

3	א. תעודת התאגדות
4	ב. נסח תאגיד
5	ג. אישור ניהול פנקסים
6	ד. אישור מורשה חתימה
7	ה. אישור מחזור כספי מבוקר
8	ו. שמירת זכויות העובדים – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
9	ז. השתתפות בכנס ספקים
10	ח. פירוט ניסיון המציע
12	ט. התחייבות לזמינות מיידית
13	י. תצהיר מאומת ע"י עו"ד בדבר עמידה בדרישות המכרז
14	יא. אי תיאום מכרז
16	יב. הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי
17	יג. היעדר תיקים בהוצל"פ ובמרכז לגביית קנסות
18	יד. תצהיר המעיד כי החברה אינה חברת גבייה
19	טו. ערבות מכרז
20	טז. מענה לפרמטר איכות
23	יז. ערבות ביצוע (לאחר זכייה במכרז)
24	יח. הסכם התקשרות
37	יט. התחייבות לשמירה על סודיות
39	כ. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים
40	כא. אישור קיום ביטוחים-
42	כב. חוזה שימוש בפורטל ספקים

48	הצעת מחיר	כג.
49	הוראה 1.4.3 של החשב"ל – מועדי תשלום	כד.
52	נספח אבטחת מידע	כה.
57	תכנים להדרכה אבטחת מידע	כו.
58	דוגמאות לדוחות	כז.
62	איפיון מערך הניתוב הקיים	כח.
79	דרישות מערכת צ'אט	כט.

## **א. תעודת התאגדות**

על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.

## **ב. נסח תאגיד**

ככל שהמזיע מאוגד כחברה או שותפות- יצרף המזיע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). ככל שמצוין חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.

## ג. אישור ניהול פנקסים

אישור על ניהול פנקסי חשבונות- קיומם של אישורים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו 1976.

## **ד. אישור מורשה חתימה**

אישור מורשה חתימה ודוגמאות חתימה- יש לצרף אישור חתום ע"י עו"ד על מורשי חתימה ודוגמאות חתימה.

## ה. אישור מחזור כספי מבוקר

למציע היקף מחזור כספי מבוקר על סך 7 מיליון ₪ לפחות לשנה, בכל אחת משלוש השנים האחרונות (2014-2016) בתחום הפעלת מוקדי שירות. להוכחת האמור על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידי עו"ד/רו"ח.

### הנדון – אישור רו"ח למחזור כספי

כרואה החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע") הריני לאשר בזאת, כי המציע עומד בתנאי האמור במסמכי מכרז זה וכי המציע הוא בעל מחזור כספי שנתי, בכל אחת מהשנים 2014-2016, בהיקף שנתי כולל של לפחות 7 מיליון ₪, בתחום הפעלת מוקד שירות.

אישור זה ניתן בהתבסס על ההכנסות המדווחות בדוחות הכספיים המבוקרים הנפרדים (סולו) של המציע (דהיינו, בהתעלם ממחזוריהם הכספיים של חברות מאוחדות).

המחזורים הכספיים כמפורט באישור זה מתייחסים אך ורק לתחום הפעילות המבוקש שבקשר עימו נערך אישור זה, ובהתעלם מתחומי פעילות נוספים בהם עוסק המציע נשוא אישור זה.

---

חתימה וחותמת

שם : \_\_\_\_\_  
מס' ת.ז. : \_\_\_\_\_  
מ.ר. : \_\_\_\_\_  
תאריך : \_\_\_\_\_

הערה : יש להדפיס אישור זה על גבי נייר מכתבים של רוה"ח החותמים על אישור זה, ללא שינויי נוסח.

# 1. שמירת זכויות העובדים – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להצהיר בשם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. אני משמש כ\_\_\_\_\_ במציעה.
2. אני מצהיר כי עד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, לא הורשעה המציעה ו/או כל בעל זיקה אליה, ביותר משתי עבירות (עבירה לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק) ואם הורשעו ביותר משתי עבירות- במועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
3. אני מצהיר כי בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז לא הוטלו על המציעה או על בעל זיקה אליה עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה; לעניין זה, יראו מספר הפרות שבשלהן הוטל עיצום כספי כהפרה אחת, אם ניתן אישור מנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה כי ההפרות בוצעו כלפי עובד אחד בתקופה אחת שעל בסיסה משתלם לו שכר.
4. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
שם וחתימה      תאריך

## אימות

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ הנושא תעודת זהות מס': \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

\_\_\_\_\_  
שם מלא+ חתימה+ חותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

## השתתפות בכנס מציעים .ז

המציע יצרף להצעתו עותק מאישור השתתפות שניתן למציע בכנס מציעים.

## ח. פירוט ניסיון המציע

1. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בהפעלת מוקד שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, כאשר המוקד הינו **ייעודי** ומספק שירותים ללקוח אחד, בהיקף מינימאלי נדרש של 60 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא לפעילות נכנסת וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות.
2. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בהפעלת מוקד שירות/גבייה המספק מענה באמצעות שיחות נכנסות/יוצאות, בהיקף מינימאלי נדרש של 60 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות. במענה לתנאי זה לא ניתן להציג פעילות שהוצגה כמענה לסעיף לעיל.

מענה לסעיף 1

	<b>שם הלקוח</b>
	<b>שם הפרויקט</b>
	<b>מס' הנציגים במצבת העובדים</b>
	<b>מס' נציגים פעילים בשעת שיא</b>
	<b>סוג פעילות-נכנס/יוצא</b>
	<b>שעות פעילות המוקד</b>
	<b>תקופת התקשרות</b>
	<b>תיאור הפרויקט (כולל התייחסות לפעילות גבייה ומעטפת שירות במידה וקיימת)</b>
	<b>פרטי איש הקשר של הפרויקט:</b>
	<b>שם מלא</b>
	<b>תפקיד</b>
	<b>מספר טלפון במשרד</b>
	<b>מספר טלפון נייד</b>
	<b>כתובת מייל</b>

	<b>שם הלקוח</b>
	<b>שם הפרויקט</b>
	<b>מס' הנציגים במצבת העובדים</b>
	<b>מס' נציגים פעילים בשעת שיא</b>
	<b>סוג פעילות- נכנס/יוצא</b>
	<b>שעות פעילות המוקד</b>
	<b>תקופת התקשרות</b>
	<b>תיאור הפרויקט (כולל התייחסות לפעילות גבייה ומעטפת שירות במידה וקיימת)</b>
	<b>פרטי איש הקשר של הפרויקט:</b>
	<b>שם מלא</b>
	<b>תפקיד</b>
	<b>מספר טלפון במשרד</b>
	<b>מספר טלפון נייד</b>
	<b>כתובת מייל</b>

## ט. התחייבות לזמינות מיידית

המציע יצרף התחייבות בדבר זמינותו המיידית לביצוע השירותים הנדרשים במכרז.

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז ומתחייב להיות זמין באופן מיידי ולהקצות את כח האדם הנדרש לביצוע המטלות הנדרשות.

2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.

3. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.

אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

---

חתימת הספק המציע

---

חותמת הספק המציע

---

תאריך

## י. תצהיר מאומת ע"י עו"ד בדבר עמידה בדרישות המכרז

תצהיר בו מאשר המציע כי קרא, הבין ומתחייב לעמוד בכל תנאי הסף המנהליים והמקצועיים, ללא כל הסתייגות, במשך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להצהיר ולהתחייב בשם המציע, לאחר שהוזהרתי, כי עליי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הנני משמש כ \_\_\_\_\_ במציע.
2. המציע עומד בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו, ומתחייב לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטיות לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים, כפי שהם מפורטים בפרק 3, סעיף 3 לתכ"ם המוכר לי.
3. למציע ולכל מי שיופעל על ידו במסגרת הצעתו או מטעמו ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים, אישורי העסקת עובדים כדן, כנדרש לפי הקשר העניין ומהות העניין.
4. כנגד המציע לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם הוא מעניק או שיעניק או שיכולה להיות להם השלכה על השירותים אותם הוא מציע, לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו עפ"י הצעתו. (לחילופין: להלן פירוט ההליכים התלויים ועומדים כנגד המציע, תמציתם והשלב הדיוני בו הם עומדים).
5. המציע קרא, הבין ומתחייב לעמוד בכל תנאי הסף המנהליים והמקצועיים, ללא כל הסתייגות, במשך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה. המציע קיבל את ההסברים וההבהרות אשר ביקש לדעת לצורך מימוש כלל הדרישות המפורטות לאורך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה.
6. המציע מתחייב למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המשרד.
7. להלן שמי וחתומתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ חתימה

### אישור עורך דין

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ הנושא תעודת זהות מס': \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוונתי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ שם פרטי + שם משפחה

+ חתימה + חותמת + מספר רישיון

## יא. אי תיאום מכרז

המציע יצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד בתאגיד \_\_\_\_\_  
(שם התאגיד) מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V במקום המתאים:**

התאגיד מציע ההצעה- לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז. אם כן, אנא פרט:

---

---

---

---

התאגיד, מציע ההצעה- לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים. אם כן, אנא פרט:

---

---

---

---

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

**אישור עורך דין**

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ הנושא תעודת זהות שמספרה: \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המציע והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

---

תאריך

---

שם מלא + חתימה + חותמת

## י.ב. הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי

על המציע או מורשה החתימה מטעמו ועל אנשי המפתח מטעמו (מנהל הפרויקט, מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה) מטעמו לצרף הסכמתם לעיון המזמינה במרשם הפלילי.

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא תעודת זהות שמספרה \_\_\_\_\_, מתיר בזה לרשות האכיפה והגבייה ו/או למי שהוסמך על ידה, לעיין בכל הרישומים הפליליים הנוגעים לי והמצויים במרכז הרישום של משטרת ישראל או בתחנות השונות של המשטרה ומוותר על קבלת הודעה מוקדמת על מסירת המידע הנ"ל.

**ולראיה באתי על החתום:**

\_\_\_\_\_ שם פרטי + משפחה      כתובת      טלפון      חתימה

## יג. היעדר תיקים בהוצל"פ ובמרכז לגביית קנסות

המציע יצרף להצעתו תצהיר המעיד כי לא מתנהלים נגדו ו/או נגד מורשי החתימה ו/או נגד אנשי המפתח (מנהל הפרויקט, מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה) מטעמו- תיקים במערכת ההוצאה לפועל ו/או במרכז לגביית קנסות.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. ש מספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להצהיר בשם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. אני משמש כ \_\_\_\_\_ במציעה.
2. הריני מצהיר כי לא מתנהלים נגדי ו/או נגד המציע ו/או נגד מורשי החתימה במציע ו/או נגד אנשי המפתח (מנהל הפרויקט, מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה) מטעם המציע- תיקים במערכת ההוצאה לפועל ו/או במרכז לגביית קנסות.
3. הנני מצהיר כי להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
שם וחתימה      תאריך

### אימות

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ הנושא תעודת זהות מס': \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

\_\_\_\_\_  
שם מלא + חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

## יד. תצהיר המעיד כי החברה אינה חברת גבייה

המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת כדין ע"י עו"ד, המעיד כי הוא אינו משמש כחברת גבייה ואינו מספק שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להצהיר בשם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

4. אני משמש כ\_\_\_\_\_ במציעה.
5. הנני מצהיר כי המציעה אינה משמשת כחברת גבייה ואינה מספקת שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה.
6. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
שם וחתימה                      תאריך

### אימות

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ הנושא תעודת זהות מס': \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

\_\_\_\_\_  
שם מלא + חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

**טו. ערבות מכרז**

**נוסח כתב ערבות הצעה**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הטלפון \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד ;

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 600,000 ש"ח (במילים שש מאות אלף שקלים חדשים) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") בקשר עם הזמנה/חווה: **מכרז**

**פומבי מספר 2/17 להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך 02/08/2017

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_.

שם הבנק/חב' הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

**ערבות זו אינה ניתנת להעברה**

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

ט.ז. מענה לפרמטר איכות

קורות חיים

פירוט	לכלל בעלי התפקיד
	שם
	כתובת
	מס' טלפון
	מס' טלפון נייד
	דואר אלקטרוני
	ת.ז.
	תאריך לידה
	השכלה
	תפקיד
	תחום עיסוק
	ניסיון מקצועי
	פרוט ניסיון ניהולי / מקצועי בתחום הרלוונטי
	ממליצים - שם מלא + טלפון סולארי + כתובת מייל (יש לפרט יותר ממליץ אחד)
	<b>השלמה עבוד מנהל מוקד מיועד</b>
	פירוט החברות להן נתן שרות
	<b>לכל פעילות כזו יש לפרט :</b> מספר נציגי שרות מספר עמדות פעילות בשיא האם היה שותף לתהליך ההקמה
	אופי פעילות המוקד
	מערכות תומכות

פירוט	לכלל בעלי התפקיד
	איש קשר ממליץ (אינו מנהל אצל המציע אלא לקוח שקיבל שירות מהמנהל המוצע)
	מספר טלפון + סלולארי
	כתובת מייל
	<b>השלמה עבור מנהל פרויקט ההקמה המיועד</b>
	מספר מוקדים בהם ניהל את פרויקט ההקמה
	<b><u>לכל פרויקט יש לפרט:</u></b>
	שם המוקד אותו הקים
	גודל המוקד בשלב ההקמה
	פירוט מערכות המידע התומכות בפעילות
	איש קשר ממליץ
	מספר טלפון + סלולארי
	כתובת מייל

1.1. טופס ניסיון מערכות

פירוט	סעיף
	שם מערכת
	גרסה
	מוקדים בהם מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת*
	תאריך תחילת עבודה עם המערכת*
	תיאור הפעילות ופירוט כיצד תומכת המערכת בפעילות זו*
	שם איש קשר מטעם הלקוח*
	טלפון (כולל סלולארי)*
	כתובת מייל*

\*יש למלא את כלל הסעיפים על כל מוקד בו המערכת מופעלת

**יז. ערבות ביצוע (לאחר זכייה במכרז)**

**נוסח כתב ערבות ביצוע**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הטלפון \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד ;

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

**הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_  
(במילים \_\_\_\_\_) שיוצמד למדד  
המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)  
אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") בקשר עם הזמנה/חוזה

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב  
בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא  
שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת  
החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_.

שם הבנק/חב' הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

**ערבות זו אינה ניתנת להעברה**

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ לשנת \_\_\_\_\_

בין

ממשלת ישראל – רשות האכיפה והגביה

באמצעות \_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_

(להלן – "הרשות")

מצד אחד;

לבין

\_\_\_\_\_

מס' תאגיד \_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_

(להלן – "הספק")

מצד שני;

והרשות פרסמה מכרז פומבי מס' 2/17 לקבלת הפעלת שירות מערך וגבייה עבור הרשות, העתק של המכרז מצ"ב **כנספת א'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

הואיל

והספק זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד מיום \_\_\_\_\_ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

והואיל

העתק של הצעתו למכרז על נספחיה מצ"ב **כנספת ב'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

**והואיל**

והצדדים מעוניינים כי הספק יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, בתנאים הכולל כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

**והואיל**

והספק מצהיר ומתחייב כי הינו מודע להיקף ומורכבות המטלות שיחולו עליו מכוח מסמכי המכרז והסכם זה, למשמעויות התפעוליות, הכספיות והעסקיות, שיש באספקת השירותים, כהגדרתם להלן, ולחשיבות הרבה שהרשות מייחסת לכל אלה ולקבלת השירותים בשלמות, ברציפות, באיכות, בהיקף וברמת השירות כפי שנקבע במסמכי המכרז ובהסכם זה, והוא מקבל אותם על עצמו באופן מלא;

**והואיל**

והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין הספק;

**והואיל**

ובהסתמך על הצעתו של הספק ועל הצהרותיו והתחייבויותיו כאמור במסמכי המכרז ובהסכם זה, הספק הוכרז כזוכה במכרז על פי הצעתו כאמור על ידי ועדת המכרזים של הרשות בהחלטה שנמסרה על ידה בהתאם להוראות המכרז;

**והואיל**

והצדדים מבקשים להגדיר את התנאים שלפיהם יספק הספק לרשות את השירותים המפורטים בהסכם זה;

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

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמנה לפרשנות הסכם זה.
3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.
4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות ההסכם המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.
5. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

### **6. הצהרות הצדדים**

- 6.1 הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

- 6.2 עוד מצהיר הספק בזאת, כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין וכנדרש בהסכם זה על כל נספחיו.
- 6.3 הספק מצהיר, כי ברשותו ציוד וכלים ויכולת לביצוע השירותים בהם מעוניין המשרד כפי שיפורט בהסכם זה.
- 6.4 הספק מצהיר ומתחייב לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.

## 7. היתרים רישיונות ואישורים

- 7.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת שיידרש.
- 7.2 מובהר כי נכוונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכוונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד ספק.
- 7.3 הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 7.4 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

## 8. סיום ההסכם

- 8.1 מוסכם ומוצהר בזאת כדלקמן:
- 8.1.1 המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 30 ימים מראש.
- 8.1.2 על אף האמור בסעיף 8.1.1 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בסעיפים בהם מוגדרת ההפרה כיסודית בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו - יהא המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לבטל הסכם זה לאלתר, ללא התראה מוקדמת.
- 8.1.3 במקרה של הפסקת תוקף ההסכם ע"י המשרד כאמור, או עם סיומו, מצהיר הספק, כי לא תהא לו זכות עיכובן כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י המשרד.
- 8.1.4 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.

- 8.1.5. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 8.1.6. במידה והספק לא יספק את השירותים המפורטים בהסכם זה, או בנספחיו, כולם או חלקם, יהיה המשרד רשאי לשכור את שירותיו של גורם אחר לקבלת שירותים אלה, והספק יחויב בתשלום עבור השירותים הנ"ל.
- 8.1.7. למען הסר ספק מובהר, כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת ההסכם זה.
- 8.1.8. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד לכל סעד על-פי כל דין או הסכם.

## 9. השירותים שיינתנו על-ידי ספק

- 9.1. בהסתמך על הצהרותיו של הספק, מזמין בזה המשרד מאת הספק את השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו.
- 9.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 9.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו. למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן להזמנת עבודה או למתן השירותים נשוא הסכם זה אלא בהיקף הנקוב במכרז. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מהספק תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.
- 9.4. יובהר כי בעלי תפקידים מטעם הספק ידרשו לתת שירות נשוא הסכם זה בכל רחבי הארץ ובעיקר במשרדי המזמין בירושלים.

## 10. אחריות כוללת ואופן ביצוע השירותים

- 10.1. הספק מקבל בזה על עצמו אחריות כוללת למכלול השירותים ובכלל זה יהיה אחראי, למשך כל התקופה שתחילתה במועד תחילת אספקת השירותים הרלוונטיים וסופה במועד סיום תקופת ההתקשרות בין הצדדים, בכלל או ביחס לאותם שירותים, ולתיקון או החלפה של כל פגם, תקלה, ליקוי או אי התאמה בהם, לרבות בשל מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה, והכל ללא עלות נוספת לרשות מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה.
- 10.2. הספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם בהתאם להסכם רמת השירות. אחריות הספק תחול לגבי החומרה, תשתיות המחשוב והמערכת, על כל מרכיביהם, לרבות רכיבים הנמצאים באחריות צדדים שלישיים, ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו של הספק לכל גורם שהוא.
- 10.3. הספק מתחייב לספק לרשות את מלוא השירותים באמצעות כוח אדם מקצועי, מיומן ומנוסה במתן השירותים, במומחיות, במקצועיות, במיומנות, ביעילות, במסירות, ביושר ובנאמנות, והכל בהתאמה קפדנית ודקדקנית למסמכי המכרז, להצעת הספק ולהוראות

- הסכם זה, לרבות הסכם רמת השירות, להוראות כל דין החלות על השירותים ולשביעות רצונה של הרשות.
- 10.4. הספק לא ירכוש עבור הרשות ולא ייכלול במערכת כל תוכנה שהיא אלא בהתאם להוראות הקבועות במסמכי המכרז ובהסכם זה, הן ביחס לנוהל הרכישה והן ביחס לאחריות יצרן/נותן רישיון/ ספק הנדרשת בקשר עם אותה תוכנה.
- 10.5. בכפוף לאמור לעיל ומבלי לגרוע מכלליותו, מתחייב הספק:
- 10.5.1. לדאוג לעדכניות הטכנולוגית והתפעוליות של המערכת ברמה ועל פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגית המידע.
- 10.5.2. לספק לרשות תיעוד מלא והוראות תפעול בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
- 10.5.3. לשתף פעולה עם יועצים ומומחים שיועסקו ו/או יופעלו על ידי הרשות.
- 10.6. בתקופת ההתקשרות הספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים הסבירים כך שכל מבצעי השירותים ישקיעו באופן, בהיקף ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה, מזמנם, מרצם, ניסיונם ומיומנותיהם לצורך אספקת השירותים לשביעות רצונה המלאה של הרשות.
- 10.7. למען הסר ספק יובהר כי הספק יהיה אחראי לספק את כל המשאבים, כח האדם, המכשור, הציוד וכל האמצעים הנדרשים לאספקת השירותים, כהגדרתם להלן, ולביצוע יתר התחייבויותיו על פי הסכם זה, וכן לבצע את מכלול המשימות, המטלות, הפעולות ויתר ההתחייבויות הנלוות, הנגזרות או המתבקשות בשל אופי השירותים או לשם אספקתם ברמה הנדרשת על פי הסכם זה, גם אם לא נכללו במפורש במסמכי המכרז, בהצעת הספק ו/או בהוראות הסכם זה על נספחיו, והכל ללא כל תמורה נוספת.
- 10.8. למעט אם נאמר מפורשות אחרת, הספק מתחייב לבצע את כל השירותים בעצמו ובאמצעות מבצעי השירותים. כל הוראה בהסכם זה שמחייבת את הספק תחול גם על מבצעי השירותים בהתאמה, אף אם הדבר לא נאמר בהסכם זה מפורשות, ובאחריות הספק לוודא כי מבצעי השירותים מקבלים על עצמם תנאי הסכם זה וכי הם יעמדו בו. הפרת ההסכם על-ידי מי ממבצעי השירותים תחשב כהפרתו על-ידי הספק.
- 10.9. הספק יסייע וישתף פעולה באופן מלא עם כל הגורמים שעסקו ו/או יעסקו עד למועד כניסת הסכם זה לתוקפו ובמהלך פרויקט ההקמה והחפיפה ו/או בביצוע השירותים או חלק מהם, וכן עם הגורם המוסמך ברשות ועם כל מי שמונה לשם כך מטעם הרשות.
- 10.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ובמסגרת חובת הסיוע ושיתוף הפעולה כאמור יעביר הספק לרשות או למי מטעמה, לפי הנחיית הגורם המוסמך ברשות, מסמכים ונתונים הנוגעים למתן השירותים וידאג כי בעלי תפקידי המפתח מטעמו ישתתפו בפגישות עבודה ובפגישות תיאום עם נציגי הרשות. מובהר כי הרשות תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לערב מטעמה בכל הנוגע לשירותים, או לאיזה מהם, יועצים חיצוניים וקבלני משנה, וכן, תהא רשאית להחליף כל אחד מהגורמים האמורים לפי שיקול דעתה הבלעדי, והספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל גורם כאמור. הספק מצהיר ומתחייב כי לא תהיה לו כל תביעה, טענה ו/או דרישה (לרבות דרישה לתשלום נוסף מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה) בקשר לעצם מעורבותם בשירותים של קבלנים ו/או יועצים מטעם הרשות, כאמור לעיל, וכי לא יהא בפעולותיהם כדי לפגוע או לגרוע מהתחייבויות הספק.

10.11. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא מודע לכך שהשירותים יינתנו בסביבה מבצעית פעילה של הרשות וכי כל הפסקה בשירותים צפויה לגרום לנזקים כבדים לרשות, לרשויות מדינה אחרות, לגופים פיננסיים ולמשתמשים. הספק מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו תוך גרימת הפרעה מזערית ככל שניתן לפעילות השוטפת של הרשות. אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מהוראות הסכם רמת השירות או כדי לפגוע בתוקפו או בתחולתו.

## 11. לוחות זמנים

11.1. ידוע לספק כי עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו להשלמת שירותים או לביצוע ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז ו/או ההסכם, הינם **תנאים חשובים ונדרשים בהתקשרות עימו**, וכל חריגה מלוחות הזמנים כאמור תהווה הפרה של הסכם זה.

11.2. על אף האמור לעיל בפסקה לעיל ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת שנקבעה בהסכם לעניין זה, בכל מקרה שייבצר מהספק מלעמוד בלוחות הזמנים הקבועים להשלמת שירותים ו/או לביצוע התחייבויות על פי מסמכי המכרז או הוראות הסכם זה, בשל כל אחד מהגורמים המפורטים להלן (להלן – "עיקובים מותרים"), יוארכו לוחות הזמנים להשלמת אותם שירותים ו/או לביצוע אותן התחייבויות בתקופה זהה למשך העיקובים המותרים, ללא כל עלות נוספת לרשות מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה, ובלבד שהספק יוכיח כי העיקובים המותרים לא היו בשליטתו, כי הוא נקט בכל האמצעים הסבירים על מנת לעמוד בלוחות הזמנים כאמור על אף אותם עיקובים מותרים, ובכפוף לכך שהספק הודיע לרשות על קיומם של עיקובים מותרים, וקיבל את הסכמתה לכך, בכתב ובמידת האפשר מראש:

11.2.1. כל עיכוב יזום על ידי הרשות, עליו יודיע הגורם המוסמך ברשות;

11.2.2. כל הפרה מצד הרשות ו/או מי מטעמה, מלבד הספק ומבצעי השירותים מטעמו, של התחייבות מפורשת שהרשות נטלה על עצמה על פי מסמכי המכרז וכל מעשה או מחדל רשלני של הרשות ו/או מי מטעמה;

11.2.3. כל ארוע או נסיבה שהספק לא צפה ולא יכול היה לצפות מראש באופן סביר ואשר לא היו בשליטתו של הספק ו/או של מי ממבצעי השירותים מטעמו;

11.2.4. כל ארוע כוח עליון.

11.3. בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מלוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז או בהסכם זה, יודיע על כך מראש לרשות ויצגי בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה בלוחות הזמנים. מובהר כי אין באישור הרשות לצעדים ולאמצעים כאמור בכדי לגרוע מהזכויות ומהסעדים העומדים לרשותה על פי מסמכי המכרז ו/או הוראות הסכם זה בגין עיקובים בלוחות הזמנים כאמור.

## 12. רמת השירותים

12.1. הספק יספק את השירותים ויבצע את כל המשימות, המטלות והפעולות הנדרשות במסגרתם באיכות, בסטנדרטים, בשיטת ביצוע וברמות השירות כנהוג וכמקובל ברמות הגבוהות ביותר בענף המחשוב ומערכות המידע בישראל, ולכל הפחות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה, לרבות הסכם רמת השירות (להלן - "רמת השירותים הנדרשת").

12.2. לא עמד הספק ברמת השירותים הנדרשת ו/או במקרה בו מתקני המחשוב ו/או המערכת לא עמדו ברמת השירותים הנדרשת (למעט עקב תקלה שהוגדרה בהסכם רמת השירות כתקלה

מוחרגת) אזי, מבלי לגרוע מהוראות הסכם רמת השירות (לרבות ההוראות הנוגעות לקיומו של "אירוע הפרה") יחולו ההוראות הבאות, בנפרד או במצטבר, לפי בחירת הרשות:

12.2.1. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הרשות, הספק יידרש לפעול, באופן

מייד ורצוף, לתיקון כל הליקויים המונעים את עמידת הספק ברמת השירותים הנדרשת ולהשבת רמת השירותים לרמת השירותים הנדרשת, ובכלל זה יספק הספק, על חשבונו וללא כל עלות נוספת לרשות מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה, את כל האמצעים, כח אדם וכל יתר המשאבים הנדרשים לשם כך.

12.2.2. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הרשות ומבלי לפגוע בחובתו של

הספק להמשיך ולספק את השירותים בתהאם לרמת השירותים הנדרשת וליתר הוראות מסמכי המכרז והסכם זה, הספק ישלם לרשות פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בשיעור כמפורט בהסכם רמת השירות.

12.2.3. הרשות תהיה רשאית להפחית את הפיצויים המוסכמים כאמור מהתמורה המגיעה

לספק על פי הסכם זה. מובהר בזה כי הפיצויים המוסכמים משקפים הפחתה מוסכמת של התמורה המגיעה לספק ואינם מהווים פיצוי מלא וממצה בגין הנזקים שעלולים להיגרם לרשות עקב אי עמידה ברמת השירותים הנדרשת ובכל מקרה של נזק כאמור העולה על שיעור הפיצויים המוסכמים הקבוע בהסכם רמת השירות, תהיה הרשות רשאית לקבל מן הספק את נזקיה בפועל, לרבות על דרך של קיזוז ו/או חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, וזאת בצד כל זכות או סעד אחר העומדים לרשות בהתאם להוראות הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות ביטול ההתקשרות עם הספק.

12.3. בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מרמת השירותים הנדרשת, יודיע על כך הספק

לרשות, מראש ובכתב, ויצגי בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה. מובהר כי אין באישור הרשות לצעדים ולאמצעים כאמור בכדי לגרוע מהזכויות ומהסעדים העומדים לרשותה על פי מסמכי המכרז ו/או הוראות הסכם זה.

12.4. למען הסר ספק מובהר, כי היה ויסתבר שלצורך עמידה ברמת השירותים הנדרשת יידרש

הספק להוסיף אמצעים, ציוד, רשיונות, כוח אדם ו/או משאבים אחרים כלשהם, ככל שיידרש, הוספה זו תיעשה כחלק אינטגרלי מהשירותים השוטפים וללא כל עלות נוספת לספק מעבר לתמורה השוטפת הקבועה בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

12.5. כל משימה, מטלה ו/או פעולה שהספק נדרש לבצע על פי הסכם זה והוא אינו מבצעה במועד,

לרבות בכל מקרה שהספק אינו עומד ברמת השירותים הנדרשת ובכלל זה בלוחות הזמנים לתיקון תקלות על פי הסכם רמת השירותים, תהיה הרשות רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של הרשות על פי הסכם זה או על פי כל דין, לבצע את אותה פעולה במקום הספק, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, והכל על אחריותו ועל חשבונו של הספק. הספק ישפה את הרשות, מייד עם דרישתה הראשונה, בגין כל העלויות הכרוכות בביצוע כל פעולה או תיקון כאמור. למעט במקרה של חירום או מטעמי בטיחות, לפני מימוש זכותה כאמור בסעיף זה לעיל, תודיע הרשות לספק, בכתב, על כוונתה להפעיל סמכויות אלה, לפחות שני (2) ימי עסקים מראש ובכתב. בוצעו הפעילות או התיקון כאמור, לא יגרע הדבר מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה לרבות הסכם רמת השירותים ולא תישמע טענה מפיו לגבי טיב התיקונים שבוצעו כאמור.

### 13. אבטחת מידע והקפדה על נהלים

- 13.1. הספק מתחייב כי השירותים יסופקו על פי הנהלים הרלבנטיים של הרשות, לרבות נהלי ביטחון, בטיחות אבטחת מידע, הגנה על הפרטיות, כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיחולו במהלך תקופת ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור:
- 13.1.1. מתקני המחשוב והמערכת יכללו אמצעי אבטחת מידע ושמירה על שלמותם כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות וההנחיות שהוצאו ושיוצאו מכוחו ובהתאם להוראות כל דין אחר החל על העניין.
- 13.1.2. מסירת מידע ו/או נתונים על ידי הספק לצד שלישי כלשהו תעשה אך ורק בהסכמה, מראש ובכתב, של הרשות, אלא אם כן מסירת מידע ונתונים כאמור נעשית לצורך ביצוע ההסכם.
- 13.2. הרשות תהיה רשאית לדרוש ממבצעי השירותים או מי מטעמם לעבור מבדקי בטחון שדה, בדיקות מהימנות וכיו"ב. בהתאם לנהלי הרשות מעת לעת ומבלי לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, הרשות תהיה רשאית לדרוש את הרחקתו לאלתר של מי ממבצעי השירותים שלא יעבור בדיקות כאמור, והכל מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין או כדי להטיל על הרשות אחריות או עלות כלשהי. לא תהיה לספק כל טענה בשל כך שייבצר ממנו לספק את השירותים או כל חלק מהם בשל כשלון מי מבצעי השירותים או מי מטעמם בבדיקות כאמור.
- 13.3. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

### 14. פיקוח המשרד

- 14.1. הספק מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.
- 14.2. הספק מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 14.3. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לספק, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 14.4. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

### 15. העדר זכות ייצוג

- 15.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.
- 15.2. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כשלוח או נציג של המשרד וישא באחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.
- 15.3. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

## 16. שימוש בכלים ובחומרים

- 16.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 16.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 16.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בהם פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 16.4. יובהר, כי בעלי תפקידים מטעם הספק ידרשו לתת שירות נושא הסכם זה בכל רחבי הארץ ובעיקר במשרדי המזמין בירושלים.

## 17. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 17.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 17.2. הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 17.3. לא יימצא הספק בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח הספק על כך מיד לנציג המשרד המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות המשרד בנדון.
- 17.4. **הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 18. התמורה

- 18.1. התמורה שישלם המשרד עבור אספקת השירותים לפי הסכם זה תשולם לפי הצעת המחיר שהגיש הספק במענה למכרז (להלן: "הצעת המחיר") המצורפת כנספח להסכם.
- 18.2. החשבוניות שיוגשו ע"י הספק שיזכה במכרז זה יועברו לאישור מנהל רשות האכיפה והגבייה או מי מטעמו.
- 18.3. לאחר מכן תועבר החשבונית ליחידת הרכש המרכזית להקלדתה והעברתה לחשבות המשרד. תשלום החשבונית תיעשה עפ"י הנחיות החשכ"ל.

## 19. קיזוז

- 19.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

## 20. נזיקין

- 20.1. הספק ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו, או לרכוש המשרד לרבות מסמכים ותיקים או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 20.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא, שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 20.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד, אשר תימסר בזמן סביר.

## 21. זכויות יוצרים

- 21.1. כל השירותים שיסופקו על-ידי הספק במסגרת הסכם זה ותוצאותיהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו כקניינו המוחלט של המשרד. הספק לא ישתמש במסמך כלשהו או בכל חלק מהשירותים, או תוצאותיהם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד. המשרד יהיה זכאי לדרוש ולקבל מהספק במהלך מתן השירותים, או לאחר מכן, כל תכנית, מסמך, או דבר הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 21.2. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות חוות-דעת, דו"חות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למדינה, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.
- 21.3. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 21.4. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיורשו על-ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

## 22. ביטוח

- 22.1. הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- רשות האכיפה והגבייה ולהציג למשרד, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים- כמפורט בפרק הביטוח במכרז.
- 22.2. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי חוזה זה.

## 23. ערבות

- 23.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום של \_\_\_\_\_ ש"ח (5% מערך ההתקשרות השנתית כולל מע"מ).
- 23.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של חודשיים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 23.3. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.
- 23.4. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 23.5. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.
- 23.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת המשרד.
- 23.7. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנוותן השירותים.
- 23.8. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

## 24. שמירת סודיות

- 24.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי הספק או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 24.2. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע ההסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.
- 24.3. המשרד רשאי להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע ההסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.
- 24.4. הספק מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המשרד, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 24.5. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשלי"ז-1977. עם סיום ההסכם זה מכל סיבה שהיא הספק יעמיד לרשות המשרד בצורה

מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.

24.6. הספק מתחייב לפצות את המשרד בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות.

24.7. על אף האמור בהסכם זה, מידע אשר עונה על אחד או יותר מהתנאים הבאים לא יחשב מידע סודי:

24.7.1. מידע אשר פותח על ידי הספק שלא בקשר עם הסכם זה;

24.7.2. מידע אשר היה ו/או הפך לנחלת הכלל;

24.7.3. מידע אשר מסירתו מחויבת לפי כל דין;

24.8. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 25. כתובות והודעות

25.1. כתובת הספק והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.

25.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.

25.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות רשות האכיפה והגבייה.

## 26. ביקורת

26.1. חשב/ת המשרד, המבקר/ת הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.

26.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.

26.3. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

26.4. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

26.5. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 27. שינוי בהסכם או בתנאים

- 27.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 27.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד, כאמור בפרק "אישור הסבה" במסמכי המכרז.
- 27.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 27.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק בכל מקרה אחראי בפני המשרד לכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.
- 27.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.
- 27.6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.

## 28. מיצוי זכויות

מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

**ולראייה באו הצדדים על החתום:**

---

הספק

---

חשב המשרד

---

מנהל רשות האכיפה והגבייה

## י.ט. התחייבות לשמירה על סודיות

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כלפי רשות  
האכיפה והגבייה (להלן גם: "הרשות"), כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות, להשתמש ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, בעצמי ו/או דרך עובדים אחרים ו/או באמצעות כל צד שלישי, לכל אדם ו/או גוף, כל מידע ו/או נתונים, לרבות ידע ו/או מידע ו/או מסמך כלשהו ו/או דו"ח כספי ו/או הסכמים למיניהם ו/או תוכנת מחשב ו/או קובץ מחשב ו/או רשומת מחשב והכל בין שהסודות ו/או הידע ו/או המידע האמורים הגיעו אלי במישרין או בעקיפין, ובכל אופן אחר שהוא אשר הגיע ו/או יגיע לרשותי עקב ו/או תוך כדי כל עבודה ו/או שירות שאבצע ברשות ו/או עבודה ו/או עבור מי מעובדיה, אלא אם הדבר נחוץ באופן סביר לצורך ביצוע עבודתי ברשות ו/או עבודה, ובמידה שהורשתי לכך בכתב ומראש.  
לעניין זה, "מידע" כולל (לשם הדגמה בלבד ומבלי לגרוע מכלליות האמור): נתונים, קבצי מחשב, תוכנות מחשב, תהליכי תכנון, ידע (טכני או אחר), ואינפורמציה אחרת הקשורה לפעילות הרשות ועובדיה.
2. הריני מצהיר/ה בזאת כי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 – והתקנות שהותקנו לפיו וכן חוק המחשבים התשנ"ה 1995- מוכרים לי ועל הפועלים מטעמי, וחלים עלי ועל כל הפועלים מטעמי, ומתחייב/ת לפועל על פי המתחייב בחוקים אלה.
3. אני מודעת/ת לכך כי הרשות מחויבת לסודיות מכוח הסכמים שיש לה עם ספקים, גופים, וצדדים שלישיים וכן מכח חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז- 1967 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ואני מתחייב/ת למלא בנאמנות את התחייבויות של הרשות לשמירה על סודיות.
4. הריני מתחייב/ת בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכו', בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
5. הריני מתחייב/ת בזאת למחוק כל מידע על אמצעים מגנטיים שאין בו צורך בצורה שאינה ניתנת לשחזור וקריאה.
6. אני מתחייב/ת לא לעשות כל שימוש – ובכלל זה לא לשכפל, להעתיק, לייצר, למכור, להעביר, לחקות, ולהפיץ כל מידע כאמור לעיל, אלא אם ובמידה שהדבר דרוש באופן סביר לצורך עבודתי ברשות, או אם ניתנה על כך הסכמתה בכתב ומראש.
7. ידוע לי כי איני רשאי לעשות שימוש אישי ו/או כלכלי במידע המגיע לידי במסגרת עבודתי במסגרת החומר שהגיע ממערכות והמסמכים של רשות האכיפה והגבייה
8. אם וככל שיימצא בידי מידע מחשובי (כמוגדר לעיל) של רשות האכיפה, אשמור את המידע בשרתיים ובמחשבים אשר נמצאים פיזית במדינת ישראל.
9. אם וככל שאקבל מידע מרשות האכיפה החייב ברישום, הנני מתחייב לרשום את המאגר ברשם מאגרי המידע במשרד המשפטים, ובתוך כך לעמוד בהנחיות אבטחת המידע לעמידה בהוראותיו.
10. אם וככל שיימצא בידי מידע (כמוגדר לעיל) כתוב, מוקלט, מצולם, מוטבע על מדיה מגנטית וכיו"ב, הנני מתחייב להחזירו לרשות האכיפה והגבייה מיד עם דרישתה הראשונה. הריני מתחייב/ת שלא לייצר עותקים מן המידע ללא הסכמת רשות האכיפה והגבייה מראש ובכתב.

11. אם וככל שרשות האכיפה והגבייה תסכים כי ייוצרו עותקים מן המידע, כי אז הריני מתחייב/ת לנהל מעקב אחר כל המידע שהועמד ו/או יועמד לרשותי, לרבות מקום הימצאו, מספר העותקים שנעשו ממנו ומקומם. לצורך כך ימוספרו כל העותקים בשיטה עוקבת. המידע וכל העותקים האמורים, ללא יוצא מן הכלל, יוחזרו לרשות האכיפה והגבייה באופן מיידי עם דרישתה הראשונה.
12. הריני מתחייב/ת בזאת לאפשר ביצוע ביקורת במשרדי ו/או על עבודתי לרבות בדיקת הפועלים מטעמי.
13. הריני מתחייב/ת בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לי אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות, לצרכים ושימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם כי שימוש לצרכים אחרים. המידע והנתונים ישמרו בסוד, לא יועברו, לא ימסרו, לא יועתקו ולא יפורסמו על ידי או על ידי הפועלים מטעמי לכל מטרה שהיא זולת עבודה עבור הרשות.
14. הריני מתחייב/ת בזאת להודיע מידית לרשות על כל תקלה או חשש לתקלה בנוגע לשמירת בטחון, סודיות ובטיחות של המידע והנתונים שנמסרו לי ולפועלים מטעמי וכן להתייעץ ולקבל הנחיות הרשות בכל הנוגע לשמירת נתונים והמידע, בטחונם, סודיותם ובטיחותם.
15. במקרה של סיום עבודתי מול הרשות ו/או אצל ספק של הרשות מסיבה כלשהי, אני מתחייב/ת בזה שכל חומר כתוב או אחר שימצא ברשותי ו/או בשליטתי יוחזר לרשות, בלא להותיר כל העתק, וזאת מיד עם מתן ההודעה על סיום העבודה/ההתקשרות.
16. התחייבותי זו, לשמירת סודיות, תהיה בתוקף ללא הגבלת זמן, הן בתקופת עבודתי מול הרשות והן לאחר מכן, תהיה סיבת הפסקת העבודה/ההתקשרות אשר תהיה.
17. אני מתחייב/ת לא למסור ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או גוף, כל חומר, ו/או חומר גלם ו/או מוצר ו/או חלק ממוצר ו/או מדגם ו/או מסמך ו/או דיסקט ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או משוכפל וכיו"ב, המכילים מידע כאמור כולו או מקצתו, למעט המידע שהוסכם על העברתו.
18. במידה ואדרש עפ"י חוק (ע"י שאלות בעל פה, חקירה, בקשה לגילוי מידע או מסמכים, זימון לבית משפט מוסמך, תחקיר בהליך פלילי או אזרחי או בהליך דומה), לחשוף חלק מהמידע או כולו, תינתן לרשות האכיפה והגבייה הודעה מוקדמת בכתב באופן שיאפשר לה להגיש צו מניעה או סעד אחר כלשהו שיתבקש על ידי רשות האכיפה והגבייה. בכל מקרה, עלי למסור אך ורק את אותו חלק של המידע שיידרש עפ"י חוק ויעשה כמיטב יכולתי כדי להבטיח באופן סביר שחלק המידע שיימסר יטופל באופן סודי.
19. ידוע לי, ואני מסכים לכך, שכל הזכויות מכל מין וסוג (לרבות הקניין הרוחני) בכל יצירה, קוד מחשב, תוכנות, מאגרי נתונים, תרשימים, שרטוטים, שירות ו/או קניינים אחרים מכל מין וסוג, שנוצרו, פותחו או הוכנו על ידי במהלך העבודה ברשות בין אם חלים עליהם דיני זכויות היוצרים ובין אם לאו, יהיו בבעלות בלעדית של הרשות ו/או יעברו לבעלותה הבלעדית מכוח חתימתני על התחייבות זאת, ואני מוותר/ת בזאת על זכותי המוסרית בכל יצירה כאמור.
20. בכל מקרה של הפרת התחייבויותיי לעיל אני אהיה חייב/ת לפצות את הרשות בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבויותיי דלעיל, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין ומע"מ כדן, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה הנתונה לרשות על-פי כל דין.

#### לראיה באתי על החתום היום:

חתימה

תאריך

## כ. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

**הואיל** ונחתם ביני לבין רשות האכיפה והגבייה (להלן: "המזמינה") הסכם התקשרות למתן השירותים נשוא מכרז זה (להלן: "ההסכם");

**והואיל** וההתקשרות ביני לבין הרשות, במהלך כל תקופת ההתקשרות וההארכות שיהיו (אם יהיו) כפופה להיעדר ניגוד עניינים מטעמי או מטעם מי מעובדי או נציגיי;

**אי לכך ובהתאם לזאת אני הח"מ מתחייב כלפי המזמינה כדלקמן:**

1. שלא לעסוק או להתקשר בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין, בין בעקיפין.
2. להודיע למזמינה, לאלתר, על כל עניין בטיפולי או הקשור אליי באופן ישיר או עקיף ואשר עלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים, ולפעול על פי הוראותיה של המזמינה.
3. ניגוד עניינים בהתחייבות זו מתייחס: לענייני; ענייני של קרוב משפחתי מדרגה ראשונה; לענייניהם האישיים של כל מי שעובדים/פועלים במשרד; לענייני של לקוח שאני או מעסיקי או שותפי או עובדי, מיצגים או מייצגים או מבקרים; לענייני של תאגיד אשר לי או לקרוב משפחה שלי מדרגה ראשונה, או למי מהעובדים/פועלים במשרד או בחברה/שותפות המציעה יש קשר עמו - חבר בו, מנהל אותו או עובד בו, או יש לו חלק בו או בהון מניותיו, או זכות לקבל רווחים, או בעל שליטה בו, כהגדרתו בחוק ניירות ערך. בן משפחה מדרגה ראשונה משמעותו בן זוג, הורה, אח, צאצא ובני זוגם של כל אחד מאלה.
4. התחייבותי זו תהא תקפה עד לתום שנה לאחר סיום מתן השירותים נשוא מכרז זה כאמור בהסכם ההתקשרות.
5. ככל שהטופס ממולא על ידי המציע /מורשה החתימה של המציע - למען הסר ספק, אין בהתחייבות כללית זו כדי לגרוע מהתחייבויותיי, וכל המועסקים על ידי ו/או הפועלים מטעמי, להימנע ממצב של ניגוד עניינים קונקרטי באשר לכל עניין המועבר לטיפול ו/או באשר לכל שירות אותו אני נותן לכל גוף אחר מלבד הרשות.
6. התחייבות זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבניכם.

**ולראיה באתי על החתום:**

חתימה

תאריך

## כא. אישור קיום ביטוחים-

לכבוד

מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה

בכתובת: ירמיהו 37, ירושלים;

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר להקמה, ניהול, הפעלה ותפעול מערך שירות וגבייה עבור מדינת ישראל - רשות האכיפה והגבייה, בהתאם למכרז וחוזיה עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, את הביטוחים המפורטים להלן:

### ביטוח חבות המעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק.

### ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'

4. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
5. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
6. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
7. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

### ביטוח אחריות מקצועית, פוליסה מס'

8. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להקמה, ניהול, הפעלה ותפעול מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה, לרבות תפעול מוקד, גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים והתאמות, שינוי תסריטי IVR, מענה לפניות, ביצוע שיחות יזומות, תמיכה והפקת מסמכים ואישורים, בהתאם למכרז וחוזיה עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה.
9. גבול האחריות לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה).

10. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות :

- מרמה ואי יושר של עובדים ;
  - אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש, עקב מקרה ביטוח ;
  - הוצאת דיבה – לשון הרע ;
  - אחריות צולבת , אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - רשות האכיפה והגבייה כלפי הספק .
  - הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.
11. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

### כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים :

12. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה** בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל .
13. 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 בכתב רשום לחשב רשות האכיפה והגבייה.
14. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם, ובלבד שהיתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
15. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
16. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
17. 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.
18. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

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

בכבוד רב,

תאריך \_\_\_\_\_

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח \_\_\_\_\_

## כב. חוזה שימוש בפורטל ספקים

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי

(להלן - הממשלה)

### מצד אחד

ל בין : \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה \_\_\_\_\_

(להלן - המשתמש)

### מצד שני

הואיל והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה, והואיל והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו ע"י משרד האוצר מפעם לפעם, והואיל והמשתמש מעוניין בקבלת שירותים אלה או חלקם בתנאים המפורטים להלן, לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

#### 1. מבוא ונספחים

המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

#### 2. פרשנות

למונחים שלהלן תהא בחוזה זה ובנספחיו המשמעות הכתובה בצידי, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

- (1) "פורטל ספקים ממשלתי" – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה. "משתמש" – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (2) "נציג משתמש" – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) "תשתית מרכזית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד הממשלה, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.
- (4) "תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.
- (5) "מידע מותר" – כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.
- (6) "מידע אסור" – מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר. "גורם מאשר" – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
- (7) "חתימה אלקטרונית מאושרת" – כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

- (8) "המשרדים" – משרדי הממשלה.  
(9) "חברה מנהלת" – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בחוזה זה.

### 3. פונקציונליות פורטל הספקים

- (1) באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:  
א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.  
ב. להגיש דיווחי ביצוע.  
ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.  
ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.

### 4. עמידה בהנחיות רשות המיסים

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הינם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות), התש"ל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".  
(2) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.  
(3) חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

### 5. הגבלת אחריות

- (1) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.  
(2) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.  
(3) מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות.  
(4) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.  
(5) המשתמש וכל נציגיו פוטרם את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

### 6. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בנספח א' לחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.  
(2) הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.  
(3) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.  
(4) אם במהלך תקופת תוקפו של חוזה זה יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

## 7. שימוש בכרטיס חכם

- (1) הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבוניות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN".
- (2) עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
- (3) הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.
- (4) התוקף של כרטיס החכם הינו לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).
- (5) הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.
- (6) הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיזית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.
- (7) איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.
- (8) כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.
- (9) אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

## 8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם

- (1) כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועו"ד או רו"ח של המשתמש יבדוק את נכונות הצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדין הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.
- (2) כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.
- (4) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי חוזה זה.

מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בחוזה זה הינם נכונים בעת פניית הממשלה לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר ע"י גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטיים.

## 9. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

## 10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה

- (1) הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית/הדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיה, היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.
- (2) הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה

במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.

(3) הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד מפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

#### 11. שימוש בהליכים חלופיים:

(1) הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדי הממשלה השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש ע"י פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.

(2) בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת ע"י הממשלה.

(3) ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.

(4) ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

#### 12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:

(1) ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי טעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.

(2) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשה חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.

(3) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו ע"י החשב הכללי מעת לעת.

#### 13. שינויים חקיקתיים

(1) ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.

(2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או ע"י שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי ו/או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

#### 14. חבלה ומידע אסור

(1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.

(2) המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.

(3) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:

- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפונית וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.
- (4) המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.
- (5) המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי חוזה זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי חוזה זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.
- (7) הפרה של אחת או יותר מהתחייבויות המשתמש על פי חוזה זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרת חוזה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.
- (8) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי הענין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (9) הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.
- (10) הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

#### 15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי

- (1) באם ייווצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהא הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.
- (2) אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגו קיבלו מידע אסור והשתמש בו בניגוד להוראות סעיף **שגיאה!** מקור ההפניה לא נמצא. לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לביורר העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

#### 16. ביטול החוזה

- (1) כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- (2) הפר המשתמש אחת או יותר מהתחייבויותו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית לבטל את החוזה ללא הודעה מראש, מיד כשההפרה הגיעה לידיעתה ואולם תשקול הממשלה הענקת פסק זמן סביר לשם תיקון העילה לביטול החוזה בהתחשב באופי ההפרה שהניעה את הממשלה לביטול חוזה זה. אין באמור בסעיף קטן זה כדי לפגוע בזכויות הממשלה לכל סעד אחר המגיע לה מאת המשתמש או נציגו, לפי חוזה זה או על פי דין.

#### 17. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

#### 18. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי ו/או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

#### 19. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.  
המשתמש - \_\_\_\_\_

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

**חתימות הממשלה**

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**חתימות המשתמש**

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

## כג. הצעת מחיר

אני החתום מטה לאחר שקראתי בעיון בחנתי והבנתי את מסמכי הפנייה על כל נספחיה ואת התנאים להתקשרות, קיבלתי הסברים, ושאלתיי נענו על ידי המזמינה, מציע למזמינה את השירותים, נשוא מכרז זה, בהתאם להצעת המחיר המפורטת להלן:

יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.

#	עלות בש"ח ללא מערכת לניהול ידע (לא כולל מע"מ)	עלות בש"ח כולל מערכת לניהול ידע (לא כולל מע"מ)	משקל יחסי לסעיף
1	ש"ח _____	ש"ח _____	60%
2	ש"ח _____	ש"ח _____	18%
3	ש"ח _____	ש"ח _____	10%
4	ש"ח _____	ש"ח _____	10%
6	ש"ח _____	ש"ח _____	2%

חתימה

תאריך

שם ההוראה: מועדי תשלום	
מספר הוראה: 1.4.3	פרק ראשי: ביצוע תקציב
מהדורה: 01	פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות

### מילות מפתח:

מועד תשלום ממשלתי

#### 1. כללי

- 1.1. הסכם התקשרות כולל בין השאר מועדים לתשלום. במקרים שבהם לא נקבעו מועדים כאלה, יש לפעול בהתאם לאמור בהוראה זו.
- 1.2. מועדי התשלום בהתקשרויות חדשות עם גורמים חיצוניים יהיו בהתאם לאמור בהוראה זו.

#### 2. מטרת המסמך

- 2.1. להנחות את החשבים בדבר גישה אחידה לגבי מועדי תשלום, החל משלב ביצוע ההתקשרות וכלה בביצוע התשלומים עצמם.

#### 3. הגדרות

- 3.1. חשבון – דרישה לתשלום או חשבונית אשר הוגשו למשרד ממשלתי ונחתמו על ידי מגיש המסמך.
- 3.2. מועד הגשת החשבון/חשבונית למשרד – המועד שבו התקבלו החשבון/חשבונית במשרד, בהתאם להסכם ההתקשרות שעליו חתומים הצדדים.
- 3.3. מועד התשלום הממשלתי – התקופה שבין היום ה-15 לבין היום ה-24 בכל חודש לועזי (כולל שני ימים אלו).

#### 4. הנחיות לביצוע

##### 4.1. סוגי התשלומים שעליהם חלה הוראה זו

- 4.1.1. תשלומי תמיכות, בהתאם לפי סעיף 3 א' לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985.
- 4.1.2. תשלומים בגין קניות בארץ, למעט המקרים הבאים:
- 4.1.2.1. תשלומים לקבלנים בגין עבודות פיתוח ובנייה.
- 4.1.2.2. תשלומי פסקי דין.
- 4.1.2.3. תשלומים בין משרדי ממשלה.

- 4.1.2.4. תשלומים לספקים ולזכאים אחרים אשר חוזה ההתקשרות עמם מצוין באופן מפורש מועד תשלום השונה מהאמור בהוראה זו.
- 4.2. תשלומים בגין התקשרויות שנחתמו לפני 1 בינואר 2007
- 4.2.1. אם נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהסכם ההתקשרות.
- 4.2.2. אם לא נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהוראה זו.
- 4.3. קביעת מועדי התשלום
- 4.3.1. ככלל, יקבע חשב המשרד באופן בלתי תלוי את מועדי התשלום לכל ספק ולכל זכאי אחר במועדים המפורטים להלן:
- 4.3.1.1. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 4.3.1.2. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.
- 4.3.1.3. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.
- 4.3.2. התשלומים המפורטים מטה ישולמו במועד התשלום הממשלתי הקרוב ביותר למועד הגשת החשבון למשרד, ולא בהתאם להוראת סעיף 4.3.1:
- 4.3.2.1. תשלומים שבמהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות (כגון תשלום לחברת כוח אדם וכדומה).
- 4.3.2.2. תשלומים לגופים נתמכים, בהתאם להוראות תכ"ם. "תמיכות". פרק 6.
- 4.4. חריגה ממועד ביצוע התשלום
- 4.4.1. חשב המשרד יהיה רשאי לאשר חריגה מההנחיות שבהוראה זו ולהקדים מועד תשלום.
- 4.4.2. חשב המאשר חריגה והקדמת מועד תשלום, יערוך מסמך המפרט את הסיבות והנימוקים לביצוע החריגה ולהקדמת מועד התשלום. מסמך זה יצורף למסמכי התשלום.
- 4.4.3. במקרים שבהם חשב המשרד קיבל בקשה של המוטב להקדים תשלום ואת הסכמתו בכתב לגביית ריבית החשב הכללי – יהיה החשב רשאי לאשר בקשה זו ולגבות ריבית בהתאם להוראות תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.
- 4.4.4. חשב המשרד יעביר מחצית מהסכום שנגבה במסגרת סעיף 4.4.3 להכנסות המדינה, ואילו המחצית האחרת תועבר לתקנה התקציבית שממנה בוצע התשלום.
- 4.5. מועדי התשלום ליחידות הממשלה לא ייקבעו בהתאם להוראות פרק זה, ולגביהם לא תחול מגבלה על מועד ביצוע התשלום.
- 4.6. תשלומים לרשויות מקומיות יתבצעו בהתאם להוראה זו.

**5. מסמכים ישימים**

- 5.1. [חוק יסודות התקציב התשמ"ה-1985](#).
- 5.2. [הוראת תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1](#).
- 5.3. [הוראות תכ"ם, "תמיכות", פרק 6](#).

**6. נספחים**

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

נספח א – [טבלת שינויים שבוצעו בהוראה]

מהדורה חדשה	תאריך ביצוע עדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור עדכון/נימוקים

1. כללי

- 1.1. המידע והידע ברשות לאכיפה וגבייה הנם נכסים המאפשרים את פעילות הארגון, שמירה על רמה מקצועית, שירות לקוחות ייחודי ומוניטין.
- 1.2. מדיניות הגנת המידע, כפי שבאה לידי ביטוי בנספח זה, מחייבת כל עובד בחברה הזוכה בתחום אחריותו וכל מנהל כלפי העובדים הכפופים לו, להגן על המידע ולאבטח אותו.
- 1.3. כוונתו של נספח זה הוא להתוות את מדיניות האבטחה של הרשות לאכיפה וגבייה בכל הקשור להיבטי הסודיות (Confidentiality), הזמינות (Availability) והאמינות (Integrity) של המידע המצוי ברשות האכיפה והגבייה ועומד בפני החברה הזוכה.
- 1.4. לא תתאפשר הגעה או נגיעה של מי שאינו מורשה לכך (גורם חיצוני ו/או גורם פנימי) לרשתות הפנימיות של הזוכה ו/או למידע של הרשות לאכיפה וגבייה בכל ההיבטים של:
  - 1.4.1. אבטחה לוגית (רשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).
  - 1.4.2. אבטחה פיזית (יכולת הגעה פיזית לרשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).

2. היבטי אבטחת מידע

2.1. עובדים וכ"א

- 2.1.1. הזוכה תעמיד נאמן אבטחת מידע/מחשוב מטעמה שיהיה איש הקשר מול מנהל אבטחת המידע לכל הנושאים כפי שיפורטו ויצוינו בנספח זה,
- 2.1.2. החברה הזוכה תעמיד כוח אדם מיוחד ומוגדר עבור הרשות. לא תתאפשר "נדידת עובדים" מעמדות רשות האכיפה והגבייה לעמדות שאינן של רשות האכיפה והגבייה.
- 2.1.3. כל העובדים שאותרו עבור רשות האכיפה והגבייה יעברו הכשרה מיוחדת שבסיומה "יוכשרו" לעבודה בעמדות רשות האכיפה והגבייה ולתת שירות מטעם רשות האכיפה והגבייה.
- 2.1.4. גיוס ו"הכשרת" העובדים היא ע"פ המופיע במכרז.
- 2.1.5. כל טופס הצהרת סודיות שחתם העובד מטעם הזוכה, יישמר בתיק האישי אצל הנהלת הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות ויימסר לרשות ע"פ בקשה.
- 2.1.6. במהלך כל קורס הכשרה, באחריות הספק לשלב מערך הדרכה בנושא אבטחת מידע בהתאם לנהלי הרשות ובהתאם לנספח זה, בהיקף של שעתיים (על הספק לדרוש ולעבור על נהלי הרשות) את מערך ההדרכה בנושא אבטחת המידע, על הספק הזוכה להכין ולהעביר לבדיקה ואישור של מנהל אבטחת המידע.
- 2.1.7. אחת לשנה יעברו עובדי המוקד תדרוך אבטחת מידע הכולל מבחן מקוון ע"י אבטחת מידע של רשות האכיפה והגבייה.
- 2.1.8. אחת לשנה תערוך רשות האכיפה ביקורת אבטחת מידע למוקד ובין היתר בדיקת בקיאות העובדים בנהלים.
- 2.1.9. יינתנו הרשאות גישה למערכות הליבה (כלים שלובים, מג"ק) ותוכנות הרשות שמותקנות במחשבי העובדים מטעם הזוכה ע"פ מדיניות רשות האכיפה והגבייה וכפי שמופיע במכרז.
- 2.1.10. בכל עזיבת עובד או פיטורי עובד, יש לעדכן במיידית את מנהלת המוקד מטעם הרשות (לשם הסרת הרשאותיו, החזרת כרטיס חכם, סגירת המשתמש מהמערכת)
- 2.1.11. בעת יציאה לחל"ד או חל"ת של עובד/ת, יש לעדכן במיידית את מנהלת המוקד מטעם הרשות להשהיית הרשאותיו וזאת עד חזרת העובד/ת מהחל"ת/חל"ד.

## 2.2. מידור אזור העבודה ואבטחת המתחם

- 2.2.1. אזור עמדות רשות האכיפה והגבייה יהיה באזור נפרד משאר עמדות הזוכה. אזור זה יהיה נגיש (פיזית) רק לעובדי הזוכה והכניסה תהיה באמצעות כרטיס עובד. יש לקודד את הכניסה למתחם זה רק לעובדי פרויקט רשות האכיפה והגבייה.
- 2.2.2. מצלמות אבטחה (טמ"ס) יצלמו את הכניסה למתחם ואת המתחם בכל עת. נתונים אלו יישמרו לפחות למשך חודש לפני מחיקתם.
- 2.2.3. הכניסה לכל עמדת מחשב תבוצע באמצעות כרטיס חכם וסיסמא מורכבת.
- 2.2.4. לכל עובד תהייה סיסמת כניסה משלו, ע"פ הנחיות רשות האכיפה והגבייה. על כל עובד לשנותה אחת לחצי שנה, לפחות.
- 2.2.5. תוחל מדיניות נעילת משתמש לאחר מספר 5 ניסיונות כושלים,

## 2.3. סביבת העבודה

- 2.3.1. אין להשאיר חומרים רגישים במקום העבודה
- 2.3.2. בכל עזיבת עמדת המחשב, על עובד הזוכה לקחת את הכרטיס ולא להשאיר בעמדת העבודה.
- 2.3.3. עמדות העבודה יוקשחו בהתאם לנהלי רשות האכיפה והגבייה נספח א'
- 2.3.4. כל חומר רגיש או חומר אישי(חומרים על חייבים/זוכים) ייגרס ע"י מגרסת פתיתים.
- 2.3.5. לא תותר הוצאת חומר רגיש/אישי מחוץ למתחם רשות האכיפה והגבייה וזאת ללא אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע של הרשות.

## 2.4. אזור שרתים ותקשורת של החברה הזוכה

- 2.4.1. אזור שרתי החברה הזוכה יוגדר כאזור רגיש במיוחד.
- 2.4.2. אזור זה יהיה נפרד, מוגדר, נעול, ומנותק מכל אזור אחר, ע"י:
  - 2.4.2.1. חדר נפרד, נעול.
  - 2.4.2.2. פתיחה חדר השרתים תהיה רק עם קורא כרטיסים.
  - 2.4.2.3. ארונות התקשורת יהיו נעולים.
  - 2.4.2.4. גלאי אש/חום/עשן, כיבוי אש (FM200), גלאי הצפה, מד לחות וטמפרטורה יותקנו בחדר ויחוברו למערכות הבקרה של הזוכה.
- 2.4.3. מערכת UPS תהייה מותקנת ופעילה (תיבדק אחת לחצי שנה) אשר תוכל להחזיק את השרתים עד כניסת גנרטור החרום לפעולה. במקרי קיצון בהם לא נכנס גנרטור החירום לפעולה, ירדו השרתים Gracefully.
- 2.4.4. מצלמת אבטחה תהייה מותקנת בחדר ותופעל כל הזמן או ע"י חיישן המזהה תנועה.
- 2.4.5. לוג כניסה ויציאה מהחדר יישמר למשך שנה.
- 2.4.6. רק בעלי גישה מיוחדת יורשו להיכנס לחדר שרתים/חדר תקשורת, כניסת בעלי מקצוע או מי שאינו מורשה לכך לחדר יהיה רק בליווי נאמן אבטחת המידע מטעם הזוכה (בכל זמן שהייה בחדר)
- 2.4.7. כל פעולה שנעשתה ע"י בעל מקצוע חיצוני תתועד ע"י נאמן אבטחת המידע בקלסר ייעודי ויישמר אצל נאמן אבטחת המידע מטעם הזוכה למשך כל זמן ההתקשרות עם הזוכה.
- 2.4.8. על דף התיעוד בקלסר להכיל את השדות הבאים:
  - שם בעל המקצוע החיצוני
  - תפקיד
  - חברה
  - שם המלווה מטעם הזוכה
  - תיאור התקלה
  - תיאור הפתרון
  - שעת כניסה
  - שעת יציאה.

- 2.4.9 רשת התקשורת תהיה נפרדת משאר הרשתות.
- 2.4.10 רשת הניהול (OOB) תהיה נפרדת מרשתות ניהול אחרות.
- 2.4.11 נאמן אבטחת המידע של הזוכה, יעביר מראש למנהל אבטחת המידע רשימה של כלל מורשי הגישה לחדר שרתים לאישור.
- 2.4.12 רק נאמן המחשוב של הזוכה יהיה רשאי להוסיף בהמשך מורשי גישה לחדר השרתים הייעודי לאחר אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע.
- 2.4.13 החברה הזוכה תעמיד את חוקי ה FW שלה (כל אלו הנוגעים לרשות האכיפה והגבייה) לבחינת מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה לבדיקתם וטיובם.
- 2.4.14 הזוכה תטייב את חוקיה בהתאם לבקשת מנהל התשתיות ומנהל אבטחת המידע של רשות האכיפה והגבייה.
- 2.4.15 כל תנוך התקשורת בין שרתי החברה הזוכה למחשבי/רשת הליבה של רשות האכיפה והגבייה
- 2.4.16 (Site2 Site ע"ב תשתית Metro של בזק) יהיה מוצפן (IPSec). מפתחות יוחלפו אחת לחצי שנה.
- 2.4.17 לצורך זמינות השירות, יוחל חיבור מוצפן נוסף, redundant, לרשות האכיפה והגבייה.
- 2.4.18 יוקשחו המתגים והנתבים בהתאם:
  - 2.4.18.1 ל BEST PRACTICE של הנתב/מתג שיונתן.
  - 2.4.18.2 לאחר סיום ההתקנה יש לקבל את אישורו של מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה להקשחה שבוצע.
  - 2.4.19 על הזוכה לחבר את השרתים והנתבים למערכות SIEM ו SOC אשר יופעלו ע"י הזוכה
    - 2.4.19.1 מערכת ה SIEM תאגור את הלוגים מה EPS, נתבים, מתגים, FW
    - 2.4.19.2 ה SOC יציג התראות
    - 2.4.19.3 על הזוכה לוודא כ"א מיומן לניטור ההתראות ולטיפול הולם בהן.
    - 2.4.19.4 כל אירוע חריג אשר ינוטר, ידווח לנאמן אבטחת המידע מטעם הזוכה, למנהל התשתיות ולמנהל אבטחת המידע של הרשות.

## **2.5. עדכונים**

- 2.5.1 על החברה הזוכה לנהל רשימת נכסים מעודכנת (מחשבים/שרתים) ולהעביר אחת לשנה את הרשימה למנהל התשתיות ולמנהל אבטחת המידע.
- 2.5.2 על החברה הזוכה לעדכן עדכוני אבטחה קריטיים במערכת ההפעלה ו/או בכלי העבודה לא יאוחר משבועיים מצאתם לשוק ע"י ספקי התוכנה.

## **2.6. מחשבים, רשת ותכנים**

- 2.6.1 כל עמדות העבודה יותקנו לצורך עבודה על פי דרישות מפרט שיעביר מנהל התשתיות.
- 2.6.2 יוקם FW מקומי בכניסה למתקן, הגישה לממשק הניהול שלו יהיה רק מרשת ניהול OOB ומכתובת ייעודית בלבד.
- 2.6.3 יוקצו ויישמו מקטעי רשת (פיזיים / וירטואליים) פר אופרציה (תחנות עבודה, מדפסות, שרת פקסים, מנהלת מוקד, גישה מרחוק וכו). כל מקטע רשת שיוקם, תוגבל הגישה אליו וממנו ותבוקר ע"י FW פנים ארגוני וחוקים רלוונטיים.
- 2.6.4 לא יאופשר "דילוג" בין VLAN-ים שלא ע"פ החוקים שהוזכרו בסעיף הקודם, ניסיונות מעבר אלו יידחו ע"י ה FW המקומי וידווחו ל SOC ולמנהל הרשת.
- 2.6.5 על כל תחנות העבודה יותקנו הגנות אבטחת מידע הכוללות בין היתר:
  - 2.6.5.1 EPS הכולל AV, Device Controller, FW, DLP (סגירת אופציה לביצוע העתק הדבק ממערכות הליבה למערכת הצ'ט וממערכות הליבה לתחנות העבודה והפורך)
  - 2.6.5.2 לא תתאפשר הכנסת מדיה נתיקה לכל התקן (לתחנות עבודה/שרתים/מדפסות/ציוד תקשורת וכו'...) בצורה ואופן

- 2.6.6 לא תתאפשר גלישה מתחנות העבודה לאינטרנט למעט אתר הרשות ולאזור האישי של כלים שלובים, סביבת הדרכה, ל"כלים שלובים", SYSAID, מערכת Citrix.
- 2.6.7 לא תתאפשר שליחת מיילים מתחנות העבודה לכתובות שאינן של רשות האכיפה והגבייה או של כתובות של הספק הזוכה.
- 2.6.8 החרגה לשני הסעיפים הקודמים תהיה רק למנהלת המוקד ולצוות הניהולי שתגדיר מנהלת המוקד הרשות. יציאה לאינטרנט רק דרך פרוקסי.
- 2.6.9 שירות הצ'אט יהיה מאופשר מתחנות העבודה בלבד.
- 2.6.10 לוג של כל תכתובות הצ'אט יישמר למשך שנה לפחות.
- 2.6.10.1 בעתיד יופעל DLP על השירות הנ"ל למניעת זליגת מידע בשוגג או במזיד.
- 2.6.10.2 קונפיגורציה ה DLP תהיה בעתיד ע"פ מדיניות רשות האכיפה והגבייה.
- 2.6.11 כל תווך התקשורת בין תחנות העבודה של החברה הזוכה לבין שרתי החברה הזוכה יהיה בתווך מוצפן (Site2Site).
- 2.6.12 כל חיבור למערכות חיצוניות אחרות (כגון שליחת SMS) יהיה, גם הוא, מאובטח ומוצפן.
- 2.6.13 מדפסות יהיו ברשת נפרדת
- 2.6.14 שרת הפקסים יהיה ברשת נפרדת וגישה אליו תהייה רק מתוך רשת העובדים (ומרשת הניהול) לצורך שליחת פקסים.
- 2.6.15 רשת הטלפוניה (VoIP) תהייה נפרדת לחלוטין מכל רשת אחרת. לא תהייה שום גישה מרשת לרשת.
- 2.6.16 רשת ה IVR, כחלק מרשת הטלפוניה, תהייה נפרדת לחלוטין מכל רשת אחרת. לא תהייה שום גישה מרשת לרשת.
- 2.6.17 לא יהיו רשתות לגישה אלחוטית (WiFi) מחוברות לרשת הפנימית ו/או לכל רשת אחרת.
- 2.6.18 על כל תחנות העבודה יוחל GPO על פי דרישות מפרט שיעביר מנהל התשתיות (שינוי קובץ Hosts, שינוי Proxy, תוכנות ניטור ובקרה, הקשחה וכו')
- 2.6.19 במידה והזוכה רוצה להעמיד עמדת גלישה לאינטרנט לעובדי המוקד עמדה זו תהייה:
  - 2.6.19.1 ממוקמת בתוך אזור רשות האכיפה והגבייה אך בנפרד מכל העמדות האחרות
  - 2.6.19.2 משולטת בהתאם
  - 2.6.19.3 תהייה מחוברת לרגל נפרדת של ה FW – תהייה בעלת רשת נפרדת לחלוטין

## **2.7 גישה מרחוק – מחוץ לרשת**

- 2.7.1 תאופשר גישה מרחוק על-ידי רכיב SSL/VPN.
- 2.7.2 זיהוי משתמש ע"י AD ייעודי, ושימוש ב Token לוגי של חברת RSA או אחר אם יוחלף ע"י רשות האכיפה והגבייה.
- 2.7.3 הקצאת ההרשאות תהייה רק לפי קבוצת ה Security Group ב AD.
- 2.7.4 ינוטרו ינותחו ויישמרו לוגי ההתראות של ה RSA מתוך רכיב ה SSL/VPN לזיהוי ניסיונות ניחוש סיסמאות.

## **2.8 גישה מרחוק – ברשת הפנימית**

- 2.8.1 תאופשר גישה מרחוק לצרכי תחזוקה ועזרה ע"י שימוש בתוכנת Damware i RDP או אחר שיוגדר ע"י מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה.
- 2.8.2 הגישה הנ"ל תאופשר רק מכתובות ייעודיות.

## 2.9. זיהוי מבקשי שרות

2.9.1. ע"פ פרק תהליכי עבודה במרכז.

## 2.10. בקורות וביקורות

- 2.10.1. הזוכה תאפשר לביצוע ביקורות בכל עת לאבטחת מידע של רשות האכיפה והגבייה וזאת לאחר תאום מראש.
- 2.10.2. אחת לשנה תקיים רשות האכיפה מבחן חדירות (PT) לרשת/סביבת העבודה של הזוכה בתאום מראש.
- 2.10.3. אחת לשנה תקיים רשות האכיפה והגבייה סקר סיכונים, החברה הזוכה תעמיד לביצוע הסדר את הגורמים הרלוונטיים מטעמה וזאת בתאום מראש.

## נספח א' : מפרט הקשחת עמדות עבודה

- 1. בכל תחנות העבודה תותקן מערכת הפעלה ווינדוס 8.1 ומעלה
- 2. יש להקשיח את כל תחנות העבודה אצל ספק הזוכה
- 3. יש לוודא שחומת האש, בנוסף לשרת האנטי וירוס פעילה

4. יש להקשיח בהתאם ל *General Best Practices*:

User Best Practice:

<https://benchmarks.cisecurity.org/downloads/benchmarks/>

<https://benchmarks.cisecurity.org/>

<http://hardenwindows8forsecurity.com/Harden%20Windows%208.1%2064bit%20Home.html>

Hyper-V Best Practice: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn741278.aspx>

Baseline Server Hardening: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc526440.aspx>

5. תוכנת מיקרוסופט לניהול הקשחות –

בלינק הנ"ל ניתן להוריד את כלי מיקרוסופט לניהול ההקשחות - *Microsoft*

*:Security Compliance Manager*

<https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=16776>

## כו. תכנים להדרכה אבטחת מידע

### 1.1 תכנים להדרכה בנושא אבטחת מידע

- 1.1.1 סביבת עבודה של הרשות
- 1.1.2 ליווי מבקרים
- 1.1.3 איסור הכנת התקנים למחשבים.
- 1.1.4 איסור הכנסת התקנים לנקודות רשת (חיבור מחשב לפטופ לכבל רשת/נקודת רשת)
- 1.1.5 עבודה באמצעות כרטיס
- 1.1.6 החלפת ססמה בכל חצי שנה
- 1.1.7 איסור גילוי ססמה
- 1.1.8 גריסת מסמכים.
- 1.1.9 לא לתת מידע יתר לזוכים/חייבים שמטלפנים.
- 1.1.10 לקחת כרטיס בכל עזיבת מחשב.
- 1.1.11 שולחן נקי בסיום יום העבודה.
- 1.1.12 שמירת סודיות.
- 1.1.13 איסור הוצאת חומרים מהרשות.
- 1.1.14 אירועים חריגים.
- 1.1.15 מקרים ותגובות (לדוגמא אם עולה הודעה של וירוס מה לעשות..)
- 1.1.16 איומי רשת וסייבר
- 1.1.17 איומי הרשתות חברתיות וסיוגי וירוסים – העשרה





זמן נטישה ממוצע בשנ' ממוצע	אחוז רמת שירות	שיחות קצרות	אחוז שיחות קצרות	כמות עמדות ממוצעת	ממוצע שיחות לעמדה	שיחות נענות תוך 60 שני	שיחות נענות תוך 120 שני	אחוז שיחות נענות תוך 120 שני	כמות שוברים מוקד	כמות שוברים IVR	אחוז שליחת שוברים	כמות סגירת עסקאות נכנס	סה"כ היקף סגירת עסקאות נכנס

אחוז סגירת עסקאות	כמות סגירת עסקאות אשראי יוצא	היקף סגירת עסקאות אשראי יוצא	כמות סגירת עסקאות חוב יוצא	היקף הסדרי חוב יוצא	זמן LOGIN	זמן בשיחה נכנסת	זמן בשיחה יוצאת חיצוני בלבד	זמן AVAIL ב-1	זמן הפסקה כולל	זמן ניירת	HOLD	אחוז ניצולת עמדה	מצבת משרות

1.1.4. דוגמא לדוח עבור פעילות יוצאת

תאריך	שעה	ביצועים בכרטיס אשראי	ביצועים בהסדרי חוב	סה"כ ביצועים	סה"כ סירובים	סירוב פרטים שגויים/ ת.ז. שגויה/ מס' שגוי <u>לאחר מענה</u>	סה"כ סירובים שיווקיים	סה"כ מס' שגוי- <u>לפני מענה</u>	סה"כ יומנים	סה"כ מטופלות שיוקיות

אחוז הצלחה מרשומות שיוקיות	סה"כ מטופלות (ביצוע + סירוב + יומן+מס' שגוי)	סה"כ רשומות סגורות	אחוז הצלחה מרשומות סגורות	אחוז הצלחה ממטופלות	סה"כ סכום גביה (כולל הסדר חוב)	סכום עסקות גביה יזומה כ.א.	סכום עסקאות גביה יזומה חוב	ממוצע גביה לעסקה	ממוצע ביצועים לשעה	ממוצע רשומות סגורות לשעה

ממוצע מטופלות לשעה	ממוצע מס' שגוי לשעה	סה"כ שעות בדיהי (LOGIN)	מס' נציגים	סה"כ חיוגים מה CMS	סה"כ התקשרויות (מעל 12 שני)	ממוצע התקשרויות לשעה	ממוצע שיחה מה- mind	זמן בשיחה נכנסת	זמן בשיחה יוצאת חיצוני בלבד

זמן בניירת	זמן בהפסקה	זמן ב- HOLD	זמן ב- AVAIL	אחוז סגירה	סה"כ התקשרויות מה- mind (מעל ומתחת ל-12 שניות)	ממוצע התקשרויות לשעה (מעל ומתחת ל-12 שניות)

1.1.5. דוגמא לתמצית מנהל

תוויות שורה	שיחות נכנסות ל-IVR.	שיחות נכנסות למוקדים	שיחות יוצאות.	אחוז מענה עד 60 שניות.	אחוז מענה עד 120 שניות.	אחוז מענה עד 180 שניות.	סכום גביה.

1.1.6. דוגמא לדוח IVR הוצאה לפועל


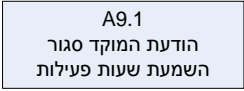
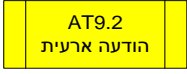
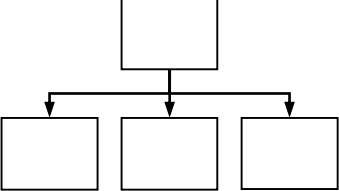

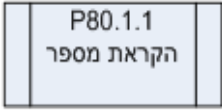


כח. איפיון מערך הניתוב הקיים

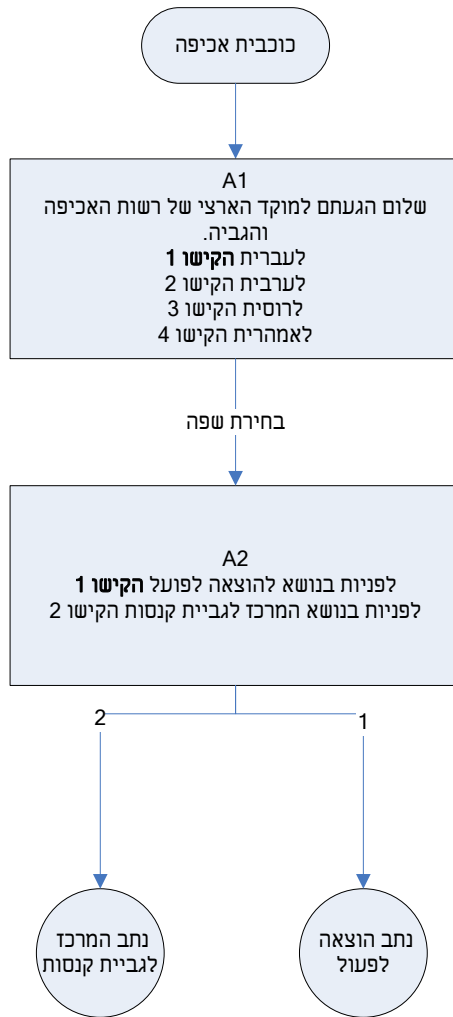
1.2. דרישות מערך הניתוב- IVR הקיים

דרישות לנתב הטלפוני IVR רשות האכיפה והגבייה (ספק נוכחי)

מקרא:

כניסה/יציאה מתהליך	
הודעה (תפריט, קבועה)	
הודעה משתנה (שליטה ממשק הניהול)	
תפריט וסעיפיו	
צומת בדיקה	
תהליך (פירוט על הפעולה בטבלת הפעולות)	

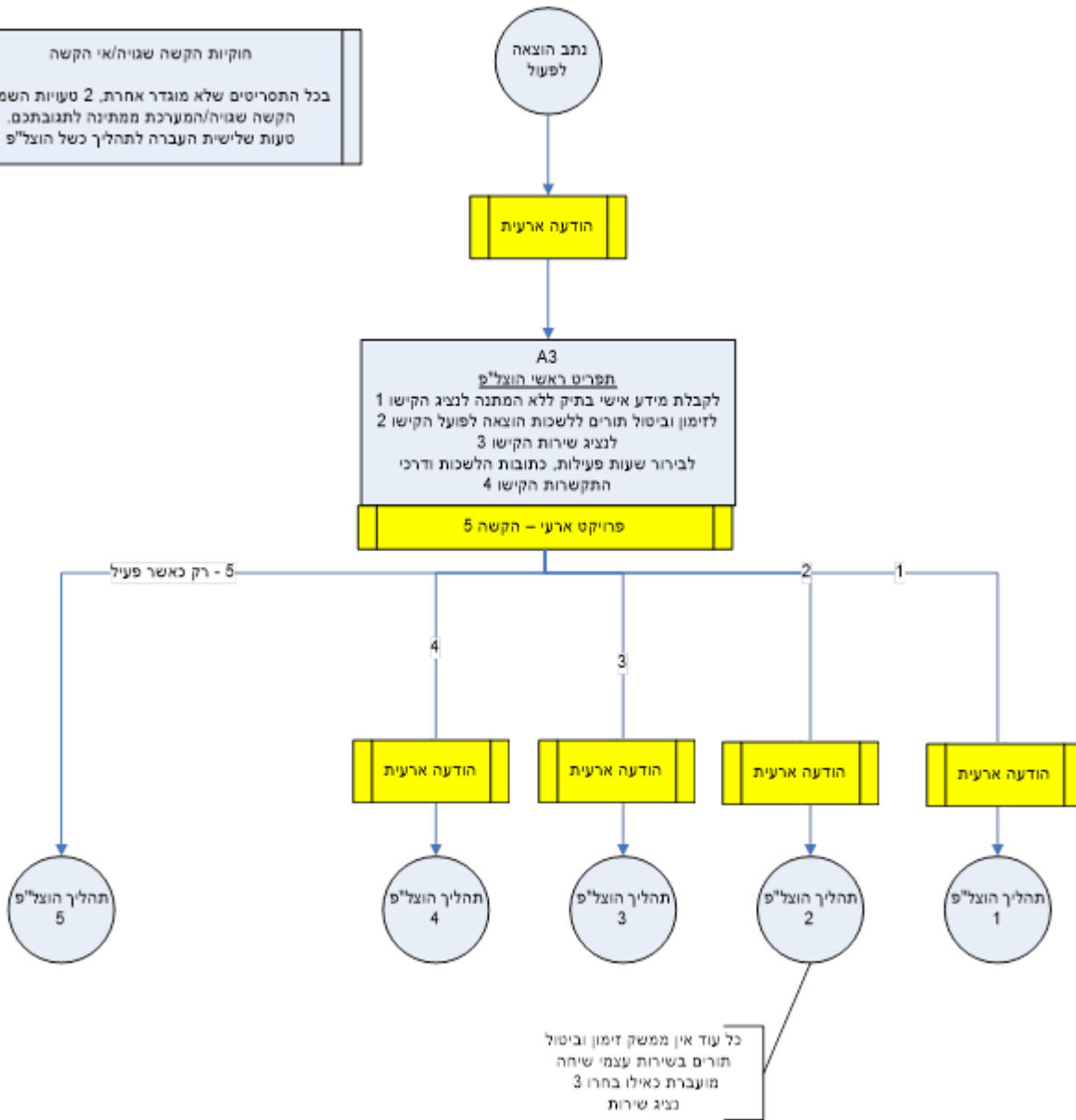
## נתב על - כוכבית אכיפה:



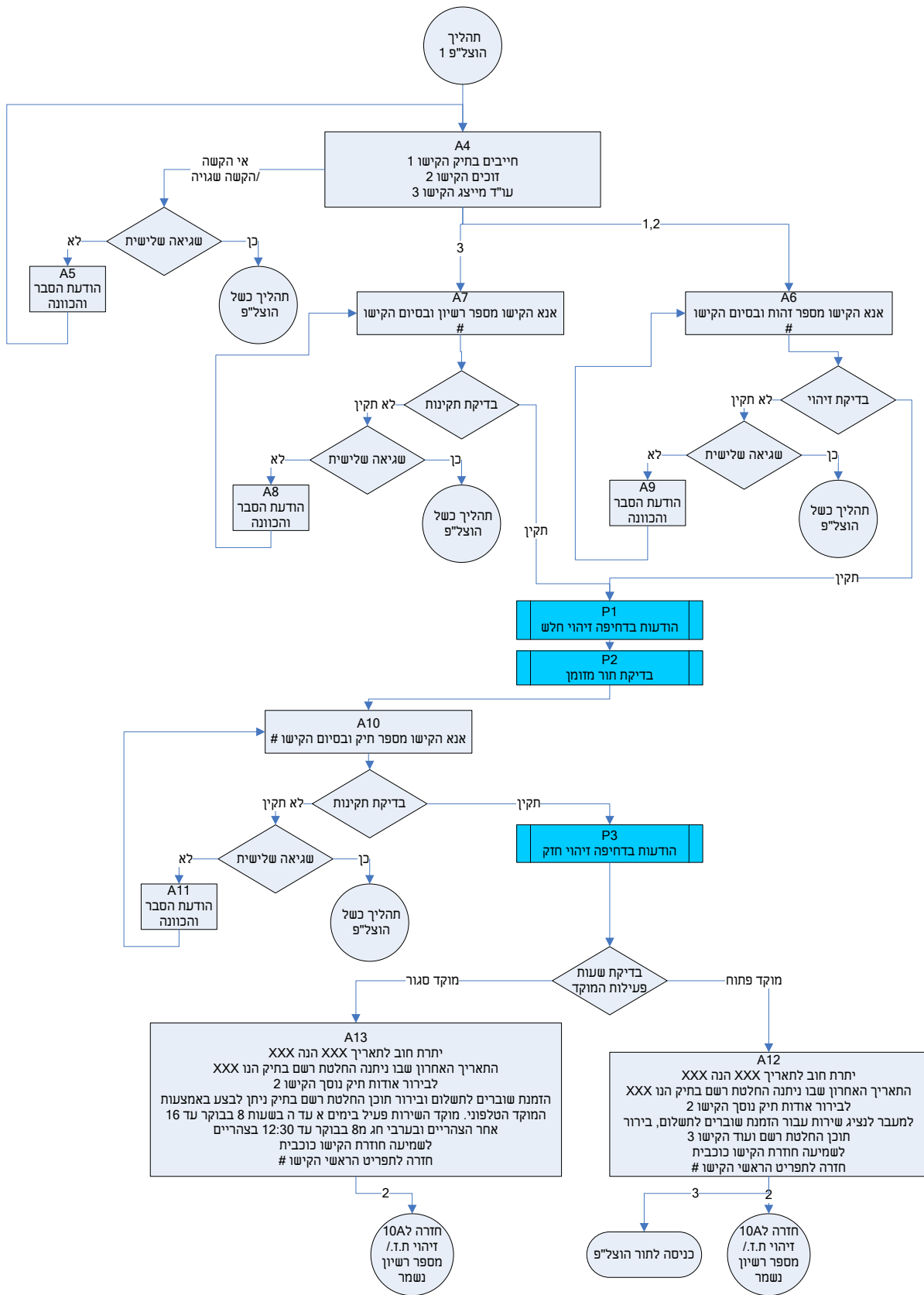
1. נתב ראשי הוצאה לפועל:

התווספה מתחת לכל הקשה בתפריט הראשי הודעה ארעית ייעודית להקשה.

חוקיות הקשה שגויה/אי הקשה  
 בכל התסריסים שלא מוגדר אחרת, 2 סעיפות השמעת  
 הקשה שגויה/המערכת ממתינה לתגובתכם.  
 סעות שליטת העברה לתהליך כשל הוצל"פ



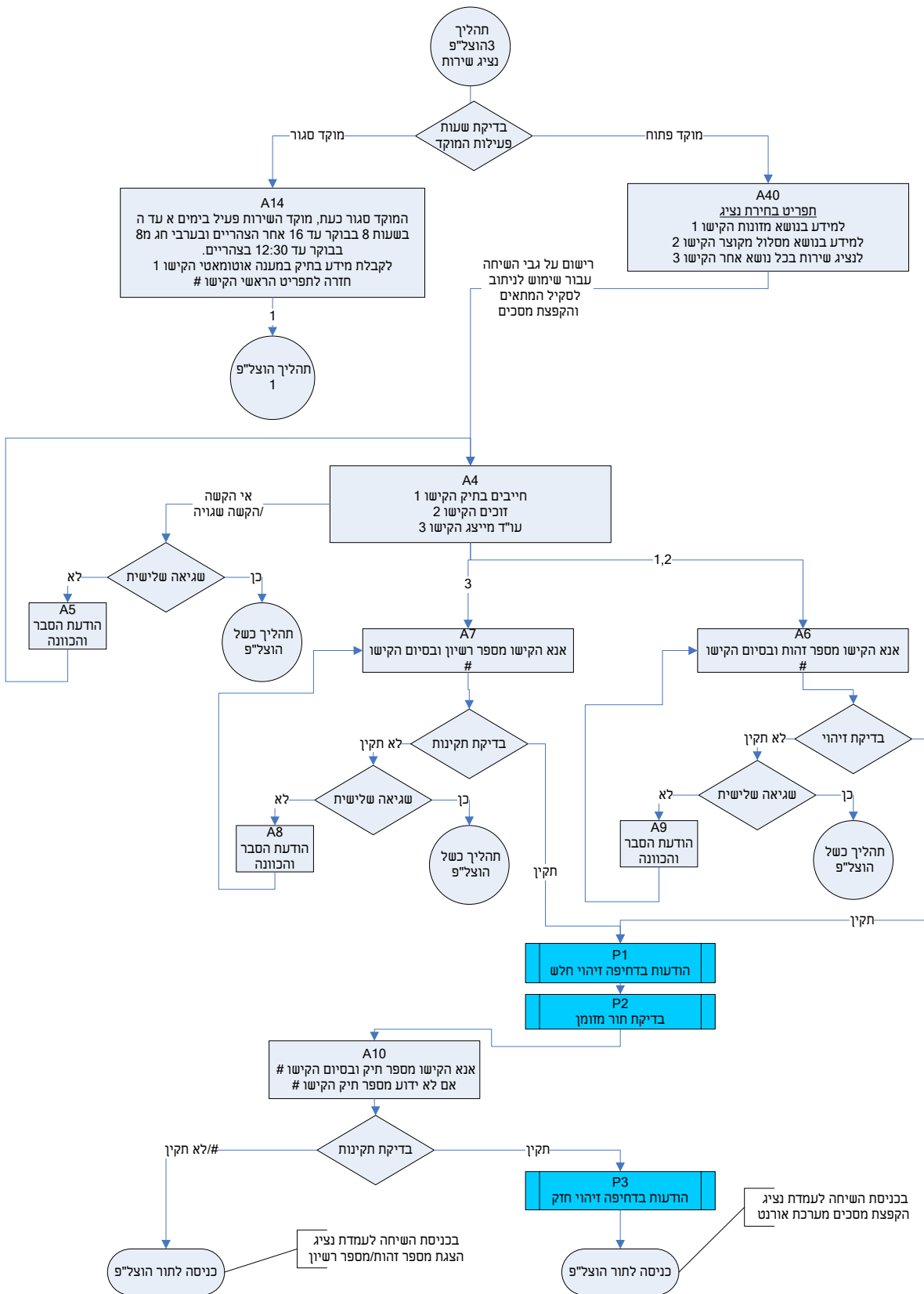
# 1.1 תהליך הוצאה לפועל הקשה 1



# 1.2 תהליך הוצאה לפועל הקשה 2



### 1.3. תהליך הוצאה לפועל הקשה 3



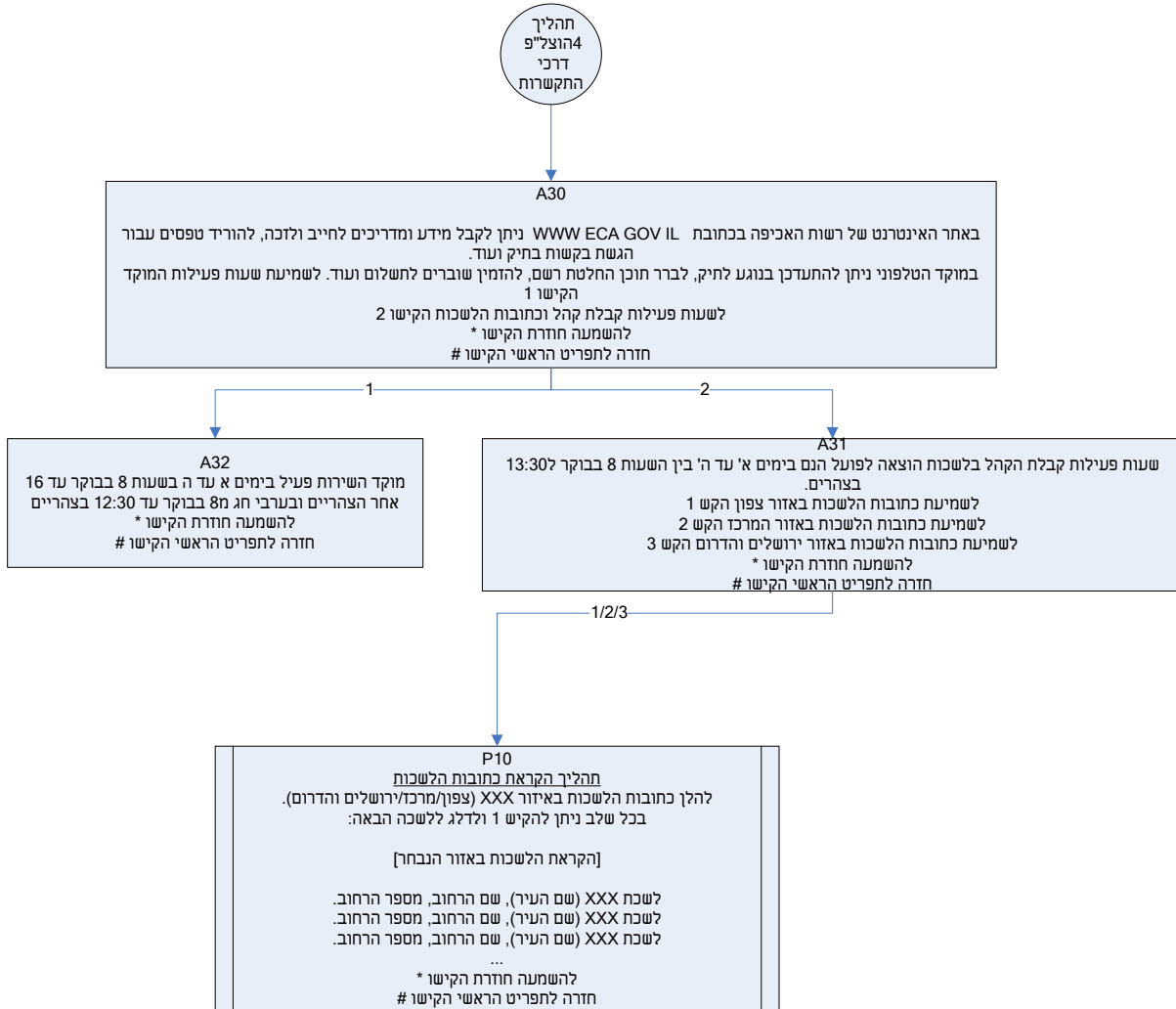
## 1.4. תהליך הוצאה לפועל הקשה 4

1.4.1. יש לציין בהודעות 31A ו-32A הסתייגות "למעט בתקופת הפגרה והחגים"

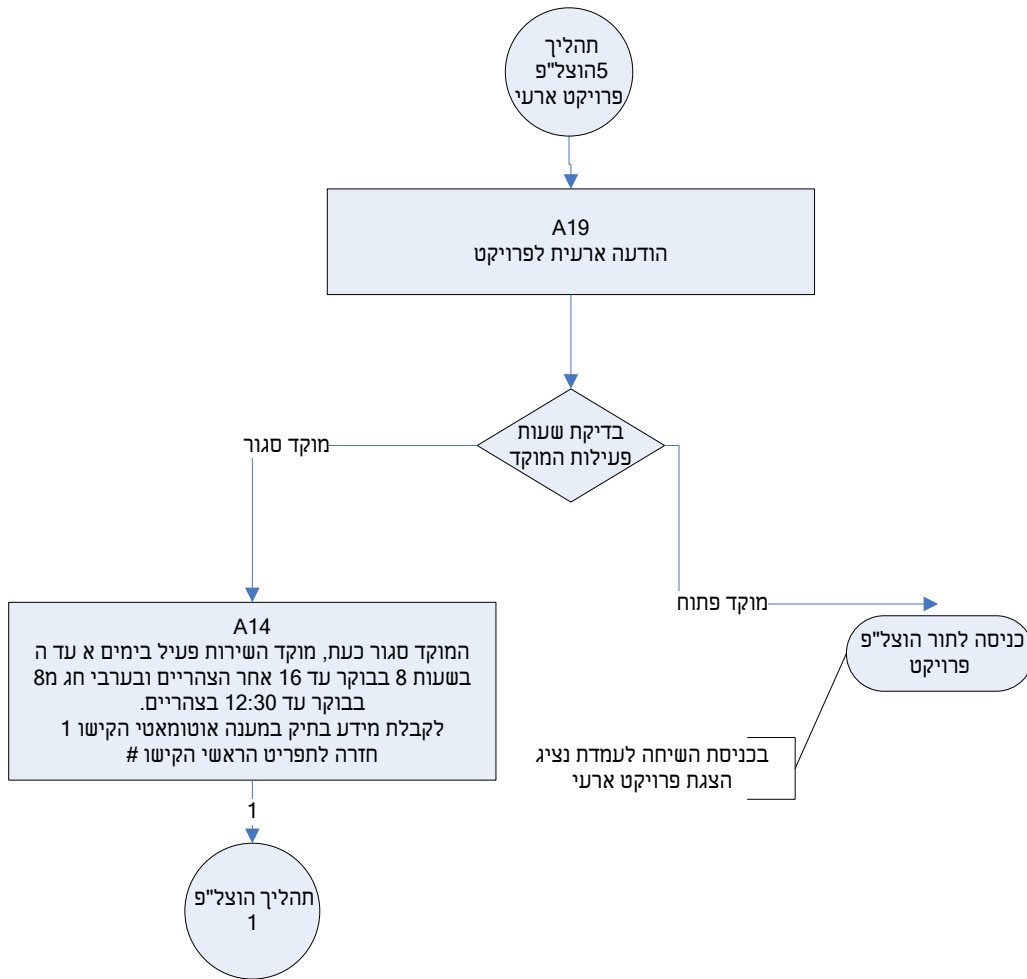
1.4.2. בהודעה 30A להוסיף התייחסות לתמיכה בצ'ט

1.4.3. בהודעות 31A ו-32A, לעדכן את שעות הפעילות ל-8:30

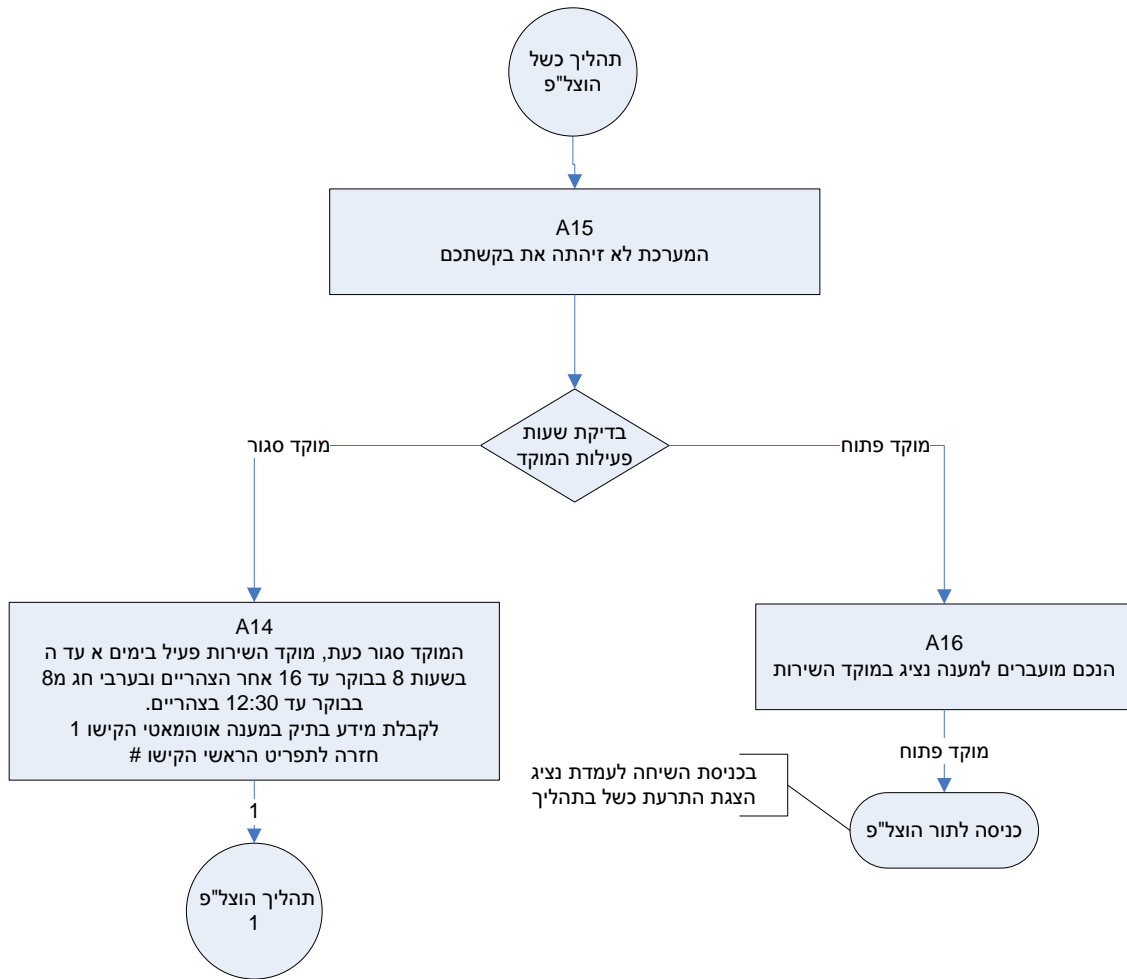
1.4.4. הודעה 31A לעדכן ל"כתובות הלשכות בתל אביב והמרכז"



1.5. תהליך הוצאה לפועל הקשה 5

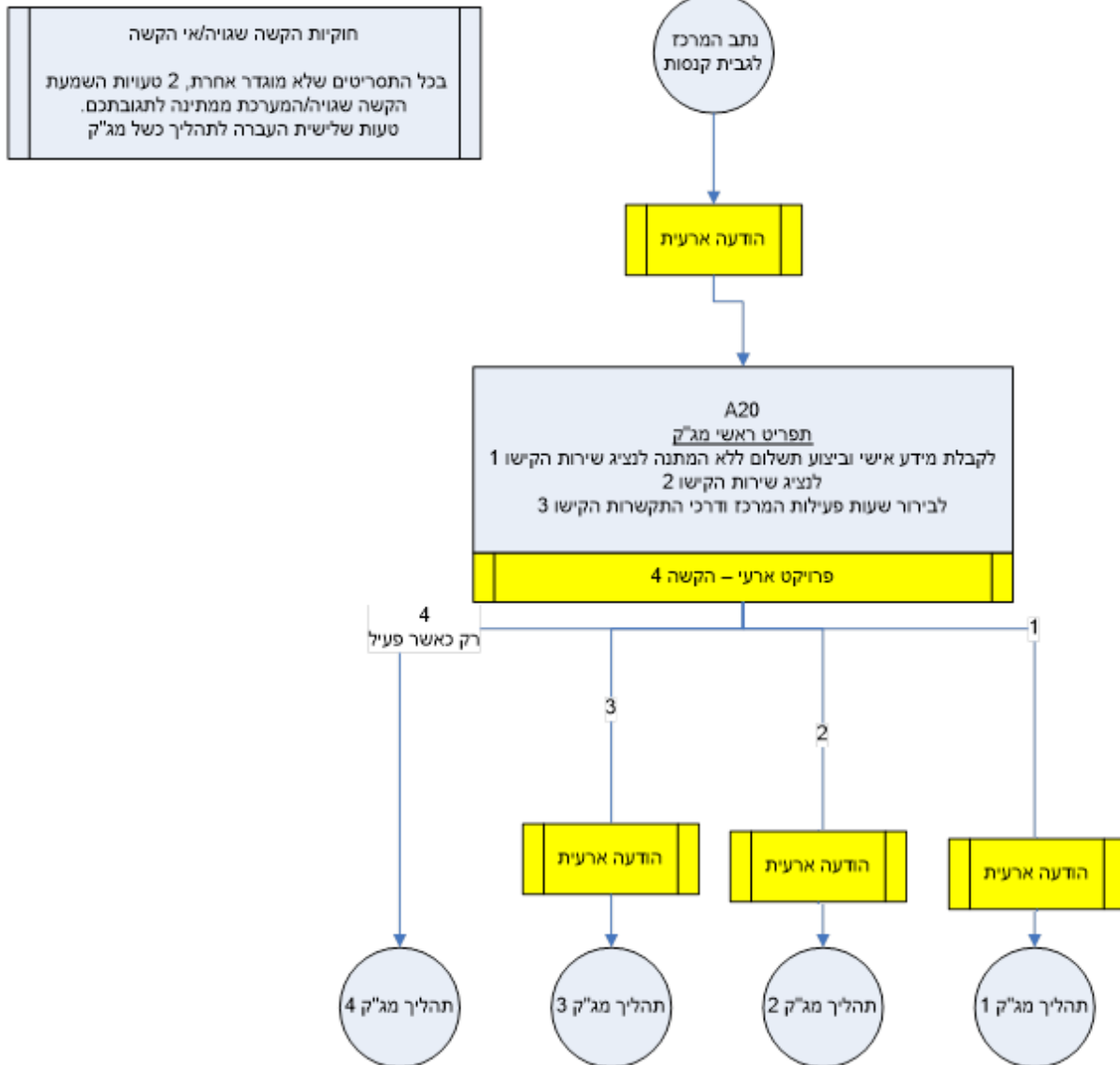


## 1.6. תהליך כשל הוצאה לפועל

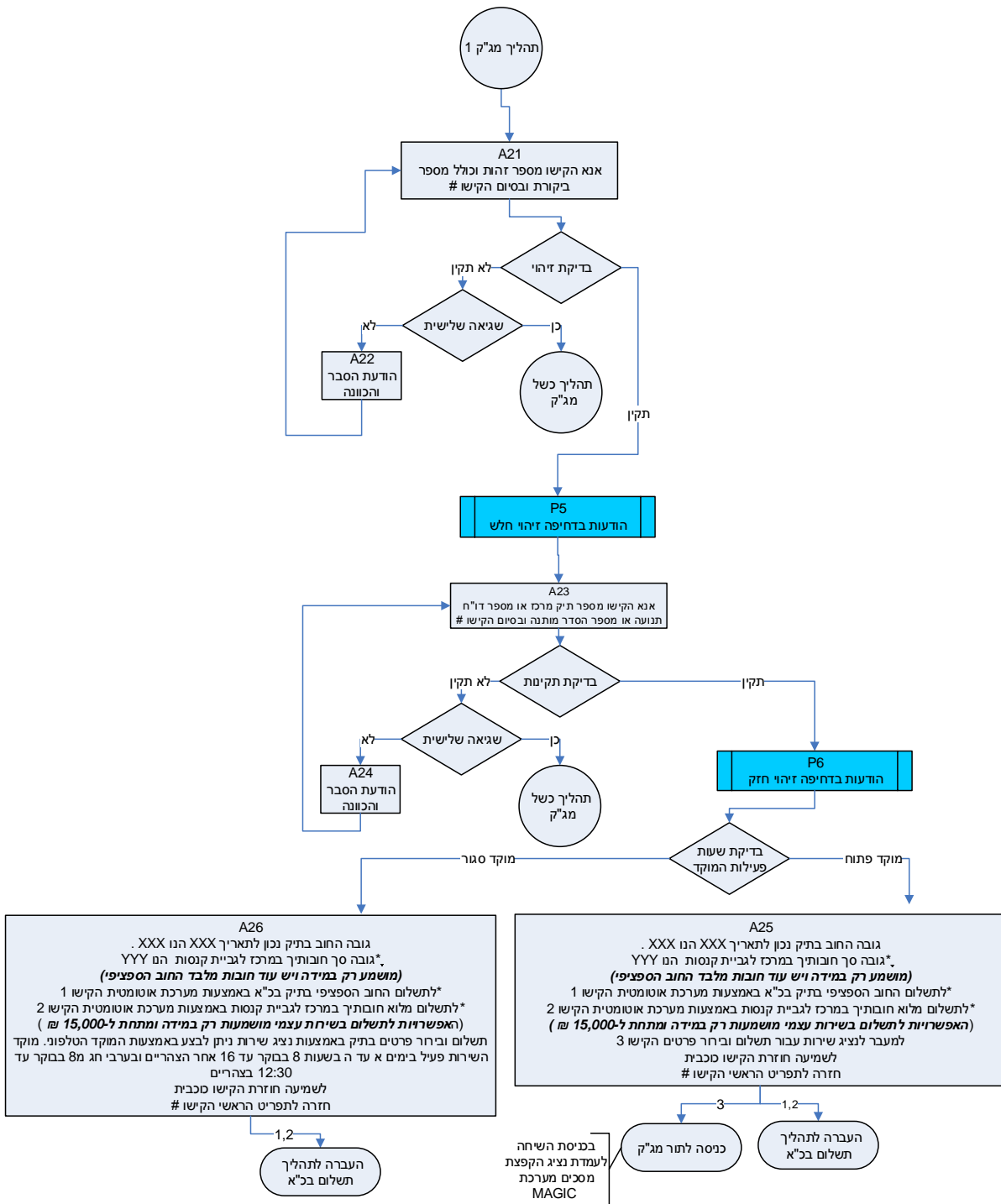


## 2. נתב ראשי מרכז לגביית קנסות:

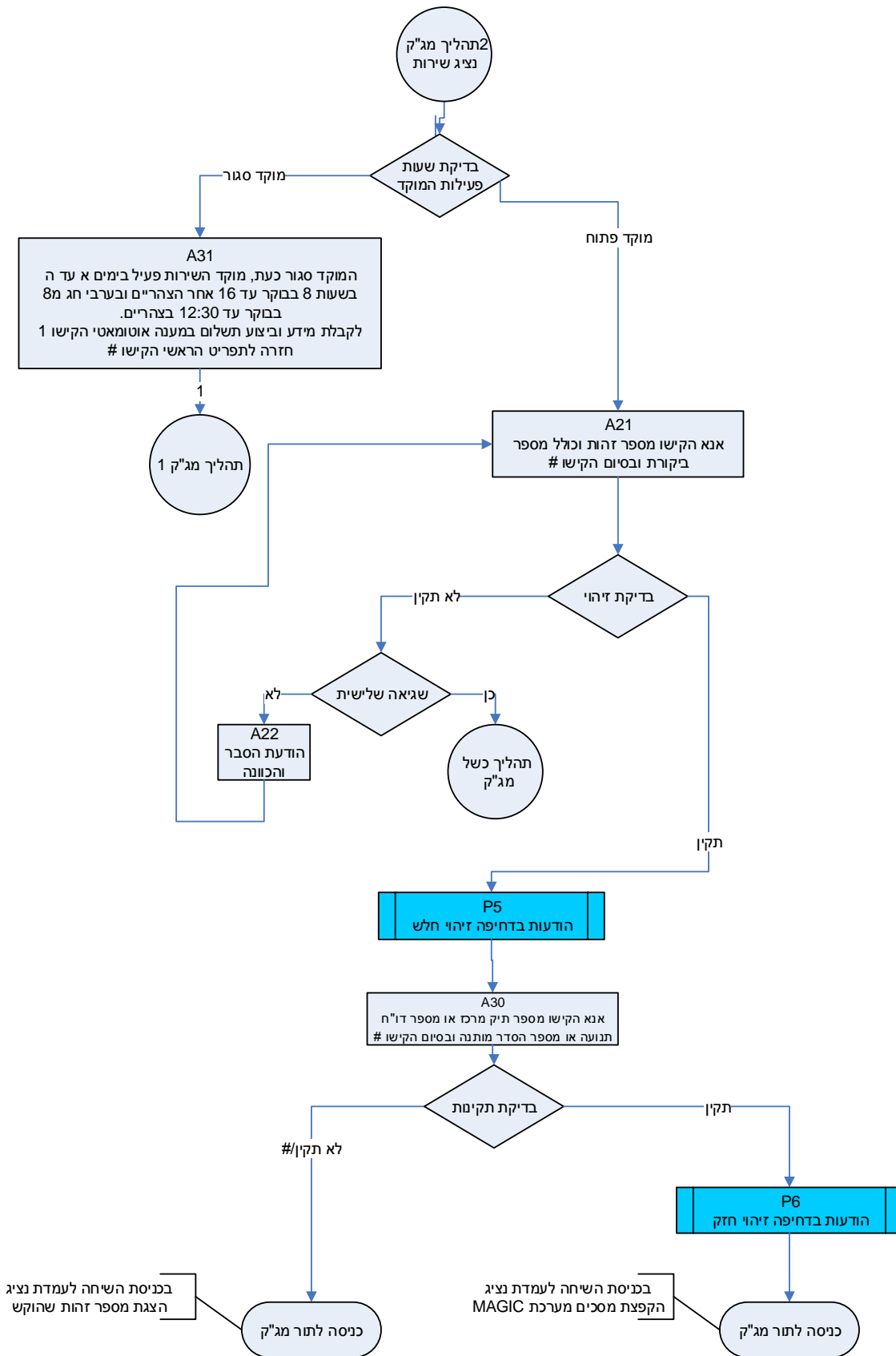
### התווספה מתחת לכל הקשה בתפריט הראשי הודעה ארעית ייעודית להקשה



## 2.1. תהליך מרכז לגביית קנסות הקשה 1



## 2.2. תהליך מרכז לגביית קנסות הקשה 2

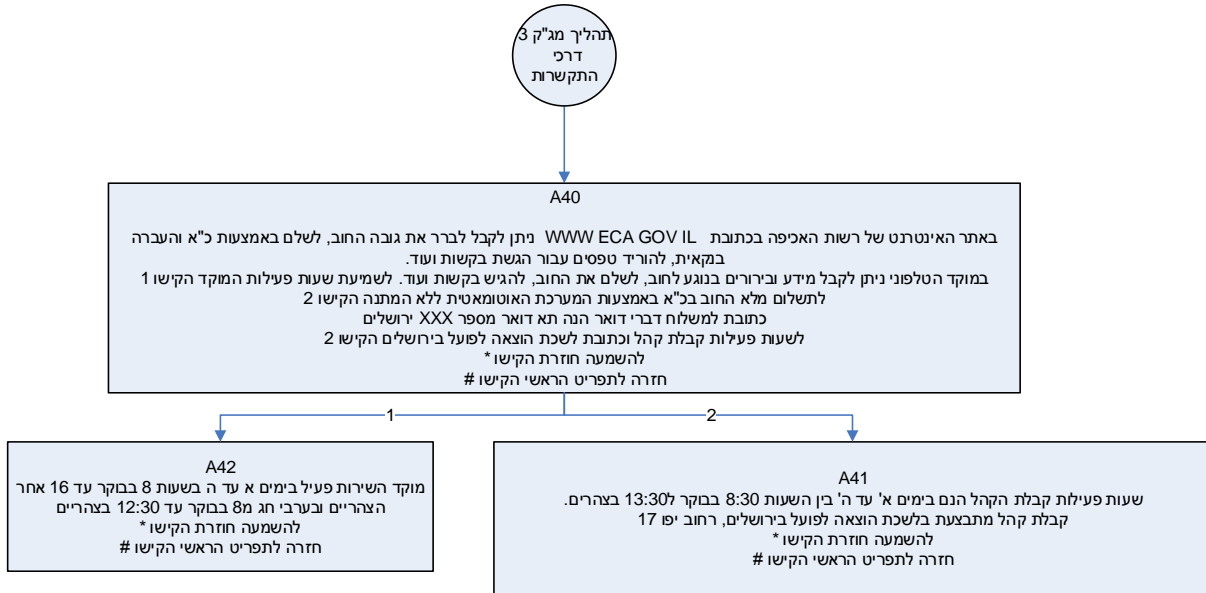


## 2.3. תהליך מרכז לגביית קנסות הקשה 3

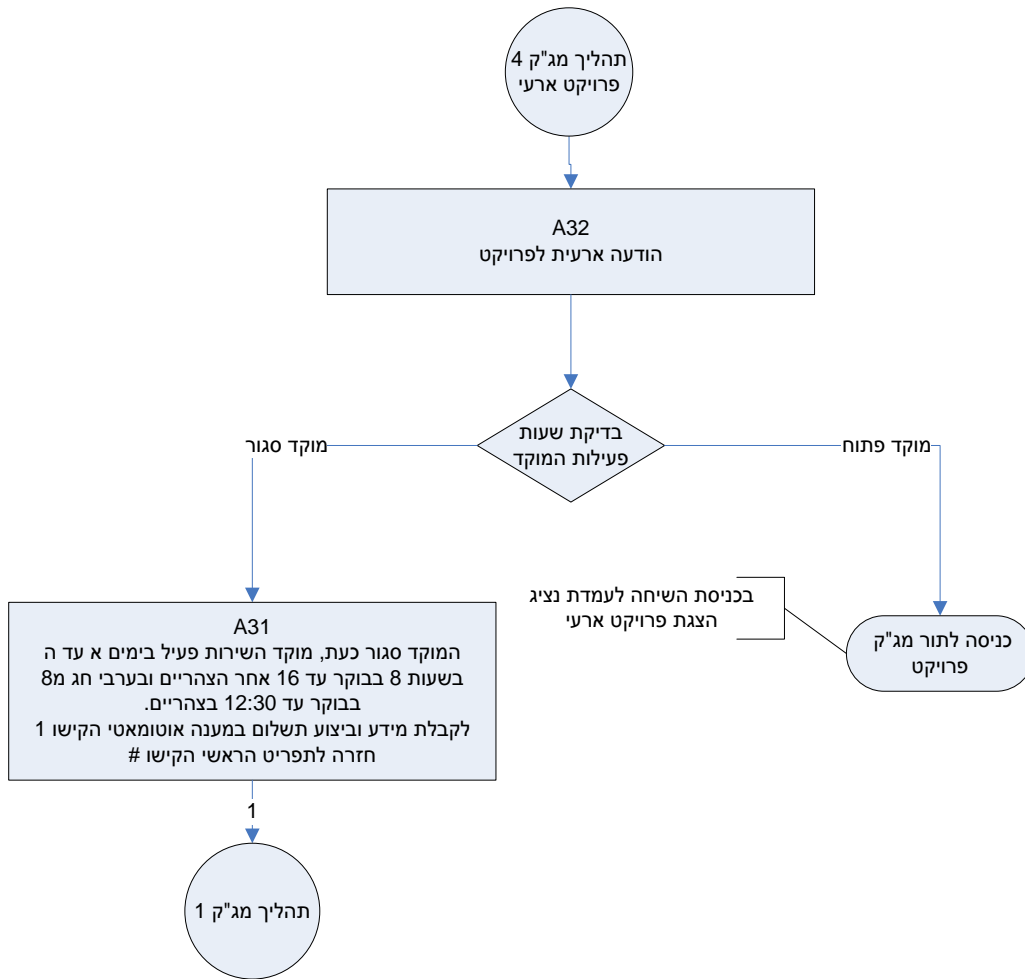
2.3.1. יש לציין בהודעות 41A ו-42A הסתייגות "למעט בתקופת הפגרה והחגים".

2.3.2. בהודעה 40A להוסיף התייחסות לתמיכה בצ'ט. לעדכן נוסח: להוריד את "ניתן

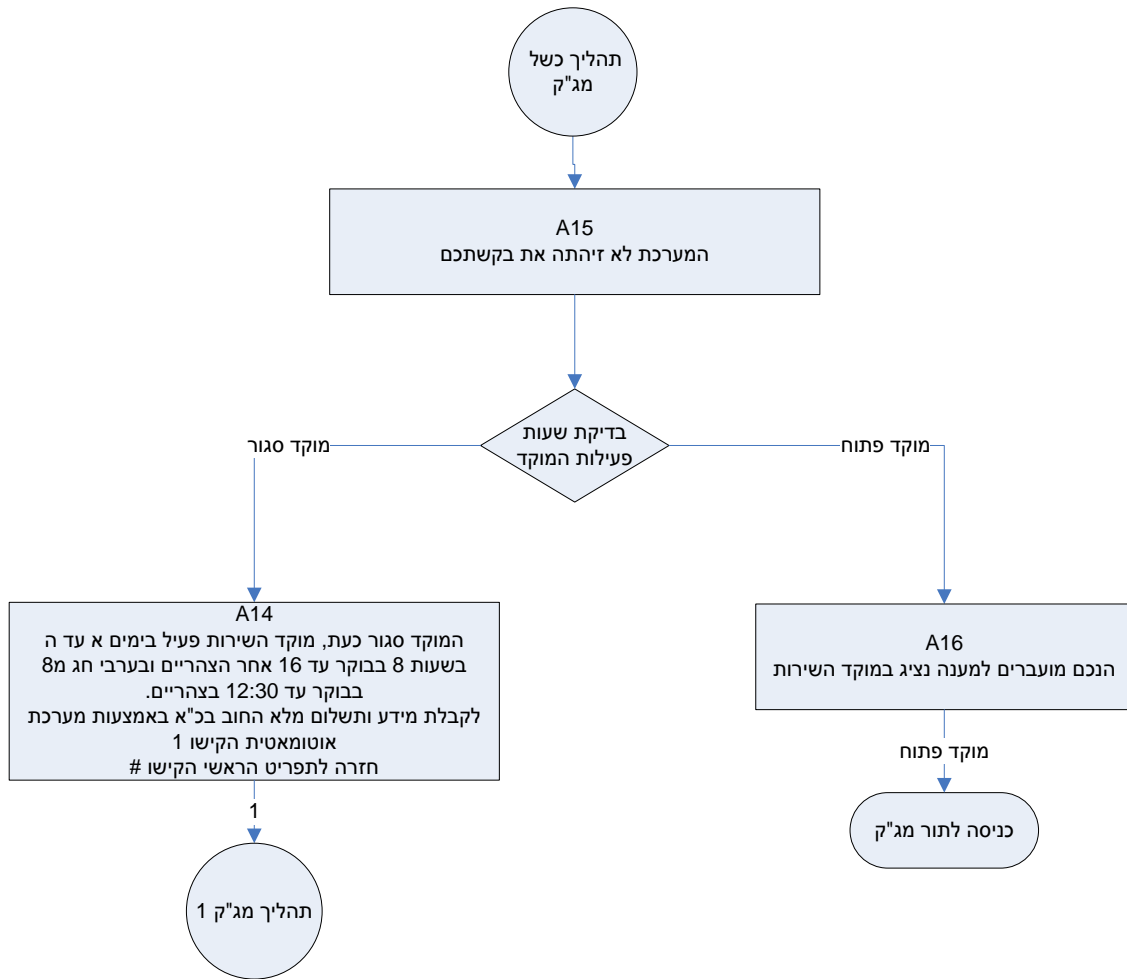
לברר את גובה החוב"



## 2.4. תהליך מרכז לגביית קנסות הקשה 4



## 2.5. תהליך כשל מרכז לגביית קנסות



### 3. הודעות ארעיות ופרויקט ארעי

- 3.1. הודעות ארעיות נועדו לשמש להכרזות לקהל המתקשרים בנוגע להודעות אד הוק: חירום, שביתה, הודעות בנוגע לשינוי בשעות פעילות המוקד, הודעות שיווקיות, פרסום והבלטת שירותים חדשים ופרויקטים וברכות לחגים ומועדים. במודולים השונים מוגדרות הודעות ארעיות המסומנות באות AT. הודעות ארעיות במצב ברירת המחדל שלהן הוא כבוי והן שקופות למתקשר שעושה דרכו בתסריט השיחה ב-IVR. בממשק הניהול של המערכת ניתן יהיה להגדיר עבור כל הודעה ארעית כי היא פעילה או כבוי ואף להגדיר פרק זמן לפעילות (תאריך ושעה יעד לכיבוי אוטומטי של ההכרזה)
- 3.1.1. הגדרת תאריך עד תאריך אופציונאלי.
- 3.1.2. ניתן יהיה ע"י שימוש בממשק הניהול לטעון להודעה ארעית הקלטה מקובץ או לחילופין לבצע הקלטה ייעודית.

### 3.2. בנק הודעות לשימוש עתידי

- בתהליך האפיון ינוסחו מספר הודעות אופציונאליות לשימוש עתידי. מטרת ההקלטה מראש נועדה לאפשר שימוש בהודעה שתוקלט מראש בקולו של הקריין שיקליט את כלל הודעות המערכת. בעת הצורך, במידה וההודעה הארעית הנדרשת קיימת בבנק ההודעות יעשה בה שימוש, במידה ולא, יוקלט אד הוק. חשוב בנושא זה שהמערכת תאפשר גם הקלטה וגם קליטה של קובץ וששתי הפעולות יתמכו ברמת הרשאה של הגורם המתפעל בביפר.
- 3.3. ניתן יהיה להגדיר עבור מג"ק והוצל"פ בנפרד, האם פרויקט ארעי פעיל או כבוי ואת ההודעה המתאימה להכרזה בנתב. הודעת פרויקט ארעי בנתב כוללת יכולת קליטת הקשה ייעודית לניתוב השיחה ישירות למודול הייעודי. כאשר פרויקט ארעי אינו פעיל, ההקשה הצמודה אליו נדרשת להיחשב ע"י המערכת כהקשה שגויה בתפריט.
- 3.3.1. הפעלת פרויקט ארעי לא תבוצע ע"י גורם תפעולי במוקד – אלא על ידי פניה מראש
- 3.3.2. שיחות פרויקט ארעי ינתבו למענה בסקיל ייעודי עבור הפרויקט עבור יכולת הגדרת קבוצת נציגים ייעודית המטפלת בפניות מסוג זה וכן עבור יכולת מתן עדיפות על פני פניות אחרות ופילוח במסכי זמן אמת ודו"חות המערכת.

### 4. דו"חות IVR

- 4.1. כחלק מתכנון ובניית הנתב החדש נדרש להגדיר צמתי דיווח בתסריטי השיחה השונים במטרה לאפשר הפקת דו"חות מפורטים על הפעילות בנתב.
- 4.2. הדו"חות יציגו בצורה היררכית את נקודת הכניסה הראשונה ל-IVR ואת השתלשלות השיחה עד לנקודת הסיום שלה ב-IVR עקב העברה לנציג, ניתוק לקוח, סיום מסודר של השיחה (למשל בסיום ביצוע תשלום/סיום שירות עצמי). עבור זה יוגדרו באופן מושכל האזורים בנתב שבהם סיום השיחה יחשב כהשלמת טיפול בנתב ואזורים בהם סיום שיחה יחשב נטישה.
- 4.3. הדו"חות יפרטו מידע סיכומי ופרטני בנוגע לבחירת המתקשרים בכל צומת.

4.4. נדרשת תמיכה בדו"ח הדשבורד הנוכחי (עם ההתאמות למבנה ה-IVR החדש) ותוספת

הנתונים הבאים:

4.4.1. בלשונית "IVR גביה" מפורט בתהליך התשלום (סגול) מספר "עסקאות אושרו

לביצוע" ויש להוסיף את מספר העסקאות שלא אושרו לביצוע.

4.4.2. בדו"ח "IVR הוצלפ" מפורטת בחירת סוג מבקש שירות (סגול) חלוקה

עו"ד/חייבים/זוכים לסה"כ הלקוחות שנכנסו לתהליך זיהוי. יש לפרט את החלוקה הנ"ל

לנתב החדש בנפרד להקשות 1-3.

4.4.3. בדו"ח "IVR הוצלפ" – להוסיף נתון טופלו בשירות עצמי. הנתון יפרט את כמות

הלקוחות ששמעו את הודעה 12A או 13A ולא בחרו לעבור לנציג (גם לא לאחר מעבר

חזרה דרך התפריט הראשי לדוגמא).

5. **תשלום ב-IVR גם לחוב הוצאה לפועל – השירות ימומש בדומה למבוצע בגביית קנסות אל מול**

מערכת כלים שלובים

### 1.3. הגדרת דרישות מערכת CHAT

#### ערוץ צאט- פירוט דרישות למכרז

##### מטרות המערכת

- באמצעות ערוץ זה יוכלו לקוחות הרשות לקבל שירות ומידע כללי בנושאים הבאים:
- תמיכה במשתמשי האזור האישי באתר האינטרנט- מתן הסברים ומידע על השימוש באזור האישי ופעולות שלקוח יכול לבצע באמצעותו.
  - תמיכה בניווט במידע הקיים באתר- איך מאתרים מידע, איפה נמצא כל פריט מידע .
  - תמיכה במשתמשים בשירותים האוטומטיים- אילו שירותים אוטומטיים קיימים וכיצד משתמשים בהם.
  - פלטפורמה לתקשורת כתובה מול לקוחות הרשות.
  - בעתיד תבחן האפשרות להרחיב את השרות הניתן בצ'אט גם למתן מידע אישי על סטאטוס התיק וסטאטוס החוב מתן המידע האישי יעשה לאחר זיהוי בצורה מאובטחת ולאחר זיהוי ודאי של הפונה בערוץ זה.

##### תפיסה כללית של המערכת

- הפתרון יכלול סרגל נציג שרות, יכולת לנהל חוקים עסקיים וניהול תור לשיחות הצ'אט
- יכולת לנהל שיחות צאט ממספר מוקדים ו skill בו זמנית
- יכולת שיתוף תכנים כגון יכולת שליחת תשובות ממאגר שאלות ותשובות עם הלקוח במהלך האינטראקציה.
- יכולת שליחה וקבלה של קבצים ולינקים אל הלקוח וממנו.
- ניהול ופיקוח – לאחמ"ש תהיה היכולת לעקוב אחר שיחה של נציג השרות:
  - מעקב אחר תהליך (גם בסתר).
  - יכולת השתלטות על שיחת הנציג
- אפשרות מילוי סקר או שאלון על ידי הלקוח בסוף השיחה.
- יכולת לשלב את ערוץ הצ'אט כחלק אינטגרלי בתוך מערך ה contact center של המוקד
- מתן מידע כללי ללקוח לפני הפניית שיחת צ'אט לנציג- המערכת תאפשר לבנות עץ ניווט (ICR) לשימוש הלקוח המכיל מידע בכל שלב לקוח יוכל לבחור לעבור

לשיחת צ'אט פעילה עם הלקוח או לחלופין להמשיך בניווט לשם קבלת מידע ללא צורך בשיחה עם נציג.

- דיווח ובקרה – יכולת הפקדת דוחות על פעילות הצ'אט:
  - המערכת מאפשרת להעביר את המידע של השיחה בסופה לכרטיס לקוח של CRM.
  - קיום פונקציה שיתוף מסך בין נציג ללקוח (והפוך) ללא התקנה המאפשרת מתן עזרה בזמן אמתי במילוי שאלון או הזמנה.
  - לפתרון תהיה יכולת מוכחת של הפעלה שילוב ערוץ טלפוניה כחלק מהפתרון
  - גישה למערכת המוצעת חייבת להיות מבוססת דפדפן.

### **כלי עריכת, קבלת ומשלוח CHAT**

- **דרישות פונקציונליות -** אספקת כלי עריכת, קבלת ומשלוח CHAT, שילוב מערכת CHAT באתר של החברה או יישום MOBILE .
- **דרישות למערכת ניהול-** מערכת הניהול תאפשר:
  - יכולת לנהל הגדרות מערכת למספר מוקדים ומספר skill בכל מוקד בהתאם הצורך.
  - יכולת קלה ונוח להגדרה של ניתוב אוטומטי של הפניות הממתינות לנציגי שרות בהתאם למוקד וה- skill הרלוונטי
  - להגדיר התרעה על שיחות ארוכות ו / או נציג לא מחובר.
  - יכולת להגדיר אסקלציה של שיחה במידה והשיחה מוגדרת כארוכה.
  - ניהול משתמשים והרשאות – יכולת להקים משתמשים ולנהל הרשאות ולחלק את משתמשי המערכת לקבוצות על פי מתן הרשאה והתפקיד
  - ניהול שעות פעילות :
  - יכולת לנהל טבלת ימים ושעות פעילות של המערכת ימי חול המועד וסופ"ש
  - יכולת לנהל ימים חריגים בהם המוקד סגור כל היום או עובד בשעות שונות בשונה מהמוגדר בימי עבודה רגילים
- ממשק מערכת ניהול בשפה העברית.
- דף פניה לשיחת צאט
- המערכת תאפשר להגדיר ונהל דפי פניה שונים בהתאם ל מוקד ול- skill .

- דף הפניה יכלול שדות הזנת נתונים אשר יהיו בשליטת מנהל המערכת
- מאגרי ידע מובנים:
  - יכולת לנהל מאגרי ידע מובנים לפי מוקד ו- skill
  - המערכת תאפשר יכולת עיצוב למאגרי התשובות המובנות
  - יכולת לצרף לינקים, מסמכים, והיפר קישור בכל תשובה מובנית
  - יכולת לייצא את מאגר הידע לקובץ אקסל
  - יכולת לטעון מאגר ידע שאלות ותשובות מקובץ אקסל
  - ממשק - לממערכת ניהול ידע ( ברשות קיימת מערכת ניהול ידע של חברת kana) יכולת להקים ממשק WS למערכת ניהול ידע לשם קליטת מאגר ידע ממערכת לניהול הידע.
  - יכול לתעד השינויים אשר בוצעו במערכת שבוצע במאגר הידע.
  - יכולת לאפשר חיפוש מהיר בתשובות של מאגרי הידע באמצעות מילות חיפוש
- תשובות אוטומטיות
  - המערכת תאפשר להגדיר תשובות אוטומטיות באין מענה, בהתאם לזמינות נציגים, זמינות מערכת, אין/ חוסר פעילות בזמן שיחה, תשובה אוטומטית בעת כניסת שיחה וכדומה.
- סטאטוס סיום שיחה
  - המערכת תאפשר להגדיר סטאטוסים שונים לסיום שיחה בהתאם למוקד וה- skill הרלוונטיים
- ביצוע סקר/ משוב בסיום שיחה- המערכת תאפשר בניית שאלון סקר לשליחה ללקוח אופן אוטומטי בעת סיום שיחה
- קיצורי דרך- יכולת לבנות קיצורי דרך לשם שליחת הודעות ללקוח
- ניהול הפסקות – יכולת לנהל סטאטוס הפסקות
- בניית עץ ניווט לפני הפניית שיחה לצאט עם נציג :
  - מערכת תאפשר בניית עץ ניתוב שיחות:
    - יכולת לבנות את שלבי הניתוב
    - יכולת להזין פרטי מידע בשל שלב בעץ ניתוב השיחות
    - יכול עריכה ועיצוב של פריטי המידע בכל שלב
    - יכולת העתקה של שלב בעץ הניווט לשלבים אחרים
    - יכול להגדיר בכל שלב האם השיחה תועבר לנציג או לשלב אחר בעץ

- יכולת צפייה on line בביצוע המוקד בהתאם להרשאות
- יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות on line
- יכולת צפייה והתערבות בשיחה בצורה סמויה
- יכולת העברת שיחות בין נציגים

#### • ממשק נציג

- קבלת התראה קולית בעת כניסת שיחה
- העברת CHAT מנציג אחד לאחר או לתור הרלוונטי
- יכולת ועידה בין CHATS.
- יכולת לנהל מספר שיחות בו זמנית על ידי נציג שרות.
- יכולת לשליחת תמליל השיחה לכתובת הדוא"ל של הלקוח.
- חיפוש מהיר בתשובות מאגר הידע הן באמצעות מילות חיפוש והן באמצעות ניתוב עפ"י עץ נושאים
- שימוש נציג בקיצורי דרך לתשובות
- יכולת צפייה בנתוני ביצוע השיחות שלו on line
- יכולת לצפות כי הלקוח מקליד כעת תשובה
- יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות עם הלקוח
- יכולת שליחה בקשה לזיהוי לקוח באופן מובהק כגון שליחת הודעת sms המספר נייד של הלקוח/ כתובת מייל כפי שמופיע במערכת התפעולית

#### • ממשק לקוח גולש

- תמיכה בשפות - ממשק גולש בשפות עברית ערבית אנגלית
- יכולת לצפות כי הנציג מקליד תשובה
- יכולת להזדהות באופן מאובטח על מנת לקבל מידע אישי
- לקוח הרשום לשרות אישי לא יצטרך להזדהות במערכת ה-CHAT

#### דוחות ובקרה

#### • מסך זמן אמת

- הפתרון יספק מסך זמן אמת (REALTIME) מלא עבור אחראי משמרת ויכלול את התכונות הבאות:
  - תצוגת שעוני SLA של נתוני זמן אמת.
  - תצוגת זמן אמת REALTIME:
  - ממשק ניהול WEB מלא בעברית.
  - ניהול הירארכיות מוקדים.

- מערכת הרשאות ענפה.
- מסכי זמן אמת מובנים.
- מידע מלא על כל אינטראקציה.
- תצוגה טבלאית של נתוני המוקד עם חלוקה ל-skill השונים.
- יצירה והפקה של מסכים גרפיים.
- הבחנה בין מסכים ציבוריים ופרטיים עבור כל משתמש.

### • דוחות בקרה היסטוריים

- נתונים היסטוריים הנאגרים במערכת המאפשרים הפקת דוחות כחלק אינטגרלי מהמערכת ויכולים למסור את הנתונים הבאים:
  - פניות שטופלו.
  - היקפי פניות לתקופה.
  - זמן המתנה לאיסוף שיחה.
  - זמן טיפול עד לסגירת הפניה.
  - מטרות פניה על פי סטאטוס נציג בסגירת פנייה.
  - זמן ב-Log In וסיבות אי זמינות
  - נתוני זמינות מלאים הכוללים זמני המתנה, זמני שיחה (מינימום מקסימום וממוצע
  - דוחות לטווח תאריכים
  - דוחות ברמת מוקד, נציג, skill

### ממשקים ואינטגרציה

#### • crm

- נדרשת יכולת אינטגרציה מלאה עם CRM.
- המערכת מתממשקת למערכות הארגון CRM בממשק משתמש אחוד.
  1. התממשקות למערכת תבצע באמצעות ws:
  2. האינטראקציות של ערוץ הצאט יתועדו בצורה מפורטת בתוך CRM / תחת כרטיס לקוח.

#### • ניהול ידע

- נדרשת יכולת אינטגרציה מלאה עם מערכת לניהול ידע של חברת kana

#### • אזור אישי

- נדרשת יכולת אינטגרציה עם האזור האישי
- המערכת תכלול ספריית API's מוכנה לצורך יצירת ממשקים מול מערכות הארגון

### תשתיות ואבטחת מידע

- המערכת צריכה לתמוך בעבודה בתצורת ענן במודל SAAS ו\או בהתקנה On Premise באתר הלקוח .
- ההתחברות למערכת צריכה להיות מאובטחת ( שם משתמש וסיסמא ) עבור כל הנציגים עם אפשרות לאכוף מדיניות סיסמאות ( ראה נספח אבטחת מידע ) , במודל עבודה On Premise יש לאפשר זיהוי מול AD עם כרטיס חכם ( windows Authentication )
- כל התקשורת ( גם נציגים וגם לקוחות ) צריכה להיות מוצפנת ע"י HTTPS .
- להוסיף הסתייגויות של אבטחת מידע ולשכה משפטית לגבי שמירת נתונים של לקוחות וכו' כאשר מדובר על מודל SAAS .
- המערכת צריכה לעמוד בכל הסטנדרטים של הרשות (לצרף נספח דרישות ממערכת חיצונית )