

סימוכין: 3217417787



מכרז פומבי מספר 2/19

**שירותי מדידת איכות השירות
הממשלתי לציבור**

**עבור משרד ראש הממשלה –
רשות התקשוב הממשלתי**

יולי 2019 – תמוז תשע"ט

מסמכי המכרז – תוכן העניינים

הזמנה להציע הצעות	1 פרק
מפרט תכולת השירותים	2 פרק
טופס ההצעה ונספחיו	3 פרק
חוזה ההתקשרות ונספחיו	4 פרק
ההצעה הכספית	5 פרק

מסמך זה הינו רכוש רשות התקשוב הממשלתי משרד ראש הממשלה -
כל הזכויות שמורות למשרד ראש הממשלה ©.
המידע הכלול במסמך לא יפורסם, לא ישוכפל ולא יעשה בו שימוש מלא או חלקי,
לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

פרק 1

הזמנה להציע הצעות

1. כללי

1.1. מבוא ומהות ההתקשרות

- 1.1.1. ביום 8 באוגוסט 2010 אישרה הממשלה, בהחלטה מס' 2201, את עיקרי התוכנית הממשלתית, אשר מטרתה צמצום הפער בין רמת השירות במגזר הפרטי לרמת השירות במגזר הממשלתי. במסגרת החלטת הממשלה הנ"ל נקבע, בין היתר, כי תוקם יחידת מטה ממשלתית לשירות הממשלתי לציבור, יוקם ויופעל מערך מדידת טיב השירות הממשלתי לציבור ויוקם מרכז שירות ממשלתי מרכזי (נמ"ל - נקודת מפגש לאזרח) שיכלול מוקד מענה טלפוני ואתר אינטרנטי.
- 1.1.2. ביום 27 במארס 2011 אישרה הממשלה, בהחלטה מס' 3058, את הקמתו של מטה התקשוב הממשלתי, על מנת לחזק את יכולות הממשלה בתחום טכנולוגיות המידע. שלוש שנים מאוחר יותר, ביום 10 באוקטובר 2014, בהחלטה מס' 2097, עבר מטה התקשוב הממשלתי למשרד ראש הממשלה, תוך הקמת רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "הרשות"). במסגרת הקמת הרשות, הפכה יחידת מטה ממשלתית לשירות הממשלתי לציבור, ליחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור (להלן: "היחידה").
- 1.1.3. בתוכנית האסטרטגית שפרסמה הרשות בשנת 2015, בין היתר הוגדר החזון כ"ממשלה אחת המציבה את האזרח במרכז, פועלת בשקיפות ויעילות, מקדמת חדשנות ורותמת טכנולוגיה לשירות הציבור". אזרח במרכז, משמעותו שירות במרכז.
- 1.1.4. במהלך השנים 2017-2018 עדכנה היחידה את תפיסת השירות שלה, לאחר הליך חשיבה משותף למשרדי הממשלה וניתוח הצרכים של האזרחים. במסגרת זו נקבעה, בין השאר, תפיסת השירות הממשלתי האומרת כי "ממשלת ישראל תספק לציבור שירות מתקדם, יעיל ומותאם לצרכיו, מתוך מטרה לשפר את איכות החיים בישראל, לקדם שוויון חברתי ולהגביר את אמון הציבור במוסדות המדינה". לשם מימוש התפיסה תוכנן, בין השאר, מודל המדידה הנדרש להלן אשר מבחין בין מדדי שירות (המאפשרים ליחידה להבין היכן היא נמצא) לבין מדדי אימפקט (הבוחנים השפעה של מהלכי שירות על הציבור ותפישותיו כלפי הממשלה). מידע נוסף על התהליך מפורט בפרק 2 ("מפרט השירותים").
- 1.1.5. מכרז זה הוא המשכו של מכרז מספר 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור, אשר פורסם בינואר 2012 והופעל בשנת 2013. הספק אשר זכה במכרז 20/11 הוא חברת "Ci מידע שיווקי" ("הספק הנוכחי") והוא ממשיך וימשיך לספק את השירותים עד לבחירת ספק חדש במסגרת מכרז זה וחתימת חוזה עמו.
- 1.1.6. משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המשרד") מבקש לקבל הצעות לצורך אספקת השירותים כמפורט במסמכי מכרז זה להלן, אשר יסופקו על ידי הספק.
- 1.1.7. למדידת איכות השירות שלוש מטרות עיקריות:
- 1.1.7.1. מדידת רמת השירות הממשלתי לציבור, באופן אשר יאפשר המשכיות מדידת רמת השירות.
- 1.1.7.2. הרחבת מערך המדידה, כך שיאפשר לנטר את כלל האינטראקציות (מפגשים) בין האזרח לבין הממשל (באינטרנט, בסניף, בטלפון או בכל ערוץ שירות עתידי אחר).
- 1.1.7.3. בניית מערך מדידה באופן אשר ייצור ערך ישיר למקבלי ההחלטות במשרדי הממשלה, ויאפשר להם להבין ולהטמיע שינויים של ממש בשירות לציבור.

- 1.1.8. באמצעות מכרז זה, מבקשים היחידה והרשות להשיג שלושה מדדי תוצאה :
- 1.1.8.1. הגדלת שיעור האינטראקציות בין האזרח לבין הממשל המבוצעות בערוצים דיגיטליים.
- 1.1.8.2. יצירת שינויים בתהליכים השונים למתן השירותים הממשלתיים בערוצי השירות השונים, באופן שיאפשר להביא לשיפור באיכות השירות.
- 1.1.8.3. שיפור איכות השירות הניתן על ידי הממשלה בכל הערוצים, על בסיס מדדים אובייקטיביים (מהירות, יעילות, זמינות, נגישות וכו').
- 1.1.9. על ההצעות להתייחס לביצוע השירותים באופן מלא, ובכלל זה ידרש הספק הזוכה לספק מענה להקמת תשתית מידע וכוח אדם נדרש, ביצוע המדידות בערוצי השירות השונים, הצגת הנתונים במסגרת אתר אינטרנט מרכזי שיקים הספק (בצורת Dashboard) ומתן הליווי המקצועי הן ליחידה והן למשרדים המשתתפים בתהליך המדידה.

מובהר כי תיאור השירותים נשוא המכרז בסעיף זה לעיל מהווה תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הנדרשים הן אלה המפורטות בחוזה ובמפרט תכולת השירותים.

1.2. הגדרות

במכרז זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

המונח	הגדרה
המשרד/הלקוח/ המזמין	משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי.
היחידה	היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי.
החוזה/ חוזה ההתקשרות	חוזה ההתקשרות על כל נספחיו (פרק 4 – חוזה ההתקשרות ונספחיו להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה.
הוראות תכ"ם	תקנון כספים ומשק של מדינת ישראל.
המכרז	מסמך פנייה זה לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליו לרבות מודעת הפרסום, החוזה, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה.
הספק	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה.
הזוכה/הספק הזוכה	מציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה זוכה ואשר בעקבות בחירת הצעתו, נחתם עמו חוזה התקשרות.
מציע	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה.

המונח	הגדרה
נותן שירות	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה.
חשכ"ל	החשב הכללי במשרד האוצר.
תקנות חובת המכרזים	תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
מפרט	תכולת השירותים הנדרשים מהספק במסגרת מכרז זה. המפרט מופיע בפרק 2 במסמכי המכרז.
הצעה	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
תקופת ההתקשרות	פרק הזמן שמיום כניסת חוזה ההתקשרות עם הספק הזוכה לתוקף ועד היום האחרון למתן השירותים, בהתאם לחוזה.
הצוות המוביל	אנשי הצוות של המציע אשר יובילו את מתן השירותים במכרז זה (מנהל/ת הפרויקט, אנליסט/ית, מנהל/ת איסוף הנתונים, מנהל/ת הטמעה וקידום מהלכי שירות) ומולם יעבדו אנשי הרשות ונציגי משרדי הממשלה הרלוונטיים. הצוות המוביל יוצג לרשות כמפורט בסעיף 1.3 בפרק 3.

1.3 תקופת והיקף ההתקשרות

- 1.3.1 ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז תהיה לתקופה של שלוש (3) שנים ושלושה (3) חודשים מיום החתימה על חוזה ההתקשרות ע"י מורשי החתימה במשרד והוצאת הזמנה חתומה, כנדרש.
- 1.3.2 למשרד שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של עד שנה כל אחת ובסה"כ עד שלוש (3) שנים (להלן: "תקופת הארכת ההתקשרות"), באופן שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על שש (6) שנים ושלושה (3) חודשים מתחילת ההתקשרות.
- 1.3.3 יצויין כי הספק יידרש לספק את שירותי המדידה במהלך שנה רצופה, כאשר במהלך שלושה חודשים לאחר מכן, יידרש הספק לבצע אנליזה של הנתונים (הכנת דו"חות וניהול ידע כמפורט בפרק 2 להלן) ולספק את דו"ח מדידת איכות השירות הממשלתי השנתי ודו"חות שנתיים ליחידות הנמדדות ולרשות בתום תקופה זו. לכן, כל שנת התקשרות מתייחסת לתקופה של 12 חודשי מדידה ושלושה חודשים של הכנת דו"חות שנתיים, כאשר למעט בשנת ההתקשרות האחרונה, תקופת הכנת הדו"חות חופפת באופן חלקי את תקופת המדידה.
- לדוגמה: אם תחילת ההתקשרות היא ביום 1.1.2020, הרי שתקופת המדידה לאותה שנה תימשך עד ליום 31.12.2020, ואילו תקופת הכנת הדו"חות השנתיים היא מיום 1.1.2021 ועד ולא יאוחר מיום 31.3.2021. בדומה לכך, תקופת המדידה של השנה השנייה היא מיום 1.1.2021 ועד ליום 31.12.2021, ואילו תקופת הכנת הדו"חות השנתיים היא מיום 1.1.2021 ועד ולא יאוחר מיום 31.3.2022.
- 1.3.4 הארכת ההתקשרות תיעשה בהתאם להוצאת חוזה הארכה/הזמנה חתומים על-ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.

מובהר, כי בתקופת הארכת ההתקשרות ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה.

1.3.5 למשרד שמורה הזכות לבטל את ההתקשרות מכל סיבה, ואף ללא סיבה, בהודעה של 30 ימים מראש ובכתב, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות.

1.3.6 במסגרת ההתקשרות עם הספק הזוכה, המשרד אינו מתחייב להזמין מהספק הזוכה שירותים בכמות מינימאלית כלשהיא, או בכלל. בגדר האמור, המשרד יהיה זכאי להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות, בכל עת, בהתאם לתוכנית העבודה ומגבלות התקציב המאושרות ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לאישור ועדת המכרזים המשרדית.

1.3.7 תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לחוקי התקציב שבתוקף מעת לעת ולהוראות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.

1.4 מועד הגשת הצעות

1.4.1 את מעטפת הצעה יש להכניס, כשהיא סגורה היטב וחתומה, לא יאוחר מיום 11 ספטמבר, 2019 (י"א אלול תשע"ט) עד השעה 14:00 לתיבת המכרזים של המשרד, המצויה בכניסה לבניין האנרגיה (בניין gov.il) ברח' נתנאל לורד 1, קרית בן גוריון, ירושלים. מובהר כי אין לשלוח הצעות בדואר. מודגש כי יש להקפיד על הכנסת מעטפת הצעה לתיבת המכרזים המסומנת.

1.4.2 בהתאם לתקנה 20(ב) לתקנות חובת המכרזים, ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות או במועד נדחה כאמור בסעיף 1.4.3 להלן, ולא תישמע כל טענה בעניין זה.

1.4.3 המשרד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובהודעה שתפורסם בדרך שיקבע המשרד.

1.5 טבלת ריכוז מועדים

להלן טבלת ריכוז המועדים הרלבנטיים למכרז זה:

פעילות	תאריך	שעה
פרסום המכרז	15.7.2019	--
מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	29.7.2019	14:00
מועד אחרון להגשת הצעות	11.9.2019	14:00
מועד תוקף ההצעה ומועד תוקף ערבות ההצעה	10.12.2019	--
במקרה של סתירה בין המועדים הנ"ל לבין מועדים אחרים המפורטים במסמכי המכרז, יקבעו המועדים שבטבלה לעיל.		

המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את המועדים שפורטו בטבלה לעיל, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

1.6 קבלת מסמכי המכרז

1.6.1 ניתן להוריד, ללא תשלום, את כל מסמכי המכרז, החל מן התאריך המצוין בטבלת התאריכים שבסעיף 1.5 לעיל, מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי שכתובתו:

www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx

תחת הכותרת מכרזים ← מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור.

1.7 שאלות, הבהרות ועדכונים למסמכי המכרז

1.7.1 המציעים רשאים לשאול שאלות הבהרה ביחס למכרז בהתאם להוראות המפורטות להלן:

1.7.1.1 הפניות תכלולנה את שם ומספר המכרז, שם המציע השואל, מענו וכתובת דואר אלקטרוני. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את החלק והסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז שעורר את השאלה, ואת שאלת ההבהרה, כשהיא מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

1.7.1.2 את השאלות יש להעביר הן במסמך PDF והן במסמך WORD, כאשר מסמך ה-PDF יהיה הגרסה המחייבת.

1.7.2 להלן תיאור המבנה להגשת שאלות ובקשות הבהרה:

1.7.2.1 ביחס לכל מציע:

מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור	
שם המציע	
שם הפונה	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
כתובת אתר אינטרנט	
מספר טלפון	

1.7.2.2 ביחס לכל שאלה/בקשה:

מספר סידורי	פרק	סעיף	פירוט השאלה/בקשת הבהרה

1.7.3 את פניות המציעים יש להעביר בדואר אלקטרוני למרכז ועדת המכרזים בכתובת זו: Rechesh@cio.gov.il, לא יאוחר מהמועד האחרון למשלוח שאלות הבהרה כמפורט בטבלת ריכוז המועדים שבסעיף 1.5 לעיל.

1.7.4 באחריות המציע לוודא הגעת השאלות אל מרכז ועדת המכרזים הנ"ל באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור

קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

- 1.7.5 יודגש, כי המשרד לא ישיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובת הדוא"ל המצוינת לעיל, באופן ובצורה המפורטים לעיל.
- 1.7.6 המשרד יהיה רשאי שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון למשלוח שאלות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, המוחלט והסופי.
- 1.7.7 המשרד רשאי שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חבוי ואו מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, המוחלט והסופי. כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב להשיב על כל השאלות.
- 1.7.8 תשובות לשאלות הבהרה שתתקבלנה עד למועד הקבוע בסעיף 1.5 לעיל, יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד בכתובת:
- www.nr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx
- 1.7.9 התשובות יפורסמו ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה.
- 1.7.10 התשובות יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה, חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- 1.7.11 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות למסמכי המכרז, **אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים**, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד, בכתובת המצוינת בסעיף 1.7.8 לעיל, וגם הם יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויצורפו להצעת המציע. **באחריות המציעים לבדוק את פרסומי המשרד בקשר למכרז זה באתר האינטרנט הנ"ל, כאמור.**
- 1.7.12 יודגש כי רק התשובות וההבהרות שיינתנו בכתב ושיפורסמו באתר הנ"ל תחייבנה את המשרד. מובהר כי תשובות או הבהרות שלא ניתנו בכתב ולא פורסמו באתר האינטרנט שלעיל לא יחייבו את המשרד.

2. תנאי סף

רשאים להשתתף במכרז רק מציעים העונים על כל התנאים הבאים, **במצטבר**:

2.1. תנאי סף מקצועיים

- 2.1.1 למציע ו/או לספקי המשנה מטעמו הכלולים בהצעה, ניסיון בביצוע לפחות 5 פרויקטים אשר כל אחד מהם נמשך שנה אחת לפחות (12 חודשים רצופים) ללקוחות שונים, בהיקף שנתי של לפחות 250,000 ₪ לכל פרויקט (לא כולל מע"מ), אשר **החלו והסתיימו** בתקופה החל מיום 1.1.2013 ועד למועד פרסום המכרז, כאשר **כל אחד** מהפרויקטים כולל לפחות רכיב אחד מתוך חמשת סוגי השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.2.1-2.1.2.5 להלן וכל הפרויקטים כוללים את כל חמשת סוגי השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.2.1-2.1.2.5. **להבהיר**: יכול להיות מצב שפרוייקט אחד כולל מספר סוגי שירותים, אבל כל פרוייקט חייב לכלול לפחות אחד מסוגי השירותים.
- 2.1.2 במסגרת חמשת הפרויקטים הנ"ל, על המציע **עצמו** להיות בעל ניסיון בלפחות **שלושה** מתוך סוגי השירותים המפורטים בסעיפים 2.1.2.1-2.1.2.5 להלן:
- 2.1.2.1. תכנון וניהול סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים והצגתם.

- 2.1.2.2. תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים.
- 2.1.2.3. מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט.
- 2.1.2.4. בחינת ואבחון תהליכי שירות והגשת מסמך המלצות לשיפור השירות בארגונים הנותנים שירות ביותר מ-20 סניפים ו-2 ערוצים (פרונטלי, טלפוני, אינטרנטי ועוד).
- 2.1.2.5. ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 לפרק 2.
- 2.1.3. למציע ואו לספקי המשנה מטעמו הכלולים בהצעה, ניסיון של 2 פרויקטים ללקוחות שונים בכל אחד מסוגי השירותים שפורטו בסעיפים 2.1.2.1 - 2.1.2.5 לעיל, שהחלו והסתיימו בתקופה החל מיום 1.1.2013 ועד למועד פרסום המכרז. יש להציג סך הכל **10 פרויקטים שונים ל-10 לקוחות שונים**, כמפורט בסעיפים 4 ו-5 לתצהיר עמידה בתנאי סף בפרק 3 למכרז.
- 2.1.4. המציע **עצמו** העסיק בין השנים 2016-2018 לפחות 20 עובדים שעסקו בו זמנית בביצוע תצפיות ומדידות בלפחות שלושה מהמחוזות במדינת ישראל (צפון, חיפה, תל אביב, מרכז, ירושלים, דרום), וביצעו שיחות עם נשאלים בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית. ההעסקה יכולה להיות על בסיס קבוע לאורך זמן או על בסיס משתנה ע"פ פרויקט, ובלבד שיוכח שהמציע גייס והפעיל צוות בפריסה ארצית שעבד בו זמנית.
- 2.1.5. למציע **עצמו** מחזור כספי שנתי שלא פחת מ-4 מיליון ₪ בשתי שנים רצופות בתקופה החל מיום 1.1.2015 ועד ליום 31.12.2018.

2.2. תנאי סף כלליים

- 2.2.1. על המציע להיות תאגיד רשום בישראל כדן, וללא חובות אגרה שנתית לרשם החברות / השותפויות, בגין השנים הקודמות למכרז; במידה והמציע הוא חברה – על נסח הרישום שלה להעיד כי היא אינה חברה מפרת חוק ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 2.2.2. למציע אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 2.2.3. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשתי שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ"עסק חיי".
- 2.2.4. המציע, המנהל הכללי של המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פיסקאלי (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981. "בעל שליטה" משמעו:
- 2.2.4.1. יחיד בעל היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי של תפקיד של נושא משרה בתאגיד;

2.2.4.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בפסקה (א), יראו יחיד כבעל שליטה בתאגיד אם הוא מחזיק 25% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה, ואין אדם אחר המחזיק אמצעי שליטה מאותו הסוג בשיעור העולה על שיעור החזקותיו; לעניין זה, "החזקה" – לרבות החזקה יחד עם אחרים כמשמעותה בחוק ניירות ערך;

2.2.4.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בפסקאות (א) ו-(ב), בתאגיד שבו אין יחיד כאמור בהן, יראו כבעל שליטה את יושב ראש הדירקטוריון בחברה ונושא משרה מקביל וכן את המנהל הכללי, ואם אין כאלה – את נושא המשרה שיש לו שליטה אפקטיבית בתאגיד.

2.2.5. המציע צרף ערבות להצעה, כמפורט בסעיף 3.4 להלן.

התנאים המפורטים בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל הינם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל. למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל התנאים להתקיים במציע במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו בלבד, ובמקרה שתנאי סף מסוים מתייחס מפורשות לכך שהוא צריך להתקיים באדם מסוים, באותו האדם עצמו בלבד. מובהר כי תנאי הסף לא יוכלו להתקיים בכל גורם אחר.

3. הגשת הצעות

3.1. כללי

3.1.1. על המציע להגיש הצעתו באמצעות 2 מעטפות נפרדות, וזאת על פי ההנחיות הבאות:

3.1.1.1. מעטפת האיכות (להלן: "מעטפה 1" או "מעטפת האיכות") תוגש כשהיא סגורה היטב ועל ועל גביה לא יהיה כל ציון או סימן מלבד הכיתוב הבא:

מכרז פומבי מספר 2/19
הזמנה להציע הצעות שירותי מדידת איכות השירות
הממשלתי לציבור
מעטפה 1 - איכות

3.1.1.2. מעטפה זאת תכלול שני (2) עותקים, כרוכים או ערוכים בקלסר. עותק אחד יהיה בחתימה מקורית ומחייבת ובציון "מקור". על המציע לצרף לעותק המקור, במעטפה נפרדת, את ערבות ההצעה כמפורט בסעיף 3.4 להלן, וכן חוברת המכרז כמפורט בסעיף 3.3.2 להלן. העותק השני יהיה העתק צילומי של המקור.

3.1.1.3. כל אחד מהעותקים יוגש במבנה אחיד, הכולל את טופס ההצעה ונספחיו

- כמפורט בפרק 3 במסמכי המכרז וכן מענה המציע כמפורט להלן. יש לעמוד במגבלת העמודים בכל סעיף.
- 3.1.1.4 "מענה המציע" – המציע יצרף לטופס ההצעה מענה אשר יכלול 3 פרקים כמפורט בפרק 3 למכרז זה. יש להבחין בין חלק לחלק באמצעות עמוד שער ריק ובו כותרת הפרק ("אודות המציע" / "מקרי מבחן" / "תוכנית העבודה"), ולעמוד במגבלת העמודים בכל פרק.
- 3.1.1.4.1 חלק א': אודות המציע - עד 20 עמודים על המציע, נסיונו, פרויקטים שהוביל, ספקי המשנה והצוות.
- 3.1.1.4.2 חלק ב': מקרי מבחן - עד 10 עמודים לכל אחד משני מקרי מבחן שיוצגו, סה"כ עד 20 עמודים.
- 3.1.1.4.3 חלק ג': תוכנית העבודה - עד 20 עמודים, לא כולל מוק אפ של אתר המדידה.
- 3.1.1.5 בנוסף לשני העותקים הכרוכים, יצרף המציע למעטפה DiskOnKey עם מסמכי ההצעה סרוקים.
- 3.1.1.6 למען הסר ספק, הנוסח המחייב והקובע הוא הנוסח המודפס והחתום והמסומן כמקור של ההצעה.
- 3.1.1.7 מעטפת ההצעה הכספית (להלן: "מעטפה 2" או "מעטפת ההצעה הכספית") תוגש כשהיא סגורה היטב, ועל גביה לא יהיה כל ציון או סימן מלבד הכיתוב הבא:

מכרז פומבי מספר 2/19

הזמנה להציע הצעות שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור

מעטפה 2 – הצעה כספית

- 3.1.1.8 במעטפה 2 יגיש המציע את הצעת המחיר בפרק 5 למסמכי המכרז, בשני עותקים, כאשר עותק אחד יהיה בחתימה מקורית ומחייבת ובציון "מקור". העותק השני יהיה העתק צילומי של המקור.
- 3.1.1.9 הוראות לגבי שתי המעטפות - מעטפה 1 ומעטפה 2 יוכנסו למעטפה סגורה היטב (להלן: "מעטפה 3") שעל-גביה לא יהיה כל ציון או סימן מלבד הכיתוב הבא:

מכרז פומבי מספר 2/19

הזמנה להציע הצעות שירותי מזידת איכות השירות

הממשלתי לציבור

עבור משרד ראש הממשלה –

רשות התקשוב הממשלתי

- 3.1.2. מובהר כי למעט האמור לעיל, אין לציין על גבי איזה מהמעטפות כל ציון או סימן אחרים.
- 3.1.3. הוראות לגבי הפקדת המעטפות - את מעטפת ההצעה (מעטפה 3) יש להכניס, כשהיא סגורה היטב וחתומה, לא יאוחר מהמועד שצוין בטבלת המועדים (סעיף 1.5), לתיבת המכרזים של המשרד, כמפורט בסעיף 1.4.1 לעיל.
- 3.1.4. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאי הסף האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה/השירותים נשוא המכרז, הסכים לכל תנאי המכרז, וכי בטרם הגיש את הצעתו קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 3.1.5. בנוסף, הגשת הצעה מהווה התחייבות מצד המציע לעשות שימוש לצורך מכרז זה (ובהתקשרות עם המשרד, היה והצעתו תזכה) אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.
- 3.1.6. המציע יחתום חתימה מלאה בכל מקום בחוברת המכרז שבו נדרש לכך במפורש, ובכל דף אחר יחתום בראשי תיבות.
- 3.1.7. בשם המציע יחתום רק מי שהוסמך לכך על-פי החלטות הגורמים המוסמכים בתאגיד ובתוספת חותמת התאגיד (במידת הצורך), ויצורף אישור עו"ד בדבר זהות המוסמך כאמור וכי החתימה מחייבת את המציע, לרבות לעניין מכרז זה והגשת ההצעה ומסמכיה בשם התאגיד. מקום שבו מציע נדרש לחתימה בראשי תיבות, יכולה החתימה להיות באמצעות חותמת התאגיד בלבד.
- 3.1.8. אסור למציע לשנות (לרבות לא בדרך של מחיקה, תוספת וכיו"ב) בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופיעים בחוברת מכרז זו, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים בחוברת זו, אלא אם נאמר אחרת.
- 3.1.9. כל שינוי ו/או תוספת ו/או הסתייגות שיעשו על ידי המציע בהצעתו ו/או במסמכי המכרז, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. עם זאת, ועדת המכרזים תהיה רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת או הסתייגות כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. במקרה זה ועדת המכרזים לא תהיה חייבת להודיע למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה, ואם בחרה ועדת המכרזים לקבל את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.
- 3.1.10. ההצעה תוגש בשפה העברית, מלבד ספרות עזר המוגשת עם ההצעה, שניתנת להגשה בשפה האנגלית.

- 3.1.11. ההצעה תהיה ערוכה כמוגדר בסעיף 3.1.1.3 וסעיף 3.1.1.4, על מנת לאפשר השוואה הוגנת בין המציעים, על בסיס אמות המידה המפורטות בהמשך. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה אשר הוגשה שלא במבנה זה.
- 3.1.12. הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות. המשרד יהיה רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 יום עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות זוכה במכרז. מציע לא יהיה רשאי לחזור בו מהצעתו במהלך תקופה זו.
- 3.1.13. במקרה בו הוארכה התקופה כאמור, המציע יאריך בהתאם את תוקף ערבות ההצעה שהגיש, בהתאם לאמור בסעיף 3.4.8 להלן.

3.2. אישורים ומסמכים נדרשים

- על המציע להגיש את הצעתו ערוכה כפי שמצויין בסעיף 3.1 באמצעות מבנה ההצעה המופיע בפרק 3 של מסמכי מכרז זה, ובין היתר לצרף את המסמכים, הנתונים והמידע הבאים:
- 3.2.1. טופס ההצעה, ובו כל פרטי המציע, הנתונים וכיו"ב, הכל כנדרש בטופס ההצעה עצמו.
- 3.2.2. היה והצעת המציע כוללת שימוש בספק/ספקי משנה (כאמור בסעיף 3.5 להלן), אזי ביחס לכל ספק משנה יצרף המציע את פרטי ספק המשנה, על גבי טופס ההצעה, ויפרט בטופס ההצעה במקומות המיועדים את הפרטים והנתונים ביחס לספק המשנה.
- 3.2.3. המציע יצרף לטופס ההצעה, את "מענה המציע", כמפורט בסעיף 3.1.1.4 לעיל.
- 3.2.4. תצהיר פרטי המציע המצורף לטופס ההצעה **כנספח א'**. בנוסף, יש לצרף "תצהיר פרטי ספק משנה" – **כנספח א'-1** ביחס לכל ספק משנה.
- 3.2.5. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.1 לעיל, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף המקצועיים בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ב'**, כולל כל הנספחים האמורים בו.
- 3.2.6. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.1, יצרף המציע להצעתו העתק מכל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר ו/או הרשאה הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה; וכן אסמכתא המעידה על רישום המציע בכל מרשם המתנהל על פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- 3.2.7. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.2, יצרף המציע להצעתו אישור או העתק מרשויות המס לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, כשהוא תקף ועל שמו של המציע. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"מפקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון, או מיועץ מס. כמו כן יחתום על תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ג'**. היה ומי שמוסמך להצהיר בשם המציע, לא יכול להצהיר גם בשם מי מבעלי הזיקה למציע, אזי יוגש (בנוסף לתצהיר בשם המציע) תצהיר נפרד בשם אותו בעל זיקה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ג'-1**.
- 3.2.8. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.3, יצרף המציע להצעתו את המסמכים הבאים, **כנספח ד'**:
- 3.2.8.1. העתק/צילום מתעודת התאגדות תקפה על שם המציע, במרשם לפי הוראות הדין.

3.2.8.2. נסח חברה/שותפות עדכני של המציע אשר מציג את המידע הנדרש בתנאי הסף שבסעיף הני"ל. על נסח הרישום להעיד כי המציע אינו חברה מפרת חוק ואינו בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

3.2.9. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.4, יצרף המציע להצעתו תצהיר מאומת בידי עורך-דין, בדבר העדר הרשעות קודמות למציע, למנהל הכללי במציע ולבעלי השליטה בו, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ה'**. היה ומי שמוסמך להצהיר בשם המציע, לא יכול להצהיר גם בשם המנהל הכללי ואו בשם בעלי השליטה בו, אזי יוגש (בנוסף לתצהיר בשם המציע) תצהיר נפרד בשם אותם מנהלים ובעלי השליטה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ה'-1**.

3.2.10. לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 2.2.5, יצרף המציע להצעתו ערבות מקורית, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ו'** ולהוראות סעיף 3.4 להלן.

3.2.11. תצהיר מאומת בידי עורך-דין ביחס לזכויות הקניין הרוחני שבהצעה, וכן ביחס לכך שאין בהגשת הצעה במענה למכרז ובביצועה (במקרה של זכייה), משום ניגוד עניינים עסקי או אישי שלו או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה, הכול בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה, **כנספח ז'**.

3.2.12. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.3 לעיל, יצרף המציע להצעתו חוות דעת רו"ח אודות "עסק חיי", בהתאם לנוסח בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ח'**.

3.2.13. במקרה שהמציע הוא עסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2 לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992, עליו לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ט'**.

3.3 מסמכים נוספים

בנוסף, על המציע לצרף להצעתו גם את המסמכים הבאים:

3.3.1. אישור עו"ד שהחתימה על הצעת המציע היא של מי שהוסמך לכך, כמפורט בסעיף 3.1.7 לעיל, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח י'**.

3.3.2. חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה, וזאת בנוסף לטופס ההצעה על נספחיו - פרק 3), יחד עם הבהרות ותשובות לשאלות שפרסם המשרד בהתאם לאמור בסעיף 1.6 לעיל, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע (ובמידת הצורך, מורשי החתימה של תאגיד המציע ובחותמת שלו), כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם והבנת וקבלת כל תנאי המכרז. היה המציע תאגיד, יכולה החתימה להיות באמצעות חותמת התאגיד בלבד. מסמכי המכרז הני"ל, כשהם חתומים כאמור יצורפו לטופס ההצעה **כנספח יא'**. אין לבצע שינויים או תיקונים כלשהם במסמכי המכרז, לרבות לא בחוזה ההתקשרות או באישור קיום ביטוחים. את מסמכי המכרז הני"ל, יש להגיש בעותק אחד בלבד ולצרפם לעותק המקור של ההצעה כמפורט בסעיף 3.1.1.2 לעיל.

ביחס למסמכים המפורטים בסעיף 3 זה, מובהר כי הם ישמשו את ועדת המכרזים – כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו – ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של המציע וההצעה בתנאי הסף במכרז, וכיו"ב ביחס לכל אחד מתנאי המכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהספק הזוכה יידרש לעמוד בהם בשלב ההתקשרות שלו עם המשרד.

3.4. ערבות

- 3.4.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום הצעתו (להלן: "ערבות ההצעה"). ערבות ההצעה תהיה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו. ערבות ההצעה תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בארץ או של חברת ביטוח מחוץ לארץ, על פי הנהלים ואמות המידה המפורטים בהוראת תכ"ס 7.5.1.1 ותהיה כדוגמת הנוסח שבנספח ו' לטופס ההצעה וחתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי / חברת הביטוח.
- 3.4.2. סכום ערבות ההצעה הנדרש להשתתפות במכרז זה הוא 263,000 ₪ (מאתיים ששים ולשושה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"). ערבות ההצעה תהיה בתוקף לא יאוחר מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות ולפחות עד למועד שנקבע לתוקף ההצעה ותוקף ערבות ההצעה, כמפורט בטבלה שבסעיף 1.5 לעיל.
- 3.4.3. המציע לבדו יישא בהוצאות הכרוכות בהוצאת ערבות ההצעה.
- 3.4.4. ערבות ההצעה תשמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה ולחתימה על החוזה (פרק 4 למסמכי המכרז) על ידי המציע שיזכה. במקרה של חזרת המציע מהצעתו ו/או אי מילוי התחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את ערבות ההצעה, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.
- 3.4.5. ערבות ההצעה תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. במקרה שתקבע ועדת המכרזים שערבות ההצעה אינה עומדת בתנאי הערבות המפורטים לעיל, תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעת המציע.
- 3.4.6. מבלי לגרוע מזכויות המשרד, סטייה מנוסח הערבות שבנספח ו' לטופס ההצעה, לא תהווה עילה לפסילת ההצעה, ובלבד שערבות ההצעה שהוגשה מקיימת, לפי קביעת ועדת המכרזים, את התנאים כאמור בסעיפים 3.4.1 ו-3.4.2 לעיל. ועדת המכרזים תהיה רשאית להתיר למציע לתקן תיקונים שאינם מהותיים בערבות ההצעה, תוך 7 ימים מיום הודעת ועדת המכרזים, ובלבד שלא מצאה כי הפגמים שנמצאו בערבות ההצעה מהווים פגמים מהותיים, פגמים שנגרמו בחוסר תום לב או עקב תכסיסנות או כוונה לשמור על מרווח תמרון פסול.
- 3.4.7. לעניין זה, פגמים מהותיים בערבות ההצעה ייחשבו הפגמים שלהלן:
- 3.4.7.1. ערבות אשר לא עמדה על סכום הערבות כמפורט בסעיף 3.4.2 לעיל.
- 3.4.7.2. ערבות אשר לא עמדה בתוקפה לפחות עד ליום הקבוע בסעיף 3.4.2.
- 3.4.7.3. ערבות אשר לא תינתן בגין הצעת המציע או שלא תעמוד בתנאים בדבר היותה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו.
- 3.4.7.4. ערבות אשר לא תונפק על ידי גורם מורשה כאמור בסעיף 3.4.1 לעיל.
- 3.4.8. המשרד יהיה רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות ההצעה, לתקופה של 90 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים, בהתאם לאמור בסעיף 3.1.12 לעיל. במקרה זה יגישו המציעים ערבות הצעה חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות ההצעה המקורית שמסרו) תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המשרד.
- 3.4.9. הוכרז הזוכה במכרז, תוארך תוקף ערבותו בהתאם להנחיות המשרד. לאחר שהזוכה במכרז חתם על חוזה ההתקשרות כאמור בסעיף 5.7.1 להלן, המציא אישורי ביטוח וערבות הביצוע כאמור בסעיף 5.7.3, תוחזר לו ערבות ההצעה.

3.4.10. לא זכה המציע במכרז, או במקרה שההצעה נפסלה על ידי המשרד או במקרה של ביטול המכרז, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המשרד, תוחזר למציע ערבות ההצעה, תוך 60 יום מהמועד בו התקבלה החלטתו של המשרד בנדון.

3.4.11. **בחינת מוקדמת של נוסח ערבות ההצעה**: המציעים יהיו רשאים להגיש לאישור ועדת המכרזים את נוסח ערבות ההצעה שבדעתם להגיש, וזאת עד למועד האחרון למשלוח שאלות הבהרה כאמור בסעיף 1.5 לעיל. ועדת המכרזים רשאית לאשר את הנוסח או להעיר עליו הערות, ולפרסם את הנוסח המאושר, לרבות תיקונים מותרים וכל התייחסות אחרת שלה בנושא לכלל המציעים, תוך השמטת זהות המציע שהגיש את נוסח ערבות ההצעה כאמור. אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מאחריות המציעים לתקינות ושלמות ערבות ההצעה שתוגש, ומובהר כי למציע לא תהיה כל טענה או דרישה כנגד ועדת המכרזים במקרה בו פסלה ערבות הצעה שאושרה קודם לכן ובלבד שהפסילה תואמת את הוראות הדין והפסיקה.

3.5. הצעה משותפת / ספקי משנה

3.5.1. מכרז זה מחייב שילוב של מספר סוגי יכולות, מאיסוף נתונים בשטח, דרך ניהול ממשק אינטרנטי להצגת הנתונים ועד לביצוע רגרסיות ועיבוד הנתונים לצורך הצגתם למקבלי החלטות. במסגרת ביצוע השירותים, הספק יהיה רשאי להעסיק נותן/ני שירותים קבועים ("ספקי משנה") שיצוינו במסגרת הצעתו ויאושרו על ידי המשרד, הכל בכפוף לאמור במסמכי המכרז.

3.5.2. יובהר כי אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר. בנוסף, למען הסר ספק, מובהר בזאת כי על המציע עצמו לעמוד לבדו בכל תנאי הסף, למעט אלה לגביהם נכתב במפורש כי ניתן להכיר גם בניסיון ספקי המשנה.

3.5.3. במקרה שההצעה כוללת שיתוף ספק/ני משנה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:

3.5.3.1. המציע יתאר ויפרט כל ספק משנה מעורב, בהתאם לפירוט שבטופס ההצעה (וראה סעיף 3.2.1 לעיל), ובשינויים המחויבים.

3.5.3.2. במסגרת המסמכים שיגיש המציע ואשר מתארים את הצעתו, לרבות **במענה המציע** כמפורט בסעיף 3.1.1.4 לעיל, יפרט בכל סעיף ורכיב שבו נדרש לעשות כן, מי הספק / המבצע של אותו סעיף ורכיב.

3.5.3.3. כל שימוש בספק משנה יהיה אך ורק באישור מראש ובכתב של המשרד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו. מובהר כי זכות זו של המשרד תהיה תקפה גם במסגרת ההתקשרות עם הספק הזוכה ותכלול גם את זכות המשרד להפסיק עבודת ספק משנה אשר אושר על-ידי המשרד לפני כן.

3.5.3.4. כל התחייבויות המציע בהתאם לכל מסמכי המכרז, יחולו בשינויים המחייבים גם על ספק המשנה בקשר לאותם שירותים שיבצע ספק המשנה ומובהר כי לא יהא בכך כדי לגרוע כהוא-זה מאחריותו הכוללת של הספק לכל הפרויקט (לרבות מה שיבוצע בפועל על-ידי ספק המשנה) ולכל פעולות ועבודות ספק המשנה, כמו גם למחדליו או נזקים שייגרמו על-ידי ו/או מי מטעמו.

3.5.3.5. בנוסף, יש לצרף "תצהיר פרטי ספק משנה" – **נספח א-1** ביחס לכל ספק המשנה כמפורט בסעיף 3.2.4 לעיל.

3.5.3.6. מובהר כי הספק אינו רשאי להפעיל ספקי משנה נוספים מעבר לספקי המשנה שהוצגו במסגרת ההצעה לצורך ביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור המשרד מראש ובכתב.

4. ההצעה הכספית

4.1.1. על המציע לרשום במקום המתאים לכך בטופס ההצעה הכספית (פרק 5 למסמכי המכרז) את התמורה הנדרשת על-ידי עיבוד מתן כלל השירותים וביחס לכל אחד מהמרכיבים הכלולים בהם, בהתאם למפורט בטופס ההצעה הכספית. התמורה תהיה נקובה בש"ח ותכלול את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, ככל שישנם, למעט מע"מ.

4.1.2. המחירים יכללו את כל העבודות הנלוות, הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ו/או אילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של משרד ראש הממשלה.

4.1.3. התשלום לספק הזוכה יבוצע בתנאים המפורטים בחוזה (פרק 4). לכל תשלום יתווסף מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.

4.1.4. בגין ביצוע השירותים על פי מכרז זה, יהיה הספק זכאי לתמורה אשר תורכב מארבעה מרכיבים כמפורט להלן. למען הסר כל ספק, מובהר בזאת כי התשלום בגין כל אחד מהמרכיבים שלהלן הוא בכפוף להזמנת המשרד ולביצוע השירותים בפועל על ידי הספק לשביעות רצון המזמין.

4.1.4.1. **תשלום בגין הפעלת מערך המדידה:** תשלום רבעוני קבוע, אשר ישולם לספק בגין הפעלת מערך המדידה כמפורט בסעיפים 5 ו-9 בפרק 2 למסמכי המכרז.

4.1.4.2. **תשלום בגין ביצוע המדידה:** תשלום זה ישולם בגין ביצוע מדידות / תשובות / דגימות, בהתאם לסוג השירות המבוקש וכמפורט בסעיף 6 בפרק 2 למסמכי המכרז.

4.1.4.3. **תשלום בגין ביצוע מחקר "מסע אזרח":** תשלום זה ישולם בגין ביצוע מחקרי "מסע אזרח" כמפורט בסעיף 7 בפרק 2 למסמכי המכרז.

4.1.4.4. **תשלום בגין ביצוע מחקר קבוצות מיקוד:** תשלום זה ישולם בגין ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 בפרק 2 למסמכי המכרז.

5. בחירת הספק הזוכה

5.1. כללי

5.1.1. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי ובכלל זה את ההצעה שזכתה לציון המשוקלל הגבוה ביותר, והוא רשאי להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים, ולבטל את המכרז, והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.

5.1.2. ועדת המכרזים רשאית לבצע את כל הבדיקות הנחוצות לשם שקלול ההצעות, לרבות פנייה לאנשי הקשר ואימות המידע ששילבו המציעות, כולן או אחת מהן, בהצעתן. ההצעה/ות הטובה/ות ביותר לפי טבלת השקלול תיבחר כהצעה/ות הזוכה/ות במכרז, בכפוף לאמור להלן.

- 5.1.3. ההחלטה על בחירת הספק הזוכה תבוצע על ידי הוועדה, אשר תבחר במציע זוכה אחד בהתאם לאמור להלן בסעיף זה.
- 5.1.4. **אמת המידה לבחירת הספק הזוכה במכרז הינה 70% איכות ו- 30% מחיר.**
- 5.1.5. בחירת הזוכה במכרז תיעשה לפי שלבים **כמפורט להלן:**
- 5.1.5.1. **שלב ראשון:** בדיקת תנאי הסף – הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים בסעיף 2 לעיל תיפסל.
- 5.1.5.2. **שלב שני:** בדיקת כל מסמכי ההצעה וצירופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו פגמים טכניים, השמטות, טעויות סופר או טעויות חשבוניות, רשאית ועדת המכרזים לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע ולטפל בפגמים בהתאם לכל דין. ועדת המכרזים רשאית, מכוח סמכויותיה לפי כל דין, לפסול כל הצעה, לרבות הצעה שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת מטעמים שיירשמו.
- 5.1.5.3. **שלב שלישי:** בחינת איכות ההצעות ומתן ציון איכות בהתאם למנגנון שקלול איכות ההצעות כמפורט בסעיף 5.2 להלן. ההצעות אשר קיבלו ציון איכות של לפחות 70% (מתוך 100%) יעברו לשלב בדיקת הצעות המחיר. הצעה שסה"כ ציון האיכות שלה יהיה נמוך מ-70%, תיפסל.
- על אף האמור, במידה ולא תהיינה לפחות שלוש הצעות אשר קיבלו ציון איכות של לפחות 70%, יעברו לשלב בדיקת הצעות המחיר שלושת ההצעות שזכו לציון האיכות הגבוה ביותר ובלבד שכל אחת מההצעות הללו תקבל ציון איכות של 65% לפחות.
- 5.1.5.4. **שלב רביעי:** בחינת ההצעות הכספיות ומתן ציון מחיר לגבי הצעות שעברו את השלב השלישי. בחינת ההצעות הכספיות תיעשה בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 5.3 להלן.

5.2. מנגנון ניקוד איכות ההצעות

- 5.2.1. לצורך בחינת מרכיבי איכות ההצעה, תיקבע על ידי ועדת המכרזים ועדת משנה (להלן: "**ועדת המשנה**") אשר תנקד את ההצעה לגבי רכיבי יכולות וניסיון המציע, התמודדות המציע עם מקרי מבחן והצגת תכניות העבודה של המציע, בהתאם לפרמטרים, למבחנים ומבחני המשנה, לניקוד ולמשקלים האמורים בטבלת משקלות האיכות כמפורט **בנספח א'** לפרק 1 להלן. בהתאם לקביעת ועדת המכרזים, ועדת המשנה תרכיב מנציגים של היחידה המקצועית מטעם המזמין וכן מנציגים מטעם יחידות שירות במשרדי ממשלה ויחידות סמך.
- 5.2.2. איכות הצעת המציע תנוקד כדלקמן:
- 5.2.2.1. **יכולות וניסיון המציע** - 25%
- 5.2.2.2. **איכות מקרי המבחן** - 25%
- 5.2.2.3. **הצגת תכניות העבודה של המציע** - 25%
- 5.2.2.4. **ראיונות עם הצוות המוביל** - 25%.
- 5.2.3. **ראיונות עם הצוות המוביל**
- 5.2.3.1. אנשי הצוות המוביל וכן נציגי ספקי המשנה המוצעים יזומנו לראיונות בפני נציגי המשרד לצורך התרשמות מניסיונם ויכולותיהם וכן לצורך הצגת מתודולוגיית העבודה המוצעת. הראיונות יתקיימו בתוך שבוע מיום קבלת הודעת המשרד, במועד שייקבע על-ידי המשרד.

- 5.2.3.2. אנשי הצוות המוביל ונציגי ספקי המשנה מטעם המציע ינוקדו על בסיס השוואתי בין ההצעות השונות, כך שההצעה הטובה ביותר תזכה בניקוד המקסימלי ויתר ההצעות ינוקדו ויוערכו ביחס אליו.
- 5.2.3.3. מובהר כי הניקוד הסופי לראיון יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כלל המראיינים מטעם ועדת המכרזים.
- 5.2.3.4. עוד מובהר כי היה ואנשי הצוות המוביל ונציגי ספקי המשנה לא יתייצבו לראיונות במועד שנקבע, יהיה המזמין רשאי לפסול את ההצעה.

5.3. מנגנון שקלול הצעות הכספיות

- 5.3.1. מעטפות ההצעות הכספיות של ההצעות שעברו בהצלחה את השלב השלישי לעיל (בחינת איכות ההצעות), ייפתחו ע"י ועדת המכרזים ויחושב ציון המחיר לכל אחת מהן.
- 5.3.2. ההצעה הכספית תוגש בנוסח המופיע בפרק 5 למכרז, ותתייחס לרכיבים המפורטים שם.
- 5.3.3. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.
- 5.3.4. **חישוב ההצעה הכספית:**

5.3.4.1. חישוב עלות ההצעה יתבצע לפי הנוסחה הבאה:

5.3.4.1.1. ההצעה הזולה ביותר (ע"פ המחיר המשוקלל, בהתאם למשקולות המפורטים בפרק 5 למכרז) תקבל ציון 100.

5.3.4.1.2. יתר ההצעות הכספיות יחושבו באופן יחסי למחיר ההצעה הזולה ביותר ויקבלו את הציון בהתאם. לדוגמא, אם X משקף את מחיר ההצעה הזולה ביותר, ואילו Y משקף מחיר הצעה אחרת, יחושב ציון העלות של הצעה Y על ידי הנוסחה הבאה:

$$(X/Y)*100\%$$

5.4. בחירת ההצעה הזוכה

- 5.4.1. ועדת המכרזים תבחר כזוכה במכרז את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, אשר נמצאה כעומדת בכל תנאי הסף.
- 5.4.2. במקרה ויהיו 2 הצעות (או יותר) אשר נמצאו כעומדות בכל תנאי הסף ושהינן בעלות ציון זהה, שהינו הציון המשוקלל הגבוה ביותר, אזי במקרה ואת אחת מההצעות הנ"ל הגיש עסק בשליטת אישה והתקיימו הנסיבות והתנאים האמורים בסעיף 2ב לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992 ובמסמכי מכרז זה - הספק הזוכה יהיה אותו עסק בשליטת אישה.
- 5.4.3. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל זהה שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר, ועדת המכרזים רשאית להחליט שהזוכה מביניהם הוא המציע שקיבל ציון האיכות הגבוה יותר.

- 5.4.4. ועדת המכרזים תהיה רשאית לבחור הצעה שאינה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, בגין נסיבות מיוחדות ומטעמים שיירשמו, לאחר מתן זכות טיעון למציע בעל הציון המשוקלל הגבוה ביותר. במידה ולשלב השוואת ההצעות הכספיות יעלה מציע אחד, תהיה רשאית ועדת המכרזים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לבחור בו כזוכה יחיד ו/או לבטל את המכרז.
- 5.4.5. המשרד רשאי לפצל את הזכייה/השירותים בין מספר זוכים לפי שיקול דעתו הבלעדי ובכל אופן פיצול כפי שימצא לנכון. כן רשאי המשרד לקבל חלקים מההצעה ו/או לממשה בשלבים ו/או לשנות את הכמויות המפורטות בכתב הכמויות.

5.5 קבלת הבהרות והשלמות מהמציעים

- 5.5.1. בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל, וביחס לכל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, ועדת המכרזים תהיה רשאית - אך לא חייבת ולפי שיקול דעתה הבלעדי - לפנות בכתב אל כל המציעים, או לחלקם, ולבקש הבהרות ו/או השלמת מידע, נתונים ומסמכים שנדרשו במכרז או שנדרשים לצורך בחינת ההצעה וכן תהיה רשאית לפסול את ההצעה, הכול לפי שיקול דעתה המוחלט ובכפוף לתקנות חובת המכרזים.
- 5.5.2. על ערבות ההצעה לא יחול האמור בפסקה זו, אלא יחול האמור בסעיף 3.4.6 לעיל.
- 5.5.3. המציעים מתחייבים להשיב לפניות ועדת המכרזים באופן מלא ובמועד שנקבע בפנייה אליהם.
- 5.5.4. לא יהא באמור בסעיף 5.5 זה לפגוע באיזה זכות אחרת / נוספת העומדת למשרד ו/או לועדת המכרזים מכוח מסמכי המכרז ומכוח כל דין, לרבות בזכות המשרד/ועדת המכרזים שלא להתייחס להצעה שהיא בלתי סבירה ו/או אין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז ו/או שהוגשה בלי כל המסמכים המבוקשים במסמך זה.
- 5.5.5. בנוסף, במקרה ונתגלו טעויות סופר, רשאי יו"ר הוועדה לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע.
- 5.5.6. ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה, לדרוש מהמציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור / ניתוח המחירים שלפיהם תמחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילויו. מציע שלא ימסור את המידע הדרוש במועד שקבעה לכך ועדת המכרזים, או מסר מידע לא נכון – רשאית ועדת המכרזים שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.
- 5.5.7. מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על החוזה.
- 5.5.8. בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל, המשרד שומר לעצמו את הזכות:
- 5.5.8.1. לדרוש מהמציע להופיע בפני הוועדה ו/או בפני ועדת המשנה או כל מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו ו/או כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הוועדה לטעון הבהרה;
- 5.5.8.2. לקיים ביקור של נציג המשרד במשרדי המציע ו/או באתרים שבהם סיפק שירותים דומים לשירותים מושא המכרז;

- 5.5.8.3. וכן לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו.
- 5.5.9. המציע יענה לדרישת נציגי המשרד לפגישה / סיור וכיו"ב, יופיע בפני הוועדה או מי מטעמה, יקיים את הסיור וכ"ו, הכל תוך פרק זמן שלא יעלה על שלושה ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו.
- 5.5.10. הוועדה אינה מתחייבת לבחור את ההצעה הכספית בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר או הצעה כלשהי. בחירת ההצעה שאינה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר מותנית בהחלטה מנומקת בכתב של הוועדה, בהתבסס על נסיבות ונימוקים מיוחדים, כל זאת לאחר מתן זכות טיעון למציע שהגיש את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר.
- 5.5.11. הודעה למציע בדבר זכייתו (להלן: "הודעת זכייה") תישלח בדואר אלקטרוני לאיש הקשר שצויין על ידו. מציע שקיבל הודעת זכייה, חייב למלא את האמור במסמכי המכרז בקשר למציע זוכה / ספק, וזאת תוך פרק הזמן המפורט בסעיף 5.7.1 להלן.

5.6. בחירת כשיר שני

- 5.6.1. הוועדה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני".
- 5.6.2. הצעתו של מציע שנבחר ככשיר שני תעמוד בתוקפה ותחייב אותו למשך ששת החודשים הראשונים להתקשרות.
- 5.6.3. במקרה שההתקשרות עם הזוכה לא תצא לפועל ו/או תבוטל לאחר שתיכנס לתוקף, וזאת מכל סיבה שהיא וכל עוד הצעת הכשיר השני בתוקף כאמור, רשאית ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכריז על הכשיר השני כזוכה במכרז ולהתקשר עמו בהתאם לתנאי המכרז. במקרה זה הכשיר השני יכנס לנעלי המציע הזוכה בכל הנוגע למכרז על כל תנאיו, דרישותיו וחלקיו.

5.7. התחייבויות ופעולות הנדרשות מאת הזוכה במכרז

- 5.7.1. הזוכה מתחייב לחתום על החוזה ונספחיו תוך 7 ימים מיום שאלו הועברו אליו לחתימה.
- 5.7.2. בגדר האמור, במקרה ויתחייבו שינויים בחוזה שיועבר לחתימת המציע (מכוח הבהרות שפרסם המשרד, מכוח הוראה אחרת במסמכי המכרז וכיו"ב שינוי המתחייב על פי כל דין), הוא יותאם בשינויים המחויבים, אולם מובהר כי שינויים אלו יהיו תקפים, גם אם בפועל לא תופק גרסה מתוקנת של נוסח חוזה חדש.
- 5.7.3. בנוסף, על הזוכה להמציא למשרד בפרק הזמן הנ"ל, ערבות לביצוע בשיעור של 5% (חמישה אחוזים) משווי ההתקשרות, ואישורים בדבר קיום ביטוחים (ויודגש לגביהם שהם יימסרו לא יאוחר מיום החתימה על החוזה), הכול בהתאם להוראות החוזה.
- 5.7.4. מילוי דרישות סעיפים 5.7.1 – 5.7.3 לעיל מהווה תנאי מוקדם להשלמת הליכי ההתקשרות, ומובהר כי הודעת הזכייה (כשלעצמה) שימסור המשרד לזוכה, אינה התקשרות עמו.
- 5.7.5. במקרה שהזוכה לא ימלא את האמור לעיל, יהא המשרד רשאי – בין היתר – לראות בו כמציע שחזר בו מהצעתו (כאמור בסעיף 6 להלן) ו/או לבטל את זכייתו במכרז.

6. חזרת המציע מהצעתו

- 6.1. היה ומציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבות הנובעת ממנה, לרבות ההתחייבויות המפורטות סעיף 5.7 לעיל, תהא הוועדה רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה, וזאת באמצעות הודעה בכתב בדבר ביטול זכייתו (להלן: "ההודעה").
- 6.2. מיום משלוח ההודעה, יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכמו כן לחלט את ערבות ההצעה שהופקדה ע"י המציע וכן לנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.

7. פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

- 7.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם נציג המשרד או עם גורם ממשלתי אחר, ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו או על יחסי העבודה שלו עם גורם ממשלתי כלשהו. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל-פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 7.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.
- 7.3. המשרד רשאי לפסול כל הצעה שאינה עונה על דרישות המכרז גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו, לפי שיקול דעת נציג המשרד).

8. הוראות נוספות

8.1. כללי

- 8.1.1. יובהר, כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט ביחס לרכישת השירותים בהתאם לצרכיו, והוא אינו מתחייב לרכוש כמות מינימאלית כלשהי. זכות זו הינה זכות חד צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן, והמשרד אף רשאי לפרסם מכרז נפרד ואחר לשירותים כאמור.
- 8.1.2. המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך. ככל שיבוטל המכרז לפני בחירת זוכה, הודעה על ביטול המכרז תישלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
- 8.1.3. בחירתו של מציע כזוכה במכרז לא תקנה לו בלעדיות במתן השירותים, והמשרד רשאי להתקשר עם ספקים / ספקים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים נשוא המכרז.
- 8.1.4. המשרד רשאי לקבל את ההצעה או חלקים ממנה ו/או לממשה בשלבים.
- 8.1.5. ביצוע השירותים עבור המשרד מותנה בקבלת אישור בטחוני מוקדם וחתומה על הצהרת סודיות מתאימה, ככל שיידרש, בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד, הכל כאמור בחוזה. אדם אשר המשרד לא אישר אותו, לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- 8.1.6. מובהר כי ביחס לכל זכויות המשרד האמורות בסעיף זה לעיל, המציעים לא יהיו רשאים להתנגד להן ולא יהיו זכאים לכל תמורה נוספת או פיצוי, היה והמשרד יחליט לממש איזה מזכויות אלו.

- 8.1.7. המשרד ו/או מי מטעמו לא יישאו בכל אחריות להוצאה ו/או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא ככל שנאמר במפורש אחרת במסמכי המכרז.
- 8.1.8. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע למכרז זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.
- 8.1.9. מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המשרד, אשר מפורסם לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.
- 8.1.10. הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. המשרד לא יעשה שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

8.2. עיון בהצעה הזוכה

- 8.2.1. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת יועצים ונותני שירותים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות.
- 8.2.2. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, מציעים שלא זכו במכרז רשאים תוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לבקש לעיין בהצעה הזוכה, בכל הפרוטוקולים של הוועדה, בחוות דעת מקצועיות, בטבלאות השוואה, בהתכתבויותיה עם המציעים, בהחלטה הסופית של הוועדה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה ובנימוקה, וכן לקבל עותקים ממסמכים אלה. הוועדה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, למנוע ממשותפי המכרז לעיין בחלקים מההחלטה, המסמכים או מההצעה הזוכה המפורטים לעיל, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים: (א) אם לדעתה העיון בהם עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור; (ב) אם מדובר בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות הוועדה בהליכים משפטיים עתידיים.
- 8.2.3. מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדה, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

ועדת המכרזים לרכש והתקשרויות

רשות התקשוב הממשלתי

נספח א' טבלת אמות המידה לאיכות ("מפ"ל")

להלן אמות המידה לפיהן ידורגו ההצעות.
כל אחת מאמות המידה לאיכות תדורג בסרגל של 1-5 כמפורט להלן.
ציון האיכות לגבי כל אחד מסעיפי הבדיקה, ישוקלל מממוצע ציוני כל חברי ועדת המשנה.

1. סרגל הציונים:

1.1. סרגל הציונים לפיו יבדקו ויוערכו ההצעות הוא:

לא עונה בכלל על הדרישה	עונה במידה מועטה על הדרישה	עונה במידה בינונית על הדרישה	עונה במידה רבה על הדרישה
0	1	2	3
		4	5

1.2. הציונים יהיו מוחלטים (אבסולוטיים) ביחס לדרישה, ולא יחסיים ביחס לתשובות של ספקים שונים.

2. מקורות לצורך הבדיקה:

- 2.1. המקורות לצורך הבדיקה הם:
- 2.1.1. הצעות הספקים שתוגשנה בכתב, ובייחוד המענה למפרט הטכני.
 - 2.1.2. בדיקות הצגת המוצר והפתרון.
 - 2.1.3. הבהרות הספקים.
 - 2.1.4. בדיקות מול אנשי קשר שיצינו ביחס לניסיון קודם בפרויקטים.

מס'	אמת המידה	ניקוד מירבי
1. יכולות וניסיון המציע		
1.1	ניסיון המציע ו/או ספקי המשנה בפרוייקטים דומים, בדגש על שילוב מספר סוגי מדידה שונים (טלפוני, לקוח סמוי, אינטרנטי), פיזור גאוגרפי רחב, ועבודה מול גורמים רבים בזמנית.	7
1.2	הצגת הצלחות מוכחות של המציע ו/או ספקי המשנה בשיפור איכות השירות, על בסיס נתוני מדידה שנאספו בגופים בעלי רמת מורכבות דומה לזו המוצגת במסמכי המכרז	6

	ויצירת מנופי שינוי אפקטיביים על בסיס ניתוח הנתונים.	
6	ניסיון בהפעלת כוח אדם איכותי, גדול ולאורך זמן על ידי המציע, כולל הפעלתו בשטח באזורים נרחבים, ועד כמה הניסיון המעשי וההשכלה של אנשי הצוות המוביל רלוונטי למכרז זה.	1.3
6	יכולות תכנון ופיתוח מודלים של מדידה ומערך תפעול חזק של המציע ועד כמה השילוב עם ספקי המשנה מייצר ערך למשרד.	1.4
25	סה"כ ניקוד יכולות וניסיון המציע	

2. איכות מקרי המבחן (כמפורט בסעיף 2 בפרק 3 למכרז)		
7	הצגת התוצרים שהוצגו במסגרת מקרי המבחן - עד כמה הם ברורים, פשוטים ומניעים לפעולה, ובכלל זה חומרי ההדרכה שהועברו לסוקרים, מסכי הזנת המידע, המצגות המסכמות וה-Dashboards.	2.1
6	עד כמה מקרי המבחן משקפים שימוש בגישות ותפיסות מתקדמות ובכלים חדשניים, הנמצאים ב"קדמת הבמה" של התחום, ומהווים דוגמא שיש לשאוף אליה.	2.2
6	עד כמה מערכי המדידה שהוצגו במקרי המבחן דומים בהיקפם, בסוגיהם ובמורכבותם למערך המדידה הנדרש במכרז זה.	2.3
6	עד כמה המהלכים שבוצעו בארגונים שבהם נעשו מקרי המבחן, הביאו אותם ל"קפיצת מדרגה" או לשיפור של ממש באיכות השירות, בהתאם לחוות דעת של אותם ארגונים.	2.4
25	סה"כ ניקוד איכות מקרי המבחן	

3. תוכנית העבודה של המציע (כמפורט בסעיף 3 בפרק 3 למכרז)		
הערה: הגשת "מוק אפ" כנדרש בפרק 3 למכרז היא תנאי לקבלת ניקוד על פי סעיף זה; אם המציע לא הגיש "מוק אפ", אזי לא יקבל ניקוד בגין סעיף זה בכלל.		
8	עד כמה תוכנית העבודה - לרבות ה-"מוק אפ" שמציג המציע - חכמה, מניעה לפעולה ותצליח להביא ערך למנהלי השירות בממשלה.	3.1
12	עד כמה תוכנית העבודה המוצעת על ידי המציע בהירה וישימה, משקפת בצורה הולמת התמודדות עם רמת מורכבות דומה לזו המוצגת במסמכי המכרז, ותצליח להשיג את התוצאות שהוגדרו, כולל ביצוע המדידות ויכולת יישום מהירה בשטח.	3.2
5	עד כמה התוכנית העבודה המוצעת על ידי המציע משקפת שימוש בגישות, תפיסות וכלים חדשניים, הנמצאים ב"קדמת הבמה" של התחום, ויכולים להביא ערך של ממש לציבור.	3.3
25	סה"כ ניקוד תוכנית העבודה של המציע	

4. ראיונות עם הצוות המוביל		
7	הצוות המוביל מכיר את עולם התוכן המקצועי של מדידת השירות, ומפגין ידע ומומחיות באתגרים בעלי רמת מורכבות דומה לזו המוצגת במסמכי המכרז	4.1
6	עד כמה הצוות המוביל מציג חשיבה חדשנית ויכולת להצליח לרתום את משרדי הממשלה והניעים לפעולה לשיפור רמת השירות.	4.2
6	עד כמה הצוות המוביל הוא בעל יכולות, מסונכרן ומכוון תוצאה אשר יודע להנגיש מסריו.	4.3
6	מידת הניסיון של חברי הצוות המוביל (בדגש על מנהל הפרוייקט, האנליסט ומנהל איסוף הנתונים), ויכולתם לתרום זוויות הסתכלות חדשות לשירות הממשלתי.	4.4
25	סה"כ ניקוד ראיונות עם הצוות המוביל	
100	סה"כ ציון איכות	

פרק 2

מפרט תכולת השירותים

1. מהות השירותים

- 1.1. פרק זה נועד להגדיר את מכלול השירותים שיידרש הספק לספק למשרד, ולשקף את השינוי הצפוי בתפיסת המדידה, לאור תהליך אסטרטגי שנעשה ברשות התקשוב בחודשים האחרונים. הדרישות המופיעות כאן הן הבסיס לתוכנית העבודה שיציגו המציעים (כמפורט במענה המציע המפורט בפרק 3 להלן), והן בגדר "חובה", אלא אם הסכים המשרד בכתב ובאופן מפורש לחרוג מהן.
- 1.2. המציעים מוזמנים (ואף מצופים) להוסיף, לחדש ולאתגר בתכניות העבודה שלהם, תוך עמידה במסגרת הפעילות שמציב מכרז זה. מיד לאחר בחירתו יידרש הספק הזוכה לגבש יחד עם הרשות תוכנית מדידה מעודכנת, לכתוב שאלונים חדשים ולאפיין את ה-Dashboards שיגובשו על בסיס פריטי המדידה.
- 1.3. פרק זה מחולק לסוגי השירותים הנדרשים מאת הספק, כאשר כל אחד מהשירותים מאופיין בנפרד, לצד היבטי ניהול הידע והתשתיות הטכנולוגיות אשר יידרשו מהספק.

2. הגדרות

שירות ממשלתי	כל תהליך המתבצע על-ידי גורם ממשלתי, המתחיל ביוזמת גורם פרטי (למשל אזרח או תאגיד), ומסתיים בביצוע פעולה, מתן מידע או שירות, או בקבלת מוצר.
אתר המדידה	אתר אינטרנטי שיקים הספק ובו יוצגו כלל נתוני המדידה שאסף ביחס לשירותים הממשלתיים, באופן גרפי (Dashboards), המאפשר להציג נתונים שונים ביחס לשירותים שונים ומשרדים שונים, בפילוחים שונים ולאורך זמן. אתר המדידה יתבסס על נתוני העבר (שנאספו בעבר על ידי הממשלה) ונתוני העתיד שייאספו כחלק ממכרז זה.
מערך המדידה	אוסף כל המרכיבים של המדידה: הנתונים הנמדדים, שיטת המדידה שהוגדרה לכל נתון, זמני המדידה, מיקום המדידה, מערך הסוקרים, מערכות המידע, ממצאי העיבוד והניתוח, חומרי ההדרכה, תהליכי בקרת איכות הנתונים וכל מרכיב אחר לתכנון, ביצוע וניהול המדידה כנדרש במכרז זה.
מחזור המדידה	מחזור המדידה הוא משך הזמן במהלכו יופעל מערך המדידה על כלל מרכיביו בהתאם לתוכנית המדידה. אלא אם כן ייקבע אחרת על ידי המשרד, מחזור מדידה נקבע לתקופה של שנה.
יחידת שירות	יחידה ארגונית הפועלת במסגרת משרד ממשלתי, לרבות המשרד עצמו, הנותנת שירותים לציבור בתחום עיסוקה.
ערוץ השירות	הערוץ בו התקבלה הפנייה לקבלת השירות: סניף פיזי, מוקד טלפוני, אתר אינטרנטי, עמדת שירות ממוחשבת או ערוץ שירות עתידי כלשהו.

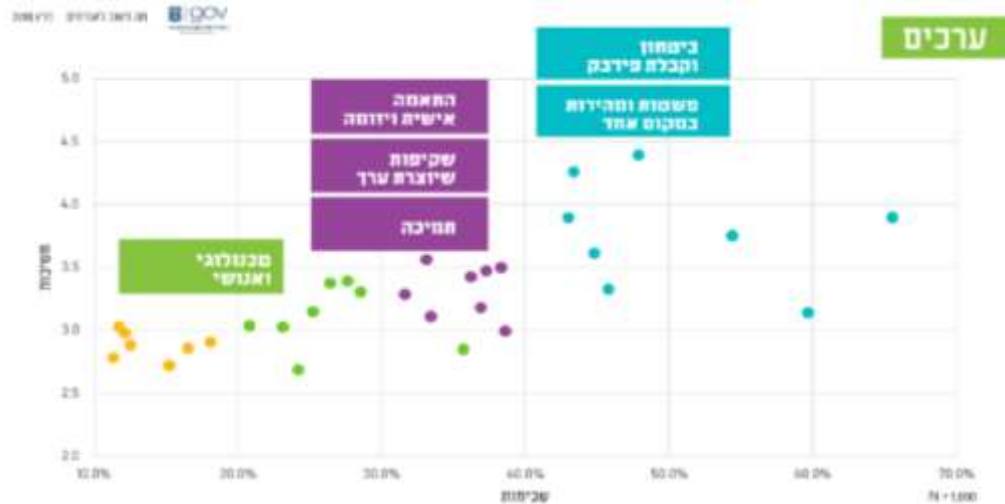
<p>מחקר שיבצע הספק, הכולל (1) גרף מסוג Flow Chart המתאר את כלל השלבים המבוצעים על ידי האזרח ועל ידי גופים ממשלתיים, לצורך קבלת שירות ממשלתי כלשהו - משלב התעוררות הצורך לקבלת השירות, דרך חיפוש המידע, הפנייה לממשלה ועד לסגירת מעגל הטיפול בבקשה; (2) תיאור מילולי של חוויית האזרח בשפתו שלו, המתבסס על איסוף מידע בראיונות או בערוצי תקשורת אחרים; (3) המלצות המתארות את האופן בו ניתן לשנות את תהליך מתן השירות על מנת לשפר את חוויית האזרח.</p>	<p>מסע אזרח</p>
<p>המרכיב הבסיסי ביותר הנמדד בפועל, הכולל הגדרת שאלה ברורה ביחס לשירות הנמדד והגדרה של אופן הצגת השאלה (פרונטאלי, טלפוני, אינטרנטי), בסולם של 5-1. לדוגמא: "האם נציג השירות היה נכון לסייע לך?" או "מהי מידת המאמץ שנדרשת להשקיע בפנייתך?"</p>	<p>פריט מדידה / שאלה</p>

3. מתודולוגיית המדידה בין השנים 2014-2018

- 3.1 החל משנת 2014 ועד ליום כתיבת מכרז זה, מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור מתבצעת ב-24 יחידות שירות ממשלתיות.
- 3.2 המדידה הנוכחית מבוססת על שני ערוצי מדידה עיקריים:
 - 3.2.1 בחינת שביעות רצון פונים הכוללת דגימה (תצפיות ותשאול לקוחות) במרכזי שירות פרונטליים (סניפים, לשכות, תחנות וכיוצ"ב).
 - 3.2.2 תשאול מסע אזרח - ראיונות המתבצעים טלפונית ובאמצעות פאנל אינטרנטי לבחינת כלל חוויית השירות לה זוכה האזרח מן היחידות הנמדדות.
- 3.3 סיכומי ממצאי המדידה לאורך השנים, אופן ביצוען והיקפן מפורטים בדו"חות המדידה השנתיים המפורסמים ב-GOV.IL. הדו"ח האחרון מ-2017 מופיע בכתובת: http://cio-shipur.gov.il/Lobby/MeasurementAndControl/Pages/2017%20measuring_service.aspx
- 3.4 על אף שהספק ידרש, טרם תחילת המדידה, לעדכן את מתודולוגיית המדידה, תרצה הרשות לנסות ולשמור חלקים ממתודולוגיית העבודה הנוכחית. על כן לשם הכנת הצעתו במענה למכרז זה, נדרש המציע ללמוד את ממצאי דו"חות המדידה על כלל נספחיהן.

4. תהליך גיבוש תפיסת השירות הממשלתי

- 4.1 כאמור, הספק ידרש טרם תחילת המדידה לעדכן את מתודולוגיית המדידה הנוכחית. השינויים במדידה יתבססו על תהליך לגיבוש תפיסת שירות חדשה שנערך ברשות, במסגרתו בוצע מיפוי הערכים החשובים למקבלי השירות:

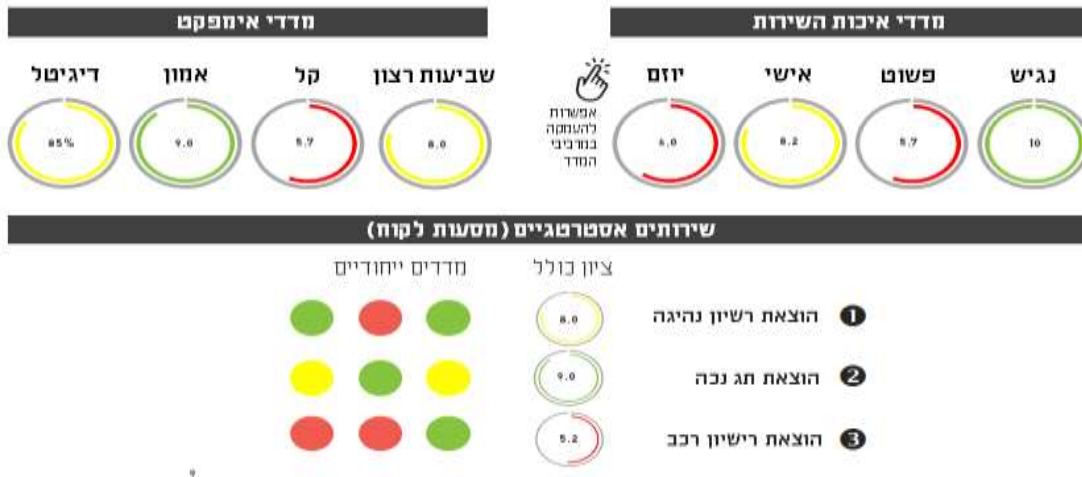


4.2 לצד מפת הערכים, בוצעה סקירת מגמות שירות בעולם, כאשר בסופו של התהליך, נקבעה תפיסת השירות הממשלתי האומרת כי "ממשלת ישראל תספק לציבור שירות מתקדם, יעיל ומותאם לצרכיו, מתוך מטרה לשפר את איכות החיים בישראל, לקדם שוויון חברתי ולהגביר את אמון הציבור במוסדות המדינה". לצד התפיסה הכללית, הוגדרו ארבעה ערכי שירות מנחים לפיהם יש לעצב את מהלכי השינוי בשירותי הממשלה, ברמת איכות השירות:

יזום	אישי	פשוט	נגיש
יזומה, שקיפות ומיציג זכויות	חוחאם אישית, אדיב ומכבד	פשטות, מהירות ועילות	נגישות, שוויון וצמצום פערים
<ul style="list-style-type: none"> מיציג זכויות יזום עדכון סטטוס בקשה חיזוי צרכי הלקוח חתן מענה חוחאם הבוונת הלקוח בתהליך 	<ul style="list-style-type: none"> מידע חוחאם אישית בוונת ובערוץ המחאימים ללקוח סגנון אדיב ומכבד החוחמה תרבונית גמישות במסגרת הנהלים 	<ul style="list-style-type: none"> תהליך קצר ויעיל כרור וקל להבנה מתקדם מכונולוגי כשירות עצמי חסכון בוונת ובמשאבים 	<ul style="list-style-type: none"> מגוון ערוצים זמינות גבוהה מגוון שפות פריסה גאוגרפית חוגש לכעלי חוגבליות

4.3 כחלק מהעבודה, הוצעה אבחנה בין "מדדי איכות השירות" אשר נועדו לבחון בעיקר נתונים תפעוליים אודות השירותים הנבחרים של היחידה, כולל מסעות אזרח, לבין "מדדי אימפקט" שנועדו לבחון את תגובת האזרחים לשירותים הניתנים ביחידה וברמה הממשלתית כולה ולשינויים הנעשים בהם. הספק נדרש לכלול שאלות שונות אותן ניתן יהיה לנתח ולהציג במחווים שונים לקהלים שונים.

4.4 כחלק מתהליך בניית תפיסת השירות הממשלתי, גובשה טיוטה ל-Dashboard המדידה העתידית, שיכלול מימדים ביחס ל**איכות השירות** (נגיש, פשוט, אישי ויזום) וביחס ל**אימפקט** שהוא מייצר (שביעות רצון, קלות, אמון, דיגיטל), ויאפשר השוואה. להלן דוגמא:



- 4.5 לצד בחינת מדדי איכות השירות ומדדי האימפקט, ידרש הספק למדוד ולשקף נתונים ברמת יחידות השירות הנמדדות כפי שנעשה כיום, לרבות שיקוף נתונים כגון: שביעות רצון כללית מהיחידה ומכל אחד מערוצי השירות שהיא מפעילה, האמון לו זוכה היחידה וכיוצא בזאת.
- 4.6 על בסיס המימדים השונים המוצגים כאן, יגובש "מדד השירות הממשלתי", אשר ישקף את כלל מדדי השירות והאימפקט של כלל יחידות השירות הנמדדות:



- 4.7 כחלק מהתהליך האסטרטגי, פנתה הרשות למנהלי השירות במשרדי הממשלה ושאלה אותם "כיצד אתם סבורים שנכון לבנות את מערך המדידה ולהציג את הנתונים שייאספו במסגרתו, כך שסייע להם לשפר את מערך השירות בארגונכם?" שלוש תובנות עיקריות שעלו מההיוועצות הן:
- 4.7.1 **דיפרנציאציה**. מערך המדידה מנטר מנעד רחב של שירותים, המופעלים על ידי יחידות רבות. בכדי לאפשר שיפור מבוסס נתונים, נכון לאסוף ולהציג מידע מותאם-יחידה, המתייחס לאתגרים ולהזדמנויות לשיפור הייחודיים ליחידה נותנת השירות.
- 4.7.2 **עדכון יזום**. כדי להטמיע את השימוש במידע בתהליכי תכנון ובקרה, נכון להנגיש נתונים בדחיפה, הן באופן עתי והן בנקודות זמן קריטיות (כמו תהליך הטמעת שינוי, או שינוי פתאומי במגמת הדיווחים מהאזרח).
- 4.7.3 **מקצה לקצה**. מסע האזרח איננו מתחיל עם ההגעה לסניף. הצעדים הנדרשים קודם לכן - ובהם איתור השירות, זיהוי הגוף המפעיל, ובירור הדרישות לקבלתו - מהווים רכיבים בחוויית הלקוח, וככאלה יש למדד.

4.8. מפת הערכים, העקרונות המנחים, טיוטת ה-Dashboard והתובנות מההתייעצות הפנימית - אמורים לסייע לספק לעצב את תוכנית העבודה שלו, כך שתביא לתוצאות הנדרשות של המכרז, הן במונחי איכות השירות הממשלתי, והן במונחי היכולת של היחידות הנמדדות להיעזר במדידה לשיפור השירות.

5. עדכון מתודולוגיית המדידה ותוכניות המדידה השנתיות

5.1. טרם תחילת המדידה, יידרש הספק לבנות מתווה מדידה חדש במסגרתו ידרש לעדכן את השאלות ומתודולוגיות המדידה, משלב הביצוע בשטח ועד ליצירת ה-Dashboard, כולל כתיבת שאלונים וסרגלי מדידה שיופעלו בכל ערוץ. הספק יעדכן את מתווה המדידה החדש במהלך ביצוע המדידה בהתאם לדרישות המשרד.

5.2. מתווה המדידה יאפשר למדוד מימדים חדשים העולים מתהליך גיבוש תפיסת השירות הממשלתי תוך שמירת עיקרי מסגרת המדידה הקיימת כיום.

5.3. על מתווה המדידה לאפשר הן בחינה של רמת השירות בשירותים אסטרטגיים ספציפיים שמעניקה הממשלה לאזרחים/ עסקים והן בחינה של רמת השירות לציבור (אזרחים ועסקים) שניתנת על ידי כל אחת מיחידות השירות המשתתפות במדידה, תוך התייחסות למדדי השירות ולמדדי האימפקט.

5.4. ברור לרשות התקשוב שצפוי שינוי מסוים בפריטי המדידה, והיא תרצה לגבש אותו יחד עם הספק.

5.5. לאור האמור, ידרש הספק להגיש טיוטה ראשונה של מתווה המדידה החדש (להלן: "**מסמך המתווה**") בתוך חודש ימים מיום חתימת חוזה (כ-20 ימי עבודה). הטיוטה תכלול לכל הפחות את המרכיבים הבאים:

5.5.1. הסבר הרציונאל שמאחורי מתודולוגית המדידה שגובשה על ידי הספק.

5.5.2. הגדרת פריטי המדידה (השאלות שיישאלו), ביחס לכל אחד מערוצי השירות.

5.5.3. הגדרת החיבור של פריטי המדידה לכדי מספר מימדים מסכמים שיוצגו.

5.5.4. הגדרת החיבור של המימדים המסכמים לכדי "מדד השירות הממשלתי".

5.5.5. כלל השאלונים וחומרי העזר שיידרשו לצוותים שיבצעו המדידה בשטח.

5.6. לאחר קבלת הערות הרשות למסמך המתווה, ישלים הספק את מסמך המתווה בהתאם להערות הרשות, וזאת בתוך 10 ימי עבודה. מרגע השלמתו, יהווה מסמך המתווה מסמך מנחה ביחס לשיטת המדידה, ובהתאם לשיקולי המזמין, יפורסם לציבור.

5.7. השלמת מסמך המתווה היא תנאי לביצוע התשלום הרבעוני הראשון, כמפורט בסעיף 4.1.4.1 בפרק 1.

5.8. לקראת פתיחת מחזור מדידה (שנת עבודה) או בכל מועד אחר בו יבחר המזמין, יידרש הספק להציג בפני הרשות דרכים ואופנים בהם הוא מציע לעדכן את המתודולוגיה ואת מסמך המתווה בהתאם לניסיון ולידע שנצבר תוך ביצוע המדידה הלכה למעשה.

5.9. הרשות תהיה רשאית להגדיר בכל שלב שאלות קונקרטיים, הרלוונטיות לשירות/ ערוץ שירות ספציפי. שאלות אלה עשויות לשקף את מידת ההתקדמות בשינוי בשירות/ בערוץ שירות זה, או לנבוע מעצם היותו של השירות מרכזי ליחסי הממשלה והאזרח. הספק נדרש להכיל את השינויים ואת הוספת השאלות באופן מיידי וכן להציגם ב-Dashboard ביחס לאותם שירותים רלוונטיים.

5.10. בניית תוכנית מדידה שנתית:

על בסיס מסמך מתווה המדידה והשאלות הקונקרטיים, יבנה הספק "תוכנית מדידה שנתית" מוצעת אשר תוצג למזמין, ואשר תגדיר את אופן המדידה לשנה קדימה, תוך תרגומה לפעולות ברמה חודשית. התוכנית תכלול את המלצות הספק לגבי רשימת השירותים בהם תתמקד המדידה, תוך מיקוד בשירותים אשר היקף השימוש בהם גדול. התוכנית תועבר למזמין חודש ימים (20 ימי עבודה) לפני תחילת השנה שלגביה מתייחסת התוכנית, ותכלול את המרכיבים הבאים, לפחות:

- 5.10.1. תפיסת הפעלת מערך המדידה לשנה הקרובה, ובכלל זה הגדרת מטרות ומדדי הצלחה, לאור התובנות שעלו מהמדידות הקודמות.
- 5.10.2. תרגום של תפיסת ההפעלה לכדי רשימת שירותים שתבחן ותאשר הרשות, שייבדקו מדי חודש במהלך השנה על ידי הספק, וממנה ייגזר המיקוד ביחידות השונות.
- 5.10.3. תרגום של תפיסת ההפעלה לכדי רשימת הערוצים שייבדקו מדי חודש ביחס לשירותים השונים שנבחרו (דיגיטל, טלפון, סניף, עמדת שירות וכו').
- 5.10.4. תרגום של תפיסת ההפעלה לכדי רשימת הסניפים שייבדקו מדי חודש ביחס לשירותים השונים, בפיזור גאוגרפי מאוזן ככל הניתן.
- 5.10.5. הצעה לתמהיל התצפיות (תוך הבטחת פיזור התצפיות, למשל, בין אזורים גאוגרפיים שונים, בין סניפים בגדלים שונים, בין מועדים שונים במהלך השנה ובין סוגי שירותים שונים), ולמספר התצפיות הנדרש, לצורך הבטחת מהימנות הנתונים, ובהתאם למסגרת תקציב שתיקבע.
- 5.11. **בשנת המדידה הראשונה**, יכין הספק בתוך 20 ימי עבודה מהשלמת מסמך המתווה כמפורט בסעיפים 5.5 ו-5.6 לעיל, טיוטת תוכנית מדידה שנתית ויעבירה לעיון והערות המזמין. לאחר קבלת הערות המזמין על מסמך הטיוטה, על הספק להטמיען בתוך 10 ימי עבודה ולהעבירן לאישור סופי של המזמין.
- 5.12. **החל ממחזור המדידה השני (שנת המדידה השנייה) ועד סיום ההתקשרות**, על הספק להכין טיוטת תוכנית מדידה ולהעבירה להערות המזמין לפחות 40 ימי עבודה לפני תחילת מחזור המדידה. לאחר קבלת הערות המזמין על מסמך הטיוטה, על הספק להטמיען בתוך 10 ימי עבודה ולהעבירן לאישור סופי של המזמין.
- 5.13. בכל האמור באשר לסעיף 5.11 ובסעיף 5.12 לעיל יובהר כי ללא קבלת אישור סופי מצד המזמין על תוכנית העבודה השנתית, לא יורשה הספק להתחיל במדידות.
- 5.14. בבחירת השירותים בהם תתמקד תוכנית המדידה השנתית, על הספק להתייחס בכ-50 השירותים אשר היקף האינטראקציות שלהם הוא הגדול ביותר, בהתאם להגדרות היחידה המקצועית. במהלך תקופת ההתקשרות, ייתכן וישונו סדרי העדיפויות או אסטרטגיית המיקוד בשירותים השונים והספק ידרש להתאים את השירותים בהתאם.
- 5.15. כאמור, בנוסף למדידת איכות השירות בהתייחסות לשירותים ספציפיים, תוכנית המדידה השנתית צפויה לכלול תצפיות בקרות וסקרים כמפורט בסעיף 6 להלן, גם ללא ציון השירות הספציפי שייבדק, זאת על מנת לייצר נתונים אודות חוויית הלקוח לה זוכה האזרח בסניפים, בערוצים הדיגיטליים ובמענה הטלפוני, ללא קשר ישיר לשירות כלשהו.
- 5.16. חמישה ימי עבודה לפני תחילתו של כל חודש קלנדרי, יעביר הספק למזמין את רשימת התצפיות המתוכננות לחודש הקלנדרי שלאחר מכן, ובכלל זה פירוט מדויק של מועדי המדידה, עבור כל שירות נמדד בכל אחד מהערוצים (להלן: "טבלת תצפיות חודשית"), וזאת כנגזרת של תוכנית המדידה השנתית:

מועד (תאריך)	סוג התצפית (כמפורט מטה)	שירות שייבדק (שם היחידה, שם השירות ומספרו)	ערוץ שייבדק (אינטרנט, טלפון, סניף וכו')	פרטי (כתובת אתר אינטרנט / שם הסניף / מסי המוקד טלפוני)	הערוץ

5.17. יצויין כי גם לפני ובמהלך ביצוע המדידה הספק יוכל להציע שינויים נוספים בשאלונים ובמתודולוגיית המדידה, אותם תוכל היחידה לאמץ או לדחות.

6. ביצוע המדידה

6.1 כללי:

6.1.1. להלן סוגי התצפיות, הסקרים והבקורות שיהוו בסיס למדידת איכות השירות הממשלתי ותכולתם. תמהיל וסוגי המדידה שיכללו בפועל במסגרת פעילות הספק יעודכן במסגרת שיטת המדידה החדשה שיגבש הספק יחד עם המזמין. הרשות שומרת לעצמה את הזכות להפחית, להוסיף, לשנות ואף לבטל את השימוש בכל אחד מסוגי המדידה ואו פריטי המדידה המצויינים להלן על פי שיקול דעתה. מתווה המדידה הסופי יקבע, כאמור, בין הרשות לבין הספק לאחר חתימת החוזה.

6.1.2. בנוסף שומרת לעצמה הרשות את הזכות לשנות את תדירויות כל אחד מסוגי המדידה המובאים להלן ומכסות הממצאים הנדרשים מכל אחד מסוגי המדידה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6.1.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לנהל בדיקה ובקרה אחר הנתונים שיעלו מתוך התצפיות, הסקרים והבקורות אותם יבצע הספק. במידה ויעלה ספק לגבי מהימנות הנתונים ואו לאופן ביצוע המדידה, יעוכב התשלום עד לבחינת הנושא ופתרון לשביעות רצון המזמין.

6.1.4. המזמין יהיה רשאי לבקש להוסיף תצפיות על ערוצים נוספים או באמצעות מתודולוגיות נוספות (למשל איסוף מידע על רמת השירות של יחידות השירות כפי שהוא מתבטא ברשתות החברתיות, רמת השירות הניתנת בציט ברשתות או חברתיות או בסניפים וירטואלים או כיו"ב). אם המזמין יבחר להוסיף תצפיות כאמור, הוא יפנה אל הספק בבקשה לקבל הצעת מחיר ועל הספק להעביר לידי המזמין הצעת מחיר לביצוע התצפיות הנוספות תוך עשרה ימי עסקים.

6.1.5. בהמשך לאמור בסעיף 6.1.3 לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדחות את הצעת הספק ולקבל את שירותי המדידה הנוספים מספק/ים אחרים. במידה ויבחר לעשות כך, ידרש הספק לקלוט את הנתונים מאותם ספקים ולשלם במסגרת נתוני המדידה השוטפים (למשל מדדי ה-Dashboard) והמצטברים (למשל דו"חות ומצגות סיכום).

6.2 תצפיות:

6.2.1 תצפית ביקורת סניף

בהתאם לתוכנית המדידה השנתית שתאושר על ידי הרשות, יתייצב הספק בכל סניף של יחידת שירות נמדדת המצויין בתוכנית המדידה לשם ביצוע תצפית ביקורת בסניף. התצפית תבצע פעמיים בשנה (אחת לחציון) ובפער של ארבעה חודשים לפחות בין תצפית אחת לשנייה. תצפית ביקורת סניף תכלול פריטי מדידה כלליים על הפעילות בסניף כולו ופריטי מדידה לשירותים שיוגדרו מראש אותם ניתן לקבל בסניף. כל זאת, כחלק מטבלת התצפיות ותוכנית המדידה.

יצויין כי תצפית הביקורת בסניף תכלול דגימה של עד 40 פרמטרים שה"כ אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית.

פריטי מדידה ביחס לסניף (דוגמא)

פריט מדידה	פרמטרים
ימים ושעות הפעילות בסניפים	אחוז שעות העבודה בהן הסניף פתוח אל מול הגדרות הסטנדרט הממשלתי בנושא.
צפיפות ההמתנה	סולם של 1-5. *
ניקיון הסניף	סולם של 1-5.
אמצעים לקבלת שירות	תאורה, כריזה ושילוט.
נגישות לאנשים עם מוגבלויות	קיום דלפק שירות מונמך, קיום אוזניית שמיעה, נגישות לכיסאות גלגלים
הכוונה מחוץ ובתוך הסניף	שילוט וקיום סדרן במקום.
נגישות תחבורתית	חנייה ותחבורה ציבורית במקום.
תנאים בסניף	מיזוג, קולר, טלוויזיה, מכונות מזון.

* **הערה:** כל מקום בפרק זה שצוין "סולם של 1 – 5", הכוונה שציון 5 פירושו "במידה רבה מאוד" וציון 1 הכוונה "במידה מועטה מאוד". יצויין כי הגדרת הסולם עשויה להשתנות.

פריטי מדידה ביחס לשירותים שהוגדרו מראש (דוגמא)

פריטי מדידה אלו מתייחסים לשירותים קונקרטיים (מתוך רשימת 50 השירותים כמתואר בסעיף 5.14 לפרק זה) אשר ניתן לקבל בסניף, אשר הוגדרו מראש בתוכנית המדידה ובטבלת התצפיות.

פריט מדידה	פרמטרים
אפשרות לקבלת השירות בסניף	תשאול במודיעין, בטלפון ובאתר.
נגישות המידע בשירות הסניפי	אמצעי מידע וסוג המידע הניתן.
שירות סניפי עצמי	יכולת לקבל שירות ללא נציג.
זמן המתנה	לכל שירות 20 מדידות זמן בתצפית.

כיסוי ארצי	% היישובים בהם ניתן לקבל שירות.
------------	---------------------------------

יודגש שמועדי פתיחת הסניפים, השירותים הניתנים בהם, כתובות עמודי האינטרנט, מספרי המוקדים הטלפונים ופרטי מידע אחרים - עשויים להשתנות, לעתים ללא התראה מוקדמת. באחריות הספק לעדכן את תוכנית המדידה השנתית וטבלת התצפיות החודשית ככל שיידרש, ולהשלים מדידות משבועות קודמים (חוסרים, תצפיות שלא הושלמו או תצפיות שנפסלו). הרשות לא תשלם בעבור תצפיות שלא התקבל בהם מידע, מכל סיבה שהיא.

6.3 בקרות:

6.3.1 הערכת איכות שירותים באתר אינטרנט

הספק יבצע בדיקות להערכת איכות השירות באינטרנט עבור כל אחד מ-50 השירותים האסטרטגיים שיוגדרו בפניו בתחילת כל מחזור מדידה כאמור בסעיף 5.14 בפרק זה. יצויין כי כל הערכת איכות השירותים באתר האינטרנט תכלול דגימה של עד 40 פרמטרים אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית. הערכת איכות השירותים באתר האינטרנט תעשה עבור כל אחד מ-50 השירותים לפחות אחת לחציון.

פריטי המדידה ביחס לשירות שהוגדר (לדוגמא):

פריט מדידה	פרמטרים
חוויה כוללת מהשירות	סולם של 1-5 .
שירות אינטרנטי עצמי מקצה לקצה, ללא שיחה עם נציג	סולם של 1-5.
משך הטיפול עד לקבלת תוצר ממועד ביצוע הפעולה באתר.	משך זמן.
הגעה לשירות דרך מנועי חיפוש	מיקום עליית האתר בתוצאות.
מספר קליקים/פעולות עד לשירות מהעמוד הראשי עד לדף הנדרש	מספר קליקים/פעולות
נגישות המידע ביחס לשירות - שלמות המידע (דרכי התקשרות, שירותים ויחידות שירות) וארגונו.	סולם 1-5.
נגישות שפתית ביחס לשירות מתן השירות בשפות עברית, ערבית, אנגלית.	סולם 1-5.

סולם 1-5.	אמצעי נגישות לקבלת שירות על פי תקני נגישות (חלופות לטקסט, כתוביות לתוכן קולי, גלישה במקלדת בלבד, שפה פשוטה).
סולם 1-5.	אמצעי תמיכה וסיוע שירות טלפוני או נציג בצי'אט.
סולם 1-5.	שיקוף מצב הטיפול לאזרח מתן חיווי לאזרח ביחס לסטטוס הטיפול בו.

6.4 סקרים:

6.4.1 סקרי תשאול לקוחות בסניפים

הספק יבצע סקרי תשאול של לקוחות בסניפי השירות הפרונטליים של יחידות השירות הנמדדות. התשאול יתבצע לאחר קבלת השירות בלבד, הן ביחס לשירות אותו קיבלו והן ביחס לסניף כולו.

בזמן התשאול יקריא הסוקר בפני הנשאל את השאלון, את סקלת הציונים, ויציין את התשובה על-גבי טופס התשאול. על הסוקר להדגיש את משמעות הציונים, תוך הדגשת המילים המציינות כל ספרה (מצוין, טוב, בינוני, גרוע; או- במידה מרובה מאוד, במידה מרובה, במידה בינונית; וכד''). אין לשים תשובות ו/או מספרים בפי המתושאל. בנוסף יידרש הסוקר לתמלל באופן מלא כל מענה לשאלה פתוחה של הנשאל.

יציין כי שאלון סקר תשאול הלקוחות בסניף יכלול עד 45 שאלות שה"כ (פתוחות ו/או סגורות) אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית.

בהתאם לתוכנית המדידה השנתית שתאושר על ידי רשות התקשוב הממשלתי, יהיה על הספק להתייצב שלוש פעמים בשנה לתשאול בכל סניף של יחידת שירות נמדדת הרשומה בתוכנית. על הספק הזוכה לדאוג שיהיה פער של לפחות שלושה חודשים בין התייצבות אחת לשנייה. כמו כן יידרש לעמוד במכסה של לפחות 30 תשאולים עבור כל סניף תוך שמירה על ייצוג כלל השירותים שמעניק הסניף.

בנוסף עבור כל אחד מ- 50 השירותים האסטרטגיים שיוגדרו בתחילת מחזור המדידה, אשר ניתנים בערוץ שירות פרונטלי, יידרש הספק לעמוד במכסה של לפחות 500 סקרי תשאול בפריסה כלל ארצית ותוך שמירה על ייצוג של כלל סוגי האוכלוסיות הרלוונטיות לשירות ספציפי זה. בטופס התשאול תיכלל התייחסות סטטיסטית לשכבת הייצוג של המתושאל: שכבות הגילים השונות, מגזרים באוכלוסייה ולקוחות מסוגים/תחומים מוגדרים (לדוג' מייצגים). לא תוגדר מכסה מחייבת לתשאול, ביחס לסוגי האוכלוסיות, וביחס למין/גיל הנשאל. עם זאת, יש לוודא שלא הוזנחה קבוצה מסוימת, בקרב המינים/גילים/סוגי הלקוחות הנשאלים. ביישובים עם רוב אוכלוסיה של דוברי ערבית, יבצע הספק את התשאול באמצעות סוקרים דוברי השפה הערבית.

יודגש שמועדי פתיחת הסניפים, השירותים הניתנים בהם, כתובות עמודי האינטרנט, מספרי המוקדים הטלפונים ופרטי מידע אחרים - עשויים להשתנות, לעתים ללא התראה מוקדמת. באחריות הספק לעדכן את תוכנית המדידה השנתית וטבלת התצפיות החדשית ככל שיידרש, ולהשלים מדידות משבועות קודמים (חוסרים), תצפיות שלא הושלמו או תצפיות שנפסלו). הרשות לא תשלם בעבור תצפיות שלא התקבל בהם מידע, מכל סיבה שהיא.

פריטי מדידה ביחס לתשאול בסניפים (לדוגמא):

פריט מדידה
סוג השירות הנדרש
שביעות רצון ממשך ההמתנה
שביעות רצון ממשך הטיפול
מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה
מידת הפתרון
מספר גורמים מעורבים בפיתרון ביחידת השירות עצמה
מספר יחידות שירות מעורבות
מקצועיות נותן/נת השירות
נכונות נותן/נת השירות לסייע מצד הנציג בסניף
אדיבות נותן/נת השירות בסניף
תנאים בסניף
בהירות התהליך וההסברים בסניף
שביעות רצון כוללת מהשירות
מידת המאמץ המושקע בפנייה
עמידה בציפיות הלקוח מהשירות

6.4.2. סקר טלפוני של מקבלי שירות

על פי בקשת הרשות, יערוך הספק סקר טלפוני ישירות ממקבלי השירות אודות חוויית השירות הכוללת שלהם מיחידת השירות עבור שירות ספציפי או כללי. הסקירה תדגום את מסע הלקוח הכולל שעבר הנשאל החל משלב התעוררות הצורך בשירות, דרך בירור המידע אודות השירות, דרך קבלת השירות בערוצים השונים (דיגיטלי, פרונטלי וטלפוני) ועד לסגירת מעגל הטיפול. יצויין כי שאלון סקר טלפוני של מקבלי שירות יכול עד 60 שאלות שה"כ (פתוחות ו/או סגורות) אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית.

הספק ידרש לסקור בפועל לפחות 400 נדגמים לכל יחידת שירות נמדדת (גם אם לצורך כך יש צורך בביצוע כמות שיחות גדולה בהרבה). נדגם ששיב שלא קיבל שירות במהלך השנה האחרונה, או שלא ישיב לשאלות הסקר – לא ייכלל בחישוב מספר הנדגמים. הסקר יבוצע באחת משתי צורות: פנייה לדגימה ייצוגית על בסיס מאגרי מידע של הזוכה, או פנייה אל מקבלי שירות מסויים על פי רשימה שתעביר היחידה, מתוך כוונה לפנות אליו (תוך התחייבות המזמין למחיקת כלל הנדגמים ממאגרי המידע מיד לאחר השלמת הסקר).

יובהר בזאת כי על אף מאמציה הכנים לעשות כך, אין הרשות מתחייבת להעביר לידי הספק מידע של מקבלי שירות במלואו או בחלקו לצורך ביצוע הסקר הטלפוני. במידה והדבר לא יעלה בידי הרשות ידרש כאמור הספק לבצע את הסקירה הטלפונית על בסיס מאגרי מידע כלליים.

הספק ינסח את השאלות המדויקות שישאלו, בהתאם לערוץ קבלת השירות ולצורך שיוגדר, לצד סט שאלות כלליות אודות מקבלי השירות (השירות שקיבל, ערוץ השירות, אזור מגורים, גיל ומגדר), ויעבירם לאישור היחידה טרם הביצוע.

בהתאם לדרישת המזמין, יקיים הספק ראיונות גם בשפה הערבית למגזרים רלוונטיים.

פריטי המדידה הנדרשים מסקר טלפוני (לדוגמא):

פריט מדידה	פרמטרים
שביעות רצון כוללת מתהליך קבלת השירות	סולם 1 – 5. יש לנסות להפריד בין קבלת השירות (כ/לא) לבין התהליך לקבלתו.
באלו ערוצי שירות השתמש לשם קבלת השירות	
שביעות הרצון מכל אחד מערוצי השירות	סולם 1 – 5.
קלות קבלת השירות/ מידת המאמץ שנדרשת להשקיע לשם קבלת השירות עבור השירות הכולל ובמסגרת כל אחד מערוצי השירות	סולם 1 – 5.
משך טיפול עד לקבלת תוצר.	משך זמן.
נכונות לסייע של הנציג בשירות	סולם 1 – 5.
מספר מגעים קודמים לטיפול	

	בפנייה כולל שיחות טלפוניות והגעה לסניף.
	שאלות פתוחות ביחס לנקודות חוזקה וחולשה בתהליך השירות
	שאלה פתוחה יחס לשינויים אפשריים בעתיד - לעתים יבקש המזמין לשלב שאלה פתוחה שתאפשר ניתוח אכותני.

6.4.3. סקר אינטרנטי של מקבלי שירות

על פי בקשת הרשות, יערוך הספק סקר לקבלת מידע ישירות ממקבלי השירות אודות חווית השירות הכוללת שלהם מיחידת השירות עבור שירות ספציפי או כללי. הסקירה תדגום את מסע הלקוח הכולל שעבר הנשאל החל משלב התעוררות הצורך בשירות, דרך בירור המידע אודות השירות, דרך קבלת השירות בערוצים השונים (דיגיטלי, פרונטלי וטלפוני) ועד לסגירת מעגל הטיפול.

יצויין כי שאלון סקר אינטרנטי של מקבלי שירות יכלול עד 60 שאלות סה"כ (פתוחות ו/או סגורות) אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית. הספק ידרש לסקור בפועל לפחות 400 נדגמים לכל יחידת שירות נמדדת (גם אם לצורך כך יש צורך בביצוע כמות שיחות גדולה בהרבה). נדגם ישיב שלא קיבל שירות במהלך השנה האחרונה, או שלא ישיב לשאלות הסקר – לא ייכלל בחישוב מספר הנדגמים. הסקר יבוצע באחת משתי צורות: פנייה לדגימה ייצוגית על בסיס מאגרי מידע של הספק תוך טירגוט לקהלים רלוונטיים (למשל, בעלי הכנסות נמוכות), או פנייה למאגר כתובת דוא"ל/טלפונים ניידים של מקבלי שירות מסויים שתעביר היחידה, מתוך כוונה לפנות אליו (תוך התחייבות המזמין למחיקת כלל הנדגמים ממאגרי המידע מיד לאחר השלמת הסקר). בשני המקרים יבוצע הסקר באמצעות אתר אינטרנט.

יובהר בזאת כי רשות התקשוב הממשלתי אינה מתחייבת להעביר לידי הספק מידע של מקבלי שירות במלואו או בחלקו לצורך ביצוע הסקר האינטרנטי. במידה והדבר לא יעלה בידי הרשות מתחייב כאמור הספק לבצע את הסקירה האינטרנטית על בסיס מאגרי מידע כלליים שבידו. הספק ינסח את השאלות המדויקות שישאלו, בהתאם לערוץ קבלת השירות ולצורך שיוגדר, לצד סט שאלות כלליות אודות מקבלי השירות (השירות שקיבל, ערוץ השירות, אזור מגורים, גיל ומגדר), ויעבירם לאישור היחידה טרם הביצוע.

פריטי המדידה הנדרשים מסקר אינטרנטי (לדוגמא):

פריט מדידה	פרמטרים
שביעות רצון כוללת מתהליך קבלת השירות	יש לנסות להפריד בין קבלת ההטבה (כ/לא) לבין התהליך לקבלתה.

	באלו ערוצי שירות השתמש לשם קבלת השירות
סולם 1 – 5.	שביעות הרצון מכל אחד מערוצי השירות
סולם 1 – 5.	קלות קבלת השירות/ מידת המאמץ שנדרשת להשקיע לשם קבלת השירות עבור השירות הכולל ובמסגרת כל אחד מערוצי השירות
	משך טיפול עד לקבלת תוצר
סולם 1 – 5.	נכונות לסייע של הנציג בשירות
	מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה כולל שיחות טלפוניות והגעה לסניף
	שאלות פתוחות ביחס לנקודות חוזקה וחולשה בתהליך השירות
	שאלה פתוחה יחס לשינויים אפשריים בעתיד - לעתים יבקש המזמין לשלב שאלה פתוחה שתאפשר ניתוח אכותני.

6.4.4. סקר במסרונים של מקבלי שירות מוגדר

על פי בקשת הרשות, יערוך הספק סקרים במסרונים בהתאם לדרישות הרשות. הספק ידרש לסקור בפועל לפחות 400 נדגמים לכל יחידת שירות נמדדת (גם אם לצורך כך יש צורך בשליחת כמות מסרונים גדולה בהרבה), לעד 5 שאלות (פתוחות ו/או סגורות) אשר יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית.

הסקר יבוצע על בסיס פנייה למאגר מספרי טלפוני נייד של מקבלי שירות מסויים שתעביר רשות התקשוב הממשלתי מתוך כוונה לפנות אליו (תוך התחייבות המזמין למחיקת כלל הנדגמים ממאגרי המידע מיד לאחר השלמת הסקר).

הפנייה תעשה בשם רשות התקשוב או בשם היחידה הרלוונטית, בכפוף להיבטים משפטיים של הגנת הפרטיות.

הספק יבצע את הסקר באמצעות שליחת מסרון וניהול תקשורת עם מקבל השירות במסרונים המשך, בהתאם לתשובותיו, ללא צורך בקבלת נתונים סוציו-דמוגרפיים. הספק ינסח את השאלות המדויקות שישאלו, בהתאם לערוץ קבלת השירות ולצורך שיוגדר, ויעבירם לאישור היחידה טרם הביצוע.

נדגם ששייב שלא קיבל שירות במהלך השנה האחרונה, או שלא ישיב לשאלות הסקר – לא ייכלל בחישוב מספר הנדגמים.

בהתאם לדרישת המזמין יעביר הספק מסרוני גם בשפה הערבית למגזרים רלוונטיים.

פריטי המדידה הנדרשים מסקר במסרוני (לדוגמא):

פריט מדידה	פרמטרים
שביעות רצון כוללת מתהליך קבלת השירות	סולם של 1-5.
מידת קלות קבלת השירות	סולם של 1-5.
שאלה פתוחה יחס לשינויים אפשריים בעתיד	לעתים יבקש המזמין לשלב שאלה פתוחה שתאפשר ניתוח אכותני.

6.4.5. סקר משוב בעמוד אינטרנטי

על הספק לשלב באתרי אינטרנט שונים אפשרות לקבלת משוב ממקבלי השירות, בין ביחס לעמוד ובין ביחס לתהליך קבלת השירות. השילוב יתבצע באמצעות שתילת קוד צד לקוח באתר, אשר יקפיץ פופ אפ או יאפשר שילוב של ווידגט (embedded) אשר יתמוך גם במובייל, המעוצב ייעודית עבור כל אתר, ובו אפשרות של עד 5 שאלות (פתוחות ו/או סגורות); השאלות יאושרו על ידי המזמין במסגרת תכנית המדידה השנתית. במסגרת ניקוד האיכות, תיבחן התוכנה בה מוצע לעשות שימוש, כולל תאגידיים דומים בהם הוטמעה בעבר, ממשקי הניהול, רמת הצגת הנתונים בה, ותקני האבטחה בהם היא עומדת. פירוט מדויק ביחס להליך אישור הטכנולוגיה מופיע בסעיף 9.3.1.3 בפרק זה. הספק הזוכה ינסח את השאלות המדויקות שישאלו, בהתאם לצורך שיוגדר, ויעבירם לאישור היחידה טרם הביצוע.

פריטי המדידה הנדרשים ממשוב בעמוד אינטרנטי (לדוגמא):

פריט מדידה	פרמטרים
שביעות רצון כוללת מתהליך קבלת השירות. יש לנסות להפריד בין קבלת ההטבה (כן/לא) לבין התהליך לקבלתה.	סולם 1-5
מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה	
מידת קלות קבלת השירות	סולם של 1-5.

	שאלה פתוחה יחס לשינויים אפשריים בעתיד - לעתים יבקש המזמין לשלב שאלה פתוחה שתאפשר ניתוח אכותני.
--	--

7. מחקר "מסע אזרח"

- 7.1. לאחר שקיימים כבר נתוני מדידה של שירות, ועל פי הזמנת היחידה, יכין הספק מחקר לעומק לגבי שירות, במסגרת "מסע אזרח" אשר יתבסס בין היתר על נתוני המדידה. מחקר זה נועד לאפשר למשרד הממשלתי להוביל טרנספורמציה עמוקה יותר בשירות, כולל שינוי התהליכים המתבצעים "מאחורי הקלעים" ותהליכי העבודה מול האזרח.
- 7.2. לצורך ביצוע השירות, תגדיר רשות התקשוב הממשלתי בפני הספק שירות לגביו תבקש הבדיקה. כחלק מתהליך המחקר, יבצע הספק את התהליכים הבאים:
- 7.2.1. יחקור את המידע הפומבי הקיים לגבי השירות באתרי אינטרנט שונים;
 - 7.2.2. יקיים לפחות 20 ראיונות עומק פנים מול פנים של כ-15 דקות עם מקבלי שירות;
 - 7.2.3. יקיים לפחות 15 ראיונות עם גורמים ממשלתיים האחראים על השירות;
 - 7.2.4. ינתח את נתוני הגלישה, ככל שאלה קיימים במערך התקשוב הממשלתי;
 - 7.2.5. יבחון לעומק את כלל נתוני המדידה שנצברו עד כה ביחס לשירות;
 - 7.2.6. יבחון לעומק כל נתון ומידע רלוונטי נוסף שמחזיק המשרד המספק את השירות.
- 7.3. על בסיס הראיונות והמידע שייאסף, הספק יכין מסמך מסכם הכולל:
- 7.3.1. גרף מסוג Flow Chart המתאר את כלל השלבים בהם משתתף האזרח לצורך קבלת שירות ממשלתי כלשהו, משלב התעוררות הצורך לקבלת השירות, דרך חיפוש המידע, הפנייה לממשלה ועד לסגירת מעגל הטיפול בבקשה. הגרף אמור לשקף את כלל ההליכים הביורוקרטיים שעובר האזרח מול הרשויות השונות;
 - 7.3.2. תיאור מילולי של חווית האזרח בשפתו שלו, המתבסס על איסוף מידע בראיונות או בערוצי תקשורת אחרים;
 - 7.3.3. המלצות המתארות את האופן בו ניתן לשנות את תהליך קבלת השירות על מנת לשפר את חווית האזרח ולקצר את משך הזמן הנדרש.
- 7.4. הספק יעביר את ממצעי המחקר להערות הרשות וליחידת השירות הרלוונטית. לאחר הטמעת ההערות על ידי הספק, יעביר הספק מסמך סופי לידי הרשות ויחידת השירות הרלבנטית. בנוסף למסמך, הספק יכין מצגת/מסמך מעוצבת ברמה גבוהה.

8. מחקר קבוצות מיקוד

- 8.1. בהתאם לדרישת הרשות יקיים הספק מחקר עומק המתבסס על קבוצות מיקוד לשם העמקת תפיסת הציבור אודות שירות הממשלה בכללותו ו/או פעילות כלל היחידות הנמדדות או חלקן ו/או שירות ממשלתי ספציפי.

- 8.2. לצורך ביצוע המחקר, תגדיר רשות התקשוב הממשלתי בפני הספק את מטרות המחקר באופן מפורט (להלן: "מסמך מטרות המחקר").
- 8.3. על הספק להגיש לרשות התקשוב תוך 10 ימי עבודה, מתווה מפורט להצעת ביצוע המחקר שיכלול בין השאר את כמות הקבוצות הנדרשת לטובת המחקר, הרכב הקבוצות, ולוחות זמנים לבצוע המחקר במלואו (להלן: "הצעת המחקר").
- 8.4. כל קבוצת מיקוד תכלול לפחות שמונה משתתפים העונים לפרמטרים המייצגים שנקבעו לקבוצה בהצעת המחקר שהגיש הספק ואושרה על ידי רשות התקשוב הממשלתי.
- 8.5. במסגרת עבודתו על קבוצת המיקוד מתחייב הספק לאתר ולזמן את המשתתפים, למצוא אתר נאות ומותאם לכינוס הקבוצה ולצפייה מהצד, לדאוג לאירוח המשתתפים בקבוצה (לרבות הגשת כיבוד) וככל שנדרש לתגמל את המשתתפים על השתתפותם בקבוצה.
- 8.6. בהתאם לדרישת המזמין יקיים הספק קבוצות מיקוד גם בשפה הערבית למגזרים רלוונטיים.
- 8.7. רשות התקשוב הממשלתי שומרת לעצמה את הזכות שלא לקבל את ההצעה במלואה ו/או לבקש מהספק לבצע התאמות ותיקונים על הצעתו.
- 8.8. רשות התקשוב הממשלתי שומרת לעצמה את הזכות לשלוח נציגים מטעמה לצפות בביצוע כלל קבוצות המיקוד המתבצעות על בסיס שיקול דעתה.

9. תפעול מערך המדידה

9.1. מידע כללי:

- 9.1.1. בסעיף זה יפורט תכולת התשתיות שנדרש הספק לפתח ולתפעל לאורך תקופת ההתקשרות עם המזמין בכדי להפעיל את מערך המדידה. הדבר יכלול את האופנים והתדירויות בהן נדרש הספק להציג את ממצאי המדידה ונתונים למשרדים ולציבור, את הטכנולוגיות שהספק נדרש לפתח ולהפעיל לטובת ביצוע המדידה לרבות שירותי הדרכה ותמיכה בשימוש וכן את האופן בו נדרש הספק לארגן ולנהל את כלל הידע הנצבר במהלך הפעלת מערך המדידה.
- 9.1.2. הספק מתחייב לביצוע כלל השירותים המפורטים בסעיף שלהלן במלואם. כל שינוי מצד הספק באופן, בתדירות ובהיקפי השירותים המפורטים להלן יעשה אך ורק לאחר אישור המזמין לכך.

9.2. הצגת הנתונים למשרדים ולציבור

כלל נתוני המדידה יישמרו וינהלו על ידי הספק, כמפורט בסעיף 9.4 לפרק זה. הנתונים יעובדו על ידי הספק באופן שבועי, חודשי, רבעוני ושנתי, ויוגשו על ידו למשרדי הממשלה ולציבור בצורות שונות (Push & Pull). הרשות תוכל להוסיף/לעדכן/להסיר נתונים, ובכלל זה להעביר לספק קבצי אקסל שונים אשר יעובדו לגרפים ו/או לפורמט אינטרנטי, ויהוו חלק מהמידע שיוצג (למשל: אקסלים אודות מימדי השירות בעבר, לצורך הצגת המשכיות המדידה, או לחילופין הצגת שיעור השימוש הדיגיטלי בשירותים השונים, לצורך הצגתו לצד כל שירות). להלן סוגי ההנגשות אליהן יידרש הספק:

9.2.1. בזמן אמת - עדכוני Push במסרונים למנהלי השירות הרלוונטיים

רשות התקשוב הממשלתי רואה בספק כחלק ממערך השירות הממשלתי לציבור, ורוצה שייטפס על ידי המערכת הממשלתית כגורם משמעותי המביא ערך. כחלק מכך, יקבל הספק פרטי קשר של הגורמים האחראים על השירות הממשלתי. **כחלק מהצעתו, יבהיר המציע בתוכנית העבודה המוצעת, כמפורט בסעיף 3 בפרק 3, כיצד בכוונתו להעביר לגורמים השונים במשרדי הממשלה**

עדכונים באופן יזום על אירועים חריגים אשר נכון לטפל בהם ברמה המיידית. לדוגמא, ירידה פתאומית בנתוני איכות השירות באזור מסויים; מספר סניפים שאינם פעילים ללא התראה מוקדמת; או עמודי אינטרנט שאינם עובדים במשך כמה שעות.

9.2.2. אחת לחודש - עדכון נתוני מדד השירות הממשלתי באתר אינטרנטי ייעודי

הנתונים המעובדים ירוכזו על ידי הספק במדד השירות הממשלתי לציבור, ויוצגו על ידו בשתי תצורות:

אתר סגור למשרדי הממשלה: במסגרתו, על בסיס קוד כניסה לכל משרד, ובמידת הצורך גם ליחידות משנה בכל משרד, יוצגו הנתונים כולם, ויעודכנו על ידי הספק באופן שוטף, לכל הפחות אחת לחודש. בנוסף למדד הרוחבי, האתר יאפשר פילוח נתונים על פי מימדים, משרדים, שירותים וסניפים, ויאפשר Drill Down עד לרמת נתוני המדד הכמותניים ביחס לכל שירות, לכל סניף ולכל מימד (כולל הנתונים שהועברו על ידי הרשות בפורמט אקסלי, והשאלות הספציפיות לשירות זה או אחר).

אתר פתוח לציבור הרחב: אשר יכלול את מרבית הנתונים שיוגשו למשרדי הממשלה, אך יעודכן על ידי הספק אחת לרבעון, ויכלול מידע עם רמת מהימנות סטטיסטית גבוהה. ניתן יהיה להציג את הנתונים לציבור בפרמטרים של Top Box - אחוז המקרים שבהם נמדד ערך גבוה בסולם ההערכה של הפריט הנמדד, או בפרמטרים נוספים, כפי שיציע הספק ותקבע הרשות. עד כה, קביעת ה-Top Box והמשקל היחסי של כל פריט התבצעו על-ידי היחידה והספק הנוכחי, בהתבסס על סטנדרטים ממשלתיים.

9.2.3. אחת לרבעון - מצגת אסטרטגית לרשות התקשוב

אחת לרבעון יעביר הספק ליחידה מצגת ובה סיכום נתוני המדידה, נתוני השוואה, ובעיקר לפחות 3 תובנות אסטרטגיות ומסקנות שעלו מניתוח הנתונים, ונכון להתייחס אליהם ברבעון הבא, על מנת לקדם את תוצאות המהלך. המצגת תכלול ניתוח של הנתונים, כולל ניתוח רגרסיות שנועד להצביע על המקומות שבהם נכון לבצע התערבות ממוקדת. על פי צורך, ובהתאם לדרישת המזמין, יכין הספק גם מצגות ייעודיות ליחידות השירות הנמדדות השונות או חלקן, עם הנתונים הרלוונטים עבורן. על בסיס המצגת, ימליץ הספק על שינויים (באם נדרש) בתוכנית המדידה ובשיטת המדידה.

9.2.4. אחת לשנה - מצגת אסטרטגית לכל משרד נמדד

בסוף הרבעון הראשון לשנה שלאחר תחילת המדידה, יכין הספק לכל יחידת שירות נמדדת מצגת ובה סיכום נתוני המדידה, נתוני השוואה, ובעיקר תובנות אסטרטגיות ומסקנות שעלו מניתוח הנתונים, ונכון להתבסס עליהם לצורך הובלת מהלכי שינוי במשרדים. ניתוח הנתונים יתבסס בין השאר על רגרסיות אשר ינסו לנבא מהם הפריטים המרכזיים שטיפול בהם ישפר את שביעות רצון הלקוח. כך, יסייע הספק למשרד לבחור את הנושאים ששיפור בהם יהיה האפקטיבי ביותר. נציגי הספק יעבירו את המצגת מבעוד מועד לאישור רשות התקשוב, ולאחר מכן ישתתפו במפגש בה תוצג בפני הנהלת המשרד, כבסיס לדיון על צעדי המשך.

9.2.5. אחת לשנה - הכנת דו"ח מסכם שנתי שיופץ לציבור

עד לסוף הרבעון השני, יכין הספק דו"ח מסכם שנתי המסכם את נתוני השירות הממשלתי. הדו"ח יכלול נתונים השוואתיים לאורך זמן ובין משרדים, יתייחס לתגובות המשרדים שעלו במפגשים איתם, יציג תובנות מרכזיות מהמדידה ויופץ לגורמי המקצוע השונים במשרדים ולציבור הרחב. הדו"ח יהיה מעוצב באופן מקצועי, ויסכם את הפעילות שבוצעה לאורך השנה באופן איכותי וממצה לשביעות רצון רשות התקשוב הממשלתי. טיוטת הדו"ח תועבר לאישור מוקדם של הרשות; לאחר קבלת הערות הרשות, ותיקון הדו"ח על ידי הספק, ולאחר אישור הדו"ח על ידי הרשות, הדו"ח יופץ לציבור על ידי הרשות.

9.2.6. אחת לשנה - פרסום מאגרי המידע הגולמיים ב-Data.gov.il

אחת לשנה יכין הספק קובצי אקסל, בהתאם לפורמט שייקבע, ובהם כלל מאגרי המידע ופריטי המידע המעודכנים שבידו ויעבירם למזמין. בכלל זה, יועבר מאגר הסניפים (כולל שעות פעילות וכל מידע נוסף), מאגר השירותים שנבדקו (כולל היחידות הרלוונטיות) ומאגר התצפיות (כולל סוג התצפית, ערוץ השירות שנבדק וכלל המידע שנאסף).

9.3. טכנולוגיה

9.3.1. הספק יפתח ויספק ויתפעל את כלל הטכנולוגיה הנדרשת למימוש מערך המדידה כפי שהוא מתואר במכרז זה. כמינימום, יספק את הממשקים הטכנולוגיים הבאים:

9.3.1.1. אתרי אינטרנט להצגת הנתונים למשרדים ולציבור: ממשק אינטרנטי

המאפשר הצגת הנתונים בחיתוכים שונים למשתמשים שונים, עם אפשרות להגביל את הגישה לאתר או לאזורים בו באמצעות סיסמא, כמפורט בסעיף 9.2.2 בפרק זה. באחריות הספק לדאוג לכך שהאתר יעמוד בעומסי שימוש ככל שידרש.

9.3.1.2. ממשק המאפשר עדכון יזום של נמענים שונים בנתונים רלוונטיים על פי

חוקיות שתוגדר מראש (לדוגמא, ירידה פתאומית ברמת השירות במספר דגימות שנעשו בסניף כלשהו), כמפורט בסעיף 9.2.1 בפרק זה.

9.3.1.3. ממשק המאפשר הטמעת סקרים קצרים באתרי אינטרנט שונים, כמפורט

בסעיף 6.4.5 בפרק זה. חלק זה מחייב שילוב של קוד בתוך אתרים בסביבת gov.il, על בסיס הנחיות של ממשל זמין, כמפורט בסעיף 9.3.3 בהמשך חלק זה. באחריות הספק לדאוג לכך שהממשק יעמוד בעומסי שימוש ככל שידרש.

9.3.1.4. ממשק הזנת נתונים מראיונות ומביקורי סניפים, המיועד לעובדי הספק, ונועד

לאפשר להם להזין בזמן אמת תשובות מאזרחים, חוות דעת ביחס לסניף ולשירות ומידע נוסף, בהתאם לפריטי המדידה. ממשק זה צריך לאפשר גם מעקב אחר עבודת העובדים, ולתעד את מועד התשאול.

9.3.2. ביחס לכל אחד מהממשקים, מתחייב הספק הזוכה להעמיד מספר שירותים:

9.3.2.1. שירותי תמיכה טכניים מלאים במקרה של בעיות בהם ייתקלו משרדי

הממשלה בתפעול הממשקים או בהצגת אתר המדידה לציבור, לכל אורך שבוע העבודה (ראשון-חמישי, 9-17). פניות דחופות על נושאים המונעים ממספר משתמשים לקבל נתונים בממשק ייענו בתוך שעה. פניות שאינן דחופות תטופלנה במשך יום עבודה אחד לכל היותר. התמיכה תינתן באמצעות כתובת מייל ומספר טלפון נייד שיקצה הספק הזוכה.

9.3.2.2. שירותי תמיכה מקצועיים במקרה של שאלות שיועלו על ידי המשרדים ביחס

לאופן הצגת הנתונים והדרך לייצר חיתוכים רלוונטיים, כדי לעמוד בתוצאות המכרז. שירותי התמיכה המקצועית יינתנו לכל אורך שבוע העבודה (ראשון-חמישי, 9-17). פניות שיגדירו המשרדים כדחופות תטופלנה בתוך שעה אחת. פניות שאינן דחופות תטופלנה במשך יום עבודה אחד לכל היותר. התמיכה תינתן באמצעות כתובת מייל ומספר טלפון נייד שיקצה הספק.

9.3.2.3. שירותי הדרכה למשרדי הממשלה ביחס לממשקים השונים במסגרת אתר

המדידה. במסגרת זו, ייקבעו על ידי המזמין מדי שנה עד 3 מפגשי הדרכה מרוכזים של שעתיים בירושלים. על הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות עמו (שלוש שנים) לבצע עד 20 הדרכות מרובות-משתתפים נוספות באמצעות ממשק

שיחות וידאו שיתקין (Zoom / Skype) המאפשר שיתוף מסך, ועד 30 הדרכות באמצעות שיחת טלפון מרחוק. היחידה תנסה לרכז את מספר ההדרכות ככל שתוכל.

9.3.3. ממשיק הצגת הנתונים למשרדים ולציבור, וממשיק הטמעת סקרים קצרים באתרי האינטרנט של המשרדים, ישולבו במסגרת סביבת "ממשל זמין", ויוצגו כאתר ייעודי לציבור (להלן: "אתר המדידה" או "האתר"). לאור הרגישות, יידרשו טכנולוגיות אלה לעבור הליך אישור ייעודי של ממשל זמין לצורך הטמעתם:

9.3.3.1. על הגורמים הטכנולוגיים העובדים מטעמו של המציע (כספקי משנה או כעובדי המציע) לפנות לעורך המכרז על מנת לקבל את מסמך הקווים המנחים לפיתוח מאובטח בענן. את הפנייה יש להעביר לכתובת הדואר האלקטרוני rechesh@cio.gov.il. קבלת המסמך תותנה בחתימה על התחייבות לשמירת סודיות.

9.3.3.2. מסמך הקווים המנחים מהווה המלצה כללית, אך אינו מחייב. הוא נועד להבהיר לספקים מהי רמת האבטחה המצופה מהיישומים השונים. המציעים יוכלו להגיש שאלות ביחס לדרישות האבטחה השונות, כחלק מתהליך השאלות והתשובות המפורט בסעיף 1.7 בפרק 1. על פי שיקול דעת המשרד, ייתכן והתשובות לשאלות העוסקות בנושאים הטכנולוגיים יישלחו רק לאלו אשר חתמו על הסדר הסודיות כמפורט לעיל.

9.3.3.3. ביחס לפיתרון הטמעת הסקרים באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה, הדבר יעשה על ידי העברת קוד מקור של ממשק ה"קליינט" לאיסוף המידע (ה-Pop Up או Widget) שיוטמע בעמוד הרלוונטיים של ממשל זמין, לאחר Code Review של מפתחי ממשל זמין. התשובות שייאספו יועברו דרך קריאת API מממשל זמין לשרתי המציע או ספקי המשנה שלו בענן. ניתוח הנתונים והצגתם יתבצעו בענן. בחלופה זו, השליטה על הקוד המוצג לציבור תהיה אצל ממשל זמין באופן בלעדי.

9.3.3.4. לאחר חתימת החוזה עם הספק הזוכה במכרז, תערך פגישה בין אנשי הטכנולוגיה של הספק לבין אנשי ממשל זמין ורשות התקשוב הממשלתי לצורך אפיון הפעולות הנדרשות עד להטמעת הפיתרון בשרתי ממשל זמין. בפגישה זו ייקבע מודל ההטמעה הסופי, לצד היבטי האבטחה ואופן השילוב של הממשקים השונים.

9.3.3.5. **תבצע בדיקת אבטחה לפיתרון המוצע (PenTest) על ידי הספק, אשר תוזמן ותמומן על ידי הספק.** ממצאים אשר יוגדרו כחמורים בדרגה גבוהה עד גבוהה מאוד יועברו לספק והוא יידרש לתקן את הממצאים בתוך 20 ימי עסקים, טרם בדיקה נוספת לוידוא הביצוע. רשות התקשוב הממשלתי שומרת לעצמה את הזכות לדרוש תיקונים נוספים על פי צורך.

9.3.3.6. המציעים מתבקשים לציין בהצעותיהם האם והיכן הפתרונות המוצעים על ידם הוטמעו, בדגש על פתרונות שהוטמעו בממשלות זרות או תאגידים גדולים. כמו כן, מתבקשים המציעים לציין מהם תקני האבטחה בהם עומד כל אחד מהפיתרונות המוצעים.

9.3.3.7. במידה והליך זה לא יושלם בפרק זמן של חצי שנה מיום החתימה על חוזה ההתקשרות, לא ישולם התשלום הרבעוני השני, כמפורט בסעיף 4.1.4.1 בפרק 1.

9.3.4. השרתים והמידע שיופיעו באתר יאוחסנו בשרתי הספק. השילוב בסביבת gov.il יתבצע על ידי הפניית sub-domain מכתובת שתיקבע (services.gov.il) לשרתי הספק, ומהם

יוצג האתר הרלוונטי, כאשר הגולשים רואים את הכתובת services.gov.il בדפדפן לאורך כלל העמודים באתר. במידה ומוצע מודל הטמעה אחר, יש לבקש לכך אישור מוקדם במסגרת שלב השאלות והתשובות.

9.4. ניהול הידע

9.4.1. מכרז זה מחייב ניהול של אלפי ועשרות אלפי רשומות, במסגרת כל מדידה. כלל המידע הנאסף בו צפוי לעלות לאתר Data.gov.il ולהיות פתוח לציבור, בכפוף לכל דין רלבנטי. משכך, על הספק להקפיד הקפדה יתרה על ניהול הידע הכמותני והאיכותני במסגרת ביצוע המדידה.

9.4.2. במהלך כל תקופת ההתקשרות, כולל בתקופת חפיפה עם ספק זוכה במכרז עתידי, על הספק להחזיק מספר קבצים אשר יעודכנו באופן שוטף. הקבצים יועברו על ידי הספק לרשות התקשוב אחת לחודש, או בכל מועד אחר שתמצא הרשות, לצורך בחינה ופרסום.

9.4.3. להלן רשימת הקבצים והפורמט הנדרש לכל קובץ שנדרש הספק להעביר במסגרת זו:

9.4.3.1. **מאגר המדידות**: קובץ MSFT Excel או Google Sheet הכולל רשומות על כל מדידה שבוצעה במסגרת המכרז, כולל מספר סידורי של המדידה, סוג המדידה (ביקור בסניף, סקר טלפוני, סקר אינטרנטי או מדידה באינטרנט), ובהתאם לסוג המדידה - מספר הסניף בו בוצעה, מספר השירות שנבדק, כתובת עמוד האינטרנט ומספר היחידה שנבדקה.

9.4.3.2. **מאגר הנתונים**: קובץ MSFT Excel או Google Sheet הכולל רשומות על כלל הנתונים שעלו במסגרת המדידה, כולל תשובות לשאלות פתוחות, תשובות לשאלות סגורות, דירוגים שניתנו וכל מידע אחר שעלה ממקבלי השירות שנבדקו.

9.4.3.3. **שיטת המדידה**: קובץ MSFT Word או Google Doc הכולל את כלל מסמך מתווה המדידה, כלל השאלות, ההנחיות ושיטות העבודה לפיהן מתנהל המערך, כולל שאלונים לסוקרים בסניפים, שאלונים לסקר טלפוני, שאלונים לסקר אינטרנטי, שאלות המוצגות באתרים וכו'.

9.4.3.4. **מאגר הסניפים הממשלתי**: קובץ MSFT Excel או Google Sheet הכולל רשימת הסניפים, כולל כתובת הסניף, מספרי טלפון, שעות פתיחה, היחידה הממשלתית במסגרתה פועל הסניף ורשימת השירותים הניתנת בסניף (אשר אינה קיימת במאגר כיום). מאגר זה יעודכן ויתוחזק על ידי הספק הזוכה, כולל חיבור השירותים הניתנים בכל סניף.

9.4.3.5. **מאגר עמדות השירות**: קובץ MSFT Excel או Google Sheet הכולל רשימת עמדות השירות, כולל כתובת העמדה, שעות פעילות, יחידת השירות הממשלתית במסגרתה פועלת העמדה ורשימת השירותים הניתנים בה.

9.4.3.6. **מאגר מוקדי השירות והמידע הטלפוניים**: קובץ MSFT Excel או Google Sheet עם רשימת מוקדי השירות והמידע הטלפוניים שמפעילים משרדי הממשלה, כולל מספר הטלפון, שעות הפעילות, היחידה הממשלתית במסגרתה פועל המוקד ורשימת השירותים הניתנים בו (אשר אינה קיימת במאגר כיום). מאגר זה יוקם ויתוחזק על ידי הספק הזוכה, כולל חיבור השירותים הניתנים בכל מוקד.

- 9.4.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מן הספק לשנות את תדירות העברת הקבצים, את תכולתם ו/או את פורמט העברת הקבצים בכל עת ועל הספק להחיל כל שינוי כאמור.
- 9.4.5. ביחס לכל יחידה ממשלתית אשר שירותיה יימדדו לפי מכרז זה, יכין הספק תיק איסוף נתונים יחידתי, המבוסס על תיקים קיימים שיועברו לרשותו. תיק המדידה יעודכן אחת למחזור מדידה, יהיה נגיש למזמין ולמי מטעמו ויכלול את אלה:
- 9.4.5.1. מידע ונתונים רלבנטיים על יחידת השירות. בין היתר, ייכלול בתיק מידע על מאפייני הפעילות, אוכלוסיית מקבלי השירותים, השירותים הניתנים ביחידה, פריסת הסניפים והפריסה הגיאוגרפית, כתובת אתר האינטרנט, ורשימת הטלפונים.
- 9.4.5.2. הוראות והנחיות לסוקר, כולל מידע על שיטות המדידה ואופן ביצוע המדידה. התיק יתייחס לערוצי המדידה השונים, ויגדיר את תדירות המדידה והנחיות רלוונטיות הקשורות לביצוע המדידה בשטח.
- 9.4.5.3. כלל העזרים הנדרשים לאיסוף ורישום הנתונים. בין היתר, ייכללו בתיק שאלונים וטפסי הערכת מודד מלווים בהנחיות למילוי, וכן הנחיות למילוי יתר אמצעי הדיווח.
- 9.4.5.4. הנחיות והסברים לגבי השירותים הנמדדים בכל יחידת שירות, ולגבי הסניפים הנמדדים. בתיק תהיינה הנחיות ייחודיות, ככל שהדבר יידרש, באשר לאופן מדידת פריטים מסוימים בסניפים מסוימים.
- 9.4.5.5. קובץ מקרים ותגובות, ובו התייחסות למקרים בלתי צפויים העשויים להתעורר במהלך ביצוע המדידות, ודרכי ההתמודדות האפשריות.
- 9.4.5.6. מידע עדכני באשר לאירועים מיוחדים שהתרחשו במהלך המדידות, שאלות רלוונטיות שהתעוררו והנחיות שהתקבלו מהמשרד.
- 9.4.6. עם סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם בתום תקופת ההתקשרות או בין אם בכל מועד אחר, יבוצע תהליך חפיפה ("העברת מקל") בינו לבין הגורם אשר יחליף אותו, בין אם המדובר בספק אחר ובין אם המדובר בביצוע המדידות על ידי גורם פנימי (להלן, בהתאמה: "חפיפה", "הגורם המחליף"). האחריות של הספק על ניהול הידע מסתיימת אך ורק לאחר השלמת החפיפה. במסגרת חפיפה זו ידרש הספק:
- 9.4.6.1. להעביר לגורם המחליף את כלל מאגרי הידע והנתונים הרלוונטיים לניהול ותפעול מערך המדידה לרבות כלל מאגרי המידע, כלל נתוני וממצאי המדידה לאורך כל תקופת עבודתו של הספק ותיקי האיסוף הנתונים היחידתיים.
- 9.4.6.2. לעבור באופן פרונטלי ויסודי עם הגורם המחליף על כלל הקבצים והמאגרים, על מנת להבטיח שהמחליף מבין את אופן איסוף הנתונים, סוגי הנתונים השונים והבעיות שהתגלו במהלך הדרך ביחס לניהולן. כמו כן נדרש הספק להעביר קבצים גולמיים שנאספו.
- 9.4.6.3. להסביר באופן פרונטלי ויסודי לגורם המחליף את שיטות העבודה לפיהן בוצעה המדידה עד כה, כולל השאלונים השונים, האתגרים עימם נתקלו הסוקרים והדרכים להתמודד איתן. במסגרת זו, ייתכן ותידרש פגישה עם 5-10 סוקרים.
- 9.4.6.4. לעבור באופן פרונטלי ויסודי על מסמך מסכם שיכין הספק עבור הגורם המחליף, ובו סקירה של עיקרי הפעולות שבוצעו במהלך תקופת ביצוע השירותים, התובנות המרכזיות שעלו, הסוגיות המחייבות שינוי והמלצות לעתיד.

9.4.7. רשות התקשוב הממשלתי רואה בנושא ניהול הידע במכרז נושא קריטי, הנדרש גם לצורך שקיפות המידע לציבור, וגם לצורך שימור מערך המדידה לאורך שנים.

פרק 3

טופס ההצעה ונספחיו

לכבוד

ועדת המכרזים – רשות התקשוב הממשלתי

משרד ראש הממשלה

הנדון: הצעה למכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז")

אני/ _____ [שם המציע] מס' ת.ז.ח.פ. _____, החתום/מים מטה מגיש/ים בזאת את הצעתי/נו למכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי, כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה, ובמחירים המפורטים בהצעה הכספית.

א. פרטי איש הקשר מטעם המציע לעניין מכרז זה הם כמפורט להלן:

שם	כתובת

טלפון במשרד	טלפון נייד	פקס

כתובת דואר אלקטרוני

ב. הצהרות והתחייבויות המציע במסגרת הצעתו

- ידוע לי כי לא תתקבל הצעה מיותר מגורם אחד. לצורך זה, שותפות נחשבת כגורם אחד אך ורק אם מדובר בשותפות רשומה כחוק.
- אני מצהיר שאני מומחה בעל ניסיון באספקת השירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותי ציוד, כח אדם, ידע, ניסיון ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים בהתאם לכל תנאי המכרז.
- אני מצהיר כי כל הפרטים המופיעים ב"מענה המציע" המפורט בזה להלן, נכונים.
- אני מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לי ואני מקבלם במלואם

- ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שבדקתי את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצאתי אותם מתאימים וראויים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של אי-הבנה, פגם או אי-התאמה אחרת.
5. בגדר האמור הנני מתחייב, כי ככל שהצעתנו תזכה במכרז, השירותים יסופקו בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים.
6. אני מצהיר בזאת כי ההצעה הכספית שבפרק 5 כוללת כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהן, הכרוכות, במישרין ו/או בעקיפין, בביצוע השירותים, כמפורט בין היתר בחוזה ובמפרט תכולת השירותים, וכן כל פעולה אותה נידרש לבצע לצורך מתן השירותים, לרבות ומבלי לגרוע, אספקת כל כלי העבודה, החומרים והציוד שידרשו למתן השירותים, העמדת כוח האדם הנדרש לצורך מתן השירותים, אחריות, ביטוח וכיו"ב.
7. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).
8. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או גוף אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).
9. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה או בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו או בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
10. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
11. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון (למעט כאמור במפורש במסמכי המכרז) והיא תעמוד בתוקפה ותחייבני החל ממועד מסירתה ועד תום 90 ימים מן המועד האחרון להגשת ההצעה למכרז, ובכפוף לשאר ההוראות האמורות במסמכי המכרז ביחס לתוקף ההצעה. ידוע לי כי המשרד רשאי להודיע על הארכת תוקפה של ההצעה ל-90 ימים נוספים.
12. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
13. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה, כולן או חלקן.
14. הנני מתחייב לעשות שימוש לצורך מכרז זה ומתן השירותים אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.
15. ידוע לי כי בחירת ההצעה הזוכה במכרז טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים. כמו כן ידוע לי כי ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת החוזה המצורף כפרק 4 על ידי מורשי החתימה של המשרד, חתימתו כדין על ידי, והגשת ערבות לביצוע ואישורים בדבר קיום ביטוחים כנדרש בחוזה, וכיו"ב הנדרש בסעיף 5.7 להזמנה להציע הצעות. ידוע לי כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד למציע הזוכה.

16. הריני מצהיר כי נכון ליום הגשת הצעה זו, זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
17. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת את הצדדים.

מענה המציע

בחלק זה של ההצעה, על המציע לפרט בהתאם למבנה הנדרש, בחלוקה לחלקים ולנספחים. ההצעות יוגשו במבנה אחיד, במספר חלקים כמפורט להלן. יש להפריד בין חלק לחלק באמצעות עמוד שער ריק ובו כותרת החלק ("אודות המציע" / "מקרי מבחן" / "תוכנית עבודה"), ולעמוד במגבלת העמודים בכל פרק.

מענה המציע ישמש את ועדת המכרזים לשם ניקוד איכות ההצעות, כמפורט בנספח א' לפרק 1 ("אמות המידה לאיכות"). בנוסף, מענה המציע במסגרת נספח ב' - תצהיר עמידה בתנאי הסף המקצועיים (מידע אודות הפרוייקטים ותכולתם) ישמש גם לצורך ניקוד איכות ההצעות.

1. חלק א': אודות המציע

חלק זה נועד לאפשר לרשות להכיר את המציע, נסיונו, פרויקטים שהוביל, ואת כלל הגורמים שיהיו מעורבים בפעילות (אנשי צוות וספקי משנה), כל זאת לשם ניקוד. מגבלת עמודים: סך הכל עד 20 עמודים.

- 1.1. מידע אודות המציע, היסטורית פעילותו, היקפי פעילותו, מבנה ארגוני של המציע, היקפי כוח אדם מועסקים ותחומי התמחות.
- 1.2. מידע אודות ספקי המשנה ש המציע שילב בהצעתו, לרבות מידע על:
(א) תיאור פעילותו של כל גורם הכלול בהצעה (המציע, ספקי משנה).
(ב) היסטוריית העבודה המשותפת של המציע עם ספקי המשנה לרבות פירוט אודות 3 פרויקטים שנעשו יחדיו ככל שישנם.
- 1.3. פירוט אודות אנשי הצוות המוביל כמפורט בסעיף 1.2 בפרק 1 (מנהלת הפרוייקט, אנליסט/ית, מנהלת איסוף הנתונים, מנהלת הטמעה וקידום מהלכי שירות). לגבי כל איש צוות יש לפרט:
(א) ניסיון קודם ופרוייקטים דומים שנעשו בעבר
(ב) תפקיד ותחומי אחריות כיום
(ג) השכלה.
- 1.4. יש לצרף תעודות השכלה וקורות חיים לגבי כל אנשי הצוות המוביל. יש להבהיר מי מעסיק את אנשי הצוות (המציע או ספקי המשנה) ובאיזה היקף משרה, נכון למועד הגשת ההצעה (תעודות השכלה לא יובאו בחשבון מגבלת מספר העמודים).
- 1.5. מידע נוסף הקשור למציע, ככל שירצה בכך המציע.

2. חלק ב': מקרי מבחן

- מקרי המבחן נועדו לאפשר לרשות להבין לעומק כיצד בוצעו שני פרויקטים דומים על ידי המציע בעבר. מגבלת עמודים: עד 10 עמודים לכל מקרה מבחן (סך הכל עד 20 עמודים).
- 2.1 פירוט של שני פרויקטים שביצע משנת 2013 ועד למועד הגשת ההצעה, הדומים במדד התוצאה שלהם ובמהות השירותים שנדרשו בהם למכרז זה.
 - 2.2 תיאור של הפרוייקטים, פירוט השירותים שניתנו בהם, פירוט אודות מידת ההצלחה שהושגה ביחס לתוצאות המקוריות שהוגדרו.
 - 2.3 עותקים של חומרי ההדרכה שהוכנו לפרוייקטים השונים, Dashboards שונים שהוצגו, מסכי הזנת המידע עליהם עבדו הצוותים המקצועיים, מצגות מסכמות שהוצגו ללקוח וחומרים נוספים הרלוונטיים להבנת איכות עבודתו של המציע לפרוייקט. ככל שלא יצורפו חומרים אלו, הניקוד שיינתן בעבור חלק בדיקה זה יהיה 0 נקודות.

3. חלק ג': תוכנית עבודה

- 3.1 התוכנית המוצעת נועדה להסביר כיצד לדעת המציע יוכל להשיג את מדדי התוצאה המוגדרים בסעיף 1.1.8 בפרק 1 ובפרק 2 למכרז זה. מגבלת עמודים: עד 20 עמודים. על התוכנית לכלול את הרכיבים הבאים:
 - 3.1.1 פירוט אודות תפיסת עולמו ביחס לשירותים הנדרשים, כולל הצעות לשינויים והתייחסויות לנדרש במכרז.
 - 3.1.2 פירוט אודות הפעולות אותם מתכוון המציע לעשות במידה ויוכרז כזוכה, משלב ההודעה ועד לשלב הגשת התוצרים בסוף כל מחזור מדידה.
 - 3.1.3 פירוט אודות הטכנולוגיות ושירותי התמיכה אותן מתכוון המציע לשלב במסגרת הפרוייקט, במידה ויוכרז כזוכה כמפורט בסעיף 9.3 בפרק ב' למכרז.
 - 3.1.4 הערכות המציע ביחס להיקפי כוח האדם שיידרשו לצורך ביצוע השירותים, כולל פירוט של סוג העובדים שהוא צפוי לגייס, השכלה ותכונות נדרשות.
 - 3.1.5 מודל ההפעלה המוצע למכרז זה, כולל מבנה ארגוני מוצע ושמות בעלי התפקידים השונים בו, מבנה העבודה בין המציע לבין ספקי המשנה (כולל הגדרות תוצרים ותחומי אחריות) והגדרת תהליכי העבודה המרכזיים המחברים בין רשות התקשוב, משרד ראש הממשלה, המציע וספקי המשנה.
- 3.2 בנוסף, על המציע לצרף את המסמכים הבאים, אשר לא יובאו בחשבון מגבלת העמודים של פרק זה:
 - 3.2.1 "מוק אפ" של 2-3 עמודי "אתר המדידה" האינטרנטי, באופן אשר יאפשר למזמין להבין כיצד ייראה האתר העתידי שמתכנן המציע לחשוף בפני היחידה ומשרד הממשלה.
 - 3.2.2 תמונות מסך של הממשקים, כפי שהם ממומשים בקרב לקוחות אחרים, לצד ה"מוק אפ" שיוכן לצורך הדמיית ממשק הצגת הנתונים למשרדים ולציבור. במידה והמציע לא עשה שימוש בעבר באחד או יותר מהממשקים המפורטים כאן עבור לקוחות, הוא נדרש לציין זאת.

חתימת המציע: _____

חותמת תאגיד: _____ תאריך: _____

באמצעות מורשי החתימה:

_____	_____
שם	תפקיד
_____	_____
שם	תפקיד

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר,
בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום
בשם המציע, כי חתימותיהם מחייבות את המציע לענין הצעה זו וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

_____ תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת

נספח א'

תצהיר פרטי המציע

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

1. הנני משמש/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.

2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

3. שם המציע בעברית (שם החברה/תאגיד כפי שהוא רשום במרשם): _____

4. שם המציע באנגלית: _____

5. סוג ההתאגדות: _____

6. תאריך הרישום: _____

7. מספר מזהה: _____

8. מספר עוסק מורשה: _____

9. פרטי בנק של המציע (שם, סניף, מספר חשבון): _____

10. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידיהם ומספרי הזהות שלהם:

א.	שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
	תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
	דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:
ב.	שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
	תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
	דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:

11. הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע ביחד / לחוד [מחק את המיותר].

12. דרישות נוספות כמו תוספת חותמת, אם ישנן:

13. בעלי הזיקה של המציע, כהגדרתם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976:

14. בעלי השליטה במציע, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981:

15. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____ במשרדי
שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י
ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי
יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה
עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח ב'

תצהיר עמידה בתנאי הסף המקצועיים

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כלהלן:
- הנני משמש/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.
 - הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").
 - המציע בעצמו ו/או ספקי המשנה מטעמו ביצע חמישה פרוייקטים עבור לקוחות שונים, אשר החלו והסתיימו בתקופה החל מיום 1.1.2013 ועד למועד פרסום המכרז, העונים על תנאי הסף כפי שהוגדר בסעיף 2.1 בפרק 1 למכרז. להלן מידע אודות הפרוייקטים ותכולתם. יש לפרט אודות תכולת כל אחד מהפרוייקטים. מענה המציע ישמש גם לצורך ניקוד איכות ההצעות.

	שם פרוייקט 1:
	שם הלקוח:
	תיאור הפרוייקט:
	שם גורם מבצע (המציע עצמו/ ספק משנה) יש לציין את שם החברה המלא:
	איש קשר מטעם הלקוח ומספר טלפון ישיר:
	היקף כספי שנתי של הפרוייקט (לא כולל מע"מ):

<p><input type="checkbox"/> תכנון וניהול סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים והצגתם.</p> <p><input type="checkbox"/> תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים.</p> <p><input type="checkbox"/> מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט.</p> <p><input type="checkbox"/> בחינת ואבחון תהליכי שירות והגשת מסמך המלצות לשיפור השירות בארגונים הנותנים שירות ביותר מ-20 סניפים ו-2 ערוצים (פרונטלי, טלפוני, אינטרנטי ועוד).</p> <p><input type="checkbox"/> ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 לפרק 2.</p>	<p>רכיבי הפרוייקט (יש לסמן ב-V)</p>	
	<p>שם פרוייקט 2:</p>	
	<p>שם הלקוח:</p>	
	<p>תיאור הפרוייקט:</p>	
	<p>שם גורם מבצע (המזיע עצמו/ ספק משנה) יש לציין את שם החברה המלא:</p>	
		<p>איש קשר מטעם הלקוח ומספר טלפון ישיר:</p>
	<p>היקף כספי שנתי של הפרוייקט (לא כולל מע"מ):</p>	
<p><input type="checkbox"/> תכנון וניהול סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים והצגתם.</p> <p><input type="checkbox"/> תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים.</p> <p><input type="checkbox"/> מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט.</p> <p><input type="checkbox"/> בחינת ואבחון תהליכי שירות והגשת מסמך המלצות לשיפור השירות</p>	<p>רכיבי הפרוייקט (יש לסמן ב-V)</p>	

<p>בארגונים הנותנים שירות ביותר מ-20 סניפים ו-2 ערוצים (פרונטלי, טלפוני, אינטרנטי ועוד). <input type="checkbox"/> ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 לפרק 2.</p>		
	שם פרויקט 3 :	
	שם הלקוח :	
	תיאור הפרויקט :	
	שם גורם מבצע (המזיע עצמו/ ספק משנה) יש לציין את שם החברה המלא :	
		איש קשר מטעם הלקוח ומספר טלפון ישיר :
	היקף כספי שנתי של הפרויקט (לא כולל מע"מ) :	
<p><input type="checkbox"/> תכנון וניהול סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים והצגתם. <input type="checkbox"/> תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים. <input type="checkbox"/> מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט. <input type="checkbox"/> בחינת ואבחון תהליכי שירות והגשת מסמך המלצות לשיפור השירות בארגונים הנותנים שירות ביותר מ-20 סניפים ו-2 ערוצים (פרונטלי, טלפוני, אינטרנטי ועוד). <input type="checkbox"/> ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 לפרק 2.</p>	רכיבי הפרויקט (יש לסמן ב-V)	

4. המציע ו/או ספקי המשנה ביצעו שני פרויקטים ביחס לכל אחד מסוגי השירותים הנדרשים במכרז (סך הכל עשרה פרויקטים, עבור לקוחות שונים, בתקופה המתחילה ביום 1.1.2013 ומסתיימת במועד הגשת המכרז) כנדרש בסעיף 2.1.3 בפרק מס' 1.
5. להלן מידע אודות הפרוייקטים ותכולתם, לצד הגורם המבצע (שם המציע או ספק המשנה):

תכנון וניהול סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים והצגתם	
שם פרויקט 1:	
תיאור הפרוייקט:	
שם הלקוח:	
שם המבצע:	

שם פרויקט 2:	
תיאור הפרוייקט:	
שם הלקוח:	
שם המבצע:	

תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים	
שם פרויקט 3:	
תכולת הפרוייקט:	
שם הלקוח:	
שם המבצע:	

	שם פרוייקט 4 :
	תכולות הפרוייקט :
	שם הלקוח :
	שם המבצע :

מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט	
	שם פרוייקט 5 :
	תכולות הפרוייקט :
	שם הלקוח :
	שם המבצע :

	שם פרוייקט 6 :
	תכולות הפרוייקט :
	שם הלקוח :
	שם המבצע :

בחינת ואבחון תהליכי שירות והגשת מסמך המלצות לשיפור השירות בארגונים הנותנים שירות ביותר מ-20 סניפים ו-2 ערוצים (פרונטלי, טלפוני, אינטרנטי ועוד).	
	שם פרוייקט 7 :
	תכולות הפרוייקט :

	שם הלקוח:
	שם המבצע:

	שם פרוייקט 8:
	תכולות הפרוייקט:
	שם הלקוח:
	שם המבצע:

ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 לפרק 2	
	שם פרוייקט 9:
	תכולות הפרוייקט:
	שם הלקוח:
	שם המבצע:

	שם פרוייקט 10:
	תכולות הפרוייקט:
	שם הלקוח:
	שם המבצע:

נספח ג'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

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

1. הנני משמשת/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.
2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

3. חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

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

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

[סמן X במשבצת המתאימה]

- המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז.
- המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

5. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

[סמן X במשבצת המתאימה]

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

[ככל שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר הוא נדרש גם לסמן X במשבצת המתאימה להלן]

המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם להתחייבותו לפי הוראות פסקת משנה 1ב2(א)(2)(ב) במסגרת התקשרות שנעשתה עמו בעבר וטרם קיבל הנחיות/ופועל לביצוע ההנחיות [מחק את המיותר] ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות.

6. אני מצהיר/ה כי ככל שהמציע יזכה במכרז, אעביר העתק מתצהיר זה ביחס לתוכן של סעיף 5 לעיל למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימת המצהיר/ה

_____ תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכרת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח ג' - 1

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

[מטעם בעל זיקה]

[במידה ונספח זה אינו רלבנטי להצעת המציע – יש לציין "לא רלבנטי"]

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

1. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

2. הנני _____¹, במציע והנני בעל זיקה במציע / מכהן כ_____ אצל _____, שהינו בעל זיקה למציע (להלן: "בעל הזיקה"), ועושה תצהיר זה בשם בעל הזיקה. [יש למחוק את המיותר]

3. חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

בתצהיר זה, משמעותם של המונחים "מועד ההתקשרות", "בעל זיקה", "הורשע" – כהגדרתם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/נה אותם.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

[סמן X במשבצת המתאימה]

בעל זיקה למציע לא הורשע ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד ההגשה") מטעם המציע במכרז.

בעל זיקה למציע הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

בעל זיקה למציע הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה

¹ יש לפרט את תפקיד המצהיר, ואת היותו בעל זיקה במציע.

האחרונה ועד למועד ההגשה.

[סמן X במשבצת המתאימה]

5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתי/ה כי עלי/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרת/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח ד'

- תעודת התאגדות
- נסח חברה

[על המציע לצרף את המסמכים כחלק מהצעתו]

נספח ה'

תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

(מטעם מציע)

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

1. הנני משמשת/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.

2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

3. המציע, המנהל הכללי של המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו: [סמן X במשבצת המתאימה]

לא הורשעו בחשד בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פיסקאלי (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

"בעל שליטה" משמעו:

(א) יחיד בעל היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, בין לבד ובין יחד עם אחרים או באמצעותם, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות יכולת הנובעת מתקנון התאגיד, מכוח חוזה בכתב, בעל פה או באופן אחר, או יכולת הנובעת מכל מקור אחר, ולמעט יכולת הנובעת רק ממילוי של תפקיד של נושא משרה בתאגיד;

(ב) מבלי לגרוע מכלליות האמור בפסקה (א), יראו יחיד כבעל שליטה בתאגיד אם הוא מחזיק 25% או יותר מסוג כלשהו של אמצעי שליטה, ואין אדם אחר המחזיק אמצעי שליטה מאותו הסוג בשיעור העולה על שיעור החזקותיו; לעניין זה, "החזקה" – לרבות החזקה יחד עם אחרים כמשמעותה בחוק ניירות ערך;

(ג) מבלי לגרוע מכלליות האמור בפסקאות (א) ו-(ב), בתאגיד שבו אין יחיד כאמור בהן, יראו כבעל שליטה את יושב ראש הדירקטוריון בחברה ונושא משרה מקביל וכן את המנהל הכללי, ואם אין כאלה – את נושא המשרה שיש לו שליטה אפקטיבית בתאגיד.

המציע ו/או מנהליו ו/או בעלי השליטה בו, הורשעו בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ [יש לפרט את העבירות].

4. במקרה שהצעת המציע תיבחר במכרז, אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.
5. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמקרה שאזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.
6. ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות.
7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכרת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח ה'-1

תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

[מטעם מנהל/בעל שליטה במציע]

[אם נספח זה אינו רלבנטי להצעת המציע – יש לציין "לא רלבנטי"]

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

1. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").
2. הנני _____ (*).
3. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

[סמן X במשבצת המתאימה]

לא הורשעתי ו/או נחקרתי בחשד בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פסקאלי (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

הורשעתי ו/או נחקרתי [מחק את המיותר] בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ [יש לפרט את העבירות].

4. במקרה שהצעת המציע תיבחר במכרז, אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.
5. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמקרה שהמציע יזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.
6. ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות.

7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

(* יש לפרט את תפקיד המצהיר, ואת היותו בעל שליטה ו/או מנהל במציע.

נספח ו'

נוסח ערבות

[להצעה עצמה תצורף הערבות המקורית]

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
באמצעות משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 263,000 ₪ (במילים: מאתיים ששים ושלושה אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת _____² (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי, לרבות טענה שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____ ועד בכלל.

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

שם הבנק/ חברת הביטוח³

מס' _____	מס' סניף _____	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____
הבנק		

חתימה וחותמת
מורשה החתימה

שם מלא _____

תאריך _____

² יש למלא את שמו המלא של המציע
³ יש למלא את הכתובת של סניף הבנק או חברת הביטוח

נספח ז'

תצהיר זכויות קניין והיעדר ניגוד עניינים

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

1. הנני משמש/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.

2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה במסגרת מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז").

3. הריני מצהיר בזאת כי: [סמן X במשבצת המתאימה]

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

זכויות קניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את המוצרים מתוצרתו.

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

5. למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי, שלי או של עובדי המציע המעורבים בהצעה ובביצועה.

6. זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימת המצהיר/ה

_____ תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמה ע"י _____ מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח ח'

אישור עסק חי

תאריך: _____

לכבוד

משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז") אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך _____.
- לחילופין: (נא למחוק את המיותר)**
- הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.
- ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
- ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).
- ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח ט'

אישור ותצהיר בדבר היות המציע עסק בשליטת אישה

לכבוד

משרד ראש הממשלה

המשרד

א.ג.נ.,

אישור רו"ח:

אני רו"ח _____, מאשר בזאת כי _____, הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

המחזיקה בשליטה הינה גב' _____ מספר זהות _____

שם מלא _____ חתימה _____ חותמת _____

טלפון _____

כתובת _____

תצהיר בעלת השליטה:

אני גב' _____ מספר זהות _____ שם המציע _____ (להלן: "העסק") מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לאמור בס' 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

חתימה _____

שם מלא _____

נספח י'

אישור עו"ד

לכבוד

רשות התקשוב הממשלתי

משרד ראש הממשלה

הנדון: חב' _____ (להלן: "המציע")

אני הח"מ _____, עו"ד, רישיון מס' _____
מרח' _____ מאשר/ת בזאת כדלקמן:

1. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידיהם ומספרי הזהות שלהם:

א. שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:
ב. שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:

2. הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע וחתימותיהם **ביחד / לחוד** [מחק את המיותר] **בצירוף חותמת החברה** [מחק אם מיותר] מחייבות את המציע, לרבות לעניין מכרז זה והגשת ההצעה ומסמכיה בשם המציע.

3. דרישות נוספות/אם רלבנטיות:

חותמת

חתימה

תאריך

נספח י'א

מסמכי המכרז החתומים

(לרבות הבהרות המשרד)

[על המציע לצרף את המסמכים כחלק מהצעתו. ניתן להדפיס דו-צדדי].

סימוכין: _____

חוזה התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ 2019

בין משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי המיוצג על-ידי ראש רשות התקשוב הממשלתי ביחד עם חשב המשרד או סגנו (להלן: "המשרד");

מצד אחד

לבין _____, מספר ח.פ. _____, כתובת _____, טלפון: _____ (להלן: "הספק");

מצד שני

הואיל והמשרד פרסם מכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז") כמפורט במסמכי המכרז בהתאם לצרכי המשרד (להלן: "השירותים"), ושירותי תמיכה בגינם עבור רשות התקשוב הממשלתי, כמפורט במסמכי המכרז בכלל וכהגדרתם בסעיף 1.5 להלן בפרט;

והואיל והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במסמכי המכרז, הגיש הצעתו למכרז (להלן: "ההצעה" או "הצעת הספק");

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של ההצעה, בהסתמך על נכונות הצהרותיו של הספק, בהתבסס על הנתונים שבהצעתו ובכפוף לחתימתו על חוזה התקשרות זה וקיום יתר התנאים והדרישות המפורטים במסמכי המכרז, בחרה ועדת המכרזים של המשרד בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;

והואיל והצדדים החליטו כי השירותים יינתנו שלא במסגרת יחסי העבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא על בסיס ספקי דווקא, כאשר הספק פועל כבעל מקצוע עצמאי, שלא במסגרת שירות המדינה, על כל המתחייב והמשתמע מכך, וזאת בהתחשב באופי השירותים על פי חוזה זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים לפיו, ההולמים העסקה על פי התקשרות למתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד ומעביד;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, נספחים, כותרות ופרשנות

- 1.1. המבוא לחוזה זה וכן מסמכי המכרז ונספחיהם מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות החוזה.
- 1.3. מבלי לגרוע משאר הוראות החוזה, מובהר בזה, כי הפנייה בחוזה לנספח כלשהו משמעה הפנייה לנספח המעודכן ביותר של הנספח כפי שיהיה קיים באותו מועד. כל שינוי ועדכון לנספחים יהא כפוף לאישורו של המשרד מראש ובכתב, אלא אם נאמר אחרת בחוזה זה או בנספח הרלבנטי.

1.4. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות ("סתירה") בין הוראה בחוזה להוראה בנספחיו, תגבור הוראת החוזה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה שבו ידע הספק ו/או היה עליו לדעת כבעל מקצוע סביר אודות סתירה בין הוראות שונות בחוזה ו/או סתירה בין הוראות בחוזה להוראות בנספחיו ו/או סתירה בין הוראות בחוזה להוראות בספק בפירוש הנכון ו/או סתירה בין הוראות החוזה להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות למשרד, באופן מיידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.

1.5. בחוזה זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

"החוזה" חוזה זה על נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

"יום חתימת החוזה" יום חתימת החוזה ע"י מורשה/י החתימה של המשרד.

"כל דין" לרבות כל חוק, תקנה, צו, כלל, פסיקת רשות שיפוטית מוסמכת, חוקי עזר, צו מינהלי, תוכנית בת תוקף, הנחייה, דרישה, היתר, פקודה, תקן מחייב, הוראה מאת רשויות מוסמכות והכל (א) כפי שישתנה ו/או יעודכן ו/או יוחלף מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות; (ב) בקשר ישיר או עקיף עם ביצוע מלוא התחייבויות הספק בחוזה; (ג) בין אם נזכרו בחוזה במפורש ובין אם לאו.

"המכרז" מכרז פומבי מספר 2/19 למדידת השירות.

"מסמכי המכרז" (א) הזמנה להציע הצעות; (ב) מפרט תכולת השירותים; (ג) טופס ההצעה על נספחיו (לרבות טופס ההצעה הכספית); (ד) החוזה על נספחיו; (ה) מסמכים ותוספות למכרז שפורסמו כדין ושקיבלו תוקף של חלק ממסמכי המכרז; (ו) הוראות חשכ"ל הנזכרות במסמכי המכרז בגרסתן העדכנית; (ז) כל מסמך נוסף/אחר שהגיש הספק במסגרת הצעתו במכרז, הכל כפי שפרסם המשרד במסגרת המכרז ו/או כפי שהגיש הספק בהצעתו. מסמכי המכרז, אשר הוגשו במסגרת הצעת הספק למכרז, מצורפים לחוזה כנספח א' ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

"השירותים" כלל השירותים אותם נדרש הספק לספק למשרד כמפורט במסמכי המכרז בכלל, ובפרט במפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז) ובחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז), ובנוסף שירותים שהוצעו על ידי הספק במסגרת המענה למכרז, וכן כל שירות אחר ו/או נוסף הנובע ממתן השירותים שיינתנו על-ידי הספק כמפורט בחוזה, אף שלא נזכר במפורש בחוזה, לרבות כל האמור בסעיף 5.3 להלן.

2. נציגי הצדדים

2.1. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד לצורך ביצוע חוזה זה הוא/היא מר/גב' _____, *ניושלם לאחר*

הזכייה או מי שיוסמך על ידיה/וה בכתב (להלן: "מנהל ההתקשרות"). המשרד יהיה רשאי להחליף את מנהל ההתקשרות בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.

יובהר כי מנהל ההתקשרות אינו רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ואו להגדיל את ההיקף הכספי של ההתקשרות, אלא באישור מוקדם של ועדת המכרזים המשרדית, ולאחר הוצאת חוזה/הזמנת עבודה חתומים על ידי מורשי החתימה של המשרד.

2.2. נציגת הספק הוא/היא מר/גב' _____ [יושלים לאחר הזכייה] (להלן: "נציג הספק"). נציג הספק יהיה הנציג הבלעדי והמוסמך להתחייב מטעמו של הספק בכל הקשור לחוזה, ובין היתר, ירכז את המידע, המסמכים והפעילות, ידאג לביצוע השירותים וכל הדרוש לצורך יישום וביצוע כל התחייבויות הספק על פי החוזה, במלואן ובמועדן.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות היא שלוש (3) שנים ושלושה (3) חודשים, החל מיום חתימת החוזה (להלן: "תקופת ההתקשרות").

3.2. למשרד שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של עד שנה כל אחת ובסה"כ עד שלוש (3) שנים נוספות (להלן: "תקופת הארכת ההתקשרות"), באופן שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על שש (6) שנים ושלושה (3) חודשים מתחילת ההתקשרות. ההארכה תיעשה בכתב על-ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד, בכפוף לאישור ועדת המכרזים. מובהר, כי בתקופות ההארכה ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה, בשינויים המחויבים.

3.3. במקרה שאיזו מתקופות ההארכה תמומשנה, מתחייב הספק להאריך את (א) תוקף הערבויות שמסר למשרד במסגרת החוזה, וכן את (ב) הביטוחים שנדרש לערוך ולקיים במסגרת חוזה זה, והכול בהתאמה לתקופות ההארכה.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

4.1. כי הוא תאגיד הרשום כדין בישראל, אשר לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה ו/או תוצאתה האפשרית הינה פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו או תוצאה דומה אחרת.

4.2. כי אין לו חובות אגרה שנתית לרשם התאגידים, בגין השנים הקודמות למכרז; ככל שהספק הינו חברה בע"מ, החברה אינה "חברה מפרת חוק" ואינה מצויה בהתראה לפני רישומה כְּכִזּוֹ. המשרד יוכל לדרוש מהספק בכל עת קבלת נסח רישום עדכני של הספק אצל רשם התאגידים, כדי לוודא עמידתו בתנאי זה. מודגש כי אי-מסירת נסח רישום עדכני כאמור, בתוך 30 ימים מהמועד שבו נדרש הספק לעשות כן, תהווה כשלעצמה עילה להפסקת ההתקשרות של המשרד עם הספק.

4.3. כי הוא עומד בכל תנאי הסף והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במענה למכרז וכי ימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא

של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

4.4. כי הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחוזה זה ובמפרט תכולת השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

4.5. כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי ייסודו או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.

4.6. כי קיבל ובדק את כל המידע הרלוונטי והדרוש למתן השירותים; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על המשרד אחריות כלשהי.

4.7. כי הבין את מלוא צרכי המשרד ודרישותיו, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון, הגיע למסקנה כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.

4.8. כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה מול המשרד, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל מי שפועל מטעמו לרבות ספק משנה מטעמו (ככל שישנו וככל שיאושרו על ידי המשרד), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעביד וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על-פי החוזה.

4.9. כי ידוע לו שהפיקוח, אותו יבצע מנהל ההתקשרות ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים, וכל הנחיה ו/או הוראה ו/או אישור שיעניק המשרד ו/או כל מי מטעמו לספק ו/או לכל מי מטעמו, אינם אלא אמצעי ביקורת, כמו גם שהם אינם מהווים חוות דעת ו/או הצהרה מטעם המשרד, ובכל מקרה לא יהיה בהם על מנת לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו הישירה, המלאה והבלעדית כלפי המשרד ו/או כלפי כל מי מטעמו בקשר עם החוזה ו/או להטיל על

המשרד ו/או על מי מטעמו אחריות כלשהי כלפי הספק ו/או כלפי כל צד שלישי.

4.10. כי כל המידע אותו מסר הספק למשרד במסגרת המכרז ו/או לקראת חתימת החוזה, הנו מלא ונכון באופן הדרוש לביצוע מלוא התחייבויותיו של הספק וכי אין במסירת המידע כאמור בכדי לגרוע מאחריותו על פי החוזה.

4.11. כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בחוזה והמשך קיומן בתוקף הן תנאי להתקשרות עמו, והוא יודיע מיידית בכתב על כל שינוי שיחול בהן.

5. השירותים

5.1. הספק מתחייב לספק את השירותים כהגדרתם בסעיף 1.5 לעיל, בהתאם להוראות החוזה בכלל והוראות מפרט תכולת השירותים בפרט ולהנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובאופן היעיל ביותר.

5.2. השירותים יבוצעו באמצעות הצוות המקצועי במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקידה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של המשרד. במסגרת האמור, הספק יישא באחריות לכך שנציג הספק וחברי הצוות המקצועי מטעמו יעמידו לרשות המשרד את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.

5.3. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.

5.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דו"חות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה, הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו יסופקו למשרד השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים ושאר הוראות החוזה.

5.5. למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי החוזה, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.

5.6. נציג הספק יתייצב לרשות מנהל ההתקשרות בכל מקום שעליו יורה מנהל ההתקשרות, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך מתן ייעוץ, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי המשרד ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.

5.7. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות

כל אבן דרך (שנקבעה לביצוע) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחן המשרד ו/או מי מטעמו את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור, בכתב, של מנהל ההתקשרות המעיד על השלמת השירותים במועד.

5.8. במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים, ובמיוחד, אך לא רק, כלפי הציבור הרחב.

5.9. התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה הפרת ההסכם ועילה לביטול ההסכם.

5.10. אין באישור המשרד ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.

6. זכויות קניין רוחני

6.1. הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנטים ו/או הסודות המסחריים ו/או הזכויות האחרות הנדרשות לצורך ביצוע השירותים והשימוש בהם על-ידי המשרד (להלן: "הזכויות הקנייניות"). לגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק – הספק מצהיר שיש בידיו את כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות לצורך מתן השירותים עפ"י חוזה זה.

6.2. כן מצהיר הספק, כי אין ולא יהיה במתן השירותים משום פגיעה בזכויות קנייניות או בכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה נגדו ו/או נגד מי מטעמו תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור ולא ידוע לו על איום בהגשת תביעה שכזאת.

6.3. נודע לספק כי רכיב כלשהו בשירותים מפר זכות, בניגוד להוראות חוזה זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המשרד על שימוש ברכיב חוקי אחר אשר תכונותיו אינן נופלות מאלה של הרכיב מפר הזכות, או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי חוזה זה, על חשבונו בלבד וכפי שיסוכם בין הצדדים, והכול כדי לאפשר שימוש בשירותים ללא הפרעה למשרד ו/או למי מטעמו.

6.4. בכל מקרה שבו יטען צד שלישי כלשהו, כי איזה מהחומרים שהוכנו ו/או שהוגשו למשרד על ידי הספק או מי מטעמו, מפר זכות של צד שלישי (להלן: "טענת הפרה"), אזי יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, להגן על המשרד ו/או על מי מטעמו מפני אותה טענת הפרה וישלם את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש המשרד לשאת, מיד לאחר שנדרש לכך על-ידי המשרד. הספק יהיה אחראי להבטיח, על חשבונו, כי המשרד יוכל להשתמש באיזה מהחומרים נשוא טענת הפרה, כמפורט בסעיף 6.3 לעיל.

6.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יפצה ו/או ישפה את המשרד, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למשרד ו/או

- שאותו נדרש המשרד ו/או מי מטעמו לשאת בקשר עם טענת ההפרה.
- 6.6. המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.
- 6.7. כל רעיון, תוכנית, רישום, חישוב, שרטוט, מפרט, הרשאה, אישור, היתר, עבודה, תוכנה, קורס, לומדה, מסמך מכל סוג שהוא או יצירה בקשר עם ביצוע החוזה והשירותים עבור המשרד ו/או בתוצריהם ו/או בכל מהדורה ו/או גרסה ו/או תיקון ו/או שינוי שנערך בהם (לרבות מהדורה ו/או גרסה ו/או תיקון ו/או שינוי שנערכו על ידי ו/או בהמלצת הספק ו/או על ידי מי מטעמו) ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, בין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ובין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי הספק ו/או מי מטעמו (לעיל ולהלן: "החומרים"), לרבות הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין ו/או בעקיפין מהם, יהיו מלכתחילה קניינו המלא והבלעדי של המשרד, והספק מצהיר כי האמור לעיל הינו בבחינת הסכמה אחרת בהתאם לסעיף 35 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (ככל שחל), ומוותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 6.8. על אף האמור, יוחרג מבעלות המשרד הקניין הרוחני שהינו בגדר תוצרים קיימים שימסרו או יסופקו טרם תחילת ההתקשרות ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור המשרד או שאינם ייחודיים עבור המשרד, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיות ורעיונות.
- 6.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מוותר בזאת על כל הזכויות המוסריות (כהגדרתן להלן) שיכולות להיות לו בקשר לחומרים, אף לאחר סיום התקשרותו עם המשרד. "זכויות מוסריות" משמען כל זכות של יוצר לטעון כי שמו ייקרא על יצירתו, כל זכות להתנגד לכל שינוי של יצירה וכל זכות דומה הקיימת תחת כל דין בכל מדינה בעולם או תחת כל אמנה.
- 6.10. המשרד יהא רשאי לנהוג בחומרים כמנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו, תוך כדי תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומם, או העברתם לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 6.11. מודגש בזה כי החומרים וכל עותק מהם, בין אם הוא מודפס או על מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת, הם רכוש של המשרד והספק לא יהיה רשאי לעכבם תחת ידו גם במקרה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד, או מכל סיבה אחרת.
- 6.12. הספק ו/או מי מטעמו לא יהא רשאי לעשות שימוש כלשהו בחומרים, אלא אם קיבל הסכמה בכתב ומראש חתומה בידי מורשי חתימה של המשרד, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 6.13. בעת סיום תקופת ההתקשרות, או אם בוטל החוזה מכל סיבה שהיא, תוך 3 ימים ממועד ביטול החוזה, או בכל עת לפני כן, על-פי דרישת המשרד, בתוך 3 ימים ממועד דרישה כאמור, ימסור הספק למשרד את כל העותקים המקוריים, ההעתקים והתמציות של כל החומרים המוחזקים על ידיו או יבצע בהם כל פעולה אחרת שיוורה המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מבלי שהספק ישמור עותקים כלשהם של הנ"ל ומבלי שלספק תהא זכות עיכבון בהם. על אף האמור, הספק יהיה

רשאי להשאיר בידי העתקים של החומרים האמורים, ככל שנדרש לעשות כן על פי דין, ובתנאי שההעתקים האמורים יישמרו במקום מאובטח.

6.14. מבלי לגרוע מזכויות המשרד בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל, המשרד יהיה רשאי לדרוש והספק מתחייב למסור בתקופת ההתקשרות ועד תום שנה לאחר מכן, כל מידע הקשור בביצוע השירותים ויתר התחייבויותיו על פי החוזה.

6.15. הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המשרד בהתאם לסעיף 6 זה בכל התקשרות שלו עם עובדיו, ספקי המשנה ו/או עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

7. התמורה

7.1. בגין ביצוע השירותים המפורטים להלן במלואם ובמועדם לשיעור רצון המשרד, ובכפוף לעמידת הספק בכלל התחייבויות הנדרשות במכרז ובחוזה, יהיה הספק זכאי לתשלומים כמפורט להלן [הטבלה תושלם לאחר הזכייה] (התשלומים המפורטים בסעיף 7 זה יכוננו להלן: "התמורה"):

7.1.1 התמורה בגין הפעלת מערך המדידה

בגין הפעלת מערך המדידה כמפורט בסעיפים 5 ו-9 בפרק 2 למסמכי המכרז. המחיר שיצויין הוא תמורה בגין שנה שלמה, אולם התשלום יהיה רבעוני, בסוף כל רבעון קלנדרי. יצויין כי הספק יידרש לספק את שירותי המדידה במהלך שנה רצופה, כאשר במהלך שלושה חודשים לאחר מכן, יידרש הספק ללהכין דו"חות שנתיים לציבור וליחידות הנמדדות (הכנת דו"חות וניהול ידע כמפורט בפרק 2 למסמכי המכרז). לכן, כל מחזור מדידה מתייחס לתקופה של 12 חודשי מדידה ושלושה חודשי הכנת דו"חות שנתיים, כאשר למעט בשנת ההתקשרות האחרונה, תקופת הכנת הדוחות השנתיים חופפת באופן חלקי את תקופת המדידה. לכן, "שנה אחת" לענין התמורה בגין הפעלת מערך המדידה, פירושה תקופה של 12 חודשי מדידה וכן שלושה חודשי הכנת דו"חות שנתיים.

המחיר למחזור מדידה אחד (לא כולל מע"מ)	השירות	7.1.2 ה ת מ ן
	הפעלה שנתית של מערך המדידה, כמפורט בסעיפים 5 ו-9, לפרק 2 במכרז (המחיר המוצע הוא למחזור מדידה אחד הכולל שנה רצופה של איסוף מידע ושיקוף שוטף ושלושה חודשים של הכנת דו"חות שנתיים לציבור וליחידות הנמדדות)	

בגין ביצוע המדידה

בגין ביצוע תצפיות, בקורות וסקרים בהתאם לסוג השירות המבוקש וכמפורט בסעיף 6 בפרק 2 למסמכי המכרז. המחירים הם בגין יחידה אחת. התשלום יבוצע לאחר השלמת המשימה הרלבנטית במלואה ואימות מהימנות הנתונים בכל דרך שהמזמין ימצא לנכון, הכל לשביעות רצון המזמין.

המחיר ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	השירות
	ביצוע תצפית ביקורת בסניף כמפורט בסעיף 6.2.16.2 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא ביקורת אחת בסניף אחד).
	הערכת איכות השירותים באתר אינטרנט כמפורט בסעיף 6.3.1 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא הערכה אחת כמפורט בסעיף).
	התייצבות לשם ביצוע סקרי תשאול לקוחות בסניפים כמפורט בסעיף 6.36.4.1 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא מועד התייצבות אחד כמפורט בסעיף).
	סקר טלפוני של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.2 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
	סקר אינטרנטי של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.3 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
	סקר במסרונים של מקבל שירות מוגדר כמפורט בסעיף 6.4.4 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
	סקר משוב בעמוד אינטרנטי כמפורט בסעיף 6.4.5 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא עמוד אחד שבו הוטמע הקוד לשנה).

7.1.3 התמורה בגין ביצוע מחקר "מסע אזרח"

בגין ביצוע מחקרי "מסע אזרח" כמפורט בסעיף 7 בפרק 2 למסמכי המכרז. התשלום יבוצע כנגד קבלת תוצר שיוגדר, טרם תחילת ביצוע המחקר, לשביעות רצון הגורם המזמין. המזמין יהיה רשאי להפחית את התשלום, במידה והיקף העבודה שבוצע בפועל ביחס למחקר נמוך מהיקף העבודה הצפוי.

התשלום לספק עבור מחקר מסע האזרח ישולם במלואו לאחר השלמת המחקר לשיעור רצון המזמין.

המחיר ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	השירות
	הכנת מחקר "מסע אזרח" לשירות כלשהו, כמפורט בסעיף 7 לפרק 2 במכרז.

7.1.4 התמורה בגין ביצוע מחקר קבוצות מיקוד

בגין ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 בפרק 2 למסמכי המכרז. התשלום יבוצע כנגד קבלת תוצר שיוגדר טרם תחילת ביצוע המחקר, לשיעור רצון הגורם המזמין.

המחיר ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	השירות
	ביצוע מחקר קבוצת מיקוד כמפורט בסעיף 8 בפרק 2 במכרז.

7.2 בכפוף להוראות חוזה זה והוראות התכ"מ כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, התמורה תהיה סופית ותכלול את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא הכרוכות, הנדרשות, המתחייבות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות - הוצאות בגין העסקת כוח אדם, עלויות רישיונות נדרשים, הוצאות משרדיות, נסיעות, ביטוחים, כל מס אחר, אגרה וכו'. מוסכם בזה בין הצדדים כי הספק לא יהא זכאי לכל תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בסעיף תמורה זה, לא במהלך תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה ולא לאחר פקיעתה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא לספק ולא לכל אדם אחר או גוף אחר, אלא לאחר אישור ועדת המכרזים המשרדית, בהתאם לחוזה בכתב שיחתם מראש על ידי שני מורשי החתימה של המשרד.

7.3 מבלי לגרוע מן האמור, מובהר בזאת כי התמורה היא תשלום מלא, סופי ומוחלט בעד השירותים וכי לא יחולו בה כל שינויים, וכי היא כוללת תמורה נאותה והוגנת לספק, לרבות כל תשלום, מס, היטל ו/או אגרה מכל סוג שהוא, כל ההטבות הסוציאליות ותשלומים נלווים להם זכאי הספק או נותני השירותים מטעמו, לפי העניין, וכן כל התשלומים הכרוכים ו/או הנלווים למתן השירותים על פי חוזה זה, רווח עבור כל ההוצאות הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין והם נקבעו בהתחשב במעמדו של הספק כספק עצמאי. הספק לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהמשרד העלאות או שינויים בתמורה, בין מחמת עלויות

- שכר עבודה, ביטול זמן, שעות הפסקה, שכר יועצ/ים, שינויים בשער החליפין של המטבע, הוצאות מכל סוג, תשלום תוספת יוקר, עליה במחירים, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים או מחמת כל גורם נוסף ו/או אחר, למעט בהתאם לאמור במפורש בחוזה זה.
- 7.4. מבלי לגרוע מן האמור, הספק יישא לבדו בכל תשלומי החובה החלים על הכנסתו, כגון: מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום אחר, החלים על הספק על פי כל דין ו/או חוזה ו/או נוהג החלים עליו, לרבות בקשר עם זכויות, תשלומים ומיסים וכיוצ"ב.
- 7.5. מוסכם בזה בין הצדדים, כי שום תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בחוזה זה, לא ישולם על ידי המשרד, לא במהלך מתן השירותים ולא לאחר פקיעת הקשר על פי חוזה זה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא לספק ולא לכל אדם או גוף אחר, אלא בהתאם לחוזהבכתב שייחתם מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד.
- 7.6. **מובהר בזאת כי התמורה המרבית שתשולם לספק בגין ביצוע השירותים על פי חוזה זה לא תעלה בכל מקרה על סך של _____ [ישראל לאחר הזכייה] ₪ בתוספת מע"מ.**

8. הצמדה

- 8.1. מנגנון ההצמדה, ככל שיידרש, יחושב בהתאם למפורט להלן. מובהר כי לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער כלשהם מעבר לאמור במפורש בסעיף זה להלן. מובהר בזאת שככל שהמחירים מבוססים על מחירי מחירון, לא יתווספו למחירים הפרשי הצמדה כלשהם.
- 8.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתמורה שנקבעה בהתקשרות.
- 8.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 8.4. הוראות סעיף 8 זה בקשר להצמדה, כפופות לתנאים ולקבוע בהוראת תכ"מ 7.5.2.1 המתפרסמת על-ידי החשכ"ל, ובכל מקרה של סתירה ו/או עדכון ההוראה, יגבר האמור בהוראה העדכנית ו/או כפי שפורסמה.
- 8.5. לגבי רכיבים אשר התמורה בגינם נקובה בשקלים, יחול האמור בסעיף זה להלן:
- 8.5.1 מנגנון ההצמדה, ככל שיידרש, יחושב בהתאם למפורט להלן. מובהר כי לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער כלשהם מעבר לאמור במפורש בסעיף קטן זה להלן.
- 8.5.2 לצורך האמור בסעיף זה, ישמשו ההגדרות להלן:
- 8.5.2.1 "תאריך התחלת ההצמדה" – 18 חודש מיום חתימת החוזה.
- 8.5.2.2 "מדד התחלתי" – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה, כמפורט בסעיף 8.6.1 להלן.
- 8.5.2.3 "המדד הקובע" – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון על ידי הספק.

- 8.5.2.4 "הצמדה שלילית" – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 8.5.2.5 "המדד" – מדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 8.6. מנגנון ביצוע הצמדה
- 8.6.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מיום חתימת החוזה, למעט במקרה המפורט בסעיף 8.6.2 להלן. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 8.6.2 על אף האמור בסעיף 8.6.1 לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מיום חתימת החוזה, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע ביום חתימת החוזה, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, והמדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 8.6.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

9. תנאי תשלום

על תשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן:

- 9.1. מועדי תשלום החשבון יתבצעו לפי המפורט בהוראת תכ"ם 1.4.0.3 – מועדי תשלום, בכפוף להגשת חשבוניות ואישורן על-ידי מנהל ההתקשרות.
- 9.2. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור השירותים, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בהוראת תכ"ם 7.7.1.1. לחילופין ימציא הספק אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 9.3. במעמד חתימת חוזה זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך תקופת ההתקשרות, וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי חוזה זה, ימציא הספק לחשב המשרד צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף, על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס, כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי חוק מס ערך מוסף, וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ.
- 9.4. מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יתווסף לתשלומים האמורים לעיל וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעור שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.

10. ערבות

- 10.1. להבטחת קיום כל התחייבויותיו של הספק על פי החוזה, יפקיד הספק בידי המשרד, עם חתימת החוזה, ערבות בלתי מותנית, אוטונומית, בלתי תלויה, ניתנת למימוש בשלמות או לשיעורין על פי דרישה חד-צדדית של המשרד ללא צורך לנמק את דרישתו וצמודה למדד הבסיס, בסך של _____ ₪ [יושלים לאחר הזכייה. הסכום יהיה 5% מהתמורה המרבית כמפורט בסעיף 7.6] (להלן: **"הערבות"**). הערבות תהא לבקשת הספק ותינתן לטובת המשרד.
- 10.2. המצאת הערבות ואישורה על-ידי המשרד כמתאימה לדרישותיו הינה תנאי מוקדם לכניסת חוזה זה לתוקף.
- 10.3. כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבות דלעיל יחולו על הספק.
- 10.4. הערבות תהיה בתוקף עד תום 90 ימים לאחר סיום מועד ההתקשרות. ככל שתמומשנה תקופות ההארכה, מתחייב הספק כי לפחות 45 ימים לפני מועד פקיעתה של הערבות כאמור, יאריך את תוקפה עד ל-90 ימים לאחר תקופת ההארכה, וכך חוזר חלילה לפי העניין, בהתאם לתקופת ההתקשרות נשוא החוזה, והכל אלא אם נקבע אחרת בחוזה.
- 10.5. הערבות תהא של מוסד בנקאי או חברת ביטוח בארץ או של חברת ביטוח מחוץ לארץ, על פי הנהלים ואמות המידה המפורטים בהוראת תכ"מ 7.5.1.1.
- 10.6. הערבות תהיה בנוסח המצורף **כנספח ד'** לחוזה.
- 10.7. ככל שעל פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, הספק לא מילא איזו מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המשרד רשאי לחלט את הערבות או לדרוש הארכה נוספת לתקופה שתיקבע, וזאת מבלי שיהיה חייב לנמק את דרישתו ומבלי שיזקק להליכים משפטיים כלשהם.
- 10.8. הערבות תהיה ניתנת לחילוט, בהודעה בכתב ומראש של 7 ימים.
- 10.9. בכל מקרה בו יפר הספק התחייבות מהתחייבויותיו לפי חוזה זה ו/או נספחיו, ולא תיקן את ההפרה בתוך 10 ימים מיום שנדרש לעשות כן בכתב, ו/או בכל מקרה אחר שבו יהיה המשרד זכאי לתשלום מאת הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, יהיה המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו, לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את הכספים המגיעים לו מהספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, וזאת מבלי לפגוע בזכויות המשרד לכל סעד אחר במקרה כזה.
- 10.10. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה זכאי לתבוע מן הספק את מלוא נזקיו הממשיים שמעבר לסכום הנקוב בערבות, אף אם חילט את הערבות. כמו כן, אין במימוש הערבות כדי לגרוע מאחריות הספק ו/או מהסעדים העומדים למשרד כנגדו על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 10.11. מובהר כי זכות המשרד לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספיה, הינה מבלי הצורך להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות או למו"מ משפטי כלשהו.
- 10.12. השתמש המשרד בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הספק חייב לחדש את הערבות או להשלים כל סכום שהיה חלק מהערבות לפני הגבייה האמורה, תוך שבעה (7)

ימים מהיום שבו קיבל הספק הודעה שהמשרד גבה את הערבות או כל סכום ממנה.

10.13. מוסכם בזאת שאין בגובה הערבויות כדי לשמש כל אינדיקציה, הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק המפורטות בחוזה.

10.14. האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות אחרת שישנה בידי המשרד לפי החוזה ו/או על-פי כל דין.

10.15. לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לספק לאחר תום תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות, אם תהיינה, ואישור המשרד כי השירותים סופקו לשביעות רצונו המלאה וכי הספק עמד בכל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

11. אחריות לנזקים ושיפוי

11.1. הספק יישא לבדו באחריות לכל נזק שייגרם למשרד ו/או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, של הספק או של מי מעובדי הספק, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה ו/או במסגרת השירותים.

11.2. הספק מתחייב לשפות את המשרד ו/או את מי שפועל מטעם המשרד ו/או מי מטעמו בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בקשר עם תביעה או דרישה שהוגשה נגד המשרד, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו או בקשר עם טענה כשלהי כאמור ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף 11.1 לעיל וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.

11.3. הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי המשרד, הבאים מכוחו ו/או המועסקים על-ידיו לא ישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו ו/או למועסקים על-ידיו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במסמכי המכרז.

11.4. למען הסר ספק, הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא מבצע את השירותים עבור המשרד על בסיס ספקי, כאמור בסעיף 15 להלן, ולכן המשרד לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו בשל ביצוע השירותים על פי חוזה זה.

11.5. עוד יובהר, כי במקרה שמי מעובדי הספק יתבע את המשרד, המדינה, הממשלה ו/או עובדיהם ו/או שליחיהם, מכל סיבה שהיא הקשורה למתן השירותים ו/או הכרוכה בהם, יהא הספק חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים ו/או כרוכים בתביעה ו/או בצורך להתגונן בפניה, וכן יהא חייב לשפות את המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה ו/או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.

11.6. המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.

11.7. סיומו של חוזה זה מכל סיבה שהיא, לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מחוזה זה או קשורה אליו.

12. ביטוח

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ולהציג למשרד ראש הממשלה את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן :-

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של הספק כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשב כמעבידם;
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של הספק כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
- ה. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;
- ו. כל סייג/חריג לגבי רכוש המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- יבוטל;
- ז. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור כולל גם ביצוע תצפיות

- וסקרים, הקמת תשתית מידע, שיקוף הנתונים באתר אינטרנט מרכזי, שמירת וניהול הידע ומתן ליווי מקצועי עבור רשות התקשוב הממשלתי בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה;
- ג. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות: -
- מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרדי הממשלה ויחידות הסמך;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד ראש הממשלה;
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימת המבטח על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הספק למשרד ראש הממשלה עד למועד חתימת החוזה.

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה בתוקף.

הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או

אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד ראש הממשלה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי חוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

13. הצוות המקצועי המועסק ע"י הספק

13.1. האמור בסעיף 12 זה להלן בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט תכולת השירותים ביחס לצוות המקצועי, לרבות ההוראות בדבר מנהל פרויקט מטעם הספק.

13.2. הספק יספק את השירותים באמצעות צוות מקצועי ומיומן, ככל שיידרש.

13.3. הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא אושרו מראש על ידי מנהל ההתקשרות, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי מנהל ההתקשרות, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות.

13.4. מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בלוחות הזמנים הנקובים בחוזה בכלל ובמפרט תכולת השירותים בפרט, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא.

13.5. החלפת חבר בצוות המקצועי:

13.5.1 בכל עת יהיה המשרד זכאי לפסול (מראש) כל אחד מהצוות המקצועי או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצא המשרד כי אותו אחד אינו עומד בדרישות המשרד לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 30 ימי עבודה, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי המשרד, בהתאם לכל תנאי החוזה ומסמכי המכרז (ככל שישנם תנאים) ביחס לגורם זה בצוות המקצועי.

13.5.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מחברי הצוות המקצועי ללא הסכמת המשרד מראש ובכתב, והמשרד לא יימנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מחברי הצוות המקצועי יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על-כך למשרד מיד עם היוודע לו הדבר. המשרד יהא זכאי לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

- 13.5.3 הספק יתחייב לכך שהחלפת חבר הצוות המקצועי לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי ההתקשרות בין הצדדים ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת חבר הצוות המקצועי שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו חבר צוות מקצועי.
- 13.5.4 הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לחבר הצוות המקצועי המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת חבר הצוות המקצועי.
- 13.6. המשרד לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המשרד סירב לקבל את השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת המשרד, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

14. התקשרות הספק עם ספקי משנה

- 14.1. הספק יהא רשאי להתקשר עם ספק/ני משנה, לצורך ביצוע השירותים המכרז, וזאת בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב טרם ההתקשרות עם ספקי המשנה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המשרד. למען הסר ספק מודגש כי ספק משנה שהוצג על-ידי הספק במסגרת ההליך המכרזי נשוא חוזה זה, והמשרד אישר אותו כחלק מזכיית הספק במכרז, לא יהיה מוחלף על-ידי הספק, למעט במקרה בו ניתן לכך אישור המשרד מראש ובכתב.
- 14.2. הספק יוודא שספקי המשנה - הן אלו שהוצגו במסגרת המכרז והן אלו שאושרו (ככל שיאושרו) על-ידי המשרד במהלך תקופת ההתקשרות בחוזה - יקיימו את ההוראות הקבועות בחוזה אשר רלוונטיות אליהן, ובגדר האמור גם את האמור בסעיפים 20 ו-21 להלן.
- 14.3. יודגש, כי המשרד יהיה רשאי לפסול כל ספק משנה של הספק, ו/או לדרוש מהספק בכל עת להפסיק העסקת ספק משנה מסוים בקשר עם השירותים, והכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 14.4. יובהר, כי בכל מקרה הספק יהיה אחראי לכל מעשי ו/או מחדלי ו/או נזקי ספקי המשנה מטעמו (ככל שאושר לספק על ידי המשרד להתקשר עם ספקי משנה).
- 14.5. יודגש כי התשלומים הנובעים מחוזה זה בהתאם לאמור בסעיף 7 לעיל ישולמו על ידי המשרד לידי הספק בלבד ולא תהיה למשרד כל אחריות בקשר לתשלום לספק המשנה ו/או ליחסיו עם הספק.
- 14.6. לא יהיו לספק משנה - כמו גם לצד ג' כלשהו מטעם הספק, ולרבות אנשי הצוות המקצועי - זכויות כלשהן כלפי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה שהמשרד יידרש ו/או ייתבע ו/או יחויב בתשלום כלשהו לצד ג', ישפה הספק את המשרד בגין כל הוצאותיו וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.
- 14.7. הספק מצהיר כי בהסכמים בינו לבין ספקי המשנה אין כל הוראה הכובלת את ספקי המשנה באופן שלא יאפשר את העסקתם ישירות על ידי המשרד, או הוראה המגבילה התקשרות כאמור, אם

יבקש המשרד לעשות כן, לאחר סיום ההתקשרות עם הספק לפי חוזה זה.

15. העדר יחסי עובד-מעביד

- 15.1. אין בחוזה זה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד, שותפות או שליחות בין הצדדים ו/או בין המשרד לבין עובדי ו/או ספקי הספק ו/או מי מהם ו/או מי מטעמם.
- 15.2. הספק מצהיר כי אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד-מעביד בין הספק ו/או המועסק על-ידיו ו/או מי מטעמו לבין המשרד.
- 15.3. הספק מצהיר כי הודיע והבהיר לכל העובדים המועסקים על-ידיו לצורך מתן השירותים כי בינם לבין המשרד לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד.
- 15.4. העובדים המועסקים על ידי הספק ו/או מטעמו לצורך ביצוע חוזה זה, לרבות הצוות המקצועי וספקי משנה ככל שיועסקו, ייחשבו לכל צורך כעובדיו ו/או עוזריו ו/או שליחיו של הספק בלבד.
- 15.5. לא תהיינה לספק ו/או למי מטעמו ו/או למועסקים על-ידיו בביצוע השירותים על פי חוזה זה זכויות של עובדים אצל המשרד ו/או המדינה והם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או ביטולו ו/או סיומו ו/או הפסקתו מכל סיבה שהיא.
- 15.6. הספק מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע תשלומי ביטוח לאומי וכל התשלומים הסוציאליים ותשלומי חובה אחרים אשר חובת תשלומם חלה על מעביד וכל התשלומים שמעביד חייב בניכויים על פי דין.
- 15.7. אם ייקבע מסיבה כלשהי, כי למרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או מי מטעמו כהעסקת עובד וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על העסקת עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר כעובד, בשל ההעסקה בעקבות חוזה זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי חוזה העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילתו של חוזה זה וכל החיובים והזיכויים על פי חוזה זה מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.
- 15.8. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במקרה שלמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יידרש המשרד במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד-מעביד בין הספק ו/או מי מטעמו לבין המשרד, ישפה הספק את המשרד מיד עם דרישה בגין כל סכום שיידרש המשרד לשלם כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו. המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

16. פיצויים מוסכמים

- 16.1. הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכומים הנקובים (ככל שנקובים) בחוזה זה ו/או במפרט תכולת השירותים כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו למשרד בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.
- 16.2. הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למשרד, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- 16.3. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המשרד לכל תרופה אחרת בגין הפרת החוזה, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 16.4. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למשרד על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המשרד רשאי לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף 24.1 להלן.
- 16.5. מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למשרד לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לו ו/או למי מטעמו מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 16.6. עוד מובהר בזאת, כי המשרד יהא רשאי להפחית, בין בדרך של קיזוז ובין בכל דרך אחרת, מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.

17. קיזוז ועיכבון

- 17.1. המשרד רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים מהתמורה, בכל מקרה של גרימת נזק למשרד על ידי הספק ו/או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין וכן בכל מקרה בו יהיה המשרד זכאי לכל תשלום מאת הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין. המשרד יודיע לספק בכתב שקיזוז כספים בהתאם לסעיף זה.
- 17.2. הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו למשרד וכן לא יהיה רשאי לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות המשרד כלפיו.

18. המחאת זכויות או חובות

- 18.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 14 לעיל, הספק אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו ו/או מחובותיו על פי חוזה זה, כולן או מקצתן לכל צד שלישי שהוא אלא אם ניתנה לכך הסכמת המשרד מראש ובכתב ובהתאם לתנאי ההסכמה.

- 18.2. מובהר בזאת כי העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל הספק, או העברת 25% בבעלות הספק, משמעו לעניין חוזה זה – כהסבת זכויות לפי חוזה זה.
- 18.3. כל מסירה, המחאה או העברה שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 18.4. אישר המשרד המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על-פי חוזה זה, לא יהיה באישור המשרד כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המשרד הנובעת מחוזה זה.
- 18.5. זכויותיו של הספק לפי חוזה זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 18.6. המשרד רשאי להסב או להמחות כל זכות או חובה על פי חוזה זה, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

19. שיתוף פעולה עם ביקורת

- 19.1. הספק מתחייב לשותף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על ידי המשרד ו/או מבקר המדינה ו/או עם כל גורם מקצועי אשר ימונה על ידי מי מגורמים אלו (להלן: "גורם מבקר").
- 19.2. הספק יאפשר לכל גורם מבקר, גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תוכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים ו/או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידי, ובכלל זאת כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.
- 19.3. הספק ימסור לבקשת הגורם המבקר כל מידע כאמור וכל נתון אחר המצוי בידי, ברשותו ו/או בשליטתו, הנחוץ לדעת הגורם המבקר לצורך בדיקת אופן קיום הוראות חוזה זה על ידי הספק.
- 19.4. מובהר כי התחייבות הספק עפ"י סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות.

20. סודיות וסיווג בטחוני

- 20.1. הספק מתחייב כי הוא וכל עובד ומועסק מטעמו ישמרו על סודיות המידע והמסמכים הכרוכים בביצוע השירותים שהגיעו או שיגיעו לידי ו/או למי מטעמו לפי חוזה זה. כן מתחייב הוא לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע או שהגיעה אליו ו/או למי מעובדיו ו/או למי מטעמו עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. הספק מתחייב למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 20.2. הספק מתחייב לחתום ולהחתיים - ככל שיש צורך בכך, בהתאם להנחיות ממונה הביטחון במשרד - את כל עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת חוזה זה על נספח ביטחון ושמירה על סודיות על פי הנוסח שמצורף כנספח ה' לחוזה. מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה,

הספק לא יעביר מידע אלא על בסיס need to know .

20.3. הספק מתחייב להחזיר למשרד כל מסמך שנמסר לו בקשר עם חוזה זה מיד בתום הטיפול בו לצורך חוזה זה.

20.4. הספק וחברי הצוות המקצועי יצוידו במידת הצורך באישור כניסה למשרדי המשרד לאחר שיחתמו על הצהרת סודיות מתאימה ויקבלו אישור ביטחוני מתאים.

20.5. הספק מצהיר כי ידוע לו שלצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה קימות הגבלות ביטחוניות מיוחדות, וכי עובד אשר לא תאושר העסקתו על ידי גורמי הביטחון הרלוונטיים, לא יועסק בקשר לביצוע החוזה.

20.6. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה עשוי להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, וכי יביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדיו המועסקים על ידו לשם ביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או בקשר עמו.

20.7. הספק מתחייב להיענות לכל דרישות הממונה על הביטחון במשרד ובגדר האמור למסור כל פרט לגבי כל עובד המגיע לאתרי המשרד.

20.8. הספק מתחייב לדווח לממונה על הביטחון במשרד בכל מקרה של אובדן מסמכים ו/או מידע, אם וככל שיהיו מקרים כאלו.

20.9. המשרד רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק במסגרת חוזה זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב לסלק אדם כזה מיד עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.

20.10. חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי; מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי פותח על ידו באופן עצמאי; אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי חוזה, הוא יודיע על כך למשרד באופן מיידי, כך שהמשרד יוכל להפנות בקשה לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון ו / או צו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם המשרד יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

21. ניגוד עניינים

21.1. הספק מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, וכי אין במועד חתימת חוזה זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או למי מטעמו. הספק מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים.

21.2. הספק מתחייב כי ככל שיתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על חוזה זה, של הספק

ו/או של מי מטעמו, העלולות להעמיד/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליו להביא את פרטי המקרה בפני מנהל ההתקשרות והיועצת המשפטית של המשרד וזאת תוך שני ימי עסקים לאחר היוודע לו על היווצרות חשש כאמור, והוא מתחייב לפעול עפ"י הנחיות היועצת המשפטית.

21.3. יודגש, כי הספק יקפיד לעדכן את היועצת המשפטית של המשרד בכל מקרה של שינוי העלול להעמידו במצב של חשש לניגוד עניינים, במהלך מתן השירותים על ידיו עפ"י חוזה זה.

21.4. הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בכל מידע או מסמך שהגיע לידו במהלך מתן השירותים שלא לשם מתן השירותים עבור המשרד.

21.5. הספק מתחייב שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניקה לו בקשר עם מתן השירותים על ידיו. הספק מתחייב לדווח ליועצת המשפטית של המשרד לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לו טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיה.

21.6. בסעיף זה, "הספק ו/או מי מטעמו" – לרבות מועסקים מטעמו, ספק משנה מטעמו (ככל שרלוונטי), בני משפחה של הספק ותאגיד שהספק, עובדיו ומועסקיו או בני משפחותיהם כאמור הינם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

22. שמירה על זכויות ושיקול הדעת של המשרד

המשרד אינו מחויב כלפי הספק לרכוש שירותים בהיקף כלשהו, וכן יהיה המשרד רשאי להתקשר על פי שיקול דעתו עם ספקים אחרים ו/או נוספים לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם, והכל מבלי שהדבר יזכה את הספק בפיצוי כלשהו.

23. הפסקת ההתקשרות

23.1. סיום מטעמי נוחות - המשרד יהא רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 ימים מראש, בכל שלב משלבי ההתקשרות, על הפסקת פעילות על-פי חוזה זה, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק זאת. מוסכם ומוצהר כי לספק לא תהא כל טענה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי המשרד בקשר עם הפסקת פעילותו על-פי חוזה זה, למעט האמור במפורש בחוזה.

23.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 23.1 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר את החוזה הפרה יסודית ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתן פרק זמן לתיקון של 14 ימים בכתב על ידי המשרד ואשר לא תוקנה בפרק הזמן הנ"ל, יהיה המשרד רשאי - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיו על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה.

23.3. "הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים 6, 10, 12, 20, 21, 26.2 ו-26.9 בחוזה זה.

- 23.4. ביטול החוזה יבוצע על ידי מסירת הודעה בכתב על כך לספק ובמקרה כזה יהיה חוזה זה בטל ומבוטל עם מסירת הודעה בכתב כאמור לספק. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה המשרד רשאי לדרוש כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 23.5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 23.1 ו-23.2 לעיל, המשרד יהא רשאי להביא חוזה זה לסיומו באופן מיידי בקרות אחד מהמקרים הבאים:
- 23.5.1 הוגשה בקשה להכריז על הספק כחדל פירעון והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים;
 - 23.5.2 הוגשה בקשה לפירוק/פשיטת רגל נגד הספק והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים;
 - 23.5.3 הוגשה בקשה לרישום אזהרת "עסק חיי" והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים;
 - 23.5.4 הוגשה בקשה לקבלת נכסים של הספק והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים;
 - 23.5.5 מונה כונס נכסים לספק והמינוי לא בוטל תוך 30 ימים;
 - 23.5.6 הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים.
- 23.6. בכל מקרה של סיום ההתקשרות, ישלם המשרד לספק עבור שירותים שסופקו בפועל. פרט לאמור, הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי או לתשלום אחר כלשהוא בגין הפסקת ההתקשרות מלבד לתמורה בגין שירותים שסופקו בפועל כאמור.

24. ביצוע המשרד על חשבון הספק

- 24.1. מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו למשרד, על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל ו/או הימנעות של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו ע"י הספק, יהא המשרד זכאי אך לא חייב להעסיק עובדים ו/או ספקים אחרים שיבצעו את השירותים, כולם או מקצתם, על חשבון הספק ולשלם להם מתוך הכספים המגיעים לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא בגין העסקת העובדים ו/או הספקים לביצוע השירותים, זאת מבלי לגרוע בכל סעד שהמשרד זכאי לדרוש על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 24.2. כל סכום שחובת תשלומו על פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי המשרד, יוחזר למשרד על ידי הספק כאשר הוא צמוד למדד ובתוספת ריבית כמקובל על פי הוראות החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים, ממועד התשלום על-ידי המשרד ועד ההחזר בפועל. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לקזז סכום זה מכל סכום שהוא חייב בתשלומו לספק, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

25. הוראות כלליות במקרה של הפסקת ההתקשרות

- 25.1. בכל מקרה בו תופסק ההתקשרות בין המשרד לבין הספק מכל סיבה שהיא, יהיה רשאי המשרד להתקשר לצורך ביצוע השירותים עם ספק אחר.

- 25.2. בכל מקרה של הפסקת התקשרות בין המשרד לספק, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.
- 25.3. הספק יעביר למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו את כל המידע (INFORMATION) והנתונים (DATA) הקשורים עם חוזה זה, ובכלל זה את כל המידע שמסר המשרד לספק (להלן: "המידע"), באופן שיידרש על ידי המשרד.
- 25.4. הספק יחזיר למשרד את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא ישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידיו לפני חוזה זה.
- 25.5. הספק מתחייב כי לא יותיר בידיו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לחוזה זה ו/או לגורמים הקשורים עימו בכפוף לדין, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.
- 25.6. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיף 6.14 לעיל.

26. שונות

- 26.1. מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה על נספחיו משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים וכי כל צד לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת חוזה זה.
- 26.2. הספק מתחייב כי כל הפעולות שלו ו/או של עובדיו ו/או של ספקי משנה מטעמו ייעשו בכפוף לכל דין, ובכלל זה לא יפגעו בזכות כלשהי של צד ג' לרבות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965.
- 26.3. הספק יהא חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים ו/או כרוכים בדרישה ו/או בתביעה הנובעת מפגיעה בזכויות צדדים שלישיים כאמור, וכן יהא חייב לשפות את המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה ו/או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד, מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.
- 26.4. ס"ק זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.
- 26.5. המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.
- 26.6. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע לחוזה זה תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.
- 26.7. הספק לא יציג עצמו כשליח או כנציג המשרד.
- 26.8. הספק לא יעשה שימוש בתארו או בתפקידו עפ"י חוזה זה שלא במסגרת פעילותו על פי חוזה זה.

26.9. הספק מצהיר בזה כי הוא מנהל פנקסים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 וכי ימציא למשרד את כל האישורים הדרושים בהתאם לחוק זה.

ס"ק זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה ומהווה תנאי לתשלום תמורה ע"י המשרד לספק בהתאם לסעיף 7 לעיל.

26.10. שום ויתור, ארכה, הנחה, הימנעות מפעולה במועדה או שיהוי מצד המשרד לא ייחשבו כוויתור על זכויותיו על פי חוזה זה או על פי דין ולא ישמשו השתק או מניעות.

26.11. כל שינוי בתנאי חוזה זה יהיה תקף רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי מורשי החתימה של שני הצדדים.

27. הודעות

27.1. כל ההודעות בכל הקשור לחוזה זה שתשלחנה בדואר רשום לכתובות המצוינות להלן, וכל הודעה כאמור תיראה כאילו הגיעה לתעודתה תוך 72 שעות מעת מסירתה בדואר.

27.2. כל הודעה אשר שוגרה במכשיר הפקסימיליה תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתוך 24 שעות, אם שוגרה במהלך יום העסקים הרגיל ונתקבל אישור מכשיר הפקסימיליה על העברתה התקינה בשלמות.

27.3. כל הודעה אשר על אחד הצדדים לחוזה לשלוח לצד השני תישלח לפי המענים הבאים:

27.4. הספק - _____, פקס: _____

המשרד - _____, פקס: _____

לראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
הספק	ראש רשות התקשוב הממשלתי
_____	_____
	חשב המשרד או סגנו

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר
בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום
בשם הספק, כי חתימותיהם מחייבות את הספק לכל דבר וענין וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

נספחי החוזה

- נספח א' - טופס ההצעה וטופס ההצעה הכספית, כפי שהוגשו על-ידי הספק במסגרת המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז
- נספח ב' - טופס דיווח שעות
- נספח ג' - נוסח ערבות
- נספח ד' - אישור קיום ביטוחים
- נספח ה' - התחייבות לשמירת סודיות

נספח א' – טופס ההצעה (לרבות ההצעה הכספית)

כפי שהוגש על-ידי הספק במסגרת
המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז

נספח ג'

נוסח ערבות

[לחווה עצמו תצורף הערבות המקורית]

שם הבנק / חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס _____

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
באמצעות משרד ראש הממשלה
רח' קפלן 3, ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____ אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ניושלים לאחר
הזכייה] נ"מ (במילים: _____ שקלים חדשים), כאשר הוא צמוד למדד המחירים לצרכן (להלן: "סכום
הערבות")

אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בקשר עם חוזה למתן שירותי ייעוץ וסיוע בהתוויית
מדיניות שירות והטמעתה ופיתוח וניהול מערך הדרכה, עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי.
סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי
שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה (להלן: "המדד") כדלקמן:

"המדד היסודי" משמעו המדד שפורסם בגין חודש _____, דהיינו _____ נקודות לפי
בסיס 1993.

"המדד החדש" משמעו המדד שפורסם לאחרונה לפני יום ביצוע תשלום סכום הערבות.

אם יתברר בעת תשלום סכום כלשהו על פי ערבות זו כי המדד החדש גבוה מהמדד היסודי, אזי הסכום שישולם
על ידינו יחושב כשהוא מוגדל בסכום השווה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי. במקרה והמדד
החדש יהיה נמוך או שווה למדד היסודי, ישולם סכום הערבות המקורי הנקוב לעיל.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שתהיו חייבים לנמק את
דרישתכם, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם, או לדרוש תחילה
את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____, ועד בכלל.

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

כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח

מספר הבנק ומספר הסניף

שם הבנק/חברת הביטוח

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח ד'

אישור קיום ביטוחים

[אין לבצע שינויים בטופס, אין למלא את הטופס בשלב הגשת הצעות]

לכבוד

מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי;
בכתובת: _____;

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן שירותי מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור, עבור רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה, בהתאם למכרז וחווה עם משרד ראש הממשלה, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות מעבידים, מס' פוליסה:

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

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, מס' פוליסה:

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של הספק כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. רכוש מדינת ישראל נחשב רכוש צד שלישי.

6. כל סייג/חריג לגבי רכוש המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו-מבוטל.
7. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי מדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור כולל גם ביצוע תצפיות וסקרים, הקמת תשתית מידע, שיקוף הנתונים באתר אינטרנט מרכזי, שמירת וניהול הידע ומתן ליווי מקצועי עבור רשות התקשוב הממשלתי בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:-
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ואו העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך, ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות בכתב רשום לחשב משרד ראש הממשלה.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרדי הממשלה ויחידות הסמך ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את האחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים המתחייבים על פי הנדרש לעיל.
8. חריג כוונה ואו רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

_____ תאריך

נספח ה' – התחייבות לשמירת סודיות

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי מכרז מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז"), כאמור במכרז הנדון שבו מתמודד הח"מ או המעסיק של הח"מ. במידה שהח"מ או המעסיק של הח"מ ייבחר כזוכה במכרז והמשרד יאשר את קבלת השירותים מהח"מ, מתחייב הח"מ כאמור להלן.

1. אבטחת מסמכים ומידע

- 1.1 לצורך סעיף זה, הגדרת המונח "מידע" תכלול כל הצגה שלו בפני לרבות בעל פה, בכתב, בצילום, בסרט, בסרטון, בקובץ, בציור או בכל אופן גרפי ממוחשב או אחר, באמצעות מכשיר חיצוני ובכל אמצעי המחשה אחר. חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי; מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי פותח על ידו באופן עצמאי; אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי החוזה, הוא יודיע על כך למזמין באופן מיידי, כך שהמזמין יוכל להפנות בקשה לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון ו / או צו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 1.2 אני מצהיר בזה כי ידוע לי שכל מידע אשר יגיע לידיעתי ו/או לידיעת מי מטעמי תוך ביצוע ההתחייבויות לפי החוזה ו/או בקשר עמו הינו סודי.
- 1.3 אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל מידע או חלק הימנו שיגיע או שהגיע אלי ו/או למי מעובדי ו/או למי מטעמי עקב ביצוע השירותים נשוא החוזה תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. אני מתחייב למילוי חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת החוזה.
- 1.4 אני מתחייב שלא להוציא בכל מקרה מהמשרד כל מידע מוחשי שנמסר לי ו/או שנוצר בקשר עם ביצוע החוזה ולהשיבו למשרד או למי שיורה מנהל ההתקשרות מיד בתום הטיפול בו לצורך החוזה.
- 1.5 אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה עשוי להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, וכי אביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדי ו/או מי המועסקים על ידי לשם ביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או בקשר עמו.
- 1.6 אני מתחייב להיענות לכל דרישות הממונה על הביטחון במשרד.

2. ציות להוראות בטחון

- הח"מ ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון שיפורסמו על-ידי הממונה על הביטחון במשרד ראש הממשלה.
3. הח"מ מצהיר, כי קרא את חוק העונשין התשל"ז-1977 והוראת כל דין אחר בדבר מסירת ידיעות וחובת שמירת סודות רשמיים, וברורה לו החובה המוטלת עליו, מכוח היותו בעל חוזה עם המשרד, לשמור בסוד ידיעות המגיעות אליו עקב ביצוע החוזה, והחובה שלא למסור ידיעות ללא סמכות כדין לאדם שלא יהיה מוסמך לספק. כן מצהיר הח"מ שידוע לו, כי אם לא ימלא אחר התחייבויותיו ו/או הוראה מהוראות החוק האמור, יהיה צפוי לעונשים הקבועים בדין.

תשומת לב הח"מ מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 שזו לשונם:

91. הגדרות ופירוש

- "ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תוכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה;
- "מסירה" - לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין.

118. גילוי בהפרת חוזה

(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה [נוסח משולב], תשי"ח-1958, ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדיון, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה, "בעל חוזה" - לרבות מי שהועסק, כעובד או כספק, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

הצהרה

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנו, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו. ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי תוך כדי ביצוע התחייבותיו לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הינן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד.

תאריך: _____ חתימת הספק: _____

תאריך: _____ שם: _____ חתימת _____, המועסק על-ידי הספק: _____

תאריך: _____ שם: _____ חתימת _____, המועסק על-ידי הספק: _____

תאריך: _____ שם: _____ חתימת _____, המועסק על-ידי הספק: _____

פרק 5

טופס ההצעה הכספית

לכבוד

ועדת המכרזים – רשות התקשוב הממשלתי

משרד ראש הממשלה

הנדון: הצעה כספית למכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי
לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז")

אני/ _____ [שם המציע] מס' ת.ז./ח.פ. _____, החתום/מים מטה, מגיש/ים בזאת את הצעתי/נו הכספית במענה למכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי, כמפורט במסמכי המכרז.

1. הוראות למילוי ההצעה הכספית

- 1.1. יש למלא בטבלאות להלן, לגבי כל אחד מן הפריטים, את המחיר המוצע בש"ח ליחידה לא כולל מע"מ (להלן: "המחיר המוצע ליחידה"). המחירים יהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות השירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.
- 1.2. בכל הסעיפים שבטבלה שלהלן, יש למלא את המחיר המוצע ליחידה אחת בלבד.
- 1.3. סה"כ המחיר המוצע המשוקלל לצורך השוואת ההצעות במכרז יחושב על ידי הרשות, על ידי סכימת התמורה בגין הפעלת מערך המדידה (סעיף 2 להלן), התמורה בגין ביצוע המדידה (סעיף 3 להלן), התמורה בגין ביצוע מחקר "מסע אזרח" (סעיף 4 להלן) והתמורה בגין ביצוע מחקר קבוצות מיקוד (סעיף 5 להלן).
- 1.4. יודגש כי הכמויות המפורטות בכל אחד מהסעיפים להלן ("אמזן היקף השירותים") הינן בגדר הערכת המזמין בלבד ואינן מחייבות את המזמין להזמין את השירותים בהיקף המצויין או בהיקף כלשהו וכי אך ורק הזמנות בפועל יחייבו את המשרד, אולם הן ישמשו לצורך חישוב סה"כ המחירים המוצעים לגבי כל שירות.
- 1.5. כל המחירים יצוינו בש"ח וללא מע"מ.

2. התמורה בגין הפעלת מערך המדידה

תשלום רבעוני קבוע, אשר ישולם לספק בגין הפעלת מערך המדידה כמפורט בסעיפים 5 ו-9 בפרק 2 למסמכי המכרז. המחיר שיצויין הוא תמורה בגין שנה שלמה, אולם התשלום יהיה רבעוני, כאשר החשבונית תוגש בסוף כל רבעון קלנדרי.

יצויין כי המחיר המוצע בגין הפעלה שנתית של מערך המדידה, לא יעלה על 40% מסך הכל המחיר המוצע המשוקלל. ככל שהצעת המציע תחרוג מהאמור, תהיה ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את הצעת המציע, או לתקן את ההצעה הכספית על ידי הפחתת המחיר בגין רכיב זה כך שהוא יהווה 40% מסך הכל המחיר המוצע המשוקלל.

משקל במחיר המשוקלל	המחיר המוצע למחזור מדידה אחד (לא כולל מע"מ)	השירות
25%		הפעלה שנתית של מערך המדידה, כמפורט בסעיפים 5 ו-9, לפרק 2 במכרז (המחיר המוצע הוא למחזור מדידה אחד הכולל שנה רצופה של איסוף מידע ושיקוף שוטף ושלושה חודשים של הכנת דו"חות שנתיים לציבור וליחידות הנמדדות)

3. התמורה בגין ביצוע המדידה

בגין ביצוע תצפיות, בקורות וסקרים בהתאם לסוג השירות המבוקש וכמפורט בסעיף 6 בפרק 2 למסמכי המכרז. המחירים המוצעים הם בגין יחידה אחת. התשלום יתבצע לאחר השלמת המשימה הרלבנטית במלואה ואימות מהימנות הנתונים בכל דרך שהמזמין ימצא לנכון, הכל לשיעור רצון המזמין.

השירות	המחיר המוצע ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	משקל היחידה במחיר המשוקלל	אמזן היקף השירותים השנתי (לצורך השוואת ההצעות בלבד)
ביצוע תצפית ביקורת בסניף כמפורט בסעיף 6.2.16.2 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא ביקורת אחת בסניף אחד).		10%	400 תצפיות ביקורת במחזור מדידה.
הערכת איכות השירותים באתר אינטרנט כמפורט בסעיף 6.3.1 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא הערכה אחת כמפורט בסעיף).		5%	100 הערכות איכות השירותים באתר אינטרנט במחזור מדידה.
התייצבות לשם ביצוע סקרי תשאול לקוחות בסניפים כמפורט בסעיף 6.36.4.1 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא מועד התייצבות אחד כמפורט בסעיף).		10%	10,000 סקרי תשאול במחזור מדידה.

3,000 סקרים במחזור מדידה.	10%		סקר טלפוני של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.2 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
3,000 סקרים במחזור מדידה.	10%		סקר אינטרנטי של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.3 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
3,000 סקרים במחזור מדידה.	5%		סקר במסרונים של מקבל שירות מוגדר כמפורט בסעיף 6.4.4 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא שאלון אחד שנענה במלואו כמפורט בסעיף).
הטמעת הקוד ב-50 עמודי שירות במחזור מדידה.	5%		סקר משוב בעמוד אינטרנטי כמפורט בסעיף 6.4.5 בפרק 2 למכרז (יחידה אחת היא עמוד אחד שבו הוטמע הקוד לשנה).

4. התמורה בגין ביצוע מחקר "מסע אזרח"

בגין ביצוע מחקרי "מסע אזרח" כמפורט בסעיף 7 בפרק 2 למסמכי המכרז.

המחירים המוצעים הם בגין יחידה אחת.

התשלום יבוצע כנגד קבלת תוצר שיוגדר, טרם תחילת ביצוע המחקר, לשביעות רצון הגורם המזמין.

המזמין יהיה רשאי להפחית את התשלום, במידה והיקף העבודה שבוצע בפועל ביחס למחקר נמוך מהיקף העבודה הצפוי.

התשלום לספק עבור מחקר מסע האזרח יתבצע במלואו לאחר השלמת המחקר לשביעות רצון המזמין.

אמזן היקף השירותים השנתי (לצורך השוואת ההצעות בלבד)	משקל היחידה במחיר משוקלל	המחיר המוצע ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	השירות
5 מחקרי מסע אזרח במחזור מדידה.	10%		הכנת מחקר "מסע אזרח" לשירות כלשהו, כמפורט בסעיף 7 בפרק 2 למכרז.

5. התמורה בגין ביצוע מחקר קבוצות מיקוד

בגין ביצוע מחקרי קבוצות מיקוד כמפורט בסעיף 8 בפרק 2 למסמכי המכרז.
המחירים המוצעים הם בגין יחידה אחת.

התשלום יבוצע כנגד קבלת תוצר שיוגדר טרם תחילת ביצוע המחקר, לשביעות רצון הגורם המזמין.

השירות	המחיר המוצע ליחידה אחת (לא כולל מע"מ)	משקל היחידה במחיר משוקלל	אמזן היקף השירותים השנתי (לצורך השוואת ההצעות בלבד)
ביצוע מחקר קבוצת מיקוד כמפורט בסעיף 8 בפרק 2 במכרז.		10%	10 מחקרי קבוצות מיקוד במחזור מדידה.

6. הוראות נוספות בקשר להצעה הכספית

- 6.1. על ההצעה הכספית להיות מלאה. על המציע לנקוב בכל אחת מהעמודות והשורות שהוקצו לשם כך בטבלאות לעיל את כל המחירים, כנדרש ומפורט לעיל.
- 6.2. על המציע לציין מחירים/סכומים וכו', אך ורק במקומות המסומנים. אין להוסיף שדות או נתונים נוספים מעבר לאותן עמודות ושורות שהוקצו לשם כך. הצעה כספית שתנקוב במחירים/עלויות נוספים שאינם כלולים בפרק זה עלולה להיפסל.
- 6.3. לא צויין מחיר מוצע או אסציון מחיר "0 ₪" לגבי אילו מן הפריטים בטבלאות - הדבר עשוי להוביל לפסילת ההצעה.
- 6.4. ככל שנדרש לציין נתון כספי – הוא יוצע בשקלים חדשים בלבד.
- 6.5. המחירים בטבלאות כוללים את:
 - 6.5.1. כל המיסים, פרט למע"מ.
 - 6.5.2. ערך כל החומרים, הציוד, וכל העבודה הדרושה לשם ביצוע העבודות בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, לרבות עבודות הלוואי והעזר המשתמעות ממסמכים אלו במקרה שאין עבודות אלו נמדדות בפרטים נפרדים.
 - 6.5.3. עלויות נלוות לכל סעיף ופריט, ובכלל זה אפיון, ניהול עבודה, ממשקי ניהול וכל הנדרש כדי ליישם המבוקש בהתאם לדרישת המשרד.
 - 6.5.4. ההוצאות הכלליות של המציע (ישירות ועקיפות), כל ביטוח הדרוש להבטחת תנאי בטיחות וגהות ותשלום נזיקין לפי כל חוק שהוא, ורווחי המציע, והכל בהתאם לקבוע במכרז זה, לרבות בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז). כמו כן, כוללים המחירים את כל ההוצאות והעלויות של המציע הקשורות בהעסקת עובדים כנדרש לביצוע השירותים, לרבות שכר, תשלומים

- סוציאליים, העסקה בשעות נוספות ושעות חריגות, ביטוחים, עלות נסיעות וזמן נסיעה, אש"ל, ציוד ואמצעים הניתנים לעובדי המציע.
- 6.5.5. יובהר בזאת כי המציע נדרש לגלם בהצעתו את כלל עלויות ביצוע קבוצת המיקוד לרבות זימון המשתתפים, מציאת אתר נאות ומותאם לכינוס הקבוצה ולצפייה מהצד, אירוח המשתתפים בקבוצה (כיבוד), מתן תגמול למשתתפים ועוד.
- 6.6. התמורה תשולם בהתאם למוצרים ולשירותים שיוזמנו מהמציע ושיסופקו בפועל, וזאת במועדים ובתנאים הקבועים בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז).
- 6.7. המשרד אינו מתחייב להזמין מהמציע שייבחר מוצרים ו/או שירותים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל.
- 6.8. מובהר כי התמורה (ככל שהמציע הזוכה זכאי לה, כאמור לעיל), תיקבע בהתאם לכל דין ובאישור הגורמים המוסמכים במשרד, ובכפוף לביצוע הזמנה מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המשרד.

7. הצעת המציע

הריני מגיש בזאת את הצעת המחיר כמפורט לעיל. הצעת המחיר מהווה חלק בלתי נפרד מיתר מסמכי ההצעה שהוגשו על ידי במענה למכרז פומבי מספר 2/19 שירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור משרד ראש הממשלה – רשות התקשוב הממשלתי.

חתימת המציע: _____

חותמת תאגיד: _____ תאריך: _____

באמצעות מורשי החתימה:

_____	_____
תפקיד	שם
_____	_____

_____	_____
תפקיד	שם

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד, רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר
בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום
בשם המציע, כי חתימותיהם מחייבות את המציע לכל דבר וענין וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____