



**מדינת ישראל – משרד האוצר**  
**אגף החשב הכללי**  
**מינהל הרכש הממשלתי**

**מכרז מרכזי 18-2013**  
**למערכת ניהול תורים והכונות**  
**לקוחות בשירותי קבלת קהל**  
**במשרדי הממשלה**

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

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

5	מנהלה (I)	0.0
5	כללי	0.1
6	הגדרות	0.2
10	מנהלה (I)	0.3
12	המפרט	0.4
12	סיווג רכיבי המכרז	0.5
13	התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)	0.6
18	התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכיה	0.7
23	זכויות עורך המכרז (I)	0.8
25	הצעת הספק	0.9
26	בעלות על המכרז ועל ההצעה	0.10
27	המחאת זכות	0.11
27	שלמות ההצעה ואחריות כוללת	0.12
27	בדיקת ההצעות והערכתן	0.13
30	סמכות השיפוט	0.14
30	מחירים ותשלום	0.15
31	סיווג ביטחוני	0.16
32	רכישת המערכת ושירותים נלווים	0.17
32	ציוד חלופי	0.18
33	יעדים (I)	1.0
33	כללי – הבהקים	1.1
33	לקוח ומומחה יישום	1.2
33	יעדים ומטרות	1.3
35	יישום (M)	2.0
35	ארכיטקטורה כללית – הבהקים (I)	2.1
35	מאפיינים כלליים (I)	2.2
36	תיחום חיצוני	2.3
36	תיחום פנימי (S)	2.4

46.....	בדיקת המערכת (M)	2.5
47.....	ממשק משתמש (M)	2.6
50.....	דו"חות ושאלות (M)	2.7
50.....	אבטחת מידע (M)	2.8
50.....	ממשקים וקישורים (I)	2.9
52.....	טכנולוגיה ותשתית (S)	3
52.....	ארכיטקטורה כללית – הבהקים (I)	3.1
52.....	תוכנה (s)	3.2
53.....	חומרה מרכזית (I)	3.3
53.....	חומרה (I)	3.4
56.....	ציוד מתכלה	3.5
56.....	תשתית סביבתית (M)	3.6
57.....	מערכת הפעלה (M)	3.7
57.....	בסיס נתונים (M)	3.8
57.....	כלי פיתוח ותחזוקה (M)	3.9
57.....	כלי תפעול ותחזוקה	3.10
59.....	מימוש (S)	4
59.....	כללי – הבהקים	4.1
59.....	גורמים מעורבים	4.2
62.....	תכנית עבודה (S)	4.3
63.....	הספקה ותפעול שוטף	4.4
63.....	תיעוד (M)	4.5
64.....	שירות ותחזוקה	4.6
70.....	השתלבות בארגון (M)	4.7
71.....	חוסן ואמינות (M)	4.8
72.....	עלות (M)	5
72.....	הבהקים	5.1
72.....	עלות השירותים	5.2
73.....	הערכת רכש	5.3

73.....	מודל תמחור M	5.4
80.....	הצמדה	5.5
82.....	נספחים	6
83.....	נספח 0.6.1 - ערבות בגין הגשת הצעה	
84.....	נספח 0.6.2.1 - העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	
85.....	נספח 0.6.2.2.1 - אישור פרטים אודות המציע	
86.....	נספח 0.6.2.2.2 - אישור והתחייבות לתשלום תנאים סוציאליים ושכר מינימום	
87.....	נספח 0.6.2.5 - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז (אי מניעת תחרות)	
88.....	נספח 0.6.2.7 - הצהרת מציע היה ויוכרז כספק זוכה - בגין זכייה	
89.....	נספח 0.6.2.9 - אישור תנאי סף עסקיים	
90.....	נספח 0.6.2.10 - התחייבות יצרן	
91.....	Appendix 0.6.2.10 – Manufacturer's Commitment	
93.....	נספח 0.6.2.12 - זכויות הקניין	
94.....	נספח 0.6.6 - הצהרת סודיות	
95.....	נספח 0.6.6.1 - התחייבות בדבר הגנת הפרטיות	
96.....	נספח 0.6.8 - התחייבות לרכש גומלין	
102.....	נספח 0.6.9 - הצהרה בדבר אי ניגוד עניינים	
103.....	נספח 0.6.11 - אישור בדבר העסקת קבלן משנה	
105.....	נספח 0.6.12 - הסכם / הסכם התקשרות	
120.....	נספח 0.7.1 - ערבות ביצוע	
121.....	נספח 0.7.2 - נספח ביטוח	
125.....	נספח 0.7.3 - התחייבות זוכה	

## 0. מנהלה (I)

### 0.1 כללי

מינהל הרכש הממשלתי, בחשב הכללי, משרד האוצר (להלן - "עורך המכרז") מפרסם בזאת מכרז לרכישת מערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותים הניתנים אגב קבלת קהל. המערכת הנרכשת תותאם על ידי הזוכה לצרכי המזמין, בהתאם לפריסה של המזמין, גודלו והגדרת מדיניות קבלת הקהל וניהול התורים שלו. בנוסף, רשאי המזמין, בכפוף לשיקול דעתו, לרכוש מהספק הזוכה גם מודול לזימון תורים, כמפורט במסמכי מכרז זה. המכרז יהיה מכרז מעטפות עם בחינה דו שלבית, וישנו אומדן, והכל כמפורט במסמכי המכרז להלן. תקופת ההתקשרות הינה שלוש שנים, כאשר לעורך המכרז שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות במספר תקופות לא מוגבל של עד שנה כל אחת ובלבד שסך ההארכות לא יעלה על שלוש שנים. על הזוכה לספק למזמין, ככל שהמזמין ירצה בכך, שירותי תחזוקה ותמיכה לתוכנה והחומרה אשר סופקו על ידו למשך 10 שנים, מיום סיום התקנתה ומתן אישור קבלת המערכת על ידי המזמין.

#### 0.1.1 טבלת ריכוז תאריכים

התאריך	הפעילות
27.06.2013	פרסום המכרז
החל מיום 27.06.2013 ועד 11.07.2013	קבלת מסמכי המכרז
16:00 18.07.2013 בשעה	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
08.08.2013	מועד אחרון להפצת התשובות לשאלות ההבהרה
12:00 19.08.2013 בשעה	מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
19.08.2013-20.03.2014	מועד תוקף ההצעה וערבות מציע

במקרה של התנגשות בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לעדכן את התאריכים המופיעים בטבלה.

## 0.2 הגדרות

### 0.2.1 הגדרות כלליות

המכרז	מסמך זה על כל על נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו לרבות הבהרות עורך המכרז ותשובות עורך המכרז לשאלות המציעים כמפורט בסעיף 0.3.4.
עורך המכרז	מינהל הרכש הממשלתי שבאגף החשב הכללי, משרד האוצר.
ועדת מכרזים	ועדת מכרזי מחשוב וטכנולוגיה מרכזיים של החשב הכללי, משרד האוצר.
משרד / מזמין	משרד ממשלתי יחידת סמך ממשלתית וגופים נלווים
גופים נלווים	גופים שחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 חל עליהם לרבות חברות ממשלתיות, חברות בת ממשלתיות ותאגידים שהוקמו על פי חוק
אתר	סניף או יחידה תפעולית של המזמין. סניפים אלו יכול ויהיו פזורים במקומות שונים בכל רחבי הארץ, לרבות ביהודה ושומרון.
אזור הצפון	אזור הצפון : מקו רוחב חדרה צפונה (לא כולל חדרה).
אזור המרכז	אזור המרכז : מקו רוחב חדרה בצפון עד קו רוחב אשדוד בדרום (כולל חדרה ואשדוד).
אזור הדרום	אזור הדרום : מקו רוחב אשדוד דרומה (לא כולל אשדוד).
זכויות קניין	לרבות זכויות על פי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, זכויות לפי חוק הפטנטים, התשכ"ז – 1967, זכויות לפי פקודת סימני מסחר, תשל"ב – 1972, זכויות על פי פקודת הפטנטים והמדגמים, זכויות על פי חוק להגנת מעגלים משולבים, התש"ס – 1999, זכויות ב- "סוד מסחרי" לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט – 1999 וזכויות אחרות במידע שאינו נחלת הכלל, הגלומים במרכיבי הפתרון המוצע על ידי המציע לרבות בתוכנה ובחומרה על כל מרכיביהם ורכיביהם
מציע	מי שמגיש הצעה למכרז.
הצעה	תשובת מציע למכרז זה על כל נספחיה וחלקיה.
ספק זוכה/זוכה	מציע אשר ייבחר על ידי ועדת המכרזים לספק את המוצרים והשירותים הנדרשים במכרז.
ספק חלופי	כמשמעותו בסעיף 0.13.6.

<p>פתרון ממוחשב הכולל תוכנה לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל (ברמות A,B,C ו-D כהגדרתן להלן) הניתנת לעבודה בממשק WEB אל מול שרת מרכזי וחומרה מתאימה הנדרשת להפעלת הפתרון בשלמותו</p>	<p><b>מערכת/מערכת ניהול תורים</b></p>
<p>רישיונות המאפשרים שימוש במערכת לניהול התורים המוצעת, על כלל הרכיבים הדרושים למימוש הפתרון המוצע על ידי המציע. רישיון השימוש הוא תקף, בלתי חוזר ובלתי ניתן לביטול.</p>	<p><b>רישיונות שימוש</b></p>
<p>שירותי תחזוקת תוכנה וחומרה של המערכת המסופקת על ידי הזוכה.</p>	<p><b>שירותי תחזוקה</b></p>
<p>שירותי תמיכה למשתמשים הפונים למוקד התמיכה של הזוכה.</p>	<p><b>שירותי תמיכה</b></p>
<p>מרכז תמיכה הכולל שירותי CALL CENTER ואנשי תמיכה לצורך קבלת קריאת השירות מהמזמין ומתן סיוע בקבלת השירותים.</p>	<p><b>מערך התמיכה / מוקד תמיכה</b></p>
<p>קריאה של המזמין בבקשה לקבלת שירותים.</p>	<p><b>קריאת שירות</b></p>
<p>עובד האחראי מטעם המזמין על התפעול השוטף של המערכת ברמת סניף או ברמת הארגון אשר רמת המשתמש שלו היא C או D .</p>	<p><b>מנהל מערכת</b></p>
<p>החל מיום ההודעה על הזכיה ועד לסיום 63 חודשים מיום זה. תקופה זו תוארך בהתאמה באם תמומש אופציה להארכת תקופת ההתקשרות (כמפורט בסעיף 0.1).</p>	<p><b>תקופת ערבות ביצוע</b></p>
<p>ערבות לתקופה בה ניתנים אך שירותי תחזוקה ותמיכה. תקופה זו תחל מיום הפקדתה ועד ל 123 חודשים מיום זה, . ערבות הביצוע המופחתת תופקד שלושה חודשים לפני פקיעת ערבות הביצוע .</p>	<p><b>תקופת ערבות ביצוע מופחתת</b></p>
<p>תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף 0.1 (היינו לרבות הארכות לה ותקופת שירותי התחזוקה)</p>	<p><b>תקופת ההתקשרות</b></p>

## 0.2.2 הגדרות ייחודיות

<p>ניהול תורים אקראיים ללא מודול זימון תור/פגישות מראש כמפורט בדרישות בפרק היישום בהתאם לסעיפים הבאים:</p> <p>2.4.1 – קליטת הלקוח עם הגעתו לסניף</p> <p>2.4.2 – הכוונת לקוח בעת ההמתנה</p> <p>2.4.3 – אינטראקציה של המשתמש עם הלקוח</p> <p>2.4.7 – דרישות מהמערכת בניהול התרעות</p> <p>והכל למעט הסעיפים המופיעים בהגדרת מודול ניהול טפסים</p>	<p>רמת משתמש בסיסי (רמה A)</p>
<p>ניהול תורים אקראיים כולל מודול לזימון תור/פגישות מראש. היינו כל המפורט ברמת משתמש מתקדם (רמה A) ובנוסף מודול לזימון תור/פגישות מראש כמפורט בסעיף 2.4.5 – דרישות ממודול זימון תורים (תיאום פגישות מראש).</p> <p>והכל למעט הסעיפים המופיעים בהגדרת מודול ניהול טפסים</p>	<p>רמת משתמש מורחב (רמה B)</p>
<p>ניהול מערכת ברמת סניף או רמת המחוז/המרחב הכולל:</p> <p>ניהול תורים אקראיים כולל מודול לזימון תור/פגישות מראש, היינו כל המפורט ברמת משתמש מתקדם (רמה B) ובנוסף מודול לניהול, בקרה וניתוח נתונים כמפורט בסעיפים:</p> <p>2.4.4 – דרישות מהמערכת בניהול הבקרה וניתוח הנתונים.</p> <p>2.4.6 – דרישות מהמערכת בניהול הרשאות</p> <p>2.4.8 - דרישות מהמערכת בניהול הגדרות/מבנה ארגוני</p> <p>והכל למעט הסעיפים המופיעים בהגדרת מודול ניהול טפסים</p>	<p>רמת משתמש – מנהל (רמה C)</p>
<p>ניהול מערכת ברמת הארגון הכולל:</p> <p>ניהול מערכת ברמת סניף, היינו כל המפורט ברמת משתמש מנהל (רמה C) – אדמיניסטרטור יכול לנהל באופן פרטני כל סניף.</p> <p>בנוסף, ניהול מערכת באופן גורף לכלל הסניפים – כלומר הכלת קונפיגורציה לכלל הסניפים ברמה הארגונית ושליטה ובקרה על תפקודי המערכת ברמה הארגונית.</p> <p>קובע את מדיניות ההרשאות של המערכת.</p> <p>והכל למעט הסעיפים המופיעים בהגדרת מודול ניהול טפסים</p>	<p>רמת משתמש – אדמיניסטרטור (רמה D)</p>
<p>כל ציוד/רכיב/אמצעי, פיסי, מתכלה או שאינו מתכלה, מתחום המחשוב, המולטימדיה, ההדפסה וכד', הנדרש להפעלת המערכת בשלמותה.</p>	<p>חומרה</p>
<p>ציוד המחליף באופן זמני או קבוע חומרה שנרכשה מהזוכה.</p>	<p>ציוד חלופי</p>

עמדת שירות עצמי / קיוסק	חומרה שהיא עמדה עצמאית, המאפשרת ללקוח המגיע לקבל שירות, להפיק פתקית ובה מספר התור, בהתאם לסוג השירות המבוקש.
מסך/י תצוגה	חומרה שהיא מסכי LED, LCD, פלאזמה או כל מסך אחר שימש את המערכת להכוונה ולהצגת מידע ללקוחות בעת ההמתנה לתור.
מסך/י הכוונה	חומרה שהיא מסכי LED להצגת אותיות וספרות, או כל מסך אחר שימש את המערכת להכוונת הלקוח.
מודול ניהול טפסים	כמפורט בסעיפים : 2.4.1.2 2.4.5 תמיכה בהגדרת הערכות נדרשת לפגישה ס"ק ב 2.4.5 ניהול משאבים ס"ק א

## 0.3 מנהלה (I)

### 0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

ניתן להוריד, ללא תשלום, את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת מכרזים ← מכרז ממו - 2013-18.

### 0.3.2 השתתפות במכרז (תנאי סף)

ההשתתפות במכרז תהיה בתמורה לתשלום, שלא יוחזר, על סך 500 ₪. תשלום זה הינו תנאי מוקדם להגשת הצעה במכרז. התשלום המפורט לעיל, יעשה במזומן בלבד לזכות משרד האוצר לחשבון בבנק הדואר (סמל בנק 09) סניף ירושלים (מספר סניף 001) חשבון מס' 25636, באמצעות טופס שיש לקבלו בבנק הדואר. יש לוודא כי שם המכרז ומספרו מצוינים על הקבלה. תשלום זה לא יוחזר לרוכש בשום מקרה. יש להגיש במסגרת ההצעה העתק של הקבלה על התשלום מבנק הדואר.

### 0.3.3 איש קשר למכרז

נציג עורך המכרז אליו יש להפנות את כל השאלות בקשר למכרז הוא מר ניר קונר, מינהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1, ירושלים, טל': 02-6663432, פקס: 02-5695368, דואר אלקטרוני: [nirk@mof.gov.il](mailto:nirk@mof.gov.il). כל פנייה בעניין המכרז תיעשה בכתב, לנציג עורך המכרז קרי איש הקשר. על הפונה לוודא כי פנייתו נתקבלה בשלמותה אצל איש הקשר.

### 0.3.4 נוהל העברת שאלות ובירורים

שאלות המציעים תוגשנה בכתב, באמצעות קובץ word בדואר אלקטרוני לאיש הקשר. באחריות המציע לוודא טלפונית ששאלותיו הגיעו ובשלמותן לידי איש הקשר. המועד האחרון להגשת שאלות המציעים מפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.1.

המציע יציין את הסעיף במכרז אליו מתייחסת כל שאלה ויערוך את המסמך במבנה הבא :

**מס' סידורי      הסעיף      פירוט השאלה**

תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי הבהרות באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת מכרזים ממשלתיים.

תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.1. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי המכרז לתשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה, יגברו תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה.

רק תשובות שפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש, כמצוין לעיל, מחייבות את עורך המכרז. מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כשהן חתומות בחותמת המציע וחתומת מורשה/י חתימה מטעמו כמוצהר בהתאם לסעיף 0.6.2.2.

**0.3.5 כנס מציעים**

לא יתקיים כנס מציעים

**0.3.6 מסירת ההצעות**

את ההצעה יש למסור באופן המפורט בסעיף 0.9

המעטפות החתומות תופקדנה ע"י המציע, לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות כרשום בטבלת ריכוז התאריכים, בתיבת המכרזים המוצבת במשרדי מינהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים, קומה 1.

רק ההצעות שתמצאנה בתיבת המכרזים עד ליום ולשעה הרשומים בטבלת ריכוז נתוני המכרז כמועד האחרון להגשת הצעות תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

## 0.4 המפרט

### 0.4.1 תכולת המפרט

- פרק 0 פרק המנהלה - בו מצויים פרטים מנהליים כלליים של המכרז, תנאי הסף של המכרז, דרך הגשת הצעות ואופן בחירת הזוכים.
- פרקים 1 עד 4 החלק המקצועי- בו יוגדרו הפרטים הטכניים הנדרשים מהחומרה והתוכנה ופרטים לגבי מציע, שעל פיהם יקבע ציון האיכות של המציע.
- פרק 5 העלות- בו מובאת נוסחת שקלול המחיר.
- נספחים

## 0.5 סיווג רכיבי המכרז

### 0.5.1 השיטה

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא :

- I (Information)** רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות, חובה לציין. עורך המכרז רשאי לפסול הצעות בגין הסתייגויות בכפוף לשקול דעתו הבלעדי
- G (General)** רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח / מוצע שיהיה.
- S (Specific)** רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במכרז: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.
- M (Mandatory)** רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). ("חובה" היא בתוכן הסעיף, לא רק בעצם הצורך לענות, שכן הצורך לענות חל על כל סעיפי המכרז). תשובת הספק זוכה תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לענייניו ותוכנו של הסעיף. **חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה על פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת מכרזים.**
- N(Non relevant)** סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה

היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

כמשמעותו בדיני המכרזים

תנאי סף

סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג- זהו סיווג המחייב, לרכיב שאין לידו סימון- תקף סיווג רכיב האב שלו.

## 0.5.2 סיווג סעיפי פרק המנהלה

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

## 0.6 התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)

### 0.6.1 ערבות אוטונומית בגין הגשת ההצעה (תנאי סף)

- א. ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת משרד האוצר בסכום של 75,000 ₪. הערבות תיערך בנוסח הרשום והמחייב, המצורף להלן כנספח 0.6.1, ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא.
- ב. עורך המכרז יהיה רשאי להורות על חילוט ערבות מכרז של מציע, כולה או חלקה, אחרי שנתנה לו הזדמנות להשמיע טענותיו, בכתב או בעל-פה על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת מכרזים.
- ג. בנוסף, תשמש הערבות להבטחת התחייבויותיו של הספק החלופי. ערבות זו תוחזר לשאר המציעים, מלבד הספק החלופי, לאחר פרסום הודעה על הזוכה במכרז (הזוכה עצמו יידרש להמיר ערבות המכרז בערבות ביצוע).
- ד. הערבות תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- ה. באחריות המציעים להאריך את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה.

### 0.6.2 אישורים (תנאי סף)

כל האישורים הנדרשים בסעיף זה בפרט וביתר הסעיפים המסווגים כתנאי סף יהיו תקפים למועד הגשת ההצעה אלא אם צוין במפורש אחרת. למען הסר ספק, תנאי הסף הוא העמידה בדרישה המהותית וזאת להבדיל מהגשת האישור אשר מטרתה להעיד על קיום הדרישה המהותית ואשר אינה מהווה כשלעצמה תנאי סף.

#### 0.6.2.1 חוק עסקאות גופים ציבוריים

ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"):

א. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמזיע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. אישור בדבר מצב הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). המזיע יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה/י חתימה מטעמו, מאושר בפני עורך דין, בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.2.1.

למען הסר ספק, יודגש כי האמור יהיה בהתאם ובכפוף למפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

#### 0.6.2.2 אישור פרטים, תשלומים סוציאליים ושכר מינימום

ג. אישור עו"ד כי המזיע הינו חברה ואישורו לכל הפרטים, הדרישות והמידע אודות המזיע, לרבות זהות מורשה/י החתימה מטעמו וכן פירוט אופן החתימה המחייב את המזיע.

ד. בנוסף, התחייבות המזיע לעמידה בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת התקשרות.

ה. יש להגיש את האישורים בנוסחים המחייבים בנספח 0.6.2.2.1, 0.6.2.2.2.

#### 0.6.2.3 תעודת רישום החברה במרשם

העתק תעודה תקפה המעידה על רישום המזיע כחברה בישראל במרשם על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.

#### 0.6.2.4 אי קיום חובות אגרה

עותק מנסח החברה מרשות התאגידים (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה") המעיד כי למזיע אין חובות בגין אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנת 2013 וכי החברה אינה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

#### 0.6.2.5 אי מניעת תחרות

המזיע יצרף להצעתו תצהיר בדבר אי מניעת תחרות, חתום על ידי מורשה חתימה, בנוסח המחייב בנספח 0.6.2.5.

#### 0.6.2.6 אישור מחזיקה בשליטה ותוצרת הארץ

מציע המבקש להנות מסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 יצרף אישור עו"ד כי במציע התקיימו הדרישות הנזכרות בסעיף. כמו כן מציע המבקש להנות מתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995 נדרש להגיש אישור כי במציע התקיימו הדרישות הנזכרות בתקנות.

#### 0.6.2.7 עמידה בתנאי המכרז

התחייבות המציע לעמוד בכל תנאי המכרז לרבות הבהרות עורך המכרז והמענה לשאלות הבהרה במקרה של זכייה – בנוסח המחייב **בנספח 0.6.2.7**.

#### 0.6.2.8 אישור רכישת מסמכי המכרז

המציע יצרף תצלום הקבלה על שם המציע המעידה על תשלום כמפורט בסעיף 0.3.2.

#### 0.6.2.9 תנאי סף עסקיים

המציע יצרף הצהרה חתומה על-ידי מורשה חתימה ומאושרת על-ידי רו"ח החברה, בנוסח המחייב בנספח 0.6.2.9, נכון למועד הגשת ההצעה, כי:

- א. המציע הוא הבעלים של מערכת לניהול תורים, או נציג בישראל של בעלים של מערכת לניהול תורים, או מפיץ מורשה בישראל של מערכת לניהול תורים, במשך השנים 2011-2012 לפחות.
- ב. המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי בישראל, בתחום מערכות ניהול תורים כולל: אספקה, התקנה ותמיכה ותחזוקה בכל אחת מהשנים 2011-2012 בהיקף של 5 מיליון ₪ לפחות.
- ג. המערכת המוצעת פועלת כיום בסביבת ייצור (**production**) בישראל אצל שלשה לקוחות, במשך למעלה משנה, בפריסה של לפחות 15 אתרים/סניפים לכל לקוח. בנוסף, לשני לקוחות מתוך שלושה סך של לפחות 250 משתמשים ועומס של לפחות 3000 פונים ביום בכלל האתרים/סניפים.
- ד. על המציע לפרט באילו לקוחות מדובר וכן לספק פרטי איש קשר בכל אחד מהלקוחות.
- ה. המציע מעסיק לפחות עשרה עובדים קבועים בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות באחד התחומים הבאים: פיתוח, שירותי תמיכה ותחזוקה במערכת שהוא מכרז זה.

#### 0.6.2.10 התחייבות יצרן

- א. מציע שאינו הבעלים של המערכת, יצרף להצעתו התחייבות של בעלי המערכת חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם הבעלים המעידה כי המציע מורשה לשמש כנציג הבעלים, כי

- המציע מוסמך למכור ולספק את תוצרתו, וכי הבעלים מתחייב לתת את מלוא הגיבוי למציע לצורך עמידת המציע בהתחייבותיו לפי מכרז זה לרבות אספקת חלקי חילוף במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות לה ותקופת שירותי התחזוקה).
- ב. מציע הכולל בהצעתו יותר מבעלים אחד יצרף להצעתו התחייבות זו עבור כל אחד מן הבעלים הללו.
- ג. הצהרה תינתן בנוסח המחייב בנספח 0.6.2.10.

**0.6.2.11 העתק חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה כולל מסמך ההבהרות), חתומה בחותמת התאגיד המציע וחתומת מורשה חתימה של המציע כמוצהר, כראיה להבנת המציע את תנאי המכרז ודרישותיו והתחייבותו לעמוד מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם (M).**

**0.6.2.12 הצהרה מאת המציע לעניין זכויות הקניין הרוחני כמפורט בנספח 0.6.2.12**

**0.6.2.13** המציע יצהיר כי כל הציוד שמוצע על ידו במסגרת המכרז, עומד בדרישות התקן הישראלי "1121 - מכונות המופעלות בחשמל לשימוש משרדי: דרישות בטיחות".

### **0.6.3 תוקף ההצעה**

תוקף ההצעה רשום לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.1. עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופות נוספות עד לקבלת החלטה סופית בדבר זהות הזוכה. במקרה כזה מציע יאריך באופן עצמאי וללא כל חובת תזכורת מאת המזמין את תוקף "ערבות בגין הגשת הצעה" שהגיש בהתאם. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופת האמורות.

### **0.6.4 אחריות כוללת**

- א. הספק הזוכה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים גם של קבלני המשנה שלו, ככל שקיימים כאלה.
- ב. לספק הזוכה תהיה אחריות כוללת לתקינות המערכת, לרבות רכיבי התוכנה והחומרה המסופקים על ידו.
- יובהר כי למזמינים שמורה הזכות לרכוש כל רכיב חומרה שלא מהזוכה במכרז ותינתן עדיפות לרכש חומרה וציוד מספקים זוכים במכרזים מרכזיים של החשב הכללי. במידה ורכיב חומרה לא נרכש מהזוכה, המזמין יהיה אחראי לתיקון התקלה ברכיב, אך עם סיום תיקון הרכיב, הספק הזוכה יהיה אחראי לוודא חזרה מלאה של המערכת לתפקוד תקין ולסייע בכל הנדרש להצלחת המזמין או מי מטעמו בתיקון רכיב החומרה.**

## 0.6.5 (N)

### 0.6.6 התחייבות לשמירת סודיות (תנאי סף)

מציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שיימסר לו או שיוודע לו במהלך המכרז או במהלך ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז. מציע אינו רשאי לפרסם מידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת המכרז ותקופת ההתקשרות ולאחריה, וכן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור. כמו כן יצרף המציע התחייבות כי אם יבחר כזוכה ידאג לכך שכל עובדיו וכל אדם מטעמו הקשורים בכל דרך שהיא למכרז ומימושו, יקיימו הוראות סעיף זה, והזוכה יחתימם על הצהרת סודיות.

נוסח מחייב של ההתחייבות לשמירת סודיות – ראה נספח 0.6.6.

### 0.6.7 הדגמה, השלמת מידע ומצגות

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

### 0.6.8 רכש גומלין

מציע הכולל בהצעתו תוצרת יצרן חוץ יצרף הצהרה חתומה ע"י היצרן לרכש גומלין כנגד רכישות הממשלה במכרז. נוסח מחייב של התחייבות ספק חוץ לרכש גומלין עליה נדרש היצרן לחתום מצורפת להלן כנספח 0.6.8.

לחילופין, ניתן להמציא אישור מהרשות לשיתוף פעולה תעשייתי (להלן "הרשפ"ת") המעיד על עמידת היצרן במחויבויות לרכישות גומלין כנגד רכישות הממשלה במכרז.

### 0.6.9 ניגוד ענינים (תנאי סף)

המציע יצרף להצעתו הצהרה בהתאם לנספח 0.6.9 לפיה אין למיטב ידיעתו בהגשת הצעה על פי המכרז משום ניגוד ענינים עסקי או אישי, שלו או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה.

### 0.6.10 רכיבים ו/או שירותים נוספים

א. מציע רשאי להציע הצעה העולה על הדרישות המפורטות במכרז זה ובלבד שהצעתו עומדת בתנאי המכרז.

## 0.6.11 חתימה על חוזה (להלן: "חוזה" או "הסכם" או "ההתקשרות") (תנאי

סף)

המציע יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף בנוסח המחייב בנספח 0.6.12, חתום בראשי תיבות ידי מורשה/י החתימה של המציע ובחותמת התאגיד בכל עמוד, וכן בחתימה מלאה במקום המיועד לכך בסוף ההסכם על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותרמת התאגיד.

חתימת עורך המכרז תעשה לאחר ההחלטה על בחירת הספקים הזוכים ובכפוף למילוי הדרישות מאת הזוכה כמפורט בסעיף 0.7. במידה ובמהלך המכרז כחלק מהבהרות עורך המכרז או המענה לשאלות ההבהרה בוצע שינוי בנוסח החוזה יחתום הזוכה על נוסח החוזה העדכני כמפורט. ובכל מקרה אין באמור כדי לגרוע מהאמור בסעיף 0.6.2.7

## 0.7 התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכיה

### 0.7.1 ערבות בנקאית בגין זכיה

- א. הספק הזוכה יעמיד לפקודת משרד האוצר תוך ארבעה ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על הזכיה ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בסכום של 150,000 ₪.
- ב. הערבות תהיה בתוקף ל- 63 חודשים קלנדאריים מלאים מיום ההודעה על הזכיה.
- ג. בתום חצי שנה מיום חתימת ההסכם יחליף הזוכה את הערבות הנזכרת בסעיף 0.7.1 (א) בערבות בסכום של 250,000 ₪, (נוסח הערבות, לרבות תוקפה יהיה זהה לנדרש על פי סעיף 0.7.1).
- ד. בתום שנה מיום חתימת ההסכם, יחליף הזוכה את הערבות הנזכרת בסעיף 0.7.1 (ג) בערבות בסכום של 500,000 ₪, (נוסח הערבות, לרבות תוקפה יהיה זהה לנדרש על פי סעיף 0.7.1).
- ה. בתום שנה וחצי מיום חתימת ההסכם, יחליף הזוכה את הערבות הנזכרת בסעיף 0.7.1 (ד) בערבות בסכום של 750,000 ₪, (נוסח הערבות, לרבות תוקפה יהיה זהה לנדרש על פי סעיף 0.7.1).
- ו. בתום שנתיים מיום חתימת ההסכם, יחליף הזוכה את הערבות הנזכרת בסעיף 0.7.1 (ה) בערבות בסכום של 1,000,000 ₪, (נוסח הערבות, לרבות תוקפה יהיה זהה לנדרש על פי סעיף 0.7.1).
- ז. בתקופת ערבות הביצוע המופחתת, יחליף הזוכה את הערבות הנזכרת בסעיף 0.7.1 (ו) בערבות השווה ל-50% מגובה הערבות שבסעיף 0.7.1 (ו). נוסח הערבות, זהה לנדרש על פי סעיף 0.7.1 ותוקפה יהיה מיום הפקדתה ועד ל-123 חודשים מיום זה. ערבות הביצוע המופחתת תופקד שלושה חודשים לפני פקיעת ערבות הביצוע (ערבות הביצוע תוחזר לאחר הפקדת ערבות הביצוע המופחתת). אם לא תופקד ערבות הביצוע המופחתת תחולט ערבות הביצוע.
- ח. להלן ריכוז גובה הערבות לפי תקופת ההתקשרות:

מדרג	תקופת זמן	סכום ערבות בתקופת ערבות הביצוע
1	חתימת הסכם ועד חצי שנה מיום זה	150,000 ₪
2	חצי שנה מיום חתימת ההסכם ועד שנה ליום חתימת ההסכם	250,000 ₪
3	שנה מיום חתימת ההסכם ועד שנה וחצי מיום חתימת ההסכם	500,000 ₪
4	שנה וחצי מיום חתימת ההסכם ועד שנתיים מיום חתימת ההסכם	750,000 ₪
5	שנתיים מיום חתימת ההסכם	1,000,000 ₪
6	ערבות ביצוע, בתקופת ערבות הביצוע המופחתת	500,000 ₪

- ט. עורך המכרז יהיה רשאי לעדכן את גובה הערבות בשיעור של עד 25% (כלפי מעלה או מטה) בהתאם לגובה ההזמנות בפועל מהספק ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
- י. הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן. המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום ההודעה לספק הזוכה על זכייתו במכרז.
- יא. במידה ויחליט עורך המכרז לממש את האופציה המוקנית לו ולהאריך את תקופת ההתקשרות, יאריך הזוכה את ערבות הביצוע בהתאם, בתקופה הזוהה למשך תקופת האופציה.
- יב. עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות, לאחר שניתנה לספק הזוכה אפשרות להשמיע טענותיו, בכתב או בעל-פה על פי שיקול דעתו הבלעדי של ועדת מכרזים, בין היתר במקרה שהזוכה לא יעמוד באיזו מבין התחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות ו/או ינהג שלא בתום לב לאורך תקופת ההתקשרות או ייסוג מהצעתו. זוכה אשר יסרב להארכת תקופת ההתקשרות או תוקף הערבות - ערבותו תחולט.
- יג. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. ערבות זו תחליף את הערבות שהוגשה על ידי המציע שזכה במכרז בגין הגשת הצעתו למכרז.
- יד. במידה והופסקה ההתקשרות עם הזוכה, האמור בסעיף זה יחול גם בעניינו של "ספק חלופי" אשר נבחר לפי הוראות סעיף 0.13.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק החלופי יעמיד את הערבות לפי סעיף זה בתוך ארבעה ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על הרצון להתקשר עמו.
- טו. נוסח מחייב של הערבות, ראה נספח 0.7.1.

## 0.7.2 ביטוח

- א. הספק הזוכה יידרש להציג ביטוח תקף בהתאם לנדרש בנספח הביטוח המצורף (נספח 0.7.2) וזאת כתנאי להצגתו כזוכה במכרז וחתומת החוזה עמו.
- ב. במידה והספק הזוכה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך שבועיים מיום ההודעה על הזכייה, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו ולבחור בספק חלופי כאמור בסעיף 0.13.6 למכרז.
- הספק מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ולהציגם למשרד האוצר ולמשרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

### א. ביטוח חבות המעבידים

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי עובדי הספק.

### ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות על פי דיני מדינת ישראל כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ – 500,000 דולר ארה"ב.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**ג. 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**

1. הספק יבטח את אחריותו בגין מערכת לניהול תורים לשירותי קבלת קהל - תכנון, יישום, הקמה, התקנה, הטמעה, תפעול, הדרכה, תמיכה ותחזוקה, לפי חוזה עם מדינת ישראל – משרד האוצר עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;
2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפעלים מטעמו:-
  - (א). בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
  - (ב). חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
  - (ג). פעילות הספק, עובדיו וכל הפועלים מטעמו כולל תכנון, יישום, הקמה, התקנה, שירותי תמיכה, הדרכה, תפעול ותחזוקה;
3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ – 250,000 דולר ארה"ב;  
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;  
- אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**ד. כללי**

- בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:
1. לשם המבוטח תתווסף כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים**, 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 כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים.
  3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרדי

- הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

ה. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למשרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים עד למועד חתימת ההסכם.

ו. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל וכל עוד אחריותה קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליה על פי דין ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

### 0.7.3 בעלות על המערכת וזכויות שימוש

א. במעמד חתימת החוזה הזוכה יעביר לעורך המכרז רשיון שימוש (מטעם הספק או מטעם צד ג') במערכת ניהול תורים שתסופק למזמינים במסגרת המכרז. בנוסף רשיון שימוש ינתן לכל מזמין וכל חומרה שתוזמן על ידי המזמין תהא בבעלותו.

### 0.7.4 העברת תיעוד

הספק הזוכה יעביר למזמין ולעורך המכרז כל תיעוד שיצטבר אצלו בהיותו ספק זוכה במסגרת מכרז זה, לרבות אופן טיפול בתקלות, מעקב אחר דרישות לפיתוחים, התקנות וכו'. התיעוד יועבר לכל מזמין בכל רבעון ולא יאוחר מ- 30 יום ממועד סיום ההתקשרות והינו רכוש המשרד. כמו כן בשלב ההטמעה (וכן בכל כעת שיתבקש לכך על ידי המזמין או עורך המכרז) יועבר לכל מזמין ולעורך

המכרז תיאור אופן תפעול המערכת (מדריך למשתמש) על ידי כל סוגי המשתמשים (נציגי שירות, מנהלים, מנהל המערכת).

## 0.8 זכויות עורך המכרז (I)

### 0.8.1 מימוש מדורג

למען הסר ספק יובהר, כי אין במכרז זה כדי לחייב את המדינה בהזמנה כלשהי ואין כל התחייבות מצד המדינה לרכש. כמו כן באפשרות המדינה להזמין באופן מדורג (כך למשל יתכן ובסניף מסוים המערכת תותקן ובסניף אחר לא).

### 0.8.2 ביטול המכרז

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

### 0.8.3 שלמות ההצעה

- א. עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונע הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.
- ב. במקרה של חוסר בהירות, לגבי שאלה לאחד מתנאי המכרז, פרשנות עורך המכרז הינה הקובעת. ככל שאלות מסוג זה יש להעלות בשלב שאלות ההבהרה.

### 0.8.4 פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם גורם ממשלתי אחר, כספק ציוד ו/או שירותים ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות הנדרש או שקיימת לגבי חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו או אמינותו. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

### 0.8.5 ביצוע מכרז נוסף

למען הסר ספק יובהר כי אם יתעורר צורך בשירותים או ציוד בעלי תכונות שאינן מוגדרות במכרז, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות לבצע מכרז נוסף לשירותים אלה, אף אם המכרז הנוכחי עדיין בתוקף.

## 0.8.6 הפסקת התקשרות מיידית על ידי עורך המכרז

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

- א. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לספק זוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- ב. אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש הספק זוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- ג. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק הזוכה. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק הזוכה להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
- ד. אם הפסיק הספק זוכה לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.
- ה. הסתלק ספק זוכה מביצוע הסכם ההתקשרות.
- ו. הספק הזוכה לא חתם על הסכם ההתקשרות ו/או לא העמיד ערבות ביצוע כנדרש בסעיף 0.7.1 ו/או הפר כל התחייבות אחרת המפורטת במכרז.
- ז. הספק הזוכה קיים אחד או יותר מהתנאים הבאים, במהלך תקופת ההתקשרות:
  1. חרג מהרשום בסעיף 4.6 טבלת SLA.
  2. סיפק ציוד שלא עומד בדרישות בהתאם לתנאים המפורטים במכרז.
  3. הפעיל קבלן משנה מבלי שקיבל אישור לכך מראש ובכתב מעורך המכרז.
  4. הספק הזוכה לא נתן שירותים למזמין בכל רחבי שטחי מדינת ישראל לרבות יהודה ושומרון.
  5. לא עמד הספק הזוכה באילו מהתנאים המפורטים בסעיף 0.7 לעיל.
  6. התקבלו טענות מהמשרדים על רמת שירות שאינה עומדת בדרישות המכרז.

## 0.8.7 פניה למציע, למי מטעמו וללקוחותיהם

- א. עורך המכרז יהא רשאי לפנות למציע ולקבלני המשנה המופיעים בהצעתו, לצורך קבלת הבהרות בקשר עם הצעתו.
- ב. עורך המכרז רשאי לפנות ללקוחות המציע או של קבלני המשנה המופיעים בהצעת המציע או לכל צד שלישי, לשם קבלת פירוט ניסיונם וחוות דעתם על המציע או קבלני המשנה.
- ג. כמו כן רשאי עורך המכרז לערוך כל בדיקה נדרשת נוספת, כפי שתנחה וועדת המכרזים או מי מטעמה והכל על פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.

ד. בכל מקרה המציע הוא בעל האחריות הכוללת כאמור בסעיף 0.6.4

## 0.9 הצעת הספק

### 0.9.1 מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.2 במכרז וכו'. רכיב לגביו אין תשובה ייכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז. יש לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף.

**הצעה שלא תוגש במבנה זה, עלולה להיפסל על הסף, על פי שיקול דעתה הבלעדי של וועדת המכרזים!**

### 0.9.2 מבנה ההצעה: פירוט

תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: תנאי סף, I, G, M או S, כמוגדר בסעיף 0.5.1 לעיל. המציע רשאי להוסיף הערות, הצעות משלו ע"י הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הסעיף המפנה. חשוב מאד להשתמש גם בנספחים, על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח לסעיף הרלוונטי ויסומן כמפורט לעיל.

### 0.9.3 צורת הגשת ההצעה

הצעה למכרז תוגש ארוזה באריזה אחת (מעטפה או ארגז), כאשר על האריזה ירשם "מכרז מממ - 2013-18".

באריזה תהיינה שלוש מעטפות נפרדות: מעטפת מנהלה - המכילה מענה לפרק 0, מעטפת איכות המכילה את המענה לפרקים 1-4, ומעטפת מחיר המכילה את המענה לפרק 5 באופן הבא:  
מעטפה ראשונה (מסמכים מקורים) - תכיל תשובה לפרק מנהלה ותסומן "פרק מנהלה":

1. מסמכי המקור של מענה המציע לפרק המנהלה כשהם כרוכים, מוחתמים בחותמת התאגיד של המציע וחתומים בחתימת מורשי החתימה על כל עמוד מעמודיהם.
2. שלושה עותקים כרוכים של כל מסמכי המקור שבמעטפה זו.
3. תקליטור שעליו קובץ עם תכולת המעטפה, הניתן לקריאה באמצעות מוצרי Office של מיקרוסופט או מוצרים תואמים.

4. התוכן שבתקליטור חייב שיהיה זהה לחומר המודפס. אם קרה ואין זה כך, הרשום בעותק המודפס והמוחתם בכל עמודיו הוא הקובע.
5. עותק מודפס אחד מלא של כל המכרז עצמו על כל נספחיו וחלקיו, ומענה עורך המכרז לשאלות ההבהרה בו כל עמוד חתום בחותמת התאגיד של המציע וחתימת מורשי החתימה מטעמו (כפי שהוצהר).
6. עותק מקורי של נספח 0.6.1 - כתב ערבות בגין הגשת הצעה. טופס מקורי זה יצורף למעטפה זו, אך לא יהיה כרוך. בהעתקים יצורף העתק כתב הערבות כרוך.
- מעטפה **שנייה** – תשובת מציע לפרקים 1-4 ולנספחיהם שתסומן "פרקים 1-4".
7. מסמך המקור של מענה המציע לפרקים 1 עד 4 כשהוא כרוך, מוחתם בחותמת התאגיד של המציע וחתום בחתימת מורשי החתימה על כל עמוד מעמודיו. כולל כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרקים אלה של המכרז.
8. שלושה עותקים כרוכים של כל מסמכי המקור שבמעטפה זו.
9. תקליטור שעליו קובץ עם תכולת המעטפה, הניתן לקריאה באמצעות מוצרי Office של מיקרוסופט או מוצרים תואמים.
10. התוכן שבתקליטור חייב שיהיה זהה לחומר המודפס. אם קרה ואין זה כך, הרשום בעותק המודפס והמוחתם בכל עמודיו הוא הקובע.
- מעטפה **שלישית** – תשובת המציע לפרק 5 היינו הצעת המחיר של המציע. יש לסמן מעטפה זו כ"הצעת מחיר"

**שים לב: פרק העלות יופיע אך רק במעטפה השלישית. הצעה שתכיל את פרק העלות במעטפה אחרת או הצעה שמעטפה ממעטפותיה לא תסומן – עלולה להיפסל על הסף.**

#### 0.9.4 מספר הצעות

מציע רשאי להגיש במכרז הצעה אחת בלבד.

#### 0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה

##### 0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

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

## 0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע היא רכושו של המציע. עורך המכרז מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי מכרז זה.

## 0.10.3 צד שלישי – עיון בהצעה הזוכה

- א. בכפוף לדיני המכרזים וחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי המכרז.
- ב. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים") מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכי שונים ובהצעת הספק הזוכה. ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.
- ג. מציע יציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. אותו מציע לא יוכל לבקש לעיין בחלקים אלה בהצעות של מציעים אחרים. יובהר, כי בהתאם לדיני המכרזים לועדת המכרזים שקול דעת עצמאי והיא אינה מחויבת לקבל את עמדת המציע.
- ד. עורך המכרז רשאי לגבות תשלום עבור עיון כאמור לכיסוי העלות הכרוכה בכך.

## 0.11 המחאת זכות

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

## 0.12 שלמות ההצעה ואחריות כוללת

ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים. הצעת המציע כוללת את כל הפרטים רכיבים הנלווים הנדרשים על מנת להפעיל את המערכות המוצעות על ידו.

## 0.13 בדיקת ההצעות והערכתן

בדיקת ההצעות תיערך במספר שלבים:

### 0.13.1 שלב א' - בדיקת תנאי סף

א. בדיקת פרק המנהלה, תנאי סף – תיבדקנה עמידתן של כל ההצעות בתנאי הסף וקיום כל המסמכים הנדרשים בהן.

### 0.13.2 שלב ב' – בדיקת פרקים 1-4

א. בדיקת פרקים 0 עד 4 - תיבדקנה עמידתן של כל ההצעות בכל דרישות M המופיעות בפרקים אלו.

ב. בדיקת הצעת המציע ומתן ציון איכות, יהיו בהתאם לקריטריונים ולמשקולות המפורטים בטבלה שלהלן (יצוין כי ישנם משקלות מפורטים יותר אך בהתאם לתקנה 22(ג) לתקנות חובת המכרזים הם אינם מפורסמים במסמכי המכרז):

נושא	אחוז יחסי
<p>1. <u>ניסיון קודם של החברה בהתקנת מערכות נשוא המכרז</u> מספר התקנות שנעשו ע"י המציע בחמש השנים האחרונות מספר התקנות בפריסה מעל 15 סניפים (ומעלה) מספר התקנות עם 3,000 לקוחות (ומעלה) ו- 250 משתמשים (ומעלה) ניסיון קודם במגזר הציבורי/ממשלתי (משרדי ממשלה/רשויות)</p>	26%
<p>2. <u>הערכת החברה והצוות המוצע</u> הערכת מנהל הפרויקט הערכת מנהל שירות/תמיכה היקף עובדים טכנולוגיים</p>	8%
<p>3. <u>שלמות הפתרון – מענה לדרישות הפונקציונאליות</u> קליטת הלקוח עם הגעתו לסניף/לאולם הקבלה הכוונת הלקוח בעת ההמתנה אינטראקציה עם הלקוח המקבל שירות ניהול הבקרה וניתוח נתונים מודול זימון תורים (תיאום פגישות מראש) ניהול הרשאות ניהול התרעות ניהול הגדרות/מבנה ארגוני</p>	42%
<p>4. <u>טכנולוגיה</u> ארכיטקטורה של המוצר תוכנה גמישות ביישום ממשק משתמש ממשקים עם מערכות תמיכה בגרסאות עדכניות למוצרי תוכנת תשתית ממשק מובנה API הישענות על תוכנות גנריות נפוצות ולא טכנולוגיות ייחודיות יכולות נוספות על אלו שהתבקשו במכרז</p>	19%

נושא	אחוז יחסי
תוכנה התומכת בחומרה גנרית חומרה ציוד מתכלה בסיס נתונים	
5. מימוש הפתרון רמת פירוט והיתכנות כלים ושיטות לתפעול מוקד התמיכה כלים ושיטות למדידה ודווח רמת שירות כמות עובדים למתן תמיכה ושרות	5%
סה"כ	100%

### 0.13.3 שלב ג' – בדיקת הצעת המחיר

- א. בדיקת המענה לפרק 5 -פתיחת מעטפת העלות ובדיקת הצעת המחיר של המציעים, אשר הגיעו לשלב זה.
- ב. בדיקת הצעות המחיר ביחס לאומדן ובמידת הצורך פעולה בהתאם למפורט בפרק 5.

### 0.13.4 שלב ד' – קביעת ציון משוקלל

עם תום ביצוע שקלול המחירים יבוצע שקלול מחיר / איכות, ביחס של 50%/50%, כמפורט להלן:

#### א. שקלול המחיר - 50%

מחיר ההצעה הנמוך ביותר יקבל את מלוא הניקוד (50) וכל יתר מחירי ההצעות ידורגו באופן יחסי בהתאם:

$$\text{ציון המחיר של המציע} = \frac{\text{מחיר ההצעה הנמוך ביותר } 50 \times}{\text{מחיר ההצעה הנבדקת}}$$

#### ב. שקלול האיכות - 50%

ציון האיכות הגבוה ביותר יקבל את מלוא הניקוד (50) וכל יתר ציוני האיכות ידורגו באופן יחסי בהתאם:

$$\text{ציון האיכות של המציע} = \frac{\text{ציון האיכות של ההצעה הנבדקת } 50 \times}{\text{ציון האיכות הגבוה ביותר מבין ההצעות}}$$

#### ג. שקלול מחיר/איכות

ציוני המחיר והאיכות יסוכמו לציון משותף (ציון משוקלל), לגבי כל מציע ומציע שהגיע לשלב זה.

$$\text{ציון משוקלל של המציע} = \text{ציון האיכות של המציע} + \text{ציון המחיר של המציע}$$

## 0.13.5 שלב ד' – בחירת זוכה

ההצעה הזוכה תהיה זו שתקבל את הציון המשוקלל, איכות/עלות, הגבוה ביותר.

## 0.13.6 בחירת "ספק חלופי" (זוכה חלופי) (M)

- א. עורך המכרז מעוניין בבחירת ספק זוכה אחד, לצורך אספקת הנדרש במכרז זה.
- ב. על אף האמור, תהא ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני, לצורך אספקת הנדרש במכרז זה, במקום הזוכה (להלן: ספק חלופי), והוא יאריך את ערבות הצעתו עד לתום 12 חודשים מיום ההכרזה על הזוכה (להלן: ערבות ההצעה המוארכת). סרב המציע אשר דורג במקום השני להיחשב ספק חלופי או סרב להארכת ערבות הצעתו, רשאי עורך המכרז לחלט את ערבות הצעתו, וכן תהא וועדת המכרזים רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי, במציע אשר הצעתו דורגה במקום הבא אחריו כ"זוכה חלופי" וחוזר חלילה.
- ג. במהלך שנה מיום ההכרזה על הזוכה במכרז רשאית ועדת המכרזים להתקשר עם הספק החלופי. התקשרות עם הספק החלופי תהיה בהתאם לתנאי מכרז זה, להסכם ההתקשרות ולהצעתו המקורית של הספק החלופי. הספק החלופי יבוא בנעליו של הזוכה במכרז זה, בהתאם לדרישות עורך המכרז, והוא יחויב להשלים את כל חובותיו של הזוכה אותו הוא החליף. טרם ההתקשרות עם הספק החלופי, עליו להחליף את ערבות הצעתו המוארכת בערבות ביצוע כנדרש במכרז זה, וכן לעמוד בדרישות ביטוח וכו' כנדרש בסעיף 0.7 מהזוכה במכרז. סרב הספק החלופי לעשות כן, רשאית ועדת המכרזים לחלט את ערבות הצעתו המוארכת.

## 0.14 סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, או להסכם שנחתם בין עורך המכרז למזמין ובכל תביעה הנובעת מההתקשרות שבין עורך המכרז למזמין תהיה לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

## 0.15 מחירים ותשלום

### 0.15.1 כללי

- א. למען הסר ספק, בכל מקום בו מצוין מחיר הכוונה למחיר בשקלים חדשים הכוללים מע"מ.
- ב. המחירים במכרז יכללו כל מס, היטל או כל תוספת אחרת, לרבות כל תשלום לצד שלישי בגין זכויות השימוש במערכת הממוחשבת על כל מרכיביה.
- ג. תנאי ההצמדה יהיו כמפורט בפרק 5.

ד. המחיר המוצע יהיה מחיר קבוע וסופי (כאמור כולל מע"מ) ויכלול את כל ההוצאות לצורך אספקת השירותים.

## 0.15.2 אופן התשלום

המזמין יבדוק ויאשר את החשבון החודשי. תשלום החשבון החודשי יתבצע במועד שבין היום ה- 15 והיום ה- 24 בכל חודש (כולל שני ימים אלו) (להלן: "מועד התשלום הממשלתי"). תאריך התשלום ייקבע בהתאם למועד שבו התקבלה חשבונית המס אצל הגורם המקצועי אצל המזמין, האחראי לאישור העבודה (להלן: "מועד הגשת החשבונית למזמין") עפ"י המפתח הבא:

א. חשבונית שתוגש למזמין במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): תשלום בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה- 15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למזמין.

ב. חשבונית שתוגש למזמין בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): תשלום בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למזמין.

ג. חשבונית שתוגש למזמין בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): תשלום ב- 24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ- 29-24 ימי אשראי.

## 0.16 סיווג ביטחוני

### 0.16.1 סיווג מסמכי המכרז (I)

מסמכי המכרז אינם מסווגים.

### 0.16.2 סיווג הפרויקט

א. יובהר כי בכל משרד ממשלתי קיים קב"ט אשר הינו בעל הסמכות היחידה למתן הנחיות, לוח זמנים לביצוען, ובקרה על יישומן.

ב. הזוכה ימסור לכל קב"ט של המשרד את רשימת העובדים המוצעים מטעמו לביצוע השירותים הנדרשים במתקני המשרד (העובדים ה"צמודים" לאתר והגיבוי להם) וכל פרט נוסף לו יתבקש. הרשימה תכלול: שם, מס' ת.ז. ומידע על סיווג בטחוני באם קיים. רשימה זו תיבדק ותאושר על ידי קב"ט המשרד.

ג. המשרד רשאי למנוע כניסתו של עובד הספק הזוכה לשטח המשרד מכל סיבה שהיא ללא צורך בנימוק ו/או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. בדיקת עובדי הספק הזוכה בגופים המסווגים תהיה עד לרמה הגבוהה ביותר והכל על פי הנחיות הקב"ט.

ד. הזוכה מודע ומתחייב כי כל החלפת עובד שלו מחייבת העמדה מיידית של עובד אחר שלו בעל אישור בטחוני מתאים. הבדיקות הביטחוניות תהיינה על חשבון המשרד, למעט עובדי הספק הזוכה שקיבלו אישור בטחוני ולא השלימו שנת העסקה אחת, במקרה זה עלות

- הבדיקה תהיה על חשבון הזוכה. במקרה בו תשתנה מצבת העובדים של הספק הזוכה, יבקש הזוכה אישור מהקב"ט.
- ה. בנוסף, מתחייב הזוכה בהגשת רשימה נוספת של עובדים שלו לצורך בדיקה ביטחונית. עובדי ספק זוכה אלו יהיו את "הרזרבה" הנדרשת לשם ביצוע השירותים. כמות עובדי הספק הזוכה הרזרביים הנדרשים תתואם בין הזוכה לבין כל משרד.
- ו. הזוכה מתחייב בביצוע ויישום הדרישות הביטחוניות של המשרד בכל שלב משלבי מתן השירותים.
- ז. הזוכה מתחייב לעמוד בדרישת הממונה על אבטחת מידע ובדרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וההנחיות מכוחו.

## 0.17 רכישת המערכת ושירותים נלווים

- א. רכישת המערכת וכל שירות נוסף המוצע במסגרת מכרז זה, יעשו על ידי כל מזמין ועל פי צרכיו. אין עורך המכרז מתחייב לרכש בכל כמות שהיא.
- ב. המחירים שיפורסמו לאחר שלב ההכרזה על הזוכה, הינם מחירים קבועים וסופיים במכרז. פניית המזמין לספק הזוכה בעת ביצוע רכישה תיעשה ללא כל הליך של פניה נוספת לקבלת הצעות מחיר.
- ג. המזמין מחויב בביצוע ההתקשרות לרכישת השירותים המתוארים במכרז זה, אך ורק מהספק הזוכה ועל פי המחירים שיקבעו עם ההכרזה על הזוכה, והכל בכפוף לאמור בסעיף 5.4 ולאמור בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 בפרט תקנה 14ב.
- ד. במידה ומזמין רכש מערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל, **טרם פרסום מכרז זה**, מהספק שזכה במכרז זה, יהיה רשאי לקבל את התחזוקה והשירות למערכת שברשותו, בתנאים ובמחירים, כפי שיקבעו בתוצאות מכרז זה, לרבות רכישת הרחבות, חומרה וכל שירות אחר המוצע במסגרת המכרז והכל כמפורט בסעיף 5.4.

## 0.18 ציוד חלופי

- רכיב חומרה אשר נרכש מהזוכה ושטרם הסתיימה תקופת האחריות לו או שהמזמין רכש עבורו שירותי תחזוקה, ועלה צורך להחליפו עקב תקלה, יוחלף ברכיב חדש, בעל תכונות זהות או העולות על תכונות הרכיב התקול וכל זאת בכפוף לאישור המזמין.
- רכיב חומרה אשר לא נרכש מהזוכה, המזמין יהיה אחראי לתיקון התקלה ברכיב, אך עם סיום תיקון הרכיב, הספק הזוכה יהיה אחראי לוודא חזרה מלאה של המערכת לתפקוד תקין ולסייע בכל הנדרש להצלחת המזמין או מי מטעמו בתיקון רכיב החומרה.

# 1. יעדים (I)

## 1.1 כללי – הבהקים

מינהל הרכש הממשלתי עורך מכרז מרכזי למערכת לניהול תורים. הזוכה במכרז יידרש לספק מערכת אינטגרטיבית הכוללת תוכנה ייעודית לתפעול וניהול קבלת הקהל המותאמת לעבודה עם החומרה המסופקת העונה לדרישות המופיעות במכרז וניתנת להתאמה לדרישות המזמין.

בנוסף, הזוכה יידרש לספק את כל רכיבי החומרה הנדרשים להפעלת המערכת בצורה מלאה, כגון עמדות לקוח, מדפסות פתקי תור, צגי מידע וכד'.

ההזמנה בפועל תעשה ישירות על ידי כל מזמין בנפרד. המזמין יוכל לבחור את הרכיבים בהם הוא מעוניין ולהרכיב את התצורה המתאימה לצרכיו, כל זה במחירים שיוצעו על ידי הזוכה וללא כל הליך רכש תחרותי נוסף. יובהר כי המזמינים מחויבים לרכוש רכיבים המסופקים במסגרת מכרזים מרכזיים או משרדיים מהזוכים באותם מכרזים ולא מהזוכה במכרז זה, אולם על הזוכה להציע לגבי כלל הרכיבים על מנת שאם בעתיד לא יהיה מכרז מרכזי או משרדי בנושא תהא הרכישה מהזוכה במכרז זה.

בראיה עתידית, בכוונת ממשלת ישראל לספק למשרדי הממשלה, פתרון רוחבי שיאפשר ניהול מרכזי של מערכות ניהול התורים בכלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך ויאפשר מתן תמונה כוללת ליחידת הפחתת הנטל הבירוקרטי ושיפור השירות הממשלתי לציבור שבמטה התקשוב הממשלתי.

## 1.2 לקוח ומומחה יישום

### 1.2.1 לקוח או משתמש עיקרי

המזמין.

### 1.2.2 מומחה היישום

הגורם המקצועי במינהל הרכש הממשלתי.

## 1.3 יעדים ומטרות

### 1.3.1 יעדים כלליים

- א. שיפור השירות לציבור.
- ב. ייעול עבודת מקבלי הקהל.
- ג. מתן אמצעי ניהול ובקרה על שירותי קבלת קהל.

## 1.3.2 מטרות

- א. תמיכה בשרות מוכוון לקוח וצמצום זמן השהיה של הלקוחות המגיעים למזמינים השונים לקבלת שרות.
- ב. מתן כלים ניהוליים מתקדמים לבחינת מדיניות השרות ולקבלת החלטות בתחום ניהול רמות השירות בסניפים ובמחלקות השונות בשירותי קבלת קהל במשרדים השונים.
- ג. תמיכה בנייתוב יעיל של הלקוחות המגיעים לקבלת שרות.
- ד. תמיכה בהתרעות ובקרות בצמוד לאירועים המתרחשים בתחומי רמות השירות.
- ה. מתן מענה יעיל לתכנון וקביעת פגישות מראש.
- ו. ניהול, ניתוח והצגה של כל פריטי המידע הדרושים לשיפור השירות, בחתכים ובמאפיינים שונים ומגוונים .
- ז. בקרת נתונים יעילה, הימנעות משמירת נתונים מיותרים וכפולים.
- ח. צמצום הצורך בבניית דוחות חלופיים ידניים (אקסל), לשימוש מנהלים בסניף לצורך בקרה.
- ט. זמינות נתונים על פי הרשאות לרמות השונות.
- י. ממשקים בין מערכות על מנת לספק רמת שירות טובה יותר הן ללקוחות, הן למשתמשים והן להנהלה, להצגת תמונה שלמה של הנתונים.
- יא. אחזור מידע מהיר, יעיל וגמיש לנתוני השרות השונים.

## 2. יישום (M)

### 2.1 ארכיטקטורה כללית – הבהקים (I)

המערכת המוצעת צריכה להתבסס על רכיבי חומרה ותוכנה ייעודיים לניהול תור לקוחות והיא צריכה לענות על כל הדרישות המנוסחות להלן. ההזמנה והמימוש בפועל אצל כל מזמין יכולה להכיל את כל הדרישות המפורטות או רק את חלקן והכל בהתאם לצרכי המזמין ושילבי המימוש וההטמעה שיבחר. המערכת המוצעת נדרשת לפעול באופן עצמאי אך עם יכולת קישור למערכות תוכנה אחרות אצל המזמין, לצורך קבלת מידע שיוכל לשפר ולייעל את השירות ללקוחות.

### 2.2 מאפיינים כלליים (I)

המערכת הנדרשת תכיל את הדרישות הבאות לפחות:

- א. חומרה ייעודית המוצבת לשירות הקהל ומשמשת בין היתר להצגת מידע, חלוקת מספרים, השמעת קול/צלצול, העברת מסרים, ניהול תצוגת מידע רלוונטי ללקוחות הממתינים בתור (הסברים באמצעות סרטונים, מידע רלוונטי על השרות, חדשות).
- ב. תוכנה הפועלת בשרת מרכזי ומשמשת לניהול התורים בקבלת קהל בארגון על כל סניפיו ולמתן מידע שוטף על מצב התורים ורמת השירות לאנשי קבלת הקהל ולאחראים עליהם.
- ג. ממשק משתמש הפועל בסביבת Web באמצעותו יפעילו אנשי קבלת הקהל והאחראים עליהם, את שירותי המערכת מתחנות העבודה שלהם וללא צורך בהתקנה כל רכיב תוכנה נוסף של המערכת בתחנת המשתמש או בסניף.
- ד. ניהול המידע התפעולי הנצבר במהלך השימוש במערכת וכלי דיווח וניתוח הנתונים לצורכי בקרה ניהול ותכנון של מערך קבלת הקהל.
- ה. המערכת תכלול גם מודול התרעות מרכזי למשלוח הודעות בזמן אמת על בסיס פרמטרים שיגדיר המזמין (כגון עומס, רמת שירות, פעילות עובדים, הגעת לקוחות מיוחדים).
- ו. המערכת תאפשר ראייה רוחבית של כל רמות ההיררכיה במערכת, תוך שהיא תומכת בקישור בין המזמינים השונים לבין הגורם המרכזי, שאמור לרכז את המידע הכלל ממשלתי.

יובהר כי עורך המכרז והמזמינים אינם מחויבים לרכש בכמות כל שהיא בכל רמה שהיא. כך לדוגמא יכול מזמין לרכוש רישיונות שימוש לרמה A בלבד ולא ליתר הרמות, או אף שלא לרכוש רישיונות כלל.

## 2.3 תיחום חיצוני

### 2.3.1 משתמשים

משתמשי המערכת באתרי המזמין הם :

#### לקוחות

א. הציבור הפוקד את משרד קבלת הקהל.

#### משתמשים

- א. פקידי המודיעין.
- ב. פקידי קבלת הקהל/נציגי שירות.
- ג. הממונים על השירות לקהל ועל פקידי קבלת הקהל.
- ד. הנהלת המשרד.
- ה. גוף מרכז כלל ממשלתי.

## 2.4 תיחום פנימי (S)

כל רכיבי המערכת המפעילים את השירותים המתוארים להלן יותקנו ויופעלו משרת מרכזי. כמו גם, כל הגדרות התוכנה והפרמטרים, המשתמשים ותפקודם, השיוך לסניפי הארגון, הגדרת תצוגה במסכים, הגדרת ההדפסה על פתקית התור וכל הגדרה או התאמה נוספת הנדרשת במערכת.

המזיע יפרט עבור כל מודול המפורט להלן, על אלו מן הדרישות המערכת המוצעת על ידו עונה וכיצד :

### 2.4.1 קליטת הלקוח עם הגעתו לסניף/לאולם הקבלה

מודול קליטת הלקוח מטפל בשלב קליטת הלקוח בעת הגעתו לאולם קבלת הקהל.

2.4.1.1 קבלת הלקוח בקיוסק, או על ידי פקיד המודיעין, ניתוב הלקוח לעמדת השרות המתאימה, לאחר בחירת סוג השירות או הטיפול המתאים והפקת פתקית ובה מספרו בתור ופרטים נוספים בהתאם להגדרת המזמין.

דוגמא לפרטים נוספים על הפתקית : שם המשרד, שם האגף והמחלקה, סוג השרות, תאריך ושעה, מספר סידורי בתור, הקומה והחדר בהם ניתן השרות והודעות נוספות הניתנות לשינוי ע"י המזמין בהתאם לזיהוי הלקוח או סוג השרות. לתוכנה לא תהיה הגבלה על מספר התווים שעל גבי הפתקית, ואלה יקבעו בהתאם לדרישת המזמין. התוכנה תאפשר להדפיס מידע שונה באורך שונה לשירותי תור שונים, וללקוחות שונים בהתאם להגדרות המזמין. (M)

2.4.1.2 אפשרות הדפסת טפסים ייעודיים בעת לקיחת המספר בתור לצורך מילוי הטופס טרם קבלת השירות. S -

2.4.1.3 הפניית הלקוח לתור המתאים תעשה בהתאם לזמני קבלת הקהל שהוגדרו במערכת לשירות המבוקש ויהיו נתונים לשינוי על ידי המזמין. M -

2.4.1.4 אפשרות לבחירת שפת ממשק בקיוסק על ידי הלקוח, מבין השפות עברית, אנגלית וערבית, כחלק מובנה מהמערכת ושתי שפות נוספות לבחירת המזמין. M -

2.4.1.5 אפשרות לזיהוי הלקוח על פי הקלדת מספר ת.ז או מספר מזהה אחר, או באמצעות כרטיס חכם או באמצעות זיהוי ביומטרי ויכולת שליפת מידע על הלקוח ממערכות המידע הפנימיות של הארגון על פי זיהוי זה ובהתאם למידע מהמערכות הפנימיות תכווין המערכת את הלקוח לשירות המתאים.. בנוסף, אפשרות, בכפוף להגדרת המזמין, כי המידע מהמערכות הפנימיות יוצג לעיני נותן השירות. M-

2.4.1.6 אפשרות זיהוי לקוח מסוים (לפי הגדרת המזמין לקבוצות לקוח שונות) וניתובו לתור / למשרד מסוים. S -

2.4.1.7 אפשרות לזיהוי לקוח שזימן תור מראש והפנייתו לנותן השירות הרלוונטי. M -

2.4.1.8 אפשרות לשינוי קדימויות בתור ומתן עדיפויות ללקוחות בהתאם למדיניות המזמין בקביעת משטר התור. M -

2.4.1.9 גודל פתקית התור יהיה ניתן להגדרה על ידי המזמין. M -

2.4.1.10 הכוונה אוטומטית של הלקוח לנותן השרות בהתאם לזמינות נותן השירות ולשעות הפעילות המוגדרות מראש של נותן השירות. S -

2.4.1.11 במקרה של זימון תור מראש : אפשרות של המזמין לקביעת פרמטרים עסקיים שימנעו לפרק זמן מסוים כניסה אוטומטית של לקוחות לתור, ברמת משרד/סניף/אתר, רמת תור מסוים/פקיד מסוים/מחלקה מסוימת. המערכת תהיה גמישה ותאפשר לנהל זאת פרמטרית ברמת משרד/סניף על פי קריטריונים והרשאות שיקבעו על ידי המזמין. (M)-  
דוגמאות לפרמטר עסקי :

- לקוח שהקדים את שעת הזימון שנקבעה לו (לדוגמא : יותר משעה, פחות משעה).
- לקוח מאחר לשעת הזימון שנקבעה לו (לדוגמא : איחור של עד 20 דקות - נכנס לתור, איחור של מעל 20 דקות - מתן אפשרות להכניסו לתחילת התור, לאמצע התור, לסוף התור).

2.4.1.12 המערכת תאפשר מתן מספר תור ללקוח בהתאם לתחומי מספרים (ואותיות) שיקבעו לכל נותן שירות או לכל סוג שירות. S -

- 2.4.1.13 המערכת תאפשר הפקת פתקית באמצעות מדפסת "כפתור" (כגון במקומות בהם לא מתקיים תהליך של תיאום פגישה מראש או או זיהוי הלקוח, למשל בסניפים קטנים). הפרטים שעל הפתקית יהיו בהתאם להגדרת המזמין כמפורט בסעיף 2.4.1.1 - M
- 2.4.1.14 המערכת תאפשר לנהל לקוח שהזמין מספר תורים מראש לשירותים שונים באותו סניף. - S

## 2.4.2 הכוונת הלקוח בעת ההמתנה(S)

דרישות המערכת בכל הנוגע להכוונת הלקוח בעת ההמתנה לקבלת שירות, בשטח/אולם ההמתנה:

- 2.4.2.1 ההכוונה תיושם באמצעים ויזואליים וקוליים בשילובים: ויזואלי בלבד (קריאה שקטה), קולי בלבד או שילוב של שניהם. המערכת תאפשר קריאה קולית אוטומטית במקביל לתצוגה על מסך, בצורה ברורה ובולטת, אשר תכוון את הלקוח לעמדת השירות הרלוונטית. - M
- 2.4.2.2 מערכת ההכוונה תאפשר תצוגת עמדת השירות או החדר אליהם על הלקוח לגשת וכן תצוגת מספר הלקוח הבא בתור ניתן יהיה להציג גם את המספרים השני השלישי וכו' עד ל-5 הלקוחות הבאים בתור. - M
- 2.4.2.3 המערכת תאפשר גמישות ושינוי התצוגה על מסך התצוגה, בהתאם להחלטת המזמין. - M
- 2.4.2.4 בחלק מהמשרדים נדרשים צגי LED מהבהבים (עד 3 ספרות), המציינים את מספר העמדה הפנויה ואשר בדרך כלל מותקנים בעמדה של נותן השירות. המערכת תאפשר ניהול צגים אלה ותאפשר שינוי של משך זמן ההבהוב. - S
- 2.4.2.5 הצגת מספר הלקוח המקבל שירות באותו הרגע. - M
- 2.4.2.6 תצוגה ברורה המאפשרת ללקוח הממתין לדעת בכל רגע נתון את מצבו בתור. - S
- 2.4.2.7 המערכת תאפשר הצגת זמן ההמתנה הממוצע, על גבי הצגים באולם ההמתנה, בחלוקה לתורים השונים. - S
- 2.4.2.8 יכולת אוטומטית לקריאה (באמצעים המפורטים בסעיף 2.4.2.1) חוזרת ללקוח כל עוד הוא לא הגיע לעמדה והפקיד לא הורה למערכת להתקדם בספירה. - S
- 2.4.2.9 יכולת הגדרת ניהול תהליכים (workflow) לשירותים מסוימים הניתנים באתרי המזמין ואשר דורשים ניתוב הלקוח בין מספר נותני שירות, לרבות זמני המתנה או השעייה בין נותן שירות אחד למשנהו, תוך שמירת מיקומו של הלקוח בתור ובכלל זה:
- א. המערכת תאפשר הגדרת ניהול תהליכים לקבלת שירות מקדים אצל נותן שירות שיוגדר לכך טרם כניסה לקבלת שירות אצל נותן שירות אחר (שירות מותנה).
- ב. המערכת תאפשר הפניית הטיפול בלקוח לטיפול עורפי, כולל תמיכה ב-Workflow של הטיפול בעורף. לדוגמא: אפשרות לניהול תור נפרד לתיק הנמצא בטיפול ואשר נדרש לעבור בין מספר גורמים שונים).

ג. המערכת תאפשר ניהול תורים עבור מספר גורמים/תיקים המיוצגים על ידי לקוח אחד (לדוגמא: מייצג במס הכנסה שמטפל במספר לקוחות, עו"ד שמגיע עם מספר תיקים וכו').

ד. המערכת תאפשר הגדרת מספר תהליכי ניתוב (workflow) של לקוח, לדוגמא לקוח המגיע לקבל שירות רפואי ובמקביל מתבצעות עבורו בדיקות שונות במחלקות אחרות.

ה. המערכת תאפשר להגדיר ניתוב שכזה לפי בחירת המזמין בין האפשרויות הבאות: ברמת סניף/ברמת מחלקה/ברמת סוג שירות/ברמת נותן שירות בודד .

M – (למען הסר ספק, כל הסעיף הוא M)

2.4.2.10 משתמש יוכל לראות את מספר הלקוח מקבל השרות ואת הזמן ההמתנה שלו. – M

2.4.2.11 משתמש יוכל לדעת בכל רגע נתון, מה מספר הממתינים בתור לשירותו. – M

2.4.2.12 המערכת תאפשר הצגת וניתוב הודעות ללקוחות (לרבות בהתאם לסוג השירות הנבחר)

ההודעות ירשמו על גבי מסכי התצוגה. – S

ניהול תוכן ותצוגה גרפית:

א. המערכת תאפשר ניהול מסרים ומדיה, תוך הצגת מידע אינפורמטיבי, תדמיתי, אינטרנטי, פרסומי או שיווקי, באמצעות תמונות, וידאו, אנימציה, טקסט וקול, על גבי מסכי התצוגה. – M

ב. המערכת תאפשר לשלב במדיה המוצגת על גבי מסכי התצוגה, גם נתונים אודות מצב התור.

לדוגמא: הצגת סרטון תדמיתי, כאשר בתחתית המסך יוצג מספר/שם הלקוח המטופל כעת, מספר/שם הלקוח הבא בתור וכו'. – M

ג. המערכת תאפשר שליטה מלאה על התצוגה: שליטה על המסרים השיווקיים ומסרים אחרים, שליטה טכנית לווידוא תקינות התצוגות, שליטה עיצובית מבחינת התוכן המוצג על גבי המסך. – M

ד. המערכת תאפשר יכולת בידול בין היחידות/סניפים של המשרד ותאפשר ניהול מסרים מקומיים בהתאם למנגנון הרשאות. – S

ה. המערכת תאפשר צפייה מרחוק בתצוגה הנוכחית ביחידה/סניף לצורכי תפעול ובקרה. – S

ו. המערכת תאפשר גמישות בפריסה על המסך ואפשרות לשינויים ועריכת תצוגה. – M

### 2.4.3 האינטראקציה של המשתמש עם הלקוח – (M)

דרישות המערכת בכל הנוגע לאינטראקציה של משתמשי המערכת עם הלקוחות, בניהול התור:

- 2.4.3.1 המערכת תאפשר לכל נציג שירות, קריאה ללקוח הבא או בחירה של לקוח מסוים מתוך רשימת ממתנינים. - M
- 2.4.3.2 משתמש יוכל להפעיל קריאה חוזרת ללקוח הבא בתור. - M
- 2.4.3.3 משתמש יוכל להעביר לקוח מתור לתור. - M
- 2.4.3.4 משתמש יוכל לראות את זמני המתנה של רשימת ממתנינים וזמן המתנה ממוצע. - M
- 2.4.3.5 משתמש יוכל לסמן לקוח כנוטש במקרה שזה לא הגיע לעמדת השירות בעת שהגיע תורו. - M
- 2.4.3.6 משתמש יוכל להחזיר נוטש לתור הממתנינים או לקבלו לשירות. - M
- 2.4.3.7 משתמש יוכל להעביר לקוח בין שירותים שונים, תוך קביעת עדיפות הלקוח בתור אליו מעבירים את הלקוח או אי-קביעת עדיפות בהתאם להגדרות המזמין. - M
- 2.4.3.8 משתמש יוכל לבצע סיווג ותיעוד הפנייה בהתאם לקודי פנייה ו/או קודי פעילות, אשר נקבעו מראש וניתנים לשינוי על ידי המזמין. - M
- 2.4.3.9 משתמש יכול לדווח למערכת על זמינותו או אי-זמינותו לקהל ובמידה שיבחר זאת המזמין אף לפרט את הסיבה כגון הפסקה, התייעצות עבודה משרדית אחרת וכדו' (המזמין הוא שיגדיר מהן הסיבות השונות האפשריות מהן יכול נציג השירות לבחור). - M
- 2.4.4 דרישות מהמערכת בניהול הבקרה וניתוח נתונים – (M)**
- 2.4.4.1 תצוגת נתונים בזמן אמת ברמה ארצית (כלל המזמינים), רמת המזמין הבודד, מחוז/ סניף/ מחלקה ועד לרמת נותן השרות או רמת הלקוח הבודד. - M
- 2.4.4.2 הצגת נתונים בזמן אמת : סך כל הלקוחות מקבלי השירות, מספר הממתנינים לשירות, זמן המתנה, זמן שירות, מספר ואחוז הנוטשים את התור, וכדו'. - M
- 2.4.4.3 המערכת תאפשר ביצוע איזון עומסים יזום על ידי העברת נותני שירות בין סוגי השרות והכוונת הלקוח בהתאם. - M
- 2.4.4.4 הפקת דוחות (בהדפסה או בשמירה בקובץ) לצורך בקרה וניתוח מן הנתונים הנמדדים ונאספים בזמן-אמת, בחתכים שונים : כלל ארצי, מזמין, מחוז, מחלקה, נציג השרות, סוג השירות, המחלקה, האתר וכדו'. - M
- 2.4.4.5 יכולת הצגה גראפית של נתוני שירות המתקבלים בדוחות. - M
- 2.4.4.6 יכולת גזירת נתונים ההיסטוריים והעברתם לכל מאגר נתונים אחר. - M

2.4.4.7 המערכת תאפשר תכנון כח אדם נדרש (כמות נותני שירות) על בסיס מודל מתמטי המתבסס על רמת שירות נדרשת ועל נתוני העבר וממליץ על איוש עובדים בהתאם להתפלגות שעות הפעילות. M -

2.4.4.8 יכולת גישה של המזמין לבסיס הנתונים לצורך הפקת דוחות באמצעות כלי ניתוח נתונים (כלי BI) ובפרמטרים אותם יגדיר המזמין (בנוסף על הנתונים הסטטיסטיים המופיעים להלן). S -

2.4.4.9 יכולת הפקת נתונים סטטיסטיים על רמת השירות בדוחות ובגרפים - M :

- א. מספר הפונים שקיבלו שירות בכל חלון זמן רצוי.
- ב. כמות מקבלי השירות בכל תור ובכל עמדת שירות, בכל חלון זמן רצוי.
- ג. מספר עמדות פעילות ולא פעילות בכל תור, בכל חלון זמן רצוי.
- ד. ממוצע זמן שירות לכל עמדה ולכל תור, בכל חלון זמן רצוי.
- ה. זמן המתנה ממוצע ומצטבר בכל תור, בכל זמן רצוי.
- ו. הצגת שיאי ("פיקים") מספר פונים, מקבלי שירות או ממתניים בחדך זמן כלשהו בתוך חלון זמן, בהתאם לרמת השירות הרצויה שהוגדרה.
- ז. דוח עומסים – התפלגות על פני היום (לרבות שעה מסוימת), שבוע, חודש וכו'.
- ח. דוח פעילות פקידי קבלת הקהל על פי סוגי שירות.
- ט. דוח לקוחות החוזרים לשם קבלת אותו השירות.

2.4.4.10 המציע יפרט דוחות מובנים נוספים הקיימים במערכת המוצעת. S –

2.4.4.11 הממונה על קבלת הקהל יוכל לדעת בכל רגע נתון, מה מצב התורים לכל השירותים שבאחריותו. M -

## 2.4.5 דרישות ממודול זימון תורים (תיאום פגישות מראש)

מודול זה נועד לאפשר שילוב של לקוחות המגיעים אקראית עם לקוחות המגיעים לאחר תיאום פגישה מראש :

2.4.5.1 המערכת תאפשר זימון פגישות ללקוח מסוים עבור עובד מסוים נותן שירות. M -

2.4.5.2 המערכת תאפשר התאמת משך הפגישה לסוג טיפול או סוג לקוח או נותן שירות. M -

2.4.5.3 המערכת תאפשר זימון פגישות עבור לקוח מסוים לצוות עבודה ספציפי. כאשר הלקוח יופיע המערכת תנתב אותו לצוות או לעובד מתוך הצוות והכל בהתאם למה שיקבע המזמין. M -

2.4.5.4 המערכת תאפשר זימון פגישות לפי סוג שירות. כאשר לקוח יגיע הוא ינותב לעובד המתמחה בסוג השרות בהתאם לעומס על הפקידים נותני השרות, כלומר לפקיד השירות שמספר הממתניים אצלו בתור הינו הקטן ביותר. M -

- 2.4.5.5 המערכת תאפשר קביעת מספר פגישות ללקוח ספציפי, (WORKFLOW) כאשר נושא הפניה מחייב טיפול על ידי מספר עובדים שונים בתהליך טיפול המוגדר מראש. - M
- 2.4.5.6 המערכת תאפשר זימון פגישות במשכי זמן שונים. - S
- 2.4.5.7 לקוחות אשר יזומנו מראש ולקוחות המגיעים באופן אקראי ולקוחות שהועברו מתור אחר יסונכרו אוטומטית על ידי המערכת, כך שתבצע חלוקת מספרים בהתאם לחוקיות שתקבע לגבי המקרים הבאים:
- א. לקוח מאחר או מקדים - לקוח אשר אחר או הקדים המערכת תאפשר להגדיר ביטול עדיפות בהתאם לזמן האיחור או ההקדמה בהתאם למדיניות המשרד. - M
- ב. לקוח בעדיפות – יוגדר לקוח לטיפול בעדיפות. - M
- ג. ניתוב פגישות לפקיד אחר לטיפול בהתאם לחוקיות שתקבע, באם הפקיד שהיה אמור לטפל בלקוח אינו פנוי (למרות תיאום פגישה מראש). - M
- המערכת תאפשר חיפוש פרק זמן פנוי לפגישה חדשה למול סוג שירות, נציג שירות, סוג לקוח, אזור שירות, זמנים מועדפים ללקוח ומשאבים. - M
- ד. המערכת תאפשר לזמן ללקוח יותר משירות אחד (לקבוע לו מספר תורים) - S
- ה. המערכת תאפשר להגדיר מינימום/מקסימום ימים בין פגישות בהתאם לסוג שירות. - S

#### ניהול רשימת ממתנינים:

- א. המערכת תתמוך בניהול רשימת ממתנינים באם היומן מלא לפי סוג שירות, נציג שירות, סוג לקוח, אזור שירות, זמנים מועדפים ללקוח ומשאבים - M
- ב. אפשרות הוספת דרישה לרשימת המתנה ליומן בהתאם לרצון הלקוח כגון: יום מועדף ו/או שעה ביום (בוקר, ערב וכו'). - S
- ג. ביצוע זימון אוטומטי לפגישה בהתאם לבקשת הלקוח שהוגדרה. - S

#### תמיכה בהגדרת הערכות נדרשת לפגישה:

- א. מודול לשליחת אימיילים ללקוח לתזכורת. - S
- ב. אפשרות לשלוח ללקוח טפסים אותם עליו למלא ולהביא עימו לפגישה כולל הנחיות למילוי מתוך מאגר טפסים של המשרד הרלוונטי - S
- ג. אפשרות לשליחה אוטומטית של הודעות SMS לתזכורות על פגישות (ממשק למערכת לשליחת הודעות בסלולאר באחריות ובמימון המזמין). - M
- ד. הספק יפרט לאילו יומנים ומערכות אינטרנטיות יש למערכת המוצעת ממשק API. - S
- ה. ממשק למערכת IVR לניתוב טלפוני של אזרחים המתקשרים למוקד על מנת לבצע זימון טלפוני. - S

- ו. במקרה של ביטול פגישה המערכת תאפשר ניהול ממתנינים בתור שישובצו אוטומטית בזמן המתפנה ועדכון הלקוח בהתאם. S -
- ז. אפשרות לקביעת פגישה לקבוצת אנשים/לקוחות, אשר ניתן לשבצם יחד בעת הגעתם לפקיד שירות מסוים/צוות עבודה מסוים. S -
- ח. ממשק אינטרנטי לזימון תורים לשימוש לקוחות המערכת באמצעות היומן S -  
**אפליקציית זימון תורים טלפון חכם / מחשב לוח S -**
- א. זימון פגישה גם באמצעות אפליקציה בטלפון חכם / מחשב לוח
- ב. מציאת סניף קרוב, וחיווי על זמינות הסניף לתאום פגישה או תור מידי
- ג. פרוט את השירותים האפשריים בסניף
- ד. "התראה" לסניף על בוא הלקוח
- ה. קבלת אישור פגישה אישור פגישה לטלפון החכם / מחשב לוח

#### **ניהול משאבים :**

- א. המערכת תאפשר לתאם לכל תור מוזמן את כל המשאבים הנדרשים: נציג, חדר זמין, מכשור, טפסים רלוונטיים, ובאם צריך לטפל בתור מורכב הכולל כמה שלבים/כמה תורים, אלו יסונכרו אוטומטית בידי המערכת ליצר מצב שבו כל המשאבים של יתחנת טיפול בלקוחי ראשונה יהיו זמינים, ולאחריהם כל המשאבים של יתחנת טיפול בלקוחי שניה, וכן הלאה. M -
- ב. אפשרות איתור מועד פגישה ראשון אפשרי בהתאם לאילוצי זמינות משאבים: חדרים, פקידים, ציוד, מכשור וכו' וקביעתה. M -
- ג. יצירת תלות בין שירות אחד או יותר לבין משאב או משאבים על מנת להבטיח זמינותם בעת מתן השירות או קיום הפגישה. M -
- ד. אפשרות הגדרה ומיון של משאבים לפי קטגוריות. S -

#### **2.4.6 דרישות מהמערכת בניהול הרשאות**

המערכת תאפשר לנהל מתן הרשאות למשתמשים בהתאם לתפקידיהם במשרד ועליה לענות לדרישות המנוסחות להלן:

- 2.4.6.1 הגדרת הרשאות תתאפשר ברמת סניף ע"י מנהל המערכת במקום, או ברמה מחוז או ברמה ארצית (משרד) על ידי מנהל מערכת הרלוונטי. M
- 2.4.6.2 המערכת תאפשר הגדרת קבוצות משתמשים והרשאות גישה (הצגה, שימוש, עריכה, מחיקה). M

2.4.6.3 המערכת תאפשר ניהול הרשאות רלוונטיות לקבוצות משתמשים/סוגי משתמשים שונים.

M

2.4.6.4 המערכת תאפשר להגדיר הרשאות ברמת המשתמש הבודד, וכן תאפשר לנהל את הרשאות הגישה למידע באמצעות שיוך משתמש לקבוצת משתמשים או סוגי משתמשים. M

2.4.6.5 המערכת תאפשר הגדרת שם משתמש וסיסמא לכל עובד. M

2.4.6.6 המערכת תאפשר הגדרת הרשאות לביצוע פעולות ספציפיות עבור כל עובד או קבוצת עובדים. M

2.4.6.7 המערכת תאפשר להגדיר את הרשאות העובד לביצוע פעולות ניהול תור, הרשאות גישה לבקרה וניתוח נתונים, והרשאות אדמיניסטרטיביות לביצוע הגדרות מבנה ארגוני והגדרת פרמטרים שונים של המערכת. M

2.4.6.8 המערכת תאפשר שיוך הרשאות בקרה או אדמיניסטרציה של עובד לרמה מסוימת בארגון. ניתן יהיה להגדיר את הרמה בה מורשה העובד לצפות בנתונים (משרד, מחוז/מרחב, סניף, מחלקה/יחידה). M

2.4.6.9 המערכת תאפשר הגדרת הרשאות עבודה במערכת למשתמש העובד במספר מקומות. במקרה זה העובד יכנס למערכת שתזוהה אותו ותציג לו את אפשרויות השיבוץ לעבודה עם המערכת. במקרה זה המערכת תאפשר למשתמש לבחור את עמדת העבודה בה הוא רוצה/מתכוון לעשות שימוש. S

2.4.6.10 ההזדהות למערכת תהא אל מול מערכת ההזדהות המרכזית של המשרד/הארגון. S

2.4.6.11 SSO – אפשרות לשימוש בשם המשתמש והסיסמא מהרשת הארגונית המסופקים ע"י Windows לשם הזדהות בכניסה למערכת כתחליף לכניסה ע"י שם משתמש וסיסמא. M

2.4.6.12 אפשרות שיוך משתמש או קבוצת משתמשים לאתר קבלת קהל מסוים. M

2.4.6.13 יכולת ניתוק אוטומטי של משתמש המחובר למערכת לאחר פרק זמן ללא שימוש. M

2.4.6.14 המערכת תאפשר קביעת מספר רמות שימוש למסך נציג שירות/משתמש כמפורט להלן- M:

- א. רמת משתמש בסיסי (רמה A) – כהגדרתה בסעיף 0.2.2.
- ב. רמת משתמש מתקדם (רמה B) – כהגדרתה בסעיף 0.2.2.
- ג. רמת משתמש - מנהל (רמה C) - כהגדרתה בסעיף 0.2.2.
- ד. רמת משתמש - אדמיניסטרטור (רמה D) - כהגדרתה בסעיף 0.2.2.

## 2.4.7 זרישות מהמערכת בניהול התרעות – (M)

המערכת תאפשר ניהול התרעות והצגתן בזמן אמת ועליה לענות לדרישות המנוסחות להלן :

2.4.7.1 המערכת תאפשר בניית חוקי התרעות ותנאים להצגת התרעה למשתמש :

- אורך תור (כמות ממתנינים בתור)
- זמן המתנה ארוך מהנורמה
- זמן שירות ארוך מהנורמה

2.4.7.2 המערכת תאפשר למזמין לנהל את חוקי ההתרעות זאת ותאפשר שינויים בהתאם להגדרות המזמין הכוללות בין היתר את תכיפות ההתרעה, כיבוי התרעה בהודעה נפרדת של המערכת, ואפשרות להגדיר פרמטרית אסקלציה ומתי כל מושא התרעה יקבל אותה, לדוגמא : נציג שרות מקבל התרעה על זמן המתנה ארוך של הממתנינים עבורו או עבור צוותו מרגע שזמן ההמתנה חצה 30 דקות המתנה, מנהלו יקבל את ההתרעה באם זמן השרות לא יתקצר בתוך 10 דקות, והמנהל האחראי על היחידה יקבל התרעה באם לא יתקצר זמן ההמתנה לאחר 10 דקות נוספות.

2.4.7.3 המערכת תקפיץ חלונית (Pop Up) למשתמש בהתאם למדרג וחוקי ההתרעות כולל הודעה במלל : ניתן יהיה להגדיר את המלל על פי דרישות המשרד/הארגון.

2.4.7.4 מיקום חלונית Pop Up והצבתה ניתן יהיה להגדרה על ידי מנהל המערכת.

2.4.7.5 המערכת תומכת במשלוח או הצגת הודעה הרגעה למשתמשים באם התופעה בגינה הייתה התרעה נסתיימה (למשל כמות הלקוחות בתור פחתה מהמספר שנקבע שממנו יש התרעה).

2.4.7.6 המערכת תתמוך בכל סוגי הצגת התרעות :

- א. חלון התרעות כאשר המשתמש נמצא במערכת ניהול תורים.
- ב. חלון התרעות קופץ שיופיע כאשר המשתמש עובד על יישומים אחרים.
- ג. משלוח דואר אלקטרוני על התרעה.

2.4.7.7 המערכת תומכת בניתוח היסטורי של התרעות לצורך הפקת לקחים.

## 2.4.8 דרישות מהמערכת בניהול הגדרות/מבנה ארגוני – (S)

המערכת נועדה לספק את הקשר בין ניהול התורים למבנה ארגוני ותפקידי מקבלי הקהל ועליה לענות לדרישות המנוסחות להלן :

2.4.8.1 גמישות בהגדרת כל הפרמטרים (אשר נדרשים לצורך ניהול התורים) המאפיינים את המשרד, תהליכי עבודה, רכיבים במערכת. ברמה ארצית ומקומית בהתאם למשטר הרשאות המוגדר במערכת. I

2.4.8.2 יכולת הגדרת שפת ממשק למערכת בכל הקשור לאינטראקציה עם הלקוח (לרבות קיוסק, מסכים, כריזה) בשפות עברית, אנגלית, רוסית וערבית, כחלק מובנה מהמערכת ושתי שפות נוספות לבחירת המזמין M

- 2.4.8.3 יכולת הגדרה וניהול שירות קבלת הקהל ברמה הכלל משרדית. הגדרות תורים והתאמתם למבנה הארגוני לפי אגפים, מחלקות, תפקידים ושמות עובדים, כולל קביעת סוגי השרות המתאימים לכל אגף, מחלקה, תפקיד או עובד. M
- 2.4.8.4 יכולת עדכון ההגדרות, הוספה או גריעה של יחידה, מחלקה, תפקיד, עובד וכו'. M
- 2.4.8.5 יכולת הגדרת תבניות של מבנה ארגוני ושכפולן ביחידות השונות לשם ייעול ההטמעה והתחזוקה של המערכת. S
- 2.4.8.6 ניהול הקצאת מספרים בתור - ניתן יהיה להגדיר את מספר התור באמצעות מספרים בלבד או שילוב של אותיות ומספרים וללא הגבלה המערכת תאפשר הקצאת מספר ללקוח "מתפרץ" (שהוכנס לתור על פי שיקול והחלטה של נותן השרות) מבלי לפגוע בסדר התור "הנראה לעיני הלקוחות. M
- 2.4.8.7 אפשרות ניהול מספרים שלא על פי סדר רץ, אלא, בהפרשים קבועים שיקבעו על ידי הארגון. המערכת תאפשר גמישות בקביעת גודל ההפרש. M
- 2.4.8.8 המערכת תאפשר הגדרת קבוצות נציגים עם גיבוי הדדי (נותן שירות מחליף), כך שכאשר תור מסוים הופך להיות לעמוס מבחינת זמן המתנה, יופנו הלקוחות לטיפול ע"י נציגים של תורים אחרים עמוסים פחות. M
- 2.4.8.9 המערכת תאפשר לאדמיניסטרטור המערכת לשלוט ולבקר על כל תפקודי המערכת ולבצע הגדרות לכל מרכיבי המערכת. M.

## 2.5 בדיקת המערכת (M)

### 2.5.1 כללי

- א. בדיקת המערכת תיעשה על בסיס תוכנית הבדיקות המפורטת להלן ועל בסיס דרישות המערכת המפורטות בפרק 2.
- ב. הבדיקות יבוצעו בתיאום עם המציע ובהתאם להחלטת עורך המכרז באחת או יותר מהאפשרויות הבאות (יודגש כי עורך המכרז רשאי לבחור לבדוק את המערכת באמצעות שתי האפשרויות):
1. הצגת יכולות מערכת עובדת אצל לקוחות של המציע (לקוח עם 15 סניפים לפחות) כאמור בסעיף 2.5.4 (S)
  2. הצגת יכולות המערכת בסביבת בדיקות אשר תוקם במשרד עורך המכרז או באתר חיצוני אחר שיוצע ע"י המציע וזאת בתיאום ובהסכמה עם עורך המכרז.
  3. באם עורך המכרז יחליט על ביצוע בדיקות כמפורט בסעיף 2 לעיל, המציע יקים על חשבונו סביבת בדיקות מלאה להוכחת העמידה של המערכת בדרישות המכרז, לרבות רכיבי החומרה.

## 2.5.2 פגישות עם מציעים

- א. כחלק משלב הבדיקות, יקיים עורך המכרז פגישות פרטניות עם המציעים על מנת להתרשם מיכולות המערכת המוצעת על ידם.
- ב. במהלך הפגישות המציע יציג ויוכיח את יכולות המערכת ואת כל הדרישות המתחייבות ממכרז זה.
- ג. מציע רשאי להציג יכולות אשר הינן עולות על הנדרש במכרז .

## 2.5.3 חומר עזר ומיצגים (N)

### 2.5.4 לקוחות מדגם

- א. עם הגשת ההצעה יצרף המציע את רשימת הלקוחות אותם הוא מציע לפגוש על מנת לבדוק את המערכת לפי סעיף 2.5.1 (ב)1 (חובה לפרט את הלקוחות באמצעותם עמד המציע בתנאי הסף אך ניתן לפרט לקוחות נוספים).
- ב. עורך המכרז יבחר כמה ואילו לקוחות מהלקוחות המפורטים הוא מעוניין לפגוש.
- ג. עורך המכרז יפגוש את לקוחות המדגם ומעבר לבדיקת "פיסית" של הדרישות הוא שומר לעצמו את הזכות לקיים ראיונות עם בעלי תפקידים רלוונטיים אצל הלקוח.

### 2.5.5 שיטת הבדיקות

- א. העמידה בבדיקת המערכת ומתן הניקוד, הינם לפי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

## 2.6 ממשק משתמש (M)

ממשק המשתמש יעוצב בתשומת לב לעקרונות הנדסת אנוש ומתן דגש לפרטים הרשומים בסעיפי המשנה שלהלן :

### 2.6.1 התאמה תפקודית

עץ המסכים, מבנה המסכים, שיטת הניווט וההתמצאות, שדות הקלט, המושגים והמונחים, סדר הפעילויות ומבנה הפלט, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת.

### 2.6.2 אחידות ועקביות

בכדי לשמור על אחידות ועקביות על המערכת להכיל את הכללים הבאים :

- א. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים ותפריטים, בתהליכי התפעול והזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצעה בצורה זהה בפונקציות שונות ובמסכים שונים.
- ב. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.
- ג. פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת: שורת כותרת ברורה, הכוללת את שם היישום, הפונקציה המתבצעת כעת, ופרטים רלוונטיים.
- ד. מקום קבוע לשורת הודעות והתרעות מערכת.
- ה. פורמט קבוע למבנה "חלונות", מיקומם במסך, שיטת תפעולם.
- ו. פורמט קבוע למבנה תפריטים, מיקומם במסך, שיטת תפעולם.
- ז. פורמט וחוקיות קבועים לשימוש בצבע במסך. סימול ע"י צבעוניות.
- ח. סגנון גרפי אחיד של גופנים (פונטים) שונים במסך (ICONS, כפתורים וכו').

### 2.6.3 עומס נתונים מינימאלי במסך/חלון (S)

עיצוב מסכי המערכת יתחשב בעומס הנתונים שמוצג בהם לפי ההנחיות שלהלן:

- א. במסך (בחלון) יוצגו רק הנתונים הרלוונטיים לביצוע הפעולה הנדרשת.
- ב. נתוני רקע "לידיעה" יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים.
- ג. הנתונים יאורגנו בפורמט מוכר, מקובל ונוח למשתמש.

### 2.6.4 התמצאות במערכת

התצוגה במסכי המערכת תהיה כזו שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע:

- א. באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- ב. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- ג. כיצד להגיע במהירות לתפריטים מרכזיים.
- ד. כיצד לשמור על הנתונים.
- ה. כיצד לצאת מהמערכת עם או בלי שמירת נתונים.
- ו. המערכת תשקף תמיד ובבהירות את מצבה (קליטה, עדכון, עיבוד וכדו') וכן את תוצאת הפעולה האחרונה (עודכן, לא עודכן וכו').

### 2.6.5 פשטות תפעול (S)

בכדי לפשט את תפעול המערכת מסכי תפעול המערכת יענו לדרישות הבאות:

- א. רצף פעולות פשוט ומאורגן עם התחלה, אמצע וסוף ברורים למשתמש.
- ב. העברת נתונים שהוזנו (או "נבחרו") במסך אחד למסכים אחרים.
- ג. שימוש בברירות מחדל בכל מקום אפשרי במערכת.
- ד. שימוש בהצבעות (POINTING) ובבחירה (SELECTION) במקום הקשת פקודות.

ה. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת ואמצעי קלט נוספים.

### 2.6.6 שגיאות והתגברות על שגיאות

הטיפול בשגיאות תפעוליות ויישומיות יעשה לפי הכללים הבאים:

- א. התרעה ברורה על שגיאה, והבחנה בין סוגי שגיאות.
- ב. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.
- ג. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.

### 2.6.7 הגנה מפני פעולות חמורות

המערכת תהיה מוגנת מפני ביצוע פעולות חמורות וביניהן:

- א. מניעת ביצוע בשוגג של פעולה חמורה שתוצאותיה אינן הפיכות.
- ב. הגנה מפני שינוי נתונים בקבצים מסוימים.
- ג. מניעת כניסה לפונקציות או קבצים מוגדרים מראש שאינם מורשים למשתמש.
- ד. כל פעולה תהיה הפיכה ותאפשר חזרה בקלות למצב שלפני ביצועה (S).

### 2.6.8 מינוח ושפה

- א. יש להשתמש במונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.
- ב. המערכת, התפריטים והודעות השגיאה למשתמש יהיו בעברית וללקוח בהתאם לשפת הממשק שבחר מהשפות המופיעות בסעיף 2.4.1.4.

### 2.6.9 אחזור מידע

בתהליכי אחזור מידע ישמרו הכללים הבאים:

- א. יכולת חיפוש פריט ברשימה ארוכה ע"י הקשת קידומת חלקית (Wild Card).
- ב. יכולת מעבר נוחה מאחזור לעדכון, יחד עם בקרה ואבטחת מידע.
- ג. "חיפוש מחדש" של הפריט הבא המתאים לבקשת האחזור המקורית.
- ד. חיפוש ע"י חיתוך תנאים.
- ה. אפשרות הגדרה של תחום בחירה (תת-אוכלוסייה) כולל מיון.
- ו. הגדרת פרמטרים לחיפוש תהיה באמצעים גראפיים ככל הניתן.
- ז. הצגת המידע תהיה באמצעות גרפים במקומות הרלוונטיים.

### 2.6.10 מסכי "עזרה" (HELP)

מסכי העזרה במערכת יענו על הכללים הבאים:

- א. מאורגנים ומפורטים כך שיהוו את המדריך למשתמש.
- ב. עזרה ברמות שונות: שדה, חלון, מסך, יישום.
- ג. עזרה "רגישה" בהתאם למקום בו "נמצאים" (נמצא הסמן, העכבר, מואר וכו').

- ד. הצגת מסך "עזרה" תיעשה ע"י פעולת הקשה אחת בלבד.
- ה. מעבר מהיר ונוח ממסך ה"עזרה" למסך התפעול.
- ו. במידת הצורך יש לאפשר ביצוע פעולת "בחירה" במסך ה"עזרה".

### 2.6.11 היזון חוזר (משוב)

המערכת תיתן משוב ברור לכל אירוע שהמשתמש צריך להיות מודע להתרחשותו, ולכל מצב ממצבי המערכת בכל רגע נתון לדוגמא:

- א. הודעה על סיום פעולה ותוצאותיה.
- ב. הודעת שגיאה מפורטת.

## 2.7 דו"חות ושאלות (M)

המערכת תאפשר שליפה וחיתוך של כל נתון הקיים במערכת, תוך הדפסתם ו/או שמירתם כקובץ. כל זה נכון לגבי דוחות מפורטים, דוחות סטטיסטיים או גרפים. הגדרת הנתונים לשליפה וחילול הדו"ח אפשר שיתבצעו ע"י המשתמש או שהם יהיו למעשה הפעלה של דו"ח מתוך סט דוחות מוכן ומוגדר ממנו המשתמש יוכל לבחור בדו"ח הרצוי לו, לספק לו פרמטרים ולהפעילו.

## 2.8 אבטחת מידע (M)

במערכת ישולבו אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע כמפורט להלן וכמתבקש משיטות שמירה על שלמות הנתונים.

### 2.8.1 כללי ואמצעי אבטחה נדרשים

אבטחת המידע הנדרשת צריכה לענות לדרישות שלהלן:

- א. הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת.
- ב. מניעת זליגה של סכנות אבטחת מידע בתוך הרשת.
- ג. זיהוי מבצעי פעולות, ויישום מנגנון אי-הכחשה (Non-Repudiation) לכל טרנזאקציה במערכת.
- ד. רישום וניהול LOG של הפעילות במערכת כולל זיהוי המשתמש מבצע הפעולה או רכיב התוכנה שביצע פעולה, כאשר שינוי בתוכנה מתרחש בעקבות ממשק.

## 2.9 ממשקים וקישורים (I)

### 2.9.1 ממשק למערכות פנים ארגוניות

המערכת צריכה לאפשר קישור למערכות אחרות בארגון או מחוצה לו ע"י שימוש בפרוטוקולים ובמוצרי תוכנה סטנדרטיים הקיימים בשוק והפועלים בשיטות של Web, Messaging & Queuing Service ו-File Transfer.

המערכת צריכה לאפשר באמצעות שיטות אלו, קישור דו-כיווני בינה לבין מערכות מידע ומערכות שירותים אחרות כגון:

- א. מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM)
- ב. מערכת שיגור הודעות SMS (M)
- ג. מערכת יומן פגישות
- ד. בילינג

הנתונים שיועברו למערכות הפנימיות ומבנה הנתונים יהיו פתוחים להגדרה ולהתאמה לכל מערכת של המזמין. ניתן יהיה להגדיר מספר בלתי מוגבל של שדות, והם יוכלו להכיל אותיות, מספרים וסימנים מיוחדים.

## 3. טכנולוגיה ותשתית (S)

### 3.1 ארכיטקטורה כללית – הבהקים (I)

3.1.1 המערכת המוצעת על רכיבי החומרה והתוכנה שלה היא מערכת אינטגרטיבית שיועדה ע"י היצרן לניהול תור לקוחות.

המערכת תנוהל משרת מרכזי בו תתוקן התוכנה על כל תת המערכות שפורטו לעיל. השימוש במערכת יעשה באמצעות דפדפן אינטרנט (Internet Explorer 8 לפחות) ולא ידרוש כל התקנה מקומית של התוכנה בצד המשתמש.

3.1.2 הספק יצרן תרשים ארכיטקטורת המערכת של הפתרון המוצע. (S)

### 3.2 תוכנה (s)

3.2.1 התוכנה תאפשר גמישות מקסימלית ליישם תהליכים שונים במשרדים שונים בהפעלה (S)

3.2.2 התוכנה תהיה ידידותיות עם ממשק משתמש גם לכלים פשוטים וגם נגישות קלה לכלים מתקדמים למשתמשי המערכת (S)

3.2.3 המציע יפרט את ניסיונו בהפעלה מוצלחת של מימשקים עם מערכות פנימיות וחיזוניות מובילות (CRM, דמוגרפיה/זיהוי אזרחים, בילינג וכו') (S)

3.2.4 למערכת המוצעת יהיה קישור למערכת שיגור הודעות (מסרונים / SMS) (M)

3.2.5 המציע יפרט את מידת התמיכה בגרסאות עדכניות למוצרי תוכנת תשתית (מערכות הפעלה מעודכנות, מסדי נתונים – תמיכה בגרסאות עדכניות של SQL ו- IIS. (S)

3.2.6 המציע יפרט באם קיים ממשק מובנה, API המאפשר חיבור למערכות צד שלישי ויכולת ליבא ולייצא נתונים כמו גם להשפיע על לוגיקת ההפעלה של המוצר (לדוגמא, יכולת לשנות תיעדופים לטיפול בפניות לקוח לפי מידע ממימשק שמצביע על לקוחות דחופים) (S)

3.2.7 המציע יפרט באם נדרשות תוכנות ויישומים נוספים להפעלת המערכת הנשענות על טכנולוגיות יחודיות או על תוכנות גנריות נפוצות עם מקדם סיכון כגון: MICROSOFT ו- ADOBE. (S)

3.2.8 המציע יפרט אילו יכולות נוספות על היכולות שהתבקשו במכרז כלולות במערכת המוצעת על ידו לרבות מספר מקסימאלי של המשתמשים בו-זמנית, מספר מקסימאלי של הסניפים ומספר מקסימאלי של הלקוחות הפונים ביום בסך כל הסניפים, עימם יכולה המערכת להתמודד ביום (S)

3.2.9 המציע יפרט על תמיכת התוכנה בחומרה גנרית שאינה מחייבת את המשרד המזמין לקבל תמיכה או לרכש את החומרה מספק התוכנה. (S)

### 3.3 חומרה מרכזית (I)

#### 3.3.1 שרת מרכזי

השרתים שישמשו את המערכת ברמת האתר או ברמת המשרד יסופקו באחריות המזמין ולכן אין לכלול אותם בעלות המערכת. אין באמור כדי לגרוע מהאמור בסעיף 3.4

#### 3.3.2 אחסנת נתונים מרכזית

האמצעים שישמשו לאחסנת נתוני המערכת ברמת האתר או ברמת המשרד יוקצו באחריות המזמין ולכן אין לכלול אותם בעלות המערכת. אין באמור כדי לגרוע מהאמור בסעיף 3.4

### 3.4 חומרה (I)

#### 3.4.1 כללי (M)

כל חומרה הדרושה במכרז המהווה חלק אינטגרלי מהפתרון המוצע על ידי הספק הזוכה, ניתנת לרכישה באחת מהדרכים הבאות:

- א. באמצעות התקשרות של המזמין המשרד.
  - ב. באמצעות התקשרות מרכזית של החשב הכללי במשרד האוצר.
  - ג. באמצעות הספק הזוכה, בהתאם למחירים שיקבעו במסגרת הצעתו למכרז זה.
- ההחלטה הסופית לגבי הגורם ממנו יבוצע הרכש הינה של המשרד המזמין בלבד ויובהר כי כאמור בסעיף 1.1 הרי שישנה עדיפות לרכש ממכרז מרכזי וממכרז של המזמין. הזוכה לא יתנה את הפעלת המערכת ברכישת חומרה ממנו או באמצעותו. אי רכישת חומרה מהזוכה לא תהווה עילה לפגיעה בהפעלה השוטפת של המערכת או במתן האחריות הכוללת למערכת.

כמו כן, במידה והמזמין בחר לרכוש חומרה מהספק הזוכה, הוא יהיה רשאי להשתמש ברכיב גם לצרכים אחרים בארגון והדבר לא יהווה עילה לפגיעה בהפעלה השוטפת של המערכת או במתן האחריות הכוללת למערכת.

#### 3.4.2 ציוד הקצה באתרי קבלת הקהל

המזמין יהיה רשאי להשתמש בכל ציוד המסופק ע"י הזוכה לצורך יישומים שונים והפעלת מערכות שונות וזאת מבלי לגרוע מאחריות הספק לציוד (M)

עמדה לשרות עצמי (קיוסק): (S)

- א. העמדה תכיל צג מגע, בגודל "17 (אינטש) לפחות, שישמש לבחירת סוג השרות. (M)
- ב. העמדה תכיל מדפסת ייעודית טרמית שתפיק את פתקי התור (עוד על פתקי התור ראה ביתר המכרז לרבות סעיף 2.4.1. עוד על המדפסת ראה גם בתת סעיף לסעיף 3.4.2 "מדפסת טרמית" (סעיפים א-יא) להלן). (M)

- ג. העמדה כולה תמוגן במעטפת אלומיניום או מתכת מתאימה כהגנה מפני חבלה. (M)
- ד. עמדה אחת תוכל להפנות לתורים שונים. (M)
- ה. אם נדרש מחשב בעמדה, המציע יציין את מפרט המחשב, מערכת ההפעלה והדפדפן הנדרשים. (S)
- ו. במקרים בהם המספר ניתן ע"י פקיד המודיעין (היינו ללא קיוסק) המערכת תאפשר הפעלת עמדה לבחירת סוג התור וקבלת פתקית מספר מפקיד המודיעין. (M)
- ז. העמדה תכלול קורא כרטיסים מגנטיים (S)

#### מדפסת טרמית (M) :

- א. ממשק USB או מקבילי.
- ב. מהירות הדפסה של פתקית באורך 50 מ"מ- עד שניה.
- ג. פתק התור יוכל להילקח ע"י הלקוח ביד אחת.
- ד. מערכת הזנת נייר תמנע משיכת הפתקית בטרם הסתיימה ההדפסה.
- ה. נייר ההדפסה - רוחב 80 מ"מ, עובי 80 גרם.
- ו. המדפסת תכיל גליל נייר פתקים באורך 80 מטר לכל הפחות.
- ז. כל הפרטים הנדרשים יודפסו ע"י המערכת, הפתקים יהיו לבנים וללא הדפסה מוקדמת.
- ח. אין להציע מדפסת המחייבת שימוש בחומר מתכלה נוסף כלשהו מלבד פתקי המתנה.
- ט. סכין חיתוך- חיתוך פתקיות אוטומטי
- י. תכונות אלה נדרשות גם למדפסת שולחנית המשמשת במקומות בהם אין עמדת קיוסק להפקת פתקיות
- יא. בנוסף המציע יציע גם מדפסת טרמית עם אותם תכונות לעיל + מדף + לחצנים

#### צג LED – 20 תווים (M) :

- א. צג LED אלפא-נומרי 20 תווים עם יכולת הצגה של עברית, אנגלית וספרות (ושילוב ביניהן).
- ב. המציע יפרט האם יש אפשרות לשפה הערבית בצג ה LED (S).
- ג. גודל אות/ספרה 5 ס"מ ומעלה.
- ד. בהירות מותאמת ל- INDOOR.
- ה. הצג מכיל לפחות 700 נורות LED .
- ו. משך ההבהוב יהיה נתון לשינוי.
- ז. הצג מיועד להצמדה לקיר או לתליה מן התקרה.

- ח. חיבור ההזנה והתקשורת לצג באמצעות כבל מוסווה.
- ט. הצג יכול את כל הרכיבים הנלווים (בקר, מערכת הגברת תאורה, ספק כח).

#### צג LED – 10 תווים (M):

- א. צג LED אלפא-נומרי 10 תווים (אותיות בעברית ואנגלית וספרות) (ושילוב ביניהן).
- ב. המציע יפרט האם יש אפשרות לשפה הערבית בצג ה LED (S).
- ג. גודל אות/ספרה 5 ס"מ ומעלה.
- ד. בהירות מותאמת ל- INDOOR.
- ה. משך ההבהוב יהיה נתון לשינוי.
- ו. הצג מיועד להצמדה לקיר או לתליה מן התקרה.
- ז. חיבור ההזנה והתקשורת לצג באמצעות כבל מוסווה.
- ח. הצג יכול את כל הרכיבים הנלווים (בקר, מערכת הגברת תאורה, ספק כח).

#### צג LED לעמדת פקיד שירות – 2 ספרות (M):

- א. בעמדת פקיד השרות נדרש צג LED מהבהב (2 ספרות), המציין את מספר העמדה הפנויה.
- ב. משך ההבהוב יהיה נתון לשינוי.
- ג. כל צג יכול לשמש לסימון מספר מ-00 ועד 99.
- ד. גודל ספרה 5 ס"מ ומעלה.
- ה. בהירות מותאמת ל- INDOOR.
- ו. הצג יהיה מיועד להצמדה לקיר או לתליה, או להנחה על גבי שולחן העבודה או המחיצה.
- ז. חיבור ההזנה והתקשורת לצג באמצעות כבל מוסווה.

#### צג LED לעמדת פקיד שירות – 3 ספרות (M):

- א. לעיתים יידרשו בעמדות או בחדרים צגי LED מהבהב (3 ספרות), המציין את מספר העמדה הפנויה או החדר בו ניתן השרות.
- ב. משך ההבהוב הינו פרמטרי.
- ג. כל צג יכול לשמש לסימון מספר מ-000 ועד 999.
- ד. גודל ספרה 5 ס"מ ומעלה.
- ה. בהירות מותאמת ל- INDOOR.
- ו. הצג מיועד להצמדה לקיר או לתליה או להנחה על גבי שולחן העבודה או המחיצה.
- ז. חיבור ההזנה והתקשורת לצג באמצעות כבל מוסווה.

### מערכת כריזה/ קריאה ללקוח – דרישות (M)

- א. מערכת רמקולים להשמעת הקריאה ללקוח – חיבור מהתקרה.
- ב. מגבר לשליטה בעוצמת הקול כך שהקול ישמע עד למרחק של כ- 25 מטר (כ- W40).
- ג. הרמקול תקרתי, גריל מתכתי "5".
- ד. שפות הכריזה יהיו עברית, אנגלית וערבית, כחלק מובנה מהמערכת ושתי שפות נוספות לבחירת המזמין, או שילוב ביניהן והכל לפי הגדרת המזמין.

### מקלט + מגבר חוזי – דרישות (M)

- א. מקלט אות וידאו למסך
- ב. מגבר אות וידאו אשר מגביר לטווח של עד 150 מטרים את האותות הנשלחים מהמערכת למסכי תצוגה (תמיכה ב-4 מסכי תצוגה)

### נגן מולטימדיה – דרישות (M)

- א. מחשב נגן ייעודי ללא, עם רכיבים מקובעים (ללא רכיבים זזים) המתחבר למערכת ניהול תורים, מסכי התצוגה ולמערכת הכריזה.

## 3.5 ציוד מתכלה

- א. כל הציוד המתכלה המוצע יהיה כזה שאינו תלוי רק בציוד המתכלה המקורי של יצרן הציוד אלא שיש לו תחליפים. (M)
- ב. כאמור בסעיף 3.4.1 המזמין רשאי לרכוש חומרה לרבות הציוד המתכלה, גם מערוצי רכש אחרים. (I)
- ג. בכל מקרה רכישת ציוד מתכלה מגורם שלישי או שימוש ברכיבי המערכת לצרכים נוספים של המזמין לא תגרע מחובת האחראיות של המציע למערכת על כל רכיביה. (I)

## 3.6 תשתית סביבתית (M)

באחריות המזמין להכין את חיבורי תשתיות הקישור הנדרשות באתר לצורך התקנת המערכת (לרבות חשמל ורשת- תשתיות פאסיביות). על הזוכה לפרט למזמין את התשתיות הנדרשות ומיקומן והכל בתיאום עם המזמין. יובהר כי המזמין רשאי להיעזר בזוכים במכרזים רלוונטיים אחרים (בפרט מכרז מרכזי לתשתיות פאסיביות) לצורך הכנת והתקנת החיבורים, ועל הזוכה לעשות כל שביכולתו על מנת לשתף פעולה עם הזוכים במכרזים אלה על מנת שהמערכת תפעל כראוי, ואין באמור כדי לגרוע מאחריות הזוכה למערכת שהוצעה.

## 3.7 מערכת הפעלה (M)

### 3.7.1 שרת מרכזי (M)

המערכת לניהול תורים תתמוך במערכת ההפעלה בשרת המרכזי בגרסת Windows 2003 Server וגרסאות Windows Server מתקדמות יותר. על המערכת לתמוך במערכות הפעלה עתידיות בתוך תקופה סבירה לאחר יציאתן לשוק.

### 3.7.2 תחנת משתמש

המערכת תפעל בצורה מלאה ותקינה על תחנת משתמש בעלת מערכת הפעלה Windows XP ומערכות הפעלה Windows חדשות יותר. המערכת תפעל בצורה מלאה ותקינה על תחנת משתמש בעלת דפדפן Internet Explorer 8 וגרסאות חדשות יותר של דפדפן זה ובנוסף לפחות דפדפן אחד נוסף כגון פיירפוקס, ספארי, כרום, נטסקייפ, באמצעותו יופעל היישום מול השרת המרכזי.

## 3.8 בסיס נתונים (M)

בסיס הנתונים עליו תתבסס המערכת יהיה SQL SERVER או ORACLE.

## 3.9 כלי פיתוח ותחזוקה (M)

- א. המערכת תאפשר הגדרת סביבת ניסוי (שתשמש לצורך תיקוני תוכנה, שדרוג תוכנה, בדיקת ממשקים למערכות הארגון וכו')
- ב. הזוכה יתקין לכל מזמין סביבת ניסוי מלאה המקבילה בכל מאפייניה למערכת. יובהר כי לא ישולם בגין סביבת הניסוי, אך המזמין ישא בעלות החומרה הנדרשת לסביבת הניסוי.
- ג. הזוכה יעביר את קוד המקור של התוכנה למזמינים, והמזמינים יהיו רשאים לפתח בעצמם (או באמצעות מכרז שירותי כח אדם) הרחבות, ממשקים, שינויים ושיפורים וכו', או לרכוש שירותים מאת הזוכה לצורך פיתוח כאמור בהתאם לפרק 5.

## 3.10 כלי תפעול ותחזוקה

### 3.10.1 התקנת ותחזוקת תוכנה (I)

תוכנת המערכת תותקן בשרת המרכזי. כל משתמשי המערכת יפעילו את כל שירותי המערכת באמצעות דפדפן.

לא יותקן כל רכיב תוכנה של המערכת במחשבי הארגון מחוץ לאלו שבשרת המרכזי.

### 3.10.2 גיבוי ושיחזור (I)

המערכת תאפשר לבסיס הנתונים לבצע את פעולות הגיבוי והשחזור הבאות לפחות:

- א. גיבוי רכיבי התוכנה וההגדרות – יבוצע תקופתית או לאחר עריכת שינויים במערכת.
- ב. גיבוי הנתונים השוטפים – יבוצע בפרקי זמן לפי נוהל שיקבע ע"י המזמין.
- ג. כל הגיבויים יוכלו להתבצע באופן אוטומטי ומתוזמן, ללא התערבות אדם.
- ד. המערכת תאפשר שחזור מגיבויים שבוצעו, באופן עצמאי על ידי המזמין.

## 4. מימוש (S)

### 4.1 כללי – הבהקים

ההתקשרות בפועל עם הזוכה במכרז לצורך רכישה והתקנה של מערכת לניהול תור לקוחות ולצורך שירותי תחזוקה תיעשה ישירות ע"י המשרד המזמין.

### 4.2 גורמים מעורבים

#### 4.2.1 המציע (S)

##### פרטים כלליים

- א. פרטי החברה: שם החברה, מספר עוסק, כתובת, טלפון, פקס.
- ב. מנהל החברה: שם, טלפון, דואר אלקטרוני
- ג. פרטי נציג החברה למענה זה: שם, טלפון, דואר אלקטרוני

##### אנשי קשר

- א. המציע יגדיר בארגונו איש קשר מול עורך המכרז שיהווה, במידה והמציע יזכה במכרז, כתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז. החלפה של איש הקשר המוגדר תיעשה אך לאחר קבלת אישור בכתב של עורך המכרז.
- ב. הזוכה יגדיר בארגונו איש קשר מול כל אחד מהמזמינים (אין מניעה כי אותו אדם ישמש כאיש קשר ליותר ממזמין אחד) שיהווה כתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז. החלפה של איש הקשר תעשה אך לאחר קבלת אישור בכתב של עורך המכרז.

#### גורמים מעורבים נוספים מצד הזוכה (S)

- א. הזוכה יעמיד לרשות המזמין עובדים מטעמו בתפקידים המפורטים בטבלה להלן, שהינם (פרט למנהל הפרויקט) בעלי ניסיון של לפחות שנה
  - ב. הזוכה ימנה נציג קבוע מטעמו (להלן: "מנהל הפרויקט") בעל כישורים מתאימים וניסיון של 3 שנים לפחות שיעבוד מול המזמין. יש לצרף קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע. החלפת מנהל פרויקט תעשה אך לאחר קבלת אישור בכתב של עורך המכרז.
- פירוט כ"א מוצע מטעם הזוכה - יש להשלים את הפרטים בטבלה שלהלן (ניתן להוסיף לרשימה עובדים מעבר ל-10 העובדים שנדרשו בתנאי הסף ועד 25 עובדים). ניקוד ינתן על מספר העובדים במקצועות המופיעים בטבלה ובהתחשב בתמהיל המקצועות.**



מועד תחילת עבודה בחברה	שנות נסיון במקצועו	שם ומשפחה	מקצוע (איש קשר, מנהל פרויקט, איש תמיכה, טכנאי, ארכיטקט תוכנה, מנתח מערכות, תכניתן, מיישם, מעצב גרפי, מטמיע, מדריך)

#### 4.2.2 פרטים על קבלני משנה המעורבים (אם מוצעים) [S]

יש לציין לגבי כל אחד מקבלני המשנה המעורבים בפרויקט מטעם המציע את אופן מעורבותם (תחומי טיפול ביישום המערכת ובאחזקתה).  
הפירוט יעשה בטבלאות כלהלן.

קבלן משנה 1 [S]

טבלה 1 – פירוט נתונים על קבלן משנה מוצע

א.	שם החברה (קבלן המשנה)
ב.	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
ג.	הערות

קבלן משנה 2 (אם מוצע)

טבלה 2 – פירוט נתונים על קבלן משנה שני מוצע.

ד.	שם החברה (קבלן המשנה)
ה.	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
ו.	הערות

#### לקוחות (S)

ז. המציע יפרט עד עשרה (10) לקוחות בישראל (בנוסף על הלקוחות שהוזכרו בתנאי הסף), אצלם המערכת המוצעת פועלת ביום הגשת ההצעה, למעלה משנה.

ח. הספק יפרט בטבלה שלהלן פרטי נציגי הלקוחות המוזכרים לעיל, אליהם ניתן לפנות ולקבל פרטים נוספים, המלצות והבהרות. ניקוד גבוה ינתן בין היתר בהתחשב במספר המשתמשים, הסניפים והלקוחות (ככל שמספרם גבוה יותר, הניקוד יהיה גבוה יותר):

## אימות נתוני המציע (I)

דוא"ל	טלפון	תפקידו בארגון	נציג הארגון	סך מספר פונים ביום	מספר משתמשים	מספר סניפים	הארגון	
								1
								2
								3
								4
								5
								6
								7
								8
								9
								10

המציע מודע לכך שעורך המכרז רשאי לבצע בדיקה לאימות הנתונים. כמו כן בכוונת עורך המכרז לראיין את מנהל הפרויקט ואת מנהל התמיכה לראיון אישי במשרדי עורך המכרז. עצם המענה על המכרז מהווה אישור מטעם המציע כי לא תהיה לו התנגדות לבדיקות האימות ולעריכת הראיונות. התנגדות לביצוע הבדיקות או לעריכת הראיון תביא לפסילת המציע לפי שקול דעת ועדת המכרזים.

## 4.3 תכנית עבודה (S)

4.3.1 המציע יפרט תכנית עבודה עקרונית המוצעת על ידו לצורך יישום המערכת אצל מזמין משלב ההתקשרות ועד לסיום תהליך ההטמעה וההדרכה. במסגרת תוכנית העבודה יש לשלב ביצוע פיילוט בסניף ראשון של המזמין, על מנת לגבש את תפיסת ההפעלה והיישום של המערכת אצל המזמין. המציע יפרט איך הוא נערך באופן עקרוני לביצוע הפיילוט אצל המזמין. (S)

4.3.2 על המציע להציע אבני דרך במהלך הפעילות המתוכננת אשר תשתמש את המזמין לצורך בקרת התקדמות פרויקט יישום המערכת אצל המזמין. יובהר כי המזמין אינו מחויב להסכים לאבני הדרך שיוצגו במענה לסעיף זה ובאפשרותו לקבוע אבני דרך אחרות. (S)

4.3.3 המציע יציג שתי תכניות עבודה, דו-שנתית ותלת שנתית, המפרטות אבני דרך ולוחות זמנים משלב ההתקשרות ועד לסיום תהליך ההטמעה וההדרכה בארגון בעל 25 סניפים ומעלה.

יובהר כי המזמין אינו מחויב להסכים לאבני הדרך שיוצגו במענה לסעיף זה ובאפשרותו לקבוע אבני דרך אחרות. (S)

4.3.4 המציע יצהיר כי ביכולתו לבצע התקנות ולהגיע להפעלה מלאה של מערכת ב- 3 סניפים במקביל תוך 3 חודשים אצל כל מזמין (אף אם יש יותר ממזמין אחד במקביל). (M)

## 4.4 הספקה ותפעול שוטף

4.4.1 לאחר זכיית הספק במכרז וחתומה על ההסכם, ובכפוף ליכולת תקציבית וטכנולוגית של המזמינים יתחיל שלב הפניות של המזמינים למנהל הפרויקט מטעם הזוכה לטובת ביצוע התקשרות.

4.4.2 איש הקשר מטעם המזמין יפנה אל מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ויתאר בפניו את צרכי המשרד. יובהר כי יתכן והמזמין יגדיר בעצמו את צרכיו ויתכן והמזמין יבקש להקצות לכך שעות של מנהל פרויקט, אך בכל מקרה הזוכה לא יחל לעבוד טרם קבלת הזמנה לשעות עבודה של מנהל הפרויקט החתומה על ידי מי שמורשים לחייב בחתימתם את המזמין.

4.4.3 מנהל הפרויקט יביא את תוכנית העבודה המפורטת לאישור איש הקשר מטעם המזמין אשר יוציא הזמנה לספק. למען הסר ספק על הזמנה להיות חתומה על ידי מי שמורשים לחייב בחתימתם את המזמין.

4.4.4 הספק יזמין את המזמין לאתר לצורך בדיקת התאמת הביצוע לתוכנית העבודה שאושרה. במידת הצורך יבוצעו תיקונים עד לאישור המזמין.

4.4.5 התפעול השוטף של המערכת לאחר סיום המבדקים וההטמעה יהיה על ידי המזמין וזאת מבלי לפגוע באחריות הספק כאמור במכרז זה. (M)

## 4.5 תיעוד (M)

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 0.7.4 הזוכה נדרש לספק בעת מימוש הזמנה את כל התיעוד הנלווה לצידוד המוזמן על כל הרכיבים הכלולים בהזמנה.

המציע יספק תיעוד טכני ותפעולי (מדריך למשתמש) למערכת על כל רכיביה הכולל הנחיות הפעלה ותיעוד לאבחון תקלות כמפורט להלן:

### 4.5.1 למשתמשי המערכת

ספר מודפס וכרוך. 3 עותקים לכל אתר בו הותקנה המערכת.  
קובץ התיעוד, ע"ג מדיה מגנטית (דיסקט / אינטרנט).

### 4.5.2 למנהל המערכת

ספר מודפס וכרוך. 2 עותקים.  
קובץ התיעוד, ע"ג מדיה מגנטית (דיסקט / אינטרנט).

## 4.6 שירות ותחזוקה

### 4.6.1 אחריות הספק (M)

#### מחויבות הספק

המציע מתחייב כי:

- א. כל הציוד שיוצע ויסופק במסגרת המכרז יהיה חדש וכפי שיצא משערי מפעלי היצרן להוציא תוספות שהיצרן הטיל את ביצוען על הספק המשווק.
- ב. כל תוספת או שינוי המוטלים כאמור על הספק המשווק יעשו לפי הוראות היצרן וכפופים לנהלי בקרת האיכות של היצרן.
- ג. הוא יספק למזמין ציוד, כפי שהתחייב בהצעתו. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות או תקופת האחריות או תקופת התחזוקה לא יהיה בידי המציע את הציוד עליו התחייב בהצעתו, יהיה על המציע לקבל את אישור עורך המכרז לספק ציוד ברמה שאינה נופלת מרמת הציוד עליו התחייב.

#### תחולת האחריות

- האחריות עבור כל רכיבי החומרה תהיה לתקופה של 36 חודשים ועל התוכנה לתקופה של 12 חודשים ממועד אישור ההתקנה ע"י הלקוח. אחריות זו תהיה כלולה במחיר הרכישה. בתקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לספק שירותי תמיכה ותחזוקה ללא עלות למזמין

#### תחזוקה ותמיכה

- א. הזוכה יספק שירותי תמיכה ותחזוקה לכל החומרה והתוכנה שתרכש ממנו במסגרת המכרז, וכן שלא במסגרת המכרז כמפורט בסעיף 0.17(ד).
- ב. הזוכה יתחייב לספק את שירותי התמיכה והתחזוקה לתוכנה, במחירים שייקבעו במסגרת המכרז, למשך תקופה של 9 שנים מתום תקופת האחריות. ולחומרה למשך תקופה של 5 שנים מתום תקופת האחריות.
- ג. מובהר כי המשרד המזמין יוכל להפסיק את ההתקשרות לאספקת שירותי תמיכה ותחזוקה מכל סיבה שהיא, בהתראה של 30 יום.
- ד. הזוכה יתקן, על חשבונו כל מגרעת, אי תקינות, אי התאמה, תקלה, ליקוי, נזק, פגם שיתגלה במערכת או במרכיביה, בביצועיה, בתת מערכותיה ובכל אחד מרכיבי התוכנה או החומרה שסיפק לרבות אספקת חלפים והחלפה או תיקון או חידוש של כל רכיב או פריט מקולקל במערכת, הנדרש כדי להחזיר את העמדה או המערכת לפעולה שוטפת ותקינה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, כוללים שירותי התחזוקה:
  - תיקוני "באגים" בתוכנה ובתיעוד הפנימי והחיצוני.
  - סיוע במתן פתרונות לבעיות הנובעות מ"באגים" ע"י אספקת תיקונים של היצרן או פתרונות עוקפים, עד למתן פתרון מושלם ע"י היצרן.
  - יעוץ בפתרון בעיות ויישום נכון של המערכת עפ"י דרישת המזמין.

• שדרוג התוכנה (עדכוני תוכנה או עדכוני גרסה).

והכל על חשבונו של הזוכה

- ה. שדרוג תוכנה יתבצע אך בתיאום עם המזמין, ורשאי המזמין לקבוע כי השדרוג יתבצע שלא בשעות קבלת הקהל של המזמין. יובהר כי שדרוגי תוכנה יהיו אך ורק לאחר שהגרסה או העדכון החדשים נבדקו ע"י הזוכה (היינו, המזמין לא יהיה סביבת אלפא של הזוכה).
- ו. על הזוכה להפעיל מוקד שירות ותמיכה טלפוני (**Helpdesk**) במשרדיו במשך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. מוקד השירות יקבל, יתעד ויטפל בקריאות הנוגעות לתקלות ושירותים, נשוא מכרז זה.
- ז. למעו הסר ספק יובהר כי במשך תקופת האחריות או במהלך תקופת ההתקשרות למתן שירותי תחזוקה ותמיכה, לא תשולם לספק כל תמורה כספית לרבות עבור תיקון תקלות ועבור שדרוג (עדכוני תוכנה או עדכוני גרסה) מעבר לדמי התחזוקה.

#### תחזוקה ללקוחות קיימים

- א. במקרה והמערכת שתזכה במכרז זה, כבר מותקנת אצל מזמינים מסוימים, יחולו התנאים והתעריפים בהם יזכה הזוכה במסגרת מכרז זה באם אלה מיטיבים לעומת תנאי ההתקשרות הקיימת.
- ב. האמור לעיל יחול, בין אם ללקוח אצלו מותקנת המערכת של הספק הזוכה, קיים הסכם תחזוקה פעיל אל מול הספק הזוכה ובין אם ללקוח מותקנת המערכת של הספק הזוכה, אולם אינו נמצא בהסכם תחזוקה פעיל והכל אם תנאי ההתקשרות הקיימת מאפשרים זאת.

#### 4.6.2 הגדרת השירות

##### מערך תמיכה (S)

1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף להלן שכותרתו "קריאה לשירות" הספק הזוכה יעמיד מערך תמיכה ותחזוקה, אשר יותאם להיקף רכש השירותים המבוקשים של המזמין. (M)
2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף להלן שכותרתו "קריאה לשירות" הספק הזוכה מתחייב כי תוך 30 ימים מיום קבלת ההודעה על זכייתו יתאים וירחיב, בהתאם לצורך, את מערך התמיכה והתחזוקה אשר ברשותו, ויעמיד לרשות המזמין את כמות הטכנאים ומערך התמיכה והתחזוקה שלו באופן המתאים לצרכים התפעוליים והטכניים הנדרשים כתוצאה מזכייתו במכרז. (M)
3. מוקד התמיכה של הספק הזוכה יהיה מרכז תמיכה טלפוני שישמש הן לקבלת הודעות על תקלות ולטיפול בתקלות והן להתייעצויות מקצועיות. כל הקריאות ירשמו במערכת רישום קריאות ממוחשבת. כל קריאה תקבל מספר סידורי וירשמו לגביה כל הפרטים הרלוונטיים ואפיון השירות הנדרש/תקלה וכד'. בסיום הטיפול ירשם זמן סגירת הטיפול בשירות הנדרש/תקלה והפרטים הרלוונטיים בנוגע לאופן הטיפול בה. (M)

4. המציע יפרט האם יש לו מוקד תמיכה ממוחשב (היינו שהפניות אליו הן באמצעות האינטרנט) (S).

#### מקום מתן השירות (M)

השירות לצידוד יינתן באתר המזמין. יובהר כי על המציע לכלול בהצעתו כל הוצאה שהיא לרבות שעות נסיעה ועבודת טכנאי באתר הלקוח והחלפת חלקים במכשירים.

#### העמדת ציוד חלופי (M)

במקרה חריג בו יש להעמיד ציוד חלופי לפרק זמן מוגדר מתחייב הספק כי -

- א. רמת הציוד החלופי תהיה שווה או עולה על רמת הציוד המוחלף / הפגום.
- ב. אופן התחברות הציוד החלופי לסביבת המזמין תהיה זהה לזו הקיימת בציוד המוחלף.
- ג. הספק יהיה אחראי לבצע את ההתקנה ואת כל ההגדרות הנדרשות כפי שהיו בציוד שהוחלף.

#### קריאה לשירות (M)

הזוכה יעמיד לרשות המזמין קו טלפון אליו ניתן להתקשר בכדי לדווח על תקלות.

המזמין יוכל לבחור בין 3 רמות של חלונות קריאה לשירות כאשר רמת שירות בסיסי הינה במסגרת האחריות, רמות שירות 'מורחב' ו'מסביב לשעון' יישאו בעלות נוספת:

א. בסיסי - הזוכה מתחייב לקיים מוקד שירות עם מענה אנושי בימים ראשון עד חמישי מן השעה 08:00 ועד לשעה 17:00. בשעות אלה יחזיק הספק לפחות 2 תומכים טלפוניים בשעות הפעילות ו-6 טכנאי שטח בפריסה ארצית.

ב. מורחב – הזוכה יקיים מוקד שירות עם מענה אנושי בימים ראשון עד חמישי מן השעה 08:00 ועד לשעה 19:00 ובימי שישי וערבי חג מן השעה 08:00 ועד לשעה 13:00. בשעות אלה יחזיק הספק לפחות 2 תומכים טלפוניים בשעות הפעילות ו-6 טכנאי שטח בפריסה ארצית.

ג. מסביב לשעון – הזוכה יקיים מוקד שירות עם מענה אנושי 7 ימים בשבוע 24 שעות ביום, 365 יום בשנה.

בשעות פעילות 'מורחב' הספק יקיים מוקד שירות ופריסת טכנאים כמפורט ברמת שירות מורחב. מעבר לשעות פעילות מורחב יחזיק הספק תומכים טלפונים וטכנאים בפריסה ארצית אשר יעמדו ברמת השירות הנדרשת במכרז, בזמן ההמתנה המקסימאלי המוגדר בפרק זה ובזמן היענות לקריאת שירות המוגדרים בסעיף 'היענות לקריאת שירות'.

ד. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה לא יעלה על 2 דקות.

#### היענות לקריאה לשירות (M)

א. הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזוהו במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני התקלות שידווחו לו על ידי המזמין.

ב. עבודות תיקון תקלות יהיו בעדיפות על פני שאר משימות הזוכה הנדרשות על פי מכרז זה, אלא אם יורה עורך המכרז אחרת.

- ג. הספק יצרף להצעתו נוהל מפורט לטיפול בתקלות (S).
- ד. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב משביתה או לא משביתה, תיחשב הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם המזמין. יובהר כי תקלה בקיוסק תיחשב כתקלה משביתה ותטופל באופן מיידי.
- ה. התקבל דיווח על תקלה אפליקטיבית משביתה או לא משביתה, יגיב הספק כמפורט להלן:
1. תקלה לא משביתה  
על הספק להתחיל טיפול בתקלה לא משביתה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד שעה לפני סגירת מוקד השירות (שעה 16:00 ברמת שירות 'בסיסי', שעה 18:00 בימים א-ה' ושעה 12:00 ביום ו' וערבי חג ברמת שירות 'מורחב', ברמת שירות 'מסביב לשעון' יתחיל טיפול בתקלה תוך שעה משעת דיווח התקלה). ברמת שירות בסיסי ומורחב, אם התקבל הדיווח לאחר שעה זו, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא (בשירות מורחב יום ו' וערבי חג יחשב כיום עבודה).
  2. תקלה משביתה  
התקבל דיווח על תקלה משביתה, הספק יחל בטיפול מיידי ורציף. אם לא ניתן לבצע את התיקון מידית יציע הספק פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה משביתה לתקלה לא משביתה.
  - ו. התקבל דיווח על תקלת חומרה או תקלה אפליקטיבית המחייבת הגעת טכנאי/מתכנת יגיב הספק כמפורט להלן:
    1. תקופת האחריות תכלול מתן שירותי תחזוקה לכלל רכיבי החומרה שיסופקו ע"י המציע, עפ"י קריאות ממשתמשי הקצה. לקריאה שנפתחה עד שעה לפני סגירת מוקד השירות (שעה 16:00 ברמת שירות 'בסיסי', שעה 18:00 בימים א-ה' ושעה 12:00 ביום ו' וערבי חג ברמת שירות 'מורחב', ללא הגבלת שעה ברמת שירות 'מסביב לשעון') יגיע טכנאי לא יאוחר מ- 4 שעות מרגע שהתקבלה הקריאה אצל הזוכה. קריאה שתפתח לאחר שעה זו יגיע הטכנאי עד 4 שעות מפתחת מוקד השירות ביום העסקים הבא (בשירות מורחב יום ו' וערבי חג יחשב כיום עבודה).
    2. 'זמן תגובה מקוצר' – הספק יאפשר שירות - קיצור זמן הגעת טכנאי/מתכנת כמפורט בסעיף 1 לעיל מ-4 שעות לשעתיים (2-שעות) בתוספת תשלום.
    3. שירותי התחזוקה יכללו את כל הנדרש על מנת שכלל רכיבי החומרה שיסופקו ע"י המציע יפעלו כנדרש, טכנאי מטעם המציע יגיע לאתר מצויד בכל חלקי החילוף הנדרשים לתיקון התקלה, לרבות רכיבי חומרה חלופים.
  - ז. ניתן יהיה להשאיר הודעה טלפונית או לשגר הודעה בפקס / בדוא"ל על תקלה שאינה משביתה גם בשעות בהן המוקד אינו פעיל (במידה ולזוכה מוקד תמיכה ממוחשב ניתן יהיה להודיע על תקלה באמצעות מוקד זה). הודעה כזו כמוה כהודעה שנמסרה לספק בבוקר יום העבודה הבא בשעה 09:00.

### מתן השירות (M)

הספק הזוכה יפעל ברציפות לפתרון התקלה לשביעות רצון המזמין ובמידת הצורך יפעל בשיתוף פעולה עם ספקים אחרים מטעם המזמין אשר יתכן ומספקים שירות הרלוונטי למערכת (כגון ספקי מחשבים וכו').

- א. במקרה של תקלת חומרה משביתה שתיקונה לא יסתיים בתוך ארבע שעות מרגע הגעת הטכנאי, יסופק באופן זמני ציוד חלופי ללא עלות נוספת ובתנאי שהמזמין מסכים לכך.
- ב. במקרה של תקלת חומרה לא משביתה שתיקונה לא יסתיים תוך 24 שעות מעת קבלת הפניה, יסופק באופן זמני ציוד חלופי ללא עלות נוספת ובתנאי שהמזמין מסכים לכך.
- ג. במקרה של תקלת חומרה שתיקונה לא יסתיים תוך 15 ימי עבודה יוחלף הציוד באופן קבוע וללא עלות נוספת בציוד חלופי שתאריך ייצורו אינו קודם לתאריך הייצור של הציוד המוחלף.

### מעקב ובקרת השירות (S)

אחת לתקופה שתקבע מראש, או לפי דרישה, ימציא הספק הזוכה לעורך המכרז ו/או למזמין, דוחות בקרה, שיכילו את נתונים הנוגעים למתן השירות ויוגשו במבנה הבא: מספר פניה, תאריך ושעה, שם נציג הטלפוני או תומך מטפל למול קריאות ממוחשבות, מהות הפניה, האם התקלה משביתה או לא, אופן הטיפול בפניה (טקסט חופשי), תאריך ושעת סיום טיפול, והערות על המשך טיפול אם יש. מעבר לדוח הזה, תהיה סטטיסטיקה הכוללת, כמות פניות בחתך יום/שבוע/חודש/אחר, זמן ממוצע מפתחת הקריאה ועד סיומה.

הדו"חות יוגשו לאיש הקשר מעטם עורך המכרז ו/או לנציג המזמין, בפורמט ובמועד שידרשו. המציע יפרט את כלי המעקב והבקרה וכן את הדו"חות.

### 4.6.3 אמנת שירות (SLA) (M)

אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מן הספק הזוכה במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הקנסות שניתן להשית עליו בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת. במידה והספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת יושת עליו קנס בהתאם לעניין ולמידת החריגה מהרמה המוגדרת. מימוש הקנס על ידי עורך המכרז / המזמין – יכול ויעשה בדרך של קיזוז מחשבונית בחתימה ואישור של מורשה חתימה מטעם המזמין בכל דרך אחרת.

#### רמת שירות נדרשת

בטבלה שלהלן מוגדר שיעור הקנס בגין פגיעה ברמת השירות בנושאים השונים. במידת הצורך הקנס יחושב באופן יחסי (למשל אם הקנס לשעה עומד על 150 ש"ח, הקנס לעשרים דקות יעמוד על חמישים ש"ח).

הנושא	דרישת המכרז	קנס
מענה טלפוני במרכז השירות של הספק.	זמן המתנה שלא יעלה על 2 דקות.	10 ₪ על כל חריגה מתועדת/מדווחת.

150 ש"ח בגין כל שעת פיגור.	מיידי	זמן תגובה לתקלה (אפליקטיבית וחומרה) משביתה –
150 ש"ח בגין כל שעת פיגור	על הספק להתחיל טיפול בתקלה לא משביתה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד שעה לפני סגירת מוקד השירות (שעה 16:00 ברמת שירות 'בסיסי', שעה 18:00 בימים א'-ה' ושעה 12:00 ביום ו' וערבי חג ברמת שירות 'מורחב', ברמת שירות 'מסביב לשעון' יתחיל טיפול בתקלה תוך שעה משעת דיווח התקלה). בשירות בסיסי ומורחב אם התקבל הדיווח לאחר שעה זו, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא (בשירות מורחב יום ו' וערבי חג הם ימי עבודה).	זמן תגובה לתקלה אפליקטיבית שאינה משביתה
150 ש"ח לכל שעת איחור	לקריאה שנפתחה עד שעה לפני סגירת מוקד השירות (שעה 16:00 ברמת שירות 'בסיסי' שעה 18:00 בימים א'-ה' ושעה 12:00 ביום ו' וערבי חג ברמת שירות 'מורחב', ללא הגבלת שעה ברמת שירות 'מסביב לשעון') יגיע טכנאי לא יאוחר מ-4 שעות (עד שעתיים באם רכש המזמין 'זמן תגובה מקוצר') מרגע שהתקבלה קריאה אצל הזוכה. קריאה שתפתח לאחר שעה זו יגיע הטכנאי עד 4 שעות (עד שעות באם רכש המזמין 'זמן תגובה מקוצר') מפתחת מוקד השירות ביום העסקים הבא (בשירות מורחב יום ו' וערבי חג הם ימי עבודה).	הגעה לטיפול בתקלת חומרה או תקלה אפליקטיבית המחייבת הגעת טכנאי/מתכנת
500 ש"ח בגין כל יום פיגור.	במקרה של תקלת חומרה משביתה שלא תוקנה תוך 4 שעות מרגע הגעת הטכנאי במקרה של תקלה שאינה משביתה שלא תוקנה תוך 24 שעות מעת קבלת הפניה במקרה של תקלה שתיקונה לא הסתיים תוך 15 ימי עבודה (ציוד קבוע)	אי החלפת ציוד במועד הנדרש.
500 ש"ח בגין כל יום פיגור	עד 3 ימי עבודה	אספקת ציוד שלא עמד בבדיקה או שאינו תואם למפרט שהוגדר וזכה במכרז.

## אי עמידה ברמת השירות

בטבלה שלהלן מוגדרים המדדים של אי עמידה ברמת השירות הגובלת בהפרה יסודית של ההסכם המקנה זכות לעורך המכרז לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.

הנושא	החריגה מרמת השירות
מענה טלפוני במרכז השירות של הספק.	חריגה של למעלה מ- 2 דקות ב-30% מהשיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בחודש.
זמן תגובה לתקלה משביתה	חריגה של למעלה מ- 10% בזמן התגובה לתקלות חמורות.
זמן תגובה לתקלה שאינה משביתה	חריגה של למעלה מ- 20% בזמן התגובה לתקלות רגילות.
פתרון תקלה מתמשכת	חריגה של למעלה מ- 15 ימים ביותר מ- 20% מהתקלות.
אספקת ציוד שלא עמד בבדיקה או שאינו תואם למפרט שהוגדר וזכה במכרז.	חריגה של למעלה מ-5% של הציוד המסופק.

## 4.7 השתלבות בארגון (M)

### 4.7.1 הטמעה והדרכה

המציע מתחייב שיש לו את היכולת לבצע הדרכות והכשרות לעובדי המזמין על תפקידיהם השונים ויצג את תכנית ההדרכה, המכסה את כל תחומי התוכנה והחומרה. התכנית תכלול:

א. קורסים פרונטאליים לעד 20 משתמשים בכל קורס.

ב. הדרכה אישית/צוותית באתרי המזמין בשעות העבודה המקובלות.

ג. תכנית ההדרכה תכלול בקורס הבסיסי:

1. הכרה כללית של המערכת

2. תפעול שוטף של המערכת

ד. תכנית ההדרכה תכלול בקורס המתקדם:

1. תוכן הקורס הבסיסי

2. אמצעי הניהול והבקרה

3. תחזוקת המערכת

ההדרכה תותאם להרכב המשתתפים כפי שיקבע על ידי המזמין.

ההדרכה תבוצע באתר המזמין או במשרדי הספק הזוכה, לבחירת המזמין, במועדים שיתואמו בין הספק הזוכה למזמין.

## 4.8 חוסן ואמינות (M)

### 4.8.1 תכנית הבדיקה

עמידה בדרישות המכרז היא תנאי לאישור וקבלת המערכת ע"י המזמין.

### 4.8.2 ניהול סיכונים

הזוכה יכין מסמך ניהול סיכונים לפני התחלת הפרויקט של התקנת המערכת אצל מזמין. המסמך יעודכן באופן שוטף במהלך הפרויקט עד לאישור המערכת על ידי המזמין.

## 5. עלות (M)

### 5.1 הבהקים

- א. הבסיס הכספי להשוואה בין ההצעות מושתת על הצעת המחיר של המציע כמפורט בפרק זה.
- ב. המחירים יהיו בשקלים (ש), נכונים למועד הגשת הבקשה, כוללים מע"מ וכל מס.
- ג. הצעת המציע חייבת לכלול את כל המרכיבים המבוקשים והחיוניים להפעלת המערכת המוצעת, לרבות עלות רכיבי המערכת - תוכנה וחומרה וכן עלות התקנות, פיתוח, הדרכה וכד' והכל כמפורט להלן.
- ד. כל המחירים המופיעים בפרק זה, יכללו את כל הוצאות הזוכה לרבות: הובלה, שעות נסיעה, פגישות תיאום, ביטוח, או כל הוצאה אחרת שתידרש למימוש המערכת באתר הלקוח על פי מכרז זה. לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למפורט בטבלאות להלן ובהתאם למחיר המפורט בהצעתו ובתוספת הצמדה כמפורט להלן.
- המחירים יהיו נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות ותקופות מימושי אופציה ותקופות מתן שירותי התחזוקה, אם תהיינה כאלה.
- ה. המזמין יוציא הזמנה אחת או יותר, לספק הזוכה, בהתאם למחירים המפורטים בהצעתו ובהתאמה לכמויות הנדרשות על ידי המזמין. למען הסר ספק יובהר כי רק הזמנה החתומה ע"י מורשי החתימה של המזמין תחייב את המזמין.
- ו. מובהר כי לא ינתן כל תשלום בגין אדם מהציבור המשתמש ברכיבי המערכת (בין אם מדובר באדם הפוקד את המשרד/סניף במקום קבלת השירותים, בין אם להזמנת תור בטלפון או באמצעות האינטרנט או בכל אמצעי שהוא).

### 5.2 עלות השירותים

#### 5.2.1 שירותים נדרשים

- א. המציע יפרט בהצעתו את מחירי השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה בהתאם לטבלאות שלהלן. מתן הצעת מחיר לכל הפריטים המופיעים בטבלה שלהלן, הינה חובה. לא ישולם תוספת מחיר מעבר למפורט בטבלאות להלן ובהתאם להצעת המציע התוספת הצמדה כמפורט להלן.

#### 5.2.2 שירותים נוספים

#### 5.2.3 שירותים עתידיים

- עורך המכרז רשאי להוסיף שירותים עתידיים, שלא נכללו בדרישות מכרז זה ושאם נכללו במסגרת השירותים הנוספים שסימן המציע בהצעתו, כמפורט להלן:

- א. יודגש כי אין לספק כל שירות נוסף, תוכנה או חומרה, ללא אישור מראש ובכתב של עורך המכרז אשר ינתן בכפוף לדיני המכרזים הנוגעים להרחבת התקשרות.
- ב. יובהר כי סעיף זה מטרתו לחייב את הספק להעמיד שירותים אלה, אך אין בסעיף זה כדי להטיל על עורך המכרז כל חובה שהיא, ואין בסעיף זה כדי לחייב את עורך המכרז להזמין שירותים אלה, או לממש אופציה מול הזוכה. בכל מקרה על עורך המכרז יהיה לאשר הזמנת שירותים עתידיים כפטור ממכרז לצורך הרחבת התקשרות.

### 5.3 הערכת רכש

עורך המכרז מעריך, כהשערה בלבד ומבלי שיהיה בכך כדי לחייב את עורך המכרז או מי מהמזמינים ברכש בכמות כלשהי, כי היקף ההזמנות במכרז זה יהיה לכ-250 סניפים וכ-10 מזמינים. כאמור מדובר בהשערה בלבד והיקף ההזמנות יכול שיפחת מהערכה זו ויכול שיעלה עליה.

### 5.4 מודל תמחור M

#### אומדן

- א. עורך המכרז יקבע אומדן לרכיבי הצעת המחיר ולקטיגוריות להן הרכיבים משוייכים.
- ב. חרגה לפחות אחת ההצעות עד 10% (כולל) מהאומדן, הועדה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר ובלבד שלא חרגה בלמעלה מ-10% מהאומדן, או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא (לרבות ההצעה הנמוכה מבין ההצעות שהוגשו) או לקבוע כי המשתתפים שהעפילו לשלב בדיקת הצעות המחיר יגישו הצעת מחיר חוזרת כאמור בסעיף (ג) והכל בכפוף לשקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- ג. חרגה לפחות אחת ההצעות מעל 10% (לא כולל 10%) מהאומדן רשאית ועדת המכרזים להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא או לקבוע כי כל המשתתפים במכרז שהעפילו לשלב בדיקת הצעות המחיר יגישו הצעת מחיר חוזרת.
- ד. הוגשו הצעות מחיר חוזרות (בין אם לפי סעיף (ב) ובין אם לפי סעיף (ג)), אף אם אחת ההצעות החוזרות חורגת מהאומדן מעל 10%, תוכל הועדה לפעול בהתאם לאמור בסעיף (ב).
- ה. יובהר כי האמור בסעיף זה מתיחס לחריגה מהאומדן באופן המייקר את ההצעה.
- ו. כאמור ישנו אומדן לכל רכיבי הצעת המחיר. הרכיבים מחולקים לארבע קטיגוריות (תוכנה, תחזוקה, שירותים וחומרה) וישנו אומדן גם לכל קטיגוריה. ועדת המכרזים רשאית בכפוף לשקול דעתה הבלעדי לקבוע כי חריגה מאומדן ברכיב מסויים אשר אינה מביאה לחריגה מאומדן הקטיגוריה בה מצוי אותו רכיב, לא תיחשב כחריגה מאומדן.

## 5.4.2 עלות רישיון לשרת מרכזי

רישיון לשרת מרכזי למזמין ינתן בהתאם למידרג של מספר סניפים אצל המזמין בהם הוא מבקש להפעיל את המערכת נשוא המכרז

מחיר ליחידה (ש"ח)	הרכיב
	<p>תוכנת שרת מרכזי לניהול המערכת עד 10 סניפים (כולל) בהם תותקן המערכת</p> <p>הערה: שרת מרכזי יכלול את כל רמות המשתמש שהוזמנו על ידי המזמין לרבות מרכיבי המערכת ובכלל זה: שרת מרכזי לניהול תורים, ניהול הרשאות, ניהול מבנה ארגוני, ניהול יומנים, ניהול מדיה דיגיטלי, ממשק לשליחת הודעות ארגוניות/SMS, תכנון ואופטימיזציה איוש כ"א, חיזוי רמת שירות וכל מרכיב אחר הנדרש לניהול מרכיבי המערכת השונים.</p> <p>עלות ההתקנה כלולה במחיר ליחידה</p>
	<p>תוכנת שרת מרכזי לניהול המערכת מ-11 סניפים ועד 25 סניפים (כולל) בהם תותקן המערכת</p> <p>הערה: שרת מרכזי יכלול את כל רמות המשתמש שהוזמנו על ידי המזמין לרבות מרכיבי המערכת ובכלל זה: שרת מרכזי לניהול תורים, ניהול הרשאות, ניהול מבנה ארגוני, ניהול יומנים, ניהול מדיה דיגיטלי, ממשק לשליחת הודעות ארגוניות/SMS, תכנון ואופטימיזציה איוש כ"א, חיזוי רמת שירות וכל מרכיב אחר הנדרש לניהול מרכיבי המערכת השונים.</p> <p>עלות ההתקנה כלולה במחיר ליחידה</p>
	<p>תוכנת שרת מרכזי לניהול המערכת 26 סניפים ומעלה בהם תותקן המערכת.</p> <p>הערה: שרת מרכזי יכלול את כל רמות המשתמש שהוזמנו על ידי המזמין לרבות מרכיבי המערכת ובכלל זה: שרת מרכזי לניהול תורים, ניהול הרשאות, ניהול מבנה ארגוני, ניהול יומנים, ניהול מדיה דיגיטלי, ממשק לשליחת הודעות ארגוניות/SMS, תכנון ואופטימיזציה איוש כ"א, חיזוי רמת שירות וכל מרכיב אחר הנדרש לניהול מרכיבי המערכת השונים.</p> <p>עלות ההתקנה כלולה במחיר ליחידה.</p>

הבהרה: המחירים בטבלה לעיל הם בגין תוכנת השרת המרכזי, היינו מזמין אשר לו 20 סניפים בהם תותקן המערכת ישלם רק את המחיר שנקבע לניהול מערכת "מ-11 סניפים ועד 25 סניפים" (ולא ישלם גם את המחיר "בגין עד עשרה סניפים" וגם את המחיר "מ-11 סניפים ועד 25 סניפים")

## 5.4.3 עלות רישיונות תוכנה למשתמשים

המציע ישלם בטבלה שלהלן את המחירים המוצעים על ידו לרישיונות התוכנה:

מחיר ליחידה (₪)	הרכיב	
	רישוי רמת משתמש בסיסי (רמה A) למעט עלות מודל ניהול טפסים	1.
	רישוי רמת משתמש מורחב (רמה B) למעט עלות מודל ניהול טפסים	2.
	רישוי רמת מנהל (רמה C) למעט עלות מודל ניהול טפסים	3.
	רישוי רמת אדמיניסטרטור (רמה D) למעט עלות מודל ניהול טפסים	4.
	רשיון לעמדות נציג טלפוני לזימון, ותיעוד (כולל יומן)	5.
	רישיון לעמדת כרטיסים אינטרקטיבית/עמדת פקיד מודיעין בכלל זה תוכנה להפעלת קיוסק, כולל רישוי מסך מגע, מדפסת, קורא מגנטי וכל רכיב הנדרש בעמדת הקיוסק.	6.
	רישיון למסכי תצוגה	7.
	רישיון למסכי הכוונה	8.
	רישיון להפעלת מדפסת שולחנית לפתקיות	9.
	רישיון תוכנה לרכיב כריזה באזור המתנה	10.
	אפליקציית זימון תורים טלפון חכם / מחשב לוח	11.
	מודול ניהול טפסים	12.
	רשיון להפעלת מדפסת להדפסת טפסים	13.

#### 5.4.4 הנחת רישיון ארגוני

5.4.4.1 המזמין ומנהל הפרויקט יבצעו הערכה משותפת (המוסכמת על שניהם) לכמות הרישיונות לסוגיהם השונים הדרושה למזמין, במספר ידוע של סניפים תוך סכימת העלות בהתאם להצעת הזוכה. באפשרות המזמין לרכוש רישיון ארגוני, שעלותו הינה סכימת העלות בניכוי אחוז ההנחה שהציע הזוכה עבור רכישת רישיון ארגוני. תשלום בגין רישיון ארגוני ינתן מראש.

5.4.4.2 רישיון ארגוני יקנה למזמין זכאות לרשיונות נוספים בכל כמות ומכל סוג, בכל אחד מהסניפים הכלולים בהערכה שבוצעה ללא תוספת תשלום מעבר לעלות הרישיון הארגוני.

5.4.4.3 במידה והמזמין ירצה להתקין את המערכת בסניפים נוספים מעבר למספר הסניפים עליהם הוסכם בהערכה המשותפת בתוספת סניף אחד, יוכל המזמין לבחור (בשקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בהסכמת הספק) האם לרכוש עבור הסניפים הנוספים רישיון ארגוני כאמור, או לשלם בהתאם לכמות הרישיונות על סוגיהם השונים.

5.4.4.4 למזמין תהיה אופציה בהסכמת הזוכה, במשך שנה מיום הוצאת ההזמנה להחליף את הרישיונות השונים שנרכשו, ברישיון ארגוני בהתאם למספר הסניפים עליהם הצהיר בעת ביצוע ההזמנה ובתוספת סניף נוסף וזאת ללא עלות נוספת מעבר לתשלום בגין הרישיון הארגוני. באם המזמין יחליט על רכישת רישיון ארגוני, יקוזזו מעלות הרישיון הארגוני, התשלומים ששולמו בפועל בגין רכישת רישיון שימוש פרטני לפי משתמש (פקיד או רכיב חומרה) בהתאם למחיר המוצע.

	הרכיב	אחוז %
1	אחוז הנחה לרישיון ארגוני	

#### 5.4.5 עלות חומרה

המציע ישלים בטבלה שלהלן את המחירים המוצעים על ידו לרכיבי החומרה השונים, המחיר עבור רכיבי החומרה, יכלול את **עלות הרכיב כולל מע"מ, 3 שנות אחריות והובלה**.

#	הרכיב	מחיר ליחידה (₪)
1	צג LED אלפא נומרי 20 תווים/ ספרות.	
2	צג LED אלפא נומרי 10 תווים/ ספרות.	
3	צג עמדה 2 ספרות (צג מהבהב מעל העמדה או בצידה)	
4	צג עמדה 3 ספרות (צג מהבהב מעל העמדה או בצידה או לחדר)	
5	קיוסק ( כולל הובלה והתקנה)	
6	מדפסת שולחנית טרמית להפקת פתקיות	
7	גליל נייר מדפסת טרמית	
8	מגבר למערכת כריזה עד 25 מטרים (כ W40)	
9	רמקול תקרתי גריל מתכתי (5")	
10	מדפסת + מדף + לחצנים, כולל הובלה והתקנה	

#	הרכיב	מחיר (ליחידה (ש"ח))
11	מקלט + מגבר חוזי	
12	נגן מולטימדיה	

המציע מצהיר כי אין צורך בכל רכיב נוסף, לרבות רכיבי חומרה כגון רכזות, מתאמים, חיווט וספקים למיניהם מעבר למפורט בטבלה, לצורך תפעול הרכיבים המופיעים בטבלה.

#### 5.4.6 עלות שירותים

המציע ישלים בטבלה שלהלן את המחירים המוצעים על ידו למתן שירותים.

5.4.6.1 המזמין רשאי לבחור באם ברצונו לרכוש את השירותים המוצעים והוא רשאי שלא לרכוש אותם כלל (כפי שהוא ממילא רשאי לגבי כל פריט מהמכרז).

5.4.6.2 הספק מצהיר כי ידוע לו על קיומו של מכרז מרכזי לשירותי כח אדם למחשוב. כמו כן מצהיר הספק ומתחייב לספק שירותי כ"א או שעות עבודה מקצועיות לטובת מכרז זה בלבד.

#	פירוט	מחיר (ליחידה (ש"ח))
1	עלות התקנה/הסרה/שינוי מיקום (והכל לרבות חיווט בכבל מוסווה, תליה או עימוד הרכיב) של רכיב חומרה אחד (הרכיב יכול שיהיה מסך תצוגה, מגבר חוזי, מסך הכוונה, מדפסת או רכיב קריאה קולית).	
2	התקנת/הזזת מערכת כריזה ורמקולים כולל חיווט - 'איזור כריזה' אחד (לבחירת המזמין)	
4	קורס הכרת מערכת בסיסי (חצי יום הדרכה)	
5	קורס ניהול מערכת מתקדם (יום הדרכה)	
6	קורס הדרכת מפתחים (יום הדרכה)	
7	שעת מנהל פרויקט	
8	שעת מאפיין (מנתח מערכות, מעצב גרפי)	
9	שעת מתכנת (תוכניתן, ארכיטקט תוכנה, ראש צוות)	
10	שעת מיישם לביצוע התאמות	

מחיר ליחידה (₪)	פירוט	#
	שעת מדריך/מטמיע	11
	שעת טכנאי (עלות לשעת טכנאי במידה וידרש להגיע לטפל במערכת במידה ולא נרכשו שירותי התחזוקה)	12
	שעת איש סיסטם	13
	עלות חודשית למטמיע (לפחות 180 שעות) - ניתן לשכור בתעריף זה לפי חצאי משרה	14

#### 5.4.7 עלות תחזוקה

המציע יציין את האחוז ממחיר הרכישה בפועל, כדמי תחזוקה לשנה, החל מהשנה השנייה לתוכנה (האחריות לשנה הראשונה כלולה במחיר הרישיון) והחל מהשנה הרביעית לחומרה:

אחוז התחזוקה (ממחיר הנטו)	פירוט
	תחזוקת חומרה לשנה החל משנה רביעית ברמת בסיס
	תחזוקת תוכנה לשנה החל מהשנה השנייה) – ברמת בסיס הערה: ההצעה הינה בין אם נרכש רישיון ארגוני ובין אם לאו.
	תוספת לרמה הבסיסית עבור רמת שירות 'מורחב' לשנה הבהרה: – בתקופה שמתום תקופת האחריות לתוכנה ועד תום תקופת האחריות לחומרה, ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשה תחזוקת תוכנה. בתקופה שלאחר תום האחריות לחומרה ניתן יהיה לרכוש את התוספת אך אם נרכשו תחזוקת חומרה ותחזוקת תוכנה. ואולם אם לא נרכשה חומרה כלל, ניתן יהיה לרכוש תוספת זאת ללא כל תנאי ובלבד שלאחר תום תקופת האחריות לתחזוקה ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשו שירותי תחזוקה ברמת בסיס.

	<p>תוספת לרמה הבסיסית עבור רמת שירות 'מסביב לשעון' לשנה הבהרה : –בתקופה שמתום תקופת האחריות לתוכנה ועד תום תקופת האחריות לחומרה, ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשה תחזוקת תוכנה. בתקופה שלאחר תום האחריות לחומרה ניתן יהיה לרכוש את התוספת אך אם נרכשו תחזוקת חומרה ותחזוקת תוכנה. ואולם אם לא נרכשה חומרה כלל, ניתן יהיה לרכוש תוספת זאת ללא כל תנאי ובלבד שלאחר תום תקופת האחריות לתחזוקה ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשו שירותי תחזוקה ברמת בסיס.</p>
	<p>תוספת עבור 'זמן תגובה מקוצר' לשנה הבהרה : –בתקופה שמתום תקופת האחריות לתוכנה ועד תום תקופת האחריות לחומרה, ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשה תחזוקת תוכנה. בתקופה שלאחר תום האחריות לחומרה ניתן יהיה לרכוש את התוספת אך אם נרכשו תחזוקת חומרה ותחזוקת תוכנה. ואולם אם לא נרכשה חומרה כלל, ניתן יהיה לרכוש תוספת זאת ללא כל תנאי ובלבד שלאחר תום תקופת האחריות לתחזוקה ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשו שירותי תחזוקה ברמת בסיס.</p>

## 5.5 הצמדה

- א. עדכון מחירים יבוצע על פי הנחיות החשב הכללי.
- ב. המחיר יישאר קבוע במשך 18 החודשים הראשונים להתקשרות. מועד תחילת מדידת זמן זה הינו מיום חתימת מורשי החתימה של עורך המכרז על חוזה ההתקשרות (להלן: יום החתימה). אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן או לשער הדולר אם מדובר בחומרה, ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע ביום החתימה, תיעשה התאמה לשינויים.
- ג. לאחר 18 החודשים הראשונים יוצמדו המחירים, מידי 6 חודשים או בעת עליית המדד ב 4% ומעלה, בהתאם לחלוקה הבאה:
- 1.ג. למדד המחירים לצרכן במידה ומדובר ב:**
- ג.1.1. עלות רישיון לשרת המרכזי
  - ג.1.2. עלות רישיונות תוכנה
  - ג.1.3. עלות שירות ועבודה
  - ג.1.4. תחזוקה
- 2.ג. ל שער דולר ארה"ב במידה ומדובר ב:**
- ג.2.1. עלות חומרה
- ד. מדד – מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- ה. שער דולר ארה"ב – שער דולר ארה"ב לו קיים שער המרה כפי שמפורסם על ידי בנק ישראל או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפו. שער הדולר יקבע לפי היום בו הוצאה חשבונית מס כדין
- ו. האחריות להציג דרישה לעדכון המדד תהיה על הזוכה. במידה וזוכה יציג דרישה שכזו לאחר המועדים האמורים לעיל, יתבצע העדכון מהחודש בו הוצגה הדרישה לעדכון על ידי הספק הזוכה, לא תתבצע הצמדה רטרואקטיבית. אין בזאת כדי לגרוע מזכותו של עורך המכרז לעדכן תעריפים בהתאם לכללים המפורטים בפרק זה (פרק 5.5 הצמדה) מבלי שהועלתה דרישה ע"י הספק הזוכה.
- ז. מדד הבסיס / שער הבסיס - הוא המדד / השער הידוע בתום 18 חודשים מיום החתימה.
- ח. מועד הבסיס חל 18 חודשים מיום החתימה.
- ט. עדכון המחיר הראשון יינתן לאחר 24 חודש מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- י. המדד / השער הקובע הוא המדד / השער האחרון הידוע בתום כל 6 חודשים ממועד מדד / שער הבסיס.
- יא. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

יב. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריף שנקבע בהתקשרות.

## 6. נספחים

ערבות בגין הגשת הצעה	0.6.1
העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	0.6.2.1
אישור פרטי והתחייבות מציע	0.6.2.2.1
אישור פרטים והתחייבות לעמידה בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום	0.6.2.2.2
אי מניעת תחרות	0.6.2.5
הצהרת מציע היה ויוכרז כספק זוכה	0.6.2.7
אישור תנאי סף עסקיים	0.6.2.9
התחייבות יצרן	0.6.2.10
זכויות הקניין	0.6.2.12
התחייבות לשמירת סודיות	0.6.6
התחייבות בדבר הגנת הפרטיות	0.6.6.1
רכש גומלין	0.6.8
הצהרה בדבר אי ניגוד ענינים	0.6.9
אישור בדבר העסקת קבלן משנה	0.6.11
הסכם התקשרות	0.6.12
ערבות ביצוע	0.7.1
ביטוח	0.7.2
התחייבות הזוכה	0.7.3

## נספח 0.6.1 - ערבות בגין הגשת הצעה

### כתב ערבות

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות החשב הכללי

הנדון: **ערבות מס'** \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 75,000 ₪ (במילים: שבעים וחמשה אלף ₪) מתאריך 19.08.2013 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים 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 מתאריך 19.08.2013 ועד תאריך 20.03.2014.  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

_____	_____	_____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק והסניף	שם הבנק/חברת הביטוח
_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם החותם	תאריך

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

## נספח 0.6.2.1 - העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

### תצהיר

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן - "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה, אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבינה/ה אותו. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

#### (סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע או "בעל זיקה" אליו לא הורשע מעולם בפסק דין לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.
- המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע ב מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה.
- המציע או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- המציע או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

### אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

## נספח 0.6.2.2.1 - אישור פרטים אודות המציע

לכבוד מינהל הרכש הממשלתי, אגף החשב הכללי, משרד האוצר

א. / ג.נ.,

הנדון: מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה.

אני \_\_\_\_\_ מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

עו"ד (שם מלא)

1. שם המציע כפי שהוא רשום במרשם: \_\_\_\_\_

2. סוג התארגנות: \_\_\_\_\_

3. תאריך הרישום: \_\_\_\_\_

4. מספר מזהה: \_\_\_\_\_

5. מספר חשבון בנק: \_\_\_\_\_

6. איש הקשר מטעם המציע –

שם \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_

פקס \_\_\_\_\_

דוא"ל \_\_\_\_\_

7. פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ודרישות נוספות כמו חותמת, אם ישנן:

שם: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

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

בכבוד רב,

_____	_____	_____
טלפון	כתובת	שם עו"ד
_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

## נספח 0.6.2.2.2 - אישור והתחייבות לתשלום תנאים סוציאליים ושכר מינימום

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא מציע במכרז מרכזי 2013-18 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

### התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

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

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

שם מלא של נציג המציע	חתימה וחותמת המציע	תאריך
----------------------	--------------------	-------

### אישור עורך הדין

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

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עו"ד
-------	-----------------------------	------------

## נספח 0.6.2.5 - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז (אי מניעת תחרות)

לכבוד מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

### תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד בתאגיד

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
  - אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
  - בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
  - המחירים ואו הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
  - המחירים ואו הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
  - לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
  - לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
  - לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
  - הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
  - אני מתחייב להודיע לעורך המכרז על כל שינוי באחד הפרטים לעיל מעת החתימה על התצהיר ועד מועד הגשת ההצעות.
- אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
_____	_____	_____	_____	_____

### אישור

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מ"ר \_\_\_\_\_, מרח"י \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_, שזיהה את עצמו עי"י ת"ז / המוכר לי באופן אישי ולאחר שהזהרתו כי עליו להצהיר את האמת וכי הוא יהא צפוי לעונשים הקבועים לכך בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות התצהיר דלעיל וחתם עליו.

שם מלא וחותמת

## נספח 0.6.2.7 – הצהרת מציע היה ויוכרז כספק זוכה - בגין זכייה

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי

החשב הכללי

משרד האוצר

אנו \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם \_\_\_\_\_  
מצהירים בזה כי:

1. קראנו בעיון רב את מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה על כל נספחיו ותנאיו וחלקיו (להלן: "המכרז"), הבנו את כל האמור בו וקבלנו הבהרות לגבי כל נושא שבספק;
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז לרבות לנוסח הסכם ההתקשרות בינינו לבין עורך המכרז / מזמין, ומתחייבים למלא את כל דרישות המכרז בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז, ההצעה, הסכם ההתקשרות והנספחים.
3. אנו מתחייבים כי לא נמחה ולא נעביר לזולת את זכויותינו או חובותינו לפי תנאי המכרז, כולן או חלקן, ללא הסכמה מראש ובכתב של עורך המכרז.
4. מוגשים בזאת כל המסמכים הנדרשים במכרז וכן ערבות בסך \_\_\_\_\_ ש"ח, לפקודת עורך המכרז להבטחת כל התחייבותנו בגין זכייתנו במכרז.
5. אנו מתחייבים להאריך את תוקף הערבות כל אימת שוועדת המכרזים תחליט לממש אופציה להארכת תקופת המכרז ותקופת ההתקשרות בהתאם.

תאריך: \_\_\_\_\_  
שם המציע: \_\_\_\_\_  
חתימה וחתימת: \_\_\_\_\_

## נספח 0.6.2.9 - אישור תנאי סף עסקיים

לכבוד החשב הכללי

משרד האוצר

א.ג.ג.,

הנדון: מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן - "המכרז").

אני \_\_\_\_\_ מאשר כי -

רו"ח/עו"ד (שם מלא)

1. המציע הוא תאגיד הרשום כחברה אצל רשם החברות בישראל.
2. המציע הוא הבעלים של מערכת לניהול תורים, או נציג בישראל של בעלים של מערכת לניהול תורים, או מפיץ מורשה בישראל של מערכת לניהול תורים, במשך השנים 2011-2012 לפחות.
3. המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי בישראל, בתחום מערכות ניהול תורים כולל: אספקה, התקנה ותמיכה ותחזוקה בכל אחת מהשנים 2011-2012 בהיקף של 5 מיליון ₪ לפחות.
4. המערכת המוצעת פועלת כיום בסביבת ייצור (production) בישראל אצל שלשה לקוחות, במשך למעלה משנה, בפריסה של לפחות 15 אתרים/סניפים לכל לקוח. בנוסף, לשני לקוחות מתוך השלושה סך של לפחות 250 משתמשים ועומס של לפחות 3000 פונים ביום בכלל האתרים/סניפים. על המציע לפרט באילו לקוחות מדובר וכן לספק פרטי איש קשר בכל אחד מהלקוחות.
5. המציע מעסיק לפחות עשרה עובדים קבועים בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות באחד התחומים הבאים: פיתוח, ושירותי תמיכה, תחזוקה במערכת נשוא מכרז זה.

בכבוד רב

_____	_____	_____
טלפון	כתובת	שם רו"ח/עו"ד
_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

## נספח 0.6.2.10 - התחייבות יצרן

### לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן: "המכרז")

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מחברת \_\_\_\_\_, אשר הינה יצרן הציוד המוצע במכרז (להלן: "החברה") על ידי המציע \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

- א. המציע מורשה לשמש כנציג הבעלים.
- ב. המציע מוסמך למכור ולספק את תוצרתנו.
- ג. הבעלים מתחייב לתת את מלוא הגיבוי למציע לצורך עמידת המציע בהתחייבותיו לפי מכרז זה לרבות אספקת חלקי חילוף במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות לה ותקופת שירותי התחזוקה).
- ד. המציע, אשר מציע רכיבי חומרה / תוכנה מתוצרתנו למכרז, הינו:  
 ספק מורשה שלנו רכיבי חומרה / תוכנה המוצעים  
 חב' בת שלנו בישראל  
על פי העניין.
- ה. אנו מתחייבים בזאת לרציפות במתן האחריות לציוד מתוצרתנו, וזאת למקרה בו יאושר בחירתו של המציע להיות "ספק זוכה" במכרז.
- ו. אנו מתחייבים כלפיכם לתמיכה במציע, אשר מציע רכיבי חומרה / תוכנה מתוצרתנו כמפורט בהצעתו, וכנדרש ממנו במכרז.  
במקרה שהמציע יפסיק לשמש מפיץ, יבואן או מייצג שלנו בישראל אנו מתחייבים לתת את מלוא הגיבוי לעורך המכרז ולמזמין ולספק חלקי חילוף במהלך כל תקופת המכרז ותקופת ההתקשרות.

שם היצרן: \_\_\_\_\_ תפקיד אצל היצרן: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

## Appendix 0.6.2.10 – Manufacturer's Commitment

To:

**Government Purchasing Administration, Accountant General, Ministry of Finance**

Re: Central Tender MMM-18-2013 for Queue Management System And Customer Directing in Customer Reception Services in Governmental Offices (hereinafter: the "Tender")

I the undersigned, \_\_\_\_\_, ID number \_\_\_\_\_, of the company \_\_\_\_\_, which is the manufacturer of the equipment offered in the Tender (hereinafter: the "**Company**") by the bidder \_\_\_\_\_ (hereinafter: the "**Bidder**"), having been advised that I must tell the truth and that I will be subject to the penalties stipulated by law if I fail to do so, hereby declare that:

- A. The Bidder is an authorized a representative of the owner.
- B. The Bidder is an authorized seller of our goods and products.
- C. The owner undertakes to give full backup to the bidder for compliance with by this tender including the supply of spare parts during the entire contract period (including extensions to the period of service and maintenance).
- D. The Bidder offering the Hardware parts / Software manufactured by us within the Tender is:
  - A licensed supplier of the Company for the Hardware parts / Software offered.
  - A subsidiary of the Company in Israel.

As relevant.

- E. We hereby undertake to provide a continuous guarantee for the Hardware parts / Software manufactured by us, in the event that the Bidder is confirmed as the winning supplier in the Tender.

F. We undertake a commitment towards you to support the Bidder who is offering Hardware parts / Software manufactured by us, as specified in the Bidder's offer.

In the event that the Bidder ceases to serve as our distributor, importer, or representative in Israel, we undertake to provide full backup to the issuer of the Tender and to the orderer throughout the duration of the contractual engagement.

Name of manufacturer: \_\_\_\_\_

Position with manufacturer: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Signature and seal: \_\_\_\_\_

## נספח 0.6.2.12 - זכויות הקניין

### תצהיר

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד - "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.
- זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידיו \_\_\_\_\_ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את מוצריו.

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

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

### אישור עורך הדין

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

\_\_\_\_\_ תאריך  
מספר רישיון  
\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

## נספח 0.6.6 - הצהרת סודיות

### התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

על ידי:

שם \_\_\_\_\_

ת"ז \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

**הואיל** ועורך המכרז מתכוון לרכוש ציוד כמפורט ב מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן - "המכרז");  
**והואיל** והנני מועסק בקשר לאספקת השירות כמפורט במכרז;  
**והואיל** והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

**לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:**

### הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**השירותים**" – מתן השירות בהתאם למפורט במכרז.

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

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן המכשירים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

### שמירת סודיות

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

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

ולראיה באתי על החתום: שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

## נספח 0.6.6.1 – התחייבות בדבר הגנת הפרטיות

אנו החתומים מטה \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם \_\_\_\_\_ מתחייבים בזאת בשם המציע וכל מי מטעמו לעמוד בדרישות ולקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכיית המציע במכרז ואף לאחר תקופת ההסכם, את דרישות דיני הגנת הפרטיות לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התקנות מכוחו, הנחיות הרשם כהגדרתו בחוק, הנחיות משרד המשפטים, הנחיות הרשות למשפט וטכנולוגיה (רמו"ט), הנחיות אחראי אבטחת המידע של המזמינים והנחיות כל גורם אשר יהיה רלוונטי לנושא והננו מודעים לכך שיתכן ונחשב כמחזיק לפי החוק.

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

## נספח 0.6.8 - התחייבות לרכש גומלין

This form has to be filled out, duly signed and submitted by each Proponent together with the Proponent's Proposal in response to the Tender/Request for Proposals referred to below. Failure to comply with this requirement may disqualify the Proponent's Proposal. The Proponent shall be referred to herein as the "Supplier".

Annex to Invitation to Tender/Request for Proposals no. \_\_\_\_\_, issued by  
(hereinafter referred to as the "Buyer") dated \_\_\_\_\_ for the supply of  
\_\_\_\_\_

### **Foreign Supplier's Industrial Cooperation Undertaking**

**As per the Mandatory Tenders Regulations**

**(Mandatory Industrial Cooperation), 5767-2007 (hereinafter the "Regulations")**

We, (name of Supplier) \_\_\_\_\_

having offices at (full address) \_\_\_\_\_

commit to the State of Israel, that in the event of winning the above mentioned Tender/Request for Proposals (hereinafter referred to as the "Tender"), we shall put into practice Industrial Cooperation in Israel, in accordance with the outlined below:

1. We are aware of the fact that this undertaking is provided pursuant to the Regulations and that the terms used herein shall have the same meanings as ascribed to them in the Regulations..
2. The extent of Industrial Cooperation that shall be carried out by us, shall equal at least 35% (for suppliers of non-excluded products from GPA member states, the extent of industrial cooperation is 20%), of the value of the contract or of the transaction, that will be concluded with us, in the event of winning this tender in whole or in part. With respect to the foregoing, the value of the contract or transaction shall also include the following: (i) the exercise of any option related thereto; (ii) any follow-on procurement in excess of USD 500,000 that is made within a period of five years from the date of the original contract and (iii) any acquisition of spare parts, training activities, maintenance, technical assistance, guarantees etc. that will be procured from us, in connection with the main services and/or products acquired from us, within the framework of the Tender.
3. We are aware that our undertaking for Industrial Cooperation, may be fulfilled by using any of the following means: local subcontracting, investments, Know-How transfer, R&D, acquisition of Israeli products, work or services, or by any other means if approved in advance by the Industrial Cooperation Authority ("ICA"), but excluding those listed in clause 8 bellow.

4. We are aware that if we win the Tender, the ICA will be in charge on behalf of the Government of Israel with the appraisal, classification and monitoring of the hereby attached fulfillment program.
5. Our undertaking for Industrial Cooperation shall be carried out within 3 years as of the effective date of the contract/transaction the subject of the tender. The ICA may upon request, approve an extended period of time for the fulfillment of our undertaking, considering the nature of Industrial Cooperation to be implemented, or the complexity of the contract/transaction. In any case, Our undertaking for Industrial Cooperation remains in force until completed.
6. The records of ICA pertaining to the execution of our undertaking shall be *prima facie* evidence in any matter relevant to the fulfillment of this requirement in the tender.
7. We are aware that in order to value the extent of Industrial Cooperation activities carried out by us pursuant to this undertaking, the following rules shall apply:
  - (a) New or incremental procurement by the Supplier of Israeli products or services, compared to the Supplier's average extent of procurements carried out in the last three years, or the award of orders for local subcontracting, **comprising a level of Israeli added value of at least 35%**, shall result in Industrial Cooperation credits in a value of 100% of the business deal nominal price.
  - (b) In some instances, subject to the rules to be published and on a case by case basis, the ICA will be entitled to grant credits exceeding 100% of the business deal price, by virtue of Industrial Cooperation activities of a unique nature, or activities implemented with preferred industry sectors and regions.
8. Furthermore we are aware that:
  - (a) Any grant that was provided by the Government of Israel as part of a plan for an investment, acquisition or funding of a R&D project, shall not be taken into account for the purpose of calculating our Industrial Cooperation
  - (b) Expenditures such as: agent commissions, personnel expenses, office expenses and other expenses that were incurred for the purpose of promoting our sales in Israel, shall not be recognized as Industrial Cooperation activities.
  - (c) Purchase of shares of Israeli companies to which the Securities Law 5728-1968 applies, to the extent in which the purchaser is not deemed to be "a party with an interest" as defined in the said Law, will not be considered as Industrial Cooperation.
  - (d) Any activity of ours with the Israeli industry that was carried out prior to being awarded with the Buyer's contract, shall not be eligible for crediting purposes.

(e) Any Industrial Cooperation activity to be carried out by us which is not part of our fulfillment program will be subject to ICA's prior approval.

(f) Any activity of ours with the Israeli industry that incurs Offset/Industrial Cooperation obligations on the Israeli industry shall not be eligible for crediting purposes.

9. Aimed at demonstrating our serious intentions regarding the fulfillment of our undertaking, we commit to take the following steps:

(a) To furnish along with the submission of our bid or price proposal (the latest between the two), a fulfillment program for our undertaking, if we win the above mentioned tender. We will use Attachment A to specify the program including as many details as possible of subjects for Industrial Cooperation with the Israeli industry, implementation mile stones and time frame of completion, having regard to activities as outlined in clause 3 above.

(b) Part of that program will be the appointment and written notification of a competent person to act as our Industrial Cooperation Coordinator (ICC), who will be responsible on our behalf for the fulfillment of this undertaking, for managing the activities in this regard and serve as our contact with the ICA, with the Israeli industry and other business entities. The appointee's name and position in our organization and all other complementary information will be fully outlined in the program submitted.

In case the ICC is replaced at any time in the future, we are committed to notify the ICA within 72 hours from the time the replacement took place.

(c) To take all conventional measures, including the use of consultation services, conducting a professional survey in Israel, visiting business entities in Israel and vice versa, or any other means aimed at the examination of business feasibilities in Israel.

(d) Once every year (on January 31) and until our undertaking is fully satisfied, we shall furnish the ICA with written - in a format to be set by the ICA - reports, having regard to the fulfillment of our undertaking for Industrial Cooperation, which will include the following data:

(1) Full identifying details of orders for Israeli products, work and services, local Subcontracts, investments or any other Industrial Cooperation activities carried out during the reporting period, subject to the rules set forth in clause 9 above.

(2) Any additional information that might be required by the ICA, regarding activities we've carried out aimed at the fulfillment of our undertaking.

**Non compliance with any of the requirements outlined in clause 11 will be deemed as a violation of our undertaking.**

12. All communications on our behalf having regard to the fulfillment of this undertaking will be sent to the ICA at the following address:

Industrial Cooperation Authority  
Ministry of Industry Trade and Labor  
86 Menachem Begin Rd.  
P.O. Box 36049  
Tel Aviv 67138, Israel.  
Tel: (972) 3 5652703 Fax: (972) 3 5634177

and additionally, for U.S. and Canadian companies:

The U.S. Director - ICA  
Government of Israel Economic Mission  
800 Second Ave. 17<sup>th</sup> Floor,  
New York, NY 10017, U.S.A.  
Tel: (212) 499 5741, Fax: (212) 499 5745

Signature of an authorized officer on behalf of the Supplier:

If the bid is submitted by an importer and/or a leasing services provider, this document should be signed by an authorized officer on behalf of the foreign manufacturer of the goods or services to be supplied pursuant to the a.m. tender.

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Phone No.: \_\_\_\_\_ Fax No: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Web Site: \_\_\_\_\_

3.11.2008

## Attachment A

to the

### **Industrial Cooperation Undertaking**

Related to Tender/RFP No. ....

Issued by ..... Dated .....

Pursuant to clause 11(a) of the a.m. document, we (full company name).....  
....., hereby submit our  
Fulfillment Program, that will serve as our initial draft, aimed at the satisfaction of our  
a.m. undertaking, as follows:

1. In accordance with clause 3 of our undertaking, our fulfillment activities will be in the fields of one or more of the following Industrial Cooperation Categories:

<input type="checkbox"/> Local Subcontracting	<input type="checkbox"/> R&D Orders
<input type="checkbox"/> Investments	<input type="checkbox"/> Acquisition of Israeli Products, Work or Services
<input type="checkbox"/> Know-How transfer	<input type="checkbox"/> Other .....

2. Anticipated / Approximate dates of the following mile stones implementation:

- a. Conducting an Israeli industry survey: .....
- b. Projects and partners selection: .....
- c. Starting date of IC activities implementation: .....
- d. Full program accomplishment: .....

3. Following is our prospective Fulfillment Program.

Industrial Cooperation Category	Transaction Description	Estimated Timeframe		Names of Israeli Entities Involved	Transaction Value	Israeli entity's Contact Person info.
		Start Date	Due Date			
Total Fulfillment Value						

(Additional records, should be registered in the same table format).

Name: ..... Title: .....

Signature: ..... Date: .....

**Note: For further clarifications or assistance in filling out this document, feel free to contact the corresponding ICA representative, to be found at: [www.ica.gov.il](http://www.ica.gov.il)**

## נספח 0.6.9 - הצהרה בדבר אי ניגוד עניינים

לכבוד  
מינהל הרכש הממשלתי,  
משרד האוצר

אני

הח"מ

– י

שם ת.ז. תפקיד

נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן: "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה על פי המכרז ו/או במתן הציוד נשוא המכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי, שלי או של עובדי, של ספקי משנה או של צד ג' כלשהו, המעורבים בהצעה או בביצועה.

לאחר שבדקתי את העניין כמיטב יכולתי, אני מצהיר/ה ומתחייב/ת כי אין לי עצמי או לבני משפחתי הקרובה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם הדרישה והציוד נשוא הדרישה הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אני מתחייב/ת עוד, כי אם במהלך עבודתי כאמור, יובא לידיעתי ניגוד עניינים כאמור, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה, אודיע עליו לכם ללא דיחוי.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

## נספח 0.6.11 - אישור בדבר העסקת קבלן משנה

לכבוד מנהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

א.ג.נ.,

**הנדון:** מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה.

(להלן: "המכרז").

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה. (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

א. במידה ויוכרז המציע כזוכה במכרז מתחייב המציע לבצע את כל הנדרש במכרז.

ב. המציע מתכוון / לא מתכוון להעסיק קבלן משנה מטעמו לביצוע מי מהתחייבויותיו כלפי עורך המכרז (נא להקיף בעיגול את האפשרות המתאימה).

ג. היה ובהתאם לסעיף ב' לעיל, בכוונת המציע להעסיק קבלן משנה לביצוע מי מהתחייבויותיו כלפי עורך המכרז, מתחייב המציע כדלקמן:

קבלן המשנה שיועסק מטעם המציע הוא:

פרטי קבלן המשנה (כנדרש ממציע בסעיף 4.2.2):

פרטי הפעולות שיבצע קבלן המשנה:

פרטים בדבר ניסיונו של קבלן המשנה:

ד. ברור למציע כי בכל מקרה האחריות כלפי עורך המכרז הינה שלו לכל דבר ועניין, לרבות על פעולה שיבצע או יחדל מלבצע קבלן המשנה.

ה. רצופים בזה העתקי ההסכמים שערך המציע עם קבלן משנה \_\_\_\_\_.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	שם	תאריך

#### אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	מספר רישיון	תאריך

## נספח 0.6.12 - הסכם / הסכם התקשרות

**שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לשירותי אירוח עבור משרדי הממשלה

נערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... 2012.

### ב ין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
על ידי מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר  
מכתובת נתנאל לורך 1 בירושלים  
(להלן - "עורך המכרז")

#### מצד אחד

### ל ב ין

מכתובת \_\_\_\_\_

(להלן - "הספק")

#### מצד שני

הואיל ועורך המכרז מעוניין בקבלת שירותי אירוח (להלן – "השירות") למשרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן – "המזמינים") כמפורט בשגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה על כל נספחיו, תנאיו, דרישותיו חלקיו הבהרות עורך המכרז והמענה לשאלות הבהרה (להלן: המכרז) עבור משרדי הממשלה, יחידות הסמך והגופים הנלווים (להלן – "המזמינים").

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן - "ההצעה"), ומוכן לספק את השירות המבוקש בהתאם לאמור במסמכי המכרז, בהצעת הזוכה ובהסכם זה; והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של עורך המכרז בחרה בהצעת הספק;

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

## 1. כללי

- 1.1 המכרז מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.2 המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.3 בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות הנתונה להם במכרז זולת אם משתמע אחרת מן ההקשר והכל בהתאם לתנאי דרישות המכרז וכאמור בסעיף 1.4 להסכם.
- 1.4 פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר.
- 1.5 הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על פיהן.
- 1.6 האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.

## 2. היקף ההתקשרות

- 2.1 הספק יספק את השירות המבוקש, כמפורט במכרז, במועדים ובתכנים אשר ייקבעו על ידי עורך המכרז והמזמינים.
- 2.2 תקופת ההתקשרות עם הספק הינה מרגע החתימה על הסכם זה ועד היום האחרון למתן השירות כמפורט במכרז ובהסכם זה.

## 3. והצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כי:

- 3.1 קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות עורך המכרז/המזמינים, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 3.2 הספק מצהיר כי כל הפרטים שמסר בהצעתו, ובכללם ניסיונו ויכולתו לספק את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 3.3 הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו כוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות המאפשר לו ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.
- 3.4 הוא קרא את כל תנאי המכרז והסכם זה ודרישותיהם, הבין אותם, והוא מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במכרז ובהסכם זה ובהתאם להנחיות אנשי הקשר מטעם עורך המכרז והמזמינים, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז והמזמינים.
- 3.5 יספק את השירותים והמוצרים במועדים בהיקף ובכמויות שיקבעו עורך המכרז והמזמינים, ולפי הזמנה חתומה בידי מורשי החתימה של המזמינים (להלן - "ההזמנה"). הובלת הציוד המבוקש כוללת: הובלה והספקה לאתרי המזמין בכל רחבי הארץ, והיא תיעשה על ידי הספק, באחריותו ועל חשבונו והכל בהתאם לדרישות והנחיות עורך המכרז או המזמין. במקרה בו יימצא ליקוי בציוד המבוקש שסופק על ידי הספק ו/או אי התאמה

- לדרישות עורך המכרז, יהיה הספק חייב להגיע למזמין, תוך 3 ימים לאסוף את הציוד המבוקש הלקוי ולהחליפו (לרבות הובלתו למזמין) ללא תשלום כל תמורה נוספת.
- 3.6. הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות (לרבות מימושי אופציות אם יהיו), יהיו ברשותו האמצעים, המוצרים, חלקי החילוף, כח האדם והתנאים הנדרשים לאספקת השירות המבוקש לביצוע ההזמנות שיקבל והכול על פי המכרז והסכם זה.
- 3.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם עורך המכרז, המזמינים, וכל גורם אחר הקשור עם עורך המכרז או עם המזמינים הנוגע לשירותים ולמוצרים המבוקשים במכרז והכל על מנת שהמזמינים יוכלו להשתמש במערכת ניהול התורים לשביעות רצונם.
- 3.8. הספק מצהיר בזה ומתחייב כי ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המכשור וכוח האדם הדרושים לאספקת השירותים והמוצרים המבוקשים, וכי הוא יספק לעורך המכרז לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי המכרז והסכם זה.
- 3.9. הספק מתחייב כי הציוד המבוקש אשר יסופק על ידו יעמוד בדרישות המכרז. אם יופסק ייצור מוצר שהוצע על ידו במכרז, יוכל הספק לספק ציוד מבוקש מדגם חדש ואחר אשר יעמוד בקריטריונים המפורטים במכרז ובהצעת התיחור הספציפית, זאת בכפוף לאישור מראש ובכתב של עורך המכרז ובדיקתו על ידי עורך המכרז. מחירו של ציוד מבוקש כאמור לא יעלה על המחיר המפורט בהצעת הספק שזכתה בתיחור

#### **4. התחייבויות והצהרות הספק**

- 4.1. הספק מתחייב לספק את השירותים והמוצרים לשביעות רצונו של עורך המכרז והמזמינים בהתאם למפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, ובהתאם ללוחות הזמנים אשר ידרשו על ידי עורך המכרז והמזמינים.
- 4.2. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, ולפיכך הספק אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 4.3. הספק יספק את השירותים והמוצרים בהתאם לתנאי המכרז ולתנאי הסכם זה ובהתאם להנחיות אנשי הקשר מטעם עורך המכרז והמזמינים כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הספק.
- 4.4. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הספק בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.
- 4.5. הספק יתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, עפ"י הנחיות המפורשת של עורך המכרז והמזמינים או מי מטעמם לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.
- 4.6. הספק ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה עד למועד סיום מתן השירותים ואספקת המוצרים בפועל.
- 4.7. לספק ידוע כי ההתקשרות עם כל מזמין ומזמין הינה התקשרות מתחדשת, היינו התקשרות שאינה נמשכת מעבר לשנת כספים (אלא אם מדובר בתקופת האחריות

לתוכנה או לחומרה), וניתן לחדשה בשנת הכספים הבאה (בכפוף לשקול דעתו הבלעדי של המזמין). אין באמור כדי למנוע מהמדינה לפעול לאפשר התקשרות נמשכת באמצעות "הרשאה להתחייב".

## 5. פיקוח

- 5.1 עורך המכרז יהיה רשאי לערוך על פי שקול דעתו או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירות או המוצרים יסופקו לעורך המכרז ולמזמינים כמפורט במכרז. המזמין אינו מתחייב לבדוק את השירותים והמוצרים נושא המכרז מיד עם קבלתו ועל אף האמור בכל דין הוא לא יהיה מנוע מלטעון כי אלה אינם מתאימים לדרישות המכרז וההסכם גם כעבור זמן ממועד אספקתם.
- 5.2 הספק יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים והמוצרים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.

## 6. סודיות

- 6.1 הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים או אספקת המוצרים אצלו ואצל עובדיו או אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו מטעמו או מטעם נציגי עורך המכרז/המזמינים. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 6.2 הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 6.3 הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 6.4 הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של עורך המכרז/המזמינים ובתנאים כפי שייקבעו על ידם.
- 6.5 הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמינים בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.
- 6.6 כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות

הביטחון, כמפורט במסמכי המכרז; על אף האמור לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד או נותן שירותים מטעם הספק, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד או נותן שירותים כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.

- 6.7 העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המכרז.
- 6.8 הספק מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק לכך כי ספק המשנה יעמוד באותן התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק לעמוד. לא יורשה לפעול ספק משנה שלא יעמוד בהתחייבויות האמורות.
- 6.9 הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע.
- 6.10 הספק ישפה את עורך המכרז והמזמינים בגין כל תביעה כלפי מי מהם או תשלום שישלמו בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.
- 6.11 הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.
- 6.12 הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול ויימסרו על ידי קצין הביטחון של עורך המכרז או מזמין בכתב, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.
- 6.13 אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לעורך המכרז ולמשרד הרלוונטי באופן מיידי, כך שעורך המכרז או המשרד הרלוונטי יוכל להפנות בקשה לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם עורך המכרז או המשרד הרלוונטי יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 6.14 מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.

## 7. אחריות

- 7.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי והיחיד, יחד ולחוד, לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הספק, ולרבות בשל מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו הכרוך באחד כל אחד מאלה:
- 7.1.1 הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לספק או למי מטעמו על ידי עורך המכרז/המזמינים או מי מטעמם;
- 7.1.2 פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;
- 7.1.3 פעולה שנעשתה ברשלנות.

- 7.2 הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי צוות הספק, עובדיו ו/או כל הבאים מכוחם
- 7.3 הספק יישא באחריות לכל נזק או אובדן שייגרם לעורך המכרז, למזמין, למי מטעמם או לצד שלישי עקב אספקת השירות המבוקש לפי המכרז והסכם זה. אם תגרמנה לעורך המכרז, או לכל גורם אחר הוצאות כלשהן הנובעות ממעשי הספק, עובדיו, שליחיו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, או ממחדל כאמור, מתחייב הספק לשלם ולשפות בעבור כל הוצאה שנגרמה להם כאמור.
- 7.4 הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי עורך המכרז, המזמינים, עובדיהם והבאים מכוחם או המועסקים על ידם לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו.
- 7.5 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק או פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר, בשל פעולות שביצע.
- 7.6 הספק מתחייב לדאוג לאחסון נאות ואבטחת כל הציוד המבוקש הנמצא בידו והקשור בביצוע התחייבויותיו לפי המכרז והסכם זה, לרבות מפני גניבה, שריפה, אובדן, רטיבות, או כל פגיעה אחרת. הספק יהיה אחראי לכל נזק שייגרם לציוד מבוקש ברשותו, ..

## 8. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 8.1 מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וספק וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.
- 8.2 מוצהר ומוסכם כי במידה וחרף האמור בהסכם זה יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין עורך המכרז/המזמינים ובין מי מעובדי הספק תהיה התמורה על פי הסכם זה בסך שהינו 50% מהתמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת")
- 8.3 בכל מקרה כאמור יערך חישוב מחדש של התשלום המגיע לספק בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: החישוב החדש") והספק מתחייב לשלם למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש.
- 8.4 מוצהר ומוסכם כי לספק או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד עורך המכרז/המזמינים, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.

- 8.5 כל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הספק או מי מטעמו, הינה אמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.
- 8.6 הספק מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.
- 8.7 הספק מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.
- 8.8 עורך המכרז לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.

## 9. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים

- 9.1 הספק מצהיר שהינו ספק עצמאי והוא משלם כדון, כעצמאי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.
- 9.2 הספק מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם ידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.
- 9.3 הספק מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות עברו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.
- 9.4 הספק מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

## 10. ויתור

- 10.1 שום וויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד עורך המכרז/המזמינים לא יחשבו כוויתור של עורך המכרז/המזמינים לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידם, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב, וגם אז יראו את הוויתור רק לאותו ענין ולא כוויתור כללי על זכות מזכויות עורך המכרז.
- 10.2 ויתור עורך המכרז על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה, לא ייראה הוויתור כוויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

## 11. תמורה

- 11.1 בתמורה למתן השירותים ואספקת המוצרים במלואם ולשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז/המזמינים יהא הספק זכאי לקבל תמורה מעם המזמינים בהתאם לתנאי הסכם זה, בהתאם לתנאי המכרז ובהתאם למחיר המפורט בהצעתו של המציע. כל מזמין ישלם את התמורה המגיעה ממנו לפי הסכם זה, כמפורט בתנאי המכרז.
- 11.2 המחירים הנקובים בהצעה יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות בהסכם זה, לרבות אם מומשה אופציה על ידי עורך המכרז, בהתאם להוראות הסכם זה.
- 11.3 במידה ותחול ירידת תעריפים משמעותית במהלך תקופת ההסכם יוזלו גם התעריפים למזמינים, כך שתשמר רמת ההנחה הגלומה בתעריפים המפורטים בהצעה ביחס למחירי השוק.
- 11.4 לעניין זה, "ירידת תעריפים משמעותית" – ירידה בשיעור של 20% או יותר מהמחירים שהיו נהוגים אצל הספק במועד החתימה על הסכם זה.
- 11.5 הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כל שהיא בקשר עם אספקת שירותים והמוצרים, שאינם תואמים את דרישות המכרז ותנאי הסכם זה.
- 11.6 יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים ואספקת המוצרים.
- 11.7 לא תשלום תמורה לספק אם לא סופקו בפועל השירותים, לשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז והמזמינים.
- 11.8 הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובדים מטעם הספק שלא חתמו על התחייבות לשמירת סודיות.
- 11.9 הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובד שלא קיבל את אישור עורך המכרז/המזמינים לצורך מתן השירותים בהתאם למפורט במכרז ובהסכם זה.
- 11.10 לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונות, חשבוניות, מסמכים, וכיו"ב.
- 11.11 כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסים מעת לעת.

## 12. תנאים לביצוע תשלומים

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

### 13. שיפוי

- 13.1 הספק מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב עורך המכרז/המזמינים בקשר למתן השירותים והמוצרים, לרבות בשל הפרת הסכם זה, בין אם נעשו ע"י הספק ובין אם ע"י מי מעובדיו או מטעמו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.
- 13.2 הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמינים בגין כל סכום בו יישאו הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הספק בקשר להסכם זה, לרבות תשלום לקבלני משנה, ריבית והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.
- 13.3 הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמינים בגין כל סכום בו יצטרך עורך המכרז/המזמינים לשאת במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין עורך המכרז/המזמינים ובין מי מעובדי הספק.

### 14. קיזוז ועכבון

- 14.1 עורך המכרז/המזמינים רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לספק או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הספק לרבות סכומי פיצויים מוסכמים.
- 14.2 בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק או עובדיו או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שעורך המכרז/המזמינים עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של עורך המכרז/המזמינים.
- 14.3 הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עכבון כלפי עורך המכרז/המזמינים.

### 15. תרופות

- 15.1 לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל במתן השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 15 ימים מקבלת התראה בכתב מאת עורך המכרז, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי שיפוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין.

- 15.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, יהיה רשאי עורך המכרז להפסיק את ההתקשרות, או כל חלק ממנה, בהודעה לספק ללא כל התראה מראש ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין
- 15.3 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות שנקבעו בהסכם זה, בין אם התחיל באספקת השירות המבוקש ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובפקסימיליה לעורך המכרז. הודיע הספק כאמור, רשאי עורך המכרז לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.
- 15.4 הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי עורך המכרז להתקשר בהסכם להספקת השירות המבוקש עם ספק אחר והספק מתחייב לשתף פעולה עם אותו ספק אחר בכל הדרוש.
- 15.5 בכל מקרה של ביטול הסכם זה מתחייב הספק להמשיך באספקת השירות המבוקש אשר הוזמן על ידי עורך המכרז אלא אם כן יחליט עורך המכרז אחרת ויודיע על כך לספק בכתב.
- 15.6 הפר הספק את החוזה, יהיה עורך המכרז/המזמינים זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:
- 15.6.1 את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה ממתן או מאי מתן השירותים. וכן את הזכות לקזז ו/או לעכב אצל עורך המכרז או המזמינים תשלומים אשר יגיעו לספק כנגד כל סכום שהספק חייב למזמין, לרבות סכומים שהספק חייב למזמין שלא בקשר לעבודה נשוא הסכם זה.
- 15.6.2 את זכות עורך המכרז לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק על אתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.
- 15.6.3 את זכות עורך המכרז לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש כמפורט בטבלת (SLA) במכרז. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין הפרה אחרת של הוראות המכרז, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.
- 15.7 לא מילא הספק את התחייבויותיו, זכאי עורך המכרז לחלט את ערבות הביצוע שהופקדה ע"י הספק או חלק ממנה.
- 15.8 כל חלק מהשירות המבוקש שסופק ולא עמד בדרישות המכרז והסכם זה, יראה כאילו לא סופק.
- 15.9 למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז כפי שנוסחו בבקשה להצעות ושכל הפרה תגרום לעורך המכרז נזקים חמורים, שיחייבו את

הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 ולפי כל דין. כן מצהיר הספק שסכומי הפיצויים המפורטים במכרז נקבעו בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.

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

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

15.12 על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעיכבון לגבי השירות המבוקש שבידיו או לגבי ציוד המזמין המצוי באתר שברשותו.

## 16. הפרת ההסכם

16.1 הפרת הסעיפים הבאים תחשב להפרה יסודית של ההסכם : 3, 4, 6, 7, 8, 9, 13, 17, 1824.

## 17. ערבות

17.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעורך המכרז במעמד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית בלתי מותנית, בהתאם למפורט בסעיף 0.7.1 למכרז (להלן - "ערבות הביצוע).

17.2 המצאת ערבות הביצוע על כל התנאים המפורטים ואישורה בידי עורך המכרז כמתאים לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.

17.3 עורך המכרז רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד ששה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירות.

17.4 הערבות תהיה ניתנת לחילוט על ידי עורך המכרז לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים המגיעים לעורך המכרז עקב הפרת המכרז או ההסכם על ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע לעורך המכרז מהספק. לספק תינתן התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.

17.5 מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים מאת הספק לעורך המכרז, וכי עורך המכרז יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם לעורך המכרז בפועל.

17.6 לא חולטה הערבות, תוחזר, באישור עורך המכרז, הערבות לספק לאחר גמר תקופת ההתקשרות או בתום תוקף הערבות.

17.7 למען הסר ספק, מובהר כי הערבות ניתנת לחילוט על ידי עורך המכרז בכל מקרה של הפרת הוראה מהוראות המכרז או הסכם זה או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים וכן לצורך גביית כל תשלום אחר המגיע או עשוי להגיע לעורך המכרז מאת הספק.

## 18. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

18.1 מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של עורך המכרז. אישר עורך המכרז המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה למרות האמור לעיל, לא יהיה באישור עורך המכרז לשחרר את הספק מאחריותו כלפי עורך המכרז בדבר הוראות הסכם זה.

18.2 מוצהר ומוסכם בזה כי לעורך המכרז הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

## 19. שינויים

כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

## 20. הפסקת ההתקשרות

20.1 בנוסף למפורט במכרז, מוסכם בזה כי עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 60 יום על הפסקת פעילות על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שעורך המכרז יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי עורך המכרז בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה. במקרה כאמור תשולם לספק כל התמורה המגיעה לו בגין העבודה שביצע עד לאותו מועד, בכפוף לכל הסייגים המנויים בהסכם זה..

20.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה עורך המכרז רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק, מיידית, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

20.2.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.

20.2.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.

20.2.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.

20.2.4 אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר הפסקה

## כאמור.

20.2.5 אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר הסבה כאמור.

20.2.6 כשהספק הסתלק מביצוע ההסכם;

20.3 אם הספק הזוכה קיים אחד או יותר מהתנאים הבאים, במהלך תקופת ההתקשרות:

20.3.1 חרג מטבלת אמנת שירות (SLA).

20.3.2 סיפק שירות שלא עומד בדרישות המכרז.

20.3.3 לא עמד הזוכה באילו מהתנאים המפורטים בסעיף 0.8.6 למכרז.

## 21. כתובות הצדדים והודעות

21.1 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר רשום, אלא אם הסכימו על כך הצדדים ביניהם בכתב; הודעה בדואר רשום כאמור תחשב שנתקבלה לאחר 3 ימים מיום המסירה לבית הדואר.

21.2 קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

21.3 כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

## 22. מקום שיפוט ייחודי

הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא לבתי המשפט המוסמכים במחוז ירושלים ויחול החוק הישראלי.

## 23. שונות

23.1 כתנאי לכניסתו לתוקף של הסכם זה, יציג הזוכה בפני עורך המכרז אישור בדבר קיום פוליסות הביטוח הנדרשות וכן יפקיד ערבות ביצוע, בהתאם למכרז.

23.2 בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יחולו הוראות המכרז; בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז לבין ההצעה, יחולו הוראות חוברת המכרז;

## 24. קנין רוחני

מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודות שעשה הספק עבור המדינה, ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו באופן ייעודי עבור המדינה במסגרת חוזה זה, לרבות, כל ההרחבות, השינויים ושיפורים, הממשקים, התוכניות, הנספחים, הטיוטות, התרשימים,

המפרטים וכל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של המדינה.

למען הסר ספק הקניין הרוחני על מערכת ניהול התורים אשר היו בחזקת הספק קודם להתקשרות עם המדינה יישאר בבעלותו, אך הספק מעניק למדינה רישיון שימוש תקף, בלתי בטל ובלתי חוזר בקניין הרוחני והמדינה רשאית לפתח פיתוחים הנוגעים לתוכנה לרבות ממשקים, הרחבות, שינויים ושיפורים. במקרה בו המדינה פיתחה פיתוחים כאמור זכויות הקניין הרוחני בפיתוחים יהיו של המדינה בלבד.

כמו כן מצהיר הספק ומתחייב כדלקמן:

24.1 הספק נותן בזה למדינה רישיונות שימוש הניתנים להעברה לצד שלישי בכל הרכיבים אשר זכויות הקניין הרוחני בהם דרושות למתן השירותים ואספקת המוצרים בהתאם למכרז.

24.2 בידי הספק רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות בכל רכיב בו הוא משתמש והוא אינו בעל זכויות הקניין בו.

24.3 העברת רישיונות השימוש המפורטים לעיל הינה חלק מחובותיו של הספק לפי חוזה זה והם ניתנים מבלי שהמשרד נדרש לחתום על חוזה או הסכם נוסף, מעבר להסכם זה.

24.4 מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המשרד לא יהוו משום הסכמה או הודאה מצד המשרד בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות הקניין הרוחני על פי חוזה זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המשרד לא יטיל על המשרד חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות חוזה זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי חוזה זה

24.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם כי המדינה תהיה רשאית, בעצמה או באמצעות כל גורם אחר מטעמה, לעשות כל שינוי ברכיבים שיש בהם זכות יוצרים, ללא הסכמת הספק ואף ללא ידיעתו, ולא תהיה לספק או לקבלני המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי הספק או קבלני המשנה או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו. מובהר בזאת, זכויות הקניין הרוחני של המזמין הינן לגבי הפיתוחים אשר בוצעו בהזמנת המשרד או שהמשרד / המזמין פיתחו (באמצעות הספק הזוכה או באופן עצמאי).

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע חוזה זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, של עובדיו או צדדים שלישיים.

מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים למשרד בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את המשרד בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.

24.6 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע לנציג עורך המכרז על כל אמצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז – 1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני

והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן - "תוצר לוואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע החוזה וזאת מיד עם גילוייה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע החוזה או נובע מחוזה זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע החוזה או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מעורך המכרז מראש ובכתב. הבעלות באמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי תהיה של עורך המכרז, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.

24.7 הספק מתחייב בכל מקרה כאמור בס"ק 24.6 לעיל, לנקוט בכל הצעדים הדרושים להבטחת זכויותיו של המשרד בשיתוף המשרד ובכלל זה שמירה על סודיות, מסירת כל המידע הנדרש, וסיוע בהגנה על האמצאה. הוצאות בפועל לצד ג' הכרוכות בהבטחת זכויות המשרד, יחולו על המשרד.

24.8 הסכמת הצדדים בדבר בעלותה הבלעדית והמלאה של המדינה בתוצרי העבודות והפיתוח, ומתן רישיונות השימוש - הכול כמפורט לעיל בסעיף זה, נכללת במסגרת התמורות הכספיות שיינתנו לספק בהתאם לתוצאות המכרז והספק לא יהא זכאי לתוספת כלשהי בשל כך.

24.9 במקרה בו יבוטל או יתם ההסכם בסמכות המדינה לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו הספק הזוכה) עבור המדינה, וזאת לרבות הנגישות לכל מידע רלוונטי לרבות חומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.

#### ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
עורך המכרז

## נספח 0.7.1 – ערבות ביצוע

### כתב ערבות

לכבוד  
ממשלת  
באמצעות החשב הכללי  
ישראל

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_, שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך 19 באוגוסט 2013, אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה.

אנו נשלם לכם תוך 15 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב כל סכום הנקוב בדרישתכם הנ"ל, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם או לבססה, מבלי שתידרשו תחילה להסדיר את סילוק הסכום כאמור מאת החייב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם, וזאת בתנאי שהסכום הכולל שנשלם לכם עפ"י ערבותנו זו לא יעלה על הסכום הנקוב לעיל.

ערבותנו זו תהיה בתוקף מיום \_\_\_\_\_ עד ליום \_\_\_\_\_ אלא אם כן תוארך עפ"י בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

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

_____	_____	_____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק והסניף	שם הבנק/חברת הביטוח
_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם החותם	תאריך

## נספח 0.7.2 – נספח ביטוח

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

א.ג.נ.,

### הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") לתקופת

הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לאספקת מערכת לניהול תורים לשירותי קבלת קהל, כולל תכנון, יישום, הקמה, התקנה, הטמעה, תפעול, הדרכה, תמיכה ותחזוקה עבור מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים, את הביטוחים המפורטים להלן:

### ביטוח חבות המעבידים

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי עובדי הספק.

## ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמן.

## 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**

1. אחריותו החוקית בגין מערכת לניהול תורים לשירותו קבלת קהל - תכנון, יישום, הקמה, התקנה, הטמעה, תפעול, הדרכה, תמיכה ותחזוקה, עבור מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים, לפי חוזה עם מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;
2. הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפעלים מטעמו :-
  - (א). בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
  - (ב). חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמה;

(ג). פעילות הספק, עובדיו וכל הפועלים מטעמו כולל תכנון, יישום, הקמה, התקנה, שירותי תמיכה, הדרכה, תפעול ותחזוקה;

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מסך – 250,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability.

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספה כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבי משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים.

3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרדי הממשלה ויחידות הסמך ממשלתיות וגופים נלווים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

\_\_\_\_\_  
תאריך

## נספח 0.7.3 – התחייבות זוכה

**לכבוד**  
**החשב הכללי**  
**משרד האוצר**

אנו, \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם \_\_\_\_\_

מצהירים בזה: \_\_\_\_\_

כי קראנו את כל תנאי ה מכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה. ודרישותיו, הבנו אותן ואנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז, ההצעה והסכם ההתקשרות, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכל בכפוף להוראות מכרז זה והסכם ההתקשרות.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מודעת הפרסום בעיתונות

מדינת ישראל - משרד האוצר

החשב הכללי - מינהל הרכש הממשלתי

**מכרז מרכזי 2013-18 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל עבור משרדי הממשלה**

**(להלן: "המכרז")**

1. מינהל הרכש הממשלתי, בחשב הכללי, משרד האוצר (להלן - "עורך המכרז") מפרסם בזאת מכרז עם בחינה דו שלבית לרכישת מערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותים הניתנים אגב קבלת קהל, על שרת מרכזי מבוסס WEB.
3. תקופת המכרז – 3 שנים + אופציות במספר תקופות לא מוגבל של עד שנה כל אחת ובלבד שסך ההארכות לא יעלה על שלוש שנים.. (ההתקשרות לשירותי תחזוקה ותמיכה – 10 שנים).
4. **תנאי סף:**
  - 4.1 תשלום, שלא יוחזר, על סך 500 ₪
  - 4.2 ערבות אוטונומית ובלתי מותנית בסכום של 75,000 ₪. הערבות תיערך בנוסח המופיע במכרז.
  - 4.3 האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
  - 4.4 אישור עו"ד כי המציע הינו חברה ואישורו למידע אודות המציע, לרבות זהות מורשה/י החתימה ו אופן החתימה המחייב את המציע.
  - 4.5 התחייבות המציע לעמידה בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת התקשרות
  - 4.6 העתק תעודה תקפה המעידה על רישום המציע כחברה בישראל במרשם על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין
  - 4.7 עותק מנסח החברה מרשות התאגידים (המעיד כי למציע אין חובות בגין אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנת 2013 וכי החברה אינה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק
  - 4.8 תצהיר בדבר אי מניעת תחרות
  - 4.9 התחייבות המציע לעמוד בכל תנאי המכרז לרבות הבהרות עורך המכרז והמענה לשאלות הבהרה במקרה של זכייה
  - 4.10 המציע הוא הבעלים של מערכת לניהול תורים, או נציג בישראל של בעלים של מערכת לניהול תורים, או מפיץ מורשה בישראל של מערכת לניהול תורים, במשך השנים 2011-2012 לפחות.
  - 4.11 המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי בישראל, בתחום מערכות ניהול תורים כולל: אספקה, התקנה ותמיכה ותחזוקה בכל אחת מהשנים 2011-2012 בהיקף של 5 מיליון ₪ לפחות.
  - 4.12 המערכת המוצעת פועלת כיום בסביבת ייצור (production) בישראל אצל שלשה לקוחות, במשך למעלה משנה, בפריסה של לפחות 15 אתרים/סניפים לכל לקוח. בנוסף, לשני לקוחות מתוך השלושה סך של לפחות 250 משתמשים ועומס של לפחות 3000 פונים ביום בכלל האתרים/סניפים. (על המציע לפרט באילו לקוחות מדובר וכן לספק פרטי איש קשר בכל אחד מהלקוחות)
  - 4.13 המציע מעסיק לפחות עשרה עובדים קבועים בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות באחד התחומים הבאים: פיתוח, שירותי תמיכה ותחזוקה במערכת נשוא מכרז זה.
  - 4.14 מציע שאינו הבעלים של המערכת, יצרף להצעתו התחייבות של בעלי המערכת חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם הבעלים המעידה כי המציע מורשה לשמש כנציג הבעלים, כי המציע מוסמך למכור ולספק את תוצרתו, וכי הבעלים מתחייב לתת את מלוא הגיבוי למציע לצורך עמידת המציע בהתחייבויותיו לפי מכרז זה לרבות אספקת חלקי חילוף במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות לה ותקופת שירותי התחזוקה)

- 4.15 הצהרה מאת המציע לעניין זכויות הקניין הרוחני כמפורט במכרז
- 4.16 הצהרה כי כל הציוד שמוצע על ידו במסגרת המכרז, עומד בדרישות התקן הישראלי "1121 - מכונות המופעלות בחשמל לשימוש משרדי: דרישות בטיחות"
- 4.17 התחייבות לשמירת סודיות
- 4.18 הצהרה בדבר היעדר ניגוד ענינים
- 4.19 חתימה על הסכם ההתקשרות בנוסח המפורט במסמכי המכרז
5. מציע המבקש להנות מסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 יצרף אישור עו"ד כי במציע התקיימו הדרישות הנזכרות בסעיף. כמו כן מציע המבקש להנות מתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995 נדרש להגיש אישור כי במציע התקיימו הדרישות הנזכרות בתקנות.
6. יערך אומדן שווי התקשרות אשר נפקויותיו מפורטות במכרז.
8. שאלות הבהרה בנוגע למכרז תתקבלנה עד יום 18.07.2013 בשעה 16:00. לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.
9. המועד האחרון להגשת הצעות למכרז הוא יום 19.08.2013 בשעה 12:00. הצעות תוגשנה במעטפות סגורות ללא שום סימני זיהוי של המציע וכמפורט במסמכי המכרז. על המעטפות יירשם מס' המכרז בלבד. יש להגיש את המעטפות לתיבת המכרזים שבמינהל הרכש הממשלתי רחוב נתנאל לורך 1, קומה 1, ירושלים.
10. איש הקשר מטעם מינהל הרכש הממשלתי הינו מר ניר קונר, CTO. לשאלות ניתן לפנות במייל: [nirk@mof.gov.il](mailto:nirk@mof.gov.il).
11. את מסמכי המכרז ניתן להוריד החל מיום 27.06.2013 מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו : [WWW.MR.GOV.IL](http://WWW.MR.GOV.IL) תחת הכותרת מכרזי מנהל הרכש – מכרז מממ - 18-2013.
12. אין עורך המכרז מתחייב לבחור כל הצעה שהיא, והוא יהיה רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
13. יובהר, כי הוראות חוברת המכרז גוברות על הוראות מודעה זו.