח (CAPI – Computer-assisted personal interviewing).

בכל פקידה שתבוצע, בכל סוג שהוא, יהיה צורך באספקת מערכות ניהול וכן אספקת ציוד. בכל פנייה פרטנית תגדיר הלמ"ס באופן מדויק את דרישות אספקת המערכות והציוד לביצוע אותן פרויקט ספציפי. ייתכן ובפרויקטים מסוימים יידרש הספק לבצע את העבודות באמצעות ציוד של הלמ"ס.

בכל מקרה – השאלון שיועבר במסגרת הפקידה הינו שאלון של הלמ"ס. עם זאת, מערכות הניהול שיעמיד הספק יידרשו להתממשק באופן מלא עם השאלון שיועבר מהלמ"ס ועם מערכות הניהול של הלמ"ס.

להלן תרשים המתאר מגוון תרחישים אפשריים:



## 8. מערכת לניהול סקרים

- 8.1. הספק ישתמש לצורך ביצוע הסקרים במסגרת מכרז זה במערכת ממוחשבת לניהול סקרים. המערכת תהא בבעלות המציע.
- 8.2. המערכת לניהול סקרים תאפשר מעקב אחר התקדמות מילוי השאלונים, בקרה ופיקוח על ביצוע השירות וממשק מול מערכות הלמ"ס, תוך עמידה בדרישות אבטחת המידע וסודיות המידע שיימסרו על ידי הלמ"ס, ותכלול בין היתר את המאפיינים הבאים ותאופיין מראש בתיאום עם הלמ"ס:
1. המערכת הממוחשבת מאפשרת ניהול מכסות לפי שכבות דגימה לפי מאפיינים שונים הנגזרים מתשובות המרואייין או מפרמטרים ברשימת דגימה.
  2. המערכת הממוחשבת מאפשרת בקרה של המזמין או הספק אחר משך הריאיון.
  3. המערכת הממוחשבת מאפשרת בקרה של המזמין או הספק על אחוזי היענות וניתוח סיבות לסירוב (כולל ניתוח של מאפייני המסרבים להשיב).
  4. המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה של המזמין או הספק על הסוקרים, כולל הקלטות שיחות סקרים, צפייה במסך הסוקר לבקרת תיעוד התשובות.
  5. המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.
  6. המערכת נתמכת על ידי קבצי הלמ"ס הרלוונטיים.
  7. המערכת תבצע תיעוד מלא (Audit Trail) על כל יצירה, עדכון, ומחיקת מידע במערכת.

## 9. מפרט דרישות טכנולוגיות ממערכות הספק בביצוע השירותים

### 9.1. דרישות טכנולוגיות:

- הספק יקלוט קובץ נדגמים מהלמ"ס לתוך מערכות הניהול שברשותו. למערכות הניהול של הספק יהיו היכולות הבאות:
1. הקצאת נדגמים לסקירה לפי מאפיינים.
  2. יכולת ניהול רשימת הנדגמים בכל רגע נתון.
  3. הפקת דו"חות נדרשים.
  4. יצירת פרמטרים נדרשים והעברתם ללמ"ס.
  5. נדרשת יכולת יצירת לוגים עצמאית במערכות שבאחריות הספק ולפי דרישות הלמ"ס.
  6. יכולת הקמת ממשקים דו כיווניים מול הלמ"ס. הגדרות טכנולוגיות לממשקים יהיו בהתאם לסקר ייעודי על פי סטנדרטיים המקובלים בשוק.
  7. יכולת לייצר עבור הלמ"ס ממשקים לצורכי בקורות מסוגים שונים, כדלהלן:
    - האזנות בזמן אמת.
    - התחברות למערכות הספק.
    - יכולת זיהוי מיקום הסוקר עבור סקרי שטח.

- 9.2. על מערכות הספק להיות תואמים ליישום הדרישות העסקיות של הלקוח בנושא איסוף הנתונים הן בניהול והן במעקב ובקרה. דוגמאות: איתור נדגמים, תיעוד אי פקידה, הפקת לוגים ודו"חות.
- 9.3. הספק מתחייב לספק את החומרה הנדרשת לפעולות איסוף שונות (טלפון / שטח) ולוודא עמידה של חומרה בדרישות השאלון כולל סביבת MOBILE.
- 9.4. הספק מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת מידע כפי שיוגדרו על ידי הלקוח – יש לעיין בנספח המצורף לפרק זה..
- 9.5. הספק נדרש להוכיח יכולת טכנולוגית לשרידות עסקית מלאה ללא זמן הורדת המערכות.
- 9.6. הספק מתחייב לעמוד ב-SLA לפעולה לפי הגדרת הלקוח.
- 9.7. הספק מתחייב להעמיד מערך הדרכה מלא על פי דרישות הלקוח. לספק יכולת לגשת למערך ההדרכה של שאלון ממוחשב שיסופק ע"י הלקוח.
- 9.8. הספק מתחייב להטמעת השאלון בסביבות עבודה on-line כפי שיפורט על ידי הלקוח.
- 9.9. הספק מתחייב להתקנת שאלון אשר יסופק על ידי הלקוח בסביבת עבודה off line ותפעולו המלא בצורה עצמאית.

#### 10. POC – בקורות איכות:

- הספק ידגים קליטת קובץ נדגמים, לפי הממשק שיוגדר, במערכות הספק.
- הספק ידגים ניהול תהליכי איסוף במערכותיו (להגדרת סקרים):
1. הספק ידגים הפקת דו"חות בפורמט שיוגדר
  2. הספק ידגים הקמת ממשק לקבלת והעברת נתונים מהלקוח על פי הגדרה שתועבר
  3. הספק יציג למזמין בכל עת מערכת הדרכה העומדת ברשותו להכשרת העובדים
  4. הספק יציג ארכיטקטורה ותפיסת פתרון התומכת בשרידות מלאה של מערכותיו
  5. הספק יציג סביבות עבודה לאיסוף טלפוני ולאיסוף בשטח.
  6. הספק ידגים התממשקות למערכותיו לטובת בקורות שונות (האזנות, תיעוד מיקום בשטח, בקורות הקלדה).

## 11. מנהל פרויקט מטעם הספק הזוכה

הספק הזוכה יעמיד מטעמו מנהל פרויקט. מנהל הפרויקט יהיה איש הקשר בין הספק לבין המזמין בכל הקשור לביצוע העבודות על פי המכרז.

מנהל הפרויקט ישמש כנציג המציע כלפי המזמין באופן קבוע, ינהל ויתפעל את פעילות הספק, ישתתף בישיבות עם נציגי המשרד לפי הצורך ויעמוד בקשר רציף עם המזמין.

11.1. מנהל הפרויקט ילווה את כל שלבי העבודה החל משלב תכנון המחקר, ביצוע, דיווח ומעקב שוטף וכתיבת הדוחות.

11.2. מנהל הפרויקט ייצג את הספק בכל הקשור לפעולות צוותי הפרויקטים.

11.3. מנהל הפרויקט יהיה בעל סמכות להחליט בשם הספק בכל הנוגע לביצוע תכניות עבודה, הוספת ו/או החלפת כוח אדם, ניהול צוות העובדים, הכול בכפוף להוראות המכרז.

11.4. מנהל הפרויקט יבדוק ויבקר את ביצועי עובדי הספק ומי מטעמו, וידאג לסייע, ולהורות על שינויים ותיקונים כאשר הדבר ידרש על ידי המזמין.

11.5. מנהל הפרויקט יהיה בקשר שוטף עם המזמין. כמו כן, הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט מטעמו יהיה זמין לפניות המזמין באמצעי התקשורת ויצויד בטלפון סלולרי לצורך כך.

11.6. מנהל הפרויקט ישתתף בעת הצורך בפגישות הקשורות למתן שירותים לפני, אחרי ובמהלך ביצוע הפרויקט, לפי דרישת היחידות המזמינות, ללא תוספת תשלום.

11.7. נציג המזמין רשאי לדרוש את החלפתו של מנהל הפרויקט ללא כל נימוק ופיצוי. הספק מתחייב להחליף את מנהל הפרויקט ולאשרו מול נציג המזמין.

11.8. מובהר כי הזוכה לא יהא רשאי להחליף את מנהל הפרויקט המוצע אלא באישור מראש ובכתב של הלמ"ס.

## 12. בקרה, פיקוח ודיווח

12.1. על הספק יהיה לספק שאלונים מלאים בהתאם לנוסח שתקבע הלמ"ס. כחלק מכך, יהיה על הספק להבטיח כי הסוקרים מטעמו ייצמדו לשאלונים שנכתבו ואושרו ע"י הלמ"ס וכי הראיונות יתבצעו יעמדו בדרישות והבהרות שהוגדרו מראש, ללא סטייה מנוסח השאלון, אלא במקומות מותרים.

12.2. המציע יפרט בהצעתו את אופן הבקרה תוך מתן דוגמאות לדוחות הבאים:

1. דו"ח סירובים וסיבות לסירוב;
2. דו"ח לבדיקת איכות רשומות;
3. דו"ח מיצוי רשומות (כמה סקרים היו בפועל מתוך הפוטנציאל שהועבר);
4. דו"ח בקרה על הסוקרים (כולל יעילות ואיכות – אופן תיעוד נתונים, אי מענה על שאלות, האזנות לסוקרים וכו').

12.3. הלמ"ס תהא רשאית לנקוט בכל צעד אחר שתבחר לצרכי בקרה ופיקוח ובכלל זה לשם הבטחת איכות השאלונים, התנהלות הספק כלפי הנדגמים היבטי סודיות ופרטיות וכיוצא באלה. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הלמ"ס ולספק לה כל מידע, לרבות מסמך שתורה עליו.

- 12.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור ומכל סמכות שהיא השמורה ללמ"ס –
1. על המציע לספק לנציגי הלמ"ס אפשרות להאזין אונליין לשיחות מתבצעות באמצעות טלפון או האינטרנט או לשלוח הקלטות של השיחות לפי הדרישה.
  2. הספק נדרש להקליט את כל השיחות (100%) המבוצעות עבור הלמ"ס ולשמור אותן במערכת לתקופה שלא תפחת מ-6 חודשים ממועד ביצוע השיחה.
  3. הספק יציב במוקד/ים הטלפוני/ים עמדה לטובת משקיף קבוע מטעמה של הלמ"ס וכן תאפשר לנציגיה לערוך ליוויים בשטח אם תבקש לעשות כן.
  4. הלמ"ס תהא רשאית להתקשר לנדגמים לצרכי בקרה ופיקוח, ובכלל זה בכדי לוודא כי הספק נהג כלפיהם בצורה מכובדת וכן לוודא את מהימנות הנתונים שנאספו.

### 13. נציגים מטעם המזמין

- 13.1. המזמין ימנה מטעמו נציג (להלן: "אחראי"), שיהיה אחראי לקביעת מסגרת הפרויקטים ולקשר השוטף עם מנהל הפרויקט מטעם הספק.
- 13.2. האחראי יהיה נציג המזמין בשטח ועל עובדי הספק ומי מטעמו יהיה לפעול בשיתוף פעולה מלא עמו ולהישמע להוראותיו.
- 13.3. העובדים וביצוע הפרויקט יעמדו לביקורת לפי דרישת המזמין. המזמין יגדיר משימות לביצוע ויערוך ביקורות מעת לעת.
- 13.4. הספק יפעל על פי מערכת הנחיות, תקנות והוראות שיקבל מהמזמין. ההנחיות וההוראות יינתנו בתחילת העבודה ו/או במהלכה, בין בכתב ובין בעל-פה.
- 13.5. הסמכויות המוקנות למזמין, לרבות מתן הוראות ביצוע לספק, וכן נוכחותו או אי נוכחותו של נציג המזמין בשטח, אין בהן כדי לגרוע מאחריות הספק לאיכות השירות, לבטיחות, וממחויבותו של הספק לקיים תנאי ההתקשרות במלואם.

### 14. ביקורות

- 14.1. נציג המזמין ו/או האחראיים יבקרו את אופן ביצוע העבודות על ידי הספק.
- 14.2. המזמין יערוך בקורות איכות משלו, ובין השאר רשאי המזמין להאזין לסקרים טלפוניים, לשוחח עם נבדקים, לשלוח נציג מטעמו אשר יהיה נוכח בראיונות וכיוצא ב.
- 14.3. על הספק לפעול מיידית לתיקון הערות שיתקבלו בביקורות לגבי הפרויקטים. לא תיקן הספק את הטעון תיקון, יהא המזמין רשאי לבצע את התיקון בעצמו ו/או על ידי מי שימצא לנכון, ולקזוז זאת מהתמורה המגיע לספק.
- 14.4. על הספק להיערך לביצוע גמיש, כפוף להכוונת והערות המזמין.
- 14.5. למען הסר ספק, קיום ביקורות על ידי המזמין לא גורעות מאחריות הספק לערוך ביקורות ולשמור על סטנדרטים גבוהים בביצוע השירותים.

### פרק 3 – הנחיות אבטחת מידע לשירותי פקידה במיקור חוץ

כחלק מאחריות הספק לפי מכרז מסגרת זה במתן שירותי הפקידה, אחראי הספק לשמירה על היבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות לפי כל דין, ולכל נזק שהוא שייגרם בהיבטים אלה, אם ייגרם, לרבות בקשר לכל הפועלים מטעמו. זאת, מבלי לגרוע מאחריותו לגבי כלל היבטיו של מתן שירותי הפקידה.

מבלי לגרוע מן האמור, הספק וכל הפועל מטעמו למתן שירותי הפקידה שלפי מכרז מסגרת זה מחוייבים לעמוד בכל הוראות אבטחת המידע והגנת הפרטיות הנדרשות בהתאם למהות השירות שיינתן על ידיהם בפועל, ובכלל זה – מבלי לגרוע מכל דין שהוא – ההוראות הקבועות במסמכי מכרז זה, לרבות בהסכם ההתקשרות, הנחיות שיימסרו על ידי הלמ"ס בעניין, מעת לעת, וכך הוראות פקודת הסטטיסטיקה, חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו והנחיות הרשות לפרטיות במשרד המשפטים, המתעדכנות מעת לעת.

מבלי לגרוע ממחוייבות הספק והפועלים מטעמו בהיבטי אבטחת מידע והגנת הפרטיות וכל היבט אחר שהוא בקשר למתן שירותי הפקידה, לרבות לפי הנחיות נוספות שיימסרו בפנייה הפרטנית, על הספק לעמוד בדרישות אבטחת המידע בהוראות מסמך זה.

1.1. יישום ההוראות בהיבטי אבטחת מידע והגנת הפרטיות במלואן מהווה תנאי יסודי להתקשרות הספק עם המשרד.

1.2. כללי

1.2.1. הספק יגדיר איש קשר, אשר יהווה רפרנט למול הלמ"ס, ויהיה הגורם אחראי על יישום הנחיות המופיעות במסמך זה ושפרטיו והדרכים ליצירת קשר עמו יאושרו על ידי הלמ"ס.

1.2.2. הספק ישתף פעולה עם סקרי בטיחות שיתקיימו באופן מחזורי ע"י מחלקת אבטחת המידע של הלמ"ס ויעמוד בלוחות הזמנים שייקבעו לתיקון הליקויים שימצאו בסקרי הבטיחות כאמור.

1.2.3. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים את עובדיו וואו מי מטעמו וכן ספקי צד ג (ספק של הספק) אשר יהיה בעל גישה למידע של הלמ"ס.

1.2.4. הספק יקבע ויקיים נהלי אבטחת מידע שיכללו בין השאר : הקצאת הרשאות ובקרתן, אחריות העובד לאבטחת מידע, ויצג את הנהלים ללמ"ס על פי דרישתה מעת לעת.

1.2.5. הספק יקיים מדיניות הערכת סיכונים ותכנית עבודה לטיפול בפערי אבטחת המידע, ויצג אותה להלמ"ס לפי דרישתה. הספק מתחייב כי בהערכת הסיכונים נכללים סיכונים ספציפיים הנוגעים לסיכוני מידע של הלמ"ס.

1.2.6. הספק ידווח לממונה על אבטחת המידע בלמ"ס, לפני כול תהליך התקשרות וביצוע שירות הפקידה בפועל ובכל מקרה של אירוע חריג, על אופן ביצוע מחויבותיו לעניין אבטחת המידע וסודיות המידע, ויפעל בהתאם להנחיות הגורמים הרלוונטיים בלמ"ס.

1.2.7. הספק יעביר לפני כול תהליך התקשרות וביצוע שירות הפקידה בפועל רשימה של כלל העובדים המורשים על ידו בביצוע השירותים לרבות עובדי תשתיות ומערכות מידע הנחשפים למידע. במקרה של שינויים במצבת כוח האדם הנחשף למידע – יעדכן את הלמ"ס בכך.

1.2.8. הספק יקיים תכנית לשמירה והעלאת מודעות עובדים לנושאי אבטחת מידע בדגש על עובדים בעלי נגישות למידע של הלמ"ס, ויצגי להלמ"ס את התוכנית כמו גם אסמכתאות למימושה בפועל, על פי דרישתה מעת לעת.

1.2.9. מבלי לגרוע מהוראות חוק הגנת הפרטיות וכל דין שהוא, ספק המחזיק מאגר מידע או חלק ממאגר מידע, יקיים את דרישות אבטחת המידע במאגרים כפי שתמסרנה לו על ידי הלמ"ס מעת לעת ובהתאם לדרישות הדין והוראות כל רשות מוסמכת בנושא לרבות הרשות להגנת הפרטיות. הספק מחויב לעדכן את הלמ"ס על כל מאגר המוחזק בידיו.

### 1.3. קבלני משנה

1.3.1. קבלני משנה של הספק הינם כזרוע מבצעת של הספק, כמפורט במסמכי המכרז. לפיכך יחולו כל החובות וההנחיות גם על קבלנים וספקי משנה של הספק.

1.3.2. מבלי לגרוע ממחויבות הספק כלפי הפועלים מטעמו ובכלל זה קבלני המשנה יודגש כי הספק יישא באחריות ישירה לכל פער או סיכון הנובע משימוש בקבלני משנה.

1.3.3. ככל שישנו שימוש בקבלני משנה, אלה יאושרו על ידי הלמ"ס, לרבות החתמה על טופסי שמירת הסודיות כפי המקובל בהלמ"ס.

1.3.4. הספק יעדכן את הלמ"ס על כל גישה של קבלן משנה (שאינו הספק הישיר, לדוגמה ספקי תחזוקה) בגישה או ביכולת אפשרית לגישה למידע של הלמ"ס.

1.3.5. הספק יקיים מנגנון בקרת גישה של קבלני משנה, למידע של הלמ"ס למידע כאמור הנמצא במערכות של הספק.

1.3.6. מנהל אבטחת המידע של הלמ"ס יהיה הגורם שיאשר מראש כל גישה קבלן משנה למידע של הלמ"ס.

1.3.7. חיבור קבלני משנה לרשתות ולמערכות המחשוב של הספק (לרבות מערכות בטחון), יאושר באופן פרטני ע"י אבטחת מידע של הלמ"ס תוך קיום ההנחיות המופיעות להלן. בכל אופן לא תתאפשר גישה למידע של הלמ"ס על ידי צד ג' ללא אישור הלמ"ס.

### 1.4. מהימנות עובדיו של הספק וכל הפועלים מטעמו למתן השירותים

1.4.1. הספק יעביר תצהירים לנושא היעדר רישום פלילי או הסכמה לבדיקת הרישום הפלילי, עבור כלל הגורמים אשר יפעלו מטעמו לצורך אספקת השירותים במכרז מסגרת זה והפנייה הפרטנית, בהתאם להנחיות הלמ"ס..

1.4.2. כל העובדים בפרויקט או עובדים שיהיו חשופים למידע (לרבות אנשי מחשב, מנהלה, עובדים חדשים שיצטרפו במהלך הפרויקט), יאושרו על ידי קב"ט הלמ"ס.

## 1.5. הערכת סיכון וסקר חצרות ספקים

1.5.1.1. הלמ"ס תבצע הערכת סיכון וסקר בחצרות ספקים עבור כל ספק אשר יאושר לעבוד עבורה במסגרת מכרז זה.

1.5.2.1. סקר חצרות ספקים יבוצע על ידי הלמ"ס ו/או מי מטעמה. הסקר יכלול בדיקות אבטחה פיזית, לוגית, הקשחת מערכות, ארכיטקטורה, ניהול משתמשים והרשאות, בדיקות אפליקטיביות, אחסון מידע וכדומה. הספק יתחייב לתיקון ממצאים שיתגלו במסגרת סקר הספקים ובפרט ממצאים אשר עלולים לפגוע בלמ"ס או במידע שלה בהיבטי סודיות, זמינות ואמינות.

1.5.3.1. הספק מחויב כי ככל שיעלו ממצאים במסגרת הערכת הסיכונים או סקר חצרות הספק, סקר זה, הוא יתקנם בתוך 3 חודשים לפני אספקת השירות ללמ"ס. לאופן הטיפול ידרש הספק לספק אסמכתאות וכתב התחייבות החתום ע"י מורשה חתימה המפרט את אופן הטיפול בממצאים, וכן התחייבות כי ממצאי הסקר טופלו במלואם.

1.5.4.1. חריגים בתיקון הליקויים יאושרו על ידי ראש תחום אבטחת המידע בלמ"ס – בלבד.

1.5.5.1. עיכוב בתיקון הליקויים שיתגלו במסגרת תהליך הערכת הסיכון ו/או סקר חצרות ספקים, או מתן מענה חלקי לסיכונים שיתגלו, עלול למנוע ממנו מלספק או להמשיך לספק שירות ללמ"ס.

1.5.6.1. הלמ"ס או מי מטעמה תהא רשאית בכל עת, לרבות ביקורות פתע, לבצע סקר חצרות ספק לאיתור סיכונים אבטחת מידע בדגש על סיכונים דלף מידע.

1.5.7.1. בהסכם השירות יצוין תנאי יסודי מפסיק אם במהלך אספקת השירות, יתגלה סיכון גבוה נוסף רשאית הלמ"ס להפסיק את השירות מול הספק, עד לתיקון מלא של הלקוי שהתגלה.

## 1.6. שמירה על מידע

1.6.1.1. הספק יקיים נהלים ומדיניות להגנה מפני דלף מידע ויצג אותם ללמ"ס על פי דרישתה מעת לעת.

1.6.2.1. הספק יגן על מידע של הלמ"ס בעת שינוע המידע ובעת אחסון המידע.

1.6.3.1. הספק יקיים העברת מידע של הלמ"ס ובצורה מאובטחת, ע"י שימוש במערכת הכספות ו/או שיטה להעברת מידע מאובטחת שאושרה ע"י מחלקת אבטחת מידע של הלמ"ס.

1.6.4.1. במידה והספק מחזיק מאגר מידע של הלמ"ס, עליו לבצע הפרדה בין מידע זה למידע של ארגונים אחרים.

1.6.5.1. הספק יקבע ויקיים נהלים להשמדה של מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי וכד' בסיום ההתקשרות עם הלמ"ס ויצג אותם ללמ"ס על פי דרישתה מעת לעת.

1.6.6.1. הספק לא יפרסם כל מידע שהוא הקשור למתן השירותים אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מתחום אבטחת מידע ו/או נקבע אחרת בהסכם ההתקשרות.

## 1.7. שירותי ענן

1.7.1. הספק לא יחזיק מידע של הלקוחות בשום תצורה: תשתיות, טלפוניה, חומרה או תוכנה.

1.7.2. הספק רשאי לעשות שימוש במערכות הגנה בענן מסוג IPS, DDOS

1.7.3. במקרים חריגים בהם לספק יש צורך להחזיק מידע של הלקוחות בענן, הדבר יובא מראש להתייחסות ולהחלטות של ממונה אבטחת המידע בלקוחות

## 1.8. אבטחה פיזית

1.8.1. הספק יקיים בכל עת נהלים ומדיניות להגנה ואבטחה פיזית של המידע ויצג אותם ללקוחות על פי דרישתה.

1.8.2. הספק מחויב להבטיח כי הגישה לאזורים שקיים בהם ארונות תקשורת מידע ו/או מאגרי מידע של הלקוחות תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לצידוד הני"ל הכולל מניעת הכחשה. רשומות הכניסה ישמרו למשך שנתיים ויועברו ללקוחות על פי דרישה.

1.8.3. בכל מקרה בו מאגר המידע ו/או המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר או ומהם.

1.8.4. הספק מחויב להבטיח כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגר המידע ו/או המידע של הלקוחות יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.

1.8.5. הספק יאחסן חומר פיזי (דפוס, קלטות גיבוי, אמצעי מדיה) השייך ללקוחות באזורים מאובטחים וממודרים.

1.8.6. הספק ימדר את הגישה הפיזית למידע של הלקוחות (על בסיס הצורך למידע) ובין היתר:

1.8.7. הספק יבצע ביקורות אבטחה פיזית מעת לעת בתדירות משתנה ויפעל לתיקון הליקויים ושיפור הבקורות שיעלו במסגרת ביקורות אלה.

1.8.8. הנחיות לחדר מחשב:

1.8.8.1. הספק יקצה ארון תקשורת ייעודי לכלל הציוד והמערכות אשר יוקצו עבור הלקוחות ובין היתר: שרתים, ציוד תקשורת וציוד אבטחת מידע.

1.8.8.2. הספק יפעיל אמצעי בקרת כניסה חד תד ערכית לאימות עובדים מורשים.

1.8.8.3. הספק יפעיל מצלמות בטחון בחדר המחשב. 24/7

1.8.8.4. דלת הכניסה לחדר המחשב תהיה ממוגנת (פלדלת) עם מנגנון דלת מוטרדת.

1.8.8.5. קירות חיפויים או הפונים למסדרון ציבורי ימוגנו בחיפוי ברזל.

1.8.8.6. חדר המחשב יהא ללא חלונות חיפויים.

1.8.9. הספק ישלט באמצעי סימון ויזואלי (דוגמת מדבקה) כל רכיב המשמש עבור עיבוד ואחסון מידע של הלקוחות ובין היתר: שרתים, מתג תקשורת, שקע תקשורת, ארון תקשורת.

## 1.9. אבטחה לוגית

הספק יישם הגנה לוגית על מערכות המחשוב, תוכנות התשתית, רכיבי הרשת, התוכנה הקבצים ומסדי הנתונים.

1.9.1. אחסון, גיבוי, עיבוד וניהול מידע של הلم"ס יעשה במערכות ייעודיות שיוקצו עבור הلم"ס ויופרדו ממערכות הספק.

1.9.2. הספק יקיים פעולות לאבטחת תשתיות התקשורת, בין השאר יפריד בין רשת התקשורת הפנימית בה מעובד מידע השייך ו/או הנוגע להלמ"ס ו/או מקושר למערכותיהם, לבין סביבת האינטרנט וסביבות אחרות של הספק.

1.9.3. הספק יקיים הפרדה בין סביבת הייצור לבין סביבת הייצור והפיתוח ובין סביבות בהן קיים מידע של הلم"ס לבין סביבות מידע שאינן של הلم"ס.

1.9.4. חיבור לרשת האינטרנט יתקיים באופן מאובטח, בארכיטקטורה ו/או בטכנולוגיה ייעודית לנושא, ובאופן שיאפשר גישה לכתובת הלימ"ס בלבד.

1.9.5. הספק יבטיח שלא תתקיים גישה חיצונית (Remote Access) למערכות או למידע של הלימ"ס וכן למערכות תשתית אליהן מחוברות עמדות מחשוב המחזיקות מידע של הלימ"ס.

1.9.6. הספק יבטיח כי במידה ויש צורך בגישה מרחוק (Remote Access) למערכות המחשוב שלו (עובדים ו/או ספקים צד שלישי) היא תעשה בתצורה מאובטחת הכוללת:

1.9.6.1. אימות במזהה חזק (2 Factor Authentication).

1.9.6.2. הצפנת תווד.

1.9.6.3. ניהול קבוצות הרשאה.

1.9.6.4. בקרה אחר פעולות המשתמשים.

1.9.7. הספק יבטיח שבחצר הספק ובחצרות ספקי המשנה הפועלים מטעמו, לא תתקיים גישה דרך רשת אלחוטית למערכות או למידע של הלימ"ס וכן למערכות תשתית אליהן מחוברות עמדות מחשוב המחזיקות מידע של הלימ"ס.

1.9.8. הספק יעדכן את מערכות המידע של הספק בעדכוני תוכנה ומוצרי אבטחת מידע.

1.9.8.1. הספק יקים מערכת לעדכון תחנות קצה ותוכנות צד שלישי (לדוגמה אנטי וירוס).

מערכת זו תוכל לפנות לאתרי היצרנים לצורך הורדת עדכוני תוכנה. לא תתאפשר גישה ישירה של התקני מחשוב (תחנת עבודה, שרתים, ציוד תקשורת ואבטחת מידע) ישירות לרשתות זרות להורדת עדכוני.

1.9.8.2. חריגים יאושרו על ידי ראש תחום אבטחת המידע בלימ"ס.

1.9.9. הספק מחויב להבטיח כי לא יחובר התקן נייד שלא עבר בדיקה, למערכות המחשוב בו נשמר מידע של הלימ"ס.

1.9.10. הספק לא יאחסן או ינייד מידע של הלימ"ס במצעי מדיה נתיקה (Disk On Key, CD), כונן קשיח נתיק) או במחשוב נייד (מחשב נישא, טלפון נייד, טאבלט) שלא תאושר על ידי הלימ"ס.

- 1.9.11. הספק יישם אמצעים לגילוי, התרעה והסרה של וירוסים ותוכנות זדוניות בכל סביבות העבודה.
- 1.9.12. הספק יבצע שימוש בהתקני קלט (מקלדת ועכבר) חוטיים ולא יבצע שימוש בהתקנים אלחוטיים.
- 1.10. ארכיטקטורת רשת בחצר הספק
- 1.10.1. הספק יציג מסמך תיעוד למבנה הרשת כפי שהוא מיושם עבור הסקרים. במידה והרשת אינה קיימת, יציג הספק מסמך תכנון (Low Level Design).
- 1.11. יישום רכיבי הגנה רשתיים
- 1.11.1. הספק יבצע שימוש ברכיב Antivirus, Antibot, Ant Spoofing, IPS, Firewall, Antimalware. לשם הגנה על רשת המחשוב שבה נמצא מידע של הלמ"ס
- 1.11.2. הספק רשאי לבצע שימוש ברכיב אחד המספק יכולות אלה.
- 1.12. אבטחת תשתית תקשורת
- 1.12.1. במשרדי הספק, לא יעשה שימוש בתשתית תקשורת אלחוטית בגישה למידע של הלמ"ס.
- 1.12.2. תשתית המחשוב אצל הספק תתבסס על עמדות עבודה של הספק.
- 1.12.3. הספק יוודא כי התשתית אינה מאפשרת גישה לרשתות אחרות, מלבד אתר ההשבה של הלמ"ס של הספק באמצעות הגדרות Access List או חוקת Firewall מתאימה.
- 1.12.4. בעת שימוש ב-סגמנט או ב-VLAN, יוכלו עמדות המשתמשים לפנות לפורטל הלמ"ס בלבד.
- 1.12.5. הספק יקים תשתית לעדכון מערכות ההפעלה ותוכנות האנטי וירוס ותוכנות ההגנה בתחנות הקצה (דוגמת WSUS, SMS או SCCM) וידאג לעדכן תחנות אלה בשוטף.
- 1.12.6. הספק יפעיל מנגנוני ניטור כגון: IPS, Network Antivirus ו-Content Inspection על כל תעבורה נכנסת ויוצאת מסביבת המחשוב שהוקצתה עבור הסוקרים.
- 1.12.7. הספק יקשיח את מערכות התקשורת בהתאם להמלצות היצרן לדגמים הנמצאים ברשותו
- 1.12.8. גישה לממשקי הניהול של רכיבי התקשורת תהיה באמצעות השירותים הבאים: HTTPS, SSH, SFTP ו-SNMP V3 בלבד.
- 1.12.9. ערכי ברירת מחדל (חשבונות ניהול, מחרוזות SNMP) ברכיבי התקשורת ישונו באופן מיידי
- 1.12.10. לוגים יתועדו באופן מקומי ומרכזי (מערכת איסוף לוגים) במערכות הספק
- 1.13. הגבלת תקשורת מחשבים בחצר הספק
- 1.13.1. רשתות הספק שהוקצו למפקד, יוכלו לגשת לכתובות הלמ"ס בלבד בפרוטוקול Https בלבד ועבור שירות SSL VPN.

1.13.2. לא תתאפשר גישה ישירה מרשתות הספק שהוקצו לסקר אל רשתות זרות: אינטרנט, סביבות מחשוב פנימיות של הספק. כמו כן לא תתאפשר גישה מעמדות העבודה לרשת האינטרנט לכל אתר אחר לגלישה, הורדה או העלאת קבצים, גם לא דרך רכיב מתווך (Proxy).

1.14. הגבלת תקשורת חוזרת מרשתות הלמ"ס לכיוון רשת הספק

1.14.1. הספק יגביל את תחומי הגישה לרשת הספק מכתובות הלמ"ס בלבד. כך שלא תתאפשר גישה מרשתות זרות אל סביבת המחשוב שתוקם עבור המפקד.

1.15. תחנות עבודה

1.15.1. מתחנות העבודה אשר ישמשו לצרכי פעילות עבור הלמ"ס לא תתאפשר גישה לרשת האינטרנט מלבד לפורטל ההשבה ולמערכות נוספות של הלמ"ס על פי הצורך.

1.15.2. תחנות עבודה אשר ישמשו לצרכי פעילות הלמ"ס, יוכלו לשמש לצרכי פעילויות נוספות של הספק בתנאי שמדובר על מערכות מקומיות של הספק.

1.15.3. שימוש בדוא"ל יתאפשר רק עבור דוא"ל פנימי של הספק ללא יציאה לאינטרנט.

1.15.4. בתחנות פיזיות או וירטואליות (VDI) יחולו ההגדרות הבאות:

1.15.4.1. בכל תחנות העבודה יבוצע שימוש במערכות הפעלה Windows 10 בגרסה העדכנית ביותר.

1.15.4.2. התחנות יוקשחו בהתאם ל- Best Practices מקובל של חברת Microsoft אשר יועבר על ידי הלמ"ס.

1.15.4.3. תותקן תוכנת התקשרות אשר יזחה את מערכות הלמ"ס (לדוגמא SSL VPN) והמערכת תזחה את התחנה ותוכנת ההתקשרות (באמצעות מזהים ידועים ו- Certificate). התוכנה תאפשר גישה רק לאתר ההשבה של הלמ"ס.

1.15.4.4. יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator וחשבונות ברירת מחדל.

1.15.4.5. כל הרשאות הסוקרים בתחנות הקצה יהיו הרשאות User בלבד.

1.15.4.6. רק מנהל הרשת יעשה שימוש בחשבון והרשאות Local Admin.

1.15.4.7. יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.

1.15.4.8. לא תתאפשר שמירת מידע בתחנות הקצה.

1.15.4.9. לא תתאפשר יצירת שיתופים בתחנות הקצה.

1.15.4.10. בתחנות העבודה (או בסביבות ממשקים הווירטואליים) יוסרו כלים ושירותים שאינם נדרשים כגון: Snipping Tool (כלי לצילומי מסך), שירותי Office, PowerShell, Telnet, SNMP, צייר (Paint), עורך תמונות, Photoshop Express וכדומה.

- 1.15.4.11. יישום שומר מסך מוגן סיסמא לאחר 15 דקות של אי פעילות.
- 1.15.4.12. יש לעדכן את גרסת הדפדפן לאחת מהגרסאות הבאות (יש לפרט את רשימת הדפדפנים התומכים בגרסאות TLS 1.2 ו-TLS 1.3).
- 1.15.4.13. יש להתקין תוכנת אנטי וירוס ולעדכנה באופן יומי כאשר לרוב ניתן להגדיר עדכון אוטומטי ללא צורך בהתערבות ידנית.
- 1.15.4.14. יש להפעיל את תוכנת "חומת אש אישית" (Personal Firewall) הכלולה במערכת הפעלה או להפעיל תוכנה דומה של ספק מוכר אחר.
- 1.15.4.15. יש להוריד, באופן שוטף, עדכוני אבטחה למחשב (Security Updates).
- 1.15.4.16. יש למנוע פתיחת חלונות של אתרים אחרים בזמן הגלישה באתר הלמ"ס.
- 1.15.4.17. יש למנוע הורדת קבצים ממקורות בלתי ידועים ומהתקנתם במחשב.
- 1.15.4.18. יש למנוע התקנה או שימוש תוכנות שיתוף קבצים מסוגים שונים ( google drive, BitTorrent)
- 1.15.4.19. יש להנחות ולמנוע שמירת נתונים אישיים בתחנות הקצה.
- 1.15.4.20. יש לאלץ שימוש ב סיסמא "חזקה" כלומר שילוב של אותיות גדולות וקטנות ומספרים וסימנים ובאורך 8 תווים למשתמש אנושי , 16 למשתמש ניהולי וממוכן, היסטורית סיסמאות של 24 סיסמאות לאחור ותוקף של 3 חודשים למשתמש רגיל תוקף של 180 ימים למשתמש ניהולי
- 1.15.5. עבור ספקים שיבצעו שימוש בתחנות עבודה פיזיות נייחות (Desktop) יחולו גם ההנחיות הבאות :
- 1.15.5.1. לא יתאפשר חיבור התקנים זרים לתחנות הקצה (פיזיות או וירטואליות): כוננים קשיחים שאינם מורשים, כוננים נתיקים, CD, Disk On Key, צורב וכל התקן חיצוני המאפשר שמירת מידע על גביו. יישום מניעה זו יבוצע באמצעות מערכת Device Control מיצרן מוכר. מערכת זו תאושר על ידי הלמ"ס.
- 1.15.5.2. בכל תחנה תותקן תעודה חד ערכית (Certificate) שתונפק על ידי הספק.
- 1.15.5.3. לא יבוצע שימוש בתחנות עבודה המכילות מערכות הפעלה וירטואליות (דוגמת Vmware או Hyper-V).
- 1.16. שרתים
- 1.16.1. הספק יקצה תשתית שרתים פיזית ו-וירטואלית עבור תשתית השרים בנפרד מתשתיות ומערכות הספק האחרות.
- 1.16.2. לכל שרת פיזי יהיה ממשק ניהול נפרד ממשקי האפליקציה ומערכות ההפעלה.
- 1.16.3. בכל שרת פיזי תותקן מערכת הפעלה בגרסה העדכנית ביותר.

- 1.16.4. בכל שרת וירטואלי יעשה שימוש במערכות הפעלה Windows 2016 בגרסה העדכנית ביותר.
- 1.16.5. השרתים יוקשחו בהתאם ל- Best Practices מקובל של חברת Microsoft אשר יועבר על ידי הלמ"ס.
- 1.16.6. לא יתאפשר חיבור התקנים זרים לשרתים: כוננים קשיחים שאינם מורשים, כוננים נתיקים, Disk On Key, CD, צורב וכל התקן חיצוני המאפשר שמירת מידע על גביו. יישום מניעה זו יבוצע באמצעות מערכת Device Control מיצרן מוכר. מערכת זו תאושר על ידי הלמ"ס.
- 1.16.7. יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator מערך זה לחשבון אחר.
- 1.16.8. יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזוהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.
- 1.16.9. לא יעשה שימוש בשיתופים בהרשאות כלליות (Everyone או Domain users).
- 1.16.10. יינתנו הרשאות ספציפיות למשתמשים נדרשים בלבד.
- 1.17. טיפול באירועי אבטחת מידע
- 1.17.1. על הספק להציג ללמ"ס תוכנית מוכנות לטיפול באירועי אבטחת מידע, ובין השאר בקיומם של מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול באירועים.
- 1.17.2. הספק ימנה נציג מטעמו שיהיה אחראי על טיפול באירועי אבטחת מידע (ניתן למנות נציג שיהיה בקשר עם חברה שלישית הנותנת שירותי אבטחה בעת הצורך), ופרטי הנציג והחברה השלישית, ככל שישנה, יועברו להלמ"ס מראש ובכתב.
- 1.17.3. על הספק לדווח להלמ"ס, בעל פה ובמקביל גם בכתב, על כל אירוע אבטחת מידע המתרחש אצלו בחבר וכן אצל ספקי צד ג' וקבלני משנה החשופים למערכות ולמידע של הלמ"ס וכל העוסקים במתן השירותים, תוך 24 שעות.
- 1.17.4. הספק ייצר, יגן ויתחזק היסטוריה של לוגים ממערכות המחשוב שלו, תוך שמירה על היכולת לנטר, לנתח ולבצע תחקור על אירועי אבטחת מידע. בנוסף הספק יבטיח כי כל פעילות המשתמשים מטעמו תנוטר באופן שיהיה ניתן לאתר את המשתמש שגרם ו/או שמעשה ו/או מחדל שלו גרמו ו/או אפשרו את האירוע.
- 1.17.5. במקרים בהם מחלקת אבטחת מידע בלמ"ס או מי מטעמה יעבירו לספק מידע בנושא איומי סייבר, יפעל הספק לקיום בקורות מפצות ויעדכן את הלמ"ס בגין הבקורות אותן הוא מבצע.
- 1.18. סיום התקשרות עם ספקים
- 1.18.1. בעת סיום התקשרות עם ספק – הספק יחסום את כל הרשאות הגישה אשר נפתחו לעובדיו במערכות המחזיקות מידע ללמ"ס: חשבונות המשתמשים.

- 1.18.2. במידה ונמסר לספק או למי מטעמו מידע כלשהו דפוס, התקן מחשוב, התקן תקשורת, מודם סלולרי, התקן אימות זיהוי וכדומה באחריות הספק לדאוג בתום ההתקשרות – ל השבת החומרים ללמ"ס.
- 1.18.3. הספק מתחייב להחזיר ללמ"ס כל מידע פיזי או לוגי אשר נמסר לו או למי מטעמו לצורך מתן השירותים(כגון דפוס, התקן מחשוב, התקן תקשורת, מודם סלולרי, התקן אימות זיהוי ), על פי דרישת הלמ"ס ובכל מקרה בסיום ההתקשרות.
- 1.18.4. הספק יצהיר בתצהיר – כי הוא מחק, גרס, גרט ו/או השיב ללמ"ס כל מידע אשר נמסר לו במסגרת מילוי תפקידו. בין אם מדובר במידע פיזי או לוגי לרבות מידע ממערכות מחשוב וגיבוי.
- 1.18.5. תחנות עבודה שרתים ומערכות ניהול של הספק אשר מעבדות מידע השייך ללמ"ס ימחקו בצורה שלא תאפשר שחזור המידע.
- 1.19. שירותי הקלטה ובקרה קולית אחר פעילות הסוקרים – מתוך חצר הספק
- 1.19.1. הספק יקים בחצרותיו, תחנת עבודה ושלוחת טלפון (פיזית או Softphone) אשר יאפשרו בקרה אחר פעילות העובדים והאזנה לשיחות מוקלטות. תחנה זו תשמש את עובדי הלמ"ס בלבד או עובדי הספק שאושרו על ידי הלמ"ס מראש.
- 1.20. תשתית טלפוניה
- 1.20.1. הספק יורשה לבצע שימוש בתשתית הטלפוניה הקיימת אצלו, לרבות תשתית VOIP.
- 1.20.2. הספק יפריד את תשתית הטלפוניה משאר סביבות הטלפוניה באמצעות תשתית פיזית, סגמנט לוגי או VLAN ייעודי.
- 1.20.3. הספק יפעיל ניטור תעבורת SIP ברכיב ה-Firewall.
- 1.20.4. לא תתאפשר תקשורת Point To Point בין רכיבי הטלפוניה.
- 1.20.5. לא תתאפשר גישה ישירה של טלפוני ה-IP לרשתות זרות: אינטרנט, סביבות מחשוב פנימיות (נתונים או טלפוניה) של הספק.
- 1.20.6. לא תתאפשר גישה מרשת הטלפוניה לסביבת עמדות המחשוב המיועדות. מתן שירותים ללמ"ס
- 1.20.7. טלפוני IP של הספק יוכלו לפנות למרכזיה בפרוטוקולים ספציפיים בלבד.
- 1.20.8. הספק יקליט את שיחות הטלפון וישמור אותן לתקופה של 6 חודשים בלבד, אלא אם תורה הלמ"ס על תקופה אחרת.
- 1.20.9. הגישה לשרת ההקלטות תתאפשר לטלפונים בודדים בלבד בפרוטוקולים ספציפיים בלבד.
- 1.20.10. הספק יאפשר ללמ"ס גישה להקלטות באמצעות ממשק מאובטח (ראה פירוט בהמשך).
- 1.20.11. גישה לממשקי הניהול של רכיבי טלפוני הקצה תהיה באמצעות השירותים הבאים: HTTPS, SSH, SFTP ו-SNMP V3 בלבד. לא יבוצע שימוש בטלפוני קצה שאינם מאפשרים שימוש בפרוטוקולי ניהול מאובטחים.

1.20.12. תחסם גישה גורפת (גם מרשת הניהול) בממשקים הבאים: SNMP V1/V2, Http, Telnet, FTP.

1.20.13. לא יבוצע שימוש בטלפוני IP בעלי ממשקים אלחוטיים (Bluetooth, Wi-Fi וכיו"ב).

1.20.14. תיושם הזדהות בין טלפוני הקצה לבין מערכות הניהול. ההזדהות תעשה באמצעות אמצעי זיהוי חד ערכי (דוגמת תעודה) אשר יבטיח הזדהות חזקה וחד ערכית בטרם מתן שירותי תקשורת וגישה לקבצי קונפיגורציה.

1.20.15. הספק ינקוט באמצעים המתאימים בכדי למנוע גישה מקומית וצפייה בערכי ניהול הטלפון הבאים, ללא הזדהות (קוד טכנאי).

1.20.16. הספק נדרש לשנות את קוד טכנאי מערך ברירת המחדל לערך מורכב (צירוף אותיות). במידה והטלפון אינו תומך בהזדהות מקומית חזקה (צירוף אותיות) ומאלץ הזדהות בספרות בלבד, יבוצע שימוש ב 12 ספרות. יאסר שימוש ברצף תווים עוקבים (מאוזן 123, מאונך 147) או זהים (11,22).

1.20.17. שימוש בקוד טכנאי בטלפון מקומי, ידווח למערכת הניטור.

1.20.18. כל שינוי בהגדרות מקומיות בטלפון, בין אם באמצעות גישה מקומית, מערכות הניהול או דרך הרשת ידווח למערכת הניטור.

1.20.19. כל שינוי יתועד במערכת הניהול לרבות מועד השינוי, הגורם אשר ביצע את השימוש בפועל, כתובת IP ממנה בוצע השימוש ותיעוד השינויים.

1.20.20. בשימוש באפליקציה Softphone הספק ידרש להבטיח קיומן גם של הנחיות אלה:

1.20.20.1. יש להקשיח את האפליקציה לעבוד בפורט ייעודי בלבד.

1.20.20.2. יש להקשיח את תוכנת ה- Softphone כך שלא תאפשר פתיחת התקני קול (רמקול, אוזניות) שלא בעת קיום שיחה.

1.20.20.3. בעת סיום שיחה יבוצע ניתוק למיקרופון.

1.21. מערכות הקלטה

1.21.1. הקלטת השיחות דורשות התייחסות מיוחדת לאור חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. הספק נדרש לפעול בהתאם לדרישות החוק ובין היתר דיווח על אחזקת מאגר מידע.

1.21.2. תעשה הקלטת שיחות באישור הלמ"ס בלבד ובהתאם לנדרש בפנייה הפרטנית (על הספק להיות ערוך להקלטות במערכות המותקנות בחצריו או במערכות הלמ"ס).

1.21.3. על הספק לשמור את ההקלטות לתקופה של חצי שנה, ולמחוק אותן בתום תקופה זו, אלא אם כן הלמ"ס תורה על תקופה אחרת.

1.21.4. יש למנוע גישה להקלטות לגורמים מטעם הספק, אלא אם הלמ"ס תאשר אחרת מראש ובכתב; יש להגדיר הרשאות גישה לעובדי הלמ"ס בהתאם להנחיות הלמ"ס.

1.21.5. הספק יערך להעברת ההקלטות ללמ"ס בתדירות שתקבע הלמ"ס ועפ"י דרישתה.

1.21.6. הספק ישמור לוגים למערכת לתקופה של 24 חודשים, אלא אם הלמ"ס תורה על תקופה אחרת..

1.21.7. הספק יאבטח את קבצי הלוג וימנע עריכת שינוי.

1.22. שירותי הדפסה – הספק ינקוט באמצעים המתאימים בכדי להבטיח את אלה:

1.22.1. לא יתאפשרו שירותי הדפסה מקומיים או דרך שירותי הרשת.

1.22.2. לא יבוצע שימוש במדפסות רשת או מדפסות מקומיות.

1.22.3. עמדות המחשוב של הספק יוקשחו באופן שאינו מאפשר הדפסה מהן: הקשחה זו תתבצע

בין היתר בסגירת שירותי הדפסה מקומיים בתחנות העבודה ובשרתים לדוגמא: סגירת

Services המאפשרים הדפסה.

1.23. אחסון

1.23.1. בשימוש בשרתים וירטואליים, וגיבוי יעשה שימוש בשרת האחסון (Storage) של הספק.

לצורך כך, יוקצה LUN ייעודי לצורך אחסון וגיבוי השרתים והמידע המשמש לצורך הסקרים.

1.24. שרידות

1.24.1. הספק יוודא שרידות למערכות התקשורת, אבטחת המידע, טלפוניה תשתית הסקרים המקומית, תשתית הניהול ותשתית איסוף הלוגים.

1.24.2. בהינתן משבר (מאורע אשר מונע מהספק לספק את השירות אליו יתחייב), הספק ידע להעמיד סביבת עבודה חלופית, מלאה ויציבה על בסיס הנחיות מסמך זה. סביבה זו תידרש לעבור סקר בטיחות בהתאם להנחיות "סקרי בטיחות" בטרם הפעלתה.

1.24.3. לא יבוצע שימוש בסביבה זו ללא אישור ראש תחום אבטחת המידע בלמ"ס.

1.25. גיבוי ושחזור

1.25.1. הספק מחויב ואחראי לכך שכול המידע אשר שייך ללמ"ס ומגובה ישמר בצורה מאובטחת שלא תאפשר גישה למי שאינם מורשים למידע.

1.26. ניהול משתמשים וסיסמאות

1.26.1. הספק יקיים ויציג ללמ"ס על פי דרישתה מדיניות אבטחת מידע שתכיל בין השאר את הנושאים הבאים: גישה לעובדים, ספקים ומבקרים חיצוניים ובכלל זה ניהול מאובטח של חשבונות משתמשים במערכות השונות.

1.26.2. הספק ינהל באופן מאובטח את חשבונות המשתמשים, מטעמו של הספק ובמערכותיו כגון:

1.26.2.1. שימוש בחשבונות אישיים.

1.26.2.2. שימוש בחשבונות ניהול נפרדים מחשבונות המשתמשים האישיים.

1.26.2.3. סקירת הרשאות מחזורית והסרת הרשאות מיותרות במערכות המחשוב.

1.26.2.4. מתן הרשאות בהתאם לעקרון "הצורך לדעת" ועל פי צורך הכרחי לביצוע השירותים.

- 1.26.3. הספק ינהל את המשתמשים במערכת ניהול משתמשים מרכזית (דוגמת Active Directory).
- 1.26.4. הספק ימנע מניהול משתמשים מקומיים ויבצע זאת רק במקרים שלא ניתן אחרת או כי קיים קושי תפעולי.
- 1.26.5. הספק ישנה חשבונות ניהול גנריים וחשבונות ברירת מחדל ויקצה חשבון משתמש אישי לכל גורם: סוקר, גורם ניהולי, מערכת, שירות.
- 1.26.6. במקרים בהם לא ניתן לשנות חשבונות אלה, יש לפעול לקיום בקרות אשר יאפשרו התחקות אחר המשתמש או המערכת המבצעים את השימוש בפועל, בחשבון הגנרי.
- 1.27. ניהול סיסמאות
- 1.27.1. הספק יהיה אחראי לכך כי סיסמאות למערכת המחשוב ישמרו בצורה מוצפנת בכל זמן נתון.
- 1.27.2. הספק יקיים ויישם מדיניות סיסמאות באופן הבא: מורכבות (אותיות גדולות, קטנות ותווים), אורך (8 תווים למשתמש אנושי, 16 למשתמש ניהולי/ממוכן), תוקף (90 ימים לכל המאוחר למשתמש רגיל, 180 ימים למשתמש ניהולי/ממוכן), היסטורית סיסמאות למניעת שימוש ב 24 סיסמאות אחרונות.
- 1.27.3. הספק יישם מנגנוני גישה טכנולוגיים ופיזיים על מנת לאכוף את בקרת הגישה לוגי ופיזי, בהתאם לדרישות הלמ"ס כפי שתימסרנה לספק מעת לעת.
- 1.27.4. נתוני הזיהוי יישמרו אישיים וחסויים (בתווד התקשורת ובמערכות השונות).
- 1.27.5. יאסר שימוש ברצף תווים עוקבים (מאוזן 123, מאונך 147) או זהים (11,22).
- 1.28. קבלה והעברת מידע
- 1.28.1. כל מידע שהלמ"ס תגדיר כחסוי יועבר בין הלמ"ס לספק ולהיפך באמצעות ממשק כספות.
- 1.28.2. כל מידע שאינו חסוי ודורש העברה מהירה, יועבר בממשק לוגי (דוגמת API) אשר יכלול לפחות:
- 1.28.2.1. יתקיים זיהוי חזק באמצעות תעודות אבטחה השרת המוסר והשרת המקבל.
  - 1.28.2.2. שימוש בפרוטוקול מאובטח ומוצפן.
  - 1.28.2.3. שימוש באלגוריתם הצפנה חזק.
- 1.29. תיעוד ולוגים במערכות הספק
- 1.29.1. בכל המערכות יוגדר שרון אחיד (NTP) אשר יסופק על ידי אחד מהרכיבים הפנימיים של הספק.
- 1.29.2. הספק יקיים בקרה (לוג) אחר כל פעילות המבוצעת על ידי משתמשים החשופים לסביבת אתר ההשבה לרבות כל משתמש: אנונימי, מזוהה, מזוהה חזק, אפליקטיבי, בסיס נתונים ומשתמשים ניהוליים (system admins , administrators).

- 1.30. ניטור משתמשי תהליכים (Services)
- 1.30.1. הספק יוודא ניטור מלא על כל פעילות משתמשי Services.
- 1.30.2. הספק ייצא התראות על התנהגות חריגה, למשל חשבון Service המנסה להפעיל Service אחר ממה שהוגדר לו.
- 1.31. תיעוד ולוגים (התראות) ממערכות ההגנה בתקשורת
- 1.31.1. כל הלוגים יתעדו מועד : שעות, דקות, שניות, ותאריך.
- 1.31.2. נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו גם מקומית במערכת למשך 24 חודשים לפחות.
- 1.31.3. תיעוד לוגים עבור ממשקים ומערכות בניחול הלמ"ס :
- 1.31.3.1. מזהה רשת : כתובת ה- IP, MAC, שם רכיב, פורט תקשורת.
- 1.31.3.2. מזהה משתמש (אנושי/אפליקטיבי) וסוג ההרשאה (קריאה, כתיבה).
- 1.31.3.3. מזהה היישום.
- 1.31.3.4. בעת גישה לקבצים : שם הקובץ והפעולה שנעשתה (שינוי לפני ואחרי).
- 1.31.3.5. התראות בגין שינויי הגדרות בכל אחד מרכיבי הרשת והשרתים.
- 1.31.3.6. התראות בגין תקלה או פגיעה במערכת או בסוכן.
- 1.31.3.7. כמות הפניות.
- 1.31.4. תיעוד לוגים עבור ממשקים חיצוניים :
- 1.31.4.1. בפניות תקשורתיות – כתובת IP, פורט תקשורת.
- 1.31.4.2. בפניות אפליקטיביות – סוג ומבנה השאילתה.
- 1.31.4.3. בפניות אנונימיות אפליקציה באמצעותה בוצעה הפניה.
- 1.31.4.4. בפניות מזוהות – חשבון המשתמש באמצעותו בוצעה הפעולה, לרבות חשבון משתמש של גורם אשר נירשם לאתר ההשבה.
- 1.31.4.5. כמות הפניות.
- 1.32. רישום לוגים
- 1.32.1. את תיעוד הלוגים יש ליישם באמצעות מנגנון מובנה לרישום לוגים ב - Net.
- 1.32.2. יש לרשום ללוג את כל הפעולות : זיהוי ראשוני – רישום, זיהוי להמשך מילוי השאלון וכו'.
- 1.32.3. עבור כל לוג יש לרשום את :
- 1.32.3.1. פרטים מזהים (חד ערכיים) על מבצע הפעולה
- 1.32.3.2. כתובת IP ממנה בוצעה הפעולה.
- 1.32.3.3. זמן ביצוע הפעולה – תאריך, שעה, דקה ושניה.
- 1.32.3.4. מהות הפעולה / סוג הפעולה.
- 1.32.3.5. ערך ישן (לפני שינוי) וערך חדש (אחרי שינוי).
- 1.32.3.6. סטטוס הפעולה (הצלחה, כישלון).

- 1.32.4. יש לתעד מידע תפעולי ואבטחת מידע, אין לתעד מידע רגיש על משתמשי המערכת.
- 1.32.5. יש לתעד את האירועים הבאים :
  - 1.32.5.1. גישה ללוגים.
  - 1.32.5.2. קריאת מידע של משתמשים בדגש על שאלונים.
  - 1.32.5.3. מילוי שאלון על חלקיו השונים.
  - 1.32.5.4. מחיקת שאלונים.
  - 1.32.5.5. ביצוע זיהוי ראשוני וביצוע זיהוי חוזר באמצעות OTP.
  - 1.32.5.6. ביצוע Logout במערכת.
  - 1.32.5.7. ניסיון הזדהות כושל.
- 1.33. אחסון
  - 1.33.1. לוגים המיוצרים על ידי האפליקציה (לדוגמה מערכת ניהול הסקרים של הספק), ישמרו בבסיס נתונים נפרד המשמש למטרה זו בלבד.
  - 1.34. תיעוד פעולות חריגות
    - 1.34.1. יש לתעד את הפעולות הבאות :
      - 1.34.1.1. גישה למספר שאלונים מכתובת IP אחת.
      - 1.34.1.2. שליפת מספר רב של שאלונים.
      - 1.34.1.3. מחיקת שאלון.
      - 1.34.1.4. מילוי שאלון לאחר שסומן כ – "הושלם".
      - 1.34.1.5. שליפה של יותר משאלון אחד.
      - 1.34.1.6. פעולות ניהול במערכת.
      - 1.34.1.7. גישה לבסיס הנתונים.
    - 1.35. ניהול הרשאות גישה ללוגים
      - 1.35.1. יש לצמצם את הרשאות הגישה ללוגים למנהלי המערכת או מנהלי הרשת של הספק בלבד ולמנוע גישה ללוגים דרך ממשק הגישה הפתוח לסוקרים.
      - 1.35.2. צפייה בלוגים
        - 1.35.2.1. גישה ללוגים תתבצע ע"י גישת UI דרך מסך ייעודי המשמש למטרה זו ונגיש מרשת ניהול של הספק בלבד.
        - 1.35.2.2. גישה למסך זו תאופשר למנהל המערכת בלבד.
        - 1.35.2.3. אין לאפשר או להסתמך על גישה ישירה לבסיס הנתונים למטרה זו.
      - 1.35.3. יש למנוע יכולת מחיקה או שינוי לוגים – גם לבעלי הרשאות גבוהות (מנהלי המערכת).

## 1.36. התראות

- 1.36.1. עבור כל רישום של לוג של פעולה חריגה במערכת יש לייצר התראה.
  - 1.36.2. ההתראה תישלח לקבוצת אנשים מוגדרים באמצעות אי-מייל או SMS המציין שקיימת פעילות חריגה במערכת.
  - 1.36.3. במידה ותיושם מערכת SIEM, יש להפנות לוגים אליה או אל Collector אשר יותקן ברשת הספק.
  - 1.36.4. במידה ויבוצע שימוש במוקד ניטור SOC (של הספק או מיקור חוץ), יועברו התראות למוקד. בהתאם למדיניות וסוגי מידע שיאושרו על ידי ראש תחום אבטחת המידע בלמ"ס.
  - 1.36.5. צפייה בפעולות החריגות המערכת יתבצעו דרך ממשקי הניהול השונים המאפשרים צפייה בלוגים אפליקטיביים במערכת.
- ## 1.37. סקרי בטיחות
- 1.37.1. הספק יקיים סקרי בטיחות בנושאי תשתית ואפליקציה בכל המערכות אשר ישמשו מטעמו במסגרת הסקרים.
  - 1.37.2. במסגרת סקרי הבטיחות יבחנו פערים ביישום סביבת ההשבה למול הנחיות מסמך זה ובנוסף לאתר סיכונים וחולשות טכנולוגיות אשר יתגלו במסגרת בדיקות אלה.
  - 1.37.3. ככל שיתגלו סיכונים, על הספק לבצע הערכת סיכונים, לבחון ולהגדיר את אופן הטיפול בהם בטרם פרסום שירותי המפקד באינטרנט.
  - 1.37.4. הממצאים שיתגלו יועברו לראש תחום אבטחת המידע בלמ"ס לצורך הערכת הסיכונים, בחינת המענה ומעקב אחר תיקון הליקויים.
  - 1.37.5. מבלי לגרוע מסמכויות הלמ"ס, ובכלל זה לעניין הפסקת התקשרות, במקרים שבהם סברו הגורמים הרלוונטיים בלמ"ס כי הסיכונים והממצאים אינם מקבלים מענה המניח את הדעת, רשאית הלמ"ס להפסיק את ההתקשרות מול הספק.
- ## 1.38. תיאור תהליכי העבודה בפורטל ההשבה
- 1.38.1. הגישה לפורטל ההשבה תתאפשר לעובדי הספק רק למי שיואשר על ידי הלמ"ס לצורכי עבודתו
  - 1.38.2. רישום סוקר למערכת – זיהוי ראשוני
  - 1.38.3. כל ספק יעביר את פרטי הרישום הבאים לצורך הקמת חשבון משתמש עבור כל סוקר:
    - 1.38.3.1. פרטי חברה דרכה מועסק הסוקר + ח"פ.
    - 1.38.3.2. פרטי איש הקשר מטעם החברה.
    - 1.38.3.3. שמות הסוקרים בעברית ובלעז
    - 1.38.3.4. כתובות הסוקרים
    - 1.38.3.5. מספר תעודת זהות, תאריך הנפקה ושנת לידה (לצורך אימות)
    - 1.38.3.6. מספרי טלפון (לצורך מסירת סיסמא חד פעמית)

- 1.38.3.7. טופס סודיות חתום עבור כל אחד מהסוקרים.
- 1.38.4. הלמ"ס תגדיר את פרטים אלה כמורשים לגישה לאתר ההשבה עבור הספקים.
- 1.38.5. סוקר אשר יבקש להירשם לשירות יידרש לפנות לאתר ההשבה ולהירשם על בסיס הפרטים הרשומים בלמ"ס.
- 1.38.6. רק סוקרים שהועבר לגבם המידע יוכלו להרשם לשירות.
- 1.38.7. לאחר זיהוי הסוקר תישלח סיסמת OTP שהמערכת תייצר.
- 1.39. רישום ואימות סוקר מול הפורטל
- 1.39.1. כל סוקר יקבל לידיו חשבון משתמש אישי (username) המורכב מתעודת זהות, קוד אישי, והנחיות כיצד לבצע אימות מול פורטל הסוקרים באמצעות הסיסמא החד פעמית אשר תימסר לו בטלפון הנייד. שימוש באתר ההשבה המיועד עבורם.
- 1.39.2. הגישה לפורטל תתבצע לאחר אימות זיהוי חזק של משתמש הקצה: ת.ז, קוד אישי, סיסמא חד פעמית.
- 1.39.3. חשבון המשתמש יימסר לכל סוקר באופן אישי.
- 1.39.4. הסיסמא תועבר למשתמש בכל התקשרות, באמצעות הודעת SMS אשר תשלח למכשיר הסלולרי עמו נרשם הסוקר למערכת.
- 1.39.5. בעת כניסה לפורטל, לאחר אימות הזיהוי יופיע מסך הצהרה (Disclaimer) המציג הנחיות אבטחת מידע לסוקר עשה ואל תעשה. כמו כן המשתמש יאשר כי "ידוע לו כי הלמ"ס מפעילה כלי אבטחה לניטור והקלטת פעולות במטרה להגן על נכסי המידע לכל משך זמן השימוש בפורטל".
- 1.39.6. לאחר זיהוי המשתמש ואישור ההצהרה (Disclaimer) יועבר המשתמש באופן אוטומטי לפורטל ולשאלונים הרלוונטיים.
- 1.39.7. עבור סוקרים, אשר ניהול מנות המידע שלהם מנוהל על ידי הלמ"ס יועבר הסוקר לחלון הסוקרים ויקבל את רשימת הנסקרים (מנה) המיועדת עבורו.
- 1.39.8. עבור סוקרים, שהספק מנהל עבורו את רשימת המנות, יוכל הסוקר להזין את פרטי המנה (פרטי האזרח הנדגם) לצורך קבלת השאלון למילוי ופרטי האזרח לאימות מול פרטי המנה שקיבל. על מנת לוודא שהנתונים בשאלון זהים לנתוני המנה.
- 1.40. תהליך גישה לאתר ההשבה
- 1.40.1. הסוקרים יגשו לאתר באמצעות תוכנת SSL VPN, אימות משתמש (חשבון אישי) וסיסמא OTP.
- 1.40.2. לאחר אימות הזיהוי יועבר הסוקר לדף נחיתה בטרמינל אשר יאפשר לו גישה לאתר ההשבה (אתר האינטרנט אשר הוקם לצורך המפקד ומשמש סוקרי מיקור חוץ וסוקרי שטח בגישה למילוי שאלוני איסוף).

#### 1.41. נעילת ממשק עבודה

1.41.1. בעת אי שימוש בפורטל למשך זמן של יותר מחצי שעה ועד שעתיים, ינעל הממשק באתר ההשבה והמשתמש יאלץ לבצע אימות זיהוי מחדש. המשתמש יוכל לחזור למסך האחרון שהיה פתוח. ללא צורך בהסכמה חוזרת להצהרה (Disclaimer).

1.41.2. לאחר 9 שעות של אי שימוש בממשק יתנתק הממשק והמשתמש יאלץ לבצע אימות זיהוי מחדש לרבות הסכמה מחדשת להצהרה (Disclaimer).

1.42. זיהוי סוקר חוזר להשלמת מילוי בשאלון חלקי

1.42.1. סוקר המעוניין להשלים את השאלון במועד מאוחר יותר יבצע תהליך מחדש לאימות זיהוי.

1.42.2. זיהוי הסוקר יתבצע באמצעות הזנת מספר ת.ז ומספר טלפון עמו נרשם בשלב אימות הזיהוי הראשוני.

1.42.3. הסוקר יקבל את ה - OTP בערוץ התקשורת הנפרד (SMS) ויתבקש להזינו להשלמת האימות.

#### 2. נספח ב' – הנחיות אבטחת מידע נוספות לספקי Call Center שלא מקבלים מידע

##### 2.1. מטרה

2.1.1. הנחיות אבטחה בנספח זה כוללת אוסף דרישות אבטחת המידע עבור ספקי Call center וכן ספקי צד ג (קבלני משנה של הספקים) שאינם מקבלים מידע מהלמ"ס).

2.1.2. הנחיות אבטחה אלה הינן בנוסף לדרישות האבטחה המופיעות בנספח א.

##### 2.2. מילוי שאלונים מקומיים

2.2.1. תצורת ההשבה תעשה מול הפורטל ההשבה בהתאם למפורט בתהליכי ההשבה באמצעות ממשק SSL VPN והזדהות לאתר.

##### 2.3. אחסון מידע

2.3.1. הספק לא ישמור מידע בתחנות הקצה או בשרתים.

2.3.2. כל מידע הרלוונטי לסקרים יועבר לאתר ההשבה.

2.3.3. כל מידע תפעולי יאוחסן בשרתים פנימיים אצל הספק.

2.3.4. הגישה למידע התפעולי תתאפשר לגורמים בודדים בלבד אצל הספק ובין היתר הגורמים שיוחלט כי הם אחראים על חלוקת המנות לסקרים.

### 3. נספח ג' – הנחיות אבטחת מידע נוספות לסוקרי שטח מיקור חוץ

#### 3.1. מטרה

3.1.1. הנחיות אבטחת מידע אלה יושמו עבור ספקים המפעילים סוקרי שטח וכן עבור ספקי צד ג (קבלני משנה של הספקים)

3.1.2. הנחיות אבטחה אלה הינן בנוסף לדרישות האבטחה המופיעות בנספח א.

#### 3.2. כללי

3.2.1. ככלל, הספק יספק את מחשבי הקצה, אלא אם יוסכם אחרת עם הלמ"ס.

3.2.2. בכל מקרה בו יסופק מחשב מטעם הלמ"ס או יבוצע שימוש במחשב אישי של הספק יאכפו ההנחיות הבאות.

#### 3.3. מילוי שאלונים מקומיים (תצורת Online) – סוקרי שטח

3.3.1. תצורת ההשבה תעשה מול הפרטל ההשבה בהתאם למפורט בתהליכי ההשבה באמצעות ממשק SSL VPN והזדהות לאתר.

#### 3.4. מילוי שאלונים מקומיים (תצורת Offline) – סוקרי שטח

3.4.1. במקרים של אי קליטה אשר בהם לא תתאפשר התקשרות לפורטל האיסוף, תיתכן פקידה באמצעות שאלונים מקומיים בתצורת Offline – הכל אם וכפי שיוגדר על ידי הלמ"ס בפנייה הפרטנית. פקידה בתצורה זו מחייבת עמידה בהוראות ייעודית בהיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות, ובכלל זה כפי שמוגדר להלן.

3.4.2. פקידה באמצעות שאלונים מקומיים בתצורת Offline תבוצע על ידי שימוש במערכת לניהול ניידים (MDM Mobile Device Management) אשר תאשר יצירת תיקיה מאובטחת, מוצפנת ומוגנת בסיסמא.

3.4.3. בעת הצורך, יוכל הסוקר לפתוח את התיקייה ולמלא בה שאלונים.

3.4.4. השאלונים יישמרו בתיקיה עד למצב בו תתאפשר תקשורת בין מחשב הסוקר לאתר וסביבת ההשבה.

3.4.5. השאלונים יועלו באופן ידני או אוטומטי לסביבת אתר ההשבה.

3.4.6. בסיום העלאת השאלונים, ימחקו מהתיקייה המאובטחת.

#### 3.5. הנחיות לתחנות העבודה סוקרי שטח

3.5.1. סוקר שטח יוכל לבצע שימוש במחשב נייד של הספק כל עוד יתקיימו ההנחיות הבאות:

3.5.1.1. יתאפשר חיבור מחשב בעל מערכת הפעלה Windows 10 עדכנית.

3.5.1.2. ימנע חיבור מחשב נייד המכיל מערכות הפעלה וירטואליות (Hyper- או VMware).

(V)

3.5.1.3. ימנע חיבור מחשב נייד המכיל יותר ממערכת הפעלה אחת.

- 3.5.1.4. תמנע שמירת מידע בתחנת העבודה.
- 3.5.1.5. תמנע הדפסת מידע.
- 3.5.1.6. תמנע העתקת מידע.
- 3.5.1.7. ימנע צילום מסך.
- 3.5.1.8. בכל תחנת עבודה תותקן תוכנת התקשרות אשר יזהה את מערכות הלמ"ס (לדוגמא SSL VPN) והמערכת תזהה את התחנה ותוכנת ההתקשרות (באמצעות מזהים ידועים ו-Certificate).
- 3.5.1.9. התחנות יוקשחו בהתאם ל- Best Practices מקובל של חברת Microsoft.
- 3.5.1.10. לא יתאפשר חיבור התקנים זרים לתחנות הקצה: כוננים קשיחים שאינם מורשים, כוננים נתיקים, CD, Disk On Key, צורב וכל התקן חיצוני המאפשר שמירת מידע על גביו. יישום מניעה זו יבוצע באמצעות מערכת Device Control מיצרן מוכר. מערכת זו תאושר על ידי ראש תחום אבטחת המידע בלמ"ס.
- 3.5.1.11. בכל תחנות העבודה יופעל BitLocker אשר יצפין את הכונן הקשיח ויקבע אותו לתחנה. בהיבט זה תבוצע שמירת הסיסמא ב- TPM.
- 3.5.1.12. יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator מערך זה לחשבון אחר.
- 3.5.1.13. יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.
- 3.5.1.14. בכל תחנה תותקן לפחות מערכת אנטי-וירוס מיצרן מוכר אשר יאושר על ידי הלמ"ס.
- 3.5.1.15. לא תתאפשר שמירת מידע בתחנות הקצה.
- 3.5.1.16. לא תתאפשר יצירת שיתופים בתחנות הקצה.
- 3.5.1.17. יוסרו כלים ושירותים שאינם נדרשים כגון: Snipping Tool (כלי לצילומי מסך), שירותי Office, PowerShell, Telnet, SNMP, צייר (Paint), עורך תמונות, Photoshop Express וכדומה.
- 3.5.1.18. תעודכן גרסת הדפדפן שברשותך לאחת מהגרסאות הבאות (יש לפרט את רשימת הדפדפנים התומכים בגרסאות TLS 1.2 ו- TLS 1.3).
- 3.5.1.19. תותקן תוכנת אנטי וירוס אשר תעודכן באופן יומי, וככל שניתן יוגדר עדכון אוטומטי (ללא צורך בהתערבות ידנית).
- 3.5.1.20. תופעל תוכנת "חומת אש אישית" (Personal Firewall) הכלולה במערכת הפעלה או להפעיל תוכנה דומה של ספק מוכר אחר.
- 3.5.2. יש להוריד, באופן שוטף, עדכוני אבטחה למחשב (Security Updates).
- 3.5.3. יש למנוע פתיחת חלונות של אתרים אחרים בזמן הגלישה באתר הלמ"ס.

3.5.4 יש למנוע הורדת קבצים ממקורות בלתי ידועים ומהתקנתם במחשב.  
3.5.5 יש למנוע התקנה או שימוש תוכנות שיתוף קבצים מסוגים שונים ( google drive,

BitTorrent)

3.5.6 יש לאלץ שימוש ב סיסמא "חזקה" כלומר שילוב של אותיות גדולות וקטנות ומספרים וסימנים ובאורך 8 תווים, היסטורית סיסמאות של 24 סיסמאות לאחור ותוקף של 3 חודשים.

3.6 הנחיות לאבטחת המחשב הנייד

3.6.1 אין לאחסן את המחשב הנייד ללא השגחה (רכב, אזור ציבורי).  
3.6.2 אין לשמור את שם המשתמש ביחד עם הסיסמא במקום באופן רשום או גלוי.  
3.6.3 יש להנחות את העובדים שלא למסור את הסיסמאות לאחרים.  
3.6.4 הספק ינחה את עובדיו כי במידה ועושים שימוש ברשת אלחוטית פרטית או ציבורית (משרדובית, בית של אזרח וכיובי) יש לוודא כי הרשת מוגדרת תחת פרוטוקול הצפנה WPA או WEP כדי למנוע מגורם בלתי מורשה להאזין למידע או לחלופין לפרוץ למחשב הנייד שלך.

3.6.5 הימנעו מפתיחת חלונות של אתרים אחרים בזמן הגלישה באתר ה"למ"ס.

3.6.6 הימנעו מהורדת קבצים ממקורות בלתי ידועים ומהתקנתם במחשב.

3.6.7 אם מותקנות במחשבך תוכנות שיתוף קבצים מסוגים שונים (google drive, BitTorrent), עליך לוודא כי נתונים אישיים אינם נשמרים או משותפים במחשבך ללא ידיעתך.

3.6.8 במידה ואתה עושים שימוש ברשת אלחוטית במשרדובית יש לדאוג כי הרשת תוגדר תחת פרוטוקול הצפנה WPA או WEP כדי למנוע מגורם בלתי מורשה להאזין למידע או לחלופין לפרוץ למחשב האישי שלך.

4. נספח ד' הנחיות עבודה לסוקרי שטח בשאלוני נייר

4.1 מטרה:

4.1.1 הנחיות אבטחת מידע בנספח זה כוללות את דרישות האבטחה עבור ספקים ועבור ספקי צד ג (קבלני משנה של הספקים) אשר יערכו שירותי פקידה באמצעות שאלוני נייר.

4.1.2 הנחיות אבטחה אלה הינן בנוסף לדרישות האבטחה המופיעות בנספח א.

4.2 הנחיות כלליות

4.2.1 הספק ועובדיו מתחייבים שלא לצלם או לא להשאיר שום עותק ברשותו משאלוני השבה המלאים.

4.2.2 הסוקר לא יתעד את תשובות הנסקרים בכל אמצעי אחר פרט לשאלונים: לרבות ניירת אחרת, אמצעי הקלטה דיגיטליים (טייפ, טלפון נייד), מחשב נישא.

4.2.3. בעת אובדן או גניבה של שאלון יש לדווח לקבי"ט הלמ"ס ולממונה אבטחת מידע בלמ"ס באופן מיידי לצורך קבלת הנחיות פרטניות.

#### 4.3. אחסון שאלונים

4.3.1. שאלונים מלאים או חלקיים ישמרו אך ורק בחדר מוגן מוגבל בגישה ולא באזורים ציבוריים בחצר הספק.

4.3.2. הספק יגדיר עובד מטעמו שיאשר על ידי ממונה אבטחת המידע בלמ"ס, שיהיה אחראי על אחסנה והוצאת השאלונים ללמ"ס המלאים בחדר המוגן.

4.3.3. סוקר יוכל לשמור בתום יום עבודה שאלונים מלאים בביתו בתנאי שישמרו בארון סגור שלא יאפשר לאף גורם מלבדו (למשל: גורם מזדמן, בן בית, שותף, מנקה, קרוב משפחה, חבר) גישה לשאלונים

4.3.4. הספק יבטיח כי בסוף שבוע עבודה או בהתאם לקבוע בפנייה הפרטנית כול הסוקרים והפועלים מטעמו יעבירו את השאלונים המלאים לשמירה בחדר המוגן של הספק.

4.3.5. דרישות המיגון מהחדר כוללת מערכת בקרת כניסה המאפשרת זיהוי חד ערכי של הגורם אשר נכנס לחדר, מצלמה אשר תצלם את החדר 07 24, דלת הניתנת לנעילה, וארון הניתן לנעילה.

4.3.5.1. במידה ולא תיושם בקרת כניסה חד ערכית, יש לשמור את הקלטות הוידאו של המצלמות לתקופה של שנתיים. – מותנה באישור מראש ממונה אבטחת המידע בלמ"ס

4.3.6. שאלוני נייר מלאים ישמרו בחדר מוגן בתוך ארון הניתן לנעילה באופן שלא יאפשר למי שאינו מורשה גישה לשאלוני הנייר.

4.3.7. שמירת השאלונים בחדר המוגן תתאפשר רק לאחר אישור קבי"ט הלשכה שהחדר עומד בדרישות המיגון הנדרשות.

#### 4.4. סקירה באמצעות שאלונים

4.4.1. הסוקר לא יתעד את תשובות הנסקרים בכל אמצעי אחר פרט לשאלונים: לרבות ניירת אחרת, אמצעי הקלטה דיגיטליים (טייפ, טלפון נייד), מחשב נישא.

#### 4.5. אחסון ושינוע שאלונים מלאים עד העברתם למשרדי הספק

4.5.1. כל שאלון מלא או חלקי יאוחסן במעטפה אטומה.

4.5.2. שינוע מעטפות ושאלונים יעשה באמצעות תיק אטום הניתן לסגירה שאינו מאפשר לראות את תוכנו.

4.5.3. אין לשמור את התיק או שאלונים או מעטפות ללא השגחה, גם לא לפרקי זמן קצרים (ברכב, בבית הנסקר, בבית הסוקר וכיו"ב).

4.5.4. יש להקפיד הקפדה יתרה בעת נסיעה בתחבורה ציבורית.

4.5.5. בתום שבוע העבודה כול שאלונים המלאים יועברו על ידי הסוקר מבצע הפקידה לשמירה בחדר המוגן של הספק.

4.5.6. שאלונים מלאים יועברו לידי הלמ"ס בתדירות שתוגדר מראש, במסגרת הפנייה הפרטנית, על ידי הגורמים הרלוונטיים לכך בלמ"ס.

4.6. סיום התקשרות

4.6.1. הספק מתחייב למסור ללמ"ס כל מידע שהועבר לו או לפועלים מטעמו, לרבות השאלונים, ולהשמיד את כל הגרסאות והטיוטות של המסמכים שהיו ברשותו.

4.7. בקרות

4.7.1. הספק מתחייב לאפשר לקב"ט הלשכה או ממונה אבטחת המידע לערוך ביקורת בחצר לשם עמידה בהוראה שלעיל.

מכרז מסגרת פומבי מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור  
הלשכה המרכזית לסטטיטיקה

**חוברת הצעה**

שם מלא של המציע,  
כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

חתימת המציע

ההצעה מוגשת לביצוע ס/י השירותים (סמן V):

- סל שירותים A: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים גדולים.
- סל שירותים B: שירותי פקידה לסקרי שטח גדולים.
- סל שירותים C: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים קטנים בהיקף מצומצם.
- סל שירותים D: שירותי פקידה לסקרי שטח קטנים.

טופס הגשת הצעה

לכבוד

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

הלמ"ס

הנדון: הצעה למכרז מסגרת פומבי מס' 15/2019

לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. אני חותם בזה על נוסח החוזה (נספח ב').
4. **העדר ניגוד עניינים:** המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למשרד בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים):

- א. \_\_\_\_\_
- ב. \_\_\_\_\_
- ג. \_\_\_\_\_
- ד. \_\_\_\_\_
- ה. \_\_\_\_\_

5. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו למשרד בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם המשרד.
6. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, וכן הנימוק למניעת החשיפה:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור במכרז סעיף 18 לפרק 1. בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, הינה של ועדת המכרזים של המשרד אשר תפעל בעניין זה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.**

7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של סתירה בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בחוזה שייחתם, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בחוזה.





נספח א'2 הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

נספח זה מוגש במסגרת **מכרז מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה**

(להלן: "המכרז").

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהירה/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

**יש לסמן X במשבצת המתאימה:**

**המציע מעסיק עד 25 עובדים;** המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – חוק שוויון זכויות) אינן חלות עליו.

**המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים;** המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולם בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות. לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מדי;

**המציע מעסיק מעל 100 עובדים אך טרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות;** המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה במכרז, ככל שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;

**המציע מעסיק מעל 100 עובדים ופנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות;** המציע מצהיר כי ביום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות וכי הוא פועל ליישום ההנחיות שקיבל בעקבות פנייתו כאמור.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם החותם

\_\_\_\_\_  
תאריך

#### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשרת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברח' \_\_\_\_\_ בישוב / בעיר \_\_\_\_\_ 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 צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
מספר רישיון

\_\_\_\_\_  
תאריך

**הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור**

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:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 15/2019 ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי הלמ"ס.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

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

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח א'4 נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

מסמכים אלו ייחתמו על ידי: המציע, כל בעלי השליטה במציע, מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע, מנהל מקצועי המוצע על ידי המציע וכל מי שתשקל הסמכתו ל"עובד מוסמך" לפי פקודת הסטטיסטיקה.

יש להגיש נספחים אלה חתומים ע"י כל הנ"ל – בנפרד.

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

הלמ"ס

רח' כנפי נשרים 66 ירושלים

א.ג.נ

התחייבות להיעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

על ידי \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

מכתובת \_\_\_\_\_

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן ;  
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין ;  
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים/הספקת הטובין  
ולאחריו ;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן :

1. הגדרות

בהתחייבות זו -

"השירותים/הטובין" – שירותי פקידה עבור הלמ"ס.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים/אספקת הטובין, לרבות תקופות האופציה, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם הוועדה הרלוונטית או הגורם הרלוונטי בלמ"ס אישרו בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים/הטובין נשוא מתן השירותים/הספקת הטובין, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

4. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלים אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים, ולפעול בהתאם להוראותיו של המזמין בעניין.

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

6. ולראיה באתי על החתום:

שם מלא	ת.ז.	חתימה	תאריך

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

על ידי \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

מכתובת \_\_\_\_\_

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן;  
והואיל והנני עוסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;  
והואיל והנני עשוי להיחשף למידע, לרבות סודות מקצועיים, עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;  
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

#### 1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

“השירותים/הטובין” – שירותי פקידה עבור הלמ”ס.

“עובד” - הקבלן וכל גורם מטעמו אשר באמצעותו יינתנו השירותים/הטובין למזמין, לרבות כל אחד מעובדי הקבלן או מי מטעמו.

“מידע” - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא”ב הקשור או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע”פ בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.

“סודות מקצועיים” – כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע”י המזמין, כל גורם אחר או מי מטעמו.

#### 2. שמירת סודיות

2.1 הנני מתחייב לשמור את המידע, לרבות את המידע האישי והסודות המקצועיים, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/אספקת הטובין נושאי מכרז זה, ובמידה המינימאלית המתחייבת לצורך מתן השירותים בלבד. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב שלא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בכל דרך שהיא.

2.2 ברור לי כי תקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה היא בלתי מוגבלת.

2.3 ידוע לי כי חובת שמירת הסודיות לא תחול על מידע שהינו נחלת הכלל, מידע שהיה בידי הספק טרם הועבר אליו ע”י הלמ”ס, מידע שנתקבל מצד ג’ באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות או הפרת כל חובה על פי דין ומידע שחובה לגלותו על פי דין.

2.4 אפעל בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם ובהתאם להנחיות מנהל תחום אבטחת מידע בלמ”ס.

2.5 ידוע לי כי מבלי לפגוע באחריות שחלה עליי או על גורם אחר, אהיה אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.

2.6 הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי עלולות להוות עבירה בין היתר לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977 ולפי פקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש], התשל"ב-1972.

2.7 כמו כן, הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום:

שם מלא	ת.ז.	חתימה	תאריך



נספח א'6 – אזהרת עסק חי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

**הנדון: מכרז 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**

**(להלן "המכרז") – דיווח רואה חשבון**

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע: \_\_\_\_\_ הנני מדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום 31.12.2016 וליום 31.12.2017 וליום 31.12.2018 בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

**לחילופין: (נא למחוק את המיותר)**

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

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

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

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

(\* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.

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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

הערות:

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

**ניסיון המציע**

1. על המציע לפרט את העבודות הרלוונטיות אותן ביצע לצורך הוכחת ניסיונו. תחילה יתאר המציע עבודות לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף (סעיף 8.2 לפרק 1) ואחר כך את יתר העבודות הרלוונטיות לשם ניקוד האיכות של הצעתו ע"פ המפורט בסעיף 10.5 לפרק 1.  
**עבור כל עבודה יש למלא במלואה טבלה בנוסח זה :**

שם הפרויקט: _____					
היקף כספי (כולל מע"מ) לכל הפרויקט	תאריכי ההפעלה (חודש ושנה - מ: _ עד: _)	שם הלקוח: _____			
		טלפון סלולרי	טלפון	איש הקשר	ממשלה / רשות מקומית / גוף פרטי
<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>האם הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס הנתונים של המציע / מזמין העבודה המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע: כן / לא (הקף בעיגול)</li> <li>האם הפרויקט כלל ביצוע פניות ו/או מתן מענה: כן / לא (הקף בעיגול)</li> <li>כמות הפרטים אליהם בוצעו פניות ו/או מתן מענה: _____</li> <li>האם בוצע טלפונית כן / לא (הקף בעיגול) / בוצע בשטח פנים אל פנים: כן / לא (הקף בעיגול)</li> <li>האם במסגרת הפרויקט תיפעל המציע מערך טכנולוגיות נדרשות לרבות הקמת ותפעול חומרה נדרשת, יכולות ממוחשבות ויכולות ניהול של כלל פעילות הפרויקט: כן / לא (הקף בעיגול)</li> <li>בפרויקט שטח – מחוזות בארץ בהם בוצע הפרויקט: _____</li> <li>מספר העובדים שהועסק על ידי המציע בפרויקט זה הינו: _____</li> </ul> <p><b>תיאור מפורט של הפעילות ושל תחומי האחריות של המציע בפרויקט, לרבות תהליך העבודה מול הלקוח:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

תיאור מפורט של המערכת הממוחשבת בה בוצע שימוש בפרויקט זה:

עבור כל עבודה שבוצעה יש לפרט בהרחבה אודותיה וכן לצרף תרשים מבנה ארגוני כולל היקפי כ"א. יש לצרף אסמכתאות והמלצות מהגוף מקבל השירות.

2. המציע מצהיר בזאת שבשלוש השנים האחרונות ביצע פניות ו/או מתן מענה בהיקף כולל של \_\_\_\_\_ מקרים. במהלך תקופה זו אחד הפרויקטים כלל ביצוע פניות ו/או מתן מענה בהיקף של \_\_\_\_\_ מקרים.

3. המציע מצהיר בזאת שברשותו (בבעלותו או בהסכם שכירות או בקבלנות משנה) מוקד/ים טלפוני/ים פעיל/ים הכולל/ים הכולל \_\_\_\_\_ עמדות טלפוניות זמינות בכל עת לביצוע שירותי פקידה טלפוניים.

4. המציע מצהיר כי במסגרת הפרויקט \_\_\_\_\_ שהתקיים בין התאריכים \_\_\_\_\_, העסיק המציע \_\_\_\_\_ עובדים בו זמנית.

(יש לפרט בהרחבה אודות פרויקט/ים זה/אלו. מומלץ לצרף אסמכתאות והמלצות מהגוף מקבל השירות).

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של החותם בשם המציע \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_

הריני לאשר כי כל הפרטים המופיעים לעיל נכונים.

אישור עו"ד להתחייבות המציע לעיל

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני הנציג \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של עו"ד \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת העו"ד \_\_\_\_\_

## נספח א'8 – ניסיון מנהל הפרויקט

שם מנהל הפרויקט: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_ שנת לידה: \_\_\_\_\_

## 1. השכלה אקדמית

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: \_\_\_\_\_

שם המוסד האקדמי: \_\_\_\_\_

מועד קבלת התואר: \_\_\_\_\_

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין השכלה אקדמית, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר ע"י המל"ג).

## 2. ניסיון מנהל הפרויקט:

על מנהל הפרויקט לפרט את העבודות הרלוונטיות אותן ביצע לצורך הוכחת ניסיונו. תחילה יתאר המציע עבודות לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף (סעיף 8.2 לפרק 1) ואחר כך את יתר העבודות הרלוונטיות לשם ניקוד האיכות של הצעתו ע"פ המפורט בסעיף 10.5 לפרק 1. עבור כל עבודה יש למלא במלואה טבלה בנוסח זה :

שם הפרויקט: _____					
היקף כספי (כולל מע"מ) לכל הפרויקט	תאריכי ההפעלה (חודש ושנה - מ: _ עד: _)	הלקוח			
		ממשלה / רשות מקומית / גוף פרטי	איש הקשר	טלפון	טלפון סלולרי

1

האם הפרויקט כלל איסוף נתונים גם באמצעים טכנולוגיים המשדרים את המידע לבסיס הנתונים של המציע / מזמין העבודה המאפשר הזנת נתונים והעברתם למערכת ניהול המידע: כן / לא (הקף בעיגול)

- האם הפרויקט כלל ביצוע פניות ו/או מתן מענה : כן / לא (הקף בעיגול)
- כמות הפרטים אליהם בוצעו פניות ו/או מתן מענה: \_\_\_\_\_
- האם בוצעו טלפונות / בשטח פנים אל פנים: כן / לא (הקף בעיגול)
- מספר העובדים שהועסק בפרויקט זה הינו: \_\_\_\_\_.

תיאור מפורט של הפעילות ושל תחומי האחריות של המנהל בפרויקט, לרבות תהליך העבודה מול הלקוח:

עבור כל עבודה שבוצעה יש לפרט בהרחבה אודותיה וכן לצרף תרשים מבנה ארגוני כולל היקפי כ"א. יש לצרף אסמכתאות והמלצות מהגוף מקבל השירות.



## נספח א'9 – ניסיון המנהל המקצועי

שם מנהל הפרויקט:  מס' ת.ז.:  שנת לידה:

## 1. השכלה אקדמית

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: \_\_\_\_\_

שם המוסד האקדמי: \_\_\_\_\_

מועד קבלת התואר: \_\_\_\_\_

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין השכלה אקדמית, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר ע"י המל"ג).

## 2. ניסיון המנהל המקצועי:

על המנהל המקצועי לפרט את העבודות הרלוונטיות אותן ביצע לצורך הוכחת ניסיונו. תחילה יתאר המציע עבודות לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף (סעיף 8.2 לפרק 1) ואחר כך את יתר העבודות הרלוונטיות לשם ניקוד האיכות של הצעתו ע"פ המפורט בסעיף 10.5 לפרק 1. עבור כל עבודה יש למלא במלואה טבלה בנוסח זה:

שם הפרויקט: _____					
היקף כספי (כולל מע"מ)	תאריכי ההפעלה (חודש ושנה - מ: _ עד: _)	הלקוח			
		ממשלה / רשות מקומית / גוף פרטי	איש הקשר	טלפון	טלפון סלולרי
מספר סוקרים שניהל תחתיו: _____			היקף נסוקרים בפרויקט: _____		

- האם בוצע טלפונית / בשטח פנים אל פנים: כן / לא (הקף בעיגול)

תיאור מפורט של הפעילות ושל תחומי האחריות של המנהל בפרויקט, לרבות תהליך העבודה מול הלקוח:

עבור כל עבודה שבוצעה יש לפרט בהרחבה אודותיה. מומלץ לצרף אסמכתאות והמלצות מהגוף מקבל השירות.

אני ח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המנהל המקצועי המוצע מטעם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כי כלל הפרטים שמסרתי בתצהיר זה, נספח א'9 למכרז, על ניסיוני, שנות הותק יכולתי הניהולית וכל פרט נוסף המופיע בהצהרתי זו הינם נכונים ומהימנים והצהרתי הינה אמת ולהלן חתימתי:

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שם המנהל המקצועי המוצע  
 \_\_\_\_\_ חתימה מלאה

אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מספר רישיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב/ \_\_\_\_\_ אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרו \_\_\_\_\_ / המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד/רו"ח	חתימה וחותמת

נספח א'10 - תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות

תצהיר זה ייחתם על ידי המציע וקבלני המשנה מטעמו, וכן בעלי השליטה ונושאי המשרה בהם

**תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות**

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:

(סמן את החלופה המתאימה)

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא קבלן משנה מטעם המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה.

הנני נותן תצהיר זה מתוקף היותי בעל שליטה / נושא משרה (הקף את החלופה המתאימה) בתאגיד \_\_\_\_\_ בקשר למכרז מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיטיקה

בתצהירי זה, משמעותו של המונחים הבאים, הינה כדלקמן:

- "בעל שליטה" – יחיד בעל היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי של תפקיד של נושא משרה בתאגיד;
- "נושא משרה" – מנהל פעיל בתאגיד, לרבות משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד ניהולי בכיר בעסק אף אם תוארו שונה, וכן שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד אחר בתאגיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.
- "עבירה פלילית" – עבירות לפי חוק העונשין, התשל"ז-1977, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וכן עבירות לפי חקיקה אחרת בהיבטי אלימות, הטרדה ושימוש אסור במידע.
- "סנקציה מינהלית/פלילית" – סנקציה מינהלית/פלילית שהוטלה על ידי הרשות להגנת הפרטיות (רמו"ט).

(סמן במשבצת המתאימה)

המציע לא הורשע בעבירה פלילית ולא הוטלה עליו סנקציה מינהלית/פלילית, במהלך 7 השנים הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (להלן: "מועד להגשת הצעות").

קבלן המשנה לא הורשע בעבירה פלילית ולא הוטלה עליו סנקציה מינהלית/פלילית, במהלך 7 השנים הקודמות למועד להגשת הצעות.

לא הורשעתי בעבירה ולא הוטלה סנקציה מינהלית/פלילית בקשר לפעילות כלשהי שלי, במהלך 7 השנים הקודמות למועד להגשת הצעות.



**נספח א'11 – הסכמה לבדיקה ביטחונית, כולל בדיקת רישום פלילי**

1. אני הח"מ, מסכים בזה כי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: הלמ"ס), באמצעות קצין הביטחון שלה, תערוך לגבי בדיקה ביטחונית ברמה הדרושה במסגרת מכרז מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: המכרז) וכי אספק את המידע ו/או המסמכים הדרושים לביצוע הבדיקה.
2. הסכמתי זאת כוללת את הסכמתי למסירת מידע עלי (אם קיים) מן המרשם הפלילי לפי סעיף 8 לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981. הנני מסכים כי מידע כאמור יימסר לחשב הלמ"ס או לקצין הביטחון של הלמ"ס.
3. המידע שיימסר ללמ"ס במסגרת הבדיקה הביטחונית ישמש ללמ"ס אך ורק למטרות הבדיקה הביטחונית של המציעים למכרז ויישמר על ידי הלמ"ס ולא יימסר לכל גורם אחר.

שם משפחה: \_\_\_\_\_ שם פרטי: \_\_\_\_\_

מספר תעודת זהות (מספר מלא, כולל 9 ספרות): \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

**ה ס כ ס מ ס ג ר ת**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

**ב י ן**

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, באמצעות הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, באמצעות מורשי החתימה לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א-1951 (להלן: "המזמין" / "המשרד").

מצד אחד

**ו ב י ן**

\_\_\_\_\_ מספר מזהה (ח.פ/ת.ז.) \_\_\_\_\_  
באמצעות המוסמך/ים לחתום בשם הספק ולחייבו בחתימתו/ם \_\_\_\_\_  
(להלן: "הזוכה" / "ספק המסגרת")

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם **מכרז מסגרת מס' 15/2019**  
**לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**  
(להלן: "המכרז").

הואיל: וספק המסגרת הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים וכח האדם הביצועי והניהולי, הדרושים לאספקת השירותים כמפורט במסמכי מכרז זה. מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים **כנספח 1** ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: וספק המסגרת הגיש הצעתו וזכה במכרז מסגרת שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין **מיום** \_\_\_\_\_ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו ובהן הצהיר ספק המסגרת כי מוכן לספק את השירותים הנדרשים האמורים לעיל ע"פ דרישות המכרז.

הצעת ספק המסגרת רצ"ב להסכם זה, מסומנת **כנספח 2** ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והמזמין מעוניין לקבל שירותי פקידה, מספק המסגרת כמפורט במסמכי המכרז. והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הזוכה, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

**אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

**1. כללי**

1.1 המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.

- 1.2 הנספחים להסכם זה:
- 1.2.1 נספח 1 – מכרז מסגרת מס' 15/2019 (להלן: "המכרז") מסמכי המכרז לרבות החלקים הבאים:
1. נספח א1 – פרק 2 – תיאור אופן מתן שירותי הפקידה
  2. נספח ב1 – פרק 3 – הנחיות אבטחת מידע.
- יש לצרף שני הנ"ל להסכם זה כשהם חתומים.**
- 1.2.2 נספח 2 – הצעת הזוכה למכרז המסגרת
- 1.2.3 נספח 3 – ערבות בנקאית (ערבות מסגרת) נספח ב'1 להסכם.
- 1.2.4 נספח 4 – אישור על קיום ביטוחים נספח ב'2 להסכם.
- 1.3 סתירה בין מסמכים:
- בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הצעת הזוכה כפי שאושרה על ידי המזמין לבין יתר נספחי ההסכם כולם או חלקם, תגברנה הוראות יתר נספחי ההסכם על פני הצעת הזוכה.

## 2. היתרים רישיונות ואישורים

- 2.1 הזוכה מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מתזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הזוכה מתחייב להציג למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.2 מובהר כי נכונותן של הצהרות הזוכה המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד ספק המסגרת.
- 2.3 הזוכה מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו או הצהרות קבלני המשנה מטעמו, ומבלי לגרוע מכלליות האמור – לרבות לגבי הרשעות פליליות או סנקציות מינהליות/פליליות כאמור בתנאי הסף למכרז המסגרת (של המציע, קבלני המשנה וכן בעלי השליטה ונושאי המשרה בהם) ולגבי כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 2.4 ספק המסגרת מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם.**

## 3. השירותים הנדרשים והצהרות ספק המסגרת

- 3.1 השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים"), הינם שירותי פקידה, כמפורט בפרק 2 ובכל מסמכי מכרז המסגרת.
- 3.2 ספק המסגרת מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

- 3.3 ספק המסגרת מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 3.4 ספק המסגרת מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובחצעה, בהתאם לדרישות המזמין, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- ספק המסגרת מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 3.5 המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או הפרויקטים או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על ספק המסגרת כזוכה במכרז המסגרת, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה לספקים הזוכים.
- 3.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את משך הזמן, השעות, כמות הפרויקטים המבוקשת, הקף הפרויקטים וכיוצ"ב, על פי צרכיו וללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי.

#### 4. תקופת ההתקשרות

- 4.1 הסכם זה הינו הסכם מסגרת בין הלמ"ס לבין ספקי המסגרת.
- 4.2 תקופת ההתקשרות בהסכם המסגרת הינה שנה מיום חתימתו, עם אופציות להארכת הסכם המסגרת לתקופה כוללת של 5 שנים, עד שנה בכל פעם.
- 4.3 תקופת ההתקשרות בעקבות פנייה פרטנית למתן שירותי פקידה בפועל תחל עם חתימה על הזמנת עבודה בעקבות הפנייה הפרטנית ולמשך הזמן שיוסכם עליו מראש בין הצדדים.
- 4.4 ההתקשרות לפי מכרז זה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.
- 4.5 המזמין יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי סיום כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 30 ימים מראש.
- 4.6 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם ספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני.
- 4.7 מובהר כי ספק המסגרת אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.8 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את ספק המסגרת או לשלם לו תשלום מכל סוג שהוא, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לספק ע"פ הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י המזמין.
- 4.9 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.
- 4.10 למען הסר ספק הפסקת ההסכם כאמור מתייחסת לכלל ההסכם או לחלקו.

#### 5. ערבות מסגרת

- 5.1 במשך כל תקופת ההתקשרות יעמיד הזוכה ערבות מסגרת לביצוע השירותים (להלן: "ערבות מסגרת") אוטונומית ובלתי מותנית בסכום של 10,000 ש"ח.

- 5.2 תוקף ערבות המסגרת יהיה עד תום תקופת ההתקשרות ועוד 60 יום.
- 5.3 המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי ההסכם ו/או בתנאי מתנאי נספח 1 ו/או בגין כל נזק שייגרם למזמין ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המזמין לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 5.4 חילט המשרד את הערבות והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על ספק המסגרת לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה, בתוך 7 ימי עסקים.

#### סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

### 6. ערבות ביצוע של זוכה בפניה פרטנית

- 6.1 הזוכה בפניה הפרטנית ימציא למשרד, תוך 7 ימי עבודה מתאריך הודעת המשרד בדבר זכייתו בפניה הפרטנית ערבות ביצוע על סך אחוז מסוים מהיקף ההתקשרות כפי שייקבע בפניה הפרטנית, בהתאם להצעת המחיר הזוכה אותה הגיש במענה לפנייה. הערבות תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז והסכם זה.
- ללא מסירת ערבות תקינה בזמן האמור לעיל לא תישלח הזמנת עבודה לספק ותבוטל זכייתו בפניה הפרטנית.
- 6.2 תוקף הערבות יהיה עד תום ביצוע העבודה הפרטנית ועוד 60 יום, או לפי מה שייקבע במסמכי הפנייה הפרטנית. המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי ההסכם ו/או בתנאי מתנאי הפנייה הפרטנית ו/או בגין כל נזק שייגרם למזמין ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המזמין לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 6.3 בכל מקרה בו המשרד יבצע חילוט ערבות כאמור, יידרש ספק המסגרת להשלים את ערבות הביצוע הפרטנית לסכומה המלא בתוך 7 ימי עסקים.

#### סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

### 7. היעדר בלעדיות

לספק לא תהיה בלעדיות, בקבלת עבודות מהמזמין והמזמין יוכל לקבל שירותים מן הסוג נשוא חוזה זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו, וכן רשאי המזמין שלא לבקש מספק המסגרת או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל, ולבצע שירותים אלו בעצמו, הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המשרד ובהתאם לחוק ולתקנות חובת המכרזים.

### 8. נציגים

- 8.1 נציג המזמין לצורך ביצוע חוזה זה הוא \_\_\_\_\_ ו/או נציגו (להלן: "נציג המשרד" / "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה לזוכה.
- 8.2 –נציג ספק המסגרת (להלן: "מנהל הפרויקט") לעניין חוזה זה הוא \_\_\_\_\_.
- 8.3 מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים לעיל המזמין יהא רשאי בכל עת לדרוש מן ספק המסגרת להחליף את הנציג הניהולי מטעמו וספק המסגרת מתחייב לעשות כן בתוך 14 ימי עסקים.

**9. קבלני משנה**

- 9.1 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמם, והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.
- 9.2 במידה והזוכה יפעיל מטעמו קבלני משנה, המשלימים את הצעתו לצורך ביצוע השירותים הכלולים במכרז זה, עליו לפרט במסמך שיצורף במענה לפנייה הפרטנית, את שמות קבלני המשנה, תחום עיסוקם, ניסיונם בביצוע עבודות דומות, תפקידם המדויק וחלקם במתן השירותים נשוא מכרז זה.
- 9.3 בנוסף, על הזוכה לצרף להסכם זה את הצהרות קבלני המשנה ו/או ההסכמים המותנים המעידים על כוונת ההתקשרות של הזוכה עם קבלני המשנה לצורך ביצוע השירותים הכלולים במכרז זה להצעת ספק המסגרת (במידה ויהיו כאלו).
- 9.4 ההסכם ו/או ההסכמים בין הזוכה לבין קבלני המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה. חובתו של הזוכה לכלול בהסכם עם קבלני משנה מטעמו את כל המחויבויות שלפי מכרז זה. בכל מקרה, הזוכה יישא באחריות לגבי כל נזק או פגיעה וכיוצא באלה בשל אי קיום מחויבות על ידי קבלן משנה מטעמו, כאילו אי הקיום נעשה על ידי הזוכה.
- 9.5 ההסכם ו/או ההסכמים בין הזוכה לבין קבלני המשנה לא ישחרר את הזוכה ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 9.6 המשרד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי כל קבלן משנה, שיועסק לצורך מתן השירותים הכלולים במכרז זה מטעם הזוכה, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הזוכה ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם במתן השירות למשרד מיד ויוחלפו ע"י הזוכה לפי הצורך.
- מובהר כי הזוכה ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 9.7 ספק המסגרת מצהיר ומתחייב לבצע את השירותים שאינם מבוצעים ע"י קבלני משנה, בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.

**סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם****10. אחריות ספק המסגרת ונזיקין**

- 10.1 ספק המסגרת אחראי כלפי המזמין אחריות כוללת לכל השירותים הניתנים על ידו ועל ידי קבלני המשנה שמטעמו במסגרת חוזה זה.
- 10.2 למען הסר ספק, מובהר כי "נזקים באחריות ספק המסגרת" כוללים כל נזק שייגרם.

- 10.3 ספק המסגרת יהיה אחראי בהתאם לאחריותו החוקית לכל נזק או אובדן, שייגרמו תוך כדי מתן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, עקב רשלנות/שוגג/זדון ו/או רשלנות/שוגג/זדון של מי מאנשיו ו/או עובדיו ו/או מי משלוחיו בכל הקשור להוראות חוזה זה, לרבות קבלני משנה המועסקים על ידו, שגרמו לנזק, של מי מעובדיו ו/או מי משלוחיו ו/או מי מעובדי המזמין או של כל צד שלישי אחר, וינקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 10.4 מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק או מי מטעמו או של העובדים מטעמו או למשרד לכל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על ספק המסגרת בלבד.
- 10.5 ספק המסגרת מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של ספק המסגרת בהתאם לאחריותו החוקית של ספק המסגרת כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

#### **11. נזיקין לעובדים**

המזמין לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם לזוכה ו/או למי מעובדי הזוכה ו/או שלוחיו ו/או כל מי מטעמו ו/או בשירותו כתוצאה מתאונה או נזק שייגרמו תוך כדי ועקב מתן השירותים נשוא חוזה זה.

מודגש בזאת כי חלה חובה על הזוכה לטיפול מיידי בתביעות מכל סוג ו/או שיפוי מיידי באם יקבל המזמין פנייה ו/או יחויב לגבי נזק לו אחראי הזוכה.

#### **12. כוח האדם מטעם הזוכה**

- 12.1 לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה, יעסיק הזוכה עובדים בכמות מספיקה ובהיקף שעות הנדרש לביצוע כלל השירותים כנדרש.
- 12.2 מנהל פרויקט – לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה, מתחייב הזוכה להעסיק מנהל פרויקט אחד לטובת כלל הפעילות, שיהיה בקשר עם המזמין לאורך כל תקופת החוזה.
- 12.3 מנהל מקצועי- לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה, מתחייב ספק המסגרת להעסיק מנהל מקצועי מטעמו אשר יהווה הסמכות המקצועית בפני עובדי ספק המסגרת והנציג המקצועי לנציגי הלמ"ס.
- 12.4 הזוכה מתחייב להעסיק לשם ביצוע העבודות נשוא מכרז זה כח אדם בהיקף המתאים וכן אך ורק עובדים מקצועיים, בעלי מיומנות טובה ומספקת לביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 12.5 המזמין יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת עיסוקו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה בקשר למתן השירותים ללמ"ס, והזוכה יהיה חייב להפסיק עיסוקו של עובד זה בביצוע העבודות נשוא מכרז זה ולדאוג למחליף ברמה נאותה בתוך 24 שעות לכל היותר. אין המזמין חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת עיסוקו של העובד כאמור.

- 12.6 הזוכה מתחייב להנהיג שיטות עבודה בטוחות ולביצוע העבודה על פי כללי הבטיחות החלים או שיחולו על-פי הוראות כל דין, לרבות דרישות הבטיחות שיוגדרו לו ע"י המזמין. כמו כן, מתחייב הזוכה כי עובדיו יכירו את נהלי הבטיחות ויפעלו על פיהם.
- 12.7 למען הסר ספק מובהר בזה כי בכל מקרה שמי מעובדיו של הזוכה לא יופיע למתן השירות הנדרש מתמת כל סיבה שהיא ידאג הזוכה להעסקת עובד מחליף במקומו והכל לטובת עמידתו בלוח הזמנים הנדרש לביצוע השירותים הקבוע בפניה הפרטנית.
- 12.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת כי המזמין יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים ע"פ מדיניות שירות SLA כמפורט בהמשך הסכם זה, אם יתברר כי ספק המסגרת אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המזמין בפניה הפרטנית והוראות הסכם זה על נספחיו.
- 12.9 מובהר כי השירותים נושא המכרז יינתנו על ידי כוח האדם שצוין בהצעתו הזוכה של ספק המסגרת וכי כל שינוי בזהותם של מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי אשר עומד בתנאי הסף של המכרז ובעל כישורים וניסיון דומים לכוח האדם שהוצע על ידו במסגרת ההצעה ובכפוף לאישור מראש ובכתב של הלמ"ס.

#### **סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**

#### **13. התחייבות לקיום חוקי עבודה**

- 13.1 הזוכה וקבלני המשנה מתחייבים לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים, לרבות החוקים המפורטים להלן:
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.
- חוק החניכות, תשי"ג-1953.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
- 13.2 בנוסף לאמור לעיל, הזוכה מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות הדין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, וכן אחר האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים ו/או כל חוזה קיבוצי שנערך ושהוא בר תוקף בענף המתאים לאותו סוג של עובדים, כפי שיותקנו ויוארכו מעת לעת, וכן אחר כל צו הרחבה שחל ו/או יחול בעתיד.

13.3 הזוכה מצהיר כי הוא ובעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר המינימום התשמ"ז – 1987.

13.4 הזוכה מצהיר כי הוא ובעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, בשנה שקדמה למועד חתימת חוזה זה.

#### **סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**

#### **14. שכר העובדים**

14.1 שכר העובדים מטעם הזוכה ו/או עובדי הקבלן/ים אשר יועסקו לא יפחת משכר המינימום בתוספת תנאים סוציאליים המגיעים לעובדים עפ"י כל דין.

14.2 הזוכה מתחייב לשלם לעובדיו שכר הוגן, כמפורט בסעיף 28.3 להסכם. סכום זה הינו הסכום המינימאלי שישולם לעובדי הזוכה והזוכה רשאי לשלם לעובדיו מעבר לכך על פי החלטתו.

14.3 **תנאים סוציאליים ורווחת העובדים** – על הזוכה לקיים את האמור בכל דין הרלוונטי לתנאים הסוציאליים ולרווחת העובדים: חוקים, תקנות והסכמים, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, לרבות אלו המפורטים בסעיף 13.1 לעיל וכן חוקים רלוונטיים אחרים שיחוקקו בעתיד.

#### **סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**

#### **15. שימוש בכלים**

15.1 כל הכלים הטכנולוגיים, האמצעים הפיזיים, ציוד משרדי, תומרי ההדרכה ויתר והחומרים הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי ספק המסגרת ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

15.2 מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

#### **16. פיקוח ובקרה**

16.1 הזוכה מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי ממטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז המסגרת.

16.2 הזוכה מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין ו/או מי ממטעמו בכל העניינים הקשורים במתן השירותים נשוא מכרז זה.

16.3 הזוכה מסכים כי הלמ"ס תהא רשאית לבצע בקרות מעת לעת בחצרי הזוכה, לרבות ללא הודעה מראש, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מן האמור, ספק המסגרת מסכים כי לנציגי הלמ"ס תתאפשר השתלטות באמצעות גישה מרחוק על החומרים הנמצאים בתוך מחשבי הספק והשרתים שלו שמשמשים את הפרויקט הספציפי, ככל שנדרש לצרכי פיקוח ובקרה על פעילות ספק המסגרת ומי מטעמו בקשר למתן השירות.

16.4 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

- 16.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור, חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל ספק המסגרת בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.
- 16.6 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של ספק המסגרת, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר לעובדי הספק כנדרש.
- 16.7 ספק המסגרת מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. ספק המסגרת מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.
- 16.8 ספק המסגרת מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

#### **סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**

#### **17. תמורה, תנאי ומועדי תשלום**

- 17.1 התמורה המגיעה לספק מהמזמין תיקבע בהתאם לתנאי הפנייה הפרטנית.
- 17.2 התשלום בגין פעולות המתבצעות במסגרת פנייה פרטנית ישולם כנגד הגשת חשבונית בצירוף דו"חות תכנון וביצוע, מסמכים ואישורים והכל בהתאם למחירים שייקבעו במסגרת החוזית ובהתאם לאבני הדרך שיפורטו בפנייה הפרטנית ולהצעת המחיר שאושרה.
- 17.3 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום התמורה במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראת התכ"מ 7.7.1.1 והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, וכחלק מכך יחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש כי הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי. ללא התחברות לפורטל הספקים/ אישור שימוש בפורטל לא יחתם הסכם התקשרות עם הזוכה / לא תצא הזמנת עבודה לספק הזוכה בפניה הפרטנית.
- 17.4 התשלום יבוצע עפ"י השירותים הנדרשים במכרז, בהתאם להצעת המחיר שאושרה.
- 17.5 אגף הכספים במשרד ישלם למציע בהתאם לאמור בהוראת תכ"מ 1.4.0.3 (ניתן לעיין בקישור הבא: <https://mof.gov.il/takam/Pages/horaot.aspx?k=1.4.0.3>) התקפה מעת לעת ועל-פי קבלת חשבונית ואישור מטעם המזמין שהשירות המפורט אכן בוצע.
- 17.6 על כל הסכומים יתווסף מע"מ כחוק.

**18. שינויים**

- 18.1 שינויים בתיק המערכת יבוצעו בהסכמת הצדדים.
- 18.2 שינויים בתיק המערכת יאושרו בכתב לפני ביצועם על ידי הגורמים המוסמכים לפי הפירוט כדלקמן:
- 1) מנהלי הפרויקט – כאשר אין בשינויים כל השלכה על לוח הזמנים או על התמורה שיש לשלם לספק.
- 2) מורשי החתימה של הצדדים – בכל מקרה שיש בשינויים כדי להשפיע על לוח הזמנים או על התמורה. מורשי החתימה לעניין סעיף זה יהיו אותם הגורמים המוסמכים לחתום בשם כל אחד מן הצדדים לפי שווי השינוי המוצע.

**19. קיזוז**

ספק המסגרת מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לו על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר – כל סכום המגיע למשרד מן ספק המסגרת על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

**20. אי קיום יחסי עובד-מעביד**

- 20.1 מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הזוכה יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד ומעביד בין המזמין לבין הזוכה, עובדיו או מי מטעמו, וכן עובדי קבלני המשנה שפועלים מטעמו.
- 20.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי חוזה זה למזמין לפקח, להדריך, או להורות לזוכה או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות חוזה זה במלואו, ולזוכה ולמועסקים על ידו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם חוזה זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום חוזה זה, או הפסקת מתן השירותים על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא.
- 20.3 למען הסר כל ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע ע"י רשות מוסמכת, לרבות ע"י גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הזוכה או עובדיו הינם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:
- 20.3.1 ספק המסגרת מתחייב לשפות את המזמין כל סכום שיאלץ לשלמו לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד ספק המסגרת או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.
- 20.3.2 הזוכה יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים הנובעים משיפוי המשרד וזאת החל ממועד תחילת ההתקשרות (להלן: "השכר החדש"). למען הסר ספק, השכר החדש יחול מתחילת ההתקשרות.

- 20.3.3 הזוכה יחזיר בתוך 5 ימים מיום שנשלחה אליו דרישה על ידי המזמין כל סכום ששולם לו מעבר לשכר החדש האמור לעיל, וזאת בצירוף ריבית פיגורים כמשמעותה בסעיף 5 (ב) לחוק פסיקת הריבית והצמדה מיום ששולם התשלום ועד להשבתו בפועל למזמין.
- 20.3.4 במידה והמזמין יידרש או יחויב לשלם סכום כלשהו לזוכה ו/או מי מטעמו ו/או לצד ג' על פי קביעה לפיה הזוכה ו/או מי מטעמם הם עובדי המזמין ישפה הזוכה את המזמין בגין כל חבות כאמור לרבות בגין הוצאות משפט, וזאת תוך 5 ימים מיום שנשלחה אליו הדרישה ע"י המשרד.
- 20.4 המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי ההחזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

## 21. ניגוד עניינים

- 21.1 הזוכה אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו לפי חוזה זה, ובלבד שלא יפגע בתנאי מתן שירותיו נשוא חוזה זה, ולא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו לפי הסכם זה.
- 21.2 הזוכה מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו ע"פ הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 21.3 הזוכה מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה חשש לעניין אישי בה, או שיש חשש כי תגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים בכל הקשור למתן השירותים נשוא חוזה זה.
- 21.4 הזוכה מתחייב לפעול בהתאם להנחיות הלמ"ס במקרה של חשש לניגוד עניינים לדעת הלמ"ס וכן לפנות לנציג המזמין בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטתו. מבלי לגרוע מכל סעד שהוא העומד ללמ"ס במקרה של הפרת סעיף זה על ידי הזוכה או מי מטעמו, יודגש כי ועדת המכרזים של המזמין רשאית לסיים התקשרות עם זוכה בשל חשש למצב של ניגוד עניינים, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 21.5 מבלי לגרוע מן האמור, הזוכה מתחייב להביא סעיף זה לידיעת כל הפועלים מטעמו בקשר למתן השירותים ללמ"ס, לרבות עובדיו, ולוודא כי לא יתקיים חשש לניגוד עניינים בין מי מטעמו, לרבות עובדיו, בקשר למתן השירותים באופן כללי או במקרה פרטני.
- 21.6 הזוכה חתם על מסמך ניגוד עניינים וכן מתחייב להחתים את כלל הגורמים הלוקחים חלק בביצוע השירותים על מסמך כאמור ולהציג מסמכים אלו למזמין.

**סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**

## 22. זכויות קניין רוחני

- 22.1 כל זכויות הקניין הרוחני, לרבות זכויות יוצרים, בכל תוצרי העבודות שעשה ספק המסגרת בעצמו או באמצעות מי מעובדיו/ קבלני המשנה שלו עבור הלמ"ס במסגרת הסכם זה, לרבות כל הממשקים, התוכניות, הנספחים, הטיוטות, התרשימים, המפרטים וכל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכין ספק המסגרת לשם ביצוע הפרויקט נשוא הסכם זה או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם, יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של מדינת ישראל והלמ"ס.
- 22.2 הלמ"ס ומדינת ישראל יהיו רשאיות, בעצמן או באמצעות כל גורם אחר מטעמן, לעשות כל שינוי בתוצרי עבודה שנוצרו עבור הלמ"ס על ידי ספק המסגרת או קבלן משנה במסגרת הסכם זה, ללא הסכמת ספק המסגרת או קבלן משנה ואף ללא ידיעתם, ולא תהיה לספק, לקבלן משנה או לעובדיהם, או למי מטעמם, כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלה כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי ספק המסגרת או קבלן משנה או למי מטעמם אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב ספק המסגרת וכל קבלן משנה לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע הסכם זה בשל זכויות מוסריות, כהגדרתן בסעיף 45 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007.
- ספק המסגרת ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות מכל סוג שהיא להשלכות של ביצוע שינויים כלשהם על ידי הלשכה ו/או מי מטעמה בתוצרים, ובכלל זה לתביעות צד ג' בגין הפרת זכויות יוצרים בשל שינויים כאמור.
- 22.3 ספק המסגרת מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים וכל הזכויות הקנייניות או החוזיות או האחרות הגלומות בכל מוצר/שירות הניתנים על ידו במסגרת הפרויקט, כי יש בידו את כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות כאמור. עוד מצהיר ספק המסגרת כי אין בהתקשרות בהסכם זה פגיעה בכל זכויות יוצרים, סודות מסחריים, זכויות קניין רוחני, זכויות פטנטים או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה נגדו או נגד כל קבלן משנה מטעמו, תביעה כלשהי על הפרת זכויות כאמור. למען הסר ספק, מצהיר ספק המסגרת בזה כי הוא רשאי ומוסמך לספק ללמ"ס את השירותים וכי אין כל מניעה משפטית לעשות כן.
- 22.4 ספק המסגרת ישפה את הלמ"ס על כל תביעת צד ג' נגד הלמ"ס או נגד מדינת ישראל, כולל תביעה מאת מי מעובדיו, המעלה טענות נגד זכות הלמ"ס או של מדינת ישראל לעשות שימוש בתוצרים שיש לספק במסגרת הפרויקט או אשר סופקו בפועל, לרבות טענות באשר לזכויות במישור הקניין הרוחני, לפי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007. במידה ותוגש כל תביעה כאמור, תודיע הלמ"ס לספק על כך בהקדם האפשרי, ותינתן לספק ההזדמנות להשתתף בהגנה בפני התביעה. נפסק נגד הלמ"ס בתביעה כאמור, ישא ספק המסגרת בכל הוצאות המשפט ובכל ההוצאות הנלוות לניהול ההגנה בתביעה וישפה את הלמ"ס בכל שכום שיפסק נגדה. סעיף זה ימשיך לחול אף לאתר מועד סיום הסכם זה.

### 23. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 23.1 הזוכה וכל מי מעובדי/עובדי קבלני המשנה מתחייבים לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו אליהם בקשר עם ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה או אגב ביצוע. ידוע לזוכה כי הפרת סעיף זה עלולה להוות בין היתר עבירה לפי חוק העונשין תשל"ז – 1977 ולפי פקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש], התשל"ב-1972.
- 23.2 הזוכה מתחייב שלא להשתמש במידע שנמסר על ידי הלמ"ס לצורך ביצוע השירותים למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המזמין המוסמך.
- 23.3 המזמין, בכל פניה פרטנית שיוציא מטעמו לביצוע עבודה, רשאי להורות לזוכה בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות ואבטחת מידע, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והזוכה מתחייב למלא אחר דרישות המזמין בנדון.
- 23.4 **אי פרסום מידע:** הזוכה מצהיר בזה שידוע לו כי אין לפרסם או למסור בכך דרך שהיא מידע שיימסר לו על ידי המזמין או על ידי גורם אחר בקשר למתן השירותים או לשם ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה, וזאת גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.
- 23.5 **מסירת מידע ללמ"ס:** הזוכה מתחייב למסור למזמין בתום השימוש ובכל מקרה בסיום ההתקשרות שלפי פנייה פרטנית, כל מידע שהגיע לידי או לידי מי מטעמו, בקשר למתן השירותים, לרבות מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המזמין, וכן לא להשאיר בידי או בידי כל גורם שהוא אשר היה מעורב מטעמו במתן השירותים, כל מידע כלשהו שהגיע אליו/אליהם במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה. כאמור, ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 23.6 **שמירת סוד:** הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית להוראות פקודת הסטטיסטיקה (נוסח חדש), התשל"ב-1972 וכן לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות מציע, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958. מבלי לגרוע מהדין הפלילי החל בנסיבות העניין, מפר הוראה זו צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י חילוט הערבות הבנקאית שימצא למזמין לביצוע ההסכם. בנוסף על חילוט הערבות המזמין יהיה רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו לנכון.
- 23.7 **שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה/ קבלני המשנה:** הזוכה מתחייב להביא לידיעת כל הפועלים מטעמו בקשר למתן השירותים ללמ"ס, לרבות עובדי/ קבלני המשנה מטעמו ועובדיהם חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה **לחתום ולהחתים** את כל הגורמים שיעסקו במתן שירותים לפי מכרז זה לרבות את קבלני המשנה מטעמו, על טופס הצהרת סודיות, המצורף כנספח למסמכי המכרז.

23.8 הזוכה ידווח לממונה על אבטחת המידע בלמ"ס, אחת לשנה לפחות ובכל מקרה של אירוע חריג, על אופן ביצוע מחויבותיו ומחויבותיו כל הגורמים המעורבים בביצוע השירותים לעניין אבטחת המידע וסודיות המידע, ויפעל למתן השירותים – על ידיו ועל ידי כל הפועלים מטעמו – בהתאם להנחיות הגורמים הרלוונטיים בלמ"ס.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

#### 24. מדיניות שירות SLA

24.1 היה ולא מילא ספק המסגרת את מחויבותיו כולן או חלקן, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:

24.1.1 לבצע במקום ספק המסגרת את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים ספק לפי הסכם זה.

24.1.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

24.1.3 המזמין יהא רשאי לחלט את ערבות המסגרת או חלקה או ערבות ביצוע פניה פרטנית או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי מתנאי החוזה ו/או בתנאי מתנאי נספח 1, בהתראה של 15 ימי עסקים מראש.

24.1.4 כמו כן, מבלי לגרוע מסמכויות הלמ"ס או מאפשרות הלמ"ס לקבלת סעד כלשהו בגין נסיבה/הפרה אחרת, להלן אירועים לגביהם תישקל הפעלת מדיניות השירות כדלקמן, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס (יובהר כי לספקים תינתן התראה מראש וזכות תגובה):

סוג הקנס	האירוע	סכום הקנס
קנס כספי	החלפת קבלן משנה / מנהל פרויקט / מנהל מקצועי – מסיבה שאינה מוצדקת ו/או שלא בתיאום עם הלמ"ס	20,000 ₪ על כל מקרה.
	איכות ירודה של תפוקה כפי שתוגדר בפנייה פרטנית (שאלון לאחר מענה).	750 ₪ לכל שאלון.
	העברת מידע כוזב (ע"י הסוקר / המציע).	5,000 ₪ לכל יחידת תפוקה.
	התנהלות סוקרים שאינה הולמת, לרבות כלפי נדגמים (למשל: אלימות מילולית ופיזית, חוסר אדיבות, שימוש בלשון לא נקיה, איומים).	3,000 ₪ לכל מקרה.
	פיגור בלוחות הזמנים כפי שהוגדרו בפנייה הפרטנית.	1,000 ₪ לכל יום עבודה איחור.
	הפרת הוראות אבטחת מידע / הפרת חובת סודיות / פגיעה בפרטיות הנדגמים וכיו"ב.	25,000 ₪ לכל מקרה.

עד גובה ערבות הביצוע בפנייה הפרטנית, בהתאם לחומרת העבירה ע"פ שיקול דעת הלמ"ס.	הפרת הוראות אבטחת מידע / הפרת חובת סודיות / פגיעה בפרטיות הנדגמים וכיו"ב.	<b>חילוט ערבות ביצוע</b>
עד גובה ערבות הביצוע בפנייה הפרטנית, בהתאם לחומרת העבירה ע"פ שיקול דעת הלמ"ס.	בהתקיים נסיבה מן הנסיבות שלגביהן יישקל הטלת קנס – אם לא שולם הקנס ללמ"ס בתוך 14 ימי עסקים או במקרה של הפרות כאמור שהינן חוזרות ונשנות	
	הפרת הוראות אבטחת מידע / הפרת חובת סודיות / פגיעה בפרטיות הנדגמים וכיו"ב.	<b>מחיקה מרשימת/ות ספקי המסגרת</b>
	בהתקיים נסיבה מן הנסיבות שלגביהן יישקל הטלת קנס – אם לא שולם הקנס ללמ"ס בתוך 14 ימי עסקים או במקרה של הפרות כאמור שהינן חוזרות ונשנות.	

24.1.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ספק המסגרת מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שנגרמו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי ספק המסגרת, ולשפות את הלמ"ס בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.

24.1.6 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הלמ"ס לדרוש ביצוע של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית ללמ"ס לכל סעד על-פי כל דין או הסכם. כמו כן, אין באמור כדי לגרוע מכל דין פלילי החל בנסיבות העניין.

## 25. ביטוח

הזוכה/ספק המסגרת מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל - הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ולהציג ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה, את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

### ביטוח חבות המעבידים

- א. הזוכה/ספק המסגרת יבטח את אחריותו החוקית 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 ולתקופת ביטוח (שנה);
- ג. הביטוח יורחב לכסות את תבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים;

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הזוכה/ספק המסגרת, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

#### ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

הזוכה/ספק המסגרת יבטח את אחריותו החוקית על פי כל דין בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף רכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים; גבולות האחריות למקרה ולתקופת ביטוח (שנה) לא יפחתו מסך-

סל A - 250,000 דולר ארה"ב;

סל B - 1,000,000 דולר ארה"ב;

סל C - 250,000 דולר ארה"ב;

סל D - 500,000 דולר ארה"ב;

\*ככל ואותו הזוכה יזכה ויבצע 2 או יותר מסוגי הסלים, עליו לעמוד בגבול האחריות הגבוה ביותר מבין כל הסלים בהם זכה.

בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת – CROSS LIABILITY;

הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

עובדי מדינה, נדגמים ובני משפחותיהם, כולל רכושם ייחשבו צד שלישי;

דוגמים, פקידות וסוקרים ובעלי תפקיד נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הזוכה/ספק המסגרת, ייחשבו צד שלישי;

רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.

ח. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה/ספק המסגרת וכל הפועלים מטעמו.

#### ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY  
POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או

**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS  
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

\_\_\_\_\_ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

א. הזוכה/ספק המסגרת יבטח את אחריותו החוקית בגין ביצוע שירותי פקידה לצורך ביצוע סקרים עבור

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כולל איסוף נתונים ע"י ביצוע פניות של סוקרים לנדגמים לצורך מילוי שאלוני סקר פנים אל פנים בשטח ו/או בטלפון ו/או סקרים אינטרנטיים, קליטת קבצי נדגמים מהלמ"ס למערכות הניהול של הזוכה/ספק המסגרת, אפיון ואספקת מערכות מחשוב, ניהול ואבטחת מידע הנדרשות לביצוע הסקרים, אפיון והקמת ממשקים בין מערכות המחשוב של הזוכה/ספק המסגרת למערכות המחשוב של הלמ"ס, הפעלת מוקד טלפוני על כל ציודו ומערכתיו, הקלטת שיחות, פיקוח ובקרה, תיעוד, דיווח, אבטחת מידע, ניהול משתמשים והרשאות, האזנת אונליין לשיחות ע"י הלמ"ס, הפקת דוחות נתונים, קליטה וסנכרון מידע והזנת תשובות הנדגמים ישירות בשרתי הלמ"ס, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

ב. הפוליסה תכסה את חבות הזוכה/ספק המסגרת, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

1. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

2. חבותו מפגם במוצר – כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הזוכה/ספק המסגרת או מי מטעמו;

3. פעילות הזוכה/ספק המסגרת, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין ביצוע שירותי פקידה לצורך ביצוע סקרים עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כולל איסוף נתונים ע"י ביצוע פניות של סוקרים לנדגמים לצורך מילוי שאלוני סקר פנים אל פנים בשטח ו/או בטלפון ו/או סקרים אינטרנטיים, קליטת קבצי נדגמים מהלמ"ס למערכות הניהול של הזוכה/ספק המסגרת, אפיון ואספקת מערכות מחשוב, ניהול ואבטחת מידע הנדרשות לביצוע הסקרים, אפיון והקמת ממשקים בין מערכות המחשוב של הזוכה/ספק המסגרת למערכות המחשוב של הלמ"ס, הפעלת מוקד טלפוני על כל ציודו ומערכתיו, הקלטת שיחות, פיקוח ובקרה, תיעוד, דיווח, אבטחת מידע, ניהול משתמשים והרשאות, האזנת אונליין לשיחות ע"י הלמ"ס, הפקת דוחות נתונים, קליטה וסנכרון מידע והזנת תשובות הנדגמים ישירות בשרתי הלמ"ס;

ג. גבולות האחריות למקרה למקרה ולתקופת ביטוח (שנה) לא יפחתו מסך-

1. סל A - 500,000 דולר ארה"ב;

2. סל B - 500,000 דולר ארה"ב;

3. סל C - 250,000 דולר ארה"ב;

4. סל D - 250,000 דולר ארה"ב;

\*ככל ואותו הזוכה יזכה ויבצע 2 או יותר מסוגי הסלים, עליו לעמוד בגבול האחריות הגבוה ביותר מבין כל הסלים בהם זכה.

ד. בפוליסה תיכללנה ההרחבות הבאות:

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים ;
- אחריות צולבת – Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הזוכה/ספק המסגרת כלפי מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- הביטוח לא יכלול כל חריג בדבר אובדן או נזק מוירוסים והאקרים ;

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר יאופיינו ויפותחו עבור מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על ידי הזוכה/ספק המסגרת וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה/ספק המסגרת וכל הפועלים מטעמו.

### כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :-  
 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל ;  
 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ;  
 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון ;  
 הזוכה/ספק המסגרת אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות ;  
 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הזוכה/ספק המסגרת ;  
 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין 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.  
 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט פוליסת ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים על פי הנדרש לעיל.  
 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.  
 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הזוכה/ספק המסגרת ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה עד למועד החתימה על ההסכם/הזמנת עבודה **(לפי החלטת המשרד)**.

הזוכה/ספק המסגרת מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הזוכה/ספק המסגרת מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בתוקף.

הזוכה/ספק המסגרת מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה/ספק המסגרת מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי הסכם זה.

## 26. העדר זכות ייצוג

26.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי ספק המסגרת איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.

26.2 ספק המסגרת מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

## 27. המחאת זכויות

27.1 הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המזמין לכך. הזוכה מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.

## 28. הפרת החוזה ותרופות בשל הפרת/ ביטול החוזה :

28.1 אי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 2, 5, 6, 9, 12, 13, 14, 16, 21, 23 בחוזה זה תחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי החוזה.

28.2 הפר הזוכה חוזה זה הפרה יסודית לפי חוזה זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א – 1970 או תנאי אחר מתנאי חוזה זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לזוכה ארכה לקיומו והתנאי לא קוים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המזמין לעמוד על קיום החוזה עם הזוכה או לבטל חוזה זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי חוזה זה אמור היה להיעשות ע"י הזוכה, וזאת על חשבון הזוכה ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בחוזה זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 50,000 ש"ח.

28.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע חוזה זה, מהווה הפרת חוזה.

- 28.4 הזוכה ו/או המזמין לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות החוזה כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת החוזה, הזוכה ו/או המזמין לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהזוכה או מהמזמין למלא התחייבויותיהם על פי החוזה ו/או גורם לכך שקיום יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מהחוזה באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
- 28.5 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של חוזה זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 28.6 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי חוזה זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.
- 28.7 למזמין שמורה הזכות לחלט את ערבות ספק המסגרת (ערבות מסגרת ו/או ערבות פרטנית), כולה ו/או חלקה, ו/או להשעות את הכללתו ספק מסגרת ו/או להוציאו מרשימת ספקי המסגרת לצמיתות ו/או לנקוט כל פעולה אחרת המותרת לו על פי דין או על פי תנאי הסכם זה, אם הפר ספק המסגרת את הוראות הסכם זה.

### 29. שינוי בתנאי ההסכם

- 29.1 כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת הלמ"ס מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כוויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

### 30. משלוח הודעות

- 30.1 כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר אלקטרוני ובדואר רשום, ובהישלחן כך, תחשבנה שהגיעו לייעודן תוך 72 שעות מעת המשלוח כיאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לייעודן.
- 30.2 הודעה שנשלחה או במייל תחשב שהגיעה לייעודה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה.
- 30.3 **כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם:**  
**המזמין** – ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל: הלמ"ס, רחוב כנפי נשרים 66, ירושלים.

<b>ספק</b>	<b>המסגרת</b>
------------	---------------

- 30.4 בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על ספק השירותים להודיע על כך בכתב ללא דיחוי לנציג המזמין.

### 31. סמכות השיפוט

- 31.1 הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.  
 חתימת ספק המסגרת על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

**שונות 32.**

- 32.1 הגדרת התחייבויותיו של ספק המסגרת בהסכם זה באות להוסיף ולא לגרוע מהאמור במפרט. במקרה של סתירה בין ההסכם למפרט, יגברו הוראות ההסכם.
- 32.2 ספק המסגרת מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל נימוק שהוא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למזמין המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המזמין.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

-----	-----	-----
ספק המסגרת	המזמין	תאריך

נספח ב'1 נוסח ערבות מסגרתנוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק \_\_\_\_\_

מס' טלפון \_\_\_\_\_

מס' פקס \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות הלמ"ס

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_

(שם המציע)

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000 ₪ ( במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז

מס' 15/2019 לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור **הלשכה המרכזית לסטטיטיקה** שפורסם.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_.

(התאריך שייכתב יהיה 60 יום מתום תקופת ההתקשרות בחוזה)

דרישה על- פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף

_____	_____
הכתובת	שם הבנק
_____	_____
חתימה וחותמת	תאריך
_____	_____
שם מלא	שם

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

## נספח ב'2 נוסח אישור עריכת ביטוחים

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.ירושלים

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הזוכה/הספק")

לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לביצוע שירותי פקידה לצורך ביצוע סקרים עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, במסגרת סל \_\_\_\_\_ (יש להשלים את מספר/י הסלים בהתאם לרשימה מטה), את הביטוחים המפורטים להלן:

להלן רשימת הסלים:

- סל A: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים גדולים.
- סל B: שירותי פקידה לסקרי שטח גדולים.
- סל C: שירותי פקידה לסקרים טלפוניים קטנים.
- סל D: שירותי פקידה לסקרי שטח קטנים.

**ביטוח חבות המעבידים, פוליסה מס':**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
  2. גבולות האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
  3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כי הם נושאים בחבות מעביד כלפי מי מעובדי הזוכה/הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס':**

1. אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

2. גבול האחריות למקרה ולתקופת ביטוח (שנה) לא יפחת מסך \_\_\_\_\_ (יש להשלים מהרשימה מטה) דולר ארה"ב.

להלן גבולות האחריות הנדרשים בגין כל אחד מהסלים –

- סל A - לא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- סל B - לא יפחתו מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- סל C - לא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- סל D - לא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

\*ככל ואותו הזוכה יזכה ויבצע 2 אותו יותר מסוגי הסלים, עליו לעמוד בגבול האחריות הגבוה ביותר מבין כל הסלים בהם זכה.

3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת – CROSS LIABILITY;

4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

5. עובדי מדינה, נדגמים ובני משפחותיהם, כולל רכושם ייחשבו צד שלישי;

6. דוגמים, פקידות וסוקרים ובעלי תפקיד נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הזוכה/הספק, ייחשבו צד שלישי;

7. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.

8. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה/הספק וכל הפועלים מטעמו.

### ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, פוליסה מס':

#### **COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או

#### **ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

\_\_\_\_\_ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

1. ביטוח אחריותו החוקית של הזוכה/הספק בגין ביצוע שירותי פקידה לצורך ביצוע סקרים עבור

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כולל איסוף נתונים ע"י ביצוע פניות של סוקרים לנדגמים לצורך מילוי שאלוני סקר פנים אל פנים בשטח ו/או בטלפון ו/או סקרים אינטרנטיים, קליטת קבצי נדגמים מהלמ"ס למערכות הניהול של הזוכה/הספק, אפיון ואספקת מערכות מחשוב, ניהול ואבטחת מידע הנדרשות לביצוע הסקרים, אפיון והקמת ממשקים בין מערכות המחשוב של הזוכה/הספק למערכות המחשוב של הלמ"ס, הפעלת מוקד טלפוני על כל צידו ומערכותיו, הקלטת שיחות, פיקוח ובקרה, תיעוד, דיווח,

אבטחת מידע, ניהול משתמשים והרשאות, האזנת אונליין לשיחות ע"י הלמ"ס, הפקת דוחות נתונים, קליטה וסנכרון מידע והזנת תשובות הנדגמים ישירות בשרתי הלמ"ס, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

2. הפוליסה מכסה את חבות הזוכה/הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

חבותו מפגם במוצר – כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הזוכה/הספק או מי מטעמו;

פעילות הזוכה/הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין ביצוע שירותי פקידה לצורך ביצוע סקרים עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כולל איסוף נתונים ע"י ביצוע פניות של סוקרים לנדגמים לצורך מילוי שאלוני סקר פנים אל פנים בשטח ו/או בטלפון ו/או סקרים אינטרנטיים, קליטת קבצי נדגמים מהלמ"ס למערכות הניהול של הזוכה/הספק, אפיון ואספקת מערכות מחשוב, ניהול ואבטחת מידע הנדרשות לביצוע הסקרים, אפיון והקמת ממשקים בין מערכות המחשוב של הזוכה/הספק למערכות המחשוב של הלמ"ס, הפעלת מוקד טלפוני על כל ציודו ומערכתיו, הקלטת שיחות, פיקוח ובקרה, תיעוד, דיווח, אבטחת מידע, ניהול משתמשים והרשאות, האזנת אונליין לשיחות ע"י הלמ"ס, הפקת דוחות נתונים, קליטה וסנכרון מידע והזנת תשובות הנדגמים ישירות בשרתי הלמ"ס;

3. גבולות האחריות למקרה למקרה ולתקופת ביטוח (שנה) לא יפחתו מסך-

סל A - 500,000 דולר ארה"ב;

סל B - 500,000 דולר ארה"ב;

סל C - 250,000 דולר ארה"ב;

סל D - 250,000 דולר ארה"ב;

\*ככל ואותו הזוכה יזכה ויבצע 2 או יותר מסוגי הסלים, עליו לעמוד בגבול האחריות הגבוה ביותר מבין כל הסלים בהם זכה.

4. בפוליסה נכללות ההרחבות הבאות:

– הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

– אחריות צולבת – Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביתס לתביעות הזוכה/הספק כלפי מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

– הביטוח לא כולל כל חריג בדבר אובדן או נזק מוירוסים והאקרים;

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר אופיינו ופותרו עבור מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על ידי הזוכה/הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה/הספק וכל הפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה**, 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 בכתב רשום לחשב הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל-הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ועובדיהם ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הזוכה/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 הזוכה/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 הנ"ל, למעט פוליסת ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט"\_\_\_\_(יש לציין את שנת הנוסח), בכפוף להרחבת הכיסויים על פי הנדרש לעיל.
8. חריג כוונה /או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימת מורשה המבטח וחתימת המבטח

\_\_\_\_\_  
תאריך

נספח 3 נוסח כתב ערבות ביצוע

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק  
 \_\_\_\_\_  
 מס' טלפון  
 \_\_\_\_\_  
 מס' פקס  
 \_\_\_\_\_

לכבוד  
 ממשלת ישראל  
 באמצעות הלמ"ס

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ (במילים): \_\_\_\_\_ שקלים  
 (חדשים) (XX%) (XX אחוזים) מהיקף ההתקשרות שייקבע בפנייה הפרטנית)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם פנייה  
 פרטנית מס' XX במסגרת מכרז מס' 15/2019 – לרשימת ספקים לביצוע שירותי פקידה עבור הלשכה  
 המרכזית לסטטיטיקה

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב בדואר רשום, מבלי  
 שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהיא שיכולה לעמוד לחייב  
 בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_  
 (התאריך שייכתב יהיה 60 יום מתום תקופת ההתקשרות בפנייה הפרטנית ועד בכלל)

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: \_\_\_\_\_  
 שם הבנק

\_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

\_\_\_\_\_ מס' הבנק ומס' הסניף

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך