

מכרז לאספקה, התקנה, הקמה, יישום,

ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול

בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה

והבטיחות בדרכים

מכרז מספר 15/2014

הנדון : מכרז לאספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי,

הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור

במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים

מכרז מספר 15/2014

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>	<u>פרק</u>
1	מנהלה (סיווג I)	.0
1	כללי	0.1
2	הגדרות	0.2
3	מנהלה (M)	0.3
4	מפרט	0.4
5	קבלת מסמכי המכרז	0.5
5	התחייבויות ואישורים שעל הספק להמציא בעת הגשת ההצעה (סיווג M)	0.6
7	התחייבויות ואישורים שידרשו מהזוכה במכרז (סיווג M)	0.7
9	זכויות המשרד	0.8
10	בעלות על המפרט ועל ההצעה	0.9
11	בדיקת ההצעות והערכתן	0.10
12	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)	0.11
14	מבנה המפרט	0.12
15	מבנה ההצעה הנדרש : כללי	0.13
15	סיווג סעיפי המפרט : השיטה	0.14
15	מבנה ההצעה הנדרש : (M)	0.15
	לא קיים	0.16
15	סיווג החלק המקצועי במפרט (N)	0.17

15	ריכוז סעיפי חובה בפרקים 5-0	0.18
16	מחירים (M)	0.19
17	יעדים (סיווג I)	.1
17	כללי – הדגשים	1.0
17	הלקוח (המשתמש העיקרי)	1.1
17	יעדי המערכת ומטרותיה	1.2
18	בעיות שאמורות להיפתר	1.3
18	השתלבות יעדי המערכת ביעדי המשרד	1.4
18	קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)	1.5
18	יישומיות ועלות/תועלת	1.6
18	אופק הזמן	1.7
18	ישום (סיווג S)	.2
18	תפיסה כללית – הדגשים (M)	2.0
19	אופי ומצב כללי של המערכות הקיימות (I)	2.1
19	תת מערכות ופונקציות ראשיות (S)	2.2
	לא קיים	2.3-2.11
22	בסיס נתונים	2.12
	לא קיים	2.13-2.18
22	אבטחת מידע	2.19
	לא קיים	2.20
22	נפחים ורמות שרות (סיווג M)	2.21
23	טכנולוגיות	.3
	לא קיים	3.1
23	כללי (סיווג I)	3.2

23	מערך המחשוב	3.3
23	מימוש	.4
23	כללי (סיווג S)	4.0
24	הגורמים המעורבים	4.1
24	לימוד המערכת (סיווג M)	4.2
24	הטמעת והסבת המערכת (סיווג I)	4.3
	לא קיים	4.4
25	תיעוד המערכת (סיווג S)	4.5
	לא קיים	4.6
25	תחזוקה (סיווג S)	4.7
	עלות (סיווג M)	.5
26	רישיון ארגוני למערכת כולל תחזוקה	5.1
26	תחזוקת המערכת לשנה ראשונה (שנת אחריות)	5.2
26	עלות תחזוקה מעבר לשנת האחריות	5.3
26	עלות תוספות ושינויים	5.4
27	אבני דרך לתשלום	5.5
28	ביטוחים	5.6
31	רשימת נספחים	

0. מנהלה (סיווג I)

0.1 כללי

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן: "המשרד") פונה בזה לקבלת הצעות לאספקת מערכת באמצעותה ינהל אגף הביקורת ותלונות הציבור (להלן: "האגף") את תיקי התלונות, בהתאם למפורט במכרז זה.

הטיפול בתלונות הציבור באגף נעשה בהתאם לסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית, חוק סדרי מנהל תקין, הוראות התקשי"ר והוראות נוהל לטיפול בתלונות ציבור (נוסח מעודכן- דצמבר 2004).

תלונות מתקבלות באגף¹ ובכל יחידות המשרד. האגף מהווה "גורם על", המפקח על הטיפול בתלונות המתקבלות במשרד², מנחה ומייעץ ליחידות המשרד בנושא דרך הטיפול בתלונות הציבור המגיעות ישירות אליהן (באמצעות ביצוע השתלמויות והדרכות), ועורך בקרה אחר אופן הטיפול בהן. האגף מפקח דוחות עיתיים בנושא טיפול בתלונות במשרד, מעבירם לשר/מנכ"ל ומפרסמם לציבור הרחב.

האגף מופקד על הטמעת המערכת הממוחשבת לטיפול בתלונות ציבור במשרד התחבורה. באגף וביחידות נוספות במשרד, מופעלת היום מערכת ממוחשבת לניהול תלונות הציבור. המערכת נקראת "תלונות 2000" והיא הותקנה בשנת 2002 ומבוססת על המוצר keyfile ותוספות רבות שפותחו עבור המשרד. המערכת מתאימה ותומכת בתהליכי העבודה הקיימים באגף וכן בתהליכי העבודה של כל יחידות המשרד בהן היא מותקנת. במהלך השנים הוכנסו במערכת שינויים והתאמות לאגף הביקורת וליחידות המקצועיות בהתאם לצרכים הייחודיים של כל אחת מהיחידות, עם זאת האגף מבקש להחליף מערכת זו במערכת חדשה

מטרת המערכת החדשה לתת בידי האגף יתרונות שלא קיימים במערכת הנוכחית:

- מערכת וובית.
- אפשרויות חיפוש מתקדמות.
- שיפור הטיפול בתלונות המתקבלות באמצעות הדואר האלקטרוני.
- שיפור אופן הפקת נתונים סטטיסטיים ודוחות והצגתם בצורת גרפים.
- התממשקות נוחה למערכות חיצוניות.

כל תיקי התלונות, הפתוחים והסגורים הקיימים במערכת הנוכחית יוסבו למערכת החדשה באופן שיאפשר המשך עבודה רציפה בתיקים אלה (מצורף נספח 2.1 לגבי אופן עבודת המערכת הנוכחית).

¹ ראה נספח 0.1 להלן, תרשים זרימה הליך - טיפול בתלונות ציבור.

² בהתאם לנתונים הקיימים במערכת הממוחשבת הקיימת במשרד התחבורה, בשנת 2011 התקבלו באגף הביקורת ותלונות הציבור 3890 תלונות (69% מהן התקבלו באמצעות הדוא"ל), בשנת 2012 התקבלו באגף 3509 תלונות (70% מהן התקבלו באמצעות הדוא"ל).
בשנת 2011 התקבלו ישירות ביחידות המשרד (לשכות שר ומנכ"ל, אגף הרישוי, אגף תחבורה ציבורית, אגף הרכב ורשות התעופה האזרחית) סה"כ 3,149 תלונות ציבור. בשנת 2012 התקבלו ישירות ביחידות אלה סה"כ 2,471 תלונות ציבור.

על המערכת שתיבחר לאפשר הגדרות פרמטריות לשדות השונים המוגדרים במערכת (לעובדי האגף המורשים תהיה אפשרות להוספת פרמטרים שונים בשדות ללא תלות בעובדי החברה הזוכה).
הצעה שתוגש וכן ביצועה בהמשך יהיו בהתאם לנוהל מפת"ח הממשלתי, לפי המהדורה העדכנית. המכרז וההצעה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עם הזוכה.

0.2 הגדרות

- 0.2.1 המשרד**
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- 0.2.2 אגף**
אגף הביקורת ותלונות הציבור.
- 0.2.3 האתר**
אגף הביקורת ותלונות הציבור בבית דגן ואתרים נוספים במשרד התחבורה.
- 0.2.4 הצעה**
תשובת מציע למכרז.
- 0.2.5 גורם מתעניין**
גורם הפונה בעניין המכרז בטרם הגשת הצעה.
- 0.2.6 מציע**
חברה בע"מ אשר הגישה הצעה.
- 0.2.7 צוות בחירה**
צוות מקצועי מצומצם שיוקם ע"י ועדת המכרזים לצורך בחינה הערכה והמלצה על זוכה במכרז.
- 0.2.8 זוכה**
מציע שזכה במכרז. יובהר כי מציע יחשב כזוכה רק לאחר חתימת מורשי החתימה במשרד על ההסכם.
- 0.2.9 המזמין**
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- 0.2.10 המערכת**
תוכנה ממוחשבת לניהול תלונות הציבור.
- 0.2.11 מנהל המערכת**
אחראי באגף על מערך טבלאות (הנקראות טבלאות מנהל מערכת) המאפשר לעובדים מורשים באגף הביקורת ותלונות הציבור עדכון פרמטרים במגוון שדות ללא צורך בתלות בעובדי חברת התוכנה.
- 0.2.12 צוות המציע**

בעלי תפקידים שיוכלו לתת את שירותי התמיכה והפיתוח הנדרשים, בכל תקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף 4.3 בהמשך.

0.2.13 אחראי פרויקט מטעם המציע
ישמש כראש הצוות מטעם המציע ואיש הקשר עם האגף והמשרד. יכול לשמש כאחד מבעלי התפקידים האחרים בצוות.

0.2.14 תלונה
טענה או תרעומת, בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של הארגון, או בניגוד לנוהל הארגון, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי-צדק. בתלונה יש מרכיב של מחלוקת, ערעור ו/או תביעה.

0.2.15 פניה
בקשה לשירות, מידע או סיוע, אשר הטיפול בה אינו מצריך תהליך אובייקטיבי של בירור ובדיקה.

0.2.16 מתלונן
מגיש התלונה.

0.2.17 נילון
הגורם לגביו נסובה התלונה.

0.2.18 גורם מטפל מקצועי
הגורם שנושא התלונה בתחום אחריותו.

0.2.19 מילת מפתח
רשימת מילים שהוגדרו על ידי מנהל המערכת, כדי לאגד תלונות בנושאים נקודתיים. מילים אלה מוכנסות, בהתאם לצורך, לשדה ייעודי בתיקי התלונות ומאפשרות איתור תיקים המכילים מילים אלה.

0.2.20 תיקים לידיעה
תלונות ופניות הנשלחות לאגף כמכותב משני, או בהעתק בלבד. במקרים אלה מופעל שיקול דעת האם לבדוק את התלונה.

0.3 מנהלה (M)

0.3.1 נציג/ת המשרד האחראי/ת, אליו ניתן לפנות בשאלות, הערות או השגות בקשר למכרז זה, הוא:
שם: מר יונס ספואת.
מייל: safwaty@mot.gov.il

0.3.2 ההצעה תיכתב בעברית, תוך מיספור כל עמוד, ותוגש בארבע מעטפות באופן הבא:
א. "מעטפה" ראשונה - תשובה לפרק המנהלה, עותק אחד. כל עמוד יוחתם בחותמת הרשמית של המציע.

- ב. "מעטפה" שניה - 5 עותקים המכילים את הפרקים 1,2,3,4 בלבד (ללא תשובות לפרק המנהלה ופרק 5 - עלויות).
- ג. "מעטפה" שלישית - תשובה לפרק העלות, עותק אחד. כל עמוד יוחתם בחותמת הרשמית של המציע.
- ד. "מעטפה" רביעית - עותק אחד מלא של ההצעה כולה, פרקים 5-0. כל עמוד יוחתם בחותמת הרשמית של המציע.
- את ההצעות יש להכניס לתיבת המכרזים של **משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, רח' בנק ישראל 5 ירושלים קומה "0", ליד הספרייה עד לתאריך **20.7.2014** שעה 12.00.
- הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים, מוסכמים ונהירים למציע וכי יש לו כל הידע, המידע, האמצעים והכישורים הדרושים לצורך מתן השירות.

אופן הגשת ההצעה

0.3.3

- א. גורם מתעניין בהגשת הצעה למכרז יכול לפנות בשאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם, כל זאת באמצעות פניה בכתב לנציג המשרד עד ליום **15.6.2014**
- ג. השאלות יועברו באמצעות הדוא"ל שצוין בסעיף 0.3.1. הפנייה תכלול את שם המציע, שם איש קשר מטעמו, מען, כתובת דוא"ל, מספרי הטלפון ופקס. פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור לא ייענו. באחריות הגורם המתעניין לוודא הגעת שאלות הבהרה בטלפון מס': 03-9545409. השאלות יוגשו בפורמט הבא:

שאלה או הבהרה מבוקשת	מספר סעיף / סעיף משנה/נספח אליו מתייחסת השאלה	חלק במכרז (נספח)

- החלקים והסעיפים יסודרו בסדר עולה. תחילה תופענה שאלות המתייחסות לגוף המכרז ולאחר מכן לנספחיו.
- ד. כל השאלות וכל התשובות יפורסמו באינטרנט, בכתובת: www.mr.gov.il (אתר מינהל הרכש הממשלתי) הודעה על פרסום התשובות תישלח בדוא"ל לגורם המתעניין וכן לשאר הגורמים המתעניינים שהמציאו את כתובת הדוא"ל שלהם עד למועד האמור לעיל. פונה אשר לא ימציא כתובת דוא"ל עד למועד האמור לעיל, ייחשב כמי שוויתר על זכותו לקבלת תשובות המשרד לשאלות הבהרה, של גורמים מתעניינים אחרים.

מפרט

0.4

- ההצעה תכיל את החלקים הבאים:
- א. חלק מנהלה – המסומן פרק 0.

- ב. אפיון המערכת הנדרשת – המסומן פרקים 4-1.
ג. הצעה כספית – המסומן פרק 5.

0.5 קבלת מסמכי המכרז

מפרט המכרז מפורסם באתרי האינטרנט שכתובתם:

www.pirsum.gov.il

www.mr.gov.il

הגשת הצעה ע"י מציע מותנית בתשלום דמי ההשתתפות למכרז על סך 1,000 ₪ בבנק הדואר לחשבון משרד התחבורה והבטיחות בדרכים מס' 0246185. על שובר התשלום יש לציין במפורש: "מכרז פומבי מס' 15/2014 לקבלת הצעות לאספקת מערכת ממוחשבת באמצעותה ינוהל הטיפול בתלונות. הסכום האמור לא יוחזר למציע בכל מקרה."
מודגש כי תשלום דמי ההשתתפות במכרז, כמתואר לעיל, הינו תנאי סף להשתתפות במכרז.

0.6 התחייבויות ואישורים שעל המציע להמציא בעת הגשת

ההצעה (סיווג M)

0.6.1 ערבות

- 0.6.1.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
- 0.6.1.2 הערבות תוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה "חייב" לפי נוסח כתב הערבות), בהתאם לנוסח המפורט בנספח 0.6.1 המצ"ב, בסך של 25,000 ₪. תוקף הערבות יהיה עד ליום 20.10.2014 (90 יום לאחר מועד הגשת ההצעות).
- 0.6.1.3 בכפוף לשיקול דעתה של וועדת המכרזים, נוסח שונה מהנוסח המצורף בנספח 0.6.1 לא יתקבל ויגרום לפסילת הצעתו של המציע.
- 0.6.1.4 ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה ע"י מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא ע"י סוכן הביטוח.
- 0.6.1.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לעיל תיפסל ולא תידון כלל.0.6.1.6 המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, במקרה בו טרם נבחר זוכה בפרק הזמן הנקוב במכרז. 0.6.1.7 הערבות תוחזר למציע אשר הצעתו לא זכתה במכרז לאחר ההכרזה על הזוכים במכרז.
- המשרד רשאי לחלט ערבות זו, כולה או מקצתה, בהתאם לשיקול דעתו בכל מקרה בו המציע לא יעמוד באיזה מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ולדרישות המכרז ובדגש על התנהגות בחוסר תום לב כלפי המשרד, ערמה, תכסיסנות, חוסר ניקיון כפיים, הצגת מצגי שווא ו/או מידע מטעה ו/או מידע מהותי בלתי מדויק במסגרת ההצעה או ההליך המכרזי.**

<ul style="list-style-type: none"> • המציע יצרף תעודת התאגדות המעידה כי החברה קיימת מזה שנתיים לפחות. • המציע יצרף כלל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבורים התשל"ו – 1976, לרבות אישור רו"ח או פקיד שומה בדבר ניהול ספרים כחוק ולרבות תצהיר לעניין אי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין כמצורף בנספח 0.6.2. • המציע יצרף נסח חברה עדכני ומקורי מרשות התאגידיים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן כי המציע אינו חברה מפרת חוק או שחברה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. <p>נסח כאמור ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים, שכתובתו: http://www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".</p>	<p>0.6.2 אישורים</p>
<p>תוקף ההצעה</p> <p>משך תוקף ההצעה ל-180 יום.</p>	<p>0.6.3</p>
<p>הצהרה - בעלים חוקי</p> <p>המציע יצרף להצעה טופס הצהרה בנוסח המובא בנספח 0.6.4 לפיה הוא הבעלים החוקי ו/או בעל זכות שיווק של הפתרון המוצע למערכת וההתאמות שיוכנסו בה, ואין כל בעיה בהעברת הזכות לשימוש המשרד.</p>	<p>0.6.4</p>
<p>התחייבות תביעת צד ג'</p> <p>המציע יצרף טופס התחייבות בנוסח המופיע בנספח 0.6.5 לפיה במקרה של תביעת צד ג' נגד המשרד בגין שימוש בתוכנה, ישפה המציע את המשרד בגין כל תשלום שהמשרד יחוייב לשלם.</p>	<p>0.6.5</p>
<p>התחייבות לעדכונים</p> <p>המציע יצרף טופס התחייבות בנוסח המופיע בנספח 0.6.6 לפיה לא קיימת כל בעיה לספק עדכונים, אחריות ושרות למשך 5 שנים מיום תחילת השימוש במערכת בהתאם למחיר הנקוב בהצעת המחיר.</p>	<p>0.6.6</p>
<p>התחייבות בעל קוד המקור</p> <p>במידה והמערכת המוצעת הינה תוכנת מדף, המציע יצרף להצעתו התחייבות של בעל קוד המקור (יצרן תוכנת המדף) בנוסח המופיע בנספח 0.6.7 לפיה, בעת זכייתו במכרז יפקיד את קוד המקור המותאם לגרסה העובדת במשרד, כולל סביבת הפיתוח וכן תיעוד מלא, בידי נאמן שיאושר על ידי המשרד.</p>	<p>0.6.7</p>
<p>מציע שהינו עסק בשליטת אישה יצרף אישור ותצהיר כמפורט בנספח 0.6.8.</p>	<p>0.6.8</p>
<p>המציע יחתום על טופס הצהרת סודיות כמפורט בנספח 0.6.9.</p>	<p>0.6.9</p>
<p>אחריות תחזוקה לשנה ראשונה</p>	<p>0.6.10</p>

הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת לתחזוקת המערכת לשנה ללא תשלום על פי צורך. התחזוקה כוללת תיקון תקלות ואספקת גרסאות מעודכנות של התוכנה.

0.6.11 תחזוקה מעבר לשנה ראשונה

המזיע יתחייב לספק כל זמן שהמשרד ייבחר בכך, תחזוקת המערכת בתשלום מעבר לשנת האחריות לפחות עוד 4 שנים נוספות. התחזוקה כוללת תיקון תקלות ואספקת גרסאות מעודכנות של המערכת.

הערה: השרות המפורט בסעיפים 0.6.10 ו 0.6.11 יינתן באתר המרכזי בו תותקן המערכת ובכל מקום בו תותקן תחנת עבודה.

0.6.12 ניסיון בפיתוח, התקנה הטמעה תחזוקה והסבה של מערכות דומות

למזיע ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח, התקנה, הטמעה תחזוקה והסבה, אצל לקוחות מהמגזרים הבאים: משרדי ממשלה, מוסדות או חברות ממשלתיות, בנקים וחברות המעסיקות מעל ל-500 עובדים.

המזיע יפרט את ניסיונו בתחומים הבאים:

א. פיתוח והתקנה של מערכות תוכנה דומות.

ב. הטמעת מערכות תוכנה דומות.

ג. תחזוקת מערכות תוכנה דומות.

ד. הסבת נתוני מערכת קיימת למערכת המוצעת.

הפירוט ייעשה באמצעות הפורמט שבנספח 0.6.12, בצירוף מסמכים תומכים (אישורים, המלצות וכדו'), תוך ציון דרכי התקשרות עם הלקוחות (שם איש קשר, מסי טלפון).

0.6.13 אישור תשלום

המזיע יצרף אישור תשלום בגין הגשת הצעה על סך **1000** ₪ כנדרש בפרק 0.5.

הבהרה: במקרה שבו מבנה ההתאגדות של המזיע השתנה במהלך השנתיים שקדמו למועד הגשת הצעות, ועדת המכרזים תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להכיר בניסיון שרכשו יחידי המזיע (שותפים ו/או בעלי מניות) או תאגיד אחר שהתמוזג עם המזיע קודם הגשת הצעות, כניסיונו של המזיע, לצורך הוכחת התנאים הקבועים בסעיפים 0.6.12 ו-0.6.13 לעיל.

המשרד יפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף. על אף האמור, המשרד רשאי שלא לפסול הצעה, במידה ונפלה בה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי.

0.7 התחייבויות ואישורים שידרשו מהזוכה במכרז (סיווג

(M

0.7.1 מפרט

מפרט זה והצעת הזוכה בתשובה למפרט זה יהיו חלק בלתי נפרד מחוזה ההתקשרות שייחתם.

המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יחתום על הסכם ההתקשרות כדוגמת נספח 0.7.1 עפ"י דרישת המשרד תוך 14 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה בכתב. חזר בו המציע מהצעתו ו/או נמנע מלקיימה, יהיה המשרד רשאי לחלט את ערבות המציע, כולה או מקצתה, בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות המשרד לפי כל דין.

0.7.2 אישור הנאמן בגין זכיה

הזוכה ימציא למשרד בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז את אישור הנאמן על הפקדת קוד המקור, ואישור הנאמן לספק את קוד המקור למשרד במידה והזוכה לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כאמור בנוסח המפורט נספח 0.7.2.

0.7.3 הפקדת ערבות בזכיה

להבטחת מילוי התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות, יפקיד הזוכה במכרז, במעמד חתימת ההסכם, ערבות כספית בגובה 50,000 ₪ צמודה למדד, בתוקף מיום חתימת החוזה ועד למועד סיום תקופת ההתקשרות עם המשרד. הערבות תהיה ערבות בנקאית, או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

הערבות תהיה מקורית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, צמודה למדד המחירים לצרכן, לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בסכום של 50,000 ₪. מדד הבסיס הינו מדד המחירים לצרכן הידוע במועד הגשת ההצעות.

ערבות זו תעמוד בתוקף עד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות ומילוי כל התחייבויות הזוכה בהתאם למסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר יחתם עימו. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.

המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, בכל מקרה של הפרת התחייבות מהתחייבויותיו של הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות, שלא תוקנה לפי דרישת המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.7.4 הארכת תקופת שרות ותחזוקה

במקרה שהמשרד ידרוש הארכת תקופת שרות ותחזוקה למערכת יידרש הזוכה להאריך את הערבות בהתאם.

ככל שהמשרד ידרוש הארכת תקופת שירות ותחזוקה למערכת מעבר לתקופת האחריות תוחלף הערבות האמורה בסעיף 0.7.3 בערבות דומה בסך דמי תחזוקה לשנה שתהיה בתוקף עד ל-90 יום לאחר סיום תקופת ההתקשרות.

0.7.5 התחייבות לשמירת סודיות

הזוכה, לרבות הצוות המוצע על ידו וכל גורם אחר מטעמו יחתום על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע כמופיע בנספח 0.6.9.

0.7.6 התחייבות לפיצוי מוסכם וקבוע מראש

הזוכה יחתום על התחייבות לפיצוי מוסכם וקבוע מראש בגין ביצוע / אי ביצוע כל אחד מהמעשים ו/או המחדלים בהתאם למפורט להלן:

א. אי סיום הטמעת המערכת בתקופה שהוגדרה במכרז תחייב את הזוכה בפיצוי בסך **30,000 ₪**.

ב. אי תיקון תקלה, שמקורה אצל הזוכה, במשך זמן העולה על 4 ימי עבודה יחייב פיצוי בסך **1,000 ₪** עבור כל יום עיכוב נוסף, החל מהיום השני לתקלה.

הזוכה יעביר למשרד את סכום הפיצוי בתוך 10 ימים מיום הצבת הדרישה לפיצוי בגין אי עמידה ו/או הפרת התחייבותו בהתאם למפורט לעיל. בכל מקרה בו לא יועבר הפיצוי המוסכם בתוך המועד האמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות שהופקדה בידיו ו/או כל חלק מערבות זו, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד או זכות אחרת העומדים לזכותו. בכל מקרה בו לא יישלם הזוכה את סך הפיצוי המוסכם במועד שנקבע לאמור לעיל, תיווסף עד יום התשלום בפועל, ריבית פיגורים כפי שנקבעה על ידי החשב"ל.

0.8 זכויות המשרד

- 0.8.1 אין המשרד מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא.
- 0.8.2 המשרד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המשרד.
- 0.8.3 מובהר בזאת כי המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ללא קשר לתוצאות הליך המכרז.
- 0.8.4 המשרד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה המתנה תנאים ו/או בהצעה שחסרה בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, באופן שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 0.8.5 המשרד רשאי לדרוש מהמציע לגלות פרטים נוספים מלאים ומדויקים לכל עניין שלא ניתן בהצעתו להנחת דעתו ואשר נחוצים לדעתו לשם הערכת המציע.
- 0.8.6 למשרד שמורה האפשרות להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות. הארכת ההתקשרות טעונה אישור של וועדת מכרזים, וזאת בכפוף לשביעות רצון המשרד מעבודת הזוכה, ולמגבלותיו התקציביות של המשרד. במקרה בו החליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, יודיע על כך לזוכה בכתב, 45 ימים מראש. המשרד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה לפי שיקול דעתו הבלעדי, תוך 60 יום ממתן הודעה בכתב על סיום ההתקשרות. הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי בגין הפסקת ההתקשרות.
- 0.8.7 השירותים נשואי מכרז זה יינתנו במסגרת ארגונית של הזוכה בלבד. לעניין "מסגרת ארגונית" יכללו כל פעולותיו של הזוכה לרבות: מציאת עובדים, העסקתם, ניהול משא ומתן עמם, פיקוח על פעילותם, תשלום שכרם ותנאיהם הסוציאליים הנלווים,

- פיטוריהם והאחריות הנלוות לכך והטלת משמעת כמקובל במסגרת האירגונית של הזוכה.
- 0.8.8 המציע מצהיר כי ידוע לכל עובדיו המועסקים במסגרת מכרז זה כי הם עובדי הזוכה ולא עובדי המשרד.
- 0.8.9 בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לזוכה, יחשב הזוכה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.
- 0.8.10 המשרד יהיה בעל זכויות קניין בכל עבודה שיבצע הזוכה במסגרת הסכם זה, כולל כל מידע שיגיע לידי הזוכה במסגרת העבודה והזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בהן, אלא למתן השירותים נשוא המכרז.
- 0.8.11 במסגרת ביצוע השירותים נשואי המכרז, הזוכה לא יפר כל זכות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, של גורם כלשהו. הופרו זכויות כאמור, יהיה הזוכה האחראי הבלעדי בגין הפרה זו וישפה את המשרד בגין כל ההוצאות והנזקים שיגרמו לו עקב תביעה או דרישה בגין הפרה כאמור.
- 0.8.12 לאחר סיום מתן השירות הנדרש או חלק ממנו, ימסור הזוכה למשרד את כל החומר הנוגע לשירות שניתן, וזאת ללא תמורה נוספת. הזוכה ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת המשרד ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.
- 0.8.13 הזוכה מצהיר כי אין לו ולא תהיה לו כל זכות להעביר ו/או לשעבד ו/או להסב ו/או להמחות בדרך כלשהי זכות מזכויותיו או חובה מהתחייבויותיו בקשר להסכם או על פיו או הנובעות ממנו, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמתו של המשרד מראש וכתב, ובהתאם לתנאים שיקבע המשרד לפי שיקול דעתו.
- 0.8.14 **כשיר נוסף** - המשרד שומר לעצמו את הזכות, בהתאם לאיכות ההצעות ועל פי שיקול דעתו המוחלט לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי במכרז, שיהיו המציעים שהצעתם תזכה לניקוד המשוקלל השני והשלישי בטיבו, לאחר המציע הזוכה. היה ומכל סיבה שהיא, לא ייחתם חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה על ידי המשרד ו/או לאורך תקופת ההתקשרות לא עמד הזוכה הראשון במכרז בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו, יהא רשאי המשרד לאשר התקשרות לגבי מתן השירותים או כל חלק מהם עם הכשיר השני והשלישי שנבחר לפי סעיף זה, על פי סדר זכיותם, בכפוף לאישור ועדת מכרזים.
- 0.8.15 אין באמור בפרק זה כדי לפגוע בכל זכות קיימת למשרד ו/או לוועדת המכרזים עפ"י חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או התקנות שעל פיו.
- 0.8.16 סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל דבר ועניין בקשר עם הליך מכרז זה, תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר ירושלים בלבד.

0.9 בעלות על המפרט ועל ההצעה

- 0.9.1 מפרט זה הוא קניינו הרוחני של המשרד אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

- 0.9.2 ההצעה והמידע שבה הם קניינה הרוחני של המשרד. למציע לא תהא האפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לגבי הצעות אחרות.
- 0.9.3 בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 המציעים רשאים לבקש לעיין בהצעות הזוכות, למעט אותם חלקים אשר מהווים, לדעת חברי ועדת המכרזים, סוד מקצועי או מסחרי.
- 0.9.4 מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. שימת לב המציעים מופנית לאמור להלן, לעניין הסכמתם המפורשת לויתור על זכות העיון בהצעות המשתתפים האחרים במכרז, ביחס למידע מקביל במהותו למידע שסומן על ידם כ"סוד מסחרי" בהצעתם.
- 0.9.5 ועדת המכרזים הינה הגוף המוסמך והבלעדי להחליט מהו סוד מקצועי או מסחרי בהקשר זה. בקשת סודיות תועלה בפני ועדת המכרזים, במידה ותהיה רלוונטית. החלטת הוועדה בעניין זה תהיה סופית ולא ניתנת לערעור.
- 0.9.6 בנוסף לאמור בסעיף 0.3.2 המציע יגיש עותק אחד מלא נוסף של ההצעה, בו יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה סוד מסחרי או מקצועי שאין לגלותו למציעים אחרים. עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית" ועדת המכרזים תבחן את ההצעות ותחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי באם מדובר בסוד מסחרי. אין חובה להגיש עותק כאמור. **נמנע המציע מלהגיש עותק כאמור, או לחלופין הגיש עותק מושחר ללא שצורף אליו מכתב ההנמקה כאמור, יחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין כל מידע סודי בהצעתו. מודגש בזאת, כי בסימון מידע כלשהו בהצעה כ"סוד מסחרי", יראו את המציע כמוותר במפורש על זכות העיון, ככל שקמה לו על פי דין, במידע מקביל במהותו, בהצעות המשתתפים האחרים במכרז.**

0.10 בדיקת ההצעות והערכתן

בדיקת הצעות המחיר ובחירת זוכה תתבצענה על פי העקרונות והשלבים הבאים:

0.10.1 שלבי בדיקת ההצעות

- שלב 1** - בדיקת תנאי הסף - עבר תנאי סף, על פי הפירוט בסעיף 0.18 (ריכוז סעיפי סף), ממשיך לשלב הבא.
- שלב 2** - הערכת איכות בהתאם לנתונים של המציע והמימוש – בהתאם לאמור בסעיף 0.10.2.
- לשלב 3 יעברו 5 המציעים שקיבלו את הציונים הגבוהים ביותר בשלב 2 של מבחן ההערכה. מציע אשר ציון הערכת האיכות שלו הינו במקום השישי ומעלה לא יעבור לשלב 3.
- שלב 3** - מצגת וראיונות.
- מציע שציונו הכולל בשלבים 2 ו-3 יהיה נמוך מ-55 נקודות יוגדר כמציע שלא עבר את תנאי הסף ולא יעבור לשלב 4.
- שלב 4** - פתיחת הצעות המחיר – יחושב שקלול הצעות המחיר כדלקמן:

- ציון איכות – משקל: עד 70 נקודות
- ציון עלות – משקל: עד 30 נקודות

ההצעה שתקבל את הציון הגבוה ביותר תזכה.
 ניקוד מקסימאלי של 30 נקודות יינתן למציע שהצעתו הכספית הכוללת היא הנמוכה ביותר. הצעותיהם הכספיות של המציעים האחרים, ינוקדו באופן יחסי להצעה הנמוכה ביותר.
 אם לאחר שקלול תוצאות ההצעות, יקבלו שתי הצעות ציון זהה שהוא התוצאה הגבוהה ביותר תיבחר הצעה כדלקמן:
 א. אם אחת ההצעות הינה עסק בשליטת אשה תיבחר ההצעה האמורה כזוכה.
 ב. אם אין עסק בשליטת אשה, תיבחר ההצעה בעלת העלות הזולה ביותר מבין ההצעות שקבלו תוצאת ציון משוקלל זהה.

0.10.2 הערכת האיכות

ציון האיכות יקבע על פי המשקלות הבאים:

- המציע – משקל: עד 35 נקודות.
- המימוש – משקל: עד 15 נקודות.
- התרשמות ממצגת המציע: עד 30 נקודות.
- ראיונות עם צוות המציע: עד 20 נקודות.

הציונים ייקבעו בהתאם לפירוט שבטבלה המסומנת כנספח 0.10.2.
 כאמור בסעיף 0.10.1, לשלב המצגת והראיונות יעברו לכל היותר 5 מציעים אשר קיבלו את סה"כ הציונים הגבוהים במבחן המציע והמימוש יחד, שאר המציעים לא יעברו לשלב המצגת והראיון.
 המציעים אשר יעברו לשלב המצגת והראיונות יוזמנו להצגת מערכת המחשוב בפני צוות הבחירה בבית דגן או באתר אחר ובכל מקרה ההזמנה והמיקום יהיו בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.
 במצגת ובראיונות ישתתפו צוות המציע שיכלול לכל הפחות: אחראי הפרויקט, מנתח מערכות, מתכנת ומדריך/מטמיע. אלה ירואיינו לפני ואו במהלך ואו לאחר המצגת. במצגת יוצגו תת מערכות ופונקציות ראשיות המפורטות בסעיף 2.2. משך המצגת לא יעלה על שעתיים.

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)

- המציע רשאי להגיש הצעה בצרוף קבלני משנה. אם תוגש ההצעה כאמור, יש לציין כיצד ובאילו תנאים ובהם:
- א. בכל סעיף וסעיף יהיה ברור מי המציע / המשווק/ הבעלים של אותו רכיב ואם יש יותר מאחד כזה, מה חלקו של כל אחד.
 - ב. בסעיף פרטי המציע במפרט (4.1.4.2) יש לתאר את כל המציעים, קבלני משנה והסוכנים המעורבים (לפי התכונות הנדרשות באותו סעיף).

ג. המציע יתחייב שההצעה עונה על הדרישות הנובעות מיישום מכרז זה. כמו כן יצהיר, כי יש לו ניסיון מוכח בהקמת מערכות ובמתן שירותים למערכות הדומות לאלה הנדרשות במכרז זה.

ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן ראשי ויהיה האחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה, לצורך קבלת שרות ברכיבים, המסופקים ע"י קבלני משנה. עם זאת, רשאי המשרד לפנות ישירות אל קבלני המשנה או אל הקבלן הראשי.

ד. איסור תיאום הצעות

המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:

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

ה. ניגוד עניינים

1. המציע בהגשת הצעתו מצהיר כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת ו/או התחייבות שלו ו/או של מי מהמועסקים על-ידו ו/או של מי מטעמו לבין מתן השירות נשוא מכרז זה.
2. מציע אשר קיים לגביו כל חשש לניגוד עניינים, לא יהיה רשאי לקחת חלק במכרז זה, בכל דרך שהיא.
3. המציע מתחייב לא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין מתן השירות לפי תנאי מכרז זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
4. המציע מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו יימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
5. המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשד כי במהלך עבודתו עבור ה"משרד", על פי תנאי מכרז זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לביצוע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב למשרד ויפסיק את אותה פעילות עד

לקבלת אישור ה"משרד" להמשיכה, אם יינתן.

6. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתו, מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים.

1. הזוכה יפעיל מוקד מענה טלפוני לבעיות במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד מיום סיום הטמעת המערכת. המוקד יפעל בין השעות 8.00 – 17.00.

2. **תיקון תקלות** – זמן תגובה ראשונית לא יעלה על 4 שעות. זמן תיקון תקלה שמקורה אצל הזוכה ייעשה בהקדם האפשרי באתרים/בתחנות שבו תותקן המערכת ולא יעלה על 4 ימים מרגע התקלה.

ח. אחריות ושיפוי

1. הזוכה יישא באחריות מלאה כלפי המשרד לכל נזק לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו במישרין או בעקיפין למשרד, לקבלן, לעובדיו ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' שהוא, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהיה פטור מאחריות לכל נזק כאמור.

2. הזוכה יפצה את המשרד בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את המשרד בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הקבלן אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזאת כי היה ויגרם נזק גוף אשר הזוכה אחראי לו, כאמור לעיל, ועקב כך יהיו העובד מטעם הזוכה או בני משפחתו זכאים לתשלומים מהמשרד, מתחייב בזאת הזוכה לשפות את המשרד בגין תשלומים אלה ובגין כל תשלום אחר שהוא עלול להתחייב בו.

0.12 מבנה המפרט

כאמור בסעיף 0.4 לעיל, המפרט לבקשה זו להצעות מכיל שני חלקים:

א. פרק זה (פרק מנהלה).

ב. חלק מקצועי (פרוט הדרישות מהמערכת).

פרק המנהלה מסומן 0 והחלק המקצועי מסומן 1-5, על מנת ליצור רצף ואחידות.

פרקי המפרט כולו מסומנים באופן הבא:

פרק 0 : מנהלה: סעיפי פרק זה

פרק 1 : יעדי המערכת

פרק 2 : יישום

פרק 3 : טכנולוגיה

פרק 4 : מימוש

פרק 5 : עלות

0.13 מבנה ההצעה הנדרש: כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם סעיף מול סעיף, למבנה המפרט על פי נוהל מפת"ח (בגרסתו העדכנית), על פי הכללים הנהוגים בו. הצעה שתוגש שלא במבנה זה, תדחה על הסף.

0.14 סיווג סעיפי המפרט: השיטה

0.14.1 רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

I - רכיב המובא לידיעה בלבד ואין צורך בתשובה. העדר תשובה יובן כ-"קראתי והבנתי". אם יש הערות, בכל זאת, יש לציין.
G - רכיב הדורש תשובה כללית.
S - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת.
M - רכיבי - סף (Go/No Go).
L - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO), זהה להגדרת סעיף בסיווג "M" כנ"ל, אולם המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד בסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסעיף שסיווגו "S".
N - סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במפרט ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

0.14.2 רכיבי המנהלה

רכיבי פרק המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M, נוסח התשובה יהיה "קראתי והבנתי מקובל עליי", תשובה מורחבת, אישורים נלווים או התחייבויות לדרישה עתידית, הכל בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף.

0.15 מבנה ההצעה הנדרש: (M)

בהצעת המציע יש להקפיד על הכללים המלאים, כמפורט בנוהל מפת"ח, לגבי השמירה על התאמה בין הסעיפים, על התאמה בין התוכן והמבנה של כל תשובה לדרישה בסעיף המתאים ועל מתן תשובות מלאות, כולל לסעיפים פתוחים (ניתן להוסיף הערות והצעות מטעם המציע בסעיף "אחר").

0.17 סיווג החלק המקצועי במפרט (N)

0.18 ריכוז סעיפי חובה בפרקים 0-5

סעיפי סף (סיווגים M)

0.3

0.6

0.7

0.11

0.15

0.19

2.0

2.21

4.1.4.1

4.2

5

סעיפי S עיקריים

2.2

4.0

4.3 (סעיף L)

4.5

4.7

0.19 מחירים (M)

0.19.1 המחירים לא יכללו מע"מ, ויהיו נקובים לתאריך ההגשה, תנאי ההצמדה יהיו בהתאם למדיניות החשב הכללי.

0.19.2 התמורה עבור מתן השירות נשוא מכרז זה, וכל חלק ממנה, תוצמד למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד"), כדלהלן:

0.19.2.1 בסעיף 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.

0.19.2.2 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.

0.19.2.3 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:

- 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.

- ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.

0.19.2.4 מודגש בזאת, כי ככל שיחליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, עקב עיכוב בהשלמת השירותים, אשר מקורו באי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו, הזוכה לא יהיה זכאי להצמדה כלשהי של תמורת השירותים, במשך תקופת הארכת ההתקשרות.

1. יעדים (סיווג I)

1.0 כללי – הדגשים

המערכת החדשה לניהול תלונות הציבור אמורה להחליף מערכת ישנה שהותקנה לפני כעשר שנים ואינה מותאמת ליכולות של הטכנולוגיות החדשות. המערכת אמורה להחליף את תוכנת "תלונות 2000".

1.1 הלקוח (המשתמש העיקרי)

1.1.1 היחידה המשרדית, שהיא הנושא העיקרי של מערכת המידע הפועלת על גבי התשתית הנדונה במסמך זה היא: אגף הביקורת ותלונות הציבור - מחלקת תלונות הציבור, ויחידות המשרד האחרות.

הלקוח: אגף מערכות מידע

המשתמש: האגף

יחידת אם: המשרד

1.1.2 מומחי יישום

גב' חגית חיימי וסרמן (מנהלת מחלקת תלונות ציבור, באגף)

גב' רחל זמשטיגמן (מנהלת אגף בכיר מערכות מידע)

1.1.3 משתמשי המערכת

משתמשי המערכת יהיו עובדי אגף הביקורת ותלונות הציבור וכן עובדי היחידות המקצועיות העוסקים בטיפול בתלונות ציבור, ובכל מקרה בהתאם לאישור אגף הביקורת ותלונות הציבור.

1.2 יעדי המערכת ומטרותיה

- ניהול הטיפול בתלונות הציבור.
- קליטה אוטומטית של תלונות מערוצים שונים.
- פישוט תהליך ניהול הטיפול בתלונות, כולל זיהוי כפילויות של תלונות.
- גמישות עבודה בטיפול בתלונות.
- ביצוע חיפושים במאגר המידע של המערכת והפקת נתונים כלל משרדיים, באמצעות כלי חיפוש מתקדם.
- קיצור זמן הטיפול בניהול ובטיפול בתלונות.

- ניהול מאגר המידע של תלונות הציבור לצורך הפקת דוחות סטטיסטיים.
- שקיפות מידע בפני האגפים הרלוונטיים בהתאם להרשאות הניתנות ע"י האגף.
- שיתוף מידע בין כלל היחידות במשרד.
- מעקב ובקרה אחר תיקון ליקויים, שנמצאו במסגרת טיפול בתלונות הציבור.

1.3 בעיות שאמורות להיפתר

כיום הקליטה מחייבת התערבות ידנית לקליטה של כל תלונה שהגיעה בכל אחד מהערוצים הקיימים. נדרשת קליטה יעילה ומהירה של תלונות שתגענה בערוצים העיקריים שהם טופס באתר המשרד, דואר אלקטרוני, פקסים ומכתבים. החיפושים המתבצעים כיום במאגר המידע של התלונות מוגבלים מאוד ומתבססים ברובם על מילות מפתח שהוגדרו (ראה פרק הגדרות). המערכת אמורה לאפשר חיפושים על כל המידע הקשור לתלונות וכזה שהצטבר במהלך הטיפול בהן. המערכת הקיימת אינה וובית ואינה מאפשרת התממשקות עם תוכנות אחרות.

1.4 השתלבות יעדי המערכת ביעדי המשרד

המערכת לניהול תלונות הציבור תשפר את הליך הטיפול בכל תלונה, בין היתר בכך שתאפשר מידע זמין לכלל הגורמים השונים המטפלים בתלונה מרגע קבלתה ועד סיום הטיפול בה. המערכת תאפשר התממשקות עם מערכות נוספות הקיימות במשרד, ובכך תמנע מצבים בהם עובד צריך לבצע פעולה זהה בשתי מערכות שונות.

1.5 קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)

המערכת תאפשר תהליך התייעלות יחד עם העלאת איכות השירות לציבור, בהתאם לתכנית העבודה של האגף. רכישת המערכת נמצאת בתוכנית העבודה של אגף מערכות מידע לשנת 2014.

1.6 יישומיות ועלות/תועלת

רכישת המערכת החדשה תאפשר המשך מתן מענה הולם לטיפול בתלונות הציבור במשרד. המערכת תחליף מערכת הפועלת היום.

1.7 אופק הזמן

צפוי שהמערכת תשמש את המשרד במהלך 5 השנים הקרובות לפחות.

.2 יישום (סיווג S)

2.0 תפיסה כללית - הדגשים (M)

המערכת תשרת את האגף ואת עובדי המשרד המטפלים בתלונות ציבור אשר אושרו על ידי האגף להשתמש במערכת.

המערכת תאפשר שקיפות וזמינות מידע, זאת תוך הגדרת הרשאות מתאימות לכל יחידה, על ידי האגף.

המערכת תעבוד בצורה פרמטריאלית ותאפשר למומחה היישום באגף לבצע הגדרות ופעולות על ידי שימוש בפרמטרים שיוגדרו על ידו ללא תלות בזוכה.
המערכת החדשה צריכה להתאים לדרישות בסביבה הפתוחה כמפורט בסעיף 3.1.2.

2.1 אופי ומצב כללי של המערכות הקיימות (I)

כיום מבוצע ניהול התלונות על ידי מערכת ישנה שנרכשה מחברת אופטיביט מבית חילן לפני כ- 10 שנים. **תיאור המערכת הקיימת מופיע בנספח 2.1** פונקציונליות המערכת החדשה מתבססת על תיאור המצב הקיים.

2.2 תת מערכות ופונקציות ראשיות (S)

המערכת תטפל בכל ההיבטים הנגזרים מנושא ניהול התלונות:

- קליטה של תלונות חדשות ממגוון ערוצים.
- ניהול נתוני המתלוננים בהתאם לדרישות האגף (שם, כתובת, ת"ז וכו').
- ניהול נתוני הנילונים/גורמים מקצועיים.
- ניהול המכתבים וההתכתבויות.
- ניהול שולחן עבודה /תזכורות להמשך טיפול.

2.2.0 פירוט טכנולוגיות

המציע יפרט את הטכנולוגיות והתוכנות העומדות בבסיס ומשמשות את הפתרון המוצע.

2.2.1 קליטה של תלונות חדשות ממגוון ערוצים ופתיחתן

המערכת אמורה לקלוט תלונות בין היתר מהערוצים הבאים:

- תלונות שמולאו בטופס המקוון באתר המשרד.
- תלונות המגיעות בדואר אלקטרוני.
- תלונות המגיעות בדואר רגיל (ייסרקו למגש קלט).
- תלונות המגיעות בפקס (הפקס יתורגם לדואר אלקטרוני דרך שרת הפקסים במשרד).

המערכת תאפשר הוספת קבצים דוגמת אקסל / שמע / אודיו וכו' (S). המערכת אמורה להעביר את מלל התלונה ופרטי המתלונן לשדות המתאימים בתיק התלונה.

במקרה של תלונה המגיעה במלל חופשי (שלא באמצעות האינטרנט / דוא"ל), יפתח לגורם המטפל מסך שיציג את המסמך שהגיע ויאפשר להזין מתוכו את הפרטים הרלוונטיים לשדות הייעודיים.

המערכת תתריע על כפילות תלונה תוך בדיקת פרמטרים שיוגדרו לשם כך לדוגמא: שם המתלונן, נושא התלונה ועוד.

בעת פתיחת התלונה יוגדרו המאפיינים של התלונה:

- סיווג התלונה (כולל תת סיווג התלונה), סוג תלונה, מילות מפתח, פרטי המתלונן, פרטי הנילון, פרטי הגורם המטפל המקצועי, תאריך פתיחת התלונה.
- התלונה הנפתחת תקבל מספר סידורי שוטף מתוך אחת משתי סדרות:
- תיקים לטיפול.
- תיקים לידיעה (ראה פרק הגדרות).

2.2.2 ניהול פרטי מתלוננים

במסגרת הפתרון המוצע נדרשת:

- אפשרות להוספת מספר מתלוננים אזרחיים ומוסדיים.
- אפשרות לצפייה בפרטי התלונה, התכתבויות והחלפת מסמכים בין המתלונן לבין המטפל בתלונה.
- אפשרות הוספת/עדכון נתוני מתלוננים.
- אפשרות לסוגי סגירה שונים של תלונה כולל מניעת אפשרות סגירת תיק תלונה במידה ולא התבצעו פעולות שהוגדרו כנדרשות לשם כך, וכן אפשרות לפתיחה חוזרת של תלונה שנסגרה.

2.2.3 ניהול נתוני הנילונים/גורמים מטפלים

- תינתן אפשרות להוספת מספר נילונים בתיק, ולחילופין, תהיה אפשרות להגדרת תיקים ללא נילון.
- ניהול בסיס נתונים מרכזי המכיל את כל פרטי הנילונים והגורמים המטפלים, למנהל המערכת תהיה אפשרות לעדכן/לגרוע/להוסיף שמות חדשים.
- אפשרות לגריעה לוגית של נילון, שאינו רלוונטי עוד, הרשומה שנמחקה תישאר פיזית במערכת (בתיקים הקיימים) אך אי אפשר יהיה לבחור אותה.
- אפשרות להגדרת הרשאות לכל גורם מטפל.
- אפשרות למזג נתוני נילון מתוך ה-exchange (כתובת, מספר טלפון וכד').

2.2.4 ניהול נושאים

- קיום שתי סדרות נושאים - הנושאים כפי שקיימים במערכת הנוכחית וסדרת נושאים חדשה, בהתאם להגדרות שייקבעו עם עובדי האגף, זאת כדי לאפשר מעבר הדרגתי לשימוש במבנה ובפילוח נושאים שונים מהקיים במערכת הנוכחית.

2.2.5 ניהול מכתבים

- אפשרות יצירת תבניות מכתבים על ידי מנהל המערכת.
- לכל תבנית תינתן הגדרה האם תפתח תזכורת למכתב, וכמה ימים לאחר שליחתו תפתח התזכורת.
- אפשרות למשלוח מכתבים מתוך מבחר תבניות, וסימון כי המכתב נשלח.
- אפשרות לאיתור מכתב קיים במקביל לפתיחת תבנית חדשה, והעתקת תוכנו לתבנית שנפתחה.

2.2.6 ניהול נהלים

- אפשרות לניהול תיקיית נהלים (אפשרות לסריקת נהלים, שמירה מקבצי PDF, WORD וסוגי קבצי מסמכים נוספים).
- אפשרות חיפוש בתיקיית הנהלים.
- אפשרות חיפוש, איתור ופתיחת נהלים קיימים בתיקיית הנהלים, בעת טיפול בתיק תלונה (כולל בעת עבודה על מסמך במערכת).

2.2.7 ניהול שולחן עבודה / תזכורות להמשך טיפול

- לכל משתמש במערכת ינוהל תור של המשימות שבטיפולו. משימות כוללות תלונות ותזכורות.
- תלונות חדשות שנכנסות לתור של משתמש יקפצו התראה מתאימה.
- משימה שקיבלה תאריך סיום - תקפיץ התראה מתאימה.
- מכתב שנשלח והכיל דרישה לתזכורת - יקפיץ התראה מתאימה.

2.2.8 יכולות נוספות

- יכולת לייצא נתונים הנשלפים מהמערכת לקובץ אקסל.
- קיום אפשרות עתידית לכניסת מתלוננים דרך אתר המשרד לבדיקת מצב הטיפול בתלונתם.
- פיתוחים נוספים היכולים להיות רלוונטיים לעבודת האגף.

2.2.9 שליחת דואר אלקטרוני מהמערכת

- תלונות שהגיעו בדואר אלקטרוני או מאתר המשרד – תשמר כתובת הדואר האלקטרוני במערכת.
- המערכת תאפשר שליחת דואר אלקטרוני לכתובת הנמצאת בתיק או מתוך כתובות ה-outlook של המשרד.

2.2.10 ממשקים למערכות נוספות במשרד:

- המערכת תהיה בעלת תשתית התומכת ב-web service ותאפשר התממשקות ליישומים מסוימים המופעלים במחשבי המשרד.

2.2.11 מחולל דוחות

- המערכת תכלול מחולל דוחות שיאפשר הפקת דוחות מתוך בסיס הנתונים. להלן מספר דוגמאות של דוחות:
 - כמות התלונות שהתקבלו על פני תקופה מוגדרת על ידי מבקש הדוח.
 - התפלגות התלונות לפי סוגי התלונות.
 - התפלגות התלונות לפי ערוץ הגעתן.
 - התפלגות התלונות לפי תחומי הטיפול.
 - התפלגות התלונות לפי נילונים.
 - התפלגות התלונות לפי תוצאות הטיפול.
 - משך זמן טיפול בתלונות.
- המערכת תאפשר ליצור כל דוח שיידרש על ידי אגף הביקורת ותלונות הציבור, על בסיס הנתונים הקיימים במערכת.

2.2.12

הסבת נתוני המערכת הקיימת

נתוני המערכת הקיימת יושבים בשני בסיסי נתונים. הראשון – בסיס keyfile המכיל את המסמכים הבונים את תיק התלונה והשני – SQL המכיל את סטטוס הפעילויות שנעשו בתיק.

המערכת החדשה תכיל את כל התלונות הקיימות במערכת הקיימת.

נספח 2.2.12 מכיל את מבנה בסיס הנתונים SQL ותאור השדות.

נספח 2.2.12 א' תיאור מבנה הקבצים שיישלו מביס הנתונים keyfile.

הסבת הנתונים הקיימים למערכת תכלול:

א. **הסבת המידע ממסד הנתונים** - נתונים לגבי שדות והגדרות כגון סיווג תיק, תאריך פתיחת תיק, מילות מפתח וכו'.

ב. **העברת ושיוך הקבצים לתיקים המתאימים תוך שמירה על הפורמטים** - מסמך word יישאר באותו פורמט ולא יוסב לאחר, כמו PDF, כדי שיהיה ניתן להשתמש בו.

ג. **מתן אפשרות להמשך טיפול בתיק** - הוספת מכתבים, נושאים וכו'.

ד. **סימון תיקים שהוסבו** - התיקים שעברו מהמערכת הקיימת יסומנו כתיקים שהוסבו.

ה. **הסבת תבניות מכתבים** - המערכת החדשה תקלוט את תבניות המכתבים הקיימות שייבחרו על ידי האגף או תשכפל אותן, בכל מקרה התבניות יועתקו על ידי הזוכה.

2.12 בסיס נתונים

למערכת יהיה בסיס נתונים מרכזי - MS/SQL.

2.19 אבטחת מידע

המערכת המוצעת תספק ממשק סטנדרטי ל-active directory לבקרת הגישה וההרשאות למערכת.

המערכת תאפשר הרשאות במספר רמות:

- מומחה יישום ואחראי פרויקט.
- עובדי מחלקת תלונות הציבור באגף הביקורת.
- משתמשים אחרים, שהם עובדי היחידות המקצועיות, תוך פילוח לרמות בהתאם לדרכי העבודה הייחודיות של יחידות המשרד השונות.

המערכת תנהל לוג אפליקטיבי של כל הפעילויות במערכת.

הנחיות שוטפות בנושא אבטחת מידע תינתנה ע"י הממונה על אבטחת מידע במשרד, בהתאם לסוג ההנחיות הנדרש.

2.21 נפחים ורמות שרות (סיווג M)

המערכת תאפשר את תפעולה מכ-50 משתמשים לכל הפחות, בהתאם לצרכי המשרד.

3. טכנולוגיות

3.2 כללי (סיווג I)

מערך המחשוב של המשרד מושתת על מערכת מחשב מרכזית ורשתות בסביבה הפתוחה.

3.3 מערך המחשוב

3.3.0 המחשב המרכזי במשרד

- מערכת המחשב המרכזית של המשרד מתבססת על מחשב יבמ Z9/L03
- מערכת הפעלה z/OS 1.8
- בסיסי הנתונים הינם:
 - ✓ DB2 גרסה 8
 - ✓ ADABAS גרסה 8

3.3.1 סביבת המערכות הפתוחות

- המערכות פועלות בטכנולוגיית web ברשת המשרדית.
- המערכות מאפשרות עבודה בכל התחנות המחוברות לרשת המשרדית ומכילות דפדפן explorer 8 ומעלה של מיקרוסופט.
- המערכות תומכות בעבודה תחת מערכת הפעלה WINDOWS 7 ומערכות מתקדמות יותר.
- המערכות עובדות בסביבת VMWARE ותומכות בגרסה 5 ומעלה.
- בסיס הנתונים בסביבה הפתוחה הוא MS SQL ותומך בגרסה 2008 ומעלה.

4. מימוש

4.0 כללי (סיווג S)

המציע יציג בהצעתו תכנית עבודה הכוללת לוחות זמנים קלנדריים, החל ממעמד החתימה על החוזה לאחר קבלת הודעת זכיה ועד הכנסת המערכת למהלך הפעלה תקין, בו תעבוד המערכת כאשר היא מכילה את כל הנתונים ההיסטוריים. על המציע לפרט תכנית עבודה מלאה, הכוללת את תהליכי ההתקנה וההטמעה של המערכת. במסגרת תכנית העבודה יפורטו לוחות הזמנים לשלבים השונים המופיעים בהצעה, לרבות ביצוע התאמות למערכת, טעינת הנתונים ההיסטוריים למערכת והדרכת המשתמשים. בכל מקרה, ההסבה מהמערכת הקיימת לא תימשך מעל לחודשיים, ולא "תשתק" את הפעילות השוטפת לתקופה העולה על שני ימי עבודה. כלל הטמעת המערכת לא תימשך מעל לחצי שנה.

האילוצים עליהם התוכנית חייבת לענות, מפורטים בסעיפים הרלוונטיים לעיל.
בתוכנית העבודה יציג המציע בין היתר את נקודות הציון הבאות:

- הקמת המערכת
- בניית מסכי המשתמשים
- בניית דוחות המערכת
- הסבת הנתונים ההיסטוריים וטעינתם
- הדרכה
- ליווי

4.1 הגורמים המעורבים

הגורמים המעורבים בפרויקט הינם:

- אגף מערכות מידע
- אגף הביקורת ותלונות הציבור

4.1.4 מבצע הפרויקט

4.1.4.1 מעמד המציע

- פרטים כלליים על המציע כמפורט בנספח 4.1.4.1.
- ותק המציע והיקף פעילות בארץ (M).
- רשימת התקנות ולקוחות, כמפורט בסעיף 0.6.12. (M)

4.1.4.2 כח אדם

- סה"כ כוח אדם בחברה לפי המקצועות השונים.
- סה"כ כוח אדם מקצועי (כמות ומיומנות) בנושאים הרלוונטיים, כפי שמופיע בסעיף 4.3.

4.1.4.3 מעמד יצרן התוכנה

- תיאור תחום עיסוקו של היצרן.
- ותק החברה בכלל ובנושא הנדון בפרט.
- ותק והיקף פעילות בארץ ובעולם.

4.2 לימוד המערכת (סיווג M)

4.2.1 הזוכה יהיה אחראי ללמוד את המצב הקיים וביצוע בדיקות המערכת.

4.3 הטמעת והסבת המערכת (סיווג L)

לצורך הקמת המערכת והטמעתה, נדרש צוות שמורכב מבעלי תפקידים שיוכלו לתת את שירותי התמיכה והפיתוח הנדרשים, בכל תקופת ההתקשרות. פרטי אנשי הצוות יפורטו בטבלה שבנספח 4.3.

4.3.1 מנהלי הפרויקט

מנהלי הפרויקט מטעם המשרד יהיו מנהלת אגף בכיר מערכות מידע, ומנהלת מחלקת תלונות הציבור באגף שתתאם את מהלך העבודה השוטף מול הזוכה. הזוכה יידרש למנות אחראי פרויקט מטעמו. אחראי הפרויקט ישמש כראש צוות וירכז את

- העובדים מטעם הזוכה ויהיה אחראי בעיניי המשרד בכל הנושאים המפורטים להלן:
- א. פיקוח וניהול איכות עבודת הצוות;
 - ב. עמידה בלוחות הזמנים;
 - ג. קביעה ותיאום פגישות עם הגורמים המעורבים במשרד;
 - ד. תפקוד והתנהלות צוות המציע מול המשרד;
 - ה. נוכחות בשטח במקומות שלדעת מנהלת הפרויקט יש צורך בכך;
 - ו. אחראי לדיווחים על שעות עבודה, תקלות והתחשבנויות מול המשרד;

4.3.2 **מנתח מערכות**

מנתח מערכות בעל ניסיון במערכות דומות, שיסייע לעובדי האגף להשיג התאמה של המערכת לתהליכי העבודה הנהוגים במשרד התחבורה.

4.3.3 **מתכנת**

מתכנת בעל ידע וניסיון בכתיבת תוכנה דומה וממשקים דומים.

4.3.4 **מדריך/מטמיע**

בעל הכרות מעולה של המערכת וניסיון בהדרכה.

4.5 **תיעוד המערכת (סיווג S)**

הזוכה יספק למשרד:

- תיעוד נלווה, נוהלי תפעול, רשיונות שימוש, קבצי התקנה וכל תוכנה אחרת שמחויבת לאישוש מערכת, יסופקו כמקובל עם גמר קבלת האחריות למערכת לתחזוקה והמשך פיתוח.
- מדריך למשתמש במערכת, שישקף את כל הפעולות שניתן לבצע באמצעותה. על המדריך להיות מעודכן ליום ההתקנה ובמידה ויתבצעו עדכונים ושינויים מהותיים במערכת לאחר ההתקנה, יעודכן ללא עלות נוספת.

4.7 **תחזוקה (סיווג S)**

תחזוקת המערכת תכלול בין היתר תיקון תקלות במהלך השימוש השוטף של המערכת ועדכון גרסאות. התחזוקה תבוצע כפי שיפורט בחוזה. התחזוקה תינתן הן לגבי מרכיבי מערכת ניהול הטיפול בתלונות והן לגבי הממשקים שיפותחו.

הזוכה יתבקש לתת שירות ואחזקה גם לגבי מרכיבים נוספים, כגון סיוע בהתקנת התוכנות.

הזוכה יעמיד לרשות המשרד סיוע טכני שוטף במשך כל שנות השימוש במערכת (עד 5 שנים). סיוע זה ייכלל בתחזוקה שתסופק במסגרת חוזה שרות.

5. **עלות (סיווג M)**

המציע ירכז את המחירים המוצעים – בטופס "הצעת מחיר" המופיע בנספח 5.

מחשבים יסופקו ע"י המשרד.

המחירים צמודים למדד המחירים לצרכן המפורסמים ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

בהתאם להנחיות החשב הכללי.

ההצמדה תיעשה בהתאם למפורט בסעיף 0.19.

5.1 רישיון ארגוני למערכת כולל תחזוקה

המציע יפרט את סה"כ עלות רכישת המערכת. סה"כ העלות תכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים:

- ✓ הקמת המערכת
- ✓ הגדרת מסכי המשתמשים
- ✓ בניית הדוחות
- ✓ הסבת וטעינת הנתונים ההיסטוריים
- ✓ ביצוע התאמות ושינויים במערכת המוצעת על מנת לתת מענה לדרישות המפורטות במפרט זה.
- ✓ הדרכה כמפורט בסעיף 5.3.3 ו-5.3.3

5.2 תחזוקת המערכת לשנה ראשונה (שנת אחריות) כמפורט בסעיף

4.7.

5.3 עלות תחזוקה מעבר לשנת האחריות

המציע יפרט את עלות תחזוקת המערכת לשנה לאחר שנת האחריות. הסכם התחזוקה מעבר לשנת האחריות יהיה לשנה.

5.4 עלות תוספות ושינויים

עלויות לשם ביצוע תוספות ושינויים במערכת: שעת עבודת ניתוח מערכות לא תעלה על 200 ש"ח; עלות שעת עבודת מתכנת, לא תעלה על 180 ש"ח לא כולל מע"מ. (כישורי המבצעים לא יפחתו מאלה הנדרשים לקבלת תשלום זה בהתאם למכרז חשכ"ל למתן שירותים בתחום המחשוב שיהיה בתוקף במועד מתן השירות)

5.4.1 הרחבת יישומים במערכת

בהתאם לצרכים המשתנים במשרד יידרש ביצוע תוספות או שינויים במערכת. עלות שעת מנתח מערכות ושעת מתכנת לתחזוקה ופיתוח ממשקים עתידיים במערכת המותקנת לא יעלו על 200 ש"ח ו-180 ש"ח בהתאמה לא כולל מע"מ. (כישורי המבצעים לא יפחתו מאלה הנדרשים לקבלת תשלום זה בהתאם למכרז חשכ"ל למתן שירותים בתחום המחשוב שיהיה בתוקף במועד מתן השירות)

5.4.2 הדרכה קבוצתית

5.4.2.1 הזוכה יקיים ימי הדרכה כלהלן:

- יום הדרכה, למומחה היישום ולגורם נוסף במשרד.
 - 3 ימי הדרכה ותרגול לכלל עובדי אגף הביקורת ותלונות הציבור.
 - 4 ימי הדרכה ותרגול מרוכזים למשתמשים מחוץ לאגף (כ-25 עובדים).
- בהתאם לצרכים המשתנים במשרד ולשינויים בכוח אדם ביחידות ידרשו הדרכות

רענון או הדרכות בסיסיות לעובדים העוסקים בביצוע הדיווחים למערכת. עלות ביצוע יום הדרכה מרוכז למשתמשי המערכת לא יעלה על תעריף החשכ"ל.

5.4.3 הדרכה אישית

בהתאם לצרכים ושינויים בכוח האדם במשרד ידרשו הדרכות אישיות באתר המזמין. עלות שעת הדרכה באתר המזמין לא תעלה על תעריף החשכ"ל.

5.4.4 עלות רכישת המערכת ותחזוקה שוטפת

מספר	רכיב	עלות בשי"ח לא כולל מע"מ	מספר שנים	סה"כ עלות לא כולל מע"מ
1	רישיון ארגוני למערכת לניהול תלונות הציבור כולל הסבה ממערכת קיימת, הטמעה ותחזוקה לשנה ראשונה כמפורט בסעיף כולל הסבה ממערכת קיימת.			
2	עלות תחזוקה לשנה, מעבר לשנת האחריות כמפורט בסעיף 5.2.		4	
סה"כ עלות המערכת ל- 5 שנים				
עלות שעות תכנות ופיתוח תוספות שינויים והרחבת יישומים				
	תפקיד	מחיר מקסימלי לפני מע"מ	מחיר מוצע לפני מע"מ	
	מנתח מערכות	200		
	מתכנת	180		

5.4.5 הבהרות לסעיף 5.3.4

- במהלך תקופת ההתקשרות המשרד שומר לעצמו את הזכות להזמין כמות שעות מכל תחום מהמפורטים לעיל בהתאם לצורך.
- העלות הכוללת שתילקח בחשבון לצורך השוואת ההצעות היא סה"כ עלות המערכת ל- 5 שנים, לרבות עלות תחזוקת המערכת עד תום אותה תקופה.
- תחזוקת המערכת מעבר ל- 5 שנים תינתן באותם תנאים ולא תעלה על 18% ממחיר המערכת.
- הצעת המחיר תכלול את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות פיתוח, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהזוכה לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.

5.5 אבני דרך לתשלום

התשלום עבור המפורט בסעיף 5.1 יבוצע בהתאם לאבני הדרך הבאות:

- 30% מהתשלום ישולם עם סיום ההתקנה, בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה ולאחר קבלת אישור האגף כי ההתקנה בוצעה בהתאם לדרישותיו.
- 20% מהתשלום ישולם עם סיום ההסבה, בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה ולאחר קבלת אישור האגף כי ההסבה בוצעה בהתאם לדרישותיו.
- 50% מהתשלום ישולם עם סיום ההטמעה וההדרכה, בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה ולאחר קבלת אישור האגף כי ההתקנה בוצעה בהתאם לדרישותיו.

5.6 ביטוחים

המציע מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציגם למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

א. ביטוח חבות המעבידים

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

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY
FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או

**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

1. המציע יבטח את אחריותו בגין אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור כולל תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות, בהתאם למכרו וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

2. הפוליסה תכסה את חבות המציע, 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 המציע או מי מטעמו; (ג). פעילות המציע, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה, תחזוקה, תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות;

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability.

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי המציע וכל הפועלים מטעמו.

ד. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בירושלים.

3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. המציע לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על המציע.
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.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".
- ה. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים עד למועד חתימת ההסכם.
- ו. המציע מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. המציע מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בתוקף. המציע מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
- ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את המציע מכל חובה החלה עליו על פי דין ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

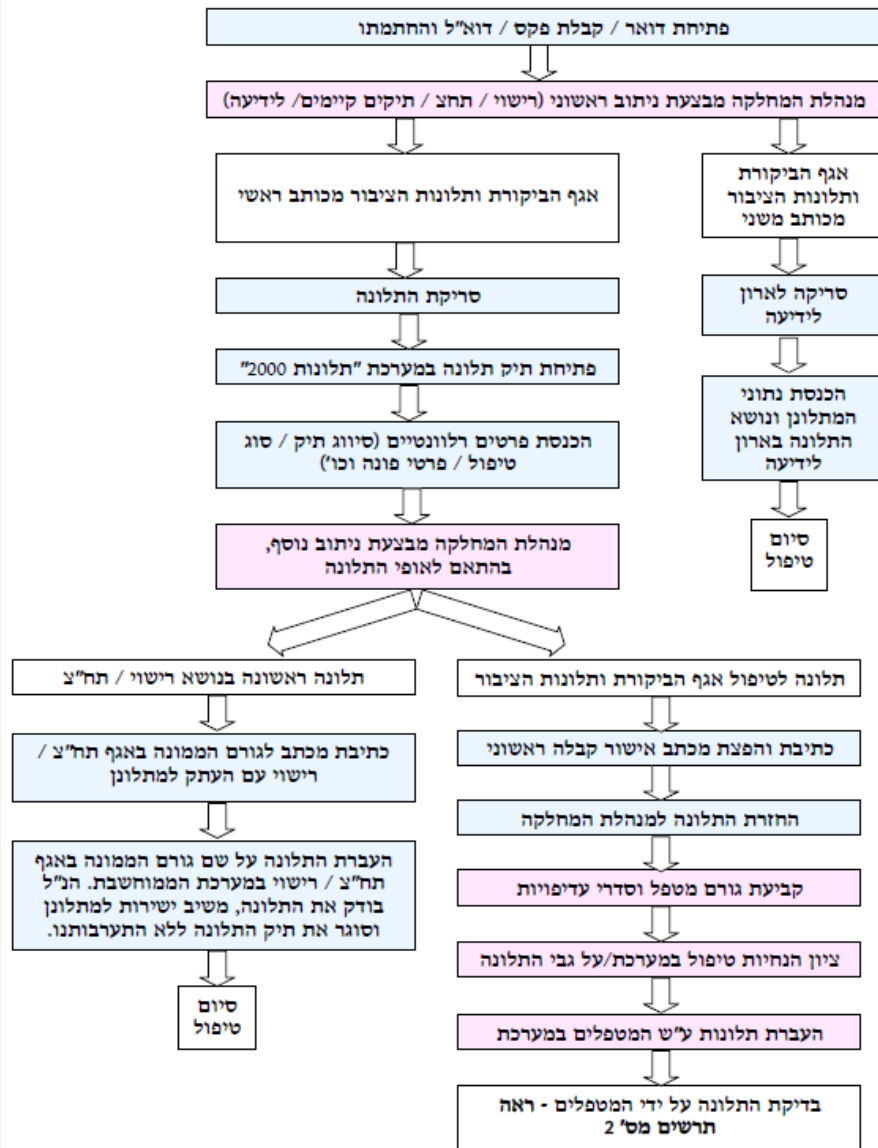
רשימת נספחים

- נספח 0.1 – הליך טיפול בתלונות ציבור, תרשים זרימה
- נספח 0.6.1 – נוסח ערבות לצורך הגשת הצעה
- נספח 0.6.2 – העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום
- נספח 0.6.4 – טופס הצהרת בעלים חוקי
- נספח 0.6.5 – טופס הצהרת בעלים חוקי
- נספח 0.6.6 – טופס התחייבות לסיפוק תחזוקה
- נספח 0.6.7 – התחייבות בעל קוד המקור
- נספח 0.6.8 – עידוד נשים בעסקים
- נספח 0.6.9 – טופס הצהרת סודיות
- נספח 0.6.12 – ניסיון במערכות דומות
- נספח 0.7.1 – דוגמת חוזה
- נספח 0.7.2 – נוסח אישור הנאמן על הפקדת קוד המקור
- נספח 0.10.2 – אמות המידה לניקוד הצעות
- נספח 2.1 – תהליך העבודה במערכת הקיימת
- נספח 2.2.12 – פירוט רשימת הטבלאות והעמודות בטבלה של בסיס הנתונים SQL במערכת הקיימת
- נספח 2.2.12 א' – תיאור מבנה הקבצים שיישלו מ-bסיס הנתונים keyfile
- נספח 4.1.4.1 – פרטי המציע
- נספח 4.3 – פרטי הצוות המוצע
- נספח 5 – טופס הצעת מחיר
- נספח 5.5 – טופס אישור על עריכת ביטוחים

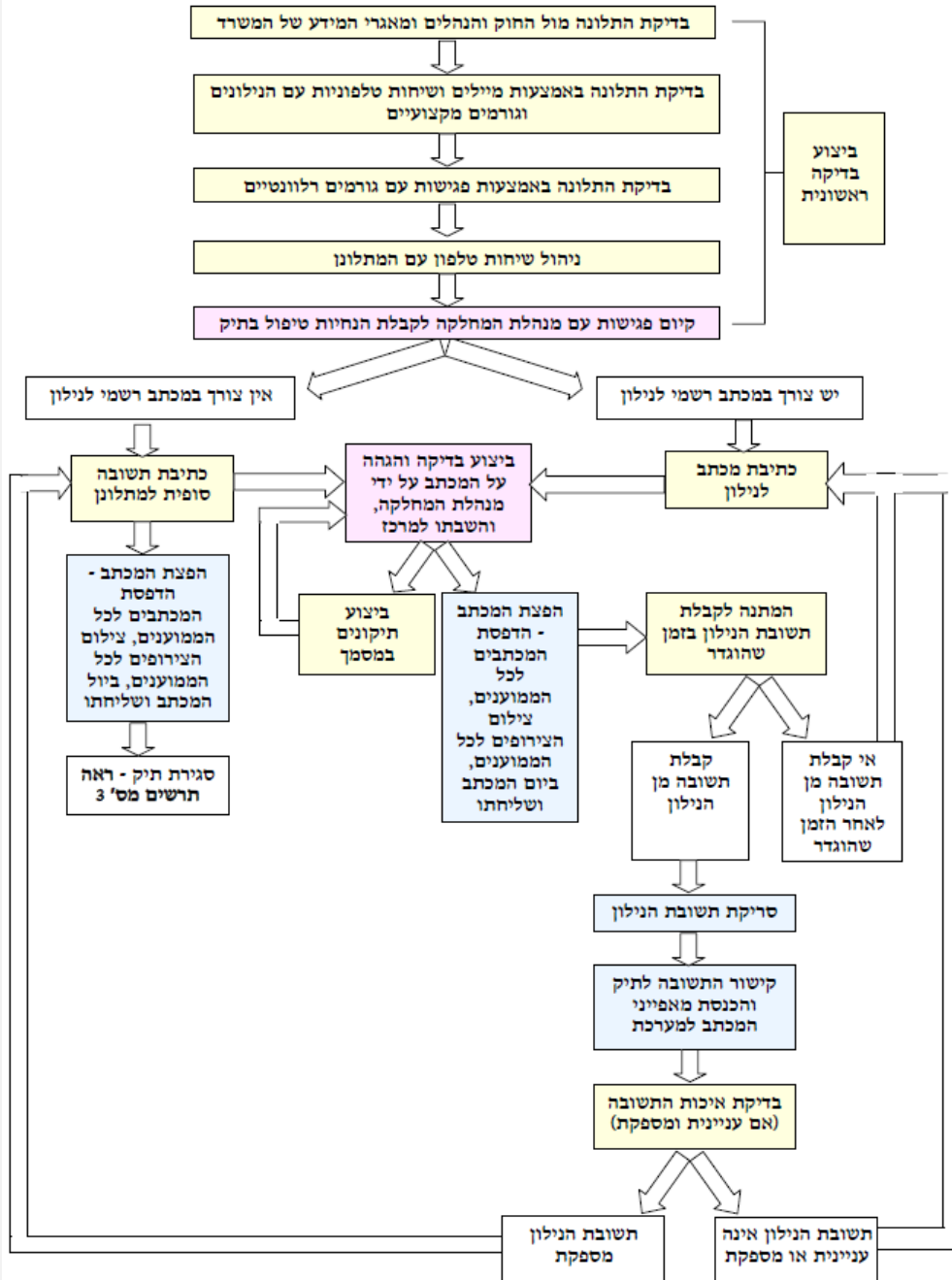
נספח 0.1 – הליך טיפול בתלונות ציבור, תרשים זרימה

- תרשים מס' 1 - פתיחת תיק תלונה
 תרשים מס' 2 - הליך בדיקת התלונה על ידי המטפלים
 תרשים מס' 3 - סגירת תיק תלונה והליך טיפול בערעור
- - פעולות הנעשות על ידי מנהלת המחלקה
 - - פעולות הנעשות על ידי מזכירת המחלקה
 - - פעולות הנעשות על ידי מרכזי תלונות הציבור

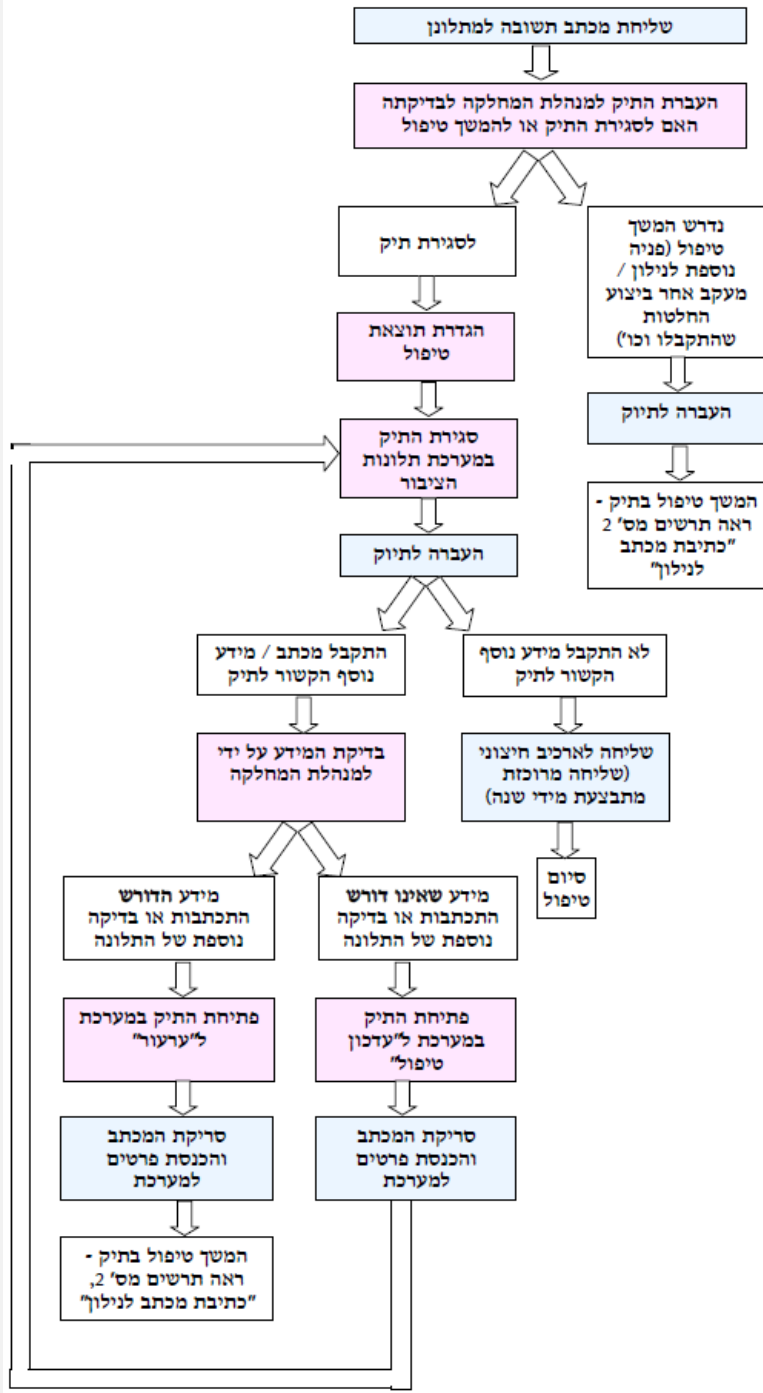
תרשים מס' 1 - פתיחת תיק תלונה



תרשים מס' 2 - הליך בדיקת התלונה על ידי המטפלים



תרשים מס' 3 - סגירת תיק תלונה



נספח 0.6.1 - נוסח ערבות לצורך הגשת הצעה

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז

(ערבות המכרז)

תאריך: _____
שם המוסד הבנקאי: _____
טלפון: _____
פקס: _____

לכבוד
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: ערבות מספר

לבקשת: _____ (להלן: "החייב") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך עשרים וחמש אלף ש"ח (25,000 ₪) אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם מכרז פומבי מס' **15/2014** לאספקת תכנה לניהול תלונות הציבור במשרד התחבורה. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף ממועד הוצאתה ועד ליום **20.10.2014**.

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

שם הבנק/חברת הביטוח:

הכתובת

מס' הבנק ומס' הסניף/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה/חותמת

שם מלא

תאריך

נספח 0.6.2 - בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. _____, מורשה החתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן: "נותן השירותים") לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

1. הנני מצהיר כי התקיים בנותן השירותים אחד מאלה:

(א) נותן השירותים ובעל הזיקה אליו, לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד חתימת התצהיר.

(ב) אם נותן השירותים או בעל הזיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים – ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד חתימת התצהיר.

לעניין סעיף זה –

"בעל זיקה" – מי שנשלט על ידי נותן השירותים ואם נותן השירותים הוא חבר בני אדם- גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו.

"חוק עובדים זרים" – חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991.

"שליטה" – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

2. הנני מצהיר כי התקיים בנותן השירותים אחד מאלה:

(א) נותן השירותים ובעל הזיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום.

(ב) נותן השירותים או בעל הזיקה אליו הורשעו בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת התצהיר חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.

(ג) נותן השירותים או בעל הזיקה אליו הורשעו בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת התצהיר חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין סעיף זה-

"אמצעי שליטה", "החזקה" ו-"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"בעל זיקה" – כל אחד מאלה:

(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי נותן השירותים.

(2) אם נותן השירותים הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

(א) בעל השליטה בו;

(ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב

כאמור של נותן השירותים, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם

לתחומי פעילותו של נותן השירותים;

(ג) מי שאחראי מטעם נותן השירותים על תשלום שכר העבודה;

(3) אם נותן השירותים הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר,

שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בנותן השירותים;

"הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, שנעברה לאחר יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31.10.02).

"חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
"שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני אדם.

3. הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי וכי תוכן תצהירי-אמת.

_____ תאריך
שם המצהיר+ חתימה

אישור

בהתאם לסעיף 15 לפקודת הראיות (נוסח חדש), תשל"א-1971 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. _____ / 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

אימות חתימה

אני הח"מ עו"ד /רו"ח מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על תצהיר זה בפני מוסמך לעשות כן בשמו.

_____ שם
_____ חותמת וחתימה
_____ תאריך

נספח 0.6.4 – טופס הצהרת בעלים חוקי

אני _____ (להלן: נציג החברה)

נציג _____ (להלן: החברה)

מצהיר כי אני הבעלים החוקי ו/או בעל זכות שיווק של הפתרון המוצע למערכת וההתאמות שיוכנסו בה, ואין כל בעיה בהעברת הזכות לשימוש לממשלה.

חתימה: _____ תאריך: _____

נספח 0.6.5 – טופס הצהרת בעלים חוקי

אני _____ (להלן: נציג החברה)

נציג _____ (להלן: החברה)

מצהיר כי במקרה של תביעת צד ג' נגד המשרד בגין שימוש במערכת, החברה תשפה את המשרד בגין כל תשלום שהמשרד יחויב לשלם.

חתימה: _____ תאריך: _____

נספח 0.6.6 – טופס התחייבות לסיפוק תחזוקה

אני _____ (להלן: נציג החברה)

נציג _____ (להלן: החברה)

מצהיר כי לא קיימת כל בעיה לספק עדכונים, אחריות ושרות למשך 5 שנים מיום תחילת השימוש במערכת בהתאם למחיר הנקוב בהצעת המחיר.

חתימה: _____ תאריך: _____

נספח 0.6.7 – התחייבות בעל קוד המקור

אני _____ (להלן: נציג החברה)

נציג _____ (להלן: החברה)

מצהיר כי בעת זכית החברה במכרז נפקיד את קוד המקור המותאם לגרסה העובדת במשרד, כולל סביבת הפיתוח וכן תיעוד מלא, בידי נאמן שיאושר על ידי המשרד.

חתימה: _____ תאריך: _____

נספח 0.6.8 - עידוד נשים בעסקים

א. הגדרות:

- (1) **"אישור"** – אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
- אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- (2) **"אמצעי שליטה"** – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981;
- (3) **"מחזיקה בשליטה"** – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ – 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;
- (4) **"נושא משרה"** – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
- (5) **"עסק"** – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;
- (6) **"עסק בשליטת אישה"** – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה אישור;
- (7) **"קרוב"** – בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא;
- (8) **"תצהיר"** – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.
- ב. אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן הצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- ג. מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

נספח 0.6.9 - טופס הצהרת סודיות

אני החתום מטה, _____ (שם פרטי ומשפחה), ת.ז. _____, העובד / מועסק אצל _____ (שם המעסיק), מתחייב בזאת לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה וכל מידע, אשר יגיעו לידיעתו בתקופת עבודתי מטעם _____ (שם מעסיק) הנותן שירותים במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, במסגרת מכרז מס' _____ - _____ בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד התחבורה אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב מטעם המשרד. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה על פרק ז', סימן ה', לחוק העונשין, התשל"ז - 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקובעים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

חתימת המצהיר

תאריך

נספח 0.6.12 – נסיון במערכות דומות

נתוני הלקוח	המערכת שהותקנה	תקופת תחזוקת המערכת שהותקנה	ביצוע הסבת נתונים	משך הטמעת המערכת (בשבועות)
1. שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר: _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile: _____	משך הסבת נתונים: _____ משך התקנה: _____ משך הטמעה: _____
2. שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר: _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile: _____	משך הסבת נתונים: _____ משך התקנה: _____ משך הטמעה: _____
3. שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת	משך הסבת נתונים: _____ משך התקנה: _____ משך הטמעה: _____

	המדף keyfile : _____			איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר: _____	
4.	שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר: _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile : _____	משך הסבת נתונים: ____ משך התקנה: ____ משך הטמעה: ____
5.	שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר: _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile : _____	משך הסבת נתונים: ____ משך התקנה: ____ משך הטמעה: ____
6.	שם הלקוח: _____ מספר עובדי הלקוח: _____ איש קשר _____	שם המערכת: _____ תאריך ההתקנה: _____	מתאריך: _____ תאריך: _____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה: _____ האם התוכנה התבססה על תכנת	משך הסבת נתונים: ____ משך התקנה: ____ משך הטמעה: ____

	המדף keyfile : _____			מספר טלפון של איש הקשר : _____	
משך הסבת נתונים : ____ משך התקנה : ____ משך הטמעה : ____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה : _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile : _____	מתאריך : _____ תאריך : _____	שם המערכת : _____ תאריך ההתקנה : _____	שם הלקוח : _____ מספר עובדי הלקוח : _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר : _____	7.
משך הסבת נתונים : ____ משך התקנה : ____ משך הטמעה : ____	האם הוסבו נתונים ממערכת קיימת? _____ מאיזו תוכנה : _____ האם התוכנה התבססה על תכנת המדף keyfile : _____	מתאריך : _____ תאריך : _____	שם המערכת : _____ תאריך ההתקנה : _____	שם הלקוח : _____ מספר עובדי הלקוח : _____ איש קשר _____ מספר טלפון של איש הקשר : _____	8.

דוגמת חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ שנת 2014

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי:

1. המנהל הכללי - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

2. חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

המורשים לחתום בשם מדינת ישראל (להלן: "**הממשלה**") **מצד אחד**;

לבין

_____ מרח'

טל': _____ פקס: _____

מצד שני;

(להלן: "**המבצע**")

הואיל: והממשלה מעוניינת בקבלת שירותי אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעת ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, הכל כמפורט בחוזה זה על נספחיו;

והואיל: והממשלה פרסמה לצורך ביצוע העבודה מכרז פומבי מספר 15/2014;

והואיל: והצעת המבצע זכתה בהליך הנ"ל על-פי החלטת ועדת המכרזים לנושאי ענ"א במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים מיום _____;

והואיל: והמבצע מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את מתן השירותים (כהגדרתם במכרז ולהלן גם: "**ביצוע העבודה**") בהתאם לתנאי חוזה זה;

והואיל: והממשלה מוכנה למסור למבצע את ביצוע העבודה בהתאם לתנאי חוזה זה;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. **הגדרות**
 בחוזה זה משמעות ההגדרות והמונחים כמשמעותם ב**נספח א'** לחוזה זה.
"השירותים" או **"העבודה"** – מכלול העבודות והשירותים המפורטים במכרז.
3. **מהות ההתקשרות**
 - 3.1. הממשלה מזמינה בזה אצל המבצע, בכפוף לתנאים הכלולים בחוזה זה, והמבצע מתחייב בזה לבצע עבור הממשלה את השירותים, כמפורט בחוזה זה על נספחיו.
 - 3.2. הממשלה רשאית לצמצם את היקף השירותים נשוא חוזה זה, לפי שיקול דעתה המוחלט, ואין בכל האמור במסמכי המכרז, ולרבות חוזה זה, כדי להקים התחייבות כלשהי להיקף שירותים מינימלי, נשוא חוזה זה.
 - 3.3. אין באמור בחוזה זה כדי להקנות למבצע בלעדיות במתן השירותים.
4. **מסמכי ההתקשרות**
 - 4.1. לחוזה זה מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנו הנספחים הבאים:

מסמכי המכרז	נספח א' (בחוזה זה: "המכרז")
מסמך תשובות לשאלות הבהרה	נספח ב'
הצעת המבצע	נספח ג'
 - 4.2. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות בין הוראות חוזה זה להוראות הנספחים יגברו הוראות מסמכי המכרז (**נספח א'**) על הוראות חוזה זה, כאשר הוראות **נספחים א' ו-ב'** יגברו על הוראות **נספח ג'**.
5. הממשלה תבצע חוזה זה באמצעות המבקרת הפנימית של המשרד, או עובד אחר שיוסמך על-ידיה (להלן: **"הממונה"**).
6. **תקופת ההתקשרות**
 - 6.1. תקופתו של חוזה זה למשך 60 חודשים מיום חתימתו (להלן: **"תקופת ההתקשרות"**), ויחולק למספר תקופות כדלהלן:
 - 6.1.1. תקופה של עד שנים עשר חודשים ממועד אישור תחילת העבודה במהלכה תושלם התקנה הטמעת והסבת המערכת
 - 6.1.2. תקופה של 48 חודשים בהם תינתן תחזוקה בהתאם להצעת המציע למכרז.
 - 6.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה על 12 חודשים כל אחת, שבהם לא תעלה עלות התחזוקה על 18% ממחיר המערכת
 - 6.3. הארכת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי הממונה וחשב משרד התחבורה, ותועברלמבצע45 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.
 - 6.4. יובהר כי כל הארכה של תקופת ההתקשרות, טעונה אישור ועדת המכרזים במשרד התחבורה.
 - 6.5. שינוי החלוקה הפנימית תיעשה באישור הממונה.
 - 6.6. תנאי להארכת תקופת ההתקשרות עם המבצע, כאמור בסעיף זה, יהיה המצאת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
 - 6.7. הממשלה תהא רשאית להפסיק את תקופת ההתקשרות, בין היתר, אם העבודה, כולה או חלקה, לא תבצע לשביעות רצונה המלאה. הפסקת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות

הודעה בכתב אשר תינתן למבצע 60 יום מראש. יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין.

7. התחייבויות המבצע

המבצע מתחייב:

- 7.1 להתחיל במתן השירותים בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה.
 - 7.2 לבצע את כל הנדרש כמפורט במפרט המכרז, ובהצעת המבצע נספח ג', בהתאם לשינויים שיוכתבו לו מעת לעת בכתב על ידי הממונה וחשב המשרד.
 - 7.3 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8 להלן, להעמיד לביצוע העבודה צוות באיכות וכישורים מקצועיים המתאימים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות המכרז. המבצע מתחייב, כי אם יוחלף עובד או נותן שירות מטעם כלשהו, תשמר רציפות מלאה באיכות במידע ובביצוע העבודה.
 - 7.4 להעסיק עובדים מנוסים, אחראיים, מקצועיים במספר הדרוש להתקדמות ביצוע העבודה בהתאם להוראות חוזה זה.
 - 7.5 לעשות את כל העבודות הדרושות לביצוע העבודה וכן לעשות את כל הסידורים לביצוע יעיל ומעולה שלה.
 - 7.6 להיות אחראי כלפי הממשלה לכך שכל עובד ו/או גורם אחר שיפעל מטעמו בביצוע החוזה יפעל בהתאם להוראות החוזה ובמיוחד יעמוד בדרישות החוזה המתייחסות לניסיון, ללוח זמנים, טיב העבודה ושמירת סודיות.
 - 7.7 להמציא לפי דרישת הממשלה מעת לעת פרטים ומידע בקשר לדרכי ביצוע וקצב התקדמות העבודה.
 - 7.8 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לעשות כל דבר הנדרש והסביר, שמומחה היה עושה לשם ביצוע העבודה על פי חוזה זה.
 - 7.9 למלא אחר כל הוראות הממונה ככל שהן אינן סותרות את הוראות החוזה.
8. המבצע מצהיר בזה, כי הינו בעל רקע מקצועי, כוח האדם הנדרש והציוד הנדרש בהתאם לתנאי המכרז; כי הוא מתחייב בזה לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלאה של הממשלה במומחיות ובמקצועיות הדרושים וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה ולמתן השירותים.
9. המבצע מצהיר כי מנהל הצוות מטעמו הוא _____ אשר עומד בכל תנאי הסף הנדרשים לתפקיד, ובעל הניסיון והיכולת הנדרשים למלא תפקיד זה.
10. המציע מצהיר כי בעלי "התפקידים המועדפים" מטעמו הם:
- 10.1 _____ ; בתפקיד _____
 - 10.2 _____ ; בתפקיד _____
 - 10.3 _____ ; בתפקיד _____
11. המבצע מצהיר כי קיימים יחסי עובד מעביד בינו ובין מנהל הצוות ובעלי "התפקידים המועדפים".
12. המבצע מצהיר כי מנהל הצוות ובעלי "התפקידים המועדפים" ישמשו בתפקידם כל תקופת ההתקשרות.
13. היה ותינדרש החלפתו של מנהל הצוות או מי מבעלי "התפקידים המועדפים" יעמיד המבצע מחליף העומד בתנאי הסף ובעל ניסיון דומה לניסיונו של בעלי תפקידים אלה ששמשם נקוב בסעיפים 9 ו-10 לעיל.
14. תנאי החלפתם יהיה אישורו בכתב מראש של הממונה.
15. המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה - כולו או חלקו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מאת הממונה.
16. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להורות למבצע לסיים את עבודתו של חבר בצוות העבודה. המבצע יפסיק את עבודתו של חבר הצוות בתוך 30 יום ממועד ההודעה, ויעמיד, בתוך תקופה זו, חבר צוות חלופי אשר אושר על-ידי הממונה.

העסקת עובדים

- 17.1. המבצע מתחייב למלא אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים קיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנוהג בענף בו הוא פועל.
- 17.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב המבצע לקיים לגבי העובדים שיועסקו על-ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת את האמור בחוקים הבאים:

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.
- חוק דמי מחלה, תשל"ז – 1976.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ד – 1964.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.
- חוק החניכות, תשי"ג – 1953.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951.
- חוק הגנת השכר, תשכ"ה – 1968.
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) – התשס"ב – 2002.
- צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז – 1957.

- 17.3. מוסכם בין הצדדים, כי במקרה ובכל עת שהיא לאחר חתימת הצדדים על חוזה זה, יחולו או יוטלו מסים או היטלים אחרים, לרבות כל תשלום לביטוח הלאומי על קבלת שירותים ו/או העסקת עובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה או שהועלו השיעורים של המסים ו/או העסקת העובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה, או שהועלו השיעורים ו/או המסים ו/או ההיטלים ו/או תשלומי החובה הקיימים, יחולו כל אלה על המבצע.
- 17.4. המבצע יעביר לממונה תלושי משכורת ופרטים אחרים בדבר תנאי העסקת העובדים בכל עת שיתבקש לעשות כן על-ידו.

תקופת חסימה

- המבצע מתחייב בזאת כי לא יערך כל שינוי במבנה הבעלות בו במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, אלא אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב של הממשלה.

ביטוחים

- המציע מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציגם למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן: -

א. ביטוח חבות המעבידים

1. המציע יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי המציע, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

1. המציע יבטח את אחריותו בגין אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעת ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור כולל תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;
2. הפוליסה תכסה את חבות המציע, 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 המציע או מי מטעמו;
 - (ג). פעילות המציע, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה, תחזוקה, תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות;
3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
 - אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המציע וכל הפועלים מטעמו.

ד. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

2. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בירושלים.

3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. המציע לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

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

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.

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

ה. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים עד למועד חתימת ההסכם.

ו. המציע מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. המציע מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בתוקף. המציע מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את המציע מכל חובה החלה עליו על פי דין ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

20. אחריות המבצע

20.1. המבצע בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן דהוא.

20.2. המבצע יפצה את הממשלה על כל נזק, שייגרם לממשלה, או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.

20.3. למען הסר ספק, המבצע מקבל על עצמו אחריות מלאה **לרבות אחריות מקצועית** לכל אבדן ו/או נזק – בין נזק לגוף ובין נזק לרכוש, ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] או לפי כל דין אחר, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.

20.4. אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת המבצע לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או תשלום שתידרש לשלמו ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת המבצע עלפי חוזה זה.

21. חובת סודיות

21.1. המבצע מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, לאפשר גישה, או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה, או בתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפנייה או לאחר מכן, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודה כמפורט בחוזה זה ובנספחים לו או אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב על-ידי הממשלה.

תשובת הממשלה לבקשת המבצע תינתן על-ידי הממונה בכתב בתוך 30 יום מיום קבלתו את הבקשה לפרסום הידיעה.

- 21.2. כל המידע שיגיע למבצע במסגרת ההתקשרות עם הממשלה לביצוע העבודה, לרבות התוצרים והתפוקות, הדו"חות והנתונים שייאספו במהלך העבודה (להלן: "המידע"), יהיה בבעלותה המלאה והבלעדית של הממשלה, והמבצע לא יהיה רשאי להעביר את המידע לגורם אחר, או לעשות בו כל שימוש מעבר לשימוש הנדרש לצורך ביצוע מטלות ההתקשרות ולהשגת יעדיה. המבצע מצהיר בזאת, כי ידוע לו, שהעברת המידע לאדם זר, בניגוד להוראות הסכם זה, עלולה להסב למשרד נזק משמעותי בהיבטים שונים.
- 21.3. עם סיום תקופת ההתקשרות עם המבצע או הפסקתה, מתחייב המבצע להמשיך ולשמור על סודיות המידע, לא לעשות בו כל שימוש ולא להעבירו לגורם אחר, אלא אם ניתן אישור הממונה כאמור בחוזה בסעיף 21.1 לעיל.
- 21.4. המבצע מצהיר בזה כי ידוע לו, כי אי-שמירת סודיות כאמור, מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.
- 21.5. המבצע מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על-ידי עובדיו, סוכניו וכל המועסקים על-ידו וכן מי מטעמו שיעסוק במתן השירותים, ומתחייב להחתים את כל המועסקים על ידו ו/או מי מטעמו כאמור במתן השירותים נשוא הסכם זה, על טופס שמירת סודיות, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
- 21.6. עם דרישת הממונה וכן במועד סיום ההתקשרות או בהפסקתה מתחייב המבצע להעביר לממשלה את המידע באמצעות מדיה מגנטית או בכל דרך נאותה, על פי דרישת הממשלה. כן יעביר המבצע כל מידע הנמצא אצלו על גבי נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת.
- 21.7. יובהר כי המבצע לא יותיר ברשותו כל מסמך או מדיה מגנטית שהגיעו אליו, באופן ישיר או עקיף, במסגרת עבודתו, ולא יעשה מהם כל העתק.

אבטחת מידע

22. המבצע יהיה אחראי כלפי המשרד על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים ומדיה מגנטית.
- 22.2. המבצע ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא חוזה זה. המבצע יציג בפני הממונה, על-פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 22.3. המבצע ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

ניגוד עניינים

- 23.1. המבצע, לרבות מי מטעמו המועסקים במתן השירותים לפי חוזה זה (ובכלל זה גם קבלני משנה מטעמו), מתחייבים שלא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין עבודתו לפי תנאי חוזה זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
- 23.2. המבצע מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 23.3. המבצע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשש כי במהלך עבודתו עבור הממשלה, על פי תנאי חוזה זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לבצע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
- 23.4. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.
- 23.5. המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מידני, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.
- 23.6. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחילוט ערבות הביצוע המופקדת.

24. **זכויות קניין**
- 24.1. מוסכם בזה כי בכפוף לתשלום בגין העבודה כאמור בסעיף 27 להלן, כל הזכויות בעבודה, מכל סוג שהוא, קנייניות ואחרות, לרבות זכויות בחישובים ובדו"חות שהוכנו על-ידי המבצע, הן רכושה הבלעדי של הממשלה, והמבצע מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על-ידי הממשלה, על-מנת לרשום זכויות, כאמור, על-שם הממשלה, על-פי כל דין.
- 24.2. הממשלה תהיה זכאית לתבוע ולקבל מהמבצע במהלך ביצוע העבודה, או לאחר מכן, כל מידע, מסמך, או דבר הקשור לעבודה.
- 24.3. על אף האמור בכל דין לא תעמוד למבצע זכות עיכובן בעבודות.

25. **ביטול ההסכם**
- על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה זה, הממשלה רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא חוזה זה או מקצתו לידי גמר, על-ידי מתן הודעה על כך בכתב למבצע לפחות 45 יום מראש. במקרה זה תשלם הממשלה למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אי קבלת נסח חברה/שותפות תוך 30 ימים ממועד דרישת הממונה, יהווה עילה להפסקת ההתקשרות המשרד עם המבצע.
- יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, ובחתימתו על חוזה זה, המבצע מוותר על כל טענה כאמור ולרבות טענה בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים בגין ביטול החוזה.

26. **מהות הקשר בין הצדדים**
- 26.1. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי חוזה זה אינם יוצרים אלא יחס בין מזמין לקבלן המבצע הזמנות, במידה שהמדובר הוא באחריות או חובות הממשלה, הבאים מכוחה, ו/או המועסקים על-ידה, כלפי המבצע והמועסקים על-ידו, וכי בכל מקרה, לא יתקיימו כתוצאה ממתן השירותים לפי חוזה זה, יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין המבצע ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסקים על ידי המבצע בקשר עם מתן השירותים, ועל בסיס הצהרה זו נקבעה תמורת השירותים.
- 26.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מי מעובדי המבצע, תהיה התמורה לפי הסכם זה, בסך 50% מהתמורה הנקובה בהצעת המבצע למכרז (להלן: "התמורה המופחתת").
- 26.3. במקרה כאמור, ייערך חישוב מחדש של התשלום המגיע למבצע בגין מתן השירותים, על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "החישוב החדש") והמבצע מתחייב להשיב לממשלה כל סכום שהתקבל על ידו, בקשר עם תמורת מתן השירותים לפי חוזה זה, מעבר לחישוב החדש.
- 26.4. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים, כי לא תהיינה למבצע ולמועסקים על-ידו בביצוע חוזה זה כל זכויות של עובדים אצל הממשלה, והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדים בממשלה, ולא לכל פיצויים ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע חוזה זה ו/או ביטולו, או סיומו ו/או הפסקת ביצוע העבודה, מכל סיבות שהן.
- 26.5. הממשלה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על-ידי המבצע ובמידה שקיימת חובה, על-פי כל דין, לנכות למטרות אלה סכומים משכר המועסקים על-ידי המבצע, ייעשה הדבר על-ידי המבצע ובאחריותו.
- 26.6. היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין, כי עובד, או עובדים של המבצע, או מי מטעמו הנם עובדים של המשרד, בין ביחד עם המבצע ובין בנפרד, כי אז מתחייב המבצע לפצות ולשפות את המשרד, מייד לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום ללא יוצא מן הכלל, שהמשרד יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לני"ל.

27. הממשלה מתחייבת בזה לעשות ככל יכולתה להעמיד לרשות המבצע את כל המידע והנתונים שברשותה, הנחוצים למבצע לשם ביצוע העבודה.

28. **התמורה ותנאי התשלום**
- 28.1. הממשלה תשלם, למבצע עבור מתן השירותים ויתר התחייבויותיו על-פי חוזה זה את

תמורת העבודה, בסך של _____ (בהתאם ל סעיף 1 להצעת המחיר של המבצע למכרז) ובהתאם לאבני הדרך המפורטות להלן:

אבן הדרך	מועד	באחוזים	סכום
סיום ההתקנה בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה	לאחר קבלת אישור האגף כי ההתקנה בוצעה בהתאם לדרישותיו.	30%	
סיום ההסבה בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה	לאחר קבלת אישור האגף כי ההסבה בוצעה בהתאם לדרישותיו	20%	
סיום ההטמעה וההדרכה בהתאם לתכנית העבודה שהוגשה	לאחר קבלת אישור האגף כי ההתקנה בוצעה בהתאם לדרישותיו.	50%	

- 28.2. התשלום יבוצע תוך 30-45 יום ממועד מסירת חשבון מאושר ע"י הממונה בדבר עמידת המבצע בהתחייבויותיו ביחס לאבן הדרך הספציפית.
- 28.3. עבור כל שנת תחזוקה באחת מ-4 השנים הראשונות ישלם המשרד סך של _____ ₪ לפני מע"מ.
- 28.4. עבור כל שנת תחזוקה מעבר לתקופת ההתקשרות ישולמו דמי תחזוקה שלא יעלו על 18% ממחיר המערכת
- 28.5. במקרה בו יחליט המשרד על הרחבת השירותים הנדרשים כמפורט בסעיף 5.4 למפרט המכרז ישלם המשרד עבור שעות הייעוץ את המחירים המוצעים בסעיף האמור בהתאם לכישורי היועץ הדרוש כפי שיאושרו מראש בתכנית עבודה מוגדרת על ידי הממונה ובהתאם לביצוע בפועל. התשלום עבור שירותים אלה יעשה אחת לחודש תוך 30-45 יום ממועד מסירת חשבון מאושר על ידי הממונה ובהתאם לביצוע בפועל שלא יחרוג מהתכנית המאושרת. כל חריגה שלא אושרה מראש על ידי הממונה לא תשולם.
- 28.6. לכל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.
- 28.7. מחיר השירות כולל את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיור, מחשוב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 28.8. **הצמדה:** במשך כל תקופת ההתקשרות המבצע לא יהיה זכאי להצמדה כלשהי ביחס לתמורת השירותים, שהוצעה על ידו.

29. **קיזוז ועיכובן**
מבלי לגרוע מזכויות הממשלה לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאית הממשלה לקזז ו/או לעכב, כל סכום שיגיע לממשלה מהמבצע, ולרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו לממשלה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו בקשר עם ביצוע החוזה, מכל סכום אשר יגיע למבצע מהממשלה.

30. **ערבות ביצוע**
30.1. להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה עם חתימת חוזה זה, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח, צמודה למדד המחירים לצרכן בסך 50,000 ₪ שתוקפה מיום חתימת החוזה ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות (להלן: "הערבות").

30.2. במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה באותם תנאים ויחולו עליה הוראות סעיף זה.

- 30.3. הממשלה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתה, לרבות במקרים הבאים:
- 30.3.1. המבצע לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.
- 30.3.2. המבצע הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת התקשרות נוספת.
- 30.3.3. המבצע ערך שינוי במבנה הבעלות בניגוד לאמור בסעיף 17 לעיל.
- 30.3.4. בתום תקופת ההתקשרות לא העביר המבצע את העבודה בצורה מסודרת לממשלה או למי מטעמה.
- 30.3.5. תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם לממשלה על ידי מעשה או מחדל של המבצע או מי מטעמו.
- 30.4. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של המבצע לפי חוזה זה.
- 30.5. חילטה הממשלה את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 30.3 לעיל, מתחייב המבצע להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט בסעיף 30.1 לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

31. שיפוי

חויבה הממשלה לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי חוזה זה חב בו המבצע בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד המבצע או עובד של הממשלה או של צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, ולרבות חיוב הנובע מהפרת הסכם זה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו, תהא היא זכאית לשיפוי ופיצוי מלא מאת המבצע על כל נזק שנגרם לה כאמור בגובה אותו סכום בתוספת כל הוצאותיה לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעתה בגין האמור, בתוספת הצמדה והמבצע יחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהממשלה תגיש לו דרישה ובה פירוט הוצאות שנגרמו לה כאמור. הממשלה תודיע למבצע על כל מקרה שהיא נתבעת על פי סעיף זה.

32. בקורת

המבצע מתחייב בזה לאפשר לממונה ו/או למבקר המשרד ו/או לחשב המשרד, או למי שמונה לכך על ידם בכתב, לערוך אצלו בקורת מקצועית בכל הנוגע למילוי תנאי חוזה זה.

33. המבצע מתחייב לא להסב לאחר חוזה זה, או חלק ממנו, ולא להעביר, או למסור לאחר כל זכות, או חובה, הנובעים מחוזה זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הממשלה מראש ובכתב.

34. ניתנה הסכמת הממשלה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את המבצע מהתחייבות ואחריות, או חובה כלשהי על-פי כל דין ולפי חוזה זה.

35. הפר המבצע הוראה מהוראות חוזה זה, רשאית הממשלה, נוסף על זכויותיה על-פי כל דין וחוזה זה, לראות חוזה זה כמבוטל לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמבצע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה, תוך הזמן שנקבע בהודעה. כן רשאית הממשלה לראות את החוזה כממשיך להיות בתוקף, ולעשות בעצמה, או באמצעות אחרים את העבודה שהמבצע חייב לעשות על-פי חוזה זה, וזאת על חשבון המבצע.

36. ויתרה הממשלה למבצע על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייראה היתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה, או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה. כל ויתור, ארכה, או הנחה מטעם הממשלה, לא יהיה בר-תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על-ידי הממשלה.

37. סמכות השיפוט הבלעדית בכל ענין הנובע מחוזה זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

38. כל שינוי בחוזה זה לא יהיה בתוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.

39. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן:

הממשלה: משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.

המבצע: כמצוין במבוא לחוזה זה.

וכל הודעה, שתישלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

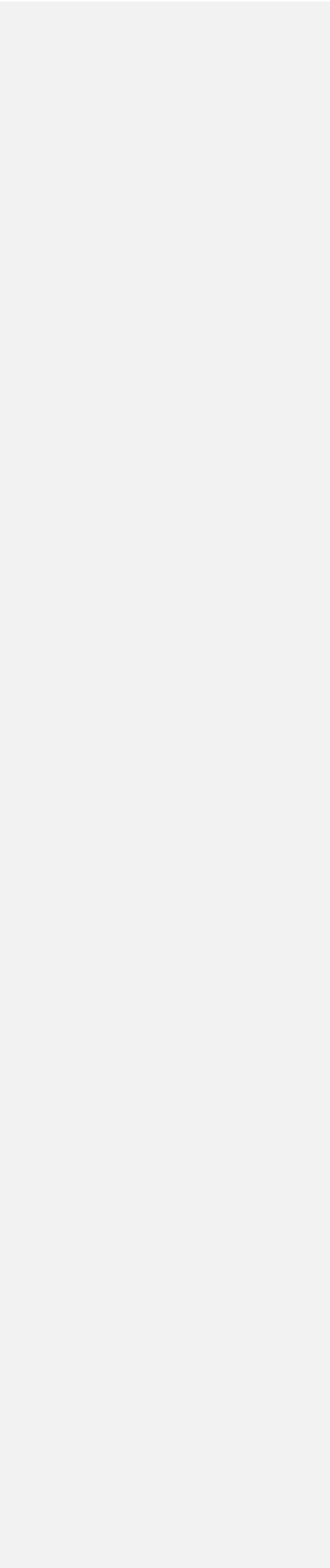
ולראיה באו הצדדים על החתום:

המבצע	הממשלה
_____ חתימת מורשה/י החתימה	_____ מנכ"ל משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים
_____ תאריך החתימה	_____ תאריך החתימה
_____ חותמת המבצע	_____ חשב משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים
	_____ תאריך החתימה

נספח 0.7.2 – נוסח אישור הנאמן על הפקדת קוד המקור

הצהרה

אני _____ ת.ז. _____
ממשרד: _____ (להלן: הנאמן) מצהיר כי חברת: _____ הפקידה
במשרדנו את קוד המקור של מערכת: _____ המותאם לגרסה העובדת במשרד
התחבורה, כולל סביבת הפיתוח וכן תיעוד מלא של המערכת.
הנני מתחייב לספק את קוד המקור למשרד במידה והחברה לא תוכל לעמוד בהתחייבויותיה.



_____ תאריך:

_____ חתימה:

נספח 0.10.2 – אמות המידה לניקוד הצעות

א. נתוני המציע

קריטריון	ניקוד מקסימלי	תבחינים לבדיקה	ניקוד מציע
נסיון בפיתוח והתקנת מערכות דומות	2	כמפורט בנספח 0.6.12	
חוות דעת כללית לגבי מידת שביעות רצון הלקוח מהשירות, הזמינות והמקצועיות הכללית של המציע	6	צוות הבחירה יצור קשר עם 3 מקבלי שירותים כמפורט בנספח 0.6.12. בחינת מידת שביעות רצונם מהשירות שניתן להם על ידי הלקוח	
נסיון בהסבת מערכות בכלל	2	כמפורט בנספח 0.6.12 עד 2 מערכות = נקודה 1 מעל 2 מערכות = 2 נקודות	
חוות דעת לגבי מידת שביעות רצון הלקוח מאופן הסבת מערכת	2	צוות הבחירה יצור קשר עם 2 מקבלי שירותים כמפורט בנספח 0.6.12. בחינת מידת שביעות רצונם מהשירות שניתן להם על ידי הלקוח בתחום הסבת המערכת	
נסיון בהסבה מ-keyfile	5	המציע שהציג את נסיון בהסבת נתונים מ-keyfile כמפורט בנספח 0.6.12 = ניקוד מקסימלי	
חוות דעת לגבי מידת שביעות רצון הלקוח מאופן הסבת מערכת מ-keyfile	2	צוות הבחירה יצור קשר עם נותן שירות אחד	
וותק החברה	3	ותק של עד 4 שנים = נקודה 1 מ-4 שנים עד 7 שנים = 2 נקודות ותק מעל 7 שנים = 3 נקודות	
ניקוד נותני השירותים (מנתח מערכות, מתכנת ומדריך/מטמיע) *על סמך פירוט בטבלה שבנספח 4.3	3 לכל אחד (סה"כ 9)	השכלה רלוונטית = נקודה 1 עד 3 שנות ניסיון בתחום = נקודה 1 מעל 3 שנות ניסיון בתחום = 2 נקודות	
נסיון בתחזוקת מערכות דומות	4	נקודה 1 לכל לקוח מעבר לשנה כמפורט בנספח 0.6.12 (לא יעלה על 4 נקודות)	
סה"כ	35		

ב. מימוש:

1. בחינת ההצעה הפיזית

קריטריון	ניקוד מקסימלי	תבחינים לבדיקה	ניקוד מציע
לויז' תכנית העבודה, על סמך גנט מסודר, כולל נקודות הציון האמורות	5	עד 3 חודשים = 5 נקודות מעל 3 חודשים ועד 4 חודשים = 4 נקודות	

	מעל 4 חודשים ועד 5 חודשים = 2 נקודות מעל 5 חודשים ועד 6 חודשים = 1 נקודות		בסעיף 4.0 במכרז
	התרשמות צוות הבחירה ממתן ביטוי לכל הרכיבים הדרושים בפרוייקט במסגרת תכנית עבודה	6	מידת הבנת הפרוייקט
	התרשמות צוות הבחירה מאיכות צורת ההגשה (סדר, עימוד, בהירות)	4	איכות צורת ההגשה
		15	סה"כ

2. המצגת – המציע יצביע על קיומן של כל היכולות המצופות מהמערכת, זאת באמצעות הדגמה של תהליכי עבודה וכד' כפי שבאו לידי ביטוי במסמכי המכרז.

ניקוד מציע	תבחינים לבדיקה	ניקוד מקסימלי	קריטריון
	עמידה בדרישות המכרז	3	עמידה בדרישות המערכת המוצעת
	התרשמות צוות הבחירה מהפתרונות המוצעים	3	אופן שילוב דרישות המכרז מהמערכת המוצעת
	התרשמות צוות הבחירה מיכולות נוספות והערך המוסף שלהן לייעול עבודת האגף	6	יכולות נוספות שיכולות להיות רלוונטיות למערכת המוצעת, מעבר לאלה הדרושות במכרז
	התרשמות צוות הבחירה מנוחות תפעול המערכת	7	ידידותיות תפעול המערכת
	התרשמות צוות הבחירה ממידת התאמת הפתרונות המוצעים לעבודת האגף	6	הצגת דוגמא ליכולת התממשקות למערכות שונות
	התרשמות צוות הבחירה מסוגי הדוחות, צורת הצגתם והתאמתם לתהליכי העבודה באגף	5	הפקת דוחות
		30	סה"כ

3. ראיון:

התרשמות צוות הבחירה מרמת המקצועיות, איכות אנשי הצוות, הבנת המטלות, כושר ביטוי והופעה, מחויבות ומעורבות בפרוייקט.

ניקוד מציע	תבחינים לבדיקה	ניקוד מקסימלי	קריטריון
	התרשמות צוות הבחירה	8	אחראי הפרוייקט
	התרשמות צוות הבחירה	4	מנתח מערכות
	התרשמות צוות הבחירה	4	מתכנת

מעוצבת

טבלה

התרשמות צוות הבחירה

4

מדריך/מטמיע

20

סה"כ

נספח 2.1 – תהליך העבודה במערכת הקיימת

להלן תיאור תהליכי העבודה באגף הביקורת ותלונות הציבור³ באמצעות שימוש במערכת הקיימת. לכל פעילות אנו מציגים את המסכים הרלוונטיים לביצועה.

קבלת תלונה

תלונה יכולה להגיע היום במספר ערוצים:

- דוא"ל
- פניה דרך אתר משרד התחבורה
- מכתב
- פקס

תלונות המגיעות בכל הערוצים מתורגמים על ידי מזכירת המחלקה לקובץ TIF על ידי סריקת התלונה. התלונות הסרוקות נצברות במגש המסמכים הסרוקים.

מזכירת המחלקה מזינה במסך המתאים את פרטי הפונה.

במערכת קיים מסך להצגת הפונים לכל תיק. המסך מאפשר גם הוספת פונים לתיק.

The screenshot shows a software window titled "מאפייני פונה" (Complainant Details). It is divided into several sections:

- פרטים (Details):** Includes fields for "מספר טידורי" (491700), "שם פרטי", "שם משפחה", "מגדר" (with a dropdown menu), "גבר" (checkbox), "אופן הפניה" (שלום רב), and "תואר" (מט).
- כתובת (Address):** Includes "כתובת" and "עיר" fields.
- קשר (Contact):** Includes "טלפון", "טלפון נייד", "דואר אלקטרוני", and "פקס" fields.
- הערות (Remarks):** A large text area for notes.
- Buttons:** "אישור" (Confirm) and "ביטול" (Cancel) buttons at the bottom.

³ המערכת מותקנת באגף הביקורת ותלונות הציבור במשרד התחבורה וכן ביחידות נוספות במשרד. נספח זה מתייחס לשיטת העבודה באגף הביקורת ותלונות הציבור. באגפים האחרים נהלי העבודה שונים ומכאן אופן העבודה במערכת שונה במעט.

פתיחת תלונה

מזכירת המחלקה עוברת על מגש המסמכים הסרוקים ופותחת את תיק התלונה. לתיק התלונה נכנס המסמך שביגינו נפתחה התלונה. מנהלת המחלקה מעבירה את התלונה על שם הגורם המטפל באגף הביקורת ותלונות הציבור או לגורם מטפל באחת מיחידות המשרד האחרות (במקרה זה נשאררת הגדרת התלונה ככזו שהועברה באמצעות אגף הביקורת ותלונות הציבור). המנהלת מעדכנת תאריך העברה למטפל.

The screenshot shows a software interface for handling complaints. The main window is titled "פרטי התיק" (Case Details) and contains various input fields and buttons. On the right, there is a sidebar with a list of categories and a "Keyfile" section.

פרטי התיק

סוג תיק: טיפול
סיווג תיק: דישורי-מבקר

מגדר התיק: גבר
סטטוס: פתוח
גורם מטפל: []

סימוכין: []
גורם צופה (0): []

מעקב החלטות: לא
סוגר התיק: []
תגובה מנילון: לא

תאריך פתיחת התיק: 02/12/2012
תאריך טיפול אחרון: 04/12/2012
תאריך סגירת התיק: []
תאריך העברה למטפל: 04/12/2012

מילות מפתח: []
ימי טיפולים: 15
מס' טיפולים: 0

תאריך ערעור: []
תאריך פתיחה לעדכון: []
תאריך סגירה לעדכון: []
עדכון/טיפולים: []

אישור [] ביטול [] חזל []

תיק מספר 58802 לשכת המבקר

58802 תיק

- פרטי תיק
- פונים
- נילונים
- משאים
- גורמים אחרים
- מכתבים
- דואר (2)
- הנחיות/סיכום

הזמנות/תזכור

- הזמנות
- תזכורות

Keyfile

- הצג תיק

טיפול בתלונה

תלונה שהועברה לאחריות של עובד באגף נכנסת לתור המשימות של עובד זה. בתור תופענה גם תזכורות שהמטפל מגדיר לתלונות שבטיפולו.

בחירת נושא

המטפל מגדיר בתלונה את הנושא (כולל אפשרות להגדרת תת נושא) מתוך טבלה ייעודית, המתעדכנת על ידי העובדים המורשים באגף הביקורת ותלונות הציבור, באמצעות טבלאות המותקנות על שולחן העבודה של העובד המורשה (טבלאות "מנהל מערכת", ראה פירוט עמ' 22... להלן).

בחירת נילון

נילון במערכת הקיימת הינו הגורם נגדו טען המתלונן (=נילון) או הגורם שנושא התלונה בתחום אחריותו (=הגורם המקצועי).

העובד שקיבל לאחריותו את התלונה יכול לטפל בה בעצמו ו/או להעבירה לטיפול של גורם אחר או הנילון. בחירת הגורם האחר/נילון הינה מתוך רשימה קיימת, הניתנת לעדכון על ידי כל עובד.

בפרטי הנילון מופיעים שמו, תפקידו, כתובתו, מס' טלפון, האם מדובר בגורם פנים משרדי או חיצוני וכו'.

מאפייני בילון

הידארכיה

מינהל יבשה
 אגף תחבורה ציבורית
 כללי

פרטים נילון

תואר
 שרונה קרסגי
 מנהלת מחלקת פניות ציבור

שם מנהל *

תפקיד
 מזהה

פרטי איש קשר

שם איש קשר

כתובת

רחוב
 עיר מיקוד

קשר

טלפון פקס
 דואר אלקטרוני

הערות

אופי הנילון

פנימי חיצוני

אישור ביטול

תיק מספר 58201 לשכת המבקר

נילונים

שם	תפקיד	שם איש קשר / מספר	שם
שרונה קרסגי	מנהלת מחלקת פניות ציבור		

אופי הנילון

פנימי חיצוני

הוספה מאפיינים מחיקה

אישור ביטול החל

תיק 58201

- פרטי תיק
- פונים
- נילונים
- משאים
- גורמים אחרים
- מכתבים
- דואר
- הנחיות/סיכום

הזמנות/תזכור

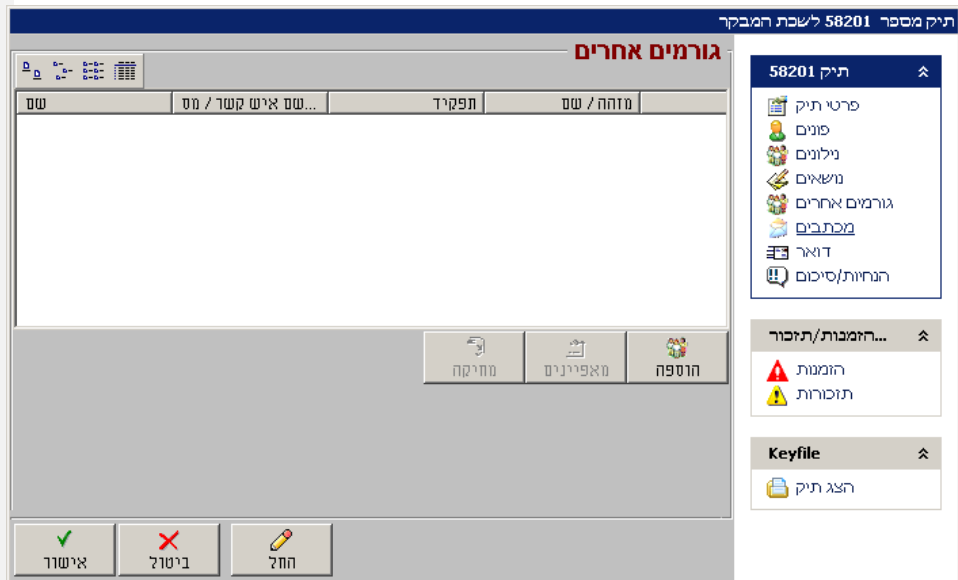
- הזמנות
- תזכורות

Keyfile

- הצג תיק

בתלונה יכולים להופיע מספר נילונים.

המטפל יכול להוסיף מעבר לנילוניס גם גורמים נוספים שעשויים להיות מעורבים בתלונה (למשל: הלשכה המשפטית, גורמים מחוץ למשרד התחבורה או כל גורם אחר שמעורב בטיפול בתלונה באופן עקיף). שדות ה"גורמים אחרים" נבחרים מאותה טבלה של הנילוניס.



מכתבים

- במסגרת טיפול בתלונה נכתבים מכתבים לגורמים שונים הקשורים לתלונה:
- מכתבים למתלונן: אישור קבלת התלונה, מכתבי עדכון במהלך הטיפול ומכתב סיום טיפול.
 - מכתבים לנילוניס: בקשה לבדיקת תלונה ושליחת תשובה לאגף הביקורת ותלונות הציבור / בקשה לתשובה ישירה למתלונן וכו'.
 - מכתבים ל"גורמים אחרים": בקשה לחוות דעת משפטית וכו'.
המכתבים מתבססים על שני מרכיבים עיקריים:
 - תבניות מכתבים הקיימות במערכת.
 - מכתבים שנכתבו בעבר בהקשרי תלונות אחרות אשר נשלפים מבסיס הנתונים ומהווים תבנית למכתב.
- סוגי מכתבים מסוימים (מוגדר על ידי מנהל המערכת), מציבים בפני הכותב את האפשרות לפתיחת תזכורת אשר תפתח ביום המתאים ברשימת המשימות שלו.
- כל מכתב שנשלח – מתויק בבסיס הנתונים.
- כל מכתב הקשור לתלונה – נסרק ונשמר בתיק

תיק מספר 58201 לשכת המבקר

מכתבים

סוג מכתב	תאריך מכתב	מכותב/כותב	נשלח	מכתב ...	נכנס/...
פניה	27/09/2012	נתנאל - 99	לא	לא	נכנס
סיום טיפול	10/12/2012	נתנאל - 99	לא	לא	יוצא

הוספה מאפיינים פתיחה מדיקה דואר הדפסה

פרטי התכתבות
פעולה הבאה

תאריך יעד עריכה

אישור ביטול החל

תיק 58201

- פרטי תיק
- סוים
- נילוים
- משאים
- גורמים אחרים
- מכתבים
- דואר
- הנחות/סיכום

הזמנות/תזכור

- הזמנות
- תזכורות

Keyfile

- הצג תיק

מכתב

מכותב *

פונים

נילוים

גורמים אחרים

מכתב

נכנס יוצא

תבנית *

תאריך יצירה תאריך קבלה/שליחה נשלח

16/12/2012 16/12/2012

מכתב סגירה נושאים

פרטי מכתב חדש

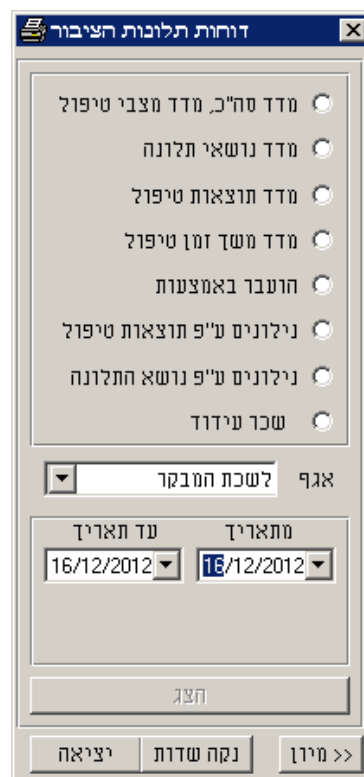
Keyfile Word אוטומטי

אישור ביטול

העובד המטפל בתלונה יכול לקבוע לכל פעולה שביצע מועד למעקב. במועד זה תפתח משימה בתור המשימות שלו.

דוחות

המערכת מפיקה כיום את הדוחות כפי שמופיע במסך הדוחות שלהלן :



דוחות תלונות הציבור

מדד סה"כ, מדד מצבי טיפול

מדד נושאי תלונה

מדד תוצאות טיפול

מדד משך זמן טיפול

הועבר באמצעות

נילונים ע"פ תוצאות טיפול

נילונים ע"פ נושא התלונה

שכר עידוד

אגף: לשכת המבקר

עד תאריך: 16/12/2012

מתאריך: 16/12/2012

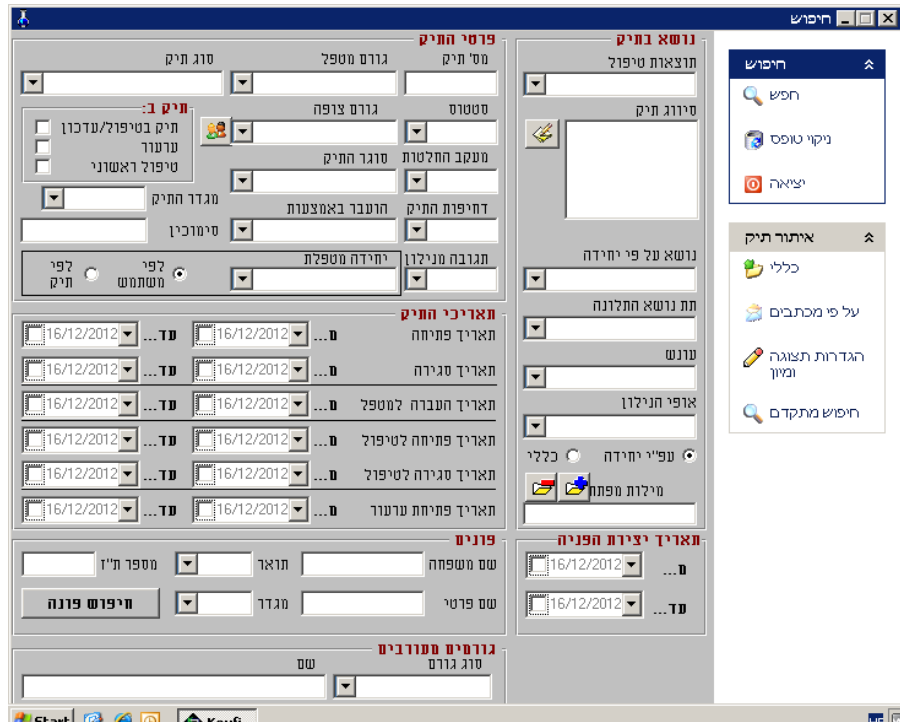
הצג

יציאה נקה שדות >> מיון

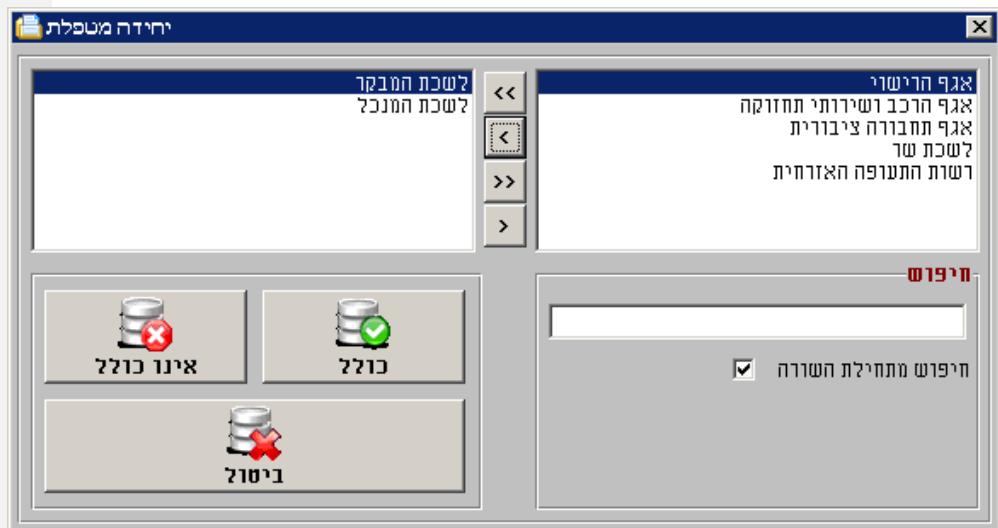
חיפוש במערכת

במערכת אפשרויות חיפוש :

חיפושים רגילים הינם חיפושים בהם המחפש מגדיר במסך את הפרמטרים השונים המגדירים את המסמכים אותם הוא מחפש.



חיפושים מתקדמים מאפשרים להוסיף למאפייני החיפוש גם אופרטורים כמו XOR או NOT (אפשר לבחור לכלול או לא לכלול פרמטרים מסויימים בשדה אחד או מספר שדות).



תוצאות החיפוש מוצגות באמצעות טבלה.

שם נושא	סיווג תיק	סטטוס	תאריך סג	תאריך...	מספר	פונה	סוג תיק	מס תיק
תגי תניה לנכים	כללי- ד.ו.	סגור	01/02/2012	11/01/2...	זיווי י	אידלס	פניה	53785
ר-ב קו	תחצ- כ.ו.	סגור	20/05/2012	11/01/2...	קרטג	גרינוול	טיפול	53787
ביצוע פרוייקט	שר-שר.ו.	סגור	14/03/2012	11/01/2...	לוי ע	כרמלי י	מעקב	53789
תגי תניה לנכים	רישוי-מ.ו.	סגור	23/02/2012	12/01/2...	אלבל	מרטלס	טיפול	53791
חידוש רשיונות	רישוי-מ.ו.	סגור	17/05/2012	12/01/2...	אלבל	חרירי א	טיפול	53792
בדיקת רפואיות	רישוי-מ.ו.	סגור	13/06/2012	15/01/2...	ינס	עלה ארו	טיפול	53793
קרוי נסיעה	תחצ-א.ו.	סגור	24/04/2012	15/01/2...	סוזנה	עודק ש	טיפול	53794
קרוי נסיעה	תחצ-א.ו.	סגור	24/04/2012	15/01/2...	סוזנה	שרעבי	טיפול	53795
תנאי נסיעה- תחצ	תחצ- כ.ו.	סגור	25/01/2012	15/01/2...	קרטג	ולדימי	טיפול	53796
קרוי נסיעה	תחצ- כ.ו.	סגור	03/05/2012	15/01/2...	סוזנה	מרטלס	טיפול	53797
שינוי מסלול נסי	תחצ-א.ו.	סגור	03/05/2012	15/01/2...	סוזנה	לוברט	טיפול	53798
ביטול תחנה	תחצ- כ.ו.	סגור	03/05/2012	15/01/2...	סוזנה	קרטג	טיפול	53801
כרטיס חופשי חו	תחצ- כ.ו.	סגור	06/05/2012	15/01/2...	קרטג	אזולאי	טיפול	53802
מחירי כרטיסים	תחצ- כ.ו.	סגור	05/03/2012	15/01/2...	קרטג	חכס שרה	טיפול	53803
מחירי כרטיסים	תחצ- כ.ו.	סגור	01/02/2012	15/01/2...	קרטג	עמנואל	פניה	53804
קרוי נסיעה	תחצ- כ.ו.	סגור	05/02/2012	15/01/2...	קרטג	אמיתי	פניה	53806
קרוי נסיעה	תחצ- כ.ו.	סגור	23/02/2012	15/01/2...	קרטג	ארגי מ	תחצ	53807
חידוש רשיונות	כללי- ד.ו.	סגור	06/03/2012	15/01/2...	זיווי י	גרינבר	פניה	53808
שליטת רשיונות	כללי- ד.ו.	סגור	06/03/2012	15/01/2...	זיווי י	גרינבר	פניה	53808
תחנות אוטובוס	תחצ-א.ו.	סגור	21/03/2012	15/01/2...	צורן	מור מריס	פניה	53810
תחנות אוטובוס	תחצ-א.ו.	סגור	16/01/2012	15/01/2...	צורן	שרביט	טיפול	53811
תגי תניה לנכים	כללי- ד.ו.	סגור	15/01/2012	15/01/2...	זיווי י	לייס או	פניה	53813
אי עמידה בלוח ז	תחצ-א.ו.	סגור	12/02/2012	15/01/2...	קרטג	מנחס ר	פניה	53814
אי עמידה בלוח ז	תחצ-א.ו.	סגור	26/01/2012	15/01/2...	צורן	בן עמי	פניה	53815
לא בסמכותנו-תחצ	תחצ-א.ו.	סגור	16/01/2012	15/01/2...	אוגרו	שנער ערן	פניה	53816
ר-ב קו	תחצ- כ.ו.	סגור	31/05/2012	15/01/2...	קרטג	אליצור	טיפול	53817
קרוי נסיעה	תחצ- כ.ו.	סגור	18/11/2012	15/01/2...	צורן	רגעי מו	פניה	53818

ניתן לבחור את הגדרות התצוגה והמיון (אילו עמודות יופיעו ובאיזה סדר), באמצעות מסך ייעודי:

שם שדה	מוצג	מיון
מס תיק	<input checked="" type="checkbox"/>	1
סוג תיק	<input checked="" type="checkbox"/>	2
פונה	<input checked="" type="checkbox"/>	
מספר	<input checked="" type="checkbox"/>	
יחידה מספרלת	<input type="checkbox"/>	
תאריך פתיחה	<input checked="" type="checkbox"/>	
תאריך סגירה	<input checked="" type="checkbox"/>	
תאריך העברה למספר	<input type="checkbox"/>	
סטטוס	<input checked="" type="checkbox"/>	
כתובת	<input type="checkbox"/>	
סיווג תיק	<input checked="" type="checkbox"/>	
תאריך פתיחת ערעור	<input type="checkbox"/>	
תאריך פתיחה לטיפול	<input type="checkbox"/>	
תאריך סגירה לטיפול	<input type="checkbox"/>	
מכתב סגירה	<input type="checkbox"/>	
שם נילון	<input type="checkbox"/>	
שם נושא	<input checked="" type="checkbox"/>	

את התוצאות, או את חלקן (בהתאם לבחירת העובד) ניתן להעביר לאקסל.

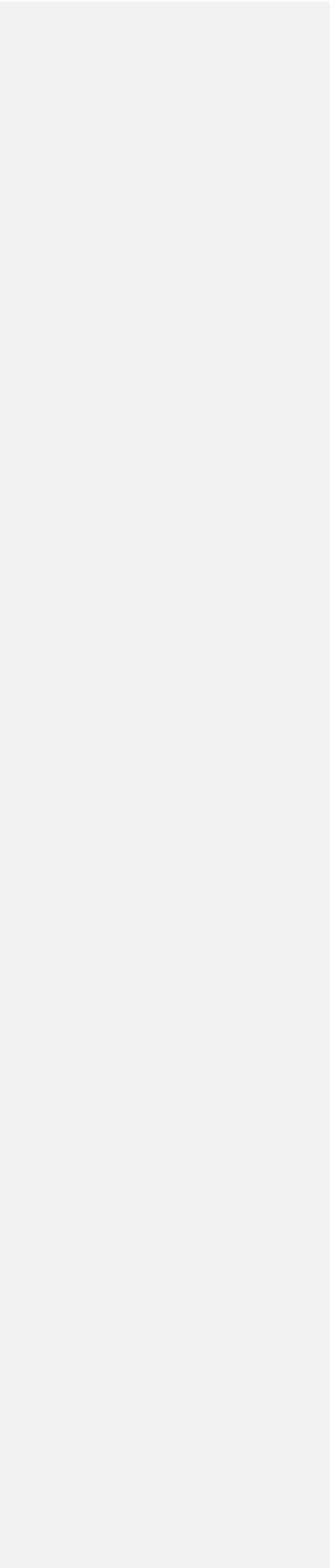
מנהל המערכת

באגף הביקורת ותלונות הציבור ישנם עובדים בודדים האחראים על ניהול ההרשאות והטבלאות המשמשות את המערכת. עובדים אלה מורשים לעדכן פרמטרים ב"מנהל המערכת". "מנהל המערכת" הינו מערך טבלאות המאפשר עדכון פרמטרים במגוון שדות, מבלי צורך בתלות בעובדי חברת התוכנה. באמצעות "מנהל המערכת" ניתן לעדכן הרשאות צפייה לכל עובד (ההרשאות הן ברמה של שדות), לעדכן טבלאות נושאים ותתי נושאים, סוגי מכתבים, מילות מפתח, סוגי וסיווגי תיקים ועוד.

מספר סידורי	שם נושא	שם אגף
1	התנהגות ...	אגף תח
100	אי עמידה ...	לשכת ה
101	מינהל לא	
102	סוגיות ב	
103	טרטור	
104	לא בטמכ	ללא נילון
105	חוסר בפר	ללא נילון
106	לוחיות רי	אגף תרכ
107	מגדנו רנו	ענף תמיר

שכר עידוד

המידע בתוכנה משמש את הממונה על שכר עידוד במשרד התחבורה. המידע מועבר באמצעות דוח ייעודי.



נספח 2.2.12 - רשימת הטבלאות והעמודות בטבלת בסיס הנתונים SQL במערכת הקיימת



transport_tbl.xlsx

קובץ נפרד מצ"ב

נספח 2.2.12 א' - תיאור מבנה הקבצים שיישלפו מבסיס הנתונים keyfile

לעניין ייצוא מכתבים (מסמכים) הקיימים בבסיס הנתונים Keyfile קיימות שתי קבוצות מכתבים:

1. מכתבים המשויכים לתיקים ורשומים בבסיס הנתונים SQL.
2. מכתבים הנמצאים במגשים מסמכים סרוקים / ודוא"ל ואינם משויכים עדיין לתיק כלשהו.

1. ייצוא מכתבים המשויכים לתיקים.

תוגדר תוכנית שתעתיק את המסמכים מתוך ה- Keyfile אל תיקייה פיסית בשרת. מאחר ומסמך בבסיס הנתונים- Keyfile יכול להכיל מספר קבצים בפורמטים שונים (כל עמוד מהווה קובץ של המסמך המקורי) שם הקבצים שישמרו בתיקייה בשרת יכלו גם את מספר העמוד וגם את הפורמט המקורי שלו. לדוגמא: מסמך KF המורכב מ 2 עמודים בפורמט WORD, ו 51 עמודים בפורמט TIFF ייוצא לספרייה הנ"ל כ 7 קבצים.

מבנה שם הקובץ: A_B.C

קוד	תיאור	שם שדה
A	קוד מכתב	ID (שם שדה בטבלת Documents)
B	מספר עמוד במסמך	PAGE_NUM
C	סוג קובץ	Pdf, Word.....

ייצוא המכתבים יתבצע ע"י ממשק חיפוש שיהיה דומה לממשק החיפוש של תוכנת פניית הציבור ויאפשר בחירת תיקים על פי:

- תאריכי פתיחה של תיקים [FirstDateOpened.tikim] - בחירה לפי טווח תאריכים
- תאריכי סגירה של תיקים [LastDateClosed.tikim] - בחירה לפי טווח תאריכים
- מספרי תיקים [id.tikim] (ללא בחירת טווח)
- סטטוס תיק [status.tikim] (ללא בחירת טווח)
- מטפלים [metapelid.tikim] (ללא בחירת טווח)

אם לא הוגדרו פרמטרים, תתבצע שליפה מלאה של כל המכתבים הרשומים בSQL והמכתבים ייוצאו בהתאם.

- לכל מסמך הקיים במערכת בטבלת Documents קיימת עמודה בשם ObjectID שהיא המזהה החד ערכי למסמך ב Keyfile.

הערות:

1. בעת העתקת המכתבים לתיקייה ירשם בטבלה ייעודית לוג אשר ניתן יהיה לצפות בו עם הנתונים הבאים:
 - a. תאריך, שעה, טווח התיקים שנבחרו
2. תיקים שגויים ומכתבים שגויים יירשמו בטבלת לוג ייעודית
 - a. תיקים שגויים: תיקים אשר מסיבה כל שהיא לא הייתה אפשרות לייצא מכתב או יותר.
 - b. מכתבים שגויים: פרטי המכתבים שלא ניתן היה לייצאם ירשמו מספר התיק, ID ו ObjectId של המכתב.
3. תינתן אפשרות מחיקה של קובצי הלוג.

2. מכתבים שעדיין לא שויכו לתיק.

מכתבים אשר נמצאים פיסית במגשים מסמכים סרוקים / ודוא"ל ואינם משויכים עדיין לתיק כלשהו.

- a. יש לדאוג לפני ייצוא המסמכים לא להשאיר שום מסמך במגשים אלו.
 - b. אפשרות שניה, תוגדר תוכנית אשר תסרוק את כל המגשים הרלוונטיים ותייצא את המכתבים הנמצאים פיסית במגשים אלו אבל אינם משויכים לתיק כלשהו. בכל מגש אשר יייצא מסמך כלשהו, המסמך יועבר אל ספרייה פיסית בשרת, לתיקייה אשר שמה כשם המגש שממנו יוצא המסמך.
 - c. לפני ייצוא המסמכים יש לדאוג ליצור ארון ייעודי אשר לתוכו יועברו כל המגשים הרלוונטיים.
- כללי
- בכל מסמך בשרת ה- Keyfile נשמרים מספר קבצים כמספר העמודים של המסמך המקורי. לפיכך נייצא לספרייה קבצים, אשר שמם יכיל גם את מספר העמוד וגם את הפורמט המקורי שלו.

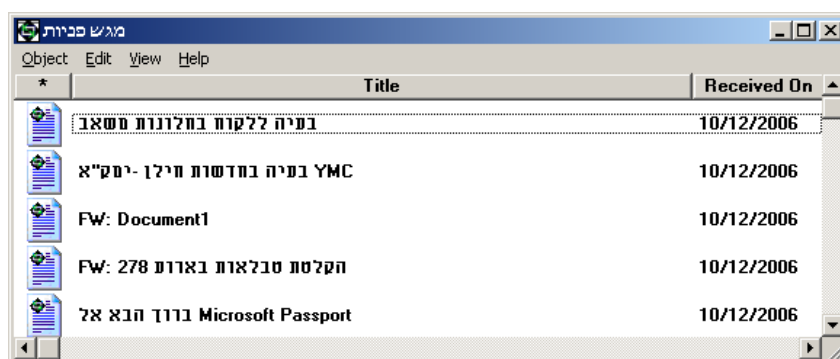
מבנה שם הקובץ: X_Y_Z.W

שם שדה	תיאור	קוד
שם המגש ב KEYFILE	שם המגש	X
Doc_ID (שדה חדש)	מספר סידורי רץ של המסמך	Y
PAGE_NUM	מספר עמוד במסמך	Z
Pdf, Word.....	סוג המסמך	W

תוגדר טבלת SQL במערכת בה ישמרו נתוני המסמכים הנמצאים במגשים השונים.

שם שדה	תיאור
שם המגש	שם המגש ב KEYFILE
DOC_ID	מספר סידורי רץ (שדה חדש)
Date	היום שבו נוצר המסמך – שדה של ה Key File
Title	כותרת המסמך – שדה של ה Key File

שדות Date, Title מתוך מסך צפייה בתיק.



ייצוא המכתבים יתבצע על כל המגשים שימצאו בארון הייעודי ללא אפשרות בחירה

הערות:

- בעת העתקת המכתבים לתיקייה ירשם בטבלה ייעודית לוג אשר ניתן יהיה לצפות בו עם הנתונים הבאים:
 - תאריך, שעה.
- מגשים שגויים ומכתבים שגויים בטבלת לוג ייעודית.
 - מגשים שגויים: מגשים אשר מסיבה כל שהיא לא הייתה אפשרות לייצא מכתב או יותר.
- מכתבים שגויים: פרטי המכתבים שלא ניתן היה לייצאם ירשמו מספר המגש ו- ObjectID של המכתב.
- תינתן אפשרות מחיקה של קבצי הלוג.
 - תינתן אפשרות של מחיקת הנתונים מטבלת SQL אשר בה ישמרו נתוני המסמכים שעדיין לא שוייכו למסלול על מנת לאפשר ניקוי של בסיס הנתונים לצורך ייצוא מחודש של המכתבים (לצורך ביצוע בדיקות וביצוע הייצוא המלא לאחר הבדיקות).

הערות כלליות:

1. סעיפים 1 ו-2 ימומשו בתוכנית אחת.

2. תוצאות החיפוש הינו מסך אינפורמטיבי בלבד.
3. במסך החיפוש ימצאו :
- a. כפתור **חפש** (לחיצה עליו תציג את תוצאות החיפוש).
 - b. כפתור בחירת ייצא מכתבים מהמגשים.
 - c. כפתור **בצע** (לחיצה עליו יבצע את הייצוא על פי הפרמטרים שנבחרו).
 - d. בחירת מיקום התיקייה שבה ישמרו המכתבים.
יש לבחור :
- i. תיקיה עבור המכתבים הנמצאים במגשים.
 - ii. תיקיה עבור המכתבים הנמצאים בתיקים ורשומים ב SQL (ממערכת תלונות הציבור).

נספח 4.1.4.1 פרטי המציע

1. שם המציע: _____
2. המספר המזהה (מס' חברה, שותפות): _____
3. סוג התארגנות (חברה, שותפות): _____
4. תאריך התארגנות: _____
5. תיאור סוג הפעילות של המציע: _____
6. סה"כ כוח האדם של המציע: _____
7. שמות הבעלים/שותפים: _____

8. שם המנהל הכללי: _____
9. מען המציע (כולל מיקוד): _____
10. מספרי טלפון: _____ פקסימיליה: _____
11. דואר אלקטרוני: _____
איש הקשר למכרז זה: _____ טלפון: _____
טלפון נייד: _____ דואר אלקטרוני: _____

נספח 4.3 - פרטי הצוות המוצע

יש למלא ולצרף להצעה ביחס לכל אחד מאנשי הצוות המוצעים, את פירוט השכלתם וניסיונם לצורך ניקוד ההצעה.

הצוות המוצע (כאמור בסעיפים 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3 ו-4.3.4) לצורך מתן שירותי תמיכה, פיתוח והטמעה בתקופת ההתקשרות.

שנות ניסיון בתחום	השכלה (יש לצרף תעודות)	שם איש הצוות המוצע	תפקיד
			אחראי פרויקט (סעיף 4.3.1)
			מנתח מערכות (סעיף 4.3.2)
			מתכנת (סעיף 4.3.3)
			מדריך/מטמיע (סעיף 4.3.4)

נספח 5 – טופס הצעת מחיר

מספר	רכיב	עלות בש"ח לא כולל מע"מ	מספר שנים	סה"כ עלות לא כולל מע"מ
1	רישיון ארגוני למערכת לניהול תלונות הציבור כולל הסבה ממערכת קיימת, הטמעה ותחזוקה לשנה ראשונה כמפורט בסעיף כולל הסבה ממערכת קיימת.			
2	עלות תחזוקה לשנה, מעבר לשנת האחריית כמפורט בסעיף 5.2 למכרז		4	
סה"כ עלות התוכנה ל- 5 שנים				
עלות שעות תכנות ופיתוח תוספות שינויים והרחבת יישומים				
	תפקיד	מחיר מקסימלי לפני מע"מ	מחיר מוצע לפני מע"מ	
	מנתח מערכות	200		
	מתכנת	180		

- במהלך תקופת ההתקשרות המשרד שומר לעצמו את הזכות להזמין כמות שעות מכל תחום מהמפורטים לעיל בהתאם לצורך.
- העלות הכוללת שתילקח בחשבון לצורך השוואת ההצעות היא סה"כ עלות התוכנה ל- 5 שנים, לרבות עלות תחזוקת המערכת עד תום אותה תקופה.
- תחזוקת המערכת מעבר ל- 5 שנים ל תינתן באותם תנאים ולא תעלה על 18% ממחיר המערכת.
- הצעת המחיר תכלול את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות פיתוח, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהזוכה לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.

_____ תאריך:

_____ חתימה:

נספח 5.5 - אישור קיום ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "המציע") לתקופת הביטוח

מיום _____ עד יום _____ בקשר לאספקה התקנה הקמה יישום ליווי

הטמעת ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בהתאם

למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי המציע, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 1,000,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המציע וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

1. אחריותו החוקית של המציע בגין אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעת ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור כולל תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

2. הפוליסה מכסה את חבות המציע, עובדיו ובגין כל הפעלים מטעמו:-

(א). בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

(ב). חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי המציע או מי מטעמו;

(ג). פעילות המציע, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל אספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה, תחזוקה, תכנון, אפיון, פיתוח, עיצוב גרפי, תיעוד, יישום, הקמה, התקנה, שדרוג גרסאות, ייעוץ, הרצה, אחריות, הסבות נתונים, ניהול בסיסי נתונים, הדרכה ותרגול, ביצוע התאמות ושינויים, בדיקות, אבטחת מידע ותיקון תקלות;

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מסך – 1,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability.

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המציע וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על דינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ירושלים.

3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. המציע 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 המציע.

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

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

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך

