



מכרז פומבי 51.2018

אספקה שירותי הדרכה והטמעה

פעילויות ומועדן

שעה	תאריך	פעילות
	עד יום 27/08/2018	מועד אחרון לפרסום תשובות לשאלות הבהרה (סבב 1)
14:00	עד יום 03/09/2018	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה (סבב 2)
	עד יום 07/10/2018	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד (סבב 2)
14:00	עד יום 30/10/2018	המועד האחרון להגשת הצעות
	עד יום 30/04/2019	תוקף ההצעה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לשנות את המועדים המפורטים לעיל. בכל מקרה של שינוי מועד, המועד החדש יחליף את המועד המקורי והמשרד יפרסם את השינוי בדף המכרז במרשתת.

גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
אבי סולומון	מנהל תחום רכש ומכרזים - אגף מערכות מידע	קונסיסט מערכות בע"מ
אביטל לונקה	מנהלת פרויקטים רוחביים, אגף מערכות מידע	טלדור יועצים בע"מ
ישראל ליבוביץ	מנהל פרויקטים רכש ומכרזים - אגף מערכות מידע	רזאל מערכות זמן אמת בע"מ
דבורי קסל	מנהלת תחום הדרכה והטמעה, אגף מערכות מידע	סיסנת בע"מ
דורון זמר	יועץ	מטאור בע"מ

<http://www.justice.gov.il/Publications/Tenders/Pages/00.2018.aspx>

דף המכרז במרשתת

- ירושלים -

אלול תשע"ח
אוגוסט 2018

תמצית מנהלים

משרד המשפטים (להלן – "המשרד" ו/או "המזמין") מפתח ומתחזק מערכות מידע רבות לאגפי המשרד השונים העוברות עדכוני גרסאות שוטפים בתדירות של אחת לרבעון עד אחת לשנה בהתאם לגיל המערכת. במשרד קיימת יחידת הדרכה המספקת שירותי הדרכה והטמעה למערכות אלו באופן שוטף. לאור היקף המערכות הגדול וכח האדם המוגבל ביחידת ההדרכה הפנימית של המשרד, נדרש המשרד לתגבור נקודתי עבור הדרכות והטמעות בפריסה ארצית בהתאם לתוכנית העבודה של המשרד.

המשרד מעוניין לרכוש שירותי הדרכה והטמעה בתחום מערכות המידע למערכות מידע קיימות, מערכות חדשות וכן מוצרי טכנולוגיה ותשתית כמפורט להלן:

- פיצוח הדרכה.
 - תכנון מערכי הדרכה ותכניות עבודה להטמעת מערכות מידע ארגוניות.
 - הפעלת צוותים להדרכה ו/או הטמעה של מערכות בקרב עובדי המשרד.
 - ביצוע הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות לעובדי אגף מערכות מידע של המשרד.
 - הדרכות והכשרות בתחום הניהול והשירות.
 - כתיבת חומרי הדרכה, לומדות מתוקשבות וחומרי הדרכה דיגיטאליים.
 - שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד (ככל שהמשרד יחליט לרכוש כלים אלו).
 - יעוץ מתודולוגי בתחום הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה.
 - משימות נוספות בתחום ההדרכה וההטמעה על פי צרכי המשרד.
 - אספקת כיתות הדרכה בפריסה ארצית.
 - אספקת שירותי מוקד תמיכה (Help desk) אפליקטיבי.
- מטרת מכרז זה היא בחירה של תאגיד העוסק באספקת שירותי הדרכה והטמעה כמפורט לעיל.
- ההתקשרות עם הזוכה במכרז תהיה לתקופה של 12 חודשים קלנדארים רצופים ולמשרד תשמר הזכות להארכת תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של 12 חודשים קלנדארים בכל פעם ועד 48 חודשים קלנדארים נוספים בסך הכול, בהתאם להצעת הזוכה והוראות מכרז זה.
- תנאי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.0.3 - מועדי תשלום.
- כל המחירים בהצעת הזוכה יוצמדו למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב ההצמדה יבוצע בתדירות של כל 12 חודשים קלנדארים החל ממועד הזכאות, בהתאם לאמור בהוראת התכ"ס 7.5.2.1 - כללי הצמדה.

תוכן עניינים

2.....	תמצית מנהלים.....	
5	מנהלה.....	0.0
5.....	הגדרות.....	0.1
8.....	הליך המכרז.....	0.2
10.....	מסמכי המכרז.....	0.3
11.....	הצעת הספק.....	0.4
14	תנאים להשתתפות במכרז.....	0.5
18	תנאים להתקשרות.....	0.6
20	זכויות המשרד.....	0.7
21.....	תשלומים והצמדות.....	0.8
22	מטרות ויעדים.....	.1
22.....	כללי הבהקים.....	1.0
22.....	לקוח עיקרי.....	1.1
22.....	בעיות במצב הקיים.....	1.2
22	פתרון הבעיות במצב הקיים – מטרת המכרז.....	1.3
22	פרק היישום (השירותים הנדרשים).....	.2
22.....	השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת המכרז.....	2.1
28	שירותים משלימים.....	2.2
31.....	טכנולוגיה ותשתית.....	.3
31	כלים ותשתיות טכנולוגיות קיימים.....	3.1
32	מימוש.....	.4
32	גורמים מעורבים.....	4.1
36.....	תכנית עבודה.....	4.2
37	מימוש השירותים.....	4.3
41	הזמנת השירותים.....	4.4
42	רמת שירות (SLA).....	4.5
42.....	היפרדות.....	4.6
44	עלות (M).....	.5
44	כללי - הבהקים.....	5.1
45	הצגת מחירים.....	5.2

45	מחירון.....	5.3
46	העברת התמורה (תשלום).....	5.4
48	נספחים טכניים.....	
49	נספח 2 – רשימת מערכות ארגוניות.....	
53.....	נספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA).....	

0. מנהלה

0.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

0.1.1	משרד	משרד המשפטים – אגף מערכות מידע.
0.1.2	ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
0.1.3	מכרז/ המכרז	פנייה זו בבקשה להציע הצעות.
0.1.4	מסמכי המכרז	המסמכים המפורטים בסעיף 1.3 – מסמכי המכרז, להלן.
0.1.5	ספק/זוכה	מציע אשר הצעתו הוכרזה על ידי ועדת המכרזים כזוכה במכרז
0.1.6	הצעה	מענה ספק לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
0.1.7	מציע/ספק מציע	ספק שהגיש הצעה במסגרת המכרז.
0.1.8	קבלן משנה	מי שאינו חלק מעסקי המציע ויועסק על ידי הזוכה בהספקת טובין, שירותים או עבודה הכלולים בהצעתו הזוכה, לרבות ספק, קבלן, חברת שרות, חברת אם/בת/אחות/נכדה יועץ עצמאי וכדו'. יצרן ומשווק מורשה בישראל של הטובין הכלולים בהצעת הזוכה, אינם קבלני משנה.
0.1.9	הזמנה	מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תערך התקשרות לביצוע אספקת טובין/שירותים/עבודה כמשמעותם במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה על-ידי מורשי החתימה במשרד.
0.1.10	סכום ההתקשרות	סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה.
0.1.11	תצהיר בכתב	תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודות הראיות (נוסח חדש) התשל"ו-1971
0.1.12	מערכות מידע ארגוניות	מערכות מידע המשרתות את עובדי המשרד בתחומי העיסוק המקצועיים שלהם (כדוגמת: מערכת אפ"כ, מערכת סנגוריה, מערכת פרקליטויות וכדו'). רשימת המערכות הארגוניות נכון למועד פרסום המכרז מפורטת בנספח 2 א'
0.1.13	מוצרי תשתית	שרתים, תשתיות אחסון וגיבוי, מערכות הפעלה ותשתיות וירטואליזציה, שרתי אפליקציה, כלי פיתוח, חבילות תוכנה משרדיות, מוצרי ניטור שליטה ובקרה (שו"ב), תשתיות (חומרה ותוכנה) בתחומי תקשורת, טלפוניה ואבטחת מידע ופתרונות וכלים מעולם הקוד הפתוח (Open Source)

0.1.14	אמנת השירות (SLA)	הגדרה מחייבת של רמת השירות (Service Level Agreement) הנדרשת מאת הזוכה ואשר כוללת הגדרה של לוחות זמנים מרביים ומדדי איכות לביצוע העבודות השונות הנדרשות מהזוכה במכרז זה
0.1.15	יום עבודה	יום המשמש לעבודה במשק הישראלי (לרבות ימי חול המועד), למעט ימי שישי, ערבי חג, שבתות, חגים וימים המוגדרים כימי שבתון במשק
0.1.16	מנהל לקוח	נציג בכיר של הזוכה שימש כ- SPOC (Single Point of Contact) מול המשרד בכל הנושאים המקצועיים, המנהליים, הכספיים והאחרים, הקשורים למימוש מכרז זה
0.1.17	מערכת EPSS	מערכת EPSS (Electronic Performance Support System) הינו שם כולל למערכות תומכות ומסייעות למידה בזמן אמת
0.1.18	לומדה מקוונת	מערכת ממוחשבת המאפשרת לימוד עצמי תוך התקדמות בקצב אישי המתאים למשתמש וקבלת משוב מידי על רמת שליטתו בידע
0.1.19	חומרי/עזרי הדרכה	מערכי הדרכה, תרגילים, חוברות ההדרכה, תסריטי התרגול, מדריכים למשתמש, מבחנים סקרי שביעות רצון וכל כלי עזר הדרכה אחר שנדרש ומקובל בתחום ההדרכה.
0.1.20	תהליך	אוסף של פעולות קשורות ומובנות בסדר מסוים הנדרשות לצורך השלמת התהליך העסקי במערכת המבוצע ע"י אותו בעל תפקיד (Roll) לדוגמה: תהליך פתיחת תיק בנוי מהפעולות הזנת ישויות, קישור וטעינת מסמכים, מילוי שדות חובה, הקצאה לגורם מטפל ושמירה
0.1.21	לחיצה (Click)	כל פעולה של הקלקה על כפתור העכבר או מקש במקלדת/צירוף מקשים המיועד לבצע פעולה בממשק המשתמש של המערכת לרבות בחירה של אובייקט במסך, פתיחה ובחירה מתוך רשימות (List Box), מעבר בין שדות במסך, בחירה וסימון של טקסט במסך, פעולות גרירה של אובייקטים (Drag & Drop), מיקום סמן בשדה במסך והזנה\מילוי\בחירה של נתונים. כל אחת מהפעולות לעיל תיספר כלחיצה (Click) יחידה.

0.1.22	תהליך פשוט	תהליך שלצורך השלמתו נדרש המשתמש לבצע עד 20 פעולות של לחיצת עכבר ו/או מילוי שדות קלט באמצעות המקלדת או העכבר.
0.1.23	תהליך בינוני	תהליך שלצורך השלמתו נדרש המשתמש לבצע החל מ- 21 ועד 30 פעולות של לחיצת עכבר ו/או מילוי שדות קלט באמצעות המקלדת או העכבר.
0.1.24	תהליך מורכב	תהליך שלצורך השלמתו נדרש המשתמש לבצע החל מ- 31 ועד 45 פעולות של לחיצת עכבר ו/או מילוי שדות קלט באמצעות המקלדת או העכבר.
0.1.25	תהליך מורכב	תהליך שלצורך השלמתו נדרש המשתמש לבצע מעל 46 פעולות ומעלה של לחיצת עכבר ו/או מילוי שדות קלט באמצעות המקלדת או העכבר.
0.1.26	מסך אפליקטיבי	מסך המשרת תהליך עסקי של המשתמש הכולל מספר לשונית (TAB-ים) בהתאם לצורך/התהליך העסקי של המשתמש, ללא הגבלה על מספר הלשונית במסך. לצורך ספירת מספר המסכים האפליקטיביים במערכת לא יילקחו בחשבון מסכי ניהול מערכת ו/או מסכי POP UP הכוללים מידע בלבד ולא דורשים פעולה מהמשתמש, למעט לחיצת פקד במסך לצורך סגירתם
0.1.27	מסך ניהול מערכת	עמוד במערכת המשרת את מנהל המערכת בביצוע פעולות ניהול וקביעת ערכים של פרמטרים שונים במערכת
0.1.28	מערכת קטנה	מערכת הכוללת עד 25 מסכים אפליקטיביים והמטפלת בעד 10 תהליכים
0.1.29	מערכת בינונית	מערכת הכוללת 26 עד 40 מסכים אפליקטיביים והמטפלת ב 11 עד 20 תהליכים
0.1.30	מערכת גדולה	מערכת הכוללת 41 עד 60 מסכים אפליקטיביים והמטפלת ב 21 עד 30 תהליכים
0.1.31	מערכת גדולה מאד	מערכת הכוללת 61 מסכים אפליקטיביים ומעלה והמטפלת ב 31 תהליכים ומעלה
0.1.32	פיצוח הדרכה	התהליך בו מגדיר הספק את תוכנית ההדרכה בהתאם לסל השירותים הנכלל במכרז. המרכיבים האופייניים לתהליך פיצוח ההדרכה מפורטים בסעיף 2.1.1
0.1.33	פיצוח הדרכה חוזר	פיצוח הדרכה למערכת אשר הוזמן עבורה שירות שימור ידע כמפורט או שבוצע עבורה פיצוח הדרכה בשלושת החודשים האחרונים ונדרש לעדכן את מסמך הפיצוח כתוצאה משינויים מהותיים במערכת

קבוצה בה עד 10 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים מקבלי קהל קטנה מאד	0.1.34
קבוצה בה עד 11 עד 75 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים מקבלי קהל קטנה	0.1.35
קבוצה בה עד 75 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים שאינם מקבלים קהל קטנה מאד	0.1.36
קבוצה בה 76 עד 150 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים שאינם מקבלים קהל קטנה	0.1.37
קבוצה בה 151 עד 225 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים שאינם מקבלים קהל בינונית	0.1.38
קבוצה בה 226 עד 300 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים שאינם מקבלים קהל גדולה	0.1.39
קבוצה בה יותר מ 300 עובדים באתר לקוח מסויים	קבוצת עובדים שאינם מקבלים קהל גדולה מאד	0.1.40
	הליך המכרז	0.2
	השתתפות במכרז	0.2.1
<p>מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. עניינה של פנייה זו הוא אספקת שירותי הדרכה והטמעה, ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל ספק רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.</p>		
	הודעות ובירורים	0.2.2
<p>א. הודעות ומידע שהמשרד יבקש למסור בקשר עם המכרז, יפורסמו בדף המכרז במרשתת.</p> <p>ספקים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.</p> <p>ב. ספקים המעוניינים לקבל בתיבת דואר אלקטרוני שיבחרו, הודעות ומידע שהמשרד יפרסם בקשר עם המכרז, נדרשים להירשם בטופס "רישום לעדכונים" בדף המכרז במרשתת.</p> <p>ג. בירורים בקשר עם הליך המכרז ניתן לבצע בהודעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת IT-Tenders@justice.gov.il.</p>		
	שאלות ובקשות הבהרה	0.2.3
<p>העברת שאלות ובקשות הבהרה בקשר עם המכרז ומענה המשרד לשאלות ובקשות הבהרה אלו ייעשו כלהלן.</p>		

מקבצי השאלות והתשובות יהיו חלק ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בצורה המחייבת את המציע.

0.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

- א. הפניות תכלולנה את שם הספק השואל, מזהה הספק, כתובת דואר אלקטרוני ושם איש קשר להעברת מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז שעורר את הפנייה, ואת שאלת/בקשת ההבהרה מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.
- ב. פניות הספקים תועברנה בדואר אלקטרוני לכתובת IT-Tenders@justice.gov.il, עד "המועד האחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה" הקבוע בטבלת הפעילויות והמועדים לעיל.
- ג. באחריותו הבלעדית של הספק לוודא את הגעת קובץ השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה כאמור, מצורפת כנספח 0.2.3.1 בקובץ ריכוז נספחים.

לא יינתן אישור טלפוני על קבלת קובץ השאלות אצל נציג המשרד. קובץ שאלות שלא יועבר במבנה, במועד ובאופן המתוארים לא ייענה.

המשרד אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו, שאלות ובקשות שתגענה באיחור לא תענינה.

0.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

מקבצי שאלות הספקים ותשובות המשרד לשאלות אלו, יפורסמו בדף המכרז במרשתת, ללא פרטי הספקים שהפנו את השאלות.

0.2.3.3 כנס/סיוור ספקים

במסגרת מכרז זה לא יתקיים כנס/סיוור ספקים.

0.2.4 הגשת הצעות

א. מציע יגיש את הצעתו במעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה", ובתוכה טופס פרטי ספק ממולא בפרטיו ו-2 מעטפות כלהלן:

מעטפה 1 - מעטפת סימוכין נדרשים, מענה לדרישות במפרט ועותק מושחר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה - סימוכין נדרשים, מענה לדרישות במפרט ועותק מושחר" ובתוכה הנדרש בסעיפים 0.4.1(א) - סימוכין נדרשים, להלן; 0.4.1(ב) - מענה לדרישות במפרט, להלן; 0.4.1(ג) - עותק מושחר, להלן.

מעטפה 2 - מעטפת הצעת מחיר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב " מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה - הצעת מחיר" ובתוכה הנדרש בסעיף 1.4.1(ד) - הצעת מחיר, להלן.

טופס פרטי ספק כאמור, מצורף כנספח 0.2.4(א) בקובץ ריכוז נספחים.

ב. על הספק להכניס את הצעתו לתיבת המכרזים בימים א' עד ה', בשעות 08:30 עד 16:00, לא בערבי חג ומועד ולא יאוחר מ"המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלת הפעילויות והמועדים. להלן כתובת תיבת המכרזים:

מקום	בניין משרד המשפטים.
כתובת	המלך דוד 20, ירושלים 9410144.
חדר וקומה	חדר 40 קומה 3.

ג. טרם הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים מגיש ההצעה יודא שהיא תוחתם על ידי נציג ועדת המכרזים, שיוטבעו עליה התאריך והשעה בהם נתקבלה ושהוא מקבל מנציג ועדת המכרזים אישור שכולל את שם מגיש ההצעה, שם החברה, מספר המכרז, תאריך ושעה בה הוגשה ההצעה בתיבה. על המציע לשמור את האישור לכל בירור עתידי ככל שיהיה.

ד. עצם משלוח הצעה בדואר ישראל או על-ידי שירות שליחים/הובלה מסחרית עד "המועד האחרון להגשת הצעות", אינו עונה על דרישות המכרז, אלא אם ההצעה נתקבלה והוכנסה לתיבת המכרזים כאמור בסעיפים 0.2.4(ב), לעיל, ו- 1.2.4(ג), לעיל.

0.2.5 בדיקת הצעות והערכתן

בדיקת הצעות המציעים והערכתן תבוצע אל מול מתווה להערכת הצעות וזאת בהסתמך על נתונים ומידע שיוצגו בהן. במידה וועדת המכרזים תמצא שדרוש לה מידע נוסף (השלמות, הבהרות וכדו') לקבלת החלטה בקשר עם הצעה, היא תהיה רשאית לפנות למציע בבקשה לבירור פרטים, להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הבהרה. מציע יענה לדרישות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו על ידי ועדת המכרזים בפנייה אליו והכול בהתאם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

כחלק מהליך בדיקת ההצעות והערכתן יתבקש המציע להציג את הפתרון המוצע לנציגי המזמין במועד שייקבע על ידי המזמין. הצגת הפתרון המוצע תתבצע על ידי "מנהל הלקוח" שהוצע על ידי הספק במענה המציע, כמפורט בסעיף 4.1.1 להלן.

מתווה להערכת הצעות כאמור, מצורף כקובץ נפרד במסמכי המכרז.

0.2.6 היקף ההתקשרות

באופן טבעי קשה למזמין להעריך את היקף ההתקשרות לכל שנה משנות ההתקשרות. על מנת להתרשם מהיקף ההתקשרות השנתי הנדרש בשנת ההתקשרות הראשונה יש לעיין בנספח 5 – הצעת המחיר.

נדרשת יכולת הדרכה והטמעה בו זמנית במספר רב של אתרים למספר רב של עובדים. על פי הערכת המשרד, ההדרכה וההטמעה יכולה להגיע לכדי הדרכה בו זמנית לכ- 1000 עובדים הפרוסים גיאוגרפית בכ- 10 אתרים, עם זאת יובהר כי במרבית המקרים ידרשו פריסות הדרכה והטמעה בו זמנית בהיקפים נמוכים יותר.

המשרד **אינו מחויב** להזמין מהזוכה שירותים בהיקף עבודה כלשהו. הזמנת השירותים בפועל תהיה בהתאם להחלטת המשרד וצורכי ההדרכה של המשרד.

0.2.7 זוכה במכרז

זוכה במכרז הוא התאגיד שהצעתו תעמודנה בכל תנאי הסף במכרז, שהצעתו דורגה כהצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר ביחס לשאר ההצעות שהוגשו ועמדו בכל תנאי הסף במכרז, ושהצעתו הוכרזה כזוכה על ידי ועדת המכרזים, הכול בכפוף לאמור בסעיף 0.7 - זכויות המשרד, להלן.

0.3 מסמכי המכרז

0.3.1 מרכיבי הפניה

מסמכי מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה כוללים את הקבצים הבאים:

א. קובץ MS Word 2010 בשם "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה – מנהלה ומפרט".

ב. קובץ MS Word 2010 בשם "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה – ריכוז נספחים".

ג. קובץ MS Word 2010 בשם "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה – גלופת מענה – מענה לדרישות".

ד. קובץ MS Excel 2010 בשם "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה – גלופת מענה – הצעת מחיר".

ה. קובץ MS Word 2010 בשם "מכרז פומבי 51-2018 אספקת שירותי הדרכה והטמעה – מתווה להערכת הצעות".

0.3.2 בעלות על מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הינם קניינה הרוחני של ממשלת ישראל – משרד המשפטים, הם מועברים לספק לצורך הגשת הצעה בלבד ואין לעשות בהם כל שימוש שאינו לצורך הכנת הצעה.

0.3.3 סיווג רכיבים

במסמכי המכרז נעשה שימוש בסימון הבא.

M (Mandatory) רכיב בו מוגדרת דרישה שהינה תנאי סף היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה.

המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לפרט את שנדרש או לספק את האישור או ההצהרה המבוקשים.

N (Non relevant) סימון לסעיף/רכיב שהושמט במכוון במסמכי המכרז מאחר ואין לו משמעות במכרז זה. מטרת סימון זה היא שמירת סדר הסיעוף המקובל במסמכי מכרז של המשרד.

0.4 הצעת הספק

0.4.1 מרכיבי ההצעה

א. סימוכין נדרשים

אישורים, הצהרות, תשובות לשאלות ובקשות הבהרה (אם היו), עמודי הבהרה (במידה וישלחו), ומסמכים אחרים שהמציע נדרש לצרף. מסמכים כאמור יוגשו בהתאם להנחיות המפורטות בהם, בעותק קשיח (תדפיס) ובהעתק דיגיטלי (תקליטור). התקליטור יכיל קובץ סריקה בתבנית

קובץ PDF של כל המסמכים שהוגשו בעותק הקשיח. התקליטור יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

ב. מענה לדרישות המפרט

מענה לדרישות המפרט יוגש בגלופת המענה בהתאם להנחיות המפורטות בה, בעותק קשיח (תדפיס) ובהעתק דיגיטלי (תקליטור). התקליטור יכיל את המענה בגלופת המענה בתבנית קובץ MS Word 2010 וקובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. התקליטור יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

ג. עותק מושחר

1. מציע הסבור שמרכיבי הצעתו כוללים מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי שאין לגלותו למשתתפים אחרים במכרז, יצרף עותק של מרכיבים אלו בהם יוסיף לצד מידע כאמור את הכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" (להלן: "עותק מושחר"). בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 והפסיקה, כל סימון כאמור, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה.

2. עותק מושחר יוגש בעותק קשיח (תדפיס) ובהעתק דיגיטלי (תקליטור). התקליטור יכיל קובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. התקליטור יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

3. היעדר "עותק מושחר" ונימוק בכתב כאמור, דינם כהצהרה והסכמה של המציע לכך שאין בהצעתו מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי.

4. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, לכל משתתף במכרז תימסר הודעה על החלטתה הסופית של ועדת המכרזים בקשר עם תוצאות המכרז. משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים; בהתכתבויותיה עם המציעים; בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה; בעמדת היועץ המשפטי בוועדה; ובהצעת הזוכה במכרז, ולקבל עותק ממסמכים אלה, למעט:

- בחלקים של ההחלטה או ההצעה אשר העיון בהם עלול לדעת ועדת המכרזים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

ועדת המכרזים רשאית שלא לאשר את בקשת המציע לסווג את חלקי ההצעה כסוד מסחרי או מקצועי, והיא תודיע על כך בכתב למציע.

- בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

ד. הצעת מחיר

הצעת מחיר תוגש בגלופת הצעת המחיר בהתאם להנחיות המפורטות בה, בעותק קשיח (תדפיס) ובהעתק דיגיטלי (תקליטור). התקליטור יכיל את המענה בגלופת הצעת המחיר בתבנית קובץ MS Excel 2010 וקובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. התקליטור יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

0.4.2 שפת ההצעה

במידה וחלקים בהצעת הספק לא ינוסחו בעברית והמשרד יידרש לנוסח עברי לצורך הערכת ההצעה, המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע נוסח עברי של חלקים אלו כתנאי לבדיקת הצעתו.

0.4.3 תוקף ההצעה

- א. הצעתו של מציע תהיה בתוקף עד למועד "תוקף ההצעה" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים והמציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה הנזכרת לעיל.
- ב. אם הליכי בדיקת המכרז ימשכו מעבר לצפוי ואם המשרד יבקש זאת והמציע ייתן הסכמתו לכך, יאריך המציע את תקופת ההצעה עד לתאריך החדש כפי שייקבע על ידי המשרד. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה תביא לפסילת ההצעה.

0.4.4 מספר הצעות

מציע רשאי להגיש הצעה אחת במענה למכרז.

0.4.5 שילוב קבלני משנה

א. מציע רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז והוא נדרש לספק עבור כל אחד מקבלני המשנה את המידע להלן:

1. פרטי קבלן המשנה המעורב במענה המציע.
 2. תיאור הטובין/שירותים המסופקים על ידי קבלן המשנה במסגרת מענה המציע.
- ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אחת כשהמציע אחראי במסגרתה לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה שכלל בה. עם זאת, המשרד יהיה רשאי לפנות ישירות אל קבלני המשנה לצורך קבלת שירות המסופק על ידם במסגרת הצעת הזוכה.
- ב. קבלן משנה יכול להיכלל ביותר מהצעה אחת.

טופס מידע אודות קבלני משנה כאמור. ראה נספח 0.4.5 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.4.5.1 הצהרת קבלני משנה על היעדר הסדר כובל עם המציע

המציע יצרף להצעתו הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה הכלולים במסגרת הצעתו, בה מצהיר קבלן המשנה על נכונותו ויכולתו לספק את השירותים שיוספקו על ידו במסגרת הצעת המציע, וכי אין דבר המונע ממנו לספק את השירותים למשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות בין המשרד למציע.

נוסח מחייב של הצהרה על היעדר הסדר כובל כאמור. ראה נספח 0.4.5.1 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.4.5.2 הצהרת המציע על היעדר הסדר כובל עם קבלני משנה

על המציע להצהיר כי ההסכמים בינו לבין קבלני המשנה אינם כובלים את קבלני המשנה באופן שלא יאפשר את העסקתם במתן שירותים נשוא המכרז למשרד, בתום ההתקשרות בינו לבין המשרד.

נוסח מחייב של הצהרה על היעדר הסדר כובל כאמור. ראה נספח 0.4.5.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.4.6 **טובין משומש/מחודש (Furbished)**

אין להציע במכרז זה טובין כלשהם משומשים ו/או מחודשים. הכוונה בטובין המבוקש במכרז זה היא לטובין חדש בלבד.

0.4.7 **עסק בשליטת אישה**

אם במציע, המחזיקה בשליטה היא אישה ולא התקיים אף אחד מאלה: (1) במציע מכהן נושא משרה שאינו אישה והוא קרוב של המחזיקה בשליטה, (2) לפחות שליש מהדירקטורים אינם נשים - והדירקטורים קרובים של המחזיקה בשליטה. המציע יצרף להצעתו אישור רואה חשבון כאמור בסעיף 2(ב) לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992 כי האמור לעיל מתקיים במציע. אישור זה אינו חובה והוא מותנה בקיום המצב כאמור ובלבד, שהמציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.

מציע אשר יתקיים בו תנאי זה, יזכה לעדיפות בהליך המכרז על פי הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1992.

נוסח מחייב של אישור רואה חשבון כאמור, ראה נספח 0.4.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.4.8 **בעלות על מסמכי ההצעה**

הצעת הספק היא רכושו ולמשרד תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך הקשור בתהליך המכרז עד להשלמת ההתקשרות עם הזוכה.

0.5 **תנאים להשתתפות במכרז**

0.5.1 **ערבות מכרז (N)**

0.5.2 **דרישות וותק וניסיון**

0.5.2.1 **וותק המציע**

על המציע לצרף להצעתו הצהרה המעידה על היותו בעל וותק של לפחות 5 שנים, במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות, על גבי נספח 0.5.2.1.

טופס להצגת הוותק המציע, מצורף כנספח 0.5.2.1 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.2.2 **חוסן עסקי של המציע**

על המציע לצרף אישור רואה חשבון של המציע בהתאם לנוסח הנדרש בנספח 0.5.2.2, מודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון, המפרט מחזור כספי (הכנסות) כללי של המציע (לא כולל קבלני משנה), בכל אחת מהשנים 2015-2017, בש"ח ללא מע"מ ולפחות 5 מיליון ₪ בכל שנה

טופס להצגת החוסן העסקי של המציע, מצורף כנספח 0.5.2.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.2.3 **ניסיון המציע**

המציע (הוא בעצמו ללא קבלני משנה) סיפק שירותי הדרכה והטמעה ללקוחות שונים בישראל, לרבות המשרד, בהתאם לפרוט ולהיקפים המינימאליים להלן במצטבר:

המזיע סיפק ללפחות שני לקוחות, בתקופה בין ה-01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, שירותי הדרכה והטמעה של מערכת מידע ארגונית בפריסה ארצית (לפחות 5 אתרים ברחבי הארץ) ומספר מודרכים של לפחות 300 עובדים אצל כל אחד מהלקוחות המוצגים.

לצורך סעיף זה תוגדר פריסה ארצית כפריסה של חמישה אתרים, כל אחד ממוקם בעיר שונה כאשר אתרים אלו נמצאים בלפחות שניים מתוך ארבעת מחוזות המשרד: צפון, דרום, מרכז וירושלים.

טופס להצגת ניסיון המזיע, מצורף כנספח 0.5.2.3 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.2.4 היקף כח אדם מקצועי של המזיע

על המזיע לצרף להצעתו הצהרה המעידה כי במועד האחרון להגשת הצעות המזיע מעסיק לפחות 5 מפתחי הדרכה שעוסקים בפיתוח שיטות הדרכה והכנת מערכי הדרכה, ולפחות 15 מדריכים ומטמיעי מערכות מידע בעלי ניסיון של לפחות שנתיים בהדרכה ובהטמעת מערכות מידע ללקוחות גדולים על גבי נספח 0.5.2.4.

טופס להצגת היקף כח אדם המקצועי של המזיע, מצורף כנספח 0.5.2.4 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.3 אישור חוזה ההתקשרות

המזיע יצרף להצעתו את חוזה ההתקשרות המצורף כנספח 0.6.3 בקובץ ריכוז נספחים, חתום בראשי תיבות בתחתית כל עמוד מעמודי החוזה.

0.5.4 אישור על ניהול ספרים

המזיע יצרף להצעתו אישור תקף מאת פקיד שומה, רואה חשבון או יועץ מס מייצג (כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה – 2005), בדבר ניהול ספרי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, יצורף כנספח 0.5.4 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.5 המצאת תעודת רישום תאגיד

מזיע שהוא תאגיד, יצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. לחלופין ניתן לצרף נסחי חברה להוכחת ההתאגדות.

יובהר כי לא תתקיים התקשרות של המשרד עם שותפות שלא נרשמה בהתאם לסעיף 4 לפקודת השותפויות [נוסח חדש], תשל"ה-1975 ולפי כל דין.

שותפות שאינה רשומה כאמור תוכל להגיש את הצעתה אולם יובהר, כי בכל מקרה יהא עליה להשלים את רישומה לכל המאוחר עד למועד ההתקשרות בפועל וכתנאי בלעדיו לא תיערך כל התקשרות עם המזיע.

מזיע הצעה במסגרת שותפות שאינה רשומה, ימלא באמצעות יחידיו את ההצהרה המצורפת לנספח 0.5.5 - המצאת תעודת רישום תאגיד, בקובץ ריכוז נספחים ויגישה במעטפה עם הסימוכין הנדרשים. יובהר כי אין בנספח זה כדי לרפא או להכשיר כל פגם בהצעה, או כדי להחיל שינוי כלשהו במעמד השותפות, או השותפים בה. יובהר כי נספח זה ישרת רק את הצורך בעמידה בתנאים הקבועים בסעיף זה ולצורך המכרז הספציפי בלבד.

העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, יצורף כנספח 0.5.5 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.0.5.6 **המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N)**0.5.7 **אימות זהות מורשי-חתימה**

המזיע יצרף להצעתו אישור עורך דין על זהות מורשי-חתימה מטעמו ודוגמת חתימתם.

נוסח מחייב של אישור עורך דין כאמור, ראה נספח 0.5.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.8 **אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים**

מזיע שהוא חברה/שותפות, יצרף להצעתו העתק נסח חברה/שותפות עדכני בו תוודא וועדת המכרזים, כתנאי לקבלת הצעתו, כי למזיע לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה ולגבי חברה תוודא בנוסף, כי לא מצוין שהיא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

נסח חברה עדכני של רשם התאגידים ניתן להפקה דרך אתר רשות התאגידים במרשתת, בכתובת <https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>.

העתק נסח חברה/שותפות כאמור, יצורף כנספח 0.5.8 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.9 **התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע**

א. על המזיע לצרף התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע שלו ושל חברות בנות המעורבות בהצעתו או בביצועה. ההתחייבות תהייה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המזיע.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע [תאגיד] כאמור, ראה נספח 0.5.9 (א) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ב. על המזיע לצרף התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, של מי מעובדיו, ומי מעובדי חברות בנות המעורבים בהצעתו או בביצועה. ההתחייבות תהייה חתומה על ידי העובד.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע [נותן שירות] כאמור, ראה נספח 0.5.9 (ב) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ג. במידה ובהצעת המזיע ישולבו קבלני משנה, על המזיע לצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע של כל אחד מקבלני המשנה המעורבים בהצעתו או בביצועה. ההתחייבויות תהיינה חתומות על ידי מורשה חתימה מטעם קבלן המשנה.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע [תאגיד] כאמור, ראה נספח 0.5.9 (ג) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ד. במידה ובהצעת המזיע ישולבו קבלני משנה, על המזיע לצרף להצעתו התחייבות של כל אחד מעובדי קבלני המשנה המעורבים בהצעתו או בביצועה, לשמירת סודיות ואבטחת מידע. ההתחייבויות תהיינה חתומות על ידי עובדי קבלן המשנה.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע [נותן שירות] כאמור, ראה נספח 0.5.9 (ד) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ה. המציע יתחייב כי במידה ויזכה במכרז, בכל מקרה שיבקש להוסיף חברה בת/קבלן משנה למסגרת ביצוע המכרז, ידאג להחתים אותם ואת עובדיהם על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע כאמור בסעיפים 0.5.9(א) עד 0.5.9(ד), לעיל.

נוסח מחייב של התחייבות להחתמת חברה בת/קבלני משנה כאמור, ראה נספח 0.5.9(ה) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

יובהר כי הוספת חברת בת/קבלן משנה על אלו המפורטים בהצעה, מחייבת את אישור המשרד טרם ביצוע.

0.5.10 הצהרה על היעדר ניגוד עניינים

א. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים עסקי או אישי בשל עיסוק או תפקיד אחרים שלו, של עובדיו, של חברות בנות ושל מי מעובדיהן המעורבים בהצעתו או בביצועה. ההצהרה תהייה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים [מציע] כאמור, ראה נספח 0.5.10(א) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ב. במידה ובהצעת המציע שולבו קבלני משנה, על המציע לצרף להצעתו הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה בדבר היעדר ניגוד עניינים עסקי או אישי בשל עיסוק או תפקיד אחרים שלהם, של עובדיהם, של חברות בנות ושל מי מעובדיהן המעורבים בהצעת המציע או בביצועה. ההצהרות תהיינה חתומות על ידי מורשה חתימה מטעם קבלן המשנה.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים [קבלן משנה] כאמור, ראה נספח 0.5.10(ב) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ג. המציע יתחייב כי במידה ויזכה במכרז, בכל מקרה שיבקש להוסיף חברה בת/קבלן משנה למסגרת ביצוע המכרז, ידאג להחתים אותם על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים כאמור בסעיפים 0.5.9(א) ו-0.5.10(ב), לעיל.

נוסח מחייב של התחייבות להחתמת חברה בת/קבלני משנה כאמור, ראה נספח 0.5.10.5.9(ג) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

יובהר כי הוספת חברת בת/קבלן משנה על אלו המפורטים בהצעה, מחייבת את אישור המשרד טרם ביצוע.

0.5.11 הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

המציע יצרף תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). התצהיר יהיה חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 0.5.11 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.12 הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו - 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 0.5.12.0.5.12 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.13 אישור יצרן/נציג מורשה (N)

0.5.14 מדיניות שירות ותחזוקה (N)

0.5.15 זכויות קניין רוחני של המשרד

על המציע להצהיר כי זכויות הקניין הרוחני בכל התוצרים שיפתח עבור משרד המשפטים במסגרת התקשרותו עם המשרד בגין המכרז, יועברו לידי המשרד ללא כל הגבלה של שימוש או סייג אחר. כמו כן המציע יצהיר כי לא יעשה כל שימוש בתוצרים אלו מעבר לדרוש למימוש התחייבויותיו במסגרת התקשרותו עם המשרד בגין המכרז.

נוסח מחייב של הצהרה על שמירת זכויות הקניין הרוחני של המשרד כאמור, ראה נספח 0.5.15 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.16 שמירת זכויות צד שלישי

על הספק לצרף להצעתו הצהרה כי למיטב ידיעתו אין בהצעתו הפרה של זכויות קניין כלשהן והתחייבות כי ככל שתוגש כנגד המשרד תביעה על הפרת זכויות קניין כלשהן בגין טובין ושירותים שיספק אם יזכה במכרז, הוא יישא בכל הוצאות ההגנה בגין תביעה כאמור וישפה את המשרד בגין כל סכום שישלם, על-פי החלטת בית משפט מוסמך, בגין הפרת זכויות קניין כאמור.

נוסח מחייב של הצהרה והתחייבות על שמירת זכויות קניין צד שלישי כאמור, ראה נספח 0.5.16 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

0.5.17 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)

0.5.18 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)

0.6 תנאים להתקשרות

מציע שוועדת המכרזים תקבע את זכייתו במכרז, יספק את כל האישורים ויעמוד בכל התנאים וההתחייבויות שלהלן, וזאת בפרק זמן שיתואם אל מול מרכז המכרז.

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 0.7.5 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן).

מובהר כי אין בהודעת המשרד למציע שהצעתו זכתה במכרז, כדי ליתן תוקף להתקשרות עמו וההתקשרות תכנס לתוקף רק לאחר שיגיש את כל המסמכים להלן.

0.6.1 ערבות ביצוע

הזוכה ימציא ערבות אוטונומית ובלתי מותנית של בנק הרשום ומורשה לפעול בישראל או ערבות מטעם חברת ביטוח הרשומה ומורשית לפעול בישראל, לפיה ישלם הערב בתוך 15 ימים מהדרישה הראשונה, סך כספי בשקלים חדשים (מעוגל כלפי מעלה לשקל הקרוב) שיחושבו כשיעור של 5% מהסכום הנקוב בחוזה ההתקשרות בתוספת מע"מ. במידה והערבות היא של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

תוקף הערבות יקבע למשך ההתקשרות המצוינת בחוזה ההתקשרות בתוספת 3 חודשים קלנדאריים. ככל המשרד יאריך את תקופת ההתקשרות תחודש הערבות 3 חודשים טרם פקיעתה בתנאים האמורים לעיל וכך הלאה עד לתום התקשרות הזוכה עם המשרד.

המשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע במקרה שהזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולחוזה ההתקשרות, בשל כל סטייה אחרת מהוראות המכרז וחוזה ההתקשרות, בשל התנהגות של זוכה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב.

אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז זה, חוזה ההתקשרות וכל דין.

נוסח מחייב של ערבות ביצוע כאמור. ראה נספח 0.6.1 בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.2 חידוש סימוכין שפג תוקפם

הזוכה יידרש לחדש ולהמציא למשרד סימוכין הנדרשים בסעיף 0.5, אשר תוקפם יפוג עד תחילת ההתקשרות ויתחייב לחדש סימוכין כאמור שתוקפם יפוג במהלך תקופת ההתקשרות וכל אישור נוסף שיידרש על ידי המשרד בהתאם להוראת הדין או הנוהג.

נוסח התחייבות לחידוש סימוכין שפג תוקפם כאמור. ראה נספח 0.6.2 בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.3 חוזה התקשרות

א. מכרז המכרז יעביר לזוכה את חוזה ההתקשרות מעודכן בנתונים ושינויים עליהם הוסכם במסגרת המכרז (ככל שיהיו). הזוכה יחזיר למכרז את חוזה ההתקשרות שקיבל כאמור, כשהוא חתום באופן מלא ומחייב – חותמת וחתימה מלאה ומחייבת של מורשה חתימה מטעמו בעמוד הראשון והאחרון לחוזה, וחותרמת וחתימה בראשי תיבות בתחתית שאר עמודי החוזה.

ב. ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש טובין/שירותים שאינם שירותי תחזוקה, תהיה לתקופה שתחל עם החתימה על חוזה ההתקשרות בין הצדדים ותסתיים לאחר 12 חודשים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש טובין/שירותים שאינם שירותי תחזוקה בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכל.

ג. טובין שהמשרד ירכוש יועברו למשרד עם 12 חודשי אחריות שיחלו לאחר הספקתם והטמעתם כנדרש במסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של המשרד.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית לרכוש לכל טובין שירכוש שירות תחזוקה לתקופה של 12 חודשים נוספים מתום תקופת האחריות ועד 48 חודשים נוספים בסך הכל.

חוזה ההתקשרות כאמור. ראה נספח 0.6.3 בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.4 חוזה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי

הרלוונטיות הזוכה יחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי או לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

חוזה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי כאמור, מצורף כנספח 0.6.4 בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.5 אישור עריכת ביטוחים

הזוכה יערוך לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד המשפטים, את הביטוחים המפורטים בנספח אישור עריכת ביטוחים. הביטוחים יכללו את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכן גבולות אחריות אשר לא יפחתו מהמצוין בנספח. הזוכה יציג את האישור על עריכת הביטוחים, כאשר הוא חתום על ידי נציג החברה המבטחת אותו, וזאת כתנאי לתחילת ההתקשרות.

הזוכה יתחייב כי במשך כל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד המשפטים, יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח, ישלם את הפרמיות במלואן ובמועדן, וימציא את העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי מבטחו או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד המשפטים, וזאת, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי חוזה ההתקשרות ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד המשפטים, על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי הסכם זה.

נוסח מחייב של אישור עריכת ביטוחים כאמור, ראה נספח 0.6.2 להסכם בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.6 סיווג בטחוני

משרד המשפטים הינו גוף ממשלתי הכפוף להנחיות ביטחון שונות. פעילות המבוצעת במשרד או עבורו מחייבת עמידה בדרישות סיווג ביטחוני טרם ביצועה והתנהלות על-פי הוראות קצין הביטחון. בדיקת סיווג בטחוני תבוצע על ידי המשרד למי מטעם הזוכה שיהיה מעורב במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה.

זוכה נדרש למסור את פרטי כל המעורבים מטעמו במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה בציון תפקידם.

ככלל רמת הסיווג הביטחוני בה נדרש לעמוד מי מטעם הזוכה כאמור, היא רמה 5. עם זאת, יתכן ובמקרים מיוחדים תידרש רמת סיווג גבוהה יותר ועל המציע להיערך בהתאם.

מי מטעם הזוכה שלא יעמוד בדרישות הסיווג והביטחון של המשרד או יסרב להוראות קצין הביטחון, לא יורשה לפעול במימוש התחייבויות הזוכה על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה. בנוסף, המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאפשר למי מטעם הזוכה מעורבות כאמור וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. אין בהחלטה שלא להרשות פעילות כאמור מכל סיבה שהיא בכדי לשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו במכרז ובכללן השמת גורם אחר במקום הגורם שנפסל וזאת בפרק זמן סביר.

טופס פרטי המעורבים במימוש כאמור, מצורף כנספח 0.6.6 בקובץ ריכוז נספחים.

0.7 זכויות המשרד

0.7.1 זכות החלטה

א. אין המשרד מחויב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מהצעה או כל הצעה שהיא.

- ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ג. המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההזמנה להצעות או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

0.7.2 ביטול המכרז

המשרד רשאי לבטל בכל עת פנייה זו לקבלת הצעות, כולה או חלקה או לצאת בבקשה חדשה לקבלת הצעות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים וללא הודעה מוקדמת לספקים/מציעים/זוכה או כל גורם אחר.

הודעה על ביטול המכרז כאמור, תפורסם בדף המכרז במרשתת או תשלח בדואר אלקטרוני למציעים/זוכה. בכל מקרה כאמור, לא תהיה לספקים/מציעים/זוכה כל טענה, תביעה או דרישה במישרין או בעקיפין, כנגד המשרד.

0.7.3 פסילת מציע

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שקרי או מטעה או שהצעתו הייתה בלתי סבירה בהתאם לטיבה, תנאיה או תנאי מתלה בה.

0.7.4 ביטול זכיית מציע

ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, ייחתם עמו חוזה התקשרות והוא יפר את התחייבויותיו על-פי מכרז זה וחוזה ההתקשרות שייחתם עמו, למשרד תשמר הזכות הבלעדית לבטל את זכייתו ואת חוזה ההתקשרות עמו.

0.7.5 תוצאות פסילת זכיית מציע

לאחר שמציע יוכרז כזוכה במכרז ונחתם עמו חוזה התקשרות, אם תבוטל ההתקשרות מסיבה כלשהי או ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, לא ייחתם עמו הסכם מכל סיבה שהיא וזכייתו תבוטל מסיבה כלשהי, יהיה המשרד רשאי לפנות למציע שדורג שני, כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו. לא הסכים לכך הספק שדורג שני (אחרי הספק הזוכה) או לא בוצעה התקשרות עמו מכל סיבה שהיא, יהיה המשרד רשאי לפנות למי שדורג במקום הבא אחריו וכדו', עד שייחתם הסכם חדש לביצוע השירות. למען הסר ספק, סמכות זו של המשרד הינה סמכות רשות והמשרד ישתמש בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי על פי נסיבות העניין.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי המכרז, חוזה ההתקשרות וכל דין.

0.7.6 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בהיקף של עד 100% ביחס לתכנון והצעת המחיר המקוריים והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

עם זאת, במקרה והמשרד יבקש לרכוש פריטים שלא נכללו בכתב הכמויות, ככל וידרשו פריטים כאלו, הרכישה תהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור הפריט יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת פריטים שלא

פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות במכרז או 50,000 ש"ח, הנמוך מביניהם.

0.7.7 אי קיום יחסי עובד-מעביד

כל אמירה, הצעה, הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגות המשרד, דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד-מעביד עם הזוכה או עם עובדיו. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנוכח לעיל לא תשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז.

0.8 תשלומים והצמדות

הזכות לתמורה בגין שירות נשוא מכרז זה תוקנה לזוכה לאחר הספקתו. כתנאי להעברת התמורה:

א. הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת בהתאם להצעת המחיר שהגיש והסכומים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים ולפני מע"מ. החשבונית תתייחס לשירותים שסופקו בחודש שחלף.

ב. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.0.3: מועדי תשלום.

ראה הוראת התכ"ס 1.4.0.3: מועדי תשלום.

ג. כל המחירים בהצעת הזוכה יוצמדו למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב ההצמדה יבוצע בתדירות של כל 12 חודשים קלנדארים החל ממועד הזכאות, בהתאם לאמור בהוראת התכ"ס 7.5.2.1 - כללי הצמדה.

ראה הוראת התכ"ס 7.5.2.1: כללי הצמדה.

1. מטרות ויעדים

1.0 כללי הבהקים

במסגרת מכרז זה, יהיה על הזוכה לסייע למשרד באספקת שירותי הדרכה והטמעה ל כ-5,500 משתמשים במערכות המחשוב העושים שימוש במערכות שונות של המשרד, באופן אשר יאפשר למשתמשי המערכות לתפעל מערכות בצורה טובה ומקצועית.

1.1 לקוח עיקרי

הלקוח העיקרי לשירותים הנה מחלקת הדרכה באגף מערכות מידע של המשרד בפרט, וכלל משתמשי המחשב במשרד בכלל.

1.2 בעיות במצב הקיים

א. קיימת תנועתיות רבה בהיקף העבודה של מחלקת ההדרכה כפועל יוצא של תוכנית העבודה של אגפי הפיתוח במשרד. מחלקת הדרכה נדרשת להתמודד עם עומסים נקודתיים הדורשים תגבור משמעותי בכח אדם.

ב. משך ההכשרה הפנימי של מדריכים ומטמיעים ארוך, קיימת תחלופה של מדריכים ומטמיעים אלו, מצב היוצר תקורות גבוהות המושקעות בהכשרת מדריכים ומטמיעים על חשבון פעולות ההדרכה וההטמעה עצמן.

1.3 פתרון הבעיות במצב הקיים – מטרת המכרז

ההסתייעות בספקים חיצוניים המתמחים בתחום ההדרכה של מערכות ארגוניות, תוך זכותו של המזמין לדרוש מספקים אלו שימור ידע (והכשרה מחדש של גרעין מדריכים ומטמיעים במקרה של עזיבה כחלק מתכולת העבודה השוטפת) ושילוב כלים תומכים (EPSS) במערכות המשרד אשר ישפרו את הפרודוקטיביות ואת הטמעת המערכות בארגון (ככל שהמשרד יחליט לרכוש כלים אלו) אמור לפתור את הבעיות המפורטות לעיל.

2. פרק היישום (השירותים הנדרשים)

2.1 השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת המכרז

השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת מכרז זה הינם:

א. פיצוח הדרכה.

ב. תכנון מערכי הדרכה ותכניות עבודה להטמעת מערכות מידע ארגוניות.

ג. הפעלת צוותים להדרכה ו/או הטמעה.

ד. ביצוע הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות לעובדי אגף מערכות מידע של המשרד.

ה. הדרכות והכשרות בתחום הניהול והשירות.

ו. כתיבת חומרי הדרכה, לומדות מתוקשבות וחומרי הדרכה דיגיטאליים.

- ז. שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד (ככל שהמשרד יחליט לרכוש כלים אלו).
- ח. יעוץ מתודולוגי בתחום הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה.
- ט. משימות נוספות בתחום ההדרכה וההטמעה על פי צרכי המשרד
- י. אספקת כיתות הדרכה בפריסה ארצית.
- יא. אספקת שירותי מוקד תמיכה (Help desk) אפליקטיבי.

2.1.1 פיצוח הדרכה

ככל שיידרש על ידי המשרד, הספק יבצע תהליכי פיצוח הדרכה למערכות קיימות ו/או חדשות העתידות להיכנס לשימוש במשרד. להלן הרחבת הנושאים הנדרשים במסגרת פיצוח ההדרכה:

א. **קבלת חומר מהמשרד:** לצורך ביצוע תהליך הפיצוח יקבל לידי הספק אפיון של המערכת וכל מידע נוסף הקיים בידי המשרד אודות פירוט התפקידים (rolls) במערכת והתהליכים המבוצעים בה. כמו כן יקבל הספק גישה למערכת לצורך התרשמות כללית. בשלב הפיצוח, להערכת המשרד, המערכת לא תהיה יציבה מספיק להכנת חומרי הדרכה אך תהווה בסיס מספק לצורך התרשמות לגבי התהליכים והתפקידים במערכת (לפני בדיקות מסירה). כמו כן יקבל הספק רשימת עובדים תוך פירוט תפקידם במשרד ומקום עבודתם. בנוסף, יגדיר המזמין את זמינות העובדים להשתתפות בקורסים פרונטליים, מה מידת הגמישות הארגונית להפסקת העבודה השוטפת לצורך ההכשרה והאם ניתן להדריך את כל היחידה בו זמנית או שנדרש דירוג של העדרות העובדים.

ב. **מסמך פיצוח ראשוני:** לרשות הספק יעמוד פרק זמן ראשוני של כשבועיים להכין טיוטה ראשונית של מסמך פיצוח ויבצע שיקוף ללקוח.

ג. **מסמך פיצוח הדרכה:** בהתאם להערות הלקוח על בסיס הטיוטה הראשונית יכין הספק מסמך פיתוח הכולל:

1. מטריצת תפקידים (Rolls) ותהליכים - אשר תהווה בסיס לתכנית ההדרכה. המטריצה תפרט את התפקידים השונים והתהליכים אותם תפקידים אלה מבצעים.
2. תכנית קורס פרונטלי אם נדרש - מס' ימי קורס ורכיבי הקורס - ראשי פרקים של סילבוס השיעורים.
3. מספר ימי הטמעה נדרשים (אם נדרש).
4. פירוט עזרי ההדרכה שיש לפתח במסגרת שלב פיתוח ההדרכה (מצגות, מערכי הדרכה ותרגול, חוברות הדרכה, מדריכי עזר (המכונים אצל הלקוח "הטמעונים", וכו').
5. פירוט הלומדות שתפותחנה.
6. התפלגות עובדים ותפקידים לפי אתרים - רשימת עובדים להם נדרשת הדרכה ו/או הטמעה בהתפלגות לפי תפקיד (Roll) ואתר.
7. כמות כיתות - חלוקת עובדים לכיתות (לפי גודל כיתה - קטנה/גדולה) וכמה "ימי כיתה" מכל סוג נדרשים על ציר הזמן (במקביל / בטור).
8. הצעה לפיתוח עזרי LMS משולבים במערכת

2.1.2 תכנון מערכי הדרכה ותוכניות עבודה להטמעת מערכות

ככל שיידרש על ידי המשרד, הספק יבצע תהליכי פיתוח ההדרכה למערכות קיימות ו/או חדשות העתידות להיכנס לשימוש במשרד. בין היתר יידרש הספק להכין מערכי הדרכה עשירים ומפורטים

ולדאוג לכלל עזרי ההדרכה הרלוונטיים לכל מערך שיעור. להלן הרחבת הנושאים הנדרשים במסגרת פיתוח ההדרכה:

ד. **כתיבת מערכי הדרכה:** כתיבת מערכי הדרכה מובנים לכל נושא ולכל אוכלוסיית יעד, תוך שימוש בשלל אמצעים מתקדמים להצגתם למודרכים.

ה. **תכנון וכתיבת תהליכי תרגול:** הכנת תהליכי התרגול המתאימים לכל מערך שיעור ואספקה של כל אמצעי ההדרכה הנדרשים לביצוע תרגול זה. בין היתר, יידרש הספק להגדיר את הנתונים הנדרשים לביצוע ההדרכה על המערכת. נתונים אלו, אשר יוכנו על ידי צוות הספק בשיתוף עם אגף מערכות המידע של המשרד, ישמשו להדרכה ולתרגול על המערכת.

ו. **כתיבת חוברות הדרכה:** כתיבת חוברות הדרכה לכל מערך שיעור. על פי דרישת המזמין, על חוברות אלה להיות מודפסות (Hard-Copy) בכמות מספקת לכלל המודרכים.

ז. **עזרי הדרכה נוספים –** כתיבת עזרי הדרכה ככל הנדרש לצורך הדרכת והטמעת המערכת, כדוגמת מדריכי עזר מקוצרים, דפי עזר לעובד ועוד. מדריכים אלה יכללו הסבר קצר אודות השימוש במערכת בתהליך מסוים ויכלולו צילומי המסכים העיקריים והסבר כללי.

ח. **הכנת לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים:** הכנת לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים לבחינת מידת הבנתם של המודרכים את החומר הנלמד. באחריות הספק לעדכן לומדות אלה בהתאם לעדכונים ושינויים במערכת במידת הצורך ולספקם לשימוש המשרד, לאורך כל תקופת מתן השירותים. בכוונת המשרד לעשות שימוש בלומדות מקוונות על מנת לאפשר למשתמשי המערכת להתנסות בתפעול המערכת טרם ההדרכה הפרונטלית. ראו גם סעיף 2.1.6 שלהלן.

ט. **הכנת אוגדן עזרי הדרכה אישי למודרך:** לכל יום הדרכה יכין הזוכה אוגדן עזרי הדרכה, אשר ילווה את המודרך לאורך יום זה. בין היתר יכלול תיק זה את חוברות ההדרכה, תסריטי התרגול, מדריכי המשתמש הרלוונטיים וכל עזר הדרכה, אשר יתאים ליום הדרכה זה.

י. **בניית לוח זמנים ישים ליום הדרכה:** על הזוכה לבנות לוח זמנים ישים ליום הדרכה פרונטלית, באופן אשר ימקסם את יכולתו של המודרך לקלוט ולהבין את חומרי ההדרכה. לוח זמנים של ימי ההדרכה יועבר על ידי הזוכה לאישור מוקדם של המשרד.

יא. **תחזוקה שוטפת של מערכי הדרכה –** מערכות המשרד עוברות עדכונים תקופתיים (העלאת גרסאות) בתדירות של אחת לרבעון עד אחת לשנה (בהתאם לוותק של המערכת, ככל שהמערכת ותיקה ויציבה תדירות הגרסאות קטנה יותר). הספק יידרש לתחזק מערכי הדרכה ולהתאים אותם לשינויים שבוצעו במערכת. ככל שקיימים במשרד מערכי הדרכה למערכת כלשהיא, הספק יידרש לתחזק מערכים אלו בהתאם לכלי שבשימוש המשרד.

לצורך פעילות הכנת מערכי הדרכה, הכנת לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים ושילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד (ככל שהמשרד יחליט לרכוש כלים אלו) יעמיד המשרד לרשות הספק עמדות עבודה באחד מאתרי המשרד מהן ניתן לגשת אל המערכות הרלבנטיות ולכלים הנדרשים. לחלופין, רשאי המשרד לאפשר לספק גישה מרחוק למערכות עליהן אחראי הספק.

2.1.3 הפעלת צוותים להדרכה ו/או הטמעה

2.1.3.1 הדרכה

ההדרכה תבוצע בצורה פרונטליות בפריסה ארצית בכל אתרי המשרד (כמפורט בנספח 2 ב') ו/או בכיתות הדרכה אותן יעמיד הספק לרשות המשרד בסמוך לאתרי המשרד המרכזיים. ההדרכה תבוצע בהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת שתאושר מראש על ידי המשרד. משך ימי ההדרכה

ייקבעו על פי מורכבות החומר הנלמד. להלן המאפיינים המרכזיים הנדרשים בנושא ביצוע הדרכות פרונטליות:

א. **כיתת ההדרכה**: כיתת הדרכה של המשרד או כיתת הדרכה של הספק העומדת בדרישות כיתת ההדרכה המפורטות בסעיף 2.2.1 שלהלן.

ב. **הכנת כיתות הדרכה**: הספק יתקין את כל תשתיות התוכנה ו/או החומרה הנדרשות לצורך קיום הקורס בכיתת ההדרכה ויבצע בדיקת תקינות בסיום ההתקנה לפחות 2 ימי עבודה לפני מועד תחילת הקורס.

ג. **מספר מדריכים**:

מספר המדריכים ייקבע בהתאם לצורכי המשרד וההדרכה הספציפית. ככלל המשרד מפעיל שלושה סוגים של הדרכות:

1) הדרכה בכיתה קטנה בה בכל שיעור ייקח חלק מדריך אחד וישתתפו לכל היותר 10 מודרכים.

2) הדרכה בכיתה גדולה בה בכל שיעור ייקח חלק מדריך אחד ומסייע (מדריך נוסף או מטמיע) וישתתפו לכל היותר 22 מודרכים.

3) הדרכות אישיות המבוצעות במקרים מיוחדים (לרוב לעובדים בכירים) בהן ניתנת הדרכה אישית על ידי מדריך **במשרד** של המודרך בקבוצות של עובד אחד עד חמישה עובדים.

ד. **אוגדן הדרכה**: לכל מודרך יסופק אוגדן הדרכה הכולל את כל החומר הנלמד ביום ההדרכה.

ה. **ביצוע מדידות כמותיות ואיכותיות** - על הספק להוביל, לנהל ולבצע בדיקות מדידה כמותיות ואיכותיות לבחינת הצלחת ההדרכות, תוך זיהוי האזורים במערכת אשר נדרשת הדרכה חוזרת/נוספת. על הספק להעביר תוצאות מדידותיו למשרד, תוך מתן המלצות אופרטיביות לשיפורים בתהליכי ההדרכה וההטמעה במידה ואלה נדרשים.

ו. **משוב**: בסיום כל הדרכה יועבר משוב בין המודרכים אשר מטרתו למדוד את אפקטיביות ההדרכה ושביעות הרצון של המודרכים מתוכנית ההדרכה ומהמדריך עצמו.

①	על הספק לקחת בחשבון שחלק מכיתות ההדרכה של המזמין אינן עומדות בדרישות המפורטות בסעיף 2.2.1 ה' ו- ו'.
②	בכל מקרה בו יבוצע שימוש בכיתות של המשרד, על הספק לבקר מראש באתר המשרד ולוודא כי הכיתה עונה לדרישות.
③	ככל שיימצא כי כיתה אינה עונה לדרישות יוכל הספק להביא עמו את העזרים החסרים או להתאים את ההדרכה לנתוני הכיתה (לדוגמה להעזר במסייעים נוספים במקרה ואים בכיתה מערכת Class Net או שוות ערך).

2.1.3.2 הטמעה

ההטמעה תבוצע בצורה פרונטלית בפריסה ארצית בכל אתרי המשרד. להלן המאפיינים המרכזיים הנדרשים בנושא ביצוע הדרכות פרונטליות:

א. **הטמעה באתר לקוח**: הטמעות מבוצעות כ באתר הלקוח במקום עבודתם של עובדי המשרד ומטרתן ללוות את עובדי המשרד בביצוע משימות/מטלות שוטפות במערכת.

ב. **צוות ההטמעה**:

היקף צוות ההטמעה ייקבע בהתאם לצורכי המשרד וההטמעה הספציפית. ככלל המשרד מפעיל שלושה סוגים של הטמעות:

- 1) הטמעה לעובדים המקבלים קהל בה יוקצה מטמיע אחד לכל חמישה עובדי משרד.
- 2) הטמעה לעובדים שאינם מקבלים קהל בה יוקצה מטמיע אחד לכל עשרה עובדי משרד.
- 3) הטמעה אישיות המבוצעות במקרים מיוחדים (לרוב לעובדים בכירים) בהן ניתנת הטמעה אישית על ידי מטמיע **במשרדו** של העובד ל 1 עד 3 עובדים.

בנוסף לצוות המטמיעים יכלול צוות ההטמעה מדריך מלווה אחד לכל עשרה מטמיעים אשר תפקידו:

- 1) ניהול צוות המטמיעים - אחריות מקצועית ואדמיניסטרטיבית על המטמיעים (הגעה בזמן, בקרה אחר מתן מענה במקצועי, שירותיות וכו').
- 2) סמכות מקצועית - עזרה מקצועית למטמיעים במקרה שמטמיע נתקל במקרה קצה לא מוכר או בשאלת עומק שלא הכיר.

המדריך המלווה יכול להיות בשטח ככל שבאתר יש צוות של קרוב לעשרה מטמיעים או לתמוך מרחוק במקרה שיש מטמיעים בודדים שפרוסים במספר אתרים.

בכל מקרה שתוצאת החישוב של מספר המטמיעים ו/או המדריכים המלווים הנדרשים בהתאם למפורט לעיל ולמסמך הפיצוח שיאושר ע"י המזמין לא תהיה מספר שלם, יעוגל מספר המטמיעים ו/או המדריכים המלווים כלפי מעלה לשלם הקרוב ביותר.

ג. **משוב**: בסיום כל הטמעה יועבר משוב בין עובדי המשרד אשר מטרתו למדוד את אפקטיביות ההטמעה ושביעות הרצון של העובדים **מהמטמיעים אשר ליוו אותם** ואת תחושתם אודות מידת היכולת שלהם לתפעל את המערכת בצורה אפקטיבית.

ד. **ליווי ותמיכה אפליקטיבית לאחר ההטמעה**: ככל שיידרש הספק, הוא יעמיד לרשות המשרד מטמיעים אשר ימשיכו ללוות את המשתמשים לאחר סיום ההטמעות באתרי הלקוח באמצעות מוקד טלפוני אליו יפנו המשתמשים לצורך קבלת תמיכה אפליקטיבית. המוקד יאויש במדריכים ו/או מטמיעים אשר תהיה להם גישה למערכת בה נדרש לתמוך ויכולת להשתלט מרחוק על עמדת המשתמש (בכפוף לאישור שלו) וללוות אותו צעד אחר צעד בביצוע המשימה. ראו גם סעיף 2.2.2.

2.1.3.3 שימור ידע

בהתאם לדרישת המשרד, מהספק ישמר ידע ויכולות הדרכה והטמעה של מערכת/מערכות בקרב עובדיו לפרק זמן שיוגדר על ידי המשרד. במקרים אלו הספק יהיה מחויב להחזיק צוות מינימאלי של לפחות שני מדריכים אשר יוכלו בהתראה קצרה (בהתאם למוגדר בהסכם רמת השירות) לבצע הדרכה ממוקדת באחר מאתרי המזמין או להכשיר מדריכים ומטמיעים נוספים על מנת לבצע הדרכה למשתמשים רלבנטיים במשרד.

בכל התקופה בה אחראי הספק לשימור הידע יידרש הספק לתחזק ולעדכן באופן שוטף את מערכי הדרכה והלומדות הרלבנטיות למערכת בה הוא נתבקש לשמר ידע.

בכל מקרה של תחלופת עובדים אצל הספק מבין אלו שנכללו בצוות אשר שימר ידע בהדרכה והטמעה של מערכת מסוימת יידרש הספק להכשיר את העובד המחליף על חשבונו ובסיום הכשרתו יגיע עובד זה למשרד לביצוע מבחן ידע כתנאי לאישורו כמחליף.

המשרד רשאי להעביר את צוות הספק מבחני כשירות וידע תקופתיים אצל המזמין בהתאם לדרישה של המזמין ובתאום עם הספק על מנת לוודא כי מבוצע שימור ידע אצל הספק וכי צוות הספק המשמר את הידע כשיר לביצוע ההדרכה וההטמעה.

לצורך שימור הידע יעמיד המשרד לרשות הספק עמדות עבודה באחד מאתרי המשרד מהן ניתן לגשת אל המערכות הרלבנטיות. לחלופין, רשאי המשרד לאפשר לספק גישה מרחוק למערכות עליהן אחראי הספק.

2.1.4 הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות

הספק יידרש מעת לעת להעביר קורסים בהתאם לדרישות המשרד בעולמות תוכן שונים בתחום מערכות המידע לרבות: חבילות תוכנה משרדיות (כגון MS Office), מוצרי תשתית (כגון מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, שרתים אפליקטיביים), סביבות פיתוח, מוצרי אבטחת מידע, מוצרי חומרה מסוגים שונים (שרתים, אחסון וגיבוי, תקשורת ואבטחת מידע).

עבור כל תחום עניין בו ידרוש המשרד ביצוע הדרכה ו/או הטמעה, יציג הספק סילבוס לאישור המשרד (עבור קורס אופיס תוך שבוע מפניית המשרד עבור כל ייתר התחומים תוך שבועיים מפניית המשרד), יבצע פיתוח חומרי הדרכה ייעודיים כמפורט בסעיף 2.1.2 לעיל (אם נדרשים כאלו ואין בידיו חומרים קיימים) ויעביר הדרכות והטמעות כמפורט בסעיף 2.1.3 לעיל.

באחריות הספק כחלק מהשירות הניתן על ידו להתקין את כל תשתיות התוכנה ו/או החומרה הנדרשות לצורך קיום הקורס (רישוי תוכנה ו/או חומרה) בכיתת המחשבים (של המשרד או של הספק בהתאם לעניין) לפחות 3 ימי עבודה לפני מועד תחילת הקורס ולוודא כי כל ההתקנות בוצעו בהצלחה והכיתה מוכנה לקליטת הקורס.

בכל מקרה בו הקורס עוסק בתשתיות ו/או במוצרים של חברת Microsoft, הספק יספק חומר מקצועי מקורי בהתאם לתקנים ולהוראות של חברת מיקרוסופט (MOC - Microsoft Official Courseware).

הספק יפיק לכל אחד ממשותפי הקורס שמילא את חובותיו תעודת הסמכה ו/או תעודת השתתפות בסיום הקורס או ההשתלמות.

ככל שיוזמן מהספק קורס שקיים ברשימת הקורסים של הספק והוא מוצע ללקוחות נוספים של הספק, לא תשולם עבור קורס זה עלות פיתוח הדרכה.

2.1.5 הדרכות והכשרות בתחום הניהול והשירות

הספק יידרש מעת לעת להעביר קורסים בהתאם לדרישות המשרד בעולמות תוכן שונים בתחום הניהול והשירות.

עבור כל תחום עניין בו ידרוש המשרד ביצוע הדרכה, יציג הספק סילבוס לאישור המשרד, יבצע פיתוח חומרי הדרכה ייעודיים כמפורט בסעיף 2.1.2 לעיל (אם נדרשים כאלו ואין בידיו חומרים קיימים) ויעביר הדרכות כמפורט בסעיף 2.1.3 לעיל.

הספק יפיק לכל אחד ממשותפי הקורס שמילא את חובותיו תעודת הסמכה ו/או תעודת השתתפות בסיום הקורס או ההשתלמות.

ככל שיוזמן מהספק קורס שקיים ברשימת הקורסים של הספק והוא מוצע ללקוחות נוספים של הספק, לא תשולם עבור קורס זה עלות פיתוח הדרכה.

2.1.6 כתיבת חומרי הדרכה, לומדות מתוקשבות וחומרי הדרכה דיגיטאליים

כחלק מתכנון מערכי הדרכה עבור מערכות קיימות ו/או מערכות חדשות, יידרש הספק לסייע בהכנת לומדות אשר ישמשו להתנסות של עובדים טרם ההדרכה הפרונטלית וכן ישמשו את העובדים לחזרה על חומר נלמד באופן שוטף. כיום נכתבות לומדות במשרד באמצעות תוכנת Storyline של חברת Articulate.

2.1.7 שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד

ככל שהמשרד יחליט לשלב בעתיד כלים תומכים (EPSS), יוכל המשרד להכשיר עד 2 עובדים של הספק בשימוש בכלי שיבחר על ידי המשרד באופן חד פעמי ולדרוש מהספק להטמיע באמצעות כלי זה תרחישי משתמש מוקלטים שיסייעו למשתמשי המערכת בזמן אמת וכל פעולת יישום, אשר תתאים לכלי הטכנולוגי בו ייעשה שימוש.

בכל מקרה של תחלופה בצוות הספק יידרש הספק להכשיר את העובד המחליף בשימוש בכלי ה EPSS בכוחות עצמו ועל חשבונו.

הזוכה יידרש לנתח ולהבין יחד עם אנשי המשרד את המערכות המתאימות ביותר ובאלו תהליכים במערכות אלו נכון לשלב כלי זה ובהתאם לדרישות עבודה של המשרד יידרש הספק הזוכה לשלב את הכלים התומכים בערכות שיבחרו.

2.1.8 יעוץ מתודולוגי בתחום הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה.

המשרד ידרוש מהספק מעת לעת לספק שירותי יעוץ מתודולוגי בתחום הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה. שירותים אלו יסופקו על ידי מומחי מתודולוגיה בתחום הדרכה כמפורט בסעיף 4.1.6.2 שלהלן.

2.2 שירותים משלימים

2.2.1 כיתות הדרכה

המשרד עושה שימוש בשני סוגים של כיתות הדרכה :

- כיתת הדרכה קטנה המכילה מדריך ועשרה (10) תלמידים.
- כיתת הדרכה המכילה מדריך ועשרים ושניים (22) תלמידים.

ראה סעיף 2.1.3.1 ג', ס"ק 2 לעניין מספר מדריכים.

הספק יעמיד מעת לעת לרשות המשרד כיתות הדרכה, בהתאם לצורכי המשרד אשר יענו על הדרישות הבאות :

א. הכיתה תהיה באותה העיר בה נמצא האתר המרכזי של המשרד עבורו נדרשת ההדרכה (כמפורט [בנספח 2 ב'](#)).

ב. הכיתה תהיה במבנה הנגיש לתחבורה ציבורית ואשר תתאפשר בו או בקרבתו חניה לרכב פרטי של כל אחד ממשותפי הקורס אם יבחר להגיע באמצעות רכבו הפרטי.

ג. הכיתה תהיה נגישה לכלל האוכלוסייה תוך עמידה בתקני נגישות לאוכלוסייה מוגבלת. בנוסף, כיתת ההדרכה לא תמוקם במרתפים או במקלטים.

ד. הכיתה תהיה ממוזגת.

ה. כל עמדות המחשב בכיתה ישלטו על ידי מערכת שליטה מעמדת המרצה, כדוגמת Class net או שוות ערך.

1. הכיתה תכלול את כל אמצעי ההדרכה הנדרשים והציוד הנלווה לרבות מקרן (ברקו), לוח מחיק וכלי כתיבה מתאימים, חיבור אמין לרשת האינטרנט (כולל חיבור אלחוטי), נקודות תקשורת לחיבור לרשת פנימית, מערכת הגברה.

- | | |
|---|---|
| ① | כיתת המחשב תאושר מראש על ידי המזמין ואישור זה מהווה תנאי לקיום הקורס באתר זה. |
| ② | בכל מקרה בו ביקר המזמין בכיתת המחשב טרם מועד קיום הקורס ומצא כי הכיתה אינה תואמת את דרישותיו, מתחייב הספק להעמיד כיתה חליפית העונה לדרישות המזמין באופן מידי כך שמועד הקורס המתוכנן לא יידחה. |

2.2.2 מוקד תמיכה אפליקטיבי (Help Desk)

הספק יספק שירותי מוקד תמיכה אפליקטיבי (Help-Desk) למשרד, בהתאם לצורך, לליווי ותמיכה בעובדי המשרד לאחר סיום הטמעה של מערכות חדשות ו/או גרסאות מהותיות/גדולות במערכות קיימות. משך הליווי יקבע על ידי המשרד בהתאם לצורך ולעניין. אל מוקד התמיכה יופנו כל הפניות והבעיות של המשתמשים במערכת. הפניות למוקד, תהיינה מכל סוג או נושא, כאשר המוקדן במוקד תמיכה יהווה נדבך ראשון לאספקת התמיכה (Tier 1) ויהיה בעל יכולות לסיווג הפניה ולטיפול בה במידה והינה נמצאת תחת אחריותו, או להעברתה לגורמי תמיכה אחרים בהתאם לסיווגה.

מוקד התמיכה ימוקם באתר המשרד או באתר הספק בהתאם לבחירת המשרד.

ככל שהמוקד ימוקם באתר הספק חיבור התקשורת אל המשרד יבוצע על ידי המשרד ועל חשבונו והתשלום לספק בגין השימוש במוקד יהיה כמפורט בפרק 5.

המשרד יוכל לעשות שימוש במוקד זה גם במקרים בהם המוקד יאויש בעובדים שאינם עובדי הספק (עובדי משרד או מי מטעמו) ובגין שימוש זה הספק יהיה זכאי לתשלום כמפורט בפרק 5.
--

א. מערכת ממוחשבת

כל פניה תירשם על ידי הספק במערכת ממוחשבת, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה, האזור במערכת הקשור לנושא הפניה, שעת הפניה וכדו'. פתיחת הפניות תתאפשר גם על ידי המשתמשים עצמם על גבי רשת האינטראנט של המשרד או באמצעות פניה טלפונית. ההיענות לקריאה הטלפונית תתבצע על-פי הדרישות, כפי שמוגדרות באמנת השירות בסעיף 4.5 במכרז זה.

למשרד עומדת הזכות לדרוש מהספק לרשום את כל הקריאות במערכת ניהול הקריאות של המשרד (CA Service Desk). במקרה זה הספק לא יידרש לספק מערכת ניהול קריאות.

ב. אופן הטיפול בפניות

המדריך/המטמיע המקבל את הפניה במוקד התמיכה, ינסה לפתור את הבעיה קודם כל בעצמו, על-פי שיטות ונהלים המקובלים אצל הזוכה. במידה והבעיה אינה בתחום אחריותו, יפנה את הבעיה (לפי כללי והנחיות המשרד) לגורם השירות המתאים מטעם המשרד, תוך ציון מועד העברת הבעיה ולמי הועברה. אחוז הפניות, שאותן יש לפתור בפניה ראשונה מפורט גם הוא באמנת השירות בסעיף 4.5 במכרז זה. מקבל הפניה ימשיך לנהל את הפניה ולעקוב אחריה עד לסגירתה.

עם סגירת הפניה, יש לדווח לגורם הפונה (באופן ממוכן באמצעות הודעת דואר אלקטרוני), על סיום הטיפול, לקבל את אישורו שהבעיה "סגורה" ולבקש ממנו למלא משוב אודות התמיכה (משוב ממוחשב שישולב בהודעת הסגירה). אם יופקו לקחים מהתקלה, אזי הם ישולבו במסגרת

מערכי ההדרכה למשתמשים. כמו כן, נדרש הזוכה ליצור רשימת שאלות ותשובות (FAQ) ולעדכן רשימה זו באופן שוטף על פי הקריאות הנפתחות על ידי המשתמשים.

ג. מערכת טלפוניה

הזוכה יפעיל מערכת טלפוניה, המאפשרת מעקב אחר תור השיחות, לרבות משך הזמן עד למענה לפניה, זמן המתנה בתור, שיחות שלא נענו (נטישות), הקלטת כל השיחות וכדו'. מערכת הטלפוניה תאפשר הקלטת הודעות שיושמעו לפונים טרם המענה/במהלך ההמתנה למענה וגם הודעה כללית במקרה של תקלה רוחבית. בנוסף, המערכת תשמיע לפונה את זמן ההמתנה החזוי ומיקומו בתור.

למשרד עומדת הזכות לדרוש מהספק לעשות שימוש במערכת טלפוניה של המשרד לצורך אספקת השירות. במקרה זה הספק לא יידרש לספק מערכת טלפוניה.

3. טכנולוגיה ותשתית

3.1 כלים ותשתיות טכנולוגיות קיימים

3.1.1 כלים קיימים

תשתית ה LMS המשרדית מבוססת על המוצר של Blossom. כל לומדה שתפותח על ידי הספק צריכה להיות תואמת תשתית זו.

המשרד עושה כיום שימוש במערכת Storyline של חברת Articulate לצורך פיתוח לומדות.

3.1.2 תשתיות טכנולוגיות קיימות

מערכות המידע של המשרד כתובות במגוון סביבות טכנולוגיות לרבות יישומי WEB, יישומים מבוססים MS Dynamics, יישומי Magic ופיתוח בסביבת MS dot.Net Framework.

4. מימוש**4.1 גורמים מעורבים****4.1.1 מנהל תיק לקוח**

הזוכה ימנה מנהל תיק לקוח עבור המשרד שיהיה גורם ניהולי מטעמו האחראי לטפל בכל עניין עסקי הנדרש למימוש התחייבויותיו במסגרת המכרז. הזוכה יעביר למשרד את פרטי מנהל תיק הלקוח מיד עם החתימה על חוזה ההתקשרות ובכל מקרה של שינוי בפרטיו יעדכן את המשרד מיד. בנוסף הספק מתחייב למנות איש קשר יחיד בכיר ברמה של מנהל חטיבה/סמנכ"ל לפניות של נציגי המשרד למקרי הסלמה. איש קשר זה יהיה אחראי בפני המשרד לטיפול בכל נושא ובכל עניין שלא יבוא על פתרונו לשביעות רצון בין המשרד לבין מנהל תיק הלקוח מטעם הספק.

4.1.2 מנהל פרויקט מטעם המשרד

המשרד ימנה מנהל פרויקט שיהיה הגורם הניהולי מטעמו בכל עניין הנוגע למימוש המכרז. זהות מנהל הפרויקט מטעם המשרד תימסר במועד החתימה על חוזה ההתקשרות.

4.1.3 ניסיון המציע**4.1.3.1 מידע טכנולוגי ושיטות עבודה**

א. המציע יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את כלל השירותים המצוינים בפרק 2 במכרז זה. על המציע לפרט את הניסיון שלו ביישום מתודולוגיות אלו תוך דגש על הצגת ניסיון בפרויקטים בעלי מאפיינים דומים.

ב. המציע יפרט את ניסיונו בפיתוח של לומדות מקוונות בפרויקטים בעלי מאפיינים דומים. במידה ויש לו ניסיון בשימוש בכלים הקיימים במשרד (כמפורט בסעיף 3.1 לעיל, יציין זאת המציע בתשובתו).

המציע יצרף דוגמאות ו/או קישורים/הפניות ללומדות אותן פיתח בפרויקטים קודמים.

4.1.3.2 ניסיון המציע במתן שירותי הדרכה

המציע יפרט את ניסיונו בתחום מתן שירותי הדרכה והטמעה למערכות ארגוניות בתקופה המתחילה ב 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות.

לצורך כך ימלא המציע את הטבלה **שבנספח 0.5.2.3. עבור כל פרויקט לדוגמה, יש למלא טבלה נפרדת. יש להציג עד 5 פרויקטים לדוגמה.** במידה ויוצגו יותר מ 5 פרויקטים לדוגמה, יוערכו חמשת הפרויקטים הראשונים לפי סדר הופעתם בהצעת המציע.

4.1.3.3 היקף כח אדם מקצועי של המציע

היקף כח האדם המקצועי של המציע יוערך בהתאם להצהרת המציע שתוגש על גבי נספח 0.5.2.4.

4.1.3.4 שביעות רצון של לקוחות המציע

המשרד יפנה לצורך קבלת המלצות לגופים להם סיפק המציע (מגיש ההצעה) שירותי הדרכה והטמעה החל מתאריך 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות לצורך קבלת חוות דעת.

הפניה תהיה לשנים מתוך חמשת הגופים אותם פירט המציע במענה שלו לסעיף 4.1.3.2 לעיל.

שני הגופים אליהם יפנה המשרד יקבעו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

4.1.4 ספקי משנה

המציע יפרט, בטבלה שלהלן, את קבלני המשנה (כמוגדר בסעיף 0.1.8), המוצעים על ידו לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה. בנוסף לפירוט בטבלה שלהלן יצרף המציע להצעתו, עבור כל קבלן משנה בנפרד, את כל המידע הנדרש בסעיף 0.4.5.

שם ספק	תחום פעילות
המציע	פיצוח הדרכה (כמפורט בסעיף 2.1.1 לעיל)
המציע	תכנון מערכי הדרכה ותכניות עבודה להטמעת מערכות מידע ארגוניות לרבות כתיבת חומרי הדרכה, לומדות מתוקשבות וחומרי הדרכה דיגיטאליים (כמפורט בסעיפים 2.1.2 ו-2.1.6 לעיל)
המציע	ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית (כמפורט בסעיף 2.1.3.1 לעיל)
המציע	ביצוע הטמעת המערכת בפריסה ארצית (כמפורט בסעיף 2.1.3.2 לעיל)
	העברת הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות (כמפורט בסעיף 2.1.4 לעיל)
	העברת הדרכות והכשרות בתחום הניהול והשירות (כמפורט בסעיף 2.1.5 לעיל)
	שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד (כמפורט בסעיף 2.1.7 לעיל), ככל שהמשרד יבחר לרכוש כלי זה
המציע	יעוץ מתודולוגי בתחום הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה (כמפורט בסעיף 2.1.8 לעיל)
	הקמת/ תפעול כיתות הדרכה בפריסה ארצית (כמפורט בסעיף 2.2.1 לעיל)
המציע	הקמה ותפעול של מוקד תמיכה (Help-Desk) למשתמשי המערכת (כמפורט בסעיף 2.2.2 לעיל)

במידה והשירות מבוצע על ידי המציע עצמו בשיתוף עם קבלן משנה, יפורט בטור "הספק" "המציע" ובנוסף יפורט שמו של קבלן המשנה.

בכל הסעיפים בהם ציין עורך המכרז בעמודת שם הספק: "המציע", לא רשאי המציע להיעזר בקבלני משנה לצורך מתן השירותים.

במידה וישנם נושאים אחרים שאינם מפורטים בטבלה והמציע מתכוון לשלב במענה שלו קבלן משנה לאספקת שירותים אלו יציין המציע תחומים אלו בסוף הטבלה.

① בכל אחד מתחומי הפעילות המפורטים בטבלה לעיל יוערך מי שצפוי, בהתאם להצעה, לבצע את תכולת העבודה (בסעיף זה – "מבצע העבודה"), כלומר המציע או ספק משנה מטעמו. אם תכולת העבודה בתחום פעילות מסוים צפויה להתבצע על ידי יותר ממבצע עבודה אחד, יציין

המציע בהצעתו מיהו מבצע העבודה שצפוי לבצע את חלק הארי של תכולת העבודה וניסיונו של מבצע עבודה זה יוערך.

② במסגרת הערכת ההצעות יינתן יתרון בניקוד בסעיף זה עבור :

- (1) הצעות שלא כללו ספקי משנה או שכללו מספר קטן של ספקי משנה
 - (2) ככל ששולבו ספקי משנה בהצעה, יינתן יתרון להצעות בהם למציע יש ניסיון קודם בעבודה משותפת עם ספק המשנה המוצע בפרויקטים קודמים בעלי אופי דומה.
- הכל בכפוף למפורט בסעיף 7 בנספח 0.3.6 - מפ"ל.**

4.1.5 צוות הספק – כללי (M)

4.1.5.1 נותני שירותים

כלל נותני השירותים, מנהל הלקוח, מפתחי ההדרכה, המדריכים, המטמיעים ויועצים שונים מטעם הספק, יתחילו במתן השירותים רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב מהמזמין. בעת הבדיקה רשאי המזמין לדרוש ולקבל את פרטי תולדות החיים שלהם, לראינם, לפנות לממליצים. המזמין רשאי לא לאשר את נותני השירותים, כולם או חלקם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אישור המזמין לנותן שירותים, אינו גורע מאחריות הספק והמחויבות שלו על פי דרישות המכרז וההסכם המצורף. מובהר כי בכל מקרה אין מהמזמין אחראי לפעילות כח אדם מטעם הספק, בשום היבט והספק יהיה האחראי הבלעדי לכך.

4.1.5.2 הפסקת עבודה/החלפת נותני-שירות ביוזמת המשרד

נציג המזמין רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של נותן שירותים, עובד המציע או עובד של נותן שירותים למציע, מטעמים סבירים ו/או מטעמים ביטחוניים, במקרה כאמור יפעל הספק כדלקמן:

- א. הספק ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה במתן השירותים למזמין תוך 15 ימים קלנדאריים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת העובד בפרויקט באופן מיידי.
- ב. הספק יציג לאישור המזמין ללא דיחוי נותן שירות או עובד מחליף, העומד בתנאים ובדרישות המקצועיות, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים או העובד שהוחלף. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

4.1.5.3 הפסקת עבודה/החלפת נותני-שירות ביוזמת הספק

הספק מתחייב להודיע בכתב לנציג המזמין, לפחות 30 ימים מראש, על הפסקת העסקתו/החלפתו של ספק משנה או מי מנותני השרות מטעמו. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הספק, אלא אם קיבל את הסכמת המזמין מראש, ובכפוף לכל האמור בסעיף 4.1.5.1 לעיל.

נותן השירות המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהמוחלף. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

בכל מקרה בו יוחלף נותן שירות, בין אם ביוזמת המזמין ובין אם ביוזמת הספק, באחריות הספק לוודא כי בוצעה העברת ידע מלאה בין נותן השירותים המוחלף למחליפו וכי מתקיים שימור ידע באופן מלא.

4.1.5.4 הוצאות בגין החלפת נותני-שירות

המציע מתחייב לשאת בכל הוצאות שייגרמו לו ו/או למי מטעמו בגין החלפת מי מנותני השרות מטעמו, על פי בקשתו, או על פי דרישת המשרד, כולל הוצאות חפיפה בין נותני השירותים.

4.1.5.5 רציפות השירות

רציפות השירות הניתנת ע"י הזכה למזמין לא תיפגע בשל היעדרות נותני השירותים מטעם מהזוכה מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת. על מנת לעמוד במחויבות זו יידרש הספק להעמיד כח אדם חליפי לנותני השירותים מטעמו.

4.1.5.6 קליטת עובדי הספק במשרד (M)

למשרד שמורה הזכות לקלוט עובדים של הספק, ככל שאלה יהיו מעוניינים בכך, שסיפקו שירותים למשרד למשך תקופה שלא תפחת מ- 6 חודשים.

הקליטה למשרד תתבצע באמצעות העסקה ישירה באמצעות המשרד או באמצעות אחד מהזוכים במכרז 16.2.0.11 "הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה".

הספק מתחייב שלא למנוע בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך, לרבות לא על ידי סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה אשר יחתום עם עובדיו ולרבות אי דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם. הספק מתחייב כי לא ינקוט שום צעד שמטרתו להשפיע על עובדים ו/או ספקי שירות מטעמו להישאר ברשותו

מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי עובד שבחר לעבור לעבוד עבור המשרד יחשב כאילו פוטר על ידי הספק ויהיה זכאי למלוא התשלומים המגיעים לו בגין תקופת עבודתו, לרבות פיצויים פיטוריים. מבלי לגרוע מחובתו לפי כל דין, הספק יעביר לרשות המשרד ו/או לספק החליפי את הבעלות בפוליסות ביטוחי המנהלים של אותם עובדים מועברים וכן כל הפרשה אחרת לכל תשלום סוציאלי או אחר המגיע לעובד, לרבות קרן השתלמות ו/או הפרשות לקופת פיצויים ו/או כל הפרשה אחרת, בקשר עם התקופה שמתחילת עבודת העובד אצל הספק ועד למועד העברתו לרשות המשרד או לספק החליפי.

4.1.5.7 עבודה בחירום (M)

מכיוון שהמשרד מחויב להמשיך בפעילות סדירה גם בעת קיום מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף, ומכיוון שפעילות המשרד תלויה בתפקוד תקין של מערך המחשוב שלו, על הזוכה להתחייב להמשיך ולספק את השירותים נשוא מכרז זה גם במהלך מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף כל עוד על פי הנחיית נציבות שירות המדינה על עובדי המשרד להתייצב לעבודתם. לצורך כך, הזוכה יתחייב על הכשרה מראש והצבה של עובדים חליפיים, במידת הצורך אם חלק מנותני השירותים נקראו לשירות מילואים, על מנת להמשיך ולספק את שירותי ההדרכה, ההטמעה והפעלת מוקד התמיכה הטלפוני.

4.1.6 כישורים של נותני השירותים (M)

על המציע להעסיק כח אדם העומד בדרישות המינימום הבאות :

4.1.6.1 מפתחי הדרכה (M)

א. בעל ניסיון קודם של שנתיים לפחות בפיצוח ופיתוח הדרכות לארגונים, ובכלל זה ניסיון מוכח בפיתוח של לומדות ומערכי שיעור.

ב. בעל שנת ניסיון אחת לפחות בפיתוח שיטות הדרכה והכנת מערכי הדרכה ולומדות למערכות ארגוניות.

4.1.6.2 יועץ מומחה בתחום מתודולוגיית הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה

- א. בעל ניסיון קודם של לפחות חמש שנים בתחום הדרכה והטמעה.
- ב. בעל ניסיון מוכח בהובלת וניהול פרויקטי פיתוח למידה.
- ג. ביצע לפחות 3 עבודות ייעוץ שונות ללקוחות שונים בתחום פיתוח הדרכה ו/או תהליכי פיצוח ומתן פתרונות הדרכתיים כמענה לצורך.

4.1.6.3 מדריכים (M)

- א. כל המדריכים (למערכות ארגוניות ו/או בתחום הכשרות במערכות מידע ותשתיות טכנולוגיות) יהיו בעלי שליטה מלאה בתוכנות MS OFFICE.
- ניסיון מדריך מערכות ארגוניות – 2 שנות ניסיון לפחות בהדרכה פרונטאלית (מול כיתת מודרכים) בתחום מערכות ארגוניות. ביצע הדרכות לשתי מערכות מידע ארגוניות לפחות.
- ב. ניסיון מדריך הנדרש להעביר הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות (כמפורט בסעיף 2.1.4), לא יפחת מ 2 שנים (כמדריך). בנוסף הדריך לפחות 3 קורסים בתחום המבוקש.
- ג. לצורך ניסיון ניתן להציג ניסיון בתפקידי הדרכה בצה"ל או בשוק האזרחי.

4.1.6.4 מטמיעים (M)

- א. בעל שנת ניסיון אחת לפחות בהדרכה ו/או הטמעה בתחום המחשוב ומערכות מידע.
- ב. לקח חלק בהטמעה של מערכת ארגונית אחת לפחות.
- ג. לצורך ניסיון ניתן להציג ניסיון בתפקידי הטמעה בצה"ל או בשוק האזרחי.

4.2 תכולת עבודה לפרויקט

עבור כל מערכת בה יידרש הספק לספק שירותי הדרכה והטמעה, יתבצע תהליך למידה והתארגנות כמפורט להלן :

#	פעולה	מטרה
1.	לימוד האפיון	הבנת מטרת המערכת, תהליכי העבודה במערכת, פונקציונאליות, תפקידים
2.	פגישה עם מנתח המערכת	קבלת רקע על היחידה/קבוצת המשתמשים אשר להם תוטמע המערכת-תהליכי עבודה קיימים רקע על המערכת החדשה: גבולות גזרה, תהליכים, פונקציונאליות, תפקידים אפליקטיביים (roll)
3.	פגישה עם מוקד ידע ביחידה-נציג המשתמשים	הבנת השינוי התפיסתי אותו יעבור משתמש הקצה בנוסף יבוצעו תצפיות אחר עבודת המשתמשים על מנת להבין את תהליך העבודה השוטף שלהם
4.	התנסות ולימוד עצמי של המערכת	למידת המערכת החדשה או השינויים שבוצעו במערכת קיימת

#	פעולה	מטרה
5.	כתיבת מסמך פיצוח	בניית תכנית הדרכה והטמעה הכוללת התייחסות לכל שנלמד עד לשלב זה, שינוי בתהליכי העבודה, רמות קושי, תפקידים שונים במערכת ועוד
6.	כתיבת חומרי הדרכה	תסריטים ללומדות, יצירת הלומדות, מערך שיעור ועוד
7.	התלוות לבודקת המערכת	לימוד של תהליכי הקצה במערכת
8.	הדרכה - חזרה אחרונה לפני הדרכת משתמשים	תיקוף תוכנית ההדרכה ומערכי השיעור מול מנהלי הפרויקט. מטרת שלב זה היא כפולה: בחינת יכולת של המדריכים להעביר שיעור ברמת ידע נדרשת ותיקוף מערכי השיעור עצמם
9.	הדרכת מערכת	הכשרת המשתמשים על המערכת החדשה. למשתמשים הלוקחים חלק בבדיקות הקבלה מבוצע לפני תחילת בדיקות הקבלה. עבור יתר המשתמשים במקביל לבדיקות הקבלה.
10.	ליווי משתמשים טרם העלייה לאוויר	חלק ממשתמשי היחידה נחשפים למערכת טרם עלייתה בחלק מהפרויקטים. במקרים אלו יש צורך ליווי מדריכים ומטמיעים.
11.	הטמעת מערכת באתר לקוח	ליווי המשתמשים בעבודה השוטפת עם המערכת החדשה, העברת באגים ושושים לרפרנט מטעם אגף מערכות מידע
12.	הטמעה טלפונית	איוש מוקד תמיכה ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית באופן טלפוני לפרק זמן קצוב

① למשרד עומדת הזכות לבחון כל מדריך ו/או מטמיע כתנאי לתחילת מתן שירותי הדרכה ו/או הטמעה על ידו על מנת לאמת את כשירותו של המדריך/מטמיע לספק את השירותים.

② פורמט המבחן ותוכנו ייקבעו על ידי המשרד.

4.3 מימוש השירותים

4.3.1 תחזית שנתית לצורכי הדרכה

- א. המשרד בהתאם לצרכיו ותוכנית העבודה שלו, יפנה לזוכה ויגדיר לו צרכים בתחום הדרכה.
- ב. המשרד והספק יבנו בחודש דצמבר של כל שנה תחזית צורכי הדרכה והטמעה לשנה העוקבת. התחזית תותאם לצרכים ולתקציב של המשרד.
- ג. אחת לרבעון יעדכן המשרד את הספק ככל שיהיו שינויים בתחזית שהועברה.

4.3.2 הזמנת שירותי הדרכה

הזמנת שירותי הדרכה תבוצע בהתאם לתהליך המפורט להלן. התרשים שלהלן מתאר תהליך הזמנת שירותי הדרכה **למערכת ארגונית גדולה** בה לספק אין ידע קודם (לא בוצע שימור ידע למערכת זו). לוחות הזמנים בשלב הערכות להדרכה יותאמו מפרויקט הדרכה אחד למשנהו בהתאם לקבועי הזמן המוגדרים בסעיף ב' שלהלן.



א. ייזום עבודה

המשרד יגדיר ייזום עבודה (בפורמט שיקבע ע"י המשרד ויועבר לספק הזוכה).

ב. פיצוח הדרכה

הספק יגיש למשרד תוך פרק זמן של שבועיים לכל היותר מסמך פיצוח ראשוני.

הספק ישקף את עקרונות התכנית המוצעת לנציגי המשרד, יתקיים דיון משותף והמשרד יעביר את הערותיו בכתב.

הספק יגיש תוך פרק זמן של שבועיים נוספים לכל היותר מסמך פיצוח סופי לאישור המשרד. המשרד יגיש לספק באופן מרוכז הערות / התייחסות למסמך הפיצוח הסופי בסבב אחד או יותר עד להשלמתו לשביעות רצון המשרד. עם השלמת המסמך יעביר המשרד לספק אישור למסמך הפיצוח.

במקרים מסויימים כגון שינוי תכולות מהותי במערכת לאחר השלמת שלב הפיצוח או במקרה של גרסאות של מערכת אשר הוזמן עבורה שירות של שימור ידע המזמין יכול לבקש מהספק לבצע פיצוח חוזר למערכת על סמך מסמכי הפיצוח הקיימים. התנהלות הספק אל מול המזמין לרבות לוחות זמנים ותוצרים יהיו זהים לאלו המפורטים לעיל.

ג. ככל שאושר מסמך הפיצוח רשאי המזמין לבצע הזמנת שירותי פיתוח הדרכה ושירותי הדרכה מהספק. מימוש תכנית הפיצוח תתבצע כמפורט להלן :

#	סוג קורס ומערכת	התראה והערכות
1	הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות	הדרכות אופיס – 2 שבועות קלנדאריים כל ייתר הנושאים - 4 שבועות קלנדאריים טרם מועד הקורס הנדרש הכוללת את עולם התוכן/הנושא הקורס ומיקום הקורס

#	סוג קורס ומערכת	התראה והערכות
2	מערכת ארגונית כאשר הספק אחראי לשמר ידע במערכת	2 עד 4 שבועות קלנדאריים ממועד דרישת העבודה
3	מערכת ארגונית גדולה (הספק טרם הוכשר על מערכת זו)	8 שבועות טרם ההדרכה כולל פיתוח הדרכה והכשרת מדריכים על ידי הספק והמשרד ככל הנדרש
4	מערכת ארגונית בינונית (הספק טרם הוכשר על מערכת זו)	4 שבועות טרם ההדרכה כולל פיתוח הדרכה והכשרת מדריכים על ידי הספק והמשרד ככל הנדרש
5	מערכת ארגונית קטנה (הספק טרם הוכשר על מערכת זו)	2 שבועות טרם ההדרכה כולל פיתוח הדרכה והכשרת מדריכים על ידי הספק והמשרד ככל הנדרש

- ד. בכל הקשור לסעיפים 2 עד 5 בטבלה לעיל, פיצוח ופיתוח הדרכה יחלו מיד עם הודעת המשרד.
- ה. הספק יידרש למסור תוכנית עבודה ראשונית וטיוטת מסמך פיצוח בהתאם למפורט בסעיף 4.4.1 ב' שלהלן.
- ו. הספק יידרש למסור תוכנית עבודה מפורטת ומסמך פיצוח לאישור בהתאם למפורט בסעיף 4.4.1 ג' שלהלן.
- ז. ככל שהמשרד יאשר בכתב את תוכנית העבודה המפורטת ומסמך הפיצוח, ובחר להזמין מהספק שירותי פיתוח הדרכה, תועבר לספק דרישת עבודה מפורטת המלווה בגיליון אקסל בו תתורגם תוכנית העבודה של הספק לתפוקות עפ"י רכיבי התמחור המפורטים בפרק 5 של המכרז. לא יהיה ניתן לחרוג מתפוקות אלו, אלא אם אישור זאת המשרד בכתב.
- ח. לאחר אישור תוכנית העבודה המפורטת המשרד יכשיר את עובדי הספק (מדריכים ומטמיעים). משך ההכשרה בהתאם למפורט בטבלה שבסעיף ב' לעיל. ההכשרה תכלול את האמור בסעיף 4.2 ובסופה רשאי המשרד לבחון את מוכנות צוות הספק לביצוע ההדרכה וההטמעה כאמור בסעיף בסעיף 4.2 לעיל. עם סיום הכשרת עובדי הספק רשאי המשרד להזמין מהספק שירותי שימור ידע בהתאם לאמור בסעיף 2.1.3.3, בין אם התקיימו ההדרכות ובין אם בוטלו מכל סיבה שהיא בהתאם למפורט בסעיף ט' שלהלן.
- ט. במקביל להכשרת עובדיו יבצע הספק פיתוח הדרכה הכולל בניית מערכי ההדרכה וההטמעה בהתאם לתכולות המפורטות בסעיף 2.1.2, למעט פיתוח לומדות מקוונות ושילוב כלים תומכים (EPSS). תכולות אלו יבוצעו לרוב בסיום ההדרכה עם עליית המערכת לאוויר וייצוב הגרסה.
- י. הספק יפעיל צוותי הדרכה והטמעה באתרי המשרד בהתאם לתוכנית העבודה ומסמך הפיצוח שאושרו ובהתאם למפורט בסעיף 2.1.3 לעיל. בסיום ההדרכה ו/או ההטמעה ירכז הספק את המשוב הנדרש מהמודרכים ויעביר אותו למזמין.
- יא. שינויים במועדי ביצוע השירותים לאחר הודעה לספק :

- (1) במקרה של הזמנת שירותים הנוגעים למערכות ארגוניות, המשרד רשאי לבטל או לדחות מועד תחילת ביצוע השירותים בהתראה של 30 ימים קלנדאריים לפני תחילת מתן השירותים ולא יחויב על ידי הספק בתשלום כלשהו לרבות דמי ביטול.

2) במידה והמשרד דחה בהתראה הקצרה מ 30 ימים קלנדאריים או ביטל לחלוטין את הזמנת השירותים יעמדו בפני המשרד שתי חלופות לבחירה בהתאם לשיקול דעתו של המשרד:

חלופה ראשונה - במקרה של דחייה במספר ימים בודדים המשרד ישלם לספק דמי דחיה השווים ל 1% מעלות השירותים שהוזמנו על פי תוכנית ההדרכה שאושרה, לכל יום דחייה.

חלופה שנייה - במקרה של ביטול מוחלט או דחייה אחרת המשרד ישלם לספק דמי ביטול/דחיה השווים ל 10% מעלות השירותים שהוזמנו על פי תוכנית ההדרכה שאושרה..

בכל מקרה בו בחר המשרד לבטל את ההדרכה, רשאי המשרד לדרוש מהספק לשמר את הידע במערכת בה הוכשרו המדריכים והמטמיעים מטעם הספק בהתאם להוראות סעיף 4.3.3 שלהלן.

יב. קורסים בתחום מערכות מידע, הכשרות טכנולוגיות, ניהול ושירות:

- ידוע לספק כי פתיחת קורס בתחום הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות מותנית במספר הנרשמים מינימאלי שייקבע על ידי המזמין לכל קורס בהתאם לעניין (מינימום 10 נרשמים לפתיחת קורס) וכי הספק לא יבוא בכל דרישה או טענה למזמין במקרה שקורס שתוכנן בתוכנית העבודה לא נפתח (כולם או חלקם).

- המשרד רשאי לבטל את הקורס עד 5 ימי עבודה לפני תחילת הקורס ולא יחויב על ידי הספק בתשלום כלשהו לרבות דמי ביטול.

- במידה והודיע המזמין לספק אודות ביטול קורס פחות מ 5 ימי עבודה לפני תחילת הקורס, יחייב הספק את המזמין בדמי ביטול השווים ל 15% מערך הקורס.

4.3.3 הזמנת שירותי שימור ידע

שירותי שימור ידע יינתנו בהתאם לתכולה המפורטת בסעיף 2.1.3.3 לעיל. ככל שיבחר המשרד להזמין מהספק שירות זה יפעל המשרד כמפורט להלן:

א. במידה ושימור הידע נדרש במערכת שצוות הספק טרם הוכשר בהדרכה והטמעה שלה ע"י המשרד, יעמיד הספק צוות של לפחות שני מדריכים מטעמו תוך 4 שבועות מדרישת המשרד, המשרד יכשיר צוות זה וממועד סיום ההכשרה יידרש הספק לשמר את הידע כל עוד יידרש על ידי המשרד.

ב. במידה ושימור הידע נדרש במערכת שצוות הוכשר בה, הספק ישמר את הידע כל עוד יידרש על ידי המשרד.

4.3.4 שירותי שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד

במידה והמשרד יבחר לרכוש כלי EPSS בעתיד ולדרוש מהספק לשלב אותו במערכות המשרד, אספקת השירותים תהיה כמפורט להלן:

א. שירותי שילוב כלים תומכים (מערכת EPSS) במערכות המשרד יינתנו בהתאם לתוכנית העבודה השנתית.

ב. ככל שבמהלך השנה יעלו צרכים שאינם מתוכננים בתחום זה, המזמין יעביר לספק אפיון צרכים ולוח זמנים יקבע בהסכמה על ידי הצדדים.

4.3.5 שירותי ייעוץ של מומחה בתחום מתודולוגיית הדרכה ופיתוח מערכי הדרכה

- א. שירותים אלו יינתנו בהתאם לצורך ולבקשת המשרד.
- ב. הספק יידרש להעמיד יועץ מתאים תוך שבועיים מקבלת הדרישה מהמשרד.

4.4 הזמנת השירותים

4.4.1 שירותים על פי תפוקות

- א. ככל שמדובר שירותים על פי תפוקות, המשרד יעביר לזוכה דרישת עבודה המפרטת את השירותים הנדרשים בהתאם למפורט בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל ובהתאם למועדי ההתראה המפורטים בסעיף 0 לעיל.
- ב. הזוכה יעביר למשרד תוך 10 ימי עבודה לכל המאוחר מיום הפניה של המשרד תוכנית עבודה עקרונית לאספקת השירותים ואת הערכת התפוקות הנדרשת.
- ג. הזוכה יעביר למשרד תוך עשרה ימי עבודה נוספים תוכנית עבודה מפורטת הכוללת את פירוט בעלי התפקידים והתפוקות הנדרשות. תוכנית העבודה המפורטת תאושר לביצוע ע"י המשרד.
- ד. הזוכה יחל במתן השירותים בהתאם למועדים המפורטים בסעיף 0 לעיל.

4.4.2 שירותים על פי דרישה

- א. ככל שמדובר בצרכים שוטפים, המשרד יעביר לזוכה תחום ספציפי בו נדרש השירות, בעלי תפקיד נדרשים (כמפורט בנספח 5 בטבלה 5.3.1) ומשך העבודה (קלנדארי) מוערך מכל בעל תפקיד.
- ב. המציע יגיש למשרד מועמדים המתאימים לביצוע השירותים הנדרשים תוך 14 ימים קלנדאריים לכל המאוחר מיום הבקשה של המשרד.
- ג. מועמדים שהוצעו יעברו הליך מיון וסינון כמפורט בסעיף 4.1.5 לעיל.
- ד. המשרד יודיע לזוכה אילו מבין המועמדים שהוצעו על ידו נמצאו מתאימים. מועמד שיאושר על ידי המשרד יחל את עבודתו במשרד תוך 30 ימים קלנדאריים מהודעת המשרד לזוכה.
- ה. השירות יסופק בהתאם להזמנת עבודה כמפורט בסעיף 4.4.3 שלהלן.
- ו. השירות יסופק באתרי המשרד השונים ובאתרי הזוכה, הכול בהתאם לצרכי המשרד.

① מספר העובדים על פי סעיף זה לא יעלה על שלושה עובדים המועסקים בו זמנית.

② משך ההעסקה על פי סעיף זה לא יעלה על 4 חודשים רצופים.

4.4.3 הזמנת שירותים

- א. בגין כל שירות, שוטף או פרויקטאלי תועבר לספק דרישת עבודה.
- ב. הדרישה תכלול:

(1) פירוט של העבודה המבוקשת.

(2) תכולה מפורטת:

- שירותים לפי שעות עבודה - בעלי תפקיד נדרשים ומשך קלנדארי מוערך מכל בעל תפקיד.
- שירותים על פי תפוקות – תיאור השירות הנדרש והמועד בו הוא נדרש.

- ג. אחת לחודש יגיש הזוכה דיווח מרוכז בפורמט MS Excel שיוגדר על ידי המשרד הכולל שעות עבודה ותפוקות שבוצעו/סופקו בפועל בהתאם לתוכנית שאושרה מראש ע"י המשרד.
- ד. דיווח השעות והתפוקות ייבדק על ידי המשרד ובהתאם יאושר תשלום לספק.

4.5 רמת שירות (SLA)

4.5.1 רמת שירות נדרשת

רמת השירות לאספקתה שירותים תהיה בהתאם למדדים המפורטים להלן :

ממד	תיאור מדד
זמינות	עמידה של הספק בזמן התגובה הנדרש למתן השירותים כמפורט במסמך זה
שביעות רצון/משוב של אגף מערכות מידע	שביעות רצון של מנהל הפרויקט מטעם המשרד או מי מטעמו מהתנהלות הספק
שביעות רצון/משוב של המודרכים	שביעות רצון של המודרכים בהתאם לשאלוני משוב שיחולקו בסוף כל הדרכה/הטמעה
עמידת בדרישות האיוש	עמידת הספק בדרישות האיוש של צוות ההדרכה (כמפורט בסעיף 2.1.3.1 ב') ובדרישות האיוש של צוות ההטמעה (כמפורט בסעיף 2.1.3.2 ב')
שימור ידע	עמידה תקופתית של צוות הספק במבחני ידע במערכות שקיבלו לאחריותם ובהם הם נדרשים לשמר ידע

- 4.5.2 מדידת רמת השירות וחישוב פיצוי מוסכם על אי עמידה ברמת השירות הנדרשת מפורטים [בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות \(SLA\)](#).

4.6 היפרדות

4.6.1 מוקד תמיכה אפליקטיבי (Help Desk)

בכל פעם בו המשרד יזמין מהספק שירותי מוקד אפליקטיבי לתמיכה וליווי עליה לאוויר של מערכות חדשות ו/או גרסאות מהותיות של מערכות קיימות, יידרש הספק בסיום תקופת ההפעלה של המוקד לתהליך של העברת ידע למוקד משרד המשפטים או לכל גוף תמיכה אחר מטעם המשרד. תהליך העברת הידע יכלול:

- סיכום סטטיסטי של מספר הקריאות שהופנו למוקד בתקופת הפעלתו גם עם הקריאות נפתחו ותועדו במערכת ניהול השירות של המשרד (CA SD).
- סיכום איכותי של אופי הקריאות שהופנו למוקד בתקופת הפעלתו – נושאי שיחה חוזרים, FAQ, דרישות לשינויים ושיפורים שתועדו בתקופה, אתרים בהם יש יותר קריאות מאחרים וכיו"ב.
- העברת ידע מרוכזת לגוף השירות שיקבל את האחריות על הקריאות הכוללת:
 - הרצאה של כשעה עד שעה וחצי במהלכה יוצג הסבר כללי על המערכת
 - הדרכה בת כמה שעות של נציגי השירות החדשים במידת הצורך.

4.6.2 קליטת עובדי הספק במשרד

בסיום תקופת ההתקשרות עם הספק, רשאי המשרד לקלוט עובדים מהספק בהתאם למפורט בסעיף 4.1.5.6. מימוש מנגנון זה בסיום ההתקשרות עם הספק **אינו מותנה** בתקופת מתן שירותים מינימאלית של העובד למשרד.

5. עלות (I)

5.1 כללי - הבהקים

פרק זה מפרט את אופן הגשת ההצעה הכספית עבור תקופת ההסכם המפורטת בסעיף 0.2. **מודגש כי המזמין רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים ולפיכך נדרש המציע לפרט את המחירים של כל מרכיבי הפתרון (כמפורט בהמשך) וזאת על מנת שלמזמין תינתן הגמישות ברכישת המוצרים/השירותים**

5.1.1 אופן הגשת הצעת המחיר

על המציעים להגיש את הצעת המחיר במבנה וברמת הפירוט הנדרשים בפרק 5 שלהלן. על המציע לצרף למענה שלו:

א. עותק דיגיטאלי של קובץ האקסל המצורף כנספח 5 למסמכי המכרז **לאחר שמילא בו את הצעתו** על גבי מדיה אופטית (DVD).

ב. עותק מודפס של קובץ האקסל המצורף כנספח 5 למסמכי המכרז **לאחר שמילא בו את הצעתו** כאשר הוא חתום בכל עמוד ועמוד בחותמת וחתימת המציע. בכל מקרה של סתירה בין העותק הדיגיטאלי לעותק המודפס יגבר העותק המודפס.

מודגש כי הכמויות המפורטות בפרק זה הנן לצורך השוואת ההצעות ואינן מחייבות את המזמין ברכישת חלק/כל השירותים.

בכל הטבלאות בהן נדרש מחיר ליחידה תישמר למזמין הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיו ולדרישותיו, המחיר ליחידה יישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת משירות/מוצר מסוים, ומחיר היחידה של שירות/מוצר מסוים לא יותנה ברכישה של שירותים ו/או מוצרים נוספים מאותו ספק או בהיקף כספי/כמותי של רכישה מהספק.

היקף ההתקשרות הכולל, בין המזמין לבין הספק, ייקבע על פי החלטות המזמין לגבי רכישה או אי רכישה של המוצרים/השירותים המוצעים בהצעת הספק.

המציע יגיש הצעה כספית על גבי הטבלאות המפורטות בנספח 5. הטבלאות ימולאו בהתאם להנחיות המפורטות בהם, ובכל מקרה שיש למלא מחירים בטבלה הכוללת כתב כמויות, יש למלא אותם בהתאם להנחיות הבאות:

5.1.1.1 אם ברצון המציע לשנות את סכום הצעתו עליו לעשות זאת במחירי היחידות. לא ניתן לתת הנחה מהסכום הכללי.

5.1.1.2 במקרה שלא יוצג מחיר בסעיף כלשהו מסעיפי כתב הכמויות ו/או בעדכונים לכתב הכמויות, ו/או יוצג מחיר יחידה שלילי, שומר המזמין על זכותו לפסול את ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

5.1.1.3 במקרה שיוצג מחיר אפס בסעיף כלשהו מסעיפי כתב הכמויות ו/או בעדכונים לכתב הכמויות שומר המזמין על זכותו לפסול את ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

5.2 הצגת מחירים

- א. כל המחירים בהצעה יהיו נקובים בשקלים חדשים, המחירים יהיו סופיים ויכללו את כל הוצאות הזוכה, כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ) לרבות כל תשלום לצד שלישי.
- ב. המחירים הנקובים בהצעת המחיר יהוו את התמורה הסופית והמוחלטת לה יהיה זכאי הזוכה, והמשרד לא ישלם כל תשלום שהוא נוסף, בגין כל הוצאה – בין ישירה ובין עקיפה – מכל סוג שהוא (לרבות הוצאות נסיעה, אש"ל, ביטול זמן וכדו') של הזוכה ו/או כל צד שלישי למכרז זה בקשר עם הטובין ו/או השירותים הכלולים במכרז זה.
- ג. במקרה של סתירה ו/או טעות חשבונאית – ברשום בהצעת המציע (בנספח העלות) – בין המחיר ליחידת מידה אחת של טובין ו/או שירות לבין המחיר הכולל לכמות הנדרשת מאותו טובין ו/או שירות, יהא המחיר שצוין עבור יחידת מידה אחת של הטובין ו/או השירות למחיר הקובע, המשרד יתקן את הכתוב לגבי המחיר הכולל, כך שיהיה המנה של הכפלת מחיר היחידה בכמות.

5.3 מחירון

5.3.1 מחיר כח אדם מקצועי להדרכה והטמעה

המציע נדרש לפרט את מחירי יום עבודה הנדרשים על ידו עבור כל סוג מקצוע/תפקיד בנספח 5 בגיליון 5.3.1 – "מחיר כח אדם". מחירון זה ישמש את המזמין לצורך הזמנת שירותים לפי דרישה כמפורט בסעיף 4.4.2.

המשרד נקב במחירים מרביים ליום עבודה על בסיס מכרז מרכזי 16.2.0.11 הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה. הצעת המציע ליום עבודה לא תעלה על המחיר המרבי ליום עבודה המצויין בגיליון.
למען הסר ספק מחירי ההתקשרות יהיו מוצמדים כמפורט בסעיף 0.8 (תשלומים והצמדות) לעיל.

5.3.2 מחיר פיצוח ופיתוח הדרכה

המציע נדרש לפרט בנספח 5 בגיליון 5.3.2 – "מחיר פיצוח ופיתוח הדרכה" מחירים סופיים וקבועים לכל סוג השירות הרלבנטיים לתחום פיתוח ההדרכה. כמפורט בסעיף העלויות ייקבעו על פי גודל המערכת ו/או מורכבות התהליך.

5.3.3 עלות יישום כלים תומכים

המציע נדרש לפרט בנספח 5 בגיליון 5.3.3 – "עלות יישום כלים תומכים" מחירים סופיים וקבועים ליישום מערכת EPSS לתמיכה בתהליכי עבודה המבוצעים באמצעות המערכות המוחשבות של המשרד (ככל שהמשרד יבחר להטמיע פתרון EPSS). כמפורט בסעיף העלויות ייקבעו על פי מורכבות התהליך.

5.3.4 עלות קורסים, הטמעות ושימור ידע

המציע נדרש לפרט בנספח 5 בגיליון 5.3.4 – "עלות קורסים, הטמעות ושימור ידע" מחירים סופיים וקבועים לכל סוג השירות הרלבנטיים לתחום ביצוע קורסים, ביצוע הטמעות ושימור ידע. כמפורט בסעיף העלויות ייקבעו על פי גודל הקורס ו/או היקף קבוצת העובדים לה מבצעים הטמעה ו/או גודל המערכת לה משמרים ידע.

למען הסר ספק, עלות שימור הידע הנה **קבועה** בהתאם להצעת הספק ואינה תלויה במספר המדריכים אשר ישמרו את הידע בפועל (2 מדריכים או יותר).

5.3.5 עלות כיתות הדרכה

המציע נדרש לפרט בנספח 5 בגיליון 5.3.5 – "עלות כיתות הדרכה" מחירים סופיים וקבועים לשימוש יומי בכיתת הדרכה בהתאם לגודל הכיתה הנדרש.

5.3.6 עלות הקמת מוקד תמיכה אפליקטיבי

המציע נדרש לפרט בנספח 5 בגיליון 5.3.6 – "עלות הקמת מוקד תמיכה אפליקטיבי" מחירים סופיים וקבועים להקמה של מוקד תמיכה אפליקטיבי.

המוקד יוקם פעם אחת וישמש את המשרד מעת לעת בהתאם לצרכיו. ככל שיחבר הספק לפרק את התשתיות בפרקי הזמן בהם המשרד לא עושה שימוש במוקד, לא תשולם תמורה נוספת בגין כל פירוק והרכבה

5.3.7 עלות כוללת להשוואת הצעות (TCO)

העלות הכוללת להשוואת הצעות תחושב באופן אוטומטי על ידי נוסחאות ותוצג בנספח 5 בגיליון 5.3.7 – "עלות כוללת להשוואת הצעות".

5.4 העברת התמורה (תשלום)**5.4.1 נוהל תשלום בפועל**

א. בגין רישוי שהמשרד יבקש לרכוש יעביר המשרד דרישה לזוכה על פי המחירים בהם נקב הספק בהצעתו במענה לנספח 5. הזוכה יספק את הרישיונות בפרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז בליווי חשבונית מס. המחירים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ.

ב. בגין כל שירות שהמשרד יבקש לרכוש יפעל הספק בהתאם למוגדר בסעיף 4.4 לעיל.

ג. הזוכה יפיק חשבונית מס בהתאם לתכולה שאושרה לתשלום ע"י מנהל הפרויקט מטעם המשרד. המחירים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ.

ד. חשבונית המס המועברת תיבדק ע"י נציג המשרד ובמידה וימצא שהתמורה המבוקשת תקינה ומוסכמת, החשבונית תועבר לתשלום בשקלים חדשים בתוספת מע"מ בהתאם לשיעורו במועד הפקת החשבונית, אחרת, תוחזר חשבונית המס והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס מתוקנת.

ה. במידה והזוכה יידרש לתשלום כלשהו למשרד (למשל בגין אי עמידה ברמת השירות) המשרד יקזז תשלום זה מהתמורה המגיעה לזוכה לאחר שהספק קיבל הודעה מראש ובכתב.

1. הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

נספחים טכניים

נספח 2 – רשימת מערכות ארגוניות

נספח 2 א' – רשימת מערכות ארגוניות

מערכת	#
(PCT)	.1
אמרכלות- הון אנושי	.2
אפ"כ	.3
אפיקומן	.4
Action Base	.5
בראשית	.6
בתי הדין השרעיים/הדרוזים	.7
המכון להשתלמות פרקליטים	.8
הממונה על השירות העסקי	.9
חנינות	.10
כנרת	.11
כשרות משפטית	.12
מבדי"ל	.13
מגן	.14
מדגמים	.15
מחסן	.16
משל"א	.17
מתווכים	.18
נוח	.19
נוטריונים	.20
ניהול פניות בטחון	.21
נתיב	.22
סימני מסחר	.23
סנגוריה	.24
פנ"צ	.25
פנ"צ חופש המידע	.26
פרסיל	.27
רואי חשבון	.28

מערכת	#
רשם הזוגיות	.29
שמאי מכריע	.30
שמאים	.31
שקד	.32
תאנה	.33
תלונות שופטים	.34
תנופ"ה	.35
יעלה	.36
רימון	.37

המשרד מעריך כי כ- 60% מהמערכות הנן מערכות קטנות (כמפורט בסעיף 0.1.28), 30% מהמערכות הינן מערכות בינויות (כמפורט בסעיף 0.1.29) וכ- 10% מהמערכות הנן מערכות גדולות (כמפורט בסעיף 0.1.31).

נספח 2 ב' – רשימת אתרי המשרד

#	עיר	כתובת	אתר	מספר עובדים	סיווג אתר (מרכזי / רגיל)
1.	ירושלים	סאלח-א-דין 29	אתר ראשי י-ם	668	מרכזי
2.	חיפה	שד' פלי"ם 15	קרית ממשלה חיפה	516	מרכזי
3.	תל אביב - יפו	שד' שאול המלך 39	הדר דפנה ת"א	507	מרכזי
4.	תל אביב - יפו	דרך מנחם בגין 154	בית קרדן	436	רגיל
5.	ירושלים	הרטום 8	הר חוצבים י-ם, בניין בק	386	רגיל
6.	תל אביב - יפו	השלושה 2	בית מוסקוביץ ת"א	276	רגיל
7.	תל אביב - יפו	הנרייטה סאלד 4	מכון לפריון ת"א	254	רגיל
8.	תל אביב - יפו	דרך מנחם בגין 125	קריית הממשלה ת"א	245	רגיל
9.	באר-שבע	התקווה 4	קריית ממשלה ב"ש	232	מרכזי
10.	ירושלים	ירמיהו	מגדלי הבירה	215	רגיל
11.	ירושלים	מח"ל 7	בית מע"צ י-ם	214	רגיל
12.	באר-שבע	בן צבי	בית קרסו - ב"ש	199	רגיל
13.	ירושלים	דרך אגודת הספורט הפועל 1	גן טכנולוגי מלחה י-ם	183	רגיל
14.	ירושלים	יפו 216	שערי העיר י-ם	152	רגיל
15.	נצרת עילית	גלבוע 9	גלבוע 9 נצרת	137	מרכזי
16.	ירושלים	עוזי חסון 4	עוזי חסון י-ם	123	רגיל
17.	ירושלים	קרית המדע 6	קריית המדע י-ם	111	רגיל
18.	ירושלים	בן יהודה 34	מגדל העיר י-ם	95	רגיל
19.	לוד	אבא הילל סילבר 102	לוד	83	רגיל
20.	ירושלים	הסורג 1	בית מצפה י-ם	83	רגיל
21.	ירושלים	כנפי נשרים 15	בית התאומים י-ם	81	רגיל
22.	ירושלים	דוד המלך 20	המלך דוד י-ם	76	רגיל
23.	ירושלים	הלל 37	בית אגרון	72	רגיל
24.	נצרת עילית	המלאכה 8	לב עסקים נצרת	68	רגיל
25.	ירושלים	יפו 97	בנין כלל י-ם	64	רגיל
26.	ירושלים	נחום חפצדי 5	בית עופר י-ם	56	רגיל
27.	פתח תקווה	ההסתדרות 26	טאבו פ"ת	49	רגיל
28.	רחובות	אופנהיימר 10	טאבו רחובות	42	רגיל
29.	נצרת	רח'תאופיק זיאד	אלוופא נצרת	43	רגיל
30.	ירושלים	קרית המדע 11	הר חוצבים מטריקס - י-ם	41	רגיל

#	עיר	כתובת	אתר	מספר עובדים	סיווג אתר (מרכזי / רגיל)
.31	ירושלים	כנפי נשרים 7	כנפי נשרים 7 י-ם	36	רגיל
.32	ירושלים	קרית המדע 3	הר חוצבים י-ם, פרקליטות המדינה אזרחית	34	רגיל
.33	נתניה	ברקת ראובן 3	טאבו + מח"ש נתניה	30	רגיל
.34	ירושלים	בית הדפוס 22	בית עומר י-ם	30	רגיל
.35	חולון	קדושי קהיר 23	טאבו חולון	21	רגיל
.36	עכו	שלום הגליל 1	קניון עכו - שלום הגליל 1	24	רגיל
.37	תל אביב - יפו	אחד העם 9	מגדל שלום ת"א	20	רגיל
.38	ירושלים	הלל 6	הלל 6 י-ם	20	רגיל
.39	באקה אל-גרביה	בי"ד השרעי-באקה אל גרביה	שרעיים בקה אל גרביה	18	רגיל
.40	בית אל	בנין המנהל האזרחי	איו"ש	18	רגיל
.41	תל אביב - יפו	דרך מנחם בגין 19	בית הדר	16	רגיל
.42	אשקלון	שד' בן גוריון 21	פרקליטות מחוז לכיש אשקלון	15	רגיל
.43	ירושלים	דיסקין 9 א'	בית וולפסון י-ם	14	רגיל
.44	חיפה	שיבת ציון 60	קרן הסיטי חיפה	22	רגיל
.45	באר-שבע	דרך מצדה 6	שרעיים ב"ש	11	רגיל
.46	ראשון לציון	ישראל גילי 5	קריית הממשלה ראשל"צ	11	רגיל
.47	טייבה	טייבה	בית דין שרעי טייבה	9	רגיל
.48	נצרת עילית	חרמון 1	בניין ב.ס.ט - נצרת	8	רגיל
.49	ירושלים	דרך בית לחם 148	רוטופלסט י-ם	7	רגיל
.50	תל אביב - יפו	יפת 274	שרעיים יפו	7	רגיל
.51	ירושלים	יפו 19	יפו 19 י-ם	7	רגיל
.52	קציעות	כלא קציעות	בית דין למשמורת - קציעות	7	רגיל
.53	אשדוד	הגדוד העברי 6	טאבו אשדוד	4	רגיל
.54	רמלה	כלא גבעון	בית דין למשמורת - גבעון רמלה	3	רגיל
.55	מסעדה	מסעדה	בית דין דרוזי מסעדה	2	רגיל
.56	ירושלים	כנפי נשרים 31	בית ספיר בנין 2	1	רגיל
.57	אילת	שד' התמרים 4	מח"ש אילת	0	רגיל
.58	חדרה	הלל יפה 13	טאבו חדרה	0	רגיל

נספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA)

1. מדדי רמת שירות

1.1. זמינות הספק – הכשרות בתחום מערכות המידע, תשתיות טכנולוגיות, הניהול והשירות

הטבלה שלהלן מרכז את מדדי רמת השירות בתחום זמינות הספק:

#	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם בגין חריגה	הערות / הפניות למכרז
1	העברת סילבוס לקורס	שבוע קלנדארי עבור MS Office שבועיים קלנדאריים לכל היתר	250 שקל לכל יום חריגה	2.1.4 2.1.5
2	תחילת ביצוע קורס	שבועיים קלנדאריים(*) עבור MS Office ארבעה שבועות קלנדאריים(*) לכל היתר	500 שקל לכל יום חריגה	במידה והמשרד ביקש לדחות את המועד לא יחול קנס והנ"ל לא יחשב כחריגה

1.2. זמינות הספק – שירותי הדרכה והטמעה

#	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם בגין חריגה	הערות / הפניות למכרז
1	הגשת מועמדים לביצוע עבודה על פי שעות	שבועיים קלנדאריים מפניית המשרד	250 שקל לכל יום חריגה לכל מועמד בנפרד	
2	תחילת עבודה של מועמדים	ארבעה שבועות מפניית המשרד	250 שקל לכל יום חריגה לכל מועמד בנפרד	
3	הגשת תוכנית עבודה עקרונית לביצוע עבודה לפי תפוקות ושיקוף פיצוח ההדרכה למשרד	10 ימי עבודה מפניית המשרד	500 שקל לכל יום חריגה	0'ה'
4	הגשת תוכנית עבודה מפורטת לביצוע עבודה לפי תפוקות כולל הגשת מסמך פיצוח הדרכה	20 ימי עבודה מפניית המשרד	500 שקל לכל יום חריגה	0'ו'

1.3. שביעות רצון מהספק

הטבלה שלהלן מרכז את מדדי רמת השירות בתחום זמינות הספק:

#	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם בגין חריגה	הערות / הפניות למכרז
1	שביעות רצון מודרכים	85% לכל המודרכים במסגרת ההדרכה / קורס הרלבנטי	250 שקל לכל 1% מתחת ל 85%	ציון ממוצע של המשובים שמולאו על ידי משתתפי הקורס
2	שביעות רצון מחלקת הדרכה	90%	250 שקל לכל 1% מתחת ל 90%	בהתאם למשוב פנימי שמולא על ידי מנהל הפרויקט מטעם הלקוח או מי מטעמו

1.4. עמידה בדרישות איוש

הטבלה שלהלן מרכזת את מדדי רמת השירות בתחום עמידת הספק בדרישות איוש במסגרת הדרכות והטמעות:

#	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם בגין חריגה	הערות / הפניות למכרז
1	עמידה בדרישות איוש צוות ההדרכה	עמידה של 100% בדרישות סעיף 2.1.3.1 ג'	1,500 שקל לכל חריגה שתתגלה	נמדד על בסיס בקרה של האגף בשטח במהלך ביצוע ההדרכות וההטמעות. החריגה תימדד אל מול מסמך הפיתוח המאושר אי עמידה בדרישות כוללת, בין השאר, גם אי התייצבות מדריך ו/או מטמיע ליום הדרכה ו/או הטמעה כלל
2	עמידה בדרישות איוש צוות ההטמעה	עמידה של 100% בדרישות סעיף 2.1.3.2 ב'	1,000 שקל לכל חריגה שתתגלה	
3	התייצבות במועד ליום הדרכה	התייצבות ל 100% מימי הקורס בשעה שנקבעה	500 שקל לכל שעת איחור	
4	התייצבות במועד ליום הטמעה	התייצבות ל 100% מימי ההטמעה בשעה שנקבעה	100 שקל לכל שעת איחור	

1.5. שימור ידע של עובדי הספק

הטבלה שלהלן מרכז את מדדי רמת השירות בתחום זמינות הספק:

#	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם בגין חריגה	הערות / הפניות למכרז
1	איכות שימור ידע	ציון של 80% לפחות במבחן שיועבר על ידי מחלקת ההדרכה במשרד	10% מעלות לשימור ידע לרבעון אחד במערכת הרלבנטית (*)	נמדד ומחושב עבור כל מדריך של הספק בנפרד

(*) עלות לשימור ידע נקבעת בהתאם לגודל המערכת. גובה הפיצוי המוסכם נגזר באופן דומה בהתאם לגודל המערכת.

2. הפרת הסכם רמת שירות

כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות):

א. במשך שנה אחת היו 10 חריגות מרמת השירות על פי המפורט בסעיף 1.1 לעיל ו/או בסעיף 1.2 ו/או בסעיף 1.4

ב. שביעות הרצון של המודרכים ו/או שביעות הרצון של מחלקת ההדרכה נמוכה מהערך הנדרש בסעיף 1.3 לעיל בשלוש הדרכות שונות.

ג. בשני רבעונים במהלך שנה אחת ציון איכות שימור הידע נמוך מ 80%.

הפרת הסכם רמת שירות מהווה הפרה יסודית של ההסכם בין המשרד לזוכה.