



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה"

עמוד 1, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____
יש לחתום בכל עמוד

גרסה 3.0 (מעודכן ליום 09 מרץ 2017, ידני: 4.12.17)



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ג' טבת תשע"ח
21 דצמבר 2017

מודעת פרסום

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן- המשרד) פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי דו-שלבי כמפורט להלן:

מספר מכרז	שם המכרז	ערבות בנקאית
302/2017	הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה"	200,000 ₪ (מאתים אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 23/05/2018

1. תחילת מתן השירות עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת המשרד.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת המשרד.
3. במקרה של סתירה או אי התאמה בין נוסח מודעת הפרסום לבין נוסח המכרז, נוסח המלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז יגבר על נוסח מודעת הפרסום.
4. ניתן לקבל בפקס את מלוא תנאי הסף המעוגנים בגוף המכרז.
5. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באחת הדרכים הבאות:
 - 5.1. במשרדנו, במזכירות אגף מנהל ומשק ומכרזים, ברחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים, קומה 5, חדר מספר 540 בין השעות 09:00 – 15:00, בתיאום מראש בטלפון 02-5085508.
 - 5.2. באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il, תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בכתובת: www.molsa.gov.il.
6. המועד האחרון להגשת הצעות הוא ביום ה', ה-22/02/2018 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים, במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, במגדלי הבירה, רחוב ירמיהו 39, ירושלים, מיקוד 91012 בכניסה הראשית, אחרי דלפק האבטחה (בקומה הראשונה).
7. מציע המעוניין לקבל עדכונים אודות ההליך המכרזי יירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית מכרזים, כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים".
8. באחריות המציע להניח ההצעה בתוך תיבת המכרזים. ההצעה תוגש ב-3 (שלושה) עותקים – שניים קשיחים ואחד בפורמט דיגיטלי, בכל עותק תופרד הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי של ההצעה. ואטומה. מובהר כי חל איסור להכליל את הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי של ההצעה.
9. הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון.
10. שאלות הבהרה – את שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון (באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה") או בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: michrazim@molsa.gov.il (העברת שאלות בדואר אלקטרוני תיעשה על קובץ וורד בלבד ובפורמט של טבלה בהתאם לפורמט המפורסם באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "פרטים נוספים", ברובריקה "צירוף קובץ נספחים").
11. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים עד ליום ה', ה-11/01/2018, בשעה 12:00.
12. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות הבהרה הוא עד ליום ה', ה-01/02/2018.
13. תשובות לשאלות הבהרה יישלחו אך ורק למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים כאמור במסמכי המכרז.
14. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.



תוכן עניינים

2 מודעת פרסום

3 תוכן עניינים

<u>5</u>	<u>כללי</u>	<u>1.</u>
5	ריכוז של תאריכים	1.1
5	תמצית פירוט השירותים הנדרשים	1.2
7	הגדרות	1.3
12	תקופת ההתקשרות	1.4
17	התארגנות למתן השירותים	1.5
<u>18</u>	<u>תנאי-סף</u>	<u>2.</u>
18	תנאי סף כלליים	2.1
21	תנאי סף ספציפיים	2.2
26	דרישות נוספות	2.3
<u>28</u>	<u>בדיקת ההצעות והערכתן</u>	<u>3.</u>
28	שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף	3.1
28	שלב ב': הערכה של איכות ההצעה	3.2
40	שלב ג': קביעה של ציוני עלות	3.3
44	שלב ד': שקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה	3.4
<u>47</u>	<u>שונות</u>	<u>4.</u>
47	הרשמה לקבלת עדכונים	4.1
47	שאלות הבהרה	4.2
48	הגשת ההצעה	4.3
50	חתימה על מסמכי המכרז	4.4
50	תוקף ההצעה	4.5
50	לעניין עידוד נשים בעסקים	4.6
50	העדפת תוצרת הארץ	4.7
51	חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו	4.8
52	ערבות ביצוע	4.9
53	זכויותיו של המשרד	4.10
54	הארכת מועדים	4.11
55	בעלות על המכרז ועל ההצעה	4.12
55	פרסום ההתקשרות	4.13
56	סמכות השיפוט	4.14
<u>57</u>	<u>עלות</u>	<u>5.</u>



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



60	נספחים	6
60	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים	
61	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה	
61	מסמכים נוספים שעל המציע לצרף להצעתו	
62	מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא	
63	נספח א' מפרט השירותים הנדרשים	
124	נספח א'1' מיפוי זכויות ושירותים טבלאיים	
125	נספח א'2' הערכת סדרי הגודל של היקף המידע הנדרש למיפוי	
126	נספח א'3' אבני דרך בביצוע הפרויקט	
130	נספח א'4' מדיניות תחום האירוח בממשל זמין	
146	נספח א'5' מדיניות עדכון מערכות המידע, רכיבי התקשורת ומערכות האבטחה הלוגיות בממשל זמין	
156	נספח א'6' תעריפי ממשל זמין	
164	נספח ב' פרטי המציע	
165	נספח ג' כתב ערבות הצעה	
166	נספח ד' הצהרה בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום	
168	נספח ה' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	
170	נספח ו' תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	
172	נספח ז' הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים	
175	נספח ח' שמירת סודיות	
177	נספח ט' נוהל אבטחת מידע	
179	נספח י' הצהרה בדבר הרשעה בעבירות פליליות	
180	נספח יא' הצהרת המציע על עמידה בדרישות תשתית ומערכות טכנולוגיות	
183	נספח יב' ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקת של ציוני איכות	
189	נספח יג' ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקת של ציוני איכות	
203	נספח יד' מתודולוגיית עבודה מוצעת	
204	נספח טו' חלקים חסויים בהצעה	
205	נספח טז' הצהרה בדבר שיעור המרכיב הישראלי בהצעה	
207	נספח יז' חוות דעת רואה חשבון על אודות מחירם של טובין מתוצרת הארץ	
208	נספח יח' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	
209	נספח יט' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	
211	נספח כ' הצעת מחיר	
214	נספח כא' הסכם התקשרות	
239	נספח כא'1' חוזה שימוש בפורטל הספקים	
250	נספח כא'2' אישור הארכת התקשרות	
253	נספח כא'3' כתב ערבות ביצוע	
254	נספח כא'4' אישור בדבר קיום ביטוחים	
257	נספח כא'5' נספח הצמדה	



1. כללי

1.1. ריכוז של תאריכים

פעילות	תאריך
המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה ולהעברת העתק של ערבות ההצעה לבדיקת המשרד	עד ליום ה', ה-11/01/2018, בשעה 12:00
המועד האחרון למענה לשאלות ההבהרה	עד ליום ה', ה-01/02/2018
המועד האחרון להגשת הצעות	ביום ה', ה-22/02/2018 בשעה 12:00
מועד תוקף וסכום ערבות הצעה	200,000 ₪ (מאתים אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 23/05/2018

1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים

1.2.1. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, אגף משאבי קהילה, מבקש לקבל

הצעות להקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה".

1.2.2. מטרת המכרז היא לאתר גוף אחד, ציבורי או פרטי, לצורך הקמה וניהול של מערכת

לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה לטובת שיפור מיצוי הזכויות ושירותי הרווחה המסופקים על-ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. המערכת תהיה חשופה לציבור בממשק אינטרנטי ותאפשר לכל אדם לברר את זכאותו לקבלת שירותי רווחה (להלן: "הזכות שלי לרווחה").

1.2.3. המציע הזוכה יהיה אחראי על אספקת השירותים בארבעה היבטים מרכזיים:

1.2.3.1. היבט תוכני ותהליכי – בניית וניהול שוטף של התכנים שיועלו

למערכת ותהליכי העבודה הדרושים לאחזקתם:

1.2.3.1.1. איסוף המידע ועיבודו, לרבות השלמת פרטים חסרים,

לכדי הצגת המידע על גבי הפלטפורמה האמורה וכן הגדרת תהליכי העבודה לאיסוף.

1.2.3.1.2. עדכון המידע באופן שוטף בהתאם לתהליכי העבודה

שנקבעו.

1.2.3.2. היבט טכנולוגי – הקמת המערכת והנגשתה באמצעות אתר אינטרנט:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 1.2.3.2.1. **הקמת המערכת** – ניתוח ואפיון של דרישות המערכת;
ביצוע השינויים להשלמת המערכת על-פי הדרישות;
מבדקי מסירה וקבלה; הדרכות; תיעוד; ליווי והטמעה
(במטה ובשטח); וכן אספקת שירותי תחזוקה בתום
תקופת האחריות הכוללת, הכל בהתאם למפורט
בהרחבה בנספח א' למכרז.
- 1.2.3.2.2. **הנגשת המערכת באמצעות אתר אינטרנט** – לאחר
השלמת הקמת המערכת יידרש הספק להנגיש את
המידע הקיים במערכת באמצעות אתר אינטרנט, לרבות
שירותי הנגשת המידע לפלטפורמות ניידות (מכשירי
טלפונים סלולאריים, טאבלטים וכיוצא בזה), והכל
בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
ותקנותיו.
- 1.2.3.3. **היבט הטמעת הכולל אספקטים תהליכיים ותרבותיים – הגדרת
תהליכי עבודה ותמיכה בשינוי תרבותי**: מתן הדרכות לצורך הטמעת
תהליכי עבודה והשימוש במערכת וכן תמיכה במהלכים תרבותיים
פנימיים במשרד לטובת הפרויקט.
- 1.2.3.4. **היבט תחזוקתי – פיתוחים ושיפורים במערכת לצד תחזוקה, תמיכה
וטיפול שוטף בתקלות**:
- 1.2.3.4.1. פיתוחים ושיפורים במערכת המידע (ש"שים) בהתאם
לצורך.
- 1.2.3.4.2. מתן שירותי תחזוקה, תמיכה וטיפול שוטף בתקלות
ובפעולות תחזוקה נוספות כמצוין ומפורט בפרק
הרלוונטי.
- 1.2.4. **המערכת המבוקשת תכלול ארבעה רכיבי מערכת עיקריים**:
- 1.2.4.1. מערכת לניהול ידע וניהול התכנים, כמפורט בסעיף ג.1 לנספח א' למכרז.
- 1.2.4.2. רכיבי ניהול המערכת, כמפורט בסעיף ג.2 לנספח א' למכרז.
- 1.2.4.3. ממשק לניטור השימוש במערכת מבחינת המשתמשים, כמפורט בסעיף
ג.3 לנספח א' למכרז.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1.2.4.4. מודול לשליפת והצגת מידע בממשק Web, כמפורט בסעיף ג.4 לנספח

א' למכרז.

1.2.5. המערכת תנוהל בכפוף למדיניות אבטחת המידע הנהוגה במשרד ובממשל זמין.

1.2.6. **למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות בעד 50% מהיקף ההתקשרות**

המשוער לפי המכרז לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד

נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

1.2.7. רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד, הרשום בישראל, או עצמאי הממלאים את

כל תנאי הסף לפי מכרז זה.

1.2.8. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף

לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר כי כל

התקשרות של המציע עם קבלני משנה, בכפוף לאישור המשרד, לצורך מתן שירותים

היא התקשרות של המציע עם קבלני המשנה בלבד ואינה מייצרת כל יחסי עבודה בין

קבלני המשנה והמשרד. עם זאת, המציע מתחייב כי כל שירות שיינתן למשרד

במסגרת הסכם זה, בין אם מסופק למשרד על ידו ובין אם על-ידי קבלן המשנה

מטעמו, יעמוד בכל הדרישות והתנאים המפורטים במכרז ונספחיו.

1.2.9. ההצעה תוגש על-ידי המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות

והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על

ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.

1.2.10. יובהר, כי בין המציע או מי מנותני השירותים מטעמו למשרד לא יתקיימו יחסי עבודה.

1.2.11. בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.

1.2.12. **המכרז הוא מכרז דו-שלבי.** בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף

ותוערך איכות ההצעות על-פי אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו

מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.

1.3. הגדרות

מונח	הגדרה
"אדם עם מוגבלות", "אנשים עם מוגבלות"	אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים;
"גוף ממשלתי"	משרד ממשלתי או יחידת סמך ממשלתית;



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מונח	הגדרה
"גוף ציבורי"	כל אחד מבין הגופים המנויים בסעיף 2(א) לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ורשויות מקומיות;
"דיני העבודה"	החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, ששר העבודה הרווחה והשירותים החברתיים על ביצועם, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 וכן ההלכה הפסוקה;
"האגף"	אגף משאבי קהילה;
"האוכלוסייה הראשונה למיפוי"	אוכלוסיית אנשים עם מוגבלות, בהתאם למפורט בנספח א'1;
"האוכלוסייה השנייה למיפוי"	אוכלוסיית פרט וקהילה, בהתאם למפורט בנספח א'1;
"האוכלוסייה השלישית למיפוי"	אוכלוסיית ילד ונוער בהתאם למפורט בנספח א'1;
"ההסכם"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח כא' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד", "משרד העבודה והרווחה"	משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים;
"המל"ג"	המועצה להשכלה גבוהה;
"הוראות התכ"ם"	תקנון כספים ומשק של מדינת ישראל;
"הספק"	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"השלמת מיפוי של תחום זכאות"	תחום זכאות יוגדר ככזה שהושלם מיפוי, כאשר: 1. כל ההוראות התע"ס, החקיקה הראשית וחקיקת המשנה הנוגעים אליו מופו; 2. כל השירותים הנוספים המסופקים על ידי היחידה המקצועית האחראית על תחום הזכאות במשרד.

עמוד 8, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מונח	הגדרה
"זכות"	שירות שמוענק לאדם, על פי זכאותו, בהתאם לחוק או תע"ס של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (ובאי מתן הזכות, ניתן לפנות לוועדת ערר או פניות הציבור);
"זכות הברירה"	אופציה השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.4 למכרז;
"חוק הגנת הפרטיות"	חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
"חוק עובדים זרים"	חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991;
"חוק עסקאות גופים ציבוריים"	חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;
"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013;
"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות", "חוק שוויון זכויות"	חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;
"חשכ"ל"	החשב הכללי במשרד האוצר;
"חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו"	חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017;
"חוק שכר מינימום"	חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;
"מוצר מדף"	מערכת תוכנה הפועלת אצל יותר מלקוח אחד ובעלת ותק של לפחות שלוש שנים;
"מוקד 118"	מוקד טלפוני לקבלת מידע וסיוע בנושאי רווחה, במצבי חירום ומשבר ומיצוי זכויות המופעל מטעם המשרד;
"מידע חצי מובנה"	מידע מוגדר בשדה שאינו מפורט, כגון רכיב כתובת מכיל שדה אחד "כתובת" המכיל בטקסט חופשי את פרטי העיר הרחוב המספר והמיקוד;
"מידע מובנה"	מידע מוגדר בשדות בעלי פורמט ידוע ומוגדר כגון, רכיב כתובת מכיל מספר שדות מידע נפרדים:

עמוד 9, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מונח	הגדרה
	"קוד עיר", "שם עיר", "שם רחוב", "מספר בית", "מיקוד";
"ממשל זמין"	יחידת ממשל זמין ברשות התקשוב הממשלתית במשרד ראש הממשלה;
"ממונה על המאגר" "ממונה על המאגר מטעם המשרד"	בעל האחריות והסמכות המקצועית על הליווי, הבקרה והאישור של התכנים המקצועיים וכן על אישור תהליכי העבודה על פי אבני הדרך שנקבעו ומתן מענה לפניות הספק;
"מנהל הפרויקט מטעם הספק"	כאמור בסעיף 7.ט.א לנספח א' למכרז;
"מינהלת הפרויקט"	כאמור בסעיף 2.ז לנספח א' למכרז;
"מערכת אינטרנטית לניהול ידע", "המערכת"	מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה ואשר מיועדת עבור משתמשי המערכת כהגדרתם במכרז זה;
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"מקורות המידע"	הוראות תע"ס, חקיקה ראשית, חקיקת משנה, מידע שיימסר על ידי רפרנטים וגורמים אחרים במשרד, במטה המשרד ובקהילה הבקיאיים בתחומי הזכאים שימופון;
"משתמש", "משתמשים", "משתמשי מערכת"	כל אדם המעוניין לברר מידע בנוגע לשירותים וזכויות בתחום הרווחה, באמצעות המערכת כהגדרתה במכרז זה, הכל כמפורט בהרחבה נספח א' למכרז;
"נהלי והנחיות האגף"	נהלים, הוראות והנחיות כפי שיעודכנו מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"עליית לאוויר"	השלמת הקמת המערכת מן ההיבט הטכנולוגי והתוכני והנגשתה של המערכת באמצעות אתר אינטרנט למשתמשי המערכת כהגדרתם במכרז זה, כאמור בסעיף 1.4.8.2 להלן;
"פער במידע"	חוסר במידע ו/או מידע לא ברור;
"פעילה ראשונה"	הקמת מערכת טכנולוגית בסיסית המכילה את הפונקציונליות הבסיסית בלבד כפי שמפורט בסעיף ב.1.ב.2 לנספח א'.
"פעילה שנייה"	הקמת מערכת טכנולוגית מלאה המכילה את כלל הפונקציונליות הנדרשת לפי המוגדר בסעיף ב.1.ב.3 לנספח א' למכרז;

עמוד 10, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מונח	הגדרה
"פריט מידע"	עמוד תוכן או שורה בטבלת הזכויות והשירותים;
"רפרנטים", "רפרנט", "רפרנט מקצועי"	נציגים מהשירותים והיחידות הארגוניות במשרד האחראים לריכוז המידע והפעילות השוטפת מול המידען מטעם הספק, בהתאם למפורט בסעיף 1.1.ג לנספח א'.
"שי"ל"	שירות ייעוץ לאזרח המסופק מטעם המשרד;
"שירות"	סיוע שמשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים מממן, מתקצב או מספק לאוכלוסייה, באמצעות המשרד באופן ישיר או באמצעות נותני שירות מטעמו;
"תחזוקה לפי קריאה"	ביצוע פעולות תחזוקה בעקבות תקלה בלתי-מתוכננת במוצר, בהתאם למפורט בסעיף ה' לנספח א' למכרז;
"תחזוקה תקופתית מונעת"	ביצוע פעולות תחזוקה באופן סדיר ומתוכנן, בהתאם להנחיות היצרן ו/או בהתאם להנחיות המשרד, שמטרתן להאריך את חיי המוצר, לשמור על תקינותו של המוצר ולמנוע תקלות, בהתאם למפורט בסעיף ה' לנספח א' למכרז;
"תחנת יציאה"	אפשרות להפסקת ההתקשרות מצד המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בהנמקה וללא זכות הספק לפיצוי בגין סיום ההתקשרות;
"תע"ס"	תקנון עבודה סוציאלית אשר תוקפן החוקי של הוראותיו הוא מכוח תקנות ארגון לשכת הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963 וכן מכוח תקנות שירות הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986;
"תקופת האחריות הכוללת על המערכת"	התקופה שתחילתה ביום עליית המערכת לאוויר וסופה בתום 12 חודשים מלאים ממועד זה;
"תקנות המכרזים"	תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993;
"SEO"	Search engine optimization – פעולות אקטיביות שמטרתן להעלות את הדירוג של האתר כאשר נערך חיפוש בנושאים רלוונטיים במנוע חיפוש גוגל.



1.4. תקופת ההתקשרות

- 1.4.1. תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה תחל עם חתימת ההסכם בין המשרד לספק.
- 1.4.2. תקופת ההתקשרות תהיה לשנתיים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה. בתום 12 חודשים מסיום תקופת ההקמה כאמור בסעיף 1.4.8 להלן תחל תקופת התחזוקה, כאמור בסעיף 1.4.10.2 להלן.
- 1.4.3. למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי למשרד שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקחת אחריות על תחזוקת המערכת ולהמשיך ולבצע בה פיתוחים, התאמות, יישום וכיוצא בזה באמצעות עובדי המשרד או נותני שירותים המועסקים על-ידי ספקים אחרים. במקרה זה, האחריות המלאה על תחזוקת המערכת תחול על המשרד.
- 1.4.4. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בשלוש שנים נוספות, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.
- 1.4.5. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.
- 1.4.6. ארבעת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש תוך מתן זכות שימוע לספק בהתראה בכתב של שבעה ימים מראש.
- 1.4.7. תקופת ההקמה, הטמעה, האחריות והתחזוקה, וכן תקופת ההארכה, כמפורט בסעיפים שלהלן, ככל שתמומשנה יקראו ביחד וכן כל חלק מהן – "תקופת ההתקשרות".

1.4.8. תקופת ההקמה

- 1.4.8.1. פעילות הספק במהלך תקופת ההקמה תתבצע בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה על ידי המציע הזוכה במכרז, בכפוף לאישורו הסופי על ידי המשרד בטרם תחילת תקופת ההקמה. מובהר כי הספק יהיה מחויב לערוך שינויים בתכנית העבודה בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם לכל דרישות המכרז.
- 1.4.8.2. תקופת ההקמה תחל עם מועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד להעלאת המערכת לאוויר. משך תקופת ההקמה הכוללת לא יעלה על



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



12 חודשים החל מתום תקופת ההתארגנות ועד לעליית המערכת לאוויר לציבור הרחב. כפי שמופיע בנספח א'3 המציג תרשים זרימה של אבני דרך לביצוע הפרויקט וכפי שמופיע בסעיף 1.4.8.5 שלהלן. על אף האמור לעיל יובהר כי המשרד שומר לעצמו את הזכות להחליט על העלאת המערכת לאוויר גם אם טרם הושלמה במלואה הקמת המערכת מן ההיבט התוכני, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת בתוך תקופת ההקמה או לאחריה.

1.4.8.3. אבני הדרך להקמה מתייחסות, בין היתר, למערכים המרכזיים הבאים, אשר יתייחסו הן להיבטים הטכנולוגיים והן להיבטים התוכניים, כמפורט להלן ובנספח א' למכרז:

1.4.8.4. אבני דרך להשלמת ההיבטים התוכניים

1.4.8.4.1. הציר התוכני: איסוף, מיפוי והזנת המידע לפורמט שייקבע.

1.4.8.4.2. הציר התהליכי: קביעת תהליכי העבודה לשימור עדכניות המידע.

1.4.8.4.3. את ביצוע אבני הדרך במהלך תקופת ההקמה ניתן ואף מומלץ לבצע במקביל ובלבד שכל אבן דרך תסתיים במועד הנדרש ובתכולה מלאה.

1.4.8.4.4. מדי תקופה יערכו דיונים למעקב התקדמות. עבור פעילויות שתהיינה בפיגור מבחינת לוח הזמנים שנקבע יהיה על הספק להציג ולבצע פעולות מתקנות לשם סגירת הפערים. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט לעיל תהווה, כשלעצמה, הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות שייחתם עם המציע הזוכה ויחול עליה האמור בסעיף 26 להסכם ההתקשרות המצ"ב כנספח כא' למכרז. מבלי לגרוע מהאמור יהיה רשאי המשרד במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 4.10.12 למכרז.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1.4.8.4.5. התעכב המשרד בהעמדת תשתיות, ממשקים ומידע

שבאחריותו, או בהפעלת יישומים והיקפים שבאחריותו, והיה בעיכוב זה בכדי לגרום לעיכוב ביצועה של אבן הדרך (מאבני הדרך שעל פי סעיף זה), יתארך זמן הביצוע של אותה אבן דרך שמעוכבת בלבד, וזאת למשך זמן העיכוב של המשרד ולוח הזמנים ישונה בהתאם למידת העיכוב. המשרד ידאג לעדכן את הספק על עיכוב צפוי, ככל שהדבר יהיה ידוע לו מראש, בהתראה שלא תפחת מ-3 (שלושה) ימי עבודה. מבלי לגרוע מכל האמור בסעיף זה מובהר כי ההחלטה האם קיים עיכוב בביצוע אבן הדרך נתון לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

1.4.8.4.6. בכפוף לאמור לעיל, הספק יהיה רשאי שלא לעמוד בלוח

הזמנים ואבני הדרך לביצוע, אך ורק אם יוסכם בהרשאה בכתב מאת המשרד על מתן ארכה על-ידי הגורמים המוסמכים במשרד.

1.4.8.4.7. מובהר בזאת כי כל שלב וכל אבן דרך ייראו כמסתיים

בהצלחה, רק אם יתקבל על כך אישור מנהלת הפרויקט במשרד.

1.4.8.5. אבני דרך להשלמת ההיבטים הטכנולוגיים

1.4.8.5.1. אבן דרך א': אפיון מערכת בסיסית ובניית תכנית עבודה.

1.4.8.5.2. אבן דרך ב': הקמת מערכת בסיסית (פעילה ראשונה) ואפיון שאר המערכת.

1.4.8.5.3. אבן דרך ג': בניה ופיתוח של המערכת.

1.4.8.5.4. אבן דרך ד': הכנות לקראת פתיחת המערכת לכלל עובדי המשרד.

1.4.8.5.5. אבן דרך ה': תחזוקת המערכת לאחר הפתיחה לעובדי המשרד.

1.4.8.5.6. אבן דרך ו': עליית המערכת לאוויר.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1.4.9. תקופת ההטמעה

1.4.9.1. במהלך תקופת ההטמעה (שתאריך מתחילת הפרויקט ועד חודשיים ממועד העלייה לאוויר, ובהתאם ובכפוף לתכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאשר על-ידי המשרד) ישלים המציע הזוכה את הטמעת המערכת, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל לפי בחירת המשרד, וכמוגדר וכמפורט בהסכם ובנספח א' למכרז ולשביעות רצונו המלאה של המשרד, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב מהמשרד לגבי השלמת תקופת ההטמעה.

1.4.9.2. לוח הזמנים המחייב יהיה בהתאם לתכנית המפורטת שתוכן על ידי המציע הזוכה באישור המשרד, ובכל מקרה למשרד תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע למציע הזוכה בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, והמציעים מוותרים בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך.

1.4.10. תקופת האחריות הכוללת ותחזוקה בתום תקופת האחריות

1.4.10.1. במהלך תקופת האחריות הכוללת, שתאריך 12 חודשים מתום תקופת ההקמה (בחפיפה חלקית לתקופת ההטמעה), יספק הספק שירותי אחריות למערכת, לרבות שירותי תחזוקה שוטפים ושירותים נוספים ללא תמורה נוספת, הכל בהתאם למוגדר ולמפורט בהסכם ובנספח א' למכרז ולשביעות רצונו המלאה של המשרד.

1.4.10.2. במהלך תקופת ההקמה, תתבצע הקמה הדרגתית של המערכת הטכנולוגית והכנסת תכנים באופן מדורג. מרגע שתהיה מערכת טכנולוגית בסיסית ("פעילה ראשונה") המתבצעת אליה הכנסת התכנים באופן מדורג, יתקיים תהליך תחזוקה תכנית של החומרים על מנת לשמור אותם מעודכנים ובהתאמה תחזוקה טכנולוגית בסיסית לאיפשר העבודה השוטפת. וכל זאת ייחשב בתוך עלות הקמת המערכת. תקופה זו לא תיכלל במהלך תקופת האחריות הכוללת.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1.4.10.3. במהלך תקופת התחזוקה יספק הספק שירותי תחזוקה למערכת ברמת חומרה וברמת תוכנה, וזאת במחירים, בתעריפים, ובהתאם להוראות והתנאים המפורטים והמוגדרים בהסכם ובנספח א' למכרז ולשביעות רצונו המלאה של המשרד. יובהר כי תקופת התחזוקה תחל מתום תקופת האחריות.

1.4.11. שירותים נוספים, שינויים ושיפורים (להלן: "ש"שים")

1.4.11.1. במהלך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות ההארכה, ככל שתמומשנה), יספק המציע הזוכה, בהתאם לדרישת נציג המשרד ש"שים ביחס למערכת, הכל בהתאם למחירים והתעריפים שבטופס ההצעה הכספית, ובהתאם לכל ההוראות, התנאים וכיוצא בזה, כל המפורט והמוגדר בהסכם ו/או במפרט הטכני. הש"שים ייעשו בהתאם למשימות שיוטלו על המציע הזוכה מפעם לפעם על ידי המשרד, ככל שימצא לנכון לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

1.4.11.2. מובהר כי התשלום עבור השושי"ם יהיה עבור עבודה שתתבצע בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר. מודגש כי עבור שיפורים הנדרשים במהלך תקופת ההקמה וההטמעה לא תשולם כל תוספת מעבר להצעת המחיר הזוכה של הספק.

1.4.11.3. לצורך ביצוע ש"שים, ובכפוף לדרישת נציג המשרד כאמור, יתחייב המציע הזוכה לספק במהלך תקופת ההתקשרות עד 1000 ש"ע (להלן: "בנק שעות"). התשלום בגין בנק השעות יהיה לפי תעריפי שעות העבודה השונים שנקב המציע בהצעתו הכספית.

1.4.11.4. מובהר כי היקף בנק השעות לעיל, הוא צפי והערכה לא מחייבת של המשרד, והפעלתו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, אשר לא יהיה חייב לדרוש לממש בנק שעות בהיקף כלשהו. עם זאת, הרחבה שמעל 20% מההיקף הנ"ל, תיעשה באישור הגורמים המוסמכים במשרד.

מובהר כי תיאור השירותים נשוא המכרז בסעיף זה מהווה תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הנדרשים הן אלה המפורטות בהסכם ובנספח א' למכרז.



1.5. התארגנות למתן השירותים

1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

1.5.2. בתוך 30 (שלושים) יום(ים) 30 (שלושים) יום(ים) ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות, בין היתר לעניין גיוס כוח אדם והצטיידות, ולהיות ערוך למתן השירותים בפועל, לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק לפי מכרז זה.

1.5.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מציע שנבחר כזוכה במכרז וטרם פנה למנהל הכללי של המשרד לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ככל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנהל כאמור בתוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז וכתנאי לתחילת ההתקשרות מול המשרד. מובהר כי פנייה כאמור בסעיף זה תיעשה בצירוף נספח ה' למכרז, חתום כנדרש על ידי המציע, אל נציגת מנכ"ל המשרד לכתובת: Dafna.Maor@economy.gov.il.

1.5.4. על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה על חודשיים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. במידה ותידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנהל האגף/מנכ"ל המשרד בנוסף לאישור ועדת המכרזים.

1.5.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.

1.5.6. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) תהווה, כשלעצמה, הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות שייחתם עם הספק ויחול עליה האמור בסעיף 26.10 להסכם ההתקשרות המצ"ב כנספח כא' למכרז. מבלי לגרוע מהאמור יהיה רשאי המשרד במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור להתקשר עם המציע שנבחר כשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 4.10.11 למכרז.



2. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי סף, הן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 4.3.9 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

2.1. תנאי סף כלליים

2.1.1. על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

2.1.2. על המציע להיות בעל אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ורישום במע"מ, כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו אישורים מתאימים.

2.1.3. אם המציע הוא חברה/שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הוא היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה, והיותו "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.4.6. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](http://www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim) בכתובת:

www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim

2.1.4. אם המציע הוא מוסד ללא כוונת רווח (מלכ"ר), עליו להיות בעל אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2017. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור כאמור.

2.1.5. על המציע לצרף כתב ערבות הצעה כמפורט להלן:

2.1.5.1. כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.

2.1.5.2. כתב-הערבות יהיה על-סך 200,000 ₪ (ובמילים: מאתיים אלף ש"ח), יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ויהיה בתוקף עד ליום 23/05/2018.

2.1.5.3. כתב הערבות יוצא על שמו של המציע בלבד.

2.1.5.4. נוסח ערבות ההצעה מצורף כנספח ג'. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 2.1.5.5. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- 2.1.5.6. הצעה שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש תיפסל על הסף, וזאת ללא מתן כל הודעה נוספת מעבר לאמור כאן.
- 2.1.5.7. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז.
- 2.1.5.8. **החלטה מקדמית (פרה רולינג) על תקפות הערבות הבנקאית:**
- 2.1.5.8.1. מובהר כי אין לערוך כל שינוי בנוסח הערבות המצורף למכרז, לרבות שינוי המיטיב עם המשרד.
- 2.1.5.8.2. מציעים המעוניינים בכך, יהיו רשאים להעביר לבחינת המשרד את נוסח הערבות שבידם, במענה לדרישות סעיף 2.1.5, **עד ליום ה', ה-11/01/2018, בשעה 12:00.**
- 2.1.5.8.3. הנוסח יועבר כשהוא סרוק, בדואר אלקטרוני לכתובת Michrazim@molsa.gov.il.
- 2.1.5.8.4. מציעים אשר יבחרו להגיש את נוסח הערבות כאמור יוכלו לקבל את חוות דעתו של המשרד לגבי התאמת הערבות הבנקאית לדרישות המכרז.
- 2.1.5.8.5. יובהר כי חוות דעתו של המשרד לא תחייב את המשרד לקבל את הערבות הבנקאית שתוגש לבסוף כחלק מהצעת המציע וכי הליך ההחלטה המקדמית מהווה ניסיון של המשרד לסייע בידי מציעים ולצמצם את פסילתם בשל פגמים בערבות.
- 2.1.6. המציע יצרף להצעתו תצהיר מאומת על ידי עורך-דין בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום בנוסח המצ"ב כנספח ד'.
- 2.1.7. המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר עמידתו בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח ה' למכרז.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 2.1.8. המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המופיע בנספח ו' המצ"ב.
- 2.1.9. המציע יצהיר ויתחייב כדלקמן:
- 2.1.9.1. כי עיין בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה נספח השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (נספח א'), הבין אותם והביא בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת העריכה של הצעתו וכי כל תנאי המכרז מקובלים עליו במלואם וכי הוא מתחייב שביכולתו לעמוד בהם; כי הצעתו עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז; כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת וכי אין סתירה בין רכיבי הצעתו השונים.
- 2.1.9.2. כי הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות.
- 2.1.9.3. כי הוא לא ימצא במצב של ניגוד עניינים בשל מתן השירותים הנדרשים במכרז. המציע מתחייב להודיע למשרד באופן מיידי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים שכזה.
- 2.1.9.4. כי אין ולא תהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם על-ידי המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. המציע יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר וישפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.
- 2.1.9.5. כי הוא שילם בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיו כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי הוא יקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.
- 2.1.9.6. כי אם יזכה, יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח
כא'1 למכרז, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל
הספקים (יודגש כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות
לפורטל הספקים הממשלתי).

2.1.9.7. כי יעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל
השירותים לפי המכרז.

2.1.9.8. כי יפעל בהתאם לנהלי והנחיות אגף משאבי קהילה ובהתאם למדיניות
והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

2.1.9.9. כי בכל מסמך שיישלח על ידו למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על
המסמך כי השירות ניתן על ידו כשירות מטעם משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים.

**להוכחת הצהרתיו אלה, יצרף המציע להצעתו תצהיר בנוסח המצ"ב כנספח ז'
מאומת על-ידי עורך-דין.**

2.2. תנאי סף ספציפיים

2.2.1. הצהרה בדבר הרשעה בעבירות פליליות

2.2.1.1. בחתימתו על מסמכי המכרז המציע מתחייב כי לצורך מתן השירותים
במסגרת מכרז זה יעסיק ויקבל שירותים מאנשים שאינם בעלי עבר
פלילי, כמפורט בנספח י', למעט במקרים חריגים אשר יובאו לאישור
מראש בפני נציג המשרד. לצורך כך מתחייב המציע לקבל מכל עובד/נותן
שירותים מטעמו תצהיר בנוסח המופיע בנספח י' כאמור ולשמרו בתיקו
האישי. התצהיר כאמור יעודכן על ידי הספק אחת לשנה ויהיה זמין
לבדיקה על-ידי נציג של המשרד או על ידי מי מטעמו, בכל עת שיידרש.

הבהרה: דרישה זו מתייחסת לכל כח האדם, המועסק על ידי הספק
במסגרת מתן השירותים מכוח המכרז, ובכלל זה עובדים קבועים,
עובדים זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים,
חיילים, נותני שירותים ועובדי קבלן, ככל שיהיו כאלה.

2.2.1.2. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויקבל באופן
קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה
אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, יקבל ממנהל החברה,



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



המבצעת עבורו את השירותים הצהרה על כך שביחס לכל העובדים ולכל הפועלים מטעמו של המציע לצורך מתן השירותים מכח מכרז זה התקבלו אצל מנהל החברה התצהירים בנוגע לעברם הפלילי, כמפורט בנספח י'.

2.2.1.3 המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויאלץ להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שיוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, יצמיד לעובדי החברה אנשי-צוות מטעמו, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים של החברה לבין המשתמשים, לאורך כל זמן מתן השירות עד לקבלת התצהיר כנדרש.

2.2.1.4 מובהר בזה כי מידע אישי, אשר יימסר במסגרת התצהיר ישמש את המשרד לצורך קבלת השירותים במסגרת מכרז זה בלבד.

2.2.1.5 בנוסף, על המציע לצרף להצעתו הצהרה כמפורט בנספח י' ביחס לכל אחד מאנשי הצוות המוצעים.

2.2.2 התשתית הטכנולוגית המוצעת

2.2.2.1 ברשות המציע קיים מוצר מדף, כהגדרתו במכרז, או יישום בתחום התוכן הנדרש ובטכנולוגיה המתאימה, בהתאם לכל המפורט בנספח א', והעומד בכל הדרישות הבאות במצטבר:

2.2.2.1.1 ברמת הממשק לכלל המשתמשים:

2.2.2.1.1.1 ממשק WEB ידידותי למשתמש הכולל

חיפוש טקסטואלי וחיפוש קטגוריאלי.

2.2.2.1.1.2 יכולת הצגת מידע בצורה טבלאית

וקישורים ממנה לדפי מידע.

2.2.2.1.2 ברמת הממשק למידענים:

2.2.2.1.2.1 יכולת לייצר ולעדכן פורמטים של דפים

באופן ידידותי למשתמש ללא תלות

בספק.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



2.2.2.1.2.2. כוללת תהליך מובנה של הזנת פריט

בעזרת סטאטוסים ומספר גורמים
מאשרים, כולל התרעות במייל על
הסטאטוס (תהליך WORK FLOW) או
דרך ממוכנת לעקוב אחר סטטוס של
פריט.

2.2.2.1.2.3. יכולת לנהל גרסאות של דפי תוכן לצורך
גיבוי ושחזור נתונים בעת הצורך.

2.2.2.1.3. ברמת החומרה והתוכנה:

2.2.2.1.3.1. ממשק מול שרת DB של SQL.

2.2.2.1.3.2. התוכנה תעבוד בסביבת Microsoft
באופן אינטגרטיבי מלא.

2.2.2.1.3.3. תמיכה בשפות – עברית, ערבית
ולטינית.

2.2.2.1.3.4. לפלטפורמה נדרשת היכולת להנגשת
האתר לפי תקנות שיוויון זכויות לאנשים
עם מוגבלות בין אם כחלק ממוצר
המדף או פיתוח נוסף.

2.2.2.1.4. ברמת הדוחות והסטטיסטיקות:

2.2.2.1.4.1. יכולת לייצר דוחות על הפריטים ותהליך
הייצור שלהם.

2.2.2.1.4.2. יכולת לייצר דוחות על סטטיסטיקות
השימוש במערכת.

על המציע לפרט את מאפייני המערכת המוצעת על ידו בנוסח נספח יא' למכרז.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מובהר כי באישור המשרד מראש ובכתב בלבד, המציע הזוכה יהיה רשאי להשתמש לאחר הזכייה במוצר אחר מהמוצר שהוצג במענה לסעיף זה, ככל שהדבר יביא ליעילות של אספקת השירותים הנדרשים במכרז.

2.2.3. התחייבות בדבר אחריות מלאה ובלעדית לאספקת השירותים

המציע יצהיר ויתחייב כי יישא באחריות המלאה והבלעדית לאספקת השירותים, ובכלל זה יהיה האחראי הבלעדי לאינטגרציה של המערכת הטכנולוגית או ליישום הטכנולוגי המוצע.

ההצהרה וההתחייבות תינתן בנוסח נספח יא' למכרז.

2.2.4. ניסיון נדרש מהמציע

2.2.4.1. בעל ניסיון מעשי מוכח בניהול של פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך

חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות,

והעומדים בכל הדרישות הבאות במצטבר:

2.2.4.1.1. לפחות שני פרויקטים שכללו אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב

של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. מובהר כי

הניסיון הנדרש מהמציע בסעיף זה מתייחס לניסיון

בניהול וביצוע הפרויקט, ויתקבל גם אם נערך בשיתוף

עם חברת ייעוץ בתחום הטכנולוגיה.

2.2.4.1.2. לפחות פרויקט אחד שהוצג לצורך הוכחת עמידה בסעיף

2.2.4.1.1 לעיל בוצע תוך שימוש במוצר מדף ו/או יישום

שברשות המציע כאמור בסעיף 2.2.2 לעיל.

2.2.4.1.3. לפחות שני פרויקטים כללו איסוף מידע, עריכתו, העלאתו

למערכת ושמידתו עדכני לאורך זמן.

2.2.4.1.4. כל פרויקט נמשך למשך של 4 חודשים קלנדריים לפחות

ובהיקף מצטבר של לפחות 500 שעות לפרויקט

בכללותו.

יובהר כי אין מניעה להציג שני פרויקטים בלבד העומדים בכל הדרישות המפורטות לעיל במצטבר.



להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר כנדרש בנספח יב'. ההצהרה וכל עמוד נוסף שיצורף לנספח ייחתמו על-ידי עורך-דין (לאימות).

2.2.5. ניסיון מהצוות המוצע

2.2.5.1. מנהל הפרויקט המוצע

על המציע להציג מנהל פרויקט מוצע שיעמוד בכל הדרישות הבאות,

במצטבר –

- 2.2.5.1.1. בעל תואר אקדמי בתחום כלשהו.
- 2.2.5.1.2. בעל ניסיון מעשי מוכח בניהול פרויקטים בתחום ניהול הידע במהלך חמש השנים האחרונות למועד האחרון להגשת ההצעות והעומדים בתנאים הבאים במצטבר:
 - 2.2.5.1.2.1. לפחות פרויקט אחד כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. מובהר כי הניסיון הנדרש ממנהל הפרויקט בסעיף זה מתייחס לניסיון בניהול וביצוע הפרויקט, ויתקבל גם אם נערך בשיתוף עם חברת ייעוץ בתחום הטכנולוגיה.
 - 2.2.5.1.2.2. לפחות פרויקט אחד כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן.
 - 2.2.5.1.2.3. לפחות פרויקט אחד בוצע עבור גוף ציבורי כהגדרתו במכרז זה.
 - 2.2.5.1.2.4. כל פרויקט נמשך 4 חודשים קלנדריים לפחות ובהיקף מצטבר של לפחות 500 שעות לפרויקט בכללותו.



יובהר כי אין מניעה להציג פרויקט אחד בלבד העומד בכל הדרישות המפורטות לעיל במצטבר.

יובהר כי לא ניתן להציג מנהל פרויקט מוצע גם לתפקיד מידען.

2.2.5.2. מידענים מוצעים

על המציע להציג שני מידענים מוצעים.

כל מידען מוצע יעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר:

- 2.2.5.2.1 בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.
- 2.2.5.2.2 בעל ניסיון מעשי מוכח בביצוע של לפחות שני פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שלוש השנים האחרונות למועד האחרון להגשת ההצעות, העומדים בכל הדרישות הבאות במצטבר:
 - 2.2.5.2.2.1 כל פרויקט כלל איסוף מידע ועריכתו, כולל עבודה שוטפת עם גורמים רלוונטיים אצל הלקוח.
 - 2.2.5.2.2.2 כל פרויקט נמשך לפחות 3 חודשים קלנדריים.
 - 2.2.5.2.2.3 בכל פרויקט ביצע המידען לפחות שמונים שעות.

להוכחת עמידתו בתנאי סף אלו, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי של הצוות המוצע בטבלאות המפורטות בנספח יג', יצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של הצוות המוצע (מנהל הפרויקט המוצע ומידענים מוצעים), ויגיש תצהיר, מאומת על-ידי עורך-דין, כנדרש בנספח יג'.

2.3. דרישות נוספות

- 2.3.1 על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח ב') ממולא וחתום על ידו.
- 2.3.2 על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך-דין או מרואה-חשבון על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע. מובהר כי אישור זה יצורף גם עבור מציע שהוא עצמאי. עוד מובהר כי על כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז) וכן כל



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, להיחתם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור כאמור בסעיף זה.

2.3.3 המציע יצרף להצעתו התחייבות, לפיה הוא וכל אחד מנותני השירות ימלאו את כל הדרישות לגבי בטחון ואבטחת המידע, לרבות נוהל אבטחת מידע לעניין הפעלת מאגר מידע, ולגבי שמירה על סודיות בנוסח המצ"ב כנספח ח'. ההתחייבות תישאר בתוקף גם אם המשרד יבחר במציע כספק זוכה.

2.3.4 המציע יצרף להצעתו אישור בדבר קיום ביטוחים בנוסח המופיע בנספח כא'4 המצ"ב. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות על המציע לצרף את האישור כאמור חתום על ידו וחתימתו תהווה אישור כי בדק עם מבטחו וקי אין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים. במידה ויש למציע שאלות / השגות על האישור, עליו להעבירן במסגרת שאלות ההבהרה כאמור בסעיף 4.2.6 להלן. כל תיקון / שינוי על האישור, שלא יקבל אישור מראש של המשרד – לא יהיה קביל. מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בנספח כא'4, והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי הגשת פוליסה או נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 4.8 להלן.

2.3.5 על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח נספח יט' בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכל כאמור בסעיף 4.13 למכרז.

כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו על שם המציע בלבד ויהיו תקפים למועד הגשת ההצעה. המציע מתחייב לעדכן את המשרד לגבי כל שינוי במשך כל תקופת המכרז. המשרד יהיה רשאי לדחות על-הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל, וזאת ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.

מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה. השלמות או הבהרות תהווה חלק בלתי-נפרד מההצעה. היה ולא תתקבלנה כל ההשלמות או ההבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד אשר נקבע על-ידי המשרד, יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.

3. בדיקת ההצעות והערכתן

3.1. שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה ההצעות תבדקנה לפי מידת המענה על תנאי-הסף. הצעות שאינן עונות על כל תנאי-הסף תפסלנה.

3.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

3.2.1. הצעות שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, תעברנה לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.

3.2.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על 70 נקודות, לפני הפעלת המנגנון המפורט בסעיפים 3.2.5 ו-3.2.6 להלן.

3.2.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו ואת ניסיון הצוות המוצע, לפי העניין, לצורך בדיקת איכות ההצעה בנספח יב' ובנספח יג'.

3.2.4. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן (מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה):

הגורם הנבדק	אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מירבי
1. המציע	1.1. ניסיון בניהול פרויקטים בתחום ניהול ידע	1.1.1. ייבדקו מספר הפרויקטים שניהל המציע בתחום ניהול ידע במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל פרויקט נוסף מעבר לנדרש בתנאי הסף יינתנו 2 נקודות עד לניקוד מרבי של 6 נקודות. לעניין זה, "פרויקט" – פרויקט העומד בדרישה כאמור בסעיף 2.2.4.1.4 למכרז וכן באחת מבין הדרישות המפורטות להלן:	6

עמוד 28, מתוך 258 עמודים



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

	• הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. • הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמידתו עדכני לאורך זמן.	
20	1.1.2. ייבדק ניסיון המציע בניהול פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לפרמטרים הבאים: • סוג הגוף עברו בוצע הפרויקט. • מגוון פעילויות ניהול הידע בפרויקט שבוצע על ידי המציע. • מורכבות טכנולוגית של הפרויקט שבוצע על ידי המציע. פרמטר א - סוג הגוף עברו בוצע הפרויקט: • גוף ממשלתי כהגדרתו במכרז זה = 2 נקודות • גוף ציבורי כהגדרתו במכרז זה (לא ממשלתי) או גוף פרטי המונה מעל ל-400 עובדים = 1 נקודות • גוף אחר = 0 נקודות פרמטר ב - מגוון פעילויות ניהול הידע בפרויקט שבוצע על ידי המציע: • פרויקט שכלל רכיב A + רכיב B + רכיב C + רכיב D = 1 נקודות • פרויקט שכלל רכיב A ובנוסף את רכיב B או רכיב C = 0.5 נקודות • פרויקט אחר = 0 נקודות פרמטר ג - מורכבות טכנולוגית של הפרויקט שבוצע על ידי המציע: • פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F + רכיב G + רכיב H = 2 נקודות • פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F + רכיב G = 1 נקודות • פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F = 0.5 נקודות • פרויקט אחר = 0 נקודות הערות והבהרות: • הפרמטרים המפורטים לעיל ייבדקו לגבי כל פרויקט כך שהניקוד באמת מידה זו יינתן לכל פרויקט בנפרד.	

עמוד 29, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



	• לצורך הניקוד באמת מידה זו ייבדקו לכל היותר 4 פרויקטים. • עבור כל פרויקט יינתנו בין 0 נקודות ל-5 נקודות. • הניקוד המרבי באמת מידה זו הוא 20 נקודות. • כל פרויקט ינוקד פעם אחת לפי הגבוה מסוגי הניקוד בכל פרמטר. • יינתן ניקוד רק עבור פרויקטים העומדים בדרישה כאמור בסעיף 2.2.4.1.4 למכרז וכן באחת מבין הדרישות המפורטות להלן: ○ הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. ○ הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן. • בפרמטר (ב) לעניין אמת מידה זו: ○ רכיב A: איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן. ○ רכיב B: תחזוקת תכנית של המידע. ○ רכיב C: הטמעת המערכת – רק בקרב אנשי הארגון. ○ רכיב D: הטמעת המערכת – גם בעזרת SEO באינטרנט. • בפרמטר (ג) לעניין אמת מידה זו: ○ רכיב E: אפיון המערכת. ○ רכיב F: הקמה ופיתוח של המערכת, כולל הקמתה בסביבת הפעלה והנגשתה. ○ רכיב G: תחזוקה של המערכת – פיתוחים ושדרוגי תוכנה וחומרה למשך שנה קלנדרית לפחות. ○ רכיב H: תחזוקה שוטפת של המערכת – הפעלה שוטפת וטיפול בתקלות למשך חצי שנה קלנדרית לפחות. דוגמה: במקרה שיוצג פרויקט שבוצע עבור גוף ציבורי שאינו ממשלתי שכלל את רכיבים A + B וכן את רכיבים E + F, פרויקט זה ינוקד כך: - פרמטר א' – 2 נקודות; - פרמטר ב' – 0.5 נקודות; - פרמטר ג' – 0.5 נקודות; ובסך הכל 3 נקודות לפרויקט שהוצג.	
6	1.2. שביעות רצון	ההמלצות תבדקנה בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 3.2.7 להלן. עבור כל המלצה יינתנו עד 3

עמוד 30, מתוך 258 עמודים



	מהתקשרויות קודמות.	נקודות ועד למקסימום של 6 נקודות. המשרד יהיה רשאי שלא להתקשר עם מציע שקיבל פחות מ-3 נקודות באמת מידה זו.	
32			ניקוד כולל למציע
8	2.1.1. ייבדק ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בניהול והובלה של פרויקטים בתחום ניהול ידע, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל פרויקט כאמור מעבר לנדרש בתנאי הסף (שני פרויקטים לפחות) יינתנו 4 נקודות עד לניקוד מרבי של 8 נקודות. לעניין זה, "פרויקט" – פרויקט העומד בדרישה כאמור בסעיף 2.2.5.1.2.4 למכרז וכן באחת מבין הדרישות המפורטות להלן: • הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. • הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמידתו עדכני לאורך זמן.	2.1. ניסיון בניהול והובלה של פרויקטים בתחום ניהול ידע.	2. מנהל הפרויקט המוצע
20	2.1.2. ייבדק ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בביצוע פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לפרמטרים הבאים: • סוג הגוף עבורו בוצע הפרויקט. • מגוון פעילויות ניהול הידע בפרויקט שניהל והוביל מנהל הפרויקט המוצע. • מורכבות טכנולוגית של הפרויקט שניהל והוביל מנהל הפרויקט המוצע. פרמטר (א) - סוג הגוף עבורו בוצע הפרויקט • גוף ממשלתי או ציבורי כהגדרתם במכרז זה = 1 נקודות • גוף אחר = 0 נקודות פרמטר (ב) - מגוון פעילויות ניהול הידע בפרויקט שניהל והוביל מנהל הפרויקט המוצע • פרויקט שכלל רכיב A + רכיב B + רכיב C = 1 נקודות • פרויקט שכלל רכיב A ובנוסף את רכיב B או רכיב C = 0.5 נקודות • פרויקט אחר = 0 נקודות פרמטר (ג) - מורכבות טכנולוגית של הפרויקט שניהל והוביל מנהל הפרויקט המוצע		

עמוד 31, מתוך 258 עמודים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



	- פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F + רכיב G + רכיב H = 2 נקודות - פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F + רכיב G = 1 נקודות - פרויקט שכלל רכיב E + רכיב F = 0.5 נקודות - פרויקט אחר = 0 נקודות פרמטר (ד) - תחום הידע בו עסק הפרויקט שניהל והוביל מנהל הפרויקט המוצע - פרויקט שעסק בניהול ידע בתחומי הרווחה, החינוך או הבריאות = 1 נקודות - פרויקט שעסק בניהול ידע בתחום אחר = 0 נקודות הערות והבהרות: - הפרמטרים המפורטים לעיל ייבדקו לגבי כל פרויקט כך שהניקוד באמת מידה זו יינתן עבור כל פרויקט בנפרד. - לצורך הניקוד באמת מידה זו ייבדקו לכל היותר 4 פרויקטים. - עבור כל פרויקט יינתנו בין 0 נקודות ל-5 נקודות. - הניקוד המרבי באמת מידה זו הוא 20 נקודות. - כל פרויקט ינוקד פעם אחת לפי הגבוה מסוגי הניקוד בכל פרמטר. - יינתן ניקוד רק עבור פרויקטים העומדים בדרישה כאמור בסעיף 2.2.4.1.4 למכרז וכן באחת מבין הדרישות המפורטות להלן: - פרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית. - הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן. - בפרמטר (ב) לעניין אמת מידה זו: - רכיב A: איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן. - רכיב B: תחזוקה תשתית מערכת המידע. - רכיב C: הטמעת המערכת – רק בקרב אנשי הארגון. - רכיב D: הטמעת המערכת – גם בעזרת SEO באינטרנט. - בפרמטר (ג) לעניין אמת מידה זו: - רכיב E: אפיון המערכת. - רכיב F: הקמה ופיתוח של המערכת, כולל הקמתה בסביבת הפעלה והנגשתה.	
--	---	--

עמוד 32, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



	- רכיב G: תחזוקה של המערכת – פיתוחים ושדרוגי תוכנה וחומרה לפחות למשך של שנה קלנדרית. - רכיב H: תחזוקה שוטפת של המערכת – הפעלה שוטפת וטיפול בתקלות לפחות למשך של חצי שנה קלנדרית. - לעניין פרמטר (ד) יובהר כי ההחלטה האם הפרויקט בוצע בתחום הרווחה, החינוך או הבריאות היא בשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. דוגמה: במקרה שיוצג פרויקט שבוצע עבור רשות מקומית שכלל את רכיבים $B + A$ וכן את רכיבים $F + E$ ובוצע בתחום הרווחה, פרויקט זה ינוקד כך: - פרמטר (א) – 0 נקודות; - פרמטר (ב) – 0.5 נקודות; - פרמטר (ג) – 0.5 נקודות; - פרמטר (ד) – 1 נקודות; ובסך הכל 2 נקודות לפרויקט שהוצג.		
28			ניקוד כולל למנהל הפרויקט המוצע
60			ניקוד כולל לפני מעבר לשלב ריאיון ומתודולוגיית עבודה מוצעת (אמות מידה 1 ו-2)
20	נציגי המציע וכן מנהל הפרויקט והמידענים המוצעים (לפחות אחד מבין השניים המוצעים במסגרת ההצעה) מטעמו יזומנו לריאיון בפני נציגי המשרד לצורך התרשמות מניסיונם ויכולותיהם וכן לצורך הצגת מתודולוגיית עבודה מוצעת והמערכת כדמו חי (לא מצגת). פירוט אופן הניקוד באמת מידה זו מופיע בסעיף 3.2.9 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את הריאיון.	3.1. ריאיון	3. ריאיון

עמוד 33, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



	הריאיון יבוצע רק לחמשת המציעים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר באמות מידה 1 ו-2 לעיל. ככל שמציע אחד או יותר קיבלו ציוני איכות זהים, כל אלה שקיבלו ציונים זהים יוזמנו להליך הריאיון גם אם מספרם הכולל של המציעים המוזמנים יעלה בסופו של דבר על חמישה. הניקוד המרבי באמת מידה זו הוא 20 נקודות. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא לזמן לריאיון מציע שקיבל פחות מ-50 נקודות באמות מידה 1 ו-2 לעיל. מובהר כי היה והמציע או מי מטעמו לא יתייצבו לראיונות במועד שנקבע יהיה רשאי המשרד לפסול את ההצעה.		
20	המציע יידרש להציג מתודולוגיית עבודה מוצעת. המתודולוגיה תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק המתודולוגיה מופיעים בסעיף 3.2.9 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המתודולוגיה המוצעת. המתודולוגיה המוצעת תפורט בנוסח נספח יד' המצ"ב. מובהר כי בנוסף למתודולוגיית העבודה המוצעת, על המציע לצרף להצעתו משתמש demo לבחינת יכולות המערכת המאפשרת צפייה בנתוני אונליין ולציין את שם משתמש ה-demo וסיסמה מתאימה לצורך בדיקת המשרד לשם מתן ניקוד באמת מידה זו. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 20 נקודות. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא להתקשר עם מציע ולפסול את הצעתו של מציע שלא קיבל לפחות 70% (14 נקודות) מהניקוד באמת מידה זו.	4.1. מתודולוגיית עבודה מוצעת	4. מתודולוגיית עבודה מוצעת
40	ניקוד כולל לריאיון ומתודולוגיית עבודה מוצעת		

100

ניקוד כולל



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3.2.5. ההצעה, אשר ציון האיכות שלה יהיה הגבוה ביותר מבין ההצעות, תקבל ציון 100%

לרכיב האיכות ואיכותה תקרא להלן "איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

3.2.6. שאר ההצעות תקבלנה ציון איכות, אשר יחושב על-ידי חלוקה של ציון איכותה של

ההצעה הנבדקת ב"איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות" ומוכפל ב-100. החישוב

יתבצע בהתאם לנוסחה להלן:

$$Q = \frac{\text{ציון איכותה של ההצעה הנבדקת}}{\text{איכות הבסיס להשוואה בין ההצעות}} \times 100$$

3.2.7. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות והמלצות (6 נקודות)

3.2.7.1. על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב מלפחות שני גופים אשר קיבלו

מהמציע שירותים שהוצגו לצורך עמידה בדרישות הסף או לצורך קבלת

ניקוד במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת

ההצעות. המציע יפרט בנספח יב' ביחס לכל אחת מההמלצות שצורפו

על ידו פרטי התקשרות מעודכנים של הממליץ.

3.2.7.2. על מציע, אשר נתן שירותים כמפורט בסעיף 3.2.7.1 לעיל למדינה ו/או

לגופים ציבוריים, לפרט בנספח יב' את רשימת כל הגופים כאמור,

הכוללת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם לקבלת המלצות בעל

פה.

3.2.7.3. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לגורמים

המפורטים בנספח יב', כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו

שירותים מהמציע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות

רצונם ממנו.

3.2.7.4. המלצות בעל-פה או בכתב מגורמים מקצועיים במשרד, בין אם פורטו

ובין שלא פורטו בנספח יב', ייחשבו כהמלצה אחת לצורך אמת מידה זו.

3.2.7.5. ככל שהחליט המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לערוך פניות טלפוניות

בהתאם למפורט בסעיף 3.2.7.3 לעיל, יבצע המשרד עד שני ניסיונות

התקשרות טלפונית לממליץ, בין השעות 9:00 ל-17:00 ולפי מועד

התכנסות הוועדה לדיון במכרז זה. הפניות הטלפוניות לממליצים

תתועדנה בכתב.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3.2.7.6. ככל שתיעשה פנייה טלפונית לממליץ כאמור בסעיף זה, שלא צורפה המלצתו בכתב, והוא לא יושג, המלצתו של ממליץ זה לא תזכה את המציע בניקוד, והמשרד יעבור לממליץ הבא בתור.

3.2.7.7. מובהר בזאת כי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, רשאי המשרד להוריד נקודות למציע ואף ליתן לו ניקוד שלילי עד למינוס של 6 נקודות, בשל היעדר שביעות רצון מהאופן בו המציע ביצע התקשרויות קודמות עם המשרד, עם המדינה או עם גופים ציבוריים, לרבות בעקבות פנייה לפי סעיף 3.2.7.2 לעיל או לפי סעיף 3.2.7.3 לעיל או בהתבסס על דיווחים של הגורם המקצועי הרלוונטי במשרד או במשרדים ו/או גופים ציבוריים אחרים, בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. כן רשאי המשרד לקבוע כי הניקוד באמת מידה זו יינתן אך ורק בהתחשב במידת שביעות הרצון מהאופן בו ביצע המציע התקשרויות קודמות עם המשרד, מבלי לקחת בחשבון המלצות של גורמים חיצוניים, וזאת בהתבסס על דיווח של הגורם המקצועי לגבי שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

3.2.8. ריאיון (20 נקודות)

3.2.8.1. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את הריאיון

3.2.8.2. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא לזמן לריאיון מציע שקיבל פחות מ-50 נקודות באמות מידה 1 ו-2 לעיל.

3.2.8.3. מובהר כי נציגי המציע, מנהל הפרויקט והמידענים המוצעים (לפחות אחד מבין השניים המוצעים במסגרת ההצעה) מטעמו ינוקדו כל אחד בנפרד בכל קריטריון והניקוד הסופי יהיה ממוצע משוקלל של הניקוד שניתן לכלל המרואיינים מטעמו של המציע בכל קריטריון, בהתאם למשקולות הבאים:

3.2.8.3.1. נציגים ניהוליים מטעם המציע – 20%;

3.2.8.3.2. מנהל הפרויקט – 50%;



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3.2.8.3.3 מידענים (לפחות אחד מבין השניים המוצעים במסגרת

ההצעה) – 30%.

3.2.8.4 נציגי המציע ינוקדו על בסיס השוואתי בין המציעים השונים, כך שהמציע

הטוב ביותר יזכה בניקוד המקסימלי ויתר המציעים ינוקדו ויוערכו ביחס

אליו.

3.2.8.5 להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו התכניות ומשקלו של כל קריטריון

בציון הסופי:

מספר	קריטריון	ניקוד מרבי
1.	התרשמות מניסיון ומקצועיות והתאמתו לשירותים המבוקשים (מורכבות הניסיון, היקף הניסיון, גיוון הניסיון, ניסיון בעבודה עם המגזר הממשלתי ו/או מערכות הרווחה ו/או גופים ציבוריים כהגדרתם במכרז וכיוצא בזה)	30%
2.	התרשמות מיכולות הניהול והנעת תהליכים ועובדים וכן מיכולות עבודה מול ריבוי גורמים ורתימתם לתהליך	30%
3.	התמודדות עם מקרה בוחן שיוצג על ידי המשרד	20%
4.	התרשמות כללית (יכולת ביטוי בעל פה ובכתב ויכולת אנליטית ובעיקר התרשמות מהיכולת לבצע תהליכים מורכבים, תהליכי שינוי ארגוני ותהליכי בארגון, היכולת להניע עובדים ומנהלים לפרויקטים מורכבים וכיוצא בזה).	20%
5.	ניקוד מרבי	100%

3.2.9 מבנה המתודולוגיה המוצעת והערכתה (20 נקודות)

3.2.9.1 המתודולוגיה המוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל

העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו

המתודולוגיות המוצעות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשירות

ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשנייה.

3.2.9.2 הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס

התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את

המתודולוגיה המוצעת.

3.2.9.3 המתודולוגיה תתייחס לאופן אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי

המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם

כמפורט בנספח א'.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3.2.9.4. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא להתקשר עם מציע ולפסול את הצעתו של מציע שלא קיבל לפחות 70% (14 נקודות) מהניקוד באמת מידה זו.

3.2.9.5. להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו המתודולוגיות המוצעות ומשקלו של כל קריטריון בציון הסופי:

3.2.9.5.1. איכות הפתרון הטכנולוגי המוצע – 50%

3.2.9.5.2. מתודולוגיה מוצעת לביצוע שלב מיפוי התוכן וההטמעה המתוכננת – 40%

3.2.9.5.3. התרשמות כללית מרמת המקצועיות וההעמקה של המתודולוגיה המוצעת – 10%.

3.2.9.6. להלן פירוט נרחב לגבי מבחני המשנה בכל קריטריון:

3.2.9.6.1. קריטריונים להערכת איכות הפתרון הטכנולוגי המוצע

– ייבדק כ-DEMO חי (לא מצגת). על המציע להציג את המערכת בפרק זמן של עד 10 דקות במסגרת זמן הריאיון. בנוסף על המציע לצרף להצעתו משתמש demo לבחינת יכולות המערכת המאפשרת צפייה בנתוני אונליין ולציין את שם משתמש ה-demo וסיסמה מתאימה לצורך בדיקת המשרד לשם מתן ניקוד באמת מידה זו.

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
	היישום הטכנולוגי המוצע – במסגרת אמת מידה זו יינתן ניקוד בהתאם לקריטריונים המפורטים להלן:	25%
1.1	תת-מערכת ניהול תכנים – בדגש על יכולות טכניות, שימושיות ונוחות הזנת המידע לגבי המידע שלהלן: 1.1.1. הדגמת הזנת פריט מידע חדש ותהליך אישור של הגורמים השונים. 1.1.2. הדגמת יכולות בניית ושינוי פורמטים של דפי מידע וטבלאות.	6%
1.2	תת-מערכת לשליפת והצגת מידע בממשק Web – בדגש על יכולות החיפוש ויכולות התצוגה (ידידותיות למשתמש): 1.2.1. הדגמת יכולת שליפה של מידע בשורת חיפוש.	7%



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
	1.2.2. הדגמת יכולת שליפה של מידע לפי קטגוריות חיפוש.	
	1.2.3. הדגמת יכולת מידע של דף תוכן וטבלת מידע לדוגמה.	
6%	1.3. תת-מערכת ניהול – מכלול השירותים למנהל המערכת (הגדרות מערכת, טבלאות ודוחות תפעוליים): 1.3.1. הדגמת יכולת שינוי של טבלת מידע – הוספת שדה או שינוי וסוגי השדות הקיימים. 1.3.2. הדגמת יכולת שינוי של תבניות מידע (דפי מידע) – הוספת שדה או שינוי וסוגי השדות הקיימים. 1.3.3. הדגמת יכולות של מנהל המערכת – הוספת משתמשים, ניהול הרשאות ויכולות ייחודיות נוספות. 1.3.4. הדגמת סוגי הדוחות האפשריים להפקה באמצעות המערכת.	
6%	1.4. ממשקים – קליטת מידע ממערכות משיקות במשרד ומחוצה לו – בדגש על קליטת מידע ממערכת מבוססת SQL.	
25%	טכנולוגיה – במסגרת אמת מידה זו יינתן ניקוד בהתאם לקריטריונים המפורטים להלן:	
5%	2.1. ארכיטקטורה – תיאור הארכיטקטורה הצפויה וכן תיאור כללי של החומרה והתוכנה המתוכננת	
5%	2.2. אבטחת מידע (ניהול משתמשים והרשאות, ממשק ל AD וכיוצא בזה)	
5%	2.3. זמינות ושרידות טכנולוגית – התייחסות לפתרונות מוצעים להתמודדות עם מקרי קיצון העלולים להוביל להשבתה חלקית או מלאה של פעילות המערכת לאחר עלייתה לאוויר.	
5%	2.4. מידת ההתרשמות הכללית מהקונפיגורציות והגמישות המובנית במערכת	
5%	2.5. מידת ההתרשמות הכללית של התאמת המערכת לצרכי המשרד כמוצר מדף	
50%	3. ניקוד כולל לפתרון הטכנולוגי המוצע	

3.2.9.6.2 קריטריונים להערכת מתודולוגיה מוצעת לביצוע שלב

מיפוי התוכן וההטמעה המתוכננת

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
1.	לוחות זמנים לביצוע (גאנט) תוך התייחסות לכלל הנושאים התפעוליים, הטכניים, המקצועיים והלוגיסטיים	16%
2.	דרכים המוצעות להטמעה וגיוס הגורמים הרלוונטיים לקידום	8%

עמוד 39, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
	הפרויקט	
3.	כלים מוצעים להפעלת פיקוח ובקרה פנים-ארגוניים, לרבות שיטות דיווח, תיעוד ורישום, קביעת יעדים ומדדי תוצאה וכן איסוף וניהול נתונים וכן כלים לניהול שגרות עבודה ותפעול	8%
4.	תכנית לגיוס הצוות שיספק את השירותים, לרבות תהליכי המיון והסטנדרטיים המוצעים לבדיקה בעת גיוסם, תכנית הדרכות והשתלמויות לצוות העובדים לצרכי הכשרה וריענון, לרבות התייחסות למנגנונים מוצעים לניהול, שיתוף והפצת ידע בארגון בעת מתן השירותים	8%
	ניקוד כולל לתכנית המוצעת	40%

3.2.9.7. המציע מתחייב לפעול בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על-ידי המשרד.

3.2.9.8. התכנית המוצעת תצורף ותמוסמך כנספח יד' למכרז.

3.3. שלב ג': קביעה של ציוני עלות

3.3.1. מעטפות המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו על-ידי ועדת המכרזים

וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות, כדלקמן:

3.3.1.1. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור כל הרכיבים הבאים, לא כולל מע"מ:

3.3.1.1.1. **עלות ההקמה הטכנולוגית** – העלות הכוללת לביצוע

הליך ההקמה הטכנולוגית כולו, משלב האפיון והתכנון ועד המסירה ללקוח של המערכת, כולל ממשקים לקליטת נתונים מקבצי מידע וממערכות משיקות, כאמור בסעיף ב.1.ב. לנספח א' למכרז. הצעת המחיר עבור רכיב זה תכלול את כלל מרכיבי העלות הנדרשים להתקנת המערכת וביצוע התאמות והטמעה בקרב משתמשים מרכזיים, תחזוקת המערכת במהלך תקופת ההקמה וכן תקופת האחריות הכוללת כאמור בסעיף 1.4.10 למכרז, עלויות אבטחת מידע, עלויות תקשורת ורישיונות למערכת וכן עלויות אחסנה (לתקופת ההקמה הטכנולוגית בלבד). עלויות חומרה ותוכנה שיידרשו להפעלת המערכת וכן עלות רישיונות (לא כולל מ"ה ומוצרים של חברת מיקרוסופט) הנדרשים לשימוש



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



במערכת, ולרבות ההטמעה הטכנולוגית של מנגנון ה-SEO. למען הסר ספק, עלויות המעטפת הניהולית לשלב ההקמה צריכות להיכלל במסגרת עלויות ההקמה התכנית והטכנולוגית.

3.3.1.1.2. עלות הקמת עולם התוכן (איסוף, קטלוג ובניית מסד

הידע) – העלות הכוללת להשלמת בניית עולם התוכן כאמור בסעיף ב.1.א. לנספח א' למכרז – מיפוי ההוראות התע"ס והשירותים (כולל איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע לשלושת האוכלוסיות כהגדרתן במכרז), הגדרת שגרות עבודה והמעטפת הניהולית של הפרויקט לתקופת ההקמה של עולם התוכן. מובהר כי הצעת המחיר לרכיב זה תכלול את עלות תחזוקת התוכן שתידרש **בתוך תקופת ההקמה וההטמעה** עבור האוכלוסיות שמופ, ולא ישולם על כך כל תשלום נוסף.

3.3.1.1.3. עלות תחזוקת עולם התוכן – העלות הכוללת לתחזוקת

עולם התוכן, כאשר על המציע לנקוב בהצעת המחיר את העלות המוצעת לכל אחד מרכיבי התחזוקה התכנית שלהלן:

3.3.1.1.3.1. עלות תחזוקת התכנים שהועלו

למערכת – על המציע לציין את המחיר המוצע למשרה מלאה חודשית של מידען אחד. הצעת המחיר תכלול את כל העלויות הנוגעות לתחזוקת התכנים שהועלו לאתר, לרבות, בין היתר, עריכת תוכן ותרגום בהתאם למפורט בסעיף ב.3.א. לנספח א' למכרז. **מובהר כי התשלום עבור רכיב זה יחל בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר ועד לתום ההתקשרות, וכי תחזוקת**



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



התכנים הנדרשת קודם לתקופת התחזוקה תתומחר במסגרת רכיבי הקמת עולם התוכן.

בנוסף למחיר זה תשולם לספק תמורה
עבור תחזוקת פריטי ידע בהתאם
לכמות העמודים המתוחזקים, וכמפורט
בסעיף 5.1.1.4.1 להסכם המצ"ב
כנספח כא'.

עלות חודשית של המעטפת הניהולית 3.3.1.1.3.2

של הפרויקט – על המציע לציין את
המחיר המוצע להעמדת המעטפת
הניהולית לטובת הפרויקט, ובכלל זה
מנהל הפרויקט מטעם הספק, עלויות
מנהלה ואדמיניסטרציה ויתר העלויות
הכלליות, החל מתום שלב תקופת
ההקמה וההטמעה – לאחר הפעימה
השנייה כהגדרתה במכרז זה. למען
הסר ספק המעטפת הניהולית תכלול
את ניהול כלל האספקטים של הפרויקט
– תכנית וטכנולוגית.

ביצוע הרחבות שינויים ושיפורים - (שו"שים) – על 3.3.1.1.4

המציע לנקוב באחוז הנחה קבוע ואחיד ממחירי
מקסימום עבור עלות לשעה בת 60 דקות, לביצוע
משימות מסוגים כמפורט בסעיף 1.4.11 למכרז שיבוצעו
בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים
לאחר העלייה לאוויר. התעריף שישולם בפועל יהיה
בהתאם למחיר המקסימלי עבור בעל התפקיד הרלוונטי
שיידרש בהתאם למפורט בטבלה להלן, ובהפחתת אחוז
ההנחה שהוצע:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



בעל תפקיד	משקולות	תעריף מרבי (בש"ח, לא כולל מע"מ)
מנהל פרויקט	10%	250
מנתח מערכת	30%	220
מפתח	30%	210
בודק תוכנה	20%	125
מטמיע / מדריך	10%	110

מובהר כי בדיקת רכיב זה בהצעת המחיר תיעשה בהתאם לנוסחה הבאה, כאשר A הוא אחוז ההנחה המוצע G5-I הוא סך הכל המחיר המוצע לרכיב זה:

$$1,000 * 190 * (1 - A) = G5$$

3.3.1.1.5. עלות חודשית לתחזוקת המערכת הטכנולוגית –

העלות החודשית לאספקת שירותי תחזוקה, עלויות ממשל זמין, כולל עדכוני גרסאות, תחזוקה שוטפת של החומרה (והחלפתה לפי הצורך), פתרון תקלות, תחזוקה של מנגנון ה-SEO, וכיוצא בזה. יובהר כי למשך של 12 חודשים מסיום ההקמה הטכנולוגית של המערכת המציע הזוכה יספק שירותי תחזוקה טכנולוגית שוטפת במסגרת האחריות הכוללת וללא תשלום כל עלות נוספת. בהתאם לכך התמורה עבור התחזוקה הטכנולוגית תשולם רק החל מהחודש ה-25 להתקשרות, ובכפוף להחלטת המשרד על הארכת ההתקשרות כאמור בסעיף 3.2 להסכם ההתקשרות.

3.3.1.2. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כ' המצ"ב.

3.3.1.3. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, לא כולל מע"מ, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

3.3.1.4. העלויות בהצעות יושאו על-סמך סכימת המכפלה של הצעת המחיר לכל רכיב עלות, בהתאם לעלות כפי שהוצעה בהצעת המחיר, בכמות



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



המוערכת לתקופת ההתקשרות הכוללת (חמש שנים). עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".

3.3.1.5. ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

3.3.1.6. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב על-ידי חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע לפי הנוסחה להלן:

$$P = \frac{\text{עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות}}{\text{עלות להשוואה של ההצעה הנבדקת}} \times 100$$

3.3.1.7. יובהר כי לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו הצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק.

3.3.1.8. ההצעות שתוגשנה תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: האומדן). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מכלל האומדן, או מחלק מרכיביו, בטווח של 20%. ההחלטה אם להשוות את ההצעות לאומדן כולו או לרכיביו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. יובהר כי בדיקת האומדן תיעשה לפי העלות הצפויה בפועל (כלומר: אומדן כולל מע"מ למציעים שחייבים במע"מ, אומדן לא כולל מע"מ למציעים שאינם חייבים במע"מ).

3.4. שלב ד': שקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה

3.4.1. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיבחר כהצעה הזוכה.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3.4.2. הליך תחרותי נוסף

3.4.2.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף לשיפור

ההצעות בהתאם להוראת תכ"ם 7.21.1 בין היתר במקרים הבאים:

3.4.2.1.1. במקרה שכל הצעות המחיר שהוגשו במענה למכרז זה

חורגות ביותר מ-20% מאומדן היקף ההתקשרות כאמור

בסעיף 3.3.1.8 לעיל, בהתייחס לכלל רכיבי האומדן או

חלק מהם. המשרד רשאי לפנות למציעים שהצעתם

חרגה מכלל רכיבי האומדן או חלק מהם כאמור בהליך

לשיפור הצעות. במידה ולא תשופרנה הצעות המציעים,

רשאי המשרד שלא להודיע על זכיית המציעים

שהצעותיהם חרגו מהאומדן כאמור בסעיף 3.3.1.8

לעיל. לא הגיש מציע הצעה נוספת, או הגיש הצעה

שחורגת אף היא מהאומדן כאמור בסעיף 3.3.1.8 לעיל,

או חלק ממנו, או הגיש הצעה שאינה מיטיבה עם

המשרד, המשרד יהיה רשאי לפסול את הצעתו.

3.4.2.1.2. במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעת המחיר של

המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין

אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל

רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על

בסיס ההצעה הנמוכה). המשרד רשאי לפנות למציעים

שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך

לשיפור הצעות. במידה ולא תשופרנה הצעות המציעים,

רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד

המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע

על בחירתם של המציעים שהצעות המחיר שהגישו

גבוהות ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף

4.10.11 להלן, בהתאם לנסיבות העניין.

3.4.2.1.3. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל

זהה שיהיה הציון המשוקלל הגבוה ביותר, המשרד רשאי



הלב פתוח לרווחה

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון

בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

3.4.2.2. החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:

3.4.2.2.1. ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא

מעוניינת לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול

דעתה, כי הם רשאים להגיש, במועד שיוורה עליו

המשרד, הצעה סופית בתנאים מיטיבים עם המשרד

לעומת הצעתם המקורית.

3.4.2.2.2. ההצעות הסופיות תוגשנה לתיבת המכרזים לא יאחר

מהמועד שייקבע לכך על ידי המשרד ובהתאם להוראות

תקנות חובת המכרזים.

3.4.2.2.3. לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית,

תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.

3.4.2.2.4. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות)

ישוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור

בסעיף 3.4.1 לעיל.

3.4.2.2.5. המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם

להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי

המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.

3.4.2.2.6. מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו

נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.



4. שונות

4.1. הרשמה לקבלת עדכונים

- 4.1.1. מציע המעוניין לקבל עדכונים אודות ההליך המכרזי יירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, תחת לשונית "לקבלת עדכונים" (כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים"), תוך ציון פרטים מזהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון ופקס' וכתובת של דואר אלקטרוני.
- 4.1.2. יודגש כי כל מידע מטעם המשרד בנוגע למכרז זה יישלח, בנוסף לפרסום כמתחייב, למציעים שנרשמו לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 4.1.1 לעיל לפי הפרטים אותם מסרו בעת ההרשמה, וייחשב כאילו התקבל אצל הנרשמים ויהיה מחייב לכל עניין ודבר.
- 4.1.3. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

4.2. שאלות הבהרה

- 4.2.1. שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה". העברת שאלות הבהרה באופן מקוון מותנית בהרשמה מקוונת לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 4.1 לעיל.
- 4.2.2. לחלופין ניתן להעביר את שאלות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: Michrazim@molsa.gov.il.
- 4.2.3. המועד האחרון להפניה של שאלות הוא עד ליום ה', ה-11/01/2018, בשעה 12:00. המשרד לא יענה על כל שאלה, שתגיע לאחר מועד אחרון זה.
- 4.2.4. להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני:

סעיף	פירוט
מספר מכרז, שם מכרז	
שם המציע הפוטנציאלי	
פרטי איש הקשר	



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



סעיף	פירוט
מספר מכרז, שם מכרז	
טלפון	
כתובת דואר אלקטרוני	
מספר פקס	

הסעיף במכרז	פירוט השאלה/בקשת הבהרה

המתכונת היחידה להעברה של השאלות היא באופן מקוון או כמסמך Word. יודגש כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו במועד בפורמט ובמבנה כאמור לעיל. לנוחות המציעים, הפורמט המחייב להגשת השאלות באמצעות דואר אלקטרוני מופיע באתר המשרד לצד מסמכי המכרז תחת "פרטים נוספים".

כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות על כל השאלות שיוגשו.

4.2.5 התשובות לשאלות תשלחנה בכתב, ללא ציון פרטים מזוהים של הפונים, לכל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 4.1 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני ובנוסף יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד והן יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייבו את כל המציעים. מובהר כי על המציעים לצרף להצעתם את מסמך שאלות ההבהרה, חתום במקום המתאים על ידי נציג המוסמך. מסמך שאלות ההבהרה החתום יסומן כנספח כב המצ"ב למכרז.

4.2.6 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.

4.3 הגשת ההצעה

4.3.1 ההצעה תוגש ב-3 (שלושה) עותקים – 2 עותקים קשיחים (מודפסים), כרוכים או ערוכים בקלסר (להלן: עותקים "קשיחים") והעתק אחד בפורמט דיגיטלי על גבי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- תקליטור (דיסק או דיסק-און-קי). אחד מן העותקים הקשיחים ייקרא "עותק המקור".
- עותק המקור יכיל את הערבות המקורית ואת מסמכי המכרז החתומים במקור.
- 4.3.2 שלושת העותקים – 2 העותקים הקשיחים והעתק בפורמט דיגיטלי – יוכנסו לתוך מעטפה אטומה עליה יצוין: "משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, מכרז מספר 302/2017 בלבד, ללא שם המציע, או פרטים מזוהים כלשהם.
- 4.3.3 בתוך המעטפה החיצונית תימצא מעטפה אטומה נפרדת שתכיל את הצעת המחיר בלבד (בשני עותקים). על מעטפה זו יש לציין את מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה הצעת המחיר. מובהר כי חל איסור להכליל את הצעת המחיר (נספח כ') בעותק הדיגיטלי של ההצעה, או כחלק משני עותקי ההצעה הכלליים
- 4.3.4 **למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע בעותק המקור.**
- 4.3.5 על המציע לוודא הכנסה פיסית של ההצעה לתיבת המכרזים. הצעה שלא תהיה בתיבת המכרזים במועד פתיחת התיבה, תחשב כאילו שלא התקבלה.
- 4.3.6 מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. לעניין סעיף זה, "מציע" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט בו.
- 4.3.7 ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש במכרז, תוגשנה בשפה העברית.
- 4.3.8 יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.
- 4.3.9 מציע המבקש כי חלקים מסוימים בהצעתו יהיו חסויים מתבקש להמציא את העתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור) כאשר בו החלקים החסויים מושחרים. על המציע לציין במפורש בנספח ט' למכרז, אלו סעיפים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע, שלא יציין סעיפים כאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה.
- 4.3.10 מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר, להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.
- 4.3.11 כן מובהר בזאת, כי כל נושא, שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.



4.4 חתימה על מסמכי המכרז

- 4.4.1 כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז הנ"ל) יחתם בראשי תיבות של מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 2.3.2 לעיל.
- 4.4.2 כל הנספחים עליהם נדרשת חתימתו של המציע, יחתמו על-ידי מורשי החתימה מטעמו באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 2.3.2 לעיל.
- 4.4.3 מובהר כי סעיף זה אינו חל על נספח א' למכרז (על נספחיו) וכי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

4.5 תוקף ההצעה

- 4.5.1 הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 23/05/2018. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה ושל תוקף ערבות ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד יחליט על הארכה כאמור, ועל תקופת ההארכה יחולו הוראות סעיף 2.1.5 לעיל, בשינויים המחויבים.
- 4.5.2 הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, יישארו בתוקף למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה כזוכה לפי מכרז זה (ארבעת החודשים הראשונים להתקשרות).
- 4.5.3 מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות כאמור, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.

4.6 לעניין עידוד נשים בעסקים

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר, לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" – ראה סעיף 2 לחוק).

4.7 העדפת תוצרת הארץ

- 4.7.1 בהתאם לתקנות חובת מכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995, תינתן העדפה להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ, שמחירים אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת 15% (להלן – הצעה של טובין מתוצרת הארץ)



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ולהצעות לרכישת טובין מאזור עוטף עזה שמחירם אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת של 20% (להלן – הצעה של טובין מאזור עוטף עזה), והכל כמפורט בתקנות האמורות.

4.7.2 לצורך כך יצרף המציע, לפי העניין, הצהרה בדבר טובין מתוצרת הארץ ו/או טובין מאזור עוטף עזה, הכלולים בהצעתו בנוסח נספח טז' וכן אישור רואה-חשבון בנוסח נספח יז' המצ"ב.

4.7.3 היה אמור לזכות במכרז, בהתאם לאמות המידה שנקבעו בו ללא העדפה, יצרן, ספק או יבואן של טובין מיובאים או ספק של עבודה שאינה בארץ, ישקלל המשרד בשנית את ההצעות בהתאם למפורט להלן:

4.7.3.1 **הצעות של טובין מתוצרת הארץ** – לעניין אמת המידה של המחיר יובא בחשבון המחיר לאחר הפחתת 15%, לאמור: מחיר ההצעה של טובין מתוצרת הארץ מחולק ב-1.15.

4.7.3.2 **הצעות של טובין מאזור עוטף עזה** – לעניין אמת המידה של המחיר יובא בחשבון המחיר לאחר הפחתת 20%, לאמור: מחיר ההצעה של טובין מתוצרת הארץ מחולק ב-1.20.

4.7.4 מובהר כי על מנת לקבל העדפה במקרה בו העדפה ניתנת בשל התקשרות עם קבלן משנה על המציע לצרף התחייבות כי התקשרות עם קבלן המשנה לאספקת טובין מתוצרת הארץ /או טובין מאזור עוטף עזה, לפי העניין, תהיה לכל תקופת ההתקשרות.

4.8 חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו

4.8.1 יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק הסכם לחתימה בצירוף נספחי ההסכם לרבות טפסי מימוש זכות הברירה לשלוש השנים הבאות, וכן נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף ואת נוסח אישור בדבר קיום ביטוחים.

4.8.2 על הספק לחתום על ההסכם ועל נספחיו ועל טפסי מימוש זכות הברירה, לרבות ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 4.9 להלן ואישור בדבר קיום ביטוחים, שהינם נספחים להסכם, ולהעבירו כשהוא חתום לנציג המשרד תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.

4.8.3 מובהר כי על אף חתימתו של הספק על טפסי מימוש זכות הברירה המצ"ב כנספח כא'2, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים,



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים. הודעת נציג המשרד על מימוש זכות הברירה תצורף לטופס מימוש זכות הברירה החתום על ידי הספק ותשלם אותו. עם קבלת ההודעה, ידרש הספק להעביר נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף וכן את נוסח אישור בדבר קיום ביטוחים.

4.8.4 יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם יהיו עדיפות על האמור בהצעה.

4.8.5 הספק לא יעשה כל פעולה ולא יהיה זכאי לכל תשלום בקשר עם ביצוע מכרז זה עד אשר יחתם ההסכם עם המשרד ותונפק לו הזמנה, החתומה בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים.

4.9 ערבות ביצוע

4.9.1 כאמור בסעיף 4.8 לעיל, על הספק לצרף להסכם כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה, על שמו לשם הבטחת ביצועו של ההסכם בנוסח המצורף כנספח כא'3. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.

4.9.2 הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן בשיעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע במועד הגשת ההצעה, ותעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.

4.9.3 מובהר כי בתום שלב ההקמה, לאחר הפעימה השנייה כהגדרתה במכרז זה, יהיה רשאי המציע להעביר לידי המשרד ערבות מעודכנת, בגובה של 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ, לפי היקף ההתקשרות הצפוי לאחר תקופת ההקמה. לאחר העברת הערבות המעודכנת על ידי הספק המשרד יחזיר לספק את הערבות הקודמת שנדרשה בשלב ההקמה.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



4.9.4. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

4.10. זכויותיו של המשרד

מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, מהוראות כל דין, המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי:

4.10.1. לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכויותו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או להתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כליל ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.

4.10.2. להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 4.1 לעיל.

4.10.3. להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.

4.10.4. לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהיה הציון הגבוה ביותר באמות המידה, על-פי נוהל הגרלה המפורט בנספח יח', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 3.4 לעיל.

4.10.5. לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.

4.10.6. לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. היה ולא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, רשאי יהיה המשרד לפסול את ההצעה.

4.10.7. לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.

4.10.8. לא לאשר אף אחת מן ההצעות שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שתידרשנה בהצעות שתתקבלנה.

4.10.9. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.

4.10.10. לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

4.10.11. לבחור מציע ככשיר שני או שלישי בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 3 למכרז.

4.10.12. להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוכה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן – "הספק החלופי"), ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.

4.10.13. לא להתחשב כלל בהצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה, שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז. היה והמשרד יבחר בהצעה, בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי מכרז, יהיה זה על-ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, יראו כאילו לא נכתבו ולא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ולא יחייבו את המשרד.

4.10.14. להורות, אם נמצא כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה, מנימוקים שיירשמו, על תיקון של כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם.

4.11. הארכת מועדים

4.11.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות המועד האחרון להגשת ההצעות, המועד האחרון להשלמת ההתארגנות לאספקת השירותים נושא המכרז וכיוצא בזה, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. במקרה של דחיית מועד במסגרת הליכי המכרז, לפני בחירתו של מציע זוכה, תימסר ההודעה בדבר דחיית המועדים באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד. החלטה על דחיית מועדים לאחר



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



בחירתו של מציע זוכה תימסר למציע הזוכה ו/או למציעים אחרים, לפי הרלוונטיות, בכתב ובהתאם לפרטי ההתקשרות המצויים בידי המשרד. על מועד ההגשה החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה ויקבע, תחולנה כל הוראותיו של מכרז זה, לפי העניין והרלוונטיות, אלא אם כן קבעה ועדת המכרזים אחרת בהחליטה על דחיית המועד.

4.12. בעלות על המכרז ועל ההצעה

4.12.1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

4.12.2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המשרד. למציע תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה להכנתן של הצעות אחרות. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים שלא זכו במכרז כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.

4.12.3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪.

4.13. פרסום ההתקשרות

4.13.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.

4.13.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.

4.13.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.

4.13.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 4.13.3 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



4.13.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 4.13.4 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

4.14. סמכות השיפוט

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א-2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.



5. עלות

- 5.1. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור כל הרכיבים הבאים, לא כולל מע"מ:
- 5.1.1. **עלות ההקמה הטכנולוגית** – העלות הכוללת לביצוע הליך ההקמה הטכנולוגית כולו, משלב האפיון והתכנון ועד המסירה ללקוח של המערכת, כולל ממשקים לקליטת נתונים מקבצי מידע וממערכות משיקות, כאמור בסעיף ב.1.1. ב. לנספח א' למכרז. הצעת המחיר עבור רכיב זה תכלול את כלל מרכיבי העלות הנדרשים להתקנת המערכת וביצוע התאמות והטמעה בקרב משתמשים מרכזיים, תחזוקת המערכת במהלך תקופת ההקמה וכן תקופת האחריות הכוללת כאמור בסעיף ב.1.4.10. למכרז, עלויות אבטחת מידע, עלויות תקשורת ורישיונות למערכת וכן עלויות אחסנה (לתקופת ההקמה הטכנולוגית בלבד). עלויות חומרה ותוכנה שיידרשו להפעלת המערכת וכן עלות רישיונות (לא כולל מ"ה ומוצרים של חברת מיקרוסופט) הנדרשים לשימוש במערכת, ולרבות ההטמעה הטכנולוגית של מנגנון ה-SEO. למען הסר ספק, עלויות המעטפת הניהולית לשלב ההקמה צריכות להיכלל במסגרת עלויות ההקמה התכנית והטכנולוגית.
- 5.1.2. **עלות הקמת עולם התוכן** (איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע) – העלות הכוללת להשלמת בניית עולם התוכן כאמור בסעיף ב.1.1. א. לנספח א' למכרז – מיפוי ההוראות התע"ס והשירותים (כולל איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע לשלושת האוכלוסיות כהגדרתן במכרז), הגדרת שגרות עבודה והמעטפת הניהולית של הפרויקט לתקופת ההקמה של עולם התוכן. מובהר כי הצעת המחיר לרכיב זה תכלול את עלות תחזוקת התוכן שתידרש בתוך תקופת ההקמה וההטמעה עבור האוכלוסיות שמופן, ולא ישולם על כך כל תשלום נוסף.
- 5.1.3. **עלות תחזוקת עולם התוכן** – העלות הכוללת לתחזוקת עולם התוכן, כאשר על המציע לנקוב בהצעת המחיר את העלות המוצעת לכל אחד מרכיבי התחזוקה התכנית שלהלן:
- 5.1.4. **עלות תחזוקת התכנים שהועלו למערכת** – על המציע לציין את המחיר המוצע למשרה מלאה חודשית של מידען אחד. הצעת המחיר תכלול את כל העלויות הנוגעות לתחזוקת התכנים שהועלו לאתר, לרבות, בין היתר, עריכת תוכן ותרגום בהתאם למפורט בסעיף ב.3. א. לנספח א' למכרז. **מובהר כי התשלום עבור רכיב זה יחל בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר ועד**



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



לתום ההתקשרות, וכי תחזוקת התכנים הנדרשת קודם לתקופת התחזוקה תתוּמחר במסגרת רכיבי הקמת עולם התוכן.

5.1.5. בנוסף למחיר זה תשולם לספק תמורה עבור תחזוקת פריטי ידע בהתאם לכמות העמודים המתוחזקים, וכמפורט בסעיף 5.1.1.4.1 להסכם המצ"ב כנספח כא'.

5.1.6. עלות חודשית של המעטפת הניהולית של הפרויקט – על המציע לציין את המחיר המוצע להעמדת המעטפת הניהולית לטובת הפרויקט, ובכלל זה מנהל הפרויקט מטעם הספק, עלויות מנהלה ואדמיניסטרציה ויתר העלויות הכלליות, החל מתום שלב תקופת ההקמה וההטמעה – לאחר הפעימה השנייה כהגדרתה במכרז זה. למען הסר ספק המעטפת הניהולית תכלול את ניהול כלל האספקטים של הפרויקט – תכנית וטכנולוגית.

5.1.7. **ביצוע הרחבות שינויים ושיפורים** - (שו"שים) – על המציע לנקוב באחוז הנחה קבוע ואחיד ממחירי מקסימום עבור עלות לשעה בת 60 דקות, לביצוע משימות מסוגים כמפורט בסעיף 1.4.11 למכרז שיבוצעו בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר. התעריף שישולם בפועל יהיה בהתאם למחיר המקסימלי עבור בעל התפקיד הרלוונטי שיידרש בהתאם למפורט בטבלה להלן, ובהפחתת אחוז ההנחה שהוצע:

תעריף מרבי (בש"ח, לא כולל מע"מ)	משקולות	בעל תפקיד
250	10%	מנהל פרויקט
220	30%	מנתח מערכת
210	30%	מפתח
125	20%	בודק תוכנה
110	10%	מטמיע / מדריך

מובהר כי בדיקת רכיב זה בהצעת המחיר תיעשה בהתאם לנוסחה הבאה, כאשר A הוא אחוז ההנחה המוצע ו-G5 הוא סך הכל המחיר המוצע לרכיב זה:

$$1,000 * 190 * (1 - A) = G5$$

5.1.7.1.1. עלות חודשית לתחזוקת המערכת הטכנולוגית – העלות החודשית

לאספקת שירותי תחזוקה, עלויות ממשל זמין, כולל עדכוני גרסאות, תחזוקה שוטפת של החומרה (והחלפתה לפי הצורך), פתרון תקלות, תחזוקה של מנגנון ה-SEO, וכיוצא בזה. יובהר כי למשך של 12 חודשים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מסיום ההקמה הטכנולוגית של המערכת המציע הזוכה יספק שירותי תחזוקה טכנולוגית שוטפת במסגרת האחריות הכוללת וללא תשלום כל עלות נוספת. בהתאם לכך התמורה עבור התחזוקה הטכנולוגית תשולם רק החל מהחודש ה-25 להתקשרות, ובכפוף להחלטת המשרד על הארכת ההתקשרות כאמור בסעיף 3.2 להסכם ההתקשרות.

- 5.2. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח כ' המצ"ב .
- 5.2. .
- 5.3. מובהר כי טופס הצעת המחיר (נספח כ') יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים). עוד מובהר כי אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז.
- 5.4. **בנוסף לתמורה שתשולם בהתאם להצעת המחיר שהגיש המציע כמפורט בסעיפים לעיל, ישלם המשרד לספק עלויות הטמעת המערכת כאמור בסעיף ב.2 לנספח א' למכרז כהחזרי הוצאות גב-אל-גב מול חשבוניות שיציג הספק, באישור המשרד מראש ובכתב לתכנית ההטמעה, ובעלות שלא תעלה על 10% מסך העלות של הפרויקט. במקרים חריגים ובאישור ועדת מכרזים ניתן לעבור את ה-10% האמורים.**
- 5.5. כל התשלומים והחייבים יבוצעו בהתאם להנחיות של החשב הכללי במשרד האוצר לרכישה של טובין ושל שירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום ההנפקה של ההזמנה על-ידי המשרד, ובכפוף לתנאים, המפורטים במכרז זה ובהסכם להלן.
- 5.6. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצ"ב כנספח כא' למכרז.
- 5.7. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח כא'5 המצ"ב. המציע מתבקש לאשר את הסכמתו לתנאים אלה, על-ידי חתימה בתחתיתו של הנספח כאמור.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



6. נספחים

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	2.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
2.	2.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
3.	2.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
4.	2.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
5.	2.1.3	נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת: www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim		
6.	2.1.4	אישור מטעם רשם העמותות על ניהול תקין, תקף לשנת 2017.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח ב' בהתאם סדר הרשום בטבלה.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	2.2.5	קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של הצוות המוצע (מנהל הפרויקט המוצע ומידענים מוצעים). המסמכים יצורפו בסופו של נספח יג'.		
2.	3.2.7 אמת מידה 1.2	המלצות. המסמכים יצורפו בסופו של נספח יב'.		

מסמכים נוספים שעל המציע לצרף להצעתו

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	2.3.2	אישור מעורך-דין או מרואה-חשבון על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע. האישור יצורף בסופו של נספח ב'.		



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא

מספר	הנושא	הערות
נספח ב'	פרטי המציע	יש למלא ולחתום.
נספח ג'	כתב ערבות הצעה	יש לצרף ערבות מקורית חתומה על-ידי הבנק או חברת הביטוח.
נספח ד'	הצהרה בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ה'	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ו'	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ז'	הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ח'	שמירת סודיות	יש לחתום.
נספח ט'	נוהל אבטחת מידע	יש לחתום.
נספח י'	הצהרה בדבר הרשעה בעבירות פליליות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יב'	ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין (לאימות).
נספח יג'	ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יד'	מתודולוגיית עבודה מוצעת	יש למלא ולחתום.
נספח טו'	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח טז'	הצהרה בדבר שיעור המרכיב הישראלי בהצעה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין (לאימות) וחתימת רואה-חשבון (לזיהוי בלבד).
נספח יז'	חוות דעת רואה חשבון על אודות מחירם של טובין מתוצרת הארץ	ימולא על ידי רואה חשבון.
נספח יח'	נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	יש לחתום.
נספח יט'	הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	יש למלא ולחתום.
נספח כ'	הצעת מחיר	יש למלא ולחתום.
נספח כא'	הסכם התקשרות	יש לחתום.
נספח כא'1	חוזה שימוש בפורטל הספקים	יש לחתום.
נספח כא'2	אישור הארכת התקשרות	יש לחתום.
נספח כא'3	כתב ערבות ביצוע	יש לחתום.
נספח כא'4	אישור בדבר קיום ביטוחים	יש לחתום.
נספח כא'5	נספח הצמדה	יש לחתום.
נספח כב	מסמך תשובות לשאלות הבהרה שהופץ על ידי המשרד	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א' מפרט השירותים הנדרשים

מובהר כי המציעים אינם נדרשים לצרף נספח זה להצעתם.

נושא	עמוד
רקע כללי	64
מחזור החיים של הפרויקט – מיפוי המידע, פיתוח והטמעה	68
ארכיטקטורת מרכיבי המערכת, יכולות טכנולוגיות נוספות וממשקים דרושים	93
תשתיות טכנולוגיות	101
אחריות, שירות ותחזוקה	104
תהליכים מרכזיים	110
כח אדם מטעם המשרד לטובת ניהול וביצוע הפרויקט	115
סטטיסטיקה ודוחות אודות התקדמות הפרויקט	117
דרישות כח אדם	120



א. רקע כללי

א.1. כללי

א.1. מטרת המכרז היא לאתר גוף אחד, ציבורי או פרטי, לצורך הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה לטובת שיפור מיצוי הזכויות ושירותי הרווחה המסופקים על-ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. המערכת תהיה חשופה לציבור בממשק אינטרנטי ותאפשר לכל אדם לברר את זכאותו לקבלת שירותי רווחה (להלן: "הזכות שלי לרווחה").

א.1.ב. הספק יידרש לשיתוף פעולה מלא עם המשרד ועם ספקים אחרים של המשרד בכל הנוגע לפיתוח ממשקים למערכות השונות הנמצאות בשימוש המשרד. שיתוף פעולה מלא זה יידרש לכל אורך תקופת ההתקשרות נשוא המכרז.

א.2. מטרות, יעדים ועקרונות מנחים למערכת

א.2.א. יעדים כלליים

א.2.א.1. הקמת מערכת מידע אינטרנטית מרכזית, מקיפה, אמינה ונגישה לזכויות ושירותים בתחום הרווחה בשפה פשוטה ובהירה ואשר תאפשר לכל אדם המעוניין לברר מידע בנוגע לשירותים וזכויות בתחום הרווחה לקבל תשובה מהירה, פשוטה ואמינה אודות הזכויות והשירותים הניתנים מטעם המשרד מתוקף חוקי הרווחה או כחלק מהשירותים שהמשרד מעמיד לרווחת הציבור.

א.2.ב. מטרות עיקריות

א.2.ב.1. המערכת תכיל ממשק פשוט ונוח לעדכון מאגר המידע בשינויים נדרשים הן בתכנים הצפויים כיום במערכת והן בסוגי תכנים עתידיים. מבנה מאגר הנתונים יהיה גמיש ויאפשר שינויים.

א.2.ב.2. המערכת תוכל להתממשק בקלות למערכות ארגוניות במשרד ומחוצה לו.

א.2.ב.3. המערכת תשמש כלי עזר לעובד סוציאלי באופן שיגביר את מיצוי הזכויות והשירותים שהמשרד מעמיד לרווחת הציבור.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- א.2.ב.4. המערכת תאפשר לכל אדם להבין מהם כלל הזכויות והשירותים העומדים בפניו כניתן מטעם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- א.2.ב.5. המערכת תאפשר עדכון שוטף אודות הזכויות והשירותים השונים ("מה חדש באתר", באופן כללי ולא לפי הזדהות אישית).

א.2.ג. עקרונות מנחים

- א.2.ג.1. עקרונות מנחים למתן שירות למשתמשי המערכת
- א.2.ג.1.א. נגישות וזמינות – נגישות וזמינות המידע בצורה עצמאית (self service).
- א.2.ג.1.ב. פשטות – מתן מידע באמצעות הסברים ברורים ללא מורכבויות.
- א.2.ג.1.ג. אחידות – מתן שירות ומידע אחיד למשתמש במערכת בכלל ערוצי הקשר.

א.2.ג.2. עקרונות מנחים טכנולוגיים

- א.2.ג.2.א. המערכת תספק מענה לדרישות השונות בצורה מאובטחת, על פי הדרישות, תוך פשטות וחווית משתמש חיובית, קלות תפעול ואדמיניסטרציה.
- א.2.ג.2.ב. הזנת המידע למערכת על ידי המורשים לכך תתאפשר בקלות ובאינטואיטיביות.
- א.2.ג.2.ג. המערכת תתמוך באחזור מהיר ואפקטיבי של חיפוש כלומר שליפת מידע בזמן מינימאלי (עד 2 שניות) וברלוונטיות גבוהה (תוצאות רלוונטיות בעמוד הראשון, לפחות אחת בשלוש התוצאות הראשונות).
- א.2.ג.2.ד. המערכת תתמוך ביכולת להתממשק עם מערכות טכנולוגיות נוספות ועם מאגרי מידע מרכזיים נוספים אשר יוגדרו על ידי המשרד.

א.3. הקשר ארגוני / עסקי: יעדי הארגון והאסטרטגיה

עמוד 65, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



משרד העבודה והרווחה שם לו כיעד אסטרטגי להנגיש באופן דיגיטלי את המידע אודות זכויות ושירותים בתחום הרווחה במסגרת המהלך האסטרטגי של "ישראל דיגיטלית", וזאת תוך הקצאת משאבים וסדרי עדיפויות מתאימים.

א.4. בסיסי הנתונים

א.4.א. מקורות המידע של המערכת יתבססו על מיפוי בסיסי הנתונים הבאים:

א.4.א.1. **הוראות ההוראות התע"ס (תקנוני עבודה סוציאלית) של כלל שירותי**

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כהגדרת מונח זה בסעיף

1.3 למכרז. מיפוי ההוראות התע"ס יכול לזיקוק של זכויות ושירותים בתחום

הרווחה מתוך תוכן ההוראות התע"ס:

א.4.א.1.א. מהות הזכות או השירות.

א.4.א.1.ב. תהליך קבלת הזכות או השירות.

א.4.א.1.ג. מידע נוסף, דוגמת מי זכאי, משך זמן קבלת הזכאות, ערעור

על אי קבלת הזכות וכיוצא בזה.

המיפוי יבוצע על בסיס ההוראות התע"ס הכתובים באינטרנט וכן חומרים

נוספים אשר יסופקו במידת הצורך על ידי השירותים השונים.

א.4.א.2. **חוקים ותקנות רלוונטיים** לזכויות ושירותים הניתנים מטעם המשרד מתוקף

חוקי הרווחה או כחלק מהשירותים שהמשרד מעמיד לרווחת הציבור.

א.4.א.3. **שירותי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים** ביישובים השונים

בארץ המסופקים **באחריות** המשרד ובמטה המשרד. המיפוי יתבצע

באמצעות עריכת שיחה עם ראש כל שירות אשר יפנה למקורות המידע

הרלוונטיים בסיוע הרפרנט המקצועי מטעם המשרד כהגדרתו במכרז זה.

א.4.א.4. **מידע המפורסם לציבור באתר האינטרנט של עמותת "כל זכות".**

א.4.א.5. **מידע המפורסם לציבור באתר האינטרנט של משרד העבודה, הרווחה**

והשירותים החברתיים, ובכלל זה **מידע** אודות זכויות כספיות ותוכניות

טיפוליות, בעיקר בתחום ילדים ונוער.

א.4.א.6. **מידע הרשום במערכת "עומר"**, המרכזת בתוכה חלק מהמידע אודות

השירותים והזכויות. מערכת זו משמשת כיום בעיקר את מוקד 118.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- א.4.ב. במקביל למיפוי בסיסי הנתונים כאמור לעיל יש לקחת בחשבון כי במקרה שמהמיפוי יעלו פערים במידע ובאופן הגדרתו, מצופה מהספק לסמן פערים אלו ולפעול לסגירתם ביחד עם הממונה על המאגר מטעם המשרד.
- א.4.ג. המערכת תתמוך בשליפת מידע ממאגרי מידע נוספים אשר יוגדרו על ידי המשרד, במידת הצורך.
- א.4.ד. יצוין כי המיפוי לא יכלול שירותים המסופקים על ידי גופים ציבוריים או ממשלתיים אחרים, אולם יוכנס קישור אינטרנטי לאתרי אינטרנט של גופים אלה, לפי הצורך.

הערכת סדרי הגודל של היקף המידע הנדרש למיפוי מפורטת בנספח א'2 למכרז.

- א.5. תלות במערכות אחרות
- א.5.א. חלק מהנתונים ייקלטו ממערכות שונות וחלק מהנתונים יצטרכו להיות מועברים ו/או מדווחים למערכות אחרות. לכן למערכת נדרשת יכולת התממשקות עם מערכות וטבלאות מידע חיצוניות, אם ממערכות מידע של המשרד ואם ממערכות מידע אחרות.
- א.5.ב. הממשק יאפשר מנגנון קליטה ומסירה אחיד אשר ייבנה באופן שיאפשר גמישות ושינוי במבנה הקבצים וכן יכלול תהליך בקרת שינוי ועדכון והפקת דוחות ושאליות לניהול התהליך ואשר יוכלו לשמש כחלק ממידע הבסיס במערכת. כל זאת כחלק ממערכת ניהול תכנים אשר תשמש לקליטת הנתונים אם בצורה ידנית לנתונים שאינם ממוחשבים ואם כאמור בממשקים.
- א.5.ג. באופן קונקרטי ניתן למנות את החיבורים הבאים: (פירוט מורחב בנושא זה מופיע בפרק ג להלן –
- א.5.ד. ארכיטקטורת מרכיבי המערכת, יכולות טכנולוגיות נוספות וממשקים דרושים).
- א.5.ד.1. מאגר הנתונים המאגד טבלאות תשתית של נתונים המשרתים מגוון יישומים במשרד ובכלל זאת טבלת נתוני יסוד וזאת על מנת לאפשר אחידות בשפה.
- א.5.ד.2. מערכת GIS של המשרד ומערכת ה-BI בעזרת יכולת הוצאת או קבלת נתונים באמצעות קישור ו/או web services.
- א.5.ה. בנוסף למצוין לעיל, יש לקחת בחשבון כי ייתכנו פרויקטים נוספים אשר עשויים לדרוש יצירת ממשקים ייעודיים מהפלטפורמה בעתיד.



ב. מחזור החיים של הפרויקט – מיפוי המידע, פיתוח והטמעה

הפרויקט יבוצע בשלושה שלבים.

בשלב א': הקמת המערכת בשני צירים משולבים – (1) ציר תוכני ותהליכי ו-(2) ציר טכנולוגי, כאשר במסגרת הציר הראשון יבוצע איסוף, מיפוי והעברת החומרים לפורמט שייקבע והזנתם במערכת, וכן ייקבעו תהליכי העבודה לשמירת עדכניות המידע, ובמסגרת הציר השני תאופיין הפלטפורמה הטכנולוגית כולל אפיון והקמה של הארכיטקטורה הכוללת של המערכת מבחינת תוכנה וחומרה, הגדרת הממשקים השונים במערכת וכן תקופת הרצה במהלכה תהיה גישה של עובדי המשרד למערכת, עוד קודם להנגשתה לכלל המשתמשים. במקביל להקמת המערכת יבוצעו פעולות הסברה להתנעה ועידוד הפרויקט בקרב הגורמים הרלוונטיים במשרד הרווחה. יש לציין כי תכנית העבודה המוצעת להקמת הציר הטכנולוגי היא בגדר הצעה ותלויה בטכנולוגיה הנבחרת לפרויקט.

בשלב ב': הטמעת המערכת, שיחל במקביל לשלב הראשון, תחל הטמעה של המערכת בקרב אנשי המשרד, בין היתר באמצעות הדרכות, כנסים ופעילויות נוספות לפי הצורך. שלב זה יחל עם תחילת הפרויקט.

בשלב ג': תחזוקה שוטפת של המערכת, מתחלקת לתחזוקה תכנית ותחזוקה טכנולוגית. התחזוקה התכנית תחל עם השלמת המיפוי של האוכלוסייה הראשונה. בנקודה זו, תחל תחזוקה תכנית שוטפת של התכנים שהועלו למערכת עד כה ויימשך עד לתום תקופת ההתקשרות נשוא המכרז לגבי כלל התכנים שיועלו למערכת לאורך תקופה זו. התחזוקה הטכנולוגית תתחלק לשלב ההקמה ולשלב התחזוקה השוטפת. התחזוקה הטכנולוגית של שלב ההקמה תהיה בסיסית על מנת לאפשר הזנה שוטפת של החומרים החדשים והמתעדכנים. פירוט אודות הדרישות במסגרת התחזוקה הטכנולוגית השוטפת שלאחר שלב ההקמה של המערכת מופיע בפרק ה להלן – אחריות, שירות ותחזוקה.

1. ב. שלב א': הקמת המערכת בשני צירים משולבים – (1) ציר תוכני ותהליכי ו-(2) ציר טכנולוגי

1. א. **ציר תוכני ותהליכי**

1. א. 1. הציר התוכני: איסוף, מיפוי והזנת המידע לפורמט שייקבע



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הציר התוכני יכלול את איסוף ומיפוי המידע כמפורט בסעיף ב.1.א.1.ב. להלן
והזנת המידע שנאסף ומופה כמפורט בסעיף ב.1.א.1.ג. להלן, הכל לפי סוג
האוכלוסיות הממופות.

ב.1.א.1.א. **אבן דרך ייחודית לאוכלוסייה הראשונה שתמופה: אישור**

פורמט טבלת הזכויות ודפי התוכן:

ב.1.א.1.א.1. ככלל כל אוכלוסייה עוברת תהליך זהה של

איסוף, מיפוי והזנת המידע ובניית תהליכי
עבודה. עם זאת, האוכלוסייה הראשונה
אשר תמופה תעבור אבן דרך נוספת
כמפורט להלן.

ב.1.א.1.א.2. במסגרת אבן דרך זו ייקבע באופן עקרוני

מבנה טבלת הזכויות והשירותים וכן
פורמט הדפים אליו יתמפו דפי השירותים
ודפי הזכויות. אישור עקרוני זה נדרש גם
על מנת לעמוד כראוי באבן הדרך
הראשונה בציר הטכנולוגי.

ב.1.א.1.א.3. תוצרי אבן דרך זו יושלמו בתוך 14 יום

ממועד תחילת אבן הדרך כאמור בסעיף
ב.1.א.1.א.1. לעיל, ויכללו את המפורט
להלן (ראו דוגמא בנספח א'1 למכרז):

- פורמט לטבלה מרכזת של זכויות
ושירותים הכוללת קישורים לעמודי
התוכן הרלוונטיים לכל זכות ושירות;
- פורמט לעמודי תוכן לזכויות ושירותים
כפי שמפורטים בטבלה המרכזת
(בפורמט שונה ומותאם למהות המידע
– זכות או שירות);



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- פורמט לעמודי תוכן המפרטים את מרחב האפשרויות, בהתאם לתחומי החיים ולסוגי האוכלוסיות.
- פורמט לעמודי תוכן למונחים ולהגדרות רלוונטיים.
- ב.1.א.1.4. • לטובת תיקוף הפורמטים, יידרש צוות הפרויקט להציג דוגמאות לאופן מימוש הפורטים לפי המפורט להלן:
- 20 הוראות התע"ס ממופים בטבלת זכויות ושירותים.
- 10 דפי תוכן לדוגמה כמפורט להלן:
 - 2 עמודי תוכן למונחים והגדרות רלוונטיים.
 - 2 עמודי תוכן למרחב האפשרויות
 - 3 עמודי זכויות.
 - 3 עמודי שירותים.
- ב.1.א.1.5. • הצגת התכנים יכולה להתבצע על גבי כלי עזר כגון קובץ Excel או באמצעות הקמת מופע זמני של מערכת המידע.
- ב.1.א.1.6. • ההצגה תתבצע למנהלת הפרויקט ותאושר על ידה באופן מיידי או לכל המאוחר תוך שבוע.
- ב.1.א.1.7. • במידה ויהיו למשרד הערות אודות הפורמט, יידרש הספק להציג פורמט מחודש ומעודכן בצורה זהה תוך שבוע מהעברת ההערות ועל חשבון זמן המיפוי של האוכלוסייה הבאה בתור.

ב.1.א.1.ב. • תיאור אופן איסוף ומיפוי המידע:

עמוד 70, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

ב.1.א.1.ב.1. הספק יידרש לבצע איסוף ומיפוי של בסיס הנתונים המפורט בסעיף א.4. המיפוי יבוצע לפי סוגי האוכלוסייה, כהגדרותיהם במכרז זה:

- אנשים עם מוגבלויות.
- פרט וקהילה.
- ילדים, נוער וצעירים.

ב.1.א.1.ב.2. עבודת המיפוי על בסיס המקורות המפורטים בסעיף א.4 לעיל, תבוצע באופן עצמאי על ידי הספק. במקביל לכך, יידרש הספק לפעול מול הרפרנטים המקצועיים במשרד לצורך מיפוי שירותי המשרד.

ב.1.א.1.ב.3. יובהר כי תוך כדי ביצוע עבודת איסוף ומיפוי המידע יידרש הספק לזהות ולרכז פערי מידע הנוגעים להנגשת המידע לציבור, לצורך הצגתם בפני המשרד וקבלת החלטות בנושא.

ב.1.א.1.ג. **תיאור אופן הזנת המידע:**

ב.1.א.1.ג.1. הספק יידרש להזין את המידע במקביל לאיסוף ומיפוי המידע כאמור לעיל.

ב.1.א.1.ג.2. המידע יוזן לפי הפורמטים המפורטים לעיל.

ב.1.א.1.ג.3. לאחר הזנת המידע למערכת המידע, יעבור המידע את תהליך אישור המידע במערכת כמפורט בפרק ו' להלן.

ב.1.א.1.ג.4. בכל מקרה בתום שלב הזנת המידע ואישורו יהיה כל פריט מידע כתוב בשפה ברורה ובהירה, מאושר על ידי העורך



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלשוני, הרפרנט הרלוונטי במשרד,
מתורגם ומונגש על פי חוק שיוויון זכויות
לאנשים עם מוגבלויות ותקנותיו.

ב.1.א.2. הציר התהליכי: קביעת תהליכי העבודה לשימור עדכניות המידע

- ב.1.א.2.א. בדומה לעבודת איסוף ומיפוי המידע, גם קביעת תהליכי העבודה לשמירת המידע המעודכן תבוצע לפי סוג אוכלוסייה, כהגדרותיהם במכרז זה וכאמור בסעיף ב.1.א.1.ב.1 לעיל.
- ב.1.א.2.ב. במסגרת הציר התהליכי ואיסוף ומיפוי המידע הרלוונטי מגורמי השטח והמטה, ילמד הספק את האופן בו מתנהל כל שירות וייצר ביחד עם הרפרנט מטעם המשרד ו/או גורמים רלוונטיים נוספים מטעמו את תהליך העבודה הדרוש על מנת לשמר את עדכניות המידע מעתה ואילך ולהמשיך להיות מעודכן על המתרחש בשטח.
- ב.1.א.2.ג. כחלק מהתהליך, הספק אחראי לבנות נוהל עבודה פורמלי שיאשר על ידי המשרד והכולל תרשים זרימה מסודר הכולל חלוקת אחריות ברורה, סוג המידע שעובר ואופן העברתו וכן תהליך עדכון עיתי להתעדכנות שוטפת. נוהל עבודה זה יעבר כחלק מתהליך אישור אבן הדרך לכלל הגורמים הרלוונטיים.
- ב.1.א.2.ד. יש לציין כי מרגע שישלים הספק מיפוי של אוכלוסייה מסוימת, יידרש הספק במקביל להמשך העבודה על מיפוי יתר האוכלוסיות, להתחיל בתחזוקת תכנית שוטפת של המידע שמיפוי הושלם כמפורט בסעיף ב.3 להלן.

ב.1.א.3. מנגנון אישור השלמת הציר הראשון (התוכני והתהליכי)

- אישור סופי להשלמת הציר הראשון יינתן, **בנפרד לכל סוג אוכלוסייה**, בסיום ביצוע כל הפעולות שלהלן:
- ב.1.א.3.א. **פעולה 1: אישור התכנים** – פריטי המידע השונים יאושרו על ידי הגורמים המוסמכים מטעם המשרד בסיום הזנתם, על פי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



תהליך אישור המידע המופיע בפרק ו' להלן. במסגרת אישור השלמת התכנים לכל אוכלוסייה, יוצגו לכל הפחות הדברים הבאים: תמונה כללית של פריטי התוכן שעלו, דוח המסכם את מספר הפריטים שנערכו בחלוקה לקטגוריות וסטאטוס האישור שלהם בתהליך ומשך הזמן בסטאטוס הנוכחי ופערים מרכזיים בהשלמת המידע במידת הצורך. לאחר הצגה זו יוחלט על ידי מנהלת הפרויקט האם לאשר את אופן הדרך או לא.

ב.1.א.3.ב. פעולה 2: אישור שגרות העבודה – תהליכי העבודה
לשמירת עדכניות התכנים יאושרו על ידי הגורמים המוסמכים מטעם המשרד ויוצגו בפני מנהלת הפרויקט. מטרת פעולה זו היא לאשר באופן הדדי את נוהל העבודה המשותף להבטחת עדכניות התכנים. במסגרת זו, יאושרו גם חומרי ההדרכה ומסגרת ההדרכות – מספר ההדרכות הנדרשות, משך ומיקום.

ב.1.א.3.ג. פעולה 3: הדרכות לכלל הגורמים הרלוונטיים בתהליכי העבודה הדרושים לשימור עדכניות המידע במערכת מעתה ואילך – עם תום כל מיפוי של אוכלוסייה, יבוצעו הדרכות לקהלי היעד השונים שמטרתן להנחיל ולהטמיע את תהליכי שימור עדכניות המידע. כל הדרכה תכלול היכרות עם מטרות המערכת, אופן הגישה אליה ואופן העבודה בה.

הציר התוכני ייחשב ככזה שהושלם בהתקיים כל האמור לעיל וניתן אישור המשרד בהתאם למנגנון המתואר בסעיף ב.1.א.3 לעיל לגבי כלל האוכלוסיות.

ב.1.ב. ציר טכנולוגי

הציר הטכנולוגי יכלול **שש** אבני דרך כמפורט להלן.

ב.1.ב.1. אבן דרך א': אפיון מערכת בסיסית ובניית תכנית עבודה



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



במסגרת אבן דרך זו יתבצע אפיון המערכת הכולל את היכולות הבסיסיות ביותר על מנת לאפשר הזנת תכנים ואישורם במערכת בהקדם האפשרי וכן קביעת תכנית עבודה בהתאם למפורט להלן:

ב.1.ב.1.א. אפיון המערכת הבסיסית:

ב.1.ב.1.א.1. הספק יהיה אחראי להובלת תהליך

האפיון ליישום המערכת בשיתוף עם נציגי המשרד ובמידת הצורך עם אנשי ממשל זמין.

ב.1.ב.1.א.2. תהליך אפיון של כל המערכת מתחלק בין

שני אבני דרך: אבן דרך א': אפיון מערכת בסיסית ובניית תכנית עבודה (סעיף זה) ואבן דרך ב': הקמת מערכת בסיסית (פעילה ראשונה) ואפיון שאר המערכת (סעיף ב.1.ב.2 להלן). הסיבה לכך היא לאפשר לאפיין ולהקים במהירות האפשרית מערכת שמאפשרת הזנה ואישור תכנים במערכת וזאת על מנת להקטין למינימום את משך הזמן בין תחילת המיפוי לתחילת הזנת התכנים למערכת ולאחר מכן להתפנות לאפיון מעמיק יותר של שאר היכולות הנדרשות מהמערכת.

ב.1.ב.1.א.3. על מנת להקל על אישור האפיון, על

תוצרי האפיון לכלול MOCKUPS של התהליכים והממשקים הבסיסיים ואופן השימוש המשוער במערכת על מנת לספק ויזואליות לפלטפורמה המתוכננת.

ב.1.ב.1.א.4. במסגרת אפיון המערכת הבסיסית, הספק

יתרכז באלמנטים הבסיסיים הנדרשים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



במערכת לטובת התחלת הזנה ואישור
תכנים למערכת כמפורט להלן.

- המערכת נדרשת להיות בעלת כל
היכולות הנדרשות להזנה מלאה של
התכנים ואישורם ועבודה שוטפת
ונוחה של בעלי ההרשאות העיקריות:
- המידענים כעורכי פריטים, כולל
הנגשה על פי החוק;
- הרפרנטים המקצועיים והעורך
הלשוני כצופים / עורכים /
מאשרים בתהליך;
- המתרגם כעורך פריט בשפה
הערבית;
- מנהל המערכת (admin) ובכך גם
הנגישות למערכת מרחוק, הגדרת
משתמשים חדשים, חיפוש תכנים
באופן בסיסי וקישור ביניהם
וכיוצא בזה.
- המערכת נדרשת להוציא בשלב זה
דוחות סטטוס על מנת לעקוב אחר
כמות הפריטים במערכת ומיקומם
בתהליך האישור.
- המערכת נדרשת מבחינה
ארכיטקטורה וקישוריות המערכת
להיות מותאמת לפחות לדפדפן אחד
ושניתן יהיה לגשת אליה מכל מחשב
בעל גישה לרשת האינטרנט, בין אם
ברשת הפנימית של משרד העבודה
והרווחה או החיצונית תוך שמירה על
דרישות אבטחת המידע, וזאת על



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מנת לאפשר גישה חופשית לעובדי
המשרד הרלוונטיים על מנת לעודד
התחלת הטמעה במקביל להעלאת
התכנים.

ב.1.ב.1.א.5. אישור פורמט העמודים וטבלת הזכויות
אמור להתקבל במהלך האפיון במסגרת
איסוף ומיפוי האוכלוסייה הראשונה בציר
התוכני המקביל כמפורט בסעיף
ב.1.א.1. לעיל. למען הסר ספק, במידה
ואישור פורמט העמודים וטבלת הזכויות
לא התקבלה בזמן לאישור האפיון,
ישתמשו בפורמט המעודכן ביותר והוא
יעודכן בדיעבד בהתאם למה שיתקבל.

ב.1.ב.1. תכנית העבודה להמשך הדרך:

בנוסף לאפיון המערכת הבסיסית כאמור לעיל, על הספק
יהיה לפתח תכנית עבודה לקראת המשך הפעילות. תכנית
העבודה שעל פיה יפעל הספק במהלך תקופת ההקמה,
ואשר תהווה בסיס למעקב אחר ההתקדמות ועמידה ביעדים,
תתייחס ותכלול את כל הנושאים שלהלן:

ב.1.ב.1.1. גאנט מפורט לביצוע כלל הפעילויות
המתוכננות, כולל תתי-פעילויות, תלות בין
הפעילויות וציון אבני דרך ומשאבים
נדרשים מטעם הספק ומטעם המשרד.

ב.1.ב.1.2. משך ותזמון הפעילויות.

ב.1.ב.1.3. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל
שלב.

ב.1.ב.1.4. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים,
ותכנית פעולה לביטול / צמצום הסיכון.



ב.1.ב.1.ג. מנגנון אישור השלמת אבן הדרך

ב.1.ב.1.ג.1. אפיון המערכת וכן תכנית עבודה המלאה

יוצגו בפני מינהלת הפרויקט, כולל
MOCKUPS להמחשת המערכת ואופן
השימוש בה, וגאנט פעילות מלא.

ב.1.ב.1.ג.2. הערות נוספות על אפיון המערכת יכולות

להתקבל עד 3 ימי עבודה מההצגה
מהממונה על המאגר מטעם המשרד
בלבד כמרכז ההערות הנוספות של
מנהלת הפרויקט. תיקון ההערות יבוצע
על ידי הספק עד 7 ימים ממועד העברתו.

ב.1.ב.1.ג.3. האפיון יאושר סופית על ידי הממונה על

המאגר מטעם המשרד רק לאחר הצגת
תיקון ההערות ותוך 3 ימי עבודה ממועד
הצגת התיקון.

ב.1.ב.1.ג.4. תכנית העבודה המלאה תוצג בפני

מנהלת הפרויקט ותאושר על ידה.

ב.1.ב.2. אבן דרך ב': הקמת מערכת בסיסית (פעילה ראשונה) ואפיון שאר המערכת

(אפיון פעילה שניה)

ב.1.ב.2.א. כללי

ב.1.ב.2.א.1. במסגרת אבן זו יבוצעו במקביל שתי

פעולות – תוקם המערכת הבסיסית על פי
האפיון כפי שאושר על ידי המשרד
כמפורט בסעיף ב.1.ב.1.א לעיל וכן
יתבצע סיום האפיון של שאר חלקי
המערכת.

ב.1.ב.2.א.2. המערכת תוקם לפי תכנית העבודה

והאפיון שנקבעה קודם לכן כאמור בסעיף



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.1 לעיל. במסגרת שלב זה יתבצעו פעולות ב-3 מישורים: הקמת המערכת, כתיבת התיעוד הרלוונטי וביצוע הדרכות לעובדי המשרד הרלוונטיים – רפרנטים מקצועיים ואנשי קשר נדרשים נוספים במידת הצורך.

ב.1.ב.2.א.3. במקביל הספק יבצע ניתוח ואפיון של שאר המערכת כולל פיתוחים והתאמות דרושות והכל בהתאם לתהליכי מיפוי תכנים וההיכרות עם עולם התוכן על ידי הספק ולתוכן המקצועי והשירותי הקיים ושיגובש על ידי המשרד.

ב.1.ב.2.ב. – מישור 1 – הקמת המערכת הבסיסית (פעילה ראשונה)

ב.1.ב.2.ב.1. הקמת המערכת תבוצע על ידי הספק על פי האפיון שהוצג ואושר.

ב.1.ב.2.ב.2. במסגרת הפעילה הראשונה המערכת הבסיסית תוקם ותפותח אצל הספק ורק עם הקמתה בתום הפעילה השנייה, המערכת המלאה תועבר ותותקן בממשל זמין.

ב.1.ב.2.ב.3. לטובת הקמת המערכת, המשרד יספק את הדרוש מבחינת תשתית טכנולוגית וממשקי עבודה רלוונטיים על מנת לאפשר להקים את המערכת, בדגש על הממשקים למערכות הפנים משרדיות.

ב.1.ב.2.ב.4. רכיבי התוכנה אותם יספק הספק יהיו בגרסה החדשה ביותר בזמן אספקתה בהמשך למשרד והתקנתה.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.2.ב.5. פיתוחים במסגרת אפיון המערכת אשר מפותחים במסגרת שלב זה צריכים להיות מפותחים במשרדי הספק ומוצגים בפגישות הסטאטוס על מנת לוודא תאימות בין צרכי ורצונות המשרד לבין הפיתוח בפועל.

ב.1.ב.2.ג. מישור 2 – תיעוד המערכת

ב.1.ב.2.ג.1. עם התקנת המערכת, יספק הספק "תיק מערכת" אשר יכלול תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה תוך פירוט תיעוד עבור המשתמשים, עבור מנהל המערכת, מפתחים, מידענים וכיוצא בזה. כמו כן התיק יכלול קונפיגורציות פרמטרים וגרסאות של סיסטם ותיאור בכתב של התהליך כולל הפעולות הנדרשות לאתחול המערכת מאפס במקרה הצורך. התיעוד יוגש למשתמשי המערכת והגורמים המקצועיים במקום ייעודי על פי החלטת המשרד.

ב.1.ב.2.ג.2. התיעוד יכלול גם מידע רלוונטי עבור אנשי התמיכה הרלוונטיים לשלב זה כגון הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון יש לעדכן את מסמכי האפיון והתיעוד.

ב.1.ב.2.ג.3. תיעוד המערכת – מסמכי האפיון והבדיקות, יועלו גם ל-TFS במטרה לנהל



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



גרסאות באופן מוסדר תוך שמירה על סביבות עבודה לצורך ביצוע בדיקות פונקציונאליות, GUI, שפיות, בדיקות אבטחת מידע מול ממשל זמין וכיוצא בזה. יתועדו ב- TFS גם ביצוע בדיקות משתמשים והדרכות לפני העלאה לאוויר.

ב.1.ב.2.ד. מישור 3 – הדרכה למנהל המערכת / רפרנטי מידע

ב.1.ב.2.ד.1. במסגרת אבן דרך זו, הספק ידריך את

מנהל המערכת מטעם המשרד ורפרנטי המידע כמתואר להלן. ההדרכות יוכנו ויועברו על ידי הספק בשני מועדים שונים.

ב.1.ב.2.ד.2. הספק יציג ולפרט את תכנית ההדרכה

בפני הוועדה תוך התייחסות למטרות ההדרכה, מתודולוגיית ההדרכה, מבנה ההדרכה ותכולתה, עזרי ההדרכה וכן חוברת למשתמש בצירוף דוגמאות של כלי ההדרכה.

ב.1.ב.2.ד.3. הספק ידריך ויכשיר בשלב זה את מנהל

המערכת על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות בניית תבנית, ביצוע התאמות, מתן ועדכון הרשאות, תהליכי הזנת מידע, הגדרת דוחות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת הרלוונטיות לבעלי תפקיד אלו.

ב.1.ב.2.ד.4. הספק ידריך ויכשיר את רפרנטי המידע

שיוגדרו במחלקות השונות על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות תהליכי הזנת מידע, עריכתו ואישורו וכן היכרות עם כלל



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת
הרלוונטיות.

ב.1.ב.2.ד.5. הספק יהיה אחראי לבצע הדרכות
משלימות נדרשות כתנאי להעלאת
גרסאות או מהדורות תוכנה, במידת
הצורך.

ב.1.ב.2.ה. **מנגנון אופן אישור אבן הדרך – הקמת המערכת הבסיסית**
אישור אבן דרך בהקמת המערכת הבסיסית מותנה בביצוע
מנגנון אישור שער איכות / בדיקות קבלה, בדיקות משתמשים
ועמידה במתן ההדרכות והתייעוד כמפורט להלן.

ב.1.ב.2.ה.1. בדיקות קבלה צפויות לכלול בדיקות
טכנולוגיות מבחינת המערכת על חלקיה
השונים, הפעולה התקינה והקישוריות
שלה. בנוסף, בדיקות הקבלה צפויות
להיות גם בדיקות משתמשים – בדיקות
פונקציונליות ועיצוביות לבחינת
שימושיות מבחינת המערכת על אופן
התפעול שלה, קצב המענה, נוחות
השימוש וכיוצא בזה.

ב.1.ב.2.ה.2. לאישור איכות הקמת המערכת תבוצע
תכנית בדיקות לפי השלבים הבאים:

- בניית תכנית בדיקות: STP (System Test Plan) - תכנית בדיקות מפורטת.
- באחריות הספק להכין תכנית בדיקות מפורטת. תכנית הבדיקות צריכה להתייחס לפחות להיבטים הבאים:
סוגים שונים של בדיקות וטכניקות הבדיקה לכל סוג, יעדים, הבודקים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



שיבצעו את הבדיקות, הכלים לבדיקה, תסריטים ונתונים לבדיקה, כלים לרישום והצגת תוצאות הבדיקה, כלים לניתוח והערכה של תוצאות הבדיקה.

- על תסריטי בדיקות להקיף את כלל הפונקציונאליות הקיימת במערכת ומימוש מסמך האפיון ולהיות מאושר על ידי הממונה על המאגר מטעם המשרד.
- התכנית תכלול גם בדיקות משתמשים אשר יספקו מידע אודות השימושיות וחווית המשתמש של המערכת הן מבחינת קריאת התכנים ואיתורם.
- כחלק מבדיקות הקבלה יבוצעו בדיקות אבטחת מידע ובדיקות נוספות על ידי צוותי המשרד או מי מטעמו. הספק ישתף פעולה ככל שיידרש במסגרת ביצוע בדיקות אלו.
- בנוסף, הספק יכין מפרט מפורט של בדיקות מסירה טכנולוגיות (System Test Description) – מפרטי בדיקות. המפרט יתייחס לכל מרכיב במערכת בנפרד ולכל המערכת כיחידה אינטגרלית שלמה, כולל הממשקים בין המרכיבים השונים לבין עצמם ובינם למערכות חיצוניות. בדיקות המסירה תכלולנה: בדיקות פונקציונאליות, דוחות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



קצה, אבטחת מידע ועוד ככל
שיידרש.

ב.1.ב.2.ה.3. ביצוע הבדיקות עצמן:

- הבדיקות יתבצעו בהתאם לתכנית הבדיקות שפורטה לעיל על ידי הספק ובנוכחות נציג מטעם המשרד.
- בדיקות המשתמשים יבוצעו על ידי הספק על קבוצת מיקוד הטרוגנית של עד 15 משתתפים מהמשרד במשך עד 5 שעות. במסגרת הבדיקות תבוצע הדרכה קצרה על המערכת ולאחר מכן התנסות מעשית עצמאית לבחינת שימושיות המערכת, התכנים בה ונוחות האיתור. הן חיפוש מוכנים מראש והן חיפוש חופשיים. הצלחת בדיקות המערכת מבחינת השימושיות תיקבע לפני קבוצת המיקוד ותכלול היבטים של מציאת התוכן ונוחות השימוש.
- במידת הצורך ולפי החלטת הספק לבצע בדיקות קבלה נוספות מטעמו.
- הצגת STR (System Test Result) – תוצאות הבדיקות.
- בתום ביצוע בדיקות המסירה יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה.
- הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן.
- בנוסף יכלול המסמך דו"ח מסכם שיציג את הסוגים השונים של



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה.

ב.1.ב.2.ה.4. יובהר כי במידה וימצאו ליקויים או אי-דיוקים, המשרד יעביר את הערותיו לספק לביצוע תיקונים הנדרשים תוך שבוע וייקבע מועד מסירה חדש. התהליך יחזור על עצמו עד לקבלת מערכת לפי קריטריונים שהוגדרו בעת האפיון המפורט. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבצע מבחני קבלה בעצמו או באמצעות קבלן חיצוני בטרם יאשר את קבלת המערכת.

ב.1.ב.2.1. השלמת אפיון מערכת המידע במלואה

ב.1.ב.2.1.1. במסגרת חלק זה יבוצע השלמת אפיון למערכת המידע במלואה.

ב.1.ב.2.1.2. הספק יהיה אחראי להובלת תהליך האפיון ליישום המערכת בשיתוף עם נציגי המשרד ובמידת הצורך עם אנשי ממשל זמין.

ב.1.ב.2.1.3. הספק יכלול באפיון המלא את כלל רכיבי המערכת ויכולותיה והממשקים השונים בין רכיבי המערכת כולל הדוחות והשאליותות כמפורטים בפרק ג.

ב.1.ב.2.1.4. כמו כן, הספק יכלול באפיון המלא את רכיבי החומרה והתוכנה ארכיטקטורת התוכנה, הקישוריות מול ממשל זמין,



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



התאמות המערכת למגוון מערכות
ההפעלה וסוגי המכשירים וכו'.

ב.1.2.1.5. במידה ונדרשים פיתוחים יפורטו גם הם
במסגרת שלב זה עם אלטרנטיבות
למימושן. מודגש כי בכל מקרה כלל
עלויות הפיתוח יחולו על הספק.

ב.1.2.1.6. מנגנון אופן אישור אבן הדרך של אפיון
שאר מערכת המידע יבוצע בדומה לאבן
דרך א': אפיון מערכת בסיסית ובניית
תכנית עבודה, כמפורט בסעיף ב.1.ב.1.ג.
לעיל.

ב.1.ב.3. אבן דרך ג': בניה ופיתוח של המערכת

עיקרון אבן דרך זו הוא לסיים את הקמת המערכת באופן מלא, כולל
פיתוחים חיצוניים במידת הצורך, חיבורה לסביבת הפעלה חיה
(Production), מוחצנת על גבי ממשל זמין וכן התאמתו לפלטפורמות
השונות (מגוון הדפדפנים למחשבים ניידים, טאבלטים וטלפונים ניידים
וכיוצא בזה).

בנוסף לכך, ייכלל בשלב זה סיום ועדכון התיעוד הקיים בהתאם לסיום
הקמת המערכת בסביבה חיה וכן העברת הדרכות נוספות בהתאם לצורך.
בדומה לאבן הדרך הקודמת, גם כאן הקמת המערכת תחולק ל-3 מישורים:

ב.1.ב.3.א. מישור 1 – הקמת המערכת:

ב.1.ב.3.א.1. המערכת תוקם במלואה על ידי הספק
ובהתאם לאפיון המערכת שאושר.

ב.1.ב.3.א.2. עבודת הספק תבוצע בסביבת TEST
במשרדי הספק ולאחר בדיקות תותקן
בסביבת PRODUCTION בסביבת
ממשל זמין.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.3.א.3. למען הסר ספק, שלב הקמת המערכת

יסתיים בהתאם למנגנון אישור אבן הדרך
כאשר המערכת תהיה מותקנת בסביבת
ה- PRODUCTION בממשל זמין.

ב.1.ב.3.א.4. עבודת הספק תבוצע בהתאם לצורך

במתקני המשרד תוך עמידה בדרישות
אבטחת מידע ונהלי עבודה רלוונטיים
ולאחר בדיקה ביטחונית ואישור של גורמי
הביטחון במשרד וממשל זמין.

ב.1.ב.3.א.5. על הספק לכוון את עבודתו כך שתיגרם

הפרעה מינימלית למהלך העבודה
השגרתית.

ב.1.ב.3.א.6. הספק יהיה מחויב לתאם מראש עם נציגי

המשרד את מועד ההתקנה ו/או כל
עבודה אחרת שתידרש. אם פעילותו
תשפיע על עבודת המשתמשים במערכת
או תשבית את מערכת, על הספק
להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת
משך זמן ההשבתה הנדרש.

ב.1.ב.3.ב. מישור 2 – סיום כלל התיעוד הנדרש

ב.1.ב.3.ב.1. כחלק ממנגנון אישור אבן הדרך, הספק

יידרש לספק את כל התיעוד הנדרש
ובזאת עדכונים במידת הצורך למסמכים
שהועברו בסוף אבן הדרך הקודמת וכן
תיק תחזוקה מלאה, תיאור בכתב של
התהליך וכל הפעולות הנדרשות לאתחול
המערכת במקרה של התאוששות מאסון,
הגדרות אבטחת מידע בהתאם לדרוש
וכו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.3.2. התיעוד המפרט את הפיתוח עצמו והקוד
יישב במערכת התיעוד של המשרד TFS.

ב.1.ב.3.ג. **מישור 3 – הדרכה למנהל המערכת באגף מערכות מידע
ובמידת הצורך לנציג עבור הרווחה בממשל זמין**
השלמת ההדרכות לפי הצורך אודות אופן התפעול של
המערכת לפי החלטת המשרד.

ב.1.ב.3.ד. **אופן אישור אבן הדרך:** אישור אבן הדרך הוא על פי מנגנון
שער בדיקת איכות/ בדיקות מסירה כמפורט באבן דרך ב',
ועמידה בהדרכות ובתיעוד הנדרש כמפורט.

ב.1.ב.4. **אבן דרך ד': הכנות לקראת פתיחת המערכת לכלל עובדי המשרד**
ב.1.ב.4.א. במסגרת אבן דרך זו יידרש הספק להכין תכנית פתיחת
המערכת לכלל עובדי המשרד.
ב.1.ב.4.ב. תכנית פתיחת המערכת תכלול את הפרטים הבאים:
ב.1.ב.4.ב.1. תכנית עבודה של הצעדים שצריכים
להינקט לפתיחת המערכת בפירוט
הגורמים הרלוונטיים ופעולות לביצוע,
כולל בדיקות מידיות לביצוע לאחר
ההפעלה לאימות תקינות המערכת
(הבדיקות יכללו בדיקת עומסים) וכן
אפשרות נסיגה, קריטריונים לנסיגה
והצוות המחליט על נסיגה במקרה של
כשל.
ב.1.ב.4.ב.2. פירוט של כל צוותי העבודה והגורמים
הרלוונטיים הן מטעם הספק והן מטעם
המשרד שייקחו חלק בתהליך פתיחת
המערכת לכלל עובדי המשרד.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.4.3. פירוט של התקשורת השוטפת בין

המשרד והספק כולל מנגנוני דיווח
הסטטוס באופן שוטף והתייחסות
לתקלות.

ב.1.ב.4.4. התייחסות לליווי ותמיכה בתקלות: כונן

מלווה בתקופת עלייה לאוויר, זמני ליווי,
גורמים אחראיים לליווי העלייה לאוויר,
רמת השירות למענה לתקלות בתקופת
העלייה לאוויר, ריכוז הטיפול בכל
האירועים הן בשלב ההפעלה, מיד לאחר
ההפעלה ובימים הראשונים לאחר מכן
ועד להתייצבות המערכת ולעבודה
שוטפת של המשתמשים.

ב.1.ב.4.5. למען הסר ספק, הטיפול בכשלים

ובתקלות יתבצע בהתאם למפורט בסעיף
התחזוקה.

ב.1.ב.4.ג. **אופן אישור אבן הדרך:** אבן הדרך תאושר לאחר אישור

תכנית פתיחת המערכת על ידי מנהלת הפרויקט.

ב.1.ב.5. **אבן דרך ה': תחזוקת המערכת לאחר הפתיחה לעובדי המשרד בלבד**

והכנות לקראת העלייה לאוויר

ב.1.ב.5.א. מהות שלב זה היא לאפשר הרצה ניסיונית מבחינה טכנולוגית

של הפלטפורמה בקרב אנשי המשרד עד לעלייה לאוויר. כמו
כן, לקראת סוף שלב זה יבוצעו פעולות הכנה לקראת עליית
המערכת לאוויר.

ב.1.ב.5.ב. במסגרת שלב זה יבוצעו פעולות תחזוקה שוטפות ויינתן

מענה לבעיות שיצפו הן בצד התשתית / הגורמים
המתפעלים את המערכת והן בצד המשתמשים – בשלב זה



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עובדי המשרד. פעולות התחזוקה יתבצעו בהתאם לנוהל
אחריות ותחזוקה שוטפת.

ב.1.ב.5.ג. תתקיים פגישת סטאטוס שבועית להצגת סטטיסטיקות
השימוש ופירוט התקלות בטיפול ושתם הטיפול בהם. במידה
ולא קיימת תמימות דעים לגבי הצורך או הזמן הנדרש לטיפול
בבעיה, תכריע החלטת מנהלת הפרויקט.

ב.1.ב.5.ד. בהקשרי הכנת המערכת לעלייה לאוויר, תוכן תכנית לעלייה
לאוויר שתכיל את אותם האלמנטים המפורטים בתוכנית
פתיחת המערכת לכלל עובדי המשרד.

ב.1.ב.5.ה. **מנגנון אישור אבן הדרך:**

ב.1.ב.5.ה.1. **אישור תחזוקת המערכת:** אבן הדרך

תאושר כאשר כל הבעיות והתקלות
הטכניות, לרבות ייצוב המערכת, אשר
קרו במהלך תקופת התחזוקה קיבלו
מענה ונסגרו לשביעות רצון מנהלת
הפרויקט.

ב.1.ב.5.ה.2. **אישור ההכנות לעלייה לאוויר:** אבן

הדרך תאושר לאחר אישור תכנית
העלייה לאוויר בדומה למנגנון אישור
פתיחת המערכת לכלל עובדי משרד
הרווחה באבן הדרך הרלוונטית.

ב.1.ב.6. **אבן דרך ו': עליית המערכת לאוויר ותחזוקה שוטפת בחודשיים**

הראשונים

ב.1.ב.6.א. במסגרת אבן דרך זו תבוצע העלייה לאוויר כפי שאושרה
באבן הדרך הקודמת ושפורטו לעיל.

ב.1.ב.6.ב. מהות שלב זה היא לאפשר הרצה ניסיונית מבחינה טכנולוגית
של הפלטפורמה כאשר היא פתוחה לכלל המשתמשים.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.1.ב.6.ג. במסגרת שלב זה יבוצעו פעולות תחזוקה שוטפות ויניתן מענה לבעיות שיצופו הן בצד התשתית והן בצד המשתמשים. תקלות אשר יצופו יטופלו בהתאם לנוהל תחזוקה. ב.1.ב.6.ד. במשך פרק זמן זה, תתקיים פגישה סטאטוס שבועית להצגת סטטיסטיקות השימוש ופירוט התקלות בטיפול ושתם הטיפול בהם. במידה ולא קיימת תמימות דעים לגבי הצורך או הזמן הנדרש לטיפול בבעיה, מנהלת הפרויקט תהיה הקובעת. טיפול התקלות יבוצע על פי המפורט בפרק אחריות, שירות ותחזוקה (ה).

ב.1.ב.6.ה. **אופן אישור אבן הדרך:** אישור אבן הדרך היא למעשה אישור סופי של הפעלת המערכת. במסגרת אישור זה, יוצג בפני מנהלת הפרויקט סיכום של שלב התחזוקה בזמן העלייה לאוויר, כולל סטטיסטיקות שימוש, הבעיות והתקלות שעלו וטופלו, כולל סטטיסטיקות הזמנים לטיפול בתקלות וכל מידע רלוונטי נוסף. אבן הדרך תאושר כאשר כל הבעיות והתקלות הטכניות אשר קרו במהלך תקופת התחזוקה קיבלו מענה ונסגרו לשביעות רצון מנהלת הפרויקט וכן כאשר עברו 60 יום להעלאת המערכת לאוויר.

ב.2. שלב ב': הטמעת המערכת

על הספק יהיה להציג תוכנית הטמעה והדרכות לצורך השגת היעדים כאמור לעיל. מובהר כי עבור פעולות הטמעה כאמור כהחזרי הוצאות גב-אל-גב מול חשבוניות שיוציג הספק, באישור המשרד מראש ובכתב לתוכנית ההטמעה, ובעלות שלא תעלה על 10% מסך העלות של הפרויקט. במקרים חריגים ובאישור ועדת מכרזים ניתן לעבור את ה-10% האמורים. מטרת הפעילויות היא לרתום את כל עובדי המשרד לעבודה מול המערכת ולקידום המיזם, ולכן נדרשים שיתופי פעולה והדרכות מסוגים שונים. ההטמעה תידרש ב-3 שלבים מרכזיים:

- שלב ראשון – התנעת הפרויקט: למטרת רתימת המשרד למהלך הרחב, היכרות בחשיבותו וכו'.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- **שלב שני – עם פתיחת המערכת לכלל עובדי המשרד: היכרות רחבה עם המערכת ותועלותיה, אופן העבודה עמה וכו'.**
 - **שלב שלישי - עם פתיחת המערכת לציבור הרחב: פעולות הטמעה רחבות בקרב הציבור בעיקר באמצעות האינטרנט ופעולות לקידום הפלטפורמה (SEO), והדרכות בקרב עובדי המשרד כנציגי המשרד מול הציבור.**
- ההטמעות יוכלו להתבטא במגוון מתודות הטמעה – החל מחומרי הדרכה מקוונים ומודפסים, פרסום באינטרנט, הדרכות פרונטליות רחבות וממוקדות וכו'. הספק יהיה רשאי להביא חלופות שונות לאופן ההטמעה והכל לצורך השגת המטרות כאמור לעיל ובאישור המשרד מראש ובכתב.**

3.ב. שלב ג': תחזוקה שוטפת של המערכת

3.ב.א. **תחזוקה עולם התוכן – החל מאישור אבן הדרך לסיום מיפוי האוכלוסייה הראשונה ועד לסיום תקופת המכרז:**

- 3.ב.א.1. **החל מאישור סיום המיפוי של האוכלוסייה הראשונה ועם כל אוכלוסייה אשר מסיימת את תהליך איסוף, המיפוי וההזנה מתחיל להתבצע תהליך התעדכנות שוטף שמטרתו לשמר את המידע במערכת מעודכן.**
- 3.ב.א.2. **תהליך עדכון המידע ייקבע עם כל רפרנט מטעם המשרד בהתאם לאופן פעילותו ויוצג במסגרת אישור אבן הדרך התכנית.**
- 3.ב.א.3. **במסגרת העבודה עם המערכת יצופו פערי מידע, ובקשות לדיוקים או תיקונים בפריטי המידע, אותם מצופים הרפרנטים ומאוחר יותר כלל האוכלוסייה להעלות בדרך שתוסכם על ידי המשרד והספק.**
- 3.ב.א.4. **המידענים מטעם הספק מצופים לעבור על הערות אלו ולהגיב לכל אחת מהפניות ולשנות במידת הצורך את המידע המופיע במערכת.**
- 3.ב.א.5. **כלל הפניות ואופן המענה להן ימופו ויוצגו בפגישות הסטאטוס של מינהלת הפרויקט. למינהלת הפרויקט הזכות לערער על אופן המענה.**
- 3.ב.א.6. **אופן ביצוע תהליך עריכת המידע, אישורו ופרסומו – מפורט בפרק התהליכים.**



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ב.3.א.7. במסגרת תחזוקת המידע התכנית, יש לכלול גם ביצוע פעילויות SEO אשר יבטיחו את העלאת המערכת במקום ריאלי בחיפוש בגוגל כמפורט לפי המילים לעיל.

ב.3.ב. תחזוקה טכנולוגית בשלב ההקמה:

בשלב ההקמה, תידרש תחזוקה טכנולוגית בסיסית למערכת. התחזוקה תכלול וידוא של תקינות המערכת – כלומר חיבור מרחוק, פעילות תקינה של הפונקציות וכו'. הטיפול בתקלות יבוצע לפי ה-SLA שנקבע לשלב התחזוקה השוטפת והמפורט בסעיף ה.4 להלן.



ג. ארכיטקטורת מרכיבי המערכת, יכולות טכנולוגיות נוספות וממשקים דרושים

המערכת שתוקם תכלול **ארבעה מרכיבים**: מערכת לניהול ידע וניהול התכנים, רכיבי ניהול המערכת, ממשק לניטור השימוש במערכת מבחינת המשתמשים, ומודול לשליפת והצגת מידע בממשק Web.

1.ג. מערכת לניהול ידע וניהול התכנים

1.ג.א. המרכיב הראשי הוא מערכת התוכן (ה-DB) וממשק ניהול התכנים שלה. מערכת זו תכיל את כלל הידע שמחזיקה המערכת ובכלל זאת טבלת הזכויות והשירותים, עמודי התוכן השונים לפי זכות ולפי שירות וכן את עמודי התוכן של מרחב האפשרויות וההגדרות הרלוונטיות. מרכיב זה יכלול גם את הממשק לעדכון התכנים הללו על ידי המידענים כמפורט בסעיף ט.7.ב לנספח א' למכרז.

1.ג.ב. בתוך המערכת הזו תנוהל טבלה של כל הזכויות ושירותים אשר מכילה קישורים לפורמטים השונים וכן למימוש עצמו של הפורמטים באמצעות עמודי התוכן השונים, כולל תכני זכות, שירות, מרחב האפשרויות וההגדרות ומונחים ודפי תוכן נוספים לפי צורך.

1.ג.ג. לצורך הדוגמה, פורמט עמוד תוכן לכל זכות יכיל את המידע על הזכות עצמה:

1.ג.1. מהות הזכות;

2.ג.1. מי זכאי;

3.ג.1. כיצד מממשים את הזכאות;

4.ג.1. כיצד מערערים;

5.ג.1. פרטים נוספים אודות הזכאות כגון משך קבלת הזכאות וכיוצא בזה.

1.ג.ד. פורמט עמוד שירות יכיל מידע על השירות עצמו:

1.ד.1. מהות השירות;

2.ד.1. מי זכאי;

3.ד.1. וכיצד מקבלים את השירות;

4.ד.1. רשימת תכונות כגון מיקומים, סוגי אוכלוסייה וכיוצא בזה של השירותים.

1.ה. בנוסף, יתקיים ממשק API לתכני המערכת לאפשר ממשק למערכות חיצוניות בהמשך.

1.ו. ממשק העבודה – ממשק ניהול התכנים:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ממשק ניהול התכנים יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה תוך מימוש הדרישות הבאות:

ג.1.1.1. דרישות ליכולות בתבניות ופריטי מידע:

ג.1.1.1.א. יכולת יצירת בקשה לפריט מידע או עדכון על ידי המידען או

הרפרנט, כולל קבלת הערות ממשתמשים בפלטפורמה כבקשה לעדכון פריט. כלומר במידה ומשתמש במערכת המידע רוצה להציף פער, הוא יבצע זאת באמצעות הדרך שתוסכם בנפרד, אך היא תיצור אחריה בקשה לעדכון פריט או ליצירת פריט בממשק ניהול התכנים על מנת שהמידען יזהה את הפניה.

ג.1.1.1.ב. יכולת הזנה, עריכה, מחיקה ויצירת דפי מידע ביעילות ובאופן

אחיד ועל-פי תהליכי היצירה ועריכה – כולל יכולת העברת פריט מידע בין הגורמים השונים לאישור בעזרת סטטוסים שונים במערכת.

ג.1.1.1.ג. יכולת הוספת שדות מסוגים שונים: שדות תאריך, שדות

טלפון, שדות חישוביים, שדות לבחירה מתוך CHECK BOX, הוספת תמונות, הוספת לינקים, הוספת תסריטי תמונה ו/או סרטונים כלומר, כולל יכולת עריכה- שינוי צבע טקסט / הדגשה וכיוצא בזה וכן שדות המבוססים לחוות זמנים ובכך היכולת להגדיר תאריך בקרה לפריט מידע ועדכון.

ג.1.1.1.ד. יכולת ניהול היסטוריית פריטי המידע – הן לאחזור פריטים

שנמחקו עד שנה אחורה והן לאחזור עד 3 גרסאות אחורה של פריט המידע.

ג.2.1.1. יכולות הגדרת עמודי הניווט הראשיים בממשק ה-WEB-י:

ג.2.1.1.א. יכולת הגדרת הרכיבים השונים בעמוד הבית ובדפי ניווט

מרכזיים ובעמודי הצגת תוצאות החיפוש.

ג.2.1.1.ב. יכולת הגדרת חוקיות להצגת פריטי מידע: סדר הצגה לפריטי

מידע על פי מילות חיפוש, יכולת הפצה וריכוז של פריטי מידע



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



על-פי כמות צפיות בפריטים, תעדוף פריטים, נושאים "חמים"

באזור המיועד לכך בדף הבית.

ג.1.1.2. יכולת הגדרה וריכוז של עדכונים אחרונים בדף הבית ויכולת

הפצת הודעות מתפרצות/רצות.

ג.2. מרכיב ניהול מערכת (admin)

ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה למנהל המערכת מטעם המשרד והספק תוך מימוש הדרישות הבאות:

ג.2.א. ניהול משתמשים:

ג.2.א.1. המערכת תתמוך ביצירת פרופילים שונים של משתמשים. לכל פרופיל תהיה

גישה למידע על פי ההרשאות שניתנו.

ג.2.א.2. למנהל מערכת תהיה היכולת מתן הרשאות וניהול משתמשים לגורמים

בהתאם להגדרות גורם מוסמך של המשרד.

ג.2.ב. לוגים וגישת אליהם:

ג.2.ב.1. יצירה או עדכון של נתונים תייצר רשומת בקרה מאובטחת שתזהה את

המשתמש, תחנת העבודה, הרשומה, סוג הפעילות, סוג השינוי ותיאור

הרשומה לפני ואחרי ותייעוד הזמן והשעה בהם בוצע השינוי. לא תתאפשר

מחיקת נתונים אלא הפיכתם ללא פעילים בלבד.

ג.2.ב.2. כל רישום/עדכון רשומה ייכתבו עם כל הפרטים המפורטים לעיל לרשומת ה-

LOG וניטור רשומות הלוג יבוצע באופן סדיר באמצעות כלי בקרה.

ג.2.ב.3. הגישה ללוגים הללו תינתן באמצעות משתמש אדמין בלבד.

ג.3. מרכיב ניטור השימוש (BI)

ג.3.א. רכיב ניטור השימוש (BI) יאפשר לאסוף סטטיסטיקות על השימוש באתר מבחינת אופן

השימוש באתר, איזה עמודים נפוצים, היסטוריית חיפושים, איזה חיפושים חזרו ריקים

וכיוצא בזה. כמו כן יאפשר לאסוף דוחות ונתונים אודות דפים חריגים מבחינת שימוש

(שלא עודכנו מעל פרק זמן שייקבע, שלא נקראו לאחרונה וכיוצא בזה) וכן דוחות

והנתונים אודות תהליך ייצור המידע מבחינת אישורו וכיוצא בזה.

ג.3.ב. המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף,

תייצר ותתעד לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- ג.3.ג. רכיב ניטור השימוש (BI) יידרש להתממשק למערכת ה-BI של המשרד : מערכת Well Focus ותדע להוציא במידת הצורך דוחות אינטרגטיביים.
- ג.3.ד. על רכיב ניטור השימוש לכלול את היכולת להפיק לפחות את הדוחות הבאים:
- ג.3.ד.1. דוחות אודות השימוש במערכת:
- ג.3.ד.1.א. פריטי מידע על פי כמות כניסות.
 - ג.3.ד.1.ב. פריטי מידע על פי כמות ההערות שהועברו.
 - ג.3.ד.1.ג. פריטי מידע על פי כמות העדכונים שבוצעו לפריטי המידע.
 - ג.3.ד.1.ד. שליפת דוח על פי קטלוג של פריט המידע.
 - ג.3.ד.1.ה. כל פריטי המידע שמסווגים לנושאים / קטגוריה.
 - ג.3.ד.1.ו. יכולת לשלוף כניסות לפריט מידע בחלוקה לנושאים / קטגוריה.
 - ג.3.ד.1.ז. מסלול שכיחים / נפוצים לאיתור מידע.
 - ג.3.ד.1.ח. מילות חיפוש שכיחות.
- ג.3.ד.2. דוחות מעקב ובקרה על פריטי מידע חריגים:
- ג.3.ד.2.א. פריטי מידע אשר לא נקראו במשך תקופה מסוימת שתיקבע.
 - ג.3.ד.2.ב. חיפוש שלא הניב תוצאות.
 - ג.3.ד.2.ג. פריטי מידע אשר לא עודכנו במשך תקופה מסוימת.
- ג.3.ד.3. דוחות מעקב ובקרה אחר סטאטוס הזנת התכנים ומיקומם בתהליך האישור:
- ג.3.ד.3.א. תהליך הזנת תכנים/עריכה/אישור וחתימה – דוח המרכז סטטוס הפריטים שנמצאים בכל אחד מן השלבים.
 - ג.3.ד.3.ב. דוח מעקב אחר שינויים- דוח המרכז את פריטי המידע בהם בוצעו שינויים, גורם מבצע השינוי, תאריך ביצוע השינוי.
 - ג.3.ד.3.ג. דוחות אודות הלוגים.
- ג.3.ד.4. הספק נדרש להציע בנק של דוחות לפיתוח מעבר לדוחות הקיימים במערכת כולל הסבר על מהות הדוחות.
- ג.3.ד.5. המשרד שומר לעצמו את הזכות לממש במסגרת הפעילות עד 5 דוחות ייחודיים במידת הצורך.
- ג.3.ה. פעולות לביצוע עם הדוחות:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- ג.3.ה.1. המערכת תאפשר שליפת דוחות ומידע בחיתוכים שונים כגון: תאריכים, דפים לפי קטגוריות. המערכת תתמוך ביכולות אלו גם לגבי פעולות המשתמשים ויצרני המידע, לוגי השימוש במערכת וכו'.
- ג.3.ה.2. המערכת תתמוך בייצוא דוחות לכלי Office (WORD, EXCEL). הספק נדרש לפרט את יכולות ייצוא דוחות מן המערכת.
- ג.3.ה.3. המערכת תתמוך בהפקת דוחות להדפסה ובאפשרות שליחתם במייל. הספק נדרש לפרט את יכולות ייצוא דוחות מן המערכת.

ג.4. רכיב לשליפת והצגת מידע בממשק Web

- ג.4.א. זהו מרכיב הממשק למשתמש המאפשר לו לנווט לאתר ולהגיע אל המידע הדרוש לו. הממשק נדרש להיות יעיל וידידותי ולאפשר למשתמש להגיע אל המידע הנדרש לו במינימום "קליקים".
- ג.4.ב. עמוד הבית:

ג.4.ב.1. עמוד הבית צריך לכלול מספר אזורים שונים המאפשרים ניווט למידע המבוקש – לפי מאפייני אוכלוסייה, תחומי עיסוק, מנוע החיפוש במלל חופשי ולפי מילות חיפוש, שאלות נפוצות, קישורים לאתרים דרושים אחרים, אזור הודעות מתפרצות ואזור המוקדש ל: דפים שעודכנו לאחרונה, הדפים הפופולריים ביותר וכיוצא בזה.

ג.4.ב.2. על ממשק הבית להיות גמיש מבחינת המבנה והתוכן על מנת שאפשר יהיה להתאים אותו בהתאם לשימוש בפועל של המשתמשים.

ג.4.ג. החיפוש:

ג.4.ג.1. ממשק המשתמש צריך לכלול חיפוש – הכולל חיפוש בטקסט חופשי, חיפוש לפי פרמטרים כלליים של מאפייני האדם שלגביו נבדקת הזכאות וחיפוש היררכי לפי קטגוריות – לפי מאפייני אוכלוסייה (לקויי ראייה ואנשים עם עיוורון, משפחות במצוקה וכיוצא בזה) ולפי תחומים בחיים (חינוך, תעסוקה וכו').

ג.4.ג.2. מנוע חיפוש נדרש לספק את המידע הנדרש ב- 3 תוצאות החיפוש הראשונות שהוצגו למשתמש תוך 2 שניות.

ג.4.ג.3. מנוע החיפוש צריך להיות ידידותי, יעיל ופשוט למשתמש בעל היכולות הבאות:



הלב פתוח לרווחה

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- ג.4.ג.3.א. חיפוש טקסטואלי על פי מילות מפתח חיפוש באמצעות מילות מפתח.
- ג.4.ג.3.ב. חיפוש בוליאני - יכולת חיפוש של מונח ו/או חיבור של שני מונחים.
- ג.4.ג.3.ג. בדיקת איות – המערכת תתמוך בבדיקת שגיאות איות ומתן מענה על-פי האיות הנכון.
- ג.4.ג.3.ד. תמיכה בכתיבה שגויה בשפה האנגלית – זיהוי מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות.
- ג.4.ג.3.ה. הצגת אפשרויות להשלמת מלל חופשי על-פי חיפושים נפוצים.
- ג.4.ג.3.ו. חיפוש מתקדם - ביצוע חיפוש מתקדם מובנה על פי מאפייני אוכלוסייה כלליים ותחומים בחיים.
- ג.4.ג.4. מנוע החיפוש צריך להיות מנוע חיפוש חכם ולתמוך בין היתר:
- ג.4.ג.4.א. פופולריות פריט המידע – הצגת פריטי מידע על-פי דירוג פריט מידע ומספר הצפיות בפריט מידע זה.
- ג.4.ג.4.ב. רלוונטיות – הצגת פריט המידע על-פי מילות חיפוש שהוקשו ולרוב נבחר פריט מידע זה.
- ג.4.ג.4.ג. מידע בדחיפה – מתן יכולת להצגת פריטי מידע רלוונטיים נוספים על פי פריט המידע שנבחר על ידי המשתמש.
- ג.4.ג.4.ד. הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש.
- ג.4.ג.4.ה. יכולת הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש על פי חוקיות / סדרי עדיפויות שייקבעו על ידי מנהל מערכת
- ג.4.ג.5. הודעות מתפרצות:
- ג.4.ג.5.א. המערכת תתמוך בהפצת הודעות מתפרצות באזור מוגדר ומרכזי בדף הבית.
- ג.4.ג.5.ב. הודעות מתפרצות יוצגו בתצוגה מתחלפת של כלל ההודעות.
- ג.4.ג.5.ג. יכולת הזנת הודעות מתפרצות תינתן על ידי הרשאה.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ג.4.ג.5.ד. לכל הודעה מעלה ההודעה יגדיר טווח זמן להופעתה
(מתאריך X בשעה Y עד תאריך ושעה), לאחר מועד זה
ההודעה תוסר באופן אוטומטי.

ג.4.ג.6. דפי התוכן:

ג.4.ג.6.א. הממשק יכלול כמובן גם את הצגת דפי התוכן עצמם של
הזכויות, שירותים, מונחים ומרחב האפשרויות שמאחורי
תוצאות החיפוש.

ג.4.ג.6.ב. דפי התוכן צריכים להיות בנויים בפורמט אחיד אך גמיש ובר
שינוי והם צריכים להיות בעלי רמת שימושיות גבוהה, כלומר
שניתן לאתר בהם את המידע בקלות והם בשפה פשוטה
וברורה גם למשתמשים מקרב האוכלוסייה.

ג.4.ג.7. יכולת הניווט בין דפים ואתרים:

ג.4.ג.7.א. המערכת תאפשר קישורים לאתרי אינטרנט שונים
הרלוונטיים למענה המקצועי הנדרש מנותן השירות.

ג.4.ג.7.ב. המערכת תאפשר הצגת קישורים לאתרים בדף נפרד ויכולת
לחזור לפריט המידע המקורי.

ג.4.ג.7.ג. המערכת תתמוך ביכולת לקשר בין פריטי מידע שונים,
פתיחתם ויכולת לחזור לפריט המידע המקורי.

ג.4.ג.8. יכולות טכניות של הממשק למשתמש:

ג.4.ג.8.א. הממשק צריך להכיל את התשתית הנדרשת להצגת המידע
גם בשפות נוספות, בדגש על אנגלית וערבית, אך גם רוסית
ואמהרית.

ג.4.ג.8.ב. הפצת מידע מאתר האינטרנט באמצעות שיתוף לפייסבוק,
דואר אלקטרוני, וואטסאפ ותוכנות נוספות לפי הצורך.

ג.4.ג.8.ג. על האתר להיות מותאם לכל הדפדפנים המקובלים בשוק וכן
למכשירים ניידים (טאבלטים, ניידים במערכות ההפעלה
המקובלות) וכן הנגשת האתר לבעלי מוגבלויות על פי הגדרת
החוק.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ג.4.8.ד. המערכת תתמוך ביכולת הצגת סימולטורים / WIZZARD

לביצוע פעולות שונות כגון מילוי טפסים, ליווי תהליך קבלת
זכות ספציפית וכדומה.

ג.4.8.ה. המערכת תתמוך באותנטיקציה עתידית. אפשרות זו נועדה

בעתיד לאפשר גישה לזכויות ייעודיות על בסיס זיהוי הפונה.

ג.4.8.ו. המערכת תתמוך במתן יכולת למשתמשים למשב את המידע.

ג.5. חיבור למערכות חיצוניות:

ג.5.א. המערכת תתקשר עם מאגר נתונים: MOLSA GENERAL DATA:

ג.5.א.1. מאגר נתונים זה הוא מאגר נתונים על בסיס SQL, המכיל בתוכו את כל

טבלאות התשתית של הארגון עליהם מסתמכים שאר היישומים במשרד.

ג.5.א.2. המערכת תדע לשאוב מתוכה נתוני יסוד כגון שמות ערים, שמות של יחידות

משרדיות, טבלת מסגרות וכו.

ג.5.ב. מערכת ה-GIS תדע לשלוף בעזרת WEB SERVICES את המיקומים של השירותים

השונים ותדע להציגם על גבי שכבת מידע במערכת.

ג.5.ג. מערכת ה-BI של המשרד – במידת הצורך על הפלטפורמה לספק נתונים בעזרת Web

Services למערכת ה-WEBFOCUS של המשרד.

ג.5.ד. אתר האינטרנט של המשרד על מנת לאפשר קישוריות והעברת נתונים במידת הצורך.



ד. תשתיות טכנולוגיות

ד.1. כללי

- ד.1.א. מערכת ניהול הידע מהווה את בסיס הידע הרחב ביותר של המשרד הן כלפי עובדי המשרד והן כלפי כלל האוכלוסייה. לכן יש ישנה חשיבות גבוהה לזמינות מלאה למערכת בהתאם לנהלי ממשל זמין.
- ד.1.ב. המערכת תאפשר שימוש בחומרות ובתוכנות בטכנולוגיה מתקדמת גמישה בעלת יכולת אינטגרטיבית לתשתית ולארכיטקטורה הקיימת בארגון, כולל התאמות נדרשות במקרה של שינויים בארכיטקטורה כאמור.
- ד.1.ג. רכיבי המערכת יותקנו בחוות השרתים של ממשל זמין ויישענו על תשתית gov.il תוך מתן הרשאות גישה למנהל וצוות הפרויקט מטעמו וכן לנציגי המשרד ובכך גם הממונה על המאגר מטעם המשרד, מנהל המערכת מטעם המשרד למערכת ובמידת הצורך גם לנציגי ממשל זמין. הדבר אמור גם לגבי סביבת ה- TEST של המערכת.
- ד.1.ד. מובהר כי על הספק לעמוד בכל תנאי ממשל זמין בהתאם למפורט בנספח א'4 וכפי שיתעדכן מעת לעת על ידי ממשל זמין.
- ד.1.ה. על המערכת בסביבת ממשל זמין והקישוריות השונה למערכות ולסביבת האינטרנט לעמוד בתנאי אבטחת המידע בהתאם למפורט בנספח א'5 וכפי שיתעדכן מעת לעת על ידי ממשל זמין.
- ד.1.ו. חשיפת שירותי המערכת למשתמשים השונים לצרכי שליפה, עדכון ותפעול תהיה בהתאם להנחיות אבטחת המידע, סיווג המערכת והמידע האגור בה.

ד.2. תשתיות תוכנה וחומרה

- ד.2.א. כלל הפיתוח, כולל שלב הבדיקות, יתקיים במשרדי הספק ולכן כל החומרה והתוכנה אשר תידרש במהלך הקמת המערכת ועד להעברתה לממשל זמין היא באחריות ובעלויות הספק.
- ד.2.ב. לאחר העברתה לממשל זמין, הספק יספק את כלל הרישיונות והתשתית התוכנית למערכת המידע. ומבחינה חומרית, הספק יתארח בחוות השרתים של ממשל זמין בעלות המפורטת בנספח א'6 וכפי שתתעדכן על ידי ממשל זמין מעת לעת. במסגרת עלות זו, מספק ממשל זמין את השרתים הרלוונטיים והחלפתם במידת הצורך בהתאם



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



לנהלים, עדכוני חומרה ותוכנה לשרתים עצמם ומענה לדרישות הגיבוי והשרידות. עלויות אלו מול ממשל זמין מפורטות בנספח א'6. מובהר כי כל העלויות של ההתקשרות מול ממשל זמין מוטלות על הספק בלבד.
ד.2.ג. ממשל זמין מנהל באופן שוטף עדכוני אבטחה למערכות לרבות עדכוני אנטי וירוס. על הספק לאשר כי קיימת תמיכה בעדכונים אלו באופן שוטף על סביבת העבודה של רכיבי המערכת.

ד.3. מערכות הפעלה

ד.3.א. גרסת מערכת הפעלה המינימלית תהיה windows server 2012, כאשר תינתן עדיפות לספק התומך ב Windows server 2016.

ד.4. שרתי אפליקציה

ד.4.א. הספק יפרט באילו תשתיות נעשה שימוש (TOMCAT, JBOSS, WEBLOGIC וכו') ומהדורות התוכנה הנתמכות.

ד.5. שרתי WEB

ד.5.א. בהתייחס לשרתים אלו, נדרשת תמיכה בגרסאות Microsoft Internet Information Server, גרסא 9 ומעלה.

ד.6. שרתי DB

ד.6.א. תשתיות המערכת המינימליות צריכות להיות מותקנות ע"ג הגרסה של SQL Server 2008 sp1 (64bit) ומעלה בלבד.
ד.6.ב. עדיפות לתמיכה בגרסאות העדכניות ביותר SQL SERVER 2012.

ד.7. דפדפן

ד.7.א. ממשק המשתמש צריך לתמוך בגרסאות הדפדפן הבאות:

ד.7.א.1. Explorer8 ומעלה.

ד.7.א.2. Google Chrome.

ד.7.א.3. Firefox.

ד.7.א.4. Safari.

עמוד 102, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ד.8. תחנות עבודה

ד.8.א. תמיכה במערכות ההפעלה windows 7 ומעלה.

ד.8.ב. תמיכה במערכות הפעלה כל המכשירים הניידים, ובכך IOS ואנדרואיד.



ה. אחריות, שירות ותחזוקה טכנולוגית

- ה.1. הגדרת הפעולות באחריות הספק במסגרת תקופת האחריות ועד לתום תקופת ההסכם:
 - ה.1.א. טיפול בתקלות.
 - ה.1.ב. תמיכה במשתמשים, הדרכה והטמעה.
 - ה.1.ג. ביצוע שדרוגים למערכת לצורך התאמתה לטכנולוגיות עדכניות דרושות.
 - ה.1.ד. אספקת עדכונים שוטפים של מהדורות ו/או גרסאות תכנה, ככל שתהיינה כאלו, לכל מודול שסופק במסגרת ההתקשרות
 - ה.1.ה. בדיקות תקינות ותיקונים בעקבות בדיקות קבלה למערכת בעקבות שינויים ושדרוגים.
 - ה.1.ו. אספקת ועדכון תיעוד מלא למערכת (אפיון מערכת ותיעוד טכני).
 - ה.1.ז. אספקת ועדכון מדריך למשתמש.
 - ה.1.ח. ייעוץ למשרד בכל נושא הקשור למערכת, מגבלותיה, והשפעותיה על סביבתה
 - ה.1.ט. סיוע למשרד בביצוע שינויים בתשתיות המשרד, ככל שקיימת השפעה על המערכת.
 - ה.1.י. שירותי ניהול פרויקט לטובת מערכת זו, בהיקף הנדרש.
 - ה.1.יא. משימות נוספות כפי שיוסכמו בין הצדדים.
- ה.2. אחריות כוללת ותחזוקה בתוך תקופת האחריות
 - ה.2.א. תקופת האחריות הכוללת – תקופת האחריות תהיה התקופה שתחילתה ביום עליית המערכת לאוויר וסופה בתום 12 חודשים מלאים ממועד זה.
 - ה.2.ב. תחזוקה לפי קריאה – תסופק לכל אורך תקופת האחריות, בהתאם לזמני התגובה כמפורט בסעיף ה.4 שלהלן, וזאת ללא תשלום נוסף.
 - ה.2.ג. לעניין האחריות הכוללת יחולו גם הוראות סעיף ה.4 להלן.
 - ה.2.ד. "אחריות כוללת" למערכת תכלול אחריות מוחלטת למעט הסייגים הבאים:
 - ה.2.ד.1. קלקול או תקלה הנובעים מנזק שנגרם במזיד או עקב שימוש רשלני במיוחד במוצר שאינו בהתאם להוראות ההפעלה, התיעוד או אישור החברה.
 - ה.2.ד.2. קלקול או תקלה הנובעים מנזק שאינו קשור לתכונות המוצר (לדוגמה, חבלה במוצר שנגרמה על ידי צד ג'), דהיינו החומרה עליה מותקנת המערכת, תוכנה של צד ג' שאינה חלק מהמערכת או עקב תקלות רשת.
 - ה.2.ד.3. אירועים שאינם בשליטתה הסבירה של החברה, כגון צד ג' או כוח עליון.



הלב פתוח לרווחה

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



לעניין סעיפים אלה, "תקלה" – חוסר יכולת של המערכת לבצע את המוגדר באפיון ו/או במדריך למשתמש.

ה.2. הספק יידרש לבצע תיעוד של פעולות התחזוקה והבדיקות התקופתיות המבוצעות על ידו לפי מועד ביצוע הפעולות ומהות העבודה שבוצעה (תחזוקה תקופתית מונעת או תחזוקה לפי קריאה).

ה.3. תחזוקה תקופתית מונעת ותחזוקה לפי קריאה – לאחר תום תקופת האחריות
עם תום תקופת האחריות יספק הספק שירותי תיקון תקלות ותחזוקה תקופתית מונעת באופן שוטף למשך תקופת ההתקשרות ובהתאם להצעת המחיר שהגיש לעניין זה.

ה.4. זמני אספקה ומתן השירותים
ה.4.א. הספק מתחייב להעמיד לטובת אספקת שירותי אחריות, שירות ותחזוקה עובדים בכמות מספקת לענות על כל תקלה וכן צורך במתן שירות לפי סעיף זה, אשר יהיו זמינים בהתאם למפורט להלן:

ה.4.א.1. בימים א' עד ה' – בין השעות 8:00-17:00.

ה.4.א.2. בימי ו' וערבי חג – בין השעות 8:00-13:00.

עם זאת, יועמד כונן באופן שוטף אשר יהיה זמין לקבלת התרעה לתקלות משביתות מחוץ לשעות הפעילות שהוגדרו לעיל ויפעל לסגירתן לפי הנוהל.

זמן הגעה מרבי לקריאת שירות – בתקופת האחריות הכוללת ולאחריה:

ה.4.א.3. תקלה משביתה – תקלה אשר אינה מאפשרת הפעלת המערכת כולה.

התחלת הטיפול באותו יום עבודה מרגע קבלת הקריאה, דרך התחברות מרחוק. במידה ולא ניתן לפתור את הבעיה דרך התחברות מרחוק, ההגעה לאתר ממשל זמין תהיה עד יום עבודה ממועד קבלת הקריאה. יצוין כי הספק יעסוק בטיפול בתקלה ללא הפסקה בימי עבודה עד לתיקון התקלה. במידה והתקלה נכנסה ביום שישי או שבת, יציין הספק על גבי הממשק ה-WEB כי התקלה ידועה ובטיפול.

ה.4.א.4. תקלה שאיננה משביתה – טיפול באמצעות התחברות מרחוק ובמידת הצורך הגעה לאתר ממשל זמין באותו יום עבודה ממועד קבלת הקריאה או לפי הזמן שהוגדר לפתרון התקלה. תקלות אלו מתחלקות למספר סוגים:

רמת חומרה	תיאור	זמן לפתרון תקלה
-----------	-------	-----------------



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



רמת חומרה	תיאור	זמן לפתרון תקלה
קריטית	- פגיעה באבטחת מידע - הצגת נתונים שגויים או חלקיים כאילו הם נתוני אמת - היישום נופל או עומד ליפול - מרכיב מהותי של היישום לא פועל - בעיית משאבים וביצועים המונעת למעשה שימוש סביר ביישום או במרכיב מהותי שלו	3 שעות
חמורה (HIGH)	- תפקוד של המערכת שאינו פועל ואין דרך לעקוף זאת - תקלה בולטת במיוחד לעיני הלקוח - בעיה חמורה של משאבים או ביצועים מעבר לסף מסוים שהוגדר.	24 שעות
בינונית (medium)	- תפקוד של המערכת אינו פועל אבל יש דרך סבירה לעקוף את זה - סדר הפעולות שנדרש מהמשתמש לא נכון - תקלות בממשק הגרפי – שגיאות דקדוק או כתיב חמורות, שגיאות גרפיות משמעותיות, טקסט שנחתך באמצע	שבוע
קל (low)	תקלות קלות בממשק הגרפי (GUI) – כל אי התאמה לסטנדרט מקובל או שנקבע, חוסר סימטריה, ניסוחים לא תקינים	שבוע

ה.4.ב. במידה והטיפול בתקלה עשוי להיות ארוך יותר מ- 5 ימי עבודה ידווח על כך הספק לנציג המשרד, כולל צפי לפתרון הבעיה ויקבל אישור על כך בכתב.

ה.4.ג. במקרה של אירוע בו נגרם נזק בזדון ו/או ברשלנות ו/או בעקבות בעיות חומרה שמצריכות תיקון באפליקציה, הספק יתקן את המערכת בהתאם להוראות סעיף זה,



אולם יהיה זכאי לתשלום עבור שעות העבודה בהתאם לתעריף שלו המעודכן באותה העת.

- ה.5. מעקב אחר טיפול בתקלות וביצוע פעולות תחזוקה במסגרת האחריות ולאחר תום האחריות
- ה.5.א. כל תקלה ובעיה המופנית אל הספק תירשם במאגר הקריאות הממוחשב של הספק ותהיה במעקב עד לסיום הטיפול בבעיה. כמו כן תתועד כל פעולת תחזוקה במסגרת האחריות שבוצעה על ידי הספק בהתאם לדרישות המכרז.
- ה.5.ב. מאגר הקריאות יכלול את הפעילויות והמידע שלהלן:
- ה.5.ב.1. תקלות: מספר קריאה, יוזם הקריאה, מקבל הקריאה, מועד זמן קבלת הקריאה, תיאור התקלה, השירות הנדרש, מועד זמן הטיפול בקריאה, מי טיפל בקריאה, סטאטוס התקלה ותוצאות הפעילות.
- ה.5.ב.2. פעולות תחזוקה: יוזם פעולת התחזוקה במסגרת או במשרד, מועד זמן ביצוע פעולת התחזוקה, תיאור הפעולה שבוצעה, גורם מבצע, תוצאות הפעילות. מובהר כי הספק יקיים הבחנה ברורה בין פעולות תחזוקה המבוצעות בתוך תקופת האחריות לבין פעולות תחזוקה המבוצעות לאחר תום תקופת האחריות.
- ה.5.ג. פניית שירות שנפתחה על ידי המשרד, לאחר תיקונה על ידי הספק ובדיקתה על ידי המשרד, תוכל להיסגר רק באישור המשרד.
- ה.5.ד. כל תקלה וקריאה יזוהו בצורה ברורה וחד משמעית אשר יאפשרו מעקב אחר הטיפול בתקלה או בקריאה, עד לתיקונה או עד לסיום הטיפול. כל פתיחה או סגירה או שינוי סטאטוס בפניית שירות לספק תדווח אוטומטית למשרד באמצעות דואר אלקטרוני לנציג אגף מערכות מידע במשרד, כאמור בסעיף 1.ז.ב. להלן.
- ה.5.ה. בכל מקרה של תקלה שלא נפתרה ידווח הספק למשרד על התקדמות הטיפול והצפי לסיום הטיפול לפחות אחת ליום ועד לסגירת התקלה.
- ה.5.ו. אחזקת הציוד לצורך אספקת השירותים תהיה בבעלותו ובאחריותו של הספק לרבות כל הוצאה, פיצוי וכדומה, אשר ייקבעו כתוצאה מאספקת השירותים.
- ה.5.ז. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים כלים וציוד בכמות ובאיכות מתאימה העומדת בדרישות המכרז ובנהלי המשרד בתחום מתן השירותים. כמו כן הספק מתחייב להעמיד לצורך מתן השירותים ציוד וכלים נוספים, במידת הצורך וככל שיידרש;



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



כל זאת, על מנת להיענות לדרישות המשרד ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב של נציג המשרד המוסמך לכך.

ה.6. שו"שים

ה.6.א. במהלך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות ההארכה, ככל שתמומשנה), יספק המציע הזוכה בהתאם לדרישת נציג המשרד שו"שים ביחס למערכת, הכל בהתאם למחירים ולתעריפים שבטופס ההצעה הכספית, ובהתאם לכל ההוראות, התנאים וכיוצא בזה, כל המפורט והמוגדר בהסכם ו/או במפרט הטכני. השו"שים יעשו בהתאם למשימות שתוטלנה על המציע הזוכה מפעם לפעם על ידי המשרד, ככל שימצא לנכון לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

ה.6.ב. לצורך ביצוע שו"שים, ובכפוף לדרישת נציג המשרד כאמור, יתחייב המציע הזוכה לספק במהלך תקופת ההתקשרות עד 1000 ש"ע (להלן: "בנק שעות"). התשלום בגין בנק השעות יהיה לפי תעריפי שעות העבודה השונים שנקב המציע בהצעתו הכספית.

ה.6.ג. מובהר כי היקף בנק השעות לעיל, הוא צפי והערכה לא מחייבת של המשרד, והפעלתו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, אשר לא יהיה חייב לדרוש לממש בנק שעות בהיקף כלשהו. עם זאת, הרחבה שמעל 20% מההיקף הנ"ל, תיעשה באישור הגורמים המוסמכים במשרד.

ה.6.ד. אופן מימוש השו"שים יבוצע כדלהלן:

ה.6.ד.1. לאחר קבלת הנחיה של הממונה על המאגר מטעם המשרד לביצוע משימה ("הזמנת עבודה"), ידאג הספק להכין מסמך אפיון מפורט, או לחילופין מסמך המפרט את תכולת המשימה עבור משימות שאינן פיתוח. לאחר מכן יועבר מסמך דרישות האפיון לממונה על המאגר לקבלת אישור, ורק לאחר אישור יועבר לביצוע.

ה.6.ד.2. כל שינוי באפיון או בתכולה יבוצע רק לאחר תיעוד בכתב, וקבלת אישור הממונה על המאגר מטעם המשרד.

ה.6.ד.3. בסיום הביצוע, יועבר למשרד אישור של הספק כי בוצעו בדיקות איכות מטעם גורם מנהל (שאינו המפתח), וכי המערכת עומדת בדרישות. הבדיקות יכללו גם התחברות לאתר המשרד בממשל זמין, כדי לוודא תקינות בסביבת הייצור.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ה.6.ד.4. נציגי המשרד בשיתוף הספק יבצעו מבחני קבלה בהתאם למוסכם בין הצדדים.

ה.6.ה. בנק השעות יוקצה על פי היקף שעות נדרש מכל בעל תפקיד כפי שיסוכם בין המשרד לספק או לפי השקעת השעות בפועל, לפי החלטת המשרד.



ו. תהליכים מרכזיים

1.1. כללי – אודות תהליכי העבודה ויכולות המיכון של המערכת

- ו.1.1.א. התהליכים המרכזיים הרלוונטיים במערכת יהיו כדלקמן:
 - ו.1.1.א.1. בדיקת צורך בפריט מידע חדש או עדכון פריט מידע קיים
 - ו.1.1.א.2. יצירת / עדכון פריט מידע חדש כולל אישורו והכנתו באופן מלא לפרסום
- ו.1.1.ב. המערכת תתמוך בתהליכים אלו והעלאתו לאוויר בעזרת תהליך עבודה ממוכן (workflow) אשר יעביר את פריט המידע בין הגורמים הרלוונטיים במערכת.
 - ו.1.1.ג. סטאטוס פריט המידע יסומן בעזרת סטאטוס במערכת המעיד על הגורם המטפל, כגון: "ממתין לאישור בעל הפריט", "ממתין ליועץ משפטי", "ממתין להזנה" וכיוצא בזה.
 - ו.1.1.ד. לכל סטטוס כזה יוגדר SLA ודוחות אשר יאפשרו מעקב אחר סטאטוס טיפול של הגורמים האחראיים, כולל מתן התראות חריגה מ-SLA.
 - ו.1.1.ה. בעת העברת סטאטוס יישלח מייל או לפחות תינתן האפשרות לעדכן במייל אודות הפעולה שבוצעה בתהליך היצירה, לדוגמה: הועבר לגורם מטפל.
 - ו.1.1.ו. בהזנה של פריט מידע חדש/שינוי תהיה אפשרות לקטלג את השינוי שבוצע פריט המידע / שינוי כפריט מידע חדש / עדכון פריט מידע. ויירשם מועד ביצוע מעבר הסטאטוס.
 - ו.1.1.ז. המערכת תתמוך בהוצאת דוחות על מספר פריטים לעניין:
 - ו.1.1.ז.1. הסטטוס שלהם;
 - ו.1.1.ז.2. משך זמן בכל סטטוס;
 - ו.1.1.ז.3. חריגה מהזמן שנקבע.
 - ו.1.1.ח. בנוסף, יפורט בסעיף זה תהליך לא ממוכן שמטרתו השלמת פערי מידע ו/או השגות על מידע קיים.
 - ו.1.1.ט. האחריות לפריט המידע:
 - ו.1.1.ט.1. לכל פריט מידע יהיה מידען הכותב את המידע ורפרנט מטעם המשרד שהוא בעל הפריט.
 - ו.1.1.ט.2. ניתן יהיה להוסיף עוד נציג מטעם המשרד אשר יהיה בעל הפריט או נדרש לאישורו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

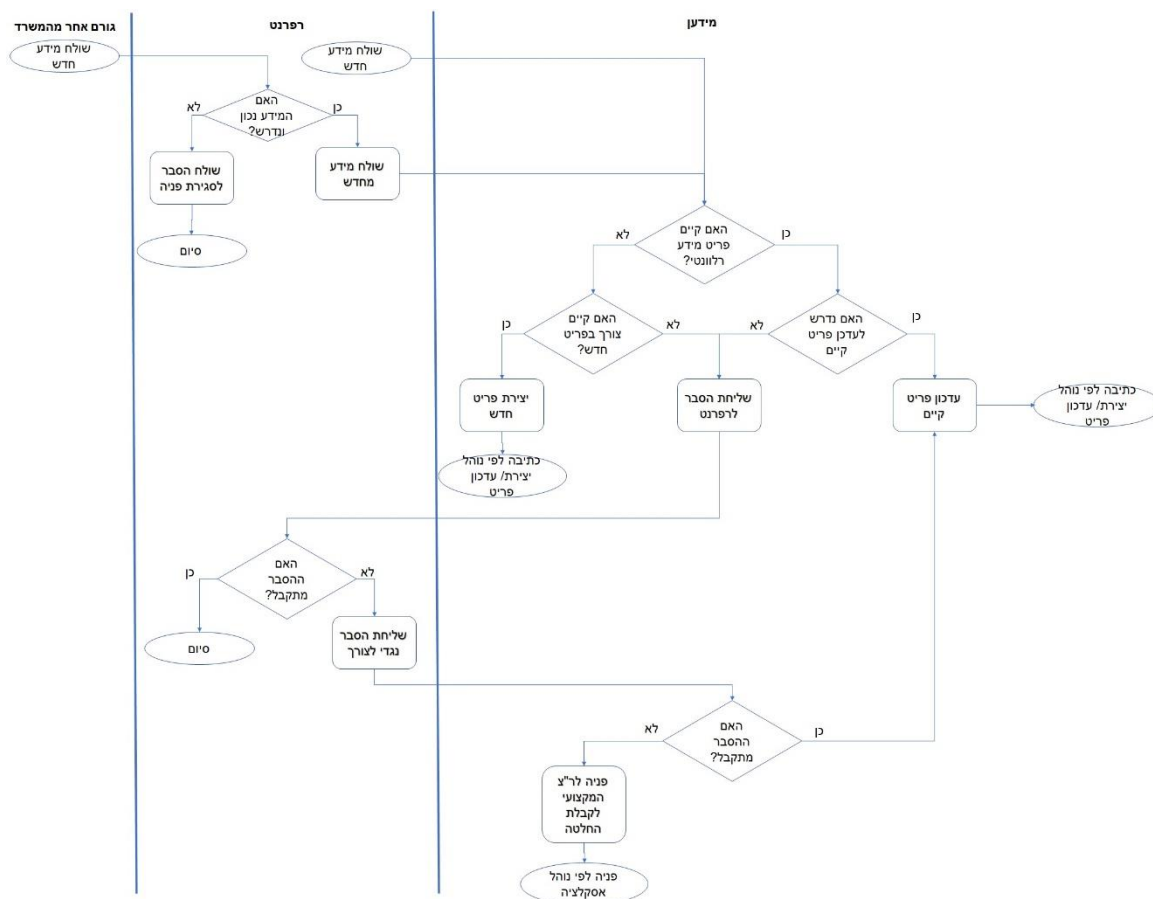


מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים

2.1. הקשר בין המידען מטעם הספק לרפרנט מהמשרד

הקשר בין המידען מטעם הספק לרפרנט מהמשרד אמור להיות ממשק עבודה צמוד. להבהרת הציפיות מהמידען - במידה והוא פנה לרפרנט ואין ממנו מענה תוך ה-SLA שנקבע, אזי יצירת קשר טלפוני על ידי המידען מול הרפרנט תוך 4 ימי עבודה מהפנייה המקורית, עד 4 פעמים בשעות העבודה המקובלות במשרד ולאחר מכן ישלח הודעת טקסט ולאחר מכן יבצע תהליך אסקלציה מול ראש הצוות המקצועי.

3.1. תהליך בדיקת צורך בפריט או עדכון פריט מידע קיים



4.1. הגדרות SLA לכל שלב

צעד	אחראי	SLA
בדיקת נכונות המידע המחדש מגורם אחר במשרד	רפרנט	2 ימי עבודה
בדיקת רלוונטיות המידע והצורך בעדכון או ביצירת חדש, כולל שליחת הסבר לרפרנט במידה ולא נדרש יצירת פריט חדש או עדכון	מידען	2 ימי עבודה

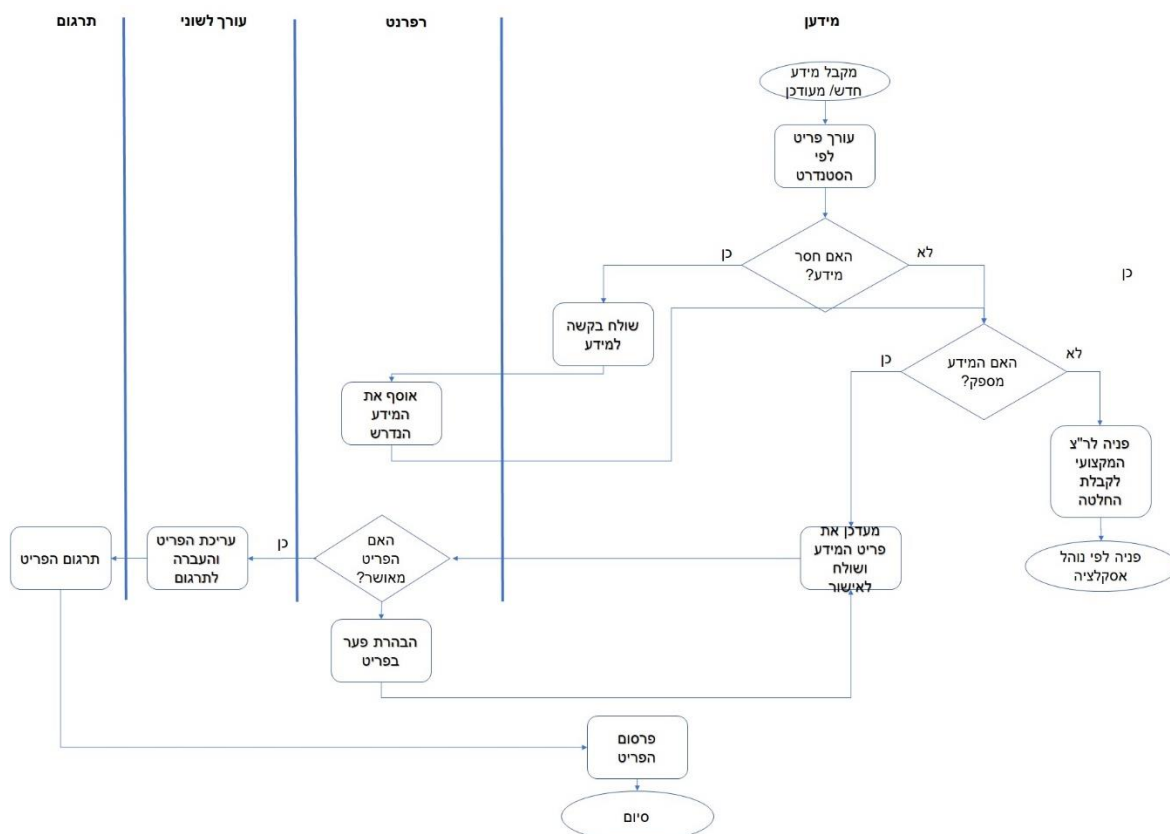
עמוד 111, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



צעד	אחראי	SLA
מענה למידען על הצורך בכל זאת ליצירת פריט מידע חדש או עדכון קיים	רפרנט	2 ימי עבודה
פניה של מידען לראש צוות לאסקלציה במידה וההסבר על הצורך אינו מספק	מידען	1 יום עבודה
יצירת פריט חדש/ עדכון פריט קיים	מידען	לפי המפורט בהמשך

5.1. יצירת / עדכון פריט מידע חדש כולל אישורו והכנתו באופן מלא לפרסום



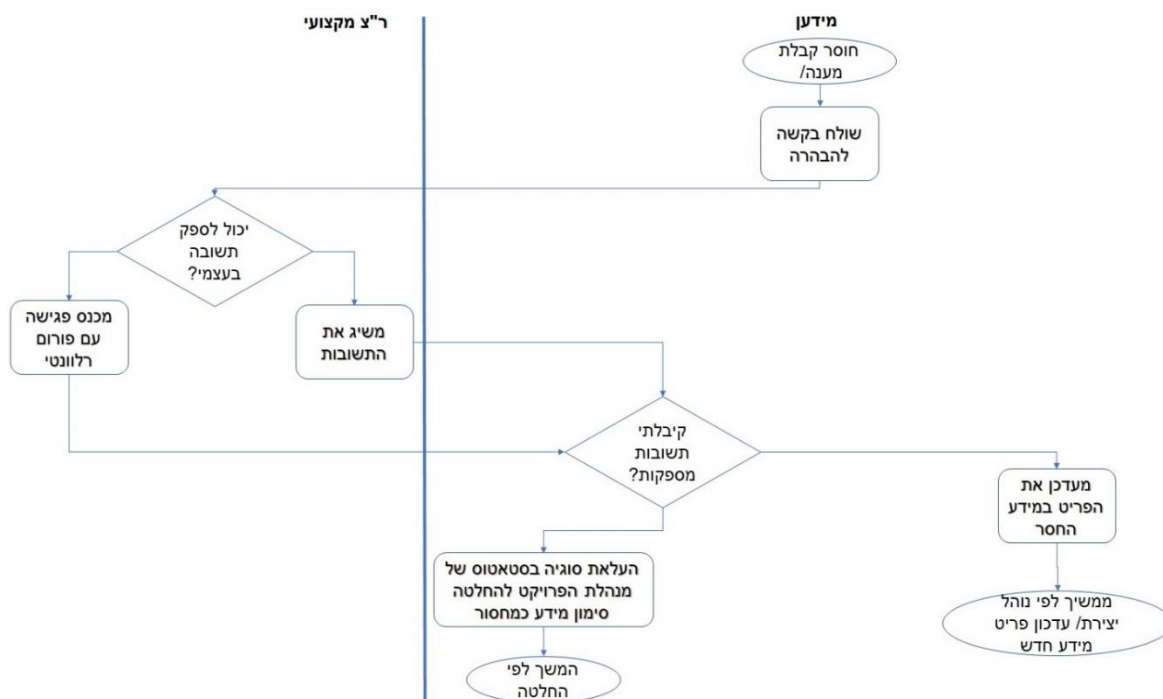
6.1. הגדרות SLA לכל שלב

צעד	אחראי	SLA
עריכת פריט לפי הסטנדרט על פי המידע הקיים, כולל שליחת בקשה למידע נוסף במידת הצורך.	מידען	2 ימי עבודה
איסוף מידע לפי צורך: במידה והמידע קיים	הרפרנט	3 ימי עבודה



צעד	אחראי	SLA
במידה והמידע אינו קיים או אינו חד משמעי ודורש כינוס אנשים נוספים לקבלת החלטה		10 ימי עבודה
עדכון הפריט בעזרת המידע הנוסף	המידען	2 ימי עבודה
אישור הפריט והעברתו לעריכה	הפרנט	3 ימי עבודה
עריכת הפריט והעברתו לתרגום	העורך הלשוני	2 ימי עבודה
תרגום הפריט	המתרגם	3 ימי עבודה
מעבר סופי ופרסומו	המידען	2 ימי עבודה

7.1. תהליך אסקלציה



צעד	אחראי	SLA
בקשה להבהרה	מידען	תוך 2 ימי עבודה
השגת התשובות על ידי ראש הצוות המקצועי במידת האפשר	ר"צ	3 ימי עבודה



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



צעד	אחראי	SLA
	מקצועי	
כינוס הפורום הרלוונטי לקבלת מידע חסר	ר"צ מקצועי	10 ימי עבודה
בדיקת קבלת תשובות מספקות והעלאת הסוגיה בסטאטוס של מנהלת הפרויקט	מידען	לפי פגישות הסטאטוס
עדכון פריט מידע במידע החסר		לפי הנוהל

עמוד 114, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



ז. כח אדם מטעם המשרד לטובת ניהול וביצוע הפרויקט

1.ז. כללי

לטובת הפרויקט, המשרד יעמיד מטעמו:

ז.1.א. **ממונה על המאגר** – אשר יהיה האחראי המרכזי (POC) מטעם המשרד כלפי הספק לכל דבר ועניין וכמפורט בסעיף נפרד.

ז.1.ב. **נציג מטעם אגף מערכות מידע לליווי מקצועי של נושא המחשוב** – אשר יהווה חלק ממינהלת הפרויקט. הוא יהווה POC מטעם המשרד אל מול הגורמים המקצועיים הנדרשים במשרד בנושאי המחשוב, כולל העבודה הנדרשת מול נציג המשרד בממשל זמין.

ז.1.ג. **רפרנטים מקצועיים** – בכל אחד מהשירותים והיחידות הארגוניות במשרד ימונה רפרנט מטעמם אשר אחראי לריכוז המידע והפעילות השוטפת מול המידען מטעם הספק. במסגרת זו, יהיה אחראי הרפרנט לפעולות הבאות:

ז.1.ג.1. סיוע במיפוי השירותים למידענים מטעם הספק – כל הקשור באיסוף המידע הדרוש, הפניית המידענים למקורות מידע רלוונטיים.

ז.1.ג.2. מתן מענה לשאלות פתוחות או שהמענה עליהם לא ברור – כל הקשור להשגת תשובות לשאלות בתחומים אשר אין עליהם מידע רלוונטי או שהתשובות עליהן עמומות.

ז.1.ג.3. בניית ועבודה לפי תהליכי העבודה עם המידענים מטעם הספק – על מנת להמשיך ולתחזק את עדכניות המידע בנוגע לשירותים השונים.

ז.1.ד. **בנוסף, המשרד יעמיד מינהלת עבור הפרויקט** – ועדה אשר תוקם ותתנהל לפי המפורט בהמשך סעיף זה.

2.ז. מינהלת הפרויקט

ז.2.א. **כללי:** לצורך ליווי שלבי הפרויקט תוקם מנהלת אשר תורכב מנציגי המשרד ונציגי הספק ואשר תפקידיה ומטרתה הם כמפורט בסעיף זה.

ז.2.ב. **הרכב המנהלת:**

ז.2.ב.1. בראש המנהלת תעמוד ראש אגף משאבי קהילה במשרד.



הלב פתוח לרווחה

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 2.ב.2.ז. הממונה על המאגר מטעם המשרד
- 3.ב.2.ז. מוביל ישראל דיגיטלית במשרד
- 4.ב.2.ז. נציג אגף מערכות מידע מהצוות הטכנולוגי
- 5.ב.2.ז. נציג ארגון ומנהל במשרד (האחראי על התעסים).
- 6.ב.2.ז. בהתאם לצורך – נציגי האגפים / רפרנטים מקצועיים על פי הזמנה.
- ג.2.ז. **תדירות ההתכנסות:** אחת לחודש עד למעבר לשלב התחזוקה השוטפת ומשם לפי צורך או מפגש רבעוני, המוקדם מהשניים.
- ד.2.ז. **משך כל כינוס:** שעתיים
- ה.2.ז. **מטרת כינוס מנהלת הפרויקט:**
- 1.ה.2.ז. לדווח על התקדמות ביצוע המכרז אל מול התכנון ולהציף שינויים או סיכונים אפשריים מול תכנית הפעולה.
- 2.ה.2.ז. הצפת קשיים או מחסומים בדרך אשר מנהלת הפרויקט או מי מחבריה יכול לסייע לשבור.
- 3.ה.2.ז. קביעת מדיניות בתחומים בהם יש שאלות פתוחות או תחומים אפורים אשר יש להכריע לגביהם בהקשרי המידע המפורסם לציבור בפלטפורמה.
- ו.2.ז. **מקום התכנסות הוועדה:** משרדי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.
- ז.2.ז. המשרד יהיה אחראי על איתור מקום להתכנסות.
- ח.2.ז. הספק יהיה אחראי על קביעת מועד התכנסות הוועדה בתיאום עם המשרד; זימון המשתתפים לוועדה והכנתם לקראת הוועדה; הכנת דו"ח סטטוס והצעה של סוגיות לדיון והעברתן לאישור נציג המשרד; כתיבת פרוטוקול במהלך הישיבה.
- ט.2.ז. בסיום כל מפגש של הוועדה על הספק להעביר לכל אחד ממשתתפיה סיכום מסודר של הוועדה בו יצינו לפחות הפרטים שלהלן: מועד ושעת התכנסות הוועדה; הנושאים המרכזיים שהועלו לדיון ונדונו; שמותיהם ותפקידיהם של המשתתפים; החלטות שהתקבלו, לוו"ז וחלוקת אחריות לביצוע משימות. מובהר כי טרם הפצת הפרוטוקול למשתתפי הוועדה יובא הפרוטוקול לאישור המשרד.



ח. סטטיסטיקה ודוחות אודות התקדמות הפרויקט

דוחות התקדמות הפרויקט יתקיימו לפי שלבי הפרויקט והם יסופקו לקראת המפגש החודשי של מנהלת הפרויקט או לפי אבני הדרך, כמפורט:

ח.1. דוחות סטטוס לפי אבני דרך

ח.1.א. הציר התוכני

- ח.1.א.1. כחלק מסיום כל אבן דרך בציר התוכני יוצג דוח המתאר את פעילות אבן הדרך, תכנון מול ביצוע וכן נתונים המציינים את כמות הפריטים שנוצרו לפי קטגוריות ואת הסטאטוס שלהם ברגע סיום אבן הדרך.
- ח.1.א.2. עבור כל אוכלוסייה שסיימה את המיפוי – מסיום המיפוי, מדי חודש ייצא דוח המפרט את כמות הפריטים שנוספו, שנערכו ובחלוקה לפי סטאטוסים וזמן בסטאטוס.

ח.1.ב. הציר הטכנולוגי

- ח.1.ב.1. דוח אודות הביצוע מול התכנון מול אבני הדרך בציר הטכנולוגי לפי פגישות הסטאטוס ופגישות סיכום אבני הדרך.

ח.2. החל מפתיחת המערכת לעובדי המשרד ועד סוף תקופת ההתקשרות

ח.2.א. דוחות חודשיים לגבי הפעילות באתר, ובכלל זה:

- ח.2.א.1. כמות הכניסות;
- ח.2.א.2. כמות ההערות על דפים והאתר;
- ח.2.א.3. חיפושים נפוצים;
- ח.2.א.4. קטגוריות נפוצות;
- ח.2.א.5. חיפושים ריקים.
- ח.2.א.6. התפלגויות מעניינות כפי שיעלה ממודול ה-BI.
- ח.2.א.7. כל דרישה אחרת שתועבר על ידי המשרד.

ח.2.ב. דוחות חודשיים לגבי עדכוני המידע באתר, ובכלל זה:



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- ח.2.ב.1. כמות הדפים שנוספו;
- ח.2.ב.2. כמות הדפים שנערכו;
- ח.2.ב.3. התייחסות מול ההערות שעלו באתר בנוגע לדף כזה או אחר.
- ח.2.ג. דוחות חודשיים לגבי **תפעול האתר** ובכלל זה:
- ח.2.ג.1. פירוט התקלות;
- ח.2.ג.2. מספר הזמנים בהם המערכת לא הייתה זמינה ועבור כל זמן כזה – מה היה משך הזמן ומה היה הגורם.
- ח.2.ד. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד על גבי מדיה מגנטית / במייל בכפוף להנחיות אשר יועברו אליו על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
- ח.3. דוחות תקלות חודשיים
- ח.3.א. הספק יעביר אחת לחודש דו"ח לידי הממונה על המאגר מטעם המשרד ומנהלת הפרויקט אשר יכלול:
- ח.3.א.1. פרוט הטיפול בכל תקלה או קריאה שנסגרו מאז הדו"ח האחרון.
- ח.3.א.2. פרוט התקלות הפתוחות.
- ח.3.א.3. התפלגות התקלות לפי אורך זמן הטפול.
- ח.3.א.4. פירוט השירותים שניתנו במהלך החודש.
- ח.4. דוחות סיכומיים שנתיים
- ח.4.א. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בינואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול, בין היתר:
- ח.4.א.1. פירוט הפעילות שבוצעה במהלך השנה: שיפורים ופיתוחים בפלטפורמה, שיפורים ושינויים תוכניים ובתהליכי העבודה ותכנית ההדרכות שבוצעה. וכל זאת מול התכנון שהיה לשנה זו.
- ח.4.א.2. פירוט התקלות: פירוט סיכומי של התקלות שקרו מבחינת מהות התקלות ומשך הזמן לתיקון.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ח.4.א.3. סיכום שנתי של סטטיסטיקות הפעילות בפלטפורמה: מבחינת כמות ואופי השימוש במערכת, מבחינת השינויים התוכניים שבוצעו במערכת כגון מספר דפים שנוספו או שונו וכיוצא בזה.

ח.4.א.4. עיקרי הלמידה והמסקנות מתוך העשייה בשנה זו ולקראת השנה הבאה.
ח.4.ב. כמו כן יגיש הספק תכנית עבודה שנתיית לא יאוחר מה-15 בינואר בכל שנה. תכנית העבודה תכלול, בין היתר, את רשימת יעדיו של הספק בהתייחס למערכת נושא מכרז זה, תכניות פיתוח טכנולוגיות, תכנית הדרכות, תכנית הטמעה כולל פעילות SEO וכיוצא בזה.

ח.4.ג. לא יאוחר מיום ה-1 למרץ, בכל שנה, יאשר המשרד את תכנית העבודה השנתית של הספק.



ט. דרישות כח אדם מטעם הספק

- 1.ט. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת. לספק אחריות כוללת מקצועית ומנהלית לאספקתם הסדירה של השירותים על-פי הנחיות המשרד.
- 2.ט. על המציע להגיש במסגרת הצעתו את פרטי הצוות המוצע כמפורט בסעיף 2.2.5 למכרז. בחירת יתר כח האדם, תיעשה לאחר בחירת הספק, בהתייעצות עם הפיקוח מטעם המשרד.
- 3.ט. מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי הספק יידרש להעמיד לצורך אספקת השירותים שירותים מנהלתיים, הכוללים מנהלה וחשבונאות (הנהלת חשבונות, הדפסות, ציוד משרדי וכיוצא בזה) על חשבונם.
- 4.ט. על הספק יהיה לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים והניסיון הנדרש לצורך אספקת השירותים. במידה שהספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה במכרז, הדבר יהווה הפרה יסודית של ההסכם בין הצדדים ויזכה את המשרד הן בסעד ההפרה, והן באפשרות לפנות למציע הבא בתור לשם בחירתו כזוכה במכרז.
- 5.ט. מובהר כי השירותים נושא המכרז יינתנו על ידי אנשי הצוות שצוינו בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותם מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי בעל כישורים וניסיון דומים לאנשי הצוות שהוצעו על ידו במסגרת ההצעה ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המשרד.
- 6.ט. הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייעד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד. בכלל זאת, על הספק לבצע חפיפות מלאות לעובדים החדשים המועסקים על ידו, וכן לבצע ריענון אודות תהליכי העבודה בהם עובדים לכלל העובדים הרלוונטיים אחת לרבעון.
- 7.ט. להלן פירוט כח האדם הנדרש מהספק לצורך אספקת השירותים – דרישות ניסיון והשכלה וכן הגדרת תפקיד ותחומי אחריות:

7.ט. מנהל הפרויקט

7.ט.א.1. תיאור תפקיד:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ט.7.א.1.א. מנהל הפרויקט ילווה את כל שלבי הפרויקט, ובכלל זה: ניהול

הפרויקט, נוכחות בישיבות סטאטוס אפיון יישום המערכות, אפיון ומיפוי תבניות, פיתוח, בדיקות וליווי השקה וכיוצא בזה.

ט.7.א.1.ב. מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו יפעל המשרד

(Single Point Of Contact) לרבות כל האמור להלן:

ט.7.א.1.ב.1. ניהול ישיר של כל הגורמים המעורבים

בפרויקט מטעם הספק.

ט.7.א.1.ב.2. אחריות ישירה על עמידה בלוחות הזמנים

של הפרויקט.

ט.7.א.1.ב.3. ליווי הפרויקט לאורך כל תקופת

ההתקשרות לרבות מימוש צרכים

ודרישות שלא הוגדרו במסמך האפיון

הראשוני.

ט.7.א.1.ב.4. מעקב יומי אחר התקדמות הפרויקט,

ריכוז משימות, נוכחות מלאה וניהול

ישיבות סטאטוס אל מול הגורמים של

המשרד.

ט.7.א.1.ב.5. ניהול מסמכי מעקב, מעקב התקדמות

והכנת מסמכי גאנט.

ט.7.א.1.ב.6. ניהול דיוני מעקב ודיווחי סטטוס עם נציגי

המשרד והפקת סיכומי דיון.

ט.7.א.1.ב.7. התרעות על עיכובים/חריגות בלוחות

זמנים להפעלה.

ט.7.א.1.ג. מנהל הפרויקט יידרש לזמינות מלאה למענה לסוגיות שונות

שיעלו במהלך תקופת הפרויקט בלוחות זמנים מידיים.

ט.7.א.2. **דרישות השכלה:** כמפורט בסעיף 2.2.5.1.1 למכרז.

ט.7.א.3. **דרישות ניסיון:** כמפורט בסעיף 2.2.5.1.2 למכרז.

ט.7.ב. מידענים

ט.7.ב.1. **תיאור תפקיד:**



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מידען יהיה אחראי על כלל תהליך הזנת המידע למערכת:

ט.7.ב.1.א. שלב מיפוי ואיסוף המידע מכלל המקורות המידע הרלוונטיים, בין אם כתובים ובין אם ממוקדי ידע וגורמי מפתח בארגון, כולל השגת מידע חסר והצפת פערי מידע נדרשים ופעילות אקטיבית להשגתם.

ט.7.ב.1.ב. עריכת המידע לכדי שפה בהירה לאוכלוסייה.

ט.7.ב.1.ג. אישור המידע מול הגורמים הרלוונטיים ובכך גם הייעוץ המשפטי וגם הרפרנט המקצועי.

ט.7.ב.1.ד. הזנת המידע באופן הנדרש למערכת.

ט.7.ב.1.ה. במידת הצורך, העברת והטמעת חידושים במערכת לרפרנטים.

ט.7.ב.2. **דרישות השכלה:** כמפורט בסעיף 2.2.5.2.1 למכרז.

ט.7.ב.3. **דרישות ניסיון:** כמפורט בסעיף 2.2.5.2.2 למכרז.

ט.7.ג. עורך לשוני

ט.7.ג.1. **תיאור תפקיד:**

העורך הלשוני יהווה חלק מצוות הפרויקט ויהיה אחראי לספק ייעוץ לגבי אפשרויות ניסוח שונות ואופן הצגת המידע בצורה בהירה וברורה ואישור ותיקוני פריטי מידע בכל הנוגע לבהירות המידע הניתן, דיוק הניסוח והתאמתו לעקרונות וחוקי השפה העברית.

ט.7.ג.2. **דרישות השכלה:** בעל תואר אקדמי ראשון לפחות.

ט.7.ג.3. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון של לפחות פרויקט אחד בהיקף של 30 שעות בעריכה לשונית של עמודי תוכן, בעדיפות למידע בתחום הגופים הציבוריים והממשלתיים.

ט.7.ד. מתרגם

ט.7.ד.1. **תיאור תפקיד:**

המתרגם יהווה חלק מצוות הפרויקט ויהיה אחראי לספק ייעוץ לגבי תמונת התרגום הכללית בפרויקט ותרגום כלל פריטי המידע לשפה הערבית.

ט.7.ד.2. **דרישות הכשרה:** לימודי תעודה בתחום התרגום.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ט.ד.7.3. דרישות ניסיון:

ט.ד.7.3.א. בעל ניסיון מעשי מוכח בעבודת תרגום ב-2 פרויקטים לפחות
בהיקף של 80 שעות כל אחד.

ט.ד.7.3.ב. הבנה של השפה השיווקית-אינפורמטיבית כפי שמופיעה
באתרי אינטרנט.

ט.ד.7.4. דובר השפה הערבית ברמת שם אם.



נספח א'1 מיפוי זכויות ושירותים טבלאיים

כותרת	פירוט
מיפוי המידע אודות אוכלוסיות עם מוגבלויות	מיפוי כלל השירותים ושאר התעסעים (ושאר מקורות המידע) אודות אנשים עם מוגבלויות כגון מוגבלות פיזית, מוגבלות שכלית-התפתחותית, אנשים עם עיוורון וכבדי ראייה, חירשים ולקויי שמיעה, אנשים עם אוטיזם, חירשים/אילמים וכו'. נכללים כאן כל הנושאים הקשורים למסגרות של אוכלוסיות אלו ולפיקוח עליהן. כמו כן כולל ממשקים עם בריאות הנפש. היקף כ- 85 תעסעים
מיפוי המידע אודות פרט וקהילה	מיפוי כלל השירותים והתעסעים (ושאר מקורות המידע) אודות פרט וקהילה. כגון – משפחות (כגון משפחות במצוקה, משפחות חד הוריות וכו'), קשישים, עולים חדשים וחוזרים, מכורים, דרי רחוב, אנשים במעגל הזנות, אסירים, עבריינים, התנדבות ועבודה קהילתית וסיוע לבודדים. בנוסף כולל את כל הקשור להתארגנות של הקהילה - בחירום, בפיגועים שלא בחירום, ועדות ערר, חישובים כלכליים של הכנסות. היקף התעסעים למיפוי: כ- 100 תעסעים.
מיפוי המידע אודות ילדים, נוער וצעירים	מיפוי כלל השירותים והתעסעים (ושאר מקורות המידע) אודות כלל התוכניות לילדים ונוער בסיכון ושלא בסיכון, נוער מנותק, צעירות במצוקה, עבריינות נוער, חקירות ילדים ונוער ושיקומם, אימוץ ותקו"ן. נכללים כאן כל הנושאים הקשורים למסגרות של אוכלוסיות אלו ולפיקוח עליהם. היקף התעסעים למיפוי: כ- 55 תעסעים.

טבלה לדוגמא של מיפוי זכויות ושירותים על בסיס הוראות התע"ס בלבד:

אוכלוסיות ייחודיות	תחום הסיוע	סוג סיוע / פורמט השירות	שם הזכות / שירות	פירוט הזכות / שירות	זכות / שירות	מיקום השירות	גיל רלוונטי / בן משפחה / לא תלוי גיל	קישור לתע"ס	אגף אחראי
עיוור	סיוע כספי	קצבה	דמי ליווי לניידות	מתן דמי ליווי לסיוע לניידות העיוור	זכות	כל הארץ	+18	6.1	השירות לעיוור
עיוור	עזרים	עזר לניידות	כלב נחייה	הזכות לקבלת כלב נחייה והתנאים הנדרשים לכך עם החובות הכרוכות בכך	זכות	כל הארץ	+18	6.2	השירות לעיוור
עיוור	תעודות	תעודה	תעודת עיוור	קבלת תעודת עיוור המקנה הטבות שונות. מפורט כיצד מקבלים תעודה זו.	זכות	כל הארץ	כל הגילאים	6.2	השירות לעיוור
עיוור	מסגרות יום	מסגרות יום	מסגרות יומיות עם עיוורון 0-6	רשימת המסגרות החינוכיות היומיות עד גיל בית ספר	שירות	כל הארץ	0-18	6.2	השירות לעיוור
עיוור	סיוע כספי	החזרי מיסים על ציוד ביתי לעיוור	החזרי מיסים על ציוד ביתי לעיוור	החזר מע"מ על ציוד ביתי	זכות	כל הארץ	+18	6.4	השירות לעיוור
עיוור	סיוע כספי	מענק	תלמידים במוסדות על תיכונים	מענק / סיוע בציוד ובשכר לימוד לתלמידים במוסדות על-תיכונים	זכות	כל הארץ	+18	6.5	השירות לעיוור



נספח א'2 הערכת סדרי הגודל של היקף המידע הנדרש למיפוי

המידע הנדרש למיפוי מתחלק כמפורט להלן:

1. מידע כתוב במאגרים אינטרנטיים – בתעסום ובאתרי האינטרנט השונים.
2. מידע שאינו כתוב במאגרים אינטרנטיים – מידע הקיים ברשויות השונות ובאגפי משרד הרווחה השונים במידות משתנות של פירוט המידע הנדרש ללאוכלוסיה.

1. המידע הכתוב במאגרים באינטרנט מורכב מ:

1.1.273 הוראות תע"ס, מתוכן-240 רלוונטיות למיפוי והיתר לא.

- 1.1.1. היקף הוראת תע"ס ממוצעת עומד על כ-10 עמודים, אך ההיקפים נעים בטווח של בין 3-4 עמודים ועד לעשרות בודדות של עמודים.

1.1.2. חשוב לציין כי הותע"ס נועד לספק מידע והנחיות לעובדים הסוציאליים ולכן אינו כתוב בראי האוכלוסיה. כתוצאה מכך חלק מהוראות ההוראות התע"ס הקצרות מספקות את כל המידע הנדרש ללאוכלוסיה ומאידך לעיתים הוראות הוראות התע"ס ארוכות ומורכבות אינן מכילות את המידע הנדרש.

את הוראות התע"ס ניתן לקרוא באתר האינטרנט של המשרד בכתובת:

<http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/Regulations/SocialRegulations/Pages/OpenTass.aspx>

- 1.2. אתרי אינטרנט כגון אתר "כל זכות", אתר המשרד ואתר 360" תוכניות לילדים בסיכון" מספקים מידע משלים אשר נכתב בראי הלאוכלוסיה ולכן מקל על השלמת המידע באופן חלקי.

2. המידע שאינו כתוב במאגרים האינטרנטיים מתבסס על מיפוי כלל השירותים הניתנים מטעם משרד הרווחה ומתוקצבים לפחות באופן חלקי על ידה. מיפוי השירותים נדרש להתבצע מהמקורות הבאים:

2.1.1. מהצד של האגפים השונים של המשרד והתמונה הרחבה שיש להם אודות כלל התוכניות והשירותים המוצעים ללאוכלוסיה.

2.1.2. השלמת מידע מהשטח: מראשי מחלקות הרווחה ברשויות השונות, לשם קבלת הפרטים הטכניים אודות כל אחד מהשירותים כגון שעות פתיחה, טלפונים, כתובות וכיו"ב.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א'3 אבני דרך בביצוע הפרויקט

1. שלב א': הקמת המערכת בציר התוכני והתהליכי ובציר הטכנולוגי:

1.1. הציר התוכני והתהליכי:

(1) ציר תוכני ותהליכי				תאריך יעד מרגע ההודעה על הזכייה (בשבועות)
זמן ביצוע לאבן הדרך (בשבועות)	גורם מבצע	לביצוע במסגרת אבן הדרך / הערות	תיאור אבן הדרך	
חתימה על הסכם ההתקשרות				1
תקופת התארגנות				2
				3
				4
2	הספק	מיפוי 20 תעסוקים לדוגמא לפי המפורט לטובת אישור עקרוני של הפורמטים	ביצוע אבן הדרך לגבי אוכלוסיות עם מוגבלויות - אישור פורמט טבלת הזכויות ודפי התוכן	5
10	הספק	השלמת שאר אבן הדרך בהתייחס לאוכלוסייה עם מוגבלויות	ביצוע אבן הדרך לגבי אוכלוסיות עם מוגבלויות - מיפוי שאר הזכויות והשירותים כנדרש	6
				7
				8
				9
				10
				11
				12
				13
				14
				15
4	הספק	הצגת התכולה ותהליכי העבודה	אישור אבן הדרך של אוכלוסיית עם המוגבלויות	16
	המשרד	אישור התכנים במערכת והעברת הערות		17
	הספק	ביצוע השינויים בהתאם להערות המשרד		18
	הספק	הדרכות		19
16	הספק	השלמת אבן הדרך בהתייחס לאוכלוסיית פרט וקהילה	ביצוע אבן הדרך לגבי אוכלוסיית פרט ומשפחה	20
				21
				22
				23
				24
				25
				26
				27
				28
				29
4	הספק	הצגת התכולה ותהליכי העבודה	אישור אבן הדרך של אוכלוסיית פרט וקהילה	30
	המשרד	אישור התכנים במערכת והעברת הערות		31
	הספק	ביצוע השינויים בהתאם להערות המשרד		32
	הספק	הדרכות		33
12	הספק	השלמת אבן הדרך בהתייחס לאוכלוסיית ילדים ונוער	ביצוע אבן הדרך לגבי אוכלוסיית ילדים ונוער	34
				35
				36
				37
				38
				39
				40
				41
				42
				43
4	הספק	הצגת התכולה ותהליכי העבודה	אישור אבן הדרך של אוכלוסיית ילדים, נוער וצעירים	44
	המשרד	אישור התכנים במערכת והעברת הערות		45
	הספק	ביצוע השינויים בהתאם להערות המשרד		46
	הספק	הדרכות		47
				48
				49
				50
				51
				52
				53
				54
				55
				56

עמוד 126, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

1.2. הציר הטכנולוגי:

(2) ציר טכנולוגי				תאריך יעד מרגע ההודעה על הזכייה (בשבועות)
זמן ביצוע לאבן הדרך (בשבועות)	גורם מבצע	ליביצוע במסגרת אבן הדרך / הערות	תיאור אבן הדרך	
חתימה על הסכם ההתקשרות				1
תקופת התארגנות				2
				3
				4
				5
				6
3	הספק	בסוף השבועיים הראשונים יקבלו אישור לפרמט העמודים והזכיות	פעילה 1 - אפיון מערכת בסיסית	7
2	הספק המשדר	הצגת אפיון המערכת	פעילה 1 - הצגה ואישור אפיון המערכת הבסיסית	8
		ביצוע שינויים לפי דרישות המשרד		9
		אישור המשרד		
3	הספק	הקמת מערכת בסיסית (פעילה 1) להזנת דפים בפורמט הנדרש לפי האפיון	פעילה 1 - הקמת המערכת הבסיסית לפי האפיון פעילה 2 - אפיון שאר המערכת	10
		במקביל יצירת האפיון לשאר המערכת (פעילה 2)		11
				12
1	הספק	הצגת תוכנית בדיקה על ידי הספק ואישור על ידי המשרד	פעילה 1 - הצגה ואישור הקמת המערכת הבסיסית פעילה 2 - אפיון שאר המערכת	13
1	הספק המשדר	ביצוע תוכנית הבדיקה על ידי הספק		14
		ביצוע תוכנית הבדיקה על ידי המשרד		15
1	המשרד	הצגת דוח הבדיקות של המערכת הבסיסית (פעילה 1) והצגת אפיון המערכת המלאה (פעילה 2)		16
1	הספק	תיקונים במערכת (פעילה 1) בהתאם להערות המשרד במקביל לביצוע השינויים באפיון המערכת המלאה (פעילה 2) לפי דרישות המשרד		
1	המשרד	אישור סופי של המערכת (פעילה 1) ואישור אפיון המערכת (פעילה 2)		
5	הספק	הקמת מערכת באופן מלא	פעילה 2 - הקמה ופיתוח של המערכת בהתאם לאפיון המלא	17
				18
				19
1	הספק	הצגת תוכנית בדיקה	פעילה 2 - בניה ופיתוח של המערכת	20
				21
				22
1	הספק	ביצוע שינויים בהתאם להערות המשרד ואישור על ידי המשרד	שער איכות/ בדיקות קבלה	23
1	המשרד	ביצוע תוכנית הבדיקה לפי התוכנית על ידי הספק		24
1	המשרד	ביצוע תוכנית הבדיקה לפי התוכנית על ידי המשרד		25
1	הספק	הצגת דוח הבדיקות	הצגה ואישור תוכנית פתיחת המערכת לכלל עובדי משרד הרווחה	26
1	הספק	ביצוע שינויים בהתאם להערות המשרד		27
1	המשרד	אישור סופי של המערכת המוקמת		28
1	הספק	הכנת תוכנית פתיחת המערכת לכלל עובדי משרד		29
1	הספק	הצגת תוכנית פתיחת המערכת		30
1	הספק	ביצוע שינויים בתוכנית בהתאם להערות המשרד		31
1	המשרד	אישור התוכנית על ידי המשרד		32
1	הספק	ביצוע ההכנות הדרושות		33
18	הספק	הפעלה שוטפת של המערכת טיפול בתקלות לפי הצורך	הפעלה שוטפת של המערכת טיפול בתקלות לפי הצורך	34
				35
				36
				37
				38
				39
				40
				41
				42
				43
5	הספק	הכנת סיכום של פתיחת המערכת והכנת תוכנית עלייה לאוויר	סיכום הפעלת המערכת ואישור תוכנית עלייה לאוויר	44
				45
				46
				47
				48
8	הספק	הפעלה שוטפת של המערכת טיפול בתקלות לפי הצורך	תחזוקת המערכת לאחר העלייה לאוויר	49
				50
				51
				52
				53
1	הספק	הצגת סיכום שלב פתיחת המערכת ואישור הפעלה סופי של המערכת	אישור סופי להקמת המערכת	54
1	הספק	ביצוע שינויים בהתאם למשרד במידת הצורך		55
1	המשרד	אישור סופי להפעלת המערכת		56
				57
				58
				59
				60
				61
				62
				63
				64
				65

עמוד 127, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



2. שלב ב': הטמעת המערכת:

שלב ב': הטמעת המערכת					תאריך יעד מרגע הודעה על הזכייה (בשבועות)
זמן ביצוע לאבן הדרך (בשבועות)	גורם מבצע	לביצוע במסגרת אבן הדרך / הערות	תיאור אבן הדרך		
חתימה על הסכם ההתקשרות					1
תקופת התארגנות					2
					3
12	הספק	פעולות הסברה להנהלת המשרד, לפי הצורך ועפ"י קביעת ועדת ההיגוי	פעולות הסברה כלליות	פעולות הסברה כלליות	4
					5
					6
					7
					8
					9
					10
					11
					12
					13
					14
					15
16					
					17
					18
					19
					20
					21
					22
					23
					24
					25
					26
					27
					28
					29
					30
2	הספק	גיבוש תכנית עבודה במשותף עם הדרג המקצועי ואישורה על ידי	תוכנית עבודה להטמעת המערכת	הכנה והצגת תכנית עבודה להטמעה בקרב	31
					32
					33
8	הספק	הדרכות ופעולות נוספות לפי המפורט	פעולות הטמעה של השימוש במערכת לעובדים הסוציאליים	פעולות הטמעה של השימוש במערכת לעובדים הסוציאליים	34
					35
					36
					37
					38
					39
					40
					41
					42
					43
					44
					45
					46
					47
					48
					49
					50
3	הספק	הדרכות ופעולות נוספות לפי המפורט	תוכנית עבודה להטמעת המערכת בעלייה לאויר	הכנת והצגת תוכנית עבודה להטמעה לקראת העלייה לאוויר	51
					52
					53
					54
12	הספק	התחלת פעילות SEO הדרכות פעילויות פרסום לקהל הרחב	פעולות הטמעה בשלב העלייה לאוויר	פעולות הטמעה בשלב העלייה לאוויר	55
					56
					57
					58
					59
					60
					61
					62
					63
					64
					65
					66
					67
					68

עמוד 128, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3. שלב ג' – תחזוקה:

שלב ג': תחזוקה				תאריך יעד מרגע ההודעה על הזכייה (בשבועות)
זמן ביצוע לאבן הדרך (בשבועות)	גורם מבצע	לביצוע במסגרת אבן הדרך / הערות	תיאור אבן הדרך	
48	הספק	התחלת תחזוקה שוטפת של המידע אודות אוכלוסיות עם מוגבלויות	התחלת תחזוקה שוטפת של המידע אודות אוכלוסיות עם מוגבלויות	17
				18
				19
				20
				21
				22
				23
				24
				25
				26
				27
				28
				29
				30
				31
				32
				33
				34
				35
				36
				37
				38
				39
				40
				41
				42
				43
				44
				45
				46
				47
				48
				49
				50
				51
				52
				53
				54
				55
				56
				57
				58
				59
				60
				61
				62
				63
				64
				65
				66
				67
				68
				69
				70
				71
				72
				73
				74
				75
				76
				77
				78
				79
				80
				81
				82
				83
				84
				85
				86
				87
				88
				89
				90
				91
				92
				93
				94
				95
				96
				97
				98
				99
				100
				101
				102
עד סוף החוזה	הספק	פעולות הטמעה עדכוני תכנים SEO תחזוקה טכנולוגית	מעבר לתחזוקה שוטפת	80
				81
				82
				83
				84
				85
				86
				87
				88
				89
				90
				91
				92
				93
				94
				95
				96
				97
				98
				99
				100
				101
				102

עמוד 129, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א'4 מדיניות תחום האירוח בממשל זמין

ניתן לקבל את המידע המופיע בעמודים הבאים, בצורה נגישה, באמצעות [קובץ PDF](#).



עמוד 1 מתוך 16

מדיניות תחום האירוח בממשל זמין

גרסה 1.0

מסמך זה כולל מידע השייך לממשל זמין, רשות התקשוב הממשלתי. כל חשיפה, שימוש או העתקה של מסמך זה או חלקים ממנו – ללא קבלת אישור בכתב ממנהל מערך הגנה בסייבר בממשל זמין – אסורה בהחלט. מסמך זה מיועד לעובדי ממשל זמין ולקוחותיו בלבד.

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה
רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 130, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 2 מתוך 16

מעקב גרסאות

מס"ד	תאריך	עודכן על ידי	תיאור השינויים
1.0	10.10.2016	אופיר יהב	גרסה ראשונה

נתוני גרסת המסמך

גורם	תפקיד	שם מלא	תאריך	חתימה
נערכה ע"י	PMO	אופיר יהב	28.9.2016	(חתימה)
נבדקה ע"י	מנהל תחום בדיקות אפליקציה	יוגב מזרחי	26.9.2016	(חתימה)
נבדקה ע"י	מנהל תחום פיתוח במערך ה-IT	עודד פוקס	9.10.2016	(חתימה)
אושרה ע"י	מנהל מערך סייבר ואבטחת המידע	אברהם זרוק	9.10.2016	(חתימה)

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה
רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 131, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 3 מתוך 16

תוכן עניינים

1.	כללי.....4
2.	אחריות ליישום המדיניות.....4
3.	קווים מנחים לאירוח אתרים בממשל זמין.....4
4.	הקמת והשקת אתר.....5
5.	עדכון ותחזוקה של אתר.....9
6.	אבטחת מידע.....15

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה
רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 132, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



1. כללי

- 1.1. מסמך זה מפרט את קווי המדיניות של ממשל זמין בתחום אירוח האתרים.
- 1.2. מטרת המסמך הינה להתוות את מדיניות ממשל זמין בכל הקשור לאירוח אתרים בתשתיות ממשל זמין – לאורך כל מחזור חיי האתרים – מאפיון האתר, הקמת התשתית לאירוח האתר, בניית האתר, בדיקתו, השקתו, עדכון ותחזוקתו – תוך שמירה על כל כללי, הוראות והנחיות אבטחת המידע בכל שלב ושלב.
- 1.3. המסמך נכתב עבור עובדי ממשל זמין ועבור לקוחות ממשל זמין – משרדים, יחידות סמך וגופים ממשלתיים אחרים – המארחים את אתריהם בתשתיות ממשל זמין.

2. אחריות ליישום המדיניות

- 2.1. מנהל מערך הגנה בסייבר – קביעת מדיניות הגנה בסייבר ואבטחת המידע ובחינת היישום הנחיות המדיניות, הוראות אבטחת המידע כלליה ונהליה.
- 2.2. מנהל מערך ה-IT – קביעת מדיניות תחום האירוח ועדכונה מעת לעת. אחראי, אחריות ניהולית, על יישום המדיניות.
- 2.3. מנהל תחום אירוח – אחראי, תפעולית, על יישום המדיניות ודיווח למנהל מערך ה-IT אודות מידת היישום של קווי המדיניות או חריגה ממנה.

3. קווים מנחים לאירוח אתרים בממשל זמין

- 3.1. אירוח האתרים בממשל זמין יתבצע תוך יישום ההנחיות, ההוראות והכללים המפורטים במסמכים ובמקורות הבאים:
 - 3.1.1. מדיניות הגנה בסייבר ואבטחת המידע
 - 3.1.2. מדיניות פיתוח מערכת מאובטחת.
 - 3.1.3. תקינה והסמכות אליהם מחויב ממשל זמין ובכללם תקן ISO-27001, הוראות ISO-9001, ISO-27032, תקן PCI-DSS.
 - 3.1.4. חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והוראות רמ"ט בנושא הגנת הפרטיות.
 - 3.1.5. תקן Gov.IL למימוש תשתית צומת השירותים בממשל זמין.
 - 3.1.6. נהלי ממשל זמין העוסקים בין היתר בתחומים הבאים:
 - 3.1.6.1. הקמת ואירוח אתרים



3.1.6.2. תהליכים במערכת ה-IT המהווים תשתית להקמת האתר.

3.1.6.3. הזדהות חכמה – תשתית זהות דיגיטלית וכרטיס חכם

3.1.6.4. התקשרות עם ספקים חיצוניים.

3.2. הקמת האתר תתבצע תוך שמירת העקרונות הבאים:

3.2.1. **התאמת תשתית האתר** (ובכללה החומרה) והטכנולוגיה המשמשת להקמת

האתר לאופי האתר וייעודו.

3.2.2. **שרידות האתר** - במטרה לשמור על רציפות השירות ואיכותו תוך הקצאת

המשאבים הנחוצים לכך.

3.2.3. **עקרונות הגנה בסייבר ואבטחת המידע** – אשר נועדו להבטיח את זמינות,

שלמות וחסינון המידע המועבר באמצעות האתר – תוך שמירת כללי אבטחת

המידע (כגון הפרדת רשתות, שימוש באתר סטט, בדיקות חוסן וכיו"ב) אשר נועדו

להגן הן על האתר והן על שאר תשתיות ממשל זמין.

4. הקמת והשקת אתר

4.1. הקמת האתר תתבצע לאחר ביצוע אפיון מפורט, קיום DR (Design Review), ניתוח

והערכת עומסים, כמו כן יש לבחון מול תחום אירוח היתכנות של כל אחד מרכיבי המערכת לפני הטמעת המערכת.

4.2. **תמיכה במערכות הפעלה ותוכנות צד ג'**

4.2.1. אירוח אתרים יהיה מבוסס על טכנולוגיות ותשתיות הנתמכות על ידי היצרניות -

ושאינן End-Of-Life – ניתן לקבל פרטים נוספים בנספח הטכני למסמך המדיניות.

4.2.2. קיימת תמיכה במרבית מערכות ההפעלה המבוססות מבית מיקרוסופט ו Linux

הנתמכות על ידי היצרן. מערכות ההפעלה צריכות להיות מעודכנות בצורה מלאה.

תחום האירוח בממשל זמין מבצע עדכון של מערכת ההפעלה ועל הלקוח לדאוג

לתאימות של האפליקציה מול העדכונים האחרונים.

4.2.3. קיימת תמיכה בבסיסי נתונים של החברות המוכרות בתחום ומאושרות בממשל

זמין ובגרסאות אשר נתמכות על ידי היצרן.

4.2.4. קיימת תמיכה בשרתי ה- WEB המוכרים בתחום לרבות מיקרוסופט (IIS) ו -

Apache.

4.2.5. קיימת תמיכה במערכות ניהול תוכן (CMS) של חברת מיקרוסופט בגרסאות

עדכניות. כמו כן נתמכות גם מערכות ניהול תוכן של Drupal בתשתית הקוד

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורר 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017

טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל



הפתוח. מערכות ניהול תוכן של צד ג' נתמכות בתנאי שהלקוח דואג לתמיכה למוצר על ידי גורם חיצוני לעבודה מול Tier-2 של תחום האירוח בממשל זמין. על מנת להשתמש במערכת ניהול צד ג', על הלקוח לאשר את המערכת מול גורמי הגנה בסייבר ואבטחת המידע של ממשל זמין.

4.2.6. קיימת תמיכה במוצרים מחברות צד ג', כאשר נדרש לאשר מול גורמי אבטחת המידע של ממשל זמין את המוצר ואופי התקנתו באתר האירוח. ממשל זמין שומר לעצמו את הזכות להזמין את היצרן של המוצר או נציגו ולתשאל אותו על המוצר ואופן פעולתו. הלקוח צריך לדאוג לתמיכה למוצר על ידי גורם חיצוני לעבודה מול Tier-2 של תחום האירוח בממשל זמין. ממשל זמין שומר לעצמו את הזכות לא לאשר טכנולוגיה או פתרון שאינם עומדים בדרישות הגנה בסייבר ואבטחת המידע.

4.2.7. שימוש בקוד ומוצרי צד ג' כמו plugin, מחלקות עזר, מוצרי משלימים וכו' דורש אישור מראש, בדיקות חדירות וסקר קוד.

4.3. תמיכה בטכנולוגיות פיתוח

4.3.1. ניתן להשתמש בטכנולוגיות פיתוח שונות לאתרים כגון ASP.NET, MVC. כל הפיתוח צריך להתבסס על מדיניות פיתוח מאובטח של ממשל זמין.

4.3.2. ייושמו בהקפדה כל עקרונות הפיתוח המאובטח במתודולוגיית SDL (Security development lifecycle).

4.3.3. בכל הקשור לצומת השירותים, כל שירותי הרשת יפותחו ויושמו על פי הוראות תקן Gov.IL עבור Web Services.

4.3.4. בנושא הזדהות לשרתי ה-Web:

4.3.4.1. בממשל זמין ישנם כמה סוגי אתרי אינטרנט:

- אתר אשר אינו דורש הזדהות מהצד של הלקוח (אתר אנונימי).
- אתר אשר דורש הזדהות אפליקטיבית כגון שם משתמש וסיסמה.
 - יש להיערך ליישום הזדהות באמצעות OTP כתנאי הכרחי לקבלת שירותים.
- אתר מזוהה, הנמצא מאחורי מערכת הזדהות של כרטיס חכם, המגביל את הגישה בהתבסס על הנתונים הנמצאים בכרטיס החכם. משתמש המנסה להגיע לאתר עם כרטיס חכם ואינו מורשה לא יוכל להגיע לאותו אתר.

4.3.4.2. קיימים היום שלושה סוגי כרטיסים חכמים שעובדים עם המערכת:

- כרטיס תמוז שמונפק לכל עובדי הממשלה על ידי ממשל זמין.
- כרטיס של חברת Comsign.

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורר 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל



• כרטיס של חברת Personal-ID.

- 4.3.5. **שימוש ב-Iframe** - אין להשתמש ברכיב IFRAME בתוך הפתרון. אם יש צורך להציג מידע מאתר אחר הדבר יתבצע באמצעות פתיחת דף נפרד.
- 4.3.6. **מידע מאתר צד שלישי** - כל מקום באתר בו מוצג מידע מצד ג' יסומן בצורה ברורה עם כיתוב "המידע המוצג מגיע מאתר X".

4.4. **העלאת קבצים למערכות**

- 4.4.1. ממשל זמין מאפשר העלאת קבצים באמצעות מערכת File Upload ייעודית של ממשל זמין הניתנת להטמעה באתר.

4.5. **סקר קוד ובדיקות חדירות:**

- 4.5.1. מבדקי חדירות ובדיקות קוד הינם שלבים הכרחיים במחזור החיים של כל אתר ושירות רשת (Web Service). סריקות קוד ומבדקי החדירות מבוצעים לצורך איתור חולשות ופגיעויות אבטחה אפשריות.
- 4.5.2. אתרים המתארחים בממשל זמין נדרשים לקבל את אישור תחום בדיקות חדירות אפליקציה במערכת הסייבר ואבטחת מידע לצורך עלייתם לאוויר.
- 4.5.3. העלאת אתר חדש תלווה במסמך גרסה (ייכתב על-ידי הלקוח) המתאר את כלל מרכיבי האתר. ממסמך זה יגזרו סוגי הבדיקות הנדרשות.

4.6. **חומת אש אפליקטיבית – WAF:**

- 4.6.1. מרבית האתרים המתארחים בממשל זמין מוגנים באמצעות חומת האש האפליקטיבית.
- 4.6.2. בסיום בדיקות החדירות, רגרסיה וכו', יועבר האתר אל מאחורי ה-WAF לצורך "למידתו" במשך כשבועיים, בניית פרופיל ונעילתו.
- 4.6.3. לאחר בניית הפרופיל ונעילתו, הלקוח יבצע בדיקות קבלה ואז ייקבע תאריך מבוקש לעליה לאוויר.
- 4.7. הטיפול בתקלות ייוצר יתבצע על פי אמנת השירות המעודכנת של ממשל זמין ונוהל אירוע מסוג תקלה.

4.8. **כמענה לדרישות תקן ISO:**

- 4.8.1. יש לוודא כי באתר קיימת תצוגה של הודעות קצרות, המספקות סיכומים ברורים, תמציתיים בני עמוד אחד (תוך שימוש בשפה פשוטה) של המדיניות החיוניות של המשרד או יחידת הסמך – בעלי האתר - תוך מתן קישור בהודעה לדוחות משפטיים מלאים ומידע רלוונטי נוסף עבור המשתמש (ובין היתר תנאי שימוש).

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 8 מתוך 16

4.8.2. האתרים המתארחים בממשל זמין צריכים להיות מוחצנים באופן המאפשר למשתמשים לאמת את נותן השירותים. לדוגמא, שמות המתחם של אתרים המתארחים בממשל זמין חייבים להיות בסיומת Gov.il כך שהמשתמש ידע שהוא פונה לאתר ממשלתי. על פי בקרה זו לא יתארחו בממשל זמין אתרים שאינם שייכים לגופי הממשלה ויחידות הסמך.

4.9. נוהל קמפיין

- 4.9.1. ניהול קמפיין יחייב את תחום אירוח להעריך מראש ולהכין את האתר לעמידה בעומסים גבוהים המאפיינים את הקמפיין.
- 4.9.2. נוהל קמפיין מסדיר את הפעולות אשר צריכות להתבצע טרם עליית קמפיין לאוויר ובזמן הקמפיין – מעקב אחר ניצול משאבי האתר והקצאת משאבים נוספים במידת הצורך.
- 4.9.3. לקוח ממשל זמין (המארח אתר העומד בבסיסו של קמפיין) נדרש לתאם מראש את ניהול הקמפיין ולקבל את אישור ממשל זמין למוכנות האתר לקמפיין.



5. עדכון ותחזוקה של אתר

5.1. **עדכון תוכן האתר** בסביבת האירוח של ממשל זמין יתבצע אך ורק בסביבה אחורית באחת הדרכים הבאות:

5.1.1. מערכת ניהול התוכן של האתר המוגנת באמצעות תשתיות כרטיס חכם.

5.1.2. כאשר אין מערכת ניהול תוכן, אפשר לעדכן את תוכן האתר על ידי העברת קבצים מאובטחת (באמצעות מערך הכספות) לשרת המארח את האתר.

5.2. **עדכון גירסת האתר** - יתבצע בתיאום מראש על ידי עובדי תחום האירוח בהתבסס על נוהל העלאת גירסת אתר (קיים מסמך ללקוחות המפרט את תהליך זה).

5.3. עדכונים ושינויים לתוכנה/תשתית - כל שינוי במערכת (למעט עדכון תוכן) מהווה "גירסה" ועליו לעבור בדיקות חדירות וסקר קוד.

5.4. **גישה מרחוק לשרתים**

5.4.1. לא קיימת אפשרות של גישה מרוחקת ישירה לשרתים לרבות rdp או ssh או ftp.

5.4.2. גישה לרכיבי הפתרון ברמת מערכת ההפעלה/מערכת הקבצים - הגישה לשרתים תתבצע ממתקני ה-ISP עצמו. לא תתאפשר גישה מרוחקת לשרתים או לחלקי המערכת.

5.5. **DRP - Disaster Recovery Plan**

5.5.1. בימים אלו מוקם מערך DRP עבור תחום האירוח בממשל זמין, מערך ה- DR מוגדר כ- Active\Active ויוגדר פתרון לכל לקוח בנפרד על פי המערכת המותקנת באתר הייצור. על מנת להשתתף בפתרון ה- DR על הלקוח לעמוד בדרישות של ממשל זמין בנושא.

5.6. **וירטואליזציה**

5.6.1. על כל שרת תותקן חומת אש ומפרט החוקים המוגדר בו יועבר לממשל זמין (תחום האירוח ומערך הגנה בסייבר).

5.6.2. יש לדאוג להעברת מספרי הפורטים שבהם נעשה שימוש בשרתים לצורך הגדרה החוקים ברכיבי חומת האש.

5.6.3. מערך השרתים בתחום האירוח מבוסס רובו על תשתית וירטואלית. על הלקוח לבדוק תאימות לסביבה זו על פי צרכיו.



5.6.4. **תצורת מימוש** - הפתרון ימומש בתצורת Front/Back עם הפרדה מלאה לשלוש שכבות (Tier 3) - תצוגה, BL, מסד נתונים. אם נדרש רכיב ניהול הוא יבנה בנפרד בצד האחורי של המערכת.

5.7. Databases

- 5.7.1. תחום האירוח מתחזק ונותן אחריות מלאה ותמיכה על בסיסי הנתונים של הלקוחות.
- 5.7.2. ממשל זמין מתחזק סביבת SQL שיתופית אשר ניתן לארח בה בסיסי נתונים או לחילופין להתקין בסיסי נתונים ייעודי על פי צרכי המערכת/האתר.
- 5.7.3. אירוח בסיסי הנתונים יהיה מבוסס על טכנולוגיות ותשתיות נתמכות על ידי היצרניות ושאינן End-Of-Life - לפרטים יש לקרוא בנספח הטכני למסמך המדיניות.
- 5.7.4. כל בסיסי נתונים צריך לקבל את הסיווג הראוי לו על מנת להיות ממוקם בסביבה המיועדת לו.
- 5.7.5. במידה ונדרשת עבודה עם Reporting Service הגישה תתבצע לשרת ייעודי בפורט 80/443 בלבד.

5.8. ממשקים לשירותי ממשל זמין נוספים

- 5.8.1. **נאמן DNS ותפקידו** - על הלקוח יהיה למנות נאמן DNS אשר יהיה אחראי על שם המתחם של האתר. במיני נאמן ה-DNS יהיה על הלקוח לקחת בחשבון כי אחריות זו חלה לאורך כל מחזור חיי האתר וכי נאמן ה-DNS יידרש לקחת חלק בפעולת שינוי שם האתר, או הסרתו מהרשת, גם שנים רבות לאחר השקת האתר.
- 5.8.2. **עדכון האתר** - עדכון האתר יתבצע בחדר מעדכנים הנמצא במתחמי ממשל זמין. על הלקוח יהיה לוודא את זמינות עמדת המעדכנים ולשריין את עמדת המעדכנים לשימוש, על פי צרכיו, ובשעות הפעילות שנקבעו לכך. כל מעדכן יהיה חייב בהצהרת התחייבות לשמירת סודיות והנחיות אבטחת המידע כתנאי לכניסתו למתחם ממשל זמין.
- 5.8.3. הוספת רכיבים לאתר קיים תתבצע על פי נוהל מפורט הקיים בנושא זה. הנוהל מפרט מהי רמת בדיקות אבטחת המידע הנדרשת על פי סוג ואופי הרכיבים המתווספים לאתר. כל שינוי/הוספה של רכיבים מחייב שיתוף צוות חדירות אפליקציה במערך הגנה בסייבר של ממשל זמין.
- 5.8.4. כל אתר המתארח בתשתיות ממשל זמין מחויב לעבור בדיקת חדירות ברמה הנקבעת על ידי מערך הגנה בסייבר בממשל זמין.
- 5.8.5. מבדקי חדירות ובדיקות קוד הינם שלבים הכרחיים במחזור החיים של כל אתר ושירות רשת (Web Service). סריקות קוד ומבדקי החדירות מבוצעים לצורך איתור חולשות ופגיעויות אפשריות. על מבדקים אלו להתבצע על פי סט כללים מוגדרים לביצוע בדיקות חוסן.



- 5.8.6. **בדיקות עומסים** – כל אתר אנונימי המתארח בממשל זמין מחויב בביצוע בדיקות עומסים ולעמוד בסטנדרטים אותם מציב ממשל זמין.
- 5.8.7. הוספה/שינוי רכיבים ילוו במסמך גרסה (על פי נוהל מפורט הקיים בנושא זה) המתאר את אופי השינוי. ממסמך זה יגזרו סוגי הבדיקות הנדרשות.
- 5.9. העלאת גרסה תתבצע במועד אשר יתואם עם תחום אירוח בממשל זמין.
- 5.10. כל אתר מחויב **בבדיקות חדירות חוזרות** כל 18 חודשים גם אם לא עבר שינויי גרסה או הוספת רכיבים.
- 5.11. **העברת לוגים משרתים** – ממשל זמין מאפשר קבלת לוגים מהשרתים על ידי תהליך אוטומטי (נדרש אפיון בנפרד) או על ידי פניה לצוות הבקרה.
- 5.12. **אפשרויות האירוח בממשל זמין**
- 5.12.1. בממשל זמין קיימות שתי אפשרויות להתארח ברשת האירוח:
- תשתית ייעודית עבור הלקוח, כלומר עבור הלקוח מוקצים שרתים ייעודיים (חוץ מה – DB), על מנת לארח את האתר ובתשתית זו לא מתארחים לקוחות אחרים.
 - תשתית שיתופית בה מתארחים מספר אתרים של לקוחות שונים כגון חוות Share Point.
- 5.13. **סביבות עבודה**
- ברשת האירוח של ממשל זמין יש שתי סביבות עבודה עבור האתרים. לא קיימות ברשת האירוח סביבות פיתוח וסביבות ניסוי עבור האתרים המתארחים בממשל זמין. הסביבות הקיימות הן:
- 5.13.1. **סביבת ייצור** – סביבה זו חשופה ללקוחות ומנוהלת ברגישות גבוהה - על מנת לשמור על רציפות השירות ועמידה ב-SLA המוגדר באמנת השירות.
- 5.13.2. **סביבת Dev /STAGE /Pre-Prod** – סביבה נפרדת זו אינה חשופה לעולם, אלא אך ורק ללקוח. סביבה זו נועדה לביצוע בדיקות לפני שדרוג תשתית האתר או האתר עצמו ולבדיקות קבלה של הלקוח לאחר עדכון גרסה.
- 5.14. **תפעול מערכות ההפעלה של השרתים המארחים**
- 5.14.1. תחום האירוח בממשל זמין אחראי על התפעול השוטף של מערכות ההפעלה והאתרים של הלקוח. שירות זה כולל טיפול בתקלות, שינויי הגדרות ברמת השרת ותשתית האתר, הקמת השרתים והקשחתם.
- 5.14.2. כחלק ממערך השירות של ממשל זמין, כאשר מתבצעות פעולות שוטפות קבועות על האתר של הלקוח, משימות אלו עוברות בצורה מסודרת לצוות הבקרה של ממשל זמין, על מנת לזרז את הטיפול בנושא. כל פעולה שהלקוח מבקש לבצע בצורה קבועה על השרת, באמצעות צוות הבקרה, עוברת אישור של מנהל תחום האירוח ומקבלת אישור קבוע לביצוע הפעולה. פעולות חריגות מקבלות אישור ממנהל האירוח, כאשר כל בקשה נבחנת לגופה ועוברת לביצוע באמצעות



הבקרה או לחלופין באמצעות תחום האירוח. תחום האירוח אחראי על ביצוע גיבויים לשרתים ועדכוני מערכת הפעלה ואנטי וירוס.

5.15. שימוש ב תעודת – SSL

5.15.1. תשתיות ממשל זמין תומכות באתרים המוגנים באמצעות תעודת SSL. גורמי אבטחת המידע של ממשל זמין יכולים לדרוש את השימוש בתעודת SSL על ידי אתר הלקוח. ניתן להנפיק תעודות SSL דרך ממשל זמין. במקרה זה ממשל זמין ינפיק את תעודות ה-SSL עבור הלקוח - על ידי CA חיצוני – וזאת בהתאם לתנאי המכרז. באפשרות הלקוח לרכוש תעודות SSL על ידי גורם חיצוני. על התעודות להיות חתומות על ידי CA מוכר.

5.15.2. בכל מערכת בה יעבור מידע פרטי יש ליישם זאת על גבי תווך מוצפן.

5.15.3. קבלת פרטים מהמשתמש - דפים בהם מתבקש המשתמש למלא פרטים יכולו רכיב Captcha והיו מוגנים ב-SSL. לדוגמא דף "צור קשר".

5.16. ארכיטקטורת אירוח

5.16.1. מיקום רכיבי הפתרון - כל רכיבי הפתרון יתארו ב-ISP.

5.16.2. שימוש בפתרונות מבוססי ענן פומבי יאושרו מראש על ידי תחום האירוח ומערך הגנה בסייבר של ממשל זמין עוד בשלב התנעת הפרויקט, כמו כן על המערכת לעמוד בהנחיות רשות התקשוב ("אבטחת מידע למעבר לענן ציבורי").

5.16.3. **תצורת מימוש** - הפתרון ימומש בתצורת Front/Back עם הפרדה מלאה לשלוש שכבות (Tier 3) תצוגה, BL, מסד נתונים. אם נדרש רכיב ניהול הוא יבנה בנפרד בצד האחורי של המערכת.

5.16.4. גישה שרת (server side) לרשת האינטרנט - לא תתאפשר גישה לשירותים ברשת אינטרנט מצד השרת.

5.16.5. **תמיכה בכרטיס חכם** - הפתרון יתמוך בהזדהות עם כרטיס חכם ו/או SSO על פי הנחיות ממשל זמין. ההזדהות בכרטיס חכם הינה תנאי הכרחי לצורך גישה לממשק עדכון התוכן.

5.16.6. ממשקי ניהול תוכן וממשקי ניהול המערכת מחויבים להתארח בשרת נפרד ומוגנים על ידי כרטיס חכם.

5.16.7. **שימוש בשירותי רשת** - הטמעת web service בתוך הפתרון תעשה על פי תקן ws.gov.il

5.16.8. ניתן לעבות את המערך של השרת הקדמי באמצעות שימוש ב- NLB.

5.16.9. כל השרתים בתחום האירוח מוגדרים מאחורי NLB על מנת לייצר גמישות בהרחבת השירות הניתן ללקוחות.

5.16.10. במקרים בהם נדרשים צרכים חריגים מהארכיטקטורה הסטנדרטית של ממשל זמין, הגורמים המקצועיים בממשל זמין יתנו את הפתרון לאותו נושא.

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורר 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל



- 5.16.11. כחלק ממדיניות אבטחת המידע והתפעול של ממשל זמין הוגדר ששום שרת לא יתפקד בשני תפקידים במערכת - לדוגמה שרת WEB עם שרת DB.
- 5.17. **מדיניות סיסמאות** – ע"פ המפורט במדיניות פיתוח מערכת מאובטחת.
- 5.18. **תוכן באתרים** – תוכן האתרים המתארחים בממשל זמין יהיה בסיווג בלמ"ס בלבד ובהתאם להגדרות רמ"ט (הרשות למדע וטכנולוגיה).
- 5.19. שמות המתחם צריכים להיות רלוונטיים לתוכן האתר וייקבעו בכפוף לאישור מנהל מערך ה-IT.
- 5.20. **הקשחות שרתים**
- 5.20.1. הקשחות השרתים בתחום האירוח מבוצע באמצעות נהלים מוגדרים לכל מערכת הפעלה ולכל מוצר הנתמך על ידי ממשל זמין.
- 5.20.2. כל חריגה מהנהלים ההקשחה של ממשל זמין – לצורך אישור פונקציונאליות מסוימת והסרת הקשחה – מחייב קבלת אישור של גורמי אבטחת המידע והגנה בסייבר של ממשל זמין.
- 5.21. **תכנון ארכיטקטורת**
- 5.21.1. **מטרת/ מהות הפרויקט** – ארכיטקטורת האתר תותאם למטרת ומהות הפעילות בה אמור האתר לתמוך.
- 5.21.2. **קהל היעד** – בניית אתר תתבצע במטרה להתאימו לקהל היעד – הן מבחינת שפות, נגישות, מתן הסבר ועזרה וכיו"ב.
- 5.21.3. **הזדהות** – במידת הצורך ממשל זמין ידרוש הזדהות לצורך גישה לאתר.
- 5.22. **כימות (Sizing)** – בניית האתר – משלב האפיון ועד שלב ההשקה – תתבצע תוך התאמת משאבי האתר לאופי ועומס הפעילות בה אמור האתר לעמוד. טרם השקת האתר לאתר תתבצע בדיקת עומסים לוודא התאמת משאבי האתר לעומסי הפעילות.
- 5.23. **תהליך עלייה לאויר** – תהליך זה מוסדר בנוהל אירוח אתרים בממשל זמין – לו נכתב נספח עבור לקוחות ממשל זמין. מסמך זה מתאר ומפרט את תהליך העליה לאויר, את שלביו ואת חלוקת האחריות בין ממשל זמין לבין הלקוח בכל שלב ושלב.
- 5.24. **תהליך העברת גרסה** – כל העברת גרסה תתבצע תוך שמירה על הוראות אבטחת המידע אשר נועדו להבטיח כי לא היה כל שינוי בקבצי הגרסה במהלך העברתה לממשל זמין בכלל ולא נכללו בקבצי הגרסה נזקקות אשר עלולות לחדור לתשתית האירוח ולסכן את פעילות ממשל זמין.
- 5.25. **מדיניות תקלות (עבודה מול בקרה / SLA)** – מדיניות הטיפול בתקלות בתשתית האירוח תיושם על עפי אמנת השירות המעודכנת של ממשל זמין
- 5.26. **מדיניות עבודה בממשל זמין**
- 5.26.1. **חדר מעדכנים** - ממשל זמין הקצה עמדות מעדכנים העומדות לרשות נציגי הלקוחות לצורך עדכון האתרים הנעשה ממתחמי ממשל זמין. על הלקוח יהיה לתאם את פעילות עדכון האתר וזאת בין היתר על מנת להקצות את עמדת



המעדכנים עבור הלקוח. פעילות העדכון תתבצע בשעות העבודה הרגילות (ימים א'-ה', בשעות 08:00-17:00, למעט ימי חגים ושבטון).

5.26.2. **אבטחה פיסית** – כתנאי לכניסת מעדכנים למתחמי ממשל זמין, יהיה עליהם לעבור בדיקה להתאמה בטחונית ולחתום על הצהרת התחייבות לשמירת סודיות והוראות אבטחת המידע.

5.27. **לוגים והתראות**

5.27.1. הפתרון יספק לוגים מפורטים והתראות על פעילות משתמשים ותהליכים בנוסף ללוגים המגיעים כברירת מחדל עם מערכת ההפעלה או המוצר התשתיתי.

5.28. **בקשות ובירורים טכניים**

5.28.1. לקוח המבקש לברר מידע טכני או יכולת טכנית על המערכת שלו, המתארכת בתחום האירוח, יוכל לפנות לצורך כך אל מנהל פרויקט התשתיות בממשל זמין.

5.29. **עדכון תוכן**

5.29.1. עדכון תוכן האתר מבוצע על ידי הלקוח בלבד. תחום האירוח אינו מתערב בניהול התוכן של אתר הלקוח וככלל לא מבצע בקשות של שינוי תוכן. במקרה בו קיימת בקשה חריגה, על הלקוח ליצור קשר עם מנהל הלקוח, על מנת שזה יאשר לתחום האירוח לבצע את השינוי. עדכון האתר מתבצע בשיטות שצוינו לעיל.

5.29.2. במסגרת מדיניות אבטחת המידע קיים Application FW שנדרש לעדכן כאשר מוסיפים דפים חדשים לאתר. הבקשה לפתיחה של הדף מתבצע מול צוות הבקרה באמצעות שליחת פנייה לכתובת הדוא"ל: noc@gov.il

5.30. **העלאת גרסאות**

5.30.1. העלאת גרסאות והחלפת רכיבי תשתית באתר הלקוח מתבצעת בתאום מראש מול מנהל הלקוח מטעם ממשל זמין, מנהל הלקוח יתאם את החלפת הגרסה מול הצוותים בממשל זמין. העלאת הגרסה מתבצעת אך ורק על ידי תחום האירוח. השקת אתרים ("עלייה לאוויר") והעלאת גרסה לא יתבצעו בימי חמישי וביום הקודם לערבי חג ומועד.

5.31. **עדכוני אבטחה**

5.31.1. על השרת המתארח להיות מותקן בעדכוני התוכנה הקריטיים והעדכניים ביותר.

5.31.2. ממשל זמין מבצע מעת לעת עדכון מלא לכל מערכות ההפעלה והמוצרים המותקנים על השרתים.

5.31.3. ישנם מקרים חריגים, בהתאם לחומרת העדכון והסיכון שלו, אשר ממשל זמין יחליט להתקין את העדכון באופן מיידי.

5.31.4. כל העדכונים מותקנים בשעות הלילה והשרתים מבצעים אתחול לאחר מכן. לא נשלחת הודעה ללקוח על ביצוע העדכונים על המערכות.



5.32. עבודות תחזוקה

- 5.32.1. עבודות תחזוקה בתשתית האירוח על השרתים הווירטואליים, על השרתים הפיסיים ועל המערכות התומכות, מבוצעת כל תקופת זמן המוגדרת מראש.
- 5.32.2. ממשל זמין מעדכן את הלקוחות על ביצוע עבודות אלה לפחות שבוע אחד מראש לפני תחילת העבודה.

6. אבטחת מידע

- 6.1. פיתוח ואירוח אתרים בממשל זמין יתבצע על פי קווי מדיניות אבטחת המידע ומדיניות פיתוח מערכת מאובטחת המתעדכנות מעת לעת ומפורסמות לעובדי ממשל זמין ולקוחותיו.
- 6.2. הוראות, הנחיות וכללי אבטחת המידע תשמרנה לאורך כל מחזור חיי האתר המתאר בממשל זמין. עוד בשלב ייזום אירוח אתר בממשל זמין יהיה על הלקוח לפרט את דרישותיו בהתאם למסמך הנחיות לכתיבת מסמך דרישות, תוך פירוט כל הדרישות הרגולטוריות, הדרישות הפונקציונאליות ודרישות אבטחת המידע ולספק למערך הגנה בסייבר את המידע הנדרש אודות הפרויקט.
- 6.3. **פיתוח האתר** – גם אם יתבצע על ידי חברה חיצונית – יעשה תוך שמירה על כל הנחיות, הוראות וכללי אבטחת המידע אשר צריכים להיות מפורטים בנספח אבטחת מידע להתקשרות עם הספק החיצוני.
- 6.4. מערך סייבר ואבטחת המידע של ממשל זמין יהיה מעורב בכל שלבי מחזור החיים של פיתוח האתר – החל משלבי הייזום ודרך אפיון והתקנה, עד לחשיפת האפליקציה לגישה פומבית של המשתמשים בעולם.
- 6.5. בדיקת גרסאות האתר תתבצע על פי "תכנית המסלולים" לקיצור זמני העלייה לאוויר ותוך שמירה על הכללים לביצוע בדיקות חוסן.
- 6.6. היה ובדיקות החדירות ובדיקות החוסן יתבצעו על ידי צוות בדיקות אפליקציה במערך הגנה בסייבר בממשל זמין, משך הבדיקות ומועדן ייקבע על פי מאפייני האתר ומרכיביו ועל פי מוכנות האתר לשלב הבדיקות.
- 6.7. **סקר קוד ובדיקות חוסן** – כל רכיבי המערכת יעברו בדיקות חדירות/חוסן וסקר קוד על ידי חברה ישראלית שאושרה מראש על ידי ממשל זמין. הבדיקות בפועל יתבצעו מאתר ממשל זמין. דו"ח ממצאים יועבר לאישור ממשל זמין.
- 6.8. **טיפול בממצאי סקר קוד/בדיקות חוסן** – יש לטפל בכל הממצאים לפני קבלת אישור עליה לאוויר.



6.9. טרם עליית האתר לאוויר והשקתו, יהיה על מערכות אבטחת המידע 'ללמוד' את האתר. משימה זו תתבצע על ידי הלקוח ובאחריותו - ובהנחיית תחום אירוח ותחום יישומי אבטחת מידע.

6.10. הנחיות אבטחת המידע בתחום הצפנת המידע:

- 6.10.1. על מנת לשמור על רמת אבטחה גבוהה בממשל זמין, יש צורך לעשות שימוש בשיטות הצפנה (Cipher Suite) וגרסאות SSL מעודכנות.
- 6.10.2. פרטים נוספים לגבי גרסת SSL, חוזק ושיטת הצפנה והגדרות נוספות ניתן לקבל מתחום אירוח בשלב בדיקת ההיתכנות.

6.11. בפיתוח אתר המנגיש מאגרי מידע קיימת חובת קיום מנגנון למניעת ריבוי בקשות במטרה למנוע "שאיבת מידע".

6.12. יש ליישם הנחיות אלו על כלל השרתים, רכיבי הסינון ורכיבי הרשת בכל הרשתות והתשתיות בממשל זמין.

6.13. **הלבנת קבצים** – כל קבצי האתר וגרסאותיו – הן בשלב ההקמה והן בשלבי העדכון ואחרים – יעברו תהליך 'הלבנה' זאת כתנאי לטעינתם לתשתיות ממשל זמין.

6.14. **התקשרות עם ספקי חוץ:**

6.14.1. כל התקשרות עם ספקי חוץ תתבצע על פי הוראות נהלי ממשל זמין המגדירים את אופן הקמת הממשק מול ספקים חיצוניים – החל מבדיקות הישימות של ציוד חדש (נוהל PoC), רכישת והתקנת תוכנות ומוצרים ונוהל תחזוקת ציוד לאחר שהותקן במתחמי ממשל זמין.

6.14.2. בהתקשרות עם ספק חיצוני יש להדגיש את אחריותו של הספק החיצוני לעמוד בדרישות אבטחת המידע של ממשל זמין ובכללן:

- שמירת עקרונות אבטחת המידע הנדרשים הן ממוצרים ותוכנות אשר יותקנו בתשתיות ממשל זמין והן במהלך רכש פתרונות פיתוח אשר יתארחו בתשתיות הארגון.
- מניעת קיום פגיעויות אבטחתיות – ובכללן "דלתות אחוריות" - ברכיבי המפותח או מותקן על ידי הספק.
- דיווח לממשל זמין אודות פגיעויות אשר נתגלו ברכיבים המפותחים על ידי הספק.
- דיווח על אירועי סייבר ואבטחת מידע במתחמי.
- חתימה על הצהרת התחייבות לשמירה על סודיות והוראות אבטחת המידע וזאת בין היתר גם כתנאי לכניסה למתחמי ממשל זמין.

6.15. בעת הטמעת פתרון בענן, על המערכת לעמוד בהנחיות רשות התקשורת.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א'5 מדיניות עדכון מערכות המידע, רכיבי התקשורת ומערכות האבטחה הלוגיות בממשל

זמין



עמוד 1 מתוך 10

מדיניות עדכון מערכות המידע, רכיבי התקשורת ומערכות האבטחה הלוגיות בממשל זמין

גרסה 1.0

מסמך זה כולל מידע השייך לממשל זמין, רשות התקשוב הממשלית. כל חשיפה, שימוש או העתקה של מסמך זה או חלקים ממנו – ללא קבלת אישור בכתב ממנהל מערך סייבר ואבטחת מידע בממשל זמין – אסורה בהחלט. מסמך זה מיועד לעובדי ממשל זמין בלבד.

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלית | משרד ראש הממשלה
רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 146, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 2 מתוך 10

מעקב גרסאות

מס"ד	תאריך	עודכן על ידי	תיאור השינויים
1.0	3.3.2016	אלעד פז	גרסה ראשונה

נתוני גרסת המסמך

גורם	תפקיד	שם מלא	תאריך	חתימה
נערכה ע"י	PMO	אופיר יהב	3.3.2016	(חתימה)
נבדקה ע"י	מוביל טכנולוגיות במערך סייבר ואבט"מ	אלעד פז	11.2.2016	(חתימה)
אושרה ע"י	מנהל תחום סיסטם	רון אברהמי	4.2.2016	(חתימה)
אושרה ע"י	מנהל מערך סייבר ואבט"מ	אברהם זרוק	3.3.2016	(חתימה)

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017

טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 147, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 3 מתוך 10

תוכן עניינים

1.	כללי.....	4
2.	המטרה.....	4
3.	הגדרות.....	4
4.	אחריות ליישום המדיניות.....	5
5.	תחולה.....	5
6.	מחזור חיים של התקנת עדכונים/קושחות.....	5
7.	השיטה.....	7
8.	ניטור ודיווח.....	8
9.	אכיפה.....	8
10.	חריגה מהמדיניות.....	9
11.	נספח א' - מועד התקנת עדכונים על-פי דחיפותם (בימים).....	10



1. כללי

- 1.1. ממשל זמין אחראי על אבטחת סודיות, שלמות וזמינות המידע (מידע פנימי של ממשל זמין ושל לקוחותיו) המאוחסן במערכות המידע של ממשל זמין.
- 1.2. ממשל זמין מחויב לספק את ההגנות המתאימות כנגד תוכנות זדוניות (Malware) כגון: Viruses, Trojans, Worms (וירוסים, טרויאנים ותולעים) וכו' היכולים להשפיע לרעה על אבטחת מערכות המחשוב ו/או המידע האגור בהן.
- 1.3. הטמעה אפקטיבית של מדיניות זו תגביל את החשיפה וההשפעה של איומים שונים הנובעים מתוכנות זדוניות נפוצות למערכות המידע ולרשתות התקשורת.

2. המטרה

- 2.1. קביעת מדיניות עדכון טלאי האבטחה/קושחות למערכות המידע של ממשל זמין (תחנות העבודה, השרתים, רכיבי התקשורת, יישומים ומערכות האבטחה הלוגית).
- 2.2. תיאור דרישות מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע לשמירת טלאי האבטחה והקושחות העדכניים ביותר של מערכות ההפעלה בכל תחנות העבודה, השרתים, רכיבי התקשורת ומערכות האבטחה הלוגיות בממשל זמין.

3. הגדרות

- 3.1. Patch (טלאי) - פיסת תוכנה שנועדה לתקן בעיות ו/או לעדכן את תוכנת מחשב או נתונים התומכים בה.
- 3.2. Firmware (קושחה) - תוכנה המשובצת בהתקן חומרה, ומטפלת בתפקוד הרכיב.
- 3.3. Trojan (טרויאן) - תוכנת מחשב מזיקה המנסה לחדור למחשב תוך התחזות לתוכנה תמימה. תוכנה זו אמורה לבצע פונקציה רצויה אך למעשה מבצעת פונקציה זדונית.
- 3.4. Virus (וירוס) - קוד זדוני בדמות תוכנת מחשב החודרת למחשב ללא ידיעת המשתמש, וגורמת על פי רוב לפעילות לא רצויה העלולה לפגוע בתפקודו של המחשב או הרשת בה הוא ממוקם או לפגוע בשלמות, זמינות או סודיות המידע הנמצא עליו. וירוס עשוי להפיץ את עצמו למחשבים נוספים בדרכים שונות ובכך לשכפל ולהעצים את מטרותיו.
- 3.5. WARM (תולעת) - תוכנת מחשב או מקטע מתוכנת מחשב אשר מאופיינת ביכולת הפצה עצמית (התפשטות) אל עבר מחשבים אחרים באמצעות רשת מחשבים. תולעי מחשב לרוב נושאות "מטען" זדוני בדמות וירוס ו/או מזיקות בצריכה גבוהה של רוחב פס.
- 3.6. אפליקציה / יישום - רכיב תוכנה המותקן על גבי מחשב (שרת או מחשב נייד/נייח).



4. אחריות ליישום המדיניות

- 4.1 מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע - קביעת המדיניות ועדכונה מעת לעת.
- 4.2 מנהל מערך ה-IT - אחראי, אחריות ניהולית, על יישום המדיניות.
- 4.3 מנהל תחום ה-SYSTEM - אחראי, תפעולית, על יישום המדיניות ודיווח למנהל מערכות המידע.
- 4.4 מנהל רשת אדומה - אחראי על הפצת העדכונים השונים (מערכת הפעלה, תוכנה וקושחה) לתחנות העבודה (מחשבים ניידים ומחשבים ניידים).
- 4.5 מנהל תחום אירוח - אחראי, תפעולית, על יישום המדיניות ודיווח למנהל מערכות המידע.

5. תחולה

- 5.1 מדיניות זו חלה על כלל תחנות העבודה, השרתים, רכיבי התקשורת, יישומים ומערכות האבטחה הלוגית בבעלות ממשל זמין או מנוהלות על ידו. כולל מערכות המכילות מידע של לקוחות ללא קשר למיקומם הפיזי.

6. מחזור חיים של התקנת עדכונים/קושחות

- 6.1 פגיעות חדשה
 - 6.1.1 ספק מודיע ללקוחות על גילוי פגיעות חדשה, או לחילופין, לקוח מגלה פגיעות חדשה במוצר. הפגיעות נבדקת על-ידי צוות אבטחת האיכות של הספק ולאחר מכן מפותח טלאי (או שינוי הגדרות) לצורך תיקון הפגיעות.
 - 6.1.2 לתוכנות מסחריות נפוצות הספק מודיע על הפגיעות והעדכון/טלאי בהתאם. במקרים אחרים הספק יוצר קשר ישיר עם הלקוחות על-מנת להודיע להם על הסיכון/פגיעות ופעולה/ות שיש לנקוט.
- 6.2 סקירה
 - 6.2.1 הודעת הפגיעות והפתרון (טלאי) המוצע על-ידי הספק נסקרת על-ידי הלקוח. במהלך מצב זה נבדקים נכסי המידע על מנת לקבוע האם פגיעות התוכנה קיימת באחד מנכסי מערכות המידע. ארגונים שונים בוחרים להשתמש בסורקי פגיעויות מבוססי רשת על מנת לזהות נכסים הדורשים תיקון (מבוצע באמצעות "סוכנים חכמים" המותקנים בנכסים).
 - 6.2.2 לאחר גילוי קיום הפגיעות והתאמת העדכון/טלאי אושרה, מתחיל תהליך ניהול הסיכונים.



6.3. הקצאה

- 6.3.1. לאחר תהליך ניהול הסיכונים, יוקצה "בעל נכס" – הישות הבלעדית בעלת אחריות לשמירת סודיות, זמינות ואמינות הנכס. ישות זו תהיה אחראית על קבלת המידע הרלוונטי אודות הפגיעות ואפשרויות הטיפול בה.
- 6.3.2. בשלב זה מתחיל תכנון משאבי IT הכולל מנהלי מערכת, תמיכת תוכנה, מפתחים, בקרת איכות ואנשי רשת כמו גם ספקים שותפים.
- 6.3.3. פעולות לביצוע:
 - 6.3.3.1. קבלת העדכון/טלאי.
 - 6.3.3.2. הכנת חבילת העדכון להפצה.
 - 6.3.3.3. תכנון לוח זמנים להפצת העדכון.
 - 6.3.4. אישור להתקנת העדכון/טלאי יבוצע באישור בעל הנכס בלבד.

6.4. השהייה

- 6.4.1. בעל הנכס או מערכות המידע יכולים לבחור להשהות את התקנת העדכון/טלאי מסיבות שונות (לדוגמה: מניעת שינויים בעת העלאת גרסה חדשה) – מדובר בהשהיה בלבד, קרי, תבוצע בתקנה בעתיד.
- 6.4.2. השהיית עדכון דורשת אישור הנהלה כתוב, המפרט את קבלת הסיכון. מסמך הדחייה יתועד בהתאם לצורך ביקורות עתידיות.

6.5. דחייה

- 6.5.1. בעל הנכס או מערכות המידע יכולים לבחור בדחיית העדכון ולא להתקינו כלל בשל בעיות אינטגרטיביות וכו'.
- 6.5.2. דחיית עדכון דורשת אישור הנהלה כתוב, המפרט את קבלת הסיכון. מסמך הדחייה יתועד בהתאם לצורך ביקורות עתידיות.

6.6. בדיקה

- 6.6.1. שלב זה כולל בדיקה והטמעה של עדכון האבטחה ולכן דורש תשומות כוח אדם רבות שצריך לקחת בחשבון.
- 6.6.2. מעקב אחר ניהול השינויים הינו מרכיב קריטי בתהליך.
- 6.6.3. של בדיקת העדכון/טלאי ויישום הדרגתי של ההתקנה חשוב מאוד שכן קיימים עדכונים שלא ניתן להסירם לאחר התקנתם.

6.7. סקירה חוזרת

- 6.7.1. מטרת שלב זה הינה המשך הטמעת העדכון/טלאי לאחר החלטת הארגון להשהותו. קידום נושא התקנת העדכון/טלאי בסביבת הייצור מותנה באישור בעל הנכס ומערכי ה-IT.



6.8. אימות

6.8.1. שלב זה מוודא כי העדכונים מבצעים את ייעודם. דבר זה נעשה באמצעות מוצרים שונים לאימות הטמעת העדכון/טלאי כדוגמת סורקי פגיעויות מבוססי רשת.

6.9. תיעוד

6.9.1. כלל מסמכי העדכון/טלאי יתויקו כחלק ממדיניות ניהול השינויים.

7. השיטה

7.1. תחנות עבודה, שרתים, רכיבי התקשורת, יישומים ומערכות האבטחה הלוגיות בבעלות ממשל זמין יעודכנו בטלאי האבטחה/קושחות העדכניים ביותר) על-מנת להגן על נכסי המידע מפגיעויות ידועות. בנוסף, העדכון יכלול את כלל המחשבים הניידים, מחשבים ניחים והשרתים שבבעלות ממשל זמין או מנוהלים על ידו.

7.2. כלל העדכונים יותקנו על-פי רמת דחיפותם, ראה נספח א' - מועד התקנת עדכונים על-פי דחיפותם (בימים).

7.3. תחנות עבודה

7.3.1. מחשבים ניחים ומחשבים ניידים יוגדרו לקבלת עדכונים אוטומטיים לצורך קבלת טלאי האבטחה למערכות ההפעלה. תצורה זו תוגדר כברירת מחדל בכלל תחנות העבודה בממשל זמין.

7.3.2. עדכון יישומים מאושרים המותקנים על תחנות העבודה יתבצעו באמצעות התקנה ידנית או אוטומטית.

7.3.3. עדכון קושחות (BIOS) יתבצע באמצעות כלים ידניים או אוטומטיים.

7.3.4. כל חריגה מהמדיניות הנ"ל תאושר על-ידי מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע ותתועד בהתאם.

7.4. שרתים

7.4.1. שרתים חייבים לעמוד בדרישות הבסיסיות המינימליות שאושרו ע"י מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע.

7.4.2. דרישות בסיסיות מינימליות אלו יגדירו את רמת ברירת המחדל של מערכת ההפעלה, חבילת שירות (Service Pack), HotFix וטלאי האבטחה על-מנת להבטיח את אבטחת נכסי המידע ונתוני המערכת.

7.4.3. עדכון יישומים מאושרים המותקנים על תחנות העבודה יתבצעו באמצעות התקנה ידנית או אוטומטית.

7.4.4. עדכון קושחות יתבצע באמצעות כלים ידניים או אוטומטיים.

7.4.5. כל חריגה מהמדיניות הנ"ל תאושר על-ידי מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע ותתועד בהתאם.



7.5. רכיבי תקשורת

7.5.1. רכיבי התקשורת (Router, Switch, LoadBalancer) יעודכנו מעת לעת על-פי ספק המוצר הרלוונטי.

7.5.2. עדכון קושחות יתבצע באמצעות כלים ידניים או אוטומטיים.

7.5.3. כל חריגה מהמדיניות הנ"ל תאושר על-ידי מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע ותתועד בהתאם.

7.6. מערכות האבטחה הלוגיות

7.6.1. כלל מערכות האבטחה הלוגיות (WAF, AV, AntiDdos, FW, IDS, IPS) יעודכנו מעת לעת על-פי ספק המוצר הרלוונטי.

7.6.2. כל חריגה מהמדיניות הנ"ל תאושר על-ידי מנהל מערך סייבר ואבטחת מידע ותתועד בהתאם.

7.7. בדיקות

7.7.1. צעד חיוני בניהול התקנת טלאי האבטחה הינו להבטיח שהטלאי/קושחה החדש/ה אינו מתנגש עם הסביבה הנוכחית. לצורך כך תבוצע בדיקה לטלאי האבטחה/קושחה בסביבת בדיקות (אם מתאפשר הדבר) טרם התקנתם בסביבת הייצור.

8. ביטור ודיווח

8.1. האחראים ליישום המדיניות הנזכרים בסעיף 4 לעיל נדרשים לאסוף ולשמור את המדדים

המדווחים שמסכמים את התוצאות של כל מחזור התקנת טלאי האבטחה/קושחות.

8.2. דוחות אלה ישמשו להערכת רמת הטלאים/קושחות שהותקנה בכל המערכות ועל מנת

להעריך את הרמה הנוכחית של סיכון. דוחות אלה יהיו זמינים למערך סייבר ואבטחת מידע ולביקורת שונות על פי דרישה.

9. אכיפה

9.1. יישום ואכיפה של מדיניות זו הינה באחריותם של כלל עובדי ממשל זמין. מערך סייבר

ואבטחת המידע וביקורת פנימית עשויים לבצע הערכות אקראיות כדי להבטיח התאמה למדיניות ללא הודעה מוקדמת.

9.2. כל מערכת הנמצאת בהפרה של מדיניות זו תחייב פעולה מידית לתיקון. הפרות תצוינה במערכת המעקב של ממשל זמין וצוותי תמיכה יישלחו לתיקון הנושא.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 9 מתוך 10

10. חריגה מהמדיניות

- 10.1. חריגה מדיניות עדכון טלאי האבטחה/קושחות תדרוש אישור מתועד רשמי ממנהל מערך סייבר ואבטחת מידע. כל השרתים או תחנות העבודה שאינם עומדים במדיניות חייבים להיות מגובים באישור חריג כתוב.
- 10.2. כל הנחייה הניתנת על ידי מערך סייבר ואבטחת המידע להתקנת עדכונים קריטיים קודמת להוראות מדיניות זו וגוברת עליהן.

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה

רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017

טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 154, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



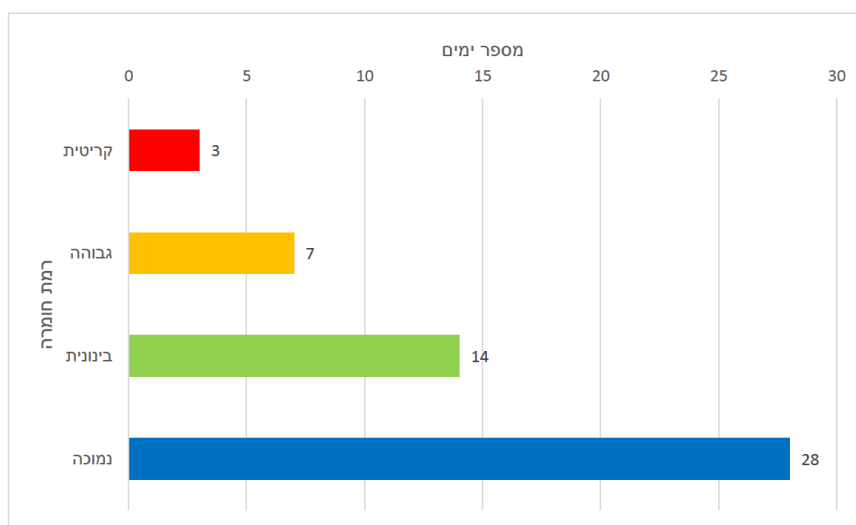
הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 10 מתוך 10

11. נספח א' - מועד התקנת עדכונים על-פי דחיפותם (בימים)



*- קריטית – על פי הגדרת מערך הסייבר ואבטחת המידע (לא הגדרת יצרן).

ממשל זמין | רשות התקשוב הממשלתי | משרד ראש הממשלה
רח' נתנאל לורך 1, ירושלים | למשלוח דואר: רח' קפלן 3, הקריה, ירושלים 9195017
טלפון 02-6664666 פקס: 02-6664650 | www.gov.il | כל הזכויות שמורות – ממשל זמין, מדינת ישראל

עמוד 155, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א'6 תעריפי ממשל זמין



משרד האוצר
אגף החשב הכללי

תכ"ם – תקשורת ומערכות מידע

נושא	פירוט
הודעה:	תעריפי ממשל זמין
פרק ראשי:	תקשורת ומערכות מידע
פרק משני:	ממשל זמין
הוראה מקשרת:	14.1.0.1
מספר הודעה:	14.1.0.1.1
מהדורה:	01

1. יחידת ממשל זמין מבצעת ייזום, פיתוח ותפעול תשתיות ופתרונות טכנולוגיים מאובטחים בגופי הממשלה, המשמשים לפעילות שוטפת.
2. ממשל זמין מעניק שני סוגי שירותים/ מוצרים:
 - 2.1.1 שירותים רוחביים הניתנים עבור כלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך. שירותים אלו מחויבים בהשתתפות כספית של כלל משרדי הממשלה ויחידות הסמך בהתאם לתעריפי ממשל זמין, המפורטים ב**נספח א – תעריפי ממשל זמין לשירותים רוחביים**.
 - 2.1.2 שירותים/מוצרים הניתנים על פי הזמנה של משרד ממשלתי או יחידת סמך.
3. תעריפי ממשל זמין לשירותים רוחביים למשרדי הממשלה ויחידות הסמך ייבחנו ויעודכנו אחת לשנתיים לכל הפחות.
4. חשבון לתשלום בעד שירותים רוחביים, כאמור בסעיף 2.1.1, יוגש למשרד על ידי ממשל זמין בצירוף דוח פעילות ביחס לשירותים על רכיביהם השונים. חשב משרד ראש הממשלה יחייב את המשרד בהתאם למפורט ב**הוראת תכ"ם, "חיובים בין-משרדיים", מספר 1.3.0.5**.
5. חשב משרד ראש הממשלה יהיה רשאי לחייב את משרדי הממשלה בגין קבלת שירותים/מוצרים מיחידת ממשל זמין כאמור בסעיף 2.1.2, בכפוף לקבלת התחייבות חשב, בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "חיובים בין-משרדיים", מספר 1.3.0.5**.
6. התמורה כוללת את כל המגיע לממשל זמין תמורת רכישת השירותים/מוצרים המפורטים ב**נספח א – תעריפי ממשל זמין לשירותים רוחביים**. פרט לכך לא תהיה זכאית יחידת ממשל זמין לתמורה נוספת כלשהי, למעט במקרים בהם הוסכם על תמורה כאמור בין המשרד לבין ממשל זמין.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א - תעריפי ממשל זמין לשירותים רוחביים

מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
1.	כרטיס חכם	לא רלוונטי בשורה זו			
1.1		תשלום קבוע ללקוח	1,100.00		
1.2		מכירת כרטיס חכם		101.00	כרטיס לעובד חדש
2.	מיני סייט				
2.1		מוצר המיני סייט	400.00		
2.2		עד M100	309.00		אירוח לפי נפח האתר
2.3		עד M500	515.00		אירוח לפי נפח האתר
2.4		עד G1	1,545.00		אירוח לפי נפח האתר
2.5		עד G10	2,059.00		אירוח לפי נפח האתר
2.6		מעל G10	4,456.00		אירוח לפי נפח האתר
3.	עמדות שירות				לא כולל תשלום שיתבצע ישירות לספק
3.1		תחזוקה לעמדה	220.00		
4.	סביבת פיתוח וירטואלית				
4.1		תחזוקה ללקוח	1,500.00		

עמוד 157, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
4.2		CPU		274.00	חד פעמי לשנה לכל יחידת 1 cpu
4.3		זיכרון ב- GB		321.00	חד פעמי לשנה לכל יחידת 1gb זיכרון
4.4		אחסון ב- GB		35.00	חד פעמי לשנה לכל יחידת 1gb storage
.5	SMS מנוהל				
5.1		הודעת SMS בודדת	0.035		
.6	IMAIL				
6.1		מ-1 תיבות עד 40 תיבות	20		מחיר לתיבה
6.2		מ-41 תיבות עד 100 תיבות	18		לכל תיבה נוספת
6.3		מ-101 תיבות עד 250 תיבות	16		לכל תיבה נוספת
6.4		מ-251 תיבות ומעלה	14		לכל תיבה נוספת
.7	דואר חיצוני				
7.1		מ-1 תיבות עד 40	20		מחיר לתיבה

עמוד 158, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (ש)	תשלום חד-פעמי (ש)	הערות
		תיבות			
7.2		מ-41 תיבות עד 100 תיבות	18		לכל תיבה נוספת
7.3		מ-101 תיבות עד 250 תיבות	16		לכל תיבה נוספת
7.4		מ-251 תיבות ומעלה	14		לכל תיבה נוספת
.8	GovX				
8.1		תחזוקה ללקוח	4,000.00		
.9	GovShare				
9.1		תחזוקה ללקוח	1,000.00		
.10	סקרים				
10.1		תחזוקה ללקוח	700.00		
.11	עמדות דו"ק				
11.1		רכישת עמדה		6,500.00	
11.2		תחזוקה לעמדה	483.00		
.12	תעודת SSL				
12.1		תעודה רגילה		1,388.00	כולל הגדרה והתקנה. תוקף התעודה ל- 3 שנים.
12.2		תעודת WILD CARD		7,000.00	כולל הגדרה והתקנה. תוקף התעודה ל- 3 שנים.

עמוד 159, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
					שנים.
13.	רשימות תפוצה				
13.1		עלות בסיסית	375.00		מזכה ב- 1,200 שלוחות ע"י מוצר רשימות תפוצה
13.2		עלות שימוש		0.01	לכל רשימת תפוצה נוספת (מעל 1,200)
14.	סנכרון סלולר				
14.1		מ-1 משתמשים עד 50 משתמשים	2,083.00		
14.2		מ-51 משתמשים עד 100 משתמשים	2,917.00		
14.3		מעל 100 משתמשים	4,167.00		
15.	גישה מרחוק				
15.1		עלות בסיסית	1,000.00		מזכה ב- 5 רישיונות
15.2		תחזוקה	100.00		לכל רישיון נוסף
16.	כספות				
16.1		שירות בסיסי	500.00		
16.2		מ-1 כספות עד 10 כספות	120.00		מחיר לכספת
16.3		מ-11 כספות עד 30 כספות	80.00		לכל כספת

עמוד 160, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
		כספות			נוספת
16.4		מ-31 כספות עד 100 כספות	60.00		לכל כספת נוספת
16.5		מעל 100 כספות	50.00		לכל כספת נוספת
17.	צומת השירותים				
17.1		תחזוקת מערכת בטסט	100.00		
17.2		תחזוקת מערכת בייצור	200.00		
17.3		טרנזאקציה		0.001	לכל טרנזאקציה מעבר ל- 1 מיליון
17.4		נפח תעבורה ל- 1GB		100	לכל 1GB מעבר ל- 5GB
18.	הפניית דואר				
18.1		מ-1 תיבות עד 500 תיבות	5.00		מחיר לתיבה
18.2		מ-501 תיבות עד 1,000 תיבות	3.00		לכל תיבה נוספת
18.3		מ-1,001 תיבות עד 2,000 תיבות	2.00		לכל תיבה נוספת
18.4		מעל 2,000 תיבות	1.00		לכל תיבה נוספת

עמוד 161, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
19.	קו עדכון				
19.1		יחידת רוחב פס של 1 Mbps	250.00		
20.	גלישה מאובטחת				
20.1		תחזוקה ל- 1 Mbps	150.00		
21.	אירוח שרתים וירטואלים ייעודיים				
21.1		תחזוקת שרת בסיסית	1,066.00		
21.2		מעבד וירטואלי	193.00		לכל יחידה
21.3		יחידת זיכרון של 1 Gbyte	9.00		
21.4		דיסק בנפח 100 Gbyte	97.00		
22.	אירוח בסביבה משותפת				
22.1		עד M100	309		
22.2		עד M500	515		
22.3		עד G1	1,545		
22.4		עד G10	2,059		
22.5		מעל G10	4,456		
23.	עלות אירוח שרת פיזי				

עמוד 162, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מספר סידורי	פריט	תת - פריט	תעריף לחודש (₪)	תשלום חד-פעמי (₪)	הערות
23.1		U*1	2,437		
23.2		U*2	4,875		
23.3		U*3	11,702		

עמוד 163, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ב' פרטי המציע

(סעיף 2.3.1 למכרז)

להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה למכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה":

1. שמו של המציע: _____
2. סוג התארגנות (חברה / שותפות / עמותה / עצמאי): _____
3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____
4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): _____
5. שמו של המנהל הכללי: _____
6. כתובת מלאה של המציע (כולל מיקוד): _____
7. מספרי טלפון: _____
8. מספר פקס: _____
9. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: _____
- מספר טלפון: _____
- נייד: _____
- מספר פקס: _____
- כתובת דואר אלקטרוני: _____
10. מספר עובדים המועסקים על ידי המציע נכון למועד הגשת ההצעה: _____
11. מחזור כספי של המציע לשנת 2015: _____

מובהר כי הפרטים המפורטים בסעיפים 10 ו-11 לעיל מיועדים עבור שימוש פנימי של המשרד לצרכי בקרה ולא ישמשו לצורך בדיקת ההצעה ובחירת הזוכה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ג' כתב ערבות הצעה

(סעיף 2.1.5 למכרז)

שם הבנק/חברת ביטוח _____

מספר הטלפון _____

מספר הפקס' _____

כתב ערבות – דוגמה

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **200,000 ₪** (במילים: **מאתים אלף ש"ח**) אשר תדרשו מאת: _____ (יש לציין את שם המציע ואת מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם **מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה"**.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום **23/05/2018**.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק ומספר הסניף _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימת מורשה החתימה
וחותמת מורשה החתימה או הבנק

שם מלא

תאריך



הלב פתוח לרווחה
מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ד' הצהרה בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

(סעיף 2.1.6 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן: "המכרז").

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח בעל זיקה כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 [להלן – "חוק עסקאות גופים ציבוריים"] אני מאשר כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין אותו. המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

יש לסמן X במשבצת המתאימה:

☐ המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** בפסק דין חלוט ביותר משתי עברות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום עד למועד האחרון להגשת ההצעות [להלן – "מועד הגשה"] מטעם המציע במכרז.

☐ המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר המינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 166, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



חתימה וחתימה

מספר רישיון

תאריך

עמוד 167, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ה' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(סעיף 2.1.7 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן: "המכרז").

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

יש לסמן X במשבצת המתאימה:

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

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

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

☐ המציע מעסיק מעל 100 עובדים ופנה למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות; המציע מצהיר כי ביום ____/____/____ פנה למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות וכי פעל ליישום ההנחיות שקיבל בעקבות פנייתו כאמור. ככל שהמציע פנה למנהל הכללי של המשרד כאמור אך טרם קיבל את הנחיותיו, המציע מתחייב כי מיד עם קבלתן יחל ביישום ההנחיות כאמור.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

עמוד 168, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה
בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב /בעיר _____ מר / גברת
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק
אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 169, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ו' תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

(סעיף 2.1.8 למכרז)

אני, הח"מ _____ מס תעודת זהות _____ העובד אצל המציע _____ (יש לציין את שם המציע) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז מספר 302/2017 – **הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן: "המכרז")**.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד/עוסק מורשה ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד/עוסק מורשה	תחום העבודה בו ניתנת	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד/עוסק מורשה אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד/עוסק מורשה אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן X במקום המתאים:

- ☐ למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
- ☐ המציע נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

עמוד 170, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה
בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק
אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ז' הצהרה והתחייבות המציע בדבר עמידה בתנאי הסף הכלליים (סעיף 2.1.9 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – המציע) המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – המכרז). אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. עיינתי בכל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, ובכלל זה נספח השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם (נספח א'), הבנתי אותם והבאתי בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת עריכת הצעתי והצעתי עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז וכי כל תנאי המכרז, על נספחיו, מקובלים עליי במלואם ואני מתחייב כי ביכולתי לעמוד בהם. ברור ומוסכם עליי, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת והנני מצהיר כי אין סתירה בין רכיבי הצעתי השונים. הנני מצהיר ומתחייב כי הבנתי את מהות העבודה, כי אני מסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגשתי את הצעתי, קיבלתי את מלוא המידע האפשרי, בדקתי את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, כי הבאתי בחשבון את כל המידע, שנתקבל מהמשרד, וכי אני מודע ללוחות-הזמנים וליתר האילוצים, הכרוכים בביצועם של השירותים, ולא יהיו לי כל טענות בגין קשיים או אילוצים כאמור.

2. אין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים.

3. לא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום מתן השירותים, למעט מטעם המשרד, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המשרד ואודיע למשרד באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים. המשרד רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

4. הנני מצהיר כי כל זכויות הקניין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותם הבלעדית של המשרד. אין ולא יהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם על-ידי המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. הנני מתחייב לשאת באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד שלישי ככל שתופר ואשפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



אני מצהיר, כי זכויות הקנין בחלק מן התוצרים או השירותים הבאים או בכולם שייכות לצד שלישי:

אישורים מאת הצד השלישי כאמור בדבר זכותי להציע לחברה תוצרים או שירותים אלו מצורפים בזאת.

5. שילמתי בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיי כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליי, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי אם אזכה במכרז, אקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

6. אם אזכה, אדרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתי, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ואחתות על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח כא'1 למכרז, לחילופין אמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים (יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי).

7. אם אזכה במכרז, אעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.

8. אם אזכה במכרז, אפעל בהתאם לנהלי והנחיות אגף משאבי קהילה ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת.

9. אם אזכה במכרז, בכל מסמך שיישלח על ידי למקבלי השירות מכוח המכרז, יצוין על המסמך כי השירות ניתן על ידי כשירות מטעם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת

עמוד 173, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק
אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחתימת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 174, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



נספח ח' שמירת סודיות

(סעיף 2.3.3 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן: "המכרז").

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"עובד" – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.
"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בעל-פה בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.
"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי המשרד, כל גורם אחר או מי מטעמו.

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גילוי ידיעה כנ"ל מאת נציג המשרד.

הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי זהווי ואת הסיסמה, שישמשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק, הנוגע לענין.

אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע להפעלת מאגר מידע המצ"ב כנספח ט' למכרז.

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



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



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

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ט' נוהל אבטחת מידע

(סעיף 2.3.3 למכרז)

- במסגרת מכרז זה יופעל מאגר מידע שבו ירוכזו מידע ונתונים בנוגע לקבלת השירותים על ידי המשתמשים כהגדרתם במכרז. המאגר הנ"ל לא ישמור נתונים אישיים של משתמשים המוגדרים כמידע חסוי עפ"י חוק הגנת הפרטיות וחוקים אחרים.
- נוהל אבטחת המידע המצ"ב תקף אך ורק לתהליך העבודה שבו לא נשמרים נתונים אישיים וחסויים של מטופלים. במידה וייעשה שינוי בתהליך זה, יקבעו נהלים והנחיות אחרות.
1. המידע בנושא זכויות רווחה יועבר לספק באופן שיבטיח שהמידע מהימן ואמין- אופן העברת המידע יסוכם בהמשך ההתקשרות
 2. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת מתן השירות, לרבות דוחות, טפסים, מדיה מגנטית, נתונים אישיים וממשקים נוספים עם המשרד וגורמים נוספים.
 2. כל אמצעי ההגנה אשר יופעלו לצורך אבטחת המידע כאמור ינקטו בתיאום ובאישור הגורמים המקצועיים של המשרד.
 3. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירות ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב.
 4. הספק ינהל הרשאות משתמשים תוך ביצוע רישום מעודכן של מורשי הגישה למאגר המידע לצורך עדכון נתונים, או תחזוקת המערכת.
 5. הספק ינקוט באמצעים סבירים על מנת להבטיח שהשינויים במידע יבוצעו בהתאם לאישור המשרד וינהל תיעוד מסודר לגבי שינויים בנתוני המידע
 6. על הספק לשמור לוגים של פעולות שינוי ו/או מחיקה שייעשו במערכת המחשב שתנהל את מאגר המידע.
 7. מערכת המידע תינעל באופן אוטומטי לאחר כעשרים דקות ללא פעילות. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה באופן זמני, לבצע – log – out ולכשיחזור לבצע log – in.
 8. הספק יישם תהליך הזדהות המבטיח זיהוי חד חד ערכי של הפונה למערכת והצגת המידע המותאם אליו בלבד – תהליך יישום ההזדהות יאושר על ידי תחום אבטחת מידע במשרד העבודה והרווחה
 9. הספק ימנה עובד מטעמו שיהיה אחראי על אבטחת המידע וישמש כאיש קשר מול המשרד בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע, לרבות פיקוח אחר מימוש הוראות אלו לרבות בקשר להדרכה והטמעה של השירות אצל עובדי הספק על מנת לוודא שעקרונות הגנת המידע האישי יופנמו תוך הסבר מפורש על אודות השימוש המותר במידע.
 10. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מהעובדים שיועסקו על ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז לפני תחילת העסקתו. הספק יחתים את כל מורשי הגישה על התחייבות לשמירה על סודיות ועל ההוראות שנקבעו לפי הנהלים, החוק ונספח זה.
 11. הספק יאפשר לכל נציג שאושר מטעם המשרד גישה לאתר בו מנוהל מאגר המידע על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונהלי העבודה.
 12. חל איסור מוחלט על הספק לבצע שימוש כלשהו במאגר המידע והנתונים המצטברים בבסיסי הנתונים בחלקם או בשלמותם בכל דרך שאינה לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה.
 13. באחריות הספק להציג בפני תחום אבטחת מידע, ולקבל את אישורו לעניין זה, את האמצעים שהוא ישתמש בהם לצורך ביצוע הנחיות אלה, בכפוף להוראות החוק והתקנות שמכוחו, תוך התייחסות, בין היתר, לנושאים שלהלן –
- (א) הגדרת המטרות המותרות לשימוש וסוג בעלי התפקידים המועסקים על ידי הספק שיהיו מורשים בגישה אל המידע לרבות אופן מתן הרשאת גישה למאגר המידע והטלת הגבלות על מורשי הגישה;
- (ב) סדרי ניהול של מאגר מידע, סיווג והרשאות גישה למידע, והוראות לאיסוף, לסימון, לאימות, לעיבוד ולהפצה של המידע;



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ג) סדרי בקרה לגילוי פגיעות בשלימות המידע ותיקון ליקויים;

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

עמוד 178, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח י' הצהרה בדבר הרשעה בעבירות פליליות

(סעיף 2.2.1 למכרז)

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

יש לסמן X במשבצת המתאימה:

☐ אני הח"מ _____, בעל תעודת זהות _____, נותן תצהיר זה לצורך מתן שירותים למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – המכרז), מצהיר בזה כי לא הורשעתי בעבירות מין ו/או בעבירות אלימות ו/או בעבירות של מרמה ו/או גניבה (הצהרתי זו לגבי ההרשעות אינה ביחס להרשעות שהתיישנו או נמחקו) וכי אין חקירות תלויות ועומדות נגדי ולא הוגשו נגדי כתבי אישום בגין עבירות אלה.

☐ אני הח"מ _____, בעל תעודת זהות _____, נותן תצהיר זה לצורך מתן שירותים למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים במסגרת המכרז, מצהיר בזה כי הורשעתי בעבירות מין ו/או בעבירות אלימות ו/או בעבירות של מרמה ו/או גניבה או ישנן חקירות תלויות ועומדות נגדי או הוגשו נגדי כתבי אישום בגין עבירות אלה. פירוט:

ידוע לי, כי המידע המפורט בהצהרתי זו ישמש את משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לצורך בדיקת התאמתו למתן שירותים במסגרת המכרז בלבד.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 179, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



נספח יא' הצהרת המציע על עמידה בדרישות תשתית ומערכות טכנולוגיות

(סעיף 2.2.2 למכרז)

מובהר כי באישור המשרד מראש ובכתב בלבד, המציע הזוכה יהיה רשאי להשתמש לאחר הזכייה במוצר אחר מהמוצר שהוצג במענה לסעיף זה, ככל שהדבר יביא ליעילות של אספקת השירותים הנדרשים במכרז.

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

אני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה".

אני מצהיר, כי אני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

על המציע למלא את הטבלה שלהלן תוך התייחסות לסביבת ייצור ובדיקות בהסתמך על המענים שניתנו בסעיפי המכרז.

1. על המציע לסמן את סוג המערכת המוצעת על ידו (יש לסמן X במקום המתאים) ולפרט להלן את מאפייניה:

ברשות המציע קיים מוצר מדף, כהגדרתו במכרז, או יישום בתחום התוכן הנדרש ובטכנולוגיה המתאימה, בהתאם לכל המפורט בנספח א', והעומד בכל הדרישות הבאות במצטבר:

1.1 ברמת הממשק לכלל המשתמשים:

1.1.1 ממשק WEB ידידותי למשתמש הכולל חיפוש טקסטואלי וחיפוש קטגוריאלי.

1.1.2 יכולת הצגת מידע בצורה טבלאית וקישורים ממנה לדפי מידע.

1.2 ברמת הממשק למידענים:

1.2.1 יכולת לייצר ולעדכן פורמטים של דפים באופן ידידותי למשתמש ללא תלות בספק.

1.2.2 כוללת תהליך מובנה של הזנת פריט בעזרת סטאטוסים ומספר גורמים מאשרים, כולל התרעות במייל על הסטאטוס (תהליך WORK FLOW) או דרך ממוכנת לעקוב אחר סטטוס של פריט.

1.2.3 יכולת לנהל גרסאות של דפי תוכן לצורך גיבוי ושחזור נתונים בעת הצורך.

1.3 ברמת החומרה והתוכנה:

1.3.1 ממשק מול שרת DB של SQL.

1.3.2 התוכנה תעבוד בסביבת Microsoft באופן אינטגרטיבי מלא.

1.3.3 תמיכה בשפות – עברית, ערבית ולטינית.

1.3.4 לפלטפורמה נדרשת היכולת להנגשת האתר לפי תקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בין אם כחלק ממוצר המדף או פיתוח נוסף.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 1.4. ברמת הדוחות והסטטיסטיקות
- 1.4.1. יכולת לייצר דוחות על הפריטים ותהליך הייצור שלהם.
- 1.4.2. יכולת לייצר דוחות על סטטיסטיקות השימוש במערכת.
2. על המציע לצרף לנספח זה מסמך נוסף ובו תיאור מפורט של המערכת המוצעת על ידו, אשר יתייחס לכל הנושאים הבאים לפחות:
- 2.1. תיאור הארכיטקטורה על רכיביה, כולל סביבת הבדיקות:
- 2.1.1. תיאור מפורט של המוצר והארכיטקטורה של הפתרון אותו מציע הספק בהתייחס ל-SDK, לשכבת המידע, שכבת האפליקציה ותיאור דרישות התוכנה והרישוי הנחוצות.
- 2.1.2. במידה והפיתוח מתבסס על מוצר קיים יש לפרט את ההתאמות הנדרשות במוצר הקיים ואת המערכת כפי שתהיה לאחר ההתאמות.
- 2.1.3. לכל רכיב בארכיטקטורה לפרט דגם הרכיב, מספר הגרסה של התוכנה שתסופק, פירוט API חיצוניים במידה ויש ופירוט אודות התחזוקה הנדרשת ומה נדרש על מנת לבצען. בכלל זאת נדרש לספק גם על בסיס הנתונים, גם על שכבת האפליקציה, הממשק ה- WEB ושכבת הניהול.
- 2.1.4. כמו כן יש לפרט את תשתית החומרה שתידרש לשלב ההקמה ולאחר מכן במנהל זמין.
- 2.1.5. במקרה של רכיבי צד ג' (שאינם רכיבי מיקרוסופט) על המציע לפרט במדויק את הרכיב, מיהו היצרן, היכן ומי משתמש ברכיבים אלו בארץ ובעולם. בנוסף, לרכיב צד ג' יהיו API, תיעוד והדרכה שיאפשרו למשרד להמשיך ולפתח ו/או לתחזק את הרכיב באופן עצמאי ללא תלות במציע.
- 2.2. יש לפרט את מידת תמיכה המערכת מבחינת שפות והנגשת המערכת לפי התקנות לשוויון:
- 2.2.1. יש לפרט באילו שפות המערכת יודעת לעבוד ובפרט האם המערכת יודעת להציג מידע גם בשפות אנגלית וערבית לכל הפחות ובמידת האפשר גם אותיות בשפה הרוסית (אותיות קיריליות) ואמהרית.
- 2.2.2. לפרט האם ואיך המערכת יודעת להציג את המידע באופן שיונגש על פי תקנות שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 2.3. ברמת הממשקים למשתמש/ שכבת האפליקציה, יש לספק:
- 2.3.1. תיאור מפורט של ממשק המשתמש, כולל דוגמאות למסכים עיקריים בעזרת MOCKUPS וכן תיאור של זרימת מסכים עבור אדם הגולש באתר. התיאור צריך לכלול חיפוש טקסטואלי וקטגוריאלי, הגעה לדף הסבר אודות זכות או שירות וניווט ממנה לדפים אחרים רלוונטיים.
- 2.3.2. תיאור מפורט של ממשק המשתמש, כולל דוגמאות למסכים עיקריים בעזרת MOCKUPS וכן תיאור של זרימת מסכים עבור מידען המזין מידע מחדש ורפרנט מקצועי המאשר תכנים אלו. תיאור מפורט של ממשק המשתמש, כולל דוגמאות למסכים עיקריים בעזרת MOCKUPS וכן תיאור של זרימת מסכים עבור משתמש מסוג ADMIN המוסיף משתמש למערכת ומשנה את פורמט דפי התוכן או שדות הטבלה המרכזת של הזכויות והשירותים.
- 2.3.3. עבור כל אחד מהממשקים המצוינים לעיל, יש לכלול גם הסבר אודות אופן החיבור לשכבת הנתונים, כלומר כיצד מתבצעות הפעולות על מבנה הנתונים.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 2.4 ממשקים עם מערכות חיצוניות:
- 2.4.1 תיאור הממשקים / API הקיימים מהמערכת החוצה: אילו API קיימים וכיצד כותבים אליהם או מקבלים ממידע.
- 2.4.2 יכולת הממשק עם מערכת GIS ועם מערכת BI: כיצד יועבר ויוצא המידע מהמערכת.
- 2.4.3 יכולת הממשק עם מערכת מבוססת SQL: כיצד יועבר ויוצא המידע מהמערכת.
- 2.5 ממשק ADMIN – פירוט אילו יכולות יש לו, כולל פירוט היכולות המתאפשרות לניהול משתמשים והרשאות, חזרה לגרסאות עבר לטובת שחזור.
- 2.6 דוחות המערכת – פירוט אודות מחולל הדוחות הקיים – על אילו שדות יכול לשלוף ואופן הוצאת דוחות המערכת ואילו דוחות ממוכנים קיימים. הפירוט צריך להתייחס גם לדוחות על אופן השימוש במערכת ודוחות על הקמת דפים ועדכונים במערכת.
- 2.7 כלי פיתוח ותחזוקה – יש לפרט באילו כלי פיתוח ייעשה שימוש, אילו גרסאות וכולי:
- 2.7.1 כלי פיתוח.
- 2.7.2 כלי תחזוקה.
- 2.7.3 כלי ניהול תצורה.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

נספח יב' ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה".

אני מצהיר, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערות כלליות:

- בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע לציין בכל טבלה וביחס לכל סוג ניסיון את המועד המדויק של תחילת וסיום מתן השירותים (לכל הפחות דיוק ברמת חודש ושנה).
- מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- עוד מובהר בזה כי, בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד.
- הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות).

1. ניסיון המציע

- 1.1. המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 2.2.4 למכרז.
- 1.2. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בניהול פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.4 למכרז, אמת מידה 1.1):

* יש למלא את הטבלה שלהלן עבור כל פרויקט בנפרד.

סעיף	פירוט
שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	_____ סוג הגוף (יש לסמן ב-X): ☐ גוף ציבורי כהגדרתו במכרז זה ☐ גוף ממשלתי כהגדרתו במכרז זה ☐ גוף פרטי המונה מעל ל-400 עובדים ☐ אחר
פירוט אודות הפרויקט שבוצע	פירוט מילולי: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

עמוד 184, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



סעיף	פירוט
	האם הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט בוצע תוך שימוש במוצר מדף ו/או יישום שברשות המציע כאמור בסעיף 2.2.2 למכרז (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל תחזוקה תכנית של המידע (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל הטמעת המערכת – רק בקרב אנשי הארגון (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל הטמעת המערכת – גם בעזרת SEO באינטרנט (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל אפיון המערכת (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל הקמה ופיתוח של המערכת, כולל הקמתה בסביבת הפעלה והנגשתה (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל תחזוקה של המערכת – פיתוחים ושדרוגי תוכנה וחומרה למשך של לפחות שנה קלנדרית (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל תחזוקה שוטפת של המערכת – הפעלה שוטפת וטיפול בתקלות למשך של לפחות חצי שנה קלנדרית (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא
מועדי אספקת השירותים	תאריך תחילת אספקת השירותים: __/__/__ תאריך סיום אספקת השירותים: __/__/__ היקף מצטבר של חודשי עבודה קלנדריים על הפרויקט: _____ היקף מצטבר של שעות עבודה על הפרויקט: _____

עמוד 185, מתוך 258 עמודים



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



סעיף	פירוט
פרטי איש קשר לעניין הפרויקט	שם איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ דואר אלקטרוני של איש קשר: _____

2. המלצות ביחס למציע (אמת מידה 1.2)

על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב מלפחות שני גופים אשר קיבלו מהמציע שירותים שהוצגו לצורך עמידה בדרישות הסף או לצורך קבלת ניקוד במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, יש לצרף המלצות בסוף נספח זה:

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	תחילת אספקת השירותים	סיום אספקת השירותים	שם איש קשר	טלפון נייד ונייד	תפקיד
		___/___/___	___/___/___			
		___/___/___	___/___/___			
		___/___/___	___/___/___			
		___/___/___	___/___/___			

עמוד 186, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

עמוד 187, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



3. חתימת המציע ואישור עורך-דין

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 188, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

נספח יג' ניסיון הצוות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת **מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה"**.

אני מצהיר, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערות כלליות:

- בסופו של נספח זה, יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של כל המועמדים, העתקים של תעודות אקדמיות שלהם ומסמכים נוספים לגביהם, ככל שהם רלוונטיים להערכת ניסיונם, כישוריהם ומיומנותיהם.
- מובהר בזה כי בדיקת עמידתם של אנשי הצוות המוצעים בתנאי הסף וניקודם באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות. האמור בקו"ח הוא לפירוש האמור בטבלאות המצורפות בלבד.
- עוד מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- בעת מילוי הטבלאות ביחס לצוות המוצע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו וההמלצות שצורפו על ידו.
- הנספח, וכל עמוד נוסף שיצורף אליו, ייחתמו על ידי עורך-דין (לאימות).

1. מנהל הפרויקט המוצע

- 1.1. מנהל הפרויקט המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.2.5.1 למכרז.
- 1.2. שם מנהל הפרויקט המוצע: _____
- 1.3. מספר תעודת זהות: _____
- 1.4. טלפון: _____
- 1.5. טלפון נייד: _____
- 1.6. דואר אלקטרוני: _____
- 1.7. השכלה אקדמית (סעיף 2.2.5.1.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

□ תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

- 1.8. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בניהול והובלה של פרויקטים בתחום ניהול ידע, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.5.1.2 למכרז, אמת מידה 2.1):

*** יש למלא את הטבלה שלהלן עבור כל פרויקט בנפרד.**

סעיף	פירוט
שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	סוג הגוף (יש לסמן ב-X): □ גוף ממשלתי כהגדרתו במכרז זה □ גוף ציבורי כהגדרתו במכרז זה □ אחר



סעיף	פירוט
פירוט אודות הפרויקט שבוצע	פירוט מילולי
	האם הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐ האם הפרויקט כלל אפיון, פיתוח, הקמה וייצוב של מערכת ניהול ידע עם גישה אינטרנטית (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐ האם הפרויקט כלל איסוף מידע, עריכתו, העלאתו למערכת ושמירתו עדכני לאורך זמן (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐ האם הפרויקט כלל תחזוקה תכנית של המידע (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐ האם הפרויקט כלל הטמעת המערכת – רק בקרב אנדי הארגון (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐ האם הפרויקט כלל הטמעת המערכת – גם בעזרת SEO באינטרנט (יש לסמן ב-X): כן ☐ לא ☐

עמוד 191, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



סעיף	פירוט
	האם הפרויקט כלל אפיון המערכת (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל הקמה ופיתוח של המערכת, כולל הקמתה בסביבת הפעלה והנגשתה (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל תחזוקה של המערכת – פיתוחים ושדרוגי תוכנה וחומרה לפחות שנה קלנדרית (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט כלל תחזוקה שוטפת של המערכת – הפעלה שוטפת וטיפול בתקלות לפחות חצי שנה קלנדרית (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם הפרויקט עסק בניהול ידע בתחומי הרווחה, החינוך או הבריאות (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא האם מנהל הפרויקט המוצע ניהל והוביל את הפרויקט (יש לסמן ב-X): ☐ כן ☐ לא
מועדי אספקת השירותים	תאריך תחילת אספקת השירותים: __/__/__ תאריך סיום אספקת השירותים: __/__/__ היקף מצטבר של חודשי עבודה קלנדריים על הפרויקט: _____ היקף מצטבר של שעות עבודה על הפרויקט: _____
פרטי איש קשר לעניין הפרויקט	שם איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ דואר אלקטרוני של איש קשר: _____

הצהרת מנהל הפרויקט המוצע

עמוד 192, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1. אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:
2. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) במכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל הפרויקט.
3. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מנהל הפרויקט כנדרש במכרז זה.
4. הנני מתחייב לשמש בתפקיד מנהל הפרויקט עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

חתימת מנהל הפרויקט המוצע תאריך

אישור עורך דין

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

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

2.

מידען מוצע 1

- 2.1. המידען המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.2.5.2 למכרז.
- 2.2. שם המידען המוצע: _____
- 2.3. מספר תעודת זהות: _____
- 2.4. טלפון: _____
- 2.5. טלפון נייד: _____
- 2.6. דואר אלקטרוני: _____
- 2.7. השכלה אקדמית (סעיף 2.2.5.2.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

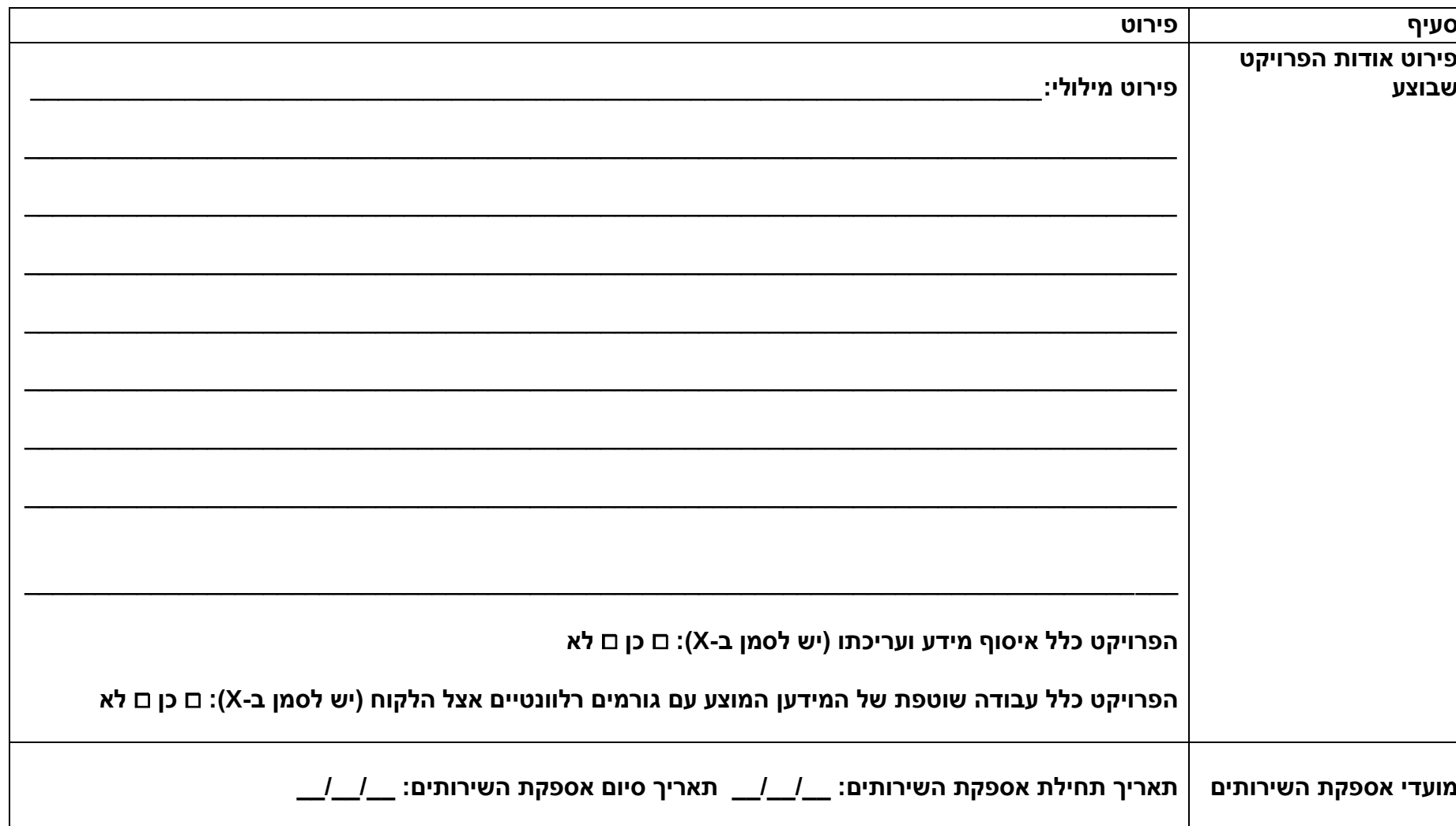
- 2.8. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של המידען המוצע בביצוע של פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שלוש השנים האחרונות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.5.2 למכרז):

* יש למלא את הטבלה שלהלן עבור כל פרויקט בנפרד.

סעיף	פירוט
שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	סוג הגוף (יש לסמן ב-X): ☐ גוף ציבורי ☐ גוף ממשלתי ☐ אחר



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 195, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



סעיף	פירוט
	היקף מצטבר של חודשי עבודה קלנדריים על הפרויקט: _____ היקף מצטבר של שעות עבודה על הפרויקט: _____ היקף מצטבר של שעות עבודה על הפרויקט של המידען המוצע: _____
פרטי איש קשר לעניין הפרויקט	שם איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ דואר אלקטרוני של איש קשר: _____

הצהרת המידען המוצע 1

1. אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:
2. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) במכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מידען.
3. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מידען כנדרש במכרז זה.
4. הנני מתחייב לשמש בתפקיד מידען עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך

חתימת המידען המוצע 1

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

3.

מידען מוצע 2

- 3.1. המידען המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 2.2.5.2 למכרז.
- 3.2. שם המידען המוצע: _____
- 3.3. מספר תעודת זהות: _____
- 3.4. טלפון: _____
- 3.5. טלפון נייד: _____
- 3.6. דואר אלקטרוני: _____
- 3.7. השכלה אקדמית (סעיף 2.2.5.2.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: _____

שם המוסד האקדמי: _____

מועד קבלת התואר: _____

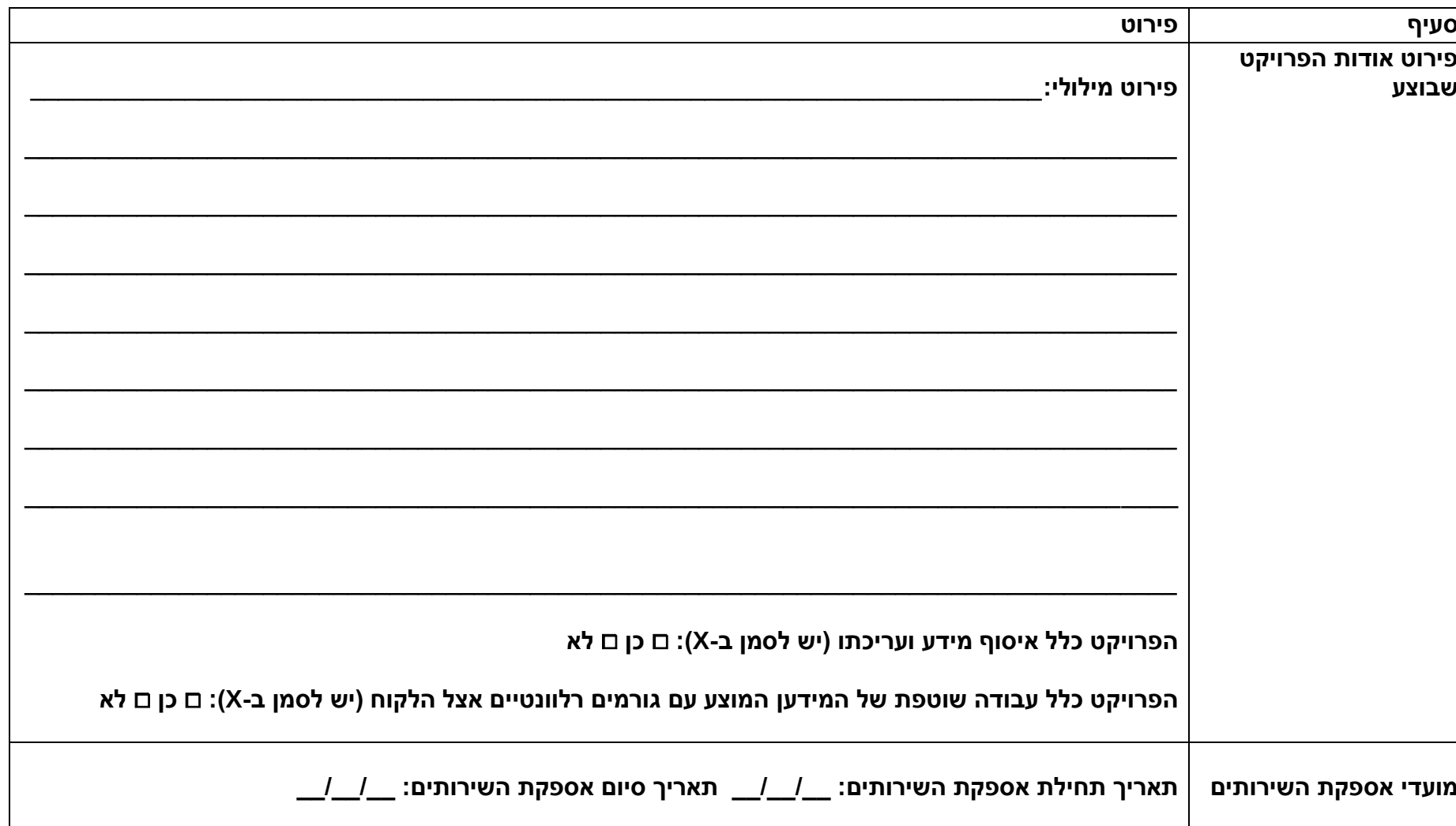
- 3.8. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של המידען המוצע בביצוע של פרויקטים בתחום ניהול ידע במהלך שלוש השנים האחרונות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 2.2.5.2 למכרז):

* יש למלא את הטבלה שלהלן עבור כל פרויקט בנפרד.

סעיף	פירוט
שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	סוג הגוף (יש לסמן ב-X): ☐ גוף ציבורי ☐ גוף ממשלתי ☐ אחר



מדינת ישראל
משרד העבודה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



עמוד 199, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



סעיף	פירוט
	היקף מצטבר של חודשי עבודה קלנדריים על הפרויקט: _____ היקף מצטבר של שעות עבודה על הפרויקט של המידען המוצע: _____
פרטי איש קשר לעניין הפרויקט	שם איש קשר: _____ טלפון נייד של איש קשר: _____ דואר אלקטרוני של איש קשר: _____

הצהרת המידען המוצע 2

1. אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:
2. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) במכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מידען.
3. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מידען כנדרש במכרז זה.
4. הנני מתחייב לשמש בתפקיד מידען עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך

חתימת המידען המוצע 2

עמוד 200, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

4. חתימת המציע ואישור עורך-דין

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח יד' מתודולוגיית עבודה מוצעת

על המציע לצרף לנספח זה את תכנית העבודה המוצעת על ידו. יובהר כי התכנית תיבדק בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 3.2.9 למכרז (אמת מידה 4). אורכו של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה).
על המציע לצרף להצעתו משתמש demo לבחינת יכולות המערכת המאפשרת צפייה בנתוני אונליין ולציין את שם משתמש ה-demo וסיסמה מתאימה לצורך בדיקת המשרד לשם מתן ניקוד באמת מידה זו.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח טו' חלקים חסויים בהצעה

(סעיף 4.3.9 למכרז)

אני, המציע במכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי:

מספר	סעיף במכרז	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

*ניתן להוסיף שורות נוספות בטבלה זו, לפי הצורך.

מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפניי ביתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

הערה: כאמור בתת-סעיף 4.3.9 למכרז, מציע המבקש חלקים חסויים בהצעה מתבקש להשחיר את החלקים החסויים בהעתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור).

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח טז' הצהרה בדבר שיעור המרכיב הישראלי בהצעה

(סעיף 4.7 למכרז)

נספח זה ימולא וייחתם על ידי המציע אך ורק כאשר הצעתו כוללת טובין מתוצרת הארץ כמפורט בנספח זה, והוא מעוניין לקבל העדפה בבדיקת ההצעות.

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים – במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה".

הנני מצהיר בזאת (יש לסמן X במקום המתאים):

☐ הצעתי כוללת טובין שיוצרו בישראל

☐ הצעתי כוללת טובין שיוצרו בישראל בידי יצרן שהוא אזרח ישראל או תושב קבע בישראל, או תאגיד הרשום בישראל, ובלבד שמחיר המרכיב הישראלי בהם מהווה 35% לפחות ממחירה הכולל של הצעתי כפי שהוגשה על ידי בנוסח נספח כ' (להלן: "טובין מתוצרת הארץ").

☐ ידוע לי כי העדפה זו תינתן לי אך ורק במקרה שמחיר הטובין מתוצרת הארץ המוצעים על ידי אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת 15%.

☐ הצעתי כוללת טובין שיוצרו באזור עוטף עזה

☐ הצעתי כוללת טובין שיוצרו באזור עוטף עזה בידי יצרן שהוא אזרח ישראל או תושב קבע בישראל, או תאגיד הרשום בישראל, ובלבד שמחיר המרכיב הישראלי בהם מהווה 35% לפחות ממחירה הכולל של הצעתי כפי שהוגשה על ידי בנוסח נספח כ' (להלן: "טובין מתוצרת הארץ").

☐ ידוע לי כי העדפה זו תינתן לי אך ורק במקרה שמחיר הטובין מאזור עוטף עזה המוצעים על ידי אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת 20%.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

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

עמוד 205, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
חתימת רואה-חשבון לשם זיהוי בלבד		
תאריך	שם מלא של רואה החשבון	חתימה וחותמת

עמוד 206, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח יז' חוות דעת רואה חשבון על אודות מחירם של טובין מתוצרת הארץ

תאריך: _____

לכבוד
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

הנדון: שיעור מחיר המרכיב הישראלי עבור מכרז פומבי מספר 302/2017
המוגש על ידי _____

לבקשת _____, ח.פ. / ע.ר. _____, (להלן: "המציע") וכרואי החשבון שלה, ביקרנו את הצהרת המציע מיום _____ עבור מכרז מספר 302/2017 כמפורט בנדון, בקשר לשיעור המרכיב הישראלי (כהגדרת מונח זה בתקנות חוק חובת המכרזים) (העדפת תוצרת הארץ וחובת שיתוף פעולה עסקי) (התשנ"ה-1995)) ממחיר ההצעה במכרז, המצורפת בזאת והמסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד. הצהרה זו היא באחריות הדיקטוריון וההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה כי בהצהרה הנ"ל בהתבסס על ביקורתנו (*).

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל, על פי תקנים אלה נדרש מאתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בהצהרה הנ"ל, (בעיקרן ביקורת במסמכי החברה לגבי מוצרים המיוצרים/מיובאים על ידיה וכן הצהרות מספקי המשנה ו"דוחות מיוחדים" של רואי חשבון של ספקי משנה לביקורת הצהרות אלה). אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה הנ"ל משקפת באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המידע הכלול בה.

בכבוד רב,

רואי חשבון

(*) הערה – יש להקפיד כי החברה המצהירה תצהיר כי השיעור הוא לפחות 35% ולא השיעור המדויק, שכן בד"כ קשה עד בלתי אפשרי לתת שיעור מדויק, בעיקר כאשר מדובר בתמהיל מוצרים. ככלל, ניתן להסתפק בשיעור בסיסי של 35%.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת למנהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואה-חשבון.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח יח' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 4.10.4 למכרז)

1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים המשרדית (יו"ר הוועדה, נציג חשבות ונציג לשכה משפטית) יהיו חברי ועדת ההגרלה ויו"ר הוועדה יהיה נציג נוסף של הלשכה המשפטית.

2. נוהל עבודה

- א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים המשרדית אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.
- ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול יחתם על ידי כל חברי הוועדה.
- ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.
- ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

3. שיטת ההגרלה

- א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסידורי.
- ב. כל פתק השתתפות יחתם בידי חברי הוועדה.
- ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.
- ד. יו"ר הוועדה ישלף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.
- ה. המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח יט' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות

(סעיף 4.13 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלקמן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, ההסכם שייחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 4.13 למכרז.

(יש לסמן X במקום המתאים)

☐ הנני מסכים לפרסם את ההסכם החתום על ידי במלואו.

☐ הנני מבקש שלא לפרסם את החלקים הבאים בהסכם, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה, וזאת מהנימוקים הבאים (חובה לנמק ולפרט):

מספר	סעיף בהסכם	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, בין היתר, אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

עמוד 209, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ידוע לי במידה והמשרד ידחה את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, הנני רשאי לעתור כנגד ההחלטה בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת המציע
_____	_____	_____

עמוד 210, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

נספח כ' הצעת מחיר

(סעיף 3.3.1.1 למכרז)

מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים)
אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז

תאריך: _____

לכבוד
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
ועדת המכרזים המשרדית
ירושלים

הנדון: הצעת מחיר

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה", כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

מספר A	רכיב בהצעת המחיר B	יחידת מידה C	מקדם לחישוב המשקל בהצעת המחיר E	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ) F	סך הכל מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ) (F × E) G
1.	עלות ההקמה הטכנולוגית	העלות הכוללת לביצוע הליך ההקמה הטכנולוגית כולו	1	_____	G ₁ =_____

עמוד 211, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מספר A	רכיב בהצעת המחיר B	יחידת מידה C	מקדם לחישוב המשקל בהצעת המחיר E	מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, ללא מע"מ) F	סך הכל מחיר מוצע (בש"ח, ללא מע"מ) (F × E) G
2.	עלות הקמת עולם התוכן (איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע)	העלות הכוללת להשלמת בניית עולם התוכן כאמור בסעיף ב.1.א. לנספח א' למכרז	1	_____	$G_2 = \text{_____}$
	עלות תחזוקת עולם התוכן - עלות תחזוקת התכנים שהועלו למערכת	המחיר המוצע למשרה מלאה חודשית של מידען אחד	100	_____	$G_3 = \text{_____}$
	עלות תחזוקת עולם התוכן - עלות חודשית של המעטפת הניהולית של הפרויקט	עלות חודשית של המעטפת הניהולית של הפרויקט (לאחר הפעימה השנייה כהגדרתה במכרז זה)	48	_____	$G_4 = \text{_____}$
3.	ביצוע הרחבות שינויים ושיפורים - (שו"שים)	אחוז הנחה קבוע ואחיד ממחירי מקסימום (בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר)	1,000	$\frac{\%}{(A)}$	$G_5 = \text{_____}$ $(1 - A) = G_5$ $1,000 * 190 *$
4.	עלות חודשית לתחזוקת המערכת הטכנולוגית	תשלום חודשי קבוע (החל מתום תקופת האחריות הכוללת)	36	_____	$G_6 = \text{_____}$

$P_7 = \text{_____}$

סך הכל (בש"ח, לא כולל מע"מ)
($G_1 + G_2 + G_3 + G_4 + G_5 + G_6$)

העלויות בהצעות יושאו על-סמך סכימת המכפלה של הצעת המחיר לכל רכיב עלות, בהתאם לעלות כפי שהוצעה בהצעת המחיר, בכמות המוערכת לתקופת ההתקשרות הכוללת (חמש שנים). חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 3.3 למכרז.

עמוד 212, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות **בפועל** ועל פי התנאים המצוינים בנספח כא' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, לא כולל מע"מ, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

הערה: ההצעות שתוגשנה תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: האומדן). האומדן יכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מכלל האומדן, או מחלק מרכיביו, בטווח של 20%. ההחלטה אם להשוות את ההצעות לאומדן כולו או לרכיביו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. יובהר כי בדיקת האומדן תיעשה לפי העלות הצפויה בפועל (כלומר: אומדן כולל מע"מ למציעים שחייבים במע"מ, אומדן לא כולל מע"מ למציעים שאינם חייבים במע"מ).

הצהרת המציע:

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות על-פי כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.

חתימת המציע:

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

עמוד 213, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח כא' הסכם התקשרות

(סעיף 4.8 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף את ההסכם כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים. המציע אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה לחתום על ההסכם בעמוד האחרון המיועד לחתימת הספק ואינו נדרש לאמת את חתימתו בחתימת עורך-דין.

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין: ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
(שתיקרא להלן – "המשרד")

מצד אחד

לבין:

שם הספק: _____
הרשום אצל רשם ה _____
במספר רישום: _____
וכתובתה לצרכי הסכם זה: _____
(שתיקרא להלן – "הספק")

מצד שני

מבוא

הואיל: והמשרד פרסם מכרז מספר 302/2017 – הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצ"ב כנספח להסכם זה ;
והואיל: והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצ"ב כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");
והואיל: והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;
והואיל: והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");
והואיל: והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;
והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. הצהרות יסוד של הצדדים

1.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה וההרשאה להתחייב הכרוכים בהסכם זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.

עמוד 214, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



- 1.2. הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 1.3. עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

2. היתרים רישיונות ואישורים

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

- 2.1. כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, לרבות בקשר עם אספקת השירותים, הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.2. כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות וחברות הרשומות גם לפי חוק הנאמנות).
- 2.3. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.4. הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שנ ניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.
- 2.5. מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על זכויותיו במבנה או בציודו או בזכויותיו לפי הסכם זה – או חלקם.

3. תקופת ההסכם

- [illegible]



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 3.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 3.7. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – ככל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 8.6 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 3.10. לעניין ספק שהוא חברה או שותפות בלבד, במהלך תקופת ההתקשרות יידרש הספק להציג בפני המשרד או נציג מטעמו נסח חברה / שותפות עדכני בהתאם להוראת תכ"ם 7.4.6. אי הצגת הנסח כאמור תוך 30 יום ממועד הדרישה יהווה עילה להפסקת התקשרות המשרד עם הספק.
- 3.11. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.11.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע אודות אספקת השירותים וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום הסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.
- 3.11.2. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על ידי המשרד.
- 3.11.3. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על ידי המשרד.
- 3.11.4. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה הראויה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.
- 3.11.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.
- 3.11.6. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "הודעה מוקדמת" – כאמור בסעיף 3.5 לעיל.

4. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם

- 4.1. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם מפורט בנספח א' 2 למכרז.
- 4.2. היקף ההתקשרות השנתי יהא כהסכם מסגרת והביצוע יהא מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות ע"י החשבות עפ"י המפורט בסעיף היקף ההתקשרות השנתי יהא כהסכם מסגרת והביצוע יהא מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ע"י החשבות עפ"י המפורט בסעיף היקף ההתקשרות השנתי יהא כהסכם מסגרת והביצוע יהא מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות עפ"י החשבות עפ"י המפורט בסעיף 5 להלן.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 4.3. למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות בעד 50% מהיקף ההתקשרות המשוער לפי המכרז לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 4.4. המשרד יהיה רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.

5. התמורה

5.1. מנגנון התשלום

5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן:

5.1.1.1. עלות ההקמה הטכנולוגית: _____, לפני מע"מ

(במילים: _____ שקלים חדשים),

אשר ישולמו בהתאם לפירוט הבא:

5.1.1.1.1. 10% מהסכום הנ"ל עם השלמת אבן דרך א':

אפיון מערכת בסיסית ובניית תכנית עבודה

כאמור בסעיף ב.1.1.1.1 לנספח א' למכרז:

_____, לפני מע"מ (במילים:

שקלים

חדשים)

5.1.1.1.2. השלמה ל-25% מהסכום הנ"ל עם השלמת

אבן דרך ב': הקמת מערכת בסיסית (פעילה

ראשונה) ואפיון שאר המערכת כאמור בסעיף

ב.1.1.2 לנספח א' למכרז: _____, לפני

מע"מ (במילים:

שקלים

חדשים)

5.1.1.1.3. השלמה ל-50% מהסכום הנ"ל עם השלמת

אבן דרך ג': בניה ופיתוח של המערכת כאמור

בסעיף ב.1.1.3 לנספח א' למכרז:

_____, לפני מע"מ (במילים:

שקלים

חדשים)

5.1.1.1.4. השלמה ל-60% מהסכום הנ"ל עם השלמת

אבן דרך ד': הכנות לקראת פתיחת המערכת

לכלל עובדי המשרד כאמור בסעיף ב.1.1.4

לנספח א' למכרז: _____, לפני מע"מ

(במילים:

שקלים חדשים)

5.1.1.1.5. השלמה ל-75% מהסכום הנ"ל עם השלמת

אבן דרך ה': תחזוקת המערכת לאחר הפתיחה

לעובדי המשרד כאמור בסעיף ב.1.1.5 לנספח

א' למכרז, ובחלוקה לשניים:

5.1.1.1.5.1. 80% מהתשלום לאבן דרך זו

לאחר אישור תחזוקת המערכת



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



כאמור בסעיף ב.1.5.ה.1 לנספח
א': _____, ש, לפני מע"מ
(במילים):

שקלים חדשים).
5.1.1.1.5.2. 20% מהתשלום לאבן דרך זו
לאחר אישור הכנות העלייה לאוויר
כאמור בסעיף ב.1.5.ה.2 לנספח
א': _____, ש, לפני מע"מ
(במילים):

שקלים חדשים).
5.1.1.1.6. השלמה ל-100% מהסכום הנ"ל עם השלמת
אבן דרך ו': עליית המערכת לאוויר כאמור
בסעיף ב.1.6 לנספח א' למכרז:
ש, לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____
(חדשים)

5.1.1.2. עלות הקמת עולם התוכן (איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע):
ש, לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____, אשר
ישולמו בהתאם לפירוט הבא:

5.1.1.2.1. 25% מהסכום הכולל לאחר מיפוי האוכלוסייה
הראשונה כהגדרתה במכרז: _____, ש,
לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____

חדשים); ככל שלא הושלם המיפוי בחלוף המועד
לביצוע כפי שהוגדר במכרז (4 חודשים ממועד
תחילת ההתקשרות), ישולם לספק 12.5%
מהסכום הכולל בחלוף המועד האחרון לביצוע:
ש, לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____

חדשים), והיתרה תשולם לאחר השלמת מיפוי
האוכלוסייה הראשונה כהגדרתה במכרז.

5.1.1.2.2. השלמה ל-50% מהסכום הכולל לאחר השלמת
מיפוי האוכלוסייה השנייה כהגדרתה במכרז:
ש, לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____

חדשים); ככל שלא הושלם המיפוי בחלוף המועד
לביצוע כפי שהוגדר במכרז (7 חודשים ממועד
תחילת ההתקשרות), ישולם לספק 12.5%
מהסכום הכולל בחלוף המועד האחרון לביצוע:
ש, לפני מע"מ (במילים):
שקלים _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



חדשים), והיתרה תשולם לאחר השלמת מיפוי האוכלוסייה הראשונה כהגדרתה במכרז.

5.1.1.2.3. השלמה ל-100% מהסכום הכולל לאחר השלמת מיפוי האוכלוסייה השלישית כהגדרתה במכרז:

_____ ש, לפני מע"מ (במילים: שקלים

חדשים); ככל שלא הושלם המיפוי בחלוף המועד לביצוע כפי שהוגדר במכרז (7 חודשים ממועד תחילת ההתקשרות), ישולם לספק 25% מהסכום הכולל בחלוף המועד האחרון לביצוע: _____ ש, לפני מע"מ (במילים: שקלים

חדשים), והיתרה תשולם לאחר השלמת מיפוי האוכלוסייה הראשונה כהגדרתה במכרז.

יובהר כי בכל מקרה השלמה ל-100% מהעלות הקמת עולם התוכן (איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע) תהיה רק לאחר השלמת המיפוי של כלל האוכלוסיות.

לעניין סעיף זה, "מיפוי" – איסוף, קטלוג ובניית מסד הידע עבור האוכלוסייה הרלוונטית.

5.1.1.3. **עלות חודשית לתחזוקת המערכת הטכנולוגית:** _____

_____ ש, לפני מע"מ (במילים: שקלים
חדשים) לחודש. יובהר כי התמורה עבור התחזוקה הטכנולוגית תשולם רק החל מהחודש ה-25 להתקשרות, ובכפוף להחלטת המשרד על הארכת ההתקשרות כאמור בסעיף 3.2 להסכם ההתקשרות.

5.1.1.4. **עלות תחזוקת עולם התוכן**

5.1.1.4.1. **עלות תחזוקת התכנים שהועלו למערכת:** עבור

כל מידען שיופעל במשרה מלאה _____
_____ ש, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) לחודש.

בנוסף תשולם התמורה הבאה בהתאם לתפוקה החודשית של כל מידען, ועד לסכום מצטבר מקסימלי של 800 ש' למידען אחד לחודש (לא כולל מע"מ):

5.1.1.4.1.1. עבור כתיבת עמוד של פריט ידע חדש: 20 ש' (לא כולל מע"מ);

5.1.1.4.1.2. עבור עדכון עמוד אחד של פריט ידע במסמך קיים: 5 ש' (לא כולל מע"מ).

5.1.1.4.2. **עלות חודשית של המעטפת הניהולית של הפרויקט:** _____ ש, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) לחודש.



- 5.1.1.5. **ביצוע הרחבות שינויים ושיפורים - (שו"שים)**
- התמורה עבור רכיב זה תשולם בתקופת התחזוקה השוטפת בלבד – החל מחודשיים לאחר העלייה לאוויר.
- 5.1.1.5.1. **עבור שעת עבודה של מנהל פרויקט:**
_____, _____, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) _____ לשעה.
- 5.1.1.5.2. **עבור שעת עבודה של מנתח מערכת:**
_____, _____, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) _____ לשעה.
- 5.1.1.5.3. **עבור שעת עבודה של מפתח:**
_____, _____, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) _____ לשעה.
- 5.1.1.5.4. **עבור שעת עבודה של בודק תוכנה:**
_____, _____, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) _____ לשעה.
- 5.1.1.5.5. **עבור שעת עבודה של מטמיע / מדריך:**
_____, _____, לפני מע"מ (במילים: שקלים חדשים) _____ לשעה.
- 5.1.2. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף, בהתאם לדרישות המשרד.
- 5.1.3. התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.
- 5.1.4. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.
- 5.1.5. הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.
- 5.1.6. התשלום כפוף לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"מ, תנאי ההסכם שייחתם עם הספק והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין.
- 5.2. **תנאי תשלום**
- 5.2.1. התשלום יבוצע בהתאם למנגנון התשלום של החשב הכללי:



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 5.2.1.1. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 5.2.1.2. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.
- 5.2.1.3. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 5.2.2. ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.
- 5.2.3. במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.
- 5.2.4. במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.
- 5.2.5. לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות).
- 5.2.6. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהיה אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 5.2.7. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין, ויתווסף אליה מס ערך מוסף כשיעורו ביום הוצאת החשבונית, ככל שהתשלום מחויב במע"מ.
- 5.2.8. המשרד יהיה רשאי לקזז מהחשבונות השוטפים פיצוי מוסכם שהחליט להטיל על הספק בעבור החודש שלגביו מתייחסת החשבונית בהתאם לאמור בסעיף 26 להסכם. במקרה שיוחלט על הטלת פיצוי מוסכם כאמור בהסכם זה יידרש הספק להציג חשבונית זיכוי ועד להצגתה לא תשולם לו כל תמורה בגין החשבונית שהציג כאמור ברישא של סעיף זה.
- 5.2.9. באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהיה רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.2.10. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 24 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 5.2.11. מוסכם בין הצדדים כי היה והחשב הכללי במשרד האוצר לא יעביר למשרד את מלוא המימון החודשי בהתאם לתקציב המאושר של המשרד, יהיה המשרד רשאי לדחות חלקים מתשלום התמורה עד להשלמת המימון על ידי משרד האוצר.
- 5.3. הצמדה
- 5.3.1. המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראות תכ"ם 7.17.2 ו-7.17.3), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח כא'5 למכרז.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



5.3.2. "יום הבסיס" לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל, וכמפורט
בנספח כא'5 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז –
22/02/2018.

6. קיצוץ

6.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקצוץ מהתמורה שעל המשרד לשלם
לספק על-פי הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או מכוח כל
הסכם אחר.

7. השירותים שיסופקו לפי ההסכם

7.1. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט
במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה"
ובכלל זה השירותים המפורטים במכרז באמצעות, בין השאר, כוח האדם, שהוצע על-ידי
הספק בהצעה והעומד בדרישות המפורטות במכרז, ובכלל זה:

7.1.1. ביצוע אפיון, הקמה והתקנה של המערכת על כל רכיביה ויסודותיה, ומילוי כל
חובותיה על פי הסכם זה, לרבות ביצוע הדרכות והטמעה ולווי משתמשים על-
פי תכנית שתוגדר.

7.1.2. יישום ומימוש הפיתוח של המערכת, על ממשקיה ועולמות התוכן שלה,
והתקנתה בהתאם לתכנית העבודה שתוגדר עם תחילת ההתקשרות.

7.1.3. אספקת כל הרישיונות הנדרשים להפעלת המערכת (לא כולל רישיונות לתוכנה
בסיסית כגון מערכת הפעלה של חברת Microsoft, מסד נתונים, אנטי וירוס
וכ"ב שיירכשו על-ידי המשרד).

7.1.4. אספקת עדכוני גרסאות למערכת באופן שוטף אם וכאשר יהיו זמינים,
ותחזוקתם, לרבות עדכונים הכוללים אפיונים ורכיבים חדשים שיפותחו בעתיד
על ידה ושהם חלק בלתי נפרד מהמערכת ואינם מצורפים ונמכרים כמודול
נפרד.

7.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם
לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה
ביותר.

7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנוהלי המשרד
והוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.

7.4. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי
התפקידים שבו או כבא לגרוע מהנהלים על פי הוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו
בתוקפם מעת לעת. כל התנאים שבהסכם זה יתפרשו כבאים להוסיף על חובות הספק, על
הנהלים ועל סמכויות המשרד מעבר לקבוע בהוראות התע"ס.

7.5. גם כאשר לשירותים המפורטים במכרז זה מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות,
ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא
ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים.

8. פיקוח המשרד

8.1. הספק יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח
על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן
השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל
העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט במכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 8.2. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.
- 8.3. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.
- 8.4. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.
- 8.5. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת אספקת השירותים כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת משתמש בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לאספקת השירותים או על-ידי משתמש או אדם אחר הקשור לאספקת השירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובטלפון.
- 8.6. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה בדיון וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.1.5 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.

9. סטטיסטיקה ודוחות

- דוחות התקדמות הפרויקט יתקיימו לפי שלבי הפרויקט והם יסופקו לקראת המפגש החודשי של מנהלת הפרויקט או לפי אבני הדרך, כמפורט:
- 9.1.
- 9.2. דוחות סטטוס לפי אבני דרך
- 9.2.1.
- 9.2.2. הציר התוכני
- 9.2.2.1. כחלק מסיום כל אבן דרך בציר התוכני יוצג דוח המתאר את פעילות אבן הדרך, תכנון מול ביצוע וכן נתונים המציינים את כמות הפריטים שנוצרו לפי קטגוריות ואת הסטטוס שלהם ברגע סיום אבן הדרך.
- 9.2.2.2. עבור כל אוכלוסייה שסיימה את המיפוי – מסיום המיפוי, מדי חודש ייצא דוח המפרט את כמות הפריטים שנוספו, שנערכו ובחלוקה לפי סטטוסים וזמן בסטטוס.
- 9.2.3.
- 9.2.4. הציר הטכנולוגי
- דוח אודות הביצוע מול התכנון מול אבני הדרך בציר הטכנולוגי לפי פגישות הסטטוס ופגישות סיכום אבני הדרך.
- 9.3.
- 9.4. החל מפתיחת המערכת לעובדי המשרד ועד סוף תקופת ההתקשרות
- 9.4.1. דוחות חודשיים לגבי הפעילות באתר, ובכלל זה:
- 9.4.1.1. כמות הכניסות;
- 9.4.1.2. כמות ההערות על דפים והאתר;
- 9.4.1.3. חיפושים נפוצים;
- 9.4.1.4. קטגוריות נפוצות;
- 9.4.1.5. חיפושים ריקים.
- 9.4.1.6. התפלגויות מעניינות כפי שיעלה ממודול ה-BI.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 9.4.1.7. כל דרישה אחרת שתועבר על ידי המשרד.
- 9.4.2. דוחות חודשיים לגבי **עדכוני המידע באתר**, ובכלל זה:
- 9.4.2.1. כמות הדפים שנוספו;
- 9.4.2.2. כמות הדפים שנערכו;
- 9.4.2.3. התייחסות מול ההערות שעלו באתר בנוגע לדף כזה או אחר.
- 9.4.3. דוחות חודשיים לגבי **תפעול האתר** ובכלל זה:
- 9.4.3.1. פירוט התקלות;
- 9.4.3.2. מספר הזמנים בהם המערכת לא הייתה זמינה ועבור כל זמן כזה – מה היה משך הזמן ומה היה הגורם.
- 9.4.3.3. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד על גבי מדיה מגנטית / במייל בכפוף להנחיות אשר יועברו אליו על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
- 9.4.3.4.
- 9.4.3.5. דוחות תקלות חודשיים
- 9.4.3.6. הספק יעביר אחת לחודש דו"ח לידי הממונה על המאגר מטעם המשרד ומנהלת הפרויקט אשר יכלול:
- 9.4.3.7. פרוט הטיפול בכל תקלה או קריאה שנסגרו מאז הדו"ח האחרון.
- 9.4.3.8. פרוט התקלות הפתוחות.
- 9.4.3.9. התפלגות התקלות לפי אורך זמן הטיפול.
- 9.4.3.10. פירוט השירותים שניתנו במהלך החודש.
- 9.4.3.11.
- 9.4.3.12. דוחות סיכומיים שנתיים
- 9.5. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-1 בינואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול, בין היתר:
- 9.6. פירוט הפעילות שבוצעה במהלך השנה: שיפורים ופיתוחים בפלטפורמה, שיפורים ושינויים תוכניים ובתהליכי העבודה ותכנית ההדרכות שבוצעה. וכל זאת מול התכנון שהיה לשנה זו.
- 9.7. פירוט התקלות: פירוט סיכומי של התקלות שקרו מבחינת מהות התקלות ומשך הזמן לתיקון.
- 9.8. סיכום שנתי של סטטיסטיקות הפעילות בפלטפורמה: מבחינת כמות ואופי השימוש במערכת, מבחינת השינויים התוכניים שבוצעו במערכת כגון מספר דפים שנוספו או שונו וכיוצא בזה.
- 9.9. עיקרי הלמידה והמסקנות מתוך העשייה בשנה זו ולקראת השנה הבאה.
- 9.10. כמו כן יגיש הספק תכנית עבודה שנתיית לא יאוחר מה-15 בינואר בכל שנה. תכנית העבודה תכלול, בין היתר, את רשימת יעדיו של הספק בהתייחס למערכת נושא מכרז זה, תכניות פיתוח טכנולוגיות, תכנית הדרכות, תכנית הטמעה כולל פעילות SEO וכיוצא בזה.
- 9.11. לא יאוחר מיום ה-1 למרץ, בכל שנה, יאשר המשרד את תכנית העבודה השנתית של הספק.
- 10. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים**
- 10.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכד'.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהיה אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 10.3. במידה והספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר.

11. מועדי אספקת השירותים

- 11.1. מוסכם על הצדדים כי השירותים יחלו להינתן ביום _____.
- 11.2. הרשות בידי המשרד להורות לספק ליתן את השירותים בזמנים אחרים מאלה הקבועים בהסכם, ובלבד שאין בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.

12. התחייבות למתן שירות מלא

- 12.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
- 12.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השירות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.

13. העסקת עובדים על ידי הספק

- 13.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 13.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
- 13.3. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי הספק אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה.
- 13.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים על ידי הספק לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.
- 13.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
- 13.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.
- 13.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
- 13.8. כמו כן מובהר ומוסכם כי התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביו או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה במשתמשים – תחשב כהפרת הסכם זה על ידי הספק.
- 13.9. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 13.10. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.
- 13.11. הספק מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952 (להלן: החוק) בשים לב להוראות סעיפים 33 ו-33א לחוק.
- 13.12. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי ההרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 13.13. הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייעוד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.
- 13.14. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
- 13.15. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.
- 13.16. הספק מתחייב להחתים את כל כח האדם שיועסק על ידו או שיועסק על ידי קבלני משנה עבורו לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, הכל בהתאם להוראות המכרז, על תצהיר בנוסח המצורף להסכם זה לעניין הרשעה בעבירות פליליות.

14. העסקת קבלני משנה על ידי הספק

- 14.1. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
- 14.2. האמור בסעיפים 14.3 עד 14.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 14.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק במידה ויגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.
- 14.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.
- 14.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 14.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:
- 14.6.1. במידה וקבלן המשנה הוא תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.
- 14.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות אישור בדבר עוסק מורשה, ניהול פנקסי חשבונות ואישור מע"מ.
- 14.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויוחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

14.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.

15. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד

15.1. מוסכם על הצדדים, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק או כל מי שמטעמו כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק או כל מי שמטעמו יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

15.2. היה וייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה.

15.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

16. שימוש בכלים ובחומרים

16.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.

16.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבון, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.

16.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

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

17. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

17.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.

17.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

18. נזיקין

18.1. הספק יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.

18.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



18.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

19. חובת ביטוח

הספק מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ולהציגם למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

19.1. ביטוח חבות המעבידים

19.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

19.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.

19.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

19.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

19.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

19.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות על פי דיני מדינת ישראל כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

19.2.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ – 500,000 דולר ארה"ב.

19.2.3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

19.2.4. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- יבוטל;

19.2.5. כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה מבוטל

19.2.6. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;

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

19.2.8. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

19.3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

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

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

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



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

- 19.3.1. הספק יבטח את אחריותו בגין אפיון, הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש לאזרח מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" כולל בניית וניהול שוטף של התכנים שיועלו למערכת, הקמת המערכת והנגשתה באמצעות אתר אינטרנט עם ממשק למערכות "ממשל זמין" הטמעת המערכת, פיתוחים, שינויים ושיפורים במערכת לרבות תחזוקת עולם התוכן, תמיכה, ביצוע כנסי הדרכה וטיפול שוטף בתקלות עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;
- 19.3.2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:
 - (א) בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
 - (ב) חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
 - (ג) פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל אפיון, הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש לאזרח מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" כולל בניית וניהול שוטף של התכנים שיועלו למערכת, הקמת המערכת והנגשתה באמצעות אתר אינטרנט עם ממשק למערכות "ממשל זמין" הטמעת המערכת, פיתוחים, שינויים ושיפורים במערכת לרבות תחזוקת עולם התוכן, תמיכה, ביצוע כנסי הדרכה וטיפול שוטף בתקלות;
- 19.3.3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;
- 19.3.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- 19.3.5. אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים;
- 19.3.6. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

19.4. כללי

- 19.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:
 - 19.4.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
 - 19.4.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.
 - 19.4.3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 - 19.4.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 19.4.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 19.4.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
- 19.4.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
- 19.4.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- 19.5. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים עד למועד חתימת ההסכם.
- 19.6. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. הספק מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
- 19.7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- 20. בעלות על המערכת, זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם ספקים אחרים ו/או חוקרים**
- 20.1. מוסכם על הצדדים כי המערכת הבסיסית "כמוצר מדף" היא בבעלותו הבלעדית של הספק. הספק, בחתימתו על הסכם זה מעניק למשרד זכות שימוש מלאה במערכת.
- 20.2. הספק מתחייב לבצע העברה מלאה של הבעלות על המערכת למשרד, למעט רכיבי מדף שיישאו בבעלות הספק ושלמשרד תינתן בהם זכות שימוש בלבד, כולל זכויות שימוש בכל הרכיבים הנלווים, כולל תיעוד מלא ותכניות מקור, בצורה ובזמן שהמשרד ידרוש וכולל רישיונות לסביבת פיתוח ובדיקות.
- 20.3. מוסכם על הצדדים כי המערכת, כפי שהותאמה, פותחה והוסבה לצורכי המשרד, במסגרת ביצוע הסכם זה, תהיה בבעלותו של המשרד. הספק מתחייב להעברה מלאה של הבעלות על המערכת המוצעת למשרד, כולל זכויות שימוש בכל הרכיבים הנלווים, כולל תיעוד מלא ותוכניות מקור, בצורה ובזמן שהמשרד ידרוש וכולל רישיונות לסביבת פיתוח ובדיקות. מובהר כי פיתוחים חדשים וכל שיפור שיבוצעו במערכת עבור המשרד במסגרת מימוש התקשרות זו, הם בבעלות בלעדית של המשרד.
- 20.4. למען הסר כל ספק מובהר כי מלוא זכויות הקניין הרוחני במערכות המשרד המוסבות, בנתוני מערכות המשרד המוסבות ובנתונים החדשים שהם תוצר של תהליכי ההסבה, הנם ויהיו בכל עת בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד, ולספק ו/או למי מטעמו לא תהיה כל זכות בהם והוא לא יהיה רשאי להעבירו או לגלות פרט כלשהו אודותיו לצד שלישי.
- 20.5. הספק מתחייב לשתף פעולה באפיון, תכנון ויישום עם כל גורם רלבנטי במסגרת הפרויקט על פי דרישות המשרד, כולל עם ספקים אחרים המהווים מתחרים, אך מספקים שירותים למשרד במסגרת ההתקשרות נשוא המכרז ו/או התקשרויות אחרות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל הספק נותן הסכמתו לכך שהאפיון שבוצע על ידו יועבר לספק אחר לקבלת חוות דעת



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- מקצועית, על פי שיקול דעתו של המשרד. הספק, יעביר, על פי בקשת המשרד, הכשרה וחפיפה על תוצרי עבודתו, לכל גורם שיבחר המשרד, בין אם עובד המשרד ובין אם מועסק על ידי ספק חיצוני אחר כלשהו.
- 20.6. הספק מתחייב לדאוג להעברת (הסדרת) זכויות שימוש של צד שלישי, ככל שקיימות כאלה, למשרד בלא צורך להחתים את המשרד על הסכם מעבר להסכם זה.
- 20.7. הספק מתחייב כי ככל שמדובר במוצרי צד שלישי המשולבים בפתרון מבוקש, יהיה אחראי לאינטגרציה של כל רכיבי המערכת כ- single point of contact בנוגע לכל תקלה בכל רכיב הפתרון, כאשר האחריות למוצרי צד שלישי, המשולבים בפתרון, ולתחזוקת מוצרי התוכנה של צד שלישי, הנה של היצרן בהתאם לרישיון התוכנה ו/או תעודת האחריות, לפי העניין.
- 20.8. הספק מתחייב לדאוג לחידוש רישיונות תוכנות צד שלישי ולתחזוקתם כמקובל, לרבות שדרוג גרסאות ובמיוחד התאמה מלאה של המערכת לגרסאות מוצרי מדף סטנדרטים שבשימוש המשרד (אופיס, מ"ה, דפדפנים וכיוצא בזה).
- 20.9. זכויות היוצרים בכל השירותים שסופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא יעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 20.10. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 20.11. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיושגו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

21. פרסום אודות השירות על ידי הספק

- 21.1. הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי מכרז זה, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב ממנהל האגף ומדוברות המשרד.
- 21.2. השירותים הניתנים על-ידי הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש כי אין יחסי עבודה בין העובדים המספקים את השירותים לבין המשרד.
- 21.3. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, אגף משאבי קהילה"; סמל המשרד; סמל המדינה.

22. פרסום ההתקשרות על ידי המשרד

- 22.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו www.foi.gov.il. הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 22.2. במקרים בהם קיים חריג בדיון לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



23. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 23.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 23.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 23.3. הספק מתחייב להחתים כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף להסכם זה.

24. העברת זכויות

- 24.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה לפי הסכם זה, לאחר ובמיוחד לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 24.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.
- 24.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 24.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק בכל מקרה אחראי בפני המשרד לכל דבר הקשור לביצוע הוראת הסכם זה.
- 24.5. לענין סעיף זה, "הסבת זכויות" – העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל הספק, או בהעברת 25% מהבעלות על הספק.

25. נציג המשרד

- 25.1. נציג המשרד לענין הסכם זה היא מנהלת אגף שירותי קהילה, או מי מטעמה, כפי שייקבע על ידי המשרד והספק יקבל על כך הודעה בכתב.
- 25.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

26. אי מילוי חיוב על ידי הספק

- 26.1. היה ולא מילא הספק חיוב מחויביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
- 26.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
- 26.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- 26.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.1 לעיל, מובהר כי בגין הפרת התחייבויותיו של הספק בקשר למועדי הביצוע והאספקה של התוצרים לפי מכרז זה ו/או התאמתם לדרישות התכולה כמפורט במכרז יהיה זכאי המשרד לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

מרכיב איכות השרות	מפתח חיוב פיצוי מוסכם
מתן השירותים שלא באמצעות כח האדם העונה לדרישות המכרז ואושר על-ידי המשרד	בגין כל מקרה של אספקת שירותים שלא באמצעות כח האדם העונה לדרישות המכרז ואושר על-ידי המשרד ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪.
	לענין סעיף זה, "מקרה" – לרבות העמדת איש צוות מטעם הספק שאינו עומד בדרישות ההשכלה ו/או הניסיון



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מפתח חיוב פיצוי מוסכם	מרכיב איכות השרות
כפי שפורטו במכרז, העמדת איש צוות שתחום השכלתו והכשרתו אינו מתאים לביצוע השירות המבוקש, העמדת איש צוות שלא עבר את אישור המשרד או מי שהוסמך מטעמו לאשר את כוח האדם שיספק את השירותים מטעם הספק בהתאם לדרישות המשרד או החלפת איש צוות מטעם הספק שלא על דעת המשרד ו/או אי איוש של משרות כוח אדם בהתאם לתקינת כוח האדם בהתאם לדרישות המכרז. האמור לעיל הוא בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 13.3 לעיל.	
בגין איחור של עד 3 ימי עבודה לא ייגבה פיצוי מוסכם. בגין כל יום איחור מעבר ל-3 ימי עבודה ייגבה פיצוי מוסכם בסכום של 100 ₪. בגין שישה מקרים של איחור או יותר באותו רבעון יחול האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין סעיף זה לא ייחשב כאיחור איחור הנובע מגורם שאינו בשליטתו של הספק. מובהר כי השאלה האם האיחור נבע מגורם שאינו בשליטתו של הספק נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.	אי עמידה בלוחות הזמנים כפי שהוגדרו במכרז
בגין מקרה ראשון במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק לא ייקנס. בין שניים לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בגין כל מקרה בסכום של 250 ₪. מעבר לחמישה מקרים במהלך חצי שנה קלנדארית – הספק ייקנס בסכום של 500 ₪ בגין כל מקרה ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן.	אי-עמידה בהנחיות ונהלים לעניין שמירת סודיות ואבטחת מידע
מעבר לעשרה מקרים הדבר ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו כל האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין זה, "מקרה" – לרבות העברת דיווחים חסרים, לא מדויקים או שגויים, איחור במועד העברת הדיווחים, דיווחים בפורמט שונה מהפורמט שהוגדר במכרז וכיו"ב.	מתן דו"חות חלקיים או חסרים למשרד על הפעילות המבוצעת על ידי הספק או איחור בהעברת דיווחים לפי ההסכם או דרישות המכרז
בגין מקרה ראשון ייקנס הספק ב-1000 ₪. בגין מקרה שני ייקנס הספק ב-1500 ₪. בגין מקרה שלישי ייקנס הספק ב-2000 ₪ ויחול האמור בסעיף 26.10 להלן. לעניין זה, "דיווח שקרי" – דיווח שקרי אודות איוש משרות כוח אדם, היקפי אספקת השירותים לצורכי התחשבות ובכלל או כל דיווח שקרי אחר.	דיווח שקרי
בגין שעת איחור בזמני תגובה לתקלה קריטית או חמורה ייגבו: 1. בגין שעת איחור ראשונה – 250 ₪.	איחור בזמני תגובה לתקלה קריטית או חמורה בהתאם למפורט



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



מפתח חיוב פיצוי מוסכם	מרכיב איכות השרות
2. בגין כל שעת איחור נוספת – 500 ₪ מקרה של אי-פתרון תקלה קריטית בתוך למעלה מ-3 ימי עבודה ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם. מובהר כי לא ייגבה קנס בגין מקרה של איחור בזמני תגובה לכל אחד מסוגי התקלות במקרה של איחור שנבע מכוח עליון או שאינו תלוי בספק.	בסעיף ה.4.א.4
בגין שעת איחור בזמני תגובה לתקלה בינונית ייגבו: 1. בגין שעת איחור ראשונה – 50 ₪. 2. בגין כל שעת איחור נוספת – 100 ₪ מובהר כי לא ייגבה קנס בגין מקרה של איחור בזמני תגובה במקרה של איחור שנבע מכוח עליון או שאינו תלוי בספק.	איחור בזמני תגובה לתקלה בינונית בהתאם למפורט בסעיף ה.4.א.4

- 26.3. הסכומים הנקובים לעיל יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לשיעור עלייתו בין המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (אשר יהיה מדד הבסיס) ובין המדד הידוע במועד כל הפרה (אשר יהיה המדד הקובע).
- 26.4. מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למשרד כתוצאה מהפרות מצד הספק, ולא תהיה למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של המשרד או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לו על פי דין או הסכם.
- 26.5. מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שנתינה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.
- 26.6. פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה יקוזז על ידי המשרד מהחשבונות השוטפים. המשרד ישלח לספק את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים והספק יפחית סכום זה מחשבונית המס המוגשת לתשלום למשרד בכפוף לאמור בסעיף 5.2.8 לעיל.
- 26.7. בכל מקרה של ביטול ההסכם על ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה.
- 26.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק.
- 26.9. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.
- 26.10. למרות האמור בסעיף 3.5 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 7, 8, 13, 17, 23, 24, 27, 31 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט בכל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 26.1.1 עד 26.1.2 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.
- 26.11. בכל מקרה, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 27 להלן.



27. ערבות

- 27.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בנקאית בלתי תלויה לטובת המשרד, בסכום של _____ (5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ).
- 27.2. הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן, כפי שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות – **22/02/2018**.
- 27.3. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 27.4. נוסח הערבות יהיה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 27.5. עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.
- 27.6. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 27.7. לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.
- 27.8. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.
- 27.9. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 27.10. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.
- 27.11. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

28. חוזה ואישור שימוש בפורטל ספקים

- 28.1. בהתאם לסעיף 7.16.1, על הספק להירשם במערכת פורטל ספקים לפני תחילת התקשרותו עם המשרד.
- 28.2. לצורך הרישום במערכת, על הספק ליצור קשר עם החברה המנהלת ("ענבל חברה לביטוח בע"מ") בטלפון 03-9778799.
- 28.3. על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד את חוזה השימוש בפורטל הספקים כשהוא חתום על ידו ועל ידי החברה המנהלת. בנוסף, יצרף הספק אישור על שימוש בפורטל הספקים מהחברה המנהלת.

29. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה להפרתו ולביטולו יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

30. כתובות והודעות

- 30.1. כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.
- 30.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 30.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.



31. ביקורת

- 31.1. נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.
- 31.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.
- 31.3. מטרת הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים אכן משמש לאותם שירותים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.
- 31.4. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכל בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על ידי המשרד תהיה כפופה לדין.
- 31.5. במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת.
- 31.6. על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.
- 31.7. הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים על-פי סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.
- 31.8. דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת האגף יהיו חייבים באישור רואה חשבון.
- 31.9. הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.
- 31.10. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

32. שינוי בהסכם או בתנאים

מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

33. מיצוי זכויות

מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

34. תחילת הפעילות מכח המכרז וההסכם

- 34.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי ההתקשרות ואספקת השירותים לא יחלו, כל עוד הוא לא יבצע את כל הפעולות הנדרשות במכרז.
- 34.2. הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יהיה זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידו הסכם חתום כדין על-ידי שני הצדדים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

המשרד



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



הספק

המשרד

תאריך

תאריך

אני הח"מ _____ עורך-דין מאשר כי _____ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים
לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

עורך-דין / רואה-חשבון

תאריך

עמוד 237, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



תקציר הסכם ההתקשרות

להלן תקציר הסכם ההתקשרות בנושא הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 22 להסכם ההתקשרות:

סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות: מכרז פומבי מספר 302/2017.

הגורם המאשר את ההתקשרות: ועדת המכרזים המשרדית.

מועד ומספר פרוטוקול החלטה [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר ____ מיום ____/____/____.

המועד האחרון להגשת ההצעות [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: ____/____/____.

"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום [ימולא לאחר בחירת הזוכה] – ____/____/____.

מספר מנו"ף [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: _____

הצדדים להתקשרות: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ו _____ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

פירוט אומדן היקף כספי של ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה]

תקופת התקשרות: תקופת ההתקשרות תהיה לשנתיים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה, החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בשלוש שנים נוספות, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

תמצית נושא ההתקשרות: הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה לטובת שיפור מיצוי הזכויות ושירותי הרווחה המסופקים על-ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. המערכת תהיה חשופה לציבור בממשק אינטרנטי ותאפשר לכל אדם לברר את זכאותו לקבלת שירותי רווחה (להלן: "הזכות שלי לרווחה").



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח כא'1 חוזה שימוש בפורטל הספקים

(סעיף 2.1.9.6 למכרז)

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____ חוזה

בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי החשב הכללי

(להלן – הממשלה)

מצד אחד

לבין : _____ ח.פ. _____

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו _____

(להלן – המשתמש)

מצד שני

והואיל : והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה,

והואיל : והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו על-ידי משרד האוצר מפעם לפעם,

והואיל : והמשתמש מעונין בקבלת שירותים אלה או חלקם בתנאים המפורטים להלן,

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. פרשנות

- למונחים שלהלן תהיה בחוזה זה ובנספחיו המשמעות הכתובה בצד, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.
- (1) "פורטל ספקים ממשלתי" – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה.
 - (2) "משתמש" – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
 - (3) "נציג משתמש" – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.

עמוד 239, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- (4) **"תשתית מרכזית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד הממשלה, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.
- (5) **"תשתית מקומית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.
- (6) **"מידע מותר"** – כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.
- (7) **"מידע אסור"** – מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר.
- "גורם מאשר"** – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
- (8) **"חתימה אלקטרונית מאושרת"** – כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
- (9) **"המשרדים"** – משרדי הממשלה.
- (10) **"חברה מנהלת"** – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בחוזה זה.

3. פונקציונליות פורטל הספקים

- 3.1 באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:
 - 3.1.1 לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות על-ידי משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
 - 3.1.2 להגיש דיווחי ביצוע.
 - 3.1.3 להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.
 - 3.1.4 לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם על-ידי משרדי הממשלה.

4. עמידה בהנחיות רשות המיסים

- 4.1 השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- 4.2 פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.
- 4.3 חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

5. הגבלת אחריות

- 5.1 הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- 5.2. הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.
- 5.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות.
- 5.4. המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.
- 5.5. המשתמש וכל נציגיו פוטרים את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

6. תשתית מקומית

- 6.1. לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בנספח א' לחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 6.2. הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.
- 6.3. המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- 6.4. אם במהלך תקופת תוקפו של חוזה זה יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

7. שימוש בכרטיס חכם

- 7.1. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבוניות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN".
- 7.2. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
- 7.3. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הוא אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.
- 7.4. התוקף של כרטיס החכם הוא לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).
- 7.5. הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.
- 7.6. הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיזית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 7.7. איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכיחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.
- 7.8. כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.
- 7.9. אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם

- 8.1. כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועורך-דין או רואה-חשבון של המשתמש יבדוק את נכונות ההצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדין הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.
- 8.2. כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- 8.3. הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.
- 8.4. החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי חוזה זה.

מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בחוזה זה הם נכונים בעת פניית הממשלה לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר על-ידי גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטיים.

9. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה

- 10.1. הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית והדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיה, היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.
- 10.2. הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



10.3. הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד מפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

11. שימוש בהליכים חלופיים

- 11.1. הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדי הממשלה השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש על-ידי פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.
- 11.2. בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת על-ידי הממשלה.
- 11.3. ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.
- 11.4. ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:

- 12.1. ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי מטעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.
- 12.2. הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשה חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- 12.3. במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו על-ידי החשב הכללי מעת לעת.

13. שינויים חקיקתיים

- 13.1. ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.
- 13.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי על-ידי הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או על-ידי שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי ו/או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע על-ידי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי על-ידי הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

14. חבלה ומידע אסור

- 14.1. המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.
- 14.2. המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.
- 14.3. המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
 - 14.3.1. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפונית וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
 - 14.3.2. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
 - 14.3.3. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.
- 14.4. המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.
- 14.5. המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי חוזה זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.
- 14.6. המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי חוזה זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.
- 14.7. הפרה של אחת או יותר מההתחייבויות המשתמש על פי חוזה זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרת חוזה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.
- 14.8. המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי העניין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- 14.9. הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.
- 14.10. הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



- 15.1. באם ייווצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהיה הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.
- 15.2. אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגיו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגיו קיבלו מידע אסור והשתמש בו בניגוד להוראות סעיף 15.1 לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהיה רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לביורור העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

16. ביטול החוזה

- 16.1. כל אחד מהצדדים יהיה רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- 16.2. הפר המשתמש אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהיה הממשלה רשאית לבטל את החוזה ללא הודעה מראש, מיד כשההפרה הגיעה לידיעתה ואולם תשקול הממשלה הענקת פסק זמן סביר לשם תיקון העילה לביטול החוזה בהתחשב באופי ההפרה שהניעה את הממשלה לביטול חוזה זה. אין באמור בסעיף קטן זה כדי לפגוע בזכויות הממשלה לכל סעד אחר המגיע לה מאת המשתמש או נציגו, לפי חוזה זה או על פי דין.

17. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

18. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי ו/או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

19. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

20. כתובות הצדדים

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רחוב קפלן 1, ירושלים.
המשתמש –

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

חתימה

שם

עמוד 245, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



חתימה

שם

חתימות המשתמש

חתימה

שם

חתימה

שם

עמוד 246, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח א' – דרישות לתשתית המקומית

1. אמצעים הניתנים מהגורם המנפק

- 1.1. קורא כרטיסים.
- 1.2. כרטיס חכם.
- 1.3. סיסמא (Pin Number).

2. דרישות מערכת

עבודה במערכת תתאפשר רק עם קיום דרישות החומרה והתוכנה הבאות:

- 2.1. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים)
- 2.2. דפדפן אינטרנט אקספלורר 7.0 ומעלה
- 2.3. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או VISTA
- 2.4. Windows XP - עם Service Pack 3 ומעלה.
- 2.5. קורא כרטיסים מותקן *
- 2.6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת *
- 2.7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign & Verify) מותקנת *
- 2.8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם, NETVIEWER, הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכז"ה מאתר GOV.IL

*הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign & Verify ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת (www.gov.il).



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

(מחק את המיותר)
אני הח"מ מודיע בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם: _____ / מטעם החברה בשם _____ בע"מ (להלן – המשתמש) הינו מר/גברת _____ (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני מאשר בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי על-ידי נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לחברת הניהול מטעם הממשלה בכתב וגם טלפונית על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש לפחות 48 שעות בימי עבודה במשרדי הממשלה, לפני ביצוע הפעולה והמשתמש קיבל מחברת הניהול אישור בכתב על כך שבקשת המשתמש התקבלה. לא התקבל האישור תוך 24 שעות ממועד ההודעה בכתב, על המשתמש יהיה להתקשר לחברת הניהול כדי לברר שביטול ההרשאה בוצע בפועל.
- יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם החברה המנהלת, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא יעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הינם כלהלן:
 - א. שם מלא _____
 - ב. כתובת מלאה _____
 - ג. תעודת זהות _____
 - ד. תפקיד אצל המשתמש _____
 - ה. מספר טלפון בעבודה _____
 - ו. מספר טלפון בבית _____
 - ז. מספר טלפון נייד _____
 - ח. כתובת דואר אלקטרוני _____

חתימות של מורשי חתימה מטעם הקבלן וחתימת של המשתמש:

חתימת וחתימת המשתמש

חתימת הקבלן

עמוד 248, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



שם מלא של המשתמש	שם מלא של הקבלן
תעודת זהות/ח.פ. של המשתמש	תעודת זהות/ח.פ. של הקבלן
כתובת המשתמש	כתובת הקבלן

למילוי על-ידי עורך-דין או רואה-חשבון (מחק את המיותר)

אני הח"מ, יועצו המשפטי / רואה-חשבון של התאגיד, מאשר בזאת כי:

1. כל הפרטים המפורטים לעיל נכונים וכן שהמשתמש/ מורשה חתימה מטעם המשתמש / מורשי החתימה מטעם המשתמש (להלן – החותם או החותמים, בהתאמה) תעודת זהות _____, תעודת זהות _____, חתם/חתמו על ההצהרה הנ"ל בפני ביום _____ וכמו כן שהוא מורשה ומוסמך לחתום על ההצהרה/ הם מורשים ומוסמכים לחתום על ההצהרה לפי החלטות המשתמש ומסמכי היסוד שלו.

2. נציג המשתמש מוסמך ומורשה לפי החלטות המשתמש / מסמכי היסוד שלו וההצהרה הנ"ל:

2.1. להגיש גורם המאשר בשם המשתמש בקשה להנפקת תעודה אלקטרונית, כמשמעה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 (להלן: "התעודה האלקטרונית").

2.2. כי התעודה האלקטרונית של המשתמש תונפק על שמו של נציג המשתמש ועבורו.

2.3. לחתום באמצעות התעודה האלקטרונית, בשם המשתמש ומטעמו, על דיווחי ביצוע חשבוניות כמסר אלקטרוני, כמשמעות מונח זה בחוק הנ"ל, ולחייב את המשתמש לכל דבר וענין באמצעות התעודה האלקטרונית.

חתימה _____
חותמת _____
מספר רישיון _____
שם המשרד _____
כתובת _____
מספר טלפון _____

עמוד 249, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח כא' 2 אישור הארכת התקשרות

נסח אישור זה אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה והמציע יידרש להגישו אך ורק בשלבי החתימה על ההסכם, ביחס לכל השנים עבורם תיתכן הארכת התקשרות על ידי המשרד בהתאם לזכות הברירה.

מימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים. הודעת נציג המשרד על מימוש זכות הברירה תצורף לטופס מימוש זכות הברירה החתום על ידי הספק ותשלם אותו.

הארכת התקשרות לשנה _____

תאריך _____

תוספת לחוזה מספר _____ מתאריך _____ שנחתם

בין

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, כתובת: רח' קפלן 2 ירושלים מיקוד 91008.

לבין

מספר פקס

מספר טלפון

כתובת

שם נותן השרות

הרשום בישראל כ:

מספר עמותה/מספר תיק במס הכנסה

חברה/עמותה/איגוד שיתופי

פרוטוקול מס' _____ מתאריך _____

עמוד 250, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



1. פרטי החוזה הקיים

נושא ההתקשרות: _____
סכום ההתקשרות: ש"ח כולל מע"מ _____
תוקף ההתקשרות: מ- _____ עד _____

2. פרטי השינוי הנדרש

תאור השינוי: בהמשך לחוזה הקודם, הארכת ההתקשרות מימוש זכות ברירה

לשנה _____ מ- _____ עד _____

היקף ההתקשרות השנתי והביצוע יהיו מותנים בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור
הזמנות ע"י החשבות עפ"י התעריף הנקבע על ידי ועדת התעריפים של המשרד.

סכום החוזה לתקופה הנ"ל (סעיף 2) ש"ח כולל מע"מ _____

3. סכום החוזה החדש (כולל התוספת)

סכום ההתקשרות ש"ח כולל מע"מ _____
תוקף ההסכם החדש עד _____.

4. יתר תנאי החוזה ישארו בתוקף ויחייבו את הצדדים.

5. לאור האמור לעיל תחילת ההתקשרות מ- _____ עד _____ עפ"י החלטת הוועדה
פרוטוקול מס' _____ החלטה _____ מיום _____.

6. עם אישור הארכת ההסכם תתבקש פוליסת ביטוח (בנוסח שאושר מלכתחילה בהתקשרות
הראשונה), התואמת את תקופת ההתקשרות הנדרשת.

ולראיה באו הצדדים על החתום

שם הספק חתימה וחותמת

עמוד 251, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



אימות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי הגוף _____
רשום בישראל על פי דין כ- _____ וכי ה"ה _____ שחתמו
על ההסכם בפני מוסמכים לחתום על ההסכם בשם הגוף.

תאריך _____
עורך-דין / רואה-חשבון _____

לשימוש המשרד

מנהל האגף

חשב המשרד

המנהל הכללי



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח כא'3 כתב ערבות ביצוע

(סעיף 4.9 למכרז)

נסח כתב ערבות זה אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה והמציע יידרש להגישו אך ורק בשלבי החתימה על ההסכם

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

הנדון: ערבות מספר _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ (במילים) _____ (שיוצמד למדד המחירים לצרכן כפי שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות – 22/02/2018) מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (יש לציין את שם המציע ואת מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/הסכם להקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה".

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק ומספר הסניף _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימת מורשה החתימה
וחותמת מורשה החתימה או הבנק

שם מלא

תאריך

עמוד 253, מתוך 258 עמודים

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



הלב פתוח לרווחה
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



נספח כא' 4 אישור בדבר קיום ביטוחים

(סעיף 2.3.4 למכרז)

כל שאלה בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחי יש לשאול במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.

לכבוד

מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
רחוב קפלן 2, ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר קיום ביטוחים

ביטוח חבות המעבידים – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי

המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי

ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

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 נכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- מבוטל;
5. כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה מבוטל;
6. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;
7. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
8. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר – מספר פוליסת ביטוח: _____ (ימולא על ידי המציע שייבחר כזוכה במכרז לאחר הנפקת פוליסת

הביטוח וחתימה על הסכם ההתקשרות)

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

א

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

א

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

(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

1. הספק יבטח את אחריותו בגין אפיון, הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש לאזרח מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" כולל בניית וניהול שוטף של התכנים שיועלו למערכת, הקמת המערכת והנגשתה באמצעות אתר אינטרנט עם ממשק למערכות "ממשל זמין" הטמעת המערכת, פיתוחים, שינויים ושיפורים במערכת לרבות תחזוקת עולם התוכן, תמיכה, ביצוע כנסי הדרכה וטיפול שוטף בתקלות עבור משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר; הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:
 - (א) בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
 - (ב) חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
 - (ג) פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל אפיון, הקמה וניהול של מערכת לניהול ידע על גבי האינטרנט במטרה להנגיש לאזרח מידע אודות שירותים וזכויות בתחום הרווחה – "הזכות שלי לרווחה" כולל בניית וניהול שוטף של התכנים שיועלו למערכת, הקמת המערכת והנגשתה באמצעות אתר אינטרנט עם ממשק למערכות "ממשל זמין" הטמעת המערכת, פיתוחים, שינויים ושיפורים במערכת לרבות תחזוקת עולם התוכן, תמיכה, ביצוע כנסי הדרכה וטיפול שוטף בתקלות;
2. גבולות האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחתו מסך – 1,000,000 דולר ארה"ב;
 - a. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
 - b. אחריות צולבת – Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.
3. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים.
 3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
 8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח
וחותמת המבטח

תאריך



נספח כא' 5 נספח הצמדה

(סעיף 5.7 למכרז)

1. המחירים שיאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל המתעדכנות מעת לעת בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.17.2 ו-7.17.3).
- יובהר כי ההצמדה היא באחריות הספק ואחריות המשרד היא לבדוק את נכונות החישובים.**
2. בנספח זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"יום הבסיס" – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.
"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום – DD/MM/YYYY.
"מדד קובע" – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.
"מדד המחירים לצרכן" – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
3. כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:
 3.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
 3.2. בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
 3.3. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
 3.4. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

4. דוגמאות לביצוע ההצמדה

תנאי ההצמדה במכרז:
 הצמדה למדד – מדד המחירים לצרכן.
 יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז – 20.10.2009.
 מדד הבסיס – המדד הידוע בתום 18 חודשים מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 20.4.2011, מדד מרץ 2011 – 102.5.
 פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – שלושה חודשים. (כלומר, מתום ה-18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות המחירים יוצמדו מידי רבעון. קרי עדכון המחירים הראשון יבוצע בתום 21 חודש מהמועד האחרון להגשת הצעות ומדי כל רבעון לאחר מכן).
 מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – 103.7.

דוגמא א' – הצמדה בתום ה-18 חודש:

בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 20.7.2011.
 מדד הבסיס, כאמור, הוא 102.5.



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 302/2017

מדינת ישראל
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
אגף מנהל ומשק ומכרזים



המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הוא 103.7.

$$\text{השינוי במדד: } 1 - \frac{103.7}{102.5} = 1.17\%$$

מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 180.08 ₪.

דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל מ- 4% במהלך ה- 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:

בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4%.

בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד בסיס חדש.

מדד הבסיס – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד

הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.

בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הוא בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר המדד את 4%).

מדד הבסיס המעודכן, כאמור, הוא 103.

המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הוא 105.

$$\text{השינוי במדד: } 1 - \frac{105}{103} = 1.94\%$$

מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 181.38 ₪.

לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה מדי כל רבעון.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____