

מכרז

פומבי 11 / 27

**למתן שירותי יעוץ בתחום
שירות הלקוחות והפעלת מערכי
שירות-**

**עבור יחידת המטה הממשלתית
לשירות לקוחות במשרד ראש
הממשלה**

מכרז פומבי 11/ 27 למתן שירותי יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות-

עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה

- מסמך א' - הזמנה להציע הצעות מחיר
- מסמך ב' - טופס להצעת המציע
- מסמך ג' - הסכם
- מסמך ד' - נוסח כתב ערבות
- מסמך ה' - רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבות
- מסמך ו' - תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות
- מסמך ז' - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
- מסמך ח' - אישור בדבר עריכת ביטוחים
- נספח 1 - החלטת הממשלה מס' 2201 מיום 8.8.2010, בנושא שיפור השירות הממשלתי לציבור.
- נספח 2 - החלטת הממשלה שמצ/2 (החלטת ועדת השרים לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח מיום 17 אוגוסט 2010) בנושא הקמת הוועדה הבינמשרדית, וסמכויותיה.
- נספח 3 - החלטת הוועדה הבינמשרדית בנושא סמכויות יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות.
- נספח 4 - מסמך רקע שהוגש לוועדת השרים לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח, המתאר בתמצית את מערך המדידה שיוקם במסגרת התוכנית לשיפור השירות הממשלתי לציבור.
- נספח 5 - מסמך רקע שהוגש לוועדה הבינמשרדית, אשר מתאר את קונספט פרויקט נמ"ל (נקודות המפגש לאזרח) והמוקד הטלפוני למתן מידע על שירותי הממשלה ושירותים נוספים.
- נספח 6 - חוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר בדבר התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים.
- נספח 7 - טבלת ניסיון המציע והצוות המוצע מטעמו.

פרק א' - הזמנה להציע הצעות

1. רקע

1.1. עם הקמת הממשלה ה-32, ובהתאם לקווי היסוד של הממשלה, מינה ראש הממשלה, בנימין נתניהו, את השר מיכאל איתן, לקדם רפורמה שמטרתה שיפור שירותי הממשלה לציבור.

1.2. ביום 8 באוגוסט 2010 אישרה הממשלה, בהחלטה מס' 2201, את עיקרי התוכנית הממשלתית, שהוגשה על-ידי השר מיכאל איתן, ואשר מטרתה צמצום הפער בין רמת השירות במגזר הפרטי לרמת השירות במגזר הממשלתי, ומיצוב מדינת ישראל, בתוך עשור, בין עשר המדינות המובילות בעולם בתחום איכות השירות הממשלתי לציבור.

1.3. במסגרת החלטת הממשלה הנ"ל נקבע, בין היתר, כי:

1.3.1. **תוקם יחידת מטה ממשלתית לשירות לקוחות לציבור (להלן: "היחידה או**

יחידת המטה") שתפקידה יכלול יצירת סטנדרטים ממשלתיים לשירות לקוחות לציבור, הובלת תהליכי שינוי ברמה הפנים משרדית והבין-משרדית במתן שירותים לציבור, ביצוע מחקרים ומעקב אחר סטנדרטים ופיתוחים בין לאומיים בנושא שירות לקוחות לציבור, פיתוח כלי הדרכה והכשרה לעובדי שירות ממשלתיים ואחריות על מדידת איכות ורמת השירות הממשלתי.

1.3.2. יוקם ויופעל **"מערך מדידת טיב השירות הממשלתי לציבור"** (להלן: "מערך

מדידה ובקרה") אשר ימדוד את ביצועי יחידות הממשלה בתחום השירות ויאפשר ניתוח של הנתונים כדי לזהות נקודות לשיפור ולבדוק אפקטיביות של מהלכים שבוצעו לצורך שיפור. הנתונים הנמדדים יאפשרו פרסום של דוח השירות הממשלתי לציבור וכן דוחות ומחקרים ליצירת דיון ציבורי ומודעות לנושא.

1.3.3. יוקם **מרכז שירות ממשלתי** לציבור - נמ"ל (נקודות מפגש לאזרח) שיכלול

מוקד מענה טלפוני ואתר אינטרנט שבאמצעותם יימסר לציבור מידע על שירותי הממשלה לציבור. הנמ"ל ישמש כתובת ראשית מוכרת ויספק לציבור נקודת גישה מרכזית ליחידות הממשלתיות ולשירותים הניתנים בהן.

1.4. ועדה בינמשרדית, בראשות הממונה על התקציבים ונציג מטעם השר מיכאל איתן,

אשר הוקמה בהחלטת הממשלה שמצ/2 (החלטת ועדת השרים לעניין שיפור השירות הממשלתי לציבור וממשל פתוח מיום 17 אוגוסט 2010) גיבשה במהלך החודשים האחרונים תוכנית מפורטת לביצוע הפרויקטים המתוארים לעיל. בהתאם לתוכנית שגובשה מוקמת בימים אלו יחידת מטה ממשלתית לשירות לקוחות לציבור. במסגרת פעולות היחידה שתוקם היא תהא אחראית להקמת מערך מדידה ובקרה ולאפיין והקמה של מרכז השירות הממשלתי - נמ"ל.

1.5. לצורך ביצוע שלושת הפרויקטים המתוארים לעיל (הקמת היחידה, מערך המדידה והבקרה ונמ"ל), המשרד מעוניין לקבל שירותי ייעוץ וליווי כמפורט להלן.

1.6. מציע המגיש הצעתו למכרז זה, יתחייב לספק את השירותים בהתאם לכל המפורט במכרז על נספחיו.

- 1.7. כל המסמכים המצורפים בזה מהווים את מסמכי המכרז, לרבות טופס להצעת המציע ונוסח ההסכם שייחתם עם המציע/ים שיזכה/ו, על נספחיו.
- 1.8. מכרז זה פונה לנשים וגברים כאחד.
- 1.9. למכרז רשאים להגיש הצעות תאגידים, שותפויות או יועצים עצמאיים העומדים בדרישות המכרז ובתנאיו.
- 1.10. הזוכה/ים שייבחר/ו יוכל להסתייע בקבלני משנה, בתנאים המפורטים במכרז זה ובהסכם ההתקשרות.
- 1.11. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפצל את השירותים הנדרשים במכרז זה בין מספר מציעים וזאת עפ"י שיקול דעתו הבלעדי. המציע יגדיר איש קשר קבוע לנציגי משרד ראש הממשלה. איש הקשר יהיה זמין לשיחות טלפון ופגישות מתואמות מראש עם נציגי משרד ראש הממשלה בכל תקופת המכרז בימי העבודה בשעות 00:00-20:00:8.

2. מהות השירות המבוקש

- 2.1. הזוכה יידרש לייעץ ליחידה המוקמת, בהתאם לצורך, בנושאים שונים בתחום שירות הלקוחות, ולסייע למשרד וליחידה בתכנון ובליווי הפרויקטים, המתוארים בסעיף 1.3.2 ו-1.3.3 לעיל, כפי שיפורט בסעיף 2.2 להלן.
- 2.2. בין היתר, יתבקש הזוכה, בהתאם לצורך, לבצע עבודות כדלקמן:
 - 2.2.1. סיוע בעבודת מטה לגיבוש אסטרטגיית שירות הלקוחות של היחידה.
 - 2.2.2. הכנת חוות דעת בתחומים שונים, כגון בנושאי ניהול קשרי לקוחות, סקרי שביעות רצון ומחקרי העדפת לקוחות, ניהול ושיפור תהליכי שירות בארגון, הקמת מערכי מדידה ובקרה לניהול רמת הביצועים של הארגון בתחום שירות הלקוחות וניהול תהליכי המדידה של השירותים, הקמת מוקדי שירות לקוחות טלפוניים וניהולם, מתן ייעוץ מקצועי בכתיבת מכרזים וניהול עבודת המטה הכרוכה בהקמת מערכי מדידה ומוקדי שירות לקוחות.
 - 2.2.3. הכנת אפיון והערכת הפרויקטים עליהם מופקדת היחידה. במסגרת זו יידרש הזוכה, בין היתר, לבצע:
 - 2.2.3.1. בחינת תקפות והיתכנות הפרויקטים.
 - 2.2.3.2. הערכת הצלחת הפרויקטים אל מול סוגי שיתופי הפעולה הנדרשים לביצועם והיקפיהם.
 - 2.2.3.3. תיקוף כלכלי של רווחיות הפרויקטים.
 - 2.2.3.4. אפיון התהליכים והמערכות הטכנולוגיות הנדרשים לביצוע הפרויקטים ובחינת ההיתכנות הטכנולוגית לביצוע פרויקטים בשיתוף עם משרדי הממשלה.
 - 2.2.4. אפיון מערכות טכנולוגיות מרכזיות הנדרשות לצורך ייעול תהליכי שירות וארגון הנדרשים באופן מקומי במשרדי ממשלה ובתהליכים חוצי משרדים בממשלה.
 - 2.2.5. ליווי והטמעת פרויקטים לשיפור השירות הממשלתי ביחידה וביחידות הממשלה מולם עובדת היחידה.
 - 2.2.6. אפיון מערכות המדידה הנדרשות לצורך ניטור, מדידה, ניתוח ובקרה כמותית של מדדי רמת השירות הממשלתי לציבור. וכן, ליווי ופיקוח בתהליך איסוף המידע והמדידה הכמותית שתתבצע, בקשר לרמת השירות הניתן ביחידות הממשלה.
 - 2.2.7. ליווי, יעוץ וגיבוש עבודת המטה לעבודת הוועדה הבין-משרדית להפחתת הנטל הביורוקראטי ושיפור השירות לציבור.
- 2.3. הפעילויות לאספקת תוצרי שירות הייעוץ ישלבו בין היתר:
 - 2.3.1. פעילות מול מנהל היחידה ועובדיה;

- 2.3.2. ישיבות עם גורמים מקצועיים רלוונטיים ביחידה וואו במשרדי הממשלה ;
- 2.3.3. קשר עם ספקים חיצוניים מולם עובד המשרד.
- 2.4. לצורך ביצוע השירותים כאמור לעיל, על המציע להעמיד ולהציג במסגרת הצעתו צוות המוצע מטעמו הכולל ראש צוות ולפחות שלושה אנשים מקצועיים מטעמו. על הצוות לעמוד לכל הפחות בדרישות המינימאליות המתוארות בתנאי הסף שלהלן.

המציע רשאי להציג בהצעתו עובדים נוספים, חלופיים, אשר יחליפו חבר מחברי הצוות המקורי המוצע במקרה שהמשרד יחליט, על פי שיקול דעתו, שלא לאשר מי מחברי הצוות המקורי המוצע ולבקש את החלפתו בעובד חלופי, וכן במקרה שמי מחברי הצוות יסיים את עבודתם אצל המציע במהלך תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא. עם זאת, מובהר כי המשרד רואה חשיבות ברציפות מתן השירותים על ידי היועצים מטעמו של המציע, וכי החלפתם של למעלה משני עובדים מקצועיים בצוות במהלך תקופת ההתקשרות עשויה להוות הפרה יסודית של תנאי ההסכם, בכפוף לכל תנאי ההסכם המצורף כמסמך ג' למסמכי המכרז.

3. היקף ותקופת ההתקשרות

ההתקשרות עם מציע שיזכה במכרז תהא לתקופה של שנה. למשרד תישמר הזכות להאריך את ההתקשרות עם המציע בשתי תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, זאת בהודעה בכתב ומראש 30 יום לפני תום ההסכם ובכפוף להוצאת הסכם הארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד, הכול בכפוף להוראות ההסכם המצורף כמסמך ג' למסמכי המכרז.

4. היקף השירותים והצעת המחיר

- 4.1. שרותי הייעוץ יינתנו על בסיס תכנית עבודה חודשית שתוכן על ידי המציע הזוכה, בתיאום נציג המשרד ובהתאם להנחיות שיינתנו לו על ידי נציג המשרד, כפי שיוגדר בהסכם ההתקשרות. למען הסר ספק, התשלום לזוכה יהיה בהתאם לשירות שיינתן בפועל, במתכונת דיווח חודשי וכפי שמפורט בהסכם ההתקשרות המצורף כמסמך ג', למסמכי המכרז.
- 4.2. תוכנית העבודה החודשית תתבסס על השירותים המוגדרים בסעיף 2 לעיל, בהתאם להוראות שיינתנו לזוכה על-ידי נציג המשרד, ותכלול הערכה כמותית של היקף השעות הנדרש לביצוע כל משימה, וחלוקת השעות הנדרשות על-פני ציר זמן. יודגש כי ביצוע העבודה על-בסיס הערכת השעות וחלוקתן על-פני ציר הזמן כפופה לאישור נציג המשרד.
- 4.3. המשרד רשאי, בתיאום עם הזוכה, להגדיר בתוכנית העבודה שעות ייעוץ כלליות, שישמשו לביצוע מטלות שוטפות ו/או בלתי מתוכננות, לביצוע השירותים המוגדרים בסעיף 2 לעיל.
- 4.4. למען הסר ספק יודגש כי המשרד אינו מתחייב להיקף העסקה כלשהו.
- 4.5. בהגשת ההצעה המציע יתחייב להשקעת זמן של שעות ייעוץ מצד הצוות המוצע מטעמו בהיקף של 180 שעות בחודש, על פי התקדמות העבודה ובכפוף להנחיות המשרד. למרות האמור לעיל, מובהר כי המשרד אינו מתחייב להעסיק את המציע הזוכה בהיקף שעות מינימאלי, והזמנת השירותים תהיה על פי צרכי המשרד באופן בלעדי, הכל כמפורט בהסכם (מסמך ג'). למען הסר ספק ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי על המציע הזוכה להיות זמין לביצוע השירותים בהיקף ובמועדים הנדרשים על ידי נציג המשרד.
- 4.6. המחיר המבוקש בגין שעת ייעוץ של היועצים בצוות המוצע מטעם המציע לא יעלה בכל מקרה על התעריף המגיע לו, על פי חוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר בדבר התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים (יועצים לניהול) בהתייחס להעסקה מתמשכת,

- המצורף כנספח 6 למכרז זה (להלן: "החוזר"). המחירים מתייחסים לשעת ייעוץ (60 דקות). בנוסף יובהר כי ביחס ליישום "הפחתה נוספת בשל עבודה בהיקף מלא לתקופה ממושכת" כאמור בסעיף 4.4.3.3 שבהוראת תכ"מ 13.9.2, המצורפת כחלק מהחוזר, על המציע לקחת בחשבון בהצעתו כי במידה וצוות היועצים יבצע יותר מ-180 שעות בממוצע בחודש תחול על התעריפים המוצעים הפחתה נוספת בשיעור של 10%.
- 4.7. המציע רשאי (אך לא חייב) להציע הנחה על התעריפים הנ"ל. ההנחה אם תוצע, תחול על התעריף לאחר ההפחתות המבוצעות בהתאם לחוזר בגין העסקה מתמשכת.
- 4.8. יובהר כי, הגדרת דרגת היועץ כפופה לאישור המשרד, בהתבסס על קורות חיים, אישורים ותעודות בדבר השכלתו וניסיונו.
- 4.9. המחיר יהיה נקוב בשקלים חדשים ללא מע"מ.
- 4.10. המחירים יתעדכנו בהתאם לתנאי עדכון התעריפים ליועצים לניהול בהתאם לחוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר.
- 4.11. תשלום עבור הוצאות נסיעה ייעשה בכפוף להוראות ההסכם (מסמך ג') ולהוראות חוזר החשב הכללי בדבר החזר הוצאות נסיעה לנותן שירותים חיצוני המצורף כנספח 6 למסמכי המכרז.
- 4.12. תנאי התשלום יהיו כמפורט בהסכם המצורף כמסמך ג'.

5. כשירות המציע

במכרז רשאים להשתתף מציעים העונים לכל תנאי הסף המפורטים להלן:

- 5.1. אם המציע הוא גוף מאוגד, על התאגיד להיות רשום כדין במרשם הרלבנטי בישראל. יובהר, כי אם המציע הוא שותפות, עליה להיות רשומה כדין.
- 5.2. על המציע להיות בעל ניסיון מקצועי כדלקמן:
- 5.2.1. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח בהקמת מערכת אחת, לפחות, של ניהול קשרי לקוחות (CRM) הכוללת אפיון, אינטגרציה וליווי ההטמעה, עבור ארגון המונה למעלה מ-50 עובדים ולמעלה מ-250,000 לקוחות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.2. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 3 פרויקטים, לפחות, של גיבוש וניתוח סקרי שביעות רצון עבור ארגונים להם למעלה מ-250,000 לקוחות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.3. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 5 פרויקטים, לפחות, בנושא ניהול ושיפור תהליכים שביצע עבור ארגון הנותן שירותים לציבור ומונה למעלה מ-50 עובדים, ולמעלה מ-250,000 לקוחות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.4. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 2 פרויקטים, לפחות, של הקמת מערכי מדידה ובקרה לניהול רמת הביצועים עבור ארגונים שנותנים שירותים לציבור של למעלה מ-250,000 לקוחות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.5. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 2 פרויקטים, לפחות, של אפיון, ליווי והקמה של מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, הכוללים מוקד טלפוני ואתר אינטרנט, עבור ארגונים הנותנים שירותים לציבור של למעלה מ-250,000 לקוחות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.6. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 3 פרויקטים, לפחות, של אפיון וניתוח מערכות מידע, הכוללות מעל 500 מסכים, ואשר תומכות במגוון תהליכים בארגון מזמין השירות, זאת במהלך 4 השנים האחרונות.
- 5.2.7. על המציע להיות בעל ניסיון בייעוץ וכתובת מפרטים מקצועיים ל-5 מכרזים, לפחות, אשר ההיקף הכספי של כל אחד מהם עולה על 3 מיליון ₪ לשנה.

5.3. על המציע להעמיד לטובת ביצוע השירותים יועץ אחד בעל היקף ניסיון מקצועי מינימאלי כפי שנדרש מהמציע בסעיפים 5.2.1 – 5.2.7 לעיל.

או

על המציע להעמיד לטובת ביצוע השירותים צוות יועצים אשר יחדיו הם בעלי היקף ניסיון מקצועי מינימאלי כפי שנדרש מהמציע בסעיפים 5.2.1 – 5.2.7 לעיל.

5.4. המציע מנהל ספרים כדין ובידיו האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, כשהם תקפים.

5.5. המציע (ואם המציע הוא תאגיד – גם מנכ"ל התאגיד וגם בעלי השליטה), לא הורשע בעבירה ביטחונית, עבירה שנושאה פסקאלי (כגון: אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכיוצ"ב), או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

5.6. המציע מחזיק כל רישיון ו/או היתר הנדרש על פי דין לביצוע השירותים, וכן יש בידו כל תו תקן נדרש לצורך ביצוע השירותים.

5.7. המציע צירף להצעתו ערבות כנדרש בסעיף 9 שלהלן.

5.8. המציע הגיש את הצעתו לתיבת המכרזים של המשרד עד למועד האחרון להגשת הצעות הקבוע בסעיף 10.2 להלן.

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל התנאים, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

6. ההצעה

6.1. על המציע למלא את מסמך ההצעה המצורף בזה כמסמך ב' ולחתום עליו, בשני עותקים, בחתימה מלאה וחותמת. כמו כן, יחתום המציע בחותמתו על כל דף וחלק ממסמכי המכרז. על המציע לנקוב במסמך ההצעה (מסמך ב') את המחיר המבוקש על ידו בגין כל שעת יעוץ של היועצים המוצעים מטעמו, ואת שיעור ההנחה האחיד מהתעריף של החשכ"ל בגין שעת ייעוץ, זאת עבור השירותים המנויים בסעיפים 4.1 – 4.3 להסכם (מסמך ג').

6.2. אם המציע הינו חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך בתקנון החברה או בחוזה השותפות ובתוספת חותמת התאגיד יצורף אשור עו"ד/רו"ח על-כך שהחתימה מחייבת את המציע.

6.3. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המוקדמים האמורים לעיל, הבין את מהות השירותים, הסכים לכל התנאים וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את כל המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

6.4. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז והכול בלא שינוי ו/או תוספת.

6.5. הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות.

6.6. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. המשרד יהא רשאי לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע ממסמכי המכרז ולפסול את הצעתו.

6.7. לא תוגש הצעה על-ידי יותר מגורם אחד, פרט להצעה שהוגשה על-ידי שותפות רשומה כדין.

7. קבלני משנה

7.1. במסגרת ביצוע השירותים נשוא המכרז/ההסכם יהא הזוכה רשאי להעסיק לשם ביצוע עבודות נקודתיות הדורשות התמחות מיוחדת קבלני משנה קבועים שיציגו במסגרת הצעתו ויאשרו על ידי המשרד בהתאם למפורט בתנאי המכרז.

8. מסמכים נדרשים

8.1. המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים :

8.1.1. אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס כי המציע מנהל ספרים כחוק, ומדווח לפקיד השומה ולמע"מ כחוק.

8.1.2. תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות בנוסח מסמך ו'.

8.1.3. תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בנוסח מסמך ז'.

8.1.4. אם המציע הינו חברה/שותפות יש לצרף אישור רו"ח/עו"ד ביחס למורשי החתימה בחברה/שותפות, וזאת על גבי הטופס להצעת המציעים (מסמך ב').

8.1.5. אם המציע הינו חברה/שותפות יש לצרף העתק מתעודת הרישום של החברה/שותפות.

8.1.6. ערבות מקורית להצעה, כנדרש בסעיף 9 להלן.

8.1.7. פרופיל מקצועי מפורט של המציע, הכולל פרטים לגבי ותק המציע וניסיונו בענף, כוח האדם והאמצעים העומדים לרשותו, לרבות :

8.1.7.1. פרטים מלאים בדבר ותק המציע וניסיונו, ובכלל זה ניסיון כנדרש בסעיף 5.2 לעיל לשם הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, וזאת על גבי טבלה בנוסח טבלת ניסיון המציע (טבלה מס' 1) המצורפת כנספח 7 למסמכי המכרז.

8.1.7.2. המלצות אודות המציע ו/או שמות גורמים היכולים ליתן המלצה, וזאת במסגרת טבלת הניסיון בהתאם לנוסח טבלת ניסיון המציע (טבלה מס' 1) המצורפת כנספח 7 למסמכי המכרז. יש לצרף את שמות כל אנשי הקשר עמם עבד המציע בגוף מקבל השירות, ולא רק את שמו של האחרון או של הבכיר שבהם.

8.1.7.3. רשימת צוות העובדים או היועץ המוצע מטעם המציע לצורך ביצוע השירותים, בצירוף קורות חיים. כמו כן על המציע למלא פרטים מלאים אודות הניסיון של היועץ או של כל אחד מחברי הצוות ובכלל זה ניסיון כנדרש בסעיף 5.3 לעיל לשם הוכחת עמידת היועץ/חברי הצוות בתנאי הסף, כל זאת על גבי טבלאות בנוסח טבלאות הניסיון (טבלאות 2-5) המצורפות כנספח 7 למסמכי המכרז.

9. ערבות להצעה

9.1. המציע יצרף להצעתו ערבות להצעה בסך 50,000 ₪ (אין להוסיף מע"מ) להבטחת קיום ההצעה. הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו, בנוסח המופיע במסמך ד' למסמכי המכרז(להלן: "ערבות מכרז"). הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כמסמך ה' למסמכי המכרז, ותהיה חתומה על ידי הנציגים המורשים של המוסד הבנקאי/חברת הביטוח. כמו כן, אין להצמיד את ערבות המכרז למדד המחירים לצרכן.

9.2 הערבות תהיה בתוקף מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות ולתקופה של 120 ימים, היינו עד ליום 28.3.2012.

9.3 המציע לבדו יישא בהוצאות הכרוכות בהגשת הערבות ו/או בהארכתה.

9.4 סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה ולחתימה על ההסכם המצורף למסמכי המכרז (מסמך ג') על ידי המציע שיזכה. במקרה של חזרת המציע מהצעתו ו/או אי מילוי איזו מהתחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.

9.5 המשרד יהיה רשאי לבקש את הארכת ערבות מכרז ב-60 יום נוספים על פי שיקול דעתו הבלעדי. נתן המשרד הודעה כאמור, יגישו המציעים ערבות מכרז חדשה לתיבת המכרזים האמורה בסעיף 10.2 להלן במועד שייקבע המשרד עפ"י שיקול דעתו הבלעדי ושלא יפחת מחמישה ימים. מציע שלא יגיש ערבות מכרז חדשה במועד בהתאם לסעיף זה ככל שידרש לכך, תיפסל הצעתו.

9.6 המציע הזוכה יידרש להגיש ערבות לביצוע בתוך 7 יום מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה, כמפורט בהסכם המצורף כנספח ג' למכרז זה.

9.7 הערבויות של המציעים שלא יזכו במכרז יוחזרו להם לאחר חתימת ההסכם עם המציע הזוכה. ערבות המכרז של המציע הזוכה תוחזר לו לאחר הגשת ערבות ביצוע כאמור כנספח ג' למכרז זה.

9.8 **הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנ"ל תיפסל על הסף ולא תידון כלל.**

10. מועד ומקום הגשת ההצעה

10.1 את ההצעה, כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשני העתקים** חתומים, יש להכניס למעטפה כשהיא סגורה היטב (להלן - "**מעטפת ההזמנה**"). על גבי מעטפת ההזמנה לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן: "**מכרז פומבי מס' 27/11 למתן שירותי יעוץ בנושא שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה**".

10.2 את המעטפה הסגורה יש להכניס **לא יאוחר מיום ד' 30.11.2011**, ד' כסלו תשע"ב, **עד השעה 13:00** לתיבת המכרזים אשר במבנה הביטחון ("הוילה") שבכניסה לבנין משרד ראש הממשלה ברחוב קפלן 3 בנין ג' קרית בן גוריון, ירושלים. יש להקפיד על הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים השייכת למשרד ראש הממשלה ולא לזו השייכת לנציבות שירות המדינה הממוקמת בסמוך.

11. בדיקת ההצעות והערכתן

11.1 בחירת הזוכה במכרז תיעשה לפי שלבים כמפורט להלן:

11.1.1 בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי הסף) - הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים בסעיף 5 לעיל תיפסל על הסף.

11.1.2 בדיקת כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבוניות, רשאית ועדת המכרזים של המשרד לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה הוועדה אחרת מטעמים שיירשמו.

11.2 שקלול ההצעות שעברו משלב 12.1.1 - 12.1.2 לעיל, ייעשה כמפורט להלן:

- 11.3 עלות - שיעור ההנחה מתעריף חוזר החשב הכללי המוצע על ידי המציע בגין שעת ייעוץ¹ - 40%. $X =$ אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע. $Y =$ אחוז ההנחה הגבוה ביותר שהוצע במסגרת ההצעות שהתקבלו. שכלול ציון העלות =

$$\frac{40 \cdot (1-x)}{1-Y}$$

11.4 איכות – 60% בהתאם לחלוקה הבאה :

11.4.1 ריאיון – 30%: היועץ או הצוות המוצע מטעם מציע העומד בתנאי הסף יוזמן על כל חבריו (במקרה שמדובר בצוות יועצים) להתייצב במשרד בפני ועדת משנה של ועדת היועצים (להלן: "ועדת המשנה"), וזאת לצורך ריאיון בן כ-30 דקות שבמסגרתו תיבחן התמצאות היועץ או חברי הצוות, לפי העניין, בתורת שירות הלקוחות העסקית והיכרותם עם כלים ומגמות טכנולוגיים הנקוטים בתחום שירות הלקוחות. כמו כן, יישאלו המועמדים על פרויקטים קודמים שבוצעו על-ידם במטרה לבחון את יכולתם לגייס תובנות, ממצאים ומסקנות מפרויקטים קודמים שביצעו לטובת הפרויקט הנוכחי. לצורך הריאיון, יידרשו היועץ או הצוות המוצע, לפי העניין, להציג מסמכים ו/או מצגות רלוונטיים, המתייחסים לשלושה סוגים של פרויקטים שונים שבוצעו על ידם כמפורט בסעיף 5.2. להזמנה להציע הצעות, ומתוכם לפחות פרויקט אחד כמתואר בסעיף 5.2.5 להזמנה להציע הצעות.

ועדת המשנה תנקד את שלב הריאיון בהתאם לקריטריונים המנויים להלן. מציע שיקבל ציון נמוך מ-19 נקודות (מתוך 30 אפשריות) על הריאיון – ייפסל והליך הניקוד שלו יופסק.

- א. היכרות של היועץ/הצוות עם כלים, שיטות ומגמות בתחום שירות הלקוחות במגזר העסקי, והתרשמות בדבר יכולת לבצע שינויים במגזר הממשלתי תוך שימוש בכלים אלו - 7%.
- ב. ניסיון וורסטילי של היועץ/הצוות מול מגוון נרחב של גורמים, בסקטור הפרטי ובסקטור העסקי. - 3%.
- ג. התרשמות מאיכות פרויקטים קודמים שבוצעו על ידי היועץ/הצוות ויוצגו במהלך הריאיון - 20% שיחולקו באופן הבא:
 1. היקף הפרויקטים ואינטנסיביות העבודה מול הגורם המזמין - 3%.
 2. מידת ההתמצאות של היועץ/הצוות בפרויקטים שבוצעו על ידו ויכולת לרתום ממצאים ומסקנות מפרויקטים קודמים לטובת הפרויקט הנוכחי - 4%.
 3. הצלחת הפרויקטים ע"פ מדדי הצלחה שיוצגו על-ידי היועץ/הצוות במסגרת הריאיון - 3%.
 4. התרשמות הצוות המראיין ממסמכים ומצגות מדגימים שיוצגו במהלך הריאיון - 3% כמפורט בסעיף 11.4.1 לעיל.
 5. התרשמות כללית מהצוות: יכולת ביטוי, עבודת צוות, המלצות וכיוצא ב - 4%.
 6. היכרות וניסיון של הצוות בהובלת תהליכים ארגוניים של בחינה, אימוץ והטמעת כלים טכנולוגיים במסגרת פרויקטים שבוצעו על ידו ואשר מטרתם שיפור השירות הניתן ללקוחות הארגון המזמין - 3%.

¹ ככל שהמציע יציע הנחה על תעריף החשכ"ל אחוז ההנחה יהיה אחד ויחול על התעריפים השונים של צוות היועצים המוצע מטעם המציע.

11.4.2 ניסיון המציע - 30% שיחולקו כדלקמן²:

11.4.2.1 טבלת ניסיון – 100 נקודות

מדד	מהות	ניקוד מכסימלי
ניסיון בהקמת מערכות לניהול קשרי לקוחות.	בחינת ניסיון המציע בהקמת מערכות לניהול קשרי לקוחות (CRM), לרבות אפיון, אינטגרציה וליווי תהליך ההקמה.	עד 6 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכם, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).
ניסיון בניתוח צורכי לקוחות	בחינת ניסיון המציע בגיבוש וניתוח סקרי שביעות רצון ומחקרי העדפות לקוחות.	עד 10 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכם, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).
ניסיון בניהול פרויקטים	על המציע להיות בעל ניסיון בניהול והובלת פרויקטים בתחום שיפור תהליכים ארגוניים.	עד 20 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכם, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).
ניסיון במדידה ובקרה ארגונית	בחינת ניסיון המציע בהקמת מערכי מדידה ובקרה ובינה עסקית לניהול רמת הביצועים בארגון המזמין.	עד 20 נקודות

² לשם נוחות ניקוד רכיב ניסיון המציע, המשרד התייחס לניסיון המציע כ-100 נקודות אשר חולקו בין הפרמטרים השונים. 100 הנקודות מהוות 30% מסך הניקוד הכללי של ההצעה.

(במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).		
עד 24 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).	בחינת ניסיון המציע באפיון ליווי והקמה של מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, הכוללים מוקד טלפוני ואתר אינטרנט. במסגרת זו, ייבחן ניסיון המציע גם בייעוץ מקצועי לכתיבת המכרזים הנדרשים להקמת המוקד וניהול עבודת המטה הכרוכה בהקמת המוקד.	ניסיון בהקמת מוקדי שירות לקוחות
עד 6 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).	בחינת ניסיון המציע באפיון וניתוח מערכות מידע, הכוללות מעל 500 מסכים, ואשר תומכות במגוון תהליכים בארגון המזמין.	אפיון וניתוח מערכות מידע
עד 14 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).	בחינת ניסיון המציע ב בייעוץ וכתיבת מפרטים מקצועיים למכרזים בהיקף שעולה על 3 מלש"ח לשנה לכל מכרז.	ניסיון בייעוץ וכתיבת מפרטים מקצועיים למכרזים

- 11.5 ההצעה/ות הטובה/ות ביותר לפי טבלת השקלול תיבחר כהצעה/ות הזוכה/ות במכרז, בכפוף לאמור להלן.
- 11.6 ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 11.7 ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא או לפצל את העבודה בין מספר מציעים מתאימים, והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד. כמו כן, רשאית ועדת המכרזים להחליט להתקשר עם הזוכה/ים רק ביחס לחלק מהשירותים המפורטים במסמכי מכרז זה. ועדת המכרזים רשאית לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי וכן הלאה, לכל מקרה שהסכם ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכו' לא יצא אל הפועל מכל סיבה שהיא.
- 11.8 זכייה במכרז זה כפופה להחלטה בכתב של ועדת היועצים של משרד ראש הממשלה. הודעת הזכייה תישלח בדואר רשום.
- 11.9 התקשרות עם מציע/מציעים שנמסרה להם הודעה כאמור כפופה לאישור גורמי הביטחון המוסמכים במשרד כי המציע, עובדיו והמועסקים הבאים מטעמו יכולים לקבל סיווג בטחוני מתאים.

12. הודעת זכייה

12.1 הודעת זכייה

הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן - הודעת הזכייה) תימסר למציע בכתב. ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת ההסכם המצורף כמסמך ג' למכרז זה, על ידי מורשי החתימה של המשרד, חתימתו על ידי הזוכה, והגשת אישור בדבר קיום ביטוחים וערבות לביצוע, כנדרש בהסכם (מסמך ג'). מובהר בזאת כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד למציע הזוכה.

12.2 התחייבויות ופעילויות הנדרשות מאת הזוכה במכרז

הזוכה יחתום על ההסכם תוך 7 ימים מיום שנמסר לחתימתו ויגיש למשרד במועד חתימת ההסכם אישורים בדבר קיום ביטוחים וערבות לביצוע, כנדרש בהסכם (מסמך ג'). מילוי דרישות סעיף משנה זה לעיל מהווה תנאי מוקדם לסיום הליכי המכרז.

12.3 חזרת המציע מהצעתו

12.3.1 היה ובמהלך התקופה שבין היום האחרון הקבוע להגשת הצעתו לבין המועד האחרון לתקופה של הערבות המצורפת להצעה המציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבות הנובעת ממנה, תהא ועדת המכרזים רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את הודעת הזכייה למציע (להלן - "ההודעה").

12.3.2 מיום משלוח ההודעה כאמור יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכמו כן לחלט את הערבות להצעה שהופקדה על ידי המציע ולנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.

13. שאלות והבהרות

שאלות ובקשות להבהרות יש לשלוח לפקס מס' 02-5605046 לידי גב' ורד פוטל אנקרי.
לא יאוחר מיום ב' 7.11.2011, י' חשון תשע"ב עד השעה 14:00.

תשובות והבהרות שלא ניתנו בכתב לא יחייבו את המשרד.

14. כניסת המציע ו/או עובדים מטעמו לשטח המשרד מותנית בקבלת אישור בטחוני מוקדם וחתימה על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד. עובד אשר המשרד לא אישר אותו לא יועסק בקשר עם ביצוע העבודות נשוא מכרז זה.

15. שונות

15.1. המשרד רשאי לבטל את המכרז בכל עת, משיקוליו הוא, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך.

15.2. מובהר בזאת כי למשרד ראש הממשלה מגבלות ביטחוניות מיוחדות, אשר מחייבות בדיקת המציע ועובדיו. חברה ו/או אדם אשר המשרד לא אישר אותו - לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.

15.3. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל הנוגע למכרז זה וכן להתקשרות שתתבצע עם המציע הזוכה תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

15.4. ההצעה/ות הזוכה/ות יהיו פתוחות לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי, יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

15.5. מובהר כי מסמכי המכרז, על צרופותיהם, הם רכוש המשרד וכל הזכויות בהם שמורות למשרד. אין המציע רשאי להעתיקם או לעשות בהם שימוש אחר כלשהו, בין אם יגיש הצעה ובין אם לאו.

15.6. מסמכי המכרז ניתנים למציע לשם הגשת הצעתו בלבד ועליו להחזירם לידי המשרד לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות בין אם יבחר להגיש הצעתו ובין אם לאו.

15.7. המציע הזוכה יידרש, במידת הצורך, לחתום על הסדר מתאים למניעת ניגוד עניינים, ולפעול בהתאם לכל הנחיות היועצת המשפטית למניעת קיומו של חשש לניגוד עניינים.

בברכה,

ועדת היועצים

מסמך ב'

לכבוד
ועדת היועצים
משרד ראש הממשלה

הנדון: הצעה למתן שירותי ייעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות- עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה

1. א. אני הח"מ לאחר שקראתי בעיון את תנאי המכרז, (מסמך א'), וההסכם (מסמך ג'), מגיש בזאת הצעתי למתן שירותי ייעוץ בנושא שבנדון, בתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל.
- ב. לצורך מתן השירותים המפורטים בסעיפים 4.1 ו- 4.3 להסכם (מסמך ג'), ובהתאם לחוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר בדבר התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים (להלן "החוזר") היועץ/ צוות הייעוץ המוצע מטעמי זכאי לקבל תמורה בהתאם לתעריפים שתיים (מסוג יועץ 1/ יועץ 2...) כדלקמן:

1. היועץ: _____
- או
- צוות היועצים³:
2. חבר צוות א': _____
3. חבר צוות ב': _____
4. חבר צוות ג': _____

• מובהר כי התעריפים המוצעים על ידי המציע כפופים לאישור המשרד, על סמך פרטי הניסיון ומסמכים בדבר השכלה של היועץ/ הצוות המוצע מטעם המציע. במידה ובהתאם לבחינת המשרד הנ"ל יתברר כי התעריפים צריכים להיות שונים מהתעריפים שנכתבו על ידי המציע, ישנה המשרד ויתקן את התעריפים השעתיים ויודיע על כך למציע, ולמציע לו תהא כל טענה או תביעה לתיקון האמור ויראו אותו כתיקון בהתאם לסעיף 20(ג) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993.

ג. הנני מגיש בזאת הצעתי למתן השירותים בהתאם לתעריפים הנ"ל וליתר התנאים הקבועים בחוזר, בהתייחס להעסקה מתמשכת, בתוספת הנחה נוספת של _____%.

ד. המציע רשאי, אך אינו חייב, להציע הנחה על התעריפים הקבועים בחוזר. ההנחה, אם תוצע, תהיה נקובה באחוזים. אחוזי ההנחה יחולו על כלל התעריפים

³ במידה והמציע מציג צוות מורחב יותר עליו לפרט את התעריפים עבור חברי הצוות הנוספים המוצעים מטעמו

של חברי הצוות המוצע מטעם המציע כפי שאושרו על ידי המשרד לאחר ההפחתות המבוצעות בהתאם לחוזר בגין העסקת מתמסכת.

ההנחה שהוצעה על ידי הינה סופית.

המחירים לעיל אינם כוללים מע"מ.

2. הנני מצהיר בזאת כי הבנתי את כל המסמכים הנ"ל וכן כי כל הגורמים המשפיעים על מתן השירותים ידועים ומוכרים לי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. אני מצהיר בזאת כי הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע השירותים נשוא המכרז/ הסכם, בהתאם לכל התנאים המפורטים במסמכים אלו.
4. אם הצעתי תבחר הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז/ההסכם בהתאם לכל המסמכים הנ"ל, במחיר הצעתי כמפורט לעיל, לשביעות רצונו המלאה של המשרד.
5. אם הצעתי תתקבל הריני מתחייב לחתום על ההסכם, על כל חלקיו ומסמכיו, ולהחזיר את ההסכם למשרד כשהוא חתום, בתוך 7 ימים מיום שתימסר לי הודעה בכתב בדבר החלטת ועדת היועצים במשרד ראש הממשלה בדבר בחירת הצעתי.
6. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 5 לעיל, כולן או מקצתן, במועד הקצוב לעיל, אאבד את זכותי לקבל את העבודה והמשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות/ההמחאה הבנקאית המצורפת להצעתי זו. כמו כן, ידוע לי שבחילוט הערבות/המחאה לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המשרד עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי זו.
7. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 120 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות כפי שהוגדר בתנאי המכרז במסמך א'.

בכבוד רב,

חתימה מלאה

שם מלא של המציע (באותיות דפוס) : _____

אישיות משפטיות :

אדם / שותפות / חברה / אחר : נא לפרט : _____

ת.ז. או מס' ח.פ. : _____

שמות ומספרי הזיהוי של האנשים
המוסמכים לחתום בשם המציע : _____

כתובת : _____

טלפון: _____

תאריך: _____ חתימה מלאה: _____

אישור חתימה (כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, משרד יועצים, שותפות וכיו"ב)

אני הח"מ _____, עו"ד / רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה _____

ת.ז. _____ מוסמכים לחתום בשם _____, ולחייב אותה, כי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: _____ חתימה מלאה: _____

מסמך ג'

ה ס כ ס

שנעשה ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת 2011

בין : משרד ראש הממשלה המיוצג ע"י המנהל הכללי של משרד ראש הממשלה ביחד עם חשב המשרד (להלן - "המשרד");

מצד אחד

ובין : _____, מרח' _____, טלפון : _____ (להלן - "היועץ");

מצד שני

הואיל ומשרד ראש הממשלה פרסם מכרז פומבי מס' 27/11 לקבלת שירותי יעוץ בתחום שירות לקוחות והפעלת מערכי שירות עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה (להלן : "השירותים");

והואיל והיועץ הציע למשרד לבצע את השירותים כאמור והמשרד קיבל את הצעתו ובוחר בה כהצעה זוכה במכרז מס' 27/11 בכפוף ובהתאם להוראות הסכם זה להלן ;

והואיל והיועץ מצהיר כי הינו מנוסה ומיומן וכן בעל הכישורים והאמצעים המתאימים לבצע עבור המשרד את השירותים באופן, במועדים ובתנאים המפורטים בהסכם זה ;

והואיל והצדדים החליטו כי השירותים יבוצעו שלא במסגרת יחסי העבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא כאשר היועץ פועל כבעל מקצוע עצמאי, המעניק שירותים למשרד על בסיס קבלני, ומקבל תמורת השירותים כמתחייב ממעמד זה בהתאם לתעריפים הנהוגים בשירות המדינה, למתן שירותים על בסיס קבלני ;

והואיל והמשרד מסכים למסור ליועץ את ביצוע השירותים על בסיס קבלני דווקא, שלא במסגרת שירות המדינה, על כל המתחייב והמשתמע מכך, הן לעניין תעריפי התשלומים והן לעניין הזכויות והחובות ההדדיים, וזאת בהתחשב באופי השירותים על פי הסכם זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים לפיו, ההולמים העסקה על פי התקשרות למתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד ומעביד ;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא וכוותרות

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות.
- 1.3. האמור בלשון זכר ישמש גם בלשון נקבה.

2. נציג המשרד

- 2.1. נציג המשרד לעניין ביצוע הסכם זה הוא _____ או מי שיוסמך על ידו בכתב להלן – "הנציג". המשרד רשאי להחליף את הנציג בכל עת על ידי מסירת הודעה בכתב ליועץ.

2.2. יובהר כי נציג המשרד אינו רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ו/או את ההיקף הכספי של ההסכם ו/או לשנות את היקף שעות העבודה השנתיות המרביות הקבועות בהסכם.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות עם היועץ תהיה לשנה מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

3.2. למשרד תשמר זכות הברירה (האופציה) להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, עד שנתיים במצטבר, באמצעות מתן הודעה בכתב ליועץ 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות, באישור ועדת היועצים המשרדית ובהתאם להסכם חתום על ידי מורשי החתימה של המשרד. למען הסר ספק יובהר כי סך כל תקופות ההארכה לא יעלה על שנתיים.

4. השירותים

בתקופת ההתקשרות מקבל על עצמו היועץ לספק למשרד, על פי דרישתו, שירותי יעוץ שיינתנו על ידי הצוות שהוצע מטעם היועץ במסגרת המכרז, כמפורט להלן:

4.1. ייעוץ ליחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה (להלן: היחידה" או "יחידת המטה"), בהתאם לצורך, בנושאים שונים בתחום שירות הלקוחות, וסיוע למשרד וליחידה בתכנון ובליוי הפרויקטים עליהם הוחלט במסגרת החלטת ממשלה מספר 2201 מיום 8.8.2010 והם:

4.1.1. **הקמת "מערך מדידת טיב השירות הממשלתי לציבור"** (להלן: "מערך מדידה ובקרה") אשר מטרתו למדוד את ביצועי יחידות הממשלה בתחום השירות כך שיתאפשר ניתוח של הנתונים לשם זיהוי נקודות לשיפור ובחינת אפקטיביות המהלכים שבוצעו לצורך שיפור. הנתונים הנמדדים יאפשרו פרסום של דוח השירות הממשלתי לציבור וכן דוחות ומחקרים ליצירת דיון ציבורי ומודעות לנושא.

4.1.2. **הקמת מרכז שירות ממשלתי לציבור** - נמ"ל (נקודות מפגש לאזרח) שיכלול מוקד מענה טלפוני ואתר אינטרנט שבאמצעותם יימסר לציבור מידע על שירותי הממשלה לציבור. הנמ"ל ישמש כתובת ראשית מוכרת ויספק לציבור נקודת גישה מרכזית ליחידות הממשלתיות ולשירותים הניתנים בהן.

4.2. בנוסף, יתבקש היועץ, באמצעות הצוות שהוצע מטעמו, ובהתאם לצורך, לבצע עבודות כדלקמן:

4.2.1. סיוע בעבודת מטה לגיבוש אסטרטגיית שירות הלקוחות של היחידה.

4.2.2. הכנת חוו"ד בתחומים שונים, כגון בנושאי ניהול קשרי לקוחות, סקרי שביעות רצון ומחקרי העדפת לקוחות, ניהול ושיפור תהליכי שירות בארגון, הקמת מערכי מדידה ובקרה לניהול רמת הביצועים של הארגון בתחום שירות הלקוחות וניהול תהליכי המדידה של השירותים, הקמת מוקדי שירות לקוחות טלפוניים וניהולם, מתן ייעוץ מקצועי בכתיבת מכרזים וניהול עבודת המטה הכרוכה בהקמת מערכי מדידה ומוקדי שירות לקוחות.

4.2.3. הכנת אפיון והערכת הפרויקטים עליהם מופקדת היחידה. במסגרת זו יידרש היועץ, בין היתר, לבצע:

4.2.3.1. בחינת תקפות והיתכנות הפרויקטים.

- 4.2.3.2. הערכת הצלחת הפרויקטים אל מול סוגי שיתופי הפעולה הנדרשים לביצועם והיקפיהם.
- 4.2.3.3. תיקוף כלכלי של רווחיות הפרויקטים.
- 4.2.3.4. אפיון התהליכים והמערכות הטכנולוגיות הנדרשים לביצוע הפרויקטים ובחינת ההיתכנות הטכנולוגית לביצוע פרויקטים בשיתוף עם משרדי הממשלה.
- 4.2.4. אפיון מערכות טכנולוגיות מרכזיות הנדרשות לצורך ייעול תהליכי שירות וארגון הנדרשים באופן מקומי במשרדי ממשלה ובתהליכים חוצי משרדים בממשלה.
- 4.2.5. ליווי והטמעת פרויקטים לשיפור השירות הממשלתי ביחידה וביחידות הממשלה מולם עובדת היחידה.
- 4.2.6. אפיון מערכות המדידה הנדרשות לצורך ניטור, מדידה, ניתוח ובקרה כמותית של מדדי רמת השירות הממשלתי לציבור, וכן ליווי ופיקוח בתהליך איסוף המידע והמדידה הכמותית שתבצע, בקשר לרמת השירות הניתן ביחידות הממשלה.
- 4.2.7. ליווי, יעוץ וגיבוש עבודת המטה לעבודת הוועדה הבין-משרדית להפחתת הנטל הביורוקראטי ושיפור השירות לציבור.
- 4.3. הפעילויות לאספקת תוצרי שירות הייעוץ ישלבו בין היתר :
- 4.3.1. פעילות מול מנהל היחידה ועובדיה ;
- 4.3.2. ישיבות עם גורמים מקצועיים רלוונטיים ביחידה ואו במשרדי הממשלה ;
- 4.3.3. קשר עם ספקים חיצוניים מולם עובד המשרד
- 4.4. היועץ מתחייב כי הצוות מטעמו יהיה זמין למתן שירותים בהיקף ובמועדים הנדרשים על ידי נציג המשרד.
- סעיף משנה זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם**
- 4.5. עם זאת, למען הסר ספק, יובהר כי המשרד אינו מתחייב להעסיק את היועץ בהיקף שעות מינימאלי כלשהו, וכי הזמנת השירותים תהיה על פי צרכי המשרד באופן בלעדי, ובאופן המפורט בסעיף 5 להלן.

דווח .5

- 5.1. לקראת כל חודש ולפחות 5 ימי עבודה לפני הראשון בחודש, יגיש היועץ לנציג המשרד תוכנית עבודה חודשית כתובה בהתאם לסיכום מוקדם ביניהם. בתוכנית יפורטו הפעילויות שהיועץ מתכנן לבצע בחודש הקרוב, לרבות הכנת דו"חות, ולוח זמנים לביצוע הפעילויות, תוך ציון מספר השעות הנדרש לכל פעילות.
- היועץ יתקן את תוכנית העבודה בהתאם להערות נציג המשרד ודרישותיו, לשביעות רצונו המלאה, ויגיש אותה לאישורו הסופי בתוך 2 ימי עבודה מיום שקיבל את הערותיו.
- היועץ יבצע את השירותים בהתאם לתוכנית העבודה החודשית המאושרת כאמור לעיל. פעילויות שאינן כלולות בתוכנית העבודה החודשית יתבצעו רק לאחר קבלת אישור נציג המשרד מראש ובכתב, ותוך עדכון תוכנית העבודה בהתאם.

5.2. יובהר כי בכל מקרה, תוכנית העבודה המאושרת ו/או כל תיקון שייעשה בה יהיה בכפוף למגבלת התקציב הקבועה בסעיף 7.2 שלהלן.

5.3. אחת לחודש יגיש היועץ לנציג, לאישורו, את התוצרים הכתובים עליהם סוכם בתוכנית העבודה החודשית, ובנוסף להם דו"ח על ביצוע השירותים שבוצעו על ידי הצוות מטעמו, זאת בהתאם לנספח ז' המצורף להסכם זה, ובו יפרט את היקף שעות הייעוץ של כל אחד מאנשי הצוות והפעילות אותה ביצע כל אחד מהם בכל שעה בחודש החולף.

מובהר בזאת, כי כל פעולה שלא באישור ו/או שלא בהתאם לדרישות הנציג מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

6. הצהרות והתחייבויות כלליות

6.1. היועץ מתחייב בזה:

6.1.1. לבצע את השירותים באמצעות הצוות שהוצע מטעמו כמפורט בהצעתו, ולא באמצעות אדם אחר. למען הסר ספק מובהר כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מהאפשרות להסתייע בקבלני משנה נוספים, ובלבד שליבת השירותים תבוצע על ידי הצוות ובאחריותו. כמו כן מובהר כי סיוע כאמור לא יזכה את היועץ בתשלום נוסף או נפרד מהתמורה שתיתן בעד השירותים כמפורט בסעיף 7 שלהלן.

6.1.2. לעשות את כל ההכנות הדרושות והסידורים שיהיו נחוצים למתן השירותים באופן יעיל, מעולה ולשביעות רצונו של המשרד.

6.1.3. לתת את השירותים ברמה מעולה ומקובלת, ולעשות כל דבר נדרש וסביר שיועץ מעולה היה עושה לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.

סעיף משנה זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

6.1.4. להגיש למשרד כל עזרה שתהיה קשורה או כרוכה בהפעלת מסקנות הנובעת ממתן השירותים או יישומם, גם לאחר תום תקופת ההסכם.

7. התמורה

7.1. תמורת מתן השירותים ומילוי יתר התחייבויות היועץ על פי הסכם זה, ישלם המשרד ליועץ תמורה בגין כל שעת יעוץ שיספק היועץ/הצוות המוצע מטעמו, בהתאם לתעריף הקבוע בחוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר בדבר העסקת נותני שירותים חיצוניים (יועצים לניהול) (להלן - "החוזר") בהתייחס להשכלתם ולניסיונם של היועץ/חברי הצוות, בהעסקה מתמשכת, כפי שיעודכן מעת לעת, ובהתאם להנחה שהוצעה על ידי היועץ, ככל שהוצעה. למען הסר ספק יובהר כי ביחס ליישום "הפחתה נוספת בשל עבודה בהיקף מלא לתקופה ממושכת" כאמור בסעיף 4.4.3.3 שבהוראת תכ"מ 13.9.2, המצורפת כחלק מהחוזר, המשרד רואה בצוות היועצים כנותן שירותים אחד. לפיכך, במידה וצוות היועצים יחדיו יבצע יותר מ-180 שעות בממוצע בחודש תחול על התעריפים המוצעים הפחתה בשיעור של 10%. העתק החוזר מצורף כנספח 6 להסכם זה.

7.2. מובהר בזאת כי סך התמורה המקסימאלית שתשולם עבור ביצוע השירותים על פי הסכם זה לא תעלה על סך של _____ ₪ (יושלים בעת מעמד חתימת ההסכם) בתוספת מע"מ אלא באישור ועדת היועצים.

7.3. המשרד ישלם ליועץ את התשלומים לאחר קבלת דו"ח מאושר על ידי נציג המשרד, כאמור בסעיף 5.3 לעיל, ובהתאם לנהלים המקובלים במשרד ובכפוף להוראות החשב הכללי בדבר קביעת מועד תשלום לספקים ולזכאים אחרים (חוזר חשכ"ל 74-1-2006), ובכפוף לאישור דו"ח הביצוע התקופתי על נספחיו והחשבוניות על ידי

נציג המשרד.

- 7.4. היועץ יהיה זכאי לקבל תשלום בגין נסיעה, בהתאם לתנאים הקבועים בהוראות חוזר סגן החשב הכללי במשרד האוצר בעניין החזר הוצאות נסיעה בתפקיד לנותני שירותים חיצוניים. העתק החוזר מצורף כנספח ח' להסכם זה.
- 7.5. יובהר כי התמורה המקסימלית הקבועה בסעיף 7.2 לעיל כוללת את התשלום בגין שעות נסיעה בגין זכאי היועץ לתשלום.
- 7.6. מוסכם בזה בין הצדדים כי שום תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בסעיף זה, לא ישולם על ידי המשרד, לא במהלך מתן השירותים ולא לאחר פקיעת הקשר על פי הסכם זה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא ליועץ ולא לכל אדם או גוף אחר, אלא בהתאם להסכם בכתב שיחתם מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד בכפוף לאישור ועדת היועצים של המשרד.

8. אי תחולת יחסי עובד מעביד

- 8.1. היועץ מצהיר כי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין היועץ לבין המשרד יחסי עובד מעביד בכל הנוגע למתן השירותים למשרד בהתאם להסכם זה.
- 8.2. אם יקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא הסכם זה כהעסקת עובד, וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר כעובד, בשל ההעסקה בעקבות הסכם זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילתו של הסכם זה וכל החיובים והזיכויים על פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.
- 8.3. היועץ מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא נותן את השירותים למשרד על בסיס קבלני, ולכן המשרד לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לנזקים שיגרמו לו בשל מתן השירותים על פי הסכם זה. כדי להבטיח עצמו בפני נזקים כאמור, מתחייב היועץ לבטח את עצמו במוסד לביטוח לאומי ולשאת בכל התשלומים שהוא חב בהם לפי כל דין.
- 8.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במידה ולמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יידרש המשרד במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין היועץ ו/או למי מטעמו, ישפה היועץ את המשרד מיד עם דרישה בגין כל תשלום שיידרש מהמשרד כאמור.
- 8.5. היועץ מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על ידי המעביד וכל התשלומים שהמעביד חייב בניכויים על פי דין.
- 8.6. למען הסר ספק מובהר בזאת כי היועץ בלבד יהא אחראי לכל אובדן, פיצוי, תשלום או נזק מכל סיבה שהיא שיגרמו לו, למשרד ו/או לכל צד שלישי בשל מתן השירותים ו/או בקשר אליהם והמשרד לא ישא בכל תשלום בגין כך.
- היועץ ישפה את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלם כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

9. סודיות

- 9.1. היועץ מצהיר בזה כי ידוע לו שמידע ומסמכים אשר בידיו ו/או אשר יגיעו לידי ו/או לעובדיו תוך כדי ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה ו/או בקשר עמו הינם סודיים והיועץ מתחייב לשמור על כל מידע כאמור בסוד ולהביא סעיף זה לידיעת עובדיו והמועסקים על ידו בעבודות הקשורות בביצוע הסכם זה.

- 9.2. כמו כן מתחייב היועץ להחזיר למשרד כל מסמך שנמסר לו בקשר עם הסכם זה מיד בתום הטיפול בו לצורך הסכם זה.
- 9.3. היועץ יצויד במידת הצורך באישור כניסה למשרד לאחר שחתם על הצהרת סודיות מתאימה וקיבל אישור ביטחוני מתאים.
- 9.4. המשרד רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י היועץ בקשר עם ביצוע הסכם זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. היועץ מתחייב לסלק אדם כזה עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.
- 9.5. היועץ מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי-מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, וכי יביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדיו.
- 9.6. סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

10. זכויות יוצרים ובעלות על החומר

- 10.1. מוסכם בזאת כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי היועץ ו/או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למשרד בלבד. המשרד יהיה רשאי לעשות בכל חומר כאמור כל שימוש שיימצא לנכון, תוך כדי תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 10.2. חתימת היועץ על הסכם זה מהווה אישור לכל שימוש שיעשה המשרד בחומר שיוכן על ידי היועץ או מי מטעמו.
- 10.3. היועץ ימסור לידי המשרד את כל החומר שיוכן על ידו ו/או מי מטעמו, או שקיבל לידיו במסגרת הסכם זה.
- 10.4. היועץ ו/או מי מטעמו לא יהיו רשאי לעשות כל שימוש בכל חומר כאמור אלא אם קיבלו את הסכמת המשרד בכתב ומראש, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 10.5. מודגש בזה כי החומר האמור וכל עותק ממנו בין אם הוא מודפס או אל מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הינו רכושו של המשרד והיועץ לא יהיה רשאי לעכבו תחת ידו גם במידה ויגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.

11. ביטול ההסכם

- 11.1. המשרד רשאי לבטל את ההסכם בכל עת לפני תום תקופת ההתקשרות על ידי מתן הודעה מוקדמת בכתב ליועץ, 10 ימים מראש לפחות. בוטל ההסכם כאמור, ישלם המשרד ליועץ את החלק היחסי של התשלומים לפי שעות הייעוץ אותן ביצע בפועל, ולא יותר ממכסת השעות שאושרה על ידי נציג המשרד בתוכנית העבודה שהגיש היועץ ביחס לאותה תקופה.

12. ניגוד עניינים

- 12.1. היועץ מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה ביחס ליועץ ו/או מי מטעמו וכן כי אין לו כל זיקה פוליטית לשר משרי הממשלה או כי במידה ויש לו זיקה פוליטית כאמור, הוא דיווח עליה והמשרד אישר את העסקתו על אף הזיקה הנ"ל.
- 12.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור מתחייב היועץ כי אם ובמידה שיתבקש לבצע שירותים ביחס לפרויקט שהיועץ ו/או מי מטעמו מספקים שירותים הנוגעים אליהם, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף אחר (לרבות, ומבלי לגרוע

מכלליות האמור, לכל רשות מקומית או גוף ממשלתי אחר) הוא יודיע על כך מיידית ליועצת המשפטית של המשרד ולא יבצע כל שירות שיש לו ו/או למי מטעמו זיקה אליו כאמור.

12.3. המשרד רשאי לדרוש בכל עת כל מידע רלוונטי לשם בחינת המשך ההתקשרות עם החברה ו/או לשם עריכת הסדר למניעת הסדר ניגוד עניינים.

12.4. היועץ מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה וייווצרו מצבים בהם יתעורר חשש לניגוד עניינים, במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם, ביחס ליועץ ו/או מי מטעמו היועץ מתחייב להודיע על כך מיידית ליועצת המשפטית של המשרד.

12.5. לעניין סעיף זה, "היועץ ו/או מי מטעמו" - לרבות עובדים ומועסקים מטעמו, בני משפחה של היועץ ותאגיד שהיועץ, עובדיו ומועסקיו או בני משפחתם כאמור הינם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

12.6. סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

13. אחריות

13.1. היועץ יהיה אחראי לבדו לכל אובדן, פגיעה ונזק שיגרמו לרכוש ו/או לאדם, לרבות למשרד, לעובדים ולמועסקים מטעמו, לעובדים ולמועסקים מטעם היועץ ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים לפי הסכם זה ו/או כל הכרוך בשירותים אלו, בין שהשירותים נעשו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות.

13.2. היועץ יהיה חייב לשלם את דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיעו בהתאם לכך וכן יהיה חייב לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

13.3. סיומו של הסכם זה, מכל סיבה שהיא, לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות היועץ לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או קשורה אליהם.

13.4. כבטוחה לקיום התחייבויות היועץ על פי הסכם זה, ימציא היועץ למשרד, במעמד חתימת הסכם זה, ערבות לביצוע בלתי מותנית וצמודה למדד המחירים לצרכן, בסך של 100,000 ₪, שתהיה בתוקף עד תום שישים ימים מסיום תקופת הסכם זה. הערבות תהא בנוסח מסמך ד' למסמכי המכרז (להלן: "הערבות").

13.5. הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעל רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות, על פי הרשימה שבמסמך ה' למסמכי המכרז.

13.6. במידה שתקופת ההתקשרות בין הצדדים תוארך, יוארך גם תקופה של הערבות באופן שתהא תקפה לכל משך ההתקשרות בין הצדדים ועוד שישים ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות החדשה.

13.7. במקרה שיפר היועץ הסכם זה הפרה יסודית ו/או הפרה שאינה יסודית שלגביה נתן המשרד ארכה בכתב ואשר לא תוקנה בתקופת הארכה, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות כולה או מקצתה לפי שיקול דעתו, ללא צורך לפנות לערכאות, לבוררות או למו"מ משפטי כלשהו, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק מהפרת התחייבויות היועץ כפי שהצדדים צופים אותו במועד זה.

13.8. היה והערבות תחולט על ידי המשרד וההסכם לא יבוטל, ימציא היועץ ערבות חדשה בתנאים זהים לערבות שחולטה תוך 7 ימים מהיום שבו קיבל הועדה שהערבות חולטה.

13.9. מתן הערבות אינו פוטר את היועץ ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי המשרד על פי הסכם זה, וגבייתה ומימושה של הערבות כולה או חלקה על ידי המשרד אינה גורעת מזכות המשרד לתבוע מהיועץ כל נזקים והפסדים נוספים וכן סעדים נוספים ואחרים על פי הסכם זה או על פי כל דין. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של היועץ.

13.10. כל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות יחולו על היועץ.

14. ביטוח

14.1. מבלי לגרוע מאחריות היועץ ומהתחייבויותיו על פי כל דין ועל פי יתר הוראות הסכם זה, היועץ מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ולהציגם למשרד ראש הממשלה כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן (להלן - "ביטוחי היועץ"):

14.1.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:

14.1.1.1. היועץ יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי, גוף ורכוש, בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.1.1.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ- 500,000 דולר ארה"ב.

14.1.1.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (cross liability).

14.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/למחדלי היועץ ו/או הפועלים מטעמו.

14.1.2. ביטוח חבות מעבידים (אם וככל שהיועץ מעסיק עובדים):

14.1.2.1. היועץ יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.1.2.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד ו- 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנה ביטוח.

14.1.2.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הוא נושא בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי היועץ.

14.1.3. ביטוח אחריות מקצועית

14.1.3.1. היועץ יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות מקצועית בכל הקשור למתן השירותים שהוא הסכם זה:

14.1.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של היועץ, עובדיו, וכל הפועלים מטעמו, ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית, שנעשו בתום לב, בקשר לשירותי יעוץ

בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות

14.1.3.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל-משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי היועץ והפועלים מטעמו;

14.1.3.4. גבול האחריות לא יפחת מ-500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופה;

14.1.3.5. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את המפורט להלן עקב מקרה ביטוח:

א. מרמה ואי יושר עובדים

ב. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב

ג. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים

ד. אחריות צולבת (cross liability).

14.2. כללי:

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

14.2.1. לשם המבוטח בביטוחי היועץ יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.

14.2.2. הפוליסות יכללו סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

14.2.3. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה בלעדית על היועץ.

15. היועץ מתחייב להמציא למשרד במועד חתימת הסכם זה, וכתנאי מוקדם לתחילת ביצוע השירותים, אישור בדבר קיום ביטוחים בהתאם לנוסח מסמך ט' המצורף להסכם זה. היועץ מתחייב להמציא לידי נציג המשרד מיד עם דרישתו, גם העתקים חתומים של ביטוחי היועץ. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בהעתקי ביטוחי היועץ לבין האמור בהסכם זה, מתחייב היועץ על פי דרישת המשרד לשנות את הביטוחים האמורים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת הביטוחים האמורים, בהמצאתם ו/או בשינויים כדי להטיל אחריות כלשהי על המשרד ו/או לצמצם את אחריותו של היועץ על פי הסכם זה או על פי כל דין.

15.1. היועץ מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים, ולהודיע למשרד מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי הביטוחים. כן מתחייב היועץ לשתף פעולה עם המשרד ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר המשרד יחליט להגישה למבטחים.

15.2. היועץ מתחייב לשלם את דמי הפרמיה במועדים הנכונים ויימנע מלעשות כל מעשה או מחדל אשר עלולים לפגוע בתוקף הפוליסות. היועץ ימסור לנציג המשרד את הקבלות על תשלומי הפרמיות בקשר אליהן, אם הנציג ידרוש זאת ממנו.

15.3. עריכת הביטוחים כאמור, לא תפטור את היועץ מאחריותו על פי הוראות הסכם

זה ועל פי הוראות כל דין, לרבות אחריותו לנזקים ולשיפוי כאמור בסעיף 13 לעיל. במידה שלא יהא בכספי הביטוח שיתקבלו כדי כיסוי מלוא הנזק - יישא היועץ במלוא הנזק או ביתרת הנזק, לפי העניין, על חשבוננו.

15.4. היועץ אחראי להשיב מיד לקדמותם את גבולות האחריות המלאים במסגרת ביטוחי היועץ בכל מקרה בו תימסר למבטחים הודעה על תביעה אשר תביא להפחתת גבולות האחריות או סכומי הביטוח.

15.5. היועץ יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

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

15.7. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימת המבטח בהתאם לנספח הביטוח על ביצוע הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק הזוכה למשרד ראש הממשלה עד למועד חתימת החוזה.

15.8. היועץ הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. היועץ הזוכה מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא את העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי המבטח או אישור בחתימתו על חידושן למשרד ראש הממשלה, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח הקיימות

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

16. איסור הסבת ההסכם

16.1. היועץ אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו או מחובותיו על פי הסכם זה, כולם או מקצתם לכל צד שלישי שהוא.

16.2. כל מסירה או העברה שיתיימר היועץ לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

16.3. זכויותיו של היועץ לפי ההסכם ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.

17. כללי

17.1. היועץ לא יציג עצמו כשליח או כנציג המשרד.

17.2. היועץ לא יעשה שימוש בתארו או בתפקידו במשרד, שלא במסגרת פעילותו על פי הסכם זה.

17.3. למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי מקום העבודה העיקרי של היועץ לא יהיה במשרד, לא יוקצה לו חדר או מקום עבודה במשרד, והוא לא יהיה זכאי לקבל כל שירותי מזכירות מן המשרד, לרבות טלפונים והדפסות.

17.4. מבלי לגרוע מזכויות המשרד בהתאם להסכם זה ולהוראות כל דין, יהיה המשרד רשאי לקזז כל סכום שיגיע ליועץ על פי הסכם זה ו/או כל מקור אחר, מכל סכום

שהיועץ יהיה חייב לשלם למשרד.

17.5. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל הנוגע להסכם זה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

17.6. הוראות הסעיפים הנוגעים לאיסור ניגוד עניינים וסודיות, ולמתן השירותים ברמה מעולה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של ההסכם.

17.7. אם מי מהצדדים לא יממש איזו מזכויותיו לפי הסכם זה, לא ייחשב הדבר לוויתור על זכויותיו אלו, ולא יצור כלפיו השתק או מניעות.

17.8. א. כל הודעה אשר על אחד הצדדים להסכם לשלוח לצד השני תשלח לפי המענים הבאים:

המשרד – משרד ראש הממשלה, רח' קפלן 3, ירושלים, פקס:

היועץ – רח' _____, פקס: _____.

ב. כל מכתב או הודעה אשר נשלחו לפי המענים הנ"ל יחשבו כאילו נתקבלו על ידי הנמען תוך 72 שעות מתאריך המשלוח, כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר.

ג. כל הודעה אשר שוגרה במכשיר הפקסימיליה תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתוך 24 שעות, אם שוגרה במהלך יום העסקים הרגיל, ונתקבל אישור מכשיר הפקסימיליה להעברתה התקינה בשלמותה.

- ולראיה באו הצדדים על החתום -

היועץ

מנכ"ל משרד ראש הממשלה

חשב משרד ראש הממשלה

הסעיף התקציבי למימון ההסכם

מסמך ד' – כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

באמצעות משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם _____

לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים: _____)

שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך: ____/____/____

אשר תדרשו מאת _____

(להלן: "החייב") בקשר עם _____

מכרז/הסכם _____

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

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה

תאריך

מסמך ה' - רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות

1. איילון חברה לביטוח בע"מ
2. אליהו חברה לביטוח בע"מ
3. אריה חברה לביטוח בע"מ
4. ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
5. הדר חברה לביטוח בע"מ
6. הכשרת היישוב חברה לביטוח בע"מ
7. כלל ביטוח אשראי בע"מ
8. המגן חברה לביטוח בע"מ
9. הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
10. כלל חברה לביטוח בע"מ
11. מגדל חברה לביטוח בע"מ
12. מנורה חברה לביטוח בע"מ
13. הראל חברה לביטוח בע"מ
14. ב.ס.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ

מסמך ו'

תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או

הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ (יש לפרט את העבירות).

ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות בטחוניות.

הואיל וכך אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו להלן, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981.

כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.

הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה ואזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

_____	_____	_____	_____	_____	_____
תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות	תפקיד

חותמת וחתימה

כתובת

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי ביום _____ הופיע בפניי ה"ה _____ ת.ז. _____ המשמש בתפקיד _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם בפניי על הצהרה זו.

חתימה

מסמך ז' –

תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

אני נציג חב' _____ בע"מ (להלן – היועץ) ואני מכהן כ _____ ואני מוסמך להצהיר מטעם היועץ כי-

- עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, להלן- החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).

או

- היועץ ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002), אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[למחוק את הסעיף שאינו רלבנטי]

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____ במשרדי שברח' _____, מר _____ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. _____ מספר _____ /המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

מסמך ח'-

נספח ביטוח - אישור עריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוח.

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "היועץ")

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לשירותי
יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים (אם וככל שהיועץ מעסיק עובדים):

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

2. גבולות האחריות לא יפחת מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד, וסך 5,000,000 דולר למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

3. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה היה ונטען לעניין קרות
תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי
היעוץ

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).

3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי היועץ הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. ביטוח אחריותו המקצועית בכל הקשור לשירותי יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות.

2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ-500,000 דולר ארה"ב;

3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:-

- מרמה ואי יושר עובדים;

- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב

- אחריות צולבת.

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה ככל שתחשב אחראית למעשי ו/או מחדלי היועץ הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום למשרד ראש הממשלה.

3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד ראש הממשלה, עובדיהם, וכל האמנים, האורחים והמוזמנים לאירוע מטעמם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. המפיק/הבמאי יהיה אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על המפיק/הבמאי.

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

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

_____ תאריך

חתימת המבטח	שם החותם	תאריך

**נספח 6 - חוזרי סגן החשב הכללי במשרד האוצר בדבר התקשרות עם נותני שירותים
חיצוניים**

שם ההוראה: התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים	
פרק ראשי: ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם	מספר הוראה: 13.9.2
פרק משני: העסקת עובדי קבלן כוח אדם ונותני שירותים חיצוניים	מהדורה: 02

מילות מפתח:

התקשרות אקראית, התקשרות מתמשכת, נותן שירותים חיצוני, ביצוע הדרכה, החזר הוצאות נסיעה, ביטול זמן

1. כללי

- 1.1. לעתים נדרשים משרדי הממשלה להתקשר עם אדם בעל ידע או מומחיות מיוחדת באופן ישיר לתקופה קצובה, שלא במסגרת יחסי עובד-מעביד, לצורך מתן ייעוץ או שירות שבתחום מומחיותו.
- 1.2. הנחיות בנושא התקשרות עם קבלנים חיצוניים המעסיקים נותני שירותים חיצוניים ראה [בהוראת תכ"ם, "התקשרות לרכישת שירותי כוח אדם", מס' 7.11.2.](#)

2. מטרת המסמך

- 2.1. להנחות חשבים וגורמים נוספים במשרדי ממשלה בדבר כללי התשלום והתעריפים בגין מתן השירותים.

3. הגדרות

- 3.1. התקשרות אקראית – כל התקשרות עם נותן שירותים שאינה עולה על 200 שעות, למעט התקשרות עם רואה חשבון.
- 3.2. התקשרות חדשה או נפרדת – התקשרות שמהות הפרויקט או המשימה, שלצורך ביצועם התקשרה הממשלה עם נותן השירותים, שונה ממהות הפרויקט או המשימה שלצורך ביצועם נעשתה ההתקשרות הקודמת או ההתקשרות הנפרדת עם אותו נותן שירותים.
- 3.3. התקשרות מתמשכת – כל התקשרות עם נותן שירותים בהיקף השווה ל-200 שעות או יותר, למעט התקשרות עם רואה חשבון.
- 3.4. שירות המבוצע בידי משרד/חברה של נותני שירותים חיצוניים – שירות העונה על כל התנאים הבאים (התנאים מצטברים):
 - 3.4.1. חוזה ההתקשרות לעניין מתן השירות נחתם מול החברה/שותפות.
 - 3.4.2. נותן השירותים עובד בחברה/שותפות או שותף בה.

- 3.4.3. החברה/השותפות מעסיקה לפחות 3 נותני שירותים מקצועיים בתחום שבו ניתן הייעוץ.
- 3.4.4. לחברה מערך לוגיסטי עצמאי (כגון שירותי מזכירות והדפסה, תקורה משרדית וכיו"ב).
- 3.5. שירות המבוצע בידי נותן שירותים שאינו מועסק על ידי משרד/חברה – שירות שאינו עונה על כל התנאים הקבועים בסעיף 3.4.
- 3.6. שעת עבודה – 60 דקות.
- 3.7. תקופה (בהוראה זו) – עד 6 חודשים קלנדאריים עוקבים.

4. הנחיות לביצוע

- 4.1. ההנחיות הבאות יחולו על התקשרויות שמתקיימים בהן כל התנאים הבאים:
- 4.1.1. ההתקשרות היא עם נותן שירותים חיצוני עבור מתן שירות לפרויקט זמני או למשימה חולפת. עם תום הפרויקט או המשימה ההתקשרות מסתיימת.
- 4.1.2. נותן השירותים הוא בעל מומחיות מיוחדת בתחום הייעוץ או השירות המבוקש, ולא ניתן להעסיקו כעובד מדינה מן המניין.
- 4.1.3. במסגרת ההתקשרות אין לנותן השירותים החיצוני כל סמכות שלטונית או סטטוטורית.
- 4.2. העדפת תיחור על פי תפוקות
- 4.2.1. בכל פנייה לקבלת הצעות מנותני שירותים חיצוניים יוגדר בצורה ברורה ומפורטת מהם השירותים הנדרשים לביצוע במסגרת אותה ההתקשרות (להלן: "תפוקות"), כאשר המציע יידרש להגיש הצעת מחיר כוללת עבור התפוקה המבוקשת (להלן: "התמורה").
- 4.2.2. לא תהיה התקשרות עם נותן שירותים בתעריף שעתי במסגרת השירותים שיעניק, אלא אם החליטה ועדת המכרזים כי לא ניתן להגדיר במסגרת התקשרות זו את התפוקות הנדרשות.
- 4.3. התקשרות בתעריף שעתי
- 4.3.1. במקרים שבהם התקבל אישור ועדת המכרזים להתקשר עם נותן שירותים בתעריף שעתי, כאמור בסעיף 4.2.2, יידרש המציע להגיש הצעת מחיר שעתית לשעת עבודתו אשר לא תעלה על התעריפים המפורטים ב**הודעה**, **"תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1.**
- 4.3.2. התעריפים המפורטים ב**הודעה**, **"תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1** הם תעריפים **מרבניים**. התשלום יהיה בהתאם לרמתו המקצועית של נותן השירותים בפועל.
- 4.3.3. התעריפים שאליהם מתייחסת הוראה זו והמופיעים ב**הודעה**, **"תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1** לא יכללו מע"מ כדין.

4.3.4. במקרים שבהם בוצעה התקשרות של המשרד עם נותן שירותים חיצוני בתעריף שעת, ידרוש המזמין מנותן השירותים החיצוני להמציא, עם הגשת חשבון לתשלום, טופס, "הצהרה על ביצוע שעות העבודה שניתנו בפועל".

מס' ט. 13.9.2.1.

4.3.5. המזמין שקיבל את השירותים יאשר בכתב כי קיימת התאמה בין מספר השעות שהוצהרו לבין מהותם והיקפם של השירותים שניתנו בפועל.

4.3.6. היקף התקשרות מרבי לתקופה בהתקשרות מתמשכת בתעריף שעת

4.3.6.1. היקפה של התקשרות מתמשכת עם נותן שירותים חיצוני בתעריף שעת לא יעלה על 180 שעות חודשיות בממוצע לתקופה, למעט במקרים שבהם ניתן אישור מיוחד לחריגה מהיקף זה מחטיבת השכר באגף החשב הכללי. הבקשה לאישור מיוחד תידון לאחר קבלת התייחסותו של חשב המשרד בלבד.

4.3.7. חשב המשרד יבצע בקרה, לפחות אחת לשנה, אחר ביצוע הנחיות במסגרת התקשרות בתעריף שעת.

4.4. התקשרות עם יועצים, מתכננים ונותני שירותים פסיכולוגיים

4.4.1. התעריפים המפורטים בהודעה, "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1 הם תעריפים עבור התקשרות **אקראית** בלבד.

4.4.2. בהתקשרויות עם יועצים, מתכננים ונותני שירותים פסיכולוגיים, במקרים שבהם נדרשת הארכת תקופת ההתקשרות האקראית, המזמין יפעל כדלהלן:
4.4.2.1. במקרים שבהם תקופת ההתקשרות תוארך ב-50% או יותר ממשיך תקופת ההתקשרות המקורית, בין אם באמצעות הארכה אחת ובין אם באמצעות כמה הארכות, התעריף לנותן השירותים החיצוני החל מהשעה ה-201 למתן השירות יהיה בהתאם לתעריפים של התקשרות מתמשכת.

4.4.3. עבור **התקשרות מתמשכת** ישולמו התעריפים המרביים הבאים:

4.4.3.1. עבור שירות המבוצע בידי משרד/חברה של נותן שירותים חיצוניים ישולמו 90% מגובה התעריף שנקבע בחוזה ההתקשרות [בכפוף לתעריפים המרביים הקבועים בהודעה, "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1].

4.4.3.2. עבור שירות המבוצע בידי נותן שירותים שאינו מועסק על ידי משרד/חברה ישולמו 80% מגובה התעריף שנקבע בחוזה ההתקשרות, בכפוף לתעריפים המרביים הקבועים בהודעה, "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1.

4.4.3.3. הפחתה נוספת בשל עבודה בהיקף מלא לתקופה ממושכת

4.4.3.3.1. הפחתה של 10% מהתעריף תחול על תעריף שעת לנותן שירותים חיצוני שמועסק למעלה מ-180

שעות בחודש בממוצע לתקופה כמוגדר בהוראה זו, או לחלופין – לתקופת התקשרות למתן השירות העולה על שנתיים. הפחתה זו תחול על התעריפים לאחר ההפחתה הקבועה בסעיף 4.4.3.

4.4.3.3.2. משך תקופת ההתקשרות לעניין ההפחתה, כאמור לעיל, יחושב החל ממועד תחילת ההתקשרות הראשונה עם נותן השירותים החיצוני. אם הוארכה תקופת ההתקשרות בחוזה התקשרות נפרד לאותו פרויקט, יש להתייחס לתקופת התקשרות זו כהמשך של ההתקשרות הקודמת לעניין מניין החודשים או שעות ההתקשרות.

4.4.3.4. במקרים שבהם מתבצעת התקשרות עם נותן שירותים אחד במספר התקשרויות חדשות או נפרדות, תחושב כל תקופת התקשרות בנפרד לעניין משך תקופת ההתקשרות.

4.4.4. סעיפים 4.4.2 ו-4.4.3 לא יחולו על התקשרויות עם רואי חשבון.

4.5. התקשרות עם רואי חשבון

4.5.1. כל התקשרות של גוף ממשלתי עם רואה חשבון חיצוני, תעשה כמפורט בהוראת תכ"ם, "מאגר רואי חשבון", מס' 7.19.1.

4.6. השכלה ותקופת ניסיון

4.6.1. תואר אקדמי ייחשב כתואר שנרכש במוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה.

4.6.2. נותן שירותים בעל תואר אקדמי ממוסד אקדמי מחוץ לארץ ימציא אישור שקילות תואר מחוץ לארץ לתואר אקדמי ישראלי מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים מחוץ לארץ.

4.6.3. ניסיון מקצועי יחשב כניסיון בתחום המקצוע הרלוונטי שבו ניתנת עבודת הייעוץ, החל ממועד הזכאות לתואר ראשון או כל תואר מקצועי מוכר אחר. הניסיון יוכר לאחר המצאת האישורים והאסמכתאות הנדרשים על ידי נותן השירותים החיצוני.

4.6.4. לצורך אימות ניסיון רלוונטי, יידרש נותן השירותים להצהיר על עבודות קודמות שלו. אימות המסמכים ייעשה בוועדת מכרזים.

4.7. ביצוע הדרכה

4.7.1. נותן שירותים חיצוני, אשר במסגרת מתן השירותים נדרש לבצע הדרכה, לא יהיה זכאי לתעריפי הדרכה אלא לתעריפי ההתקשרות בהתאם להוראה זו.

4.8. תשלומים נוספים בשל ביצוע התפוקות

4.8.1. נותן השירותים, המשתייך לאחת הקבוצות המפורטות בסעיפים לעיל, לא יקבל כל תשלום או הטבה אחרת בשל ביצוע התפוקות, לרבות תשלומים

בעד הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.

4.9. החזר הוצאות נסיעה

4.9.1. זכאות לקבלת החזר הוצאות נסיעה בתפקיד לנותני שירותים חיצוניים

4.9.1.1. תשלום עבור נסיעה ממקום עבודתו הקבוע של נותן השירותים החיצוני למקום מתן השירות יינתן במקרים שבהם התקיימו כל התנאים הבאים:

4.9.1.1.1. מרחק הנסיעה של נותן השירותים החיצוני ממקום עבודתו הקבוע למקום מתן השירות עולה על 30 קילומטרים.

4.9.1.1.2. הנסיעה כרוכה בהוצאה כספית מצדו של נותן השירותים החיצוני.

4.9.1.1.3. עם הגשת החשבון לתשלום חתם נותן השירותים החיצוני על טופס "הצהרה על נסיעה בתפקיד של נותן שירותים חיצוני", מס' ט. 13.9.2.2.

4.9.1.2. התשלום לנותן השירותים ישולם עבור מספר הקילומטרים שביצע במכפלת התעריף, כאמור בהודעה, "החזר הוצאות נסיעה בתפקיד לנותני שירותים חיצוניים – תעריפים", מס' ה. 13.9.2.2.

4.9.1.3. המרחק בין יעדי הנסיעה ייקבע בהתאם לטבלת המרחקים המפורסמת על ידי חטיבת השכר באגף החשב הכללי [ראה הוראת תכ"ם, "החזר הוצאות נסיעה בתפקיד ברכב פרטי", מס' 13.4.1]. במקרים שבהם לא קיים מידע לגבי יעד מסוים, יחושב המרחק לפי מיקום העיר הקרובה ליעד המצוינת בטבלת המרחקים. בכל מקרה לא יחושב המרחק בין יעדי הנסיעה על סמך שיקול דעתו של נותן השירותים או על סמך דיווח מטעמו.

4.9.1.4. נותן שירותים חיצוני לא יהיה זכאי להחזר הוצאות נסיעה עבור נסיעה ברכב ממשלתי או הצטרפות לנסיעה עם רכב אחר, וכן לא יהיה זכאי לכפל תשלום, כאשר מספר נותני שירותים נוסעים ברכב אחד.

4.9.2. ביטול זמן

4.9.2.1. לא ישולם לנותן השירותים תשלום עבור ביטול זמנו עקב נסיעה.

4.9.3. כפל תשלום עבור החזר הוצאות נסיעה

4.9.3.1. נותן שירותים חיצוני לא יקבל הוצאות נסיעה משני גופים ממשלתיים שונים (או יותר) עבור אותה נסיעה לאותו היעד. כל נסיעה ליעד במרחק הקטן מ-15 קילומטרים תיחשב כנסיעה לאותו היעד (לדוגמה, נסיעה מתל אביב למבשרת ציון ולאחר מכן לירושלים תיחשב כנסיעה אחת, מתל אביב לירושלים).

5. מסמכים ישימים

- 5.1. [הוראת תכ"ם, "התקשרות לרכישת שירותי כוח אדם", מס' 7.11.2.](#)
- 5.2. [הוראת תכ"ם, "מאגר רואי חשבון", מס' 7.19.1.](#)
- 5.3. [הוראת תכ"ם, "החזר הוצאות נסיעה בתפקיד ברכב פרטי", מס' 13.4.1.](#)
- 5.4. [טופס, "הצהרה על ביצוע שעות העבודה שניתנו בפועל", מס' ט. 13.9.2.1.](#)
- 5.5. [טופס, "הצהרה על נסיעה בתפקיד של נותן שירותים חיצוני", מס' ט. 13.9.2.2.](#)
- 5.6. [הודעה, "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1.](#)
- 5.7. [הודעה, "החזר הוצאות נסיעה בתפקיד לנותני שירותים חיצוניים – תעריפים", מס' ה. 13.9.2.2.](#)

6. נספחים

- 6.1. [נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בהוראה.](#)

פרק ראשי: ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם			פרק משני: העסקת נותני שירותים חיצוניים		
מספר הוראה: 13.9.2		מספר הודעה: ה. 13.9.2.1		מהדורה: 03	

נספח א – [טבלת שינויים שבוצעו בהוראה]

מהדורה חדשה	תאריך ביצוע עדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור עדכון/נימוקים
02	30.06.2009	3.1, 3.3	ההגדרות הנ"ל לא יחולו על התקשרות עם רואה חשבון
		4.4	הוספת סעיף 4.4.4 המציין כי סעיפים 4.4.2 ו- 4.4.3 לא יחולו על התקשרויות עם רואי חשבון
		4	הוספת סעיף 4.5 בדבר התקשרות עם רואי חשבון
		4	הוספת הנחיות בסעיף 4.9 בדבר החזר הוצאות נסיעה

1. יועצים לניהול (מקצועות שונים) – תעריפים לתשלום

תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 294 שקלים חדשים לשעה	1.1. יועץ 1 יועץ העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר: 1.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי; 1.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ; 1.1.3. בבעלותו משרד או שהוא שותף במשרד המעסיק לפחות 3 יועצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד שבבעלותו (או במשרד בו הוא שותף).
עד 261 שקלים חדשים לשעה	1.2. יועץ 2 יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות: 1.2.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.2.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי; 1.2.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 1.2.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.2.2.1. בעל תואר אקדמאי ראשון; 1.2.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 181 שקלים חדשים לשעה	1.3. יועץ 3 יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.3.1. בעל תואר אקדמאי; 1.3.2. בעל ניסיון מקצועי של 5-10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.

תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 136 שקלים חדשים לשעה	1.4. יועץ 4 יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות: 1.4.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.4.1.1. בעל תואר אקדמאי; 1.4.1.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 1.4.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.4.2.1. בעל תואר מקצועי מוכר; 1.4.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 103 שקלים חדשים לשעה	1.5. יועץ 5 יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1.5.1. בעל תואר מקצועי מוכר; 1.5.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.

2. מתכננים בעבודות בינוי – תעריפים לתשלום

תעריף מרבי	סוג מתכנן
עד 294 שקלים חדשים לשעה	2.1. מתכנן 1 מתכנן העונה על שלושת התנאים הבאים במצטבר: 2.1.1. בעל תואר מהנדס או תואר אקדמאי אחר מקביל, אשר קבלתו מותנית ב-4 שנות לימוד לפחות; 2.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ; 2.1.3. מעסיק לפחות 3 יועצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד אשר בבעלותו.
	2.2. מתכנן 2 מתכנן העונה על אחת משלוש החלופות הבאות: 2.2.1. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.2.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר אקדמאי אחר שקבלתו מותנית ב-4 שנות לימוד לפחות; 2.2.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 2.2.2. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.2.2.1. מרכז צוות בעל תואר אקדמאי; 2.2.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 2.2.3. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.2.3.1. מרכז צוות הנדסאי/טכנאי; 2.2.3.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 261 שקלים חדשים לשעה	

תעריף מרבי	סוג מתכנן
עד 181 שקלים חדשים לשעה	2.3. מתכנן 3 מתכנן העונה על אחת משתי החלופות הבאות: 2.3.1. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.3.1.1. בעל תואר אקדמאי; 2.3.1.2. בעל ניסיון מקצועי של 5 עד 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 2.3.2. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.3.2.1. הנדסאי/טכנאי בכיר; 2.3.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 136 שקלים חדשים לשעה	2.4. מתכנן 4 מתכנן העונה על אחת משתי החלופות הבאות: 2.4.1. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.4.1.1. בעל תואר אקדמאי; 2.4.1.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 2.4.2. מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.4.2.1. הנדסאי/טכנאי או בעל תואר מקצועי מוכר; 2.4.2.2. בעל ניסיון מקצועי של מעל 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 103 שקלים חדשים לשעה	2.5. מתכנן 5 מתכנן העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 2.5.1. הנדסאי/טכנאי זוטא או בעל תואר מקצועי מוכר; 2.5.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.

3. שירותים פסיכולוגיים

3.1. תעריפים לתשלום

סוג השירות	הסכום בשקלים חדשים (תעריף מרבי)		
	פסיכולוג	מומחה	מומחה בכיר
3.1.1. הערכת אינטליגנציה	559	654	733
3.1.2. הערכת אינטליגנציה מורחבת (קשיי למידה, בשלות לבית הספר וכו')	892	1046	1172
3.1.3. הערכה פסיכודיאגנוסטית מלאה	1228	1438	1610
3.1.4. שעת טיפול פסיכותרפויטי או יעוץ שוטף	232	261	294
3.1.5. שעת טיפול פסיכותרפויטי קבוצתי, משפחתי או יעוץ לקבוצה	278	327	366
3.1.6. שעת יעוץ חד פעמי	334	392	439
3.1.7. חוות דעת, יעוץ והדרכה בתוך מערכת (מוסד חינוכי, מפעל, בית חולים, ארגון)	278	327	366
3.1.8. שעת פיקוח אישי והדרכה Supervision לאיש מקצועי	223	261	294
3.1.9. שעת פיקוח אישי והדרכה Supervision קבוצתי	278	327	366
3.1.10. כל שירות פסיכולוגי אחר - לשעה	223	261	294

3.2. הערות לתעריפי השירותים של פסיכולוגים:

3.2.1. התעריף הנכלל בסעיף שלעיל מתייחס לייעוץ של לא יותר מ-1.5 שעות. אם נמשך הייעוץ יותר מ-1.5 שעות יהיה החישוב לפי תעריף של שעת טיפול הנכלל בסעיף 10.

3.2.2. שעת טיפול הינה בת 60 דקות.

4. התקשרות עם רואה חשבון

4.1. התקשרות בתעריף שעתי

4.1.1. הצעת המחיר תהיה אחידה ויחידה עבור שעת עבודה לספק (רואי חשבון + מתמחים), ולא תעלה על 228 שקלים חדשים בתוספת מע"מ כדין.

נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בהודעה

מהדורה חדשה	תאריך ביצוע עדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור עדכון/נימוקים
03	26.04.2011	כל ההודעה	עדכון תעריפים

שם טופס: הצהרה על נסיעה בתפקיד של נותן שירותים חיצוני	
פרק ראשי: ניהול שכר, גמלאות וכוח אדם	מספר ההוראה: 13.9.2
פרק משני: העסקת עובדי קבלן כוח אדם ונותני שירותים חיצוניים	מספר טופס: ט. 13.9.2.2

אל: מזמין השירות

הריני מצהיר בזאת כי:

- א. ביצעתי את הנסיעות המפורטות בתצהיר זה (להלן "הנסיעות").
- ב. הנסיעות היו כרוכות בהוצאות כספיות מצדי.
- ג. הנסיעות בוצעו לטובת מתן שירות במסגרת הסכם ההתקשרות עם _____ מיום _____, בהתאם למפורט להלן:

תאריך ביצוע השירות	שעות ביצוע (שעת תחילת העבודה ושעת סיומה)	ביצוע נסיעה מעל 30 ק"מ (ציון יעד הגעה)	שם המבצע	חתימת המבצע

--	--	--	--	--

ד. לא נתקבלו אצלי החזרי הוצאות בגין כל אחת מהנסיעות המפורטות בתצהיר זה.

ה. לא דרשתי ולא אדרוש "כפל תשלום" בגין כל אחת מהנסיעות, כהגדרתו ב[הוראת תכ"ס](#),
["החזר הוצאות נסיעה בתפקיד לנותני שירותים חיצוניים", מס' 13.9.2.](#)

על החתום :
מבצע/י השירות

נספח 7 - ניסיון המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו

מצ"ב להלן נוסח טבלאות בדבר ניסיון המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו לשם הוכחת עמידת המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו בתנאי הסף שבסעיפים 5.2 – 5.3 למסמך א' למסמכי המכרז וכן לשם בחינת איכות המציע והיועץ/הצוות כמפורט בסעיף 11.4 למסמך א' למסמכי המכרז. על כל מציע להכין טבלאות מפורטות ומלאות בנוסח הטבלאות שלהלן.

ניסיון המציע

ממד הניסיון	תיאור הפרויקט	משך תקופת הפרויקט (יש לציין תאריך תחילת הפרויקט ותאריך סיום הפרויקט)	הגורם עבורו התבצע הפרויקט- שם; היקף העובדים; והיקף הלקוחות המוערך	היקף כספי מוערך של הפרויקט	שמות אנשי קשר ודרכי התקשרות עימם בגורם עבורו בוצע הפרויקט
הקמת מערכת לניהול קשרי לקוחות ⁴	פרויקט I-				
	פרויקטים נוספים ⁵ -				
גיבוש וניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות ומחקרי העדפות לקוחות ⁶	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקט III-				
	פרויקטים נוספים-				
ניהול ושיפור תהליכים בארגון הנותן שירותים לציבור ⁷	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקט III-				
	פרויקט IV-				
	פרויקט V-				
	פרויקטים נוספים-				
הקמת מערכי מדידה, בקרה ובינה עסקית ⁸	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקטים נוספים-				

⁴ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.1 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון של לפחות הקמת מערכת אחת לניהול קשרי לקוחות כמפורט בסעיף 5.2.1 הנ"ל.

⁵ בכל מקום בטבלאות בנספח זה שרשום "פרויקטים נוספים" על המציע לרשום פרויקטים נוספים ביחס לממד הרלוונטי ולפרט לגבי כל פרויקט את כל המידע הנדרש בעמודות הטבלה (תיאור הפרויקט, משך תקופת הפרויקט, הגורם עבורו התבצע הפרויקט, היקף העובדים בגורם המזמין והיקף הלקוחות המוערך של הגורם המזמין, היקף כספי מוערך של הפרויקט, שמות אנשי קשר בגורם שעבורו התבצע הפרויקט)

⁶ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.2 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 3 פרויקטים של גיבוש וניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות ומחקרי העדפות לקוחות כמפורט בסעיף 5.2.2 הנ"ל.

⁷ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.3 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 5 פרויקטים של ניהול ושיפור תהליכים בארגון הנותן שירותים לציבור כמפורט בסעיף 5.2.3 הנ"ל.

⁸ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.4 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 2 פרויקטים של הקמת מערכי מדידה, בקרה ובינה עסקית כמפורט בסעיף 5.2.4 הנ"ל.

				פרויקט I-	אפיון ליווי והקמה של מוקדי שירות לקוחות טלפוניים ⁹
				פרויקט II-	
				פרויקטים נוספים-	
				פרויקט I-	ניתוח ואפיון מערכות מידע ¹⁰
				פרויקט II-	
				פרויקט III-	
				פרויקטים נוספים-	
				פרויקט I-	ייעוץ וכתובת מפרטים מקצועיים למכרזים ¹¹
				פרויקט II-	
				פרויקט III-	
				פרויקט IV-	
				פרויקט V-	
				פרויקטים נוספים-	

⁹ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.5 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 2 פרויקטים של אפיון ליווי והקמה של מוקדי שירות לקוחות טלפוניים כמפורט בסעיף 5.2.5 הנ"ל.

¹⁰ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.6 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על היועץ להיות בעל ניסיון בביצוע של לפחות 3 פרויקטים של ניתוח ואפיון מערכות מידע כמפורט בסעיף 5.2.6 הנ"ל.

¹¹ על מנת לעמוד בתנאי סף 5.2.7 לתנאי הסף שבמסמך א' למסמכי המכרז, על המציע להיות בעל ניסיון בייעוץ וכתובת מפרטים מקצועיים ל – 5 מכרזים, לפחות, כמפורט בסעיף 5.2.7 הנ"ל.

* יש למלא טבלאות נפרדות עבור היועץ ובמקרה של צוות יועצים, עבור כל חבר צוות בדבר הניסיון של היועץ/הצוות לשם בחינת עמידת היועץ/הצוות בתנאי הסף וכן לשם בחינת איכות היועץ/הצוות.

* יש לצרף קורות חיים של היועץ/ הצוות המוצע מטעם המציע.

מדד הניסיון	תיאור הפרויקט	משך תקופת הפרויקט (יש לציין תאריך תחילת הפרויקט ותאריך סיום הפרויקט)	הגורם עבורו התבצע הפרויקט- שם; היקף העובדים; והיקף הלקוחות המוערך	היקף כספי מוערך של הפרויקט	שמות אנשי קשר ודרכי התקשרות עימם בגורם עבורו בוצע הפרויקט
הקמת מערכת לניהול קשרי לקוחות	פרויקט I-				
	פרויקטים נוספים-				
גיבוש וניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות ומחקרי העדפות לקוחות	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקט III-				
	פרויקטים נוספים-				
ניהול ושיפור תהליכים בארגון הנותן שירותים לציבור	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקט III-				
	פרויקט IV-				
	פרויקט V-				
	פרויקטים נוספים-				
הקמת מערכי מדידה, בקרה ובינה עסקית	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקטים נוספים-				
איפיון ליווי והקמה של מוקדי שירות לקוחות טלפוניים	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקטים נוספים-				
ניתוח ואפיון מערכות מידע	פרויקט I-				
	פרויקט II-				
	פרויקט III-				
	פרויקטים נוספים-				

¹² כאמור במסמכי המכרז במידה והמציע מציע יועץ אחד לצורך ביצוע השירותים, על היועץ לעמוד בכל דרישות הניסיון המינימאלי הנדרשות מהמציע כמפורט בסעיפים 5.2.1 – 5.2.7 למסמך א' למסמכי המכרז. במידה והמציע מגיש צוות יועצים מטעמו לביצוע השירותים, על חברי הצוות לעמוד ביחד בכל דרישות הניסיון המינימאלי הנדרשות מהמציע כמפורט בסעיפים 5.2.1 – 5.2.7 למסמך א' למסמכי המכרז.

				פרויקט I-	ייעוץ וכתובת מפרטים מקצועיים למכרזים
				פרויקט II-	
				פרויקט III-	
				פרויקט IV-	
				פרויקט V-	
				פרויקטים נוספים-	

נספח 8 - טופס דווח

טופס דווח שעות עבודה לחודש _____ -

פרויקט _____

שם היועץ: _____

פירוט שעות עבודה :

[illegible]

[illegible]

--	--	--	--	--	--	--	--

פירוט עמידה ביעדים ומשימות ע"פ תוכנית עבודה

יעד שהוגדר	היקף שעות שהוגדרו	מה הושג	היקף שעות שבוצעו בפועל	הערות ליעד

הערות נוספות ונושאים לדיון :

חתימה _____