

מדינת ישראל – משרד האוצר



מינהל הרכש הממשלתי

מכרז מסגרת פומבי

מס. 23-2015

# לתכנון וביצוע תהליכי שיתוף בעבודת משרדי הממשלה

מועדי המכרז	
התאריכים	הפעילות
12.03.2015 20.04.2015	יום פרסום המכרז כנס ספקים (ההשתתפות אינה חובה), בין השעות 10:00-12:00 במשרדי נציבות שירות המדינה, קריית הממשלה תל אביב. יש להירשם מראש באמצעות פנייה לאיש הקשר במכרז בדוא"ל: <a href="mailto:shituf@mof.gov.il">shituf@mof.gov.il</a>
14.05.2015	מועד אחרון להגשת שאלות להבהרה על ידי הספקים
10.06.2015 עד השעה 13:00	מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים ע"י המציעים – בתיבת המכרזים במשרדי מינהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים.

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל, כל הזכויות שמורות למדינת ישראל ©  
המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל  
מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

המכרז מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים כאחד

רח' נתנאל לורך 1 ירושלים טל' 02-6663426 פקס 02-6663428

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



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

## תוכן העניינים

5	עיקרי המכרז	1
5	המכרז	1.1
5	רקע	1.2
6	עיקרי השירותים המבוקשים	1.3
7	תקופת ההתקשרות	1.4
8	תנאי הסף במכרז	2
8	כללי	2.1
8	מעמדו המשפטי של המציע	2.2
8	ערבות בגין הגשת הצעה	2.3
8	מחזור כספי שנתי	2.4
8	איתנות פיננסית	2.5
9	ניסיון מקצועי	2.6
9	העובדים המוצעים על ידי המציע	2.7
11	מינהלה	3
11	כללי	3.1
12	שאלות ספקים אודות המכרז	3.2
12	הצעת המציע	3.3
15	אופן בחירת ספקי המסגרת במכרז	3.4
19	מסמכים ואישורים בגין הכרזת המציע כ"ספק מסגרת"	3.5
22	השירותים המבוקשים במכרז	4
22	כללי	4.1
23	שירותי תוכן ומינהלה	4.2
39	שירותים נלווים	4.3
41	השתתפות במפגשי הדרכה	4.4
42	הגורמים המעורבים במכרז	5
42	נציג המזמין	5.1
42	מינהל הרכש הממשלתי	5.2
42	אגף חברה וממשל במשרד ראש הממשלה	5.3
42	ממשל זמין במשרד ראש הממשלה	5.4
43	הצוות מטעמו של ספק המסגרת למתן השירותים	5.5
47	אופן ביצוע השירותים המבוקשים	6
47	כללי	6.1
47	שלבי הביצוע	6.2
57	זכויות עורך המכרז	7
57	בקשת הבהרה	7.1

57	ביטול הליכי המכרז	7.2
57	הפסקת ההתקשרות	7.3
59	אי שלמות ההצעה	7.4
59	בעלות על המכרז ושימוש בו	7.5
59	פיצול ההצעה	7.6
59	המחאת זכות או חובה	7.7
59	פיקוח ובקרה	7.8
59	תקופת ההתקשרות	7.9
60	תוקף ההצעה וספק מסגרת חלופי	7.10
60	זכויות יוצרים	7.11
61	אמנת שירות (SLA)	7.12
62	סמכות השיפוט	7.13

## מילון מונחים

הגדרה	המונח
מכרז זה על נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.	המכרז
מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי, משרד האוצר.	עורך המכרז
ועדת המכרזים המרכזיים לטובין ולשירותים, אשר במינהל הרכש הממשלתי.	ועדת המכרזים
איש הקשר המוסמך מטעמו של עורך המכרז, בכל הנוגע להליכי מכרז זה.	נציג עורך המכרז
חברי צוות הממונים על ידי ועדת המכרזים להביא בפניה את תוצאות הבדיקות והבחינות בכל שלב במכרז. בוועדת המשנה יוכלו לכהן יועצים חיצוניים על פי הצורך.	ועדת המשנה למכרז
ספק שהוא תאגיד או יחיד המגישה הצעה למכרז.	מציע
תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.	הצעה
מציע אשר נכלל ברשימת ספקים להם תועברנה פניות לביצוע השירותים המבוקשים במכרז, בתקופת ההתקשרות.	ספק מסגרת
משרד ממשלתי/יחידת סמך/גוף נלווה אשר צורף למכרז	המזמין/המשרד
פרק הזמן עבורו נחתם הסכם ההתקשרות בין עורך המכרז לספק המסגרת.	תקופת ההתקשרות
הליך התיחור אותו יוזם המזמין מול ספקי המסגרת במטרה לבחור ספק מבצע.	פנייה תחרותית
ספק המסגרת אשר נבחר לביצוע העבודה אצל המזמין.	הספק המבצע
פנייה של המזמין לספק המבצע למתן שירותים בתקופת הביצוע.	בקשה לביצוע עבודה
פרק הזמן בו ניתנים שירותים על ידי הספק המבצע למזמין. פרק זמן זה יכול לחרוג מתקופת ההתקשרות עד 6 חודשים.	תקופת הביצוע

## 1 עיקרי המכרז

יובהר כי:

האמור בפרק זה הוא כללי ותמציתי בלבד. המידע המחייב הוא זה המפורט בגוף המכרז ובחוזר המצורף לו, על נספחיהם.

### 1.1 המכרז

מינהל הרכש הממשלתי אשר בחשב הכללי בשיתוף אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה, מפרסם בזאת מכרז מסגרת פומבי לתכנון וביצוע תהליכי שיתוף בעבודת משרדי הממשלה.

### 1.2 רקע

מכרז זה הינו חלק מעבודת משרד ראש הממשלה בנושא מיסוד תחום שיתוף הציבור בממשלה. זאת בהתאם לסעיף 3 [להחלטת ממשלה 4028](#) מיום 25.12.11 בדבר "חיזוק יכולות המשילות, התכנון והביצוע של הממשלה" הקובע: "להטיל על משרד ראש הממשלה, בתיאום עם השר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור, לגבש מדיניות וכלים מסייעים למשרדי הממשלה בנוגע לאופן שיתוף הציבור בתהליכי תכנון וביצוע מרכזיים בתחומם, כפי שימצאו לנכון. זאת, במטרה להגביר את מעורבות האזרח בנעשה במרחב הציבורי, לתרום לתהליכי קבלת החלטות, לשיפור ביצוע מדיניות הממשלה ולחיזוק הקשר והאמון שבין הציבור לממשלה".

בישראל, קיבל רעיון השיתוף של ארגונים תוקף במסגרת החלטת הממשלה בנושא חיזוק יחסי הממשלה, החברה האזרחית והמגזר העסקי ([החלטה מס. 3190 של הממשלה](#) מיום 24.02.2008) שעיינה את ההנחיה שמשרדי הממשלה יקיימו "שיח מתמשך עם ארגונים ללא כוונת רווח וגורמים בקהילה העסקית התורמים להשגת מטרות ציבוריות". החלטה זו הובילה בין היתר ליציאה למכרז מרכזי לגורמים המסייעים בהפעלת שולחנות עגולים, שבסיועם משרדי הממשלה מקיימים שיח תלת-מגזרי מתמשך בנושאים שונים, עם ארגוני החברה האזרחית וארגונים ויחידים מן המגזר העסקי הפועלים למטרות ציבוריות. השולחנות העגולים הם תשתית אחת לניהול שיח עם הציבור. בשנים האחרונות גדל הצורך בקרב יחידות בממשלה בביצוע תהליכים של שיח עם הציבור, בערוצים נוספים וחלק מן המשרדים גם מתנסים בניהול שיח זה בערוצים שונים. כיום, ובפרט לאחר המחאה החברתית של קיץ 2011 והמלצות הוועדה לשינוי חברתי-כלכלי בנושא היוועצות עם הציבור, קיים מקום להעמיד לרשות משרדי הממשלה אמצעים לפעול במגוון דרכים לניהול שיח עם יחידים ועם קבוצות מהציבור. תכליתו של מכרז זה להעמידם. מכרז זה מיועד לסייע בהפעלתם של תהליכי שיתוף המחייבים מומחיות, ניסיון וידע מקצועי ייחודיים בתחומי השיתוף ובכללם:

תהליכים החלים על משתתפים בהיקף נרחב, תהליכי שיתוף נמשכים, תהליכים המבוססים על תשתית שיתוף קבועה. תהליכים המחייבים הנגשה מורכבת של מידע כתנאי לשיתוף, תהליכים בעלי מורכבות הנוגעת לקהל המשתתפים הפוטנציאלי או מורכבות הנוגעת לסוגיה נשוא השיתוף וכדומה.

## 1.3 עיקרי השירותים המבוקשים

### 1.3.1 כללי

"שיתוף" – כל פעולה הננקטת על ידי מזמין כדי לקדם שיתוף לרבות שיתוף של עובדים, עמיתים, יחידות בתוך משרד המזמין (שיתוף פנים משרדי), משרדים (שיתוף בין משרדי), ארגונים (שיתוף בין מגזרי), מומחים, בעלי עניין, קבוצות מן הציבור או הציבור בכללותו, שמטרתו לשתף את אלו או מי מהם בתהליכי קבלת החלטות ו/או קביעת מדיניות ו/או ביצוע החלטות, או לשם אלו, בכל רמה של שיתוף (החל מיידוע, דרך שימוע והקשבה, היועצות, שיתוף ואף שיתוף פעולה).

### 1.3.2 מטרת המכרז

מטרת המכרז היא לקדם את הפעלתם של תהליכי שיתוף בעבודת הממשלה לשם שיפור יכולות התכנון והביצוע של משרדי הממשלה, וטיוב תהליכי קבלת החלטות על ידם, וכן לקדם הטמעה של תרבות השיתוף בממשלה והכשרת המשרדים בתחום. זאת באמצעות יצירת רשימת ספקי מסגרת לאספקת שירותים לביצוע תהליכי שיתוף – ספקים אשר יסייעו למשרדים במימוש המטרה, ובכלל זה:

1. לסייע למשרדים לבחון את הצורך וההזדמנות לבצע תהליכי שיתוף פנים משרדיים וכן חוץ משרדיים על מנת להרחיב את מגוון נקודות המבט וההיבטים שיישקלו במסגרתם.
2. לסייע למשרדים להפעיל תהליכי שיתוף ביחס לסוגיות אשר על סדר יומם לרבות במסגרת תהליכי קבלת החלטות, גיבוש מדיניות, כללים מנחים לביצועה, וביצועה בפועל, ותהליכי שימוע במסגרת צוותים וועדות – במגוון ערוצי שיתוף, מקוונים ופיזיים, חדשניים, עדכניים ומתעדכנים מעת לעת - בפרט בכל הנוגע לשירותים המקוונים, באופן המותאם למאפייני הסוגיה, התהליך, המשרד וקהלי היעד.
3. לסייע למשרדים בהכשרת העובדים הרלבנטיים במשרד לחשיבה משתפת, בהפעלת תהליכים משתפים וצבירת מומחיות בהפעלתם ובניהול תהליכי שיתוף, ובהטמעת תרבות השיתוף בתהליכי העבודה במשרדים.
4. לסייע למשרדים באיתור בעלי עניין הרלבנטיים לניהול שיח משתף עם המשרד בהקשרים השונים, ולחיזוק הקשר שבין המשרדים לבעלי העניין ולציבור ככלל באמצעות ניהול תהליכים משתפים.

### 1.3.3 רכיבים עיקריים בשירותים המבוקשים

1. סיוע בתכנון, ניהול, הפקה וביצוע של תהליכי שיתוף ועיבוד תוצריהם, לרבות שולחן עגול, מפגשי שיתוף, קבוצות מיקוד, ביצוע סקרים, וכיו"ב.
2. השירותים כוללים סיוע בתכנון הפעילות הנדרשת, היערכות לביצועה, ביצועה, בקרתה, והפקת לקחים לרבות הפעלת מהלכי שיפור והתאמה.
3. ספק מסגרת אשר ייבחר לביצוע עבודה על ידי המשרד הממשלתי, יפעל על פי תכנית עבודה לשיתוף אשר תוכן במשרד.
4. יובהר כי השירותים הנכללים במכרז זה לא כוללים:

- א. שירותים בתחום של יעוץ לתכניות עבודה, כפי המפורטים במכרז מרכזי מס. 26-2014, לחברות ייעוץ.
- ב. שירותים בתחום של ייעוץ ארגוני ויחסי ציבור.

#### 1.3.4 אופן בחירת ספקי המסגרת

##### 1.3.4.1 כללי

1. מציע רשאי להגיש הצעה אחת במכרז.
2. עורך המכרז מבקש לבחור עד 5 ספקי מסגרת.

##### 1.3.4.2 שלבי בחירת ספקי המסגרת

1. בשלב ראשון תיבחן עמידת ההצעות בדרישות הסף.
2. ועדת המכרזים תהיה רשאית לבטל את המכרז במקרה בו יוותרו שני ספקים ופחות, אשר יעמדו בדרישות הסף.
3. מציעים אשר יעמדו בדרישות הסף של המכרז, יעברו לשלב בחינת האיכות. משקל מרכיב האיכות בציון הכולל להצעה: 70%.
4. עם סיום שלב הערכת האיכות, תיבחנה הצעות המחיר של המציעים השונים. משקל מרכיב העלות בציון הכולל להצעה: 30%.
5. ועדת המכרזים רשאית לבחור עד חמישה מציעים, אשר יקבלו את הציון המשוקלל הגבוה כספקי מסגרת במכרז.

#### 1.4 תקופת ההתקשרות

תקופת ההתקשרות הראשונה תהא למשך 24 חודשים מיום חתימת מורשי החתימה במשרד האוצר על הסכם ההתקשרות. ועדת המכרזים רשאית להאריך תקופה זאת לפרקי זמן קצובים, שלא יעלו במצטבר על 36 חודשים בסך הכל. הודעה על הארכת ההתקשרות תועבר לספק מסגרת לפחות חודש ימים קלנדריים מראש.

## 2 תנאי הסף במכרז

### 2.1 כללי

1. רשאי להגיש הצעה למכרז תאגיד או יחיד, הפועל על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, והעומד בכל תנאי הסף הבאים ואשר צירף את כל המסמכים הנדרשים כמפורט בחוברת ההצעה המצורפת בקובץ נפרד למסמכי המכרז.
2. הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף שלהלן, תהא על פי רשימת המסמכים והאישורים המפורטים בחוברת ההצעה המצורפת למכרז בקובץ נפרד, ואשר מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. המציע רשאי להגיש הצעה למכרז הכוללת שיתוף פעולה עם קבלני משנה. בהצעתו יציין המציע במפורש, באלו תחומים הוא יפעיל קבלני משנה הפועלים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, ועליו להמציא את כל האישורים והמסמכים הנדרשים להוכחת עמידתם בתנאי הסף המופיעים בסעיפים הבאים: 2.2, 2.5, 2.6, 2.7.

### 2.2 מעמדו המשפטי של המציע

על המציע להיות במועד הגשת ההצעה: תאגיד או יחיד הרשום בישראל על פי דין.  
במקרה שהמציע הינו חברה:

1. הוא אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2015.
2. הוא אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק.

### 2.3 ערבות בגין הגשת ההצעה

מציע יצרף להצעתו ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת, על סך 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים), לפקודת משרד האוצר.

### 2.4 מחזור כספי שנתי

למציע מחזור כספי שנתי הנובע מפעילותו העסקית בהיקף של לפחות 3 מיליון ₪ + מע"מ בממוצע בכל אחת מהשנים 2011, 2012, 2013.

### 2.5 איתנות פיננסית

המציע אינו נמצא בהליכי פירוק, פשיטת רגל ולא מונה לו מפרק.

## 2.6 ניסיון מקצועי

### 2.6.1 תחומי השירותים

לצורך הוכחת ניסיונו המקצועי של המציע, נדרשת הוכחת ניסיון לחלק מהשירותים המפורטים בפרק 4 להלן.

להלן השירותים עבורם נדרשת הוכחת הניסיון:

א. תכנון תהליכי שיתוף.

ב. ניהול תהליכי שיתוף.

ג. הפקת מפגשי שיתוף.

ד. הנחיית מפגשי שיתוף.

ה. ביצוע תהליכי שיתוף מקוונים.

המציע נדרש להוכיח ניסיון במתן שירותים לכל הפחות, ביחס לתחומי הפעילות המנויים בסעיפים א', ב' לעיל, ובלפחות תחום אחד נוסף מתוך תחומי הפעילות המנויים בסעיפים ג'-ה' לעיל.

ביחס ליתר תחומי הפעילות – יכול שהמציע יציג ניסיון מקצועי כאמור, של עצמו או של קבלני משנה שאותם יציג המציע בהצעתו.

למען הסר ספק: המציע בעצמו או בשיתוף קבלני המשנה מטעמו מחויב להוכיח ניסיון במתן שירותים בכל תחומי הפעילות המנויים בסעיפים א'-ה' לעיל.

### 2.6.2 פירוט הניסיון הנדרש

בהמשך לאמור בסעיף 2.6.1 לעיל, על המציע להוכיח כי סיפק שירותים כאמור, במהלך 36 החודשים טרם הגשת ההצעה, ללקוח אחד לפחות בכל תחום (כלומר בסך הכל לפחות 3 לקוחות בכל התקופה), בהיקף כספי של לפחות 100 אלף ₪ ללא מע"מ לכל לקוח.

**יובהר כי:**

השירותים אשר יוצגו על ידי המציע, יכול ותקופת התנעתם חלה לפני 36 החודשים טרם הגשת ההצעה, ובלבד כי סיומם המלא התקיים במהלך 36 החודשים טרם הגשת ההצעה.

## 2.7 העובדים המוצעים על ידי המציע

1. המציע יציג בהצעתו צוות בן ארבעה עובדים ("צוות ליבה"), אשר יועסק על ידו ישירות

(ולא באמצעות כל גורם אחר מסוג כלשהו) ויבצע מטעמו את השירותים המבוקשים

במהלך תקופת ההתקשרות.

2. לכל עובד מוצע יצורפו קורות חיים המעידות על ניסיון ותעודות המעידות על השכלה.

#	תחום פעילות	ניסיון של לפחות 1 שנה החל מיום 01.01.2012 ועד ליום הגשת ההצעה	השכלה נדרשת
1	מנהל הלקוח	ניהול פרויקטים בתחומי שיתוף ציבור מול 3 לקוחות שונים לפחות, באחד מן התחומים המפורטים בסעיף 2.6.1 לעיל.	בעל תואר שני
2	מנהל תפעול	ניהול תפעול ולוגיסטיקה עבור לפחות 3 לקוחות שונים. לעניין זה: "ניהול תפעול ולוגיסטיקה" - ארגון כלל האמצעים, המשאבים והתהליכים הדרושים לקיומם המלא והתקין של פרויקטים משלב ייזום ועד שלב המסירה.	תואר ראשון

**מינהל הרכש הממשלתי**  
**מכרז 23-2015 לתכנון וביצוע תהליכי שיתוף בעבודת משרדי הממשלה**

השכלה נדרשת	ניסיון של לפחות 1 שנה, החל מיום 01.01.2012 ועד ליום הגשת ההצעה	תחום פעילות	#
תואר ראשון	ניהול שולחן עגול עם 10 משתתפים לפחות, עבור לפחות 2 לקוחות שונים ביחס לשתי סוגיות שונות בסך הכל (לשני הלקוחות).  לעניין זה: "ניהול שולחן עגול" - ראה סעיף 4.2.6 להלן. "סוגיה" - נושא עליו נסוב השולחן העגול.	מנהל שולחן עגול	3
תואר ראשון	ניהול שיח וירטואלי עבור לפחות 2 לקוחות שונים בשתי סוגיות שונות בסך הכל (לשני הלקוחות). לעניין זה: "שיח וירטואלי" - ראה סעיף 4.2.7 להלן. "סוגיה" - נושא עליו נסובה ההיוועצות המקוונת.	מנהל היוועצות מקוונת	4

## 3 מינהלה

### 3.1 כללי

#### 3.1.1 טבלת ריכוז מועדים

התאריכים	הפעילות
12.03.2015	יום פרסום המכרז
20.04.2015	כנס ספקים (ההשתתפות אינה חובה), בין השעות 10:00-12:00 במשרדי נציבות שירות המדינה, קריית הממשלה תל אביב. יש להירשם מראש באמצעות פנייה לאיש הקשר במכרז בדוא"ל: <a href="mailto:shituf@mof.gov.il">shituf@mof.gov.il</a> .
14.05.2015	מועד אחרון להגשת שאלות להבהרה על ידי הספקים
10.06.2015 עד השעה 13:00	מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים ע"י המציעים – בתיבת המכרזים במשרדי מינהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים.

#### 3.1.2 מסמכי המכרז

ניתן להוריד, ללא תשלום, את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי כתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת "מכרזים" ← מכרז מספר 23-2015. קיימת אפשרות לקבל את מסמכי המכרז במשרדי מינהל הרכש הממשלתי: רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים. פקס: 02-5695368, טל. 02-6663426. המשרדים פועלים בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00.

#### 3.1.3 תיאום הצעות

המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה, בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז, הן במהלכו, והן בזמן תקופת ההתקשרות בהליך של מענה לפניות פרטניות. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:

- כריית מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו - למעט אדם או גוף שהינו בעל עניין במציע - בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה, וכיוצא באלו.
- קבלה של מידע כאמור או החלפת מידע בצורה אחרת, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

#### 3.1.4 שיתוף פעולה עם מציעים אחרים וקבלני משנה

המציע יכול להגיש הצעה בשם עצמו בלבד. לא תתאפשר הגשת הצעה עם גופים או מציעים אחרים (Joint Venture). המציע רשאי להציג במועד הגשת ההצעה למכרז קבלני משנה אשר יופעלו מטעמו בתקופת מתן השירותים במכרז, בכפוף להוראות המכרז בנושא. בכל מקרה, המציע יחשב לקבלן הראשי והינו האחראי הבלעדי לכל הפעילויות, השירותים והתוצרים הכלולים בהצעתו למכרז ולמתן השירותים בתקופת ההתקשרות.

## 3.2 שאלות ספקים אודות המכרז

### 3.2.1 נוהל העברת שאלות ספקים לעורך המכרז

ספקים רשאים להגיש שאלות לעורך המכרז. השאלות יועברו לעורך המכרז באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת: [shituf@mof.gov.il](mailto:shituf@mof.gov.il). באחריות המציע לוודא באמצעות הדואר האלקטרוני כי שאלותיו הגיעו בשלמותן לנציג עורך המכרז. מועד אחרון להגשת שאלות למכרז מפורט בטבלת ריכוז התאריכים. השאלות יוגשו במבנה הבא (יש להגיש שאלות **באמצעות תוכנת Word בלבד**). לא תתקבלנה שאלות בפורמט PDF או כל תצורה אחרת):

סידורי	הסעיף במכרז	השאלה

### 3.2.2 מענה עורך המכרז לשאלות מציעים

תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי הבהרות באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת מכרזים ← מענה עורך המכרז לשאלות מציעים - למכרז מספר 23-2015. תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת ריכוז התאריכים. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. תשובות עורך המכרז ייחתמו ע"י מורשה/י החתימה של המציע בצירוף חותמת התאגיד ויוגשו עם הצעתם למכרז. רק תשובות אשר נמסרו בכתב מחייבות את עורך המכרז. יכול ויתקיימו מספר סבבי תשובות של עורך המכרז, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

## 3.3 הצעת המציע

### 3.3.1 כללי

1. הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. עורך המכרז מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.
1. בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993 סעיף 20 (ה') (1), רשאים המציעים במכרז לעיין במסמכי ההליך המכרזי, וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הודעת ועדת המכרזים אודות תוצאות המכרז.
2. **מציע בהצעתו**, יציין אלו חלקים בהצעתו הם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. ויובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי שיקול דעתה, להציג בפני המציעים במכרז, כל מסמך אשר להערכתה אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חוק חובת המכרזים. עורך המכרז רשאי לגבות אגרה עבור עיון כאמור.

### 3.3.2 אופן הגשת ההצעה

1. את ההצעות יש להגיש בקלסר דק ככל האפשר, כאשר כל עמוד, ממוספר וניתן לשליפה מהירה.
- את ההצעה יש לארוז באריזה אטומה אחת, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה יירשם "הצעה למכרז מרכזי מספר 23-2015".
2. לאריזה יוכנסו:
  - א. 2 (שני) קלסרים (קלסר "מקור" וקלסר "העתק", זהים לחלוטין, תוך ציון על הכריכה – "מקור", "העתק"). בכל קלסר יאוגד מענה המציע לכל פרקי המכרז. על כל קלסר יירשם: "מענה למכרז 23-2015".
  - ב. הצעת המחיר למכרז תהיה במעטפה נפרדת אטומה, ותוכנס לאריזה. על מעטפת הצעת המחיר, יירשם: "הצעת מחיר למכרז 23-2015".
  3. כל עמודי ההצעה ייחתמו ע"י מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.
  4. את ההצעה יש להגיש לתיבת המכרזים אשר נמצאת במינהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים, קומה 1, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת ריכוז המועדים.
  5. הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים, כמפורט בטבלת ריכוז המועדים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

### 3.3.3 תוקף ההצעה

1. ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על הסכם ההתקשרות עם ספקי המסגרת במכרז.
2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעות שלא נבחרו תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו מציע שהוכרז כספק מסגרת במכרז יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו. בנסיבות אלה רשאית ועדת המכרזים להכריז על בעל ההצעה הבאה בטיבה כספק מסגרת במכרז.

### 3.3.4 דרישה למידע נוסף או הבהרות

1. ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. ההבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.
2. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.
3. ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים וכי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת עורך המכרז ואת תכליתו של מכרז זה.

### 3.3.5 הצעה מסויגת או מותנית

1. מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז, ובכלל זה ימנע מכל שינוי, הסתייגות או התניה על דרישות הסכם ההתקשרות ונספחיו. עורך המכרז יפסול הצעה מסויגת או מותנית.
2. מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך ההבהרות בלבד.

### 3.3.6 הוצאות השתתפות במכרז

כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, וזאת ללא קשר לתוצאות המכרז. למציע לא תהיה דרישה או טענה להחזר כספים או כל פיצוי אחר מהמזמין בגין הוצאותיו כאמור.

## 3.4 אופן בחירת ספקי המסגרת במכרז

### 3.4.1 כללי

1. עורך המכרז מבקש לבחור עד 5 ספקי מסגרת.
2. בשלב ראשון תיבחנה ההצעות על פי עמידתן בתנאי הסף של המכרז.
3. הצעות שלא תעמודנה בדרישות הסף – תיפסלנה.
4. בשלב שני תעבורנה ההצעות לבחינת איכות ועלות כדלקמן:  
(יובהר כי: מעטפות הצעות המחיר תיפתחנה רק לאחר השלמת שלב האיכות).

#	שלב	מרכיב	משקל המרכיב בציון הביניים	משקל המרכיב בציון ההצעה הכולל
1	הערכת איכות המציע וההצעה	איכות המציע	20%	70%
2		איכות הצוות המוצע	15%	
3		איכות שיטת העבודה המוצעת	15%	
4		קבלת חוות דעת מלקוחות המציע	15%	
5		ראיון הצוות המוצע	35%	
6	הערכת עלות ההצעה		100%	30%

### 3.4.2 הערכת איכות המציע וההצעה

#### 3.4.2.1 כללי

הניקוד והערכת הצעתו של המציע במרכיב זה, יתבססו על מענה המציע **בנספח 15** בחוברת ההצעה.

#### 3.4.2.2 הערכת איכות המציע

סך נקודות מרבי	אופן הניקוד	דרישת הסף במכרז
10	תוענקה 2 נקודות על כל: לקוח של המציע מעבר לשלושת הלקוחות הנדרשים, שיעמדו בדרישת הסף.	להלן השירותים עבורם נדרשת הוכחת הניסיון: א. תכנון תהליכי שיתוף. ב. ניהול תהליכי שיתוף. ג. הפקת מפגשי שיתוף. ד. הנחיית מפגשי שיתוף. ה. ביצוע תהליכי שיתוף מקוונים המציע נדרש להוכיח מתן שירותים לכל הפחות, ביחס לתחומי הפעילות המנויים בסעיפים א', ב' לעיל, ובלפחות תחום אחד נוסף מתוך תחומי הפעילות המנויים בסעיפים ג'-ה' לעיל. בהמשך לאמור בסעיף 2.6.1 לעיל, על המציע להוכיח כי סיפק שירותים בתחומים של שיתוף ציבור כאמור במהלך 36 החודשים טרם הגשת ההצעה, ללקוח אחד לפחות בכל תחום, בהיקף כספי של לפחות 100 אלף ₪ ללא מע"מ לכל לקוח.
10	תוענקה 5 נקודות על כל: שירות אשר ניתן על ידי המציע בעצמו, (לא על ידי קבלני המשנה) מעבר לשלושת השירותים הנדרשים בדרישת הסף.	ביחס ליתר תחומי הפעילות – יכול שהמציע יציג ניסיון מקצועי כאמור, של עצמו או של קבלני משנה שאותם יציג המציע בהצעתו.
20	סה"כ:	

### 3.4.2.3 הערכת איכות הצוות המוצע

סך ניקוד מרבי	אופן הניקוד	דרישת הסף: ניסיון של לפחות 1 שנה החל מיום 01.01.2012 ועד ליום הגשת ההצעה	איש הצוות	#
4	תוענקה שתי נקודות על כל: לקוח מעל למספר הלקוחות המבוקשים לכל איש צוות	<b>ניהול פרויקטים בתחומי שיתוף ציבור</b> מול 3 לקוחות שונים לפחות, באחד מן התחומים המפורטים בסעיף 2.6.1 לעיל.	מנהל הלקוח	1
3	תוענקה 1.5 נקודות על כל: לקוח מעל למספר הלקוחות המבוקשים לכל איש צוות	<b>ניהול תפעול ולוגיסטיקה</b> עבור לפחות 3 לקוחות שונים. <b>לעניין זה:</b> "ניהול תפעול ולוגיסטיקה" - ארגון כלל האמצעים, המשאבים והתהליכים הדרושים לקיומם המלא והתקין של פרויקטים משלב ייזום ועד שלב המסירה.	מנהל התפעול	2
4	תוענקה שתי נקודות על כל: סוגיה נוספת מעבר לשתיים המבוקשות ובלבד שהסוגיה הנוספת עוסקת בנושא אחר.	ניהול שולחן עגול עם 10 משתתפים לפחות, עבור לפחות 2 לקוחות שונים ביחס לשתי סוגיות שונות בסך הכל (לשני הלקוחות). <b>לעניין זה:</b> "ניהול שולחן עגול" - ראה סעיף 4.2.6 לעיל. "סוגיה" - נושא עליו נסוב השולחן העגול.	מנהל תחום שולחנות עגולים	3
4	תוענקה שתי נקודות על כל: סוגיה נוספת מעבר לשתיים המבוקשות ובלבד שהסוגיה הנוספת עוסקת בנושא אחר.	ניהול שיח וירטואלי עבור לפחות 2 לקוחות שונים בשתי סוגיות שונות בסך הכל (לשני הלקוחות). <b>לעניין זה:</b> "שיח וירטואלי" - ראה סעיף 4.2.7 לעיל. "סוגיה" - נושא עליו נסובה ההיוועצות המקוונת.	מנהל תחום היועצות מקוונת	4
15	סה"כ:			

### 3.4.2.4 הערכת שיטת העבודה המוצעת

הערכת שיטת העבודה תבוצע על פי מסמך שיטת העבודה אותו נדרש המציע לצרף להצעתו (לא יותר מ-15 עמודים)

סך נקודות מרבי	מרכיב האיכות	#
3	אופן התארגנות המציע למתן השירותים המבוקשים במכרז	1
8	שיטת העבודה בה מתכנן המציע לנקוט במתן השירותים המבוקשים במכרז לרבות דגשי המציע למיסוד, הפעלת והטמעת שיתוף ציבור בעבודת משרדי הממשלה.	2
2	תפישת השירות של המציע.	3
2	איכות מסמך שיטת העבודה: ניסוח, העברת מסר, כיסוי מכלול הנושאים הנדרשים להתייחסות, מבנה המסמך.	4
15	סה"כ:	

### 3.4.2.5 חוות דעת מלקוחות המציע

#### 3.4.2.5.1 כללי

צוות מטעמה של ועדת המכרזים, יערוך ראיונות טלפוניים עם שלושה מלקוחות המציע אשר יופיעו ברשימת הלקוחות, אותם הציג המציע בהצעתו.

#### 3.4.2.5.2 הפרמטרים לניקוד חוות הדעת

סך נקודות מירבי	הפרמטר	#
3	איכות המציע וצוותו (מקצועיות, אמינות)	1
2	זמינות ושירותיות	2
2	עמידה בלוחות זמנים, יעדים ותפוקות	3
8	שביעות רצון כללית	4
15	סה"כ:	

### 3.4.3 ראיון עם הצוות המוצע

#### 3.4.3.1 כללי

לשלב זה יגיע מנכ"ל המציע או מי מטעמו (חבר הנהלה בכיר אצל המציע אשר יהיה הממונה על הפעילות המיועדת). למנכ"ל המציע או מי מטעמו, יתלוו כל חברי הצוות המוצע על ידו במכרז כדלקמן: מנהל הלקוח, מנהל התפעול, מנהל שולחנות עגולים, מנהל תחום היועצות מקוונת. ועדת המכרזים רשאית, לתת ציון "אפס" במרכיב זה למציע אשר לא יתייצב לראיון כלל או יתייצב בהרכב חלקי.

#### במהלך הראיון:

1. יידרש המנכ"ל או מי מטעמו והצוות הנלווה אליו, להציג בין היתר את שיטת העבודה (המתודולוגיה) המוצעת על ידי המציע, על פי מסמך שיטת העבודה אשר צורף להצעה.
2. ישולבו ראיונות אישיים וקבוצתיים, סימולציות ותרחישי מצב הרלוונטיים לתחומי ומאפייני הפעילות במכרז, כגון: התמודדות עם הזמנת עבודה לתהליך שיתוף, יכולת עבודה בצוות, חלוקת תחומי אחריות בצוות וכדומה.

#### 3.4.3.2 מרכיבי הערכה

#	המרכיב	סך נקודות מירבי
1	הבנת יעדי ומטרות המכרז	5
2	התאמת כל ממלא תפקיד לביצוע השירותים בתחום אחריות	5
3	יכולתם של ממלאי התפקידים לעבוד כצוות בביצוע השירותים המבוקשים במכרז	5
4	רמת התארגנות של המציע לביצוע השירותים המבוקשים במכרז	5
5	התרשמות כללית מהמציע ומצוותו	15
	סה"כ:	35

### 3.4.4 הערכת עלות - הצעת המחיר של המציע

#### 3.4.4.1 עלות ליחידת עבודה

"יחידת עבודה" – הינה יחידת מידה המבטאת את הערך הכספי של כלל עלויות של ספק המסגרת, הכרוכות באספקת השירותים ומרכיבי המינהלה המפורטים בפרק 4 להלן. יחידת מידה זאת, תשמש כבסיס לאומדן מספר יחידות העבודה אשר יידרשו בפועל לאספקת השירותים במהלך תקופת ההתקשרות, ביחס לכל הזמנת עבודה שתבוצע על ידי הספק המבצע. המציע יציין את המחיר המבוקש על ידו ליחידת עבודה, על פי הנוסח המבוקש בנספח הצעת המחיר מס. 20 בחוברת ההצעה.

#### 3.4.4.2 חישוב ציון הצעת המחיר

ציון רכיב העלות לכל הצעה נבדקת, יחושב על פי הנוסחה הבאה:

$$P_x = \frac{P_{min}}{P_x} \times 100\%$$

$P_{min}$  = ההצעה הזולה ביותר

$P_x$  = ההצעה הנבדקת

#### 3.4.5 שלב ו' - שקלול ציוני העלות והאיכות

ציוני האיכות והעלות ינורמלו לבסיס חישוב אחיד וישוקללו על פי המשקלות המפורטים לעיל.

#### 3.4.6 הכרזה על ספקי המסגרת במכרז

עד חמשת המציעים אשר הצעותיהם תדורגנה במקומות אחד עד חמש, יומלצו לאישור ועדת המכרזים להכרזתם כספקי מסגרת במכרז.

יובהר כי ועדת המכרזים הינה הסמכות היחידה להכריז על ספקי המסגרת במכרז.

### 3.5 מסמכים ואישורים בגין הכרזת המציע כ"ספק מסגרת"

המציע, במידה והוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים - יגיש את האישורים, והמסמכים הבאים על פי המפורט להלן.

יובהר כי ועדת המכרזים רשאית לפסול את הכרזתו של המציע כספק מסגרת, במידה ולא יעמוד בדרישות אלה.

#### 3.5.1 ערבות ביצוע

מציע אשר הוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים, יעמיד ערבות ביצוע אוטונומית בלתי מוגבלת על סך 50 אלף ₪.

הערבות תיכתב לפקודת משרד האוצר בנוסח המחייב **כמפורט בנספח ב' להסכם ההתקשרות**, למשך תקופת המכרז בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה.

היה ויחליט עורך המכרז לממש את האופציה המוקנית לו להאריך את תקופת ההתקשרות יאריך ספק המסגרת את הערבות בהתאם, עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופת התקשרות נוספת. במקרה של סירוב ספק המסגרת להאריך את תקופת ההתקשרות או הערבות בהתאם, עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בנוסף לכל סעד אחר לו הוא זכאי על פי כל דין.

מבלי לגרוע מזכויות עורך המכרז על פי כל דין, עורך המכרז יהא רשאי לחלט את הערבות כולה או מקצתה, במקרה שספק המסגרת לא יעמוד במי מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי מכרז זה ו/או להסכם ההתקשרות ו/או ינהג שלא בתום לב לכל אורך תקופת המכרז / ההתקשרות ו/או ייסוג ממי מהתחייבויותיו.

למען הסר ספק, אין בחילוט הערבות משום ויתור מצד עורך המכרז על מי מטענותיו ו/או דרישותיו ו/או תביעותיו מאת ספק המסגרת. עורך המכרז רשאי לנקוט בכל הדרכים החוקיות הנוספות העומדות לרשותו על מנת לקבל פיצוי מלא עבור הנזקים אשר נגרמו לו ע"י ספק המסגרת, במידה וייגרמו כאלה. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

הערבות תיחתם על ידי מורשה/י חתימה מטעמו של הבנק או מטעמה של חברת הביטוח וחותרמת הבנק או חברת הביטוח.

#### 3.5.2 הסכם התקשרות

מציע אשר הוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים, יעביר תוך שבעה ימים קלנדריים ממועד שליחת הודעת הזכייה אליו על ידי עורך המכרז הסכם התקשרות על כלל נספחיו, חתום על ידי

מורשה/י החתימה מטעמו של המציע בתוספת חותמת התאגיד על כל עמוד בהסכם ההתקשרות, כולל במקום המיועד לכך בעמוד האחרון, בהתאם לנוסח המחייב בנספח 21 בחוברת ההצעה.

### 3.5.3 אישור על עריכת ביטוחים

1. מציע אשר הוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים, יעביר תוך שבעה ימים קלנדריים ממועד שליחת הודעת הזכייה אליו על ידי עורך המכרז אישור על עריכת ביטוחים בהתאם לנוסח המחייב בנספח ד' להסכם ההתקשרות.
2. האישור יהיה חתום על ידי מורשה/י החתימה מטעמו הבנק/חברת הביטוח.
3. אישור זה יצורף כנספח להסכם ההתקשרות.

### 3.5.4 הסכמי התקשרות עם צוות המציע

4. מציע אשר הוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים, יעביר תוך שבעה ימים קלנדריים ממועד שליחת הודעת הזכייה אליו על ידי עורך המכרז הסכמי התקשרות נפרדים בינו לבין מנהל הלקוח, המנהל התפעולי, מנהל תחום שולחנות עגולים, מנהל תחום היועצות מקוונת - למשך כל תקופת ההתקשרות.
5. ההסכמים יהיו חתומים על ידי מורשה/י החתימה מטעמו של המציע בתוספת חותמת התאגיד, ומנהל הלקוח והמנהל התפעולי.
6. הסכמים אלה יצורפו כנספחים להסכם ההתקשרות.

### 3.5.5 קטלוג ספקים

מציע אשר הוכרז כספק מסגרת על ידי ועדת המכרזים, יעביר בתוך 14 ימים קלנדריים ממועד שליחת הודעת הזכייה אליו על ידי עורך המכרז, מסמך מעוצב של עד 4 עמודים, שתכליתו להציג בקצרה את הספק - מאפייניו וניסיונו, את צוותו ואת מחיר שירותיו – הכל בהתאם למידע שנמסר במסגרת הצעתו במכרז. זאת כדי לסייע למזמינים להכיר את הספקים השונים. המסמך יועבר בקובץ דיגיטלי בפורמט PDF וברזולוציית הדפסה.



## 4 השירותים המבוקשים במכרז

### 4.1 כללי

#### 4.1.1 תכולת השירותים

תכולת השירותים המפורטים בפרק זה, מהווה רשימת מרכיבים אשר המזמין יכול להזמין כמקשה אחת או באופן מודולרי (מרכיב אחד או מקבץ של מספר מרכיבים). **יובהר כי** המזמין רשאי לשנות מתכולת השירותים המפורטים להלן, והכל בהתאם להזמנת העבודה שתועבר על ידי המזמין לספק המבצע.

1. ספק מסגרת אשר ייבחר לביצוע עבודה על ידי המשרד הממשלתי יידרש לתכולת העבודה הבאה:

##### 1.1 שירותי תוכן ומינהלה

מגוון שירותים כגון: סיוע בתכנון, ניהול, הפקה וביצוע של תהליכי שיתוף, לרבות שולחן עגול, מפגשי שיתוף, קבוצות מיקוד, ביצוע סקרים, וכדומה.

##### 4.2 להלן פירוט בסעיף

##### 1.2 שירותים נלווים

שירותים הנלווים לביצוע שירותי השיתוף וחיוניים לשם ביצועם, כגון: העמדת מקום לביצוע מפגשי שיתוף רבי משתתפים (בבית מלון, במרכז כנסים וכד'), הסעות, וכדומה.

##### 4.3 להלן פירוט בסעיף

2. ביחס לכל אחד מן השירותים - השירותים כוללים את תכנון הפעילות הנדרשת, היערכות לביצועה, ביצועה, עיבוד תוצריה, בקרתה, והפקת לקחים לרבות הפעלת מהלכי שיפור בהתאמה.

3. ספק מסגרת אשר ייבחר לביצוע עבודה על ידי המשרד הממשלתי, יפעל על פי תכנית עבודה לשיתוף אשר תאושר על ידי המשרד.

#### 4.1.2 היערכות ספקי המסגרת למתן השירותים המבוקשים

#	אבן דרך	לו"ז בימים
1	משלוח הודעה על ידי ועדת המכרזים למציעים על הכרזתם כספקי מסגרת	0
2	חתימת הסכמי התקשרות בין עורך המכרז לזוכים במכרז (כולל ערבות ביצוע וביטוחים)	0+7
3	קטלוג ספק	0+14
4	לימוד מערך השיתוף הנדרש במסגרת המכרז, לרבות היכרות עם כלים ואמצעים טכנולוגיים אשר ישמשו את הספקים בעבודתם. פעילות זו תבוצע עצמאית על ידי ספק המסגרת ובאמצעות יום הדרכה אחד לציוותי הספקים אשר יתואם על ידי אגף ממשל וחברה וממשל זמין במשרד רה"מ.	0+30
5	מוכנות ספק המסגרת לקבלת פניות ממשרדי הממשלה	0+40

## 4.2 שירותי תוכן ומינהלה

### 4.2.1 סיוע בתכנון תהליכי שיתוף

#### 4.2.1.1 כללי

סיוע בתכנון תהליכי השיתוף של המשרד, מראשיתם ועד לסיומם, בהתאם למסמכים הנוגעים ל"תכנון שיתוף בעבודת הממשלה", אשר יופקו על ידי אגף ממשל וחברה במשרד רה"מ, וכפי שיעודכנו מעת לעת.

במהלך התכנון יושם דגש גם על בניית ושיפור יכולות התכנון בתחום השיתוף של המשרד.

#### 4.2.1.2 תכולת השירות

##### 4.2.1.2.1 שירות תכנון מקדמי

1. סיוע בהגדרת נושא השיתוף;
2. סיוע בהגדרת מטרות התהליך ביחס לנושא שעליו משתפים, עבור המזמין ועבור המשתתפים;
3. סיוע בהגדרת הגורמים במזמין ו/או בממשלה שחיוני שירתמו להובלת המהלך והגדרת ההשפעה הצפויה של תוצרי השיתוף על קידום הנושא שעליו ישתפו;
4. סיוע בזיהוי ראשוני של קהלי היעד הרלוונטיים לתחום (מהמשרד, מהממשלה, מהשלטון המקומי, מומחים בתחום, בעלי עניין, קבוצות מהציבור והציבור), תוך התייחסות למשפיעים והמושפעים מהתהליך. בחירה של קהל היעד לשיתוף תוך ניתוח ההשפעה על מערכות היחסים עם קהלי היעד הפוטנציאליים, זיהוי ומיפוי תומכים ומתנגדים פוטנציאליים לתהליך, מידת תרומתם לקידום התהליך, מידת המוטיבציה שלהם להשתתפות בתהליך;
5. סיוע בהגדרת אמצעי השיתוף והתאמתם לקהלי היעד ולמטרות, אופן איגום ההתייחסויות העולות מהתהליך ועיבודן;
6. סיוע בבחירת עיתוי ומשך תהליך השיתוף;
7. סיוע בהגדרת צעדים מקדימים על מנת לקדם השתתפות אפקטיבית (הנגשת מידע, רתימת קהלי היעד להשתתפות, שיווק מהלך השיתוף);
8. סיוע בזיהוי הפוטנציאל, האתגרים והחסמים של תהליך השיתוף כפי שמוצע;
9. סיוע בהגדרת אופן ביצוע תיאום הציפיות עם קהלי היעד, הגדרת דרכי המשוב למשתתפים על התהליך;
10. סיוע בהגדרת אופן הפרסום של תוצאות המהלך;
11. סיוע בהגדרת מדדי הצלחה לתהליך השיתוף;
12. סיוע בהגדרת אופן ביצוע הערכה מסכמת של תהליך שיתוף שבוצע, מהי מידת הצלחה של התהליך בפועל, הפקת לקחים לתהליכים הבאים;
13. סיוע בתכנון אופן הנגשת המידע לתהליך: המסמכים והחומרים המקדימים לפגישה כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן;

#### 4.2.1.2.2 ייעוץ וליווי בתהליך השיתוף

1. על פי הנחיית ודרישת המזמין, יספק הספק המבצע, שירותי ייעוץ וליווי הקשורים לתהליך/תהליכי השיתוף, בכל תקופת הביצוע (בהתאמה להזמנת הרכש).
2. שירותי הייעוץ והליווי יכללו: תכנון אסטרטגי לתהליך/כי השיתוף במזמין בכל זמן נתון, עדכון תכנון מקדמי שבוצע בהתאם לצורך ולנסיבות, מעת לעת, מתן חוות דעת ביחס לסוגיות שיתעוררו תוך כדי הפעלת מהלכי שיתוף, לרבות ביחס לאפקטיביות המהלך ולשיפורים ותיקונים נדרשים, וכי"ב. לצורך ביצוע פעילות זו יידרש הספק המבצע להגיע לישיבות עם המזמין לרבות בירושלים, בהתאם להנחיות המזמין, ולהכין מסמכי עמדה/סטאטוס על פי דרישת המזמין.

#### 4.2.2 סיוע בניהול תהליכי שיתוף

1. ריכוז כל תהליכי העבודה הקשורים בביצוע השירותים;
2. סיוע בבניית תכנית העבודה הכוללת של תחום השיתוף בהתאם לפרטי הזמנת המזמין, למשך תקופת ההתקשרות הכוללת מטרות, יעדים, משימות, שלבי התארגנות, מועד השלמת המשימות וגורמים שותפים; בשים לב למסגרות תקציביות ולוחות זמנים שנקבעו על ידי המזמין.
3. התאמת והשלמת תכנית העבודה לאורך התקופה, בהתאם לצורך;
4. אחריות על ביצוע כולל ושלים של משימותיו ותחומי אחריותו כפי שנקבעו, בהתאם לתכנית העבודה וללוחות הזמנים שנקבעו, תוך שמירה על רצף וסנכרון בין משימות, בתוך תהליכי שיתוף וביניהם, ופעולה ליצירת שינויים תוך כדי עבודה, בתיאום עם המזמין ובהתאם לצורך;
5. סיוע בגיבוש המשמעויות והתובנות שעלו מתהליך השיתוף ביחס לנושא (ההחלטה, המסמך וכי"ב) שעליו קיים התהליך;
6. הפעלת השירותים תוך בנייה מתמדת של יכולות בקרב המזמין לרבות ידע, פיתוח מיומנויות והתנסות בפועל;

#### 7. כתיבת דוח סיכום לתהליך שיתוף שהוזמן:

דוח המנתח את תכנון התהליך אל מול ביצועו בהתאם לשלבי התכנון, וכן הכולל התייחסות לנושאים הבאים: תובנות על התהליך בהיבטי יחס עלות / תועלת, אתגרים שלא נצפו והתמודדות איתם, מסקנות על מה נלמד מתהליך השיתוף לטובת המהלך שלגביו בוצע, והשפעות התהליך על ההחלטות בפועל, הערכה ביחס להשפעת תהליכי השיתוף על המשתתפים לרבות יחסם לתהליך, למזמין, לסוגיה שלגביה בוצע השיתוף (ככל הניתן אפשרות להתייחס לעמדות מוקדמות והשפעת התהליך עליהן) ובחינת מידת התממשותם של מדדי ההצלחה שנקבעו לתהליך, לקחים ארגוניים ותהליכיים מניהול התהליך במזמין ותובנות שעלו ממנו במבט צופה פני עתיד לתהליכים דומים (נקודות לשימור / לשיפור), ותובנות על שיתוף ציבור בעבודת המשרד/הממשלה.

לדוח יצורפו מסמכים מרכזיים שהופקו במסגרת תהליך השיתוף (מסמכי מידע, עמדה, סיכום תובנות וכי"ב);

העתק הדוח יועבר על ידי המזמין לאגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה.

## 4.2.3 דוח סיכום

### 4.2.3.1 כללי

דוח זה מצטרף לדוחות הפרטניים שנערכו ביחס למהלכי שיתוף ספציפיים לאורך שנת ההתקשרות. על כן מיקודו של הדוח, במבט הכולל של פיתוח תחום השיתוף בקרב המזמין ובראייה רחבה יותר בממשלה.

העתק הדוח יועבר על ידי המזמין לאגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה.

### 4.2.3.2 תכולת הדוח

תיאור קצר של כלל תהליכי השיתוף שבוצעו עבור המזמין במהלך השנה ופירוט של תובנות עיקריות שעלו ביחס לכל תהליך, סיכום תובנות במבט כולל ביחס לנושאים הבאים:

1. תכנון תהליכים מול ביצועם;
2. יחס עלות תועלת עבור המזמין בניהול התהליכים;
3. הערכה ביחס להשפעה בפועל של תהליכי שיתוף על הסוגיות שלגביהן נוהלו ועל תהליכי העבודה בקרב המזמין;
4. לקחים ארגוניים ותהליכיים לניהול תהליכי שיתוף לעתיד בקרב המזמין (נקודות לשימור / לשיפור);
5. הערכה ביחס להשפעת תהליכי השיתוף על המשתתפים – מקרב המשרד, בשיתוף בין משרדי ובשיתוף ציבור – במבט כולל, השפעה על תהליכי עבודה, מערכות של יחסי גומלין, תהליכים של בניית אמון, מיצובו של המזמין מול גורמים אחרים, וכיו"ב;
6. פיתוח ובניית יכולות בקרב המזמין בתחום שיתוף הציבור לרבות תיאור של תהליכי הטמעה, הכשרה והדרכה, וכן של חלוקת העבודה בין המזמין לבין הספק והמלצות לשיפור יכולת הביצוע של המזמין בתחום;
7. מידת התממשותם של מדדי הצלחה לתכנית השיתוף הכוללת של המזמין;
8. המלצות לכיווני הפעולה הרצויים להמשך הטמעת שיתוף הציבור בקרב המזמין ובממשלה;

## 4.2.4 סיוע בהפקת מפגש שיתוף

### 4.2.4.1 כללי

סיוע בהפקת מפגשי שיתוף, במגוון מתודות מעודדות הבעת דעות או דיאלוג עם קבוצות היעד בהתאם למטרת הכינוס, לרבות: שימועים מתוקף חוק או ועדה או מתוקף מסגרת אחרת, מפגשים חד/רב פעמיים בקבוצות הטרוגניות והומוגניות בהיקפים מגוונים, לצורך השמעת דיעה, דיון והיוועצות או קבלת החלטה משותפת.

### 4.2.4.2 תכולת השירות

1. סיוע בהגדרת נושא הדיון והשאלות למפגש;
2. סיוע בתכנון המפגש תוך בחירת מתודולוגית הנחיית הקבוצות המתאימה לדוגמא: בניית הסכמות, פאנלים המשתתפים בעלי תפקידים ונציגים מקהלי היעד, מרחב פתוח, חקר עתיד, שימוש באמצעי משחק, וכיו"ב;

3. סיוע באיתור וזיהוי קהלי היעד הנבחרים למפגשים והזמנתם למפגשים;
4. הנגשת המידע: הכנת כלל המסמכים והחומרים המקדימים לפגישה כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן;
5. סיוע בביצוע המפגש בפועל;
6. תיעוד המפגש: תיעוד המפגש על כל היבטי התיעוד כמפורט בסעיף 4.2.15 להלן, לרבות כתיבת סיכום של המפגש להפצה;
7. איסוף המידע שהתקבל מכלל המשתתפים במפגש והעברתו למזמין לרבות במדיה דיגיטאלית ובאופן נגיש המאפשר המשך עיבוד של הנתונים;
8. כתיבת סיכום מפגש מפורט תוך התייחסות למשתתפים בפגישה, עיקרי המידע שהתקבל מכלל המשתתפים וניתוחו, באמצעים גרפיים ומילוליים ככל שנדרש וצעדים להמשך במידה ונקבעו;
9. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

#### 4.2.4.3 הנחיית מפגש שיתוף

הנחיית מפגש שיתוף בפועל תוך שימוש במתודולוגיות של הנחיית קבוצות לרבות: בניית הסכמות, פאנלים המשתתפים בעלי תפקידים ונציגים מקהלי היעד, מרחב פתוח, חקר עתיד, משחק, או הכנת אנשים מטעם המזמין, כיצד להנחות את מפגש השיתוף, וסיוע להם בהנחייתו על פי דרישתם.

#### 4.2.5 קבוצות מיקוד פיזיות או מקוונות

##### 4.2.5.1 כללי

קיום קבוצות דיון של כ-20 איש כחלק ממהלך של שיתוף ציבור, במטרה לאסוף התייחסויות של הציבור באמצעות דיון מונחה, וירטואלי או ממשי, המעודד הבעת דעות, לרבות: קיום קבוצות במכון מחקר, במשרדי המזמין, או במסגרת ארגונית אחרת, מקוונת או פיזית. מנחי הקבוצות יהיו לכל הפחות בעלי תואר ראשון ושנת ניסיון אחת בהנחיית קבוצות.

##### 4.2.5.2 תכולת השירות

1. סיוע בתכנון מהלך ביצוע קבוצת המיקוד לרבות סיוע בהגדרת נושא הדיון, השאלות לקבוצות המיקוד, המתודולוגיה המתאימה, הפלטפורמה/הכלי המתאימים ככל שרלוונטי, והגדרת קהל היעד;
2. איתור וזימון האנשים לקבוצות המיקוד;
3. הנחית הקבוצה בפועל;
4. הנגשת המידע: הכנת כלל המסמכים החומרים המקדימים לפגישה כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן;
5. איסוף הנתונים כפי שעלו בקבוצה והעברתם למזמין;
6. תיעוד המפגש: תיעוד המפגש על כל היבטי התיעוד כמפורט בסעיף 4.2.15 להלן, לרבות כתיבת סיכום מפגש מפורט תוך התייחסות למשתתפים בפגישה, עיקרי המידע שהתקבל

מכלל המשתתפים וניתוחו, באמצעים גרפיים ומילוליים ככל שנדרש וצעדים להמשך במידה ונקבעו;

7. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

## 4.2.6 שירותים לשיח מתמשך – "שולחן עגול" או שיח מתמשך מקוון

### 4.2.6.1 כללי

1. "שולחן עגול" מהווה פלטפורמה להידברות בין מגזרית קבועה, לקבוצה נתונה של אנשים, המתכנסת בתדירות שנקבעה מראש, לאורך זמן, למטרות שהוגדרו לה בעת כינונה. הפלטפורמה מופעלת ברוח מסמכי המסגרת של השולחן העגול הממשקי במשרד ראש הממשלה, המגדירים את כללי הפעולה לניהול שולחן עגול, וברוח המדיניות שהוגדרה במסמך המדיניות בנושא הגדרת יחסי הממשלה עם החברה האזרחית והמגזר העסקי הפועל למטרות ציבוריות, אשר אושרה על ידי הממשלה בהחלטה 3190 מפברואר, 2008, בשינויים המחויבים.

2. המציע יציע שירותי ייזום, ארגון, הפעלה ותפעול שוטף של שיח מתמשך, ממשי או מקוון אשר יכונה להלן – בין אם מקוון ובין אם פיזי – "שולחן עגול".

3. כאשר מדובר בשיח מקוון – ינתן השירות של השיח המתמשך על גבי תשתית / מוצר מקוון (להלן "פלטפורמה") כגון: קהילה, שולחן עגול מקוון, מדיה חברתית וכיו"ב, שיכול ותהיה על גבי: פלטפורמה פתוחה (כגון רשת חברתית), פלטפורמה ייעודית (כגון פלטפורמה של הספק אשר תשמש למתן השירות), פלטפורמה ממשלתית (כגון מוצר ממשלתי אשר נועד לפעילות זו) לרבות פלטפורמה משרדית, בין משרדית, בין מגזרית, פתוחה לציבור או לקבוצה נתונה של אנשים/נציגי ארגונים.

### 4.2.6.2 הקמת שולחן עגול - תכולת השירות

1. סיוע באפיון הפעילות בהתאם לצרכים העולים מתהליך השיתוף ותכליות הקמתו: הגדרת תכליות השולחן, תחומי עיסוק של השולחן, מתכונות פעילות כללית ושיטות עבודה, תדירות העלאת תכנים בפלטפורמה מקוונת, מספר מפגשים בשנה, אופן בחירת הנושאים שיעלו בשולחן, אמות מידה לבחירת יושב/י ראש השולחן והגדרת תפקידם של יו"ר השולחן;

2. סיוע בכתיבת תכנית עבודה ייעודית לפעילות השולחן העגול/פעילות הפלטפורמה;

3. סיוע בבחירת הרכב חברי השולחן ("מפתח ייצוגים") והגדרת אמות מידה לבחירת חברי השולחן;

4. סיוע בבחירת חברי השולחן העגול, לרבות פרסום 'קול קורא', איגום כלל הפניות, השלמת פרטים נדרשים וסיוע בתהליך מיון המשתתפים;

5. בפלטפורמה המקוונת - סיוע ב: הגדרת תפקידים והרשאות לביצוע בין בעלי תפקידים אצל הספק והמזמין לרבות: יצירת והשמטת תוכן, אישור תכנים, עריכה, אדמיניסטרטור; הגדרת מדיניות פרסום תגובות לתגובות המועלות על ידי גולשים וזמן מרבי להעלאת תגובות אלו, תדירות בדיקת תגובות חדשות, תדירות העברת התגובות

- והמעקב על פעילות, נוהל עבודה וטיפול במצבים רגישים, סיוע בהגדרת מידת אבטחת המידע הנדרשת כולל הגנה על סביבת עדכון בהרשאה וסיסמאות;
6. במידת הצורך סיוע בהתאמת הסטנדרטים ותנאי השימוש של הפלטפורמה המקוונת לצורכי המשרד ובהתאם להוראת ממשל זמין כפי שמתעדכנת מעת לעת;
7. סיוע בהגדרת מדדי הצלחה לפעולת השולחן;
8. סיוע בהנחיית מפגשי השולחן העגול בהתאם לדרישות המזמין. מנחי המפגשים יהיו בעלי תואר ראשון וניסיון בהנחיית מפגשים דומים.
9. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

### 4.2.6.3 סיוע בניהול שולחן עגול פיזי או מקוון

בהמשך לאמור בסעיפים 4.2.6.1-4.2.6.2 לעיל, יינתן סיוע בניהול שוטף של השולחן / הפלטפורמה לרבות:

1. הצעות לבחירת נושאי הדיון וסיוע בבחירת נושאי הדיון, בהתאם לאופן הבחירה שהוצע;
2. סיוע בהגדרת ההרחבה של מעגלי השיח, מעבר לחברי השולחן, ככל שנדרש וסיוע בהרחבת המעגלים לרבות הגדרת מתודולוגיות לקיום דיון עם מעגלים אלו וסיוע בניהול השיח עימם;
3. סיוע בהכנות מקדימות לפעילות השולחן: בניית סדר יום, בניית מתודולוגיה לניהול השיח בצורה פרודוקטיבית, מפגשים עם נציגים שונים השותפים בשיח וגורמים לווונטיים אחרים והכנה לפגישות אלו;
4. השתתפות מלאה בדיוני השולחן ככל שיתבקש על ידי המזמין תוך סיוע בניהול דיוני השולחן לרבות באמצעות מתודולוגיות וטכנולוגיות מגוונות, תוך שאיפה לשיח תרבותי ואפקטיבי, שמירה על מסגרת סדר היום ומסגרת הזמן שנקבעה;
5. סיוע בהחלפת חברי השולחן/משתתפי הפלטפורמה בהתאם לצורך והכנתם של המשתתפים החדשים לאופן הדיאלוג בשולחן העגול;
6. כתיבת סיכומי פגישות / דיונים להפצה;
7. איסוף, ניתוח והצגת התגובות או עיקרי התגובות המתקבלות מהשיח והעברתן באופן מסודר ושוטף למזמין;
8. בשולחן עגול מקוון - מעקב מתמיד אודות אופן השימוש של הגולשים במדיה (כגון: כמות הכניסות, כמות התגובות, זמן שהייה ממוצע לגולש באתר ובעמוד) ועדכון המזמין במידע בתדירות שתסוכם מראש באמצעות דוח שיופק לנושא;
9. בשולחן עגול מקוון - הזנה מתמדת של זירת ההיוועצות במסמכים ובמידע רלבנטי לרבות כתיבה של טקסטים להזנה לפי הצורך;
10. תיעוד מפגשי השולחן ומפגשים נלווים לדיוניו לרבות של צוותי משנה: תיעוד המפגשים על כל היבטי התיעוד כמפורט בסעיף 4.2.15 להלן, לרבות כתיבת סיכום מפגש מפורט לכל מפגש תוך התייחסות למשתתפים בפגישה, עיקרי המידע שהתקבל מכלל המשתתפים וניתוחו, באמצעים גרפיים ומילוליים ככל שנדרש וצעדים להמשך במידה ונקבעו;

10. הנגשת המידע: הכנת כלל המסמכים החומרים המקדימים לפגישה כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן;
11. סיוע בשמירה על קשר בין גורמי השולחן בין המפגשים/הדיונים;
12. בדיקות איכות (QA) שוטפות לתפקוד השולחן/הפלטפורמה.
13. סיוע בהגדרת מדדי הצלחה ומעקב אחר מימושם;
14. סיוע בתיעוד ופרסום השיח ותוצריו לרבות בין היתר באמצעות ניהול אתר אינטרנט ייעודי לשולחן במתכונת כפי שתיקבע ע"י המזמין;
15. העברת דוח פעילות רבעוני ביחס לעיקרי הפעולות שבוצעו ביחס לפעילות, בהתאם לרכיבי השירות;
16. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

## 4.2.7 יידוע, פרסום, וניהול שיח משתף מקוון עם הציבור

### 4.2.7.1 כללי

1. תהליכי שיתוף מקוונים, מתנהלים בשורה של פלטפורמות מקוונות וביניהן בלוגים, פורומים, קהילות, אתרים ייעודים, רשתות חברתיות, ניהול רעיונות, ועוד.
2. במסגרתם מתנהל שיתוף על כל רצף השיתוף – החל מפרסום ויידוע, דרך שימוע והקשבה, היועצות, שיתוף ואף שיתוף פעולה.
3. במסגרתם, מפעיל הספק פלטפורמה מקוונת, המאפשרת למזמין לאסוף תגובות מהציבור ביחס לסוגיה מסוימת, לרבות בדרך של העלאת מסמך לעיון ולהערות הציבור (החלטה, הנחייה, תקנה, חוק, מדריך, הצעה לפעולה וכיו"ב), לשמור על קשר רציף עם משתתפי הפלטפורמה במהלך התהליך באמצעות דיווחים ועדכונים, להעביר מידע ולקבל משוב מהציבור.
4. לספק אחריות מקצה לקצה על תכנון, גיבוש, והפעלה מלאה (במישרין או באמצעות קבלן משנה) של אמצעי היידוע, הפרסום, איסוף ההתייחסויות והשיח, בהתאם להנחיות המזמין. בכלל זה תכלול תכניתו של הספק התייחסות לרכיבים הבאים: תכליות, קהלי יעד והנגזרות ממאפייניהם לעניין אמצעי ודרכי השיתוף, סוגיות להיועצות, אמצעים ודרכים, היקפים, לוחות זמנים, וכיו"ב.
5. כלל השירותים במסגרת סעיף זה יהיו בהתאם לסטנדרטים, לנהלים, לתנאי השימוש ולהוראות ממשל זמין כפי שמתעדכנות מעת לעת. בכלל זה מחויב הספק במתן השירות באופן רספונסיבי (מותאם מובייל) ונגיש.
6. השירותים המקוונים שיסופקו על ידי הספק, במסגרת סעיף זה ובמסגרת המכרז בכללותו, יסופקו באמצעות פלטפורמות אשר יעמדו בהנחיות בתחום האבטחה של ממשל זמין כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, וככל שיחרגו מאלו – יתוקנו על ידי הספק.
7. הנגשת המידע: הכנת כלל המסמכים החומרים המקדימים לפגישה כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן.
8. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

#### 4.2.7.2 שירותי שיתוף מקוונים

הספק יספק שירותי שיתוף מקוונים ובכלל זה יכלול:

##### 4.2.7.2.1 שירותי תוכן

1. ייזום, ניהול ותכנון תוכן מכל סוג שהוא לרבות: רעיונות, פרסומים, קבצים וכל הנדרש לתהליך השיתוף בהתאם לתכליותיו. השירותים יכללו בין השאר: הגדרת תכליות השירות המבוקש, כתיבת תכנית תוכן הכוללת ארכיטקטורת מידע, אפיון של תכנים בהתאם למשתמשים/קהלי היעד, עיצוב, עריכת תוכן והזנתו, וביצוע כל שירותי התוכן הנדרשים על ידי המזמין בהתאם לצרכים העולים מתהליך השיתוף ותכליותיו: ובכלל זה תכנים של בלוגים, פורומים, רשתות חברתיות, קהילות ואתרי תוכן.
2. במסגרת תכנית התוכן ייקבע כל הנדרש לתחזוקה שוטפת של התכנים ובין השאר: הגדרת התכנים שמועלים ותדירות העדכון, הגדרת תפקידים ותכנית עבודה לביצוע בין בעלי תפקידים אצל הספק והמזמין לרבות: יצירת והשמטת תוכן, אישור תכנים, עריכה, אדמיניסטרטור, הגדרת מדיניות פרסום תגובות לתגובות המועלות על ידי גולשים וזמן מרבי להעלאת תגובות אלו, תדירות בדיקת תגובות חדשות, תדירות העברת התגובות והמעקב על פעילות, נוהל עבודה וטיפול במצבים רגישים;
3. איסוף, ניתוח והצגת תגובות ותוכן גולשים המתקבלים מהשיח והעברתם באופן ערוך, מובנה ומסודר ושוטף למזמין, וכשנדרש לכך – ארגון באופן המאפשר הנגשתן הבהירה והאסתטית לציבור;
4. ניהול שיח תרבותי ואפקטיבי ככל הניתן;
5. ייזום וכתיבת תכנים המותאמים לקהלי היעד ולמאפייני התהליך, להעלאה באופן שוטף לאורך התהליך ובהתאם לחלוקת התפקידים וההרשאות שנקבעה עם המזמין – לעתים באופן יזום ולעתים כתגובה לפרסומי המשתתפים;
6. פרסום והפצה אקטיבית של דיונים כולל איתור קהלים רלוונטיים והפנייתם לדיון;
7. הפצת דבר קיומם של הדיונים / הפלטפורמות ו/או תוצריהם בדיוור, ב-SMS, בפרסום דף נחיתה באינטרנט או בכל דרך אחרת.
8. שיתוף פעיל של כותבים מתנדבים ושאינם מתנדבים במידת הצורך;
9. דיווח על תקלות ובעיות איכות (QA) במהלך העבודה;
10. סיוע בהגדרת מדדי הצלחה לפעילות;
11. מעקב מתמיד אודות אופן השימוש של הגולשים באתר (כמות הכניסות, זמן שהייה ממוצע לגולש באתר ובעמוד, וכי"ב) ודיווח שוטף למזמין בתדירות שתסוכם מראש ובעת אירועים חריגים בדו"ח ייעודי;
12. העברת דוח פעילות רבעוני ביחס לעיקרי הפעולות שבוצעו ביחס לפעילות, בהתאם לרכיבי השירות לרבות פירוט היעדים (Goals), מדדים עיקריים (KPI) ופעולות עיקריות.

##### 4.2.7.2.2 ארגון המידע

התאמת התכנים ומבנה התוכן לסטנדרטים ([www.gov.il/govstandards](http://www.gov.il/govstandards)) ולתנאי השימוש בהתאם להוראת ממשל זמין כפי שמתעדכנת מעת לעת, וכן לצורכי המזמין;

#### 4.2.7.2.3 הפצת מידע לציבור ופרסומו באמצעות מערכת דיוור ודפי נחיתה

1. סיוע בהגדרת תכליות הפרסום ותכנון האמצעי המתאים על כל היבטיו: קהלי היעד, אופן הפרסום, אופן העברת הפרסום ואיסוף המידע, תוכן הפרסום והנעה לפעולה וכן סיוע באפיון אופי, תדירות, וקהלי היעד שיהיו להפצת המידע ופרסומו;
2. עיצוב המסר השיווקי כולל דף הנחיתה/הדיוור הנדרש וכן תכנון ההנעה לפעולה הנדרשת (רישום, מענה, אישור, הקשה, הורדה, וכדומה) בהתאם.
3. התאמת הפצת המידע לקהלי היעד, לקבוצות ולנושאים הנדרשים וריכוז רשימת המענים שביחס אליהם פורסם המידע.
4. איסוף, ריכוז, ניתוח וייצוא המשוב מהמשתתפים בהתאם למענה על ההנעה לפעולה בדף הנחיתה / בדיוור.

#### 4.2.7.2.3.1 תכנון וביצוע מעקב אחר "שיחה של הציבור"

1. סיוע באפיון אופי, תדירות, וקהלי היעד שיהיו במיקוד הבדיקה;
2. כרייה, איתור ומעקב אחר מידע פומבי או מידע מורשה / בהרשאה ברשת האינטרנט, אחר תכנים, דיונים ברשתות חברתיות, בלוגים, פורמים, צ'טים וכד' וכן במקורות כתובים ומשודרים;
3. ניתוח והצגת עמדות קהלי יעד מוגדרים או של הציבור הרחב;
4. ניתוח והצגת עיקרי הממצאים, ניתוח היקף הדיון והשינויים בעמדות הציבור, כפי שמשקפים מהדיונים, תוך איתור נקודות מפנה להתפתחות הדיון (התבטאויות בתקשורת, עתירות משפטיות, הפגנות ועוד);
5. אפשרות למתן תגובות ומענה מקוון, מידי, לדיונים ולשיחות, באותם מקורות המוזכרים לעיל.
6. העברת דוח פעילות תקופתי על ממצאי המעקב, בתדירות ובאופן שייקבעו על ידי המזמין.

#### 4.2.8 איסוף התייחסויות מהציבור

איסוף התייחסויות מהציבור יכול שיתבצע במגוון דרכים מקוונות ופיסיות, ויכול שיכלול העלאת מסמך לעיון ולהערות הציבור (החלטה, נוהל, הנחיה, מדריך, הצעה לפעולה וכיו"ב), וביחס לכל אלו יכלול:

1. סיוע בהגדרת התכליות ותכנון תהליך איסוף התייחסויות על כל היבטיו (בהתאם למאפייני המהלך (תכליות, קהל יעד, סוגיות להיוועצות, אמצעים ודרכים, היקפים, לוחות זמנים, וכיו"ב);
2. סיוע בהגדרת אמצעי האיסוף (פיסי או מקוון) וסוג מדויק לרבות התאמתו למגוון פלטפורמות כגון: מובייל, טבלטים, וכיו"ב).
3. אחריות מקצה לקצה על תכנון, גיבוש ופיתוח של אמצעי האיסוף ההתייחסויות בהתאם לאופן בו מתקבלות התייחסויות (שאלון מקוון או פיזי כמענה חופשי, מענה רב ברירה או שילוב ביניהם וכיו"ב), לקהלי היעד ולדרישות המזמין;

4. סיוע בהפעלת המהלך לאיסוף ההתייחסויות על כל היבטיו (מקוונים ופיסיים) וניתוח בפועל של ההתייחסויות המתקבלות במסגרת תהליך השיתוף כפי שאופיין והוסכם על ידי המזמין;
5. עיבוד המידע המתקבל במסגרת תהליכי שיתוף לכדי תוצר בהיר עבור המשרד וכן עיבוד התגובות לכדי תוצר המונגש לציבור, באמצעים גרפיים ומילוליים בהתאם לדרישות המזמין;
6. העברת כלל ההתייחסויות, כפי שהתקבלו מהמשיבים, בצורה מסודרת למזמין, לרבות באמצעות מדיה דיגיטאלית.
1. הנגשת המידע: הכנת כלל המסמכים החומרים הנלווים למהלך איסוף ההתייחסויות כמפורט בסעיף 4.2.14 להלן.
2. תיעוד מהלך איסוף ההתייחסויות על כל היבטי התיעוד כמפורט בסעיף 4.2.15 להלן;
3. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

## 4.2.9 ביצוע סקרים

### 4.2.9.1 כללי

- סקרים הם אמצעי נוסף לאיסוף ההתייחסויות מהציבור בסוגיה מסוימת לרבות, עמדות, צרכים, דעות ותפיסות של ציבור או ציבורים מסוימים או מדגם מייצג של הציבור. ביצוע הסקרים יכלול סיוע בתחומים הבאים:
1. הגדרת קהלי יעד מתאימים בהתאם למטרות הסקר;
  2. איתור קהלי היעד שהוגדרו;
  3. בחירת סוג הסקר והכלי המתאים לביצועו;
  4. ביצוע הסקר לקהלי היעד בכלי שנבחר;
  5. עיבוד תוצאות הסקר: לרבות ביצוע ניתוחים סטטיסטיים של הנתונים;
  6. עיבוד המידע המתקבל במסגרת הסקר לכדי תוצר בהיר עבור המזמין וכן עיבוד התגובות לכדי תוצר המונגש לציבור, באמצעים גרפיים ומילוליים בהתאם לדרישות המזמין;
  7. העברת כלל ההתייחסויות, כפי שהתקבלו מהמשיבים, בצורה מסודרת למזמין, לרבות באמצעות מדיה דיגיטאלית;
  8. תיעוד מהלך איסוף הנתונים במסגרת הסקר על כל היבטי התיעוד כמפורט בסעיף 4.2.15 להלן;
  9. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

### 4.2.9.2 בניית הסקר

#### 4.2.9.2.1 כללי

1. סיוע בהגדרת תכליות הסקר ותכנון הסקר על כל היבטיו: קהלי היעד, אופן ביצוע הדגימה, מספר הנסקרים, אופן העברת השאלון ואיסוף המידע, מבנה השאלון, אורך השאלון הרצוי;

2. סיוע בגיבוש הסקר, הגדרת השאלות, תוך התחשבות בזמן הנדרש לכל שאלון והיקפן והתאמת השאלות לקהלי היעד (התאמה שפה, להנגשה בעלי מוגבלויות, תרבות, גיל, ועוד).
3. הגדרת אופן ניתוח הסקר הנדרש והממצאים הנדרשים לחקירה;
4. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

#### 4.2.9.2.2 סוגי סקרים

לרבות כל המנויים מטה, כולל שילוב בין מי מהם:

1. סקר טלפוני - באמצעות שיחת טלפון או אפליקציה מבוססת מובייל.
2. סקר איכותני - שאלות ברירה.
3. סקר מקוון – שאלון פתוח.
4. סקר מקוון- שאלון סגור.
5. סקר איכותני.
6. סקר דליברטיבי (דיוני): סקר דיוני, לבחינת השינוי בעמדות ובהנמקת עמדות הציבור כתוצאה ממידע נוסף שקיבל, הבנוי משלושה שלבים: סקר ראשוני למדגם, לאחר מכן הנגשת מידע והעמקה בנושא לקבוצת המדגם על הסוגיה שעליה מבוקשת ההתייחסות (על ידי העברת מסמכים בנושא, מפגשים, סרטונים, וכיו"ב) ולבסוף העברת שאלון זהה לשאלון הראשוני. הסקר בוחן את השינוי בעמדות ובהנמקת עמדות הנשאלים בעקבות העשרת הידע ביחס לסוגיה.

#### 4.2.10 מיפוי רחב של משפיעים ומושפעים מתהליכי השיתוף

1. זיהוי וסקירה על קהלי היעד הרלוונטיים לתחום (מהממשלה, מומחים בתחום, בעלי עניין, קבוצות מהציבור, הציבור בכללותו תוך מתן דגש מיוחד לבחינת ההשפעה גם על אנשים וקבוצות ששיתופם מחייב פעולה יזומה (פרו-אקטיבית) ומותאמת למאפייניהם.
2. זיהוי משפיעים ומושפעים בתוך הארגון;
3. זיהוי המשפיעים והמושפעים בכלל הממשלה והשירות הציבורי;
4. זיהוי המשפיעים והמושפעים מקרב מומחים, בעלי עניין וקבוצות מהציבור, ומהציבור הרחב;
5. ניתוח ההשפעה של ביצוע תהליך השיתוף על היחסים עם המשפיעים והמושפעים;
6. זיהוי ומיפוי תומכים ומתנגדים פוטנציאליים לתהליך;
7. הערכת מידת המוטיבציה של המשפיעים והמושפעים שצוינו להשתתפות בתהליך;
8. ניתוח וגיבוש המלצות על קהלי היעד בעלי הפוטנציאל לביצוע תהליכי שיתוף אפקטיביים.

## 4.2.11 שאילתות וסקירות

ביצוע פעולות איתור מידע ומחקר, הנלוות לתהליכי שיתוף וממשות לשם תכנונם המיטבי, לפי הפירוט מטה:

### 4.2.11.1 שאילתה

איתור מידע אודות נושא נקודתי מבוקש, תוך ביצוע השוואה ביחס לנושא ב-2 עד 5 גופים / הקשרים / מדינות וכיו"ב – לפי העניין ובהתאם לדרישות המזמין.

### 4.2.11.2 סקירה ראשונית

איתור מידע השוואתי ומחקרים אודות המצב הקיים בנוגע לתחום המבוקש ואודות היבטים שלו כפי שייקבעו על ידי המזמין כגון ביחס ל: מיפוי SWOT, בחינת חלופות, בחינת תהליכים ומגמות בתחום הרלוונטי, בארץ ובעולם וכיו"ב. הסקירה תתבצע כמפורט להלן:

1. סקירה מהירה ותמציתית – סקירת מצב במדינות הרלוונטיות / ביחס להקשרים הרלוונטיים לעניין - בהתאם לדרישות המזמין, ובכלל זאת הצגת עיקרי המדדים הכמותיים והנתונים הרלוונטיים הקיימים בנושא הנסקר.
2. מתן התייחסות לפערים שיכולים לגרום להבדלים בין המדינות המופיעות בהשוואה / ההקשרים המופיעים בהשוואה לבין ישראל / ההקשר המסוים, ובתוך כך ציון קבוצת המדינות הרלוונטיות / ההקשרים הרלוונטיים להשוואה וההסברים לכך.
3. הפניה למקורות מידע עיקריים וצירוף חומרים מרכזיים שעליהם התבססה הסקירה כאמור.

### 4.2.11.3 סקירת עומק

ביצוע ניתוח של סוגיה/פרויקט/תהליך/רפורמה וכיו"ב במסגרת סקירה מעמיקה של 4-6 הקשרים רלבנטיים, בין היתר בהתאם לשלבים ולחתיכים המפורטים להלן, תוך התאמות הפרטים, ההיקף או המהות בהתאם הפרויקטים לדרישות המזמין:

1. שלב א': סקירה מהירה ותמציתית של התחום המבוקש בהקשרים מקבילים רלבנטיים כגון במדינות אחרות בעולם, על מאפייני התחום/הנושא, מגמות רלבנטיות וכיו"ב ובכלל זאת הצגת עיקרי הנתונים הרלוונטיים הקיימים בנושא הנסקר. היקף שלב א' של העבודה יהיה כ – 10 עמודים.
2. שלב ב', סקירה מעמיקה: לאחר הצגת הסקירה הראשונית, יקבע המזמין את התחום ואת מספר המדינות / ההקשרים / התהליכים שלגביהם תבוצע סקירה מעמיקה בחתיכים המפורטים, בין היתר, להלן ואת היקף הסקירה:
  - א. ניתוח הידע האקדמי (אמפירי ותיאורטי) העדכני בסוגיה, אשר נצבר בארץ ובעולם, ואיתור מומחים רלוונטיים מהאקדמיה לבקשת המזמין.
  - ב. תיאור המצב הקיים ובכלל זאת תיאור המצב החקיקתי / המנהלי / הרגולטורי או המבני, תיאור הבעיות והכשלים בכל מדינה / הקשר / תהליך.
  3. בסקירה אודות שינוי מבני / רפורמה או פרויקט ייעודי – מאפייני השינוי בהיבטים שונים, הרציונל למעורבות הסקטור הציבורי, שיקולים והחלטות בעניין השינוי או

הפרויקט, התהליך שהונהג, תועלות שהוגדרו, תוצאות ביניים / סופיות, סביבה מוסדית וציבורית.

4. ניתוח תועלות – ההשלכות על המשק / התהליך שבו התבצעו התמורות / שינויים מבניים / רפורמות, לקחים, הצלחות, כשלים, איומים פוטנציאליים, התנגדויות הארגון / הממשל / הציבור, מגמות להמשך, והשוואת כל אלה למצב בישראל.
5. נושאים נוספים שיוגדרו ע"י המזמין.

#### 4.2.12 פיתוח מערכי הכשרה, הדרכה והטמעה

שירות זה יבוצע בהתאמה להנחיות ולמסמכים ועקרונות פעולה, כפי שיוציא אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה מעת לעת בנושאים אלו.

1. סיוע בגיבוש אסטרטגיה להטמעת תפיסת שיתוף בגופים ממשלתיים;
2. סיוע בבניית תכנית להטמעת תרבות השיתוף בממשלה בהתבסס על הנחיות משרד ראש הממשלה בתחום, כפי שיפורסמו מעת לעת.
3. הכשרה והדרכה בתחום, תוך התייחסות למכלול היבטי הפעלת תהליכי השיתוף ובהם: תכנון, ניהול, הפקה וביצוע של תהליכים ממשיים ומקוונים, היכרות עם אופני השיתוף השונים - מאפייניהם ודרכי הפעלתם, עיבוד תוצריהם, והתאמה לבעלי תפקידים שונים בממשלה;
4. סיוע בבניית מערכים וסדנאות להכשרה ולהטמעה המותאמים למסגרת הזמן שהוקצתה ולקהל היעד: דרג, תחומי העיסוק, מספר אנשים בקבוצה, מידת היכרותם עם תחום השיתוף ומאפיינים נוספים רלוונטיים שיוגדרו על ידי המזמין;
5. הכנת עזרים ומסמכים הנדרשים לצורך ההכשרה, ההדרכה וההטמעה;
6. סיוע בקביעת מדדי הצלחה לתהליכי ההכשרה, ההדרכה וההטמעה, ומעקב אחר מימושם, ועדכון התוכניות בהתאם לתוצאות המעקב מעת לעת;
7. הדרכת עובדי המזמין במסגרת הפעלה של תהליך שיתוף מסוים - ביחס להיבטיו השונים לרבות דגשים בהפעלתו ודרכי ביצועה.
8. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

#### 4.2.13 סיוע בביצוע תהליכי הכשרה והטמעה של תחום שיתוף במשרדי הממשלה

##### 4.2.13.1 כללי

סיוע בביצוע תהליכי הכשרה, הדרכה והטמעה של תחום שיתוף בממשלה כפי שיפותח על ידי הממשלה, בקרב קהלי יעד המפעילים ועתידים להפעיל תהליכי שיתוף בממשלה תוך שיפור מתמיד של יכולות הגורמים הממשלתיים בתחום, בהתאם להנחיות המזמין.

##### 4.2.13.2 תכולת השירות

1. סיוע בביצוע תהליכי הכשרה והטמעה ביחידות ממשלתיות שונות, עם בעלי תפקידים שונים.

2. מדידה והערכה של מידת ההטמעה של תפיסת השיתוף ושל יכולות ניהול וביצוע של תהליכי שיתוף של גורמים בממשלה;
3. העברת תובנות ומסקנות מההכשרות לגורם המזמין;
4. טיפול בכל היבטי המנהלה הכרוכים בשירות זה כמפורט בסעיף 4.2.16 להלן.

### 4.2.13.3 ביצוע מחקר הערכה מלווה לתהליכי שיתוף

מחקר הערכה מלווה לתהליכי שיתוף יוכל לתרום לתהליכי הלמידה במזמין ובממשלה על אודות מגוון ההיבטים המשפיעים על הצלחת תהליכי שיתוף ולטיוב התהליכים עם התקדמות ביצועם. ביחס לשירות זה יעמיד הספק לרשות המזמין גורם שאיננו הספק עצמו לביצוע השירות על מנת להימנע ממצב שבו הספק בודק את עבודתו שלו. שירות זה יכלול את המרכיבים הבאים:

1. תיאור אופן ביצוע התהליך ותוצאותיו: מהם המשאבים שהושקעו בתהליך (תשומות), כמה גורמים או אנשים השתתפו בתהליך (תפוקות), השפעת תוצרי השיתוף על קידום הנושא שעליו שיתפו (תוצאות / השפעות).
2. רמת האפקטיביות של תהליכי השיתוף (יחס עלות/תועלת במונחים שונים כמו זמן, כסף, תשומות כוח אדם, וכ"ב), תוך התייחסות לאופן התכנון, הניהול והביצוע בפועל של השיתוף ובחינת מידת התאמת התכנון לתהליך שהתבצע בפועל.
3. הערכה עד כמה קהלי היעד שהשתתפו הם הרלוונטיים לתחום (מהממשלה, מקרב מומחים בתחום, בעלי עניין, קבוצות מהציבור והציבור הרחב), עד כמה ההשתתפות של קבוצות שונות הייתה מאוזנת וכללה אוכלוסיות הנעדרות מהשיח בדרך כלל. כמו כן, יבחן באיזו מידה השתתפות קהלי היעד שירתה את מטרת השיתוף כפי שהוגדרה.
4. באיזה אופן השפיעה בחירת קהלי היעד והשתתפותם על מערכות היחסים עם המזמין.
5. יחס המשתתפים לתהליך ולמדיניות שהתגבשה כתוצאה מהמהלך ומידת המוטיבציה שלהם להשתתפות בתהליך.
6. מידת התאמת תהליכי ואמצעי השיתוף לקהלי היעד ולמטרות.
7. מידת התאמת אופן איגום התייחסויות העולות מהתהליך ועיבודן לצורכי המזמין.
8. מידת התאמת עיתוי ומשך תהליך השיתוף למטרותיו.
9. מידת הנחיצות והאפקטיביות של צעדים מקדימים שנעשו על מנת לקדם השתתפות אפקטיבית (הנגשת מידע, רתימת קהלי היעד להשתתפות).
10. אופן ביצוע תיאום הציפיות עם קהלי היעד, הגדרת דרכי המשוב למשתתפים על התהליך וההשפעה על התהליך.
11. אופן הפרסום של תוצאות המהלך והשפעתו על התהליך ועל מערכת היחסים עם המשתתפים.
12. מידת ההשפעה של תהליך השיתוף על הנושא שעליו שיתפו, בחינת ההבדלים במידת ההשפעה של השתתפות קהלי יעד שונים על הנושא.
13. מידת העמידה במדדי הצלחה לתהליך השיתוף.
14. כל מרכיב אחר שהמזמין יבקש לחקור.

#### 4.2.14 הנגשת מידע

הנגשת מידע היא חלק בלתי נפרד מכל שירות שעניינו תהליך של שיתוף מכול סוג שהוא, וכוללת לפחות את הרכיבים הבאים:

1. הגדרת המידע הרלוונטי לתהליך השיתוף ואיסופו;
2. עיבוד ועריכת מסמכים לרבות על ידי תמצות, מיקוד המסמכים ועריכה בשפה קלה, תקנית ובהירה, המותאמת לקהלי היעד על פי מאפייניהם;
3. שימוש באינפוגרפיקה, בסרטונים קצרים או בכל דרך אחרת להמחשה נגישה וידידותית שתקבע במידת הצורך;
4. עריכת מסמכים אינטראקטיביים; (מסמכים דיגיטליים המאפשרים פעילות בתוכם כגון: קישורים לאתרים חיצוניים, קישורים פנימיים בתוך המסמך, בלוגי הסבר על מושגים, שילוב רכיבי מולטימדיה והצגת חישובים כתוצאה מהזנת מידע בסיסי בתוך מסמך);
5. ככל שהנגשת המידע תעשה בצורה מקוונת, למשל בדרך של העלאת קבצים ומידע לאתרים, לסביבות מדיה חברתית, לפורומים וכי"ב, לרבות סרטונים קצרים, יש למלא את דרישות נגישות לאתרים של ממשל זמין, במשרד ראש הממשלה, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

#### 4.2.15 תיעוד

תיעוד הוא חלק בלתי נפרד מכל שירות שעניינו תהליך של שיתוף מכל סוג שהוא, וכולל לפחות את הרכיבים הבאים:

1. תיעוד הדיונים המתרחשים במסגרת תהליך השיתוף, בין פסיים ובין מקוונים - בכל אמצעי שיידרש לרבות: הקלטת אודיו, הקלטת וידאו, צילום, תמלול, רישום פרוטוקול וכי"ב.
2. בתום ביצוע שירות שעניינו תהליך של שיתוף מכל סוג שהוא יועבר תיעוד מלא של התהליך למזמין ובכלל זה מסמכי הכנה, הודעות שהועברו למשתתפים, פרוטוקולי דיונים, סיכומי ישיבות, מצגות, קלטות, קבצי הקלטה, תמונות, וכי"ב - על פי ההקשר והעניין.
3. העברת רשימת כלל המשתתפים והגורמים המעורבים בפעילות, כולל פרטי קשר, כפי שיוגדר עם המזמין, פירוט תאריכים בהם בוצע/החל השיתוף (מועדי פגישות ומפגשים, תאריך הפעלת פלטפורמה מקוונת, וכי"ב) ומשך הזמן בו בוצע התהליך.
4. תיעוד פניות שהתקבלו אצל הספק בפועל ממשתתפים בתהליך בנוגע לתהליך והעברתו למזמין.

## 4.2.16 מנהלה

### 4.2.16.1 כללי

באחריות הספק, לספק כחלק מכל שירות שיירכש על ידי המזמין, גם את מכלול השירותים המנהליים הכרוכים בביצוע הפעילות, בהתאם לדרישות המזמין, לרבות המפורטים להלן ודומים להם:

### 4.2.16.2 פעילות מנהלה

1. ריכוז המידע ורשימות אלקטרוניות של המשתתפים והגורמים המעורבים בתהליך/ במפגשים, פרטי קשר והעברתם באופן מרוכז לגורם המזמין.
2. הכנת מסמכים מקדימים לרבות הפקתם ברמה ובאופן שבהתאם להנחיות המזמין, ושכפולם.
3. הפצת פרטי האירועים, בהתאם לתכנית העבודה (לרבות באמצעות פרסום הזמנה לקהלי היעד, הפצת החומרים, שליחת סיכומים).
4. שליחת הזמנות למשתתפים וביצוע שיחת טלפון למשתתפים לתיאום ווידוא הגעה.
5. קיום מענה שוטף לכלל הפניות והפעילויות הקשורות לתהליך השיתוף, ובכלל זה העמדת מספר טלפון ומענה שוטף בו, פקס, כתובת דואר אלקטרוני וכתובת דואר רגיל אליה יגיעו פניות ייעודיות.
6. שכפול והפצת חומרים למפגשים טרם הדיון ובמהלכו.
7. הכנת תיקיות משותף למשתתפים במפגשי השיתוף.
8. הקלטה, תמלול ו/או כתיבת פרוטוקולי דיונים בהתאם להנחיות המזמין.
9. צילום האירוע.
10. גרפיקה ככל הנדרש להפקת האמצעים השונים הכלולים במהלך השיתוף.
11. הדפסת רול אפ ושילוט לאירוע.
12. מקום כינוס עד 100 איש כגון: אולם, חדר.
13. כיבוד קל (שתייה חמה וקרה, כריכים, עוגות/עוגיות (מתוק ומלוח), פירות וכיו"ב) למשתתפי האירועים (לא כולל ארוחה ממש).
14. אמצעים אורקוליים הדרושים לפעילות: מחשבים, הגברה (רמקולים ומקרופונים), מקרנים, מסכים, תאורה, וכיו"ב - לפי המתחייב מטיב המפגש ומיקומו לרבות תשתיות חשמל ותקשורת להתקנתם וסיוע טכני בהפעלתם לפני ובמהלך האירוע לפי הצורך.
15. לוח מחיק / לוח נייר נשלף (פליפ צ'ארט) לפי דרישות המזמין וטושים.
16. דפים וכלי כתיבה למשתתפים.
17. עמדת רישום בכניסה למפגש, הכוללת אפשרות לרישום מסודר של המשתתפים וחלוקת תגי שם.
18. תגי שם במתקן פלסטיק על השולחנות לכל המשתתפים.

### 4.2.16.3 אמצעי המיחשוב של ספק המסגרת

כלל אמצעי המחשוב, החומרה, התוכנה בהתאמה (להלן לסעיף זה- "מערכת המחשוב") אשר יופעלו על ידי ספק המסגרת במכרז לצורך מתן השירותים המבוקשים במכרז, הן במשרדיו והן בכל אתר שעליו יוסכם עם המזמין, מערכת המיחשוב תעמוד בדרישות שלהלן:

1. קיום אמצעי ונהלי גיבוי ושיחזור של המידע והנתונים המצויים, כולל תמיכה טכנית שוטפת ולפחות בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00, המבוצעת ע"י עובדי ספק המסגרת או ספקים חיצוניים לספק המסגרת.

2. נהלים ואמצעים לאבטחת מידע לרבות:

א. חדר שרתים (במשרדי ספק המסגרת) אשר מיועד אך ורק לאחסון השרתים, ובין היתר ימצא בו המידע הנוגע למזמין. חדר השרתים יעמוד בכל התקנים המקובלים, לרבות: נעילה ממדורת על פי הרשאות, אמצעים לכיבוי אש, מירוחים פיזיים לטיפול בתקלות (שטח לעבודת טכנאי). היה ואירוח השירות יהיה ב"ענן" דרישות האבטחה יהיו בהתאמה.

ב. ניהול הרשאות ומידור נתונים ומידע ע"פ משתמש/קבוצת משתמשים, תוכנת "אנטי-וירוס" מעודכנת, מערכת הגנה מסוג "חומת אש" (Fire wall).

ג. נהלים ואמצעים להתאוששות מאסון ויכולת לשחזור מידע תוך 24 שעות מתקלה.

3. ספק המסגרת יעשה שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות ויחזיק ברישיונות מתאימים, לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.

4. יובהר כי בסעיף זה לא נכללות עלויות בגין הרישוי הנדרש להפעלת המערכות המקוונות השונות.

## 4.3 שירותים נלווים

### 4.3.1 כללי

לעיתים יידרשו לצורך קיום פעילות שיתוף שירותים נלווים החיוניים לקיומה ושאינם מסוג שירותי המנהלה המנויים בסעיף 4.2.16 לעיל.

המשרד רשאי להזמין שירותים אלו מאת הספק המבצע (ויכול גם להזמיןם בדרכים אחרות שלא באמצעות הספק המבצע על פי שיקול דעתו).

יובהר, כי במסגרת סעיף זה לא יכללו שירותי המנהלה ודומיהם, המנויים בסעיף 4.2.16 לעיל.

עוד יובהר, כי המזמין רשאי להוסיף פריטים לרשימה המנויה מטה, על פי הצורך.

### 4.3.2 פירוט שירותים נלווים

#### 4.3.2.1 כללי

סעיף זה מפרט תכולת השירותים הנלווים האפשריים - אשר יכול ויידרשו על ידי המזמין, הם או דומיהם.

כל השירותים יינתנו בהתאם להוראות ולדרישות המזמין לרבות ביחס לסטנדרטים, ולהוראות עורך המכרז או היחידה המקצועית האחראית בממשלה על אספקתם, ולסטנדרטים שנקבעו על ידה ביחס לנתינתם.

#### 4.3.2.2 שיווק תהליך השיתוף

תהליכי שיתוף מצריכים רתימה של המשתתפים הפוטנציאליים לקחת חלק בתהליכי השיתוף. לעתים מדובר באנשים וארגונים שלהם אינטרס בהשתתפות ולעתים נדרשת פעולה אקטיבית יותר מצד המזמין כדי לרתום משתתפים לתהליך השיתוף, ובפרט ככל שמעגלי השיתוף רחבים יותר ואינם נמצאים בקשרים קבועים עם המזמין. בהתאם לאמור, על הספק, לספק למזמין בתיאום עימו, ובכפוף לאמור להלן, שירותים שתכליתם לשווק את דבר קיומו של תהליך השיתוף (כגון: קידום אתרים, רכישת שטחי פרסום וכדומה), ולרתום אליו משתתפים, לרבות:

1. מיפוי אמצעי שיווק, מקוונים ואחרים, מותאמים לתהליך ולמאפייניו, לרבות למאפייני קהל היעד, תוך התייחסות לעלויותיהם, השפעתם הצפויה, יתרונותיהם וחסרונותיהם – והכל בשים לב למאפייני המזמין ותוך הבאה בחשבון של אמצעים העומדים לרשותו במסגרת המשרד והממשלה ובתיאום עם הגורמים המופקדים עליהם;
2. הפקת אמצעי השיווק כפי שיוגדרו על ידי המזמין, ביצועם בפועל ומעקב אחר השגתם את מטרותיהם ומימוש מדדי הצלחה שנקבעו להם;
3. עדכון אמצעי השיווק במהלך תהליך השיתוף לפי הצורך והעניין.

#### 4.3.2.3 מתקנים למפגשי השיתוף

1. אולם כנסים או העמדת מספר כיתות, למספר מפגשים מקבילים, לקבוצה / קבוצות המונות מעל 100 איש.
2. מתקן אירוח, במפגשים המתפרסים על פני יותר מיום אחד ומחייבים הסדרי אירוח ולינה.

#### 4.3.2.4 ארוחות

ארוחות בוקר, צהריים וערב בכל ימי הפעילות (בתיאום עם המזמין).

#### 4.3.2.5 סרט

סרט שהפקתו מחייבת אולפני עריכה ותהליכי הפקה מקצועיים.

#### 4.3.2.6 הסעות

אספקת שירותי הסעה למשתתפים במפגש שיתוף.

#### 4.3.2.7 תרגום

תרגום מסמכים (מילוליים, סרטונים, מצגות, אתרים וכו"ב - פסיים, דיגיטליים, מקוונים) לשפות שונות בהתאם לדרישות המזמין או תרגום סימולטני במהלך קיומו של כנס/ מפגש. רישוי מערכות מקוונות

#### 4.3.2.8 רישוי מדיות מקוונות

רכישת רישוי זמני או קבוע לכל מספר משתמשים נדרש לכלל המדיות המקוונות על פי הצורך.

## 4.4 השתתפות במפגשי הדרכה

ספקי המסגרת יידרשו להשתתפות בימי עיון והדרכה אשר יאורגנו על ידי אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה.

מפגשים אלה יתקיימו עד 4 פעמים בשנה במתכונת של יום מלא.

יובהר כי ההשתתפות בימים אלה תחול על חשבון הספק.

## 5 הגורמים המעורבים במכרז

### 5.1 נציג המזמין

נציג המזמין הוא איש הקשר עם ספק המסגרת, והוא הגורם היחיד המוסמך להתחייב בשם המשרד מול ספק המסגרת. פניות או בקשות להצעות או להזמנות אשר יתקבלו אצל ספק המסגרת מבעלי תפקידים אחרים במשרד או ביחידה ממשלתית – לא יכובדו על ידי חשב המשרד.

### 5.2 מינהל הרכש הממשלתי

מינהל הרכש הממשלתי הינו גוף מטה בחטיבת נכסים רכש ולוגיסטיקה באגף החשב הכללי. תפקידו לבצע ולהתוות את מדיניות הרכש והלוגיסטיקה הממשלתית. מינהל הרכש מתמחה בביצוע רכש מרכזי, בגיבוש מדיניות לביצוע רכש במגזר הממשלתי ובסיוע לגופים ממשלתיים בביצוע ויישום מדיניות הרכש במשרדם.

מטרתו העיקרית של מינהל הרכש למצות את כוח הקנייה של הממשלה באמצעות עריכת מכרזים מרכזיים עבור כלל משרדי הממשלה. מיצוי יתרון זה מביא לחיסכון תקציבי ניכר בתקציבי הרכש של המשרדים.

מינהל הרכש הממשלתי הינו הגוף אשר ינהל את המכרז בשיתוף אגף חברה וממשל ברה"מ וממשל זמין.

### 5.3 אגף חברה וממשל במשרד ראש הממשלה

אגף ממשל וחברה מהווה כלי לביצוע עבודות מטה לאומיות בתחום החברתי ולהובלת רפורמות ושינויים ממשלים על-פי הנחיות מנכ"ל המשרד ובהתאם למדיניות ראש הממשלה. האגף מוביל שני נושאים מרכזיים: חברה וממשל. בתחום הממשל, מוביל האגף את תפיסת התכנון הממשלתית ואת הטמעתה במשרדי הממשלה וכן מקדם טיוב ורפורמות באופן עבודת הממשלה. בתחום החברתי, עבודת האגף נחלקת לגיבוש מדיניות חברתית בתחומים שונים וביחס לקבוצות אוכלוסייה מוגדרות ולקידום שיתופי פעולה בין מגזרים ותהליכי שיתוף של הציבור בעבודת הממשלה.

במסגרת המכרז האגף ינחה וילוה את משרדי הממשלה בפעילותם בתהליכי השיתוף השונים.

### 5.4 ממשל זמין במשרד ראש הממשלה

ממשל זמין מתרכז בהכנת תשתיות מרכזיות למתן שירותים ישירים מקוונים לאזרחים ולעסקים, תוך הסתייעות בטכנולוגיות מתקדמות מעל גבי רשת האינטרנט. בין מערכות התשתית הנבנות כיום ניתן למנות את:

1. תשתית אבטחה ותקשורת מרכזית לכלל משרדי הממשלה בקישור לאינטרנט ובאירוח אתרי ממשלה (פרויקט תהיל"ה).
2. תשתית התשלומים והסליקה המרכזית של הממשלה מעל גבי רשת האינטרנט (שירות התשלומים).

3. פורטל שירותים מרכזי לממשלה ([www.gov.il](http://www.gov.il)) המרכז את כלל שירותי הממשלה באינטרנט.
  4. תשתית להזדהות ולחתימה אלקטרונית – כרטיס חכם וחתימה אלקטרונית לממשלה ולציבור.
  5. תשתית למילוי מקוון של טפסים מול הממשלה.
  6. תשתית למערך דואר אלקטרוני מאובטח להעברת דברי דואר רשומים לממשלה וממנה.
- במסגרת המכרז אנשי ממשל זמין ינחו וילוו את משרדי הממשלה בפעילותם בתהליכי השיתוף השונים בכל הקשור לכלי מיחשוב ומדיה מקוונת על פי הצרכים.

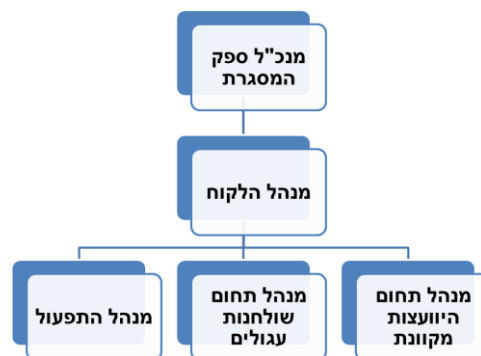
## 5.5 הצוות מטעמו של ספק המסגרת למתן השירותים

### 5.5.1 צוות ה"ליבה"

צוות הליבה של ספק המסגרת מורכב מאנשי הצוות אשר הוצעו על ידו בהצעתו. צוות זה יועסק בקביעות, על ידי ספק המסגרת בכל מהלך תקופת ההתקשרות. צוות זה יספק את השירותים המבוקשים בעצמו ובאמצעות קבלני משנה על פי הצורך (עובדי ספק המסגרת או קבלני משנה אשר אושרו על ידי עורך המכרז עם חתימת הסכם ההתקשרות עימו). יובהר, כי: על פי תנאי הסף במכרז, יחויב המציע במכרז להציג את קבלני המשנה אשר יופעלו מטעמו במכרז.

### 5.5.2 מבנה ארגוני של צוות הליבה

הצוות מטעמו של ספק המסגרת (אשר הוצג ואושר בהצעתו), יפעל בכל מהלך מתן השירותים המבוקשים במכרז עבור כל משרד ויחידה ממשלתיים, במבנה הארגוני המוצג להלן:



#### 5.5.2.1 מנכ"ל ספק המסגרת

מנכ"ל ספק המסגרת יהווה את הסמכות העליונה מטעמו של ספק המסגרת בניהול השירותים במכרז מול המזמין. המנכ"ל או חבר הנהלה בכיר אצל המציע הממונה על הפעילות המיועדת, יגיע למפגשי סטאטוס ובחינת רמת שביעות הרצון של מנהל המכרז/המזמין, לפחות אחת לרבעון.

## 5.5.3 מנהל הלקוח

### 5.5.3.1 תיאור תפקיד

1. מנהל הלקוח, יהיה אחראי מטעם ספק המסגרת לניהול הקשר עם המזמין, למימוש התחייבויותיו כלפי המזמין על כל היבטיו ותכנון וניהול תהליכי השיתוף שיוזמנו.
2. מנהל הלקוח, יהיה שותף להתוויית אסטרטגיית השיתוף ותכנון תהליכי השיתוף ולניהול ביצועם, והוא למעשה יהיה הגורם המרכזי שמולו יעבוד המזמין.
3. מנהל הלקוח אחראי בנוסף, להשגת רמת שביעות רצון מיטבית וגבוהה של המזמין. מתוך כך, יפעל מנהל הלקוח להבטחת עמידתו של ספק המסגרת בכל תנאי ודרישות המכרז לרבות יישום והטמעה של רמות ותפיסות שירות מתקדמות.

#### 5.5.3.1.1 תחומי האחריות של מנהל הלקוח

1. אחריות כוללת לתכנון וביצוע תהליך השיתוף מול צוות ספק המסגרת ומול המזמין.
2. תכלול הפעילות הפנים ארגונית של ספק המסגרת, הנגזרת מדרישות המכרז:
  - 2.1 הובלת תהליכי העבודה מול צוות ספק המסגרת, פתרון בעיות בזמן אמת, ייזום עדכון של תכנית העבודה כשנדרש ותקשור מלא של תהליכי העבודה מול המזמין.
  - 2.2 ריכוז דיווחים וסטאטוס ביצוע מול מנהל התפעול של ספק המסגרת.
  - 2.3 הגשת דוחות ביצוע והתחשבות שוטפת מול המזמין.
  - 2.4 הכשרה והדרכה תקופתית של עובדי ספק המסגרת, כל אחד בתחום פעילותו, בהתאם לתוכנית העבודה שנקבעה.
3. הפעלה שוטפת של מערכות בקרה, פיקוח ושליטה כגון:
  - 3.1 משוב רציף אודות רמת הביצועים מול כלל הגורמים המעורבים.
  - 3.2 הפקת לקחים וביצוע פעילות שיפור מתקנת, בזמן אמת בעבודתו של ספק המסגרת מול המזמין ונציגיו.
  4. דיווח של לפחות אחת לחודש למזמין, בפגישות קבועות מראש, אודות סטאטוס פעילות ספק המסגרת במכרז, בדוחות מובנים שיועברו על ידי עורך המכרז לספק המסגרת.
  5. מנהל הלקוח, יקצה את כל הזמן הדרוש לביצוע כלל המשימות והמטלות הנדרשות ממנו במסגרת מכרז זה, ועל ידי המזמין בכל מהלך תקופת ההתקשרות.
  6. מנהל הלקוח, ישמש כבא כוחו של ספק המסגרת לכל עניין בקשר עם אספקת השירותים, מבלי שהדבר יגרע מהתחייבויותיו של ספק המסגרת ומאחריותו לפי ההסכם ההתקשרות. פניה של ספק המסגרת למזמין, תיעשה באמצעות מנהל הלקוח. פניה או הודעה של המזמין למנהל הלקוח תיחשב כפניה או הודעה לספק המסגרת.

## 5.5.4 מנהל התפעול

- מנהל התפעול, יפקד על מימוש וביצוע תכניות העבודה בכל תחומי הפעילות הנדרשים, לרבות: הפקת הפעילות הנדרשת, האדמיניסטרציה והלוגיסטיקה של תהליך השיתוף בתיאום עם התוכנית שהוזמנה ועם מנהל הלקוח.

מנהל התפעול ינהל את השירותים המבוקשים במתכונת פרויקטאלית כולל שימוש באמצעים ושיטות ניהול מתקדמות.

#### **תחומי האחריות של מנהל התפעול:**

1. ניהול כוח אדם, כולל תכנון, הקצאה ושיבוץ על פי הצורך.
2. הקצאת והפעלת משאבים ואמצעים.
3. קיום ישיבות קבועות, לפחות אחת לשבוע עם כל הגורמים המעורבים מטעמו של הספק המבצע - לפיקוח, מעקב ובקרת ביצועים.
4. דיווח שוטף וקבוע למנהל הלקוח, אודות סטאטוס פעילויות ואופן עמידת עובדי הספק בתכנית העבודה ובמשימות שוטפות.
5. פתרון בעיות תפעוליות בזמן אמת והפעלת מערך שירות זמין, איכותי ויעיל.

### **5.5.5 מנהל שולחנות עגולים**

ארגון וביצוע כלל הפעילות הנדרשת למהלך של "שולחן עגול" על פי המפורט בפרק 4 לעיל.

### **5.5.6 מנהל היועצות מקוונת**

ארגון וביצוע כלל הפעילות הנדרשת במסגרת כל מהלך שיתוף מקוון שיוזמן על ידי המזמין באופן בלעדי או באופן משלים למהלך שיתוף ממשי ובכלל זה על פי המפורט בפרק 4 לעיל, וכן ביחס לתהליכי הטמעה והכשרה בממשלה ביחס לתהליכי שיתוף מקוונים בהתאם למפורט בפרק 4 לעיל.

### **5.5.7 החלפת עובדי הליבה של ספק המסגרת**

1. כל החלפה של עובד ליבה, בין אם ביוזמת המזמין/ ביוזמת אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה ובין ביוזמת ספק המסגרת, תיעשה באישור עורך המכרז ולאחר הודעה מראש של 30 ימי עבודה.
2. העובד החדש מחויב לעמוד בכל דרישות המכרז.
3. המזמין/אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה יבחנו ויאשרו את התאמתו של העובד החדש לדרישות התפקיד.
4. ספק המסגרת אינו רשאי להפעיל עובד חדש, מצוות הליבה, ללא אישור בכתב מעורך המכרז.
5. ספק המסגרת יבצע חפיפה מלאה בין שני העובדים, כך שמתן השירותים המבוקשים יימשך ללא תקלות.

### **5.5.8 עובדי ספק המסגרת (מעבר לצוות הליבה)**

הספק המבצע יעמיד, ככל שיידרש כמות מספקת של בעלי מקצוע, מבין עובדיו או באמצעות קבלני משנה, אשר יידרשו למתן שירותים לרבות: אנשי ארגון ותפעול, אנשי שיווק ויחסי ציבור, אנשי תוכן, מומחי מדיות חברתיות רלוונטיות, מומחי אינטרנט, אנשי חומרה, תשתית ותקשורת. על נציגי ספק המסגרת לוודא לפני ביצוע הפעילויות כי לכל קבלני המשנה המופעלים מטעמו של ספק המסגרת, יש את כל האישורים התקפים למתן השירותים המבוקשים במכרז לרבות אישור עורך המכרז.

למען הסר ספק, יובהר כי ספק המסגרת יהיה הקבלן הראשי במכרז, ומתוך כך יהיה אחראי לכלל פעילותם של כלל קבלני המשנה מול המזמין ועורך המכרז.

### 5.5.9 העסקת אנשי מקצוע לפעילויות ייעודיות

המזמין רשאי להזמין מספק המסגרת שנבחר על ידו לביצוע העבודה, שירותים ייעודיים המאופיינים בפרויקטים ספציפיים בעלי משך זמן קצר. לצורך כך יפרט המזמין את תכולת העבודה הנדרשת כולל אנשי המקצוע הנדרשים. העסקת אנשי המקצוע תבוצע על פי הוראת חשכ"ל להעסקת נותני שירות חיצוניים מס. 13.9.2. לקישור להוראה לחץ [כאן](#).

### 5.5.10 דרישות אבטחה וביטחון

ספק המסגרת יעמוד בדרישותיהם של קציני הביטחון ו/או של כל גורם אחר המוסמך מטעם המזמין או מטעם עורך המכרז. ספק המסגרת ימסור לקציני הביטחון של המזמינים, לפי בקשתם, כל פרט לגבי כל עובד אשר מגיע לאתרי המזמינים לשם אספקת השירותים המבוקשים. מלבד זאת יתחייב ספק המסגרת לקיים את כל ההוראות שיימסרו לו על ידי קציני הביטחון. המזמין רשאי למנוע כניסתו של עובד לשטח המזמין מכל סיבה שהיא.

## 6 אופן ביצוע השירותים המבוקשים

### 6.1 כללי

#### 6.1.1 היערכות ספקי המסגרת למתן השירותים

ספק המסגרת יהיה ערוך באופן מלא לאספקת השירותים המבוקשים במכרז, לכלל משרדי הממשלה וליחידות הסמך תוך 40 ימים ממועד הכרזתו כספק מסגרת במכרז (ראה פירוט ההיערכות הנדרשת בפרק 4 לעיל).

#### 6.1.2 משך התקשרות מינימאלי עם הספק המבצע

מהלך של שיתוף במשרד הממשלתי הינו פרויקט האורך בדרך כלל מספר חודשים עד שנה, ולעיתים אף יכול להשתרע על פני מספר שנים. כדי להבטיח את הצלחת הפרויקט ועמידתו ביעדים ובמטרות שהוגדרו, יידרש הספק לרציפות מתן השירותים למשך תקופה זו. על כן כל הליך של תיחור בין ספקי המסגרת, יבוצע עבור תקופת מתן שירותים של 12 חודשים לפחות. במצב שבו השלמת תקופה של 12 חודשים תחרוג מתקופת ההתקשרות במכרז – יוכל המזמין להתקשר לתקופה של עד 6 חודשים מתום תקופת ההתקשרות במכרז.

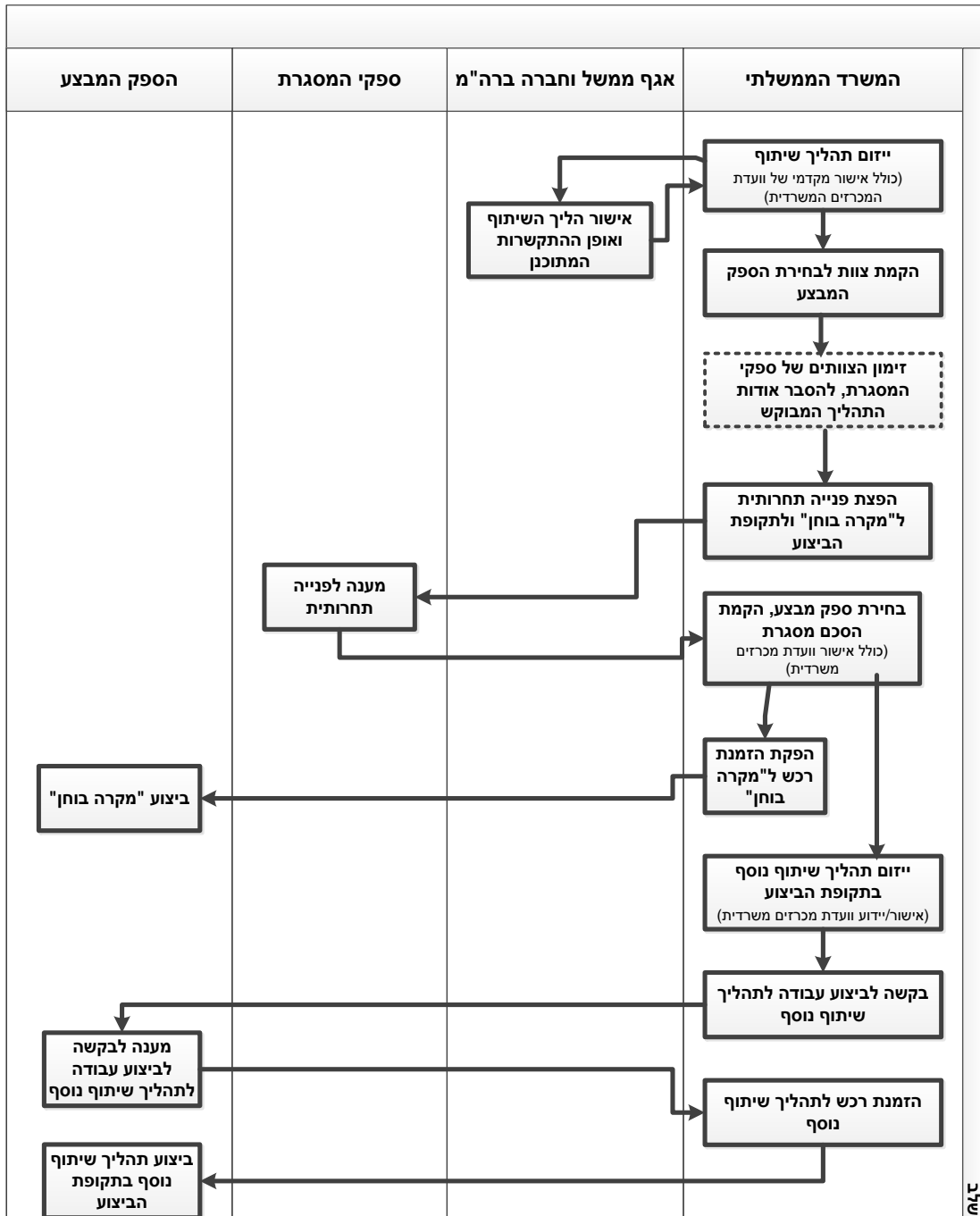
### 6.2 שלבי הביצוע

#### 6.2.1 כללי

ההתקשרות של המזמין עם הספק המבצע תבוצע כדלקמן:

1. אישור מקדמי של ועדת המכרזים המשרדית, לביצוע ההתקשרות עם ספק מבצע.
  2. **"פנייה תחרותית"** – פנייה תחרותית לבחירת הספק המבצע לכל תקופת הביצוע, ולביצוע "מקרה הבוחן" עבורו החליט המזמין לבצע תהליך שיתוף.  
"מקרה הבוחן" – תהליך שיתוף ראשון אותו החליט המשרד לבצע, ובאמצעותו יתאפשר למשרד לבחור את הספק המבצע על פי מרכיבי איכות ומחיר.  
מקרה הבוחן יכלול לפחות את מרכיבי השירות "תכנון תהליכי שיתוף" אשר תכולתו מפורטת בפרק 4 לעיל.
  3. עם סיום הליך התיחור, יקים המזמין הסכם מסגרת להתקשרות עם הספק המבצע ובנוסף תופק הזמנת רכש ביחס ל"מקרה הבוחן" המוגדר.  
**"בקשה לביצוע עבודה"** – בקשות שוטפות לקבלת שירותי שיתוף נוספים במהלך תקופת הביצוע, אשר סוכמו בין המזמין לספק המבצע ואשר עבורן הוקם הסכם המסגרת (סעיף קטן 1 לעיל).
- בתקופת הביצוע, יתקיים קשר ישיר בין המשרד לספק המבצע, לרבות ייעוץ שוטף, השתתפות בישיבות עבודה וסיוע של הספק המבצע למשרד בתכנון ועיצוב אסטרטגיית השיתוף.

## 6.2.2 תרשים תהליך הביצוע



## 6.2.3 פירוט שלבי הביצוע

(על פי תרשים התהליך בסעיף 6.2.2 לעיל)

### 6.2.3.1 כללי

1. בכפוף לאמור בסעיף קטן 3 מטה, כלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך, מחויבים לבצע את כלל תהליכי השיתוף המבוצעים במיקור חוץ על ידם אך ורק עם הספק המבצע שנבחר על ידם לביצוע העבודות.

2. על אף האמור בסעיף קטן 1 לעיל, אגף ממשל וחברה במשרד רה"מ כמנחה מקצועי של תחום השיתוף וכמפעיל תהליכים לאומיים רחבים, רשאי להפעיל מספר ספקים מבצעים במקביל (אשר עבורם בוצע הליך בחירה כנדרש) לרבות עבור אותו תהליך שיתוף.

### 6.2.3.2 ייזום תהליך שיתוף

ברוב משרדי הממשלה פועלים אגפי תכנון מדיניות אשר מסייעים, בין היתר, בתכנון ובביצוע תהליכי שיתוף שאותם מבקש המשרד לבצע ולעתים מובילים אותם. יחידה מקצועית במשרד המבקשת לקדם תהליך שיתוף, תפנה לאגף תכנון המדיניות במשרד היכן שהדבר ישם ורלוונטי, ותסתייע בו לשם הגדרת מאפייני תהליך השיתוף המבוקש בקווים עקרוניים: נושאי השיתוף, המטרות, היעדים, קהלי היעד, וביצוע הערכות ראשוניות למשאבים ואמצעים נדרשים (לרבות תקציב ולוחות זמנים משוערים). לצורך התנעת המהלך נדרש אישור מקדמי של ועדת המכרזים המשרדית.

### 6.2.3.3 אישור האגף לממשל וחברה במשרד ראש הממשלה

היחידה המקצועית במשרד ו/או אגף תכנון מדיניות במשרד, יפנו לאגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה (להלן – "האגף") על מנת לעדכןם בדבר התהליך המתוכנן ולהסתייע באגף לשם גיבוש המאפיינים העקרוניים של התהליך הרצוי ולקבל את אישורם:

1. הגדרת נושא השיתוף, מטרות התהליך ויעדיו, קהלי יעד פוטנציאליים, משך מתוכנן ועיתוי, וביצוע הערכות ראשוניות ביחס למשאבים הנדרשים ולמוכנות ארגונית של המשרד להובלת התהליך לרבות התייחסות לאישור הגורמים שעתידיים להוביל את התהליך וקיומן של תשומות במשרד להובלתו (כוח אדם, תקציב, זמן וכיו"ב).
2. האגף יתייחס לפניית המשרד הממשלתי בתוך 14 ימי עבודה.

### 6.2.3.4 הקמת צוות מקצועי במשרד

1. לאחר גיבוש הצעה ראשונית לשיתוף, יאשר מנכ"ל המשרד באישור עקרוני את הבקשה לביצוע תהליך השיתוף ולהסתייעות בספק חיצוני לשם ביצועו, וימנה צוות מקצועי כמפורט מטה לבחירת הספק.
2. מנכ"ל המשרד ימנה צוות מקצועי בן 3 עובדים, מבין עובדי המשרד הממשלתי אשר יהווה את ועדת המשנה לעניין בחירת הספק אשר יבצע את השירותים בתחום השיתוף.
3. המנכ"ל ו/או הצוות המקצועי שימונה מטעמו יהיה רשאי לעיין בהצעות הזוכות הנמצאות במשרדי עורך המכרז במינהל הרכש הממשלתי, לצורך התרשמות מקדמית.
4. כל צוות כאמור, ימנה לפחות את ראש אגף תכנון מדיניות אצל המזמין, במידה וקיים למזמין, אלא אם קבע מנכ"ל המשרד אחרת.

### 6.2.3.5 זימון הצוותים של ספקי המסגרת

1. המשרד רשאי להזמין לפגישה מקדימה את ספקי המסגרת (ביחד או לחוד). בפגישה זו יציג המשרד את מאפייניו העיקריים של המשרד, מטרות ויעדי הפרויקט המתוכנן, דגשים למענה הנדרש על ידם לפנייה לקבלת הצעות אשר המזמין עתיד להעביר אליהם.
2. למפגש יגיעו ספקי המסגרת בהרכב הבא: המנכ"ל, מנהל הלקוח ומנהל התפעול. שאר

חברי צוות הליבה (מנהל תחום שולחנות עגולים ומנהל תחום היועצות מקוונת) יגיעו לפגישה לפי דרישת המזמין.

3. במידת הצורך, לאחר המפגש, יתאפשר לספקים להעביר שאלות בכתב. המענה לשאלות הספקים יישלח על ידי המזמין (בכתב) תוך 3 ימי עבודה מקבלת השאלות.

### 6.2.3.6 הפצת פנייה תחרותית ל"מקרה בוחר" ולבחירת הספק המבצע המזמין יעביר לכל ספקי המסגרת פנייה תחרותית אחידה לקבלת הצעות (להלן: "הפנייה").

#### 6.2.3.6.1 מבנה הפנייה התחרותית

##### 6.2.3.6.1.1 רקע

המזמין יפרט את הרקע לעבודה הנדרשת:

1. תיאור המשרד, מטרותיו ויעדיו, מבנה ארגוני.
2. מאפייני ותיאור השירותים הנדרשים.
3. פיתוח תחום השיתוף במשרד כולל כיווני פעולה אפשריים.
4. ניסיון קודם של המשרד בתחום ודגשים שאותם מבקש המזמין לקבל במענה הספקים לפנייה.

##### 6.2.3.6.1.2 תיאור תהליך שיתוף נדרש ("מקרה בוחר")

המזמין יתאר תהליך שיתוף שהוא מבקש לרכוש לגבי שירותים בתחום שיתוף הציבור, אשר ישמש גם כאבן בוחר לבחינת איכות הצעתו של ספק המסגרת. תיאור תהליך השיתוף המבוקש יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

1. תיאור קצר של הנושא שביחס אליו מעוניינים לבצע שיתוף, ומטרות השיתוף.
2. קהלי היעד פוטנציאליים שאיתם המזמין מעוניין להיוועץ.
3. היקף התקציב המיועד לתהליך זה.
4. מסגרת הזמן העומדת לרשות המשרד לביצוע תהליך השיתוף ועיתוי השיתוף המתוכנן.
5. השירותים הנלווים הנדרשים לביצוע תהליך השיתוף.

##### 6.2.3.6.1.3 אופן בחירת הספק המבצע

הבחירה בספק המבצע תהא על פי המשקלות: איכות – 70%, עלות – 30% (ראה פירוט בסעיף 6.2.3.8 להלן).

### 6.2.3.7 מענה ספקי המסגרת לפנייה התחרותית

#### 6.2.3.7.1 כללי

1. הספקים ישיבו לפנייה עד 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה מיום שליחת הפנייה אליהם.
2. מענה הספקים הינו בגדר חובה. אין הספק רשאי להחליט שאינו משיב לפנייה.
3. מתן המענה יהיה בהתאם לכל דרישות המזמין בפנייה.
4. המענה יופקד בתיבת המכרזים של המשרד.

#### 6.2.3.7.2 גוף המענה (עד 10 עמודים)

1. פירוט עיקרי האסטרטגיה המוצעת לטווח של שנה, לביצוע תהליכי שיתוף בעבודת המזמין (שיתוף פנים ארגוני, בין ארגוני וחץ ארגוני), בין היתר בשים לב לתוכנית העבודה השנתית/הרב שנתית ככל שישנה, של יחידתו של המזמין, לרבות התייחסות לנושאים הבאים:

- עקרונות לאסטרטגיה.
  - מטרות ויעדים לאסטרטגיה המוצעת.
  - זיהוי ראשוני של סוגיות/תהליכים/נושאים לגביהם מוצע לקיים תהליכי שיתוף מתוך עבודת יחידתו של המזמין.
  - פעולות מוצעות מרכזיות, גופים שותפים פוטנציאליים.
  - ניתוח סביבת העבודה של המזמין בהקשר של שיתוף.
  - הזדמנויות ואתגרים של המזמין בתחום השיתוף ועיתוי מוצע לפעולות מרכזיות על ציר הזמן – ככל שרלוונטי.
2. עיקרי תכנית לאופן הטמעת השיתוף בעבודת המשרד של המזמין (לרבות התייחסות לסוגיית הדרכה והכשרה).
3. הצגת הצעה לתהליך שיתוף עבור מקרה הבוחן, תוך התייחסות לשירותי השיתוף המוזכרים בפרק 4 לעיל.

#### 6.2.3.7.3 6.2.3.7.3 איכות המציע

פירוט ניסיון הספק בתחום השיתוף בדגש על פעילות בגופים ובנושאים דומים או משיקים או בהיקפים דומים: יש לצרף רשימת גופים ופעילויות – ולפרט בה את ניסיונו של הספק ושל ספקי המשנה ככל שישנם, הצגת יכולתו של ספק המסגרת לנהל את ספקי המשנה שאמורים לספק את השירות, ככל שקיימים כאלה, תוך התייחסות לניסיון קודם בעבודה עימם ככל שקיים ולניהול תהליכים דומים של ריבוי ספקים, לרבות פירוט ניסיון קודם בעבודה עם יחידות ממשלתיות, כולל במסגרת מכרז זה.

#### 6.2.3.7.4 6.2.3.7.4 איכות הצוות המוצע על ידי הספק

ספק המסגרת יציג את בעלי התפקידים הבאים: מנהל לקוח, מנהל תפעול, מרכז תחום הפעלת שולחנות עגולים ומרכז תחום היועצות מקוונות (הצוות אשר אושר על ידי עורך המכרז) וכן כל כוח אדם נוסף שספק המסגרת מבקש להעמיד לצורך ביצוע השירות, לרבות מומחי תוכן בתחומי עיסוקו של המשרד/של מקרה הבוחן.

עבור כל אחד מבעלי התפקידים יצורפו קורות חיים, פירוט ניסיון רלבנטי בתהליכים דומים, תעודות המעידות על השכלה והכשרה, המלצות וכל מידע אחר שיבקש לצרף.

#### 6.2.3.7.5 6.2.3.7.5 הצעת מחיר

הצעת המחיר של ספק המסגרת (נספח 19 בחוברת ההצעה), תורכב מרכיבי העלות הבאים:

#### 1. מחיר ליחידת עבודה

המחיר ליחידת עבודה אותו מבקש ספק המסגרת לצורך ביצוע העבודה. הספק ידרש להציע מחיר המבוקש על ידו ליחידת עבודה, אשר יבטא הנחה עבור המחיר אותו הציע ספק

המסגרת בהצעתו. יובהר כי המחיר אשר יוצע על ידי ספק המסגרת יהיה קבוע ותקף לכל תקופת הביצוע במהלכה יסופקו השירותים.

### 2. סך יחידות העבודה הנדרשות לביצוע העבודה ב"מקרה הבוחן"

היקף יחידות העבודה אותו מבקש ספק המסגרת לביצוע כלל תכולת העבודה עבור "מקרה הבוחן" בהתאם לתכנון שהוצג ויכלול כתב כמויות המתייחס לפרטי מקרה הבוחן והיקפיו, סך יחידות העבודה המוצעות לכל רכיב שירות, לוחות זמנים מוצעים לביצוע כל רכיב, הצעה לאבני דרך לביצוע השירות (התשלום).

המענה יהיה בהתאמה למפרט הדרישות שנשלח לספק המסגרת בפנייה התחרותית. המזמין רשאי לנהל עם ספקי המסגרת דיאלוג שוטף (אך שיויוני) הנוגע להבהרות ושאלות אודות המענה המבוקש. העלות ליחידת עבודה, כבסיס לתמחור כתב הכמויות תהיה על פי המחיר שנקבע בס"ק 1 לעיל.

### 3. עלות השירותים הנלווים

תמחור כלל השירותים הנלווים המוצעים ל"מקרה הבוחן", על ידי הספק בהתאמה לדרישות המזמין (רכיב זה לא ייכלל בשקלול הצעת המחיר של ספק המסגרת). המזמין יבחן את התאמתם המלאה של המרכיבים לדרישותיו.

## 6.2.3.8 בחירת הספק המבצע לתקופת הביצוע ול"מקרה הבוחן"

### 6.2.3.8.1 כללי

- נציג המזמין יבחן את איכות המענה בהתאמה לדרישות אשר פורטו בפנייה התחרותית.
- במהלך בחינת המענה רשאי נציג המזמין לבקש הבהרות בכתב מספק המסגרת אודות המענה. הבהרות אלה לא ישנו את מרכיבי המענה או את תמחורו.
- בחירת הספק המבצע תהא על פי מרכיבי איכות ועלות, כאשר למרכיב האיכות יינתן משקל של 70%- בציון הכולל למענה, ולמרכיב העלות יינתן משקל של 30% בציון הכולל למענה.

### 6.2.3.8.2 הערכת איכות המענה

#	מרכיב האיכות	מרכיב הערכה	תיאור	טווח הציון	משקל הציון
1	איכות ההצעה	התאמת ההצעה לפנייה התחרותית	<ol style="list-style-type: none"> <li>עד כמה ההצעה משקפת הבנה של יעדי ומטרות תהליכי שיתוף אצל המזמין וכוללת את המאפיינים המיוחדים של התרבות המשרדית והקשר שלו עם קהלי היעד השונים.</li> <li>הערכת יכולת ההתארגנות של הספק לביצוע השירותים המבוקשים במכרז עבור התהליכים אצל המזמין.</li> <li>עד כמה הרעיונות המוצעים להטמעת תרבות השיתוף לעבודה המשרדית מתאימים ואיכותיים ומהי הערכת ההצלחה של התוכנית המוצעת.</li> </ol>	ציון 0-5 משקל בציון איכות ההצעה: 50%	30%
2	יכולות התכנון לצורך של המזמין	התאמת יכולות התכנון לצורך של המזמין	<ol style="list-style-type: none"> <li>עד כמה התהליך המוצע על ידי הספק ל"מקרה הבוחן" משקף הבנה של הנושא, של תהליך השיתוף המבוקש ותכליותיו והתאמה לעבודת המשרד.</li> <li>עד כמה התכנון המוצע לביצוע ביחס למקרה הבוחן איכותי וישים, ומשקף הבנה של התהליך המסוים, תכליותיו ומאפייניו בהתאמה למאפייני המשרד.</li> </ol>	ציון 0-5 משקל בציון איכות ההצעה: 50%	

**מינהל הרכש הממשלתי**  
**מכרז 23-2015 לתכנון וביצוע תהליכי שיתוף בעבודת משרדי הממשלה**

#	מרכיב האיכות	מרכיב הערכה	תיאור	טווח הציון	משקל הציון
3	איכות הספק	יכולת, ניסיון, חוות דעת לקוחות	<p>1. יכולתו וניסיונו של הספק, בסיוע ספקי המשנה להגיש את כלל שירותי שיתוף הציבור בצורה איכותית ומתאימה לצרכי המשרד; מידת היכרותו וניסיונו של הספק בעבודה מול גופים דומים, בנושאים המשיקים לעבודת המשרד בפרט.</p> <p>2. מידת הדמיון בין פרויקטים שבהם היה מעורב לאלו שיידרש להם על ידי המזמין.</p> <p>3. חו"ד ממליצים (שימוש לשיקול דעת המשרד) - מידת שביעות הרצון של לקוחות קודמים ממקצועיותו ומהתנהלותו של הספק בדגש על המלצות מגופים דומים או בתהליכי שיתוף בנושאים משיקים לתחומי התוכן רלוונטיים למזמין.</p> <p><b>המשרד רשאי לעיין בחוות הדעת אשר נמצאות במינהל הרכש הממשלתי, ואשר הוגשו על ידי הספק בהצעתו המקורית למכרז.</b></p>	ציון 0-5	35%
4	איכות הצוות המוצע	השכלה, הכשרה, ניסיון, חוות דעת לקוחות	<p>1. רמת השכלתו והכשרתו של כוח האדם המוצע הרלוונטיים לשירותים המבוקשים במכרז זה.</p> <p>2. ניסיונו וגיוון הפרויקטים של כוח האדם המוצע בניהול ובביצוע תהליכי שיתוף הרלוונטיים לעבודת המזמין.</p> <p>3. הערכת מידת הידע של הצוות בתחומי התוכן של נושאים רלוונטיים.</p> <p>4. הערכת היכולת של הצוות לעבוד כצוות, וניסיונו הקודם בעבודת צוות יחדיו.</p>	ציון 0-5	35%

**6.2.3.8.3 הערכת עלות המענה**

#	מרכיב העלות	תיאור	משקל הציון
1	יחידת עבודה	המחיר המוצע ליחידת עבודה (לכל תקופת הביצוע)	80%
2	עלות תהליך השיתוף המבוקש עבור הסוגיה המוגדרת ("מקרה הבוחן")	סך יחידות העבודה הנדרשות לביצוע העבודה (על פי אבני הדרך שהוגדרו על ידי המזמין)	20%

**6.2.3.9 יידוע ספקי המסגרת בתוצאות הליך בחירת הספק המבצע**

חובה על נציג המזמין ליידע בכתב את כל ספקי המסגרת בדבר תוצאות הליך בחירת הספק המבצע, וזאת תוך 3 ימי עבודה ממועד ההחלטה על הספק המבצע בועדת המכרזים המשרדית. נציג המזמין יעמיד לרשות כל ספק מסגרת החפץ בכך, את כל המסמכים הרלוונטיים הקשורים להליך, למעט חומרים המוגדרים כסודות מסחריים (על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים המשרדית).

**6.2.3.10 הסכם מסגרת והזמנת רכש לתהליך השיתוף הראשון ("מקרה הבוחן")**

- המשרד המזמין ישתמש לצורך ההתקשרות עם הספק המבצע בתקופת הביצוע, בהסכם מסגרת, אשר יאפשר לו התנהלות שוטפת בכל עת שבה נדרשים שירותי שיתוף מהספק המבצע.
- לאחר הקמת הסכם המסגרת במערכת המידע של המזמין, יפיק המזמין הזמנת רכש לתהליך השיתוף הראשון ("מקרה הבוחן") אותו יבצע הספק המבצע, על פי המענה שלו לפניית התחרותית ובהתאם לעדכונים והתאמות שיידרשו על ידי המשרד.
- הזמנת הרכש תלווה בנספח המפרט את השירותים המבוקשים והמבוסס על מענה הספק המבצע לבקשה להצעות.

### 6.2.3.11 פעילות שוטפת של המזמין מול הספק המבצע בתקופת הביצוע

1. ועדת המכרזים המשרדית תיקבע את נוהל העבודה מול הספק המבצע בתקופת הביצוע, על פי אחת מדרכי הפעולה הבאות:
  - א. קבלת אישור מועדת המכרזים המשרדית לפני כל בקשה לביצוע עבודה.
  - ב. יידוע ועדת המכרזים באמצעות נוהל קבוע, לפני כל בקשה לביצוע עבודה.
2. בכל עת שבה יבקש המשרד לבצע תהליך שיתוף נוסף, המשרד יעביר לספק המבצע בקשה לביצוע עבודה עבור ביצוע תהליך שיתוף.
3. הבקשה תכלול תיאור קצר של הנושא שביחס אליו מעוניינים לבצע שיתוף, ומטרות השיתוף, הגדרה ראשונית של קהלי היעד פוטנציאליים שאיתם המזמין מעוניין להיוועץ, היקף התקציב המיועד לתהליך זה, מסגרת זמן העומדת לרשות המשרד לביצוע תהליך השיתוף ועיתוי השיתוף המתוכנן.
4. הספק המבצע יענה לבקשה להצעה תוך 7 ימים ממועד שליחתה אליו, ויכלול כתב כמויות המתייחס לפרטי השירות המוצע והיקפיו, סך יחידות עבודה מוצעות לכל רכיב שירות, לוחות זמנים מוצעים לביצוע לכל רכיב, הצעה לאבני דרך לביצוע השירות (ולתשלום) וכן פירוט הוצאות נלוות ככל שישנן והצעת עלות לגביהן. המענה יהיה בהתאמה למפרט הדרישות שנשלח אליו בבקשה להצעה. הספק יוכל לנהל עם המזמין שיחות/התכתבות בנושא לשם הבהרת פרטי הבקשה לפי הצורך.
5. המשרד יבחן את מענה הספק המבצע ויהיה רשאי לדרוש מספר חלופות ושינויים הן עבור ביצוע העבודה והן עבור השירותים הנלווים – עד להגעה להסכמה עם הספק לביצוע תהליך השיתוף ורכישת שירותים לביצועו.
6. יובהר כי, המזמין רשאי לעשות שימוש בכלים מקוונים של ממשל זמין או לחלופין בפתרונות חינוכיים אחרים.
7. המשרד רשאי שלא לקבל את מענה הספק המבצע בשל עלויות שנראות לו מחוץ לתחום הסביר במידה ולא הגיעו לכדי הבנה בנושא.
8. יובהר כי, במקרים חוזרים, בהם יתרשם המשרד כי המחירים והעלויות הנדרשים על ידי הספק המבצע אינם בתחום הסביר, תבוצע פנייה של המשרד למינהל הרכש הממשלתי לביצוע בירור מול הספק. מינהל הרכש הממשלתי יראה מקרים אלה בחומרה, ויהיה רשאי לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו כנגד ספק זה.
9. עם סיום בחינת הצעת הספק המבצע והגעה להבנות והסכמות הנדרשות, יפיק המשרד הזמנת רכש לביצוע העבודה.
10. הזמנת הרכש תלווה בנספח המפרט את השירותים המבוקשים, היקפם, וסך יחידות העבודה שנקבע לביצועם, אבני דרך לתשלום, לוחות זמנים לביצוע והכל בהתאם למענה הספק המבצע לבקשה להצעות ולסיכום הסופי שבין המזמין לספק המבצע ביחס להזמנת השירותים.
11. הזמנת הרכש תועבר לספק המבצע לפני מועד תחילת הפעילות המוזמנת. נציג המזמין יודא עם נציג הספק המבצע כי ההזמנה הגיעה לידיהם.

12. הספק המבצע יאשר את קבלת הזמנת הרכש לא יאוחר מ-2 ימי עבודה מתאריך שליחתה אליו. אישור ההזמנה יועבר באמצעות דואר אלקטרוני על גבי טופס רשמי של הספק המבצע אל נציג המזמין. הספק המבצע יודא את הגעת אישור ההזמנה עם נציג המזמין.

### 6.2.3.12 אופן התשלום לספק המבצע

1. התשלום לספק המבצע על ידי המזמין, יבוצע, על פי אבני הדרך אשר הוגדרו על ידי המזמין בהזמנת הרכש, כנגד ביצוע בפועל לשיעור רצונו המלאה של המזמין.
2. יובהר כי התשלום אינו קשור ליחידות העבודה שהושקעו בפועל בביצוע העבודה. עקרון זה יחול גם אם הושקעו בפועל על ידי הספק המבצע, יותר/פחות יחידות עבודה כדי לספק את התפוקה המבוקשת.
3. עם השלמת אבן דרך מוגדרת, יעביר הספק המבצע לאישור נציג המזמין דוח ביצוע המפרט את התפוקות המושגות.
4. עם אישור נציג המזמין את דוח הביצוע תוצא על ידי הספק המבצע, חשבונית מס כחוק.
5. המזמין רשאי להוסיף (להרחיב) או לגרוע שירותים, לשנות אבני דרך והיקפי יחידות עבודה מוזמנות (אשר פורטו בהזמנת הרכש), וכל זאת בהתראה מראש של לפחות 5 ימי עסקים ממועד התנעת הפעילות המתוכננת.
6. בכל מקרה של צורך בהרחבת השירותים ויחידות העבודה בהתאמה, יבוצע הליך הרחבת התקשרות על פי תקנות חובת המכרזים.
7. תנאי התשלום יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 1.4.3 המתפרסמת מעת לעת באתר האינטרנט של משרד האוצר בכתובת:

<http://takam.mof.gov.il/doc/hashkal/horaot.nsf>

8. תנאי ההצמדה יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 7.17.2 המתפרסמת מעת לעת באתר אינטרנט של משרד האוצר בכתובת:

<http://takam.mof.gov.il/doc/hashkal/horaot.nsf>

### 6.2.3.13 ביטול פעילות לאחר הוצאת הזמנת רכש

#### 6.2.3.13.1 כללי

1. לאחר הוצאת הזמנת הרכש, רשאי המזמין לבטל את כל הפעילות או את חלקה בכל מועד לפני המועד הנקוב בהזמנת הרכש לתחילת העבודה על הפעילות.
- יובהר כי: סעיף זה אינו מכסה מצב בו החליט המזמין להפסיק את הפעילות במהלך ביצועה. התייחסות למקרה כגון זה, מובאת בסעיף 6.2.3.12 לעיל.
2. ביטול פעילות מוזמנת יכול לבוא לידי ביטוי במצבים הבאים:
  - א. ביטול כל הפעילות המוזמנת.
  - ב. ביטול מרכיב מסוים בפעילות המוזמנת.
  - ג. צמצום היקף הפעילות אשר עברה התחייב המזמין בהזמנת הרכש, בכל הפעילות או במרכיב מסוים.

3. ביטול ההזמנה כרוך בדמי ביטול שאותם ישלם המזמין לספק המבצע, אם מועד ההודעה על הביטול נמצא בטווח הימים המפורטים בטבלה שלהלן.
4. לא ישולמו דמי ביטול בכל טווח ימים אם נבע הביטול מאירועי כוח עליון, כגון: שעת חירום המוכרזת על ידי ממשלת ישראל, מלחמה, רעידת אדמה, מגפה וכדומה.

#### 6.2.3.13.2 טבלת דמי ביטול

טווח הודעת הביטול בימי עבודה לפני מועד תחילת הפעילות המוזמנת	אחוז דמי הביטול אשר ישולמו על ידי המזמין לספק המבצע
5 ימים ומעלה (כולל)	ללא חיוב
4 עד 2 (כולל)	25%
1 יום לפני הפעילות	50%
ביום הפעילות	100%

#### 6.2.3.13.3 הודעה על ביטול פעילות

- ביטול פעילות על ידי המזמין יהיה תקף רק אם יבוצע על פי הנוהל הבא:
- הודעה רשמית אשר תישלח בדואר אלקטרוני על ידי נציג המזמין לנציג ספק המסגרת.
  - וידוא קבלת מכתב הביטול על ידי נציג המזמין עם נציג ספק המסגרת.

## 7 זכויות עורך המכרז

### 7.1 בקשת הבהרה

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם.

### 7.2 ביטול הליכי המכרז

1. עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. באם יבוטל המכרז לפני בחירת ספק מסגרת, הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
2. במקרה של ביטול, לא יהיה חייב עורך המכרז לפצות את המציעים או כל משתתף אחר במכרז, בכל צורה שהיא.
3. עורך המכרז יהיה רשאי לבטל את המכרז במקרה שבו יוותרו שני מציעים או פחות לאחר שלב בדיקת תנאי הסף.

### 7.3 הפסקת ההתקשרות

#### 7.3.1 הפסקת ההתקשרות על ידי עורך המכרז עם ספק המסגרת

עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם ספק המסגרת ולחלט ערבויותיו, בהתרחש כל אחד או יותר מן המקרים הבאים:

1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לספק מסגרת. ויובהר כי, במקרים המפורטים לעיל על ספק המסגרת להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
2. אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש לספק מסגרת. ויובהר כי, במקרים המפורטים לעיל על ספק המסגרת להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק מסגרת. ויובהר כי, במקרה המפורט לעיל על ספק המסגרת להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
4. אם הפסיק ספק המסגרת לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.
5. הסתלק ספק המסגרת מביצוע הסכם ההתקשרות.
6. ספק המסגרת חרג מהרשום באמנת השירות בסעיף 7.13 להלן, וצבר מספר מקרים של תשלום פיצויים מוסכמים, אשר על פי שיקול דעתו של עורך המכרז מהווה עילה להפסקת ההתקשרות עמו.

## 7.3.2 הפסקת ההתקשרות על ידי המזמין עם הספק המבצע

1. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק המבצע בכל עת.
2. הפסקת ההתקשרות תבוצע במקרים שבהם הספק המבצע חורג, מאמנת השירות המופיעה בסעיף 7.12 להלן, או במקרים אחרים על פי שיקול דעתו של המזמין.
3. במקרה בו תופסק ההתקשרות בין המזמין לספק המבצע, יהיה רשאי המזמין לבחור אחת משתי החלופות:
  - ג. להעביר את עבודת השיתוף לספק מסגרת אשר דורג במקום השני, במהלך הפנייה התחרותית לבחירת הספק המבצע (להלן – "ספק מבצע חלופי"). התשלום לספק המבצע החלופי יהי על פי הצעתו לפנייה התחרותית.
  - ד. לבצע הליך תיחור מחודש בין כלל ספקי המסגרת עבור "מקרה הבוחן". בהליך תיחור זה, לא יורשה להשתתף הספק המבצע, עימו הופסקה ההתקשרות.
4. בכל אירוע של הפסקת התקשרות של המזמין עם הספק המבצע, יידרש המזמין לתיאום עם עורך המכרז.

## 7.3.3 העברת מידע ואחריות במקרה של הפסקת התקשרות

### 7.3.3.1 כללי

במקרה של הפסקת התקשרות בין עורך המכרז/המזמין לספק המבצע, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן לעורך המכרז/המזמין במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.

### 7.3.3.2 אופן העברת המידע

1. ספק המסגרת יעביר לעורך המכרז/למזמין את כל המידע (DATA) והנתונים, כהגדרתם ובכלל זה את כל המידע הוויזואלי, הקולי והטקסטואלי שהציב עורך המכרז/המזמין אצל הספק (להלן: "המידע"), במבנה ובאופן שיידרשו על ידי עורך המכרז/המזמין. לעורך המכרז/למזמין שמורה הזכות לדרוש את קבלת המידע בחלקים, ובמספר העברות נפרדות במהלך תקופת העברת המידע.
2. הספק יחזיר לעורך המכרז/למזמין את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה שהיא (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידי לפני הסכם זה.
3. הספק מתחייב כי לא יותיר בידי כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לעורך המכרז/למזמין ו/או לגורמים הקשורים עימו בכפוף לדיון, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

## 7.4 אי שלמות ההצעה

עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונע הערכת ההצעה כראוי או בשל היותו תנאי סף.

## 7.5 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 לצורך הכנת הצעת המציע.

## 7.6 פיצול ההצעה

עורך המכרז רשאי:

1. לפצל קבלת השירותים המבוקשים בין המציעים השונים, על פי דירוגם הסופי במכרז.
2. לקבל חלקים מהשירותים המבוקשים.
3. לממש את קבלת השירותים המבוקשים בשלבים.

## 7.7 המחאת זכות או חובה

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

## 7.8 פיקוח ובקרה

עורך המכרז/נציגי המזמין/נציגי אגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה, או מי מטעמם (להלן –"הנציגים"), יבצעו, פעולות שוטפות של פיקוח ובקרה על תפקוד ספק המסגרת ומי מטעמו, לרבות קבלני המשנה ומי מטעמם, לעניין אספקת השירותים. ביצוע כזה ייערך באופן רציף החל מיום חתימת ההסכם, על פי שיקול דעתם הבלעדי של הנציגים ויכול שבעקבותיו יידרש ספק המסגרת להעביר מידע כתוב או בעל פה, נתונים ותשובות בנושאים עליהם התבצעו הפיקוח והבקרה. נתונים אלו יועברו לנציגים על פי דרישתם.

## 7.9 תקופת ההתקשרות

תקופת ההתקשרות הראשונה תהא למשך 24 חודשים מיום חתימת מורשי החתימה במשרד האוצר על הסכם ההתקשרות. ועדת המכרזים רשאית להאריך תקופה זאת לפרקי זמן קצובים, שלא יעלו במצטבר על 36 חודשים בסך הכל. הודעה על הארכת ההתקשרות תועבר לספק מסגרת לפחות חודש ימים קלנדריים מראש.

## 7.10 תוקף ההצעה וספק מסגרת חלופי

1. ההצעה תעמוד בתוקפה ותחייב את מגישה עד לחתימה על הסכם ההתקשרות עם ספקי המסגרת במכרז.
2. אם מציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד בהתחייבויותיו ולא יתקן את ההפרה תוך 7 ימים ממועד מסירת ההודעה על כך על ידי עורך המכרז, יהא עורך המכרז רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולהתקשר עם כל אדם שימצא לנכון וכן יהיה רשאי לחלט כפיצוי קבוע ומוסכם מראש את כל הסכום הנקוב בערבות המכרז, או חלקו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים לעורך המכרז כלפי מציע כאמור, לפי כל דין.
3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעות שלא נבחרו תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו תופסק ההתקשרות עם ספק מסגרת במכרז מכל סיבה שהיא, לרבות בשל חזרתו מהצעתו, הפרתו את ההתקשרות עם עורך המכרז או אי שביעות רצון של עורך המכרז מתפקודו. בנסיבות אלה רשאית ועדת המכרזים להכריז על בעל ההצעה אשר בשלב בדיקת ההצעות דורג במקום הבא לאחר ספקי המסגרת (שהוכרזו במכרז) – כספק מסגרת חלופי במכרז (להלן: "ספק חלופי" או "כשיר שני"). אם יחליט עורך המכרז להתקשר עם הספק החלופי, מתחייב הספק החלופי לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
4. במקרה כאמור, עורך המכרז יהיה רשאי להתקשר עם הספק החלופי לפי שיקול דעתו, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ממשיכים להתקיים בספק החלופי תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז. התקשר עורך המכרז כאמור, יהיה הספק החלופי זכאי לתמורה בהתאם להצעתו במכרז. כמו כן, כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הספק המוחלף, יחייבו גם את הספק החלופי אם יידרש לחתום על חוזה ההתקשרות.
5. יובהר, כי עורך המכרז לא מתחייב להכריז על ספק חלופי. ככל שיוכרז ספק חלופי, הוא יידרש להאריך את כתב ערבות ההגשה ל - 6 חודשים נוספים מיום שבו הוא הוכרז כספק חלופי.
6. יובהר, כי ועדת המכרזים רשאית להכריז גם על "כשיר שלישי" והוראות סעיף זה יחולו עליו בהתאמה.
7. על אף האמור בסעיף 3 לעיל, ועדת המכרזים תהא רשאית להכריז על ספק חלופי (כשיר שני) גם לאחר 180 יום, ובלבד שבמקרה כאמור, שמורה לספק החלופי הזכות לסרב או להסכים להצעה. במצב זה, ההתקשרות עם הספק תהיה בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו.

## 7.11 זכויות יוצרים

1. כל המידע הכלול במסגרת השירותים שיסופקו על-ידי ספק במסגרת הסכם זה, לרבות כל נתון, חומר, ו/או מידע בין שניתן בע"פ, בכתב או/ו בקובץ מחשב, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו כקניינו המוחלט של המזמין.

2. המידע וכל מסמך ו/או בסיס נתונים ו/או דוח ו/או תכנית שהוכנו עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ואשר יצטברו אצל הספק בקשר עם מתן השירותים על פי הסכם זה (להלן: "תוצרי השירותים"), יהיו רכושו הבלעדי של המזמין והוא יהיה הבעלים היחיד של זכויות הקניין בהם, ויהיה זכאי לדרוש כי יועמדו לרשותו ויימסרו לחזקתו בכל עת עם דרישתו. ראה לעניין זה סעיף 7.3.3 לעיל.
3. המזמין יהיה רשאי לבצע כל שימוש בתוצרי השירותים לפי שיקול דעתו הבלעדי, בתוך תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש או העברתם לאחר בתמורה או ללא תמורה.

## 7.12 אמנת שירות (SLA)

### 7.12.1 פיצויים מוסכמים בגין ליקויים בפעילות ספק המסגרת

1. אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מספק המסגרת במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הפיצויים המוסכמים שאותם ישלם הספק בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.
2. ספק שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת ישלם פיצוי מוסכם, על פי מידת החריגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים שבסעיף מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז או על ידי המזמין. את הפיצויים אפשר יהיה לגבות בכל דרך, כולל באמצעות קיזוז מחשבונית. הקיזוז יישא חתימה של המזמין ואישור של מורשה חתימה מטעם המזמין.
3. עורך המכרז רשאי – בלי לגרוע מזכויותיו לפעול בדרכים המוקנות לו על פי חוק ועל פי מכרז זה – להפסיק את עבודתו של ספק מסגרת אשר לא עמד בהתחייבויותיו ולהחליפו בספק מסגרת אחר.
4. נציג המזמין רשאי בכל עת להעביר לספק המסגרת את השגותיו ואת תלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר בפנייה ישירה בכתב – לנציג ספק המסגרת. אם לאחר העברת התלונה לא יטופל הליקוי לשביעות רצונו של נציג המזמין – יתועדו במסמך רשמי של המזמין: הליקוי, שעת ההתרחשות, הגורמים שאליהם נעשתה הפנייה והזמן שחלף עד לתיקונו או לאי תיקונו. העתק ממסמך התלונה יועבר לחשב המשרד המזמין, לנציג ספק המסגרת ולעורך המכרז.
5. חשב המזמין יודיע בכתב לנציג הספק כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים בדוח יקוזזו מסכום החיוב על פי הטבלה בסעיף 7.13.2 לספק תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 14 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה.
6. נציג המזמין רשאי למלא דוח גם עבור ליקויים אשר אינם מופיעים בטבלה בסעיף 7.13.2 במקרים כגון אלה תתבצע פנייה בכתב של נציג המזמין לעורך המכרז, להחלטה אודות הפיצוי המוסכם הנדרש או הסנקציה שתינקט – בהתאמה לרמת והיקף הנזק שנגרם למזמין.

## 7.12.2 טבלת הפיצויים המוסכמים

4. יובהר כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים המפורטים להלן כדי לאפשר לספק המסגרת להמשיך באי עמידתו בדרישות המכרז, או בפגיעותיו ברמת השירות וכי הינו מחוייב לתקן את הליקויים בפרק הזמן אשר הוגדר במכרז.
5. הצטברות של תשלום פיצויים מוסכמים על ידי ספק המסגרת למזמין, יכול ויהווה עילה להפסקת ההתקשרות עמו (ראה בנוסף סעיף 7.3 לעיל).

שיעור הפיצוי המוסכם בגין הפגיעה ברמת השירות בש"ח לא כולל מע"מ	תיאור הפגיעה ברמת השירות (הליקוי)
1,000 ₪ בגין כל אי מענה	אי מענה של ספק מסגרת לפנייה תחרותית של נציג המזמין
פסילת הצעתו של הספק המסגרת מהשתתפות בתיחור + 500 ₪ על כל מענה לקוי.	מענה לפנייה תחרותית שלא על פי פורמט הפנייה
2,000 ₪ על כל אירוע	הצבת עובד על ידי ספק המסגרת – שלא עומד בדרישות המכרז
1,000 ₪ על כל שבוע של פיגור	אי עמידה בלוחות הזמנים שנדרשו בפנייה תחרותית ובהזמנת הרכש
2000 ₪ על כל אירוע	אי עמידה בביצוע משימה שהוגדרה בתכנית עבודה מול המזמין בהתאם להגדרתה
2000 ₪ על כל אירוע	החלפת עובד ואו קבלן משנה שלא בהתאם לתנאי המכרז

## 7.13 סמכות השיפוט

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