

מכרז פומבי מס' 3/2013 – התקשרות לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור

הרשות לשירותים ציבוריים – חשמל (להלן: "המזמין", "הרשות" או "רשות החשמל"), מבקשת בזאת לקבל הצעות להקמת מערכת לניהול פניות ציבור (להלן: "השירות"). השירות הנדרש כולל תכנון, הקמה, פיתוח, שילוב, הטמעה ותחזוקה של מערכת המידע אשר תתבסס על תוכנת מדף אשר תותאם לצרכי הרשות.

1. פרטי העבודה המבוקשת:

1.1. יעדי המערכת:

1.1.1. המערכת תתמוך בתהליכי הבירור של תלונות ופניות החל מהגשתן, דרך קליטתן, רישומן, ניתובן, התכתבות עם גורמים חיצוניים (פונים, מתלוננים ונילונים) עד לסיכום בירור/בדיקה ובמידת הצורך טיפול בהשגות ומעקב אחר - תיקון ליקויים. המערכת תאפשר זמינות מידע לצורך הבירור, לרבות הפעלת אמצעי חיפוש של התכנים והמסמכים.

1.1.2. המערכת תתמוך בהפקת מידע ניהולי וסטטיסטי לרבות הפקת דוחות שנתיים לציבור הרחב.

1.1.3. המערכת תתמוך במחולל דוחות ושאלות גמיש.

1.1.4. המערכת נועדה לתת פתרון טכנולוגי, יציב, ידידותי למשתמש, אמין וגמיש לניהול הטיפול בתלונות הציבור ובפניות לחוות דעת בתחום.

1.1.5. המערכת תספק סביבת עבודה המאפשרת עבודה על תיקי תלונה ללא צורך בשימוש בניירות ממשק המשתמש צריך לשקף דרישה כללית זו.

1.1.6. המערכת תציג מנוע חיפוש קל, מהיר ויעיל בכל הממשקים הקיימים.

1.1.7. המערכת המוצעת תענה על היעדים והדרישות להלן: שיפור ויעול בירור פניות, צמצום כפילויות ברישום פניות וטיפול בהן באמצעות כלים לזיהוי פניות דומות, קיצור זמני טיפול על ידי מנגנון יעיל וגמיש לניהול תהליכים לרבות בקרת ביצוע משימות ואיתור צווארי בקבוק, שיפור זמינות המידע והמסמכים בנושא התלונות והפניות על ידי תיוק יעיל, יכולת הגדרת אמונות שירות גמישות ובקרת העמידה ביעדיהן (SLA), לרבות מנגנוני תזכורות והתראות, שיפור רמת השירות לציבור: ייעול ופישוט תהליך הגשת הפניות באמצעות הרחבת ערוצי התקשרות (כגון פניות בממשק האינטרנט), מתן מידע מעודכן לציבור הפונים על שלב הטיפול בפנייתו, שיפור תוצרים: העמקת בדיקה בעקבות שיפור זמינות המידע הרלוונטי לרבות העלאת מידע, ניתוחו והשוואה בין הנתונים השונים, שיפור מנגנון



ההתכתבות עם גורמים חיצוניים על ידי שיפור בקרת ערכים, רלוונטיות הניסוח תוך שימוש בתבניות מוגדרות מראש, שיפור איכות הדיווח לציבור על פעילות המשרד בתחום הטיפול בתלונות באמצעות ניתוחים שונים של נתוני התלונות והפקת דוחות סטטיסטיים בחתכים שונים. בכל שלב של תהליכי העבודה ייווצרו ויתקבלו מסמכים שיהיה ניתן לתיק, לשנע ולאחזר בהתאם לייעודם. מסמכי המערכת יישמרו בתשתית לניהול מסמכים.

1.1.8. המערכת תאפשר ממשקים מגוונים, והממשק העיקרי ישולב בפורטל הארגוני, המבוסס SharePoint כמוכן תינתן אפשרות עבודה עם תכני המערכת באמצעות ממשקי Office ו-Outlook.

1.1.9. המערכת תאפשר שילוב כלים לניתוח מידע ולהצגתו באופן גמיש ויזוידותי, תצוגות גרפיות, שעוני בקרה, כלי שאילתות (BI) (וכו') הספק אחראי לגיבוש הפתרון שימלא את הדרישות הפונקציונליות המתוארות במפרט זה).

1.1.10. המערכת תכלול שתי תתי מערכות עיקריות: תת מערכת לטיפול בתלונות הציבור הציבור, ותת מערכת לטיפול בפניות הציבור.

1.1.11. המערכת תאפשר שינוי והתאמת שדות לרבות שמותיהם, ערכיהם ומאפייניהם על פי דרישות הרשות תוך התאמה לשמות והליכי העבודה הקיימים כיום במערכת הנוכחית.

1.1.12. המערכת תאפשר הגשת תלונה באתר האינטרנט וקבלת עדכונים על התקדמות הביורור. המערכת תאפשר הגשת תלונה באמצעות טופס ייחודי באתר המשרד וקבלת מידע על סטטוס בירור התלונה.

1.1.13. המערכת תתמוך בקליטת תלונות בדרכים שונות (פקס, דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט ועוד), רישום וניתוב של התלונות על פי תסריטי טיפול בהתאם לסוג התלונה

1.1.14. המערכת תאפשר ניהול תיק תלונה אשר מרכז את כל המידע והמסמכים הקשורים לתהליך הטיפול בתלונה

1.1.15. המערכת תאפשר בירור והתכתבות: טיפול בתלונה בכל שלבי התקדמותה (על פי תסריטים מובנים) לרבות הפקת מכתבים על פי תבניות, ניהול.

1.1.16. המערכת תתמוך בהתכתבויות עם גורמים פנימיים וחיצוניים, אחסון המידע והמסמכים הרלוונטיים לתלונה ולטיפול בה

1.1.17. המערכת תאפשר הכנת דוח סיכום בירור (דוח מסכם), אישורי סגירה, סימון ליקויים למעקב אחר תיקונים (לגבי תיקים מסוימים) הגדרת ליקויים, מאפיינים כגון: סוג, חומרה, המלצות למעקב כתיבת המלצה לפרסום בדוח – שנתני.

1.1.18. המערכת תתמוך בהכנת דוחות, שאילתות וכלי בקרה- מידע שוטף, מידע בקרה וניהול, מידע לציבור ולמקבלי החלטות המודול ישרת את כל עובדי האגף.



1.1.19. המערכת תאפשר יצירת שאילתות ודוחות לפי קבוצת משתמשים על פי תפקידם ועל פי העדפות משתמשים מעטים, לוחות שעוני בקרה Dashboards גמישים ודינמיים

1.1.20. המערכת תאפשר הפעלת תזכורות והתראות יזומות על סמך תוצאות שיתקבלו (בשאילתות) כגון שליחת התראה לגבי התיקים שלא נעשו בהם פעולות במשך פרק זמן מסוים.

1.1.21. המערכת תתמוך בהפרדה שבה מודול הטיפול בפניות נבדל ממודל הטיפול בתלונות בעיקר באופן יישום מנגנוני המערכת. שלבי רישום, ניתוב ותהליך הבירור של הפניות קצרים ופשוטים יותר לעומת תהליכי בירור התלונות.

1.1.22. המערכת תתמוך בהגדרת תהליכים ומשימות מוגדרים מראש - Work Flow. מנגנון זה צריך לאפשר פיתוח תהליכי עבודה חדשים ללא צורך בכתיבת קוד

1.1.23. המערכת תתמוך בהגדרת התראות קבועות (בררת מחדל): קבלת מכתבי השגה, התראה על סגירת תיק לכל הגורמים הקשורים.

1.2. תחולת השירות

השירות אותו יספק הספק למזמין יכול לכלול את המרכיבים הבאים:

1.2.1. הספקת המערכת;

1.2.2. התקנת התוכנה ברשות החשמל;

1.2.3. התאמת המערכת לדרישות המזמין לרבות התאמת המערכת לממשקים למערכות המזמין. הספק יבצע אפיון העברת והטמעת כל השדות והתהליכים המיושמים כיום במערכת הקיימת במלואם אל פונקציונאליות שלמה במערכת החדשה. הספק צריך להשאיר מערכת כוללת עובדת, יחד עם הממשקים; הספק יעביר את כל החומר הקיים כיום במערכת הנוכחית במלואו, כולל מסמכים. שדות, הבסיס נתונים מלא וכל פרט על מנת שהרשות תוכל להשתמש בחומר ההיסטורי באופן מלא ובכל עת במערכת החדשה.

1.2.4. הדרכה והטמעה;

1.2.5. שירות, תמיכה ותחזוקה בהתאם להוראות המכרז.

1.3. התקנת המערכת

1.3.1. התקנת המערכת תהיה על ידי ובאחריות הזוכה במכרז;

1.3.2. על המציע להתחייב לשתף פעולה עם הצוותים הטכניים / טכנולוגיים של הרשות במידה ויידרש עבור הקמת ממשקים והתאמה לסביבה הטכנולוגית של רשות החשמל.



1.4. תמיכה ותחזוקה

1.4.1. תחזוקת המערכת תחל לאחר תום תקופת האחריות. תקופת האחריות הינה 12 חודש ממועד אישור הרשות על קבלת המערכת. קבלת המערכת משמעה שהמערכת הותקנה, נבדקה ע"י המזמין, נמצאה תקינה ועונה לדרישות המזמין ולהתחייבויות הספק.

1.4.2. מסגרת האחריות ובסיומה גם שירותי התחזוקה, יכללו את הרכיבים הבאים לפחות:

1.4.2.1. תיקון תקלות תוכנה.

1.4.2.2. שדרוג גרסאות ומהדורות של המערכת.

1.4.2.3. מענה טלפוני לשאלות ופניות של משתמשים.

1.4.3. תחזוקה ומענה לקריאות יענו במהלך יום העבודה והעבודה עליהן תסתיים במהלך לכל היותר 24 שעות מפתחת הקריא.

1.5. תכנית עבודה ולוח זמנים

1.5.1. היעד שהציב המזמין להקמת המערכת הנו 3 חודשים ממועד ההודעה לזוכה. על המציע להכין תכנית עבודה במענה לסעיף זה על פי הפירוט שבסעיף 1.1. אי עמידת הספק בלוח הזמנים אשר יוסכם בין הצדדים עלולה לגרור קנס פיגורים בגובה של עד 3% מעלות הפרויקט עבור כל שבוע פיגור עפ"י החלטת המזמין, החל מהשבוע השלישי לפיגור.

1.5.2. המציע נדרש להציג במענה לסעיף זה תכנית עבודה מפורטת הכוללת את רשימת הפעולות לביצוע ותרשים גאנט המציג באופן גרפי את פריסת הפעולות על פני ציר הזמן לכל שלבי הפרויקט. רשימת הפעולות תכלול גם דרישות מהמזמין ותזמון.

2. כפיפות:

2.1. העבודה תיעשה בפקוחם של ראש אגף פניות ציבור וצרכנות ומנהל מערכות המידע (להלן: "המפקחים") או מי מטעמם.

2.2. הטלת כל מטלה מהמטלות המפורטות לעיל, כולה או חלקה, על הזוכה, נתונה לשיקול דעתם הבלעדי של המפקחים או מי מטעמם. כמו כן, הרשות רשאית להיעזר בכל גורם אחר לצורך מילוי איזו מהמטלות האמורות ו/או השירותים המבוקשים, כולם או חלקם, לרבות בעזרת יועצים אחרים, ולזוכה לא תהיה כל טענה כלפי הרשות בעניין זה.



3. מתכונת הביצוע:

- 3.1 תכנית העבודה ולוחות הזמנים הקצובים לה יקבעו בתאום עם המפקחים.
- 3.2 אי עמידת הספק בלוח הזמנים אשר יוסכם בין הצדדים עלולה לגרור קנס פיגורים בגובה של עד 3% מעלות הפרויקט עבור כל שבוע פיגור עפ"י החלטת המזמין, החל מהשבוע השלישי לפיגור.

4 היקף התקשרות ומשכה:

- 4.1 תקופת ההתקשרות תהא למשך תקופת ההקמה, שנת אחריות, ולאחריה 3 שנות תחזוקה, בהתאם לתנאי המכרז (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").
- 4.2 למזמין נתונה אופציה חד צדדית ובלעדית, בהודעה בכתב ומראש, להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי המכרז, אך לא יותר מ- 7 שנים, לא כולל תקופת ההתקשרות הראשונה.
- 4.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות להפסיק את תקופת התחזוקה בכל עת כמפורט במסמכי המכרז.
- 4.4 המזמין רשאי, בהודעה בכתב של 30 ימים מראש, להפסיק את ההתקשרות, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

5 תמורה בגין ההתקשרות:

- 5.1 מציעים במכרז זה יגישו הצעת מחיר כמפורט בנספח א'.
- 5.2 יובהר כי פרט לתשלום התמורה הנקובה בהצעה הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, זמן נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.
- 5.3 הצעות המחיר תוגשנה על גבי נספח א' במעטפה נפרדת וסגורה ללא סימני זיהוי, ועליה יירשם "הצעת מחיר במכרז לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור".
- 5.4 התמורה בגין העבודה תשולם כלהלן: 40% עם התקנתה המלאה בהצלחה ברשות בכל העמדות הנדרשות, 30% לאחר אישור המערכת על ידי המזמין והיתרה (30%) בתום שלב ההדרכה וההטמעה הסופית בהצלחה ברשות.

6 דרישות סף:

רשאי להגיש בקשה רק משתתף העונה על כל התנאים הבאים:

- 6.1 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או ספק מס המעיד שהמציג מנהל פנקסי חשבוניות כדין או שהוא פטור מלנהלם ושהינו נוהג לדווח על הכנסותיו ומדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
- 6.2 אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). המציג יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה חתימה מטעמו המאושר על ידי עורך דין בהתאם לנוסח המחייב המצ"ב ומסומן **נספח ב'**.
- 6.3 תצהיר בפני עו"ד כי המציג מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת ההתקשרות כמפורט בנוסח המחייב המסומן **נספח ג'**.
- 6.4 תצהיר המעיד על העדר רישום פלילי של המציג בנוסח המצ"ב ומסומן **נספח ד'**.
- 6.5 תצהיר המעיד על עמידת התוכנה המוצעת ביישום יעדי המערכת המופיעים בסעיף 1.1 למסמכי המכרז בנוסח המצ"ב ומסומן **נספח ו'**.
- 6.6 הצעה אשר לא תוגש בהתאם להוראות סעיף זה תדחה על הסף. המזמין שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהצעה על מנת להתאימה לדרישות המכרז.

7 מסמכים שעל המציג לצרף לפנייתו:

- 7.1 מבנה המשרד המציג תוך ציון תפקידיהם של חברי הצוות במשרד.
- 7.2 הסכם התקשרות בנוסח המצ"ב, חתום בראשי תיבות בכל עמוד על ידי המציג, חתימה מלאה וחותרמת במקום המיועד לכך בסוף ההסכם, ע"י מורשה חתימה מטעם המשרד המציג.
- 7.3 מפרט טכני בנוסח המצורף **בנספח ה'** תוך סימון עבור כל סעיף האם המערכת המוצעת תומכת **בצורה מלאה** או לא תומכת.
- 7.4 מגיש ההצעה יצרף לה הצהרה בדבר זמינותו המיידית למתן השירותים החל מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות.
- 7.5 אישור בנק על פרטי חשבון הבנק אליו יועברו התשלומים.
- 7.6 קו"ח ופרטים בדבר ניסיון מקצועי אחר של הצוות אשר יוקצה לביצוע השירותים האמורים.



7.7 אופציונאלי – אישור רואה חשבון כאמור בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992 כי במציע מחזיקה בשליטה אישה, כמשמעותו בחוק הנ"ל לפי העניין.

7.8 המצאת תעודות, תקפות נכון למועד הגשת ההצעות בהליך זה, ולפי העניין: תעודת עוסק מורשה או אישורים מתאימים לגבי רישום כתאגיד. באם המציע הינו תאגיד, מותנית השתתפותו בהליך זה בהמצאת אישורים לגבי רישומו כתאגיד על פי דין, ובהמצאת תצהיר מאומת ע"י עו"ד מיהם מורשי החתימה מטעמו, שמם וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם. בסעיף זה "תאגיד" משמעו גוף משפטי כשר לחיובים לזכויות ולפעולות משפטיות.

7.9 כל האישורים והמסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף דלעיל.

8 תנאי מתן השירותים על ידי הזוכה:

8.1 השירותים יינתנו על ידי הזוכה בהתאם לצורכי הרשות ולשביעות רצונה. הזוכה או מי מטעמו לא יהיו רשאים להעביר או להסב את זכויותיהם ע"פ הצעה זו כולן או חלקן לצד שלישי, אלא בהסכמה מראש ובכתב מאת המזמין.

8.2 לוחות הזמנים יאושרו על ידי המזמין או מי מטעמו ויהיו בתיאום עם הזוכה.

8.3 הזוכה ומי מטעמו מתחייבים להעניק את השירותים במומחיות, במקצועיות ובמיומנות על פי הסטנדרטים המקצועיים וכללי האתיקה המקצועית המקובלים.

8.4 מובהר בזאת כי כל חומר ומידע שייאסף ע"י הזוכה במהלך עבודתו יועמד לרשות הרשות ללא תנאי.

8.5 הזוכה יחל להעניק את השירותים ביום חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות.

9 תהליך בחירת הזוכה ואמות המידה בהליך זה:

9.1 הבקשות תיבדקנה על ידי הרשות אשר רשאית להיעזר לצורך כך ביועצים ומומחים כפי שתמצא לנכון.

9.2 לצורך בחינת הבקשות, תמנה הרשות וועדת משנה מטעם וועדת המכרזים, לניתוח הבקשות שיוגשו במסגרת הפניה. ועדת המשנה תיבחן את הבקשות והוכחות הנתונים שיצורפו אליהן, ותמליץ בפני וועדת המכרזים על ניקוד הבקשות, על פי הקריטריונים הקבועים בסעיף זה.

9.3 הליך בחירת זוכה בעקבות פניה זו יתבצע בשלושה שלבים המפורטים להלן.



9.3.1 שלב ראשון – עמידה בתנאי סף:

בשלב זה ייבדקו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, ביחס לעמידתן בתנאי הסף המפורטים בסעיף 6 לעיל. רק פניה אשר עמדה בכל תנאי הסף תעבור לבדיקת השלב הבא.

9.3.2 שלב שני - בחינת איכות ההצעות - 60%:

9.3.2.1 מציע אשר יעמוד בתנאי הסף, ייבדק בכל הנוגע לטיב הצעתו, ניסיון,

מיומנות, ואיכות, באופן המעניק את מרב היתרונות לעורך הליך הפניה לקבלת ההצעות.

9.3.2.2 בדיקת פרמטר האיכות תתבצע בהתאם למשקלות המפורטות להלן,

והמתייחסים למידע שיתקבל ממסמכים שצירף המציע המתארים את מאפייני פעילותו לרבות השכלתו, תחומי התמחותו, פירוט לקוחותיו, תקופת פעילותו, היקף ומהות פרויקטים מרכזיים. המציע יצרף קורות חיים אשר יפרטו את ניסיון המציע וההשכלה (בצירוף תעודות השכלה) בהתאם למפורט בפרק דרישות הסף. בתוך כך, יפרט המציע גם סוגי עבודות קודמות שביצע התואמות את דרישות התפקיד.

פרק	רכיב	משקל ב- %
	<u>יישום, פונקציונאליות וטכנולוגיה</u>	50
	מאפייני היישום: תכונות כלליות, מערכות משיקות, התראות, מאפיינים טכנולוגיים, אדמיניסטרציה, ממשק משתמש, תהליכי עבודה, דוחות ושאלות, חומר היסטורי. התאמה לדרישות הפונקציונאליות, התאמה לדרישות המדויקות מהסעיפים לעיל כמפורט בנספח הטכני, רמת שילוב שירותי תשתית, יכולת התממשקות עם מערכות אחרות במשרד, עמידה בדרישות אבטחת מידע, מידת תאימות לדרישות טכנולוגיה כגון: בסיס נתונים, סביבת פיתוח מבנה חמרה ותכנה בסיסית. תאימות לארכיטקטורת המשרד, עמידה בדרישות מהפלטפורמה ומתוכנות הכל כמפורט בנספח המפרט הטכני לפי סעיפיו – נספח ה'.	
	<u>ניסיון והמלצות</u>	10
	ניסיון בפרויקטים קודמים, שביעות רצון לקוחות שתבוא בכתב, כולל הבהרות בעל פה שינתנו למשרד על פי בקשתו, איכות הצוות, מתודולוגיה, שיטה, נוהל וכו', שאותם יפרט המציע כאמצעים שישמשו לו להבטחת מתן	



	השירותים במיוחד בתחומי ניהול הפרויקטים, ניהול הפיתוח, תיעוד וניהול התצורה, תוכנית העבודה ולוחות הזמנים המוצעים. למזיע ניסיון בהקמת מערכות דומות במהלך השנים. 2010 עד 2013, עבור לפחות חמישה לקוחות שונים במדינת ישראל, המשרתות לפחות 30 משתמשים כל אחת. (4) למזיע ניסיון בהקמת שתי מערכות דומות לפחות במהלך השנים 2010 עד 2013 המשרתות 30 משתמשים לפחות בארגון או בגוף הנמנה עם הסקטור הציבורי/ממשלתי במדינת ישראל. (4) המזיע יצרר רשימה של 5 אנשי קשר ממליצים אליהם ניתן לפנות. המזמין יתקשר אל אנשי הקשר כולם או חלקם ולבקש שידרגו מ- 1 עד 10 את שביעות הרצון הכללית שלהם מהמערכת. (2)	
--	--	--

9.3.3 שלב שלישי – ראיון 15%

9.3.3.1 ארבעת המציעים שיזכו לניקוד הגבוה ביותר במסגרת השלב השני יזומנו לראיון ובלבד שקיבלו ניקוד העולה על 40 מתוך 70.

9.3.3.2 המזמין רשאי, בכל שלב, לוותר על שלב הריאיון. ויתר המזמין על שלב הריאיון יבוטל הניקוד בגין שלב זה.

9.3.3.3 יובהר שככל שהחליט המזמין לוותר על שלב הריאיון יעברו לשלב הצעת המחיר רק ארבעת המציעים שיזכו לניקוד הגבוה ביותר ובלבד שקיבלו ניקוד העולה על 40% מתוך 70%.

9.3.4 שלב רביעי – הצעת מחיר 25%

לאחר מתן הניקוד למציעים בשלבים השני והשלישי, יפתחו המעטפות בהן מצויות הצעות המחיר, וייבחנו הצעות המחיר של המציעים השונים.

9.3.4.1 ההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון המקסימאלי של הנקודות, וההצעות האחרות יקבלו ניקוד יחסי להצעה זו בסדר יורד. לצורך חישוב הציון מחיר שעת העבודה הנמוך ביותר מבין ההצעות, כך ששני התעריפים הנמוכים ביותר ימדדו בציון זהה. יודגש כי, המזמין אינו מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר מבין כלל ההצעות שבהליך.

9.4 למען הסר ספק מובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפנות למזיע נוסף (אשר ידורג במקום השני) לפי סדר דירוגו בשלב הרביעי כאמור לעיל, לצורך אספקת השירותים כאמור.



10 ניהול עניינים / סודיות / בעלות:

10.1 הזוכה יצהיר ויתחייב שלמיטב ידיעתו, אין לו נכון למועד ההתקשרות ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות, ניהול עניינים מכל מין וסוג שהוא. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הזוכה לא ייצג ולא יפעל, במהלך תקופת ההתקשרות, מטעם כל גורם אשר עבודת הזוכה עם המזמין עשויה להיות רלוונטית לגביו.

10.2 הזוכה יידרש לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ללא הסתייגות ולהתחייב כי כל הדיונים בהם ייטול חלק וכן כל הממצאים והנתונים הנוגעים לשירות שיינתן על ידו, לרבות תוצרי עבודתו, יישמרו בסוד לאורך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן התקבל אישור מראש ובכתב של המזמין להעברת הממצאים או הנתונים כאמור.

10.3 כל מסמך שיכין המציע במסגרת מתן השירותים יהיה קניינו הבלעדי של המזמין ולא תהיה למציע או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך. בנוסף, הזוכה או מי מטעמו לא יעשו שימוש במידע שיגיע לידיעתם במסגרת השירותים.

10.4 הזוכה לא יעשה שימוש במידע שיגיע לידיעתו במהלך תקופת ההתקשרות, למעט לצורך מילוי תפקידו.

10.5 הזוכה יתחייב כי לא יציג לאף גורם למעט לנציגי המזמין, את תוצאות העבודה האמורה בתקופת ההתקשרות האמורה ולאחריה, ובכלל זה, כל מסמך שיכין הזוכה במסגרת מתן השירותים, זולת אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מהמזמין.

11 בקשת הבהרות:

11.1 וועדת המכרזים רשאית לפנות למציעים או למי מהם בבקשה לקבלת הבהרות, הסברים והשלמות בנוגע להצעות למכרז ו/או בבקשה לקבלת דו"חות ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או השלמות נוספות או אחרות, כנדרש לדעתה לצורך בדיקת ההצעות והערכתן, בכל שלב, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון, ובלבד שכל רישיון, אישור או היתר שנדרשו יהיו בתוקף ותחולה למועד האחרון להגשת הבקשות.

11.2 המציעים יענו לבקשת וועדת המכרזים במועד שקבעה וועדת המכרזים בפנייתה, לפי כתובת וועדת המכרזים כמפורט בסעיף 12(1) (שאלות הבהרה). תגובת המציעים תצורף להצעה למכרז ותיחשב כחלק בלתי נפרד ממנה. במקרה של סתירה בין האמור בהצעה בהקשר מסוים לבין האמור בתשובת מציע לשאלת וועדת המכרזים בהקשר זה, יגבר האמור בתשובת המציע לשאלת וועדת המכרזים על האמור בהצעה.



11.3 לצורך בדיקת ההצעות והערכתן שומרת וועדת המכרזים לעצמה את הזכות לבדוק באופן עצמאי דו"חות ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או השלמות נוספות או אחרות הנוגעות למכרז, בכל שלב, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון.

12 שאלות הבהרה:

- 12.1 שאלות הבהרה ניתן להעביר לגבי שרון קארו לדוא"ל שכתובתו sharon@pua.gov.il. המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה הנו 14.11.13 עד השעה 14:00.
- 12.2 מי שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות, אי בהירות, שגיאות, אי התאמה וכיו"ב.
- 12.3 הוועדה רשאית שלא להתייחס לפניות, להבהרות או להשגות, כולן או חלקן, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 12.4 כל תשובה של הוועדה תהיה בכתב ותפורסם באתר האינטרנט של הרשות שכתובתו www.pua.gov.il. אין כל תוקף לתשובה שתינתן בדרך אחרת והוועדה לא תהיה אחראית להסברים בעל פה שינתנו על ידי מי מעובדיה או כל אדם אחר.

13 עיון בהצעות:

- 13.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעת הזוכה.
- 13.2 המציע מתבקש לסמן באופן בולט את החלקים בהצעתו, המהווים לדעתו מידע סודי שאין לגלותו. יש לציין, כי ההצעה הכספית לא נכללת בהגדרה זו. יובהר כי המציע לא יוכל לדרוש מהוועדה לקבל פרטים לגבי הצעות של מציעים אחרים במכרז, החופפים את אלו שסומנו על ידו כמידע סודי ואסור לפרסום, במסגרת תשובתו לסעיף זה.
- 13.3 החלקים שלא סומנו כמידע חסוי, יחשבו כמידע הניתן לגילוי במידת הצורך. ההחלטה הסופית לגבי איזה חלקים מההצעה לפרסם ככל שיידרש, הינה בסמכות ועדת מכרזים.
- 13.4 עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז, יתאפשר בכפוף לתשלום אגרת הפקה בגובה הסך הקבוע בתקנות חופש המידע (אגרות) התשנ"ט-1999.



14 הוצאות בגין ההשתתפות בהליך:

המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהרשות בגין הוצאות אלה.

15 תנאים כלליים:

- 15.1 ההצעה תהיה כתובה בעברית ותכלול כתובת עדכנית מלאה וברורה, מספרי טלפון ופקס וכן כתובת אימייל של המציע.
- 15.2 המזמין רשאי, אך לא חייב, לדחות כל הצעה שאיננה שלמה, שאיננה ברורה או שאיננה ערוכה לפי מסמכי ההליך, וזאת על פי שיקול דעתה הסופי והבלעדי של הרשות.
- 15.3 המזמין שומר על זכותו לבטל את ההליך, מכל סיבה שהיא, בכל מועד שהוא, לרבות לאחר מועד הגשת הבקשות. בכלל זה, מספר הבקשות אשר תוגשנה, והסכום הנקוב בהן, הנם נימוקים אשר עשויים לעמוד ביסוד החלטת המזמין לבטל את ההליך.
- 15.4 המזמין יהיה רשאי לבחור מציע שיועסק לכל העבודה המבוקשת בפנייה זו או לחלק ממנה.
- 15.5 המזמין יהיה רשאי לפנות למציעים נוספים להגשת הצעות.
- 15.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך בכל עת שינויים או תיקונים בפנייה זו ובנספחיה לרבות בכל תנאי מתנאיה ומועד הגשת ההצעות. השינויים יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההליך ויובאו לידיעת המציעים באתר האינטרנט של הרשות שכתובתו www.pua.gov.il.
- 15.7 יובהר כי המזמין רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבחור ביותר מהצעה אחת, וכן עשוי הוא לפי הצורך, לפצל את הזכייה בין שני מציעים ולפנות בבקשה לקבלת הצעות נוספות.
- 15.8 המזמין רשאי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפנות למציע שדורג במקום הבא אחרי הזוכה/הזוכים, ולהציע לו לבצע את השירותים לתקופת ההתקשרות שנותרה לפי פניה זו או את היקף שעות העבודה שנותרו לפי פניה זו, וזאת במקרה שבו התברר כי הזוכה/הזוכים במכרז זו אינם עומדים בדרישות המפורטות בפניה זו.
- 15.9 המזמין רשאי לפנות אל המציעים, או אל מי מהם, לקבלת הבהרות או השלמות להצעותיהם.
- 15.10 המזמין רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, על פי שיקול דעתו המוחלט.



- 15.11 המזמין אינו מתחייב לבחור בהצעה כלשהי, בכלל כך את ההצעה הזולה ביותר, והוא רשאי לפנות למציעים פוטנציאליים נוספים בכל מועד שיימצא לנכון, או להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.
- 15.12 למען הסר ספק מובהר, כי אין בהודעה על זוכה בפניה זו בכדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין והזוכה וכי בטרם חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על חוזה ההתקשרות בין הצדדים, המזמין רשאי לבטל או לשנות את החלטתו על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 15.13 המזמין רשאי לבטל את המכרז או לצאת במכרז חדש וזאת על פי החלטתו, ללא מתן הסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת.
- 15.14 למען הסר ספק, מסירת שירות הייעוץ בשלמותו או בחלקו מותנית בתקציב המאושר לפי חוק התקציב לכל שנת תקציב רלוונטית.
- 15.15 אין באמור לעיל בכדי לפגוע בכל זכות הקיימת למזמין ו/או לוועדת מכרזים על פי חוק חובת מכרזים, התשנ"ג-1993 או התקנות על פיו

16 אופן הגשת ההצעות:

- 16.1 המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום 24.11.13 בשעה 16:00.
- 16.2 הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות לא תובא לדין ותפסל על הסף.
- 16.3 את ההצעה בצירוף המסמכים הנלווים כנ"ל יש להגיש במקור + 3 עותקים במעטפה עליה יצוין " מכרז לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור " לתיבת המכרזים במשרדי הרשות לשירותים ציבוריים-חשמל, רח' הסורג 1, ירושלים.
- 16.4 לבקשה יצורף עותק מהסכם ההתקשרות המצורף לפנייה זו כשהוא חתום בראשי תיבות בכל עמוד וחתום חתימה מלאה בעמוד האחרון.
- 16.5 הצעת המשתתף תעמוד בתוקפה, ללא זכות חזרה, למשך חודשיים מהמועד האחרון לקבלת הצעות, אלא אם כן יסכים המציע לבקשת הרשות להאריך את תוקפה. ביקשה הרשות להאריך את תוקף ההצעה ולא נתקבלה הסכמת המציע, לא יהיה בכך כדי למנוע מהרשות להמשיך בהליך ולבחור לאחר מכן במציע אחר אשר הסכים לבקשתה של הרשות להארכת תוקף הצעתו, וזאת אף אם הצעה אחרת, שתוקפה לא הוארך, כאמור הייתה עדיפה.



נספח א'

טופס הצעה

1. אני החתום מטה נושא ת.ז. _____, מורשה חתימה מטעם _____
(להלן "המציע"), לאחר שקראתי בעיון, בחנתי והבנתי את מכרז הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (להלן: "הרשות") לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור (להלן: "המכרז"), הנני מציע בזה לרשות לבצע את השירותים נשוא המכרז, הכול כמפורט במכרז על כל נספחיו.
2. הנני מודיע כי בקשת המציע על כל נספחיה ערוכה על פי הנחיות המכרז, וכי המציע קיבל ו/או הועמדו לרשותו כל המסמכים הקשורים למכרז וכן קיבל המציע הסברים בכל הקשור להצעה ולביצוע מתן שירות.
3. הנני מצהיר ומתחייב כי אם תתקבל בקשת המציע, יבצע המציע את כל השירותים בהתאם לכל תנאי המכרז והנספחים לו ולשביעות רצונכם המלאה וזאת במתכונת המחיר (לא כולל מע"מ) המפורטת להלן.
4. בקשת המציע היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה למשך 60 יום מהמועד האחרון להגשת הבקשות.
5. היה ובקשת המציע תתקבל אני מתחייב לעמוד בכל התנאים המוקדמים לחתימת הסכם ההתקשרות על ידכם, וכי תוך 14 ימים מיום הודעתכם נפקיד בידיכם את כל המסמכים והראיות הנוספים הטעונים המצאה.
6. התעריף המוצע על ידי המציע יהיה לפי הפירוט הבא לא כולל מע"מ: (25 נק')
- א. מחיר סופי וכולל עבור התקנת כל מרכיבי המערכת ב-8 עמודות עד לעבודה מלאה כולל רישיונות: _____ (14 נק')
- ב. מחיר לכל רישיון נוסף כולל התקנה: _____ (1.5 נק')
- ג. עלות תמיכה ותחזוקה לשנה מעבר לתקופת אחריות: _____ (6 נק')
- ד. מחיר לשעת הדרכה נוספת (לאחר קבלת המערכת – מעבר לשעות ההדרכה בתקופת ההטמעה עד לאישור קבלת המערכת): _____ (1.5 נק')
- ה. מחיר לשעת עבודה תכנות/פיתוח נוספת (מעבר להתאמות ולכלול במערכת לאחר אישור קבלת המערכת) _____ (2 נק')



7. עלות שעת עבודה (60 דקות) הינה נומינלית, בשקלים חדשים, לא כולל מע"מ. בכל מקרה עלות שעת עבודה אינה עולה על התעריפים הנקובים בהנחיות ותעריפי החשב הכללי במשרד האוצר המתפרסמות מעת לעת.

תאריך: _____

חתימה: _____



נספח ב'

תצהיר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ - לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם מכרז פומבי מס' 3/2013 – התקשרות לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
- בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה את תוכנו.
 - המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.
 - (למילוי ולסימון X בעיגול הנכון, והכול בכפוף לחוק עסקאות גופים ציבוריים).
 - המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז (להלן: "מועד ההגשה").
 - הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
 - הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
 - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם	חתימה וחותמת
-------	----	--------------

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם על תצהיר זה לאחר שהוזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____



נספח ג'

אישור תשלום תנאים סוציאליים

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם מכרז פומבי מס' 3/2013 – התקשרות לאספקת והטמעת מערכת פניות ציבור (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

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

- חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959
- חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951
- חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעבוד, התשנ"ו-1996
- חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952
- חוק החניכות, התשי"ג-1953
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התשי"ט-1949
- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958
- חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1985

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

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם על תצהיר זה לאחר שהוזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____



נספח ד'

הצהרה על העדר רישום פלילי של המשתתף מטעם המציע

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מצהיר בזאת בכתב, כדלקמן:

הנני מצהיר בזאת כי אין לי כל רישום פלילי במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1(א) לחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים התשמ"א – 1981.

תאריך

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת
כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____
מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם
על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים
הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____



נספח ה'

מפרט טכני למערכת פניות ציבור

1. נא לסמן עבור כל סעיף האם המערכת המוצעת תומכת בצורה מלאה או לא תומכת.
2. משקל כל סעיף בטבלה זוהי ויחסי לסך ניקוד הקטגוריה. לדוגמא: משקל קטגוריית מאפיינים טכנולוגיים הינו 5 נקודות, ישנם 5 סעיפים כך שכל סעיף שווה 1 נק'. (סה"כ ניקוד המפרט הטכני 50 נק').

#	דרישה	תומכת	לא תומכת
מאפייני היישום			
ב. מערכות משיקות (5 נק')			
31	המערכת תכלול ממשקים למערכות המפורטות, ממשקים וקישורים Active Directory, מערכת ניהול משתמשים והרשאות כלל משרדיות.		
32	מערכת ניהול מסמכים מבוססת על sharedocs --sharepoint		
33	אתר האינטרנט של המשרד		
34	Exchange- מערכת דואר אלקטרוני כלל משרדית		
35	שילוב Word , Info Path , Outlook , Excel באופן שקוף: קישור בין שדות במסמך ובין שדות רלוונטיים בבסיס הנתונים		
36	המערכת צריכה לאפשר עריכה והצגה של מסמכים באנגלית ובעברית		
37	נדרשת תמיכה בעברית ובאנגלית גם עבור שדות הנתונים במערכת כגון: כתובת, שם וכו'.		
38	תיאום דו כיווני בין Outlook ובין המערכת לגבי כל פעילויות התקשורת (מכתב, פקס, טלפון, מייל וכו'.		
39	שמירת המייל והקובץ הנלווה (Attachment) בתוך המערכת בהתאם לתהליך, למשל מייל לנילון יישמר בתוך תיק תלונה		
40	אפשרות להעברת רכיבי מידע כקישורים ב Outlook - : אוגדן, תיק, תת תיק, קבצים על פי בחירה. (שלחת תיק לגורם שאינו משתמש מערכת תגרום ליצוא התיק).		
41	תמיכה ב- Drag & Drop ברוב הפעולות הללו.		
42	קישור משימות המערכת ובין משימה ב Outlook		
43	תמיכה בריבוי שפות.		



התראות (5 נק')			
44.		שירות המאפשר למשתמשים לקבל התראות לצורך בקרה ועדכון בעקבות אירועים או קבלת מידע	
45.		אפשרות לתנאים להפעלת טריגרים להתראות:	
46.		התראת זמן: על משך זמן ממושך של פעילות מסוימת.	
47.		התראות על קבלת מסמך מסוג מסוים (כגון השגה) שיש להגיב עליו בפרק זמן מוגדר בחוק יופצו למנהל האגף האחראי	
48.		התראה על קבלת פנייה שנרשם לה מאפיין מסוים (כגון: חשש לשחיתות), תופץ לגורמים המתאימים	
49.		התראה בעקבות השלמת פעילות בתהליך.	
50.		תצוגה ייעודית (חלון, תפריט, חיווי גרפי) המאפשרת להציג את כל ההתראות לרבות הצגת תמצית ההתראות ותצוגה מוקדמת (Preview) בדומה ל - Outlook	
51.		מיון ההתראות לפי דחיפות	
52.		הצגת ההתראות ברשימת המשימות של המערכת, ברשימת המשימות במייל ובפורטל האירגוני.	
53.		הודעה מתפרצת על קבלת התראה חדשה המשתמש יכול להפעיל/להפסיק הצגת התראות באופן זה.	
54.		חיווי מצב ההתראה: מופעלת שהמשתמש לא התייחס אליה, מופעלת לאחר התייחסות המשתמש	
55.		מאפייני ההתראה שיוצגו: סוג ההתראה, מלל נלווה (קבוע מראש וניתן לשינוי על ידי המשתמש	
56.		מיון התראות על ידי תגיות על פי הגדרת המשתמש	
57.		המשתמש יהפוך את ההתראה ללא פעילה באופן ידני. התראה לא פעילה תופיע ברשימת ההתראות אבל תסומן כלא פעילה. המשתמש יוכל להעלים את ההתראות הלא פעילות מתצוגת ההתראות.	
מאפיינים טכנולוגיים (5 נק')			
58.		התאמה מלאה ל- MS-Outlook מגרסת 2007, כולל התאמה מלאה ל- מערכת שרדוקס המוטמעת Outlook	
59.		תמיכה מלאה בעבודה על גבי חלונות גרסה XP ומעלה	
60.		תמיכה ב- Office גרסה XP ומעלה, <u>לרבות גרסאות Pro</u>	
61.	נדרשת תמיכה 2003 ב- server sql ומעלה	עבודה מול בסיס נתונים MS-SQL Server	
62.		עדכון גרסאות יבוצע מרחוק באמצעות מנגנון הפצה	
#	דרישה	סוג דרישה	הערות



אדמיניסטרציה המערכת (5 נק')		
63.	הגדרת תבניות : למכתבים ומסמכים	
64.	פרמטרי מערכת : הרשאות, תפקידים, קבועי זמן, קבועים תפעוליים, פרמטרים לממשק משתמש	
65.	תת מערכת תחזוקה ואדמיניסטרציה : נועדה לאפשר שינוי הגדרות ופרמטרים במערכת לדוגמה : יצירת תבניות חדשות, שינוי ב- Work Flow , יצירת דוחות וכדומה הגישה תוגבל לכמה משתמשים בלבד, גמישות מקסימלית בקביעת פרמטרי וערכי המערכת	
66.	ממשק למנהל המערכת (אדמיניסטרטור).	
67.	אבטחת מידע : השירות יבוסס על ממשק עם Active Directory שבו ינוהלו כל הגדרות המשתמשים והרשאותיהם. טעינת הנתונים הבאים מתוך : AD שם , השתייכות ארגונית, תפקיד וכו.	
ממשק משתמש (7.5 נק')		
במענה לסעיף זה יפרט הספק את הממשקים המתוכננים עבור כל אחד מהסעיפים הקטנים לעיל, בליווי דוגמאות מפרויקטים דומים שביצע. מענה לפרק זה צריך לשקף את הגישה העקרונית לממשק המשתמש לפי תפיסת המציע		
68.	מעבר גמיש ככל הניתן בין רכיבי המערכת, לרבות אלה הנמצאים בתפריטים שונים ; עבודה עם ריבוי חלונות בו זמנית כמקובל בסביבת חלונות ; עבודה עם ריבוי ישויות (חלונות שונים) למשל יותר מתיק אחד המוצגים בו זמנית ; יכולת שכפול חלון עבודה של כל ישות עד רמת המסמך הבודד.	
69.	הזנת נתונים למערכת בדרך נוחה וידידותית למשתמש על ידי שימוש בכלים כמו : השלמת מלל (Autocomplete) על פי ערכים שכבר הוזנו, הימנעות ככל הניתן מהזנה חוזרת של ערכים זהים,	
70.	הצגת נתונים רלוונטיים בלבד בכל רגע נתון. בדיקת החוקיות של ערכים מוזנים ושליחת הודעות מתאימות	
71.	שורת כתובת מיקום שמתעדכנת (Bread crumb)	
72.	שימוש ברמות פירוט שונות בהצגת הנתונים (Drill Down)	
73.	שימוש מרבי בשדות בחירה כמו : Combo Box , Check Box	
74.	שימוש בפונקציות של עכבר : tooltip ו- right click	
75.	ניהול רכיבי ממשק (טאבים) המאפשר מעבר קל ביניהם בהתאם לתהליך העבודה. (	



		76. שימוש בפונקציות Drag and drop להעברת ישויות או נתונים של ישויות מכל חלון לכל חלון.
		77. יכולת קביעת שדות חובה ושדות רשות דינמית.
		78. תאימות להנחיות אבטחת המידע בנושא ממשק המשתמש
		79. הפעלת פונקציות של המערכת בממשק של כל כלי Office , באמצעות הוספת פקדים ייחודיים לסרגל של כלים אלה, כגון: פקד המאפשר לתיק מסמך שהתקבל בדוא"ל או נוצר ב- Word בתיקה רלוונטית
ב. תהליכים (5 נק')		
		80. רישום תלונה, קליטת מסמך התלונה, • השלמת פרטים
		81. ניתוב משימות
		82. התכתבות, קליטת מסמכים, יצירה ועריכת מסמכים, שליחת מכתבים (דוא"ל, אתר האינטרנט, פקס, דואר רגיל, פרטי המשלוח יתועדו במערכת).
		83. סגירת תיק-קבלת הכרעה וכתובת סיכום בירור
		84. טיפול בהשגות-קבלת השגה, טיפול וסגירת השגה
		85. תשתית: חיפוש, תוסף Outlook, שירותי אינטרנט, התראות ממשק לתוכנת סריקה, שאילתות ודוחות.
דוחות ושאילתות (7.5 נק')		
		86. שאילתה: בקשה לקבלת דוח על ידי ציון ערכי שדות ותנאים לוגיים ביניהם תוצאת השאילתה תוצג על גבי המסך
		87. דוח: הצגה של תוצאת שאילתה בתבנית מוגדרת מראש (ניתנת לשינוי בקונפיגורציית מערכת) הדוח ניתן להצגה על המסך ולהדפסה
		88. פלט שאילתות ודוחות יכול להיות בתצורה אלפא נומרית ותצורה גרפית.
		89. כל השדות הרלוונטיים בדוח יהיו ניתנים ל"צילילה" (Drill-down) לקבלת פירוט נוסף.
		90. תתאפשר בחירה של שדה מתוך הדוח בעקבות הבחירה תוצאות הדוח יתעדכנו ויצטמצמו.
		91. סוגי דוחות: דוח בסיסי: דוח פרמטרי המאפשר בחירת ערכים על ידי המשתמשים באמצעות פלט דמוי טבלה.



		92. דוח בינוני : כולל בנוסף על תכונות הדוח הבסיסי גם פלט המורכב מדוח ותתי דוחות - בפורמטים שונים (לרבות פורמט גרפי), וכן אין הגבלה של מספר התנאים הלוגיים בתוך הדוח וכולל השוואות מספריות
		93. דוח מורכב : כולל בנוסף על תכונות הדוח הבינוני גם אפשרות להגדרת תנאים לוגיים של כל יישות במערכת ושילוב בין דוחות שונים.
		94. המערכת תכלול מחולל דוחות ידידותי, קל להפעלה ללא צורך בכתיבת קוד
		95. המערכת תאפשר הפעלת שאילתות, דוחות ותצוגות גרפיות מוגדרים מראש (ניתנים לשינוי בהגדרות מערכת) ומחווי בקרה Dashboards מקוונים.
		96. המערכת תאפשר הפעלת שאילתות Ad-hoc על כל שילוב שדות במערכת
		97. המערכת תאפשר הגדרת פורמט הדוחות (על ידי המשתמשים)
		98. המערכת תאפשר שמירה של שאילתות, כגון שמירה בשולחן העבודה האישי במחולל דוחות.
		99. אפשרות הגדרת שאילתות ודוחות על כל שדה בישויות המערכת, לדוגמה : תפקיד, שם בעל התפקיד, גוף נילון/מבוקר, שם מתלונן ועוד .
		100. אפשרות הגדרה של מספר ערכים לשדה (OR)
		101. אפשרות הגדרת תנאים לוגיים מורכבים בין שדות ובין ערכים של שדות והשילוב ביניהם
		102. שימוש בתגיות המוצמדות לכל הישויות במערכת (לדוגמה : תגית "משרדי ממשלה" המוצמדת לכל הגופים המבוקרים/ נילונים ששייכים למשרדי ממשלה)
		103. הפעלת מנוע חיפוש תוך כדי מילוי שדות השאילתה (ראה 0. שירותי חיפוש
		104. פלט
		105. הצגת תוצאות של השאילתות על המסך ואפשרות הדפסתן
		106. בחירת ערך / שדה מתוך השאילה והדפסתו
		107. פירוט נוסף על ידי הקלקה על תצוגת מדדים (הן מתוך התצוגה הגרפית והן הטבלאית)
		108. אפשרות להגדרה של פרמטרים רבים לסינון המידע
		109. אפשרות שמירת הגדרות של השאילתה לשימוש חוזר
		110. ייצוא דוחות ל Excel (נתונים מספריים ולא רק תמונת הדו"ח) ול- XML



		111	יצירת גרפים בפורמטים מגוונים תוך שליטה מלאה על תצוגת הגרף אפשרות "צלילה" לכל מרכיב בגרף
		112	מידור הדוחות לפי בעלי תפקידים ומבנה ארגוני (למשל מנהל אגף יוכל להפיק נתונים רק לגבי תיקים שנמצאים בטיפול באגף שלו
		113	המערכת תכלול דוחות ושאלות בתחומים אלה: דוחות בנושא קליטה ורישום של תלונות ופניות (כולל היסטוריה
		114	דוחות מצב בירור תלונות לרבות גרפים ושעונים: דוחות המספקים נתונים על מצב הטיפול בתלונות ובפניות
		115	דוחות ניהוליים וסטטיסטיים: דוחות בקרה, מעקב וסיכום בחתכים שונים
בשלב האפיון המפורט יוגדרו במדויק הדוחות שהספק יתבקש לבנות. המשרד מפיק בכל שנה דוח המסכם את פעילות הנציבות הדוח מכיל, בין היתר, נתונים כמותיים ומציג אותם בטבלאות ובגרפים המערכת צריכה לתמוך בדרישות אלה:			
		116	הפקת מסמכי WORD מובנים המשלבים שדות מלל, שדות נתונים מחושבים, טבלאות וגרפים
		117	אפשרות עריכת שדות מלל ושינוי מבנה התבנית.
		118	אפשרות קסטומיזציה של השדות - פונטים, צבעים, רקע.
חומר היסטורי (5 נק')			
		119	המערכת תתמוך בקליטה, המרה, העברה והזנה של תיקי הנילונים והפונים הקיימים כיום, אל המערכת החדשה שתוצע, לרבות כל בסיס הנתונים הקיים על שדותיו, מכתבים מצורפים לתיקים וכל שדות הקלט שהוזנו במערכת ההיסטורית כולל מספרי סימוכין ישנים (קיימים).
		120	במסגרת יישום והתקנת המערכת, יעביר הזוכה את כל החומר ההיסטורי המלא הקיים במערכת כיום, אל המערכת החדשה. הצעת המחיר תכלול את נושא העברת החומר ההיסטורי במלואו.
התאמת שדות ותהליכים (5 נק')			
		121	הזוכה יבצע אפיון העברת והטמעת כל השדות והתהליכים המיושמים כיום במערכת הקיימת במלואם אל המערכת החדשה עד לפונקציונאליות שלמה.



נספח ו'

הצהרה על עמידה ביעדי המערכת

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מצהיר בזאת בכתב, כדלקמן:

הנני מצהיר בזאת כי התוכנה המוצעת על ידי עומדת ביעדי המערכת המפורטים בסעיף 1.1 למסמכי המכרז.

תאריך

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת
כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____
מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם
על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים
הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____



הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנה _____

בין:

הרשות לשירותים ציבוריים - חשמל
מרח' הסורג 1 ירושלים 91012
טל. 02-6217111; פקס. 02-6217122
באמצעות יו"ר הרשות וחשב הרשות
מצד אחד
(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין:

(שם החברה + כתובת + מספר עסק, לפי העניין)
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי אספקת והטמעת מערכת פניות ציבור, בהתאם למפורט במכרז לקבלת הצעות אשר פורסם על ידי המזמין, והמהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה (להלן: "המכרז"). הפניה מצ"ב כנספח א';

והואיל והספק הגיש את הצעתו למכרז (להלן: "ההצעה") המצורפת כנספח ב' להסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במסמכי הפניה, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בהצעת הספק.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות ונספחים

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הספק יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הספק והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.
- 1.3. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורשות והמשתמעות של השירותים הדרושים בצורה המלאה ביותר.
- 1.4. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות התניות בהסכם.

2. הגדרות

- 2.1. בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"אנשי הצוות" - מי מטעמו של הספק שיועסק לצורך מתן השירותים אשר שמותם ופרטים אודותם נכללו בהצעה, ובהסתמך על מידע זה נבחרה הצעת הספק.

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

"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 ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

"עובד" - כל אחד מעובדי הספק אשר ייטול חלק במתן השירותים מטעם הספק.

3. תקופת ההתקשרות ומתן השירותים

3.1 על הזוכה לסיים את התקנת והטמעת המערכת בתוך שלושה חודשים מיום חתימת המזמין על הסכם ההתקשרות.

3.2 תקופת ההתקשרות תהא מיום חתימת המזמין על הסכם ההתקשרות למשך תקופת ההקמה, שנת אחריות, ולאחריה 3 שנות תחזוקה, בהתאם לתנאי המכרז (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

3.3 למזמין נתונה אופציה חד צדדית ובלעדית, בהודעה בכתב ומראש, להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי המכרז, אך לא יותר מ- 7 שנים, לא כולל תקופת ההתקשרות הראשונה.

3.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות להפסיק את תקופת התחזוקה בכל עת כמפורט במסמכי המכרז.

3.5 המזמין רשאי בהתראה בכתב של חודש ימים, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות.

3.6 למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי הרשות אינה מתחייבת בשום אופן לפנות לחברה באיזה זמן מן הזמנים במסגרת שירותי הייעוץ נשוא הסכם זה. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותי הייעוץ מהחברה תיעשה בהתאם לצרכי הרשות ובהתאם לשיקול דעתה המקצועי של הרשות.

4. הצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כי:

- 4.1 יעניק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין, בהתאם למפורט במסמכי ההתקשרות, בהתאם להצעתו והפירוט הנלווה, וכן כי יודע לו כי השירותים זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, והנו אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים.
- 4.2 קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות המזמין, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 4.3 הוא בעל ניסיון במתן השירותים וביכולתו ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.
- 4.4 הוא קרא את כל תנאי ודרישות ההתקשרות, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי ההתקשרות, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיזמנות, לשביעות רצון המשרד ובמועדים הנדרשים מהמזמין, והכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 4.5 כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על נציג המזמין, המידע אשר ברשותו, ויכולתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 4.6 עומדים לרשותו, בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 4.7 ישתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות הסכם זה ויעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.
- 4.8 יעניק את השירותים למזמין באמצעות נציג המזמין ולא יעניק את השירותים באמצעות עובד אחר מטעמו שלא נתקבל עליו אישור מראש ובכתב.
- 4.9 יודיע למזמין בכתב, מיד בע"פ ובפקסימיליה, ולכל המאוחר תוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו אין באפשרותו להעניק את השירותים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.
- 4.10 יספק את השירותים במלואם על פי לוח הזמנים ולפי שלבי מתן השירותים הקבועים בפניה/בהצעה ובתוכנית העבודה השנתית ולפי לוחות הזמנים החודשיים, או אבני הדרך וכפי שייקבע בכל נושא על ידי המזמין בכתב בתאום עם רואה החשבון, ולפי העניין.
- 4.11 מתחייב לדווח למזמין על התקדמות עבודתו ועל כל שלב משלבי מתן השירותים. כמו-כן אין להתקדם לשלב כלשהו משלבי השירותים, ללא אישור בכתב ומראש מהמזמין.

- 4.12 כל הוראה בדבר מתן השירותים, או הוצאת הוצאה לפי הסכם זה לא תהיה תקפה לצורך הסכם זה אלא אם אושרה בכתב על ידי המזמין.
- 4.13 הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר המינימום ומקיים הוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל על עובדיו.
- 4.14 לצורך להסכם זה את הצהרותיהם והתחייבויותיהם של העובדים שיטלו חלק במתן השירותים לשמירה על העדר ניגוד עניינים וסודיות, המצורף להסכם זה.

5. סודיות

- 5.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו או אצל חברי הצוות הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו נמנה על הצוות המקצועי שמעניק את השירותים מטעמו ונציגי המזמין. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 5.2. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ואצל חברי הצוות ו/או העובד במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 5.3. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 5.4. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין בכתב ובתנאים שייקבע.
- 5.5. הספק מתחייב לדאוג לכך שאנשי הצוות (ככל שישנם) אשר ייטלו חלק במתן השירותים ו/או כל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתום על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף להסכם זה. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעותם. התחייבות כאמור לשמירת סודיות מצורפת ומסומנת **נספח ג'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 5.6. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
- 5.7. הוראות סעיף זה לא יחולו על מידע שהנו כדלקמן:
- 5.7.1. ידוע לספק באופן עצמאי שלא באמצעות פעולה בלתי חוקית שביצע;
- 5.7.2. נחשף בעקבות דרישה חוקית של רשות על פי הדין או שהגילוי מתחייב על פי חוק.

6. ניגוד עניינים

- 6.1. הספק, מצהיר ומתחייב שלמיטב ידיעתו אין לו, נכון למועד ההתקשרות, ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- 6.2. מבלי לגרוע מכללית האמור, על הספק לדווח מראש למזמין או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, של מי מעובדיו, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לספק התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלו.
- 6.3. מובהר כי הספק מתחייב לדאוג לכך שאנשי צוותו (ככל שישנם) שיעסקו בשירותים מטעמו אשר ייטלו חלק במתן השירותים ו/או כל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתמו על התחייבות להיעדר ניגוד עניינים, הכוללת, את התחייבויות הספק כאמור בסעיף 6.1 חתימת אנשי הצוות, אשר ייטלו חלק במתן השירותים ו/או העובדים כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעותם. התחייבות כאמור להעדר ניגוד עניינים מצורפת ומסומנת **נספח ד'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 6.4. על הספק להודיע למזמין או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.
- 6.5. אם לדעת המזמין, מי מטעמו של הספק, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד.

7. מערכת היחסים בין הצדדים

- 7.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וספק וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.
- 7.2. מוצהר ומוסכם כי במידה וחרף האמור בהסכם זה יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הספק תהיה התמורה על פי הסכם זה בסך שהינו 60% מהנקוב בהצעת הספק (להלן: "**התמורה המופחתת**").
- 7.3. בכל מקרה כאמור יערך חישוב מחדש של התשלום המגיע לספק בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "**החישוב החדש**") והספק מתחייב להשיב למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש.
- 7.4. מוצהר ומוסכם כי לספק או למי מעובדיו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא

באלה הוצאות, או בגין ביטול הסכם זה, סיומו או הפסקת מתן השירותים על פיו מכל סיבה שהיא.

7.5. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפקח, להדריך או להכווין את הספק או מי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.

7.6. הספק מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו, במסגרת הצוות המקצועי שיעניק את השירותים, והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי החוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.

8. קניין

8.1. המזמין הינו הבעלים הבלעדי במידע.

8.2. בסיום מתן השירותים ימסור הספק למזמין את כל המידע הנמצא ברשותו.

9. שיפוי

9.1. הספק מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב המזמין בקשר למתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, אם נעשו על ידי הספק ו/או על ידי מי מעובדיו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.

9.2. הספק מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יישא או עלול המזמין לשאת הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הספק, בקשר להסכם זה, לרבות תשלום לקבלני משנה, ריבית, והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.

9.3. הספק מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יצטרך המזמין לשאת במידה, וחרף האמור בהסכם זה, יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הספק.

10. קיזוז ועכבון

10.1. המזמין רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לספק או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הספק.

10.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק ו/או מי מעובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין.

11. תרופות

11.1. לא עמד הספק באיזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הספק ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.

11.2. כמו כן, המזמין יהא זכאי לתרופות בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא ויהיה זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי הדין.

11.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

11.3.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה מהשירותים.

11.3.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

11.3.3. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 50,000 ₪. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תיעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.

11.4. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין והסכם.

12. אחריות

12.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי והיחיד, לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי אנשי הצוות ו/או כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הספק, וזאת בשל מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו הכרוך באחד כל אחד מאלה:

12.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לספק ו/או למי מאנשי הצוות ו/או למי מעובדיו ידי המזמין או מי מעובדיו;

12.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;

12.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.

12.2. הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי הצוות, עובדיו ו/או כל הבאים מכוחם.

12.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא יישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק ו/או לאנשי הצוות ו/או לעובדיו ו/או לכל מי שבא מכוחו.

13. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים

13.1. הספק מצהיר שהינו עוסק עצמאי והוא משלם כדן, כעצמאי מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.

13.2. הספק מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), תשי"ח - 1968 ותקנותיו והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.

13.3. הספק מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות, עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.

13.4. הספק מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו, בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

14. שמירה על הוראות החוק

14.1. הספק מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים בגינו.

14.2. הספק מצהיר כי חלה עליו בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים מצידו והוא משחרר בזאת את המזמין מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראת דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד או אחר מטעמו.

15. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר

15.1. הספק אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הספק מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

16. ויתור

16.1. שום ויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כויתור של המזמין לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

17. תמורה

17.1. יובהר להלן, כי סך התמורה לא תעלה על הצעתו של הספק כפי שמפורטת בנספח א' למסמכי המכרז.

17.2. התמורה בגין העבודה תשולם כלהלן: 40% עם התקנתה המלאה בהצלחה ברשות בכל העמדות הנדרשות, 30% לאחר אישור המערכת על ידי המזמין והיתרה (30%) בתום שלב ההדרכה וההטמעה הסופית בהצלחה ברשות.

17.3. אי עמידת הספק בלוח הזמנים אשר יוסכם בין הצדדים עלולה לגרור קנס פיגורים בגובה של עד 3% מעלות הפרויקט עבור כל שבוע פיגור עפ"י החלטת המזמין, החל מהשבוע השלישי לפיגור.

17.4. יובהר להלן, כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה.

17.5. לא תשולם תמורה לספק אם לא סופקו בפועל השירותים, לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

17.6. הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי חבר צוות או עובד מטעם הספק שלא חתמו על התחייבות לשמירת סודיות והתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפות להסכם זה.

17.7. הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובד או חבר הצוות שלא קיבל את אישור המזמין לצורך מתן השירותים בהתאם למפורט בפניה ובהסכם זה.

17.8. התמורה תשולם לספק "במועד התשלום הממשלתי" תוך 24-45 יום מיום קבלת חשבונית מס כדין מאת הספק, ובלבד שחשבונית זו מאושרת על ידי נציג המזמין לצורך מתן שירותים אלו, כי נתקבלו השירותים לשביעות רצונו המלאה של נציג המזמין. מספר ימי האשראי יקבע עפ"י תאריך הגשת החשבונית ע"י הזוכה בכל חודש כמפורט להלן:

17.8.1. חשבוניות שיוגשו למשרדים במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה- 15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.

17.8.2. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.

17.8.3. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה- 24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ- 29-24 ימי אשראי.

17.9. כדי למנוע עיכובים באישור החשבונית וכתוצאה מכך בתשלום, ידאג הספק שכל חשבונית המוגשת למזמין תהיה מודפסת ותכלול את כל הפרטים והנתונים הנדרשים כפי שסוכם עם נציג המזמין.

17.10. לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו, כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונית, חשבוניות ומסמכים וכיו"ב.

17.11. כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסים מעת לעת.

18. הצמדת התמורה

- הצמדת התמורה למדד המחירים לצרכן (להלן – המדד) כפופה להוראות המפורטות להלן:
- 18.1. התמורה תוצמד למדד רק בתום 18 חודשי התקשרות, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע בתום 18 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה.
- 18.2. על אף האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד בשיעור שיעלה לכדי 4% ומעלה ממועד החתימה על ההסכם, תעשה התאמה לשינויים, כך ששיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד הידוע במועד החתימה על ההסכם לבין המדד הקובע במועד הגשת החשבונית.

19. שונות

- 19.1. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד והספק או מי מעובדיו מאידך.
- 19.2. הספק מתחייב לקיים את כל הדרישות של קצין הביטחון של המשרד, או המשרדים, שבהם תיעשה עבודה כלשהי במתן השירותים.
- 19.3. סעיפים 5-8, 11-12, 16 ו- 18 יישארו בתוקפם גם לאחר תום תקופת ההסכם.
- 19.4. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.
- 19.5. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 19.6. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.
- 19.7. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.
- 19.8. נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת התקציב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

המזמין

נספח ג' להסכם

התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת 2013

על ידי:

ת.ז. _____
מרח' _____

הואיל והרשות לשירותים ציבוריים-חשמל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן ;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים ;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

השירותים" - שירותי אספקת הטמעת ותחזוקת מערכת פניות ציבור, בהתאם למפורט במכרז מס' 3/2013 אשר פורסם על ידי המזמין.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אודות המזמין 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 ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. שמירת סודיות

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

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

ולראיה באתי על החתום:

שם פרטי ומשפחה: _____ **ת"ז:** _____

חתימה: _____

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת
כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____
מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם
על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים
הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____

נספח ד' להסכם

התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ביום _____ בחודש _____ שנת 2013

על ידי:

ת.ז. _____
מרח' _____

הואיל והרשות לשירותים ציבוריים-חשמל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן ;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים ;
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריו ;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות:

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
השירותים - שירותי אספקת, הטמעת ותחזוקת מערכת פניות ציבור, בהתאם למפורט במכרז מס' 3/2013 אשר פורסם על ידי המזמין.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים עם גורמים בקשר למתן השירותים.

3. בכלל זה לא ידוע לי על ניגוד עניינים קיים או שאני עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים לרשות לבין עניין אחר שלי או עניין של קרובי או עניין של גוף שאני או קרובי חבר בו.

4. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק עונשין, התשל"ז-1997 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

5. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.



6. מוסכם וידוע לי כי על העתקים של המידע, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

7. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

ולראיה באתי על החתום:

שם פרטי ומשפחה: _____ **ת"ז:** _____

חתימה: _____

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____) מרחוב _____, מאשר/ת
כי ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע בפני במשרדי _____
מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית וחתם
על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העונשים
הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____