



## מדינת ישראל - משרד החוץ אגף כספים

**מכרז מס' 33/2015 למתן שרותי מרכז תמיכה**  
**והדרכה להטמעת מרכב"ה במשרד החוץ**  
**ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ**

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל  
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל (c)

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש  
מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

אלול תשע"ה  
אוגוסט 2015

**תוכן עינינים**

עמוד	נושא
3	מנהלה
4	ריכוז תאריכים
5	הגדרות
9	מנהלה
10	מפרט
12	אישורים, הצהרות והתחייבויות שעל הספק להמציא בעת הגשת ההצעה
17	התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה
22	הצעת המציע
23	בעלות על המפרט ועל ההצעה
24	שלמות ההצעה ואחריות כוללת
25	בדיקת ההצעות והערכתן
28	משקלות איכות ועלות
30	מחירים
31	כללי-הבהקים
33	יעדים ומטרות
34	אופק הזמן
35	אומדן כמות
37	תפישת כללית - השירות המבוקש
37	אופי השירות הקיים
38	פונקציות ראשיות
39	פריסת מרכבה ומודולים
40	דו"חות
40	נפחים ועומסים
41	שעות פעילות מרכז התמיכה
41	מיקום ההזרקות, כוח אדם
41	כוח אדם
42	אבטחה ואבטחת מידע

45	מימוש
46	הקמת הפרויקט - מימוש כולל
53	תפעול שוטף של מרכז התמיכה
55	התארגנות ומענה המציע לתפעול שוטף
55	אמנת שירות
58	צוותים משותפים
59	תוכנית הפרדות
60	עלות
<u>64</u>	<u>נספחים</u>
65	נוסח ערבות הגשת הצעה
72	אישור פרטי המציע
75	הצהרה בדבר הבנת תנאי המכרז וקבלתם
78	תצהיר נסיון ופרטים מקצועיים
86	נספח הסכם
107	ערבות בגין זכייה
108	אישור קיום ביטוחים
110	טופס הצהרה בגין זכייה
114	דוגמת השבונית
מצורף בקובץ נפרד	נספח 0.5.4.1 תמורה והצעת המחיר

## 0. מנהלה (M)

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ  
ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 3 מתוך 114

**0.1. כללי**

משרד החוץ (להלן: "המזמין"), יוצא במכרז לקבלת שירותי תמיכה והדרכה במיקור חוץ עבור הטמעה של מערכת מרכב"ה. השירותים ינתנו למשתמשי המערכת במשרד החוץ בארץ ובנציגויות בחו"ל, העובדים במערכת מרכב"ה.

המכרז ייערך בארבעה שלבים:

**בשלב הראשון**, תיבחן עמידתם של המציעים בתנאי הסף שהוגדרו במכרז. הצעה שעומדת בתנאי הסף של המכרז תצורף לרשימת מציעים שתבחן בשלב השני של המכרז.

**בשלב השני**, יתמודדו כל אותם מציעים אשר הצעתם עמדה בשלב הראשון של המכרז. בשלב זה תערך בחינת רכיבי האיכות על ידי ועדת משנה מקצועית אשר תמונה על ידי ועדת המכרזים. ועדת המשנה תנקד כל אחד מהרכיבים המפורטים בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13 שלהלן.

**בשלב השלישי**, יבחנו כל ההצעות אשר עמדו בשלב הראשון ובשלב השני של המכרז ויקבע ציון עבור מחירן לפי המפורט בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13 שלהלן.

**בשלב הרביעי**, יחושב ציון משוקלל עבור ההצעה כולה, והכל כמפורט בסעיף 0.13.

תקופת ההתקשרות הינה כמפורט בסעיף 0.2 הגדרות, "תקופת ההתקשרות" להלן.

**0.1.2 טבלת ריכוז התאריכים במכרז:**

מועד	נושא	#
20.8.2015	יום פרסום המודעה בעיתונות ובאתר האינטרנט	.1
16.9.2015	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים	.2
18.10.2015	מועד אחרון להגשת ההצעות בתיבת המכרזים	.3
1.3.2016	מועד תוקף ההצעה והערבות בגין ההצעה	.4

במקרה של אי התאמה בין התאריכים לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים  
במכרז, קובעים התאריכים בטבלה לעיל.

## 0.2. הגדרות (I)

המונח	ההגדרה
<b>הגדרות כלליות</b>	
המכרז	מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו, וחלקיו, לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות המציעים כמפורט בסעיף 0.3.6.
עורך המכרז/ מזמין/ המשרד	אגף הכספים במשרד החוץ
ועדת מכרזים	ועדת מכרזים להתקשרויות של משרד החוץ.
הצעה	תשובת מציע שהוגשה כמענה למכרז.
ספק/ מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
ספק זוכה/ זוכה	מציע אשר ייבחר כזוכה במכרז על ידי ועדת המכרזים.
שלב א'	שלב ראשון של המכרז - פתיחת ההצעות ובחינת תנאי סף : בשלב זה נבחנת כל הצעה המוגשת למכרז על בסיס עמידת המציע בתנאי הסף המנהליים והמקצועיים. מציע אשר הצעתו תעמוד בתנאי הסף ייכנס לרשימת המציעים אשר ירכיב עורך המכרז, לצורך בחינה בשלב ב'.
שלב ב'	שלב שני של המכרז - בחינת רכיבי האיכות : בשלב זה תתבצע בדיקת רכיבי האיכות על ידי ועדת משנה מקצועית אשר תמנה ועדת המכרזים.
שלב ג'	שלב שלישי של המכרז - יבחנו כל ההצעות שעמדו בשלב הראשון והשני של המכרז ויקבע ציון עבור מחירן לפי המפורט בטבלת משקלות איכות ועלות בסעיף 0.13.
שלב ד'	שלב רביעי של המכרז - יחושב ציון משוקלל עבור ההצעה כולה, והכל כמפורט בסעיף 0.13.

המונח	ההגדרה
כשיר שני	ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לבחור במכרז כשיר נוסף אשר יוגדר כ"כשיר שני". עורך המכרז יהיה רשאי לערוך התקשרות עם הכשיר השני, במהלך שנתיים ראשונות של ההתקשרות עם הספק הזוכה, במידה שתבוטל ההתקשרות עם הספק הזוכה. ההתקשרות עם "כשיר שני" תהיה על בסיס הצעת "כשיר שני" למכרז זה, כמפורט בסעיף 0.8.4 להלן.
ציון איכות	ציון אשר יינתן על ידי ועדת משנה מקצועית שתמונה על ידי ועדת המכרזים, ויקבע על סמך אמות המידה לאיכות שהוגדרו במכרז, בהתאם לנתוני המציע (במסגרת ההצעה הכתובה, בירור נתונים שהמשרד יערוך וראיון שיתקיים במשרד).
ציון איכות מינימאלי	ציון האיכות המינימאלי לצורך מעבר לשלב ג' במכרז, הינו 80 נקודות, והכל כמפורט בסעיף 0.13 להלן.
המחיר הסופי	המחיר הסופי לאספקת השירותים, כמפורט בסעיף 0.15.
השירותים	מכלול השירותים כמובא בפרקי המכרז השונים, וביניהם כמפורט בסעיף 4.4: שירותים להקמת מרכז תמיכה טלפוני. שירותי הדרכה והטמעה בחו"ל. שירותי תפעול שוטף- מרכז תמיכה.
תקופת/ משך ההתקשרות	תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של עד שנה אחת אך לא יותר משנתיים בסה"כ, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים או מיטיבים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז. הארכת ההתקשרות בכפוף לאישור ועדת המכרזים של משרד החוץ. סה"כ התקשרות לפרק זמן של עד 5 שנים.
זכויות רוחניות	זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים, הסודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומים בצידוד על כל מרכיביו ורכיביו.

המונח	ההגדרה
מרכז תמיכה	מרכז תמיכה שיפעל באתר משרד החוץ בירושלים ויספק שירותי תמיכה טלפוניים והדרכה לעובדי משרד החוץ (לרבות עובדים בנציגויות בחו"ל) העובדים במערכת מרכבה לפי מכרז זה, כמפורט בסעיף 2.8 (לרבות תמיכה במערכות כספיות נוספות בשימוש המשרד, לפי הנחיית הממונה - בנציגויות שאינן עוברות למרכבה).
שירותי תמיכה	סיוע מרחוק ומתן מענה למשתמשים הן בארץ והן בחו"ל, הן בהיבטים טכניים והן מבחינת תהליכי העבודה ואופן תפעול המערכת.
שירותי הדרכה בחו"ל	הדרכה והטמעה של מערכת מרכבה לעובדי משרד החוץ העושים שימוש במערכת מרכבה בחו"ל. המדריכים יועסקו על ידי הספק הזוכה ומטעמו ויהיו אחראיים לביצוע הדרכות והטמעות למשתמשי מרכבה בחו"ל לפי המפורט בסעיף 2.9 (לרבות הדרכה במערכות כספיות נוספות שבשימוש המשרד, לפי הנחיות הממונה: מערכות כספיות בנציגויות שאינן עוברות למרכבה).
מנהל פרוייקט	מנהל הפרוייקט יהיה אחראי לניהול השוטף של מכלול השירותים שהספק יגיש למשרד, לרבות ניהול מרכז התמיכה וניהול מערך ההדרכה בחו"ל. מנהל הפרוייקט הוא הגורם שידווח למזמין על פעילות מרכז התמיכה לפי בקשתו כולל בירורים נדרשים. בנוסף, מנהל הפרוייקט ישמש איש הקשר בין עורך המכרז לספק הזוכה, וכתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז. על המועמד להיות בעל תעודת הנהלת חשבונות רמה 3 לפחות או בעל תואר בחשבונאות, וכן בעל תעודה מקורס SAP בהיקף 150 שעות לימוד לפחות, וכן בעל ניסיון של 3 שנים ומעלה (נכון למועד האחרון להגשת ההצעות), כמנהל צוות תמיכה ו/או מנהל צוות הדרכה בתחום המחשוב, בהיקף של 3 עובדים כפופים לפחות.
ראש צוות	על המציע להציג מטעמו ראש צוות אחד מבין התומכים, שישמש ראש צוות התומכים והמדריכים. על המועמד להיות בעל תעודת הנהלת חשבונות רמה 3 או בעל תואר בחשבונאות, בעל תעודה מקורס SAP בהיקף 150 שעות לימוד לפחות, וכן בעל ניסיון של 3 שנים ומעלה (נכון למועד האחרון להגשת ההצעות), כראש צוות תמיכה ו/או ראש צוות הדרכה בתחום המחשוב, בהיקף של 3 עובדים כפופים לפחות.

המונח	ההגדרה
תומך	יעסוק במתן תמיכה טלפונית ומענה לפניית המשתמשים, במידת האפשר ישמש מעת לעת מחליף/ממלא מקום של מדריך בחו"ל. על המועמד להיות בעל תעודה של הנהלת חשבונות רמה 2 לפחות או בעל תואר בחשבונאות, בעל תעודה מקורס SAP בהיקף 150 שעות לימוד לפחות, וכן בעל נסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה בתחום המחשוב.
מדריך בחו"ל	יעסוק בהדרכה אישית של משתמשי מרכבה בנציגויות ישראל בחו"ל ילמד אותם ויסייע להם להטמיע את מרכבה בעבודה השוטפת בנציגות, כולל תפעול, הבנה והכרה של תהליכי העבודה בכל המודולים במערכת. ההדרכה תינתן בנציגות במהלך של 7-14 ימים (בהתאם לגודל הנציגות, ולפי החלטת הממונה), עם עליית הנציגות לאוויר (מילוי מקום למדריך יכול להינתן גם על ידי אחד התומכים במרכז התמיכה, ככל שהדבר מתאפשר). בעת שהותו בארץ, מדריך לחו"ל יסייע בהטמעה, טיוב נתונים וביצוע פעולות תמיכה הדרושות להעלאת נציגויות נוספות לאוויר, לפי הנחיית הממונה. על המדריך להיות בעל תעודת הנהלת חשבונות רמה 2 לפחות או בעל תואר בחשבונאות, וכן בוגר קורס SAP בהיקף 150 שעות לימוד לפחות.
אתרי המזמין	משרד החוץ בירושלים, ובכ- 89 נציגויות משרד החוץ בחו"ל
פנייה	פניית משתמש באמצעות מערכת ממוחשבת או באמצעות שיחה טלפונית למרכז התמיכה בירושלים של משרד החוץ
פנייה סגורה	פנייה שטופלה לשביעות רצון המשתמש ונסגרה במערכת הפניות של משרד החוץ.
שיחה ננטשת	כל שיחה שלא נענתה בתוך 420 שניות. כלומר: שיחה שלא נענתה בתוך 7 דקות תסווג כשיחה ננטשת.

**0.3 מנהלה (M)****0.3.1 קבלת מסמכי המכרז**

ניתן להוריד, **ללא תשלום**, את מסמכי המכרז, החל מהתאריך המצויין בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2 לעיל, מאתר האינטרנט של משרד החוץ בעברית שכתובתו: [www.mfa.gov.il](http://www.mfa.gov.il) (מידע ושירותים - מכרזים) ← מכרז 33/2015.

**0.3.2 השתתפות במכרז**

השתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום.

**0.3.3 רשום מוקדם למכרז**

טופס הרשמה למכרז מופיע באתר האינטרנט של משרד החוץ כמפורט לעיל. על המציע לשלוח את טופס ההרשמה לפי כתובות דוא"ל שצוינו על גבי הטופס. עידכונים ודיווחים לגבי המכרז יפורסמו באתר משרד החוץ בכתובת הנ"ל.

**0.3.4**

האחריות להתעדכן באופן שוטף כמפורט, תחול באופן מלא ובלעדי על המשתתף במכרז ועורך המכרז לא ישא באחריות כלשהי בגין הימנעותו של משתתף להתעדכן כנדרש.

**0.3.5 איש קשר**

כל פנייה בעניין המכרז תיעשה בכתב, לנציג עורך המכרז, לפי כתובת דוא"ל: [michrazim@mfa.gov.il](mailto:michrazim@mfa.gov.il).

**0.3.6 נוהל העברת שאלות ובירורים**

1. שאלות המציעים תוגשנה בכתב, באמצעות קובץ WORD בדואר אלקטרוני לאיש הקשר. המועד האחרון להגשת שאלות המציעים מפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2.

2. שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

מס"ד	הסעיף	פירוט השאלה

תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי הבהרות באתר משרד החוץ בעברית שכתובתו [WWW.MFA.GOV.IL](http://WWW.MFA.GOV.IL) תחת הכותרת מידע ושירותים-מכרזים-מכרז 33/2015. האחריות להתעדכן בתשובות, תחול באופן מלא ובלעדי על

**המשתתף במכרז ועורך המכרז לא ישא באחריות כלשהי בגין הימנעותו של משתתף להתעדכן כנדרש.**

3. תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2 לעיל.
4. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.
5. רק תשובות שפורסמו באתר מחייבות את עורך המכרז.
6. המציע יגיש העתק תשובות לעורך המכרז חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו כמוצהר בהתאם לסעיף 0.6.2.9.

**0.3.7 כנס ספקים**

לא יתקיים כנס ספקים.

**0.3.7 מסירת ההצעות**

הצעה תוגש כשהיא מכילה את כל המסמכים והאישורים הנדרשים.

את ההצעה יש למסור כמפורט בסעיף 0.9.3 להלן, במעטפה או ארגז אחד סגור היטב (להלן: "אריזה"), חתום, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר, ארוז באריזה אחת עליו ירשם "מכרז 33/2015".

ההצעה תהא חתומה במקור (חותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו כמוצהר בהתאם לסעיף 0.6.2.1) מלאה, שלמה ותכיל שני עותקים נוספים (שלושה עותקים בסך הכל) של כל ההצעה בתוך אריזה סגורה היטב.

את ההצעה (הכוללת תדפיס המענה למכרז על כל נספחיו ביחד עם כל המסמכים הנוספים כנדרש במכרז) יש להגיש לתיבת המכרזים אשר נמצאת בשער הדואר הדיפלומטי (דיפי) משרד החוץ רחוב בנק ישראל 5, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2.

הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות כמפורט בטבלת התאריכים, תהיה פסולה ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

**0.4 המפרט (I)**

מכרז זה (המפרט) מכיל:

- פרק 0- המנהלה- בו מצויים פרטים מנהליים כלליים של המכרז, תנאי הסף של המכרז, דרך הגשת ההצעות ואופן בחירת הזוכים.

- פרקים 1 עד 4- החלק המקצועי- בו יוגדרו הפרטים הטכניים הנדרשים ופרטים לגבי מציע.
- פרק 5- העלות- בו מובאת נוסחת שקלול העלות.
- נספחים.

## 0.5 סיווג רכיבי המכרז (I)

### 0.5.1 השיטה

רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא :

רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. בעת הגשת ההצעה לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה.

#### I(Information)

רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, כמוסבר בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח / מוצע שיהיה.

#### G (General)

רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במכרז: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.

#### S (Specific)

רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). (ה"חובה" היא בתוכן הסעיף, לא בעצם הצורך לענות. הצורך לענות חל על כל סעיפי המכרז כמוסבר בסעיף 0.9.1 להלן). תשובת הספק תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינינו ותוכנו של הסעיף. **חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה.**

#### M(Mandatory)

סיווג לרכיב שאינו דורש כל תשובה, ובא להשלמת רציפות מספור הרכיבים בכל פרק.

#### N(Notrelevant)

סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - הוא הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו.

**מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.**

#### **0.5.2. סיווג סעיפי פרק המנהלה**

סעיפי המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M, חוץ מסעיפים בהם מצוין במפורש אחרת, ויש לענות במדויק על כולם. נוסח התשובה יהיה "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", תשובה עניינית וברורה, אישורים נלווים, או התחייבות לדרישה עתידית, הכל בהתאם לעניינינו ותוכנו של הסעיף. ראה הסבר בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. לעיל.

#### **0.5.3. סיווג החלק המקצועי ( הטכני)**

רכיבי החלק המקצועי (פרקים 1 - 4 להלן) מסווגים כמפורט לעיל, הסיווג מצוין בגוף המכרז ליד כותרתו של כל סעיף (או ברכיב האב שלו).

מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

### **0.6. אישורים, הצהרות והתחייבויות שעל הספק להמציא בעת הגשת ההצעה**

**(M)**

#### **0.6.1. ערבות אוטונומית ובלתי מותנית בגין הגשת ההצעה**

ההשתתפות במכרז מותנית בצרוף ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים, לפקודת משרד החוץ בסך של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים), במועדים ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.1.

עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציא יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו ולתנאי המכרז ומכל נימוק אחר כמפורט בתקנות חובת המכרזים התשנ"ג - 1993.

הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. היה ויתארכו הליכי המכרז, ערבות ההצעה תוארך בהתאם לתקופה הנוספת, ועל פי דרישת המזמין.

**0.6.2. אישורים**

**ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים להלן, כשהם תקפים למועד הגשת הצעה.**

יש לצרף את כל הנספחים המפורטים להלן לפי הסדר, עם פירוט שם נספח/אישור.

**0.6.2.1** השתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1967 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אישורים כאמור יצורפו להצעה כנספח 0.6.2.1 א': א. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמזיע מנהל פנקסי חשבוניות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

המזיע יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה/ חתימה מטעמו, מאושר בפני עורך דין בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.1 ב'. למען הסר ספק, יודגש כי האמור יהיה בהתאם ובכפוף למפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

**0.6.2.2** אישור חתום בפני עו"ד כי המזיע מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.2.

**0.6.2.3** העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. עורך המכרז מבהיר כי היה והמזיע הינו שותפות, על השותפות להיות רשומה כדין. התעודה תצורף **ותסומן כנספח 0.6.2.3.**

**0.6.2.4** תצהיר מורשה חתימה מטעם המזיע לאישור כל הפרטים, הדרישות והמידע אודותיו, לרבות זהות מורשה/ החתימה מטעמו ודוגמת חתימתו/ם, כנדרש במכרז, וכן אופן החתימה המחייב את המזיע, מאושר בחתימת עורך דין בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 0.6.2.4.

**0.6.2.5** אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים ולא מצויינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. כמו כן, חברה אינה חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. להוכחת תנאי זה, יגיש מציע נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, אשר יצורף **כנספח 0.6.2.5**.

**0.6.2.6** הצהרת המציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז כמפורט בנספח 0.6.2.6.

**0.6.2.7** תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות, המעיד כי לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, בנוסח המצורף להלן כנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא..

**0.6.2.8** העתק חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה), חתומה בחותמת תאגיד המציע וחתימת מורשה/י חתימה של המציע כמוצהר, כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם. הבנת וקבלת כל תנאי המכרז.

**0.6.2.9** העתק תשובות לעורך המכרז חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו.

**0.6.2.10** היה והתאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 כמפורט בנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.

**0.6.2.11** תצהיר מאומת על ידי עו"ד בנוסח המחייב אשר בנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא., שתוכנו כדלקמן:

א אצל המציע מועסקים **לפחות עשרים (20) עובדים מקצועיים בתחום המחשוב בהעסקה ישירה בלבד** ושהינם עובדי המציע בלבד שמשמשים תומכים, מדריכים ומנהלי פרויקטים (המציע יצרף מסמך המפרט את רשימת העובדים, תפקידהם וניסיונם המקצועי בנוסח המצורף בנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא).

ב למציע, ניסיון של לפחות **שלוש (3) שנים** בהקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה טלפוני (CALL CENTER) למערכות ממוחשבות לפחות עבור שלושה (3) לקוחות שונים של המציע בשנים 2012, 2013, 2014. לכל לקוח יש לפחות **מאה (100) משתמשים** במערכות הנתמכות על ידי המציע (המציע יצרף מסמך המפרט את רשימת הלקוחות, מס' המשתמשים במערכות הנתמכות ע"י המציע, תאריך התחלת השירות, משך מתן השירות, מהות השירות, מס' עובדים מטעמו מוקצים ללקוח בנוסח המצורף בנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא). למען הסר ספק יובהר כי הניסיון הנדרש בסעיף זה הינו ניסיון התאגיד ולא נסיונם של בעלי התפקידים בתאגיד.

ג למציע עובדים, אשר יועסקו בפרויקט נשוא מכרז זה, בעלי יכולת ביטוי גבוהה בע"פ ובכתב וכן יהיו בעלי מודעות למתן שירות. המזמין יחליט על קיום מבחני ידע ובקיאיות כדי לבחון את מידת התאמת המועמדים לכל תפקיד. להלן תיאור התפקידים ופירוט הניסיון והכשרה הנדרשת מכל מועמד (בהתאם לתפקיד שאליו הוא מיועד):

**1) מנהל פרויקט**

בהתאם להגדרות עמוד 10 לעיל.

**2) ראש צוות**

בהתאם להגדרות עמוד 10 לעיל.

**3) תומך**

בהתאם להגדרות עמוד 10 לעיל.

**4) מדריך בחו"ל**

בהתאם להגדרות עמוד 10 לעיל.

**כל האישורים והמסמכים יהיו תקפים נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.**

**כל האישורים כאמור בסעיף זה הינם תנאי סף.**

**0.6.3. תוקף ההצעה**

תוקף ההצעה מצויין לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף 0.1.2, עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של 60 ימים עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות ספק זוכה. במקרה כזה מציע יאריך בהתאם את תוקף "ערבות בגין הגשת הצעה" שהגיש. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.

**0.6.4. זכויות קניין**

מציע ימלא הצהרה בדבר זכויות קניין בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.4.

**0.6.5. ניגוד עניינים**

מציע מתחייב כי אין בהגשת הצעה במענה למכרז ובביצועה בפועל במקרה של זכייה, משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי שלו או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה.

מציע ימלא את ההצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים, **בהתאם לנוסח המחייב בנספח**

**0.6.5 וכן בנספח 0.6.5 א1- היעדר ניגוד אינטרסים - נותן שירותים מטעם הספק.**

כמו כן, מצהיר יצהיר במענה לסעיף זה הצהרה בנוסח המחייב, כדלקמן:

**"למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה למכרז או במתן השירותים משום ניגוד אינטרסים**

**עסקי או אישי, שלי או של עובדי המעורבים בהצעה או בביצועה."**

**0.6.6. התחייבות לשמירת סודיות**

מציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שיימסר לו או שייודע לו לשם ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז. מציע אינו רשאי לפרסם מידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת המכרז ותקופת ההתקשרות, וכן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור. כמו כן, יצרף המציע התחייבות של כל עובדיו וכל אדם מטעמו הקשורים בכל דרך שהיא למכרז ומימושו, לשמירת סודיות לפי נספח 0.6.6 א1.

**נוסח מחייב של ההתחייבות לשמירת סודיות- ראה נספח 0.6.6 א וכן נספח 0.6.6 א1.**

**0.6.7. השלמת מידע, הדגמה ומצגות**

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש ממציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו, כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות ועדת המכרזים לטעון הבהרה. מציע יענה לדרישת עורך המכרז לפגישה כאמור ויפיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה תוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו. אם יידרש מציע להשיב בכתב, יענה מציע בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו על ידי ועדת המכרזים בפנייה אליו.

**0.6.8. חתימה על חוזה (להלן: "חוזה" או "הסכם" או "הסכם ההתקשרות")**

המציע יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף בנוסח המחייב בנספח 0.6.8 חתום בראשי תיבות על ידי מורשה/י החתימה של המציע (כמוצהר) ובחותמת התאגיד בכל עמוד, וכן בחתימה מלאה במקום המיועד לכך בסוף ההסכם על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותרמת התאגיד.

השלמת חתימות עורך המכרז על הסכם תעשה לאחר ההחלטה על בחירת ספק זוכה.

## 0.7. התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה

### 0.7.1. ערבות בנקאית בגין זכייה ( "ערבות ביצוע" )

ספק זוכה יעמיד לפקודת עורך המכרז ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת על סך 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים), ובנוסף המחייב בנספח 0.7.1, תוך 5 ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על הזכייה.

הערבות תהיה בתוקף בהתאם למפורט להלן וצמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן. המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום שבו חל המועד האחרון להגשת ההצעות. הערבות תהא למשך תקופת ההתקשרות בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה. במידה ועורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת המכרז, יאריך הספק תוקף ערבות זו בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופה. הערבות תשמש להבטחת קיום מלוא התחייבויות הספק על פי המכרז והסכם זה, ובמועדן.

עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד במי מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת ההתקשרות.

הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

**נוסח מחייב של הערבות, ראה נספח 0.7.1.**

### 0.7.2. אישור עריכת ביטוחים

הספק הזוכה מתחייב לרכוש ולקיים, את הביטוח המפורט בזה, ולהציגו לעורך המכרז כשהוא כולל את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כתנאי לביצוע ההתקשרות. עם הגשת הצעה למכרז, המציע מתחייב בזאת שבדק את תנאי הביטוח הנדרשים ויש ביכולתו לעמוד בהם, לרבות המצאת אישור חתום על ידי חברת הביטוח מטעמו, ללא תיקון או שינוי מהנוסח הנדרש.

0.7.2.1 נקבעה הצעתו של המציע כזוכה במכרז, ימציא המציע למזמין אישור על עריכת ביטוחים בחתימת המבטח המעיד על ביצוע הביטוחים, וזאת עד למועד חתימת חוזה ההתקשרות ובהתאם לנספח 0.7.2 לחוזה ההתקשרות- אישור עריכת ביטוחים, וזאת כתנאי להצגתו כזוכה במכרז וחתימת החוזה עמו.

0.7.2.2 במידה והספק הזוכה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך שבועיים (2 שבועות) מיום הודעה על הזכייה, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו, ולבחור בכשיר שני כספק חלופי כאמור בסעיף 0.8.4 למכרז.

0.7.2.3 הספק מתחייב, בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם המזמין, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב לחדש את כל

הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם, ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד החוץ לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

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

0.7.2.5 **ביטוח נסיעות לחו"ל**: בכל יציאה לחו"ל ירכוש ספק השירות עבור עובדיו ביטוח נסיעות לחו"ל כמקובל הכולל שירותי אשפוז בבית חולים, הוצאות רפואיות שאינן במסגרת אשפוז, מטען אישי וכיסוי הוצאות נוספות כמקובל בביטוח כזה בגבולות אחריות סבירים.

### 0.7.3. **אחריות כוללת והתחייבות הספק הזוכה**

המציע מצהיר כי הוא קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, כי הוא הבין אותם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז והצעתו בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון המזמין ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז. המציע יחתום על הצהרה זו על ידי מורשה/י חתימה של המציע ויצרפם להצעתו למכרז, בנוסח המחייב המצורף כנספח 0.7.3. יובהר כי יש לחתום על ההצהרה עם הגשת מסמכי המכרז. למען הסר ספק, האמור לעיל יחול במשך כל תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

### 0.7.4. **שינויים מחויבים בהסכם ההתקשרות**

היה ויתחייבו שינויים מחויבים בהסכם ההתקשרות, הספק הזוכה מתחייב לחתום על הסכם ההתקשרות המצורף כנספח 0.6.8 למכרז, בשינויים המחויבים. חתימת עורך המכרז על ההסכם מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות הנדרשות מהספק זוכה.

לא ימלא הספק הזוכה את כל הדרישות כמפורט במכרז או יחזור בו מהצעתו או לא יחתום על הסכם ההתקשרות כנדרש, ו/או לא ייתן ערבות כנדרש בסעיף 0.7.1 לעיל ו/או ינהג שלא בתום לב בתקופת ההתקשרות, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות לחלט את הערבות בגין הגשת הצעה במכרז.

כמו כן ועדת המכרזים תהא רשאית לבחור בכשיר שני כאמור בסעיף 0.8.4 למכרז.

## 0.8. **זכויות עורך המכרז (I)**

### 0.8.1. **קבלת הצעה**

עורך המכרז אינו מתחייב לקבל את הצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה

שהיא בשלמותה או בחלקים ממנה. עורך המכרז רשאי לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים וכן רשאי שלא לבחור באף אחת מן ההצעות.

#### **0.8.2. ביטול המכרז**

עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. באם יבוטל המכרז לפני בחירת ספק זוכה, הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז. עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול, בכל צורה שהיא.

#### **0.8.3. שלמות ההצעה**

עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונעת הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.

#### **0.8.4. בחירת זוכה ו"כשיר שני"**

עורך המכרז מעוניין בבחירת ספק זוכה אחד. זכיית מציע תהיה, בהתאם לאמור בסעיף 0.12 שלהלן.

ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני" (להלן: "הכשיר השני"). אם לא יעמוד הזוכה במי מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, רשאי עורך המכרז, בתקופה שתחילתה מיום חתימתו על הסכם ההתקשרות עם הזוכה ועד תום 12 חודשים (שנה), על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם הכשיר השני, בהתאם לתנאי המכרז, להסכם ההתקשרות ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה. היה והחליטה כן ועדת המכרזים, הכשיר השני יכנס לנעלי הספק הזוכה בכל הנוגע למכרז על כל תנאיו, דרישותיו וחלקיו. כמו כן, עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות הבנקאית של הזוכה לרבות לצורך כיסוי עלות מתן השירותים.

הספק הזוכה לא יימנע ולא ייעשה כל צעדים נגד העברת עובדים לזוכה כשיר שני. במקרה זה על הספק להעביר את כל זכויותיהם של עובדים לחברה החלופית כפי שייקבע המזמין. על הספק הזוכה לסיים את כל התחייבותיו כלפי העובדים.

#### **0.8.5. פסילה בעקבות חוות דעת שלילית**

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם גורם ממשלתי אחר, כספק ציוד או שירותים ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות הנדרש, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית על טיב עבודתו. או לחליפין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של עורך המכרז או של גורם ממשלתי אחר ונמצא כי הגיש הצעה או

הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

#### **0.8.6. הפסקת התקשרות מיידידת על ידי עורך המכרז**

עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם זוכה בהתרחש, אחד או יותר, מן המקרים הבאים:

1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לספק זוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע לעורך המכרז בתוך 3 ימי עבודה בדבר מינוי כאמור.
2. אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש הספק הזוכה. ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק הזוכה להודיע לעורך המכרז בתוך 3 ימי עבודה בדבר מינוי כאמור.
3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק זוכה. ויובהר במקרה המפורט לעיל על הספק הזוכה להודיע לעורך המכרז בתוך 3 ימי עבודה בדבר מתן צו כאמור.
4. אם הפסיק הספק הזוכה לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.
5. הסתלק ספק זוכה מביצוע הסכם ההתקשרות.
6. הספק הזוכה לא חתם על הסכם ההתקשרות ו/או לא העמיד ערבות כנדרש בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. ו/או הפר כל התחייבות אחרת המפורטת במכרז זה.
7. אם הספק לא הצליח להעמיד את צוות העובדים הדרוש, לרבות כתוצאה מאי קבלת אישור הקב"ט לעובדי המציע.
8. אם הספק לא עמד ברמת השירות הנדרשת כמפורט ב-SLA סעיף 4.8 באופן שלדעת המזמין מצדיק סיום ההתקשרות.

#### **0.8.7. הבהרות להצעה**

עורך המכרז רשאי לפנות במהלך הבדיקות וההערכה אל הספקים המציעים כדי לקבל הבהרות להצעותיהם, והכל בכפוף לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 ולחוק חובת מכרזים, התשנ"ג-1993.

### **0.9. הצעת המציע (M)**

#### **0.9.1. מבנה כללי**

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד (1:1) למבנה המכרז. לדוגמא, סעיף 2.4 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.4 במכרז, סעיף 2.19 תשובה לרכיב 2.19 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה, ייכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

**הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה, עלולה להידחות על הסף, ועל פי שקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.**  
**עצם התשובה הוא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף.**

### **0.9.2. מבנה ההצעה: פירוט**

תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: G, I, M, N או S, כמוגדר בסעיף 0.5.1 לעיל. המציע רשאי להוסיף הערות או הצעות משלו על ידי הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה.

### **0.9.3. צורת הגשת ההצעה**

הצעה למכרז תוגש ארוזה באריזה (מעטפה או ארגז) אחת. על האריזה ירשם מכרז 2015-033. באריזה תהיינה שלוש מעטפות, לפי הפירוט הבא:

- א. מעטפה ראשונה: מענה לפרק 0 - מנהלה, כולל נספחים לפרק המנהלה, המעטפה תסומן "פרק מנהלה", ותכיל:
1. עותק מקורי אחד מלא של כל המכרז עצמו על כל נספחיו וחלקיו, בו כל עמוד חתום בחותמת התאגיד של המציע וחתימת מורשי החתימה מטעמו (כפי שהוצהר).
  2. כמו כן, תשובה לפרק המנהלה על כל נספחיו בצירוף כל האישורים ונספחים הנדרשים בפרק המנהלה כמפורט בפרק המנהלה (מסמכים מקוריים).
  3. עותק מקורי של נספח 0.6.1 - כתב ערבות מספק מציע. טופס מקורי זה יצורף למעטפה זו, אך לא יהיה כרוך. בהעתקים יצורף העתק כתב הערבות כרוך.
  4. בנוסף, שני עותקים מצולמים נוספים של המכרז החתום והתשובה לפרק המנהלה על כל האישורים והנספחים הנדרשים בפרק זה.
  5. הסכם ההתקשרות כשהוא חתום על ידי המציע חתימה מלאה כנדרש.
- ב. מעטפה שנייה: מענה לפרקים 1-4 בלבד, המעטפה תסומן "פרקים 1-4", ותכיל:
1. תשובה לפרקים 1-4, במקור ושני העתקים, כרוכים בנפרד, בו כל עמוד יוחתם בחותמת התאגיד של המציע וחתימת מורשי החתימה (כפי שהוצהר). מעטפה זו תכלול, במקור ובהעתקים, את כל הנספחים הנדרשים אותם יש להגיש במסגרת פרקים אלו של המכרז.
  2. מענה מלא לנספחים הנדרשים.

ג. מעטפה שלישית : תכיל מענה לפרק 5 בלבד. בעותק מקורי (שיסומן "המקור"), וכן בשני עותקים מצולמים, המכילים את המענה להצעת המחיר. כל עמוד ייחתם בחותמת רשמית של המציע וחתימת מורשי החתימה מטעמו.

על כל אריזה יש לציין את מספרה (1-3).

לכל אריזה יצורף CD המכיל את כל קבצי ההצעה בפורמט פתוח- WORD /excel (בהתאם לפרקים הנדרשים).

בכל מקרה של סתירה בין העותקים המצולמים, לבין עותק המקור, בין תוכן ה- CD לתוכן האריזה, תוכן עותק המקור יהיה התוכן הקובע.

**שים לב: פרק העלות יופיע אך ורק במעטפה השלישית. הצעה שתכיל את פרק העלות במעטפה אחרת או הצעה שהמעטפה השלישית לא תסומן בה - עלולה להיפסל על הסף.**

#### 0.9.4 מספר הצעות

מציע רשאי להגיש במכרז הצעה אחת בלבד.

### 0.10 בעלות על המפרט ועל ההצעה

#### 0.10.1 בעלות על המכרז והשימוש בו

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של עורך המכרז, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

#### 0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. עורך המכרז/המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

#### 0.10.3 צד שלישי- עיון בהצעה הזוכה

עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי המכרז.

בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים") מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הספק הזוכה. ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

מציע יציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. ויובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי

שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חוק חובת המכרזים.

מציע אשר יבחר לציין בתשובה לסעיף זה סעיפים בהצעתו אשר יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי, יתכן ויהיה מנוע מלציין בסעיפים אלה בהצעה הזוכה, והכל בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

עורך המכרז רשאי לגבות אגרה עבור עיון כאמור.

#### **0.10.4. המחאת זכות**

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

### **0.11. שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)**

ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן ראשי ובלעדי יהיה האחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני - המשנה, לצורך קבלת שרות ברכיבים, המסופקים על ידי קבלני - משנה.

#### **0.11.1. הפעלת קבלני משנה**

המציע אינו רשאי להגיש הצעה בשיתוף קבלני משנה.

### **0.12. שלבי בדיקת ההצעות, הערכתן ובחירת הזוכה (I)**

**כללי**

ועדת המכרזים אצל המזמין תמנה **ועדת משנה מקצועית מטעמה** אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות למכרז ותגיש את המלצותיה לוועדת המכרזים. ההחלטה על הספק הזוכה תבוצע על ידי ועדת המכרזים.

**פירוט שלבי בדיקת ההצעות****שלב ראשון:** פתיחת ההצעות ובחינת תנאי הסף

בשלב זה תיעשה בדיקה של עמידה בסעיפי הסף המנהליים והמקצועיים, ובין היתר הערבות וטיוטת הסכם ההתקשרות החתום כנדרש בסעיף 0.6.8. יובהר, למרות החובה לצרף את כל האישורים והמסמכים להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור או מסמך מן המנויים לעיל, להשלים את המצאתם במסגרת פרק זמן אשר ייקבע על ידי הועדה וזאת כל עוד עולה בבירור על פני האישורים או המסמכים הנ"ל, כי התנאים עליהם מעידים אישורים אלה התקיימו במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז. האמור בפסקה זו לא יחול על הערבות, אשר אי צרופה במועד הגשת ההצעה, עלול לגרום לפסילת ההצעה על הסף. עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.

**שלב שני: בחינת רכיב האיכות**

ההצעות שיעברו את השלב הראשון בהצלחה, יועברו לבדיקת רכיבי האיכות. במהלך הבדיקה, יהיה רשאי המזמין לפנות בכתב לספקים המציעים בשאלות הבהרה. הספקים המציעים יחזירו את תשובותיהם כפי שידרש ויפורט במכתב הפנייה. למען הסר ספק, יובהר כי אין אפשרות לתקן את האמור בהצעה המקורית, או לשנות נתונים שהוגשו בהצעה בכלל במסגרת הגשת ההבהרות כאמור לעיל.

ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות להזמין את המציעים להצגת תוכנית עבודה מוצעת להקמה, בפני ועדת המשנה המקצועית, טרם קבלת ההחלטה הסופית על איכות ההצעה, במועד שתקבע. כמו כן ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לקיים סיורים אצל המציע בדגש על מרכזי תמיכה טלפוניים שהמציע מפעיל עבור לקוחות שונים.

ועדת המשנה המקצועית תנקד כל אחד מהרכיבים המפורטים בטבלה בסעיף 0.1.3.

ציון האיכות יקבע בסכימה של הניקוד של כל רכיב בטבלה המפורטת בסעיף 0.1.3.

**ציון איכות מינימאלי בשלב בדיקת האיכות הינו 80.**

ועדת המשנה המקצועית תסיים את בדיקת תנאי החובה וקביעת הציונים המקצועיים לאיכות הצעות. הצעות שיעברו את סף איכות זה, יעברו לשלב הערכת העלות.

יחד עם זאת, היה ובציון האיכות המינימאלי לא יעמדו לפחות שני מציעים, תהא וועדת המכרזים רשאית לקבוע ציון סף נמוך יותר לאיכות, משיקולים שירשמו.

**שלב שלישי: בחינת רכיב העלות**

ההצעות שיעברו את השלב הראשון ואת השלב השני בהצלחה, יועברו לבדיקת רכיבי העלות.  
מרכיב העלות מהווה 30% מתוך 100% של הציון הסופי.  
הרכיב שיבחן לצורך קביעת ציון העלות הינו **הצעת מחיר** לכלל השירותים ע"י נותני השירותים הבאים:

- מנהל פרויקט.
- ראש צוות.
- מדריך בחו"ל.
- תומך.

הצעה שקיבלה ציון איכות של 80 ומעלה תיבדק מבחינת העלות כאשר "העלות להשוואה של ההצעה" תחושב עפ"י העקרונות הבאים (הצעה שניקוד האיכות שלה מתחת ל-80 נקודות תפסל ולא תעבור לשלב בדיקת המחיר):

**ההצעה הזולה ביותר** (מחיר עלות מענה), תקבל את הציון 100.

כל הצעה אחרת תקבל את הציון לפי הנוסחה: "עלות ההצעה הזולה ביותר" לחלק ל"עלות ההצעה הנמדדת" כפול 100.

$$PriceMark_{מציע} = \frac{Min^{1-n}(Price_i)}{price_{מציע}} * 100$$

מחיר עלות כולל- ינתן במסגרת המכרז בפרק העלות, כמפורט בפרק זה להלן.

**שלב רביעי:** קביעת ציון משוקלל

ההצעות שעברו את שלושת השלבים לעיל, ידורגו לפי שקלול ציון המחיר עם ציון האיכות לפי המשקלות הבאים:

עלות	איכות
30%	70%

אופן השקלול יהיה כדלקמן:

PRICEMARK = ציון המחיר (לפי השלב השלישי) 30%.

QUALITYMARK = ציון האיכות כפי שנקבע על ידי ועדת המכרזים (לפי השלב השני) 70%.

ההצעות תדורגנה בהתאם לציון המשוקלל הסופי, כך שתתקבל רשימת הצעות, שתהיינה ממוינות לפי ציון משוקלל סופי שההצעות קיבלו, מהציון הגבוה ביותר ועד לציון הנמוך ביותר.

ההצעה בעלת הציון המשוקלל הסופי הגבוה ביותר ברשימה שצוינה לעיל, תיקבע כהצעה הזוכה.

**0.12.1 עסק בשליטת אישה**

היה וההצעות שדורגו במקום הראשון ובמקום השני, קיבלו ציון משוקלל זהה ואחת ההצעות הינה של עסק שהוגש לגביו תצהיר עסק בשליטת אישה כמובא בסעיף 0.6.2.10, אזי תיבחר ההצעה של העסק בשליטת אישה כזוכה.

שיקול זה יעשה אף בבחירת הספק הבא בתור ובבחירת "כשיר שני" כהגדרתו להלן (ההצעות שדורגו במקום השני והשלישי, קיבלו ציון משוקלל זהה).

**0.13 טבלת משקלות איכות ועלות**

משקל אבסולוטי	רכיב	איכות
70%	איכות מרכז התמיכה ינוקד בהתאם למשתנים הבאים :	
15% לפי הפירוט הבא :	הצעת תוכנית עבודה והתארגנות בהתאם לסעיף 4.4.4 להלן.	א
2% (1)	(1) איתור ומיון עובדים	
2% (2)	(2) הכשרת עובדים	
3% (3)	(3) מקצועיות	
2% (4)	(4) קשר עם הממונים במשרד	
3% (5)	(5) גיבוי עובדים	
3% (6)	(6) יציבות הצוות	
10% לפי הפירוט הבא :	ניסיון המציע מעבר לדרישות הסף :	ב
5% (1)	(1) ניסיון בהקמת מרכז תמיכה שהמציע מפעיל 4 שנים ומעלה	
5% (2)	(2) - חוות דעת לקוחות שקיבלו מהמציע שירותי תמיכה למערכות מחשוב	
15% לפי הפירוט הבא :	התרשמות המשרד מאיכות ומיומנות מנהל הפרויקט, על פי :	
5% (1)	(1) רמת הידע במערכות SAP	
4% (2)	(2) ניסיון בניהול צוות עובדים בשירותי תמיכה ו/או הדרכה ו/או הטמעה בתחום המחשוב	
4% (3)	(3) ידע בתחום הרכש, הנהלת חשבונות, חוזים.	
2% (4)	(4) ידע במרכבה.	
12% לפי הפירוט הבא :	התרשמות המשרד מאיכות ומיומנות מרכז הצוות, על פי :	
4% (1)	(1) רמת הידע במערכות SAP	
3% (2)	(2) ניסיון בניהול צוות עובדים בשירותי תמיכה ו/או הדרכה ו/או הטמעה בתחום המחשוב	

משקל אבסולוטי	רכיב	
3% (3)	ידע בתחום הרכש, הנהלת חשבונות, חוזים.	ג
2% (4)	ידע במרכבה.	
18% לפי הפירוט הבא:	התרשמות המשרד מאיכות ומיומנות המדריכים, על פי:	
6% (1)	רמת הידע במערכות SAP	
6% (2)	ידע בתחום הרכש, הנהלת חשבונות, חוזים.	
6% (3)	ידע במרכבה.	
30%		עלות
30%	עלות כוללת של ההצעה לכלל השירותים הנדרשים, במונחים חודשיים (בהתאם למכסת השעות החודשית המקסימלית שנקבעה בהצעת המחיר)	
100%	סה"כ איכות ועלות	

ניקוד איכות על פי אמות המידה השונות ייקבע בין היתר על סמך בדיקה מול לקוחות שונים שהמזיע מגיש להם שירות, על סמך ראיון שיערך במשרד החוץ וכן על סמך הנתונים שיוצגו בהצעה. כמו כן המשרד רשאי לקיים סיורים באתרים שבהם המזיע מפעיל מרכזי תמיכה. על המזיע לצרף להצעתו נתונים ומידע לכל סעיף וסעיף בהתאם לאמות המידה בטבלה לעיל על מנת לאפשר למשרד להעריך ולנקד את ההצעה כנדרש, כולל פרטים על ניסיון, לקוחות, תעודות, קורות חיים, ממליצים וכיו"ב.

#### 0.14. סמכות השיפוט

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

#### 0.15. מחירים



**כל המחירים בהצעת הספק יהיו סופיים ויכללו את כל מרכיבי העלות .  
התשלום לספק יכלול: שכר, תנאים סוציאליים, נסיעות בתוך הארץ, תקורות,  
ביטוחים, ערבויות, רווח, הוצאות ישירות ועקיפות.  
תנאי ההצמדה יהיו כמפורט בסעיף 5.2 למכרז.**

תנאים וכללים מפורטים אודות המחיר יהיו כמפורט בפרק 5 למכרז.

החזר הוצאות בעת יציאה בתפקיד לחו"ל: מלבד התמורה החודשית שהמשרד ישלם לספק הזוכה הנקובה בהצעת המחיר (לפי שעות עבודה), המשרד יממן עבור מדריכי חו"ל הוצאות טיסה, לינות ואש"ל בהתאם לתעריפים המקובלים לגבי יועצים חיצוניים שיוצאים לחו"ל בתפקיד. הזמנת טיסות ומקומות לינה עבור המדריכים תיעשה על ידי המשרד ובמימונו.

## **0.16. שפת הצעה**

ההצעה תוגש בשפה העברית, מלבד ספרות עזר המוגשת עם ההצעה, שניתנת להגשה בשפה האנגלית, בצירוף תרגום לשפה העברית. בכל מקרה בו קיים שוני בין הכתוב בשפה האנגלית לבין הכתוב בשפה העברית – הכתוב בשפה העברית הוא המחייב.

## **סיווג ביטחוני (I)**

### **0.17.1. סיווג אתרים**

אתרי עורך המכרז מסווגים בסיווג שמור, וחלקם בסיווג סודי ביותר. כל מועמד מטעם הספק הזוכה יידרש לעבור בדיקה בטחונית מקיפה אצל קב"ט משרד החוץ. הבדיקה כוללת בין היתר מילוי טפסים, תחקיר, חתימה על טופס ויתור על סודיות רפואית. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול כל עובד של הספק עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו, החלטתו תהיה סופית ומכרעת ועורך המכרז לא יישא בתשלום סכום כלשהו בגינה.

### **0.17.2. התחייבויות**

במעמד חתימת ההסכם המציע יתחייב להעסיק בביצוע הפרויקט אך ורק עובדים אשר עברו אישור בטחוני על ידי משרד החוץ. הזוכה לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרת קב"ט משרד החוץ.

### **0.17.3. פרטי עובדים**

הזוכה יעביר לנציג משרד החוץ, על גבי טפסים שיונפקו על ידי הקב"ט את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יטפלו בפרויקט באופן קבוע, לצורך הבדיקה הביטחונית. המשרד ישמור לעצמו את הזכות לפסול עובד עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. במידה ולא עלה בידי המציע להעמיד צוות עובדים שעבר בהצלחה את הבידוק הבטחוני, המשרד רשאי להודיע לספק על פסילת ההצעה או על סיום ההתקשרות, ולספק לא תהיה טענה או תלונה כלשהי כלפי המשרד.

לאחר שעובד עבר בדיקה בטחונית, הוא יקבל מקב"ט המשרד הנחיות מפורטות לאבטחת מידע וכמו כן יחתום בפני קצין הביטחון של המשרד על הצהרת סודיות ויקבל אישור כניסה לאתר. לא יועסק כל אדם בביצוע פרויקט מוגדר אשר לא עבר בדיקה ביטחונית, חתם על הצהרת סודיות וקיבל אישור כניסה לבניין.

#### 0.17.4. לוחות זמנים

המציע יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע הפרויקט ללא תלות באישור בטחוני, או בהרחקת עובד, לפני או במהלך העבודה.

#### 0.17.5. חומרי עבודה

עם סיום הפרויקט, או סיום עבודת הספק בפרויקט מסיבה כלשהי, יחזיר הספק למשרד החוץ, כל מסמך או חומר אחר הקשור בפרויקט, כולל כל העותקים והגיבויים שלהם, וימחק את הנ"ל מכל מדיה מגנטית שברשותו.

#### 0.17.6. סיווג מסמכי המכרז

מסמכי המכרז בלתי מסווגים.

#### 0.17.7. סיווג הפרויקט

סיווג הפרויקט הינו שמור - סודי.

## 1. יעדים (I)

### 1.1. כללי - הבהקים

פרוייקט מרכב"ה- "מערכת רוחבית כוללת במשרדי הממשלה" - הוא פרויקט ארגוני תשתיתי החובק את המערכות החשבונאיות, הכספיות והמנהליות בכלל המערך הממשלתי, במטרה להציב פתרון אפקטיבי לניהול נכסי ומשאבי המדינה.

במרכבה מופעל מרכז תמיכה ומערך הדרכה In House (מקומי) לתמיכה באמצעות סיוע מרחוק והדרכה למשתמשי מערכת מרכבה במודולים התפעוליים של המערכת. מרכז התמיכה מכיל צוותי מומחים ברמת מודול/נושא. מאחר ומערכת מרכבה במשרד החוץ הינה בסיווג "שמור" ותנוהל על תשתית קווי התקשורת של משרד החוץ, נדרש להקים מרכז תמיכה ייעודי עבור משתמשי משרד החוץ, באתר משרד החוץ. השירותים הנדרשים: הטמעה, הדרכה ומתן תמיכה שוטפת של מערכת המרכב"ה באתרי המשרד, חלקם או כולם בשיטת מיקור חוץ. במסגרת זו, הספק יכשיר את עובדי משרד החוץ בחו"ל לשימוש במערכת והסתגלות לתהליכי העבודה העדכניים במשרד, הכשרת עובדי משרד החוץ בארץ תיעשה על ידי נציגי מרכבה ולא על ידי הספק.

#### הדרכה בארץ

צוות מרכבה יבצע הדרכה טרום עליה לאויר למשתמשי משרד החוץ בארץ. כמו כן, צוות מרכבה ידריך את משתמשי משרד החוץ בשוטף לגבי נושאים חדשים שיתווספו למערכת ולגבי עידכונים שוטפים. ההדרכה תכלול גם את עובדי הספק הזוכה.

### מרכז התמיכה -

מרכז התמיכה יוקם באתר משרד החוץ בירושלים ויתן תמיכה טלפונית בהשתלטות מרחוק על עמדת המשתמש לצורכי תמיכה וליווי עובדי המשרד בארץ ובחו"ל בביצוע פעולות במרכבה שנדרש בגינן סיוע של תומכים. יצויין כי התמיכה תנתן לאחר ביצוע הדרכה למשתמשים.

בשלב הראשון, עם תחילת ההתקשרות, מרכז התמיכה יפעל למשך **9 שעות בכל יום** בין השעות 08:00 עד 17:00 בהיקף של **עד 5 תומכים** (אחד מהם ראש צוות) ובנוסף מנהל הפרויקט.

בשלב השני, עם כניסתן של נציגויות נוספות למרכבה, שעות התמיכה יגדלו בהדרגה, עד **18 שעות ביום** (08:00 ועד 02:00) על ידי הוספת משמרת לילה בין השעות 17:00 עד 02:00 המונה **עד 3 תומכים**. כמו כן תתווסף משמרת הכוללת **עד 2 תומכים בימי שישי** בין השעות 08:00 עד 14:00.

המזמין יודיע לספק בהתראה של 60 יום מראש על שינויים כאלה ואחרים בהיקף ומועדי המשמרות, בהתאם להתקדמות הפרויקט ובהתחשב בכמות הנציגויות שיצורפו למערכת.

לפני העליה לאויר צוות התמיכה והמדריכים יסייעו בטיוב נתונים וכן יסייעו למשרד בהעלאה לאויר למערכת מרכבה.

### מדריכים לחו"ל

מדריכי חו"ל יבצעו הדרכה אישית בנציגויות בחו"ל של המשתמשים במערכת מרכבה. באחריות המדריך ללמד ולהטמיע את המשתמש בתפעול והבנה של תהליכי העבודה במערכת מרכבה בכל המודולים. לאחר סיום שלב ההדרכה, משתמשי מערכת מרכבה בחו"ל יקבלו תמיכה טלפונית ממרכז התמיכה בארץ, במקרה הצורך. תומך במרכז התמיכה יוכל לשמש ממלא מקום/מחליף למדריך בחו"ל, ככל שהדבר מתאפשר. מנהל הפרויקט וראש הצוות יצאו אף הם מעת לעת לביצוע הדרכות והטמעה בנציגויות בחו"ל, לפי הנחיית הממונה. בעת שהותו בארץ, מדריך חו"ל יסייע בהטמעה, טיוב נתונים וביצוע פעולות תמיכה הדרושות להעלאת נציגויות נוספות לאויר, לפי הנחיית הממונה.

## **1.2. הלקוח / המשתמש העיקרי**

1.2.1 עובדי משרד החוץ במטה המשרד ובנציגויות ישראל בחו"ל, המשתמשים במערכת מרכבה.

**1.3 יעדים ומטרות****א. יעדים כלליים**

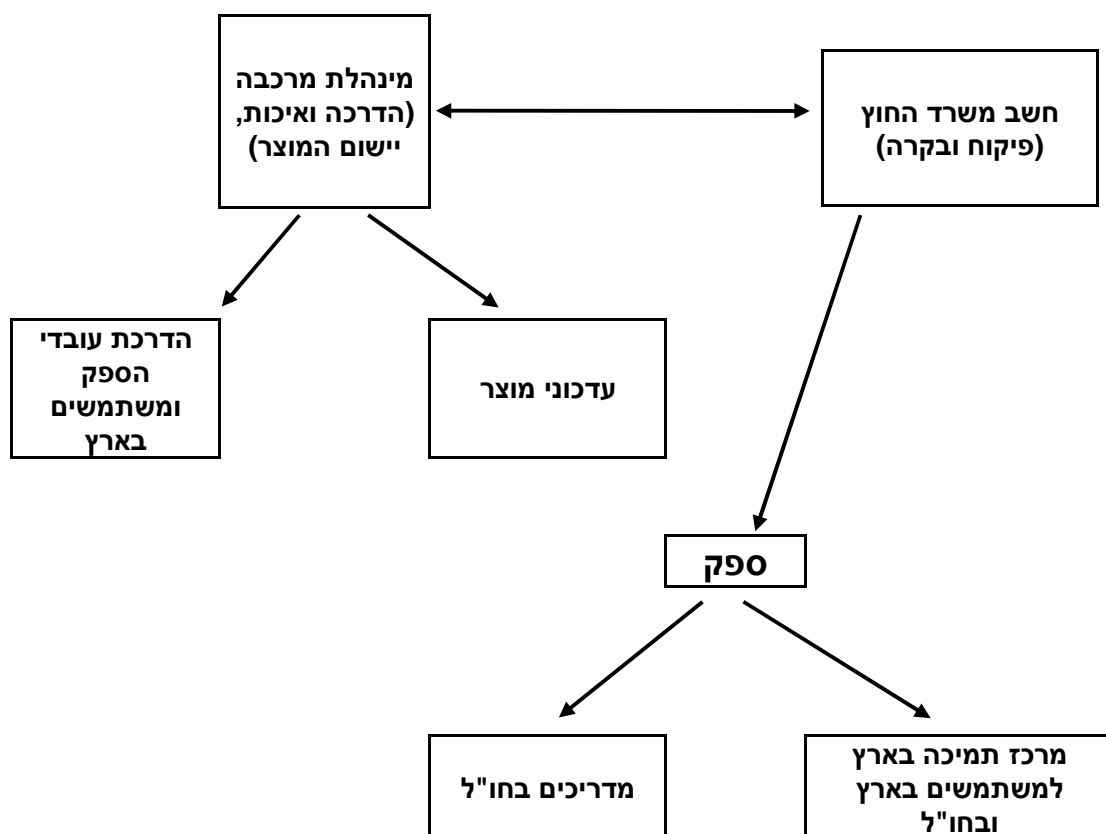
- מתן שירותי תמיכה והדרכה והטמעה לעובדי משרד החוץ בארץ ובחו"ל כולל אגף הכספים של משרד החוץ, העובדים במרכבה תוך שירות מקצועי אמין וזמין ותוך הובלת המשתמשים לעבודה עצמאית ומקצועית במערכת מרכבה, בכל המודולים הנדרשים. אבטחה פיקוח ובקרה נאותים על השירות ורמת השירות;
- ב. הטמעת נהלי עבודה אחידים וסדורים;
- ג. שימור ורציפות הידע בקרב עובדי משרד החוץ וצוות הספק הזוכה

**1.3.1 מטרות**

- 1.3.1.1 יצירת כתובת בלעדית או ערוץ התקשורת של משתמשי המערכת, בכל פניה הקשורה במערכת מרכבה והשימוש בה.
- 1.3.1.2 יצירת כתובת בלעדית וערוץ תקשורת ייעודי המאפשר למשתמש לקבל את מכלול שירותי התמיכה וההטמעה מרחוק בזמן סביר וברמת שירות גבוהה.
- 1.3.1.3 עידכון כלל המשתמשים בשינויים פונקציונאליים וטכניים במהלך החיים השוטפים של המערכת.
- 1.3.1.4 מתן מענה מקצועי וברמת שירותיות גבוהה בהיבטים טכניים, תפעוליים ותהליכיים לכלל משתמשי המערכת.
- 1.3.1.5 מתן מענה זמין ונגיש למשתמשי המערכת, בפרקי זמן קצרים, לרבות עמידה ביעדי SLA ולוחות הזמנים, כפי שמוגדר בסעיף 4.8 להלן.
- 1.3.1.6 העברת מידע, נהלים והנחיות למשתמשי המערכת.
- 1.3.1.7 העברת תגובה מהירה למשתמשים למגוון אירועים, תקלות והפרעות בפעילות השוטפת של המערכת.
- 1.3.1.8 הטמעה מרחוק למשתמשי המערכת, לעניין זה משתמשי המערכת הינם משתמשים ותיקים הזקוקים להטמעה נוספת ומשתמשים חדשים.
- 1.3.1.9 בניית צוות תמיכה שיתמחה ויתמקצע מבחינה טכנית, תפעולית ותהליכית במערכת מרכבה לתקופות זמן ארוכות.

**1.4 השתלבות יעדי המערכת ביעדי הארגון**

להלן מבנה ארגוני של תכנית מרכבה במשרד החוץ, לרבות השתלבות הספק הזוכה במסגרתו:



### קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)

1.5

הקמת מרכז תמיכה ומערך הדרכה ייעודי ומקצועי למשתמשי משרד החוץ בארץ ובחו"ל עולה בקנה אחד עם הגדרת שיפור השירות של פרויקט מרכבה למשתמשי המערכת.

### תועלות למשרד החוץ

- חיסכון בתקורות אדמיניסטרציה וניהול בגיוס כח-אדם, הכשרתו ובמאמצים לשימור כח אדם לטווח ארוך.
- יעילות תפעולית ויצירת מוקד התמחות מקצועי.

### 1.6 אופק הזמן

תקופת ההתקשרות תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של עד שנה אחת אך לא יותר משנתיים בסך הכל, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז.

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז או לפרסם מכרז אחר במקומו בכל מועד שימצא לנכון.

## 1.7. אומדן כמות

הנתונים המפורטים בסעיף זה נועדו להוות מידע למציעים.

מובהר ומודגש בזאת כי כל המידע והנתונים הכלולים במכרז זה, מכל מין וסוג, המתייחסים למצב הקיים או למצב בעבר או להערכת המצב העתידי, אינם מחייבים את עורך המכרז באופן כלשהו, נתונים אלה משקפים את המידע אשר קיים ברשותו והם עשויים להשתנות בעתיד. כמו כן ידוע ומובהר כי אין המזמין מתחייב להיקפי צריכה כלשהם.

בהתאם לתוכנית העבודה של פרויקט מרכבה, מערכת מרכבה תושק במשרד החוץ בארץ ובחול"ל בין השנים 2016 עד 2018, בקרב כ-350 משתמשים. המשרד יעדכן את הספק הזוכה בתוכנית העליה לאויר של הנציגויות.

בארץ מספר המשתמשים עומד על כ-150 משתמשים ובחול"ל בכל נציגות יהיו כ-2-5 משתמשים. צפוי כי יעלו כ-89 נציגויות.

שנה/ מיקום	2016	2017	2018
משתמשים בארץ	150	150	150
משתמשים בחול"ל(*)	33 נציגויות, כ-100 משתמשים	85 נציגויות, כ-275 משתמשים	89 נציגויות, כ-289 משתמשים

(\*) מצורף נספח להצגת תוכנית עלייה לאוויר של 89 נציגויות למרכבה בחודשים אפריל

2016 ועד ינואר 2018.

### פירוט משמרות (תומכים)-מתכונת מלאה

#	משמרת	שעת התחלה	שעת סיום	משך המשמרת בשעות	עובדים במשמרת	סה"כ שעות במשמרת
<b>ימי א'</b>						
1	בוקר	08:00	17:00	9	5	45
2	בימי א' לא נדרשת משמרת ערב					
3	<b>כפול 4 ימי א' בחודש</b>					
<b>ימים ב'-ה'</b>						
4	בוקר	08:00	17:00	9	5	45
5	ערב	17:00	02:00	9	3	27
6	<b>סה"כ</b>					
7	<b>כפול 18 ימי עבודה בחודש</b>					
<b>ימי שישי (וערבי חג אם נדרש)</b>						
8	בוקר	08:00	14:00	6	2	12
9	<b>כפול 4 ימי שישי בחודש</b>					
10	<b>סה"כ שעות עבודה בחודש (מרכז תמיכה)</b>					
						1,524

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחול"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 35 מתוך 114

**הערות**

- א. תקרת השעות המפורטת לעיל היא **מכסה מקסימלית**. **בחודשי ההתקשרות הראשונים** **השירותים יחלו במתכונת מצומצמת יותר**, ובמידת הצורך יורחבו בהדרגה עד המכסה המקסימלית. לקראת תחילת ההתקשרות המשרד יודיע לספק הזוכה במכרז מה היקף השעות הנדרש.
- ב. שעות נוכחות נדרשות ממנהל הפרויקט: בהתאם למועדי משמרת בוקר. מעת לעת, מנהל הפרויקט ידרש להיות נוכח גם בחלק ממשמרת הערב, לפי הצורך ובהתאם לדרישת הממונה.
- ג. הספק רשאי לפצל/לחלק את המשמרות במרכז התמיכה בין עובדיו באופן שונה בתיאום עם הממונה (לדוגמא על ידי מתן אפשרות לתומך לסיים משמרתו בשעה 15:00 ולהקצות במקומו תומך אחר שימשיך במתן השירות גם במשמרת הבאה) ובלבד שיינתן מענה רצוף ויוקצו השעות בהתאם למועדים ולהיקפים שפורטו לעיל.
- ד. ראש צוות עובד במרכז התמיכה, במסגרת המשמרות הנ"ל.
- ה. הפעלת משמרת ערב תיעשה בצורה הדרגתית, לאחר כניסת מרבית הנציגויות לשימוש במרכבה. משמרת זאת תחל לפעול בשלב שני. המזמין יודיע לספק על המועד שהחל ממנו משמרת זאת תחל לפעול.
- ו. המזמין יודיע לספק בהתראה של 60 יום מראש על שינויים כאלה ואחרים בהיקף ומועדי המשמרות והיקפי ההדרכה, בהתאם להתקדמות הפרויקט ובהתחשב בכמות הנציגויות שיצורפו למערכת.
- ז. המשרד אינו מתחייב להזמין מהספק שירותים בהיקף מינימאלי כלשהו. המשרד רשאי להחליט על צמצום היקף ההתקשרות בהתאם לצרכים, בהתראה של 60 ימים מראש. הספק לא יבוא למשרד בטענה או בדרישה אם היקף השירותים יהיה קטן מהכמות לה ציפה.
- ח. היקף שירותי ההדרכה בחו"ל יבחן שוב לאחר שמרבית הנציגויות יצורפו למערכת. במועד זה המשרד יבחן מה היקף שירותי ההדרכה הדרוש ויודיע על כך לספק.
- ט. החלטה האם להזמין את השירות בימי חול המועד וערבי חג נתונה לשיקול דעת המזמין. לקראת חגים, המזמין רשאי להחליט על צמצום היקף המשמרות בהתאם להיקף הפעילות הצפוי.

**2. יסוּם (S)****2.1 תפיסה כללית - השרות המבוקש (I)**

השירותים הנדרשים הם הקמה, ניהול והפעלה של מוקד תמיכה טלפוני אנושי לטובת משתמשי מרכבה במשרד החוץ, בארץ ובנציגויות בחו"ל.

---

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 36 מתוך 114

הדרכת משתמשים והטמעת מרכבה בתחומי הרכש, הפיננסי, הנדלי, מצאי ואחזקה בנציגויות משרד החוץ בחו"ל.  
שירותי הספק יכללו גם תמיכה והדרכה בכל הקשור למערכות כספיות נוספות שנמצאות בשימוש בנציגויות ישראל בחו"ל, בנוסף ליישומי מרכבה (על פי הנחיות הממונה): נציגויות שאינן עוברות לעבוד במרכבה וימשיכו לעבוד במערכות כספיות אחרות. על צוות הספק יהיה להכיר וללמוד מערכות נוספות אלה על מנת שיוכל להגיש את השירותים גם ביחס אליהן (הדרכה+תמיכה)

## 2.2 אופי ומצב כללי של השירות הקיים

צוות ההדרכה וההטמעה של מרכב"ה נותן שירותי הדרכה והטמעה לכלל משרדי הממשלה בשלבי השקת המשרד ובשלב הליווי.  
הצוות כפוף למנהלת הפרויקט ומורכב ממנהלת הצוות, ראשי צוותים לפי מודולים, מדריכים ומטמיעים לפי מודולים.

תחומי האחריות ותפקידי צוות ההדרכה וההטמעה של מרכב"ה הם:

1. בניית תכניות עבודה שונות עבור פעילויות ההדרכה וההטמעה;
2. פיתוח והפקת חומרי הדרכה;
3. הכשרת מדריכים ומטמיעים חדשים;
4. הדרכה והטמעה למשרדי השקה;
5. הדרכות להעמקת הידע במערכת;

במסגרת השקת מערכת מרכב"ה במשרד החוץ, צוות ההדרכה של מרכבה יהיה אחראי על:

1. פיתוח והפקת חומרי הדרכה עבור עובדי המשרד וצוות העובדים של הספק הכוללים: מצגות, מדריכים למשתמש, מדריכי כיס מקוצרים, חוברות תרגול למערכת ההדרכה.
2. סיוע בבניית תכנית הטמעה לאתרי המשרד בארץ ובחו"ל שבאחריות המזמין. התוכנית עצמה תגובש ותבוצע על ידי הספק, בהנחיית משרד החוץ.
3. ביצוע הדרכה פרונטלית: צוות ההדרכה יקיים בארץ קורסים המותאמים לפי תפקיד במערכת המרכב"ה, לבעלי התפקידים השונים בכיתת הדרכה ממוחשבת. ההדרכות יכללו תרגול בסביבת ההדרכה.
4. העברת ידע והכשרה מקצועית של עובדי הספק.
5. הדרכה בעדכונים של המערכת לעובדי המשרד בארץ וכן לזמני מקצועי לעובדים מטעם הספק הזוכה.

6. הכנת רשימת תיוג להדרכת העובדים במשרד החוץ בארץ ובנציגויות המיועדים לעבוד במערכת מרכב"ה וכן לצוות העובדים של הספק. הספק יגבש ויבצע תוכנית הדרכה על סמך רשימת תיוג זאת.

### 2.3. משתמשים ומערכות משיקות (I)

המשתמשים הישירים של השירותים במכרז זה הינם משתמשי משרד החוץ בארץ ובחו"ל שישתמשו במערכת מרכבה.

### 2.4. פונקציות ראשיות

בסעיפים הבאים מפורטות כל הפונקציות הנדרשות ממערך ההדרכה וההטמעה לחו"ל, ומרכז התמיכה בארץ עבור משתמשים בארץ ולמשתמשי הנציגויות בחו"ל. הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה טלפוני אנושי ומערך הדרכה, הטמעה וליווי בהשקת מרכבה בנציגויות חדשות, כולל הכנה והפצת ערכות הדרכה למשתמשים של מרכבה.

התמיכה במרכז התמיכה תתבצע באמצעים המפורטים להלן:

- מענה טלפוני אנושי לפניית שיפתחו על ידי המשתמשים במערכת ממוחשבת.
- מענה טלפוני אנושי לשיחות נכנסות שיבוצעו על ידי המשתמשים.
- סיוע בהטמעת מרכבה במשרד הראשי ובנציגויות בחו"ל.
- סיוע במתן תמיכה והדרכה במערכות כספיות נוספות בשימוש נציגויות ישראל בחו"ל שאינן עובדות במרכבה.

להלן מקרא לאופן מילוי הטבלה המכילה את רשימת הדרישות:

**עמודת "M/S"** מציינת את סיווג הפונקציה הנדרשת, האם הינה מנדטורית (M), או שעורך המכרז נכון לקבל הארכה של משך החודשים הקלנדריים הנדרשים לגמר פיתוחה (S).

**עמודת "קיים מענה"** – מענה "כן" על ידי המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת במלואה, קיימת בפתרון המוצע.

**עמודת "אין מענה"** - מענה "לא" על ידי המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת, אינה קיימת כלל בפתרון המוצע. במקרה כזה בפונקציה שאינה מוגדרת (M), על המציע לציין בעמודה המתאימה, את מספר החודשים הקלנדריים מתחילת ההתקשרות, על פיהם הוא מתחייב להפעיל את הפונקציה האמורה.

**עמודת "פירוט והרחבה (תיאור המענה)"** – מענה המציע יעשה בהרחבה במסמך מפורט שיצורף כנספח בהתאם למספרו הסידורי של תת הסעיף בטבלה.

**הבהרה:**

השרות המוצע למרכז התמיכה צריך לכלול את כל הפונקציות הנדרשות המסווגות - (M)

מס'	פונקציה נדרשת	M/ S	קיים מענה	אין מענה	מס' חודשים קלנדריים להפעלת הפונקציה	פירוט והרחבה (פירוט מענה).
1.	יכולת הדרכה והטמעה של מערכת מרכבה לכלל המשתמשים, כאמור בסעיפים 2.8-2.10 להלן.	M				
2.	יכולת התאמה וחלוקת חומרי הדרכה הכוללות מצגת, עלון הדרכה וכל חומר אחר שידרש על ידי המזמין.	M				
3.	יכולת ניהול מרכז תמיכה כולל מעקב נוכחות, כאמור בסעיף 2.8 להלן.	M				
4.	ניהול המערכת הממוחשבת לניהול פניות שתנתן ע"י משרד החוץ הכוללת בין היתר: ניהול סטאטוסים, יכולת ניתוח של מדידת זמנים, והפקת דוחות כלליים ולפי קידודים.	M				

**2.5 פריסת מרכבה והמודולים שיופעלו במשרד החוץ (I)**

מערכת מרכבה במשרד החוץ בארץ ובחו"ל תופעל במספר שלבים :  
 שלב א- העלאה לאויר של מרכבה במטה + 2 נציגויות בחו"ל.  
 שלב ב- העלאה לאויר של 2-4 נציגויות בכל חודש.

בכל שלב תועלה מרכבה עם כל המודולים - רכש, מלאי, מצאי, תחזוקה, תקציב, פיננסי ונדל"ן. על כל תומך במרכז התמיכה, לשלוט באופן מלא, לכל הפחות, באחד התחומים א' או ב', באופן הבא:  
 תחום א' - פיננסי, תקציב.  
 תחום ב' - רכש, מצאי, תחזוקה, נדל"ן.  
 (במידת האפשר, רצוי כי במשך הזמן התומכים יוכלו לשלוט ב-2 התחומים במקביל).  
 על מדריכי חו"ל לשלוט בשני התחומים יחד (תחום א' + תחום ב').

בכל זמן פעילות מרכז התמיכה, נדרש לשלב בו תומכים הן מתחום א' והן מתחום ב', באופן כזה שבכל משמרת יינתן מענה לכל התחומים הנדרשים ולכל נושאי התמיכה. צוות מרכז התמיכה וצוות המדריכים יסייעו בהקמת מרכבה לפני העליה לאויר, הדרכה הטמעה וליווי שוטף בכל תקופת החוזה.

## 2.6. דו"חות (M)

למציע ידוע כי היה ויבחר כזוכה במכרז זה, יהיה עליו להגיש למזמין דוחות, אחת לשבוע, או בפרקי זמן אחרים, בהתאם להנחיית הממונה. הדו"חות יערכו ויוגשו על ידי מנהל הפרויקט. הדוחות יתחלקו ל-2 תחומים: דוחות מרכז תמיכה, דוחות הדרכה והטמעה. על הזוכה להגיש למזמין את המידע בחתכים שונים: מטה/נציגות, משתמש, נציג שרות, מיומנות, נושא, סטאטוס פניה, תאריכים וזמני טיפול. כמו כן, לפי דרישות המזמין הספק יציג השוואות לתקופות זמן קודמות או מקבילות, תדירות, תוכן ומבנה הדיווח יקבעו על ידי המזמין. המזמין רשאי להורות לספק לכלול בדיווח כל נתון רלבנטי נוסף. הדוחות ימסרו במועד שיקבע על ידי המזמין, אשר יתכן ויהיה מועד קבוע או לחילופין לפי דרישה לטווח תאריכים מסוים.

## 2.7. נפחים ועומסים (I)

פעילות משתמשים במערכת אמורה להיעשות בשוטף כאשר כל עובד יכול להכנס כל יום ולעדכן נתונים במערכת מרכבה. עם עלייתם לאויר של משתמשי המשרד בארץ צפוי כי כמות הפניות למרכז התמיכה תהיה משמעותית עקב למידה של המערכת החדשה. לאחר כל עליה לאויר של הנציגות, היקף הפניות יגדל עקב הוספת משתמשים חדשים למערכת. בנוסף, במשרד החוץ קיימת תחלופת עובדים בשל יציאה לשליחויות בחו"ל וחזרה מחו"ל בתדירות גבוהה מידי שנה, לכן צפוי גידול בכמות הפניות בתקופות של תחלופת השליחים בחו"ל ובארץ. הזוכה מתחייב לעמוד ביעדי תכנית העבודה בתחומו, כפי שתוצג לו ולרבות השינויים האפשריים.

## 2.8. שעות פעילות מרכז התמיכה (M)

א. מרכז התמיכה יהיה זמין לפניות המשתמשים בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 ובימי ו' בין השעות 08:00 - 14:00 (הפעלת משמרת בימי ו' תתבצע לפי החלטת הממונה בהתאם להתקדמות כניסתן של נציגות נוספות למרכבה). שעות הפעילות יתרחבו ויוארכו עם העלאת נציגות עם שעון מקומי שאינו מאפשר מענה בשעות אלו (מינימום שעתיים נוספות). לאחר הכנסת כל/מרבית הנציגות בעולם משך הפעילות של מרכז התמיכה יהיה עד 18 שעות עבודה ביום (2 משמרות ביום).

ב. המשרד יחליט על שעות העבודה ומתכונת הפעילות של מרכז תמיכה בערבי חג ובחגים.

## 2.9. מיקום ההדרכות, ניהול ההדרכה והטמעה בחו"ל ( M )

א. עבור משתמשי משרד החוץ במערכת מרכבה שבארץ ההדרכה תתקיים באתרי משרד החוץ או באתרים שמרכבה תקבע (הדרכה על ידי נציגי מרכבה אינה מבוצעת על ידי הספק).

ב. עבור המשתמשים בחו"ל תבוצע ההדרכה בכל נציגות בחו"ל, על ידי מדריכי חו"ל המועסקים על ידי הספק, לפני ובעת העלאה לאויר.

## 2.10. כח - אדם (M)

כל העובדים המוצעים על ידי מגיש ההצעה, יהיו בעלי יכולת ביטוי גבוהה בע"פ ובכתב וכן יהיו בעלי מודעות למתן שירות. הצוות המוצע יכלול: מנהל פרויקט, ראש צוות, מדריכי חו"ל ותומכים. תיאור התפקידים ודרישות התפקיד מכל מועמד (לרבות השכלה, ניסיון וכד') כמפורט בסעיף 0.6.2.11 סעיף ג' לעיל.

2.10.1 בעת העדרות עובד צוות, באחריות המציע לדאוג לרציפות והמשכיות במתן השירותים על ידי ויסות וגיבוי בין העובדים. מנהל הפרויקט וראש הצוות יוכלו לשמש ממלאי מקום זה לזה. במידת האפשר, תומך יוכל לשמש ממלא מקום של מדריך בחו"ל בעת הצורך, מדריך בחו"ל יוכל למלא מקומו של תומך, בהתאמה.

2.10.2 באחריות המציע להכשיר את התומכים והמדריכים הן הכשרה טכנולוגית והן הכשרה במיומנויות שירות לתמיכה והדרכה בכל ההיבטים הטכניים והמקצועיים. הדרכה ראשונית והדרכות על עדכונים ופיתוחים במערכת מרכבה - יינתנו ע"י צוות מרכבה.

2.10.3 בסיום הכשרת התומכים והמדריכים על ידי מרכבה, ולפני שמרכז התמיכה יחל לפעול, נציגי מרכבה יערכו מבדק ידע לתומכים ולמדריכים שיכלול שאלות עיוניות לגבי התהליכים העיסקיים. המבדק יערך בכתב וכן על ידי סימולציה על פי הצורך. היה ונתן שירותים נכשל במבדק הידע, יהיה רשאי להיבחן שנית במועד של שבעה ימים ממועד המבדק הראשון. במידה ולא יעמוד בהצלחה גם במבדק השני, על הספק להחליפו בנותן שירותים אחר אשר ידיעותיו מספקות לפי המבדק, כך שלא יחול כל עיכוב בתחילת פעילות המרכז או במועד ההדרכה וההטמעה. על הספק יהיה להכשיר ולהדריך את נותן השירותים המחליף, על מנת שהמחליף יהיה מוכן למלא את התפקיד, על כל המשתמע מכך.

2.10.4 הספק הזוכה נדרש להעסיק כוח אדם באופן יציב וקבוע ולצמצם ככל האפשר שינויים, החלפות ומילוי מקום. משך העסקה מינימלי - שנתיים לכל בעל תפקיד. הפסקת עבודה של עובד כזה או אחר בפרק זמן שקצר משנתיים תגרום להטלת קנס על הספק כמפורט בסעיף 4.8 שלהלן. במידה ועובד עזב מסיבה כלשהי, על הספק

לדאוג להצבת מחליף בפרק זמן מינמאלי, שלא יעלה על 30 יום לכל היותר. מינוי מחליף יעשה על ידי עובד אחר בעל כישורים, ניסיון ורמת ידע - בהתאם לתפקיד שאותו עובד ממלא.

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק הזוכה להפסיק העסקה של עובד כזה או אחר, לצורך מתן השירותים במכרז זה, והחלפתו בעובד אחר (לדוגמא כתוצאה מחוסר מקצועיות, העדרות מהעבודה, התנהגות שאינה הולמת ועוד). על הספק תחול חובה לפעול על פי דרישת המזמין, ולהקצות עובד מחליף במקום העובד המורחק, ובלוחות הזמנים אשר יקבע האחרון. במקרים כגון אלו, חלה על הספק חובה לבצע בעצמו את ההכשרות וההדרכות בכוחות עצמו, על מנת לוודא שהעובד המחליף מטעמו, יהיה מוכן ומסוגל לבצע את התפקיד על כל המשתמע מכך.

**יש לצרף קורות חיים של העובדים המוצעים, וכן למלא את נספח 0.6.2.11.**

## 2.11. אבטחה ואבטחת מידע (M)

2.11.2 כל מועמד לעבודה במשרד יידרש לעבור תחקיר מקיף אצל קב"ט משרד החוץ כתנאי לכניסתו למשרד. התחקיר כולל גם חתימה על טופס ויתור על שמירת סודיות רפואית. מועמד שלא קיבל את אישור הקב"ט לא יוכל להגיש את השירות. הספק יכשיר את הצוות הקבוע וכן את עובדי הגיבוי אצל קב"ט המשרד, על מנת שיהיו זמינים להחלפת העובדים הקבועים ללא צורך בביצוע בידוק בטחוני נוסף.

2.11.3 הספק יתחייב להעסיק כוח אדם אשר עבר אישור בטחוני רלוונטי למהות הפעילות המבוצעת ועל פי הנחיות קצין הבטחון. כמו כן, יתחייב שלא לתת גישה לאתרים בהם יעבוד הספק ולציוד המותקן על ידו, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרת הקב"ט המזמין.

2.11.4 הספק יצהיר על שמירת סודיות (בהתאם לסעיף 28 לחוק תיקון העונשין של בטחון מדינה תשי"ז - 1957) בנוגע למהות השירותים, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך השירותים ומסמכים שהספק או מורשים מטעמו ייצרו בנוגע לשירותים (הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי קצין הביטחון של המזמין). הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות הקב"ט וליישם בפועל.

2.11.5 הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמין.

2.11.6 הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצגי לזמין, על פי דרישתו, את אמצעי אבטחת החומר.

2.11.7 הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.

2.11.8 עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למשרד את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמין.

2.11.9 הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא במסגרת שירותי התמיכה ובזמן המשמרות הפעילות במוקד.

2.11.10 חוקים ותקנות - החברה מתחייבת למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים - התשנ"ה 1995 וחוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

2.11.2 **נהלים** - החברה מתחייבת למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לה על ידי קב"ט משרד החוץ, מרכב"ה ומשרד האוצר.

2.11.3 **חובת דיווח** - עובדי החברה ידווחו על כל ליקוי אבטחת-מידע, לקב"ט משרד החוץ ולממונה אבטחת מידע במרכב"ה.

2.11.4 ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישורין ובין בעקיפין למערכות התמיכה, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידי.

#### 2.11.5 **נהלים באחריות החברה**

- החברה תוודא שעובדיה יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ותפעל לאכיפתם בין המועסקים בפרוייקט.

- משרד החוץ ו/או מרכב"ה רשאית לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.

2.11.6 **מסירת מידע** - החברה לא תמסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב ממנהל המאגר או מגורם מוסמך, שיפורט במסגרת חוזה ההתקשרות.

2.11.7 **מעקב מסירת מידע** - החברה תערוך ותקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.

2.11.8 **מהימנות עובדים** - החברה מתחייבת לבצע בדיקות מהימנות והערכות תקופתיות לבעלי תפקידים רגישים ולעובדים, אשר תהיה להם גישה למידע, לתשתיות תוכנה ולאמצעי מיחשוב, אשר עלולה לסכן או לשנות את מערכי האבטחה של המערכות במרכב"ה. החברה מתחייבת לבצע בדיקות נוספות באם ידרשו על ידי קב"ט משרד החוץ, כמו גם בדיקות מהימנות יחודיות לעובדיה, שיבוצעו על ידי קב"ט משרד החוץ או מי מטעמו, כפי שינחה הקב"ט.

#### 2.11.9 **רשימת משתמשים**

- החברה לא תאפשר גישה למערכות מרכבה אלא לגורמים שאושרו שמית על ידי קב"ט המשרד.

- בכל מקרה הרשאות הגישה יוגדרו על ידי מנהלי המערכות האחראים במשרד.

- החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם.
- 2.11.10 **ביעור רשומות** - החברת תבער, תשמיד או תגרס כל חומר כתוב או מצע זכרון, שאינם בשימוש ואינם נדרשים עוד לפעילות עבור משרד החוץ למעט חומר שהותר לפרסום על ידי קב"ט המשרד.
- 2.11.11 **ביקורות**
- קב"ט המשרד או מי מטעמו יהיו רשאים לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה בחברה - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת ארוע חריג.
- 2.11.12 **מחויבות החברה לשתוף פעולה באירועי אבטחה** - בכל אירוע בו מעורב עובד החברה או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון משרד החוץ ו/או בטחון מרכב"ה או בטחון ענייניהם, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע, בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.
- 2.11.13 **זכויות** - המשרד רשאי: -----
- לדרוש דוח על ליקויים אבטחתיים, במידה וקיים חשד על קיומם.
- 2.11.14 **סנקציות** – בגין המפורט בסעיף זה ומבלי לגרוע מהתרופות העומדות למדינה בשל הפרת סעיפי ההתקשרות במכרז זה, המשרד יהיה רשאי לפעול בהתאם לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות, ולפי שיקול דעתו בהתאם לסוג הפעולה בגינה נדרשת הפעלת סנקציה לפי הסכם ההתקשרות, לרבות הפסקת פעילות, תיקון ליקויים וקיצוץ.

### 3 טכנולוגיה (M)

#### לא רלבנטי.

### 4 מימוש (M)

#### 4.1 כללי

מכרז זה הוא באחריות אגף הכספים משרד החוץ.  
 המכרז עוסק במיקור חוץ של שירותי תמיכה, הדרכה והטמעת מרכבה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל, לרבות הדרכת משתמשים בארץ ובחו"ל.  
 תכולת השירותים הנדרשים במסגרת המכרז ואופן המימוש מפורטים בפרק זה.  
 מימוש הפרוייקט כולל את כל שלבי ההתקשרות (לאחר קבלת ההחלטה על הספק הזוכה), שלבי הקמת תשתיות והפעלה.

## 4.2 גורמים מעורבים

**צוותים מטעם משרד החוץ.**  
 מנהל הפרויקט - חשבת משרד החוץ.  
 סגן מנהל הפרויקט - סגני חשב משרד החוץ.  
 מנהל אגף התקשוב וסגנו.  
 מנהל ועדת היגוי עליונה של מרכבה במשרד החוץ.

צוותים מטעם מרכבה.

מנהלי הפרוייקט: מנהלי הפרוייקט מטעם מרכבה יהיו:

☒ צוות השקה מרכבה.

☒ מערך שירות לקוחות מרכבה.

מנהלי הפרוייקט יתאמו את מהלך העבודה השוטפת מול המשרד והספק הזוכה.

### 4.2.2 איש קשר מטעם המציע/הזוכה

המציע יקצה מטעמו **מנהל פרוייקט** אשר יהיה איש הקשר מול עורך המכרז ומרכבה ויהווה כתובת לכל עניין הקשור למימוש המכרז. החלפת איש הקשר המוגדר אפשרית רק בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת עורך המכרז.  
**מנהל הפרוייקט** מטעם הספק יהיה איש הקשר בין המזמין לספק, והוא יהיה הגורם מולו יפעל המזמין בכל הקשור למתן השירותים, לרבות העלאת נושאים אשר לדעת המזמין לא טופלו כנדרש על ידי צוות מרכז התמיכה של הספק ותיקון הליקויים והטעון שיפור לפי דרישות המזמין. מנהל הפרוייקט יהיה עובד הספק בדרגה שתבטיח לו את מלוא הסמכות והיכולת לתת מענה ופתרון לבעיות אד-הוק.

### 4.2.3 המציע

פרטי המציע וניסיון המציע יפורטו בנספח 0.6.2.4

## 4.3 כח אדם

המציע יבחר את עובדיו בקשר עם אספקת השירותים במכרז זה (לרבות מנהל פרויקט, ראש צוות, תומכים ומדריכי חו"ל) לפי הדרישות כמפורט בסעיף 0.6.2.11 סעיף ג' לעיל. דרישות אלה (לרבות הכשרה, השכלה וניסיון הצוות המוצע) הן בבחינת תנאי סף להגשת הצעה למכרז.

באחריות המציע להכשיר את התומכים והמדריכים כמפורט בסעיף 2.10.2 לעיל.

ככל שניתן, המציע נדרש להעסיק כוח אדם קבוע ולהימנע מהחלפת עובדים למשך שנתיים לפחות, כמפורט בסעיף 2.10.4 לעיל.

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק הפסקת קבלת השירותים במכרז זה, מאת עובד מעובדיו והחלפתו בעובד אחר, וזאת אם לדעת עורך המכרז אותו עובד אינו מתאים לתפקיד, מסיבה מקצועית או מכל סיבה אחרת. על הספק תחול חובה לפעול על פי דרישת המזמין, ובלוחות הזמנים אשר יקבע האחרון על מנת להפסיק העסקת אותו עובד במשרד והחלפתו בעובד אחר שעומד בכל הדרישות המפורטות במכרז. יש לצרף קורות חיים של המועמד לעבודה וכן למלא נספח 0.6.2.11 המצורף.

#### 4.4 הקמת הפרוייקט - מימוש כולל

הקמת מרכז תמיכה ומתן השירותים להדרכה בחו"ל נשוא המכרז תכלול התחשבות בכל המאפיינים שהוגדרו על ידי המזמין במסגרת מכרז זה.

4.4.1 **תכנון מפורט - תוכנית עבודה כוללת למימוש מרכיבי השירות**  
להלן טבלת מרכיבי השירות שבה מפורטים שלבי המימוש של השירות נשוא מכרז זה.  
אחריות הביצוע היא על הספק ובתאום מלא עם המזמין. ויובהר כי בכל מקום בו צוין כי האחריות לביצוע השלב חלה על הספק, יעשה הדבר בתיאום מלא עם המזמין ולפי אישורו ודרישותיו המדויקות כמפורט במכרז זה.

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
1.	חתימת חוזה התקשרות מזמין - ספק זוכה	X	X
2.	עריכת סיווג בטחוני של 14 המועמדים שנמצאו מתאימים למכרז זה	X	X
3.	העמדת מתקן פיזי ייעודי ומתוחם של מרכז התמיכה וצוות ההדרכה אצל המזמין, כולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ התקנת עמדות עבודה מתאימות (שולחן, כסא, מחשב, טלפון ומערכת ראש).</li> <li>▪ מערכת ממוחשבת לניהול פניות.</li> <li>▪ מערכת טלפוניה.</li> <li>▪ כל ציוד נוסף הנדרש למרכז התמיכה.</li> </ul>	X	
4.	היערכות להקמת מערך הדוחות והדווחים למרכז התמיכה ולעבודת ההדרכה בחו"ל בהתאם לדרישות המכרז ולדרישות המזמין.		X
5.	הקצאת נותני שירותים לתפעול מלא של מרכז		X

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
	תמיכה וההדרכה בחו"ל ע"י הספק הזוכה לאחר שעברו את הסיווג הבטחוני .		
.6	הקמת מערך התפעול לתמיכה והדרכה.		X
.7	הקמת מנגנון לתיעוד, שימור ולהפצת הידע שנרכש במרכז התמיכה לכל אנשי התמיכה.		X
.8	<p>לימוד והיכרות מעמיקים של תחומי התמיכה וההדרכה, כולל בין היתר :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ מערכת מרכבה שתופעל בארץ ובנציגויות בחו"ל - כל המודולים של מרכבה (וכן מערכות כספיות נוספות בשימוש המזמין, שאינן מרכבה).</li> <li>▪ החומרה הנתמכת אצל המזמין.</li> <li>▪ הסביבה הארגונית והנהלת המזמין.</li> </ul> <p>כל תהליכי העבודה הלוגיסטיים והפיננסיים במשרד. נציגי מרכבה יערכו הדרכה מסודרת בנושאים אלה במועד אשר יתואם עם הספק. חובת הספק לשתף את כל העובדים הרלוונטיים. כל הדרכה נוספת (הדרכת עובדים חדשים, רענונים, הדרכה חוזרת וכד') תבוצע על ידי הספק ובאחריותו.</p>	X	X
.9	הפעלה של מערך ההדרכה והתמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף לפי ה- SLA כמוגדר בסעיף 4.8. הקמת מערך הדרכה לחו"ל.		X
.10	מדידת רמת השירות בכלים הממוחשבים כמצויין במכרז זה.		X
.11	שמירה על העדכניות והבקיאות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים והמדריכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.		X

שלב	פירוט השלב	אחריות מזמין	אחריות ספק
12.	ניהול שוטף של קובץ נהלים ושמירה על עדכניותו ברמה שוטפת.		X
13.	ביצוע בקרות בסיום כל חודש במהלך מחצית השנה הראשונה ולאחר מכן בצוע בקרות במהלך כל שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים : קבלת דוחות מהספק וניתוחם, עמידת הספק בחוזה רמת השירות, ניתוח תלונות משתמשים, בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה. ישיבות עבודה ותיאום שוטף עם נציגי מרכבה ועם החשבת/ נציגיה	X	X
14.	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקרות כמפורט בסעיף 13 לטבלה זו.	X	X
15.	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.	X	

4.4.2 תוכנית העבודה שתוגש על ידי המציע, כמענה לסעיף זה תתייחס לכל השלבים בטבלה בסעיף 4.4.1 לעיל, תוך התייחסות בכל שלב לנושאים הבאים :

- פירוט הפעילויות.
- תשומות כוח אדם במקרה של חוסר/העדרות עובד לצורך מתן שרות מלא למרכז התמיכה ולהדרכה בחו"ל.
- סיכונים.

4.4.3 **התארגנות המציע - הקמת מרכז תמיכה ומערך הדרכה (M):**  
המציע נדרש לתפעל באופן מקצועי ובאיוש מלא את מרכז התמיכה ואת ההדרכה וההטמעה של הנציגויות בחו"ל בהתאם לדרישות מכרז זה וכן להציג את אופן התארגנותו למתן השירותים. בנוסף, על המציע להתייחס גם לאופן עמידתו במרכיבים הבאים :

- איוש מלא של מרכז התמיכה וההדרכה בחו"ל, אופן התארגנותו להקמת מרכז התמיכה ומערך ההדרכה בחו"ל (כולל העמדת ממלאי מקום בזמני תגובה קצרים כמפורט בסעיף 2.9.1).
- שעות הפעילות של מרכז התמיכה כמפורט בסעיף 1.7 לעיל.

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 48 מתוך 114

- דרישות רמת השירות כמפורט בסעיף 4.8 שלהלן.
- הקצאת כח- אדם : שעות והיקף תומכים שיציב במכרז התמיכה ובהדרכה וההטמעה בחו"ל כמפורט בסעיפים 1.7, 2.7, 2.9.

#### 4.4.4 תכנית עבודה מוצעת להקמה על ידי המציע (S)

4.4.4.1 בטבלה המובאת בהמשך מצוין לוח זמנים הנדרש על ידי המזמין, לוח הזמנים מחייב את הספק ויובהר כי במענה לסעיף זה המציע נותן את הסכמתו והתחייבותו לעמידה בלוחות הזמנים כנדרש. לדוגמא, שלב פעילות ראשונה מקדימה : חתימת חוזה ההתקשרות מזמין - ספק זוכה.

#### מקרא:

ש = תאריך תחילתה של ההתקשרות בחתימה על הסכם ההתקשרות.  
 מספר = ביטוי במספר שבועות עבודה ממועד תחילתה של ההתקשרות.

שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
1.	חתימת חוזה התקשרות מזמין - ספק זוכה	הכרזה על הספק הזוכה במכרז	ש
2.	העמדת מתקן פיזי ייעודי ומתוחם של מרכז התמיכה וצוות ההדרכה עבור המזמין אצל הספק הזוכה (אחריות המשרד). כולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ התקנת עמדות עבודה מתאימות ( שולחן, כסא, מחשב, טלפון ומערכת ראש).</li> <li>▪ מערכת ממוחשבת לניהול פניות.</li> <li>▪ מערכת טלפוניה.</li> </ul>		ש+2
3.	התארגנות הספק למאפייני הפעילות של המזמין ולדרישות רמת השירות לרבות ניהול ומדידה של רמת השירות בהתאם לדרישות בסעיף 4.8 שלהלן.		ש+3
4.	הקמת מערך הדוחות והדוחים בהתאם לדרישות המכרז בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. - הפקה תקופתית של הדוחות והדוחים, וקבלת אישור המזמין על מבנה הדוחות והנתונים המוצגים בהם.		ש+3

שלב	פירוט השלב	שבוע התחלה	שבוע סיום
5.	הקצאת עובדים למרכז תמיכה וההדרכה בחו"ל ע"י הספק		ש+4
6.	הקמת מערך ההדרכה לחו"ל .		ש+5
7.	הקמת מנגנון לתיעוד, שימור ולהפצת הידע שנרכש במרכז התמיכה לכל אנשי התמיכה.		ש+5
8.	לימוד והיכרות מעמיקים של תחומי התמיכה וההדרכה : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ מערכות היישום של המזמין.</li> <li>▪ החומרה הנתמכת אצל המזמין.</li> <li>▪ הסביבה הארגונית והנהלת המזמין</li> <li>▪ סיוע בתהליכי הדרכה שניתנים לעובדי משרד החוץ שמיועדים לצאת לחו"ל (קורסי הסמכה ליוצאים לחו"ל).</li> </ul> המזמין יערוך הדרכה מסודרת בנושאים אלה במועד אשר יתואם עם הספק. חובת הספק לשתף את כל העובדים הרלוונטיים.		ש+5
9.	הפעלה של מערך ההדרכה והתמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף לפי ה- SLA שהוגדר בסעיף 4.8 שלהלן, לפי הגדרת המזמין.		ש+5
10.	מדידת רמת השירות בכלים ממוחשבים, כמפורט בסעיף 4.8 שלהלן.		שוטף
11.	שמירה על העדכניות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים והמדריכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.		שוטף
12.	ביצוע בקורות בסיום כל שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים : קבלת דוחות מהספק וניתוחם, עמידת הספק בחוזה רמת השירות, ניתוח תלונות משתמשים, בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה.		ש+16
13.	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקורות כמפורט בסעיף 12 לטבלה זו.		ש+17
14.	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.		ש+21

במקרה של חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בטבלה לעיל, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להפעיל את מנגנון רמת השירות (SLA) כמפורט בסעיף 4.8 להלן.

לצד זאת, הספק הזוכה מתחייב למסור לעורך המכרז הודעה מראש בכל מקרה בו הוא צופה כי יחרוג מלוחות הזמנים המפורטים, בהתאם להודעה כאמור או מהתרשמות שלא כתוצאה מהודעת הספק, יהיה רשאי עורך המכרז לפעול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

## 4.5 תפעול שוטף (M)

הספק הזוכה יהיה אחראי על התפעול השוטף של השירותים הכלולים באחריותו במשך כל תקופת החוזה. להלן טבלת השירותים בשוטף:

שלב	פירוט השלב	תדירות	אחריות
1.	ניהול, איוש והפעלה של מערך תמיכה לטיפול בפניות באופן רציף ושוטף ובהתאם ל- SLA כמוגדר בסעיף 4.8.	שוטף	ספק
2.	מדידת רמת השירות בכלים ממוחשבים, כמפורט בסעיף 4.8.	שוטף	ספק
3.	שמירה על העדכניות הטכנולוגית והמקצועית של התומכים באמצעות הכשרות והדרכות בתחום ההתמחות.	שוטף, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
4.	ניהול של קובץ הנהלים ושמירה על עדכניותו.	שוטף	ספק
5.	ביצוע בקורות בסיום שלושה (3) חודשי הפעלה רצופים: קבלת דוחות מהספק וניתוחם (ראה סעיף 2.6), עמידת הספק בחוזה רמת השירות (סעיף 4.8), בשיטות ונהלי העבודה.	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
6.	הפקת לקחים בעקבות ביצוע בקורות	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק
7.	יישום החלטות בעקבות הפקת לקחים.	כל רבעון, וכן בהתאם לדרישה מסוימת של עורך המכרז.	ספק

## 4.6 דרישות תפעול שוטף של מרכז התמיכה (M)

4.6.1 SPOC - כמפורט בפרק היעדים (פרק 1 לעיל), מוקד התמיכה

ישמש **כנקודת קשר יחידה** לפניות כלל המשתמשים ( Singel Point Of Contact).

משתמש אשר נתקל בבעיה או חוסר הכרה של המודול, יידרש לפתוח פניה במערכת פניות ממוחשבת או לחילופין להתקשר למספר טלפון שיוקדש על ידי הספק.

4.6.2 **טיפול כולל** - מרכז התמיכה של הספק יטפל **בכל** הפניות המגיעות אליו וישלים את הטיפול בהן לשביעות רצון המשתמש. רק לאחר השלמת הטיפול לשביעות רצון המשתמש תסגר הפניה.

4.6.3 פניות שאין בסמכותו/יכולתו של הספק או נציגו לטפל בהן, יועברו לגורם האחראי במשרד החוץ. אם לא ימצא פתרון אצל הגורם האחראי במשרד החוץ, יועברו הפניות למרכז תמיכה מרכבה. מרכז תמיכה מרכבה יטפל בפניות אלו בכל האמצעים העומדים לרשותו עד למתן מענה למרכז התמיכה של הספק. כאמור לעיל, במידת הצורך, מרכז התמיכה של מרכבה ישמש כגורם מקשר בין הגורמים השונים (עובדי מרכז התמיכה הייעודי של משרד החוץ, מרכז תמיכה מרכבה, צוות טכנולוגיה מרכבה, צוות טכנולוגיה משרדי).

4.6.4 **מגוון ערוצי פניה** - הפניה למרכז התמיכה תתאפשר דרך מגוון ערוצים בסדר העדיפות הבא: מערכת ממוחשבת, טלפון.

4.6.5 **צוות מרכז תמיכה** - הספק יעסיק צוות תמיכה בעל ניסיון וכישורים לפתרון בעיות בתהליכי העבודה וכן בתחומים המקצועיים (חשבונאיים, לוגיסטיים, פיננסיים, נדל"ן וכד'). יודגש כי אין הכוונה להעסקת טלפנים ומנתבי שיחות, אלא העסקה במרכז תמיכה של עובדים מיומנים, בעלי הכשרה מקצועית ונסיון בפתרון בעיות והטמעת משתמשים, לפי הדרישות המפורטות במכרז זה.

### 4.6.6 התייחסות לפניות שלא טופלו כנדרש

- פניות שלא טופלו כנדרש על ידי צוות התמיכה כקו ראשון יועברו לטיפול ראש הצוות. היה וגם אז לא נפתרה הבעיה נשוא הפנייה, תועבר על ידי ראש הצוות לממונים במשרד החוץ.
- ככל שהפנייה לא מצאה פתרון על ידי הממונים במשרד החוץ, הפניה תועבר למרכבה באמצעות פתיחת פניה במערכת הפניות של מרכבה.

- צוות התמיכה של מרכבה יטפל בפניה זו, ויפעל לפי נסיונו למציאת מענה. תהליך מציאת הפתרון יתכן ויכלול שיחה טלפונית עם התומך הרלוונטי במרכז תמיכה הייעודי של המשרד, בקשה של צילום מסך של משתמש או שליחת קובץ רלוונטי (מהמשתמש למרכז תמיכה ייעודי של המשרד וממרכז תמיכה ייעודי למרכז תמיכה מרכבה), כפי שידרש לגופו של עניין.
- התומך ממרכז התמיכה של מרכבה ייצור קשר טלפוני או באמצעות המייל עם התומך במרכז התמיכה הייעודי של הספק לצורך מתן הפיתרון או המענה לפניה שהועברה. הפניה במערכת הפניות של מרכבה תעודכן בסטאטוס המתאים על ידי תומך הספק.
- באחריות התומך ממרכז התמיכה של הספק להחזיר את המענה למשתמש.
- לתשומת לב : גם במקרים בהם בוצעה העברת הפניה לדרג גבוה יותר (במשרד החוץ, במרכבה או אצל הספק), נותרת בעינה אחריותו של מרכז התמיכה של הספק למעקב אחר הפניה, סטאטוס הטיפול בה עד לסגירתה, וההודעה למשתמש.
- נוהל מפורט להעברת פניות כמפורט בסעיף זה יוגדר על ידי הספק ומרכבה בהתאם לעקרונות המפורטים בסעיף זה, ולפי שיקול דעתו של עורך המכרז.

**4.6.6 סגירת קריאות וסטאטוס טיפול בקריאות - פניות יסגרו במרכז התמיכה של הספק רק בגמר הטיפול לשביעות רצון המשתמש. לפיכך, על הספק להיערך להנחיית עובדיו בכל הסטאטוסים הנדרשים אשר יתארו את כל המצבים על מנת לשקף נאמנה את מצבה של הפניה מחד, ואת תמונת המצב הכוללת של פעילות מרכז התמיכה מאידך.**

**4.6.7 שיפור השרות -** הספק יבצע באופן שוטף ניתוח של הפניות והשיחות במטרה להפיק לקחים ולאפשר נקיטת פעילות מתקנת יזומה שתביא להקטנת מספר הפניות ולהעלאת רמת השרות. ניתוח הפניות והלקחים שיופקו ידווחו לממונים במשרד.

**4.6.8 שימור ידע ושמירה על עדכניות מקצועית וטכנולוגית -** שימור הידע ושמירה על עדכניות מקצועית וטכנולוגית של צוות התמיכה של הספק היא דרישה מהותית במכרז זה. משמעות הדרישה לפי סעיף זה הינה שיפור הרמה המקצועית והרחבת תחומי הידע המקצועי בנושאים הקשורים למתן השרותים ולסביבה הטכנולוגית בה פועל צוות התמיכה של הספק. לפיכך, נדרש הספק

לפעול על מנת לממש דרישה זו כמו גם לצמצם ככל שניתן את שיעור התחלופה של עובדי התמיכה במרכז התמיכה מחד, ולבנות מערך לשימור הידע מאידך. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות להודיע לספק כי נותן שירותים מסויים מטעמו אינו עומד בדרישות סעיף זה וכי נדרשת החלפתו, במקרה כאמור יחליף הספק את נותן השירותים לשביעות רצונו של עורך המכרז ובמועדים שיקבעו על ידי עורך המכרז.

#### 4.6.9 כלי ניהול ותפעול מרכז התמיכה - מערכת טלפוניה ומערכת

##### ממוחשבת לניהול פניות.

יסופק על ידי משרד החוץ.

#### 4.6.10 כלי תפעול מרכז תמיכה - תוכנת השתלטות מרחוק- על הספק

להפעיל מערכת להשתלטות מרחוק על מסכי המשתמש. ההשתלטות תבוצע על ידי התומך ותאושר על ידי המשתמש. תוכנת ההשתלטות מרחוק תסופק על ידי מרכבה. יובהר כי על הספק חלה חובה להשתמש בתוכנת ההשתלטות אשר תסופק על ידי המזמין.

### 4.7 התארגנות ומענה המציע לתפעול השוטף (M)

המציע נדרש להציג את אופן התארגנותו ואת המענה שניתן על ידו למתן השירותים והפעילויות כאמור בסעיפים 4.5-4.6, בנוסף על המציע להתייחס למרכיבים הבאים:

- שעות הפעילות של מרכז התמיכה ותקינת ההדרכה כמפורט בסעיף 1.7 ו- 2.8.
- דרישות רמת השירות כמפורט בסעיף 4.8.
- הקצאת כח- אדם- שעות והיקף פעילות תומכים ומדריכים שיציב במרכז התמיכה ומענה לדרישות כמפורט בסעיפים 2.7-2.10.

### 4.8 אמנת שרות ופיצויים מוסכמים - SLA (M)

- 4.8.1 אמנת השירות היא כלי בידי המזמין להגדרת מדיניות למתן שירות שוטף, ולביצוע פיקוח על הספק הזוכה בקיום תנאי המכרז.
- 4.8.2 רמת השירות תמדד לפי מרכיבי איכות המפורטים בטבלה בסעיף 4.8.7.
- 4.8.3 האחריות למדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות היא של הספק. הספק ימציא לעורך המכרז דוחות מדידה תקופתיים. המציע יפרט מהם הכלים והשיטות שבאמצעותם ימדוד את רמת השירות לפי מרכיבי האיכות בכל אחד מהמדדים המפורטים בסעיף זה. הספק נדרש להשתמש בכלים ממוכנים לניהול המעקב והבקרה אחר רמת השירות לפי מרכיבי האיכות, כולל יכולת הפקה והפצה של הדוחות המשקפים את המדדים בסעיף זה.

4.8.4. דוחות המדידה התקופתיים של מדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות יבדקו אחת לרבעון על ידי המזמין, בהתאם לתוצאות הבדיקה ולפי הצורך יקוזזו סכומים בגין אי עמידה בדרישות. הקיזוז יתבצע מהתשלום שלאחר הבדיקה.

4.8.5. פיצויים מוסכמים - במידה והספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת בסעיף זה, יגבו מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע וכמוסכם בסעיף זה. מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז יכול וייעשה בדרך של קיזוז מחשבונית, או בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

4.8.6. יובהר כי אין בפיצויים המפורטים בסעיף זה, כדי למנוע מעורך המכרז הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הספק הזוכה, מכוח מכרז זה או לפי כל דין. על המציע להביא בחשבון את רמת השירות המצופה ממנו בעת עריכת הצעתו.

4.8.7. להלן טבלה המפרטת את רמת השירות המצופה מהספק ואופן מדידת רמת שירות לפניית לפי מרכיבים:

4	3	2	1
פיצויים	החריגה מרמת השירות	רמת שירות	הנושא
300 ₪ לכל יום איחור עבור כל עובד (לרבות איחור בעמידה במבחני בקיאות וידע)	איחור בהעמדת צוותי הדרכה ותמיכה מיומנים, ברמה המקצועית הנדרשת, עבור המזמין אצל הספק הזוכה בטווח של חודש ימים מהודעת הזכייה. עמידה בלו"ז הינה תנאי יסודי במכרז זה.	העמדת צוותי תמיכה והדרכה מיומנים, כולל מנהל פרויקט וראש צוות, עבור המזמין אצל הספק הזוכה <b>בטווח של חודש ימים מהודעת הזכייה</b>	א. העמדת צוותי התמיכה וההדרכה שעומדים ברמת הידע והבקיאות הנדרשת
100 ₪ לתלונה ראשונה על חריגה/הפרה. תלונה שנייה באותו חודש 150 ₪, כל תלונה נוספת באותו חודש 200 ₪.	עיכוב במענה לפונים אל מרכז התמיכה. מענה לא מקצועי / לא ענייני. אי מתן פתרון מתאים למשתמש. מענה לא הולם לפונים / למשתמשים. שיחות ננטשות בכמות של מעל 5% מהשיחות שמופנות למרכז התמיכה.	מענה מקצועי, ענייני, רצוף ומהיר לפניית המשתמשים בכל זמן פעילות המשמרת, כמות שיחות ננטשות לא תעלה על 5%	ב. תפקוד מרכז התמיכה, מענה לפונים ולמשתמשים

4	3	2	1
פיצויים	החריגה מרמת השירות	רמת שירות	הנושא
100 ש"ח לשעת חיסור/שעת העדרות. עד 400 ש"ח ליום חיסור לעובד	איחור תומך לאיש משמרת. העדרות תומך ממשמרת. (מבלי שניתן אישור הממונה, ומבלי שהספק מצא ממלא מקום).	איוש מלא של המשמרת, בהתאם להיקף השעות הנדרש ובהתאם למועדי המשמרת	ג. איוש המשמרות במרכז התמיכה
300 ש"ח לכל יום שבו תחול דחייה ביישום תוכנית העבודה לעליית הנציגות לאוויר, בגלל תפקוד המדריכים (העדרות/חוסר מקצועיות/חוסר מיומנות וכד'). החל מ-3 מקרים של דחיית היישום, הפיצוי יעמוד על 400 ש"ח ליום.	היעדרות מדריך, דחייה ביישום תוכנית ההדרכה בנציגות בגלל היעדרות מדריך / בגלל חוסר מקצועיות מדריך / בגלל חוסר יכולת המדריך להעביר את תוכנית ההדרכה בנציגות / חוסר מיומנות מדריך	איוש מלא של מדריכים מקצועיים ומיומנים, הבקיאים בכל תחומי ההדרכה, יציאתם לחו"ל וביצוע הדרכות בנציגויות על פי תוכנית העבודה	ד. עמידה בתוכנית ההדרכה - נציגויות חו"ל
800 ש"ח לכל חודש שבו העובד קיצר את עבודתו במרכז התמיכה (לדוגמא סיום עבודה לאחר 18 חודשים - פיצוי של 4,800 ש"ח + מע"מ)	עובד במרכז התמיכה מטעם הספק שסיים עבודתו לפני שחלפו שנתיים ממועד תחילת עבודתו	התמדה של 24 חודש בתפקיד	ה. אי התמדת עובד (מדריך/מטמיע)

**הערה:** לפני הטלת קנס, המזמין יברר ויבדוק האם אכן חלה חריגה מרמת השירות, והאם

החריגה נגרמה כתוצאה מהתנהלות לקויה/רשלנית של הספק, או לחילופין, נגרמה כתוצאה מנסיבות אובייקטיביות שאינן בשליטת הספק. אם הדבר ניתן, המזמין יאפשר לספק לתקן את הליקוי/ההפרה לפני הטלת הקנס. הטלת הקנס תיעשה לפי שיקול דעת המזמין, בהתאם לנסיבות העניין, על ידי הפחתה מהתמורה החודשית.

#### 4.9 צוותים משותפים במהלך השוטף (M)

אצל המזמין יתקיימו שלושה סוגי מפגשים למעקב ובקרת ביצועי הספק, כדלקמן:

- 4.9.1 ועדת היגוי - בראשות חשבת משרד החוץ. בוועדה זו המשתתף מטעם הספק יהיה מנהל הפרוייקט. הועדה תתכנס אחת לחודש ברבעון הראשון להפעלה, ואחת לרבעון בתקופת התפעול השוטף או על פי צורך, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הוועדה תפעל לפי סדר יום קבוע מראש אשר יופץ עם מידע ונתונים רלוונטיים על ידי חשבת משרד החוץ. בוועדה ידונו בין היתר הנושאים הבאים:
- הצגת נתוני רמת שירות בהשוואה לתקופות קודמות.
  - דיווח על קיום/חריגה מחוזה רמת השירות.
  - בעיות ונושאים להחלטה.

- 4.9.2 ועדות משתמשים - בראשות חשבת משרד החוץ. בוועדה זו המשתתף מטעם הספק יהיה מנהל הפרוייקט. הועדה תתכנס לפי קצב ההפעלה וכפי שיקבע על ידי חשבת משרד החוץ. הוועדה תכלול את נציגי היחידות או חלקן, לפי העניין, המקבלות שירות ממרכז התמיכה של הספק. ועדת משתמשים נועדה בעיקר לקבל מידע שוטף ולטפל בבעיות תפעוליות. בוועדה יידונו, בין היתר הנושאים הבאים:
- דיווח נתוני חוזה רמת השירות.
  - בעיות מרכזיות שטופלו ושעדיין פתוחות
  - תיאומים.

- 4.9.3 בנוסף ובמקביל לוועדות אלה יתקיימו פגישות עבודה שוטפות, לפי הצורך בין חשבת משרד החוץ לבין מנהל הפרוייקט, לפי דרישת החשבת ובהנחייתה.

#### 4.10 תוכנית היפרדות (M)

- 4.10.1 בסעיף זה מפורטים מקרים אשר בהתרחש אחד מהם יהיה רשאי עורך המכרז להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר, או בהודעה מוקדמת לפי שיקול דעתו:
- 4.10.2 מקרים בהם במשך שלושה (3) שבועות ברציפות יותר מ- 10% מהפניות והשיחות ויותר מ- 10% מהדרכת משתמשים לא עמדו ביעדי המזמין. במקרים אלה המזמין רשאי להחליט על הפסקת החוזה בכל עת ומכל סיבה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

- 4.10.3 אם המזמין יחליט על הפסקת החוזה שלא בגין הפרה של הספק, תינתן לספק הודעה מוקדמת של שלושה חודשים מראש. בכל מקרה, מתחייב הספק להעביר את הפעילויות שבאחריותו לתפעול ולתחזוקת משרד החוץ או לספק חיצוני אחר, הכל לפי בחירת המזמין.
- 4.10.4 כל מקרה אחר המפורט בסעיף מסעיפי מכרז זה, או בנספחיו.
- 4.10.5 מקרה בו הפסקת ההתקשרות הינה בהתאם לדין.
- 4.10.6 כדי להבטיח הצלחתם של מנגנוני ההחזרה בצורה תקינה ובמינימום סיכונים מפורטים להלן צעדים ופעולות שיש לנקוט:
- כל חומר כתוב, נתונים ומידע בכל סוג מדיה שנצבר במרכז התמיכה יועבר מיידית למזמין בפורמט שיקבע על ידי המזמין, במסגרת תוכנית ההיפרדות.
  - עם הודעת המזמין לספק על הפסקת החוזה, יוקם על ידי המזמין צוות אשר יעסוק בקליטת השירות מהספק. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הצוות.
- 4.10.7 הספק מתחייב לסייע בהעברת נותני השירותים שהלקוח יהיה מעוניין להעסיקם בתום תקופת ההיפרדות, ללקוח או לספק האחר (להלן העובדים העוברים).
- 4.10.8 בתום תקופת ההיפרדות, יסיים הספק את יחסי עבודה עם העובדים העוברים, אשר יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפורטים.
- 4.10.9 הספק מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו להתקשר בהסכמי עבודה עם הלקוח (או מי מטעמו) וכן להציע דרך שתאפשר העברה של מרבית העובדים.
- 4.10.10 לגבי עובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, הספק מתחייב לספק ללקוח שירותי תמיכה וחפיפה של עובדים אלה, למשך תקופת התמיכה, כנגד תשלום על בסיס מחיר יחידה בגין שירותים מנוהלים או על בסיס מחירון שעות עבודה בגין שירותים אחרים, עפ"י המפורט בפרק העלות.

## 5 עלות (M)

### 5.1 כללי (M)

5.1.1 המציע יציין את התמורה המבוקשת לכל שעת עבודה, בהתאם לסוג השירות המוגש. המחירים מוצגים בשקלים חדשים ללא מע"מ בהתאם לטבלה בסעיף 5.4.

5.1.2 המחירים בהצעה הם מחירים סופיים הכוללים את כל המרכיבים הנדרשים בכדי לספק את השירותים המפורטים במכרז זה, לרבות שכר, תנאים סוציאליים, תקורות הספק, נסיעות בארץ, דמי ניהול, ביטוחים, ערבויות, הוצאות שירות ועקיפות וללא מע"מ כנדרש בחוק.

5.1.3 יודגש כי לכל השירותים במכרז זה יבחר ספק אחד.

## 5.2 הצמדות והתאמות

המחירים יהיו קבועים עד ליום 31.12.2017. החל מיום 1.1.2018 המחירים יהיו צמודים לשינויים בתעריפים המתפרסמים במסגרת הוראת חשכ"ל 16.2.11 "הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה", בהשוואה למחיר הבסיס. מחיר הבסיס יהיה המחיר הידוע בהוראת החשכ"ל התקפה נכון למועד הגשת ההצעות למכרז.

## 5.3 תנאי לביצוע תשלום

5.3.1 הספק יגיש למזמין חשבונית מידי חודש בהתבסס על טבלת מחיר שרותי התמיכה וההדרכה בסעיף 5.4 ורמת השירות כמפורט בסעיף 4.8. יש לצרף לחשבונית את כלל הדוחות הרלוונטיים לחישוב התשלום (לרבות דוחות נוכחות ברמה יומית, לכל עובד).

5.3.2 התשלום לספק, לכל סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה כאמור בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למכרז זה.

## 5.4 אופן הגשת ההצעה

### 5.4.1 כללי

#### מצורף נספח 0.5.4.1 שבאמצעותו המציע יגיש את הצעת המחיר.

הצעת המחיר תוכנס לתוך מעטפה סגורה ונפרדת שתמצא בתוך המעטפה הראשית. אין לציין את הצעת המחיר אלא בתוך המעטפה הנפרדת הנ"ל באמצעות נספח 0.5.4.1 המצ"ב. להלן מבנה הצעת המחיר למתן השירותים:

1	2	3	4
#	תפקיד	כמות עובדים	תקרת שעות חודשיות
1	מנהל פרויקט	1	190
2	ראש צוות	1	190
3	תומכים	7	1,330
4	מדריכי חו"ל	5	950
5	סה"כ	14	2,660
6	סה"כ התמורה החדשית (ללא מע"מ)	יש למלא בנספח 0.5.4.1 המצ"ב	

**הערות**

- א. תקרת השעות המפורטת לעיל היא **מכסה מקסימלית**. **בחודשי ההתקשרות הראשונים השירותים יחלו במתכונת מצומצמת יותר**, ובמידת הצורך יורחבו בהדרגה עד המכסה המקסימלית. לקראת תחילת ההתקשרות המשרד יודיע לספק הזוכה במכרז מה היקף השעות הנדרש. **חישוב התמורה בעת העסקה שאינה במתכונת מקסימלית - כמפורט בנספח 0.5.4.1 המצ"ב.**
- ב. התמורה החודשית לספק הזוכה תהיה עבור **מלוא העסקה באיוש מלא** כאמור למפורט בסעיפים 1-5 לעיל. בחודשי ההפעלה הראשונים היקף העסקה ואיוש השעות משמרות יצומצם ובמקביל יעלה האיוש ושעות העבודה במשמרות עם הגדלת מספר הנציגויות שיועלו לאויר. לדוגמא במהלך החודשים הראשונים של שנת 2016 ייכנסו הנציגויות מאזור אירופה ושעות העבודה יהיו מ-08:00 ועד 17:00. בשנת 2017 יכנסו נציגויות מארצות נוספות ולכן שעות המשמרת יוגדלו לשעות הערב ועד ל-02:00. על פי ביצוע שעות עבודה בפועל ועד לתקרת השעות שצוינה בטור 4 בטבלה לעיל. אין לחרוג מתקרת שעות העבודה שפורטה בטבלה לעיל. במידה והספק יחרוג מתקרה זאת, לא יקבל תשלום אלא אם כן הספק קיבל אישור לבצוע עבודות נוספות ומיוחדות מעבר לשעות העבודה שהוגדרו. הגדלת כמות השעות החודשית מעבר לתקרה הנ"ל אפשרית רק אם ניתן אישור והזמנה מראש ובכתב בחתימת חשבת המשרד וסמנכ"ל ארגון ומינהל.
- ג. בתקופות של חופשת חגים בהם לא מתקיימת עבודה במשרד הארץ ובנציגויות בחו"ל לא תחול הפחתת תמורה, כלומר, במידה והעובדים נעדרו בגלל חופשת חג, התשלום יהיה כמו ביום עבודה. בימי חול המועד הספק נדרש להמשיך ולהגיש את השירות בהתאם להנחיות הממונה.
- ד. התמורה שהמשרד ישלם לספק תהיה אחידה לכל שעת עבודה שמבוצעת, בכל שעות היממה ובכל ימות השנה. המשרד לא ישלם לספק תעריף שעות נוספות, גם אם הספק העסיק עובד מטעמו למשך פרק זמן העולה על 9 שעות. עם זאת, הספק מחויב לשלם לעובדיו את השכר, התנאים הסוציאליים ותעריף שעות נוספות (ככל שהעסיק את עובדיו שעות נוספות) כפי שנקבע בחוקי העבודה. על הספק לגלם עלויות אלה בהצעת המחיר.
- ה. הצעת המחיר כוללת את כל הוצאות הספק ישירות ועקיפות, כולל שכר, תנאים סוציאליים, החזר הוצאות נסיעה וחנייה לכלל העובדים והצוותים, הדרכה והכשרת עובדיו, מילוי מקום, תקורות, כלכלה, ערבויות, דמי ניהול, ביטוחים ורווח הקבלן. התמורה אינה כוללת טיסות לחו"ל, לינות ואש"ל בחו"ל שיוזמנו וישולמו על ידי המשרד בנפרד (בעת יציאת מדריכי חו"ל בתפקיד לנציגויות). בעת נסיעה בתפקיד לחו"ל, **התמורה למדריך עבור זמן המוקדש לטיסות ונסיעות לא תעלה על 8 שעות עבודה ביממה.**
- ו. על הספק לעמוד בתנאים וברמת שירות בהתאם למנגנון SLA בסעיף 4.8 לעיל. הפרה או חריגה מרמת השירות המפורטת ב-SLA, מאפשרים למשרד להטיל קנסות ופיצויים בהתאם לסכומים המפורטים ב-SLA (וזאת אם לדעת הממונה ההפרה נגרמה בגלל התנהלותו של הספק).
- ז. בסוף כל חודש, הספק יגיש למזמין דו"ח ביצוע חודשי ובו יפרט את שעות הנוכחות עפ"י בעלי תפקידים של כל עובד מטעמו במהלך החודש. לדוח זה יצורפו דו"חות נוכחות בחתך יומי, על פי קריאת שעות הנוכחות (שם העובד, תפקיד בצוות, החל משעה ועד שעה). לצורך כך עובדי הספק יקבלו מהמשרד כרטיסי נוכחות שאותם יעבירו בכל יום בעת הגעתם/עזיבתם. מדריכי חו"ל יצורפו דיווח שעות בהתאם לזמני הנוכחות והפעילות בנציגויות. לדו"ח תצורף חשבונית מס תואמת. המזמין רשאי להורות לספק להגיש 2 דוחות נפרדים ו-2 חשבוניות מס נפרדות: דוח עבור עבודה שנעשתה בארץ (שאליו תצורף חשבונית הכוללת מע"מ), דוח עבור עבודה שנעשתה בחו"ל (אליו תצורף חשבונית פטורה ממע"מ).
- ח. במידה ובמהלך החודש חלו איחורים/חיסורים/היעדרויות (מבלי שהספק דאג להקצות מחליפים/ממלאי מקום) על הספק לבצע הפחתה מהתמורה בהתאם, על פי **ערך השעה הממוצעת** כפול שעות חיסור/היעדרות (ערך שעה ממוצעת יחושב לפי ס"כ התמורה החודשית לחלק לכמות השעות החודשית הכוללת).
- ט. אם המזמין הודיע לספק על הטלת קנס כלשהו במהלך החודש (כתוצאה מהפרה/חריגה מרמת השירות על פי SLA), על הספק לבצע הפחתה בחשבונית בהתאם.

י. המזמין רשאי להודיע לספק על הגדלת תקרת השעות החודשית בהתראה של 60 ימים מראש (הגדלה מעבר לתקרת השעות בסעיף 5.4.1 לעיל). אם תועבר הודעה על הגדלת תקרת השעות, התמורה תגדל בהתאם לערך השעה הממוצעת, כפי שהיא מוגדרת בנספח התמורה המצ"ב (ערך שעה ממוצעת כפול תוספת השעות החודשית שאושרה). הגדלת היקף שעות אפשרית רק אם התקבלה הזמנה בחתימת חשבת המשרד וסמנכ"ל ארגון ומינהל, ולאחר אישור ועדת המכרזים.

#### 5.4.2. היקף העסקה

המזמין רשאי לעדכן מעת לעת את היקפי הפעילות בהתאם לצרכים משתנים, בהתראה של 60 יום (בכל התחומים והתפקידים). המשרד יעביר לספק הודעה מראש לגבי היקפי הפעילות הצפויים ותוכנית העבודה, לפי נושאים (הדרכות בחו"ל, עליית נציגויות לאוויר, היקף השעות במרכז התמיכה, ניהול פרויקט וכד'). הספק יתאים את היקף השירותים על פי תוכנית העבודה שיקבל מהמזמין. מובהר כי לאחר צרוּפן של מרבית הנציגויות למרכב"ה (בטווח של שנתיים לאחר תחילת ההתקשרות) המזמין יבחן באילו היקפים נדרש להעסיק את מדריכי חו"ל וכן את הצוות כולו. יתכן ויוחלט על צמצום היקף שירותי ההדרכה, התמיכה וניהול הפרויקט לפי נסיבות העניין. הודעה לספק תצא בהתראה של 60 יום מראש.

#### 5.4.3. תשלומי המשרד לספק

המשרד ישלם לספק את התמורה החודשית בהתאם לאמור לעיל. הספק מתחייב לשלם לעובדיו את שכרם, לרבות כל התנאים הסוציאליים הנלווים, החזרי הוצאות נסיעה, חופשות, דמי הבראה, דמי מחלה, וכל רכיב נוסף. המשרד אינו צד להתקשרות בין הספק לעובדיו. הספק הוא מעסיקם היחיד של העובדים ושל כל מגישי השירותים. ההתקשרות בין המשרד לספק היא על בסיס של מתן שירותים על ידי קבלן חיצוני עצמאי מבלי שיששרו יחסי עבודה בין המשרד לבין הקבלן או מי מעובדיו. במידה ומי מעובדי הספק הגיש תביעה נגד הספק בקשר עם תנאי השכר, תנאים סוציאליים, פנסיה, פיצויים, תשלום שעות נוספות וכיו"ב, על הספק לבדו לשאת באחריות לתביעה זאת. הספק מתחייב שלא יפנה למזמין בבקשת שיפוי או בבקשה להשתתפות במימון עלויות התביעה.

### 5.5 מבנה החשבונית - ריכוז עלויות חודשיות

5.5.1 כמפורט בסעיף התמורה בהסכם.

## 6 נספחים

נספח להגשת הצעת המחיר	0.5.4.1
נוסח ערבות בגין ההצעה	0.6.1
אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס – יצורף ע"י המציע	0.6.2.1, א.
העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום תצהיר	0.6.2.1, ב.
אישור תשלום תנאים סוציאליים	0.6.2.2
העתק תעודת רישום תאגיד בישראל – יצורף ע"י המציע	0.6.2.3
אישור על פרטים אודות המציע והתחייבויות המציע	0.6.2.4
אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים - יצורף ע"י המציע	0.6.2.5
הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז	0.6.2.6
תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות	0.6.2.7
אישור רואה חשבון כי העסק בשליטת אישה, ותצהיר נושאת השליטה	0.6.2.10
תצהיר ניסיון ופרטים מקצועיים	0.6.2.11
זכויות הקניין והיעדר ניגוד אינטרסים	0.6.4
היעדר ניגוד אינטרסים	0.6.5
היעדר ניגוד אינטרסים – נותן שירותים מטעם הספק	0.6.5, א'1
התחייבות לשמירת סודיות	0.6.6
חוזה/ הסכם ההתקשרות	0.6.8
כתב ערבות בגין זכיה	0.7.1
נספח להסכם ההתקשרות - אישור עריכת ביטוחים	0.7.2
טופס הצהרה בגין זכיה	0.7.3
אבטחה ואבטחת מידע	2.4
דוגמת חשבונית	5.5

**נספח 0.6.1 - נוסח ערבות בגין ההצעה**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מספר הטלפון \_\_\_\_\_

מספר הפקס \_\_\_\_\_

**כתב ערבות****לכבוד****ממשלת ישראל****באמצעות משרד החוץ****הנדון: ערבות מס'** \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף ש"ח), שיוצמד למדד המחירים לצרכן שהתפרסם ב- 15 לחודש אוקטובר 2015 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מספר 2015-33 למתן שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטעמת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד יום 1.3.2016 אלא אם כן תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

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

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מספר הבנק והסניף

שם הבנק/חברת הביטוח

חתימה וחותמת

שם החותם

תאריך

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטעמת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 64 מתוך 114

**אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס כמפורט בסעיף 0.6.2.1 א.**

**לעיל**

יצורף על ידי המציע

**נספח 0.6.2.1, ב.- העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום****תצהיר**

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע למכרז 33/2015 **למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ונציגויות ישראל בחו"ל** (להלן: "המכרז") המבקש להתקשר עם עורך המכרז (להלן: "המציע").  
אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "**בעל זיקה**" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

1. רצ"ב אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, וכן אישור על ניכוי מס במקור כפי שניתן על ידי שלטונות מס הכנסה ומע"מ. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון, או מיועץ מס.

2. (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז. הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני  
במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_  
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_. /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי  
עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה  
בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ שם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.2.2 - אישור תשלום תנאים סוציאליים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם **למכרז 2015-33 למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ונציגויות ישראל בחו"ל** (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר בזאת כי המציע \_\_\_\_\_ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

**התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים**

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

- 1945 • פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה)
- 1946 • פקודת הבטיחות בעבודה
- 1949 • חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה)
- 1951 • חוק שעות עבודה ומנוחה - תשי"א
- 1951 • חוק חופשה שנתית - תשי"א
- 1953 • חוק החניכות - תשי"ג
- 1953 • חוק עבודת הנוער - תשי"ג
- 1954 • חוק עבודת נשים - תשי"ד
- 1954 • חוק ארגון הפיקוח על העבודה
- 1958 • חוק הגנת השכר - תשי"ח
- 1959 • חוק שירות התעסוקה - תשי"ט
- 1967 • חוק שירות עבודה בשעת חירום
- 1995 • חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב)
- 1957 • חוק הסכמים קיבוציים
- 1987 • חוק שכר מינימום - תשמ"ז
- 1988 • חוק שוויון הזדמנויות בעבודה- תשמ"ח
- 1991 • חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין)- תשנ"א

---

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 68 מתוך 114

- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם- 1996 תשנ"ו
- פרק ד' לחוק שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות- 1998 תשנ"ח
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית- תשנ"ח 1998
- חוק הסכמים קיבוציים - תשי"ז 1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות - 2001 תשס"א
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי- תשס"א 2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה)- תשס"ב 2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום- תשס"ו 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין- תשנ"ז 1997
  - חוק דמי מחלה, התשל"ו 1976
  - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו 1996
  - חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג 1963

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

#### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____	_____
מס' רישיון	חתימה וחותמת	שם	תאריך

**נספח 0.6.2.3 - העתק תעודת רישום התאגדות**

יצורף ויסומן על ידי המציע

**נספח 0.6.2.4 - אישור על פרטים אודות המציע והתחייבויות המציע**

לכבוד

**משרד החוץ****הנדון: מכרז 33-2015 למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטעמת מרכב"ה במשרד החוץ ונציגויות ישראל בחו"ל**

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר בקשר עם מכרז 33-2015 למתן שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטעמת מרכב"ה במשרד החוץ ונציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

1. שם המציע בעברית (שם החברה/תאגיד כפי שהוא רשום במרשם): \_\_\_\_\_
2. שם המציע באנגלית: \_\_\_\_\_
3. סוג התארגנות: \_\_\_\_\_
4. תאריך הרישום: \_\_\_\_\_
5. מספר מזהה: \_\_\_\_\_
6. מספר עוסק מורשה: \_\_\_\_\_
7. מספר חשבון בנק: \_\_\_\_\_
8. איש הקשר מטעם המציע –  
 שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_  
 טלפון \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
 דוא"ל \_\_\_\_\_
9. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם ודרישות נוספות כמו תוספת חותמת, אם יהיו:

- (1) שם פרטי: \_\_\_\_\_
- שם משפחה: \_\_\_\_\_
- ת"ז: \_\_\_\_\_
- תפקיד: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

פקס': \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

(2) שם: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

(3) שם: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

**הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע - ביחד / לחוד (יש להקיף בעיגול).**

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

#### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני  
 במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_  
 שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי  
 עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה  
 בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון

**נספח 0.6.2.5 - אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות, כמפורט בסעיף**

**0.6.2, ס"ק 5**

## יצורף על ידי המציע

**נספח 0.6.2.6 הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז**

לכבוד

משרד החוץ

הנדון: מכרז מכרז 2015-33 למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטעמת מרכבה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ.

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ המגיש מענה למכרז הנדון (להלן: "המציע"), כדלקמן:

6.1.1.1 הנני מוסמך להתחייב בשם המציע.

6.1.1.2 המציע קרא את כל מסמכי המכרז והבין את כל תנאי ודרישות המכרז על כל סעיפיו, והוא מתחייב לבצעם ולעמוד בהם במלואם.

6.1.1.3 במקרה של זכייה, המציע מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו ונספחיו, לרבות חוזה ההתקשרות, ולפעול באופן מלא על פי הנחיות עורך המכרז כמפורט במכרז ובנספחיו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גבי \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

**נספח 0.6.2.7 תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות**

לכבוד

ועדת המכרזים

משרד החוץ

הנדון: מכרז 33/2015 למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ.

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, המוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), כי נכון ליום מתן תצהירי זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

**נספח 0.6.2.10, אישור רואה חשבון כי העסק בשליטת אישה, ותצהיר נושאת השליטה**

לכבוד

ועדת המכרזים

משרד החוץ

א.ג.נ.,

אני רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 המחזיקה בשליטה בחברת \_\_\_\_\_.

ע"מ \_\_\_\_\_ הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אני גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_  
שם התאגיד \_\_\_\_\_ ע"מ \_\_\_\_\_ מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לתיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15) התשס"ג - 2002 (להלן תיקון החוק) לעניין עידוד נשים בעסקים.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.2.11 - תצהיר ניסיון ופרטים מקצועיים**

לכבוד

פרוייקט מרכבה

משרד האוצר

**הנדון: מכרז 33/2015 למתן שירותי תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ**

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, המוסמך להתחייב בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), מאשר בזאת את הפרטים הבאים לגבי המציע:

א אצל המציע מועסקים לפחות 20 עובדים מקצועיים בהעסקה ישירה בלבד ושהינם עובדי המציע בלבד. לרבות תומכים בתחום המיחשוב, מדריכים ומנהלי פרויקטים.

ב למציע ניסיון כמפורט להלן בהקמה, ניהול והפעלה של מרכז תמיכה למערכות ממוחשבות:

1 ניסיון של לפחות 3 שנים.

2 הקמה והפעלה של מרכז תמיכה לפחות עבור 3 לקוחות שונים בין השנים 2012-2014. לכל לקוח יש לפחות 100 משתמשים נתמכים במערכות על ידי המציע. למען הסר ספק יובהר כי הניסיון הנדרש בסעיף זה הינו ניסיון התאגיד ולא נסיונם של בעלי התפקידים בתאגיד.

ג למציע עובדים, הכלולים בצוות הפרוייקט נשוא מכרז זה, והינם בעלי ניסיון כדלקמן:

1 **ראש צוות** - בעל ניסיון של שנה ומעלה, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, בתחום התמיכה ו/או הדרכה, אשר ישמש **כראש צוות** של התומכים והמדריכים.

2 תומך / מדריך - בעל ניסיון של חצי שנה לפחות בתחום תמיכה ו/או הדרכה.

להלן פירוט ניסיון המציע בהקמה ניהול והפעלה של מרכז תמיכה למערכות ממוחשבות:

מס"ד	שם הלקוח	שנת בחירת הספק הזוכה והתחלת תמיכה	תיאור הפרוייקט	פרטי איש הקשר	מס' משתמשים נתמכים
1.					
2.					
3.					

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 77 מתוך 114

					4.
					...

להלן פרטי מנהל הפרויקט המוצע לביצוע הפרויקט :

מס"ד	שם המנהל	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בניהולם ופירוט תקופת הניהול לפרוייקט
1.				

להלן פרטי ראש הצוות המוצע לביצוע הפרויקט :

מס"ד	שם המנהל	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בניהולם ופירוט תקופת הניהול לפרוייקט
1.				

להלן פרטי העובדים מקצועיים המוצעים לביצוע הפרויקט (תומכים) :

מס"ד	שם העובד	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בהם ופירוט תקופת ההשתתפות לפרוייקט
1.				

להלן פרטי העובדים מקצועיים המוצעים לביצוע הפרויקט (מדריכי חו"ל) :

מס"ד	שם העובד	האם צורף קו"ח	שנות נסיון בתחום	פירוט פרויקטים שהמועמד השתתף בהם ופירוט תקופת ההשתתפות לפרוייקט
1.				

ידוע ומוסכם כי בכל שלב בו יוצעו מועמדים על ידי המציע יהיה רשאי עורך המכרז לאשר או שלא לאשר מועמדים בהתאם לשיקול דעתו המקצועי הבלעדי. היה ויחליט שלא לקבל שירותים מנותן שירותים מסוים - יהיה המציע מחויב להחליפו באחר, ולהנחת דעתו של עורך המכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך שם מס' ת"ז תפקיד חתימה

אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ תאריך שם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_ מס' רישיון

**נספח 0.6.4 – זכויות הקניין**

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 2015-33 למתן שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

**1. (סמן X במשבצת המתאימה)**

המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד – "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי \_\_\_\_\_ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את מוצריו.

2. המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש במוצרים הכלולים בהצעתו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ שם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.5 - היעדר ניגוד אינטרסים**

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 2013-33 למתן שירותי מרכז תמיכה והדרכה להטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ (להלן – "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי החברה המעורבים בהצעה ובביצועה. במידה וידוע לי או למי מטעם המציע על קיומו של ניגוד אינטרסים כאמור, הנני מתחייב להביא את הנושא לידיעתו של עורך המכרז, אשר יחליט כיצד לפעול בהתאם לעניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת

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

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

**נספח 0.6.5 א1- היעדר ניגוד אינטרסים- נותן שירותים מטעם הספק**

אני \_\_\_\_\_ (להלן: נותן השירותים)

נציג \_\_\_\_\_ (להלן: החברה)

ידוע לי כי אני מוצב מטעם החברה לעניין מתן שירותים למזמין.

הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת המכרז, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז זה.

הנני מתחייב כי אודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבגיני אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

הנני מצהיר ומתחייב כי אדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי או מי מטעמי, להתקשר עם כל גורם, בניגוד להתחייבויותיו בסעיפים אלו, וכן מתחייב לפעול בהתאם להוראותי המזמין בעניין.

ידוע לי ומוסכם עליי כי המזמין יהיה רשאי לא לאשר התקשרות כאמור וכן יהיה רשאי לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי הספק יפעל בהתאם להוראות אלו.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.6 – התחייבות לשמירת סודיות****נספח 0.6.6 א' – התחייבות הספק לשמירת סודיות**

שנערכה ונחתמה בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, בשנת 2015

על ידי: \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

**הואיל** והמזמין מתכוון לרכוש שירותים מהספק כמפורט בהסכם זה (להלן: "ההסכם");  
**הואיל** והנני מוסמך להתחייב בשם הספק כמוצאהר;  
**הואיל** והספק עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

**לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:****1. הגדרות**

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:  
**"מידע"** - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים נשוא ההסכם בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

**"סודות מקצועיים"** - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים נשוא ההסכם, בין אם נתקבל במהלך אספקת השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה, ובלבד שאינו בנחלת הכלל.

**2. שמירת סודיות**

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

ידוע לי כי אי מילוי התחייבויות הספק מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.  
 ידוע לי כי העברת מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, למאן דהו, ללא אישור בכתב מאת המזמין, עלול להסב למזמין נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.6 א1 – התחייבות לשמירת סודיות- נותן שירותים מטעם הספק**

שנערכה ונחתמה בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, בשנת 2015

על ידי: \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_

**הואיל** והמזמין מתכוון לרכוש שירותים מהספק כמפורט בהסכם זה (להלן: "**ההסכם**");  
**והואיל** והנני מועסק בקשר לאספקת השירותים כמפורט בהסכם;  
**והואיל** והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

**לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:****1. הגדרות**

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**מידע**" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים נשוא ההסכם בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים נשוא ההסכם, בין אם נתקבל במהלך אספקת השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה, ובלבד שאינו בנחלת הכלל.

**2. שמירת סודיות**

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

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

ידוע לי כי העברת מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, למאן דהו, ללא אישור בכתב מאת המזמין, עלול להסב למזמין נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.8 – חוזה/ הסכם ההתקשרות**

מכרז 33/2015 למתן שירותי מרכז תמיכה והדרכה להטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... 2015.

**בין**מדינת ישראל - משרד החוץ דרך יצחק רבין 9 קריית הלאום ירושלים  
על ידי חשבת ומנכ"ל המשרד

(להלן: "עורך המכרז" / "המזמין")

**מצד אחד****לבין**

מכתובת

(להלן: "הספק")

**מצד שני**

ועורך המכרז מעוניין לקבל שירותי מרכז תמיכה והדרכה להטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, כמפורט בסעיפי, תנאי וכללי מכרז 33/2015, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז").

הואיל

והספק הגיש הצעה למכרז (להלן: "ההצעה") והינו מעוניין לספק לעורך המכרז ולמזמין את שירותיו, על פי הדרישות והתנאים המפורטים במכרז ובהסכם זה ובכפוף להצעתו למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל

ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במכרז, ועדת התקשרויות של עורך המכרז בחרה בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;

והואיל

**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 85 מתוך 114

**כללי**

- 1.1. המכרז (על כל נספחיו, תנאיו, דרישותיו וחלקיו) מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.2. המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.3. בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. זולת אם משתמע אחרת מן ההקשר, והכול בהתאם לכל התנאים ולכל הדרישות לפי המכרז.
- 1.4. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר.
- 1.5. הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על פיהן.
- 1.6. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.

**2. תקופת ההתקשרות**

- 2.1. הספק יספק את השירות המבוקש במשך תקופת ההתקשרות כמפורט במכרז זה. תקופת ההתקשרות תהא למשך שלוש (3) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של שנה בכל פעם אך לא יותר משנתיים בסה"כ, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית במסגרת המכרז. הארכת התקשרות לשנתיים נוספות אפשרית בכפוף לאישור ועדת המכרזים של משרד החוץ.

**3. התחייבויות הספק**

- 3.1. הספק מתחייב ליתן את השירותים לשביעות רצונו של עורך המכרז/המזמין בהתאם למפורט בהסכם זה ובמכרז, ובכלל זה בהתאם ללוחות הזמנים אשר נדרשו על ידי עורך המכרז/המזמין.
- 3.2. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות. לפיכך, הספק אחראי באופן בלעדי לרמתם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.3. הספק יבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובמכרז ובהתאם להנחיות איש הקשר, או מי מטעם עורך המכרז/המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הספק.
- 3.4. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם הופסקה מסיבות כלשהן, ובין אם

הסתיימה במועדה, יפעל הספק בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין עקב סיומה.

3.5. הספק יתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, על פי הנחייתו המפורשת של עורך המכרז/המזמין, או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.

3.6. הספק ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה, עד למועד סיום קבלת שירותיו בפועל.

#### 4. הצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כדלקמן:

4.1. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות עורך המכרז/המזמין, אשר העמידה בהן הינה תנאי לפיו נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן במלואן.

4.2. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו כוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות וכנדרש במכרז, המאפשר לו ליתן את השירותים, ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה ובמכרז.

4.3. הוא קרא את כל תנאי המכרז והסכם זה ודרישותיהם, הבין אותם, והוא מתחייב לבצע את העבודות על חלקיהן ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובמכרז, בהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם עורך המכרז/המזמין כפי שיהיו מעת לעת, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז/המזמין ובמועדים הקבועים, הכול בכפוף להוראות הסכם זה.

4.4. יספק את השירותים במועדים שיקבע עורך המכרז/המזמין, ולפי הזמנה חתומה בידי מורשי החתימה של המזמין (להלן: "ההזמנה").

4.5. הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות וההארכות, אם תהיינה, יהיו ברשותו האמצעים והתנאים הנדרשים לאספקת השירות המבוקש והכול על פי המכרז והסכם זה.

4.6. הספק מצהיר בזה ומתחייב כי ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המכשור וכוח האדם הדרושים לאספקת השירות המבוקש, וכי הוא יספקו לעורך המכרז לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי המכרז והסכם זה.

4.7. הספק מצהיר כי כל הפרטים שמסר לעורך המכרז בהצעתו, ובכללם פרטים על ניסיונו ויכולתו לספק את השירות המבוקש, הינם מלאים ונכונים.

4.8. הספק מתחייב לשתף פעולה עם עורך המכרז בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם

זה.

4.9. הספק מתחייב לשתף פעולה עם עורך המכרז וכל גורם אחר הקשור עם הממשלה, או כל גורם אחר השותף לקבלת השירותים.

## 5. סודיות

5.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו מטעמו או מטעם נציגי עורך המכרז/המזמין. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.

5.2. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

5.3. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

5.4. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם בכתב של עורך המכרז/המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.

5.5. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.

5.6. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.

5.7. העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המכרז, במסגרת המכרז.

5.8. הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.

- 5.9. הספק ישפה את עורך המרכז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.
- 5.10. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
- 5.11. הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול ויימסרו על ידי קצין הביטחון של עורך המכרז בכתב או בעל פה, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.
- 5.12. אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לעורך המכרז/ למזמין מראש ובאופן מיידי, כך שעורך המכרז/ המזמין יוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור, או אם עורך המכרז/ המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 5.13. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן, ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.
- 5.14. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

**6. אחריות**

6.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי והיחיד לכל נזק או אובדן שייגרם כתוצאה או עקב מתן השירותים למזמין או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הספק, וזאת בשל מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו הכרוך בין היתר בכל אחד מאלה:

6.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לספק על ידי עורך המכרז/המזמין או מי מעובדיו;

6.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;

6.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.

6.2. הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי צוות הספק, עובדיו או כל הבאים מכוחם.

6.3. עורך המכרז/המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק או לאנשי הצוות או לעובדיו או לכל מי שבא מכוחו.

6.4. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

**7. יחסים בין הצדדים**

7.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וספק (קבלן) חיצוני וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסי עבודה.

7.2. מוצהר ומוסכם כי לספק או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד עורך המכרז/המזמין, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.

7.3. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הספק או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסי עבודה.

7.4. מובהר כי רישום שעות נוכחות של עובדי הספק, על ידי העברת כרטיס נוכחות, או בכל דרך אחרת, אין בה כדי ליצור יחסי עבודה בין עובדי הספק לבין המשרד. רישום שעות הנוכחות על ידי כרטיס נוכחות, או בכל דרך אחרת, נועד לצורך ניהול ומעקב אחר שירותי הספק,

ולצורך חישוב שעות ביצוע וחישוב התמורה הקבלנית.

7.5. הספק מצהיר כי הינו המעסיק של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק, או ההסכמים הקיבוציים, או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים. למען הסר ספק, בין המשרד לבין הספק או מי מעובדיו לא שוררים יחסי עבודה כלשהם.

7.6. הספק מתחייב לשלם לעובדיו המועסקים במשרד ובחוו"ל את מלוא תנאי השכר, כולל תנאים סוציאליים, ואת כל התשלומים המתחייבים על פי חוק.

7.7. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 8. ניגוד עניינים

8.1. הספק, מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו או למי מעובדיו או מטעמו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, בתחום נושא מתן השירותים לפי הסכם זה.

8.2. על הספק להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב בשלם הוא או מי מעובדיו או כל צד שבו או עימו הוא קשור עלולים להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו האמור בהסכם זה לבין עניין אחר, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

8.3. אם לדעת עורך המכרז/המזמין נתון הספק או מי מטעמו, או כל צד אחר שבו או עימו קשור הספק, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי עורך המכרז/המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד וללא כל חובת נימוק.

8.4. הספק מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתום על הצהרה והתחייבות להימנע ממצב של ניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח למכרז. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד.

8.5. הוראות סעיף זה על סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

## 9. שיפוי

9.1. הספק מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלום יחויב עורך המכרז/המזמין בקשר עם מתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, בין אם נעשו על ידי הספק ובין אם על ידי מי מעובדיו או מטעמו, וכן לשאת בכל נזק או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.

9.2. הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמין בגין כל סכום בו יישא, הנובע מפעולות או

מחדלים אותם ביצע הספק בקשר להסכם זה, לרבות ריבית והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.

- 9.3. הספק מתחייב לשפות את עורך המכרז/המזמין בגין כל סכום בו יצטרך עורך המכרז/המזמין לשאת במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין עורך המכרז/המזמין ובין מי מעובדי הספק.
- 9.4. המזמין יודיע לספק על קיומה של כל תביעה/דרישת תשלום עם היוודע לו על קיומה.

## **10. קיזוז ועכבון**

- 10.1. עורך המכרז/המזמין רשאי לקזז או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לספק או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר מגיעים לעורך המכרז/המזמין מאת הספק.
- 10.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק או עובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שעורך המכרז/המזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של עורך המכרז/המזמין.
- 10.3. הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עכבון כלפי עורך המכרז/המזמין.

## **11. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים**

- 11.1. הספק מצהיר כי הוא משלם כדין דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.
- 11.2. הספק מצהיר כי הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.
- 11.3. הספק מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.
- 11.4. הספק מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

## **12. ביטוח**

הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד החוץ ולהציג למשרד החוץ את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן :-

**12.1. ביטוח חבות המעבידים**

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים. הביטוח יורחב לכסות את אחריותו של המבוטח כלפי עובדיו בעת שהותם הזמנית מחוץ לגבולות המדינה;
- ב. גבולות האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- ג. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד החוץ היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ומועסקי הספק.

**12.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים. הביטוח יורחב לכסות את אחריותו של המבוטח על פי כל דין בגין נזקים שייגרמו בחו"ל ע"י אנשים הנשלחים מטעמו מחוץ לגבולות המדינה;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;
- ד. המשתתפים בפעילות – ייחשבו צד שלישי;
- ה. מטמיעים, מדריכים, מנהלי פרויקט, ראשי צוותים ותומכים כולל בעלי תפקידים אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי;
- ו. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**12.3. ביטוח נסיעות לחו"ל**

בכל יציאה לחו"ל ירכוש ספק השירות עבור עובדיו ביטוח נסיעות לחו"ל כמקובל הכולל שירותי אשפוז בבית חולים, הוצאות רפואיות שאינן במסגרת אשפוז, מטען אישי וכיסוי הוצאות נוספות כמקובל ביטוח כזה בגבולות אחריות סבירים.

**12.4. כללי**

- בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:-
- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל - משרד החוץ, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;
- ב. 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 החוץ בירושלים;
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל, משרד החוץ ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיין 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.
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף
- ח. להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל;

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח ואישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למשרד החוץ עד למועד חתימת החוזה.

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד החוץ להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל - משרד החוץ בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח מחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד החוץ לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

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

### **13. שמירה על הוראות החוק**

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

### **14. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר**

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

### **15. ויתור**

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

### **16. תמורה**

16.1. בתמורה למתן השירותים במלואם, באיזש מלא, ולשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז/המזמין יהא הספק זכאי לקבל תמורה מעם המזמין בהתאם לתנאי הסכם זה, בהתאם לתנאי המכרז ובהתאם למחיר המפורט בהצעתו של המציע כפי שתאושר ע"י המזמין - (על פי הצעת המחיר - נספח 0.5.4.1 המצ"ב). התמורה כאמור בהצעת המחיר תשולם במלואה בכפוף לעמידה בתנאי ה-SLA כמפורט להלן:

4	3	2	1
פיצויים	החריגה מרמת השירות	רמת שירות	הנושא

4	3	2	1
פיצויים	החריגה מרמת השירות	רמת שירות	הנושא
300 ש"ח לכל יום איחור עבור כל עובד (לרבות איחור בעמידה במבחני בקיאות וידע)	איחור בהעמדת צוותי הדרכה ותמיכה מיומנים, ברמה המקצועית הנדרשת, עבור המזמין אצל הספק הזוכה בטווח של חודש ימים מהודעת הזכייה. עמידה בלוי"ז הינה תנאי יסודי במכרז זה.	העמדת צוותי תמיכה והדרכה מיומנים, כולל מנהל פרויקט וראש צוות, עבור המזמין אצל הספק הזוכה <b>בטווח של חודש ימים מהודעת הזכייה</b>	א. העמדת צוותי התמיכה וההדרכה שעומדים ברמת הידע והבקיאות הנדרשת
100 ש"ח לתלונה ראשונה על חריגה/הפרה. תלונה שנייה באותו חודש 150 ש"ח, כל תלונה נוספת באותו חודש 200 ש"ח.	עיכוב במענה לפונים אל מרכז התמיכה. מענה לא מקצועי / לא ענייני. אי מתן פתרון מתאים למשתמש. מענה לא הולם לפונים / למשתמשים. שיחות ננטשות בכמות של מעל 5% מהשיחות שמופנות למרכז התמיכה.	מענה מקצועי, ענייני, רצוף ומהיר לפניית המשתמשים בכל זמן פעילות המשמרת, כמות שיחות ננטשות לא תעלה על 5%	ב. תפקוד מרכז התמיכה, מענה לפונים ולמשתמשים
100 ש"ח לשעת חיסור/שעת העדרות. עד 400 ש"ח ליום חיסור לעובד	איחור תומך לאיוש משמרת. העדרות תומך ממשמרת. (מבלי שניתן אישור הממונה, ומבלי שהספק מצא ממלא מקום).	איוש מלא של המשמרת, בהתאם להיקף השעות הנדרש ובהתאם למועדי המשמרת	ג. איוש המשמרות במרכז התמיכה

4	3	2	1
פיצויים	החריגה מרמת השירות	רמת שירות	הנושא
300 ₪ לכל יום שבו תחול דחייה ביישום תוכנית העבודה לעליית הנציגות לאוויר, בגלל תפקוד המדריכים (העדרות/חוסר מקצועיות/חוסר מיומנות וכד'). החל מ-3 מקרים של דחיית היישום, הפיצוי יעמוד על 400 ₪ ליום.	היעדרות מדריך, דחייה ביישום תוכנית ההדרכה בנציגות בגלל היעדרות מדריך / בגלל חוסר מקצועיות מדריך / בגלל חוסר יכולת המדריך להעביר את תוכנית ההדרכה בנציגות / חוסר מיומנות מדריך	איוש מלא של מדריכים מקצועיים ומיומנים, הבקאים בכל תחומי ההדרכה, יציאתם לחו"ל וביצוע הדרכות בנציגויות על פי תוכנית העבודה	ד. עמידה בתוכנית ההדרכה - נציגויות חו"ל
800 ₪ לכל חודש שבו העובד קיצר את עבודתו במרכז התמיכה (לדוגמא סיום עבודה לאחר 18 חודשים - פיצוי של 4,800 ₪ + מע"מ)	עובד במרכז התמיכה מטעם הספק שסיים עבודתו לפני שחלפו שנתיים ממועד תחילת עבודתו	התמדה של 24 חודש בתפקיד	ה. 1 אי התמדת עובד (מדריך/מטמיע)

**הערה:** לפני הטלת קנס, המזמין יברר ויבדוק האם אכן חלה חריגה מרמת השירות, והאם החריגה נגרמה כתוצאה מהתנהלות לקויה/רשלנית של הספק, או לחילופין, נגרמה כתוצאה מנסיבות אובייקטיביות שאינן בשליטת הספק. אם הדבר ניתן, המזמין יאפשר לספק לתקן את הליקוי/ההפרה לפני הטלת הקנס. הטלת הקנס תיעשה לפי שיקול דעת המזמין, בהתאם לנסיבות העניין, על ידי הפחתה מהתמורה החודשית.

- 16.2. המחירים הנקובים בהצעה יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות בהסכם זה, לרבות אם הוארכה על ידי עורך המכרז, בהתאם להוראות הסכם זה (ובתוספת הצמדה בהתאם לתנאים ולהוראות בסעיף 17.1 שלהלן).
- 16.3. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב מהמחיר הנ"ל יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לספק (למעט שירות שיוגש בחו"ל בפטור ממע"מ ולגביו המזמין רשאי להורות לספק שתוגש חשבונית מס נפרדת).
- 16.4. הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כל שהיא בקשר עם אספקת שירותים שאינם תואמים את דרישות המכרז ותנאי הסכם זה. **הוראות מפורטות לעניין התמורה ואופן חישובה (לרבות בעת הגשת שירות במתכונת מצומצמת, שאינה על פי תקרת השעות החודשית המקסימלית) ראה נספח התמורה המצורף 0.5.4.1.**
- 16.5. יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים.
- 16.6. לא תשולם תמורה לספק אם לא סופקו בפועל השירותים, לשביעות רצונו המלאה של עורך המכרז/המזמין.
- 16.7. הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובדים מטעם הספק שלא חתמו על התחייבות לשמירת סודיות והתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפות למסמכי המכרז.
- 16.8. הספק לא יהא זכאי לתמורה כלשהי מעבר למכסה החודשית שנקבעה על ידי המזמין, גם אם בפועל הספק ביצע כמות שעות גדולה יותר, אלא אם התקבלה הזמנה מתאימה מראש ובכתב, בחתימת מורשי החתימה (חשבת המשרד וסמנכ"ל ארגון ומינהל).
- 16.9. לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו של הספק, כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונות, חשבוניות, מסמכים, וכיו"ב.
- 16.10. בסיום כל חודש, הספק יגיש למשרד דרישה חודשית בהתאם לאמור בסעיף זה, שאליה תצורף חשבונית מס בהתאם לסוג ולהיקף השירות שהגיש (תמורה חודשית עבור שירותי מדריכים, תומכים, ראשי צוותים, מנהל פרויקט וכד'). בדו"ח זה הספק יפרט את שמות העובדים שהועסקו מטעמו במהלך החודש, מועדי העסקתו ונוכחותו של כל עובד, כולל ציון תפקידו של כל עובד, כמפורט בסעיף 5.4.1 במסמכי המכרז, באופן הבא:
- תשלום לחודש \_\_\_\_\_ :

#	שם העובד	תפקיד	שעות עבודה שביצע בפועל

במהלך החודש			
	מנהל פרויקט		1
	ראש צוות		2
	מדריך חו"ל		3
	מדריך חו"ל		.
	מדריך חו"ל		.
	מדריך חו"ל		.
	סה"כ מדריכים		.
	תומך		4
	תומך		.
	תומך		.
	תומך		.
	סה"כ תומכים		.
	סה"כ		5
	הפחתת קנסות/פיצוי בהתאם ל- SLA, על פי הודעת המזמין		6
	סה"כ כללי לפני מע"מ		7
	מע"מ		8
	סה"כ כולל מע"מ		9

(\* לגבי כל עובד יש לצרף דו"ח נוכחות חודשי באופן התואם את דיווח השעות לגביו (דוח נוכחות המציג את שעות הנוכחות בכל יום במהלך החודש, משעה ועד שעה...). דוגמא להגשת חשבונית ראה נספח 5.5 המצ"ב.

16.11. הספק יפחית מדרישת התשלום החודשית את הסכומים הנדרשים עבור חיסורים/העדרויות וכן בגין פיצוי מוסכם כתוצאה מאי עמידה ברמת השירות שהוגדרה SLA. עבור היעדרות בימי חג ומועד לא תופחת התמורה באם הספק עמד במלוא השעות הנדרשות כפי שהגדיר המזמין.

16.12. התמורה השנתית לספק לא תעלה על \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ. הספק לא יחרוג מתמורה שנתית זאת אלא אם התקבלה הודעה אחרת והספק קיבל הזמנה מראש ובכתב בחתימת חשבת המשרד וסמנכ"ל ארגון ומינהל.

16.13. התמורה כוללת את כל הוצאות הספק ישירות ועקיפות, כולל שכר, תנאים סוציאליים, החזר הוצאות נסיעה וחנייה לכלל העובדים והצוותים, הדרכה והכשרת עובדיו, מילוי מקום, תקורות, כלכלה, ערבויות, דמי ניהול, ביטוחים ורווח הקבלן. התמורה אינה כוללת טיסות לחו"ל, לינות ואש"ל בחו"ל שישולמו על ידי המשרד בנפרד (בעת יציאת מדריכי חו"ל בתפקיד לנציגויות).

16.14. הדרישה החודשית יחד עם חשבונית המס ייבדקו על ידי הממונה ועל ידי אגף הכספים ויועברו לתשלום בכפוף לאישורם. התשלום לספק יועבר בהתאם להנחיות החשב הכללי

"מועד התשלום הממשלתי", בתוך כ-45 ימים ממועד הגשת החשבון (הוראת חשכ"ל בדבר מועד התשלום הממשלתי מצורפת כנספח להסכם זה);

16.15. המזמין רשאי להודיע לספק על הגדלת תקרת השעות החודשית בהתראה של 60 ימים מראש (הגדלה מעבר לתקרת השעות בסעיף 5.4.1 לעיל). אם תועבר הודעה על הגדלת תקרת השעות, התמורה תגדל בהתאם לערך השעה הממוצעת, כפי שהיא מוגדרת בנספח התמורה המצ"ב (ערך שעה ממוצעת כפול תוספת השעות החודשית שאושרה). הגדלת היקף שעות אפשרית רק אם התקבלה הזמנה בחתימת חשבת המשרד וסמנכ"ל ארגון ומינהל, ולאחר אישור ועדת המכרזים.

16.16. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

### **17. הצמדת התמורה**

17.1. המחירים יהיו קבועים עד ליום 31.12.2017. החל מיום 1.1.2018 המחירים יהיו צמודים לשינויים בתעריפים המתפרסמים במסגרת הוראת חשכ"ל 16.2.11 "הספקת שירותי מחשב למשרדי ממשלה" (בהתאם לשיעור השינוי שיחול בנספח ד'-תעריפי גג ותעריפים מרביים), בהשוואה למחיר הבסיס. מחיר הבסיס יהיה המחיר הידוע בהוראת החשכ"ל 16.2.11 התקפה נכון למועד הגשת ההצעות למכרז.

### **18. תנאים לביצוע תשלומים**

במעמד חתימת הסכם זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך קיומו של הסכם זה וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לחשב המזמין צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן – "החוק") וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי החוק.

### **19. תרופות**

#### **ביטול עקב הפרה**

19.1. לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל במתן השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 15 ימים מקבלת התראה בכתב מאת עורך המכרז, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת, או לבטל את ההסכם וזאת

- מבלי לגרוע מזכות עורך המרכז לסעד או פיצוי שיפוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין.
- 19.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, יהיה רשאי עורך המכרז להפסיק את ההתקשרות, או כל חלק ממנה, בהודעה לספק ללא כל התראה מראש ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לסעד או פיצוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין
- 19.3. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות שנקבעו בהסכם זה, בין אם התחיל באספקת השירות המבוקש ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובפקסימיליה לעורך המכרז. הודיע הספק כאמור, רשאי עורך המכרז לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.
- 19.4. הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי עורך המכרז להתקשר בהסכם לאספקת השירות המבוקש עם ספק אחר.
- 19.5. בכל מקרה של ביטול הסכם זה מתחייב הספק להמשיך באספקת השירות המבוקש אשר הוזמן על ידי עורך המכרז, אלא אם כן יחליט עורך המכרז אחרת ויודיע על כך לספק בכתב. למען הסר ספק מדובר על מצב בו הוזמן שירות מהספק שעדיין לא התקבל ובמקביל או טרם אספקת השירות בפועל הופסקה ההתקשרות.
- 19.6. הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהיה עורך המכרז/המזמין זכאי לכל סעד ותרופה על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי כל דין.
- איפה הסעיף לגבי הפסקת ההתקשרות והעברת עובדי הספק למזמין ללא שהספק יימנע זאת ???.

**פיצויים מוסכמים**

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

- 19.7.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה ממתן או מאי מתן השירותים. וכן את הזכות לקזז ו/או לעכב אצל עורך המכרז או המזמין תשלומים אשר יגיעו לספק כנגד כל סכום שהספק חייב למזמין, לרבות סכומים שהספק חייב למזמין שלא בקשר לעבודה נשוא הסכם זה.
- 19.7.2. את זכות עורך המכרז/המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.
- 19.7.3. את זכות עורך המכרז/המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש **כמפורט בסעיף 16.1 להסכם לעיל (SLA)**. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין הפרה אחרת של הוראות המכרז, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.
- 19.7.4. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז, שכן כל הפרה תגרום לעורך המכרז נזקים חמורים, שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970.
- 19.8. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות עורך המכרז לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית.
- 19.9. הספק מצהיר כי הינו מסכים לערכם של סכומי הפיצויים המפורטים במכרז, וכי ידוע לו שהם נקבעו בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.

**התרופות מצטברות**

- 19.10. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של עורך המכרז/המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכח דין או הסכם.
- 19.11. על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעיכובן לגבי השירות המבוקש שבידו.
- 19.12. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

**20. ערבות**

- 20.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעורך המכרז, במועד ובסכום הקבועים במכרז, ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית בלתי מותנית, בהתאם לסכום הרשום בסעיף 0.7.1 למכרז (להלן: "ערבות הביצוע"), צמודה למדד המחירים לצרכן שתהיה למשך תקופת ההתקשרות בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה. במידה ועורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת המכרז, יאריך הספק תוקף ערבות זו בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופה. הערבות תשמש להבטחת קיום מלוא התחייבויות הספק על פי המכרז והסכם זה, ובמועדן.
- 20.2. המצאת ערבות הביצוע על כל התנאים המפורטים ואישורה בידי עורך המכרז כמתאימה לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.
- 20.3. עורך המכרז רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירות.
- 20.4. הערבות תהיה ניתנת לחילוט על ידי עורך המכרז בכל מקרה של הפרת הוראה מהוראות המכרז או הסכם זה, לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים המגיעים לעורך המכרז עקב הפרת המכרז או ההסכם על ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע לעורך המכרז מהספק. לספק תינתן התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.
- 20.5. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים מאת הספק לעורך המכרז, וכי עורך המכרז יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם לעורך המכרז בפועל.

**21. הפסקת ההתקשרות**

- 21.1. בנוסף למפורט במכרז ובהסכם זה, מוסכם בזה כי עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק **בהודעה מוקדמת של 60 יום** על הפסקת פעילות על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שעורך המכרז יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. ההודעה תימסר על ידי עורך המכרז בכתב. מוסכם ומוצהר כי לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי עורך המכרז בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה. במקרה כאמור תשולם לספק כל התמורה המגיעה לו בגין העבודה שביצע עד לאותו מועד, בכפוף לכל הסייגים המנויים בהסכם זה.
- 21.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה עורך המכרז רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק, מיידית, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

- 21.2.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- 21.2.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
- 21.2.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
- 21.2.4. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר הפסקה כאמור.
- 21.2.5. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר בלי הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר הסבה כאמור.
- 21.2.6. כשהספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 21.2.7. אם הספק הזוכה קיים אחד או יותר מהתנאים הבאים, במהלך תקופת ההתקשרות:
- 21.2.7.1. חרג מהותית מהקבוע בסעיף 4.8. למכרז (מנגנון "פיצויים מוסכמים")
- 21.2.7.2. סיפק שירות שאינו עומד בדרישות המכרז, על סעיפיו ונספחיו.

## **22. תוכנית היפרדות**

- 22.1. במקרה של הפסקת התקשרות בין המשרד לבין הספק (כפי שצוין בסעיף 4.10 במסמכי המכרז לעיל, וכפי שצוין בסעיף 21 לעיל בהסכם), וכדי להבטיח הצלחתם של מנגנוני ההחזרה בצורה תקינה ובמינימום סיכונים, להלן צעדים ופעולות שיש לנקוט:
- 22.2. כל חומר כתוב, נתונים ומידע בכל סוג מדיה שנצבר במרכז התמיכה יועבר מיידיית למזמין בפורמט שיקבע על ידי המזמין, במסגרת תוכנית ההיפרדות.
- 22.2.1. עם הודעת המזמין לספק על הפסקת החוזה, יוקם על ידי המזמין צוות אשר יעסוק בקליטת השירות מהספק. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הצוות.
- 22.2.2. הספק מתחייב לסייע בהעברת נותני השירותים שהלקוח יהיה מעוניין להעסיקם בתום תקופת ההיפרדות, ללקוח או לספק האחר (להלן העובדים העוברים).
- 22.3. בתום תקופת ההיפרדות, יסיים הספק את יחסי עבודה עם העובדים העוברים, אשר יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפורטים.
- 22.4. הספק מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו להתקשר בהסכמי עבודה עם הלקוח

(או מי מטעמו) וכן להציע דרך שתאפשר העברה של מרבית העובדים.

22.5. לגבי עובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, הספק מתחייב לספק ללקוח שירותי תמיכה וחפיפה של עובדים אלה, למשך תקופת התמיכה, כנגד תשלום על בסיס מחיר יחידה בגין שירותים מנוהלים או על בסיס מחירון שעות עבודה בגין שירותים אחרים, עפ"י המפורט בפרק העלות.

### **23. קניין רוחני**

מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודות שביצע הספק עבור המדינה, ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו באופן ייעודי עבור המדינה במסגרת חוזה זה, לרבות כל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של מדינת ישראל.

למען הסר ספק, הקניין הרוחני על מוצרים אשר היו בחזקת הספק קודם להתקשרותו עם המדינה יישאר בחזקתו. במקרה בו המדינה שיפרה בצורה זו או אחרת את אותו מוצר, זכויות הקניין הרוחני לגבי החלק המשופר של המוצר יהיו של המדינה.

### **24. שונות**

24.1. בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יחולו הוראות המכרז; בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז לבין ההצעה, יחולו הוראות חוברת המכרז; על אף האמור לעיל, גם התחייבויות שהסכים להן הספק בהצעה מעבר לדרישות החובה המפורטות במכרז, תחייבנה את הספק.

24.2. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין עורך המכרז/המזמין מחד והספק מאידך, עובר לכריתתו.

24.3. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף, אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

24.4. סמכות השיפוט בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.

24.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

24.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום שליחתה בדואר רשום.

24.7. נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו כחוק.

**ולראיה באו הצדדים על החתום**

---

הספק

---

עורך המכרז

**נספח 0.7.1 – כתב ערבות בגין זכייה**

שם הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מספר הטלפון \_\_\_\_\_

מספר הפקס \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות מטה התקשוב הממשלתי

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

הננו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים)** שיוצמד למדד המחירים לצרכן שהתפרסם ביום ה-15 לחודש אוקטובר 2015 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 33/2015 להתקשרות למתן שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכבה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם או לבססה, מבלי שתידרשו תחילה להסדיר את סילוק הסכום כאמור מאת החייב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_, אלא אם כן תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

אם נדרש לשלם חלק מסכום הערבות, הרי יתרת הערבות (ההפרש בין הערבות ודרישתכם), תישאר כערבות לכם עד מועד פקיעתה בתאריך הנקוב לעיל, ובהתאם לתנאים לעיל.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, אינה ניתנת להעברה או להסבה.

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

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_ מספר הבנק ומספר הסניף \_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

**נספח 0.7.2. להסכם ההתקשרות - אישור עריכת ביטוחים**

לכבוד

**אגף כספים****משרד החוץ**

א.ג.נ.,

**נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים**

לכבוד

**מדינת ישראל – משרד החוץ ;**

א.ג.נ.,

**הנדון : אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר למתן שירותי מרכז תמיכה והדרכה להטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד החוץ, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות המעבידים**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים. הביטוח יורחב לכסות את אחריותו של המבוטח כלפי עובדיו בעת שהותם זמנית מחוץ לגבולות המדינה.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה).
3. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ומועסקי הספק.

**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. הביטוח יורחב לכסות את אחריותו של המבוטח על פי כל דין בגין נזקים שייגרמו בחו"ל ע"י אנשים הנשלחים מטעמו מחוץ לגבולות המדינה.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. המשתתפים בפעילות- ייחשבו צד שלישי.

---

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 107 מתוך 114

5. מטמיעים, מדריכים, מנהלי פרויקט, ראשי צוותים ותומכים כולל בעלי תפקידים אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
6. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### **כללי**

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים :

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל - משרד החוץ**, 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 ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד החוץ בירושלים.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל, משרד החוץ ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ חתימת מורשה המבטח וחותרמת המבטח

\_\_\_\_\_ תאריך

### **נספח 0.7.3 - טופס הצהרה בגין זכייה**

לכבוד

**ועדת המכרזים**

**משרד החוץ**

אנו \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם \_\_\_\_\_ (להלן: "המזיע")  
מתחייבים בזה כי;

קראנו בעיון רב את המכרז (להלן: "המכרז") על כל נספחיו, הבנו את כל סעיפיו ותנאיו ו/או קיבלנו  
הבהרות לגבי כל נושא שבספק; וביכולתנו לעמוד בהן

1. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז ומתחייבים למלא את כל דרישותיו כמפורט בו, למתן שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיזמנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכל בכפוף להוראות המכרז, ההצעה, הסכם ההתקשרות והנספחים.
2. לא נמחה (נעביר) לזולת את זכויותינו או חובותינו לפי תנאי המכרז, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב מראש של משרד החוץ;
3. מוגשת בזה הערבות בסך של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף שקלים חדשים) לפקודת משרד החוץ להבטחת כל התחייבותנו בגין זכייתנו במכרז.
4. אנו מתחייבים להאריך את תוקף הערבות כל אימת שוועדת המכרזים תחליט לממש אופציה להארכת תוקפו של המכרז.
5. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב, מיד עם ביצוע כל פעילות רכישה, מיזוג, רה – ארגון, פיצול או כל פעילות אחרת אשר יכולה להשפיע על המבנה העסקי ו/או המשפטי.
6. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב על כל שינוי שחל בצוות המקצועי שהוצע למתן השירותים נשוא מכרז זה ולהחליף כל חבר בצוות רק לאחר קבלת אישור עורך המכרז.

בכבוד רב,

חתימה וחתימה	שם מלא של מורשה/י חתימה
טלפון	כתובת

## נספח 2.4 - אבטחה ואבטחת מידע

### כללי

1. הספק יהיה אחראי כלפי משרד החוץ המזמינה ו/או יחידת ממשל זמין (להלן "המזמינה") על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמינה.
2. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצג למזמינה, על פי דרישתה, את אמצעי אבטחת החומר.
3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הצידוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
4. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למזמינה את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמינה.
5. הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמינה אלא במסגרת מכרז זה.

### חוקים ותקנות

החברה מתחייבת למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים - התשנ"ה 1995 וחוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

### נהלים

החברה מתחייבת למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לה ע"י המזמינה.

### חוקיות התכנה

החברה מצהירה שכל התוכנות אשר ישמשו אותה במתן השירותים למזמינה הן חוקיות והינן בבעלותה.

### חובת דיווח

עובדי החברה ידווחו על כל ליקוי אבטחת-מידע, לממונה אבטחת מידע במזמינה. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות התמיכה, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידית.

### נהלים באחריות החברה

1. החברה תוודא שעובדיה יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ולפעול לאכיפתם בין המועסקים בפרוייקט.
2. בנוסף לכך מתחייבת החברה לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות – נשוא ההתקשרות.

3. המזמינה רשאי לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.

### **מסירת מידע**

החברה לא תמסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב מאשת הקשר המזמינה או מגורם מוסמך, שיפורט במסגרת הסכם ההתקשרות.

### **מעקב מסירת מידע**

החברה תערוך ותקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.

### **חובת דווח**

החברה מתחייבת לדווח באורח מפורט (לרבות מפרטים טכניים במידה וידרשו) על מערכי הגנה במערכות התמיכה שבבעלות החברה ואשר תשמשנה עבור המזמינה.

### **מהימנות עובדים**

החברה תעביר לנציג משרד האוצר, על גבי טפסים שיונפקו על ידי אגף חירום וביטחון את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יטפלו בפרויקט באופן קבוע, לצורך הבדיקה הביטחונית. המשרד ישמור לעצמו את הזכות לפסול את העובד שהציעה החברה עקב סיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. לאחר שעובד עבר בדיקה ביטחונית, הוא יחתום בפני קצין הביטחון של המשרד על הצהרת סודיות ויקבל אישור כניסה לאתר. לא יועסק כל אדם בביצוע פרויקט מוגדר אשר לא עבר בדיקה ביטחונית, חתם על הצהרת סודיות וקיבל אישור כניסה לבניין.

### **בקורות גישה**

החברה אחראית לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות התוכנה שיבוצעו על ידי עובדיה.

### **ניהול יומן חריגים**

1. החברה מתחייבת לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים בפעולות התמיכה.
2. החברה, תציג את יומן החריגים לנציגי המזמינה, במועד העברת הדרישה.

### **ביקורות**

1. מנהל יחידת אבטחת מידע במזמינה או מי מטעמו יהיו רשאים לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה בחברה - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת אירוע חריג.

### **מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה**

בכל אירוע בו מעורב עובד החברה, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון המזמינה.

בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.  
בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

### **זכויות חוזיות**

המזמין רשאי:

1. לדרוש דוח על ליקויי אבטחה, במידה וקיים חשד במזמינה על קיומם.
2. להורות לחברה להפסיק העסקתו של אחראי אבטחת מידע, או עובד אחר, מטעמים הנוגעים לביטחון מערכות המחשוב ומאגרי המידע, המשמשים את המזמינה.
3. לדרוש תיקון ליקויים, אשר יתגלו בסיקרי סיכונים, ביקורות מתוכננות, ביקורות פתע, גילוי אקראי או יזום של ליקויי אבטחה, אשר יש להם השלכה על אבטחת מערכות המזמינה במתקני החברה – והחברה תהיה חייבת לתקן ליקויים אלו תוך פרק זמן סביר (לעניין זה - הזמן המוערך ע"י גופים מקצועיים לתיקון הליקוי).
4. במקרי ליקויים קריטיים, תידרש החברה לתקן ליקויים אלו באופן מיידי.

### **סנקציות**

בגין המפורט בסעיף זה ומבלי לגרוע מהתרופות העומדות למדינה בשל הפרת סעיפי ההתקשרות במכרז זה, מרכב"ה תהיה רשאית לפעול בהתאם לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות, ולפי שיקול דעתה בהתאם לסוג הפעולה בגינה נדרשת הפעלת סנקציה לפי הסכם ההתקשרות, לרבות הפסקת פעילות, תיקון ליקויים וקיצוץ.

### **מוקד תמיכה**

הגישה למערכת תאופשר לאחר ההזדהות של התומך באמצעות כרטיס חכם בלבד.

## **נספח 5.5 - דוגמת חשבונית חודשית**

1. בסיום כל חודש, הספק יגיש למשרד דרישה חודשית בהתאם לאמור בסעיף זה, שאליה תצורף חשבונית מס בהתאם לסוג ולהיקף השירות שהגיש (תמורה חודשית עבור שירותי מדריכים, תומכים, ראשי צוותים, מנהל פרויקט וכדו'). בדו"ח זה הספק יפרט את שמות העובדים שהועסקו

---

מכרז פומבי 33/2015 שירותי מרכז תמיכה, הדרכה והטמעת מרכב"ה במשרד החוץ

ובנציגויות ישראל בחו"ל בשיטת מיקור חוץ, עמוד 112 מתוך 114

מטעמו במהלך החודש, מועדי העסקתו ונוכחותו של כל עובד, כולל ציון תפקידו של כל עובד, כמפורט בסעיף 5.4.1 במסמכי המכרז, באופן הבא :

תשלום לחודש \_\_\_\_\_ :

#	שם העובד	תפקיד	שעות עבודה שביצע בפועל במהלך החודש
1		מנהל פרויקט	
2		ראש צוות	
3		מדריך חו"ל	
.		מדריך חו"ל	
.		מדריך חו"ל	
.		מדריך חו"ל	
.		סה"כ מדריכים	
4		תומך	
.		תומך	
.		תומך	
.		תומך	
.		סה"כ תומכים	
5		סה"כ	
6		הפחתת קנסות/פיצוי בהתאם ל-SLA, על פי הודעת המזמין	
7		סה"כ כללי לפני מע"מ	
8		מע"מ	
9		סה"כ כולל מע"מ	

(\* לגבי כל עובד יש לצרף דו"ח נוכחות חודשי באופן התואם את דיווח השעות לגביו (דוח נוכחות המציג את שעות הנוכחות בכל יום במהלך החודש, משעה ועד שעה...).

2. הספק יפחית מדרישת התשלום החודשית את הסכומים הנדרשים עבור חיסורים/העדרויות וכן בגין פיצוי מוסכם כתוצאה מאי עמידה ברמת השירות שהוגדרה SLA. עבור היעדרות בימי חג ומועד לא תופחת התמורה באם הספק עמד במלוא השעות הנדרשות כפי שהגדיר המזמין.
3. לצורך הפחתת שעות, ערך שעה יהיה בהתאם לערך שעה ממוצעת (כמפורט בנספח התמורה המצ"ב), מוכפל בהיקף שעות החיסור/ההעדרות.
4. הדרישה החודשית יחד עם חשבונית המס ייבדקו על ידי הממונה ועל ידי אגף הכספים ויועברו לתשלום בכפוף לאישורם. התשלום לספק יועבר בהתאם להנחיות החשב הכללי "מועד התשלום הממשלתי", לגבי שירותים עתירי כ"א .

5. תבוצע סכימה של סה"כ לתשלום לפני מע"מ.
6. לסה"כ לתשלום לפני מע"מ יוסף המע"מ בשורה נפרדת.
7. תבוצע סכימה, בשורה נוספת ואחרונה, לשורת סה"כ לתשלום לפני מע"מ ושורת המע"מ.
8. המשרד רשאי להורות לספק להגיש חשבונית נפרדת עבור שירותים המוגשים בארץ (חשבונית הכוללת מע"מ) וחשבונית נפרדת עבור שירותים המוגשים בחו"ל (חשבונית פטורה ממע"מ).