



רשות האוכלוסין
וההגירה

מכרז פומבי מספר 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחי מדינת ישראל ותושביה

מסמך זה הינו רכוש רשות האוכלוסין וההגירה, כל הזכויות שמורות לרשות האוכלוסין וההגירה ©
המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישופל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא
מלבד מענה על מכרז זה.

יובהר כי:

הנוסחים המחייבים (המתעדכנים מעת לעת) של הוראות התכ"ם או חוקים ותקנות, להם
מופיעים קישורים אלקטרוניים במכרז זה, נמצאים באתרי האינטרנט של החשב הכללי ומשרד
התקשורת

תיאור	נספחי ההזמנה
הזמנה להציע הצעות	פרק 1
מפרט השירותים המבוקשים	נספח א'
החוזה שייחתם עם הזוכה במכרז ונספחיו	נספח ב'
נספח 1 לחוזה ההתקשרות - נוסח מחייב לערבות ביצוע	
נספח 2 לחוזה ההתקשרות – אישור עריכת ביטוח	
נספח 3 לחוזה ההתקשרות – הצהרה לשמירה על סודיות	
נספח 4 לחוזה ההתקשרות – התחייבות להעדר ניגוד עניינים	
נספח 5 לחוזה ההתקשרות – חוזה בעניין פורטל ספקים	נספח ג'
טופס ההצעה	
נספח 1 לטופס ההצעה: הצהרה אודות אימות זהות ופרטי המציע	
נספח 2 לטופס ההצעה - תצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו 1976	
נספח 3 לטופס ההצעה: הצהרת המציע אודות ניסיונו ועמידתו בתנאי הסף.	
נספח 4 לטופס ההצעה - הצהרה בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות	
נספח 5 לטופס ההצעה- הצעת המחיר של המציע למכרז	

חתימה וחותמת המציע _____

פרק 1 – הזמנה להציע הצעות

1 רקע ועיקרי המכרז

יובהר כי:

האמור בפרק זה הוא כללי ותמציתי בלבד. המידע המחייב הוא זה המפורט בגוף המכרז ובחוזר המצורף לו, על נספחיהם.

- 1.1 רשות האוכלוסין וההגירה (להלן – "הרשות") מפרסמת בזאת מכרז פומבי מספר 22/2018, על פי המפורט בפרקי המכרז להלן.
- 1.2 הרשות מבקשת לבחור **עד שני ספקים** אשר יספקו את השירותים המבוקשים במכרז.
- 1.3 מציע רשאי להגיש הצעה אחת במכרז.

2 מטרת המכרז

- 2.1 קבלת הצעות מחיר מספקים בתחום מסרונים (SMS) לקבלת שרותי אספקה לשידור וקליטה של מסרונים עבור רשות האוכלוסין וההגירה כאמור בפרק זה ובנספח א' לפרק זה - מפרט השירותים המבוקשים.
- 2.2 המכרז יחולק לשני אשכולות:
 - 2.2.1 אשכול מסרונים כתובים (SMS).
 - 2.2.2 אשכול מסרוני קול.
- 2.3 בחירת הזוכה לשני האשכולות תתבצע בצורה בלתי תלויה.
- 2.4 אין מניעה כי מציע אחד יגיש הצעתו ליותר מאשכול אחד, כל עוד הוא עומד בתנאי הסף לאשכול זה ואין מניעה כי מציע אחד יזכה ביותר מאשכול אחד.

3 רשות האוכלוסין וההגירה

- 3.1 הרשות עוסקת בנושאים שונים הקשורים לאזרחי המדינה, תושביה והזרים השוהים בה, בכלל זה אכיפת הדין בנוגע לשהות ותעסוקת זרים, בהתאם למדיניות הממשלה ולמערכת החוקים והתקנות אשר שר הפנים או הרשות ממונים על אכיפתם.
- 3.2 הרשות מורכבת ממספר מינהלים, אגפים ויחידות, כמפורט להלן: יחידות המטה - לשכת מנכ"ל, משאבי אנוש, לשכה משפטית, רכש, ביטחון וכיו"ב. מינהל אכיפה וזרים - עוסק באכיפת חוקים בנושא שהות זרים ותעסוקתם וטיפול במסתננים ומבקשי מקלט. מינהל האוכלוסין - עוסק בתחום מרשם ודרכונים, אזרחות ומעמד, אשרות, איחוד משפחות, עליה ושבות. מורכב מכ- 50 לשכות הפרוסות ברחבי הארץ. מינהל מעברי הגבול - מתפעל ומבצע ביקורת גבולות ב-23 מעברי גבול בינלאומיים של ישראל, יבשתיים, ימיים ואוויריים. מינהל שירות למעסיקים ועובדים זרים - עוסק בהסדרת העסקתם של עובדים זרים בישראל.

חתימה וחותמת המציע _____

4 הצורך

- 4.1 רשות האוכלוסין וההגירה משתמשת כיום בטכנולוגיה של משלוח מסרונים לתושבי המדינה אשר פנו לקבלת שירותים שונים בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה. המסרונים נשלחים לתושב על מנת לידע אותו כי מסמך כזה או אחר המבוקש על ידו זמין בלשכה, נשלח בדואר, או מידע אודות זימון תורים שהוזמן, או שעל התושב לגשת ללשכה הקרובה על מנת להשלים שרות או בקשה שהתחיל בה.
- 4.2 לעיתים על פי צרכי הרשות או לתועלת הציבור רשות האוכלוסין יוצאת במסע פרסום או הסברה רחב היקפים באמצעות מסרונים, למשל עידוד הציבור לחדש דרכונים דווקא בחודשי החורף במחיר מוזל ולהקל על העומס בלשכות בעונות הנסיעות והשיא.
- 4.3 בנוסף רשות האוכלוסין משתמשת במגוון רחב ובתוכן מוגדר מראש של לבקרה וניהול משלוח של תיעוד ביומטרי (דרכונים ותעודות זהות ביומטרים) באמצעות דיורר ישיר לתושב ומתקשרת עם התושב אודות מצב מסירת התיעוד הביומטרית וקבלת מענה / תגובה מהתושב.
- 4.4 רשות האוכלוסין נדרשת לקבל משוב חזרה מהתושבים לצרכי ניהול ובקרת תהליכים, לצרכי תקשור עם התושבים והעברת מידע לתושבים כחלק למענה למסע הפרסום וההסברה והן כדוגמא למענה לדיורר ישיר של התיעוד ביומטרי לתושבים במסירה אישית.
- 4.5 מטרת הרשות להרחיב את השימוש במסרוני כתב וקול על מנת לשפר את השרות הניתן לתושב ועל מנת לייעל את השרות לטובת הציבור.

5 מצב קיים

- 5.1 כיום קיים ברשות האוכלוסין שרות מוגבל של משלוח מסרונים מטעם הרשות לבעלי טלפונים חכמים רגילים לצרכי הפצת מידע, לצרכי עדכון כי מסמכים המבוקשים על ידם נשלחו בדואר, או כתזכורת לכך שטרם נאספו מסמכים המבוקשים.
- 5.2 המסרונים הנשלחים לתושבים הנם קבועים כמעט לחלוטין בנוסח המשלוח ואינם נותנים מענה וגמישות למטרות נוספות מאלו שכבר הוגדרו בעבר.
- 5.3 אין כיום ברשות האוכלוסין יכולת של שידור מסרונים קוליים כלל לטלפונים חכמים או קווים.
- 5.4 אין כיום ברשות האוכלוסין יכולת של קליטת משוב, תשובות, מענה למסרונים הנשלחים לתושבים.
- 5.5 החוסר המתואר לעיל מונע מהרשות המשך פיתוח טכנולוגי של מערכות מידע שונות הקיימות כיום והעתידיות ויכולת לשפר את רמת השרות לתושב כפי שמתכננת לבצע רשות האוכלוסין בעתיד הקרוב.

חתימה וחותמת המציע

6 יעדי השירות ומטרותיו

- 6.1 שירות שימוש במערך שליחת מסרונים וקבלת מענה במקרים הנדרשים מטרתו לשפר את הקשר בין רשות האוכלוסין והתושבים, לשפר את רמת השירות לתושב בכל הקשור לשירותים אשר בהם קיים ממשק ישיר בין התושב לשכבות ומשרדי רשות האוכלוסין.
- 6.2 מטרת השרות המבוקש לאפשר משלוח מסרונים כתובים אל בעלי טלפון חכם, טלפון כשר וטלפונים קווים ביתיים.
- 6.3 מטרת השרות המבוקש לאפשר לקבל ולקלוט את התשובות המתקבלות ממסרונים אשר ישלחו בחזרה מהאזרחים מהטלפון החכם, הטלפון הכשר או מהטלפון הקווי בביתם (כמענה למסרון קולי).
- 6.4 יצירת ממשק להחלפת מידע באופן יעיל ונוח בין רשות האוכלוסין והתושבים מבקשי השרות מהרשות.

7 הנחות יסוד

- 7.1 תפוצת הטלפונים החכמים במדינת ישראל מאפשרת כיסוי כמעט כולל של מרבית האוכלוסייה.
- 7.2 עבור אותם תושבים אשר אין להם טלפון חכם, או יש ברשותם "טלפון כשר", ישלח להם מסרון קולי.
- 7.3 לאוכלוסייה חסרת טלפון חכם מכל סוג שהוא, ישנו קו טלפון קווי בביתם אשר אליו ישלח מסרון קולי.
- 7.4 תושבים חסרי טלפון ביתי או כתובת מגורים קבועה, הללו ידרשו לגשת ישירות לשכנות או למשרדי רשות האוכלוסין על מנת לקבל את השרות הנדרש.

8 תיחום חיצוני

- 8.1 לקוחות פנימיים
 - 8.1.1 מרכז מידע של רשות האוכלוסין.
 - 8.1.2 עובדי לשכות רשות האוכלוסין.
 - 8.1.3 מנהל בקרת גבולות ברשות האוכלוסין.
- 8.2 לקוחות חיצוניים
 - 8.2.1 תושבי מדינת ישראל. המקבלים את המסרונים אל הטלפונים החכמים, טלפונים הכשרים והטלפונים הקווים.
 - 8.2.2 ספקי שרות שליחת מסרונים קוליים ומסרונים טקסט באמצעות חברות הסלולר.
 - 8.2.3 חברות הסלולר השולחות את המסרונים בפועל לטלפונים החכמים.
 - 8.2.4 חברות טלפון קווי (כדוגמת הוט ובזק) אשר ישלחו מסרונים קוליים לתושבים, על הגדרת צרכי השרות ואופי המסרון שישלח.

חתימה וחותמת המציע

9 לוח הזמנים לעריכת המכרז

להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

מועדים	פעילות
12.07.2018	מועד פרסום המכרז
12.00 בשעה 23.07.2018	המועד האחרון להגשת שאלות ולהבהרות
01.08.2018	המועד האחרון לתשובת הרשות לבקשה לשאלות והבהרות
10.00 בשעה 14.08.2018	המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז

הרשות רשאית לערוך שינויים והתאמות במועדים השונים שנקבעו במכרז או על פיו, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תפורסם בעיתונות ובאתר האינטרנט.

10 הגדרות

10.1 למונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם. למונחים אחרים תהיה המשמעות הקבועה להם בחוזה:

המונח	משמעות
הרשות/ המזמין	רשות האוכלוסין וההגירה
המכרז / הפנייה	מכרז מס' 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים, מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה.
מציע	ספק המעוניין להגיש הצעה למכרז זה ולספק את השירותים ו/או הטובין המפורטים.
ועדת המכרזים	ועדת המכרזים של הרשות
אתר האינטרנט	אתר האינטרנט של הרשות: www.piba.gov.il תחת הקישור "פרסומים ומכרזים"
השירות	אספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים
החוזה	הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ב' למכרז
טופס ההצעה כולל הצעת המחיר	הטופס המצורף כנספח ג' למכרז
הקבלן/ החברה הזוכה	החברה שהצעתה הוכרזה כזוכה במכרז זה.
מציע	חברה שהגישה הצעה כמענה למכרז זה.
מנהל העבודה	עובד מטעם הקבלן אשר במסגרת תפקידו ינהל את העבודה.

חתימה וחותמת המציע _____

עובדי הקבלן	כלל העובדים מטעם הקבלן.
נציג המזמין/הגוף המפקח	אחראי מטעם המזמין, אשר במסגרת תפקידו ינהל ויפקח על העבודות.
מסרונים כתובים (הודעות טקסט)	הודעה כתובה הנשלחת למכשיר הטלפון של הנמען (SMS)
מסרונים קוליים	הודעה קולית הנשלחת למכשיר הטלפון של הנמען.
גוף ציבורי	

11 משך ההתקשרות והארכה

- 11.1 תקופת ההתקשרות עם הזוכה תהא למשך 12 חודשים החל מיום חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות ע"י שני מורשי חתימה מטעמה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 11.2 לרשות תהיה שמורה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה/ות קצובה/ות נוספת/ות של 12 חודשים בכל פעם, בכפוף לצרכי הרשות ולמגבלות התקציב (להלן: "תקופת הארכה"). אולם, משך ההתקשרות הכולל (כולל תקופת הארכה) לא יעלה על 60 חודשים סה"כ.
- 11.3 יודגש כי הארכת ההתקשרות במסגרת האופציה תעשה על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרשות ומותנית בכך כי הספק יעמוד בתצהירים ובמסמכים המפורטים בתנאי הסף למכרז, במשך כל התקופה שממועד הגשת הצעה למכרז ועד למועד הארכה.

12 תנאי הסף להשתתפות במכרז

12.1 כללי

- 12.1.1 במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העונים במועד הגשת הצעה על כל התנאים המפורטים בפרק זה להלן. מציע או הצעה שאינם עומדים בכל התנאים – יפסלו.
- 12.1.2 תנאי סף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו. קיום תנאי סף בתאגיד קשור (לדוגמה – חברה אם, חברה בת או חברה אחות), באורגן של המציע (לדוגמה – מנכ"ל), בבעל מניות או בכל גורם אחר לא ייחשב כעמידה בתנאי הסף.
- 12.1.3 אין להגיש הצעה המשותפת למספר גופים.
- 12.1.4 ככל שלא צוין במפורש כי תנאי סף הוא רלבנטי רק לאשכול אחד ייחשב תנאי הסף כחל על שני האשכולות.

חתימה וחותמת המציע _____

12.2 תנאי סף מנהליים

12.2.1 על המציע להיות במועד הגשת ההצעה: תאגיד הרשום בישראל על פי דין, שאינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2018 ו/או עוסק מורשה, ואם הוא חברה – הוא אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור.

12.2.2 למציע אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

12.2.3 המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות").

12.3 ניסיון המציע

12.3.1 אשכול מסרונים כתובים (SMS):

12.3.1.1 למציע ניסיון, במשלוח מסרונים כתובים (SMS) בהיקף של 6,000,000 הודעות בשנה בכל אחת משלוש השנים המסתיימות במועד הגשת ההצעות.

12.3.1.2 המציע יוכיח עמידתו של המציע באמור לעיל באמצעות פירוט ניסיונו של המציע בסעיף 1 לנספח 3 לחוברת ההצעה.

12.3.2 אשכול מסרוני קול:

12.3.2.1 למציע ניסיון, במשלוח מסרוני קול בהיקף של 3,000,000 הודעות בשנה בכל אחת משלוש השנים המסתיימות במועד הגשת ההצעות.

12.3.2.2 המציע יוכיח עמידתו של המציע באמור לעיל באמצעות פירוט ניסיונו של המציע בסעיף 2 לנספח 3 לחוברת ההצעה.

12.4 מנהל הפרויקט:

12.4.1 המציע יציג מנהל פרויקט אשר יעמוד בכל הדרישות הבאות:

12.4.1.1 בעל ניסיון של 3 שנים רצופות במהלך 5 השנים האחרונות בניהול פרויקטים בתחום מערכות שידור וקליטת מידע במערכות מסרוני קול וטקסט בהיקף של 500,000 הודעות (קול או טקסט) בשנה לפחות.

12.4.1.2 המציע יוכיח עמידתו של מנהל הפרויקט באמור לעיל באמצעות פירוט ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה.

12.5 המערכת המוצעת:

12.5.1 המערכת המוצעת תעמוד בכל הדרישות הטכניות המתוארות בנספח א למכרז – מפרט השירותים המבוקשים' וכמתואר בנספח 20.

13 מסמכים ואישורים אשר על המציע לצרף להצעתו

13.1 כל המסמכים הנדרשים להוכחת תנאי הסף כמפורט בטופס ההצעה – נספח ג'

13.2 אישור רואה חשבון כי עסקו של המציע הוא בשליטת אישה.

13.3 הצעת המחיר של המציע למכרז (בהתאם לנוסח המחייב בנספח 11 בטופס ההצעה ובמעטפה נפרדת).

חתימה וחותמת המציע _____

- 13.4 הסכם התקשרות חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע בכל עמוד בראשי תיבות (נספח ב' למכרז).
- 13.5 העתק חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע, בכל עמוד של מענה המשרד לשאלות ספקים (סעיף 34.2 למכרז).
- 13.6 **תצהירים, אישורים ומסמכים נוספים שיש לצרף להצעה:**
- 13.6.1 מבלי לגרוע מהדרישות לצירוף מסמכים המפורטות במכרז, על המציע לצרף להצעתו את התצהירים, האישורים והמסמכים המפורטים בטופס ההצעה, אשר נכונות האמור בהם מהווה תנאי להשתתפות במכרז.
- 13.6.2 על המציע לוודא כי המספר המזהה (לדוגמא מס' ח.פ.) בכל המסמכים המוגשים מטעמו, לרבות תעודת התאגדות, אישורי רשויות המס וכיו"ב, יהיה זהה. אם אין התאמה במספר המזהה, על המציע לצרף אישור או הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי ההתאמה.
- 13.6.3 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציע מסמכים נוספים או חלופיים, אם סברה כי הדבר דרוש לה לשם הכרעה במכרז.
- 13.6.4 טבלת תאימות ומחויבות ספק: הספק יצהיר בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה כי ביכולתו לממש והקים את מערכת שליחת מסרוני קול וטקסט כרשום בטבלה המופיעה בסעיף. המציע יפרט כיצד בכוונתו לספק כל סעיף וסעיף בטבלה.

14 אופן בדיקת ההצעות במכרז

הערכת ההצעות במכרז תתנהל באופן ובסדר כמפורט להלן:

- 14.1 **שלב א' – בדיקת עמידה בתנאי הסף**
בשלב זה תבחן ועדת המכרזים האם המציע עומד בתנאי הסף להשתתפות במכרז ותפסול מציעים שאינם עומדים בתנאי הסף האמורים, אם קיימים כאלה. המציעים שיעמדו בתנאי הסף יוכרזו כ"מציעים כשירים" ויעברו לשלב השני.
- 14.2 **שלב ב' – בחינת ההצעות הכספיות (100% מהציון הסופי)**
בשלב זה ייבחנו הצעותיהם הכספיות של המציעים שעמדו בתנאי הסף כמפורט להלן:
- 14.2.1 ועדת המכרזים תפתח את הצעות המחיר של המציעים הכשירים.
- 14.2.2 הצעת המחיר הכוללת את סכום הסך הכל הזול ביותר לכל אשכול תנוקד ב-100 נקודות, ויתר הצעות המחיר ינוקדו בציון נמוך יותר באופן יחסי לגובה ההצעה לעומת ההצעה הזולה ביותר.
- 14.2.3 ההצעה הזוכה תהיה ההצעה אשר עמדה בכלל דרישות הסף וקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר בשלב הצעת המחיר לכל אשכול.
- 14.3 **שלב ג' – בחירת המציע הזוכה והכרזה עליו**
- 14.3.1 אם עסקו של המציע הוא בשליטת אישה, כמשמעות הדבר בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, רשאי המציע לצרף להצעתו אישור כנדרש בחוק ותצהיר המאשר זאת.

חתימה וחותמת המציע _____

- 14.3.2 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות להכריז על "כשיר שני" למתן השירותים המבוקשים.
- 14.3.3 ההתקשרות עם הכשיר השני, תיעשה בהתאמה להצעת המחיר אותה הגיש בהצעתו.
- 14.3.4 ההצעה אשר תדורג במקום הראשון, תומלץ לאישור ועדת המכרזים להכרזתה כזוכה במכרז.
- 14.3.5 אישור הזכייה על ידי ועדת המכרזים, מותנה בעמידת הספק הזוכה בכל הדרישות המפורטות בסעיף 15 להלן.

15 דרישות מאת הספק בגין זכייה במכרז

- 15.1 בתוך ארבעה עשרה ימי עבודה (כשלושה שבועות קלנדריים) מיום קבלת הודעה בכתב מועדת המכרזים על זכיית הספק במכרז, יפעל הספק הזוכה כמפורט בסעיף זה.
- 15.2 לא המציא הספק הזוכה את המסמכים/אישורים הדרושים כאמור בסעיף זה במועדים הנקובים לעיל, משמעותו ויתור הספק הזוכה על זכייתו במכרז והמזמין רשאי לבחור ספק זוכה אחר.
- 15.3 יובהר כי איחור בהמצאת המסמכים/אישורים הדרושים לא יהווה עילה כלשהי לשינוי במועדי האספקה כפי שפורטו במסמכי המכרז.
- 15.4 מילוי הדרישות שבסעיף זה מהווה תנאי מוקדם ליצירת יחסים חוזיים בין הצדדים, ואין בהודעה על הספק הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים, עד למילוי הדרישות האמורות על ידי ההספק זוכה.
- 15.5 בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על הספק הזוכה להמציא את המסמכים הבאים:
- 15.5.1 הסכם התקשרות על פי הנוסח המחייב המופיע בנספח ב' למכרז.
- 15.5.2 ערבות ביצוע בהתאם לנוסח המחייב המופיע בנספח א' להסכם ההתקשרות.
- 15.5.3 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים עפ"י הנוסח שבנספח ב' להסכם, יומצאו על ידי הספק רשות האוכלוסין וההגירה עד למועד חתימת החוזה.
- 15.5.4 התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח המחייב המופיע בנספח ג' להסכם.

16 הליך המכרז

- 16.1 קבלת מסמכי המכרז
- 16.1.1 ניתן לעיין ולהוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר האינטרנט. באמצעות קישור למסמכי המכרז המפורסם בתחתית האתר, תחת הכותרת "פרסומים" בכפתור "מכרזים".
- 16.1.2 כל המידע והתוצרים הקשורים למכרז, וכל ההודעות בנושא המכרז, יהיו נגישים בלחיצה על קישור זה.

16.2 הליך הבהרות

חתימה וחותמת המציע

16.2.1 החל מיום פרסום המכרז בעיתון ועד למועד המפורט בסעיף 9 לעיל, רשאי כל אדם לפנות לרשות בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני dganitsa@piba.gov.il לגבי דגנית סמי, מרכזת ועדת המכרזים, ולהעלות כל בקשה להבהרה או שאלה הקשורה במכרז או בהתקשרות שתבוא בעקבותיו. יש לוודא כי הפניה התקבלה על ידי אישור בדואר אלקטרוני חוזר.

16.2.2 על הפונה לציין בפנייתו את שם ומספר המכרז, שמו של הפונה, כתובתו, מס' טלפון, מס' פקס וכתובת דואר אלקטרוני.

16.2.3 הפנייה תיעשה באמצעות קובץ word (סיומת doc) בלבד; את השאלות יש לסדר בטבלה כדלקמן:

פירוט השאלה	מס' הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה	מס"ד

שאלות הבהרה אשר לא תגענה על פי הדרישה לעיל – לא תיעננה!

16.2.4 הרשות תשיב לפניית עד למועד הקבוע בסעיף 9 לעיל. לרשות יהיה שיקול דעת במתן התשובות.

16.2.5 התייחסות לפנייות תפורסם באתר האינטרנט, מבלי לחשוף את זהות הפונה. הרשות לא תשלח תשובות למתמודדים אלא על המתמודדים החובה להתעדכן באתר.

16.2.6 ההתייחסות לפנייות תהיה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המציע לצרף אותה להצעתו כשהיא חתומה, כיתר מסמכי המכרז.

16.2.7 הרשות רשאית לשנות את תנאי המכרז עד למועד הגשת ההצעות. הודעה על השינוי תפורסם באתר האינטרנט.

17 מבנה ההצעה

17.1 ההצעה תוגש בעברית באמצעות טופס ההצעה- **ראה נספח ג' למכרז**, (להלן: "טופס ההצעה"). המציע יפרט בטופס ההצעה את המידע הנדרש באופן מלא ומדויק.

17.2 על המציע לצרף לטופס ההצעה את:

- 17.2.1 המסמכים המפורטים בה, חתומים כנדרש.
- 17.2.2 מסמכי המכרז, חתומים בכל עמוד בחותמת מורשה החתימה וחותרמת התאגיד.
- 17.2.3 חוזה ההתקשרות, חתום בכל עמוד בראשי תיבות מורשה החתימה וחותרמת התאגיד.
- 17.2.4 הבהרות עורך המכרז לשאלות הפונים, חתומים בכל עמוד בחותמת מורשה החתימה וחותרמת התאגיד.

17.3 **המציע אינו רשאי לצרף לטופס ההצעה דפים, חוברות, תקליטורים, מצגות וכיו"ב**, שאינם נדרשים במפורש או שהגשתם לא הותרה במפורש. על אף האמור לעיל, בטבלאות שבהן חסרות שורות לצורך מתן מענה למכרז, רשאי המציע להוסיף דף מצולם של הטבלה המרחיב את מספר השורות לצורך הפירוט הנוסף. הדף המצולם יוצמד לטופס ההצעה במקום שבו מפורטת הטבלה.

חתימה וחותרמת המציע _____

17.4 טופס ההצעה, לרבות המסמכים המצורפים אליו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והשלמה של הקבוע במכרז. עם זאת, במקרה של סתירה בין טופס ההצעה לבין גוף המכרז, יגבר האמור בגוף המכרז.

18 הגשת ההצעה

- 18.1 את ההצעה יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה, ללא זיהוי חיצוני, לאחר סיום הליך ההבהרות ולא יאוחר מהמועד הקבוע בסעיף 9 לעיל, ולהניחה בתיבת המכרזים הנמצאת במשרד הרשות ברח' מסילת ישרים 6, ירושלים.
- 18.2 על המעטפה יש לציין רק את מספר המכרז ואת שם המכרז.
- 18.3 **בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר מסמכי ההצעה**, כך שהצעת המחיר תוגש על גבי נספח הצעת המחיר (נספח 11 לטופס ההצעה), **במעטפה סגורה נפרדת** עליה יהיה כתוב "הצעת המחיר". הצעת המחיר תיפתח רק לאחר בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף כמפורט לעיל. הצעות מחיר אחרות לא תפתחנה.
- 18.4 יש להחתים את המעטפה בחותמת על ידי המאבטח הנמצא בכניסה, בציון תאריך ושעת ההגשה, ולשלש את המעטפה לתיבת המכרזים הנמצאת בכניסה לבניין.
- 18.5 יש להקפיד לקבל מהמאבטח אישור על ההגשה.
- 18.6 המציע ידביק על הצד החיצוני של המעטפה מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.
- 18.7 **ההצעה תוגש בשלושה עותקים זהים**, כולל המסמכים הנלווים והנספחים למיניהם. להצעה יצורפו מסמכי המכרז וכל נספחיהם, לרבות הבהרות, אם יהיו.
- 18.8 **העותק המקורי יסומן במילים "עותק מקור"**. כל עמוד של טופס ההצעה וכל המסמכים המוגשים בעותק זה יוחתמו בחותמת המציע ובחתימתו המקורית.
- 18.9 עותק ההצעה יכול שיהיה צילום של העותק המקורי החתום. בכל מקרה של סתירה בין עותק המקור להעתק, יגבר עותק המקור.
- 18.10 הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחווה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.
- 18.11 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן.
- 18.12 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.

19 תוקף ההצעה

- 19.1 ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על החווה עם הזוכים במכרז.

חתימה וחותמת המציע _____

19.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעות שלא נבחרו תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו מציע שזכה במכרז יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו. בנסיבות אלה רשאית ועדת המכרזים להכריז על בעל ההצעה הבאה בטיבה כזוכה במכרז.

19.3 אם ההתקשרות החוזית שבין הרשות לבין זוכה במכרז תסתיים טרם זמנה, מכל סיבה שהיא, תהיה הרשות רשאית לבחור תחתיו במציע הבא בתור או בזוכה השני במכרז, לפי שיקול דעתה, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ממשיכים להתקיים במציע או בזוכה השני תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז ושהמציע או הזוכה השני נתן לכך את הסכמתו. התקשרה הרשות כאמור, יהיה המציע הבא בתור או הזוכה השני זכאי לתמורה בהתאם לקבוע בהצעתו למכרז.

חתימה וחותמת המציע _____

20 דרישה למידע נוסף או הבהרות

- 20.1 ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. ההבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.
- 20.2 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.
- 20.3 ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים וכי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות ואת תכליתו של מכרז זה.

21 הצעה מסויגת או מותנית

- 21.1 מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז, ובכלל זה ימנע מכל שינוי, הסתייגות או התניה על דרישות החוזה ונספחיו. הרשות תפסול הצעה מסויגת או מותנית.
- 21.2 מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך ההבהרות בלבד.

22 הצעה תכסיסנית

- 22.1 הצעה הכוללת מידע מטעה, הצעה תכסיסנית או הצעה הלוקה בחוסר תום לב – תיפסל.

23 עיון במסמכי המכרז ובהצעה הזוכה

- 23.1 ועדת המכרזים תאפשר למציע שלא זכה במכרז לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, בהתאם לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 ולהוראות כל דין.
- 23.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז, יציין במפורש בטופס ההצעה מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבטופס ההצעה באופן ברור, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה.
- 23.2.1 מציע שלא סימן חלקים בטופס ההצעה כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.
- 23.2.2 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

חתימה וחותמת המציע _____

- 23.3 יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 23.4 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעה שבעל ההצעה הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה לבעל ההצעה, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 23.5 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך לבעל ההצעה 5 ימי עבודה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

24 הוצאות השתתפות במכרז

- 24.1 כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, וזאת ללא קשר לתוצאות המכרז. למציע לא תהיה דרישה או טענה להחזר כספים או כל פיצוי אחר מהרשות בגין הוצאותיו כאמור.

25 קניין הרשות במסמכים

- 25.1 מסמכי המכרז הם רכושה של הרשות, ואין לעשות בהם שימוש אלא לצורך הגשת ההצעות.

26 ביטול מכרז

- 26.1 הרשות תהיה רשאית, בכל שלב של המכרז, לבטל את המכרז. המציעים מוותרים בזאת על סעד של אכיפה או פיצויים בשל ביטול המכרז.

27 היררכיה בין מסמכים, פרשנות וסמכות שיפוט

- 27.1 החוזה על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 27.2 בכל מקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישבו בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה, יגבר נוסח החוזה.
- 27.3 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
- 27.4 כותרות הסעיפים במכרז ובנספחיו הן למטרות נוחות ולא ישמשו לצרכי פרשנות.
- 27.5 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בתובענה שעילתה במכרז זה נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז ירושלים.

חתימה וחותמת המציע _____

נספח א' למכרז - מפרט השירותים המבוקשים

- 1 כללי**
- 1.1 מפרט זה מאגד את דרישות המזמין. על הספק לעמוד בכל הדרישות המקצועיות והמנהליות במפרט זה וכן בכל דרישה אחרת המפורטת במסמך זה ו/או ביתר מסמכי המכרז המשלימות את דרישות המזמין. השתתפות במכרז מהווה התחייבות מצד המציע על יכולתו ומחויבותו לעמוד בתנאים ובמטלות אלו.
- 1.2 הספק יהיה ערוך לספק את כלל השירותים המבוקשים במכרז, על פי הנדרש בלוחות הזמנים שייקבעו בכל מקרה של הזמנת עבודה ספציפית.
- 2 סוגי המערכות המעורבות במשלוח המסרוני**
- 2.1 ברשות האוכלוסין קיימות מספר מערכות אשר מעורבות במשלוח מסרוני מסוגים שונים להעברת מידע מהרשות אל התושבים. כמו כן חלק ממערכות הללו "מצפות" לקבל את תשובת התושב למסרוני שאלות שהמערכות שולחות אליהם.
- 2.2 מערכות אלו מקבלות את השרות הנדרש ממכרז תקשורת מסרוני (מת"מ) המאחד ומכין את כל השירותים ממערכות המחשוב השונות למשלוח וקבלת תשובות למסרוני באמצעות ממשק מקוון ממרכזת תקשורת זה אל מרכז המחשוב של ספק המסרוני.
- 2.3 בכוונת הרשות להקים ממשק אחד ממכרז תקשורת מסרוני מול ספק המסרוני, או לכל היותר שני ממשקים במקרה שיהיו זוכים נפרדים למסרוני הקול והכתב.
- 3 סוגי המסרוני הנדרשים**
- 3.1 רשות האוכלוסין כגוף ציבורי מחויבת לספק שירותים לכלל הציבור. בשל כך יש צורך בסוגי המסרוני הבאים:
- 3.1.1 **מסרוני כתובים** - מסרוני טקסט לבעלי טלפונים ניידים חכמים מבוססי אנדרואיד או IOS או כל טלפון המקבל מסרוני טקסט (SMS).
- 3.1.2 **מסרוני קול** - לבעלי טלפונים כשרים (המגזר הדתי) אשר אינו מקבל מסרוני כתיב ומסרוני קול עבור בעלי טלפון קווי בבית ללא כל גישה לטלפון נייד.
- 3.1.3 **מסרוני ללא צורך בתשובה** - מסרון קולי או טקסט לצרכי הודעה כללית שהוכנה מראש, לידיעה והפצת מידע
- 3.1.4 **מסרוני עם צורך בתשובה** - קבלת מענה מהנמען כתגובה למסרוני קול או שמע. בדרך כלל התשובה חד משמעונית כגון 1 - תשובה חיובית, 0 - תשובה שלילית, או טקסט קצר שיוגדר כמענה לתשובה.
- 3.2 **הערה** - כל מקבלי השירות אשר אין ברשותם טלפון מכל מסוג שהוא לא יקבלו מסרוני כלל. אנשים אלו כבר בתהליך הגשת הבקשה לתעודת זהות מכוונים לקבלת תעודת הזהות בלשכות מול פקיד הרשות המשלים את תהליך המסירה ידנית ובאופן אישי.

חתימה וחותמת המציע

4 תוכן המסרונים ואורכם

4.1 תוכן המסרונים

4.1.1 תוכן המסרונים יכיל אותיות עבריות, אותיות לועזיות, מספרים, סימני פיסוק, קישוריות (לינקים) להפניה לאתרי אינטרנט לקבלת מידע נוסף.

4.2 שפות המסרונים:

4.2.1 מסרונים יהיו עיקרם בשפה העברית. אם זאת בדעת הרשות להשתמש בשפות נוספות בהתאם לאוכלוסיית המטרה שאליהן ישלחו המסרונים (רוסית, ערבית, אנגלית, אמהרית). רשות האוכלוסין תהא אחראית לנוסח המתורגם של המסרונים.

4.3 אורך המסרונים

4.3.1 אורך הצפוי של המסרונים יהיה בהתאם למערכות השונות. מוגדרים שני סוגי אורכי מסרונים:

4.3.2 מסרונים באורך קבוע עם מסר קבוע ומוגדר מראש.

לפרטים ראה דוגמאות של מסרונים מערכות אלו בנספח 20 להלן.

4.3.3 פרסונליזציה של המסרונים. בשדות המיועדים יוכנס כתב / קול עם מידע ידוע כגון שם פרטי של התושב, כתובת הלשכה וכדומה. ראה דוגמא להלן.

4.3.4 המסרונים יהיו באורך משתנה בהתאם לצורך, ניתן יהיה לשנותם באופן דינמי בהתאם לצורך (לא נוסח קבוע) ולהתאימם באופן אישי לנמען (פרסונליזציה), לפי צרכי הרשות (הוספת קוד מסירה אישי, הוספת לינק לדף נחיתה, הוספת שם הנמען או מידע ספציפי ייעודי פרטי של התושב וכדומה). ראה דוגמא בסעיף 4.3.6 להלן. יובהר כי יצירת קוד המסירה האישי ודפי הנחיתה תבוצע על ידי הרשות והנם מחוץ לתכולת מכרז זה.

4.3.5 משלוח מסרונים קוליים לטלפונים חכמים וטלפונים קווים, בנוסח שיגודר מראש לצרכים יעודיים אולם עם אפשרות הוספת מידע ספציפי לתושב או של התושב בשדות קבועים ומובנים במסר הקולי.

4.3.6 לפרטים נוספים ראה בנספח 20 להלן תיאור תכולת מסרונים של מערכת מזור ושל מערכת זימון תורים.

שלום [שם פרטי]

תעודת זהות ביומטרית נשלחה אליך בדואר רשום שמספרו [RR 123456]. קוד המסירה האישי שלך הנו [12345].

התעודה ממתינה לך בלשכת [נתניה] בכתובת [ר"ח רמז 13, נתניה].

לשעות הקבלה של הלשכה ולפרטים נוספים לחץ www.piba.gov.il

בברכה רשות האוכלוסין.

חתימה וחותמת המציע

5 השירותים הנדרשים

5.1 משלוח מסרוני כתב – טקסט

- 5.1.1 משלוח המסרונים יהיה באמצעות ממשק מקוון בין מערכת המחשוב של רשות האוכלוסין ומערכת המחשוב של ספק נותן השרות למשלוח המסרונים.
- 5.1.2 רשות האוכלוסין תכין במערכות המחשוב את תוכן המסרון אשר יש לשדר ללקוחותיה. תוכן המסרון יועבר באמצעות תווך שידור המתואר בסעיף 6 טכנולוגיה לנספח א' עבור מסרונים קבועים כמוסבר עבור מערכות מזור וניהול תורים.
- 5.1.3 שמירת התוכן המובנה מראש של תכולת המסרונים טבלה אשר תשמר בשרתי הספק.
- 5.1.4 הרשות תעביר לספק רשימת נתונים דינאמיים בלבד הכוללים רשימת מספרי טלפון לשידור המסרון ומספר המסרון שיש לשדרו. בכך תיחסך תעבורת נתונים בתווך התקשורת.
- 5.1.5 הרשות תשלח לספק בטבלה את רשימת הטלפונים אשר יש לשלוח אליהם את מסרון הטקסט ואת מספרו הסידורי.
- 5.1.6 הקמת ממשק מקוון לקליטת המידע הנדרש למשלוח מסרונים וקבלת מענה תשובה בהתאמה לרשום סעיף 6 בנספח א' ובנספח 20 – טכנולוגיה למימוש קל ומהיר של ממשקי מערכת הרשות האוכלוסין וההגירה הקיימים מול מערכות הספק.

5.2 משלוח מסרוני קול

- 5.2.1 משלוח המסרונים יהיה באמצעות ממשק מקוון בין מערכת המחשוב של רשות האוכלוסין ומערכת המחשוב של ספק נותן השרות למשלוח המסרונים
- 5.2.2 רשות האוכלוסין תכין במערכות המחשוב את תוכן המסרון הקול אשר יש לשדר ללקוחותיה. תוכן המסרון יועבר כמסרון כתב – טקסט באמצעות תווך שידור המתואר בסעיף 6 טכנולוגיה לנספח א'.
- 5.2.3 הכנת מסרונים קוליים - תוכן המסרון יתורגם מטקסט למסרון קולי באמצעות מערכת המרת Text to Voice אשר תבצע את ההמרה באיכות שמיעה והבנה גבוהה ביותר. באיכות שמיעה באיכות של אולפן הקלטות, בשפה ברורה ובקצב שיתאים למרבית האוכלוסייה כולל אנשים מבוגרים, יהיה מובן וקליט בניסיון השמיעה הראשון. הרשות שומרת לזכותה לבדוק ולאשר או לדרוש את שיפור איכות רמת ההמרה לקול.
- 5.2.4 הספק ישמור במערכת המחשוב אצלו את הקובץ שהומר מטקסט לקול.
- 5.2.5 הרשות תעביר לספק רשימת מספרי טלפון לשידור המסרון הקולי ומספר המסרון שיש לשדרו. בכך תיחסך תעבורת נתונים בתווך התקשורת.
- 5.2.6 הקמת ממשק מקוון לקליטת המידע הנדרש למשלוח מסרונים וקבלת מענה תשובה בהתאמה לרשום בסעיף 6 לנספח א' ונספח 20 – טכנולוגיה למימוש קל ומהיר של ממשקי מערכת הרשות האוכלוסין וההגירה הקיימים מול מערכות הספק.

חתימה וחותמת המציע

5.3 משלוח מסרונים בהתאמה לסוג הטלפון

- 5.3.1 באחריותה מערכת הספק למיין את אופי המסרון בהתאם למספר הטלפון הנמען, להבדיל בין היות הטלפון הנמען טלפון נייד סלולרי רגיל (המקבל הודעות טקסט), לטלפון נייד חכם כשר (המקבל רק הודעות קוליות) ולטלפון קוי (המקבל רק הודעות קוליות)
- 5.3.2 הקמת ממשק מקוון לקליטת המידע הנדרש למשלוח מסרונים וקבלת מענה תשובה בהתאמה לרשום בסעיף 6 לנספח א' ונספח 20 למימוש קל ומהיר של ממשקי מערכת הרשות האוכלוסין וההגירה הקיימים מול מערכות הספק.
- 5.3.3 משלוח מסרונים קוליים לטלפונים חכמים וטלפונים קווים, בנוסח שיגודר מראש לצרכים יעודיים אולם עם אפשרות הוספת מידע ספציפי לתושב או של התושב בשדות קבועים ומובנים במסר הקולי.
- 5.3.4 בכוונת רשות האוכלוסין לממש ממשק תקשורת אחד לכל סוגי המסרונים, זאת במידה והספק הזוכה יזכה במשלוח מסרוני קול ומסרוני טקסט גם יחד.
- 5.4 **דירות משלוח ומבנה מידע הנשלח והמתקבל במסרוני קול ושמע.**
- 5.4.1 תדירות משלוח המסרונים וכללים למשלוח חוזר של המסרונים תלוי באופי המערכת השולחת. מספר מערכות ברשות האוכלוסין שולחות מסרונים בהתאם לחוקיות מוגדרת מראש, בעוד מערכת אחרות תדירות משלוח המסרונים הנה בעיקרה אקראית בהתאם לצורך התפעולי ברשות האוכלוסין.
- 5.4.2 מערכת שליחת המסרונים של הספק תדע לתמוך ולפעול בהתאם למוגדר והמתואר בנספח 20 בכל האמור לתדירות משלוח מסרוני טקסט ולתדירות משלוח מסרוני קול, שליחה חוזרת של המסרונים בהתאם לסוגם, (טקסט או קול).
- 5.4.3 מערכת שליחת המסרונים של הספק תתמוך במבנה העברת נתונים הנדרש למשלוח ובמבנה הנתונים הנדרש לקבל כתשובה מהספק הכול כפי שמתואר בנספח 11 למערכת זימון וניהול תורים.
- 5.5 **תיעדוף מועד משלוח המסרונים**
- 5.5.1 תינתן האפשרות לקבוע את רמת דחיפות למשלוח המסרונים. יש לאפשר לקבוע מראש את סדר עדיפות משלוח המסרונים מסויימים על פי הגדרתם לדחיפות מועד המשלוח לנמען.
- 5.5.2 להלן הגדרת תיעדוף משלוח המסרונים:
- 5.5.2.1 דחוף - דחיפות לשליחה מיידית (מספר שניות), מיועד למצבים שבהם התושב יושב מול פקיד הלשכה וממתין לקבלת מסרון מהמערכת, או במקרה חרום אחרים שידרשו.
- 5.5.2.2 רגילה - (עד שעה).
- 5.5.2.3 לא דחוף - (מספר שעות).
- 5.6 **קבלת משוב מהנמען למסרון שנשלח (במסרון קולי או טקסט)**
- 5.6.1 קליטת תשובת מהטלפון הנמען כמענה למסרון קולי או מסרון טקסט שהתקבל.
- 5.6.2 קליטת מסרונים (מחברות הסלולר) אשר ישלחו בחזרה על ידי התושב כתשובה לשאלה או הודעה מטעם הרשות, פיענוח תשובות והמרתם כקובץ מענה לרשות עלפי פורמט שיוגדר

חתימה וחותמת המציע

- 5.6.3 תשובות שתגענה תהיינה מקושרות למספר הטלפון השולח. כלומר הספק יעביר טבלת תשובות לרשות האוכלוסין מכילה את מספר הטלפון שאליו נשלח המסרון והתשובה שהתקבלה. תשובות אלו תתקבלנה ישירות למערכת המחשוב באמצעות ממשק המתואר בסעיף 6 לנספח א' ונספח 20 התשובה / המענה למסרון שהתקבל תהיה קצרה ומוגדרת מראש.
- 5.6.4 עבור מסרונים טקסט תשובה מצופה כן, לא, 1 (חיובי, קבלתי, מסכים וכדומה) 0 (לא קבלתי, לא מסכים וכדומה). הספק יבצע סינון של תשובות שאינן מורשות כתשובה למסרון. לא יועברו תשובות שאינן מצופות במערכת המקבלת ברשות. למשל, באם התשובה המצופה הנה 1 או 0, מענה אחר כגון "חיובי", "לא", "כן", "לא מסכים" ואחרים, יסוננו ולא יועברו לספק.
- 5.6.5 אם זאת יתכנו תשובות אחרות שיוגדרו על ידי הרשות ויוסכמו עם הספק. מקרים אלו ידונו במידת הצורך בהמשך עם הספק הזוכה.
- 5.6.6 במקרים של מענה למסרון קולי תהיה קבלת משוב מהנמען באמצעות בחירה של הנמען ממספר חלופות שיושמעו לו ע"י ה IVR ובחירה באפשרות הרלבנטית באמצעות מקשי הטלפון. הספק יעבד את התשובות והכנת המידע למשלוח חזרה לרשות האוכלוסין בהתאם למוגדר בסעיף 6 לנספח א' ונספח 20 באחריות הספק למיין את התשובות בהתאם לסוג המערכת השולחת. מידע ימסר בהתאמה לספק הזוכה.
- 5.6.7 קליטת תשובות התושבים למסרונים קוליים אשר נשלחו אליהם כשאלה או כהודעה מטעם הרשות, פיענוח התשובות והמרתם כקובץ מענה לרשות עלפי פורמט שיוגדר.
- 5.7 הצגת שם הרשות בקבלת המסרון**
- 5.7.1 הרשות רואה חשיבות יתרה בהצגת שם הרשות כשם השולח. כאשר הנמען מקבל את המסרון תוצג על מסך הטלפון החכם הנייד שם הרשות ("רשות האוכלוסין וההגירה", או "רשות האוכלוסין") במקום מספר טלפון השולח את המסרון. זאת על מנת להסב את תשומת הלב של הנמען כי המסרון אינו מגיע כמסרון שיווקי כזה או אחר (mail shots).
- 5.8 ממשק תקשורת בין מערכת רשות האוכלוסין והספק**
- 5.8.1 הספק הזוכה יידרש לקיים את הממשקים מקוונים הבאים ממערכות המחשוב שלו מול מערכות המחשוב של רשות האוכלוסין. סוג הממשק ואופן פעולתו מתואר בסעיף 6 לנספח א' ונספח 20.
- 5.8.2 הקמת ממשק או התאמת ממשק הקיים בצד הספק למשלוח מסרונים של רשות האוכלוסין לקליטת נתוני המסרונים אשר ישלחו מרשות האוכלוסין אל התושבים. האמור לעיל קביל לממשקי כתב, קול, לטלפון נייד חכם, קשר וביתי.
- 5.8.3 הקמת ממשק או התאמת ממשק הקיים בצד הספק לממשק רשות האוכלוסין למשלוח חזרה נתונים ממסרונים התשובה שנשלחו על ידי התושבים כתשובה חזרה לרשות האוכלוסין. האמור לעיל קביל לממשקי כתב, קול, לטלפון נייד חכם, קשר וביתי.

חתימה וחותמת המציע

5.8.4 ממשק בין ספק נותן שרות למשלוח המסרונים אל חברות הסלולריות המשלחות את המסרונים הנו באחריות הספק הזוכה ואינו חלק מתכולת מכרז זה. האמור לעיל קביל לממשקי כתב, קול, לטלפון נייד חכם, קשר וביתי.

5.9 דוחות פעילות ובקרה

5.9.1 אספקת דוחות שימוש במסרונים, ניתוח לפי כמות, זמני משלוח, ניסיונות משלוח (במקרה של מסרון קולי) כשלים ובעיות. אופי הדוחות שידרשו יאופיין בהמשך בין הרשות לספק הזוכה.

5.9.2 סוגי הדוחות שידרשו יאופיינו במהלך הקמת המערכת והפרויקט. רשות האוכלוסין שומרת לה את הזכות להקים עד 10 דוחות שונים בהתאם לצרכים שיוגדרו במהלך הקמת הפרויקט.

5.9.3 הספק יאפשר לרשות האוכלוסין לצפות בנתוני שידור, קליטה וביצועי השידור של המסרונים מתוך מערכת הבקרה של הספק (מערכת מקוונת) לקבלת מידע לצרכי ניהול ובקרה.

6 טכנולוגיה

6.1 הממשקים הקיימים כיום:

6.1.1 ברשות האוכלוסין קיימים כיום מספר ממשקים של מערכות המחשוב מול מספר ספקי שרות למשלוח מסרוני כתב. בדעת הרשות לשמר את ההשקעה שבוצעה בהקמת ממשקים אלו במערכותיה.

6.1.2 הספק הזוכה יקים ויתאים את ממשק תקשורת הנדרש להתקשרות בין מערכות המחשוב שלו מול מרכז התקשורת מסרונים (מת"מ) כמתואר בסעיף 2 לעיל המרכז את שרותי שימוש במסרונים מול מערכות רשות האוכלוסין.

6.1.3 מפרט ממשקי התקשורת הקיימים כיום מתוארים בנספח 20.1 ו 20.2

6.2 הספק יתאר כנדרש בטבלת התאימות בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה באם באפשרותו לתמוך בממשק הקיים למשלוח מסרוני קול ובאם באפשרותו לתמוך בממשק הקיים למשלוח במסרוני הטקסט המתואר בנספח 20.1 או 20.2. במידה ואין אפשרות הספק להתממשק לממשק הקיים, עליו להצהיר בזאת בטבלת האימות בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה.

6.3 הספק יגלם את כל עלויות הקמת המערכת, תפעולה וכל עלות אחרת בעלות משלוח המסרון ולממש את הקמת ממשק מערכת המחשוב שלו מול מערכת רשת האוכלוסין בהתאם למפורט כמפורט בסעיף 5.1 וסעיף 5.2 לאפשרויות של קליטת מידע מרשות האוכלוסין למשלוח מסרונים והעברת מענה התושבים למסרונים אלו בחזרה לרשות האוכלוסין.

6.4 הודעות מסרוני טקסט

6.4.1 שיטת המשלוח (מהלקוח לספק השירות)

חתימה וחותמת המציע

- הרשות תוכל לבחור לשלוח הודעת SMS ממערכותיו אל ספק השירות באחת משלוש דרכים (ערוצים) :
- 6.4.1.1 Mail 2 SMS – לקוח שולח מייל בפורמט מוגדר, ספק השירות ממיר את המייל להודעת SMS ומשגר לנמען.
- 6.4.1.2 WS – הרשות תצרוך WS של ספק השירות ומעביר לו את המידע.
- 6.4.1.3 קובץ – הרשות תשגר קובץ לספק השירות.
- 6.4.2 **תשובות של הנמען להודעות (מהנמען לספק השירות ודרכו ללקוח)**
- 6.4.2.1 הנמען ישיב בהודעת SMS (בפורמט מוגדר), ספק השירות יקבל את ההודעה למספר הייעודי לאותו הקמפיין.
- 6.4.2.2 העברת המידע (מענה של נמענים) מספק השירות לרשות :
- 6.4.2.2.1 SMS 2 Mail – ספק השירות ימיר את הודעת ה SMS שהתקבלה כמענה להודעת דוא"ל בפורמט מוגדר ומשגר אותה לרשות.
- 6.4.2.2.2 WS – ספק השירות יאגור את המידע בבסיס הנתונים שלו באופן זמני, הרשות תצרוך WS של הספק ובאמצעותו ימשוך מידע אודות המענים.
- 6.4.2.2.3 קובץ – הספק אוגר את המידע בבסיס הנתונים שלו באופן זמני ואחת לפרק זמן מוגדר ממיר את המידע לקובץ בפורמט מוגדר מראש ומשגר אותו לרשות.
- 6.5 **הודעות מסרוני קול**
- 6.5.1 שיטת המשלוח (מהלקוח לספק השירות)
- הרשות תוכל לבחור לשלוח מסר קולי באמצעות ספק השירות באחת משלוש דרכים (ערוצים) :
- 6.5.1.1 Mail – לקוח שולח מייל בפורמט מוגדר, ספק השירות ממיר את המייל למסר קולי ומשגר לנמען.
- 6.5.1.2 WS – לקוח צורך WS של ספק השירות ומעביר לו את המידע.
- 6.5.1.3 קובץ – לקוח משגר קובץ לספק השירות.
- 6.5.1.4 ספק השירות בונה בהתאם למידע שקיבל את המסר הקולי, מפעיל חייגן יוצא ומחייג אל הנמען. עם מענה, מושמעת לנמען ההודעה הקולית.
- 6.5.2 **קבלת משוב מהנמען - תשובות של הנמען להודעות (מהנמען לספק השירות ודרכו ללקוח)**
- 6.5.2.1 במידה ומדובר במסר קולי הדורש משוב מהנמען, לנמען יושמעו מספר אפשרויות ב IVR והוא יוכל לבחור באפשרות הרלבנטית.
- 6.5.2.2 העברת המידע (מענה של נמענים) מספק השירות ללקוח :
- 6.5.2.2.1 Mail – ספק השירות ימיר את המשוב להודעת אימייל בפורמט מוגדר ומשגר אותה ללקוח.
- 6.5.2.2.2 WS – ספק השירות יאגור את המידע בבסיס הנתונים שלו באופן זמני, הלקוח יצרוך WS של הספק ובאמצעותו ימשוך מידע אודות המענים. המידע יכלול את מענה הנמען, מספר הטלפון של הנמען ונתוני הפרסונליזציה בהתאם למערכת ולסוג המערכת השולחת).

חתימה וחותמת המציע

6.5.2.2.3 קובץ – הספק אוגר את המידע בבסיס הנתונים שלו באופן זמני ואחת לפרק זמן מוגדר ממיר את המידע לקובץ בפורמט מוגדר מראש ומשגר אותו ללקוח.

7 תהליכי הודעות ודיווח

- 7.1 מערכות המחשוב של המציע תאפשרנה לרשות האוכלוסין גישת צפייה בלבד למערכת מעקב ובקרה של המציע נותן השרות על תהליך משלוח במהלך ביצועו כולל קבלת סטטוס כמויות, מועדי משלוח מול קליטתם מהרשות, סטטוס שליחה, מסירה או האי המסירה, קבלת מסרוני מענה, של כל מסרון והסיבות לכך.
- 7.2 מערכות המחשוב של המציע תאפשרנה הפקת דוחות וביצוע חיתוכי מידע וסטטיסטיקות כפי שיוגדרו במהלך הפרויקט לפי צרכי הרשות.
- 7.3 הספק יעביר לרשות אחת לחודש דו"ח אודות ניצול שליחת הודעות מכל סוג באותו החודש ויתרת הודעות מכל סוג מתוך סך הכול בנק המסרוני שבהזמנה.
- 7.4 הספק יתריע על כל אירוע/כשל לוגיסטי או טכנולוגי בו הוא ניתקל ושעלול לפגוע באיכות השירות או ברציפותו.
- 7.5 מנהל הפרויקט מטעם הספק יתריע למנהל הפרויקט מטעם הרשות ברגע ייוודע התקלה ולא יאוחר משעתיים לאחר תחילת התקלה.
- 7.6 הספק ירכז את כל התקלות לידי דוח חודשי. תצורת הדוח תאופין בהתאמה יחד עם ספק הזוכה.
- 7.7 להלן מס' דוגמאות להתראות :
- 7.7.1 כשל טכנולוגי אשר מונע את שליחת המסרוני/הודעות קוליות.
- 7.7.2 כשל טכנולוגי אשר מונע את קבלת מסרוני התשובה של המסרוני/הודעות קוליות
- 7.7.3 כל סיבה אחרת שלדעת הספק פוגעים באיכות וברצף השירות.

8 אבטחת מידע

- 8.1 הפרטים אודות האזרח (שם משפחתו, כתובתו מספר הטלפון וכד') שהועברו מידי הרשות לנותן השירות לצורך תהליך המסירה הינם לשימוש נותן השירות בלבד ימחקו לצמיתות מכלל מערכות המחשב של נותן השירות מיד בתום תהליך המסירה. למען הסר ספק, חל איסור על נותן השירות לעשות שימוש במידע שהועבר על ידי הרשות אודות האזרח לצרכים אחרים שאינם כלולים במכרז זה.
- 8.2 ממשק העברת הנתונים בין רשות האוכלוסין והספק הזוכה יאובטח ונתוניו יוצפנו למניעת זליגת מידע העובר הלוך ושוב בין שתי מערכות המחשוב.
- 8.3 העברת תוכן מסרוני הטקסט והנתונים אל ספק דיוור מסרוני הטקסט ותשובות המתקבלות מהתושב כמענה למסרוני אלו יבוצע בממשק כספות בלבד באמצעות גוף ממשל זמין במשרד רה"מ. המידע יועבר מ/אל הכספת של רשות האוכלוסין אל/מ כספת ייעודית של הספק שתוקם לצורך הפרויקט על ידו.
- 8.4 הספק יפעל במידת הנדרש לרישום המידע המתקבל מאת הרשות אודות האזרח כמאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 פרק ב'.

חתימה וחותמת המציע _____

- 8.5 ההנחיות והכללים הרשומים בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות במכרז זה חלים על כל צד שלישי עימו נותן השירות מתקשר במסגרת מכרז זה.
- 8.6 על הספק לתאר במענה למכרז זה את תוכנית האבטחה שלו להגנה על הנתונים המתקבלים מאת רשות האוכלוסין באופן פרטני. תוכנית האבטחה תכלול את הנושאים הבאים לפחות:
- 8.6.1 מענה להגנה על השרתים החשופים לאינטרנט תוך התייחסות פרטנית לנושאים הבאים:
- 8.6.1.1 הגנה מפני שיבוש תוכן מסרוני יוצאים.
- 8.6.1.2 הגנה מפני האזנה וירוט מידע על ידי גורם שאינו מורשה.
- 8.6.1.3 חדירה דרך רשת האינטרנט לרשת הספק.
- 8.6.2 מענה ההקשחה של כלל השרתים בפרויקט
- 8.6.3 מענה ההגנה לניהול משתמשים בדגש על משתמשים עם הרשאות חזקות
- 8.6.4 מענה ההגנה ברמת האפליקציה האחראית על שליחת המסרוני בדגש על
- 8.6.4.1 יכולות שינוי, שיבוש והזלגת נתונים דרך גישה אפליקטיבית
- 8.6.5 שימוש בענן מידע (Cloud)- חל איסור מוחלט על הספק לעשות שימוש בענן מידע ציבורי לניהול ושמירת הנתונים המתקבלים מרשות האוכלוסין או לטובת כל רכיב אחר הקשור לניהול הפרויקט. במקרים חריגים ורק לאחר אישור מראש שיינתן על ידי הרשות יתאפשר שימוש בחברות ענן ישראליות בלבד בהן הנתונים נשמרים בתוך תחומי גבולות מדינת ישראל הפיזיים-גיאוגרפיים. למען הסר ספק, חל איסור לעשות שימוש בעננים כדוגמת GOOGLE, AMAZON וכד'.
- 8.6.6 הפרדה מפרויקטים אחרים- על הספק להקים רשת לוגית נפרדת לפרויקט בהיבטים הבאים:
- 8.6.6.1 הרשאות- סט הרשאות נפרד לעובדי הספק מפרויקטים אחרים
- 8.6.6.2 הפרדה לוגית בהיבטי גישה למידע בתקשורת (VLAN)
- 8.6.7 אחראי אבטחת מידע- על הספק להעסיק אדם / חברה חיצונית בעל התמחות בתחום אבטחת מידע לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. אדם/ חברה זו יעסקו:
- 8.6.7.1 בקרה שוטפת אחר מילוי הנחיות אבטחת המידע שיינתנו מעת לעת על ידי הרשות ומילוי כלל ההנחיות והפעולות הרשומות במכרז זה שבין הספק הזוכה לרשות.
- 8.6.7.2 מימוש תוכנית האבטחה ובקרה אחר ביצועה שהוצעה על ידי הספק במכרז זה
- 8.6.8 הספק הזוכה יקיים אחת ל 18 חודש מבדק חדירה בסיוע גורם חיצוני המתמחה במבדקי חדירה. מבדק החדירה יבחן את יכולת הספק להגן על נתוני רשות האוכלוסין מפני שינוי, חשיפה או העדר זמינות על ידי גורם שאינו מורשה. ממצאי מבדק החדירה, תוכנית תיקון הליקויים ולוח הזמנים לביצועה יועברו לידי רשות האוכלוסין בסמוך למבדק.
- 8.7 דיווח- בכל אירוע או חשש לאירוע אבטחת מידע או פגיעה בפרטיות (כמוגדר בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981) ידווח הספק באופן מידי וללא דיחוי לרשות האוכלוסין. אירוע או חשש לאירוע אבטחת מידע יוגדרו כ:
- 8.7.1 חשיפה של נתונים לגורם שאינו מורשה (גורם חיצוני או פנימי)
- 8.7.2 שינוי לא מורשה של נתונים

חתימה וחותמת המציע

8.7.3 חוסר יכולת מערך המחשוב של הספק לתפקד- חוסר יכולת הוצאת מסרונים שאינו מסיבה תפעולית אלא אבטחתית.

9 נפחים ועומסים - כמויות מסרונים כיום וצפויות בעתיד

האומדנים הרשומים מטה הינם הערכת רשות האוכלוסין על פי סטטיסטיקה ומעקב במערכות הקיימות כיום והצפי לשימוש במערכות אשר תיכנסנה לשימוש בתקופה הקרובה. יודגש כי אין באומדנים אלו משום התחייבות של הרשות.

- 9.1 כיום רשות האוכלוסין שולחת מיליוני מסרונים למטרות שונות ובאורכים שונים במהלך שנת עבודה לצרכי מידע לציבור, מידע על שרותי רשות האוכלוסין, מידע אודות שיפורים שבוצעו לטובת הציבור וכדומה.
- 9.2 בנוסף רשות האוכלוסין שולחת מסרונים ממערכות מובנות עם מסרונים קבועים במסרים קבועים כחלק מבקרה וניהול מערכותיה.
- 9.3 הערכות הרשות כדלקמן:
- 9.3.1 להערכת רשות האוכלוסין כמות המסרונים מפוצלת באופן הבא:
- 9.3.1.1 70% מסרוני טקסט לטלפונים חכמים רגילים
- 9.3.1.2 25% מסרונים קוליים לטלפונים חכמים כשרים
- 9.3.1.3 5% מסרונים קוליים לקווי בזק הביתיים.
- 9.3.2 בכל שנת תפעול צפוי גידול של כ 10% במספר המסרונים אשר ישלחו לציבור.
- 9.3.3 הערכת הרשות כי בשנת ההתקשרות הראשונה כ 15 מיליון מסרונים (כתב וקול) ישלחו במהלך שנה תפעולית אחת.
- 9.4 בכוונת רשות האוכלוסין לנהל ולבקר את משלוחי המסרונים על פי אורכם בפועל כיחידות מובנות ולתמחרם באופן שכזה ולא על פי קבועים של 70 או 69 תווים כמוגדר בתעשיית המסרונים. לדוגמא, הרשות תתייחס ותספור מסרונים באורך של 250 תווים כמסרון אחד, ושל 350 תווים כמסרון מסוג אחר. בהתאם לכך הוגדרה טבלת כמות הצפויה של המסרונים הנדרשים במערכות השונות. ויבוצע התמחור.
- 9.5 לפיכך הטבלה להלן מתארת את סיווג אורכי המסרונים על פי אורכם הצפוי ומשקלם היחסי בכמות הנדרשת והתמחור.

משקל יחסי	אורך מסרון עד # תווים	קבוצה מס #
50%	עד 250 תווים	1
35%	עד 350 תווים	2
15%	עד 500 תווים	3

10 יכולות שרידות

חתימה וחותמת המציע

- 10.1 הספק המציע יצהיר בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה על יכולות השרידות האוטומטית של המערכות התומכות במתן המשכיות השרות של קבלת מידע מרשות האוכלוסין והמשך משלוח מסרונים והחזרת מידע ותשובות מהמסרונים והעברת המידע לרשות האוכלוסין גם במקרה של תקלה חמורה עד השבתת אתר המחשוב המרכזי של הספק. כך, שבמקרה בתקלה באתר המחשוב המרכזי של המציע יתאפשר המשך מתן שירות מאתר חליפי.
- 10.2 הספק המציע יפרט בסעיף 3 לנספח 3 לחוברת ההצעה באם קיים אתר גיבוי למערכת המחשבים התומכת במתן שירותי המחשבים שלו או שיוקם כזה (באתר אחר של המציע, באתר ספק חיצוני, בענן וכו') במידה ויבחר המציע כספק הזוכה. על המציע לתכנן את התשתית באמצעות יינתן השירות כך שתהיה בעלת יכולת שרידות והתאוששות מאסון.

11 הסכם רמת שירות – SLA

- 11.1 מנהל הפרויקט מטעם הספק יתריע למנהל הפרויקט מטעם הרשות מידית ברגע היוודע התקלה ולא יאוחר משעתיים לאחר תחילת התקלה.
- 11.2 זמן התאוששות ממצב השבתה / תקלה קריטית למסרונים המגודרים ברמת תכיפות שידור מידית – קריטית יהיה לכל היותר עד 15 דקות. על ספק לוודא כי שרידות המערכות מאפשרות המשכיות תפעולית למסרונים אלו.
- 11.3 זמן התאוששות ממצב השבתה / תקלה קריטית למסרונים המגודרים בתכיפות שידור רגילה תהיה לכל היותר עד 5 שעות.

12 המימוש

- 12.1 אופן המימוש.
- ברשות האוכלוסין קיימות מספר מערכות המשרתות את צרכי משלוח מסרונים וקבלת מידע מהתושבים. העקרונות המנחים את רשות האוכלוסין בהקמתו ופריסתו של השרות הנדרש הם הבטחת רציפות השרות הקיים, מימוש השרות החדש תוך הפחתת סיכונים. לאור זאת הרשות מעוניינת בפריסה מדורגת של השרות החדש אל מול השרות הקיים.
- 12.1.1 שלבי המימוש השרות המבוקש.
- 12.1.1.1 כיום נשלחים מסרונים קול וטקסט מכל המערכות הנדרשות מתוך מערכת הייצור של השרות. הקמת המערכת שליחת מסרונים המערכת והממשקים הנדרשים יבוצעו במקביל לפעולת המערכת הקיימת כיום בייצור. רק לאחר השלמת בדיקות מקיפות לאיכות השרות המוצע ויציבות הפתרון המוצע יבוצע המעבר ממערכת החדשה לייצור וניתוק המערכת הנוכחית.
- 12.1.1.2 לאחר השלמת תקופת הפיתוח וממשקי המערכת יבוצעו בדיקות קבלה של השרות במקביל לפעילות המערכת ביצור. הבדיקות יבוצעו על קבוצת בדיקות ומשלוח מסרונים לתושבים אלו. רק לאחר קבלת שביעות רצון מאיכות המסרונים, זמני שידור ואופן קליטתם (קול וטקסט) תאשר הרשות מעבר לייצור.

חתימה וחותמת המציע _____

- 12.1.1.3 עליה לאוויר של המערכת, ביצוע הסבות נתונים וכל תהליך שנדרש לכניסה לייצור, ניתן לבצעו בשעות שלאחר פעילות הלשכות (ראה פרסום באתר רשות האוכלוסין) או לחלופין בימי שישי (סופ"ש) כיון מרבית לשכות הרשות סגורות בסופי שבוע.
- 12.1.1.4 רשות האוכלוסין מעריכה כי הקמת מערכת משלוח המסרונים והממשקים הנדרשים כמתואר בטבלה להלן. הספק הזוכה יתבקש לבצע את הקמת המערכת במועד קצר יותר אולם בכל מקרה לא מעבר ל- 10 שבועות קלנדריים.
- 12.1.1.5 הספק הזוכה יכין תכנית עבודה מפורטת המתארת את שלבי הקמת המערכת הן עבור מסרוני קול והן לטקסט. תכנית העבודה תכיל לפחות את השלבים הרשומים בטבלה שלהן

מ"ס	שלבי ההקמה	פרק זמן	אבן דרך
1.	חתימה על ההסכם מול הספק וקבלת הזמנת עבודה מטעם הרשות.	0	T0
2.	הגדרת דרישות וניסוח מסמך אפיון על	1 W	T0 + 1W
3.	מסמך אפיון מפורט ותכנון המערכת והממשקים	2 W	T0 + 3W
4.	תקופת פיתוח והכנות	4 W	T0 + 7W
5.	בדיקות קבלה - ושידור מסרונים /תשובות מסרונים	1 W	T0 + 8W
6.	תקופת פיילוט והרצה במקביל , תיקונים ושיפורים	1 W	T0 + 9W
7.	ביצוע מעבר לייצור ובדיקות	W 0.1	T0 + 9 W
8.	תקופת בדיקות ומעקב ביצועים	1 W	T0 + 10W
9.	סגירת הפרויקט ומעבר לתפעול שוטף	W 0.1	T0 + 10W

13 כוח אדם בספק:

- 13.1 הספק יחזיק במלוא כוח האדם הנדרש על מנת לספק את השירות באיכות הגבוהה ביותר.
- 13.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יעסיק הספק את כוח האדם הבא:

13.2.1 מנהל הפרויקט/ מנהל תפעול

- 13.2.1.1 כאמור בסעיף 12.4 למכרז, על הספק המציע להציע מנהל פרויקט מטעמו אשר יהיה אחראי על כל תקופת הפרויקט החל מרגע החתימה על ההסכם ועד לסיום תקופת הקמת הפרויקט והפעלת המערכת באופן שוטף וקבוע.
- 13.2.1.2 בסיום הפיילוט ומעבר למצב תפעול שוטף תועבר פעילות וניהול מערך שליחת המסרונים המשרת את רשות האוכלוסין וההגירה אל מנהל לקוח אשר יוגד מראש בטרם תסתיים הקמת המערכת.

חתימה וחותמת המציע

13.2.1.3 על מנהל הפרויקט המוצע למלא את התנאים הבאים :

13.2.1.3.1 מנהל הפרויקט מטעם המציע יהיה אדם (לא תאגיד) בעל כישורים מתאימים

ובעל ניסיון ניהולי מתאים להקמה ותפעול של שירותי שליחת מסרונים קול

וטקסט בהיקף וברמת מורכבות דומים לאלו הנדרשים במכרז זה.

13.2.1.3.2 מנהל הפרויקט יועסק ע"י הספק (כעובד או כ"פריילנס").

13.2.1.3.3 בעל ניסיון של 3 שנים רצופות במהלך 5 השנים האחרונות בניהול פרויקטים

בתחום מערכות שידור וקליטת מידע במערכות מסרונים קול וטקסט בהיקף של

500,000 הודעות (קול או טקסט) בשנה לפחות.

13.2.1.4 מודגש כי מנהל הפרויקט יועסק, לכל הפחות, החל ממועד חתימת החוזה ועד לסיום

תקופת הקמת הפרויקט.

13.2.2 מנהל לקוח

13.2.2.1 בסיום פעילות הקמת מערך משלוח המסרונים ימונה מטעם הספק הזוכה מנהל

הלקוח אשר יהיה אחראי על הקשר השוטף עם רשות האוכלוסין וההגירה ויהיה

אחראי לניהול ותפעול שוטף של מערכת המסרונים ומוקד השירות שיועמד לרשות

האזרחים. על מנהל הלקוח המוצע למלא את התנאים הבאים :

13.2.2.2 מנהל הלקוח מטעם המציע יהיה אדם (לא תאגיד) בעל כישורים מתאימים ובעל

ניסיון ניהולי מתאים לתפעול של שירותי בהיקף וברמת מורכבות דומים לאלו

הנדרשים במכרז זה.

13.2.2.3 מנהל הלקוח יועסק ע"י הספק (כעובד או כ"פריילנס").

13.2.2.4 בעל ניסיון של 3 שנים רצופות במהלך 5 השנים האחרונות בעיסוק במערכות

שידור וקליטת מידע במערכות מסרונים קול וטקסט.

14 תיעוד

14.1 הספק הזוכה יתעד את פעילות הקמת הממשקים, מסמכי הדרישות ומסמכי האפיון.

בסיום הפרויקט יגיש לרשות לשמירה ותיעוד כחלק מהתהליכי המעבר לייצור שוטף.

חתימה וחותמת המציע _____

נספח ב' למכרז - חוזה התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____, שנת _____

– בין –

רשות האוכלוסין וההגירה

מרח' מסילת ישרים 6 ירושלים

מס' ישות עסקית: 500106505

(להלן: "הרשות")

מצד אחד:

– לבין –

חברת _____

מרח' _____

טל' _____, פקס': _____

דוא"ל: _____

מספר תאגיד / עוסק מורשה _____

על ידי מורשי חתימה ששמו/ם _____

(להלן: "הספק")

מצד שני:

הואיל:

והספק עוסק באספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים;

והואיל:

והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הכישורים וכוח האדם המקצועי, ויש ברשותו את האמצעים הנדרשים כמופיע במכרז 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים ולביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי דין;

והואיל:

והספק זכה במסגרת מכרז פומבי מספר 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים

והואיל:

וברצון הרשות להזמין מהספק מעת לעת את השירותים, בהתאם לתנאי חוזה זה, והספק מעוניין לספק את השירותים עבור הרשות, הכול כאמור וכמפורט בתנאי החוזה.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1 מבוא ופרשנות

- 1.1 המבוא והנספחים לחוזה זה מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה.
- 1.2 במקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב בין האמור בחוזה זה לבין האמור בנספחים, יגבר האמור בחוזה.
- 1.3 כותרות הסעיפים בחוזה זה נועדו לנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות החוזה.
- 1.4 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.

חתימה וחותמת המציע _____

- 2 הגדרות**
- 2.1 בחוזה זה יחולו הגדרות המנויות בסעיף 10 למכרז מס' 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים: ובמפרטי השרות הנספחים למכרז כאמור.
- 3 נספחים ומסמכים נוספים**
- 3.1 הנספחים לחוזה זה הם כמפורט להלן:
- 3.1.1 נספח 1 – נוסח ערבות ביצוע.
- 3.1.2 נספח 2 – נספח ביטוח – אישור קיום ביטוחים.
- 3.1.3 נספח 3- שמירה על סודיות.
- 3.1.4 נספח 4- התחייבות למניעת ניגוד עניינים.
- 3.1.5 נספח 5 לחוזה ההתקשרות – חוזה בעניין פורטל ספקים
- 3.2 במעמד חתימת החוזה ימציא הספק לרשות כדלקמן:
- 3.2.1 ערבות ביצוע, כאמור בסעיף 15 לחוזה.
- 3.2.2 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים עפ"י הנוסח שבנספח 2' להסכם, יומצאו על ידי הספק לרשות האוכלוסין וההגירה עד למועד חתימת החוזה מהות ההתקשרות.
- 3.3 הספק יספק את השירותים, בהתאם להזמנת עבודה שתמסור הרשות לספק, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה, לרבות בנספח השירותים, ובהתאם לכל דין, ויהיה זכאי לתמורה הקבועה בסעיף התמורה.
- 3.4 מובהר כי אין בחוזה זה כדי לחייב את הרשות להזמין מהספק שירותים בהיקף או מסוג כלשהו, או כדי למנוע מהרשות להזמין את השירותים מצדדים שלישיים, הכול על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 4 תקופת ההתקשרות**
- 4.1 תקופת ההתקשרות עם הזוכה תהא למשך 12 חודשים החל מיום חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות ע"י שני מורשי חתימה מטעמה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 4.2 לרשות תהיה שמורה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה/ות קצובה/ות נוספת/ות של 12 חודשים בכל פעם, בכפוף לצרכי הרשות ולמגבלות התקציב (להלן: "תקופת ההארכה"). אולם, משך ההתקשרות הכולל (כולל תקופת ההארכה) לא יעלה על 60 חודשים סה"כ.
- 4.3 יודגש כי הארכת ההתקשרות במסגרת האופציה תעשה על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרשות ומותנית בכך כי הספק יעמוד בתצהירים ובמסמכים המפורטים בתנאי הסף למכרז, במשך כל התקופה שממועד הגשת הצעה למכרז ועד למועד ההארכה.
- 4.4 הרשות תהיה רשאית להביא חוזה זה לידי סיום לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית או תקופת ההארכה, מכל סיבה שהיא, וזאת על ידי הודעה בכתב של 30 (שלושים) ימים מראש לספק.

חתימה וחותמת המציע

5 הספק מצהיר ומתחייב כי :

- 5.1 הינו, ויהיה במשך תקופת ההתקשרות, בעל הידע, הניסיון, המומחיות, הכישורים והיכולת המקצועית, לרבות כוח האדם המקצועי הנדרש לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה במיומנות, ביעילות וברמה מקצועית מעולה.
- 5.2 יש ויהיו בידיו במשך תקופת ההתקשרות ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ואם ידרשו נוספים – הוא יפעל, על חשבונו, לקבלתם.
- 5.3 הוא ממלא וימלא במשך תקופת ההתקשרות אחר הוראות הדין החלות עליו כספק השירותים וכמעביד, לרבות הוראות הקשורות לזכויות עובדיו.
- 5.4 הוא קרא את הוראות החוזה, והן מובנות לו ומוסכמות עליו, ואין מניעה על פי החוזה, על פי דין או מניעה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו, והוא לא יקבל על עצמו התחייבות שיש בה מניעה כאמור.
- 5.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא ידוע לו על ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים את התחייבויותיו על פי החוזה ועל פי דין.
- 5.6 הוא בדק את הנתונים הנוגעים לשירותים, והוא מסכים כי התמורה הקבועה בחוזה היא התמורה המלאה והבלעדית לה יהיה זכאי בגין אספקת השירותים, ועל יסוד בדיקותיו שוכנע כי התמורה האמורה מהווה תמורה ראויה עבור שירותיו.
- 5.7 הוא מוסמך על פי מסמכי ההתאגדות שלו, אם הוא תאגיד, ועל פי דין להתקשר בחוזה זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, והחתומים על חוזה זה בשם הספק הוסמכו לכך כדין וחתמתם מחייבת את הספק.
- 5.8 ידוע לו שהרשות התקשרה עמו בחוזה זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות בחוזה, וכי אי דיוק, אי נכונות או אי שלמות באישוריו והצהרותיו או אי קיום התחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין עלולים לגרום לרשות נזק חמור.

6 הנחיה ופיקוח

- 6.1 הספק יספק את השירותים בהתאם להנחיות שיינתנו לו מעת לעת על ידי נציג הרשות ועל ידי הגורם המזמין.
- 6.2 נציג הרשות והגורם המזמין יהיו רשאים, בכל עת, לבקר, לפקח, לבדוק ולהשגיח על אופן אספקת השירותים ועל קיום התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, ובכלל זה לנקוט את הצעדים ולדרוש מהספק לנקוט את הצעדים הנדרשים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להבטחת קיומן של התחייבויות הספק על פי החוזה. הספק ינקוט את האמצעים הדרושים על מנת לאפשר לרשות לממש את זכויותיה על פי סעיף זה.
- 6.3 מתן או אי מתן הנחיות כאמור ומימושה או אי מימושה של זכות הפיקוח כאמור, לא יטילו אחריות על הרשות, על נציג הרשות או על הגורם המזמין, ולא יגרעו מאחריותו של הספק.

7 כח אדם נדרש

7.1 מנהל הלקוח

- 7.1.1 מנהל הלקוח, אחראי לרמת שביעות רצון מיטבית וגבוהה של הלקוח (רשות האוכלוסין וההגירה).

חתימה וחותמת המציע

7.1.2 מנהל הלקוח, ימשך כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם אספקת השירותים, מבלי שהדבר יגרע מהתחייבותיו של הספק ומאחריותו לפי החוזה. פניה של הספק לרשות תיעשה באמצעות מנהל הלקוח. פניה או הודעה של הרשות למנהל הלקוח תיחשב כפניה או הודעה לספק.

7.1.3 מנהל הלקוח, יקיים פגישות סטטוס קבועות לפחות אחת לחודש עם נציג הרשות. בפגישות אלה יציג מנהל הלקוח דוחות ביצוע ויעלה סוגיות הנדרשות לליבון וטיפול. מנהל הלקוח, יעבוד בשיתוף פעולה ובתאום מלא עם נציג הרשות ועם הגורם המזמין ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידיו.

7.1.4 על פי דרישת הרשות, יחליף הספק את מנהל הלקוח ללא דיחוי.

7.2 למען הסר ספק

7.2.1 הרשות רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות מסיבות של איכותו המקצועית של העובד או מסיבות של ביטחון, לדרוש מאת הספק, באמצעות נציג הרשות או הגורם המזמין, כי הספק לא יספק את השירותים באמצעות עובד מעובדיו, והספק ימלא את הדרישה באופן מיידי.

7.2.2 הספק יישא בכל התשלומים, ההוצאות והמסים, בקשר עם העסקתם של עובדיו, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, מס בריאות וכל מס, היטל, מלווה או תשלום סוציאלי אחר, כתוקפם מעת לעת.

7.2.3 הספק ינהל רשומות כוח אדם מעודכנות שיכללו את שמו של כל עובד, ימי עבודתו, שכרו, דיווחים לרשויות המס ודיווחים לגבי תשלומים סוציאליים. הרשומות יועמדו לעיון נציג הרשות בכל עת, לפי בקשתו.

7.2.4 **בכל מקרה, הספק יחשב לקבלן הראשי והינו האחראי הבלעדי לכל הפעילויות, השירותים והתוצרים הכלולים בהצעתו למכרז ולמתן השירותים בתקופת ההתקשרות.**

7.2.5 כל בעלי התפקידים מטעם הספק הזוכה, לרבות קבלני משנה, יעברו בדיקות להיעדר רישום פלילי וסיווג ביטחוני ע"י מנב"ט הרשות, כתנאי לכניסה למתקנים ועבודה על פרויקטים שיבוצעו במתקני המזמינה.

8 התמורה

8.1 בעבור אספקת השירותים בהתאם לחוזה, יהיה הספק זכאי לתמורה בהתאם לסכומים, שפורטו בהצעת המחיר למכרז.

8.2 התמורה כאמור היא מלאה וסופית וכוללת את כל מרכיבי השירותים וכן עלויות והוצאות הנובעות מהם ותשלומים לצדדים שלישיים, ובכלל זה עמלות, היטלים, מיסים, אגרות, הוצאות וזמן נסיעות, ביטול זמן ותשלומים לעובדים, ספקים או קבלני משנה. על אף האמור לעיל, יתווסף לתמורה מס ערך מוסף כדין.

9 הצמדת התמורה

כללי הצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:

9.1 הגדרות בנושא הצמדה:

9.1.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז-X

חתימה וחותמת המציע

- 9.1.2 **תאריך התחלת הצמדה** – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 9.3.3).
- 9.1.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
- 9.1.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 9.1.5 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 9.1.6 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 9.2 **עקרונות ביצוע הצמדה**
- 9.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- 9.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי, לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 9.2.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 9.2.4 ביצוע ההצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.
- 9.3 **מנגנון ביצוע הצמדה**
- 9.3.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 9.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 9.3.2 ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 6 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 6 חודשים לאחר מכן.
- 9.3.3 על אף האמור בסעיף 9.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
- 9.3.3.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 9.3.3.2 ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור לעיל.
- 9.4 **דוגמא לחישוב**: (דוגמא להמחשה בלבד, הדוגמא בוצעה לפי הצמדה על בסיס רבעוני):
- תנאי ההצמדה במכרז:
- 9.4.1 המדד שנבחר – מדד המחירים לצרכן.
- 9.4.2 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז: 20.10.2009.
- 9.4.3 מדד התחלתי – המדד הידוע ביום 20.4.2011, כלומר מדד מרץ 2011: 102.5.
- 9.4.4 פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – כל 3 חודשים.
- 9.4.5 ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם למועד הוצאת החשבונית.
- 9.4.6 מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – 103.7.
- 9.4.7 דוגמא א' – חישוב הצמדה בתום ה-18 חודש:
- 9.4.7.1 בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 20.7.2011 (21=18+3 חודשים).
- 9.4.7.2 מדד התחלתי, כאמור, הינו 102.5.
- 9.4.7.3 המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הינו 103.7.

חתימה וחותמת המציע

- 9.4.7.4 מקדם השינוי במדד: $\frac{103.7}{102.5} = 1.0117$, כלומר עלייה של 1.17%.
- 9.4.7.5 כלומר, מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל-180.08 ₪ (הכפלנו ב-1.0117).
- 9.4.8 דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל 4% במהלך ה-18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:
- 9.4.8.1 בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4% (יום השינוי).
- 9.4.8.2 בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד התחלתי חדש.
- 9.4.8.2.1 מדד התחלתי – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.
- 9.4.8.3 בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר המדד את 4%).
- 9.4.8.3.1 מדד התחלתי מעודכן, כאמור, הינו 103.
- 9.4.8.3.2 המדד הקובע - המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הינו 105.
- 9.4.8.3.3 מקדם השינוי במדד: $\frac{105}{103} = 1.0194$, כלומר עלייה של 1.94%.
- 9.4.8.4 כלומר, מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל-181.45 ₪ (הכפלנו ב-1.0194).
- 9.4.8.5 לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה מדי כל רבעון.

10 אופן התשלום

- 10.1 לצורך תשלום התמורה יעביר הספק לנציג הרשות, **דוח ביצוע** בתדירות חודשית עבור ביצוע השירותים במהלך החודש החולף.
- 10.2 הספק רשאי להמציא **חשבונית** לרשות רק על בסיס דוח ביצוע המאושר על ידי נציג הרשות כאשר לחשבונית יצורף אישור של הלקוח במזמין על ביצוע השירותים לשביעות רצונו.
- 10.3 תשלום התמורה ייעשה, לאחר האישור והגשת חשבוניות ובתוך כך חשבונית מס מקורית כדין.
- 10.4 לספק לא תהיינה כל דרישה וטענה למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- 10.5 הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.
- 10.6 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 10.7 תנאי לביצוע התשלומים לפי חוזה זה הוא שהספק ימציא לרשות אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות כדין. על האישורים להיות תקפים למועד המצאתם והספק יהיה מחויב לדאוג להארכת תוקפם, מעת לעת. הספק יחזור וימציא את האישורים במועד פקיעתם של האישורים הקודמים שהוגשו לרשות.

חתימה וחותמת המציע

10.8 הרשות תנכה במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות ותשלומים אחרים שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי דין. לא המציא הספק אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור, תנכה הרשות מהתשלומים לספק את הסכום המירבי על פי כל דין.

10.9 מועד התשלום הממשלתי היה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין כמקובל במשרדי הממשלה ובהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובכפוף לחוק התקציב ותקנותיו.

10.10 הספק יידרש, בכפוף לשיקול דעתה של הרשות, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי ו/או במסגרת פורטל הספקים הייעודי של הרשות, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח 12 למסמכי המכרז, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים.

11 העדר יחסי עבודה

11.1 מוסכם ומוצהר כי הספק הוא קבלן עצמאי, ואין ולא יהיו בין הספק, עובדיו, שלוחיו וכל הבא מטעמו, לבין הרשות או מי מטעמה, יחסי עובד ומעביד.

11.2 היה ועל אף האמור לעיל, ייקבעו על ידי בית משפט או בית דין או ייטענו יחסי עובד ומעביד כאמור, וכתוצאה מכך ייגרמו לרשות או למי מטעמה הוצאות כספיות או נזקים אחרים, הספק ישפה את הרשות או את מי מטעמה, מיד עם דרישת הרשות, בגין כל הוצאה ונזק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.

11.3 הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר וזכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

12 אחריות, פיצוי ושיפוי

12.1 הספק יהיה אחראי לכל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, שנגרמו לכל אדם, לרכוש או לגוף, באופן ישיר או עקיף, עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, לרבות, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה או כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי החוזה או על פי דין.

12.2 הספק יפצה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, על כל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד שהספק אחראי להם כאמור, וכן ישפה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום ששילמו או שנדרשו או חויבו לשלם, בעקבות דרישה או תביעה שהוגשה נגדם ואשר האחריות בגינה מוטלת על הספק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.

12.3 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק על פי החוזה ועל פי דין.

חתימה וחותמת המציע

13 ערבות ביצוע

- 13.1 להבטחת קיום התחייבויותיו לפי חוזה זה, ימסור הספק לרשות, במעמד חתימת החוזה וכתנאי לתוקפו, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית או ערבות מחברת ביטוח, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח, בתנאים ובנוסח המצורף כנספח 1 לחוזה, בשיעור של 5% מהיקף ההתקשרות, כשהיא חתומה על ידי הבנק כדין, חתימת מוציאי הערבות (להלן: "ערבות הביצוע"). שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק.
- 13.2 ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת החוזה על ידי הרשות לתקופה של 15 (חמישה עשר) חודשים. הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה שבו הרשות הודיעה על מימוש האופציה העומדת לה להארכת החוזה, בשלושה חודשים מעבר לתקופת ההארכה. אי-הארכת ערבות הביצוע לגבי התקופה הנוספת תהווה הפרה יסודית של החוזה היוצרת עילה לחילוט הערבות.
- 13.3 הערבות תהיה **בנוסח הקבוע בנספח 1** לחוזה.
- 13.4 ערבות הביצוע תימסר לידי הרשות בטרם החתימה על החוזה ומסירתה מהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף.
- 13.5 הרשות תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, אם הספק יפר תנאי מתנאי החוזה, וכן בכל מקרה בו רשאית הרשות על פי החוזה לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק, ולאחר שנתנה לספק הודעה מראש של 7 (שבעה) ימים.
- 13.6 חילטה הרשות את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק לרשות ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 7 (שבעה) ימים מיום חילוט של הערבות.
- 13.7 במתן ערבות הביצוע או בחילוט או בגרוע מהתחייבויותיו של הספק או מזכויותיה של הרשות או מסעדים אחרים הנתונים לה, על פי החוזה ועל פי דין.
- 13.8 כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק.

14 ביטוח

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- רשות האוכלוסין וההגירה ולהציג לרשות האוכלוסין וההגירה את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

14.1 ביטוח חבות המעבידים

- 14.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 14.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- 14.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.

חתימה וחותמת המציע

14.1.4 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

14.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

14.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

14.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

14.2.3 בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;

14.2.4 רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.

14.2.5 הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

14.2.6 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

14.3 ביטוח אחריות מקצועית

14.3.1 הספק יבטח את אחריותו המקצועית בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית;

14.3.2 הפוליסה תכסה 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, שייגרמו בקשר לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים במסרונים (SMS) / מסרוני קול (אנא מחק את המיותר) וקליטת תשובות האזרחים המתקבלות בחזרה, פיענוחים והמרתם כקובץ מענה לרשות על פי פורמט מוגדר, לרבות הקמת ממשק מקוון לקליטת המידע הנדרש למשלוח מסרונים וקבלת מענה תשובה, הקמת ממשק ממערכות המחשוב של הספק למערכות המחשוב של רשות האוכלוסין, אספקת דוחות, מתן גישה לצפייה במערכת שידור ובקרה של מסרוני הרשות, תיקון תקלות, אבטחת מידע, אפיון ותיעוד, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה;

14.3.3 גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

14.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

14.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים;

14.3.4.2 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;

14.3.4.3 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה;

14.3.4.4 תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;

14.3.4.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

חתימה וחותמת המציע

14.4 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :-

- 14.4.1 לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;
- 14.4.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב רשות האוכלוסין וההגירה;
- 14.4.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - רשות האוכלוסין וההגירה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 14.4.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 14.4.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- 14.4.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין 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.
- 14.4.7 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- 14.5 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק לרשות האוכלוסין וההגירה עד למועד חתימת החוזה.
- 14.6 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן לרשות האוכלוסין וההגירה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 14.7 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 האוכלוסין וההגירה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

חתימה וחותמת המציע

15 שמירה על סודיות

- 15.1 הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע שיגיע לידי או לידי עובדיו או מי מטעמו בקשר לביצוע חוזה זה, לא לעשות בו שימוש, בין במישרין ובין בעקיפין, בין על ידיו ובין באמצעות גורם אחר, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולנקוט את האמצעים הדרושים כדי למנוע הגעת מידע כאמור לידי צד שלישי. הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת עובדיו הרלוונטיים ומי מטעמו המועסק באספקת השירותים ולדאוג לביצועו על ידם. לפי דרישת הרשות, יחתים הספק את עובדיו המועסקים באספקת השירותים על הצהרת סודיות בנוסח האמור בסעיף זה.
- 15.2 בסעיף זה, "מידע", לרבות מידע בעל-פה, בכתב או בכל צורה אחרת של טביעה, בין שהוא נחשב לסוד מסחרי על פי דין ובין שלא, הקשור בחוזה זה או הקשור ברשות, בפעילותה, עובדיה, או מי מטעמה, ובתכני המלל שבעל פה ושבתב, בגינם ניתנים השרותים על ידי הספק, אשר נמסר לספק על ידי הרשות או הגיע לספק במסגרת ביצוע חוזה זה.
- 15.3 התחייבות הספק לשמירת סודיות כאמור אינה מוגבלת בזמן.
- 15.4 הספק יחתום על הצהרה לשמירת סודיות **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 3 לחוזה.**

16 ניהוד עניינים

- 16.1 הספק לא יעמיד את עצמו במצב של ניהוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים איזו מהתחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין.
- 16.2 הספק יודיע לרשות ללא דיחוי על כל עניין העלול להעמיד אותן, בעל שליטה בו, מורשי חתימה בו, מי מעובדיו, או מי מטעמו, במצב של ניהוד עניינים כאמור.
- 16.3 למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי הספק או מי מטעמו לא יקבל תמורה או טובת הנאה מצד שלישי, בקשר לאספקת השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין.
- 16.4 הספק יחתום על התחייבות למניעת ניהוד עניינים **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 4 לחוזה.**

17 אמנת שירות ופיצויים מוסכמים - Service Level Agreement (SLA)**17.1 כללי**

- 17.1.1 אמנת השירות היא כלי בידי הספק המאפשר ניהול נכון ויעיל של משאביו.
- 17.1.2 אמנת השירות היא כלי בידי הרשות, להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות לאספקה, ולביצוע פיקוח על הספק בקיום הגדרות אלה.
- 17.1.3 תקלות אשר נגרמות כתוצאה מגורם חיצוני אשר מחוץ לשליטתו של הספק לא ייחשבו כאי עמידה ביעדי ה-SLA.
- 17.1.4 פיצויים מוסכמים – במקרה שהספק לא יעמוד בדרישות איכות השירות וברמות השירות המוגדרות, יופעלו כנגדו פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה שלהלן.
- 17.1.5 מימוש פיצויים מוסכמים ייעשה בדרך של קיזוז הסכומים המגיעים לספק מחשבונית המס לאחר חתימה ואישור של גורם מוסמך ברשות. נציג הרשות ישלח לספק 3 ימי עסקים לפני סוף החודש את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים כשהוא חתום בחתימתו של הגורם המוסמך ברשות. הספק יפחית סכום זה מחשבונית המס המוגשת לתשלום לרשות.

חתימה וחותמת המציע _____

17.1.6 היה ולא מילא הספק את מחויבותיו כולן או חלקן, רשאית הרשות מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:

17.1.6.1 לבצע במקום הספק את החיוב, בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.

17.1.6.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

17.1.6.3 לקנוס את הספק בהתאם לסעיף אי העמידה בהתחייבויותיו כמפורט להלן:

המקרה	הפיצוי המוסכם (לא כולל מע"מ)	הערות
אי משלוח הודעת כתב במועד	עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד שבין 90% ל-95% ישולם קנס של 1,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל-95%.	לצורך קנס זה יעוגל האחוז כלפי מטה בכל מקרה. כלומר, אם אחוז ההשלמה יעמוד על 93.99%, יעמוד הקנס על 2,000 ₪ (1,000 ₪ כפול שני אחוזים)
	עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד שבין 80% ל-89.99% ישולם קנס של 2,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל-89.99%.	כאמור לעיל
	עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד מתחת ל 80% ישולם קנס של 5,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל-80%.	כאמור לעיל
אי משלוח הודעת קול במועד	עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד שבין 90% ל-95% ישולם קנס של 1,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל-95%.	לצורך קנס זה יעוגל האחוז כלפי מטה בכל מקרה. כלומר, אם אחוז ההשלמה יעמוד על 93.99%, יעמוד הקנס על 2,000 ₪ (1,000 ₪ כפול שני אחוזים)
	עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד שבין 80% ל-89.99% ישולם קנס של 2,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל-89.99%.	כאמור לעיל

חתימה וחותמת המציע

עבור אחוז השלמת משלוח הודעה במועד מתחת ל 80% ישולם קנס של 5,000 ₪ עבור כל אחוז מתחת ל- 80%.	כאמור לעיל	
אי העברת דיווח במועד על כמות הודעות שנשלחו במועד – 500 ₪ לכל מקרה.	אי העברת דיווח חודשיים	
אי דיווח על אירוע/כשל לוגיסטי או טכנולוגי שעלול לפגוע באיכות השירות או ברציפותו כהגדרתו בסעיף 7.4 לפרק 2 לעיל – 1,000 ₪ לכל מקרה.	אי דיווח על אירוע/כשל	
אי העברת דיווח חודשיים על כשלים בשירות במועד – 500 ₪ לכל מקרה.	אי העברת דיווח חודשיים	

17.1.6.4 יובהר כי אחוז שליחת ההודעות במועד ייבחן חודשית.

18 קיזוז ועיכבון

- 18.1 הרשות תהיה רשאית לקזז כל סכום המגיע לה מהספק, מכל סכום שיגיע לספק מהרשות, על פי החוזה, על פי חוזה אחר שנערך ביניהם או על פי דין.
- 18.2 הרשות תיתן לספק הודעה על סכומים שקיזזה כאמור, סמוך למועד הקיזוז, והספק יהיה רשאי להשיג בפני נציג הרשות על קיזוז כאמור או על תשלומים שלא שולמו לו ומגיעים לו לטענתו. לא השיג הספק כאמור תוך 30 (שלושים) יום מיום קבלת התשלום או הודעת הקיזוז, משמע שהסכים לתשלום ולביצוע הקיזוז.
- 18.3 לספק לא עומדת זכות קיזוז או זכות עיכבון כלשהי.

19 הפרות

- 19.1 מוסכם על הצדדים כי כהפרה יסודית של חוזה זה, ייחשב כל אחד מאלה:
- 19.1.1 הפרה של הוראות החוזה המפורטות בסעיפים: 3, 5, 6, 7, 8, 19-14, 24, 25.
- 19.1.2 אי קיום או הפרה צפויה של הוראה מהוראות החוזה, אף אם אינה אחת מההוראות המנויות לעיל, אשר לא תוקנו במועד שנקבע לכך בהודעה שמסר הצד הנפגע לצד המפר.

חתימה וחותמת המציע

19.1.3 קרות אחד מאלה: [1] הוגשה בקשה לפירוק הספק, לרבות פירוק מרצון, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [2] הוגשה בקשה למתן צו הקפאת הליכים כנגד הספק, או בקשה למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, מפרק, מפרק זמני, מנהל מיוחד, או נאמן מטעם בית משפט לספק, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [3] הוטל עיקול או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת, על רוב נכסי הספק או נכסים מהותיים שלו או נכסים הדרושים לצורך אספקת השירותים, והעיקול לא הוסר בתוך 60 (שישים) ימים ממועד מהטלתו.

20 ביטול החוזה

20.1 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, תהיה הרשות זכאית לבטל את החוזה לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לרשות על פי החוזה ועל פי דין.

20.2 בוטל החוזה על ידי הרשות לפי סעיף זה או לפי סעיף 5.3, תשלם הרשות לספק את התמורה המגיעה לו בגין השירותים שסיפק בפועל, בקיזוז וניכוי הסכומים המגיעים לרשות מן הספק, לרבות פיצויים בגין נזקים והפסדים שנגרמו לרשות עקב אחריותו של הספק או כתוצאה מהפרתו את תנאי חוזה זה, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו זכאית הרשות על פי החוזה או על פי דין.

20.3 הספק אינו רשאי בשום מקרה לבטל את החוזה או להפסיק את אספקת השירותים על פי החוזה, למעט במקרה של הפרה יסודית מצד הרשות ולאחר הודעה בכתב 30 (שלושים) ימים מראש.

20.4 יובהר כי תנאי חוזה זה כפופים להחלטות הממשלה, הנחיות נציבות שירות המדינה והחלטות תקציביות או כלכליות של הרשות, כפי שיתקבלו מעת לעת. בשינוי תנאי החוזה על ידי הרשות, הנובע מהחלטות או הנחיות כאמור, לא יהיה משום הפרה של החוזה.

21 זכויות יוצרים ובעלות בתוצרי השירותים

21.1 עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, או על פי דרישה בכתב של נציג הרשות, יעביר הספק את תוצרי השירותים שברשותו לידי הרשות, ולא ישמור ברשותו עותק, גיבוי או חלקים מהם.

22 העברת זכויות

22.1 הספק לא ימחה את זכויותיו והתחייבויותיו על פי החוזה, כולן או חלקן, ולא ישעבד או ימשכן את הזכויות האמורות, אלא אם נתקבלה לכך הסכמת הרשות בכתב ומראש.

23 כללי

23.1 לכל שינוי, תיקון או עדכון של החוזה, לא יהיה תוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הצדדים.

23.2 ויתור, ארכה או הקלה שניתנו לספק על ידי הרשות, לא יהוו תקדים למקרה אחר ולא יהיה להם תוקף אלא אם כן נעשו בכתב. עיכוב או השהיה במימוש או בהפעלת זכות מצד הרשות, לא ייחשבו כויתור מצדה על זכויותיה והיא תהיה רשאית לממשן בכל עת שתמצא לנכון.

23.3 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בתובענה שעילתה בחוזה זה נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז ירושלים.

חתימה וחותמת המציע

23.4 כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הינן כמפורט בראש חוזה זה, בכפוף לכל שינוי בהן, שהודעה בכתב עליו נמסרה לצד האחר בדרך המפורטת בחוזה זה. כל הודעה שתשלח מצד אחד למשנהו לכתובתו האמורה יראוה כאילו הגיעה לתעודתה: אם נשלחה בדואר רשום - כעבור 72 (שבעים ושתיים) שעות מעת מסירתה במשרד דואר בישראל; אם נשלחה בפקסימיליה - ביום העסקים שלאחר יום משלוחה, באם קיים בידי השולח אישור על העברה תקינה של ההודעה במלואה; אם נמסרה בכתובתו של הצד הרלוונטי ביד - בעת מסירתה כאמור.

לראיה באו הצדדים על החתום:

הספק	חשב משרד הפנים	רשות האוכלוסין וההגירה

חתימה וחותמת המציע _____

נספח 1 לחוזה ההתקשרות - נוסח מחייב לערבות 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 _____
(המועד האחרון להגשת הצעות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") 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 עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חב' הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

_____ חתימת וחותמת מורשה החתימה

_____ שם מלא

_____ תאריך

_____ חתימה וחותמת המציע

נספח 2 לחוזה ההתקשרות – אישור עריכת ביטוח

לכבוד :

מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון : אישור עריכת ביטוח

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים במסרונים (SMS) / מסרוני קול וקליטת תשובות האזרחים המתקבלות בחזרה, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, את הביטוחים המפורטים להלן :

ביטוח חבות המעבידים, פוליסה מס' _____ :

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס' _____ :

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
5. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
6. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית, פוליסה מס' _____ :

1. ביטוח אחריותו המקצועית בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
2. הפוליסה מכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה

חתימה וחותמת המציע _____

- רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים במסרונים (SMS) / מסרוני קול (אנא מחק את המיותר) וקליטת תשובות האזרחים המתקבלות בחזרה, פיענוחים והמרתם כקובץ מענה לרשות על פי פורמט מוגדר, לרבות הקמת ממשק מקוון לקליטת המידע הנדרש למשלוח מסרונים וקבלת מענה תשובה, הקמת ממשק ממערכות המחשוב של הספק למערכות המחשוב של רשות האוכלוסין, אספקת דוחות, מתן גישה לצפייה במערכת שידור ובקרה של מסרוני הרשות, תיקון תקלות, אבטחת מידע, אפיון ותיעוד, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה;
3. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
 4. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - 4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;
 - 4.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - 4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה;
 - 4.4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
 5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

- בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:
1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב רשות האוכלוסין וההגירה.
 3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל-רשות האוכלוסין וההגירה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

חתימה וחותמת המציע

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך

נספח 3 לחוזה ההתקשרות – הצהרה לשמירה על סודיות

הצהרה לשמירה על סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

חתימה וחותמת המציע

על ידי _____ ת.ז. _____ מכתובת _____

והואיל והנני מועסק בקשר לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים ;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן ;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.

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

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין, כל גורם אחר או מי מטעמו.

2. שמירת סודיות

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

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

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: _____

_____ חתימת מורשי החתימה

_____ חתימה וחתימת המציע

נספח 4 לחוזה ההתקשרות – התחייבות להעדר ניגוד עניינים

התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב_____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____
על ידי _____
ת.ז. _____
מכתובת _____

והואיל והנני מועסק בקשר לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים ;
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת הספקת הטובין ולאחריו ;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :
"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו הטובין למזמין.
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת הספקת הטובין, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם וועדת המכרזים המשרדית אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים שוא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום הטובין שוא מתן הספקת הטובין, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

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

חתימה וחותמת המציע _____

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה וחותמת המציע _____

נספח 5 לחוזה ההתקשרות – חוזה בעניין פורטל ספקים

חוזה בעניין פורטל הספקים

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

ה ו א י ל : והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה,

ו ה ו א י ל : והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו ע"י משרד האוצר מפעם לפעם,

ו ה ו א י ל : 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 בצידם, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

חתימה וחותמת המציע _____

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

3. פונקציונליות פורטל הספקים

- (1) באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:

חתימה וחתימת המציע

- 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), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- (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 18ב 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.

חתימה וחותמת המציע _____

- (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 פוטרים את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

6. תשתית מקומית

- (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).

חתימה וחותמת המציע

- (5) הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.
- (6) הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיסית 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 שכיחת 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 ההצהרה, 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.

חתימה וחותמת המציע _____

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.

חתימה וחותמת המציע

(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

חתימה וחותמת המציע

- (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 ושבנו 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.

חתימה וחותמת המציע

(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 שלעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לבירור 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.

חתימה וחותמת המציע

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 מהתחייבויותיו 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 וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

20. כתובות הצדדים

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

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____	חתימה _____
שם _____	חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____	חתימה _____
שם _____	חתימה _____

חתימה וחותמת המציע _____

נספח א' לחוזה פורטל ספקים – דרישות לתשתית המקומית

1. אמצעים הניתנים מהגורם המנפק

1.1. קורא כרטיסים.

1.2. כרטיס חכם.

1.3. סיסמא (Pin 22/2018ber).

2. דרישות מערכת

עבודה במערכת תתאפשר רק עם קיום דרישות החומרה והתוכנה הבאות:

2.1. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים)

2.2. דפדפן אינטרנט אקספלורר 7.0 ומעלה

2.3. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או VISTA

2.4. Windows XP - עם Service Pack 3 ומעלה.

2.5. קורא כרטיסים מותקן *

2.6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת*

2.7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת*

2.8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם

NETVIEWER, הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכב"ה

מאתר GOV.IL

*הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign & Verify ניתן למצוא בפורטל השירותים

והמידע הממשלתי בכתובת www.gov.il.

חתימה וחותמת המציע

**נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים
הממשלתי**

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

(מחק את המיותר)

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם:...../מטעם החברה בשם בע"מ/ (להלן – המשתמש) הינו מר/גב (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לחברת הניהול מטעם הממשלה בכתב וגם טלפונית על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש לפחות 48 שעות בימי עבודה במשרדי הממשלה, לפני ביצוע הפעולה והמשתמש קיבל מחברת הניהול אישור בכתב על כך שבקשת המשתמש התקבלה. לא התקבל האישור תוך 24 שעות ממועד ההודעה בכתב, על המשתמש יהיה להתקשר לחברת הניהול כדי לברר שביטול ההרשאה בוצע בפועל.
- יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם החברה המנהלת, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא ייעשה שימוש שאינו מורשה על ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הינם כלהלן:

א. שם מלא

ב. כתובת מלאה

ג. ת.ז.

ד. תפקיד אצל המשתמש

ה. מספר טלפון בעבודה

ו. מספר טלפון בבית

ז. מספר טלפון נייד

חתימה וחותמת המציע _____

ח. כתובת דואר אלקטרוני

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם הקבלן וחותמת של המשתמש :

.....
שם מלא :	שם מלא :
.....
ת.ז./ח.פ. :	ת.ז./ח.פ. :
.....
כתובת :	כתובת :
.....

חתימה וחותמת המציע _____

למילוי ע"י עו"ד או רו"ח (מחק את המיותר)

אני הח"מ, יועצו המשפטי/רו"ח של התאגיד, מאשר בזאת כי:

1. כל הפרטים המפורטים לעיל נכונים וכן שהמשתמש/ מורשה חתימה מטעם המשתמש /מורשי החתימה מטעם המשתמש (להלן – החותם או החותמים, בהתאמה) ת.ז. ת.ז. חתם/חתמו על ההצהרה הנ"ל בפני ביום וכמו כן שהוא מורשה ומוסמך לחתום על ההצהרה/ הם מורשים ומוסמכים לחתום על ההצהרה לפי החלטות המשתמש ומסמכי היסוד שלו.

2. נציג המשתמש מוסמך ומורשה לפי החלטות המשתמש /ומסמכי היסוד שלו וההצהרה הנ"ל:

2.1. להגיש גורם המאשר בשם המשתמש בקשה להנפקת תעודה אלקטרונית, כמשמעה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001 (להלן: "התעודה האלקטרונית").

2.2. כי התעודה האלקטרונית של המשתמש תונפק על שמו של נציג המשתמש ועבורו.

2.3. לחתום באמצעות התעודה האלקטרונית, בשם המשתמש ומטעמו, על דיווחי ביצוע חשבוניות כמסר אלקטרוני, כמשמעות מונח זה בחוק הנ"ל, ולחייב את המשתמש לכל דבר וענין באמצעות התעודה האלקטרונית.

חתימה

חותמת

מספר רישיון

שם המשרד

כתובת

מספר טלפון

חתימה וחותמת המציע

נספח ג' למכרז: טופס הצעה

טופס הצעה למכרז 22/2018
לאספקת שירותי העברת הודעות
טלפוניות לאזרחים

פרטי המציע

	שם המציע
	איש הקשר למכרז אצל המציע
	חתימת מורשה החתימה של המציע אודות הצעתו

חתימה וחותמת המציע _____

מסמכים ואישורים אותם נדרש המציע לצרף לטופס ההצעה

מובהר כי הטבלה שלהלן מובאת לנוחות המציעים, אולם על כל מציע לוודא בעצמו כי מלוא המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז מצורפים להצעתו, גם אם לא נכללו ברשימה שלהלן.

לתשומת לב המציעים:

הצעת המחיר למכרז (נספח 5 בטופס ההצעה), תוגש במעטפה נפרדת מטופס הצעה זה

סעי' להוכחה	במכרז	מסמך נדרש/ נוסח מחייב
12.2.1		נסח רישום תאגיד עדכני לשנת 2018. ניתן להפיק את הנסח באתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: taagidim.justice.gov.il תחת הקישור "הפקת נסח חברה".
	שגיאה! ההפניה נמצא.	מקור לא
		נספח 2 לטופס ההצעה - תצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו 1976
12.2.2		אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
12.2.3		נספח 7 לטופס ההצעה - הצהרה בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות
12.3.1		ניסיון המציע בשליחת מסרונים כתובים (SMS) באמצעות מענה לנספח 5.1 לטופס ההצעה - הצהרת המציע אודות ניסיונו
12.3.2		ניסיון המציע בשליחת מסרונים קול באמצעות מענה לנספח 5.1 לטופס ההצעה - הצהרת המציע אודות ניסיונו

מסמכים נוספים שיש לצרף

סידורי	המסמך/אישור
1.	נספח 1 לטופס ההצעה: הצהרה אודות אימות זהות ופרטי המציע
2.	אישור רואה חשבון בדבר עסק בשליטת אישה
3.	נספח 11 לטופס ההצעה- הצעת המחיר של המציע למכרז – במעטפה נפרדת
4.	הסכם התקשרות חתום כנדרש
5.	מענה עורך המכרז ומענה לשאלות ספקים
6.	טבלת תאימות ומחויבות ספק

חתימה וחותמת המציע _____

נספח 1 לטופס ההצעה: הצהרה אודות אימות זהות ופרטי המציע

	תאריך
--	-------

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס. 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים

אני, עורך הדין _____ (שם מלא), בעל רישיון מס. _____ המשמש כעורך הדין החיצוני של _____ המציע במכרז (להלן: "המציע") מאשר בתאריך: _____ את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

			המציע כפי שהוא רשום במרשם	
			הכתובת הרשמית של משרדי הקבע של המציע, טלפון, פקס	
			סוג התארגנות	
			תאריך הרישום	
			מספר מזהה	
			מספר חשבון בנק	
			איש קשר מטעם המציע למכרז	
				שם מלא
				תפקיד
				טלפון משרד
				טלפון נייד
			דוא"ל	
דוגמת חתימה וחותמת	ת.ז.	תפקיד	שם מלא	מורשה/י החתימה מטעם המציע על פי החלטת דירקטוריון/ הנהלת המציע
דוגמת חתימה וחותמת	ת.ז.	תפקיד	שם מלא	

בכבוד רב,

	שם עורך הדין	כתובת	טלפון
	תאריך	מס. רישיון	חתימה וחותמת

חתימה וחותמת המציע _____

**נספח 2 לטופס ההצעה - תצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות
גופים ציבוריים תשל"ו 1976**

	תאריך
--	-------

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס' 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____ אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, 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. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך

_____ חתימה וחותמת

_____ חתימה וחותמת המציע

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני	בישוב/עיר:
		במשרדי אשר ברחוב:	
מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י	מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י
	ת.ז. מס.:		ת.ז. מס.:
המוכר/תים לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/הים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/הים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.			
שם עו"ד	מס. רישיון	חתימה וחותמת	תאריך

חתימה וחותמת המציע _____

נספח 3 לטופס ההצעה - הצהרת המציע לצורך עמידה בתנאי הסף

	תאריך
--	-------

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס. 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים

אני הח"מ, **מורשה החתימה** והמוסמך לתת תצהיר בשמה של חברת _____, המציעה במכרז (להלן – "המציעי"):

שם מורשה החתימה	ת.ז	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כדלקמן:

1. ניסיון המציע בתחום המסרוניס הכתובים (SMS) לצורך עמידה בתנאי הסף יצורף בטבלה להלן ו-או בטבלאות נוספות זהות:

1.1. מסרוניס כתובים (SMS)

מספר המסרוניס שנשלחו בשנה קלנדרית	שם הפרויקט ושנת ביצועו	הלקוח		
		שם הלקוח	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון + טלפון סלולרי רלוונטי

מס' הטבלאות שצורפו לנספח זה: _____



2. ניסיון המציע בתחום מסרוני קול לצורך עמידה בתנאי הסף יצורף בטבלה להלן ו-או בטבלאות נוספות זהות:

2.1. מסרונים קול

מספר המסרונים שנשלחו בשנה קלנדרית	שם הפרויקט ושנת ביצועו	הלקוח		
		טלפון + טלפון סלולרי רלוונטי	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	שם הלקוח

חתימה וחותמת המציע _____



3. מנהל הפרויקט המוצע:

3.1. פירוט ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בניהול פרויקטים דומים:

פרטי התקשרות עם הלקוח/ מעסיק	תקופת פעילות הפרוייקט (חודש/שנה)	תיאור הפרוייקט וכמות ההודעות שנשלחו בו בכל שנת התקשרות	שם הלקוח/ מעסיק	#

חתימה וחותמת המציע _____



4. עמידת המערכת המוצעת בדרישות: לצורך עמידה בתנאי הסף יצורף בטבלה להלן ו-או בטבלאות נוספות זהות:

פירוט התשובה לסעיף	עומד בדרישות		מסרונים משלוח מערכת להקמת דרישות (סעיף מספר בנספח א' מפרט השירותים המבוקשים)
	כן	לא	
			5.7 הצגת שם הרשות בקבלת מסרון כתב (טקסט).
			5.8 בניית ממשק תקשורת בין מערכת רשות האוכלוסין והספק.
			7.1 גישה לצפייה במערכת שידור ובקרה של מסרוני הרשות
			5.1.1 ו-5.2.1 יכולת תמיכה בממשק מקוון הקיים ברשות האוכלוסין
			10.1 יכולות שרידות אוטומטית
			10.2 אתר גיבוי למערכת שליחת מסרונים

חתימה וחותמת המציע _____



זה שמ/נו, להלן חתימת/נו ותוכן תצהיר/נו דלעיל אמת:

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך
אישור עורך הדין				
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:	
מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:	
<p>המוכר/תים לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/הים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.</p>				
שם עו"ד	מס. רישיון	חתימה וחותמת	תאריך	

חתימה וחותמת המציע _____

נספח 4 לטופס ההצעה - הצהרה בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. יש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע מעסיק עד 25 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות עליו.

המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולם בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות. לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מדי.

המציע מעסיק מעל 100 עובדים אך טרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות - המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה במכרז, ככל שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע מעסיק מעל 100 עובדים ופנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות - המציע מצהיר כי ביום ___/___/___ פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות וכי פעל ליישום ההנחיות שקיבל בעקבות פנייתו כאמור.

הנני מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד תחילת ההתקשרות עמי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת מכרז זה.
2. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

לראיה באתי על החתום

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחורתמת המציע

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מספר רישיון _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרו _____ / המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

חתימה וחותמת

שם מלא של עו"ד

תאריך

נספח 5 לטופס ההצעה - הצעת המחיר של המציע למכרז

נספח זה יוגש במעטפה נפרדת מיתר מסמכי טופס ההצעה

תאריך	
-------	--

לכבוד: רשות האוכלוסין והגירה,

הנדון: מכרז מס. 22/2018 לאספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים

אני החתום מטה, נציג מוסמך של _____, המציע במכרז מספר 22/2018 מתכבד להגיש בזה הצעה לביצוע העבודות נשוא המכרז, בהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.

- 1 יש בידינו את כל מסמכי המכרז. הם מוכרים לנו ומובנים לנו היטב, והצעתנו זו נעשית לאחר ששקלנו אותם היטב על כל השלכותיהם.
- 2 המחיר המוצע על ידנו הנו כפי שמפורט להלן הינו עבור אספקת שירותי העברת הודעות טלפוניות לאזרחים. המחיר כולל את כל מרכיבי העבודה וכל הוצאה אחרת לרבות אספקת כל האביזרים הנחוצים להפעלתו והתקנתו ע"פ דרישות המפרט וכמובן רווח, ביטוחים, נסיעות, עלויות העסקת כוח אדם, בדיקות מעבדה וכיוצ"ב.
- 3 אנו מאשרים כי המחירים הכלולים בהצעתנו הינם סופיים, וכי לא נבקש לשנותם או להוסיף עליהם.
- 4 אנו מכירים כי האומדנים המפורטים בסעיף 9 לנספח א' למכרז הינם בגדר הערכה בלבד לצורך ההשוואה בין ההצעות והרשות אינה מתחייבת להיקף הזמנה מסוים.
- 5 ככל שיהיו טעויות בחישוב או בהכפלה, המשרד יתחשב במחיר ליחידה כמחיר הקובע.
- 6 **הבהרות והנחיות נוספות לתמחור:**
 - 6.1 הספק יגיש את הצעתו **בנפרד** עבור מערכת מסרוני טקסט **ובנפרד** למערכת מסרוני קול.
 - 6.2 לרשות האוכלוסין וההגירה עומדת הזכות לבחור את ההצעה המיטבית עבור רשות האוכלוסין מבין כל אחד הספקים מבין החברות המגישות את הצעת המחיר למערכת שליחת מסרוני הטקסט ולבחור את ההצעה המיטבית למערכת שליחת מסרוני קוליים מספק אחר. במילים אחרות, רשות האוכלוסין יכולה לבחור ספק אחד שנתן את ההצעה הכוללת המיטבית ביותר שהמכילה את מערכת שליחת מסרוני הטקסט והקול יחדיו, באם היא מיטבית לעומת בחירת ספק נפרד לכל מערכת.
 - 6.3 הצעת הספק תגלם במחיר המסרון את כל עלויות ההקמה של המערכת לרבות:
 - 6.3.1 כל עלויות ההקמה, באם ישנן, עבור הטמעת שדות דינאמיים (כתובת, לינק כדומה).
 - 6.3.2 עלות הקמת ממשקים,
 - 6.3.3 עלות קווי תקשורת,
 - 6.3.4 פיתוח מערכת הנדרשת
 - 6.3.5 הרשות גישה לצפייה בנתוני השידור, דוחות תפעולים
 - 6.3.6 תחזוקה ואחריות,
 - 6.3.7 עלויות הקמת וניהול הפרויקט ותפעול השוטף.
 - 6.4 הרשות תנפיק לספק הזוכה הזמנת עבודה לצרכי התקשרות. התשלום יהיה חודשי לפי צריכה בפועל של מסרוני.

6.5 עלות מסרון תוגש ותחושב עלפי מאפיין אורך תווים של המסרון בפועל כפי שנשלח ממערכת הרשות ולא לפי מקבצים של 70 תווים (סטנדרט שבתעשייה) גם באם המסרון מרוכב ממספר יחידות של תווים. דוגמא, הרשות מצפה לקבל מחיר יחידה למסרון בן 250 תווים גם באם הוא מורכב ממספר מסרונים חלקיים, למשל לפי כפולות של מסרון של 70 תווים.

7 עלות הקמת מערכת שליחת מסרוני טקסט (כתב)

7.1 המחירים המבוקשים על ידינו, לא כולל מע"מ, הינם כלהלן:

עלות מסרוני כתב				
עלות כוללת $P * Q =$	כמות משוערת $Q =$	מחיר יח' <u>לא</u> כולל מע"מ $P =$	אורך מסרון עד # תווים	קבוצה מס #
	5,250,000		עד 250 תווים	1
	3,675,000		עד 350 תווים	2
	1,575,000		עד 500 תווים	3
	10,500,000	סה"כ		

8 עלות הקמת מערכת שליחת מסרוני קול

8.1 המחירים המבוקשים על ידינו, לא כולל מע"מ, הינם כלהלן:

עלות מסרוני קול				
עלות כוללת $P * Q =$	כמות משוערת $Q =$	מחיר יח' <u>לא</u> כולל מע"מ $P =$	אורך מסרון עד # תווים	קבוצה מס #
	2,250,000		עד 250 תווים	1
	1,575,000		עד 350 תווים	2
	675,000		עד 500 תווים	3
	4,500,000	סה"כ		

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

נספח 20 לטופס ההצעה - נספחים טכנולוגיים

20.1. ממשק מסרוני טקסט רשות האוכלוסין מול : לספק השירות שליחת מסרוני טקסט

20.1.1. מטרת הממשק

הגדרת ממשק שליחת מסרוני טקסט מצד רשות האוכלוסין אל ספק השרות לשליחת מסרוני טקסט וקבלת תשובות למסרונים חזרה למערכת אביב

20.1.2. מבנה הקובץ

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
< sms >
  < account >
    < id >XXXX</id>
    < password >YYYY</password>
  </account>
  < attributes >
    < rootReference >1269</rootReference>
    < replyPath >0508085036</replyPath>
  </attributes>
  < schedule >
    < relative >0</relative>
  </schedule>
  < targets >
    < dv >
      < cellphone >972507323485</cellphone>
      < data >RR2234960763T. שלום יובל הדרכון החכם שהזמנת בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה נשלח אליך בדואר רשום שמספרו </data>
      </data> ניתן לעקוב אחר דבר הדואר הרשום באתר דואר ישראל לאחר כ-24 שעות מקבלת הודעה זו
      < reference >856221</reference>
    </dv>
    < dv >
      < cellphone >972523644354</cellphone>
      < data >שלום אסמה הדרכון החכם שהזמנת בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה נשלח אליך בדואר רשום שמספרו </data>
      </data> ניתן לעקוב אחר דבר הדואר הרשום באתר דואר ישראל לאחר כ-24 שעות מקבלת הודעה זו.
      < reference >853597</reference>
    </dv>
  </targets>
  < deliveryName >קובץ מסרונים מאביב</deliveryName>
</ sms >
```

20.1.3. תאור שדות הקובץ:

שם השדה	תאור השדה
cellphone	טלפון הנמען
replyPath	טלפון שממנו נשלח המסרון ואליו יש להחזיר תשובה.
reference	מס' בקשה פנימי של מערכת אביב. במידה ולא קיים מס' בקשה (לדוגמא במסרון piba0) יועבר 0.
Data	תוכן ההודעה הנשלחת.

20.1.4. תדירות הקובץ:

יוחלט בהתאם לדרישת הלקוח (רשות האוכלוסין)

20.1.5. קובץ תשובות למסרונים מ- ספק השרות לשליחת מסרונים טקסט למערכת אביב

- קובץ התשובות יועבר רק כתשובות עבור מסרונים מסוג Piba3.x בו הרשות מבקשים מהתושב להחזיר תשובה למסרון וללחוץ 1 לאישור קבלת כרטיס או 0 במידה והכרטיס לא התקבל.
- הקובץ יועבר באמצעות כספת למערכת אביב
- הקובץ יועבר כקובץ csv ויכיל את השדות הבאים (ללא כותרות):
- הן הקובץ המועבר והן הקובץ המוחזר יהיה מובחנים לפי סביבות פיתוח, בדיקות, בדיקות לקוח וייצור.

שם השדה	תאור השדה
טלפון	טלפון הנמען. יועבר ללא 972 עם 0 מוביל בתחילת המספר. לדוגמא: 0507800536
מס' בקשה	מס' בקשה שהועבר ממערכת אביב (שדה request)
תשובה	1 – עבור אישור קבלת קובץ 0 – עבור אי קבלת קובץ לא תוחזר תשובה אחרת. הספק יסגן תשובות שאינן עונות למענה האפשרי המדוייק.
תאריך תשובה	יהיה בפורמט dd/mm/yyyy hh:mm לדוגמא: 23/09/2016 16:05

20.1.6. תדירות הקובץ:

יוחלט בהתאם לדרישת הלקוח (רשות האוכלוסין)

20.2. ממשק מסרוני טקסט רשות האוכלוסין מול : ספק השרות לשליחת מסרוני קול

20.2.1. מטרת הממשק

הגדרת ממשק שליחת מסרוני טקסט מצד רשות האוכלוסין אל ספק השרות לשליחת מסרוני קול וקבלת תשובות למסרונים חזרה למערכת אביב

20.2.2. מבנה הקובץ.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<targets>
<msg>
<sug_sms>piba2.3</sug_sms>
<phone>972523799669</phone>
<name>אראל</name>
<request>1111</request>
<kod_mesira>9872</kod_mesira>
<env>TEST</env>
<note1 />
<note2 />
</msg>
<msg>
<sug_sms>piba2.1</sug_sms>
<phone>97297704325</phone>
<name>משה</name>
<request>1122</request>
<kod_mesira>9865</kod_mesira>
<env>TEST</env>
<note1 />
<note2 />
</msg>
</targets>
```

20.2.3. תאור שדות הקובץ :

כל <msg> מתאר מסרון בודד המיועד לשליחה

שם השדה	תאור השדה
sug_sms	סוג מסרון שצריך לשלוח
phone	טלפון הנמען
request	מס' בקשה פנימי של מערכת אביב. במידה ולא קיים מס' בקשה (לדוגמא במסרון piba0) יועבר 0.

קוד מסירה אישי. במידה ולא קיים מס' מסירה (לדוגמא במסרון piba0) יועבר 0.	kod_mesira
סביבת עבודה באביב ממנו נשלח מסרון. סביבות אפשריות: <ul style="list-style-type: none"> • D002 – סביבת פיתוח • T019 – סביבת בדיקות פיתוח • Test – סביבת בדיקות לקוח • Prod – סביבת ייצור 	env
לשימוש עתידי	note1
לשימוש עתידי	note2

20.2.4. תדירות הקובץ:

יחלט בהתאם לדרישת הלקוח (רשות האוכלוסין)

20.2.5. קובץ תשובות למסרונים מ- מספק השרות שליחת מסרונים קול למערכת אביב

20.2.6. מבנה הקובץ

- קובץ התשובות יועבר רק כתשובות עבור מסרונים מסוג Piba3.x בו אנו מבקשים מהתושב ללחוץ 1 לאישור קבלת כרטיס או 0 במידה והכרטיס לא התקבל.
- הקובץ לא יכיל תשובות מסביבות שונות (בהתאם לערך בשדה env של כל msg).
- שם הקובץ יכיל את שם הסביבה ואת תאריך המשלוח (datetime) לדוגמא: prod_201610101257.csv
- הקובץ יועבר באמצעות כספת למערכת אביב
- הקובץ יועבר כקובץ csv ויכיל את השדות הבאים (ללא כותרות):

שם השדה	תאור השדה
טלפון	טלפון הנמען. יועבר ללא 972 עם 0 מוביל בתחילת המספר. לדוגמא: 0507800536
מס' בקשה	מס' בקשה שהועבר ממערכת אביב (שדה request)
תשובה	1 – עבור אישור קבלת קובץ 0 – עבור אי קבלת קובץ לא תוחזר תשובה אחרת. הספק יסנן תשובות שאינן עונות למענה האפשרי המדוייק.
תאריך תשובה	יהיה בפורמט dd/mm/yyyy hh:mm לדוגמא: 23/09/2016 16:05

תדירות הקובץ: 20.2.7.

יחלט בהתאם לדרישת הלקוח (רשות האוכלוסין)

20.3. נספח מערכת זימון וניהול תורים.

20.3.1. מערכת זימון תורים

מערכת זימון וניהול תורים עובדת בדומה למערכות זהות הקיימות בשוק המסחרי. דוגמא טובה למערכת לזימון תורים הנה מערכת זימון תור לשרות בסניף דואר ישראל, תאגידי המים, מועצות מקומיות בדומה לשרות My Visit המצוי כיישומון בטלפונים הניידים.

מערכת זאת שולחת מסרון לטלפון הנייד של מבקש השרות המאשרת את מועד התור המבוקש, לעיתים אף שולחת מסרון תזכורת במועד הקרוב לזמן התור עצמי. באם תבוטל הבקשה ישלח מסרון המאשר את ביטול התור.

- **כמות צפויה של מסרונים לאדם מבקש השרות : מסרון המאשר את התור, מסרון ביטול השרות (10%).**
- **מבנה מסרון.**

שלום
תואמה עבודך פגישה ברשות האוכלוסין בלשכת [נתניה]בשעה [17:25],
ביום [24/07/2017].
הנחיות לקבלת השרות:
דרכון ראשון - יש להביא תעודת זהות – חובה,
אישור תשלום אגרה לדרכון
קטין, מתחת גיל 18 חייב בנוכחות ההורים והצגת תעודת זהות.
לפרטים נוספים ראה באתר רשות האוכלוסין [www.piba.gov.il]
בברכה רשות האוכלוסין.
310 תוים

- **באפור - שדות דינמיים להכנסת נתוני המערכת.**

20.3.2. מערכת ניהול תורים

מערכת ניהול תורים עובדת בדומה למערכת ניהול תורים הקיימות בשוק המסחרי. אדם המבקש לקבל שרות מקיש מספר טלפון נייד או מעביר כרטיס מגנטי במסוף המערכת מקבל פתקית אשר בה רשום תורו. המערכת מציגה על מסכים את המידע הנדרש לידע את מבקש השרות על מקומו בתור, להיכן עליו לגשת בהגיע תור. מערכות מסויימות אף שולחות למבקש השרות מסרון המידע אותו כי התור שלו צפוי להיות בשעה מסוייית כך

שלום

להזכירך כי התור שתואם עבורך מתקרב, נא לגשת ללשכה במהרה
מועד התור שנקבע " [17: 25], ביום [24/07/2017]. לשכת [נתניה] .

123 תווים

ומיידעת אותו כי עליו לשוב בהקדם חזרה לקבלת השרות במועד.

▪ באפור - שדות דינמיים להכנסת נתוני המערכת.

20.4. נספח - מערכת מזור מסרוני קול וטקסט – מסמך אפיון .

20.4.1. מסרוני טקסט

20.4.1.1. גורמים מעורבים :

א. מערכת אביב - השולחת במועדים מוגדרים מסרונים לתושב על מנת לידע אותו כי תעודת הזהות בדרכה אליו, או כי התעודה הגיעה ללשכה לאיסוף אישי ישיר ללא מעורבות דואר ישראל, או כי התעודה חזרה ללשכה המנפיקה כיוון שלא נאספה על ידי התושב.

20.4.1.2. ספק דיוור / משלוח מסרונים טקסטקטגוריית מסרוני טקסט.

המסרונים מחולקים לארבעה קטגוריות :

1. בלשכה – PIBA 0 בדיקת מספר הטלפון הנייד מול התושב בעודו יושב מול הפקיד בלשכה במעמד המסירה.

2. מערכת אביב - PIBA 1 המידעת את התושב כי תעודת הזהות המוכנה נשלחה אליו ומסירת קוד המסירה האישי בנוסף לדף הסיסמאות שקבל בלשכה.

3. בלשכה - PIBA 2.x המידעת את התושב כי תעודת הזהות נמצאת/ חזרה / הגיעה ללשכת רשות האוכלוסין.

4. מול התושב - PIBA 3.x סידרת מסרונים היוצאת לתושב בעקבות דיווח מסירה מוצלחת של התעודה על ידי דואר ישראל לתושב ולכן להלן בקשת רשות האוכלוסין לקבל מענה מהתושב כי התעודה אכן נמצאת בידי.

5. מול התושב - PIBA 4. – הודעת התראה לתושב כי אין בידי כל תעודת זהות בתוקף כיוון שלא אסף את התעודה מלשכת רשות האוכלוסין וגם התעודה הזמנית, או התעודה בעלת תוקף של 60 יום תוקפה פג אף הוא.

20.4.1.3. תוכן ונתונים המועברים לדיוור במסרוני טקסט.

המסרונים לשליחה מועברים ממערכת אביב למערכת דיוור מסרונים. מערכת אביב שולחת את תוכן המסרון הטקסט PIBA x.x שהוא בעל תוכן מוגדר מראש וקבוע בהתאם לקטגוריה המתוארת בסעיף 5.2. בנוסף, נתונים דינאמיים מוכללים בגוף המסרון כרשום בטבלה להלן.

שמות פרטיים של מקבל המסרון יהיו בעברית בלבד.

תדירות שידור	הערות	תשובת התושב	מספר בקשה	קוד מסירה אישי	שם פרטי בעברית	מספר טלפון	סוג המסרון טקסט
חד פעמית			✓		✓	✓	PIBA 0
חד פעמית			✓	✓	✓	✓	PIBA 1
חד פעמית			✓		✓	✓	PIBA 2.1
חד פעמית			✓		✓	✓	PIBA 2.2
מחזורית			✓		✓	✓	PIBA 2.3
חד פעמית		'1 או '0	✓		✓	✓	PIBA 3.1
מחזורית		'1 או '0	✓		✓	✓	PIBA 3.2
חד פעמית	באם התקבל '1	'1			✓	✓	PIBA 3.3
חד פעמית	באם התקבל '0.	'0			✓	✓	PIBA 3.4
חד פעמית		'1 או '0	✓		✓	✓	PIBA 3.5
חד פעמית		'1 או '0	✓		✓	✓	PIBA 3.6
חד פעמית			✓		✓	✓	PIBA 3.7
חד פעמית					✓	✓	PIBA 4.

* שם פרטי נועד עבור מקרים שבהם ישנן מספר בקשות לתעודות זהות אולם נמסר מספר טלפון אחד עבור כולם. למשל במקרה של משפחות המגישות מספר בקשות אולם ניתן מספר טלפון אחד (במקרה של משפחות גדולות, משפחות חרדיות וכדומה).

20.4.1.4. תדירות משלוח המסרונים טקסט

- א. מערכת אביב תעביר את תוכן מסרונים הטקסט המיועדים לשידור עד לשעה 0900 של הבוקר של יום השליחה הנדרש. בכך יתאפשר תהליך של שידור מסרונים ומסרונים חוזרים בחלון שרות של שעות מקובלות ונחות לתושבים לקבלת המסרונים .
- ב. חלון משלוח מסרונים הקול יהיה כל יום בשבוע, א' – ה' בין השעות 0900-2000, בלבד.
- ג. לא ישלחו מסרונים בימי שישי, ערב חג, או מוצאי חג ומוצאי שבת.

- ד. **תדירות משלוחי המסרוני השונים מתוארת בטבלה שבסעיף 5.3 לעיל.**
- ה. **תדירות שליחה ל מסרון תזכורת 2.3 PIBA,**
- i. **בהינתן כי התעודה טרם נאספה מהלשכה, לאחר משלוח מסרון 2.2 PIBA, 2.1 PIBA, יש לבצע 5 ימים לאחר מכן (פרמטר בימים) שידור 2.3 PIBA.**
- i. **בהינתן כי התעודה טרם נאספה לאחר משלוח מסרון 2.3 PIBA יש לחזור ולבצע שליחה חוזרת של 2.3 PIBA 5 ימים לאחר מכן (פרמטר בימים).**
- ii. **באם התעודה טרם נאספה לאחד שלושה שבועות רצופים, יש להפסיק את משלוח המסרונים. המשך הטפול בתעודה שלא נמסרה יהיה במערכת אביב ללא מעורבות ספק המסרונים (בטיפול מרכז מידע של הרשות).**
- ו. **תדירות שליחה ל מסרון תזכורת 3.2 PIBA (2 מסרונים בנוסף ל- 3.1 PIBA)**
- ii. **לאחר שידור מסרון 3.1 PIBA במידה ולא התקבלה כל תשובה מהתושב יש לבצע יומיים לאחר מכן (פרמטר בימים) שידור 3.2 PIBA.**
- iii. **במידה וטרם התקבלה תשובת התושב, משלוח נוסף של 3.2 PIBA יומיים לאחר מכן (פרמטר בימים).**
- iii. **בהתקבל תשובת התושב למסרון 3.2 PIBA בין באם התקבל '1', '0', יש להפסיק מידית את משלוח המסרונים. המשך הטפול בתעודה שלא נמסרה יהיה במערכת אביב ללא מעורבות ספק המסרונים (טיפול של מרכז מידע של הרשות).**
- iv. **מערכת אביב מצפה לקבל תשובה מספק המסורני הקול עבור מסרוני 3.1 PIBA ו 3.2, 3.5 PIBA ו 3.7 PIBA בשל כך מערכת אביב תדע לבדוק באם הגיעה תשובת התושב או טרם ענה.**
- 20.4.1.5. **העברת תשובת התושב (קבלתי / לא קבלתי) ממערכת ספק מסרוני טקסט.**

סוג המסרון	שם פרטי בעברית	מספר טלפון	מספר דואר רשום	קוד מסירה אישי	מספר בקשה	תשובת התושב	הערות
SMS-PIBA 3.1	✓	✓			✓	'1' או '0'	
SMS-PIBA 3.2	✓	✓			✓	'1' או '0'	
PIBA 3.5	✓	✓		✓	'1' או '0'		
PIBA 3.6	✓	✓		✓	'1' או '0'		

20.4.1.6. **אופן העברת מידע במסרוני טקסט**

העברת תוכן מסרוני הטקסט והנתונים אל ספק דיוור מסרוני הטקסט ותשובות המתקבלות מהתושב כמענה למסרונים אלו יבוצע בממשק כספות בלבד..



מסרון	המערכת השולחת/אחריות משלוח	סוג המסרון קול /טקסט	מועד שליחת המסרון	מטרת המסרון	תוכן המסרון ולוגיקה שידור ומענה
SMS piba0	מערכת אביב	טקסט	במעמד בקשת תעודת כאשר התושב מול הפקיד במעמד הבקשה.	בדיקת מספר הטלפון הנייד רגיל של התושב	שלום [שם פרטי] זו הודעת מרשות האוכלוסין וההגירה לבדיקת נכונות מספר הטלפון הנייד. 90/500 תוים
SMS piba1	רשות האוכלוסין	טקסט	רק כאשר כתובת הדיוור איננה לשכה: לאחר שליחת קובץ הדיוור במערכת תלם - אביב לדואר ישראל לקראת מסירת שק הדואר לידי דואר ישראל או מועד קבלת אישור קליטת הקובץ ושק הדיוור על ידי מרכז המיון של דואר ישראל	הודעת רשות האוכלוסין לתושב על שליחת תעודה למבקש התיעוד ומסירת קוד מסירה אישי.	שלום [שם פרטי] תעודת הזהות החדשה שהוזמנה נשלחה בדואר רשום ותימטר במסירה אישית בכתובת שנמסרה לנוותן השירות בלשכה. לצורך שמירה על הסודיות והפרטיות, במעמד קבלת דבר הדואר יש להציג שליח את קוד המסירה האישי הרשום בתחתית דף הסימאות שנמסר בלשכה. להן קוד המסירה אישי: XYXP לפרטים נוספים: מרכז שירות ומידע ארצי *3450 או באתר הרשות www.piba.gov.il יש לשמור הודעה זו עד לקבלת תעודת הזהות. רשות האוכלוסין וההגירה. 412/500 תוים
SMS piba 2-1	רשות האוכלוסין	טקסט	בקבלת וקליטת תעודת הזהות בלשכה לאחר החזרתה על ידי דואר ישראל בשל אי יכולת מסירה ישירה לתושב.	הודעה לתושב כי התעודה שלא נאספה בדואר הרשום הוחזרה ללשכה ויש לאספה בלשכה המנפיקה/ כתובת המסירה. מעמדת המודיעין.	שלום [שם פרטי] תעודת הזהות החדשה שהוזמנה לא נאספה בסניף הדואר. התעודה הוחזרה ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד מסמך מזהה (ת.ז./דרכון/) ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסימאות שנמסר בעת הבקשה. לפרטים נוספים ולשעות הקבלה: מרכז שירות ומידע ארצי *3450 או באתר הרשות www.piba.gov.il רשות האוכלוסין וההגירה. 366/500 תוים



<p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 וללחוץ "שלח". במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 וללחוץ "שלח". לפרטים נוספים : מרכז שירות ומידע ארצי *3450 או באתר הרשות www.piba.gov.il רשות האוכלוסין וההגירה.</p>	<p>למרות שהתעודה בידי התושב.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "נמסר לדואר", סטטוס האוכלוסין • אשר מועד הגיול שלהם סטטוס 81 מעל 30 ימים (פרמטר) . • טרם נשלח להם מסרון PIBA 3.5. המוגדר בהמשך. 			
<p>שלום [שם פרטי] על-פי הרשום ברשות האוכלוסין וההגירה נשלחה אליך לבקשתך תעודת זהות החדשה אולם לתשומת תוקף תעודת זהות הזמנית (המדבקה) שבידך יפוג בימים הקרובים. למניעת מצב של חוסר תעודת זהות בתוקף בידך יש לאשר מיידית את קבלת התעודה. לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 וללחוץ "שלח". במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 וללחוץ "שלח". לפרטים נוספים : מרכז שירות ומידע ארצי *3450 או באתר הרשות www.piba.gov.il רשות האוכלוסין וההגירה.</p>	<p>i. שליחת מסרונים חוזרים על מנת לדרבן תושבים להפעיל את התעודה או שתעודה לא הופעלה מסיבות שונות .</p>	<p>מערכת אביב תזהה תושבים אשר התעודה בידיהם מעל 60 ימים כנמסר לתושב או שהם בסטטוס טפול טלפוני</p>	<p>טקסט</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.6</p>
<p>שלום [שם פרטי] זו הודעה חוזרת תעודת זהות החדשה שהזמנת עדיין ממתינה לך בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה. תוקף תעודת זהות הזמנית (עם המדבקה) שבידך יפוג בימים הקרובים. למניעת מצב של חוסר תעודת זהות בתוקף יש לסור בהקדם האפשרי ללשכה שבה הוגשה הבקשה לתעודה. לאיסוף התעודה יש להצטייד במסמך מזהה (ת.ז./דרכון) ובקוד המסירה האישי (נשלח במסרון) או עם דף סיסמאות שנימסר לך בעת הגשת הבקשה לתעודה בלשכה. לפרטים נוספים ולשעות הקבלה : מרכז שירות ומידע ארצי *3450 או באתר הרשות www.piba.gov.il רשות האוכלוסין וההגירה.</p>	<p>איתור תעודות אשר זמן המסירה שלהם בדואר עבר תקופה של 45 ימים ועדיין נמצאים בסטטוס של נמצא בדואר או בטפול טלפוני. והם עומדים לפי פג תוקף.</p>	<p>מערכת אביב תאתר חודשית, במועד 20 לחודש את אותם בקשות לתעודות זהות אשר :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. הסטטוס שלהם "בטיפול טלפוני" – סטטוס 86. ii. חלפו מעל 45 ימים מועד תאריך הסטטוס.(הפקה, דיוור, מסורנים). iii. התעודה הזמנית אשר בידי התושב תקופה יפוג בעוד 10 ימים. <p>יש לשלוח אחד בלבד.</p>	<p>טקסט</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.7</p>

20.5. מסרוני קול

20.5.1. גורמים מעורבים:

- א. מערכת אביב - השולחת במועדים מוגדרים מסרונים לתושב על מנת לידע אותו כי תעודת הזהות בדרכה אליו, או כי התעודה הגיעה ללשכה לאיסוף אישי ישיר ללא מעורבות דואר ישראל, או כי התעודה חזרה ללשכה המנפיקה כיוון שלא נאספה על ידי התושב.
- ב. ספק דיוור / משלוח מסרונים קול

20.5.2. קטגוריית המסרוני קול.

המסרונים מחולקים לארבעה קטגוריות

1. בלשכה 0-PIBA בדיקת מספר הטלפון הנייד מול התושב בעודו יושב מול הפקיד בלשכה במעמד המסירה.
2. מערכת אביב- 1. PIBA המידעת את התושב כי תעודת הזהות המוכנה נשלחה אליו ומסירת קוד המסירה האישי בנוסף לדף הסיסמאות שקבל בלשכה.
3. בלשכה - 2.x PIBA המידעת את התושב כי תעודת הזהות נמצא בלשכת רשות האוכלוסין בסטטוס דיוור שונים.
4. מול התושב - 3.x PIBA סידרת מסרונים היוצאת לתושב בעקבות דיווח מסירה מוצלחת של התעודה על ידי דואר ישראל לתושב ולכן להלן בקשת רשות האוכלוסין לקבל מענה מהתושב כי התעודה אכן נמצאת בידי.
5. מול התושב 4. PIBA – הודעת התראה לתושב כי אין בידי כל תעודת זהות בתוקף כיוון שלא אסף את התעודה מלשכת רשות האוכלוסין וגם התעודה הזמנית, או התעודה בעלת תוקף של 60 יום תוקפה פג אף הוא.

20.5.3. תוכן והנתונים המועברים לדיוור במסרוני הקול.

- א. שמות פרטיים של מקבל המסרון יהיו בעברית בלבד.
- ב. מבנה מסרונים הקוליים קבוע ובדומה לאלו הנשלחים כמסרוני טקסט, אולם בשינויים קלים הנדרשים בשל היותם מסרוני קול אשר אינן נשמרים בתיבה קולית (בניגוד למסרוני טקסט הנשמרים באופן קבוע בטלפון הנייד).
- ג. מערכת המידע של ספק שרותי שליחת המסרונים הקוליים תשמור בבסיס הנתונים את מבנה ההודעות השונות של x.x PIBA. תוכן ומבנה המסרונים קבוע ואינו משתנה למעט הטמעת נתונים דינאמיים במסרון.
- ד. מערכת אביב תשלח למערכת דיוור של ספק מסרוני הקול את הפרטים הדינאמיים הנדרשים להטמעה במסרון הקולי. (שם המסרון הנדרש למשלוח (PIBA x), שם פרטי (בעברית), מספר טלפון, מספר בקשה, קוד מסירה אישי).
- ה. כל שאר הלוגיקות הנדרשות למשלוח חוזר של מסרון שלא נמסר, מועדי משלוח ותדירות משלוח יבוצעו וינהלו במערכת ספק מסרוני הקול. לפרטים ראה טבלה בסעיף 7.

20.5.4. חוקיות ותדירות משלוח מסרוני הקול:

- א. הגדרת מסירת מסרון קולי: הנמען ענה לטלפון, הקשיב לכל אורך המסרון הקולי ולחץ או הגיב בכל מקש חוקי שהתבקש. אחרת, יש להתייחס לשידור המסרון כלא נמסר.
- ב. מערכת אביב מעבירה את תוכן מסרוני הטקסט המיועדים לשידור בשעות הבוקר המיועד לשידור עד שעה 0900. בכך יתאפשר תהליך של שידור מסרונים ומסרונים חוזרים בחלון שרות של שעות מקובלות ונחות לתושבים לקבלת המסרונים.
- ג. חלון משלוח מסרוני הקול יהיה כל יום בשבוע, א' - ה' בין השעות 0900 - 2000, בלבד.
- ד. לא ישלחו מסרונים בימי שישי, ערב חג, או מוצאי חג ומוצאי שבת.
- ה. לא ישלח כל חייווי חזרה מצד ספק המסרוני הקול אודות תוצאות מסירת המסרון לתושב חזרה כמשוב למערכת אביב.
- ו. תפוקת השידור של ספק המסרוני הקול תאפשר להשלים שליחה ומסירה של המסרונים הנדרשים לשידור מספר פעמים ביום ולהשלים את שליחתם באותו יום, ללא זליגה ליום שלאחריו, כמתואר בטבלה 6.8. (לא יהי המשך שליחה לפקודות של יום האתמול).
- ז. תדירות שליחה ל מסרון תזכורת PIBA 2.3,
 - iv. בהינתן כי התעודה טרם נאספה מהלשכה, לאחר משלוח מסרון PIBA 2.2, PIBA 2.1, יש לבצע 5 ימים לאחר מכן (פרמטר בימים) שידור PIBA 2.3.
 - v. בהינתן כי התעודה טרם נאספה לאחר משלוח מסרון PIBA 2.3 יש לחזור ולבצע שליחה חוזרת של PIBA 2.3 5 ימים לאחר מכן (פרמטר בימים).
 - vi. באם התעודה טרם נאספה לאחד שלושה שבועות רצופים, יש להפסיק את משלוח המסרונים. המשך הטפול בתעודה שלא נמסרה יהיה במערכת אביב ללא מעורבות ספק המסרונים (בטיפול מרכז מידע של הרשות).
- ח. תדירות שליחה ל מסרון תזכורת PIBA 3.2 (2 מסרונים בנוסף ל- PIBA 3.1) ;PIBA 3.5; PIBA 3.6; PIBA 3.7.
 - v. לאחר שידור מסרון PIBA 3.1 במידה ולא התקבלה כל תשובה מהתושב יש לבצע יומיים לאחר מכן (פרמטר בימים) שידור PIBA 3.2.
 - vi. במידה וטרם התקבלה תשובת התושב, משלוח נוסף של PIBA 3.2 יומיים לאחר מכן (פרמטר בימים).
 - vii. בהתקבל תשובת התושב למסרון PIBA 3.2 בין באם התקבל '1', '0', יש להפסיק מידית את משלוח המסרונים. המשך הטפול בתעודה שלא נמסרה יהיה במערכת אביב ללא מעורבות ספק המסרונים (טיפול של מרכז מידע של הרשות).
- ז. מערכת אביב מצפה לקבל תשובה מספק המסרוני הקול עבור מסרוני PIBA 3.1 ו PIBA 3.2, PIBA 3.7.13.5 בשל כך מערכת אביב תדע לבדוק באם הגיעה תשובת התושב או טרם ענה.
- ח. בשל היות מסרונים קוליים ללא אפשרות שמירה מוגדרים חוקי שידור בהתאם לסוג המסרון. נתונים אלו יהיו פראמטרים קבועים במערכת הדיור של ספק המסרונים אולם ינתנו לשינוי בהתאם לנסיין שיצטבר במהלך השוטף של הפרויקט.
- ט. תדירות, חוקיות ולוגיקת שליחת מסרונים קוליים מתוארת בטבלה שבסעיף 7.

20.5.5. תוכן המסרונים והנתונים המועברים לדיוור מסרוני קול .

* שם פרטי נועד עבור מקרים שבהם ישנן מספר בקשות לתעודות זהות אולם נמסר מספר טלפון אחד עבור כולם. למשל במקרה של משפחות המגישות מספר בקשות אולם ניתן מספר טלפון אחד (במקרה של משפחות גדולות, משפחות חרדיות וכדומה).

הערות	תשובת התושב	מספר בקשה	קוד מסירה אישי	שם פרטי בעברית	מספר טלפון	סוג המסרון קול לשידור
		✓		✓	✓	PIBA 0
		✓	✓	✓	✓	PIBA 1
		✓		✓	✓	PIBA 2.1
		✓		✓	✓	PIBA 2.2
		✓		✓	✓	PIBA 2.3
	'1' או '0'	✓		✓	✓	PIBA 3.1
	'1' או '0'	✓		✓	✓	PIBA 3.2
		✓		✓	✓	PIBA 3.3
		✓		✓	✓	PIBA 3.4
	'1' או '0'	✓		✓	✓	PIBA 3.5
	'1' או '0'	✓		✓	✓	PIBA 3.6
						PIBA 3.7
		✓		✓	✓	PIBA 4.

20.5.6. העברת תשובת התושב (קבלתי / לא קבלתי) ממערכת ספק מסרוני קול

הערות	תשובת התושב	מספר בקשה	קוד מסירה אישי	מספר דואר רשום	מספר טלפון	שם פרטי בעברית	סוג המסרון
	'1' או '0'	✓			✓	✓	SMS-PIBA 3.1
	'1' או '0'	✓			✓	✓	SMS-PIBA 3.2

20.5.7. אופן העברת מידע למסרונים קוליים.

העברת תוכן מסרוני הטקסט והנתונים אל ספק דיוור מסרוני הטקסט ותשובות המתקבלות מהתושב כמענה למסרונים אלו יבוצע בממשק כספות בלבד

20.5.8. טבלת ריכוז מסרוני קול

מסרון	המערכת השולחת/אחריות משלוח	סוג המסרון קול/טקסט	מועד שליחת המסרון	מטרת המסרון	תוכן המסרון ולוגיקה שידור ומענה
SMS piba0	מערכת אביב מעמד הבקשה	קול	במעמד בקשת תעודת זהות מול נותן השירות	בדיקת מספר הטלפון הנייד <u>כשר</u> של התושב	<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>זו הודעת מרשות האוכלוסין וההגירה לבדיקת נכונות מספר הטלפון הנייד.</p> <p>a. לשמיעה חוזרת, המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיעה מחדש את המסרון מיידית.</p> <p>b. "לסיים לחץ 2". המערכת מוסרת הודעת "תודה, רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה: "לחצן זה לא פעיל". ולחזור ל a.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות נתק.</p>
SMS piba1	רשות האוכלוסין	קול	<ul style="list-style-type: none"> רק כאשר כתובת הדיוור איננה לשכה. לאחר שליחת קובץ הדיוור במערכת תלם – אביב לדואר ישראל לקראת מסירת שק הדואר לידי דואר ישראל <p>או</p> <p>מועד קבלת אישור קליטת הקובץ ושק הדיוור על ידי מרכז המיון של דואר ישראל</p>	<p>הודעת רשות האוכלוסין לתושב על שליחת תעודה למבקש התיעוד ומסירת קוד מסירה אישי.</p>	<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>תעודת זהות החדשה שהזמנתי נשלחה בדואר רשום ותימסר במסירה אישית בכתובת שנמסרה לנותן השירות בלשכה בעת הגשת הבקשה לקבלת תעודת זהות.</p> <p>לצורך שמירה על הסודיות והפרטיות, במעמד קבלת דבר הדואר יש להציג לשליח את קוד המסירה האישי הרשום בתחתי. דף הסיסמאות שנמסר בלשכה.</p> <p>להן קוד המסירה אישי: XYXP</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג מרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין: *3450</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיעה חוזרת, המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיעה מחדש את המסרון מיידית.</p> <p>b. "לסיים לחץ 2". המערכת מוסרת הודעת "תודה, רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה: "לחצן זה לא פעיל". ולחזור ל a.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות להשיב "תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>e. באם אין מענה של הנמען למסרון יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>f. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>
SMS piba 2-1	רשות האוכלוסין	קול	בקבלת תעודת זהות לאחר החזרתה על ידי דואר ישראל בשל אי יכולת מסירה ישירה לתושב.	<p>הודעה לתושב כי התעודה לא נאספה בדואר. התעודה הוחזרה ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד בתעודת זהות, או דרכון ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסיסמאות שנמסר בעת הבקשה.</p>	<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>תעודת זהות החדשה שהזמנתי לא נאספה בסניף הדואר. התעודה הוחזרה ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד בתעודת זהות, או דרכון ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסיסמאות שנמסר בעת הבקשה.</p>



<p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג מרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין : *3450</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיצה חוזרת, המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיצה מחדש את המסרון מיידית.</p> <p>b. "לסיום לחץ 2". המערכת מוסרת הודעת "תודה , רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל . ולחזור ל a.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות להשיב " תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>e. באם אין מענה של הנמען למסרון יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>f. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>	<p>המנפיקה/ כתובת המסירה. מעמדת המודיעין.</p>					
<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>תעודת הזהות החדשה שהוזמנה הגיעה ללשכת רשות האוכלוסין שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד בתעודת זהות, או דרכון ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסיסמאות שנמסר בעת הבקשה.</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג מרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין : *3450</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיצה חוזרת, המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיצה מחדש את המסרון מיידית.</p> <p>b. "לסיום לחץ 2". המערכת מוסרת הודעת "תודה , רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל . ולחזור ל a.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות להשיב " תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>e. באם אין מענה של הנמען למסרון יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>f. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>	<p>הודעה לתושב כי תעודת הזהות שהוזמנה הגיעה ללשכת רשות האוכלוסין שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד בתעודת זהות, או דרכון ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסיסמאות שנמסר בעת הבקשה.</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג מרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין : *3450</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיצה חוזרת, המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיצה מחדש את המסרון מיידית.</p> <p>b. "לסיום לחץ 2". המערכת מוסרת הודעת "תודה , רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל . ולחזור ל a.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות להשיב " תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>e. באם אין מענה של הנמען למסרון יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>f. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>	<p>קול</p> <p>• מסרון זה ישלח רק כאשר כתובת הדיור הנה לשכה.</p> <p>• בקבלת וקליטת תעודת הזהות בלשכה כדואר רשום לאחר הייצור בפיתקית.</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 2-2</p>		
<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>זו הודעה חוזרת כי תעודת הזהות החדשה שהוזמנה עדיין ממתינה בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה שבה הוגשה הבקשה לקבלה. יש לגשת ללשכה ולהצטייד בתעודת זהות, או דרכון ובקוד המסירה האישי שנשלח במסרון או בדף הסיסמאות שנמסר</p>	<p>סדרת מסרונים תזכורת לתושב כי טרם אסף את התעודה לממתינה לו בלשכה כפי</p>	<p>סדרת מסרונים תזכורת אשר ישלחו לתושב לאסוף את התעודה בלשכה.</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 2-3</p>	



<p>שנשלחה מפיטקית או עקב אי מסירה בדואר וכי על מבקש התייעוד לסור ללשכה לאסוף את התעודה מהלשכה מעמדת המודיעין.</p> <p>שנשלחה מפיטקית או עקב אי מסירה בדואר וכי על מבקש התייעוד לסור ללשכה לאסוף את התעודה מהלשכה מעמדת המודיעין.</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג מרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין : *3450 רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיצה חוזרת ל המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיצה מחדש את המסרון מידית .</p> <p>b. "לסיום לחץ 2" . המערכת מוסרת הודעת "תודה , רשות האוכלוסין" ומנתקת.</p> <p>c. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה : " לחצן זה לא פעיל . ולחזור ל a .</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 10 שניות להשיב " תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>e. באם אין מענה של הנמען למסרון יש לבצע 3 ניסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>f. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>					
<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>על-פי הרשום ברשות האוכלוסין וההגירה תעודת הזהות החדשה נמסרה במסירה אישית בדואר רשום. יש לאשר את קבלת התעודה לשמירת הסרדיות והפרטיות של תעודת הזהות.</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 .</p> <p>במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 .</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. המתן 5 שניות</p> <p>b. לשמיצה חוזרת לחץ 9,</p> <p>c. כל לחיצה אחרת חוץ מ 1 או 0 תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל" . ולחזור על המסר:</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש .</p> <p>במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 5 שניות יש להוסיף " המערכת ממתינה לתגובתך",</p> <p>e. באם אין מענה של התורש לחזור על 'c+d' עד 3 פעמים עד לקבלת תשובה. באם אין תגובה כלל לאחר סעיף e, לנתק.</p> <p>f. בקבלת לחצן '1' – להשיב " תודה על אישור קבלת התעודה. תעודת הזהות החדשה תופעל ביממה הקרובה. לשירותך, רשות האוכלוסין וההגירה "</p>	<p>מסרון בקשה לקבל מהתושב מבקש התעודה אישור כי התעודה אכן הגיעה לידי.</p>	<p>לאחר קבלת אישור דואר ישראל כי התעודה נמסרה בהצלחה במסירה אישית כולל קוד מסירה אישי ליעדה.</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.1</p>



<p>ניתוק שיחה.</p> <p>g. בקבלת לחצן "0" - להשיב - "תודה על תשובתך לאי קבלת תעודת הזהות. נציג השירות של רשות האוכלוסין וההגירה ייצור אתך קשר בימים הקרובים. לשירותך רשות האוכלוסין וההגירה, ניתוק שיחה.</p> <p>h. באם אין מענה של הנמען למסרון, או שמיעה חלקית של המסרון או הטלפון תפוס יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון.</p> <p>i. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>					
<p>שלום [שם פרטי] זו הודעה חוזרת.</p> <p>על-פי הרשום ברשות האוכלוסין וההגירה תעודת הזהות החדשה נמסרה במסירה אישית בדואר רשום. יש לאשר את קבלת התעודה לשמירת הסדריים והפרטיות של תעודת הזהות.</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 . במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 .</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה ניתן לחייג למרכז המידע הארצי של רשות האוכלוסין וההגירה : *3450 או באתר הרשות. רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. המתן 5 שניות b. לשמיעה חוזרת לחץ 9, c. כל לחיצה אחרת חוץ מ 1 או 0 תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל". ולחזור על המסר: לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1. במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0.</p> <p>d. ללא תגובה, לאחר 5 שניות יש להוסיף " המערכת ממתינה להתגובתך", e. באם אין מענה של התורש לחזור על 'c+d' עד 3 פעמים עד לקבלת תשובה. באם אין תגובה כלל לאחר סעיף e, לנתק. f. בקבלת לחצן '1' – להשיב " תודה על אישור קבלת התעודה. תעודת הזהות החדשה תופעל ביממה הקרובה. לשירותך, רשות האוכלוסין וההגירה ", ניתוק שיחה. j. בקבלת לחצן "0" - להשיב - "תודה על תשובתך לאי קבלת תעודת הזהות. נציג השירות של רשות האוכלוסין וההגירה ייצור אתך קשר בימים הקרובים. לשירותך רשות האוכלוסין וההגירה, ניתוק שיחה. k. באם אין מענה של הנמען למסרון, או שמיעה חלקית של</p>					<p>SMS piba 3.2</p>



<p>המסרון או הטלפון תפוס יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>					
<p>לא נדרש</p>					<p>SMS piba 3.3</p>
<p>לא נדרש</p>					<p>SMS piba 3.4</p>
<p>שלים [שם פרטני] על-פי הרשום ברשות האוכלוסין וההגירה נשלחה אליך לבקשתך תעודת הזהות החדשה אולם טרם התקבל אישור הדואר לכן. לתשומת תוקף תעודת הזהות הזמנית (המדבקה) שבידך יפוג בימים הקרובים. למניעת מצב של חוסר תעודת זהות בתוקף בידך יש לאשר מיידית את קבלת התעודה.</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 וללחוץ "שלח".</p> <p>במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 וללחוץ "שלח".</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>g. המתן 5 שניות</p> <p>h. לשמיעה חוזרת לחץ 9,</p> <p>i. כל לחיצה אחרת חוץ מ 1 או 0 תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל". ולחזור על המסר:</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש . במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0.</p> <p>j. ללא תגובה, לאחר 5 שניות יש להוסיף " המערכת ממתינה להגובתך",</p> <p>k. באם אין מענה של החושב לחזור על 'c+d' עד 3 פעמים עד לקבלת תשובה. באם אין תגובה כלל לאחר סעיף e, לנתק.</p> <p>l. בקבלת לחצן '1' – להשיב " תודה על אישור קבלת התעודה. תעודת הזהות החדשה תופעל ביממה הקרובה. לשירותך, רשות האוכלוסין וההגירה ", ניתוק שיחה.</p> <p>m. בקבלת לחצן "0" - להשיב – "תודה על תשובתך לאי קבלת תעודת הזהות. נציג השירות של רשות האוכלוסין וההגירה ייצור אתך קשר בימים הקרובים. לשירותך רשות האוכלוסין וההגירה, ניתוק שיחה.</p> <p>n. באם אין מענה של הנמען למסרון, או שמיעה חלקית של המסרון או הטלפון תפוס יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו</p>	<p>לאפשר לתושבים להפעיל תעודה בעצמם גם באם התעודה "נתקעה" בדואר בסטטוס של נמסר לדואר למרות שהתעודה בידי התושב.</p>	<p>מערכת אביב תאתר בכל יום ראשון את אותם בקשות לתעודות זהות אשר: הסטטוס שלהם:</p> <ul style="list-style-type: none"> • " נמסר לדואר ", סטטוס 81. • אשר מועד הגיול שלהם סטטוס 81 מעל 30 ימים (פרמטר). • טרם נשלח להם מסרון 3.5.PIBA המוגדר בהמשך. 	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.5</p>



<p>יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות..</p>					
<p>שלוש [שם פרטי] על-פי הרשום ברשות האוכלוסין וההגירה נשלחה אליך לבקשתך תעודת הזהות החדשה אולם טרם התקבל אישור הדואר לכך. לתשומת לבך: תוקף תעודת הזהות הזמנית (המדבקה) שבידך יפוג בימים הקרובים. למניעת מצב של חוסר תעודת זהות בתוקף בידך יש לאשר מיידית את קבלת התעודה.</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש 1 וללחוץ "שלח".</p> <p>במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש 0 וללחוץ "שלח".</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>m. המתן 5 שניות</p> <p>n. לשמיעה חוזרת לחץ 9,</p> <p>o. כל לחיצה אחרת חוץ מ 1 או 0 תשלח תשובה: " לחצן זה לא פעיל". ולחזור על המסר:</p> <p>לאישור קבלת התעודה – יש להקיש .</p> <p>במידה שהתעודה לא התקבלה יש להקיש .0</p> <p>p. ללא תגובה, לאחר 5 שניות יש להוסיף " המערכת ממתינה להגובתך",</p> <p>q. באם אין מענה של התושב לחזור עלי' c+d' עד 3 פעמים עד לקבלת תשובה. באם אין תגובה כלל לאחר סעיף e, לנתק.</p> <p>r. בקבלת לחצן '1' – להשיב " תודה על אישור קבלת התעודה. תעודת הזהות החדשה תופעל ביממה הקרובה. לשירותך, רשות האוכלוסין וההגירה ", ניתוק שיחה.</p> <p>o. בקבלת לחצן "0" - להשיב – "תודה על תשובתך לאי קבלת תעודת הזהות. נציג השירות של רשות האוכלוסין וההגירה ייצור אתך קשר בימים הקרובים. לשירותך רשות האוכלוסין וההגירה, ניתוק שיחה.</p> <p>p. באם אין מענה של הנמען למסרון, או שמיעה חלקית של המסרון או הטלפון תפוס יש לבצע 3 נסיונות נוספים באותו יום בפרק זמן של 3 שעות בין מסרון למסרון. במידה ולא נוצר כל קשר, הפסק פעילות.</p>	<p>ii. ששליחת מסרונים על מנת לדרבן תושבים להפעיל את התעודה או שתעודה לא הופעלה מסיבות שונות .</p>	<p>מערכת אביב תזהה תושבים אשר התעודה בידיהם מעל 60 ימים כנמסר לתושב או שהם בסטטוס טפול טלפוני</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.6</p>
<p>שלוש [שם פרטי] זו הודעה חוזרת תעודת הזהות החדשה שהזמנת עדיין ממתנינה לך בלשכת רשות האוכלוסין</p>	<p>איתור תעודות אשר המסירה שלהם בדואר עבר</p>	<p>מערכת אביב תאתר חודשית, במועד 20 לחודש את אותם בקשות לתעודות</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 3.7</p>



<p>וההגירה.</p> <p>תוקף תעודת זהות הזמנית (עם המדבקה) שבידך יפוג בימים הקרובים. למניעת מצב של חוסר תעודת זהות בתוקף יש לסור בהקדם האפשרי ללשכה שבה הוגשה הבקשה לתעודה. לאיסוף התעודה יש להצטייד במסמך מזהה (ת.ז./דרכון) ובקוד המסירה האישי (נשלח במסרון) או עם דף סיסמאות שנימסר לך בעת הגשת הבקשה לתעודה בלשכה.</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות הקבלה : מרכז שירות ומידע ארצי *3450</p> <p>בברכה רשות האוכלוסין וההגירה.</p>	<p>תקופה של 45 ימים ועדיין נמצאים בסטטוס של נמצא בדואר או בטפול טלפוני. והם עומדים לפי פג תוקף.</p>	<p>זהות אשר :</p> <p>iv. הסטטוס שלהם " בטיפול טלפוני " – סטטוס 86.</p> <p>v. חלפו מעל 45 ימים מועד תאריך הסטטוס.(הפ קה, דיוור, מסורנים).</p> <p>vi. התעודה הזמנית אשר בידי התושב תקופה יפוג בעוד 10 ימים.</p> <p>יש לשלוח אחד בלבד.</p>			
<p>שלום [שם פרטי]</p> <p>טרם התקבלה הודעה ברשות האוכלוסין וההגירה המאשרת את קבלת כרטיס תעודת זהות הביומטרית שנשלחה בדואר רשום.</p> <p>לשמירת חסיון פרטי תעודת זהות, תבוטל הבקשה לקבלת התעודה החדשה. לתשומת לב ! פג גם תוקף תעודת זהות שברשותך. יש לסור בדחיפות ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה הקרובה להסדרת נושא תעודת זהות.</p> <p>לפרטים נוספים ולשעות קבלת קהל : המידע הארצי של רשות האוכלוסין וההגירה : *3450 או באתר הרשות</p> <p>a. לשמיעה חוזרת המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיעה מחדש את המסרון מידית .</p> <p>b. לסיום לחץ 2.</p> <p>c. בלחיצת '2' להשיב " תודה על שתוף הפעולה, רשות האוכלוסין וההגירה", ניתוק שיחה.</p> <p>d. כל לחיצה אחרת תשלח תשובה : " לחצן זה לא פעיל . לחזור ל a.</p> <p>e. באם אין תגובה כלל, להמתין 10 שניות ולנתק.</p>	<p>הודעה על ביטול/ הקפאת תעודת זהות החדשה הביומטרית וחובת התושב לשוב ללשכה</p>	<p>לאחר כשלוש קבלת כל תגובה מהתושב מבקש הבקשה לאשר את קבלת התעודה לידי, לאחר פעילות מרכז מידע בטלפונים ישירים אישיים לתושב</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 4</p>
<p>שלום [shemPrati]</p> <p>הדרכון החכם שהזמנת בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה נשלח אליך בדואר רשום שמספרו [barcode]. ניתן לעקוב אחר דבר הדואר הרשום באתר דואר ישראל לאחר כ-24 שעות מקבלת הודעה זו.</p> <p>רשות האוכלוסין וההגירה.</p> <p>a. לשמיעה חוזרת המערכת מזהה חוסר תגובה תוך 2 שניות ומשמיעה מחדש</p>		<p>הודעה עבור דרכונים בלבד בשל הצורך לשימוש בספק מסרונים טקט אחוז ברשות. לא שייכת לפרויקט מזור.</p>	<p>קול</p>	<p>רשות האוכלוסין</p>	<p>SMS piba 99</p>



את המסרון מידית . b. לסיום לחץ 2.					
עתידי					SMS piba 5

*** סוף המסמך ****