



הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية



מכרז 37/2022 לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז פומבי
37/2022 לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן
עבור הלמ"ס ו/או באתר הלמ"ס www.cbs.gov.il

מסמך זה הינו רכוש הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל ©
המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל,
ולא יעשה בו שימוש מלא או חלקי לכל מטרה שהיא מלבד מענה על המכרז

הקדמה

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המזמין"), מפרסמת בזאת ופונה לקבל הצעות למכרז פומבי 37/2022 לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס ("המכרז").

הלמ"ס מבקשת לרכוש זכויות שימוש בתשתית CRM בענן ומעוניינת בשירותים הכוללים ביצוע פיתוח של יישומים וכן הפעלת המערכות על בסיס תשתית זו ותחזוקתן. הכל, כמפורט במסמכי המכרז.

השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה צריכים לענות על דרישות תקניות עדכניות, כלליות ומקצועיות, המקובלות בארץ ובעולם, בתחום טכנולוגיית המידע בכלל ובענף אבטחת המידע בפרט, וכן על הדרישות המפורטות בחלק הטכני של מפרט זה.

המכרז מיועד לבחירת ספק זוכה אחד אשר ייתן מענה לכל צרכי הלמ"ס, כפי שמפורט במכרז.

המציע שיוכרז במכרז כספק זוכה יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 24 חודשים ("תקופת פיתוח היישומים"), תוך שלמזמין שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובכלל זה לצרכי תחזוקה, עד שנה אחת בכל פעם וסה"כ עד 10 שנות תחזוקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובאישור ועדת המכרזים. תקופת התחזוקה תיספר לכל יישום בנפרד, ותחילתה יהיה במועד קבלת אישור של המזמין בדבר גמר פיתוח של היישום הרלוונטי. במקרה של הארכת ההתקשרות - ההתקשרות תהיה בתנאים זהים. הארכת תקופת ההתקשרות כאמור יכולה שתהא גם בהודעה חד-צדדית של המזמין לספק.

מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

פרק א' – ההליך המכרזי, תנאי ההשתתפות והתנאים לזכייה במכרז.

פרק ב' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה.

פרק ג' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא ביום א' 6.11.2022 בשעה 12:00

פרק א' - הליך המכרז

1. עקרונות המכרז

1.1. הצגת המכרז

- 1.1.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 1.1.2 במסגרת הליך המכרז הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 1.1.3 בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 1.1.4 מכרז זה מפורסם בהתאם לסיכומים תקציביים עם משרד האוצר בשנת 2022 אך ללא תקציב בפועל. על כן, חתימה על הסכם התקשרות עם הספק הזוכה תבוצע בהתאם לקיום של תקציב בפועל. מבלי לגרוע מהוראות המכרז, ובכלל זה מזכויות הלמ"ס להורות על ביטול המכרז, הזכייה, ההתקשרות וכיוצא באלה, ככל ולא יהיה תקציב מתאים רשאית הלמ"ס להשהות את ההתקשרות או לבטל את המכרז במלואו או חלקים ממנו, וזאת ללא מתן פיצוי כלשהו למציע הזוכה.
- 1.1.5 ביצוע הפרויקט מותנה באישור וועדת ענן ממשלתית המאשרת בניית מערכות בסביבת ענן. ייתכן והספק הזוכה יידרש להשלים מידע הנדרש לדיוני הוועדה על בסיס הפתרון המוצע. במידה והוועדה תדרוש שינויים בפתרון המוצע, יידרש הספק הזוכה להתאים את הפתרון לדרישות וועדת הענן הממשלתית. במידה ותהינה עלויות נוספות או הפחתת עלות בעקבות הדרישות, רשאית הלמ"ס לשקול את הצעת המחיר המעודכנת. היה וועדת ענן תדחה את הפתרון, יבוטל המכרז ללא פיצוי הספק. זאת, מבלי לגרוע מהוראות המכרז, ובכלל זה מזכויות הלמ"ס להורות על ביטול המכרז, הזכייה, ההתקשרות וכיוצא באלה, מכל סיבה אחרת שהיא.

2. תנאי סף ואישורים בגין הגשת הצעה

2.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

- 2.1.1 רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 2.1.2 הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן תבוצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק 6).
- 2.1.3 מציע שלא הוכחה עמידת הצעתו בתנאי הסף, הצעתו לא תעבור לשלב בדיקת האיכות ותפסל.
- 2.1.4 מציע רשאי להגיש הצעה אחת במכרז.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

2.2. תנאי סף מנהליים :

- 2.2.1 המציע הוא תאגיד הרשום כדין או עמותה או חברה לתועלת הציבור, בכפוף לאישורי מנהלת תקין או הגשת מסמכים כאמור בסעיף 2.5.7.
- 2.2.2 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים") לעניין ניהול פנקסים כמפורט להלן :
- 2.2.2.1 המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, אלא אם הוא פטור מניהולם על פי דין.
- 2.2.2.2 המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס, לפי חוק מס ערך מוסף.
- 2.2.2.3 המציע ו"בעל זיקה" אליו עומדים בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
- 2.2.2.4 המציע עומד בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- 2.2.3 למציע אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, והוא אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק.
- 2.2.4 למציע לא קיימת הערה לעניין מעמדו כ- "עסק חיי".
- 2.2.5 המציע יכול להגיש הצעה בשם עצמו בלבד. לא תתאפשר הגשת הצעה עם גופים או מציעים אחרים (Joint Venture).

2.3. תנאי סף מקצועיים

- 2.3.1 המציע יציג תשתית CRM העונה על הדרישות המצטברות הבאות :
- 2.3.1.1 תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת כ Leader ב Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center או באחת מ-2 הקשתות העליונות ב- Forrester wave, בדיווח האחרון שפורסם לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. המציע יוכל לפנות בשאלה לעניין אפשרות להציג חברת מחקר בין לאומית מובילה אחרת, בעלת מעמד דומה לחברות הדירוג שפורטו לעיל, במסגרת שאלות ההבהרה. ניתן יהיה להגיש דירוג כאמור רק של חברת מחקר אשר אושרה מראש על ידי המזמין על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.3.1.2 תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים בסביבת ענן, נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, עבור לפחות שלושה (3) לקוחות בישראל אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים.
- 2.3.2 המציע עומד בתנאים המפורטים להלן :
- 2.3.2.1 המציע הוא בעל ניסיון מוכח בביצוע של לפחות 2 "פרויקטים מוכרים" כהגדרתו בסעיף 2.3.4.
- 2.3.2.2 המציע מעסיק לפחות חמישה (5) עובדים בהעסקה ישירה (שכיר שהוא חלק ממצבת העובדים הקבועה של המציע או פרי-לאנסר, בהתאם להסכם העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית בהיקף של 50 שעות סה"כ לפחות חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- במהלך 6 החודשים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות) שהינם בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.
- 2.3.2.3 המציע הינו בעל הסמכה מטעם היצרן לשיווק תשתית CRM המוצעת ולמתן שירותי תחזוקה מטעם היצרן תשתית ה-CRM המוצעת ושותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה-CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה.
- 2.3.3 המציע יציג אדם שישימש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט המוצע יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:
- 2.3.3.1 יהיה בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.
- 2.3.3.2 בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות שני (2) תהליכי פיתוח של "פרויקטים מוכרים" כהגדרתו בסעיף 2.3.4 מ-1.1.2018 ועד תאריך פרסום המכרז.
- 2.3.4 לעניין תנאי הסף המקצועיים, "פרויקט מוכר" הינו פרויקט העונה לדרישות הבאות:
- 2.3.4.1 המדובר בפרויקט פיתוח.
- 2.3.4.2 פיתוח היישומים בפרויקט בוצע על בסיס התשתית המוצעת.
- 2.3.4.3 הפרויקט הושלם ועבר לסביבת הייצור לאחר ה-1.1.2018 ולכל המאוחר עד המועד האחרון להגשת הצעות.
- 2.3.4.4 עלות פיתוח היישומים, לכל פרויקט - ללא עלות רישוי ותחזוקה - הסתכמה בלפחות 100,000 ₪ (לפני מע"מ).
- 2.3.5 במקרה שבו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים לעיל, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.
- 2.4 קבלני משנה
- 2.4.1 מציע המעוניין להסתייע בקבלני משנה לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה, יהיה רשאי לעשות כן.
- 2.4.2 למען הסר ספק לא תהיה ללמ"ס שום התחייבות כלפי קבלני המשנה או התקשרות עמם, אלא אך ורק כלפי הספק הזוכה, ובכל מקרה, הוא גם אשר יהיה מחויב באופן ישיר כלפי הלמ"ס לביצוע השירותים שלפי מכרז זה לשביעות רצונה המלא, וזאת גם כאשר יסתייע בקבלני משנה.
- 2.5 אישורים בגין הגשת ההצעה
- על המציע לכלול בהצעתו למכרז זה, בין היתר, מסמכים אלה:
- 2.5.1 אישור המוכיח את רישומו כדין בהתאם לסוג התאגדותו.
- 2.5.2 על המציע לציין נתונים כלליים אודותיו (פרק ג', סעיף 1).
- 2.5.3 התחייבות המציע במכרז (הצהרה כללית) (פרק ג', סעיף 2).
- חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- 2.5.4 אישור עו"ד המפרט את זהות מורשי החתימה של המציע (שם, תפקיד ות"ז) וסמכויותיהם לחייב את התאגיד בחתימתם ובכלל זה בדבר סמכותם לחייב את התאגיד בהתחייבות נשוא מכרז זה (פרק ג', סעיף 3).
- 2.5.5 אישורים כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976:
- 2.5.5.1 אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס) המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ועל כך שהמציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס, לפי חוק מס ערך מוסף.
- 2.5.5.2 תצהיר מאושר על ידי עו"ד בדבר היעדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991, ולפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז – 1987, בנוסח המחייב המופיע בנספח - חוברת ההצעה (פרק ג', סעיף 4).
- 2.5.5.3 תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (פרק ג' סעיף 5).
- 2.5.6 אישור מעודכן כי לתאגיד אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי התאגיד אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק. את האישור יש להביא על גבי נסח פרטי חברה או שותפות עדכני מרשות התאגידיים (האישור הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים בלחיצה על הקישור "הפקת נסח חברה", ניתן להיעזר בקישור-עבור חברה, עבור שותפות).
- 2.5.7 במידה והמציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור - הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979, לפי העניין, והנחיות הרשם לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור. על אף האמור, אם טרם חלפו שנתיים מיום רישומה של העמותה או החל"צ, לא נדרש "אישור ניהול תקין" אלא "אישור על הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי.
- 2.5.8 אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חיי" לפי הנוסח המצורף (פרק ג', סעיף 6).
- 2.5.9 התחייבות מציע לשמירה על הסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים (פרק ג' סעיף 7).
- 2.5.10 תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים (פרק ג' סעיף 8).
- 2.5.11 התחייבות מציע בדבר שימוש בתוכנות מקוריות (פרק ג' סעיף 9).
- 2.5.12 התחייבות המציע כי בתוך שנתיים ממועד הפעלת שירות מ-region בתחומי מדינת ישראל, על ידי אחד או יותר משני הספקים הזוכים ברובד I במכרז נימבוס הממשלתי, שירותי תשתית ה-CRM המבוקשים על ידי הלמ"ס יסופקו מתחומי מדינת ישראל באמצעות הנימבוס (פרק ג' סעיף 10).
- 2.5.13 אישורים/התחייבויות להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים ובאמות מידה של איכות ההצעה, ובכלל זה תצהיר המציע (פרק ג' סעיף 10).
- 2.5.13.1 אישורים נוספים להוכחת עמידה בתנאי הסף ו/או אמות מידה של איכות ההצעה, בהתאם לצורך, דוגמת קורות חיים, מסמכי השכלה, הסמכות וכו'.

- 2.5.14 מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך, יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים (בנוסח המופיע בפרק ג' סעיף 11).
- 2.5.15 התחייבות לקבלת מסמך בפורמט עריכה (בנוסח המופיע בפרק ג' סעיף 12).
- 2.5.16 הצעת המחיר – במעטפת נפרדת כמפורט במסמכי המכרז (בנוסח המופיע בפרק ג' סעיף 13).
- 2.5.17 ככל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף הרלוונטיים, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
- 2.5.18 מציע המבקש להסתייע בקבלני משנה, יצרף להצעתו מסמך כוונות עקרוני להתקשרות לצורך מכרז זה מטעם קבלן המשנה המוצע לספק שירותים במסגרת מכרז זה. כמו כן, על המציע להתחייב לכסות את מלוא התחומים המפורטים במפרט זה עם אנשי מקצוע ו/או ספקי משנה בעלי הסמכה מתאימה, המתמחים בטיפול במוצרים, להנחת דעתה של הלמ"ס – ראו לעניין זה בחוברת ההצעה.
- 2.5.19 מסמכי המכרז וההסכם, על נספחיו, מענה לשאלות הבהרה, חתומים בראשי תיבות על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותרת המציע, בכל עמוד ועמוד.
- 2.5.20 יודגש כי על השירותים להינתן בכפוף להנחיות אבטחת המידע המצורפות כנספח ב 1 ובהתאם לכלל הוראות הסודיות שלפי המכרז, על נספחיו, לרבות ההסכם. כמו כן, יתכן כי יועברו לספק המבצע הנחיות אבטחת מידע נוספות. ככל שיועברו הנחיות נוספות, יידרש הספק לפעול ליישומן.

3. ניקוד ההצעות

3.1 לאחר סיום שלב בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף, תיבחן איכות ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף, וזאת על פי אמות המידה של איכות; במכרז זה, ישנו ציון איכות מינימאלי (ראו פירוט להלן) ולכן לאחר סיום שלב זה תפתחנה הצעות המחיר של ההצעות שעברו את שלב האיכות בלבד תוך שהלמ"ס תנקד את הצעות המחיר, לפי המפורט להלן.

3.2 אופן מתן ניקוד להצעות במכרז

הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

3.2.1 איכות – 30% ;

3.2.2 מחיר – 70% ;

ובלבד שניקוד האיכות של ההצעה הינו כאמור בסעיף 3.4 לפרק א'.

3.3 ציון בגין איכות ההצעה

3.3.1 הערכת איכות ההצעה תיעשה לפי אמות המידה והמשקולות הבאים:

איכות	אמת מידה	פירוט	שיטת קביעת ניקוד אמת המידה	חישוב ניקוד האיכות	ניקוד האיכות מקסימלי
20	1 ניסיון המציע	מספר ה"פרויקטים המוכרים" שפותחו על ידי המציע	יינתנו 4 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף (מעבר לשניים (2) הנדרשים בתנאי סף 2.3.2.1).	המציעים ידורגו לפי ניקוד שקיבלו עבור כל אמת המידה (אמות מידה 1 עד 5) וחישוב ניקוד האיכות יבוצע עבור כל ההצעות שיעמדו בדרישות הסף כפי שמפורטות בהצעת המציע בפרק ג', באופן יחסי על פי הטבלה הבאה:	20
	2 ניסיון מנהל הפרויקט המוצע	מספר "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	יינתנו 5 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע (מעבר לשניים (2) הנדרשים בתנאי סף 2.3.3.2).		
25	3 התשתית המוצעת	התרשמות צוות הלמ"ס	התרשמות צוות הבדיקה מהתשתית המוצעת ומידת התאמתה לצרכי הלמ"ס	דירוג אחוז ניקוד	25
	4 ריאיון עם המציע	ראיון עם הצוות המוביל של המציע (מנהל הפרויקט המוצע, מנכ"ל או מנהל לקוח)	הלמ"ס תזמין את נציגי המציע ומנהל הפרויקט להצגת הצעתם וריאיון התרשמות. הריאיון יארך כ-45 דקות ובו תיבדק מידת התאמת המציע, הבנת דרישות המכרז כפי שמשקפים מהצעתו, השכלתו והכשרתו של מנהל הפרויקט וכן את אופן התנהלותם הצפויה של המציע ומנהל הפרויקט, אם יזכה במכרז, ובכלל זה: <ul style="list-style-type: none"> עיסוקיו של המרואיין אצל המציע ואצל גורמים אחרים -25% שירותי החברה באופן כללי - 25% מתודולוגית הפעילות של המציע בקווים כלליים - 25% האופן בו הבין את תנאי המכרז - 25% לצוות המעריכים מטעם הלמ"ס תינתן ההזדמנות להציג שאלות נוספות להבנת הדברים ולהתרשמות מהמציע, מנציגיו ומההצעה.	שני 90% שלישי 80% רביעי 75%	
20	5 חוות דעת לקוחות	ממוצע דירוג של הלקוחות	ציון הדירוג יקבע על פי ממוצע הדירוגים (סולם דירוג 1-5) של הלקוחות לפרמטרים הבאים: (הפרמטרים מתחלקים שווה בשווה) <ol style="list-style-type: none"> זמינותו של מנהל הפרויקט עמידת בלוי"ז של תכנית העבודה עמידה בתכולות של תכנית העבודה איכות עבודת הפיתוח תיעוד מידע ומסמכים וזמינותם עבור הלקוח/דווחים שוטפים 	ספק ניקוד	20
			ההזמנה לראיון צפויה להיעשות בהתראה קצרה מאוד (בתוך 14 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות) ועל כן נדרש המציע להיערך לקראתו עוד טרם קבלת ההזמנה.	א' [26] (נקודות) 20=20* 100% ב' [17] (נקודות) 90%*2 0=18	

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחומת המציע:

ניקוד האכזות מקסימלי	חישוב ניקוד האכזות	שיטת קביעת ניקוד אמת המידה	פירוט	אמת מידה
		6 יצירתיות בפיתוח בעיות/התמודדות עם אתגרים מיוחדים בפרויקט 7 יחסי אנוש 8 אמינות בדיווח על ניגוד עניינים.		
		ככלל, הלמ"ס תתבסס על דירוג של לכל הפחות 2 מתוך הלקוחות שפירט המציע במענה לפרק ג'. עם זאת, הלמ"ס רשאית להתבסס על לקוחות של המציע אשר לא פורטו בהצעתו, במקום או בנוסף.		
		כמו כן, אם ללמ"ס ניסיון קודם עם הגורם הנבדק, הלמ"ס רשאית להחליט כי חוות דעת של נציג הלמ"ס תקבע את הציון בסעיף זה בנוסף לפנייה ללקוחות אחרים או בלא צורך בפנייה ללקוחות אחרים, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.		
		במסגרת זו, לקוח או איש קשר אליו תפנה הלמ"ס, אשר אינו זמין לשיחה במשך 5 ימי עבודה או לא ייצור קשר תוך 5 ימי עבודה, לא יובא בחשבון כלל.		

3.3.2 הוראות נוספות לעניין הריאיון

3.3.2.1 הודעה בדבר מועד הריאיון תשלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לשנות את מועד הריאיון, ובלבד שיודיע למציע על המועד החלופי מראש.

3.3.2.2 המזמין יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחילופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולנסיבות המכרז.

3.3.2.3 על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האכזות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת. בנוסף, יוכלו להגיע נציגים נוספים של המציע מעבר לדרישה הנ"ל.

3.3.2.4 במסגרת הריאיון המזמין יהיה רשאי לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצ"ב, אשר לדעת המזמין נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.

3.3.2.5 במסגרת הריאיון המזמין יהיה רשאי לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

3.3.2.6 המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

3.3.3 לאחר סיום בחינת שלב האיכות, על פי אמות המידה המפורטות לעיל, ייעשה שקלול של ציון האיכות להצעה.

3.4 ציון איכות מינימאלי

3.4.1 הצעה שלא תקבל לפחות 75 נקודות איכות - תיפסל, ולא תעבור לשלב בדיקת העלות.
3.4.2 על אף האמור, במידה ומספר ההצעות שקיבלו 75 נקודות ומעלה נמוך משלוש (3), רשאית וועדת המכרזים של הלמ"ס להורות על הפחתת ציון האיכות המינימאלי ל-65, במידה ועדיין לא ימצאו הצעות העומדות בציון 65, רשאית הלמ"ס להוריד את ציון האיכות המינימאלי עד סף שבו תהיה לפחות הצעה אחת.

3.5 ציון בגין הצעת המחיר

3.5.1 מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר", על גבי הנוסח שבחוברת ההצעה (פרק ג' סעיף 13).
3.5.2 המחיר המוצע יהיה קבוע וסופי ויכלול כל מס (פרט למע"מ) או תשלום אחר וכן תשלום עבור כל הוצאות הזוכה.
3.5.3 הצעת המחיר לחישוב ציון המחיר היא ה-TCO (סך כל העלויות).
3.5.4 במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחד הפריטים או יותר או שהצעת המחיר לא תהיה תואמת לדרישות הנקובות, הצעת המחיר בכללותה עלולה להיפסל, וההצעה כולה עלולה להידחות על הסף, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס.
3.5.5 בשלב בחינת העלות תיפתחנה הצעות המחיר של המציעים שעברו את שלב האיכות בלבד, בהתאם לציון האיכות המינימאלי שנקבע כאמור בסעיף 3.4.
3.5.6 הניקוד בגין הצעת המחיר יינתן על פי יחס המחיר המוצע למחיר הזול ביותר מבין כל ההצעות אשר יעברו את שלב האיכות, כאשר ההצעה הכשירה הזולה ביותר תקבל 100% מציון המחיר, דהיינו 70.

3.6 שקלול ניקוד ההצעה

3.6.1 לאחר פתיחת מעטפות המחיר, ישוקלל ניקוד האיכות עם ניקוד המחיר, לגבי ההצעות הכשירות, בהתאם למשקולות הקבועות בסעיף 3.2, וייקבע ניקוד משוקלל לכל הצעה כאמור.

4 בחירת זוכה

4.1 דירוג ההצעות

4.1.1 ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.
4.1.2 אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, מספר הצעות יקבלו ציון זהה הגבוה ביותר, יפעל המוזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

4.1.2.1 יפעל בהתאם להוראות ס' 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, וזאת בתנאי שמציע במכרז הגיש בקשה ועומד בדרישות החוק.

4.1.2.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה מבין ההצעות עם הציון הזהה הגבוה ביותר, בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר, תדורג ראשונה.

4.1.2.3 אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות אשר קיבלו ציון זהה הגבוה ביותר, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכלו להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתם המקורית או לחילופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

4.2 בחירת זוכה

4.2.1 בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

4.2.2 המזמין יהיה רשאי להכריז על כשירים נוספים, בהתאם לשיקול דעתו, ובמקרה כזה המציע שציון הצעתו הכולל יהיה השני בדירוג יוכרז כ"כשיר שני" וכן הלאה.

4.2.3 לא יתנהל משא ומתן עם המציעים במכרז, כאמור בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

4.3 פעולות לביצוע על ידי הזוכה

4.3.1 על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:

4.3.1.1 להגיש תוך 7 ימים את הסכם ההתקשרות שבפרק ד, על נספחיו (לדוג' נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע" – דיגיטלית או רגילה, על פי החלטת המזמין), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע וחותמת התאגיד.

4.3.1.2 בהתאם להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי, הספק נדרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום התמורה במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, כתנאי לתשלום התמורה. לפיכך על הספק לבצע את כל הפעולות הנדרשות ממנו לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם למופיע בהוראת תכ"מ 7.12.5 "פורטל הספקים". יודגש כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי, ככל שישנן. על הספק להציג אישור הצטרפות, תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה.

4.3.1.3 על נספח ב 1 – מסמך הנחיות אבטחת מידע, יחתום, בנוסף למורשה חתימה מטעם הספק, גם ממונה אבטחת המידע או ממונה הגנת הסייבר מטעמו.

4.3.1.4 במידה והזוכה לא יצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שיוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז.

4.3.1.5 לשם הסרת כל ספק מודגש בזה, כי אין בהודעת הלמ"ס למציע שהצעתו נבחרה כדי לשכלל את ההתקשרות בין הלמ"ס ובין המציע וכי התקשרות זאת תשכלל רק עם חתימת ההסכם על ידי שני הצדדים. הוראות אלו יחולו, בשינויים המחויבים, גם במקרה שהמציע שהצעתו דורגה במקום השני לא חתם על ההסכם כנדרש.

4.3.1.6 אם לא נחתם הסכם התקשרות עם הספק הזוכה, או לאחר שנחתם הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה, באם תבוטל הזכייה או ההתקשרות מסיבה כשלהי, תהא הלמ"ס רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני (להלן – כשיר שני) כדי לחתום איתו על הסכם התקשרות כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז. לא הסכים המציע שדורג במקום השני לכך, תהיה הלמ"ס רשאית לפנות למי שדורג במקום השלישי וכו' עד שייחתם הסכם חדש. הוראות אלה יחולו גם במקרה של ביטול התקשרות עם הכשיר השני וכן הלאה.

4.4 תחילת מתן השירותים

4.4.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים, המזמין יחתום על הסכם ההתקשרות באמצעות מורשי החתימה מטעמו ("מועד החתימה על חוזה ההתקשרות").

4.4.2 על הזוכה להיות ערוך ומוכן לתחילת מתן השירותים מיד עם החתימה על חוזה ההתקשרות. מתן השירותים בפועל יהיה עם דרישת הלמ"ס והוצאת הזמנת עבודה.

4.4.3 לצורך ההיערכות הזוכה למתן השירותים משוריינים בין שבועיים לשלושה שבועות מחתימת הסכם ההתקשרות. יובהר כי בתקופה זאת לא תשולם כל תמורה לזוכה על ידי הלמ"ס.

4.4.4 כל נותן שירות חייב להיות ברמת סיווג ביטחוני 3 לפחות (בתפקידים מסוימים רשאי המזמין לאשר רמת סיווג בטחוני נמוכה יותר), לעבור תדרוך אבטחת מידע על ידי קב"ט הלמ"ס ו/או מנהל אגף הגנת הסייבר, או מי מטעמו, ולקבל את אישור הלמ"ס בכתב, והכל לפני תחילת מתן השירותים על ידיו.

5 מופעים ומועדים במכרז

5.1 מועדי המכרז

5.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
עד יום ד', 28.9.2022 (ג' בתשרי תשפ"ג) בשעה 14:00	הרשמה לכנס מציעים
ביום ה', 29.9.2022 (ד' בתשרי תשפ"ג) בין השעות 10:00-12:00	כנס מציעים
עד יום ג', 18.10.2022 (כ"ג בתשרי תשפ"ג) בשעה 20:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
עד יום א', 6.11.2022 (י"ב בחשוון תשפ"ג) בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעה
עד יום ה', 4.5.2023 (י"ג באייר תשפ"ג)	תוקף ההצעה

5.1.2 הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמין בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

5.1.3 כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 37/2022 – לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס ('ידף המכרז') ו/או באתר הלמ"ס <http://www.cbs.gov.il>.

5.2 קבלת מסמכי המכרז בפורמט עריכה

המבקשים לקבל מסמך בפורמט עריכה (Word), יתבקשו להגיש התחייבות לא לשנות את נוסח המכרז בנוסח המחייב המובא בחוברת ההצעה – קבלת מסמך בפורמט עריכה – התחייבות (פרק ג' סעיף 12).

5.3 כנס מציעים

5.3.1 השתתפות בכנס המציעים הינו רשות ואינו מהווה תנאי להשתתפות במכרז, אולם מציע אשר לא ישתתף בכנס יהיה מנוע מלטעון כי הוא לא קיבל מידע שניתן במהלך הכנס.

5.3.2 יש להירשם מראש לכנס באמצעות שליחת פרטי הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס (שם, דוא"ל, טלפונים) לכתובת המייל micrazim@cbs.gov.il עד התאריך המופיע בטבלת לוח הזמנים בסעיף 5.1.1, לעניין מועד הרישום לכנס המציעים. כל נציג שישתתף בכנס יוכל לייצג מציע אחד בלבד.

5.3.3 על פי התכנון, כנס המציעים יתקיים באופן מקוון בפלטפורמה שתסופק על ידי הלמ"ס ותוכנו יוקלט. עם זאת, ללמ"ס שמורה הזכות לקיים את הכנס באופן פיזי. כנס המציעים יתנהל בהתאם לכללים שתקבע הלמ"ס.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

5.3.4 תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את המזמין רק אם פורסמו באתר מינהל הרכש ואתר הלמ"ס יחד עם תשובות ליתר שאלות הבהרה ו/או נשלחו באופן אלקטרוני למציעים שנרשמו לכנס. התשובות יחייבו גם את המציעים שלא השתתפו בכנס.

5.4 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

5.4.1 בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל בטבלת לוח הזמנים בסעיף 5.1.1.

5.4.2 שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בטבלה מסודרת, עם הפניה לסעיף במכרז כלפיה מופנית השאלה, ובניסוח תמציתי וברור. יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז אל כתובת דואר אלקטרוני: micrazim@cbs.gov.il. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, שיועברו בעל פה או בטלפון או שיופנו לגורם אחר מהמצוין לעיל, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

5.4.3 השאלות יוגשו באמצעות תוכנת Excel בלבד (פורמטים אחרים לא יתקבלו) במבנה הבא:

השאלה	הסעיף במכרז	מספר סידורי

5.4.4 פרק ד' הוא נוסח ההסכם אשר יחול על ההתקשרות בין הלמ"ס לבין המציע באם הצעת המציע תיבחר. כל שאלה שיש למציע אודות תוכן ההסכם יש להעלות במסגרת ההליך של שאלות הבהרה. במסגרת זו, יתכן שיבוצעו תיקונים להסכם המוצע, כאשר נוסח תיקונים אלה יימסר יחד עם התשובות האחרות לשאלות הבהרה. מוצהר ומודגש בזה שלאחר סגירת הליך השאלות והתשובות, לא יבוצעו שינויים בתוכן ההסכם.

5.4.5 לא יינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.

5.4.6 המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז באתרי האינטרנט, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדית.

5.4.7 מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז כאמור יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

5.5 מענה המזמין לשאלות הבהרה

5.5.1 תשובות המזמין לשאלות הבהרה יפורסמו בדף המכרז שבאתרי האינטרנט וישלחו בדוא"ל למציעים שהשתתפו בכנס המציעים. המענה לשאלות הבהרה יחשב כחלק ממסמכי המכרז ויחייב את כלל המציעים במכרז. האחריות להתעדכן בתשובות המזמין לשאלות הבהרה היא של המציעים.

5.5.2 במענה לשאלות הבהרה המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז. תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

5.5.3 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח תשובות הבהרה שיפורסמו, לקצר נוסח של שאלה או לנסח מחדש. נוסח התשובות שפורסם הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

5.6 הגשת הצעות במכרז

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

5.6.1 הצעות במכרז יוגשו לתיבת המכרזים הממוקמת בלובי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בקומת הכניסה ברחוב כנפי נשרים 66, ירושלים.

5.6.2 מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש 2 מעטפות:

5.6.2.1 מעטפה א': חוברת ההצעה (פרק ג) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד.

לעותק המקורי של הצעת המציע יצורף **Disc on Key** המכיל את מסמך הצעת המציע ושאר המסמכים הנדרשים, כקובץ או מספר קבצים. כל קבצי ההצעה למכרז יוגשו בתבנית מסמך **Docx**. הצהרות, אישורים, עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ושאר מסמכים הנדרשים במכרז זה יוגשו כקבצים סרוקים בתבנית **PDF** בלבד. למען הסר ספק, הנוסח המחייב והקובע הוא הנוסח המודפס והחתום והמסומן כמקור של ההצעה למכרז.

5.6.2.2 מעטפה ב': טופס הצעת המחיר (פרק ג' חוברת ההצעה סעיף 13), בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור) + יצורף **Disc on Key** המכיל עותק דיגיטלי מקורי בפורמט אקסל, יוכנס לתוך מעטפה ב', סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר") אשר תוכנס גם היא לתוך אריזת המכרז. הנוסח המחייב והקובע הוא הנוסח המודפס והחתום והמסומן כמקור של הצעת המחיר למכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. על המעטפות יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.

5.6.3 המציע יצרף להצעתו את מסמכי המכרז וההסכם, על נספחיו, מענה לשאלות הבהרה, חתומים בראשי תיבות על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותרמת המציע, בכל עמוד ועמוד. אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידיו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.

5.6.4 הכניסה למתחם בו ממוקמת תיבת המכרזים, כרוכה בבידוק בטחוני, ועלולה להימשך פרק זמן ממושך. על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את הצעתו עד למועד הקבוע לעיל.

5.6.5 הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת לוח הזמנים בסעיף 5.1.1 לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין.

6 כללי המכרז

6.1 בדיקה ההצעות

6.1.1 המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ג). המזמין יבדוק האם ההצעה עומדת בתנאי

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע:

הסף. אם ההצעה עמדה בשלב תנאי הסף ועברה לשלב בדיקת האיכות, המזמין ינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

6.1.2 בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר וינתן ציון איכות לכל אחת מההצעות, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות ההצעות של ההצעות שעברו את ציון הסף לאיכות.

6.1.3 לצורך בדיקת ההצעות רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

6.1.4 המזמין, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.

6.1.5 ככל שהוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

6.1.6 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות רשאי המזמין לעשות שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, כי לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

6.2 הצעה יחידה

6.2.1 ככל שהוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי, בין היתר :

6.2.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה ;

6.2.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

6.3 פסילת הצעות

6.3.1 המזמין, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין) יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים :

6.3.1.1 פסילת הצעה חסרה, מוטעית או לא ברורה – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, לרבות אם חסרים בה פרטים מהותיים הנדרשים לשם השוואת ההצעות (כגון תמחיר, כמויות רישוי, פירוט טכני וכדו'), או לחילופין היא לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר, או אם עולה ממנה שהמציע לא הבין את השירותים הנדרשים.

6.3.1.2 פסילת הצעה הפסדית – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

6.3.1.3 פסילת הצעה תכסיסנית או המוגשת בחוסר תום לב – (אם הצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, **dumping** וכדו') וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בתכסיסנות או בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, הנגועים בתכסיסנות או שלא בתום לב.

6.3.1.4 פסילה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.

6.3.1.5 פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתפקודו באם יזכה במכרז.

6.3.1.6 פסילת הצעה עקב ניגוד עניינים – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע.

6.3.1.7 פסילת הצעה בגין תיאום הצעות – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

6.3.2 יובהר, כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסמכות הלמ"ס להורות על פסילת הצעה מכל טעם אחר שהוא, לפי כל דין.

6.4 מינוי נציג מטעם המציע

6.4.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

6.4.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

6.5 תוקף הצעות

6.5.1 תוקף ההצעה הוא 180 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופות נוספות, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.

6.5.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

6.6 ביטול או שינוי המכרז

6.6.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו, ומכל סיבה שהיא. שינויים ועדכונים יפורסמו באתר מינהל הרכש ואתר הלמ"ס ו/או ישלחו למציעים שהשתתפו בכנס המציעים, בהתאם לשלב המכרזי ועל פי החלטת המזמין.

6.6.2 שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז באתרי האינטרנט. על המציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

6.6.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.

6.6.4 המציעים לא יהיו זכאים לכל פיצוי שהוא במקרה של ביטול המכרז.

6.7 הוצאות

6.7.1 מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.

6.7.2 המציע לא יהיה זכאי להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

6.8 סמכות השיפוט

6.8.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט בירושלים.

6.9 סודיות ההצעה וזכות העיון

6.9.1 בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידיו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

6.9.2 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז, מלבד החריגים המנויים בתקנה; בין החריגים לזכות העיון - מסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

6.9.3 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים, עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ג), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

6.9.4 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי או שאין לעמדתו לאפשר עיון בו מטעם אחר, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז, ללא תלות בהחלטת ועדת המכרזים לעניין בקשתו שלא לאפשר עיון בהצעתו.

6.9.5 בכפוף לאמור לעיל ומבלי לגרוע מסמכויות ועדת המכרזים, לרבות לעניין זכות העיון, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז, הצעתו תועמד במלואה, על נספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.

6.9.6 במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו כאלה שאין לאפשר עיון בהם, לרבות מהטעם של סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

7 תשלומים לספק

7.1 הוראות בעניין תשלומים לספק, ובכלל זה לגבי תמורה וכללי תשלום, מפורטות בהסכם ההתקשרות המצורף בפרק ד' – ראו סעיפים 9 ו-10 בהתאמה.

7.2 יובהר, כי הוראת תכ"מ 16.2.11 אמנם לא מחייבת לגבי השירותים נשוא מכרז זה, אולם לעניין תעריפים מסוימים, המזמין מתבסס על הוראה זו, בהתאם לשיקול דעתו, כמפורט בהסכם.

פרק ב' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

מפרט זה מאגד את דרישות עורך המכרז ביחס לשירותים הנדרשים. על הזוכה לעמוד בכל הדרישות המקצועיות והמנהליות במפרט זה וכן בכל דרישה אחרת המפורטת במסמך זה ו/או ביתר מסמכי המכרז המשלימות את דרישות המזמין. השתתפות במכרז מהווה התחייבות מצד המציע על יכולתו, מוכנותו ומחויבותו לעמוד בתנאים ובמטלות אלו.

הזוכה יהיה ערוך לספק את כלל השירותים המבוקשים במכרז, על פי הנדרש להתארגנות כאמור בסעיף 2.1 להלן.

על הספק יהיה לעמוד בדרישות אבטחת המידע והגנת הסייבר כפי שתנחה הלמ"ס, לרבות בדרישות הסיווג הביטחוני לגבי כל נותני השירותים מטעמו, בהתאם לסעיף 4.4.4 לפרק א'.

1. סקירת תמונת מצב והצורך בשירותים הנדרשים

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) הינה היצרנית המרכזית במערכת הסטטיסטיקה הרשמית של מדינת ישראל. הלמ"ס אחראית על הסטטיסטיקה הרשמית ומובילה את המערכת הסטטיסטית הלאומית בשיתוף מלא עם משרדי הממשלה האחרים ורשויות מקומיות. ללמ"ס מספר תפקידים עיקריים :

- ✓ איסוף נתונים רשמיים על החברה והכלכלה בישראל.
- ✓ הפצת ממצאים סטטיסטיים כארגון עצמאי ובלתי תלוי.
- ✓ הובלה של המערכת הסטטיסטית הלאומית.
- ✓ הענקת מידע רחב ומגוון ללקוחותיה.
- ✓ הרחבת השימוש בנתונים סטטיסטיים בשימת דגש וקפדנות על איכותם.
- ✓ שיפור האיכות של המידע במסגרת תהליכי הפקתו באמצעות התשתית הטכנולוגית.
- ✓ העשרת ההון האנושי בארגון לשיפור מתמיד בעשייה הנרחבת.

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה פועלת באופן עצמאי, כיחידת סמך במשרד ראש הממשלה על פי עקרונות מדעיים, קריטריונים מקצועיים ותקנים מקובלים בהחלטות הנוגעות למתודולוגיה סטטיסטית, לתהליכי עבודה, להפצת מידע ולמועדי העברתו לציבור. כל זאת בכדי לספק מידע סטטיסטי עדכני, איכותי ובלתי תלוי למגוון לקוחות בארץ ובעולם.

דיווח על מועד פרסום הנתונים, מבטיח שהמידע שהלמ"ס מפיצה יהיה נגיש וזמין לכלל הציבור. הסטטיסטיקן הלאומי, העומד בראש הלמ"ס, מנחה את המערכת הסטטיסטית הלאומית.

עובדי הלמ"ס אמונים על תאום העברת מידע סטטיסטי מהמערכת הסטטיסטית כולה לארגונים בין-לאומיים, לפי תקנים מוסכמים, מספקים מידע הבא לענות על הצורך של מגוון רחב של לקוחות, בוחנים את צורכי הגופים המקצועיים במידע באמצעות התכנסות שוטפת של המועצה הציבורית לסטטיסטיקה, המייעצת ללמ"ס ולסטטיסטיקן הלאומי.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

בנוסף, הם פועלים במטרה לספק נתונים המאפשרים לבצע מחקר פורה ויעיל, פועלים להרחיב את מגוון התוצרים המופקים, את אופן הפצתם ואת השירות הניתן ללקוחות הלמ"ס. הנהלת הלמ"ס פועלת במרץ לפתח, לעדכן ולשפר את פעילותה הענפה, את הנגישות למידע המתפרסם, מחזקת את הקשר עם לקוחותיה ומנהלת קשר רציף איתם בנוגע למידע חדש / מעודכן.

בלמ"ס הערך העליון הוא: "המידע הנכון – בזמן הנכון!"

בכדי לאפשר ללמ"ס למלא את תפקידיה השונים בצורה מיטבית ולממש ערך עליון זה, נדרש כלי טכנולוגי שיאפשר לכלל העובדים לנהל תקשורת יזומה, לרכז את המידע על כל הלקוחות במאגר ידע אחד, לנהל את מאגר הלקוחות, לתת מענה לפניית/בקשות הציבור על פי אמנת השירות: בשימת דגש על זמני ה-SLA, לשקף את תהליך הטיפול בפנייה/בקשה בכל פרק זמן נתון הן ללקוחותיה והן לעובדיה, ובכלל למכן את כל התהליכים העסקיים בארגון ובעבודה ללא נייר.

הפתרון נדרש לספק גישה נוחה ומהירה למידע רלוונטי, שיפור יכולת תקשורת פנים ארגונית והגדלת פריון העבודה בארגון. כמו כן, על הפתרון לאפשר פעילות שוטפת ורציפה בין משתמשי הקצה, להעניק גישה גלובלית למידע ולאפשר ניהול פעולות עסקיות מגוונות בין כלל צדי המתרחש השונים ב"שרשרת האספקה".

מטרות המעבר לתשתית CRM ופיתוח המערכות על בסיסה:

1. ייעול ושיפור השירות לציבור על בסיס מעבר לתהליכי שירות מבוססי תשתית דיגיטלית.
2. ייעול ושיפור תהליכי העבודה הפנימיים.
3. מעבר לתשתית מובילה, שרידה, בעלת רמת שירות גבוהה.
4. ביצוע פיתוח מהיר ויעיל של יישומים.
5. מעבר לכלי טכנולוגי מתקדם והשבתת מערכות ב"סוף החיים" EOL.

2. השירותים הנדרשים

2.1. במסגרת השירותים הנדרשים הספק יידרש לבצע, בין היתר, את כל אלה:

(1) הכנת אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות, הטמעה והדרכה על גבי תשתית ה-CRM המוצעת של היישומים שלהלן (כלל היישומים יחד להלן – "היישומים הבסיסיים"). דרישות לפיתוח של היישומים הבסיסיים מצורפות כנספח 2 לפרק ב' זה.

(1) מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור)

(2) מערכת לניהול תהליכים פנים ארגוניים

(2) אספקת זכויות שימוש בתשתית ה-CRM בענן בהתאם לסוגי המשתמשים שייקבעו על ידי הלמ"ס.

(3) מתן שירותי הפעלה, אחריות ותחזוקה ליישומים הבסיסיים במהלך כל תקופת ההתקשרות.

(4) בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים, כפי שמפורט בסעיף 2.5 למכרז להלן (לרבות פיתוח יישומים נוספים). יובהר כי הלמ"ס רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לממש את כלל האופציות או את חלקן, והלמ"ס רשאית שלא לממש את האופציות כלל.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

(5) בהמשך ובנוסף לסעיף 4, מתבקשים המצעים להציע הצעות לשירות העברה של מערכות הלמ"ס מה-region הזמני שהוקם באירופה, ל-region בארץ, שיופעל אצל אחד מזכייני רובד 1 בפרויקט נימבוס.

2.2. תכולת השירותים המבוקשים

2.2.1. כללי

1. בחלק זה יפורטו השירותים הנדרשים מהספק. השירותים נחלקים כדלקמן:

1. שירותים בסיסיים – כלל השירותים הנכללים במפרט זה (למעט השירותים האופציונליים המפורטים להלן), והכוללים אפיון, פיתוח, תחזוקה והפעלה של היישומים הבסיסיים.
2. שירותים אופציונליים – המפורטים בסעיף 2.5 להלן. יודגש כי האופציונליות של השירותים הללו היא בכך שהלמ"ס רשאית להחליט, בכל שלב שהוא, האם לרכוש שירותים אלה מהספק אשר לא יוכל להשמיע טענות בעניין. יובהר כי על הספק לתמחר בהצעת המחיר למכרז גם שירותים אלה והם יהוו רכיב בהצעתו.
2. היישומים הבסיסיים כוללים את המפורט להלן, וזאת בהתאם לדרישות הראשוניות המצורפות כנספח 2 לפרק ב' זה, (ייקראו יחד להלן – "המערכת"):

(1) שלב א - מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור):

- מערכת ממוחשבת המסייעות לארגון לנהל את הקשר עם לקוחותיו.
- המערכת תיתן מענה לתהליך המרכזי של טיפול בפנייה/בקשה על כל שלביה לכלל הלקוחות והמשתמשים.
- על המערכת לאפשר את התפעול השוטף והניהול של התהליכים במלואם.

(במכרז זה: "מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור)")

(2) שלב ב - מערכת לניהול תהליכים פנים ארגוניים:

- מערכת לניהול תהליכים - תהיה המערכת המרכזית לכלל היחידות בלמ"ס, שלהן תהליכים שמתאימים לניהול ב-CRM, או תהליכים שמוגדרים במערכות קיימות שעונות על אותו צורך.
- על המערכת לאפשר את התפעול השוטף והניהול של התהליכים במלואם על מנת לשפר את השרות הפנים ארגוני, הגברת השקיפות, הגברת בקרה וחילוף "צווארי בקבוק".

(במכרז זה: מערכת "ניהול תהליכים פנים ארגוניים")

(3) שירותים אופציונליים לפי דרישת הלמ"ס – ייתכן שהשירותים יהיו קשורים לשלב א', שלב ב' או שיהיו שירותים עצמאיים או נפרדים. התשלום בגין רכיב זה יעשה בדרך של "בנק שעות" המבוסס על הנחות המציע לקטלוג בהוראת תכ"מ 16.2.11

3. מימוש השלבים הנוספים לשיקול הלמ"ס, יובהר כי בכל מקרה יש להתייחס בהצעה לכלל השלבים.
4. יובהר כי הלמ"ס רשאית להזמין את פיתוח כלל היישומים הבסיסיים או חלקם בהתאם לשיקול דעתה ובהתאם ללוחות זמנים שיקבעו.
5. יובהר, כי כל הנדרש במכרז זה מהווה דרישת מינימום.
6. השירותים הנדרשים יכללו את כל הנדרש לצורך הפעלה תקינה של היישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההתקשרות.

7. הצעתו של הספק הזוכה תהא נספח להסכם ההתקשרות עם הספק, ותהיה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות והוראות פרק זה יעודכנו בהתאם. למען הסר ספק, יובהר כי האמור הינו גם במקרה שהספק יציע, במסגרת המענה למכרז, הצעה מיטיבה ביחס למפורט בנספח זה.
8. על הספק להתחיל בהספקת השירותים המפורטים בחלק זה בתוך בין שבועיים לשלושה שבועות ממועד כניסתו לתוקף של הסכם ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף ללוח הזמנים בהתאם למפורט להלן.
9. עם הפעלת שירות מ-region בתחומי מדינת ישראל, על ידי אחד או יותר משני הספקים הזוכים ברובד I במכרז נימבוס הממשלתי, על הספק לספק את השירותים הנדרשים באמצעות תשתית ה-CRM שפותחה, מתחומי מדינת ישראל, באמצעות הנימבוס, אלא אם הלמ"ס תנחה אחרת, בהתאם לשיקול דעתה.
10. במכרז זה, יהיו למונחים הבאים את המשמעות שלצדם, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת במקום אחר במכרז לעניין מסוים:
 - "יום עבודה" – 9 שעות
 - "שעות עבודה רגילות" – 8:00 עד 17:00 בימים א'-ה', שאינם חגים או ערבי חג

2.2.2 זכויות השימוש בתשתית המוצעת

1. הספק יספק ללמ"ס זכויות שימוש בתשתית המוצעת, מתוך קטלוג היצרן לשימוש בסביבת ענן ציבורי במהלך תקופת ההתקשרות.
2. יובהר, כי הלמ"ס לא תרכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההקמה והפיתוח. עלות זכויות השימוש לתקופה זו (ככל שהן רלוונטיות) יכללו על ידי הספק במסגרת תמחור השירותים להקמה.
3. היקף זכויות השימוש וסוגיהן ייקבעו על ידי הלמ"ס באופן בלעדי, בהתאם לשיקול דעתה. הלמ"ס תוכל לשנות ולעדכן את היקף זכויות השימוש במהלך תקופת ההפעלה.
4. הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יעמוד בדרישות הבאות בקשר לזכויות השימוש, וזאת מבלי לגרוע מהוראות ההסכם:

1. היצרן המוצג על ידו הוא בעל זכויות הקניין בתשתית המוצעת.
2. אין כל מניעה או הגבלה בנוגע לתשתית המוצעת לשימוש הלמ"ס או מי מטעמה, ואין בה משום הפרה של זכויות או קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.
3. ככל ויחולו פערים בין תנאי זכות השימוש מטעם היצרן לבין דרישות ההסכם – הספק יהיה מחוייב לעמוד בדרישות ההסכם.
4. בכל מקרה של הפרת האמור לעיל, יפצה/ישפה הספק את הלמ"ס לפי העניין.
5. הספק מתחייב כי התשתית המוצעת כוללת את:
 1. כלל התכונות של התשתית המוצעת, בגרסתה המתקדמת ביותר.
 2. כלל התכונות הנדרשות המפורטות בנספח ב 2
 3. כלי צד ג' אשר נכללו על ידי הספק במסגרת מסמך המתודולוגיה שהוצג על ידו במסגרת המענה למכרז.
6. בנוסף, יספק הספק את הרישוי עבור כלי צד ג' אשר הוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז (חוברת ההצעה פרק ג' סעיף 10 המענה הטכני, חוברת ההצעה פרק ג' סעיף 13 – הצעת המחיר).

7. מקום ביצוע השירותים יהיה בהתאם להנחיית הלמ"ס; ככל ומתן השירותים יתבצע במשרדי הלמ"ס –

- האתר הראשי - בניין הלמ"ס ברחוב כנפי נשרים 66 ירושלים.
- אתרים משניים בהם תיתכן דרישה למתן שירותים:
 - מרכז אורנים: כנפי נשרים 68, ירושלים.
 - בית אהרון: רח' האופה 4, ירושלים.
 - מרחב ת"א: בית לאו גולדברג דרך מנחם בגין 86 ת"א.
 - מרחב חיפה: קריית הממשלה שדרות פל ים 15 חיפה.

2.2.3 שלב האפיון המפורט

על הספק לבצע אפיון מפורט, של היישומים הבסיסיים. האפיון יתבסס על פירוט הדרישות שהוכן על ידי המזמין, המצורף כנספח 2 לפרק ב' זה, ויתר הוראות המכרז, לרבות ההסכם.

1. תהליך האפיון המפורט יכלול, בין היתר, את השלבים הבאים, שיבוצעו על ידי הספק:

1. הכנת תוכנית עבודה לשלב האפיון – בתוכנית ייכללו (בין היתר) – פירוט מלא של הצוות מטעם הספק לשלב הפיתוח, שלבי הכנת האפיון המפורט, לוח זמנים מפורט להשלמת שלב האפיון המפורט, אבני דרך להתקדמות ותנאים להשלמתם. התוכנית טעונה את אישור הלמ"ס כתנאי להמשך ההתקדמות.
2. פגישת התנעה עם נציגי הלמ"ס – במסגרת הפגישה יידרש הספק להציג טבלת הענות (VCRM- Verification Cross-reference Matrix) לכל דרישות האפיון הראשוני והמכרז.
3. לימוד המצב הקיים – במסגרת זו יידרש הספק לקיים סדרת ראיונות עם משתמשים מובילים במערכות הקיימות בלמ"ס, בתיאום עם נציגי הלמ"ס להתקשרות זו.
4. מיפוי הממשקים הנדרשים למערכות אחרות (פנימיות וחיצוניות) ואופן מימושם.
5. הצגת ארכיטקטורה כוללת למערכת בפני הלמ"ס, כולל הצגת כלל הכלים התשתיתיים שיידרשו לצורך פיתוח המערכת.
6. הצגת מענה לדרישות רגולטוריות רלוונטיות בפני הלמ"ס, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (בהתאם למפורט בנספח ב' 1 – אבטחת המידע).
7. מיפוי סיכונים בתהליך הפיתוח וצעדים להפחתת הסיכונים.

2. לוח זמנים ושלבי הכנת האפיון המפורט:

1. על הספק להשלים את שלב הכנת האפיון המפורט לכל היישומים הבסיסיים בהתאם לדרישות המצורפות כנספח 2 לפרק ב' זה, ולקבל אישור מהלמ"ס כאפיון מאושר תוך 60 ימי עבודה לכל היותר לכל המערכת. לוח הזמנים כולל את כלל הנדרש לצורך השלמת האפיון בהתאם למפורט בסעיף זה, לרבות קבלת אישורי הלמ"ס.
2. האפיון יבוצע לכלל רכיבי המערכת במדורג. הלמ"ס תוכל להורות לספק לתעדף קידום יישום מסוים בהתאם לשיקול דעתה.

3. תהליך הכנת האפיון המפורט ואישורו

1. במהלך הכנת האפיון ייערכו דיוני סטטוס שבועיים בלמ"ס, במטרה לוודא את התקדמות תהליך האפיון. הספק יידרש להציג בכל דיון סטטוס את התקדמותו על בסיס תוכנית העבודה.

2. על הספק להעביר טיוטות של האפיון ללמ"ס במהלך תקופת האפיון, בהתאם לדרישת הלמ"ס. הלמ"ס תוכל להעיר על הטיוטות, והספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. יובהר, כי יתכן שסבבי הערות אלה יבוצעו מספר פעמים, אם הדבר יידרש, לפי שיקול דעת הלמ"ס.
3. במהלך שלב האפיון, תעביר הלמ"ס תשובות לספק תוך 5 ימי עבודה מיום קבלת פנייה בכתב מהספק להבהרות/השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שייענו לאחר 5 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות זמנים לאותה אבן דרך, בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה. הלמ"ס תדון בבקשה ותודיע לספק על החלטתה. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות זמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.
4. עם תום תהליך האפיון, ולאחר תיקון כלל הערות הלמ"ס לשביעות רצונה, יגיש הספק ללמ"ס נוסח סופי של מסמכי האפיון לאישור. לאחר מתן אישור הלמ"ס, יוגדר האפיון כ"אפיון מאושר", וישמש כבסיס להמשך תהליך הפיתוח. יובהר כי הספק לא יורשה להתחיל בביצוע הפיתוח ללא קבלת אישור בכתב מהלמ"ס לאפיון.
4. על הספק לנהל את השינויים באפיון המאושר, ולתחזק גרסה מעודכנת בכל עת.

2.2.4. שלב הפיתוח

1. פיתוח היישומים הבסיסים, בהתאם לאפיון המאושר, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
2. תהליך פיתוח כל היישומים הבסיסיים יבוצע במדורג, אם לא תורה הלמ"ס מפורשות אחרת.
3. במסגרת תהליך הפיתוח יידרש הספק לבצע את כל המפורט להלן:
 1. הכנת תוכנית עבודה לשלב הפיתוח.
 2. הקמת סביבות פיתוח והבדיקות.
 3. פיתוח היישומים הבסיסיים על בסיס האפיון המאושר.
 4. פיתוח הממשקים בהתאם לאפיון המאושר.
 5. הסבת המידע הקיים כיום במערכות הקיימות ליישום הרלוונטי/מערכת. ביצוע ההסבה יבוצע תוך תיאום הדוק מול הלמ"ס, בכפוף לאישורה ובאופן שלא יפגע בתהליכים העסקיים הנדרשים.
 6. ביצוע בדיקות קבלה.
4. הפיתוח יבוצע במתודולוגיית (Agile (Agile Software Development), תוך הקפדה על:
 1. עמידה בלוח הזמנים לשחרור כל מודול.
 2. אספקה של עדכונים באופן תדיר, ממספר שבועות עד למספר חודשים, עם שאיפה לסולם זמנים קצר.
 3. תהליכים "קלי תנועה" מקדמים sustainable development.
 4. תשומת לב מתמשכת למצוינות טכנולוגית ועיצוב (Design) טוב.
 5. פשטות.
 6. קבוצות פיתוח עצמאיות.
 7. ניהול סביבת פיתוח וסביבת ייצור נפרדות.

5. הספק יגיש תוכנית עבודה לביצוע שלב הפיתוח בתוך שבוע מאישור האפיון ע"י הלמ"ס (להלן – "תכנית העבודה"). תכנית העבודה תוגש לאישור הלמ"ס ותתבסס על האפיון המאושר. תכנית העבודה תכלול לפחות התייחסות לנושאים הבאים:

1. שלבי הפיתוח;
 2. הצוות מטעם הספק, לרבות מבנה ארגוני של צוות הפיתוח. הצוות יכלול את מנהל הפרויקט שהוצג במסגרת המענה למכרז.
 3. לוח זמנים מפורט. לוח הזמנים לפיתוח לא יעלה על 6 חודשים לכל יישום בסיס ו-12 חודשים לכלל המערכת.
 4. מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות.
 5. תהליך הקמת סביבות הייצור, הפיתוח והבדיקות.
 6. הצגת כלי ניהול ובקרה.
 7. הגדרת מנגנוני גיבוי ושרידות.
 8. הגדרת בדיקות אב טיפוס שיבוצעו במהלך הפיתוח.
 9. הגדרת בדיקות קבלה נדרשות. יוגדרו – סוגי הבדיקות, תסריטי בדיקה, תנאים להצלחת הבדיקות, מועדים צפויים לעריכת הבדיקות, אופן שילוב נציגי הלמ"ס בבדיקות.
 10. הגדרת שלבים בתהליך העברת כל יישום לסביבת הייצור.
 11. פירוט תהליכי הדרכה והטמעה. יוגדרו – לוחות הזמנים, פריסת השירותים, סוגי הקורסים המוצעים ותכולתם.
 12. הקמת מערך התיעוד כולל מדריכים למשתמשים.
6. הקמת סביבת פיתוח ובדיקות.
1. הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתשמשה לצורך שינויים ביישומים הבסיסים ולפיתוח יישומים נוספים.
 2. סביבות הפיתוח והבדיקות תופעלנה כחלק משלב הפיתוח. השלמת סביבת הבדיקות תבוצע עד תום שלב האפיון המפורט.
 3. סביבות הפיתוח והבדיקות תוקמנה על-גבי סביבה התואמת את התשתית המוצעת ותופעלנה באופן מלא בסביבת ענן.
 4. סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה את כל המידע המצוי ביישומים הבסיסים והיישומים הנוספים (ככל ויהיו רלוונטיים).
 5. סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה, לכל הפחות, יכולות ותכונות זהות לתכונות התשתית המוצעת להן מחויב הספק על פי מכרז זה.
 6. סביבות הפיתוח והבדיקות תאפשרנה העברה מסודרת של יישום בין הסביבות.
 7. סביבות הפיתוח והבדיקות תהיינה זמינות לרשות הלמ"ס לצורך ביצוע בדיקות במהלך שלב הפיתוח.
7. אינטגרציה של היישומים הבסיסיים מול שאר מערכות הלמ"ס.

1. הגדרת ופיתוח מנגנון הזדהות לתשתית המוצעת לרבות הגדרות שתנוהלנה ב- Active Directory של הלמ"ס (Account Federation) וכן רמות הרשאה עבור חיבור משתמשים חיצוניים. מנגנון Active Directory יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-Active Directory, ו-Single Sign-On – SSO למשתמשים המקושרים לרשת הלמ"ס. יובהר, כי ניהול משתמשים נוספים, מעבר למשתמשי הלמ"ס לא יבוצע ב-Active Directory של הלמ"ס.
 2. מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת לבסיסי נתונים שיישמרו על ידי הלמ"ס מחוץ לתשתיות ספק תשתית ה-CRM, באופן שיאפשר ללמ"ס גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת במקרים שבהם לא תהיה זמינה או עם סיום ההתקשרות.
 8. הצגת אב טיפוס (Prototype)
 1. הספק יידרש להציג ללמ"ס אבי טיפוס של כל יישום במהלך שלבי פיתוח השונים.
 2. מועדי הצגת אבי הטיפוס ייקבע במסגרת האפיון המאושר.
 9. ביצוע בדיקות קבלה (SAT)
 1. בתום שלב הפיתוח, יבצע הספק את בדיקות הקבלה, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת.
 2. במסגרת בדיקות הקבלה, על הספק לבדוק את עמידת היישום הרלוונטי בכלל דרישות ההסכם, האפיון המאושר ותוכנית העבודה.
 3. על הספק לכלול בדיקות פטנקציונאליות שיכללו בין היתר את הבדיקות הבאות:
 1. אינטגרציה בין היישום למערכות המשיקות.
 2. הפעלת כלל הממשקים בין היישומים ובין למערכות המשיקות, בהתאם לפירוט שמופיע באפיון המצורף.
 3. ממשק ליישומים אחרים במערכת - אם יידרש ממשק בין היישומים במסגרת האפיון המאושר, יכללו בדיקות הקבלה גם בדיקה של הממשקים ליישומים אלה (גם אם בוצעו עבורם בדיקות בעבר).
 4. השלמת תהליך ההסבה ותקינות המידע המוסב.
 5. מוכנות היישום להפעלה ותחזוקה.
 6. מוכנות סביבת הבדיקות והפיתוח.
 4. מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל יישום בסיסי שיושלם. בדיקות הקבלה יכללו בדיקות נתונים שהוסבו.
 5. עריכת מבדקי הקבלה תבוצע על-ידי צוות משותף של הספק ושל הלמ"ס.
 6. אם יישום בסיסי לא יעמוד בבדיקות הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת בדיקת קבלה חוזרות.
 7. הלמ"ס תהא רשאית לדרוש בדיקות קבלה נוספות, אם הדבר יידרש כתוצאה משינויים שיחולו בפיתוח, יחסית לאפיון המאושר.
 10. ביצוע תהליך הטמעה והדרכה
- חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

1. על הספק לספק הדרכות רשמיות הרלוונטיות לתשתית המוצעת מטעם היצרן, כחלק מהשירותים הבסיסיים.
 2. במסגרת זו, יסופקו:
 1. לפחות 2 קורסים של 5 ימי עבודה מלאים כל אחד, עבור 5 נציגים מטעם המזמין בכל קורס. 2 הקורסים יהיו שונים אחד מהשני. בסיומו של כל קורס תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן.
 2. תהליכי הדרכה פרונטאלית לנציגי המזמין במשרדי המזמין (ת"א, חיפה וירושלים) בהיקף של סה"כ 10 ימי עבודה מלאים. הקצאת ימי ההדרכה תבוצע על ידי המזמין.
 3. 10 ימי עבודה מלאים לטובת הטמעה פרטנית למשתמשים.
11. תיעוד
1. הספק נדרש להעביר לידי הלמ"ס תיעוד מלא של שלב ההקמה והפיתוח. מסירת התיעוד תהווה תנאי לקבלת אישור השלמה (אישור מהלמ"ס שכלל השלבים בהקמה ובפיתוח הושלמו).
 2. התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:
 1. הוראות הפעלה ושימוש. (מדריכים מפורטים לכלל התהליכים)
 2. הגדרות.
 3. כל מסמכי האפיון המאושר (על עדכוניו).
 4. פירוט כלל בדיקות הקבלה שבוצעו ותוצאותיהן.
 5. ספרות הדרכה בעברית ליישומים לפי סוגי המשתמשים השונים.
 6. תכנית ניהול האיכות ודוחות הדיווח השוטפים.
 7. מפת סיכונים.
 3. הספק אחראי לקבל את אישור המזמין לתכולת התיעוד.
 4. התיעוד יוגש במדיה מגנטית מתאימה, שתאושר מראש על ידי המזמין.
12. הוראות כלליות לשלב הפיתוח
1. את שלב הפיתוח ילווה צוות הפיתוח מטעם הספק, הכולל לפחות את מנהל הפרויקט שהוצג, כחלק ממתן השירותים.
 2. הלמ"ס תקיים דיוני סטטוס שבועיים עם הספק במהלך תקופת הפיתוח. על מנהל הפרויקט מטעם הספק לקחת חלק בדיונים אלה. בדיונים יוצג סטטוס ההתקדמות של תהליך הפיתוח, פערים יחסית לתכנית העבודה ודרכים להתמודדות עם סיכונים וצמצום פערים. הדיונים יתקיימו בצורה פרונטאלית/מקוונת לפי החלטת הלמ"ס.
 3. על הספק לעמוד במהלך תקופת ההקמה בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח ב' 1 למכרז.

13. אישור השלמה

1. עם השלמת תהליך הפיתוח וההטמעה לכל יישום בסיסי, כמפורט לעיל, יגיש הספק בקשה לקבלת אישור השלמה.
2. הלמ"ס תבדוק, ביחס לכל יישום שיושלם בנפרד את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם, האפיון המפורט ותכנית העבודה.
3. ככל שיישום בסיסי לא יעמוד בבדיקה שבוצעה, תינתן לספק ארכה של 7 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו ועריכת בדיקות חוזרות. הלמ"ס רשאית לדרוש מהספק לבצע השלמות או למסור הבהרות. אי עמידה בבדיקות החוזרות עלולה לעלות לכדי עיכוב המזכה את הלמ"ס בפיצוי מוסכם, כמפורט בהסכם.
4. עם תום תיקון הבדיקות, תפיק הלמ"ס לספק "אישור השלמה" עבור כל יישום בסיסי. אישור זה יהווה אישור להעברת היישום לסביבת הייצור וכן תנאי לתשלום האחרון של התמורה להקמה והפיתוח.

2.2.5 שירותי הפעלה ותחזוקה

1. עם תום תקופת ההקמה והפיתוח, על הספק לספק שירותי הפעלה ותחזוקה שוטפים למערכת.
2. שדרוג גרסאות

1. הספק נדרש לבצע שדרוג גרסאות של התשתית המוצעת ושל תוכנות צד ג' ששימשו לצורך תהליך הפיתוח של המערכת.
2. השדרוג יבוצע בהתאם למדיניות היצרן.
3. השדרוג יכלול עדכוני אבטחת מידע ועדכון הגדרות.

3. תקופת האחריות

1. עם קבלת אישור השלמה מהלמ"ס לכל יישום, יעבור כל יישום לתקופת אחריות מטעם הספק בת 12 חודשים.
2. במהלך תקופת האחריות תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו.

4. מוקד שירות

1. הספק יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.
2. המוקד יטפל בכל נושא הקשור להפעלת היישומים, לרבות בנושאי כלי צד ג' ששולבו בפיתוח.
3. התמיכה במוקד השירות תכלול, בין היתר:

1. סיוע בהתקנות והגדרות.

2. סיוע בעת שדרוג גרסאות.

3. סיוע בבעיות ותקלות.

4. תמיכה שוטפת לנציגי הלמ"ס.

4. במקרה הצורך תבוצע על ידי הספק אסקלציה, על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.

5. פניות למוקד השירות של הספק יבוצעו על ידי המוקד הטכני בלמ"ס באמצעות טלפון, אתר Web או מייל.
 6. המוקד יכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים.
 7. המוקד ייתן מענה בנושאי בשעות הפעילות הרגילות (כמוגדר במכרז). מעבר לשעות הפעילות יוגדר מוקד הודעות, שיאפשר מסירת הודעות על תקלות קריטיות.
 8. זמני תגובה נדרשים בשעות הפעילות הרגילות:
 1. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 3 דקות.
 2. זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
 3. זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
 9. אם זמן התגובה חורג משעות הפעילות הרגילות, יינתן מענה בתחילת יום העסקים הבא, באופן שמשך המענה המצטבר (ביום הפנייה וביום העסקים הבא) לא יעלה על המשך המקסימלי המוגדר לעיל.
 10. על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן). בסוף כל חודש יונפק ללמ"ס דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות. תכולת הדו"ח תוגדר על ידי הלמ"ס במסגרת תכנית העבודה. יובהר כי על אף האמור, גובה התמורה לספק אינו מושפע ממספר הפניות או מורכבותן. התמורה לספק היא סופית וקבועה, למעט אם נקבע במפורש אחרת על ידי הלמ"ס.
5. טיפול בתקלות
1. הספק מחויב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן.
 2. על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה.
 3. אי עמידה ביעדי השירות עלול לגרום הטלת פיצוי מוסכם על ידי הלמ"ס, כמפורט בהסכם.
 4. משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם למפורט בטבלה הבאה:

דרגת חומרה	סוג תקלה	זמן תחילת טיפול מקסימאלי
1	תקלה קריטית – תקלה הגורמת להשבתה של כלל המערכת	עד ארבע (4) שעות בכל עת.
2	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות המערכת.	עד ארבע (4) שעות, במהלך שעות העבודה הרגילות.
3	תקלה רגילה – תקלה שאינה קריטית ואינה דחופה.	עד תום יום העבודה העוקב ליום דיווח התקלה.

6. הספק יעביר ללמ"ס דוחות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

1. מידע על התקלות לתקופה - תאריך ושעת התקלה, הסיבה לתקלה, הטיפול שבוצע, הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.
 2. מידע על כשירות כל מודול ורכיב במערכת, לרבות הממשקים למערכות חיצוניות ו/או נוספות.
 7. אחסון המידע
1. המידע שייאגר בסביבת הענן הציבורי יאוחסן אצל ספקי ענן, אשר תשתית הענן שלהם תעמוד בדרישות היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) לעניין זה, לרבות המפורט להלן:
 1. שמירת המידע – אתרי השרתים בהם יישמר המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות שיאושרו על-ידי המזמין. היצרן יתחייב כי הנתונים שינוהלו ביישומים שיופעלו בעבור המשרד יוותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו למדינות אחרות. זאת, לרבות לצורכי גיבוי או במקרה של כשל באחד מהאתרים.
 2. עם הפעלת שירותי נימבוס מאתרים בתחומי מדינת ישראל, תוכל הלמ"ס לדרוש כי המערכת תועבר ל-region שיוקם בארץ. הספק מחויב לממש מעבר זה בתוך 24 חודשים ממועד הפעלת ה-region המתאים להפעלת תשתית ה-CRM המוצעת בארץ או 6 חודשים ממועד דרישת הלמ"ס, לפי המאוחר. למען הסר ספק, יובהר כי לא תינתן לספק כל תמורה נוספת בגין ביצוע הנדרש למעבר זה.
 3. המידע יישמר בשני אתרים לפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-10Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי.
 4. הספק יתחייב כי תשתית הענן תפעל ברמת שרידות של לפחות 99.5% מהזמן, בתחשיב שנתי.
 5. תשתית הענן תעמוד בתקני אבטחת מידע רלוונטיים כדוגמת ISO 27001, CSA Star או תקן אבטחת מידע אחר, בהתאם לנספח ב 1 הנחיות אבטחת מידע מצורף.
 6. היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור ללמ"ס במסגרת הסכם זה, עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של הלמ"ס, ללא יכולת אחזור.
 8. גיבוי
 1. בכל אתר של היצרן תהיה מערכת "זמן אמת" אשר עליה מאוחסן המידע, וכן מערכת גיבוי שאליה נדחף המידע אחת ליום. בנוסף לאמור, הספק ידאג לגיבוי OffSite.
 2. הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.
 3. המידע השייך ללמ"ס יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.
 4. יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות הלמ"ס.
 5. שיחזור מידע העלאה מגיבוי – באחריות, ניהול ותפעול הספק. יש ליידע את הלמ"ס כי בוצע שיחזור מידע מגיבוי.
 9. הנחיות כלליות לשירותי התפעול והתחזוקה

1. היקף שעות ההשבתה של יישום מסוים או של המערכת לא יעלה על 8 שעות במצטבר לשנה.
2. הספק יוודא כי פעולות התחזוקה יבוצעו בהתאם להוראות היצרן, באופן שלא יביא להפרת האחריות של הספק או להפרת תנאי זכויות השימוש על ידי הלמ"ס.
3. שירותי התחזוקה יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק. אם יופעלו קבלני משנה לביצוע שירותי התחזוקה, הם יהיו גורמים מורשים מטעם היצרן ויידרשו לאישור פרטני ובכתב על ידי הלמ"ס. בכל מקרה, האחריות לקיום מלא ומקצועי של ההתקשרות תחול על הספק.
4. הספק יספק את שירותי התפעול והתחזוקה, באופן שיביא לעמידה מלאה בכל דרישות המכרז ובהתאם לרמות השירות המוגדרות במכרז.
5. השירותים לפי מסמך זה יסופקו בהתאם להנחיות אבטחת המידע, כמפורט בנספח ב 1 למכרז.

2.3. הצוות מטעם הספק

2.3.1 כללי

1. לצורך מתן השירותים הנדרשים, הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן – "צוות הספק").
2. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.
3. מבלי לפגוע באמור לעיל, חברי צוות הספק שיועסקו בפרויקט יידרשו לעמוד בדרישות ההכשרה המינימליות שיפורטו להלן, בהתאם למפורט להלן (ייקראו יחד להלן – "הצוות הבסיסי"): יחד עם זאת, התמורה לספק בגין "בנק השעות" תשולם בכפוף לניצול שלהם בפועל, בניכוי ההנחה שהוצעה ע"י הספק בהצעתו מתעריפים מרביים המפורטים בהוראת תכ"ס 16.2.11 "אספקת שרותי מחשוב למשרדי הממשלה" מס"ד 5.2 רמה ג' (279 נה) נכון ליום פרסום מכרז זה) או לחילופין התפקידים הנ"ל ישמשו כ"צוות הבסיסי" לצורך פיתוח המערכת ועלותם כלולה בעלות הפיתוח.

תפקיד	אשכול	מס"ד לפי הוראת תכ"ס 16.2.11 מהדורה 22 מיום 29.06.2022	רמת התמחות
מנהל הפרויקט	בהתאם לדרישות במכרז (סעיף 2.3.2 להלן)		
מנהל תשתיות ואינטגרציה	3 – טכנולוגיה ותשתית	3.3	ב
מאפיין ומעצב UX	2 – מערכות מידע	2.6	ד
איש ניתוח ויישום פלטפורמה	2 – מערכות מידע	2.8	ג
מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר	6 – תומכי יחידות מחשוב	6.4	ג
איש פיתוח	2 – מערכות מידע	2.3	ד
מטמיע	4 – תמיכה ותפעול	4.3	ג
בדיקות	2 – מערכות מידע	2.4	ד

4. למען הסר ספק, אין בדרישת הלמ"ס להצגת צוות הספק כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נושא ההתקשרות, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.
5. במהלך תקופת ההתקשרות יהיה על הספק להמציא לידי הלמ"ס את כל המסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת אנשי הצוות בדרישות.
6. הלמ"ס תהיה רשאית לדרוש מהספק להציג 3 מועמדים לכל תפקיד, למעט לעניין מנהל הפרויקט, אשר יוצג במסגרת המענה למכרז. לאחר בחירת הזוכה, במידה ויעלה הצורך להחליף את מנהל הפרויקט שהוצע, מכל סיבה שהיא, לרבות דרישת הלמ"ס, יידרש הספק להציג מועמדים להחליפו בהתאם לאמור בסעיף זה ובסעיף 4 בהסכם ההתקשרות.
7. המועמדים ירואיינו על ידי נציג המזמין כתנאי לתחילת מתן השירותים על ידיהם במסגרת הפרויקט, ושילובם במתן השירותים ללמ"ס יהיה טעון אישור מראש של הלמ"ס. ללמ"ס תהיה זכות וטו למניעת שילובם של מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק במתן השירותים.
8. הספק מתחייב כי צוות הספק יעמוד בכל הדרישות הנכללות בדרישות אבטחת המידע, כמפורט בנספח ב1 למכרז וכן בהוראות לעניין הסיווג הביטחוני הנדרש.
9. אנשי צוות הספק אינם חייבים להיות מועסקים ביחסי עובד-מעסיק על ידי הספק ובלבד שיש להם התקשרות מתאימה עם הספק לצורך מתן השירותים בהתאם למכרז זה. כמו כן, הספק יוכל להיעזר לצורך כך בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור הלמ"ס מראש ובכתב. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבלן משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת.

2.3.2. מנהל פרויקט מטעם הזוכה

המציע יציג בהצעה למכרז זה אדם שישימש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט המוצע יעמוד בדרישות המצטברות כמפורט בתנאי הסף המקצועיים המובאים בפרק א' ולשם הנוחות מובאות גם להלן (במקרה של סתירה יגבר האמור בפרק א' לעניין זה):

1. יהיה בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת בהצעה למכרז.
2. בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות שני (2) תהליכי פיתוח של "פרויקטים מוכרים" מ-1.1.2018 ועד תאריך פרסום המכרז. לנושא זה, פרויקט מוכר יהיה, העונה לדרישות הבאות:
 1. המדובר בפרויקט פיתוח.
 2. פיתוח היישומים בוצע על בסיס התשתית המוצעת.
 3. פרויקט הפיתוח הושלם ועבר לסביבת הייצור לאחר 1.1.2018 ועד המועד האחרון להגשת הצעות.
 4. עלות פיתוח היישומים, לכל פרויקט (ללא עלות רישוי ותחזוקה) הסתכמה בלפחות 100,000 ₪ (לפני מע"מ).

2.3.3. קבלני משנה

1. הזוכה יהיה רשאי להסתייע בקבלני משנה.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

2. הלמ"ס רשאית להמליץ לזוכה להפעיל קבלן משנה ע"פ שיקול דעתה. אין באמור כדי לגרוע מאחריות הספק למתן השירותים בהתאם להוראות המכרז ובצורה מקצועית ולשביעות רצון הלמ"ס.
3. למען הסר ספק לא תהיה ללמ"ס שום התחייבות כלפי קבלני המשנה או התקשרות עמם, אלא אך ורק כלפי הספק הזוכה אשר יהיה מחויב באופן ישיר ובלעדי כלפי הלמ"ס לביצוע השירותים שלפי מכרז זה, וזאת גם כאשר יסתייע בקבלני משנה.
4. הספק יעביר ללמ"ס הצהרה על קיום הסכם התקשרות בין הספק בפועל לקבלן משנה מטעמו, לפי דרישת הלמ"ס.

2.3.4. החלפת בעל תפקיד

1. הלמ"ס רשאית לבקש החלפתו של בעל תפקיד, לרבות מנהל הפרויקט וקבלן משנה או מי מטעמו, בכל מקרה של חוסר שביעות רצון, בהתאם לשיקול דעתה.
2. הזוכה יהיה רשאי לבקש להחליף איש צוות ביוזמתו במקרים שבהם נבצר מאיש הצוות לשמש בתפקיד (באופן זמני או קבוע), לרבות מנהל הפרויקט ומנהל הלקוח וזאת בפנייה בכתב לנציג הלמ"ס. החלפה של איש צוות – קבועה או זמנית – על ידי הזוכה, תיעשה באישור מראש ובכתב של הלמ"ס, וככל שהנסיבות ידועות מראש, הפנייה של הזוכה לקבלת אישור כאמור תהא לפחות חודש לפני המועד בו הוא מעוניין לבצע את החלפה בפועל. במסגרת הפנייה, הזוכה יידרש להציע איש צוות חלופי העומד בתנאי המכרז או הפנייה הספציפית שלגביה הוצב בעל תפקיד, לפי העניין, לקבלת אישור הלמ"ס. הלמ"ס רשאית לדחות את הבקשה או את איש הצוות החלופי שהוצע, ללא כל נימוק.
3. בכל מקרה, תחילת פעילותו של המחליף מותנית בעמידתו בתנאי הסף שלפי מכרז זה, בחתימתו על הטפסים שלפי סעיפים 5.8 ו-5.9 בנספח הנחיות אבטחת מידע (נספח ב' 1) ובסיווג ביטחוני כנדרש לפי הסעיף האמור.

2.4. מנגנון היפרדות

1. הספק נדרש להכין תכנית היפרדות, שמטרתה לקבוע נהלים למקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא.
2. מטרת תכנית ההיפרדות היא להבטיח המשכיות עסקית של פעילות המערכת במצב שבו הספק יפסיק את פעילותו, ביוזמתו או ביוזמת הלמ"ס, בכל שלב שהוא ומכל סיבה שהיא.
3. תכנית ההיפרדות תכלול לפחות את הנושאים הבאים :

1. תכנית פעולה להעברת האחריות על תחזוקת המערכות לידי הלמ"ס או מי מטעמה (לרבות ספק חלופי).
 2. הגדרת צוות ייעודי לצורך ניהול והפעלת תכנית ההיפרדות.
 3. פירוט הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה. על הסכמים אלה לכלול את תנאי השירות ומנגנון תמורה.
 4. תכנית להדרכה ולהכשרה של כוח אדם מקצועי של הלמ"ס.
 5. תכנית למחיקת המידע הקשור לפרויקט אשר בידי הספק או מי מטעמו.
4. בתקופת ההיפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי ההסכם ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב.

2.5. שירותים אופציונאליים

2.5.1. כללי

1. מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, הלמ"ס תוכל לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, כמפורט להלן.
2. יובהר כי הלמ"ס תוכל לממש את השירותים האופציונאליים במלואם או בחלקם, או לא לממש כלל, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.
3. עבור מימוש שירותים אלה יהיה הספק זכאי לתמורה נפרדת, כמפורט בהצעת המחיר (חוברת ההצעה פרק ג סעיף 13).

2.5.2. אופן הפעלת השירותים האופציונאליים

1. הלמ"ס תוכל לרכוש מהספק שירותים מקצועיים נוספים כאמור של רכיבים שאינם כלולים בשירותים הבסיסיים, וזאת מתוך בנק שעות, שיכללו, בין היתר, מענה לשירותים הבאים: שירותי פיתוח של יישומים נוספים על בסיס תשתית CRM המוצעת, שינויים ביישומים הבסיסיים וכן שירותים נוספים בכל הנושאים הרלוונטיים לאספקת השירותים נשוא המכרז.
2. לצורך מתן שירותים אלה, הספק נדרש לספק אנשי מקצוע שיעמדו בדרישות שפורטו בסעיף 2.3.1 3 לעיל.
3. יובהר, כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס, וכי היא איננה מחויבת להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

2.6. פיקוח ובקרה על מתן השירותים

מבלי לגרוע מהוראות ההסכם –

1. ללמ"ס שמורה הזכות לבצע פיקוח על מתן השירותים על ידי הזוכה בעצמה או ע"י גורם שלישי מטעמה ועל הזוכה לשתף פעולה עם אותו גורם בכל נושא שיידרש. הלמ"ס רשאית להעביר כל מסמך לגורם שלישי (מפקח) ולבצע בקרה בשטח על ידי גורם שלישי (מפקח).
2. הלמ"ס רשאית לבקר באופן שוטף את העבודה המתבצעת ולדרוש כל מידע רלוונטי.
3. הלמ"ס תבדוק בכל דרך שנראית לה את תוצרי העבודות שבוצעו על ידי הזוכה. במקרים בהם התוצרים אינם עומדים באיכות הנדרשת, כפי שקבעה הלמ"ס בהתאם לשיקול דעתה, יבוצעו התיקונים על חשבון הזוכה עד לרמה משביעת רצון של הלמ"ס.

3. תכונות התשתית המוצעת

3.1 כללי

1. בנספח זה מפורטים הדרישות הטכניות והפונקציונליות של התשתית המוצעת.
2. כל הדרישות המפורטות בנספח זה הינן בגדר דרישות מחייבות.
3. על המציע להתחייב כי זכויות השימוש המוצעות על ידו יכללו את כל הנדרש לצורך עמידה בדרישות אלו.
4. כמו כן, על הספק להבטיח כי פיתוח היישומים יבוצע תוך שמירה על כל הדרישות להלן.

3.2 ממשק משתמש

1. נגישות

1. ממשק המשתמש לתשתית ה-CRM יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות כמפורט להלן – Safari, Chrome, Edge
2. על תשתית ה-CRM לתמוך ברספונסיביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה המפורטות להלן Google Android, Apple IOS.

2. ממשק שפות

1. תשתית ה-CRM תתמוך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. התמיכה בעברית תכלול טיפול מלא בכתיבה מימין לשמאל, לרבות הצמדת הטקס העברי לימין. כמו כן, תאפשר התמיכה שילוב של טקסט עברי ואנגלי באותה שורה, ללא פגיעה ברצף הכתיבה.
2. בנוסף, תשתית ה-CRM תתמוך בריבוי שפות, ותכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית.
3. יחד עם זאת, הלמ"ס תהיה מוכנה לקבל מערכות שבהם ממשק המשתמש למפתחים פועל באנגלית.

3. תצוגה

1. כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה.
2. תשתית ה-CRM תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד.
3. תשתית ה-CRM תכלול תצוגה גרפית ואינטואיטיבית הכוללות מינימום לחיצות לביצוע פעולות, מעברים פשוטים בין מסכים, הסבר למשתמש לגבי אופן ההפעלה של הרכיבים השונים, שימוש בפונטים וצבעים להדגשת מידע חשוב.
4. תשתית ה-CRM תכלול מסך אשר יאפשר הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש על-ידי כל משתמש בהתאמה אישית.
5. המשתמש יוכל לעבור למידע מפורט לגבי השאילתות, דרך ה-DASHBOARD או דרך תפריטים או דרך מסננים שיוגדרו בתשתית ה-CRM.
6. לאורך תשתית ה-CRM תוצג שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", ו"היכן אנו נמצאים" (סרגל התקדמות)
7. הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום.
8. שדות, המופיעים באופן תדיר (כמו מזהים ומאפיינים עיקריים), ימוקמו, ככל האפשר, באותו מקום בכל המסכים.
9. תשתית ה-CRM תאפשר מעבר נוח ונבון בין מסך אחד לשני והעברת מידע בין מסך למסך, תוך מניעת הצורך בהקשה חוזרת של נתונים (יתאפשרו קיצורי דרך למעבר ממסך אחד למסך אחר ללא מעבר בין התפריטים).
10. הימנעות ככל הניתן מהזנה חוזרת של ערכים זהים.
11. הצגת נתונים רלוונטיים בלבד בכל רגע נתון.
12. בדיקת חוקיות של ערכים מוזנים ושליחת הודעות מתאימות.

13. על תשתית ה-CRM לעמוד בתקנות הנגישות ברמת AA. לצורך דרישה זו ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה.
14. משתמש הקצה יוכל לעצב את מסכי התצוגה באופן עצמאי וללא ידע מוקדם בתכנות, כך שכל משתמש יוכל להתאים את שולחן העבודה האישי שלו, בהתאם לצרכיו.
15. שולחן עבודה – יותאם לתפקיד המשתמש המציג מידע המניע לפעולה, כולל תורי עבודה, משימות פתוחות, וכדומה.

4. תפריטים

1. מערכת התפריטים תענה לעקרונות הבאים:

1. המערכת תאפשר למשתמש לבחור תפריטים ומסכים באופן גמיש המתאים לצורת העבודה שלו.
2. התפריטים יאורגנו במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש.
3. הנווט יתוכנן כך שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי.
4. יעשה שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט.
5. התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש.
6. בעת הכניסה למערכת, היא תזהה את המשתמש, ותציג לכל סוג משתמש את התפריטים המתאימים לו (לאורך כל הדרך).

5. כלי Help

1. לתשתית ה-CRM תהיה תמיכה מובנה במסכי עזרה (help) בעברית, שיהיו זמינים בכל נקודה ולכל סוגי המשתמשים.
2. מסכי ה-Help למשתמשים יהיו ניתנים להתאמה פרטנית על-ידי צוותי הפיתוח של המשרד.
3. בנוסף, תתמוך תשתית ה-CRM בהקפצת חלונית עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי.

6. הרשאות

1. תשתית ה-CRM תכלול מערך ניהול הרשאות, המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש.
2. הגדרת ההרשאות תבוצע על-ידי הלמ"ס מול הספק.
3. תתאפשר הגדרת הרשאות בכל רמות המידע, החל מרמת התפריטים, מסכים, רמת שדות בודדים והגבלת פעולות, כך שיותרו רק הפעולות המותרות למשתמש. הגבלת ההרשאות תאפשר צפייה במידע חלקי על יישויות, לדוגמא צפייה רק בחלק מנתוני פניה, רק בחלק מההערות שניתנו על ידי הלמ"ס וכו'.
4. המערכת תנהל הרשאות למסמכים (נכנסים או יוצאים).
5. המערכת תאפשר ניהול היררכיית הרשאות, לטובת תחזוקה קלה של הרשאות משתמשים בארגון.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

3.3 פונקציונאליות

1. רב ערוציות –

1. תשתית ה-CRM תתמוך באינטגרציה של ערוצים (למשל עם ערוץ המדיה החברתית, כולל פתיחת פניות מרשתות חברתיות ומתן מענה שיתועדו בתשתית) ובין ערוצים: מייל, טלפון, אינטרנט, רשתות חברתיות, מובייל, תוך התאמת הפעילות לאופי הערוץ, למשל טיפול ב-SLA כתלות בערוץ.

2. דוחות ואנליטיקה

1. תשתית ה-CRM תכלול כלי מובנה להפקת דוחות שיאפשר הגדרת דוחות בפורמטים שונים כולל דוחות ציבוריים או פרטיים, גם על-ידי משתמשי קצה.
2. תשתית ה-CRM תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות, אשר יאפשר ללקוח לייצר דוחות על-פי חתכים שונים עבור הנתונים המופקים. כמות ומהות הדוחות הנדרשים ייקבעו במהלך האפיון המפורט, אשר ייעשה מול הספק הזוכה.
3. יכולת הפקת מידע מנותח בעזרת שאילתות, דוחות ו-CRM אנליטי (כולל dashboards עפ"י דרישות בעלי תפקידים שונים), מחולל דוחות, שליפה לפי כל פרמטר במערכת.
4. תשתית ה-CRM תכלול מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי (פרדיקציה) של אירועים.
5. דיווחים סטטיסטיים היסטוריים על פעילות המשתמשים – תשתית ה-CRM תייצר דיווחים המציגים מאפייני דיווח ופעילות אחרת לאורך זמן. פעילות זו תתבצע על סמך מידע שיישמר בארכיון המערכת. המידע שיישמר במערכת יכלול נתונים על פעילות המשתמשים השונים במערכת.

3. BI

1. תשתית ה-CRM תכלול כלי BI מובנה, שיאפשר:

1. זיהוי מגמות.
2. ייעול תהליכים.
3. ביצוע תחזיות.
4. יצירת המלצות לשיפור תהליכי עבודה.
5. שילוב יכולות AI.
6. הצגת נתונים באופני המחשה שונים.
7. ניתוח מעמיק של נתונים
8. בחינת מגוון סוגי נתונים, כדוגמת:
 - בסיסי נתונים.
 - גיליונות Excel.
 - מסמכים.

● ערוצים חברתיים.

ועוד.

2. יובהר, כי הרישוי לתוכנת ה-BI יהיה ברישוי נפרד.

4. ניהול ידע

1. תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול הידע הארגוני, הכולל אפשרות עריכה וקטלוג של מידע, ניהול גרסאות ואפשרות הפצת ידע ומסמכים באופן אוטומטי ובבחירה ידנית. את המידע ניתן יהיה לשלוף בשפה טבעית ולפי פרמטרים מובנים לחיפוש.

5. סקרים ומשובים

1. תשתית ה-CRM תכלול כלי ארגוני לניהול משובים וסקרים בערוצי התקשורת השונים. הכלי יאפשר שליחת משובים אוטומטית בהתאם לחוקים עסקיים או אירועים מוגדרים מראש, ניתוח המשובים לזיהוי פערים, המלצה על נקודות למיקוד ושליחת התראות על נתונים חריגים למשתמשים מוגדרים.

6. ניהול קהילה

1. תשתית ה-CRM תאפשר כלים לניהול קהילה לחברות מונחות/ עובדים, כולל איסוף פידבק מהקהילה, ניהול הדיונים בה וכדומה.

7. ניהול הודעות והתראות

1. תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל הלמ"ס, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים, כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות שבהן אינו מעוניין.

8. Guided navigation

1. תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש, למשל הצגת השלב בתהליך שבו הוא נמצא (סרגל התקדמות), wizard (אשף) להגדרת תהליך מובנה שינחה את המשתמש בשלבים הנדרשים באופן ברור, ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור.

9. תסריטי שיחה

1. תשתית ה-CRM תכלול שילוב תסריטים באופן מובנה, תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט.

10. מנגנוני איכות

1. תשתית ה-CRM תתמוך בצמצום טעויות וזמני עבודה, בעזרת שדות מובנים, השלמת טקסט ובדיקות איכות על הנתונים (כגון ת.ז, תאריך לידה, בקרת מספרי טלפון כולל קידומת, בקרת כתובת מייל).

11. תמיכה ב- Workflow

1. התשתית תכלול יכולת לניהול workflow, הכולל:

1. ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow.

2. הגדרת סבבי אישורים לתהליכים השונים, כולל מספר המאשרים

(מאשר יחיד, מספר מאשרים, ממלאי מקום וכו'), תלויות וסדר

הביצוע.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

3. הגדרת משימות אוטומטיות וידניות
4. הגדרת SLA למשימות
5. הגדרת תזכורות והתראות
6. יכולת מעקב אחר ביצוע משימות

12. מחולל תבניות טפסים ומכתבים

1. הספק יכולת בהצעה כלי בעל יכולת של עריכת טפסים ומכתבים, בהתאם לתבניות מוגדרות מראש, כגון טפסי בקשה/ חוות דעת/ מכתבי אישור/ הודעות והתראות / הזמנות עבודה / כתבי מינוי וכדומה – יצירת פורמטים שונים למסמכים שונים ומיילים, כולל "שתילת" הנתונים הרלוונטיים במסמך/ מייל.

2. הספק יציג כלי המאפשר הפקת קבצי PDF.

13. ניהול ישויות

1. תשתית ה-CRM תאפשר הקמת ישויות חדשות בקלות, בהזנה ידנית או באמצעות מילוי פרטים אוטומטי מטפסים מקוונים או סרוקים. תתבצענה בדיקות איכות כמו בקליטה ידנית.

2. תשתית ה-CRM תאפשר ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים.

3. תשתית ה-CRM תאפשר ניהול ישות מורכבת, כגון ישות מסוג "וועדה", הכוללת בתוכה מספר משתמשים בעלי הרשאות לביצוע פעולות תחת שם הוועדה.

4. תשתית ה-CRM תאפשר חיבורים היררכיים ורשתיים בין ישויות.

14. ממשקים למערכות ארגוניות

1. תשתית ה-CRM תאפשר יצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel.

2. תשתית ה-CRM תאפשר התממשקות דו כיוונית ל outlook (מיילים, אנשי קשר, פגישות).

3. תשתית ה-CRM תאפשר קליטה של מסמכים וטפסים חיצוניים במערכת, כגון טפסי הרשמה, בקשות לאישורים וכדומה

15. הסבות וסנכרון קבצים

1. תשתית ה-CRM תאפשר ביצוע אימות נתונים שוטף מול קבצים באופן סינכרוני / א-סינכרוני.

2. המערכת תכלול מנגנון הסבת נתונים למערכת הכוללים בדיקות תקינות, בדיקות כפולים וכד'.

16. ניהול מסמכים

1. המערכת תכלול כלי לניהול מסמכים, המאפשר אחסון, יצירה של טמפלייטים, תיעוד ותיוג של מסמכים על מנת לאפשר שליפה מהירה של גורמים מטפלים ויצירת הקשרים מורכבים יותר בין מסמכים, כגון נוסח החלטה ייחודי, קשר בין מסמכים לריבוי ישויות במערכת (לקוחות, בקשות, תבניות מספור, הקצאות וכו)

2. מערכת ניהול המסמכים תאפשר חתימה אלקטרונית על מסמכים, העומדת בדרישות החוק לחתימה מאושרת.

3. המערכת תתמוך בניהול הרשאות למסמכים (נכנסים ויוצאים)

17. חיפוש

1. המערכת תאפשר חיפוש מורכב וחיפוש פשוט, בהתאם לבחירת המשתמש, בהתאם להרשאות המשתמש. חיפוש פשוט יציג תוצאות מכלל המערכת, בהתאם למילות החיפוש שאותן רשם. חיפוש מורכב יציג תוצאות חיפוש בהתאם לפרמטרים שאותם ימלא המשתמש, כגון פרטי זיהוי, תאריכים, חיפוש במסמכים, חיפוש בתיק וכדומה.
2. ניתן יהיה לחפש מידע באמצעות טקסט חופשי, כולל חיפוש חלקי או מדויק של טקסט בנתוני המערכת ובמסמכים מצורפים (תוכן המסמך, כותרת המסמך, או מאפייני המסמך (Metadata), ספרור מסמכים, החלטות שונות וכדומה).

18. תיעוד וניהול אינטראקציות

1. המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים, באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, סמס, רשתות חברתיות), עם הגורמים המעורבים (בכלל זאת התייעצויות פנימיות בין משתמשים), ותשייך את ההתקשרות לנושא הטיפול. תיעוד האינטראקציות: מי דיבר עם מי, באיזה ערוץ, כותרת ותוכן השיח, הערות וכדומה.

19. התראות ושליחת מיילים אוטומטיים

1. תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים בלמ"ס, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים, כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת התראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעוניין, או ליצור התראות, בהתאם להרשאותיו.
2. בהתאם להגדרות העסקיות ושלבי הטיפול השונים בתהליך העבודה במערכת, יישלחו בשם המשתמש מיילים אוטומטיים של מסמכים בעלי נוסח סטנדרטי. פרטים אישיים יושלמו על ידי המערכת. המערכת תתמוך בהצגת המכתבים לפני שליחתם ועדכוןם על ידי המשתמש במידת הצורך. כמו כן בשינוי תבניות או יצירת תבניות חדשות.

20. זמני תגובה

פעולה	זמן תגובה מקסימלי (בשניות)
כניסה ראשונית	30 שניות
טעינת מסך חדש	3 שניות.
חיפוש	5 שניות
הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard	10 שניות-
הפקת דוח מורכב	עד ל-60 שניות. למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.

21. חתימה אלקטרונית

1. המערכת תאפשר שילוב יכולות חתימה אלקטרונית בתהליכי העבודה שיוגדרו בה (הן למשתמשים פנימיים והן לחיצוניים)
2. החתימה האלקטרונית תעמוד בהגדרות הנדרשות לחתימה אלקטרונית מאושרת.
3. ניתן יהיה לבצע חתימה אלקטרונית על מסמכים. במקרה זה, בכל פתיחה של המסמך המערכת תודיע למשתמש כי המסמך חתום אלקטרונית ותאשר את תקינות החתימה. אם יתברר כי חתימת מסמך איננה תקינה, המשתמש יקבל התראה כי המסמך אינו תקין.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

4. ניתן יהיה לאשר, באמצעות חתימה אלקטרונית, כל פעולה בתהליך עבודה. חתימה זאת תאשר זהות הגורם החותם ותמנע יכולת הכחשת פעולות.

22. הצפנת נתונים

1. בהתאם לרגישות הנתונים, הלמ"ס תוכל לקבוע כי שדות מסוימים יישמרו באופן מוצפן.

2. בדומה, תוכל הלמ"ס לקבוע כי צרופות מסוימות, כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן.

3. מפתחות ההצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות:

1. בידי הלמ"ס – בחלופה זאת, רק גורמים שהינם בעלי הרשאות

גישה למערכות המידע של הלמ"ס יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.

2. בידי ספק תשתיות ה-CRM, כאשר רק גורמים שיקבלו הרשאות

גישה למפתחות ההצפנה יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים. מפתחות

ההצפנה יישמרו ברכיב HSM ייעודי.

4. במקרה שיהיה צורך בגישה לנתוני שדות אלו, או בהצגתם, תבוצע פנייה למערכות הלמ"ס, והנתונים יישלפו ממאגרי המידע של הלמ"ס באמצעות פרוטוקול Odata.

23. דרישות נוספות

1. תשתית ה-CRM תכלול כלים מובנים להעברת תהליכים שפותחו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור.

2. ניתן יהיה להגדיר לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה.

3. תשתית ה-CRM תכלול כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו-debugging.

4. תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה.

5. הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger).

.....

נספח 1 לפרק ב' – הנחיות אבטחת מידע

מצורף בנפרד

.....

נספח 2 לפרק ב' – דרישות ליישומים הבסיסיים

1. הגדרות ומבנה מסמך הדרישות

מסמך זה כולל תיאור של התהליכים העסקיים בלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) הרלוונטיים למתן השירותים ואת הדרישות הפונקציונליות הנדרשות על מנת לתמוך בתהליכים אלו באופן ממוכן במערכת אינטגרטיבית אחת.

1.1 הנחיות למציעים למענה על מסמך זה

למען הסר ספק כלל הדרישות והתהליכים וכל ההנחיות המפורטות במסמך זה הינם באחריות מלאה של הספק, למעט אלו שנכתב באופן מפורש כי אחריות הלמ"ס חלה עליהם.

1.2 כללי – הבהקים

1. הפתרון יספק גישה נוחה ומהירה למידע רלוונטי, שיפור יכולת תקשורת פנים ארגונית והגדלת פריון העבודה בארגון.
כמו כן, הפתרון יאפשר פעילות שוטפת ורציפה בין משתמשי הקצה, יעניק גישה גלובלית למידע וינהל פעולות עסקיות מגוונות בין כלל צדי המתרחש השונים ב"שרשרת האספקה".
2. מטרת מכרז זה הוא הקמה של מערכת מודרנית מבוססת פלטפורמת CRM אשר תתמוך ב:

- יעדיו האסטרטגיים והעסקיים של הארגון, בקבלת החלטות ובניהול התהליכים והסיכונים שלו.
- הסתכלות על המידע בראייה הוליסטית וחדשנית לטובת שיפור תהליכים מרכזיים קיימים ובמבט קדימה לקראת מינוף הצרכים העתידיים של הארגון.
- ראייה תהליכית חוצה ארגון < החל מהצורך של הלקוח, דרך נותני השירות/ערוצי השירות ולבסוף הנהלת הארגון.
- חיבור המידע התפעולי בין כלל היחידות העסקיות בשימת דגש על מידע נקי ומדויק, תוך ניתוח המצב הקיים.
- קשרים וממשקים עם מערכות שמפעילה הלמ"ס (מערכות פנים ארגוניות) ועם מערכות רוחביות (ממשלתיות) והצגת נתונים בזמן אמת.
- חיזוק הקשר עם כלל לקוחות הלמ"ס ושימת דגש על אמנת שירות ייחודית ואחידה.
- שיפור מסע וחוויית הלקוח: מערכת טכנולוגית מתקדמת תוביל לניהול מערכת היחסים של הלמ"ס עם לקוחותיה, מקצה לקצה, ותעניק כלי עבודה רוחבי לסגירת הטיפול בלקוח כאשר קיימת שביעות רצון גבוהה.
- שיפור מסע וחוויית העובד: מערכת טכנולוגית מתקדמת תייצר חשיבה ממוקדת אצל העובד, תוביל למקסום המשאבים ותשפיע באופן גורף על רמת הביצועים והמוטיבציה.

<< חוויית עובד טובה יותר מייצרת חוויית לקוחות טובה עוד יותר >>

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

3. חשוב לציין כי, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מוגדרת כארגון תמ"ק (תשתית מדינה קריטית) שכן הפעילות בלמ"ס כוללת מיידעים רגישים, סודות עסקיים וטכנולוגיים. בהתאם לזאת, על המערכת לאחסן ולשמור את המידע בצורה מאובטחת ביותר, כך שרק גורם מורשה יוכל להגיע לפריטי מידע, בכפוף להרשאות שניתנו לו ולעמוד בהנחיות אבטחת מידע והגנת הסייבר כפי שתנחה הלמ"ס.
4. הקמת המערכת המתוארת לעיל תשרת את האינטרס הלאומי של מדינת ישראל שכן יש בה לקדם שימוש מושכל בנתונים איכותיים, מהימנים, זמינים ורלוונטיים.

1.3 מילון מונחים

מונח	הסבר
"סביבת ניהול"	סביבת הניהול הינה אזור העבודה המרכזי עבור עובדי הלמ"ס המידע ב"סביבת הניהול" יוצג באמצעות: <ul style="list-style-type: none"> ● "שולחן עבודה מרכז" למשתמש כמפורט בהגדרת "שולחן עבודה". ● "דוחות מערכת" (Dashboard) כמפורט בהגדרת "לוח מחוונים" או "Dashboard."
מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) – מילון מונחים	
מונח	הסבר
"לקוח / פונה"	כל גורם (פרטי / עסקי / ציבורי / ביני"ל) אשר פונה ללמ"ס לקבלת מידע או שירות בנושא כלשהו, הרלוונטי לעניינו.
"פניה / פניית ציבור"	בקשה של לקוח/ פונה לקבלת מידע או למתן מידע, בנושא כלשהו הרלוונטי לעניינו. פנייה עשויה להיות כללית או לחלופין פרטנית. כמו כן פנייה עשויה לעסוק בנושא אחד או לחלופין במספר נושאים.
"יחידה נושאית"	יחידה שמעבדת נתונים גולמיים שמקורם קבצים מנהליים וקבצים מבוססי סקרים במטרה להפיק סטטיסטיקה רשמית בנושא או בנושאים מוגדרים.
"יחידה נותנת שירות"	יחידה שתומכת בפעילות היחידות הנושאיות ובביצוע תפקידי הלמ"ס על פי פקודת הסטטיסטיקה.
"מערכת פניות הציבור (פני"צ)"	יישום בסיסי לניהול מערך הפניות והלקוחות (CRM).
"אתר הלמ"ס"	אתר האינטרנט של הלמ"ס ממנו ניתן יהיה לפתוח פנייה מקוונת (טופס מקוון) .
"פנייה מקוונת (אתר הלמ"ס)"	פנייה מקוונת המכילה את פרטי הפונה, מהות הבקשה ומסמכים במידת הצורך.
"פנייה במערכת פני"צ"	פנייה המכילה את פרטי הפונה, מהות הבקשה, טיפולים מנהליים, מסמכים מצורפים ותשובת מענה לפונה.
"טיפול מנהלי"	מנהל ומתעד את הטיפול בפנייה מרגע פתיחתה ועד להעברת תשובת מענה לפונה, סגירת הפנייה.

"טיפול מנהלי אב"	מנהל את כל הטיפולים המנהליים "בנים" המקושרים אליו, בעזרת תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש (BR).
"טיפול מנהלי בן"	מנוהל על ידי טיפול מנהלי "אב" אליו הוא מקושר, בעזרת תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש (BR).
"יחידה עסקית"	היא ישות עצמאית ("נושאת"/"נותנת שירות") שיעודה הוא לבצע פעולות עסקיות קשורות שהוגדרו מראש.
"יחידת היוצר"	היא היחידה העסקית ש"יצרה" בפועל את פריט הבקשה במערכת התפעולית (Creator Unit).
"יחידה מטפלת"	היא היחידה העסקית שתטפל בפריט הפנייה/הבקשה < תחום האחראיות הינו שלה.
"יחידה מטפלת – מנהלת"	בפריטי בקשות/פניות מורכבות, הדורשים טיפול של שתי יחידות עסקיות ומעלה, תהיה יחידה עסקית שתנהל את הליך הטיפול בבקשה = "יחידה מטפלת – מנהלת" ותהיה יחידה עסקית שתנהל בתהליך הטיפול בבקשה = "יחידה מטפלת – מבקרת"
"יחידה מטפלת – מבקרת"	בפריטי בקשות/פניות הדורשות מעקב ובקרה, תהיה יחידה עסקית שתפקידה יהיה לעקוב ולבקר את מהלך הטיפול, עד לסיומו.
"צוות מקצועי"	הצוות המקצועי ביחידה העסקית, אשר אמון על הטיפול בבקשה.
"עיבוד מיוחד"	הפקת מידע סטטיסטי מצרפי על בסיס דרישת לקוח, אשר מבוססים על נתוני למ"ס קיימים שלא באו לידי ביטוי בפרסומי הלמ"ס או הופקו בעבר במענה לפניות דומות ודורשים הפקה ייעודית.
"עיבוד מיוחד בשליפה"	עיבוד מיוחד שהכנתו כרוכה בפחות משעה אחת ושאינה מצריכה תשלום.
"עיבוד מיוחד פשוט"	עיבוד מיוחד שהכנתו כרוכה בשעת עבודה ועד ארבע שעות עבודה ומצריכה תשלום.
"עיבוד מיוחד מורכב"	עיבוד מיוחד שהכנתו כרוכה בחצי יום עבודה (ארבע שעות) ומעלה, בחתימה על "הסכם לביצוע עבודה – הזמנת תוצר סטטיסטי" ומצריכה תשלום.
"בקשות מידע"	פנייה יזומה ללקוח לצורך קבלת מידע נוסף על מנת לטפל בבקשה שלו.
"בקשה למילוי סקר"	בקשה שמגיעה אל הלמ"ס מהארגונים הבינלאומיים למלא סקר בנושא מסוים.
"בקשה למילוי נתונים"	בקשה שמגיעה אל הלמ"ס מהארגונים הבינלאומיים למלא נתונים בנושא מסוים.
"שאלוני ENP"	שאלון של האיחוד האירופי, כולל שאלונים רבים, המיועדים ליחידות רבות בלמ"ס, למילוי הנתונים הנדרשים.
"שאלונים אזוריים"	בקשה שמגיעה מה-OECD, כוללת מספר של שאלונים, המיועדים ליחידות שונות בלמ"ס. בשאלונים אלו מבקשים התייחסות עפ"י חלוקה גיאוגרפית.
"שאלונים כלליים"	שאלונים שמגיעים מכלל הארגונים הבינלאומיים אשר מכילים בקשות שונות לקבלת נתונים.
"תשובת מענה לפונה"	תשובת מענה לפונה המשקפת ומרכזת את אופן / שלב הטיפול בפניה ובסופו של דבר את סיום הטיפול. התשובה תשלח לפונה באמצעות המערכת התפעולית תוך 14 יום (לכל המאוחר) מיום קבלת הפניה.
"תשובת מענה לפונה – תשובת ביניים"	תשובת ביניים שתישלח לפונה באמצעות המערכת במקרים מסוימים, בהם לא קיימת אפשרות למתן מענה תוך 14 יום (נושא הדורש בדיקה מעמיקה, דיונים, בירור וכד'), ובמידת האפשר יצוין בה המועד בו על פי הערכה, עשויה להישלח התשובה המלאה.

מערכת ניהול תהליכים פנים ארגוניים – מילון מונחים	
מונח	הסבר
"מגיש בקשה/ פונה"	כל עובד (בלמ"ס) יכול לפנות/להגיש בקשה לאחת מהיחידות העסקיות בלמ"ס לקבלת מידע או שירות בנושא כלשהו, הרלוונטי לעניינו.
"פניה / בקשה/ המלצה"	בקשה/פנייה/המלצה של העובד לקבלת מידע, קבלת שירות או למתן מידע, בנושא כלשהו הרלוונטי לעניינו. פנייה/בקשה/המלצה עשויה להיות כללית או לחלופין פרטנית. כמו כן פנייה/בקשה/המלצה עשויה לעסוק בנושא אחד או לחלופין במספר נושאים.
"יחידה נושאית"	יחידה שמעבדת נתונים גולמיים שמקורם קבצים מנהליים וקבצים מבוססי סקרים במטרה להפיק סטטיסטיקה רשמית בנושא או בנושאים מוגדרים.
"יחידה נותנת שירות"	יחידה שתומכת בפעילות היחידות הנושאיות ובביצוע תפקידי הלמ"ס על פי פקודת הסטטיסטיקה.
"יחידת "המקור"	היחידה העסקית שאליה משיך העובד במסגרת עבודתו בלמ"ס (באותה נקודת זמן)
"יחידה "קולטת"	היחידה העסקית שאליה העובד ישובץ במסגרת עבודתו בלמ"ס *תחת הליך "העברת עובד בין יחידות הלמ"ס"
"מערכת ניהול תהליכים ארגוניים (נת"א)"	יישום בסיסי לניהול התהליכים הפנים ארגוניים (CRM).
"טיפול מנהלי"	מנהל ומתעד את הטיפול בפנייה/בקשה/המלצה מרגע פתיחתה ועד להעברת תשובת "מענה לפונה", סגירת הפנייה/הבקשה/ההמלצה.
"טיפול מנהלי אב"	מנהל את כל הטיפולים המנהליים "בנים" המקושרים אליו, בעזרת תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש (BR).
"טיפול מנהלי בן"	מנוהל על ידי טיפול מנהלי "אב" אליו הוא מקושר, בעזרת תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש (BR).
"יחידה עסקית"	היא ישות עצמאית ("נושאית"/"נותנת שירות") שיעודה הוא לבצע פעולות עסקיות קשורות שהוגדרו מראש.
"יחידת היוצר"	היא היחידה העסקית ש"יצרה" בפועל את פריט הפנייה/הבקשה/ההמלצה במערכת התפעולית (Creator Unit).
"יחידה מטפלת"	היא היחידה העסקית שתטפל בפריט הפנייה/בקשה/המלצה < תחום האחריות הינו שלה.
"יחידה מטפלת - מנהלת"	בפריטי בקשות/פניות מורכבות, הדורשים טיפול של שתי יחידות עסקיות ומעלה, תהיה יחידה עסקית שתנהל את הליך הטיפול בבקשה = "יחידה מטפלת - מנהלת" ותהיה יחידה עסקית שתנהל בתהליך הטיפול בבקשה = "יחידה מטפלת - מנהלת".
"יחידה מטפלת - מבקרת"	בפריטי בקשות/פניות הדורשות מעקב ובקרה, תהיה יחידה עסקית שתפקידה יהיה לעקוב ולבקר את מהלך הטיפול, עד לסיומו.
"צוות מקצועי"	הצוות המקצועי ביחידה העסקית אשר אמון על הטיפול בפנייה/בקשה/בהמלצה.
"הלבנת/ השחרת קבצים"	הלבנת/ השחרת קבצים מהווה שכבה הכרחית בהגנה על מערכת המחשוב הארגונית מחדירת נזקות, וירוסים, התקפות ותוכנות כופר. המטרה היא לוודא שכל פריט מידע הזורם לתוך הארגון מבחוץ ייבדק.
"קובץ פרטני"	קובץ סינתטי שמכיל נתונים שנגזרו מקובץ מקורי, אך נבנה באופן המשמר בקירוב מאפיינים סטטיסטיים. הגישה לקובץ מותנית בהענקת הרשאות מתאימות (לעובד המבקש).

<p>אירוע אבטחת מידע הוא אירוע המעורר חשש לפגיעה מכוונת במרחב סייבר לוגי או מרחב פיזי בשלמות הנתונים במאגר המידע, פגיעה בזמינות הנתונים, המערכת, חומרה, ממשק או אירוע שבמסגרתו נעשה שימוש בנתוני מאגר המידע, במערכת, בחומרה, בממשק ללא הרשאה.</p>	<p>"אירוע אבט"מ"</p>
<p>הרכב של נבחרים, ממונים, מתוך הלמ"ס, שמטרת כינוסם היא טיפול בעניין מסוים, קבלת החלטות או ביצוע. כל וועדה מאגדת את חבריה לפי תחום הפעילות שלה והרלוונטיות המקצועית.</p>	<p>"וועדה"</p>
<p>הרכב מצומצם של נבחרים, ממונים, מתוך ו/או מחוץ ללמ"ס אשר מונו ע"י הוועדה הראשית לטפל בעניין מסוים או לבצע פעילות מסוימת. כל וועדה רשאית להקים תת וועדה/וועדת משנה לעניינה. כל תת וועדה/וועדת משנה מקבלת את סמכויותיה ואת משימותיה מהוועדה הראשית.</p>	<p>"תת וועדה/וועדת משנה"</p>
<p>וועדה לשכתית אשר דנה בענייני לימודים אקדמאים, קורסים וימי עיון.</p>	<p>"וועדת הדרכה"</p>
<p>וועדה לשכתית אשר דנה בענייני "הצעות לשיפור" של עובדי הלמ"ס.</p>	<p>"וועדה להצעה לשיפור"</p>
<p>וועדה לשכתית אשר דנה בענייני "עובדים בעלי הישגים מיוחדים" (בחירת עובדים מצטיינים).</p>	<p>"וועדה לבחירת עובדים בעלי הישגים מיוחדים"</p>
<p>וועדה לשכתית אשר דנה בענייני "קידום מקצועי" של עובדי הלמ"ס. וועדה לשכתית אשר דנה "בנושאים לקידום מקצועי" שהוגשו לאישור.</p>	<p>"וועדה לקידום מקצועי" "וועדה לאישור נושא"</p>
<p>וועדה לשכתית האחראית על ניהול והנחית יחידות הלמ"ס בהפקת תוצרי השנתון ופרסומי הלמ"ס. במסגרת תפקידיה נדרשת הוועדה לאשר בקשות ללוחות חדשים.</p>	<p>"וועדת שנתון"</p>
<p>וועדת מכרזים היא וועדה לשכתית אשר אחראית על כל ההתקשרויות שבהן מעורבת הלמ"ס. באחריותה בין היתר לוודא תקינות תהליכי התקשרות, לאשר הצעות העומדות בתנאי המכרז, לבדוק את המחירים המוצעים ולבחור ספק זוכה.</p>	<p>"וועדת מכרזים"</p>
<p>התפתחות בקריירה של העובד, הבאה לידי ביטוי בהתקדמות בדירוגו ובמעמדו בארגון וכן שיפור תנאי העסקתו מבחינה מקצועית ואישית.</p>	<p>"קידום מקצועי"</p>
<p>עבודה המתבצעת ומוגשת על ידי עובדי הלמ"ס במטרה לקבל קידום מקצועי.</p>	<p>"עבודה לקידום מקצועי"</p>
<p>בעלי מקצוע/אקדמאים אשר קוראים בפועל את "העבודה לקידום מקצועי" של עובדי הלמ"ס.</p>	<p>"צוות קוראים"</p>
<p>אישור ראשוני הניתן בעת תהליך אישורים כלשהו. על מנת להפוך את האישור לסופי על העובד לסיים את התהליך בהתאם להנחיות הנדרשות.</p>	<p>"אישור עקרונות"</p>
<p>הצעה היכולה להתקבל מכל עובד בלמ"ס לצורך שיפור בנושא מסוים.</p>	<p>"הצעה לשיפור"</p>
<p>כל עובד בלמ"ס יכול להיחשב כמומחה בתחומו.</p>	<p>"מומחה"</p>
<p>הלוחות השנתיים מציגים סיכומים של נתונים סטטיסטיים שנתיים ב-28 נושאים דמוגרפיים, כלכליים, חברתיים וסביבתיים הנאספים על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.</p>	<p>"לוחות שנתיים"</p>

"לוח קיים"	לוח שנתי הנכלל במסגרת רשימת הלוחות השנתיים. ללוח קיימת תבנית מוכנה לטובת עדכון נתוני השנה העדכנית.
"לוח חדש"	לוח שנתי חדש המוצע ע"י היחידה הנושאית ובו הצגה של סטטיסטיקה חדשה בלמ"ס. ללוח נדרשת הכנת תבנית חדשה ואישור וועדת תו"פ/שנתון.
"שנתון"	פרסום שנתי רוחבי של הלמ"ס הכולל מגוון תוצרים: הלוחות השנתיים, פרקי השנתון, תרשימי השנתון, מפות, חוברת "ישראל במספרים" והודעה לתקשורת שנתית.
"דרישה לרכש"	דרישה לרכש היא דרישה אשר נשלחת ליחידת הרכש בארגון. בדרישה מפורטת מהות הרכישה הנדרשת, המפרט, הסעיף התקציבי הרלוונטי, כמויות וכדומה.
"מכרז פומבי"	מכרז פומבי הוא הליך תיחור של פנייה לקבלת הצעות למתן שירותים או טובין מסוימים עבור המשרד הממשלתי. מטרת המכרז היא הבטחת שימוש מושכל ושוויוני בכספי הציבור באופן שבו יפיק המשרד את מירב היתרונות, ובכלל זה בהיבטי איכות ומחיר.
"נאמן רכש"	בכל יחידה עסקית בלמ"ס מונה נאמן רכש. נאמן הרכש פונה בשם אותה היחידה, לאגף רכש, נכנסים ולוגיסטיקה לדרישת רכש חדשה, בעת הצורך.
"כנס מציעים"	מפגש שמתקיים בין הארגון לבין המציעים. המטרה היא להבהיר למציעים את צרכי הארגון, הסטנדרטים שלו והתכניות העסקיות. מפגש מסוג זה עוזר למציעים להבין את סביבת הארגון וכפועל יוצא מכך להציע הצעות מתאימות.
"שאלות הבהרה"	שאלות הבהרה נועדו לבאר את שאינו ברור למציעים פוטנציאליים או להבהיר את קביעותיו של הצד המקצועי, בנושא מסוים.
"הסכם התקשרות"	הסכם התקשרות מרכז את תנאי ההתקשרות למתן השירותים הניתנים ללמ"ס ע"י הספק הזוכה. ההסכם מכיל את פרטי העסקה, המוצרים/השירותים, מועדי אספקה, תנאי תשלום, ערבויות, ביטוחים ועוד.
"ספק יחיד"	הספק היחיד שברשותו השירותים/הטובין הנדרשים לביצוע הסכם ההתקשרות, על כל תנאיו.
"רכש חשכ"ל"	החשב הכללי מפרסם בכל שנה מכרזי חשכ"ל לקבלת שירותים/טובין ממגוון ספקים שאושרו מראש, להתקשרויות עם משרדי הממשלה.
"זכות ברירה"	הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת או להרחיבה.
"Rfi"	Request For Information – הליך עסקי להשגת מידע כתוב אודות יכולתם של ספקים לביצוע תכולת עבודה או לספק מוצר כלשהו.
"בחינת התאמה של עובד בתקופת ניסיון"	תקופת עבודתו הראשונה של מועמד שנבחר למשרה פנויה במהלכה נבחנת התאמתו לתפקיד אליו הוא נבחר ומבוצע על ידי סיום תקופת הניסיון בהצלחה תאשר סופית את קבלתו לעבודה.
"עובד מתוך השירות"	עובד מתוך שירות המדינה
"עובד מחוץ לשירות"	עובד מחוץ לשירות המדינה
"שכר עידוד"	שכר עידוד מקובל כאמצעי ארגוני ליצירת מוטיבציה, להגדלת תפוקות ולביצוע משימות מעבר ליעדים שנקבעו ע"י הנהלת הארגון.

כינוי לטופס המשמש בעת קליטה/יציאה של עובד מהארגון. מטרת הטופס היא ליידע ולתפעל את כל הגורמים המעורבים בהליך עד להשלמתו.	"טופס טיולים (נכנס/יוצא)"
יציאה לחופשה ללא תשלום	"יציאה לחל"ת"
יציאה לחופשת לידה	"יציאה לחל"ד"

1.4 מקורות הנתונים הקיימים בלמ"ס

הלמ"ס אוספת נתונים ממספר מקורות מידע עיקריים: נתונים מנהליים המתקבלים מגופים ציבוריים או חיצוניים וממשרדי הממשלה. בנוסף, הלמ"ס עורכת סקרים ומפקדים המתבצעים בתדירויות שונות ובהם נאספים נתונים באופן ישיר ממשקי בית, עסקים ועוד.

הנתונים הנאספים על ידי הלמ"ס עוברים תהליכי קליטה, עריכה ועיבוד היוצרים מערך מידע (Data Set) מסוייב אותו אפשר להגיש כמידע גולמי (מותמם), או לבצע עליו פעולות ניתוח ואז להגישו למשתמשים. מהמידע מופצים תוצרים סטטיסטיים המהווים בסיס לסטטיסטיקה הרשמית הנחוצה לניהולו של משק מודרני וחברה דמוקרטית בישראל.

1.4.1 עולמות התוכן בהם קיים מידע בלמ"ס (מתוך אתר האינטרנט של הלמ"ס):

1.4.1.1 אדם וחברה

אוכלוסייה, בריאות, רווחה, רמת חיים, חינוך והשכלה, תרבות, בידור וספורט, פשיעה ומשפט, בטיחות בדרכים.

1.4.1.2 כלכלה

שוק העבודה, מדדי מחירים, חשבונות לאומיים, חשבונות בין לאומיים, יבוא ויצוא סחורות ושירותים, עסקים, תעשייה, כספים והון, מדע טכנולוגיה ותקשורת, תירות ושירותי הארחה.

1.4.1.3 סביבה ותשתיות

אנרגיה, סביבה, מים ושפכים, גאוגרפיה, בינוי דיור ונדל"ן, חקלאות, תחבורה.

1.4.1.4 ממשל ושלטון

המגזר הממשלתי, רשויות מקומיות, בחירות והכנסת.

1.4.2 סקרים ומפקדים

כאמור לעיל, המידע בחלקו נאסף מתוך סקרים, הסקרים כוללים מידע על ישויות שונות, להלן רשימה חלקית של הסקרים המבוצעים בלמ"ס לפי הישות עליה נאספים פרטי המידע:

1.4.2.1 סקרי נפשות/משפחות, סקר כח אדם, סקר הוצאות משק הבית, הסקר החברתי, סקר משקי בית בישראל- סקר ארוך טווח, סקר ביטחון אישי, סקר אמון צרכנים.

1.4.2.2 מפקד אוכלוסין, מפקד חקלאות, מפקד אוכלוסיית דיור משותף.

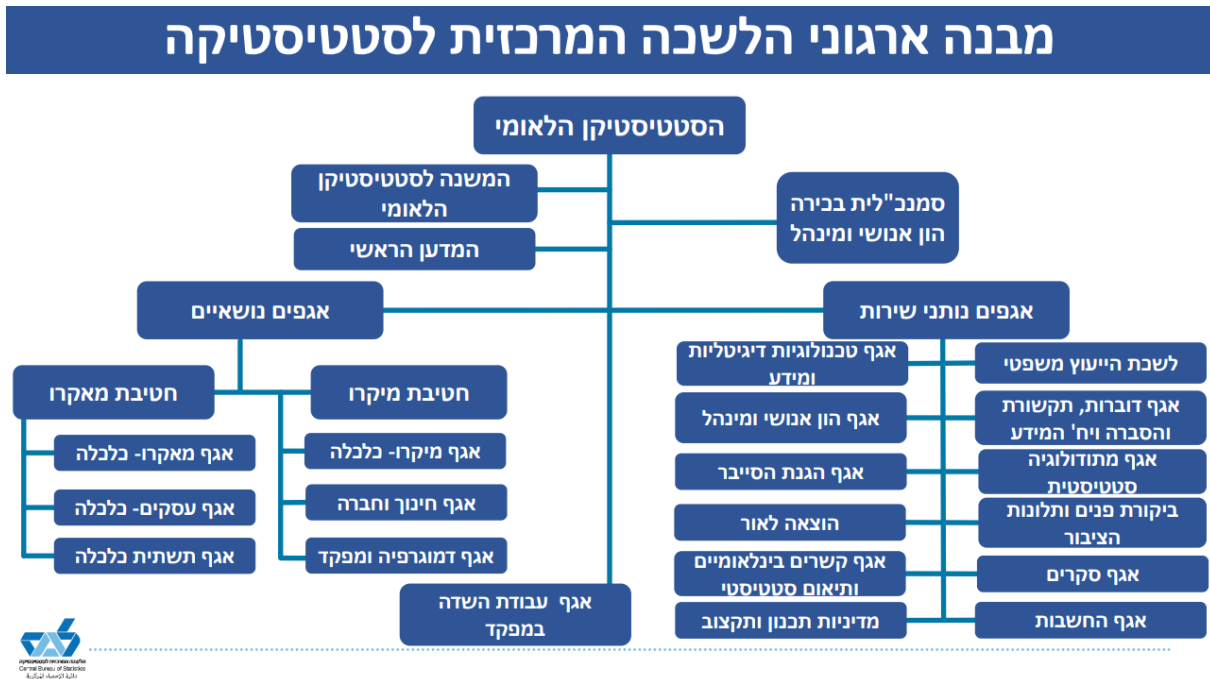
1.4.2.3 סקרי עסקים – סקר מדד המחירים לצרכן, סקר התקדמות הבנייה ומכירת דירות (מעקבי בנייה), סקר משרות פנויות, סקר הערכת המגמות בעסקים, סקר תעשייה כריה וחציבה, סקר מחקר ופיתוח, שימושים.

1.5 מבנה ארגוני של הלמ"ס

הלמ"ס הינה יחידת סמך עצמאית במשרד ראש הממשלה. הלמ"ס מונה כ-700 עובדים וכ-350 סוקרים המגויסים לטובת סקרים המבוצעים מכוח "פקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש] התשל"ב-1972". להלן תרשימי המבנה הארגוני של היחידות הקיימות בלמ"ס.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

<< היחידות המופיעות תחת ענף "אגפים נותני שירות" הינן היחידות המעורבות בפרויקט / במערכת מטעם הלמ"ס.



1.6 תיאור תמציתי של המצב הקיים ובעקבותיו הצורך במערכת

1.6.1 ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור)

1.6.1.1 בלמ"ס מתקבלות מאות פניות/בקשות בחודש מהציבור הרחב, בנוגע לנושאים רבים ומגוונים.

הפניות מתקבלות בערוצים שונים:

- דוא"ל
- שיחה טלפונית
- שליחת פקס
- במסגרת קבלת קהל
- אתר האינטרנט
- מדיה חברתית

1.6.1.2 הלמ"ס מקבלת את הפניות/בקשות, בוחנת אותן, מטפלת בהן בהתאם לצורך בכפוף לנהלי העבודה, ומשיבה לפונים עם הנתונים הנדרשים (כל יחידה עסקית בהתאם לעולם התוכן שלה).

1.6.1.3 כיום, רוב הפניות/הבקשות מגיעות במיילים ובאמצעים אשר ברובם לא ממוכנים, מה שמכתיב תהליך סינון ואיתור ידני. בנוסף, ישנם מקרים בהם מתקבלות פניות/בקשות בנושאים שונים אשר לא מנותבות לגורם המקצועי המתאים וכתוצאה מכך, אורך זמן הטיפול בהן מתארך מאוד (עד שמתחברים בפועל מי היא היחידה העסקית המתאימה לטיפול בפנייה זו). במקרים פחות טובים הפניות מתפספסות וכלל לא נענות.

1.6.1.4 במצב הנוכחי אין כלי טכנולוגי אחד שמרכז את כלל הפניות/בקשות. יותר מכך, אופן הגעת הפניות/בקשות מכלל המקורות, מוביל את עובדי הלמ"ס לעבודה ידנית של איתור וניפוי הפניות/הבקשות ובזבוז זמן יקר עד לתחילת הטיפול בפועל.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחתימת המציע:

1.6.1.5 הבעיות במצב הקיים

נכון להיום, אין מערכת המרכזת את ניהול הפניות/הבקשות ואת מאגר הלקוחות בלמ"ס.
אי לכך ובהתאם לזאת, עולות מספר בעיות הנוגעות למצב הקיים:

1. אין מאגר לקוחות אחד נגיש ומסודר שישרת את צרכי עובדי הלמ"ס < ישנן רשימות שונות (לא מנוהלות) שמפוזרות בין כלל היחידות העסקיות המכילות את כלל הלקוחות.
 2. כיום קיימות מספר מערכות ה"מחזיקות" את מאגר הלקוחות כאשר אין סנכרון ביניהן.
מצב זה הוביל ל:
 - מבנה נתונים לא אחיד.
 - כפילות של אנשי הקשר / לקוחות.
 - חוסר בוולידציה בנוגע לפרטי הלקוח (מזהה לקוח).
 3. ניהול פניות/בקשות כפולות (ללא ידיעה) וכתוצאה מכך, חוסר אחידות ב"תשובת מענה לפונה".
 4. פתיחת פניות/בקשות באופן ידני העלולה לגרום לאיבוד מסמכים / ידע. כמו כן, טיפול מרובה בניירת (מהווה תנאי הכרחי לתחילת טיפול בפנייה/בקשה) גורם לעיכוב בהזנת המידע ולהמשך הליך הטיפול ועד לסיומו.
 5. הבעיה העיקרית היא שכתוצאה מהתהליכים הידניים, נוצר פער גדול בין מועד קבלת הפניות/הבקשות ובין סיום קליטתן והעברת הטיפול בהן.
כתוצאה מכך, כלל הפונים ממתניים זמן רב, השירות ללקוח נפגע ובוודאי שלא עולה בקנה אחד עם זמני ה SLA שהוגדרו מראש.
- 1.6.1.6 הפתרון אשר יוצע במכרז זה יידרש למענה באמצעות 2 ערוצים מרכזיים:

- פתיחת פנייה/בקשה מקוונת באמצעות אתר האינטרנט של הלמ"ס / מדיה חברתית.
- פתיחת פנייה/בקשה מקוונת בעזרת המערכת התפעולית (CRM) על ידי עובדי הלמ"ס (פניות שיתקבלו בדוא"ל / פקס / שיחה טלפונית / במסגרת קבלת קהל).

1.6.2 ניהול תהליכים פנים ארגוניים (נת"א)

- 1.6.2.1 ללמ"ס משאבים חשובים מאוד, אשר מופעלים במרץ רב לטובת שירות איכותי ומהיר (ככל הניתן, במצב הקיים) לקיום הפקת סטטיסטיקה יומיומית.
 - 1.6.2.2 כחלק מרכזי לשיפור השירות ובראייה הוליסטית, החליטה הנהלת הלמ"ס לבחון באופן שיטתי את החזקות והחולשות בארגון כדי לשפר באופן מתמיד את איכותם של התהליכים ושל התוצרים.
 - 1.6.2.3 כיום, אותם משאבים (אגפים נותני שירות), נתקלים לא מעט, "בצווארי בקבוק" הנובעים מאדמיניסטרציה ופעילות שאינה מקוונת באופן מלא, אם בכלל.
 - 1.6.2.4 הבעיות במצב הקיים
- נכון להיום, אין מערכת שתנהל את תהליכי הליבה של האגפים נותני השירות, מקצה לקצה.
אי לכך ובהתאם לזאת, עולות מספר בעיות הנוגעות למצב הקיים:

1. אין מאגר מידע אחד נגיש ומסודר שישרת את צרכי עובדי הלמ"ס < בניהול התהליכים הפנים ארגוניים.

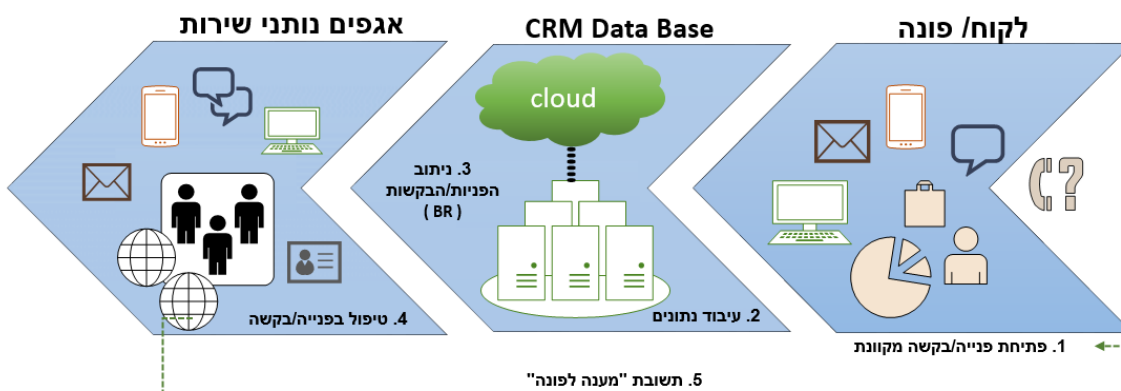
2. כיום קיימות מספר מערכות ה"מחזיקות" את מאגרי המידע כאשר אין סנכרון ביניהן.
 מצב זה הוביל ל:

- כפילות וחוסר אחידות של ה DATA.
 - חוסר בניתוח הפעילות השוטפת והסקת מסקנות לטובת שיפור והתייעלות.
 - 3. ניהול פעילות כפולה (ללא ידיעה) וכתוצאה מכך, חוסר אחידות ב"תשובת מענה לפונה".
 - 4. טיפול מרובה בניירת אשר גורם לעיכוב בהזנת המידע ולהמשך הליך הטיפול ועד לסימום.
 - 5. הבעיה העיקרית היא שכתוצאה מהתהליכים הידניים, נוצר פער גדול בין מועד קבלת הפניות/הבקשות ובין סיום קליטתן והעברת הטיפול בהן.
 - 6. אי עמידה בזמני SLA.
- 1.6.2.5 הפתרון אשר יוצע במכרז זה יידרש למענה :

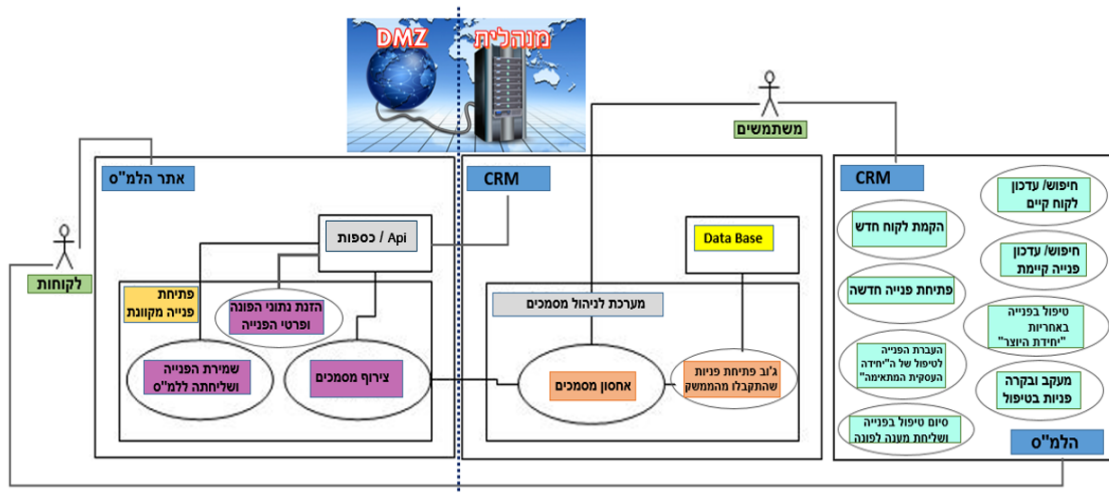
- מיכון כלל התהליכים העסקיים שאופיינו לטובת מכרז זה.
- טכנולוגיה מתקדמת רחבה וגמישה שתוביל את הארגון לדיגיטציה ומידע מהימן בכל זמן נתון.

1.7.1 תפיסת הפעלת התהליך העסקי לאחר מימוש הפתרון, בלמ"ס

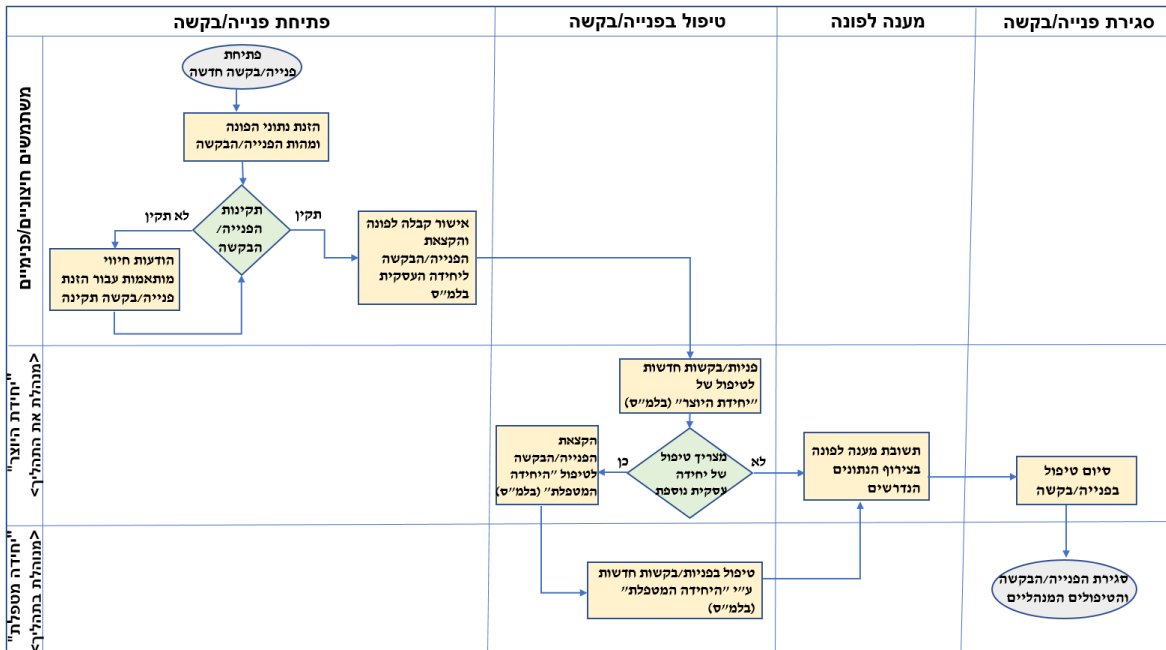
סכמת יחסי הגומלין בין הפונים/הלקוחות לאגפים נותני השירות, בתפיסת ההפעלה העתידית



הדגמת תהליך פתיחת פנייה/בקשה על פי קונספט זרימת הנתונים, בתפיסת ההפעלה העתידית



תרשים זרימה כללי (View from above) המתאר את אופן פתיחת פנייה/בקשה, בלמ"ס



- 1.7.1 תכולת מכרז זה מתייחסת לניהול התקשורת עם לקוחות הלמ"ס (לקוחות חיצוניים ופנימיים) ולמיכון כלל תהליכי העבודה.
- 1.7.2 כתפיסה עתידית של הלמ"ס, סביבת ה CRM תבנה על ידי הספק באופן המאפשר ניהול נתונים כתשתית נתונים אחודה לשימושים נוספים ולשליפות מידע אגרגטיביות. מקבלי החלטות בלמ"ס וקובעי מדיניות עתידים לבצע שימוש רב בתשתית נתונים זו ולהוביל שינויים ותפיסת ארגון חדשה, On the Job, על בסיס נתונים אלו.
- 1.7.3 אופן שליפת המידע והחצנתו למשתמשים חיצוניים יכול את: תהליכי הגדרת התהליכים העסקיים כמפורט במסמך זה, תהליך בדיקת סודיות המידע והמלצות על רמת הסיווג כמפורט במסמך זה, וכן רכיב הצגה ויזואלי מתקדם התומך בשליפה והצגת מידע באופן בהיר וקריא למשתמש פשוט והכל על פי הגדרות והנחיות אבטחת מידע.
- 1.7.4 למען הסר ספק, המציע מתחייב לשיתוף פעולה מלא הכולל ביצוע אינטגרציות במסגרת תכולה עתידית זו.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

2. דרישות היישום

2.1 הבהקים – כללי

- 2.1.1 מטרת המערכת, הינה, להנגיש למשתמשים פנימיים וחיצוניים את המידע הקיים במאגרי המידע של הלמ"ס, להשיב לפניות/ בקשות של לקוחות הארגון ולנהל את התהליכים הפנים ארגוניים של היחידות המעניקות שירות בלמ"ס.
- 2.1.2 המערכת תבנה מהסביבות המפורטות להלן, כאשר כל סביבה תטפל בהיבט אחר אך הן נדרשות לפעול בצורה סינרגטית ביניהן:

סביבה	סיווג
א	ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) "חסוי" לפי הגדרות של רשות התקשוב הממשלתי - חיצונית – ציבורית. המידע הקיים בסביבה זו נגיש למשתמשים חיצוניים. *** למעט פניות בנוגע לאגף תלונות הציבור וביקורת פנים – מכיל מידע רגיש ***
ב	ניהול התהליכים הפנים ארגוניים "שמור אדום" לפי הגדרות של שירות הביטחון הכללי – פנימית. המידע הקיים בסביבה זו מכיל מידע גולמי ורגיש אשר נגיש למשתמשים על פי הרשאות גישה ייעודיות בלבד, ולצרכים סטטיסטיים.

2.2 סיווג / מיקום הסביבות:

- 2.2.1 סביבה חיצונית, אתר הלמ"ס – סביבה ב DMZ המפורסמת באינטרנט תחת מגבלות אבט"מ.
- 2.2.2 סביבת ניהול – מנהלתית למ"ס – סביבה מנהלית של הלמ"ס שמורה ומסווגת.
- 2.2.3 המציע יציג פתרון המקיים את הדרישות המפורטות בכל סביבה ואת התהליכים הנדרשים - כמפורט בסעיפים בפרק זה להלן.

2.3 הקמה מדורגת של המערכת

- 2.3.1 הקמת המערכת תבוצע באופן מודולרי ומדורג, ההקמה תבוצע באופן טורי.
- 2.3.2 הלמ"ס תבחר להתקשר עם הספק עבור הקמת תת מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) ולאחר מכן, עבור הקמת תת מערכת ניהול התהליכים הפנים ארגוניים (נת"א).
- 2.3.3 ההקמה תסומן בשלבים כמפורט להלן.
- 2.3.4 ההסברים בטבלה הינם תמציתיים לדרישות המפורטות בהמשך פרק זה (פרק 2):

שלב	פירוט הסביבה לכל שלב
א	ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) – הקמת תת מערכת לניהול מאגר הלקוחות ופניות הציבור.
ב	ניהול תהליכים פנים ארגוניים (נת"א) – הקמת תת מערכת לניהול התהליכים הפנים ארגוניים של האגפים נותני השירות, בלמ"ס.

רכיבי מערכת נדרשים
<p>הצגת המידע בצורה מרוכזת, מסוננת ומנוהלת לעובדי הלמ"ס, מכלל הסביבות. הצגת דוחות תפעוליים ודוחות BI.</p> <p>עבור כל סביבה שתוקם בפתרון הכללי, יוקם גם גיבוי ואחסון אשר יכלול:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "גיבוי חס" – גיבוי מקריסה, גיבוי ישויות/דפים, גיבוי פריט בודד. ● "גיבוי קר" – שמירה לקלטות. <p>עבור כל סביבה שתוקם בפתרון הכללי, תוקם גם סביבת ניהול IT אשר תהיה נגישה לאגף המחשוב ואגף אבטחת מידע של הלמ"ס. הסביבה תכלול:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ממשק מנהל מערכת (SYS ADMIN). ● ניהול משתמשים והרשאות.
<ul style="list-style-type: none"> ● בכל סביבה נפרדת יתאפשר ניהול משתמשים וההרשאות ייעודי. ● ניהול מרכזי של כלל הישויות במערכות השונות. ● ניהול משתמשים והרשאות: ניהול קבוצות משתמשים, תפקידים ופעולות. ● הוספה/הסרה של הרשאה בודדת או כלל לקבוצה/תפקיד/פעולה בסביבות השונות או כולם יחד. ● יכולת ניהול היררכי למתן הרשאות. ● אפשרות לאוטומציה של חלוקת הרשאות למערכות השונות ע"י מנגנון Workflow. ● יכולת ניהול ומעקב אודות המערכות המקושרות למערכת ניהול הזהויות (AD).
<p>שירות/ דיור / תקשורת "On-Line": משלוח מסרונים (SMS), משלוח דוא"ל, תקשורת באמצעות "WhatsApp Web" ובאמצעות Chat "Boot".</p>
<p>ממשק ניהולי לעובדי בלמ"ס אשר יכיל ריכוז משימות ופעילויות עבורם. להלן תמצית הפעילויות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הצגת כל המשימות הממתנות לטיפול ע"פ הקצאה עבור קבוצת משתמשים. 2. הצגה וקישור לכלל המשימות לטיפול המשתמש הבודד (to-do list). 3. הצגת מידע מפורט למנהל, לכל אחד מהעובדים (מה יושב על שולחנו של כל עובד). 4. הצגת סטאטוסי פעילות בכל יחידה עסקית ובאופן רחבי בארגון. 5. הצגת SLA לכל תהליך עסקי ברמת המיקרו והמאקרו, בארגון.
<p>מערכת ניהול תהליכי עבודה אשר תוקם בכל סביבה בנפרד ותפקידיה ניהול, הגדרה וביצוע תהליכי עבודה ממוחשבים בסביבות העבודה השונות.</p> <p>המערכת תכלול את הרכיבים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. יישום אינטואיטיבי לתהליכי עבודה מוגדרים. 2. הגדרת שלבים וגורמים מטפלים. 3. הגדרת גורמים מאשרים, מיודעים ואחראים. 4. העברת משימה לטיפול גורם אחר/ אסקלציה.

2.4 עקרון יישום / פיתוח פרמטרי

הלמ"ס רואה ערך רב בפתרונות המבוססים כפלטפורמות יישום ולא פיתוחים ייעודיים ומכך:

1. כל התאמה / יישום / פיתוח במערכת יבוצעו תוך שימוש מקסימאלי בפרמטרים וללא שימוש בתוך קוד הפיתוח.
2. המערכת תאפשר להגדיר פרמטרים עם ערך קבוע לעומת פרמטרים שניתנים לעדכון.
3. המערכת תאפשר עדכון הפרמטרים באמצעות מסכי ניהול ע"י משתמש עם הרשאות מתאימות.
4. עבודה לפי עקרון זה הכרחית לשמירה על שלימות ואינטגרטיביות ותמיכה מיטבית בריבוי כלים ומוצרים.

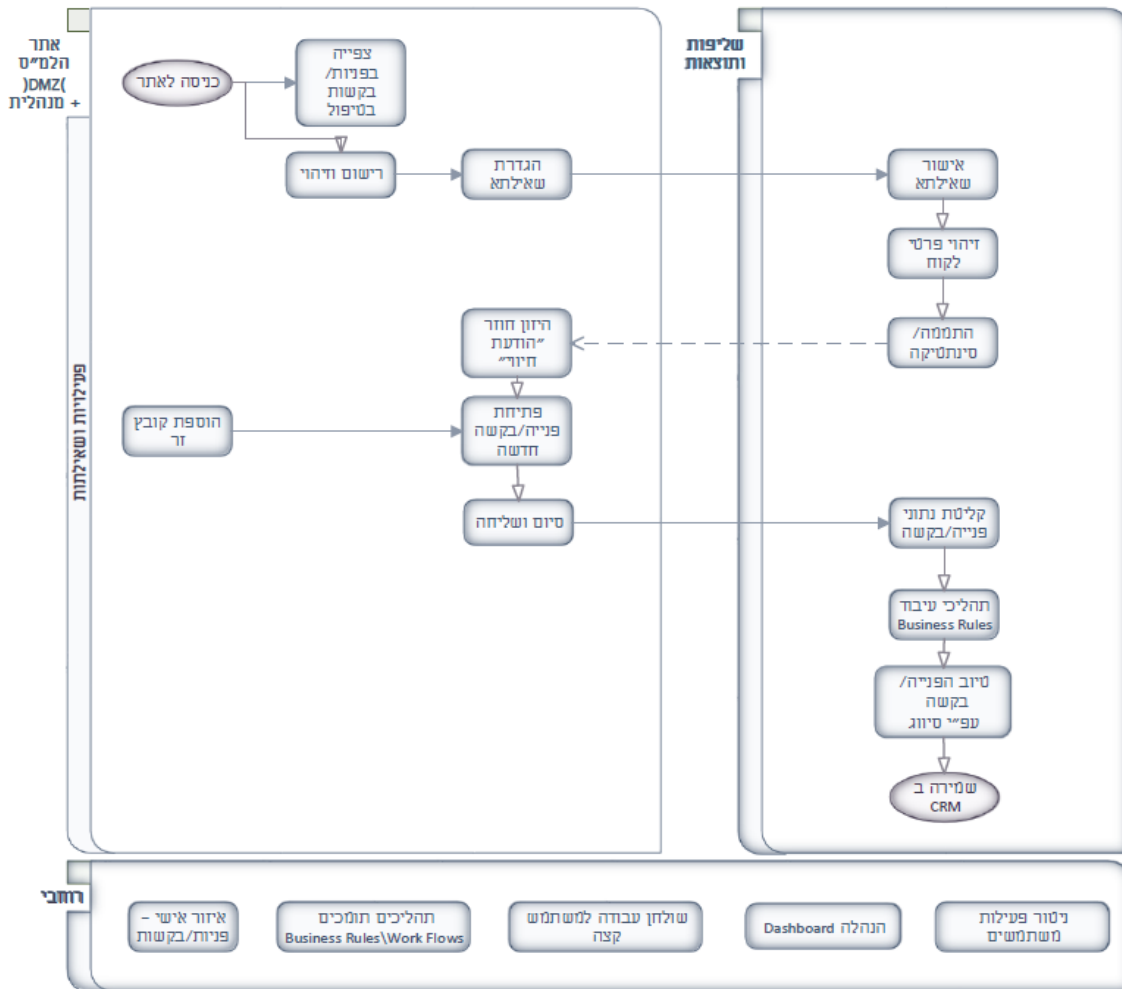
2.4.1 כללים לכל פרק תהליכים בתתי המערכות השונות:

- 2.4.1.1 בפרקים 2.5, 2.6 בנספח זה להלן, מופו תהליכי העבודה העיקריים הנדרשים ע"י הלמ"ס. המערכות ידרשו לתמוך בתהליכים אלו.
- 2.4.1.2 תהליכי העבודה נכתבו ברמת פירוט כללית יחסית: כל תהליך יכול להתפצל למספר תהליכים שונים. פעולה יכולה להתפצל למספר פעולות או מסכים שונים. דיוק התהליך, התצורה והפירוט יקבעו בתהליך אפיון מפורט.
- 2.4.1.3 תיאור התהליכים בפרקים הנ"ל אינו בהכרח מדויק על פי הסדר הכרונולוגי, ויתכנו פעולות שלא יבוצע במקרים מסוימים בתהליך, או יבוצעו באופן חזרתי, ע"פ הגדרה בשלב האפיון המפורט.
- 2.4.1.4 כמו כן, במהלך תקופת ההתקשרות, יתכנו עדכונים בתהליכי העבודה מעת לעת ואלו ימסרו לספק בכתב ועל הספק יהיה לתמוך גם בהם – זאת במסגרת הפעלת השירותים האופציונאליים, כמפורט בסעיף 2.5.2.
- 2.4.1.5 בכל מקום בו מופיע "חתימה" אלקטרונית/דיגיטלית, החלופה תבחר בהתאם להגדרות אפיון מפורט ובהתאם ליכולת שימוש המשתמש בכרטיס חכם. החתימה בפועל תתאפשר לאחר הקמת ממשק מול מערכות ניהול כרטיסים חכמים מורשות להנפקת חתימות דיגיטליות על ידי המזמין. על המערכת לתמוך בכל האפשרויות.
- 2.4.1.6 תהליך שירות – פעולה עסקית של היחידה בלמ"ס מול משתמש קצה חיצוני ללמ"ס.
- 2.4.1.7 כל הפעולות הם פעולות שעל המערכת לאפשר את ביצוען באופן ממוכן בה, או לתכלל במקרה של ביצוע על ידי ממשק חיצוני או ידני.
- 2.4.1.8 נדרש לאפשר ביצוע פעולות משולבות או ידניות בשלב ההתייצבות בשיתוף גורם אנושי. לאחר התייצבות המערכת יתכן ופעולות ידניות (מלא או חלקי) יהיו ממוחשבות באופן מלא או חלקי.
- 2.4.1.9 הקמת המערכת תבוצע בשלבים (באופן טורי) כמפורט לעיל, התהליכים שמופו כוללים פעולות משלבי יישום שונים.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

2.4.1.10 בהתאם לסביבה בה תתבצע הפעילות, ציון שלבי היישום אינו גורע מהשלמת התהליך עוד קודם, אלא מכוון לפעילות אינטגרציה בעת השלמת הסביבה הרלוונטית.

2.4.1.11 מצ"ב תרשים תהליך על לפתיחת פנייה/בקשה. הטרמינולוגיה המוצגת היא "שאלתה" עבור מצב בו יעשו שליפות ממאגר המידע לזיהוי פרטי הלקוח בעת פתיחת פנייה/בקשה חדשה או לחילופין צפייה בפניות/בקשות שנמצאות בטיפול (הלמ"ס).



2.5 סביבת מערכת פניות הציבור - (רכיב א' בפרויקט)

2.5.1 תיאור ומטרות:

- 2.5.1.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול נגיש ונוח לכלל הפניות ומאגר הלקוחות, על מנת להקל על פעילותם השוטפת, לרכז את הידע במקום אחד ולהפחית את משך זמן הטיפול בפניות.
- 2.5.1.2 הפתרון יתמוך בפעילות הליבה של הלמ"ס החל משלב קבלת הפנייה ועד לסיום הטיפול בה.
- 2.5.1.3 הפתרון יסייע ביעול ותיעוד כל השלבים בתהליך.
- 2.5.1.4 על הפתרון לתמוך בתהליכים הקיימים ולהוביל מעבר לעבודה ללא ניירת.
- 2.5.1.5 כמו כן, יוגדרו תהליכים עסקיים חדשים לשיפור השירות.
- 2.5.1.6 עובדי הלמ"ס ייגשו לסביבה זו מרשת הלמ"ס בלבד (עפ"י הרשאות ותפקידי אבטחה שהוגדרו מראש).
- 2.5.1.7 המערכת תאפשר ללקוחות הלמ"ס פתיחת פניות/ בקשות שיגיעו אוטומטית לDashboards, על פי חוקים עסקיים ותהליכי זרימת העבודה שיאופיינו לשם כך.

2.5.2 משתמשים ולקוחות:

2.5.2.1 משתמשים פנימיים, בתוך הלמ"ס :

- יחידות נותנות שירות בלמ"ס (אגף בכיר סקרים-פניות הציבור, אגף מידע דוברות תקשורת והסברה, אגף בכיר ביקורת פנים ותלונות הציבור, אגף קשרים בינלאומיים ותיאום סטטיסטי, אגף מתודולוגיה סטטיסטית).
- יחידות נושאות האחריות על תהליכי הגדרה, עיבוד וניתוח נתונים.

2.5.2.2 משתמשים מחוץ ללמ"ס :

○ מוסדות ועסקים

○ ארגונים בינלאומיים

○ חוקרים

○ נדגמים

○ רשויות מקומיות

○ לקוחות מזדמנים

2.5.3 תהליכים מרכזיים – דרישות פונקציונאליות :

2.5.3.1 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – ניהול מאגר הלקוחות

- 2.5.3.1.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים לקבל פרטים עדכניים של הלקוחות, כגון: פרטים דמוגרפיים, תחומי עניין, וכדומה.
- 2.5.3.1.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים לקבל את דרך יצירת הקשר המועדפת על הלקוח, ע"מ לתקשר איתו באופן יעיל.
- 2.5.3.1.3 מנהלי הלקוחות/מרכזים/מנהלי התחום/אגפים ומנהלי המרחבים מעוניינים בוולידציה בעת פתיחת לקוחות כפולים (הודעות חיווי מותאמות).

2.5.3.2 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – קבלת פניות והזנתן למערכת

- 2.5.3.2.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים לחפש את פרטי הלקוח במערכת, על מנת לחסוך בהקלדת נתונים כפולים בזמן פתיחת פנייה.
- 2.5.3.2.2 מנהלי הלקוחות/מרכזים/מנהלי התחום/אגפים מעוניינים להקים לקוח חדש במערכת, במידה והוא לא קיים, על מנת לשמור את פרטי הפונה ופתיחת פנייה על שמו.
- 2.5.3.2.3 מנהלי הלקוחות/מרכזים/מנהלי התחום/אגפים מעוניינים בממשק נוח לפתיחת פנייה במערכת ובתיעוד פרטי הפנייה והטיפולים המנהליים באופן יעיל, רציף ופשוט.
- 2.5.3.2.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים בשקיפות מלאה של תיעוד הפניות ומאגר הלקוחות (ינהל על פי הרשאות ותפקידי אבטחה).
- 2.5.3.2.5 עובדי הלמ"ס מעוניינים בקליטת פניות מסוג תלונות באמצעות גורם מייצג / בא כוח.
- 2.5.3.2.6 עובדי הלמ"ס מעוניינים בממשק שוטף בין אתר הלמ"ס ובין המערכת התפעולית (CRM) בכל מה שנוגע לפתיחת פניות מקוונות.
- 2.5.3.2.7 עובדי הלמ"ס מעוניינים לקבל חיווי (לוחות מכוונים) בנוגע לפניות שנמצאות בתהליך ושנפתחה שוב פנייה חדשה עבור אותו סוג בקשה במטרה למנוע "עבודה כפולה".
- 2.5.3.2.8 מנהלי הלקוחות/מרכזים / סוקרים/רכזי השטח/מנהלי התחום/אגפים ומנהלי המרחבים מעוניינים לקבל התראות בנוגע לפניות שהתקבלו מאתר הלמ"ס (ממשק) וממתניות לטיפול (FIFO).

2.5.3.3 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – טיפול בפניות ופתיחת טיפולים/מנהלים

- 2.5.3.3.1 מנהלי הלקוחות/מרכזים/מנהלי התחום/אגפים ומנהלי המרחבים מעוניינים בממשק משתמש נוח ליצירה של פניות.
- 2.5.3.3.2 מנהלי הלקוחות/מרכזים/מנהלי התחום/אגפים ומנהלי המרחבים מעוניינים בממשק משתמש נוח ליצירה של טיפולים מנהליים.
- 2.5.3.3.3 עובדי הלמ"ס מעוניינים לצפות בפניות בטיפול / היסטוריות עבור לקוח ספציפי.
- 2.5.3.3.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים לראות את כל מהלכי הטיפול בפנייה ספציפית, לפי סדר כרונולוגי (היסטוריית ביקורת).

- 2.5.3.3.5 המנכ"ל/משנה למנכ"ל/מנהלי התחומים/אגפים ומנהלי המרחב מעוניינים בסינון הפניות לפי סיווגים שיוגדרו מראש, על מנת לקבוע את מסלול הטיפול הניהולי המתאים ללא עיכובים מיותרים ובמטרה לשפר את זמני ה SLA.
- 2.5.3.3.6 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול אוטומטי של תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש לשם קיצור זמני הטיפול בפניות וניהולן התקין במערכת.
- 2.5.3.4 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – בקשת מידע מהפונה
- 2.5.3.4.1 מנהלי הלקוחות/מרכזים מעוניינים בממשק משתמש נוח להפקת "בקשות מידע" ושליחתן לפונה.
- 2.5.3.4.2 מנהלי הלקוחות/מרכזים מעוניינים במנגנון שיעזור להם לעקוב אחרי "בקשות מידע" שהתקבלו.
- 2.5.3.4.3 מנהלי הלקוחות/מרכזים מעוניינים לקבל התרעה במידה וטרם הגיעו בקשות המידע (זמן ההמתנה לקבלתן יוגדר מראש).
- 2.5.3.4.4 מנהלי הלקוחות/מרכזים מעוניינים בממשק נוח שיאפשר להאריך את זמן ההמתנה לתשובות מסוג "בקשות מידע".
- 2.5.3.4.5 הלקוח/הפונה מעוניין לקבל הודעה ממוכנת על כל בקשת מידע המופנית אליו.
- 2.5.3.4.6 הלקוח/הפונה מעוניין לקבל התרעה, במידה והוא מתעכב בשליחת בקשות המידע שהוא נדרש לשלוח.
- 2.5.3.5 תמיכה בפעילות ליבה – "פניות בנוגע לקבלת מידע סטטיסטי / עיבודים מיוחדים"
- 2.5.3.5.1 מנהל לקוח/מרכז מעוניין בניהול פניות בנוגע "לקבלת מידע סטטיסטי / עיבודים מיוחדים".
- 2.5.3.5.2 מנהל לקוח מעוניין להקצות פניות מסוג "לקבלת מידע סטטיסטי / עיבודים מיוחדים" לטיפולן של היחידות העסקיות (היחידות הנושאות).
- 2.5.3.5.3 בפניות מסוג "עיבודים מיוחדים" מנהל הלקוח מעוניין בניהול תהליך אישורים ועדכון תשלומי אגרות.
- 2.5.3.5.4 מנהל הלקוח מעוניין "בחישוב אוטומטי" של סכום האגרה שעל הפונה לשלם, על פי לוח התשלומים בגין "עיבודים מיוחדים פשוטים ומורכבים".
- 2.5.3.5.5 מנהל הלקוח מעוניין בעדכון אוטומטי ממערכת מרכזייה על דבר תשלום האגרה.
- 2.5.3.6 תמיכה בפעילות ליבה – "פניות מסוג תלונה"
- 2.5.3.6.1 היועצת המשפטית/המרכזים ומנהלי התחום/אגפים מעוניינים בניהול "פניות מסוג תלונה" בנוגע לטענות או ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא בזה.
- 2.5.3.6.2 מנהלי התחום/אגפים והמרכזים מעוניינים להקצות "פניות מסוג תלונה" לטיפולן של היחידות העסקיות בלמ"ס.

- 2.5.3.7 תמיכה בפעילות ליבה – "פניות בנוגע לניהול הקשרים הבינלאומיים והתיאום סטטיסטי"
- 2.5.3.7.1 מנהל/ת הלקוח/המרכזים מעוניינים בניהול הפניות מארגונים בינלאומיים.
- 2.5.3.7.2 מנהל/ת הלקוח/המרכזים מעוניינים להקצות פניות בנוגע ל"ניהול הקשרים הבינלאומיים והתיאום סטטיסטי" לטיפולן של היחידות העסקיות בלמ"ס.
- 2.5.3.8 תמיכה בפעילות ליבה – "פניות המתקבלות במסגרת סקרים"
- 2.5.3.8.1 המרכזים/מנהלי המרחב ומנהלי התחום/אגפים מעוניין בניהול פניות המתקבלות מלקוחות מזדמנים/חוקרים/נדגמים וכדומה במסגרת סקרים שמתבצעים ע"י הלמ"ס.
- 2.5.3.8.2 עובד הלמ"ס מעוניין להקצות פניות אלו לטיפולם של גורמי הרוחב: מנהלי המרחבים, רכזי השטח והסוקרים ולקבל היזון חוזר מ"השטח" ישירות למערכת התפעולית "On-Line".
- 2.5.3.9 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – קבלת קהל לבירורים
- 2.5.3.9.1 לקוח / פונה מעוניין לברר את סטטוס הטיפול בפנייה שלו.
- 2.5.3.9.2 עובד הלמ"ס מעוניין לחפש לקוח במערכת ולעניין בסטטוס הטיפול המנהלי שלו.
- 2.5.3.10 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – סיום טיפול מנהלי
- 2.5.3.10.1 עובד הלמ"ס מעוניין בממשק משתמש נוח לבדיקת הטיפול המנהלי לפני סגירתו, על מנת להבטיח שכל מה שנדרש הושלם.
- 2.5.3.10.2 עובד הלמ"ס מעוניין בממשק משתמש נוח לסיכום הטיפול המנהלי, תשובת מענה לפונה וסגירת הפנייה.
- 2.5.3.10.3 הלקוח / הפונה מעוניין לקבל הודעת דוא"ל / SMS / מכתב רשמי בעת סיום הטיפול בפנייתו.
- 2.5.3.11 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – תקשורת רציפה עם הלקוח/הפונה מתוך המערכת התפעולית
- 2.5.3.11.1 עובד הלמ"ס מעוניין לשלוח את "תשובת מענה לפונה" באמצעות דוא"ל.
- 2.5.3.11.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים להשתמש בתבניות אחידות ומוגדרות מראש בעת תשובת מענה לפונה (מייל, מסמכים וSMS).
- 2.5.3.11.3 עובד הלמ"ס מעוניין בשליחת מקבץ הודעות SMS / דוא"ל ב"Pool" על פי תהליכים עסקיים שיוגדרו מראש או יתוזמנו מראש (גיובים).
- 2.5.3.11.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים בתקשורת רציפה עם הפונה שתנהל באמצעות מוצרים טכנולוגיים מתקדמים (יתממשקו למערכת), כגון Chat Boot, Email, WhatsApp, Sms : וכדומה.

2.5.3.12 מעקב ובקרה

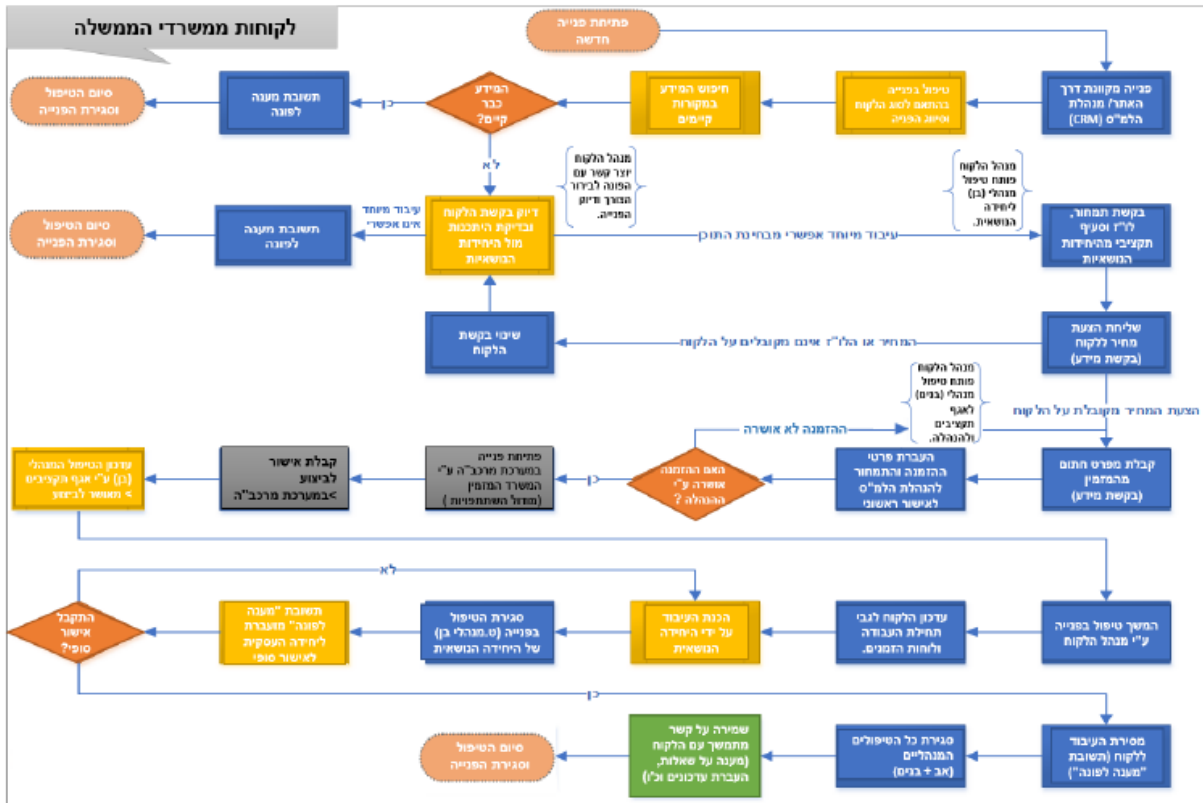
- 2.5.3.12.1 עובד הלמ"ס מעוניין בממשק נוח לתיעוד המשך הטיפול עבור כל פנייה שהתקבלה, על מנת לבצע מעקב אחר התקדמות התהליך.
- 2.5.3.12.2 עובד הלמ"ס מעוניין לבדוק סטטוס של פניות שנפתחו במערכת, על מנת לספק מידע ללקוח אודות סטטוס הטיפול בפניות שלו.
- 2.5.3.12.3 עובד הלמ"ס מעוניין להדפיס את תוצאות החיפוש שהתקבלו.
- 2.5.3.12.4 עובד הלמ"ס מעוניין לקבל תזכורת לפניות הממתנות לטיפול ושתאריך היעד לטיפול עומד להסתיים (יוגדרו זמני טיפול מראש על פי סיווג הפניות).
- 2.5.3.12.5 הנהלת היחידה העסקית מעוניינת לקבל התראות אוטומטיות לגבי חריגה מזמני טיפול שיוגדרו מראש, על מנת לבצע מעקב ותכנון נכון של משאבים.
- 2.5.3.12.6 הנהלת היחידה העסקית מעוניינת לקבל דוחות שונים על מנת לבצע מעקב ובקרה בנוגע לזמני הטיפול בפניות ועל אפקטיביות הסיוע.
- 2.5.3.12.7 עובד הלמ"ס מעוניין לצפות בהיסטוריית כל הפעולות שנעשו במערכת (תאריך פעולה, שם מבצע הפעולה ושעת ביצוע הפעולה).
- 2.5.3.12.8 עובדי הלמ"ס מעוניינים לאמוד ולנהל את זמני הטיפול בפנייה מרגע פתיחתה ועד לתשובת מענה לפונה (SLA).
- 2.5.3.12.9 מנהל היחידה העסקית מעוניין בתצוגות ודוחות על מנת לעקוב על המתרחש בתהליכי העבודה, עמידה ב-SLA ואיתור צווארי בקבוק.
- 2.5.3.13 ניהול מסמכים – כללי + תבניות מסמכים
- 2.5.3.13.1 עובד הלמ"ס מעוניין להפיק מסמכים מתוך המערכת על פי תבניות מסמכים שהוגדרו לכך מראש.
- 2.5.3.13.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול מסמכים נגיש וקל לתפעול.
- 2.5.3.14 ניהול מסמכים – תיוק מסמכים
- 2.5.3.14.1 עובד הלמ"ס מעוניין לקבל את כל המסמכים הנלווים לפנייה באופן ממוכן, על מנת לחסוך את זמן הטיפול בניירת, למנוע טעויות ולקצר את זמן הטיפול בפנייה.
- 2.5.3.14.2 עובד הלמ"ס מעוניין לשמור מסמכים שהתקבלו בדוא"ל במאגר המסמכים וישירות לתיק הלקוח, ולקשר אותו לטיפול המנהלי הרלוונטי.
- 2.5.3.14.3 עובד הלמ"ס מעוניין בסיווג ותיוק מסמכים לפי "סוג מסמך" ורגישות המסמך.
- 2.5.3.14.4 עובד הלמ"ס מעוניין לעדכן את מאפייני המסמך באופן דינאמי.
- 2.5.3.14.5 עובד הלמ"ס מעוניין למחוק מסמכים שצורפו בטעות לתיק הלקוח/ לפנייה.
- 2.5.3.15 ניהול מסמכים – גישה למסמכים
- 2.5.3.15.1 עובד הלמ"ס מעוניין באחסון ואחזור מסמכים על פי פרמטרים ומילות מפתח.
- 2.5.3.15.2 עובד הלמ"ס מעוניין לסווג קבצים על פי מגבלות פרסום שיוגדרו מראש. לדוגמה: ניהול קבצים לשימוש פנימי בלבד, ניהול קבצים לפרסום מתאריך .. וכדומה.
- חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- 2.5.3.15.3 עובד הלמ"ס מעוניין בעדכון מסמכים במסגרת שמירת גרסאות (עד 4 לכל היותר).
- 2.5.3.15.4 מנהל היחידה העסקית מעוניין שהגישה למסמכים תהיה ממודרת לפי תפקידי אבטחה והרשאות.
- 2.5.3.16 ניהול מסמכים – תצוגת מסמכים
- 2.5.3.16.1 עובד הלמ"ס מעוניין בחיווי על גבי הפנייה במידה וצורפו לה מסמכים.
- 2.2.3.16.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים בתצוגת מסמכים נוחה וברורה.
- 2.5.3.17 ניהול מסמכים – סריקה
- 2.5.3.17.1 עובד הלמ"ס מעוניין לסרוק / להעלות מסמכים אל תוך המערכת התפעולית (CRM) ולקשור אותם לפנייה או לטיפול המנהלי, על מנת להשלים נתונים / לתעד שלבים בתהליך.
- 2.5.3.18 ניהול משימות ורשימות עבודה
- 2.5.3.18.1 עובד הלמ"ס מעוניין בתצוגת משימות והנחיות לטיפול או לחילופין משימות שהוקצו לטיפול משתמש קצה אחר (ינהל על פי הרשאות ותפקידי אבטחה).
- 2.5.3.18.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים ב"לוחות מכוונים" מותאמים לפי תפקיד/צוות/יחידה עסקית כך שיוכלו לקבל תמונה עדכנית של מה שבוצע ומה שממתין לביצוע, עם כניסתם למערכת.
- 2.5.3.18.3 עובדי הלמ"ס מעוניינים ברכיב "תכתובת פנימית" שיאפשר התכתבות (ציט) בנוגע למהלך הטיפול בפנייה, בין הצוותים השונים ובין היחידות העסקיות.
- 2.5.3.19 ניתוח מידע (BI)
- 2.5.3.19.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים לראות דוחות סיכומים בקשת הפעילות בפניות הציבור, לטובת זיהוי פערים, ייעול ושיפור תהליכים, הסקת מסקנות וניתוח מגמתיות.

E2E – End To End Processes 2.5.4

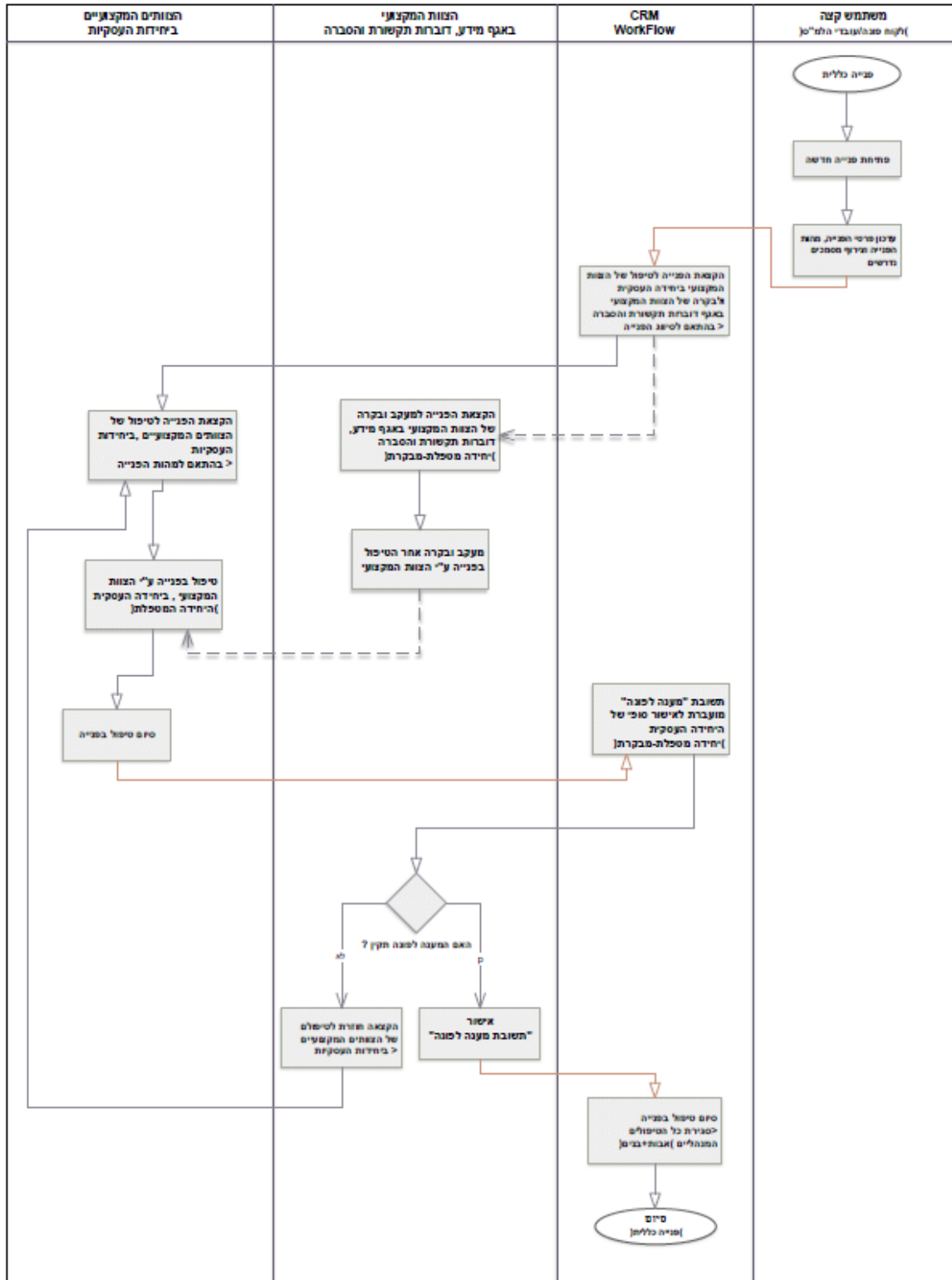
2.5.4.1 קבלת מידע סטטיסטי – עיבודים מיוחדים

פנייה בנוגע לקבלת מידע סטטיסטי, עיבודים מיוחדים



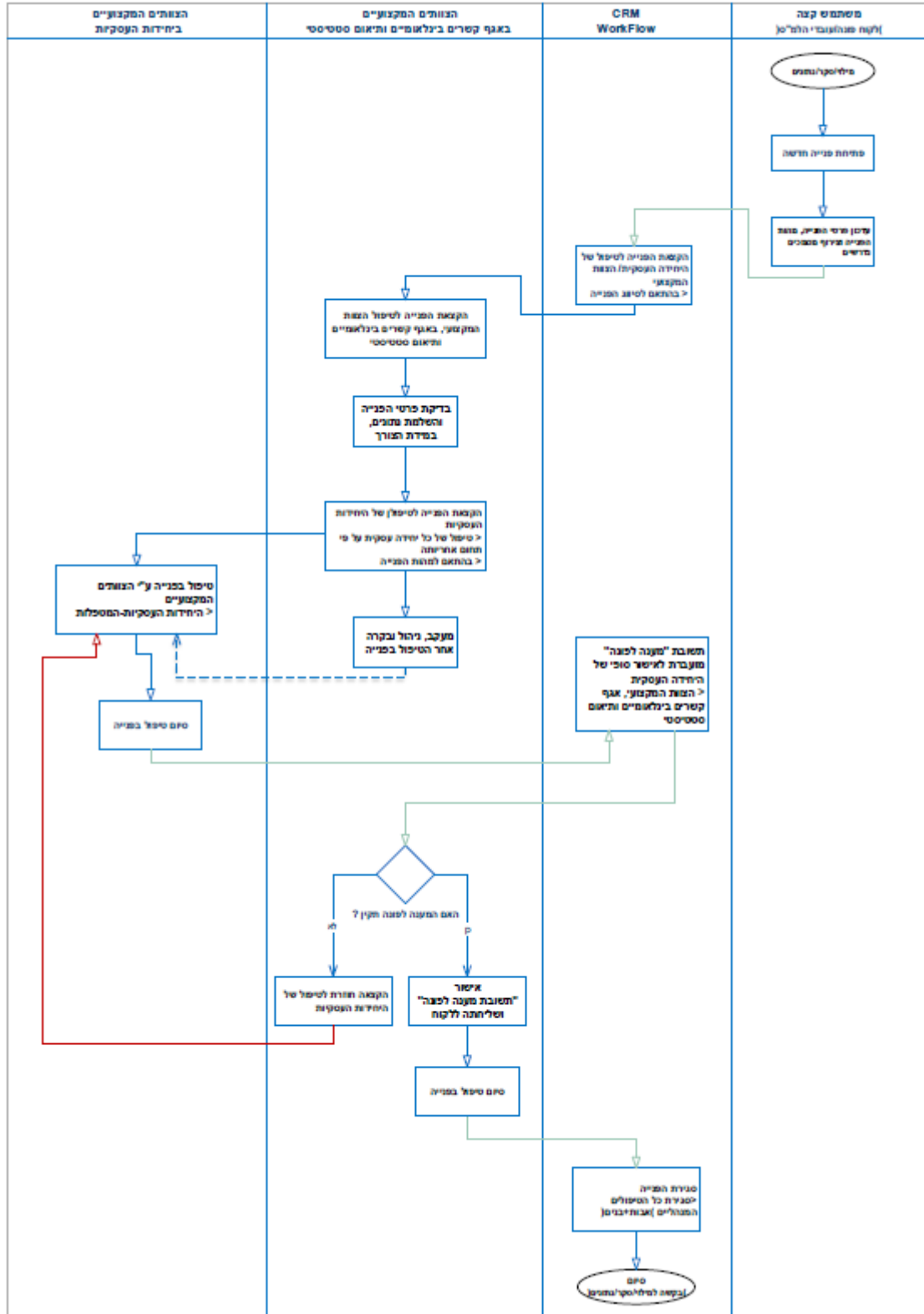
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.5.4.2 טיפול/בקרה בפניית ציבור < על פי סיווג הפנייה



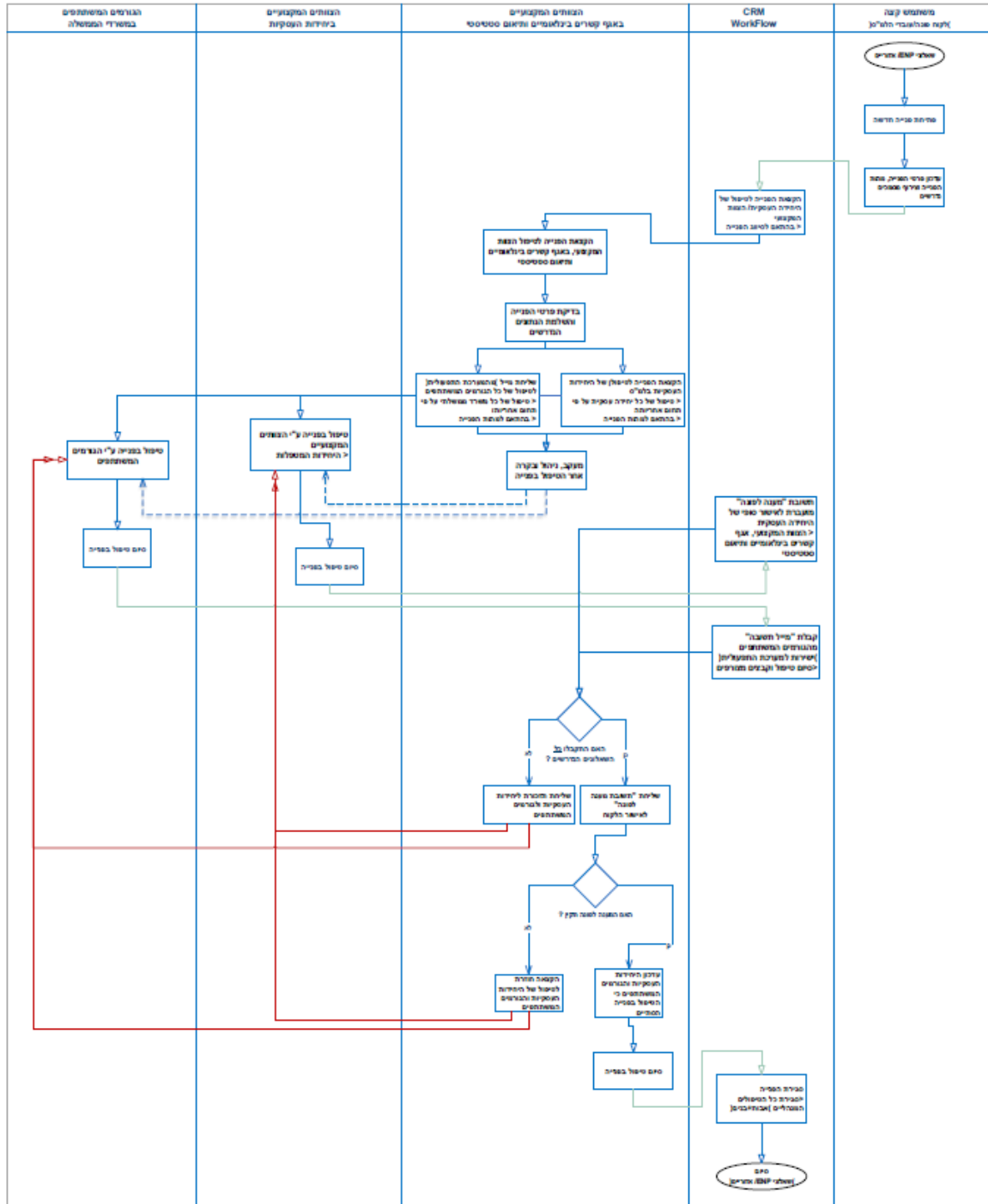
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.5.4.3 בקשה למילוי סקר/נתונים



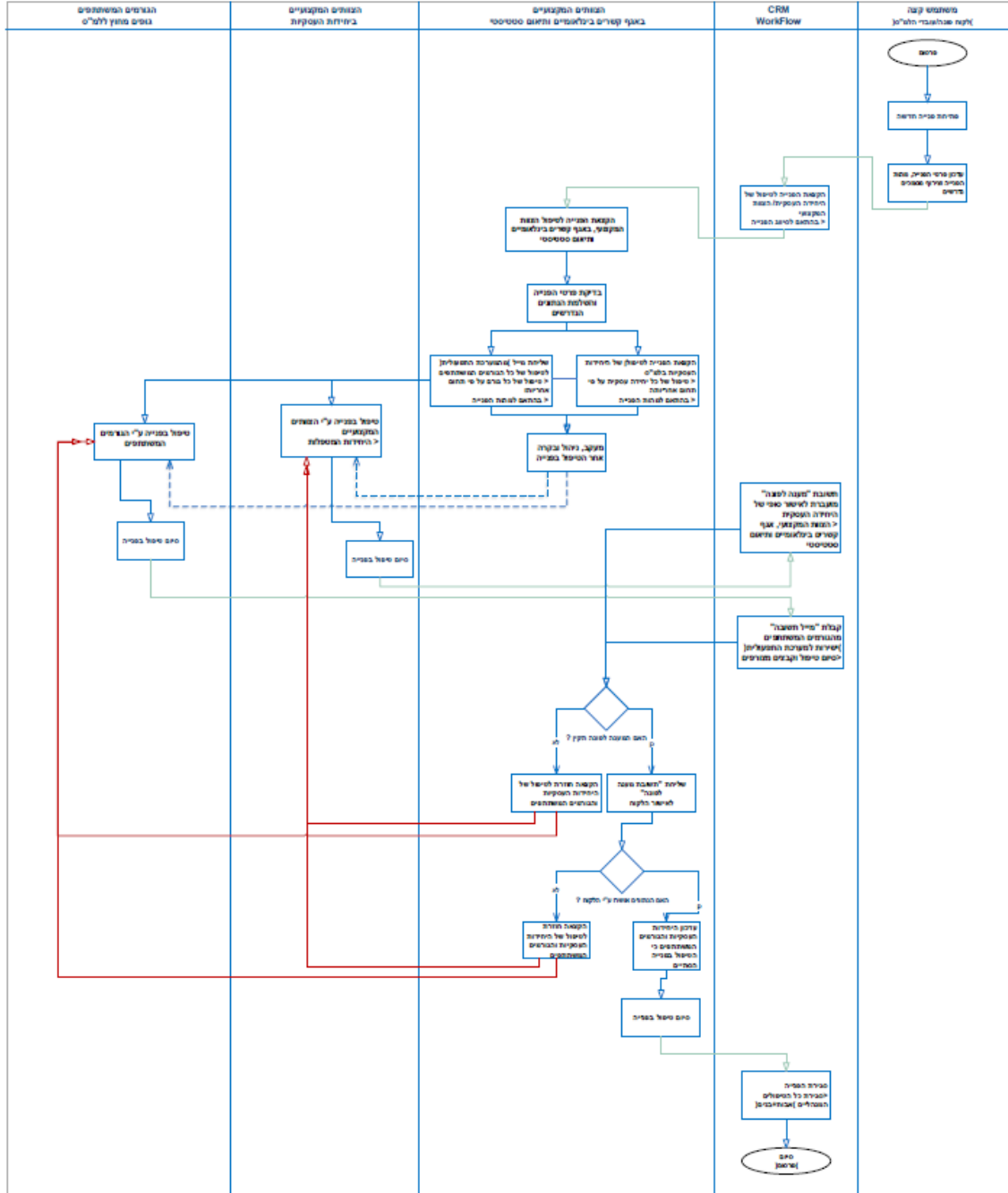
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.5.4.4 שאלוני ENP אזוריים /

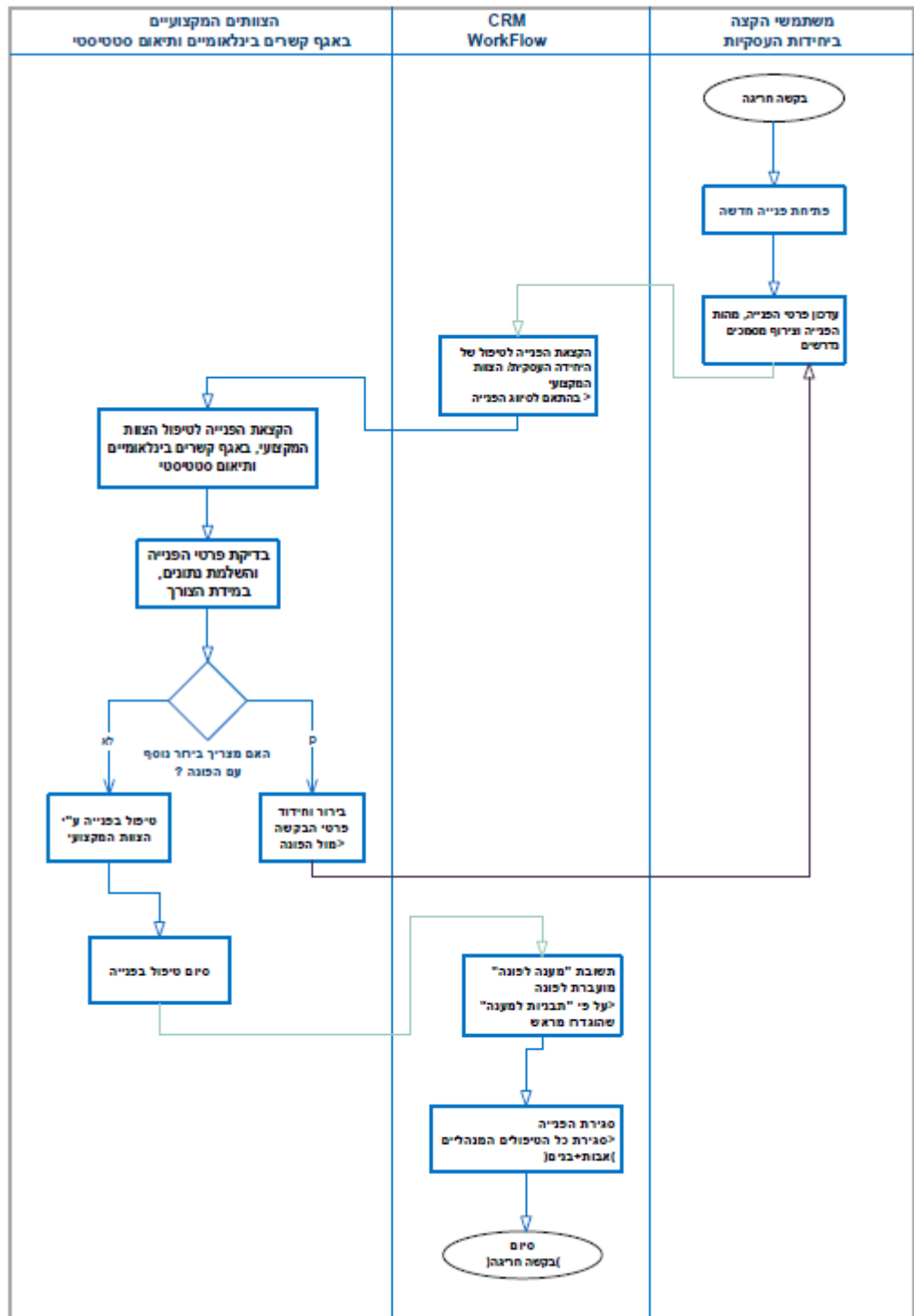


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחומת המציע:

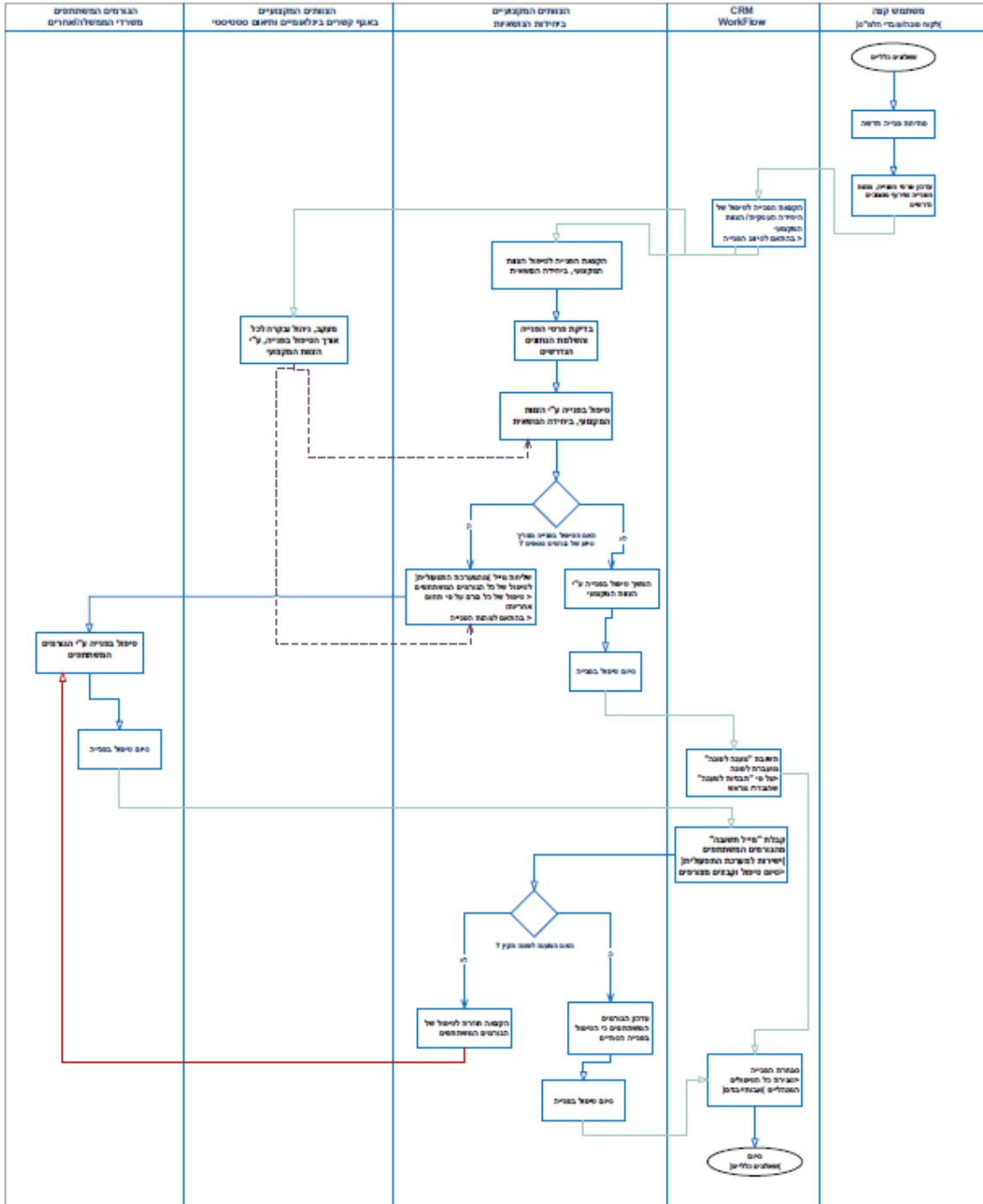
2.5.4.5 פרסום נתונים בינלאומיים



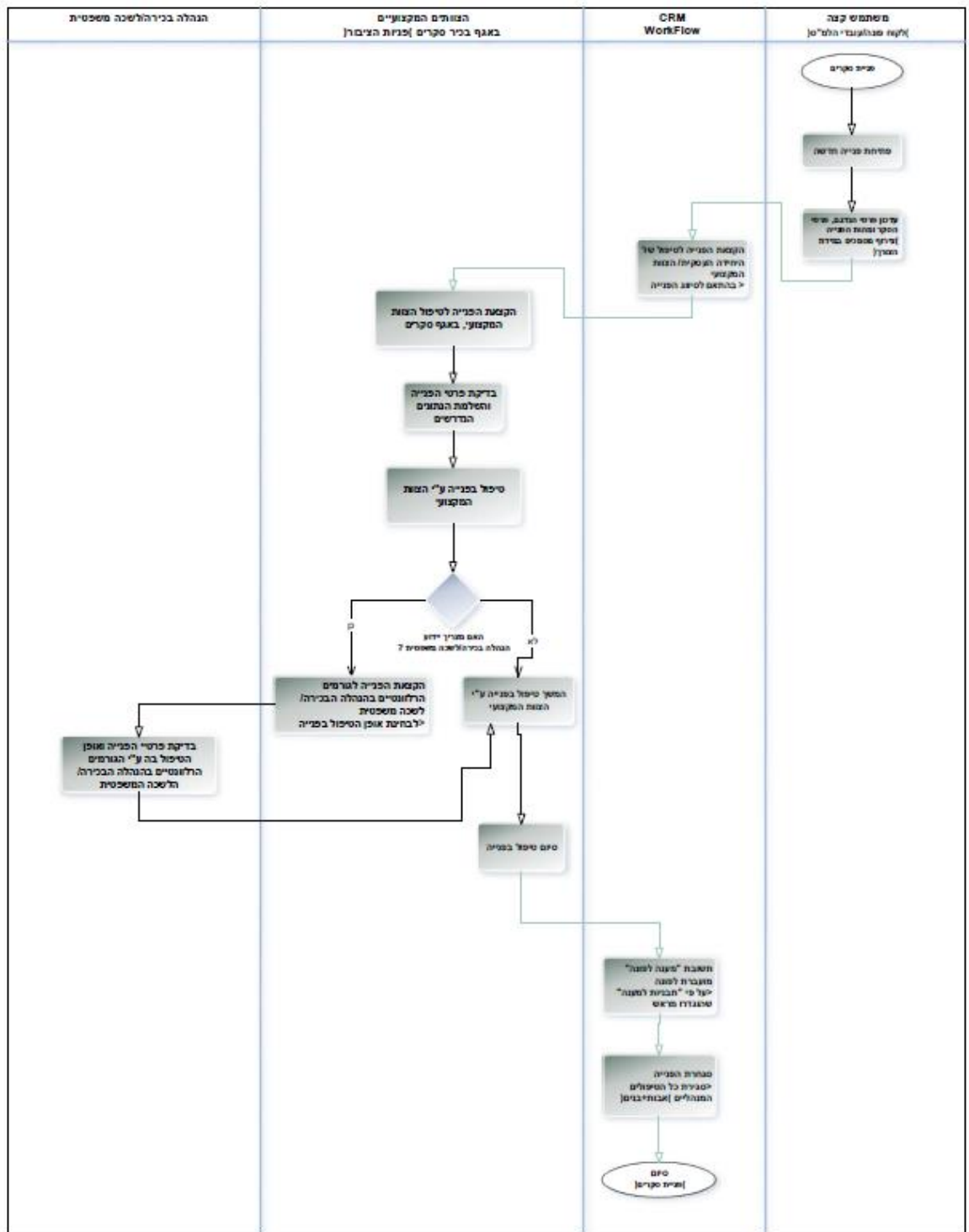
2.5.4.6 בקשות חריגות



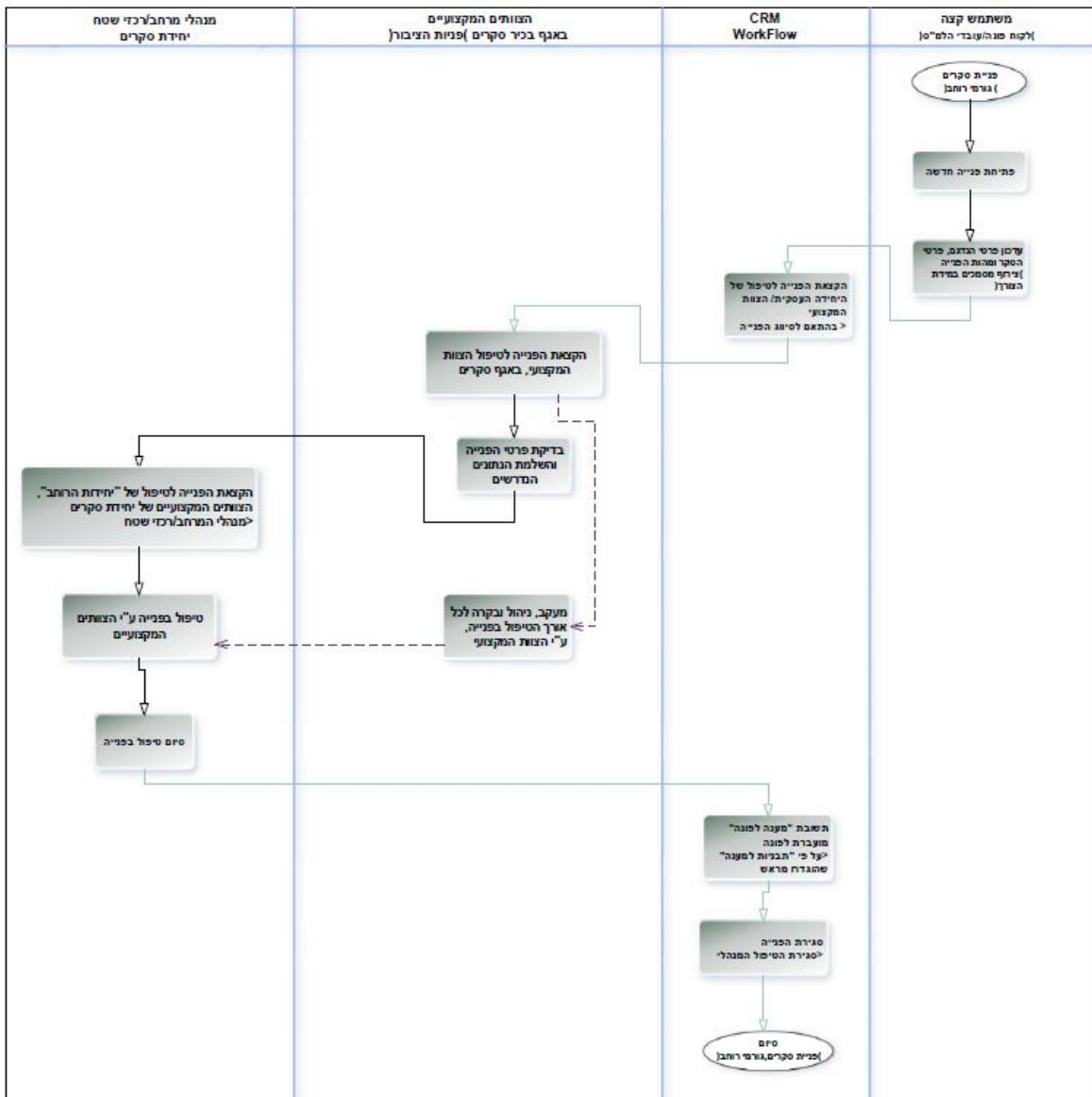
2.5.4.7 שאלונים כלליים – מעקב ובקרה של היחידה העסקית



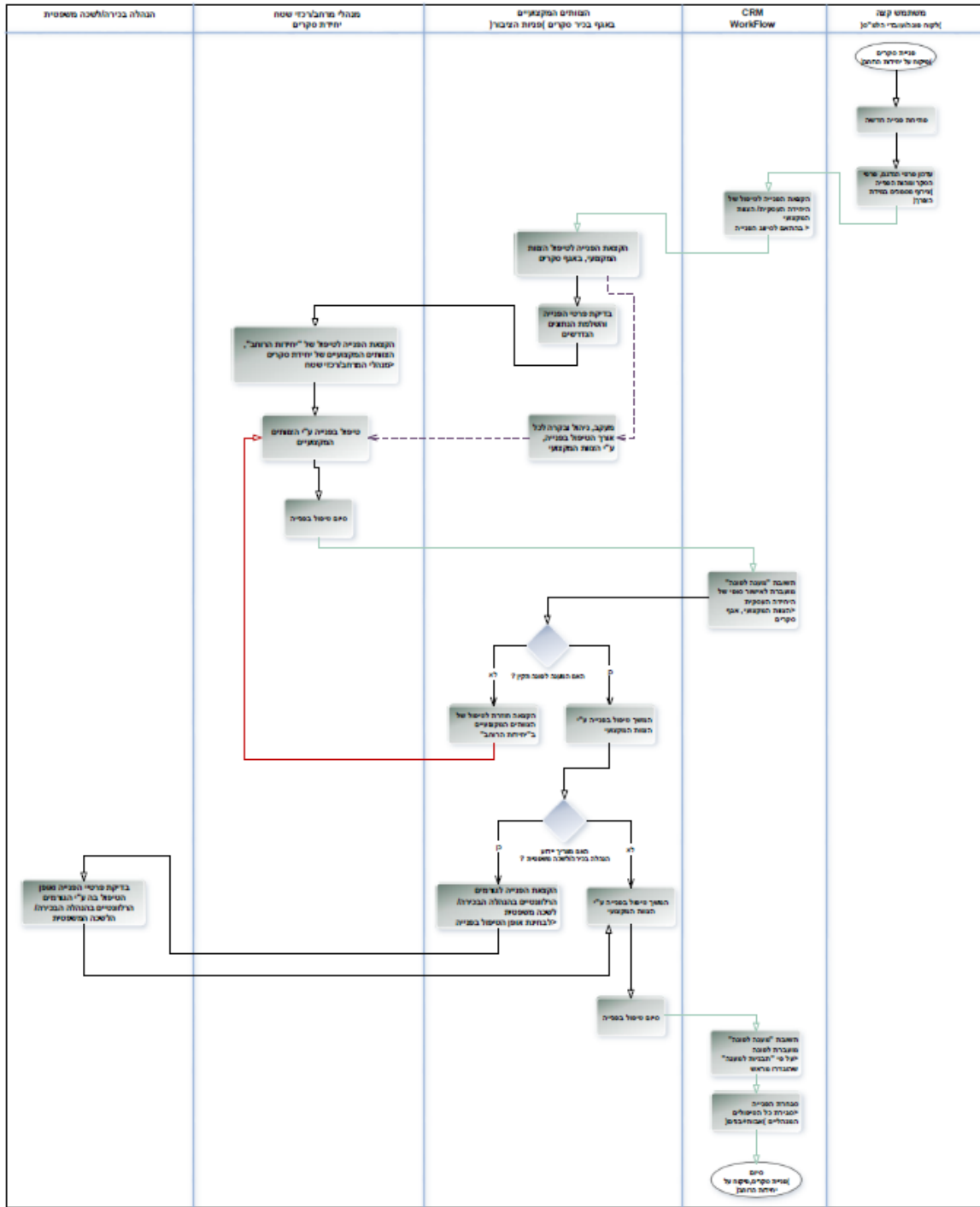
2.5.4.8 טיפול בפניית ציבור ע"י אגף סקרים



2.5.4.9 טיפול בפניות ציבור ע"י היחידות הרחביות, אגף סקרים

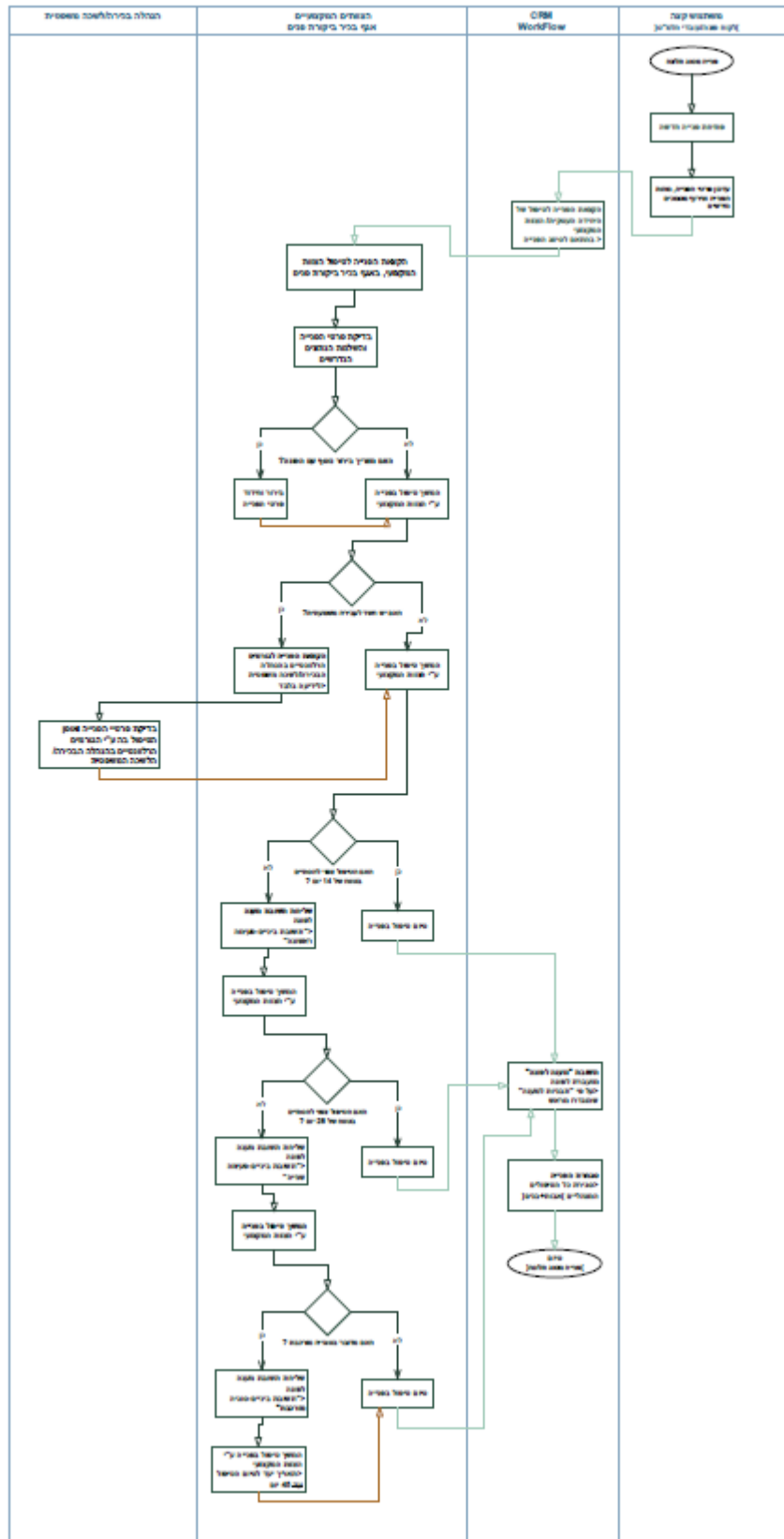


2.5.4.10 טיפול משולב בפניית ציבור ע"י צוות המטה והיחידות הרחביות, אגף סקרים



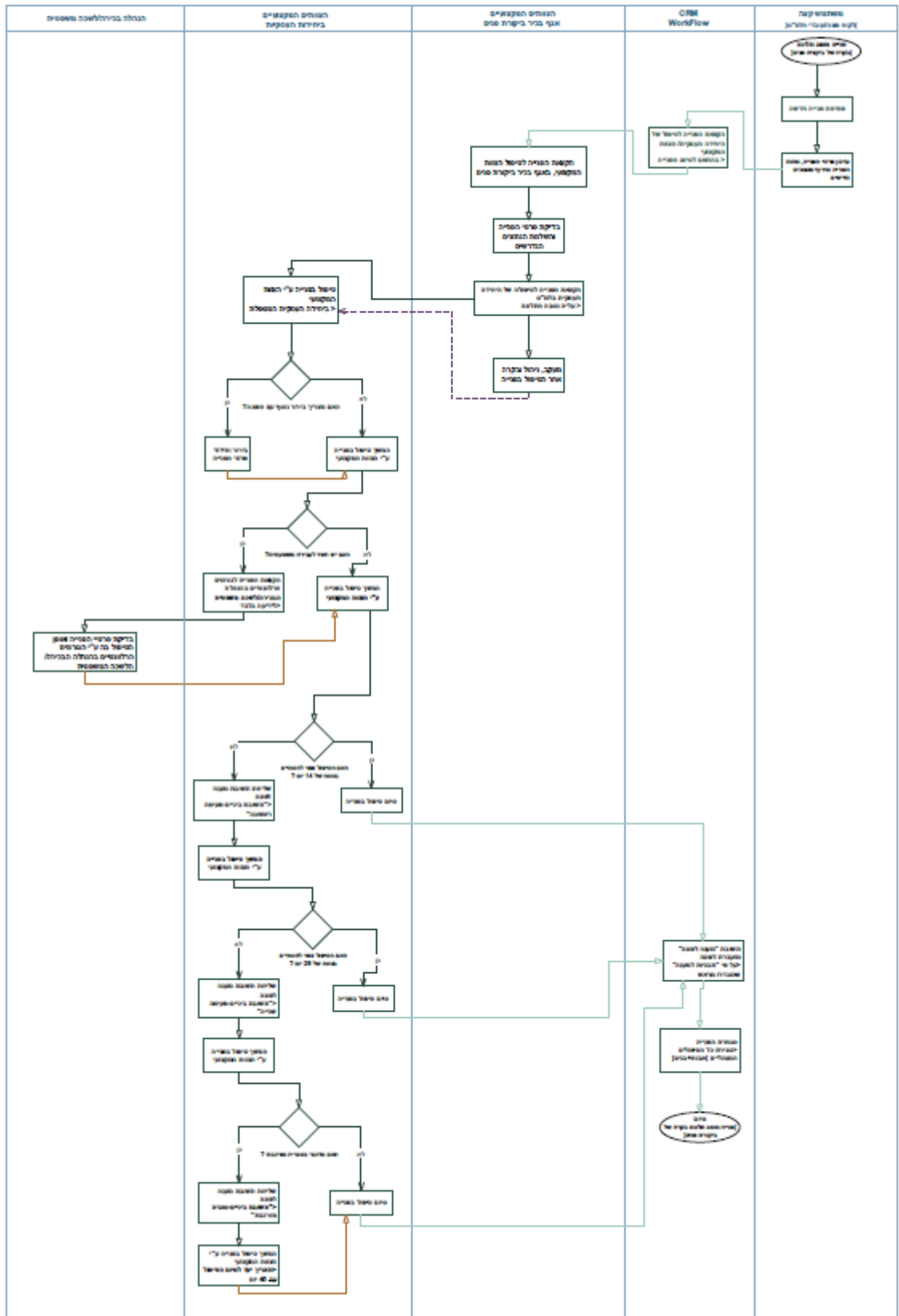
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.5.4.11 תלונה לטיפול אגף ביקורת פנים ותלונות הציבור



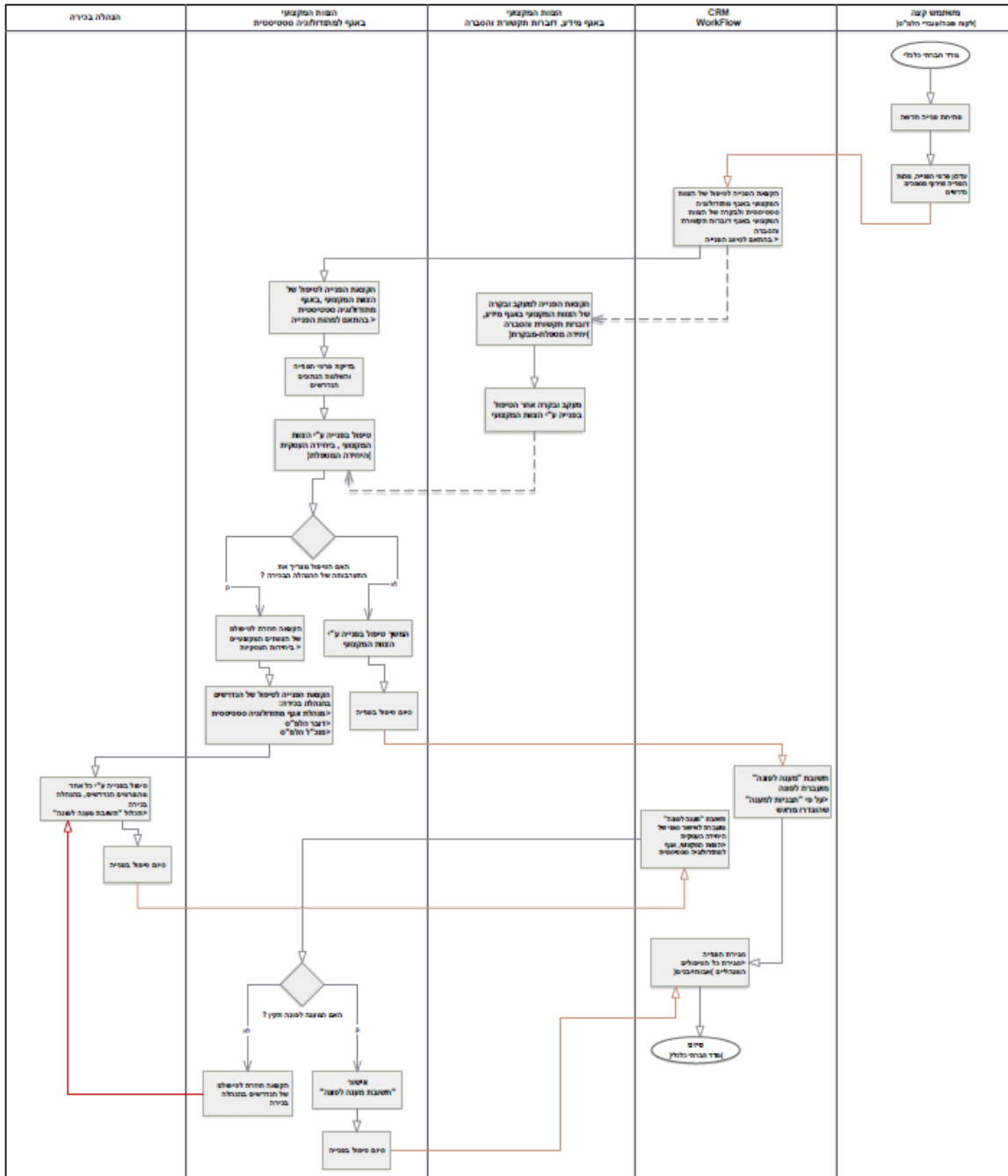
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.5.4.12 תלונה למעקב, אגף ביקורת פנים ותלונות הציבור



חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.5.4.13 טיפול בפניות ציבור הנוגעות למדד חברתי כלכלי



חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.6 סביבת מערכת ניהול תהליכים פנים ארגוניים – (רכיב ב' בפרויקט)

2.6.1 תיאור ומטרות

- 2.6.1.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול נגיש ונוח של התהליכים הפנים ארגוניים אשר מתקיימים ביחידות העסקיות.
- 2.6.1.2 כל זאת, על מנת להקל על פעילותם השוטפת, לרכז את הידע במקום אחד ולהפחית את משך זמן הטיפול.
- 2.6.1.3 הפתרון יתמוך בתהליכים באופן מלא, מקצה לקצה ויסייע בייעול ותיעוד כל השלבים בדרך.
- 2.6.1.4 על הפתרון לתמוך בתהליכים קיימים, בתהליכים עסקיים חדשים שיוגדרו לטובת שיפור השירות ולהוביל מעבר לעבודה ללא ניירת.

2.6.2 משתמשים ולקוחות

2.6.2.1 משתמשים פנימיים, בתוך הלמ"ס :

- כלל היחידות נותנות שירות בלמ"ס (אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, אגף מידע דוברות והסברה, אגף הוצאה לאור, אגף הון אנושי ומינהל, אגף למידה ופיתוח ארגוני, אגף בכיר חשבות, אגף להגנת הסייבר, אגף מדיניות, תכנון ותקצוב).
- יחידות נושאות האחריות על תהליכי הגדרה, עיבוד וניתוח נתונים.
- ועדות מקצועיות שתומכות בפעילויות הליבה שאופיינו לטובת המכרז.

2.6.2.2 משתמשים מחוץ ללמ"ס :

- מוסדות ועסקים
- ארגונים בינלאומיים
- חוקרים
- נדגמים
- רשויות מקומיות
- לקוחות מזדמנים

2.6.3 תהליכים מרכזיים – דרישות פונקציונאליות

2.6.3.1 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – ניהול מאגר המידע

2.6.3.1.1 ההנהלה הבכירה/מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים לקבל פרטים עדכניים On-Line, בנוגע לפעילות ולתהליכים המנוהלים במערכת.

2.6.3.1.2 ההנהלה הבכירה/מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בוולידציה בעת פתיחת פניות/בקשות כפולות (הודעות חיווי מותאמות).

2.6.3.2 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – קבלת פניות/בקשות והזנתן למערכת

2.6.3.2.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים לחפש את פרטי הפנייה/בקשה במערכת, על מנת לחסוך בהקלדת נתונים כפולים בזמן פתיחת פנייה/בקשה חדשה.

2.6.3.2.2 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים להקים פניה/בקשה חדשה במערכת, במידה והיא לא קיימת, ולמלא את כל הנתונים והפרטים הנדרשים (על פי סיווג הפנייה/הבקשה).

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- 2.6.3.2.3 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים בממשק נוח לפתיחת פנייה/בקשה במערכת ובתיעוד פרטי הפנייה/הבקשה והטיפולים המנהליים באופן יעיל, רציף ופשוט.
- 2.6.3.2.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים בשקיפות מלאה של תיעוד הפניות/הבקשות ומאגר הלקוחות (ינוהל על פי הרשאות ותפקידי אבטחה).
- 2.6.3.2.5 עובדי הלמ"ס מעוניינים בממשק רציף ושוטף בין אתר הלמ"ס ובין המערכת התפעולית (CRM).
- 2.6.3.2.6 עובדי הלמ"ס מעוניינים לקבל חיווי (לוחות מכוונים) בנוגע לפניות/בקשות שנמצאות בתהליך ושנפתחה שוב פנייה/בקשה חדשה עבור אותו סוג פניה/בקשה, במטרה למנוע "עבודה כפולה".
- 2.6.3.2.7 ההנהלה הבכירה/מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים לקבל התראות בנוגע לפניות/בקשות שהתקבלו וממתנות לטיפול (FIFO).
- 2.6.3.3 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – טיפול בפניות ופתיחת טיפולים מנהליים
- 2.6.3.3.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בממשק משתמש נוח ליצירה של פניות/בקשות.
- 1.5.2.2.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בממשק משתמש נוח ליצירה של טיפולים מנהליים.
- 1.5.2.2.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים לצפות בפניות/בקשות בטיפול ובהיסטוריית הטיפול.
- 2.6.3.3.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים לראות את כל מהלכי הטיפול בפנייה/בקשה ספציפית, לפי סדר כרונולוגי (היסטוריית ביקורת).
- 2.6.3.3.5 ההנהלה הבכירה/מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בסיון הפניות/הבקשות לפי סיווגים (יוגדרו מראש), על מנת לקבוע את מסלול הטיפול המנהלי המתאים ללא עיכובים מיותרים ובמטרה לשפר את זמני ה SLA.
- 2.6.3.3.6 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול אוטומטי של תהליכים עסקיים שהוגדרו מראש לשם קיצור זמני הטיפול בפניות/בקשות וניהולם התקין במערכת.
- 2.6.3.4 תמיכה בפעילות ליבה – "ייזום בקשות חדשות לרכש"
- 2.6.3.4.1 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול בקשות בנוגע "ליזום בקשות חדשות לרכש".
- 2.6.3.4.2 נאמני הרכש מעוניינים להקצות בקשות מסוג "דרישה חדשה לרכש" לטיפולם של הצוותים המקצועיים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה.
- 2.6.3.4.3 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול תהליך אישורים מלא ועדכון On-Line בבקשות מסוג "דרישה חדשה לרכש".
- 2.6.3.4.4 הצוותים המקצועיים מעוניינים בעדכון אוטומטי וסנכרון מלא עם מערכת יות"ס (מערכת רוחבית ממשלתית לניהול וועדות מכרזים).
- 2.6.3.5 תמיכה בפעילות ליבה – "טיפול בלוחות שנתיים קיימים וחדשים"
- 2.6.3.5.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/בקשות בנוגע להפקת "לוחות שנתיים" חדשים וקיימים.
- 2.6.3.5.2 הצוותים המקצועיים, מהיחידות העסקיות, מעוניינים להקצות פניות/בקשות מסוג "פריט בקשה ללוח חדש/קיים" לטיפולם של הצוותים המקצועיים הממונים על התהליך.

- 2.6.3.6 תמיכה בפעילות ליבה – "תחום למידה ופיתוח ארגוני"
- 2.6.3.6.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול הפניות/הבקשות בנוגע ל: "רישום לקורסים/לימודים אקדמאים", "יציאה לכנסים וימי עיון", "הזמנת אולמות", "הצעות לשיפור", "עובדים מצטיינים וקידום מקצועי".
- 2.6.3.6.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים להקצות פניות/בקשות בנוגע ל: "רישום לקורסים/לימודים אקדמאים", "יציאה לכנסים וימי עיון", "הזמנת אולמות", "הצעות לשיפור", "עובדים מצטיינים וקידום מקצועי" לטיפולם של הצוותים המקצועיים באגף למידה ופיתוח ארגוני.
- 2.6.3.7 תמיכה בפעילות ליבה – "תכנון ותקצוב שנתי"
- 2.6.3.7.1 מנהלי התחום/אגפים והצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות בנוגע ל"תכנון התקציב השנתי" ובקשות כלליות המתקבלות מהיחידות העסקיות.
- 2.6.3.7.2 היחידות העסקיות מעוניינות להקצות פניות בנוגע ל"תכנון התקציב השנתי" ו"בקשות כלליות" לטיפולם של הצוותים המקצועיים באגף תכנון ותקצוב.
- 2.6.3.7.3 הצוותים המקצועיים מעוניינים בעדכון אוטומטי וסנכרון מלא עם מערכת "תקציב" (מערכת פנים ארגונית המנהלת את תקציב הלמ"ס).
- 2.6.3.8 תמיכה בפעילות ליבה – "ניהול אירועי אבט"מ וסבב אישורים"
- 2.6.3.8.1 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/ בקשות בנוגע ל"בקשת גישה לקובץ פרטני" ו"בקשות כלליות" המתקבלות מהיחידות העסקיות.
- 2.6.3.8.2 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול אירועי אבט"מ המתקבלים מעובדי הלמ"ס/מערכות משיקות.
- 2.6.3.8.3 הצוותים המקצועיים מעוניינים בעדכון אוטומטי וסנכרון מלא (יוגדר מראש) עם המערכות לניהול אירועי אבט"מ וסייבר בלמ"ס (מערכות פנים ארגונית המתריעות On-Line על חשד לאירועי אבטחה).
- 2.6.3.9 תמיכה בפעילות ליבה – "פניות בנוגע לשכר"
- 2.6.3.9.1 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/בקשות בנוגע ל"שכר העובדים" ובנוגע לפניות/בקשות "כלליות" המתקבלות מהיחידות העסקיות.
- 2.6.3.9.2 היחידות העסקיות מעוניינות להקצות פניות/בקשות בנוגע ל"שכר העובד" ו"בקשות כלליות" לטיפולם של הצוותים המקצועיים באגף בכיר חשבות.
- 2.6.3.10 תמיכה בפעילות ליבה – "סרגל קליטת עובד"
- 2.6.3.10.1 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול תהליך מלא, מקצה לקצה, בנוגע ל"קליטת עובד חדש" ו"בחינת עובד בתקופת ניסיון".
- 2.6.3.10.2 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול תהליך מלא, מקצה לקצה, בנוגע ל"סיום העסקת עובד" ו"מעבר של עובד בין יחידות הלמ"ס".
- 2.6.3.10.3 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול בקשות יציאה לחל"ת/חל"ד.
- 2.6.3.10.4 היחידות העסקיות מעוניינות להקצות בקשות בנוגע ל"יציאה לחל"ת/חל"ד" לטיפולם של הצוותים המקצועיים באגף הון אנושי.
- 2.6.3.10.5 הצוותים המקצועיים מעוניינים בעדכון אוטומטי וסנכרון מלא עם מערכת "מרכב"ה" (מערכת רוחבית ממשלתית המרכזת את משאבי האנוש במשרדי הממשלה).
- חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- 2.6.3.11 תמיכה בפעילות ליבה – "בנא"מ" 2.6.3.11
- 2.6.3.11.1 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/בקשות בנוגע ל"תחזוקה שוטפת/מונעת" המתקבלות מהיחידות העסקיות. 2.6.3.11.1
- 2.6.3.11.2 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/בקשות בנוגע ל"חניית עובדים" המתקבלות מהיחידות העסקיות. 2.6.3.11.2
- 2.6.3.11.3 הצוותים המקצועיים מעוניינים בניהול פניות/בקשות בנוגע ל"הקצאת טלפונים ניידים" המתקבלות מהיחידות העסקיות. 2.6.3.11.3
- 2.6.3.12 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – קבלת קהל לבירורים 2.6.3.12
- 2.6.3.12.1 לקוח / פונה מעוניין לברר את סטטוס הטיפול בפנייה שלו. 2.6.3.12.1
- 2.6.3.12.2 עובד הלמ"ס מעוניין לחפש לקוח במערכת ולעין בסטטוס הטיפול המנהלי שלו. 2.6.3.12.2
- 2.6.3.13 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – סיום טיפול מנהלי 2.6.3.13
- 2.6.3.13.1 עובדי הלמ"ס מעוניין בממשק משתמש נוח לבדיקת הטיפול המנהלי לפני סגירתו, על מנת להבטיח שכל מה שנדרש הושלם. 2.6.3.13.1
- 2.6.3.13.2 עובדי הלמ"ס מעוניין בממשק משתמש נוח לסיכום הטיפול המנהלי, תשובת מענה לפונה וסגירת הפנייה/הבקשה. 2.6.3.13.2
- 2.6.3.13.3 העובד/הצוות הפונה מעוניין לקבל הודעת דוא"ל / SMS / מכתב רשמי בעת סיום הטיפול בפנייתו/בבקשתו. 2.6.3.13.3
- 2.6.3.14 תמיכה בפעילות הליבה של הלמ"ס – תקשורת רציפה עם הפונה מתוך המערכת התפעולית 2.6.3.14
- 2.6.3.14.1 עובד הלמ"ס מעוניין לשלוח את "תשובת מענה לפונה" באמצעות דוא"ל. 2.6.3.14.1
- 2.6.3.14.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים להשתמש בתבניות אחידות ומוגדרות מראש בעת תשובת מענה לפונה (מייל, מסמכים ו-SMS). 2.6.3.14.2
- 2.6.3.14.3 עובד הלמ"ס מעוניין בשליחת מקבץ הודעות SMS / דוא"ל ב"Pool" על פי תהליכים עסקיים שיוגדרו מראש או יתוזמנו מראש (גיובים). 2.6.3.14.3
- 2.6.3.14.4 עובדי הלמ"ס מעוניינים בתקשורת רציפה עם הפונה שתנוהל באמצעות מוצרים טכנולוגיים מתקדמים (יתממשקו למערכת), כגון Sms, WhatsApp web, Email, Chat Boot : וכדומה. 2.6.3.14.4
- 2.6.3.15 מעקב ובקרה 2.6.3.15
- 2.6.3.15.1 עובד הלמ"ס מעוניין בממשק נוח לתיעוד המשך הטיפול עבור כל פנייה/בקשה שהתקבלה, על מנת לבצע מעקב אחר התקדמות התהליך. 2.6.3.15.1
- 2.6.3.15.2 עובד הלמ"ס מעוניין לבדוק סטטוס של פניות/בקשות שנפתחו במערכת, על מנת לספק מידע לפונה אודות סטטוס הטיפול בפניות/בבקשות שלו. 2.6.3.15.2
- 2.6.3.15.3 עובד הלמ"ס מעוניין להדפיס את תוצאות החיפוש שהתקבלו. 2.6.3.15.3
- 2.6.3.15.4 עובד הלמ"ס מעוניין לקבל תזכורת לפניות/בקשות הממתנות לטיפול ושתאריך היעד לטיפול בהן עומד להסתיים (יוגדרו זמני טיפול מראש על פי סיווג הפניות/בקשות). 2.6.3.15.4
- 2.6.3.15.5 הנהלת היחידה העסקית מעוניינת לקבל התראות אוטומטיות לגבי חריגה מזמני טיפול שיוגדרו מראש, על מנת לבצע מעקב ותכנון נכון של משאבים. 2.6.3.15.5

- 2.6.3.15.6 הנהלת היחידה העסקית מעוניינת לקבל דוחות שונים על מנת לבצע מעקב ובקרה בנוגע לזמני הטיפול בפניות/בקשות ועל אפקטיביות הסיוע.
- 2.6.3.15.7 עובד הלמ"ס מעוניין לצפות בהיסטוריית כל הפעולות שנעשו במערכת (תאריך פעולה, שם מבצע הפעולה ושעת ביצוע הפעולה).
- 2.6.3.15.8 עובדי הלמ"ס מעוניינים לאמוד ולנהל את זמני הטיפול בפנייה/בקשה מרגע פתיחתה ועד לתשובת מענה לפונה (SLA).
- 2.6.3.15.9 מנהל היחידה העסקית מעוניין בתצוגות ודוחות על מנת לעקוב על המתרחש בתהליכי העבודה, עמידה ב-SLA ואיתור "צווארי בקבוק".
- 2.6.3.16 ניהול מסמכים – כללי + תבניות מסמכים
- 2.6.3.16.1 עובד הלמ"ס מעוניין להפיק מסמכים מתוך המערכת על פי תבניות מסמכים שהוגדרו לכך מראש.
- 2.6.3.16.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים בניהול מסמכים נגיש וקל לתפעול.
- 2.6.3.17 ניהול מסמכים – תיוק מסמכים
- 2.6.3.17.1 עובד הלמ"ס מעוניין לקבל את כל המסמכים הנלווים לפנייה/בקשה באופן ממוכן, על מנת לחסוך את זמן הטיפול בניירת, למנוע טעויות ולקצר את זמן הטיפול בפנייה/בקשה.
- 2.6.3.17.2 עובד הלמ"ס מעוניין לשמור מסמכים שהתקבלו בדוא"ל במאגר המסמכים וישירות לתיק הפונה, ולקשר אותו לטיפול המנהלי הרלוונטי.
- 2.6.3.17.3 עובד הלמ"ס מעוניין בסיווג ותיוק מסמכים לפי "סוג מסמך" ורגישות המסמך.
- 2.6.3.17.4 עובד הלמ"ס מעוניין לעדכן את מאפייני המסמך באופן דינאמי.
- 2.6.3.17.5 עובד הלמ"ס מעוניין למחוק מסמכים שצורפו בטעות לתיק הפונה/לפנייה/לבקשה.
- 2.6.3.18 ניהול מסמכים – גישה למסמכים
- 2.6.3.18.1 עובד הלמ"ס מעוניין באחסון ואחזור מסמכים על פי פרמטרים ומילות מפתח.
- 2.6.3.18.2 עובד הלמ"ס מעוניין לסווג קבצים על פי מגבלות פרסום שיוגדרו מראש. לדוגמה: ניהול קבצי לשימוש פנימי בלבד, ניהול קבצים לפרסום מתאריך .. וכדומה.
- 2.6.3.18.3 עובד הלמ"ס מעוניין בעדכון מסמכים במסגרת שמירת גרסאות (עד 4 לכל היותר).
- 2.6.3.18.4 מנהל היחידה העסקית מעוניין שהגישה למסמכים תהיה ממודרת לפי תפקידי אבטחה והרשאות.
- 2.6.3.19 ניהול מסמכים – תצוגת מסמכים
- 2.6.3.19.1 עובד הלמ"ס מעוניין בחיווי על גבי הפנייה/הבקשה במידה וצורפו לה מסמכים.
- 2.6.3.19.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים בתצוגת מסמכים נוחה וברורה.
- 2.6.3.20 ניהול מסמכים – סריקה
- 2.6.3.20.1 עובד הלמ"ס מעוניין לסרוק / להעלות מסמכים אל תוך המערכת התפעולית (CRM) ולקשור אותם לפנייה/לבקשה או לטיפול המנהלי, על מנת להשלים נתונים / לתעד שלבים בתהליך.

2.6.3.21 ניהול משימות ורשימות עבודה

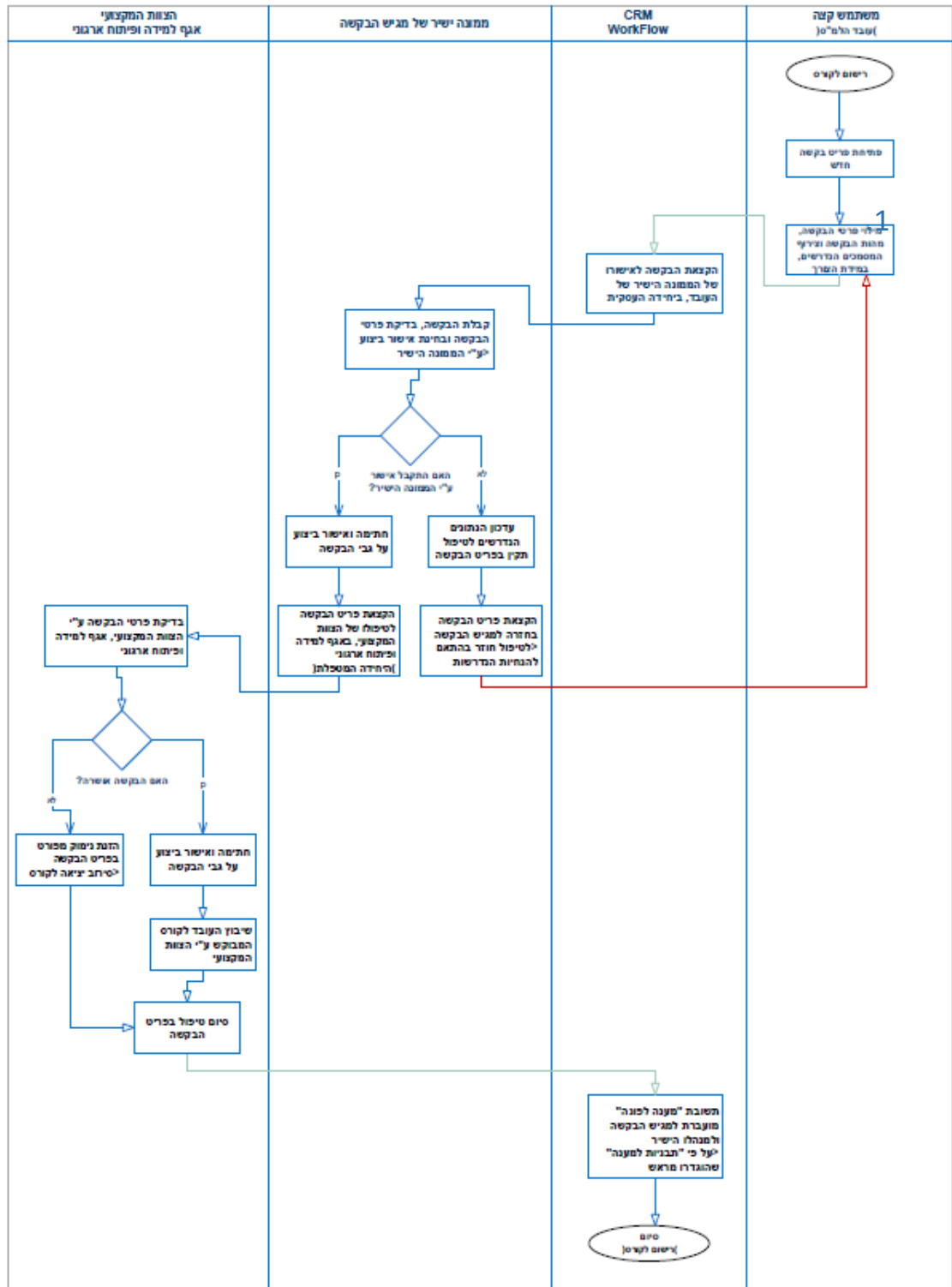
- 2.6.3.21.1 עובד הלמ"ס מעוניין בתצוגת משימות והנחיות לטיפול או לחילופין משימות שהוקצו לטיפול משתמש קצה אחר (ינהל על פי הרשאות ותפקידי אבטחה).
- 2.6.3.21.2 עובדי הלמ"ס מעוניינים ב"לוחות מכוונים" מותאמים לפי תפקיד/צוות/יחידה עסקית כך שיוכלו לקבל תמונה עדכנית של מה שבוצע ומה שממתין לביצוע, עם כניסתם למערכת.
- 2.6.3.21.3 עובדי הלמ"ס מעוניינים ברכיב "תכתובת פנימית" שיאפשר התכתבות (ציט) בנוגע למהלך הטיפול בפנייה/בקשה, בין הצוותים השונים ובין היחידות העסקיות.

2.6.3.22 ניתוח מידע (BI)

- 2.6.3.22.1 עובדי הלמ"ס מעוניינים לראות דוחות סיכומים בקשת הפעילות בפניות הציבור, לטובת זיהוי פערים, ייעול ושיפור תהליכים, הסקת מסקנות וניתוח מגמתיות.

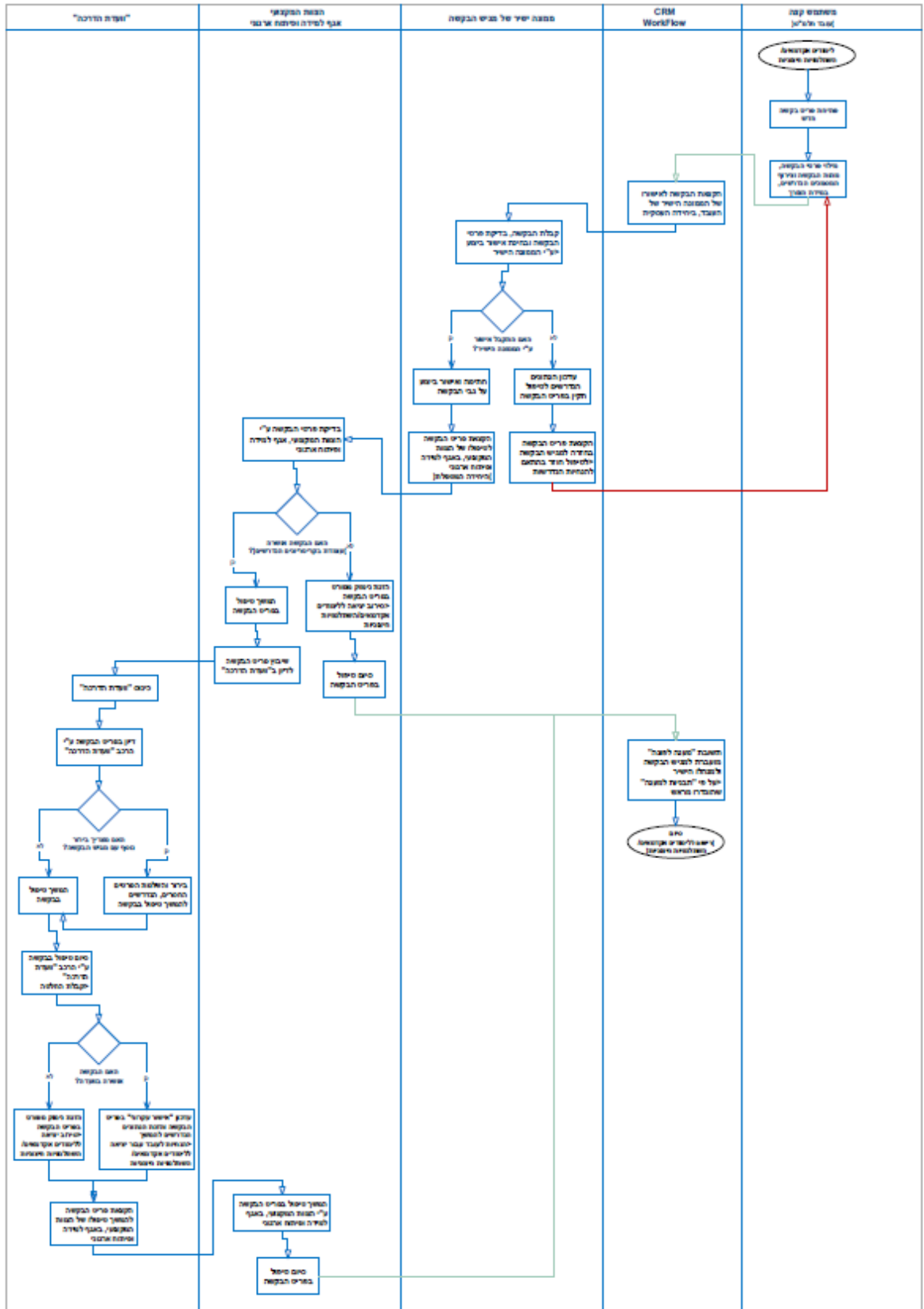
E2E 2.6.4 – End To End Processes

2.6.4.1 רישום לקורס



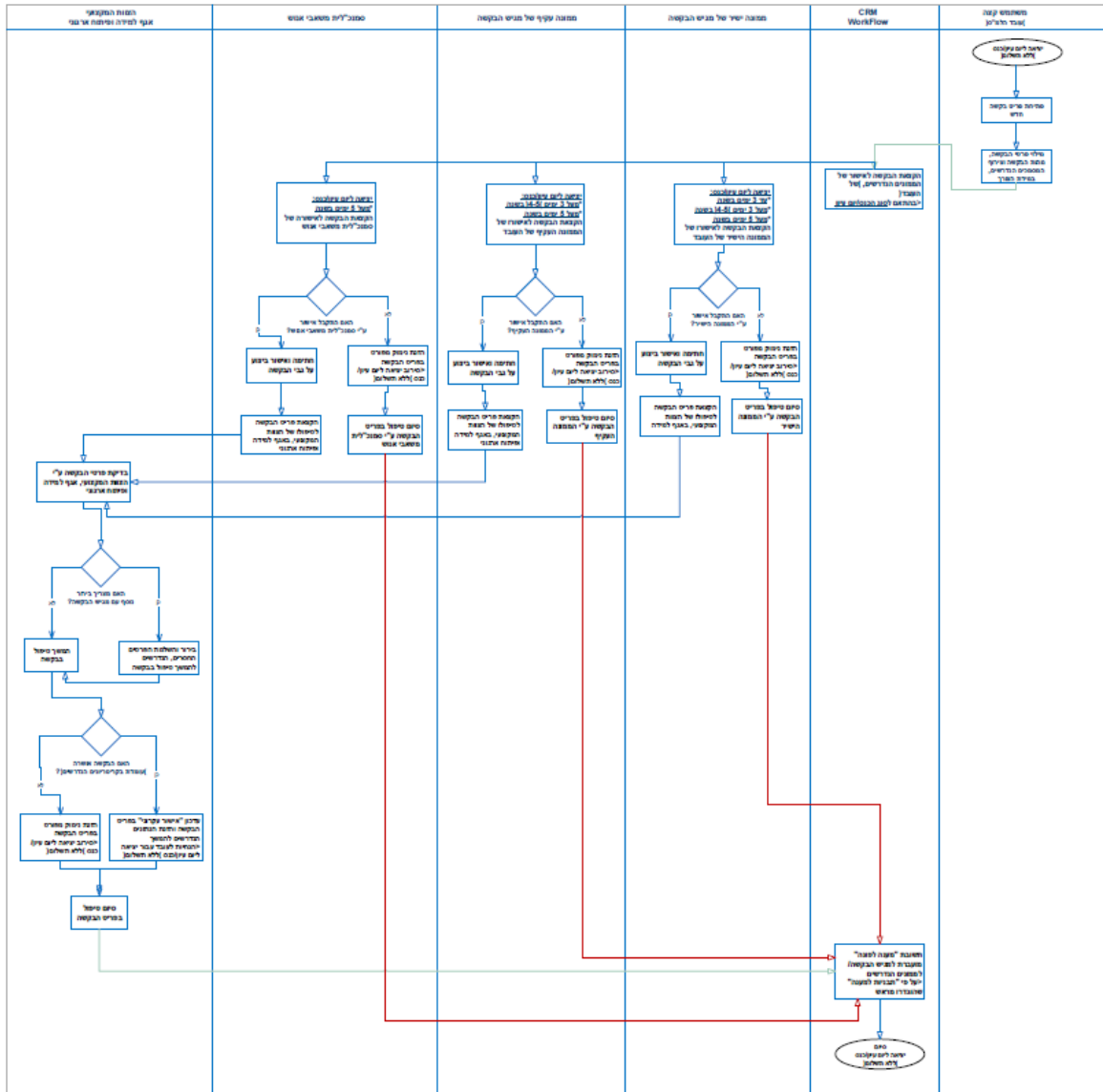
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.6.4.2 בקשה ללימודים אקדמאים/השתלמויות חיצוניות

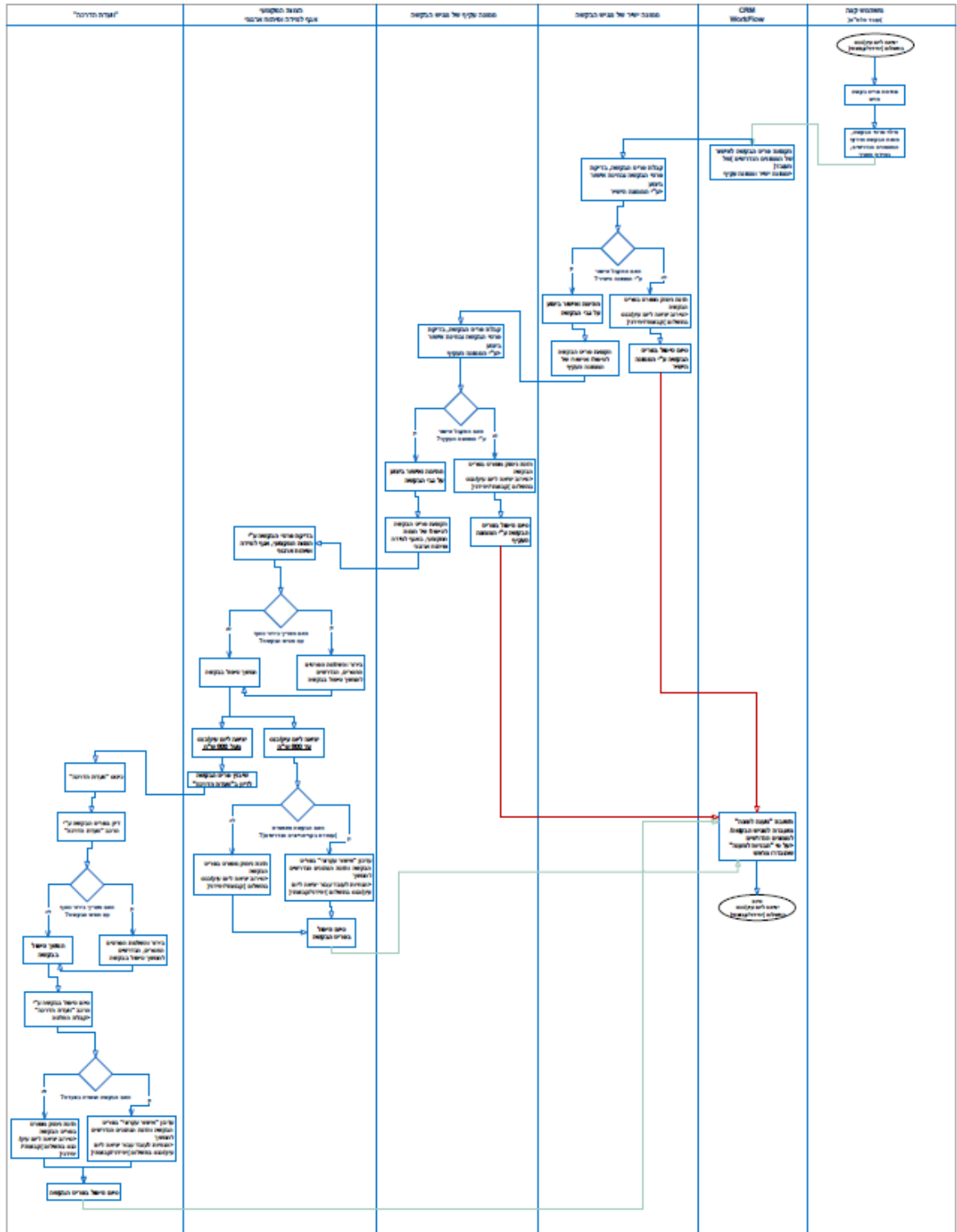


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.6.4.3 יציאה ליום עיון/כנס ללא תשלום

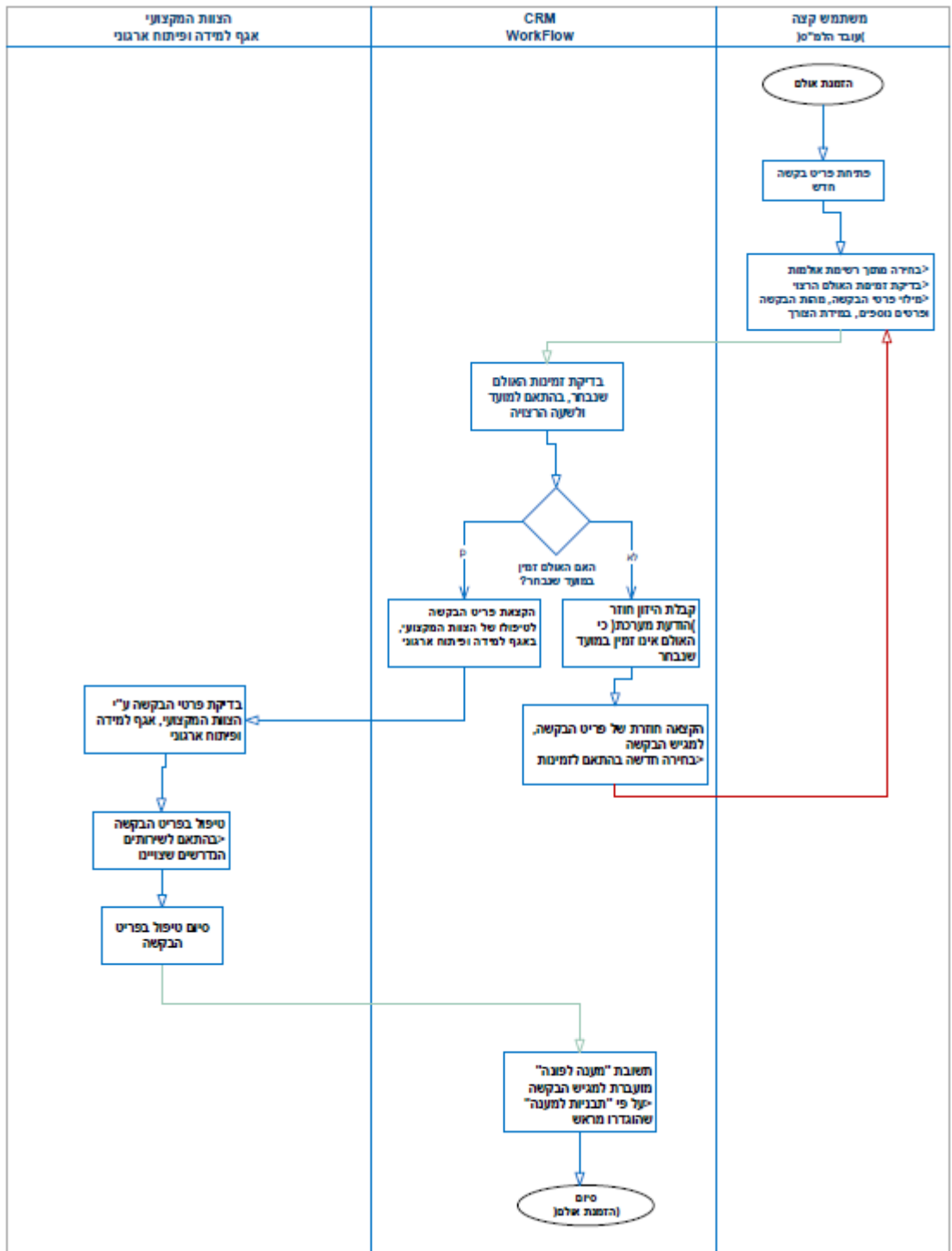


2.6.4.4 יציאה ליום עיון/כנס בתשלום (יחידני/קבוצתי)



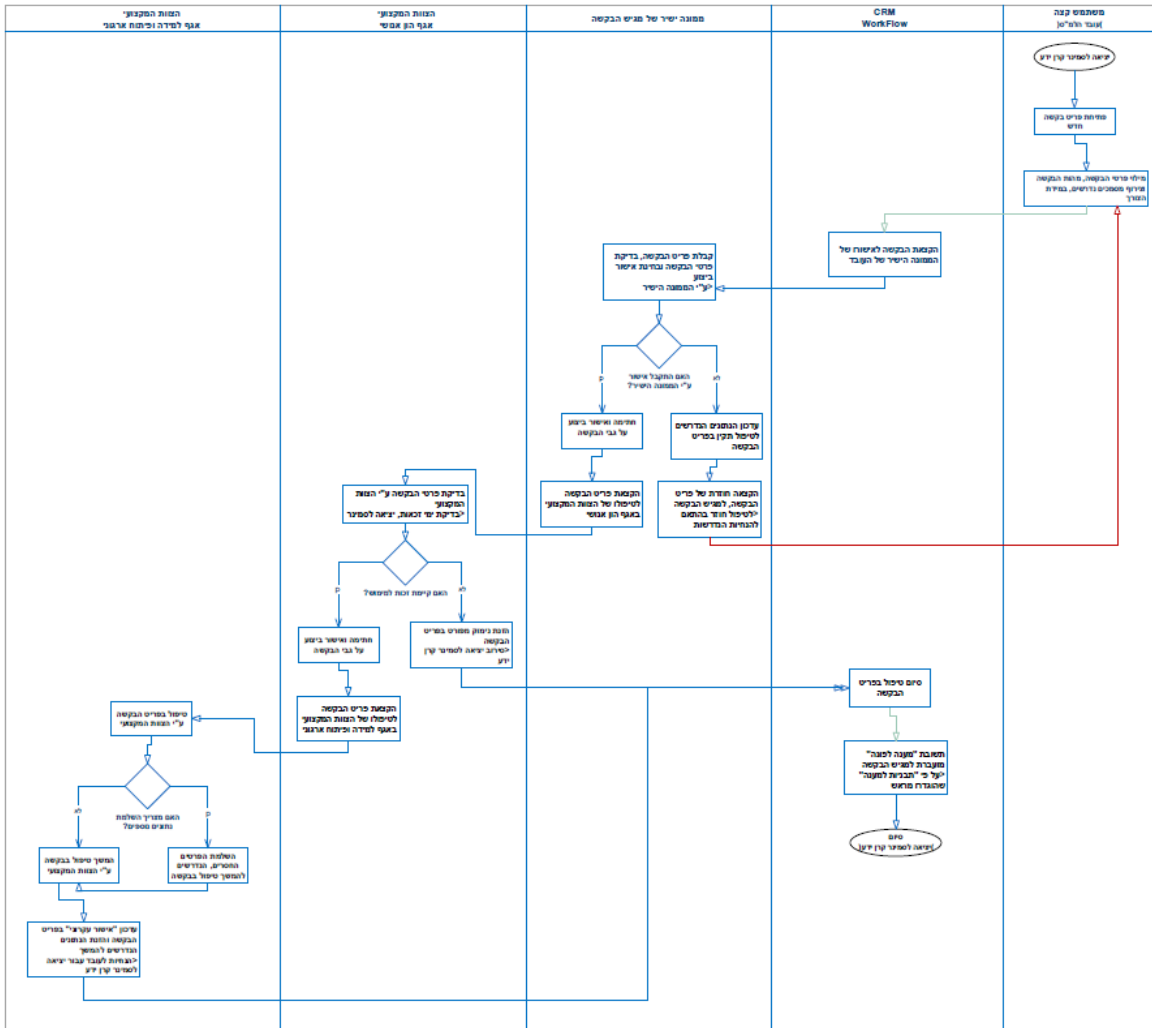
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע:

2.6.4.5 הזמנת אולם



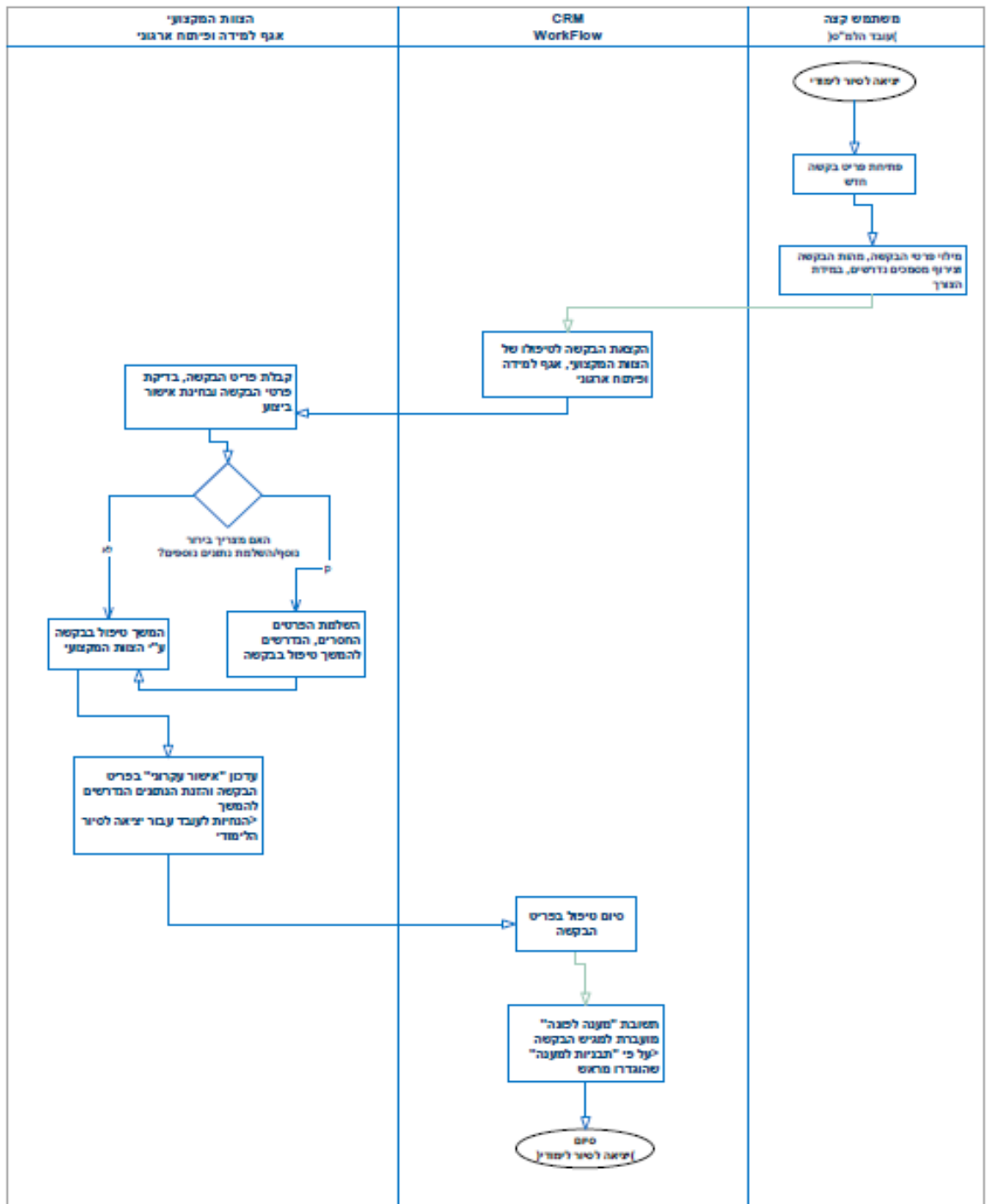
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע:

2.6.4.6 יציאה לסמינר קרן ידע

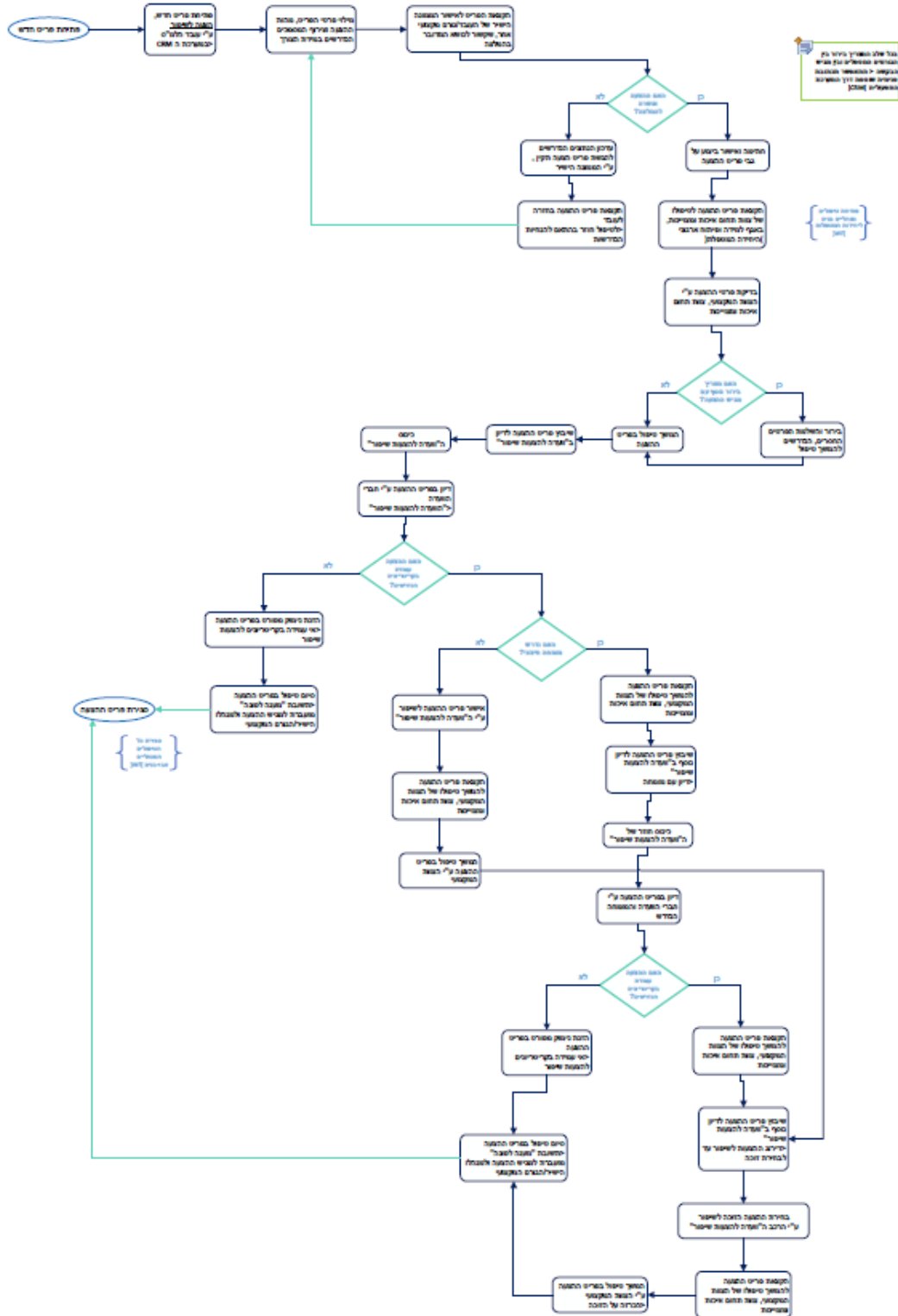


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.6.4.7 יציאה לסיור לימודי

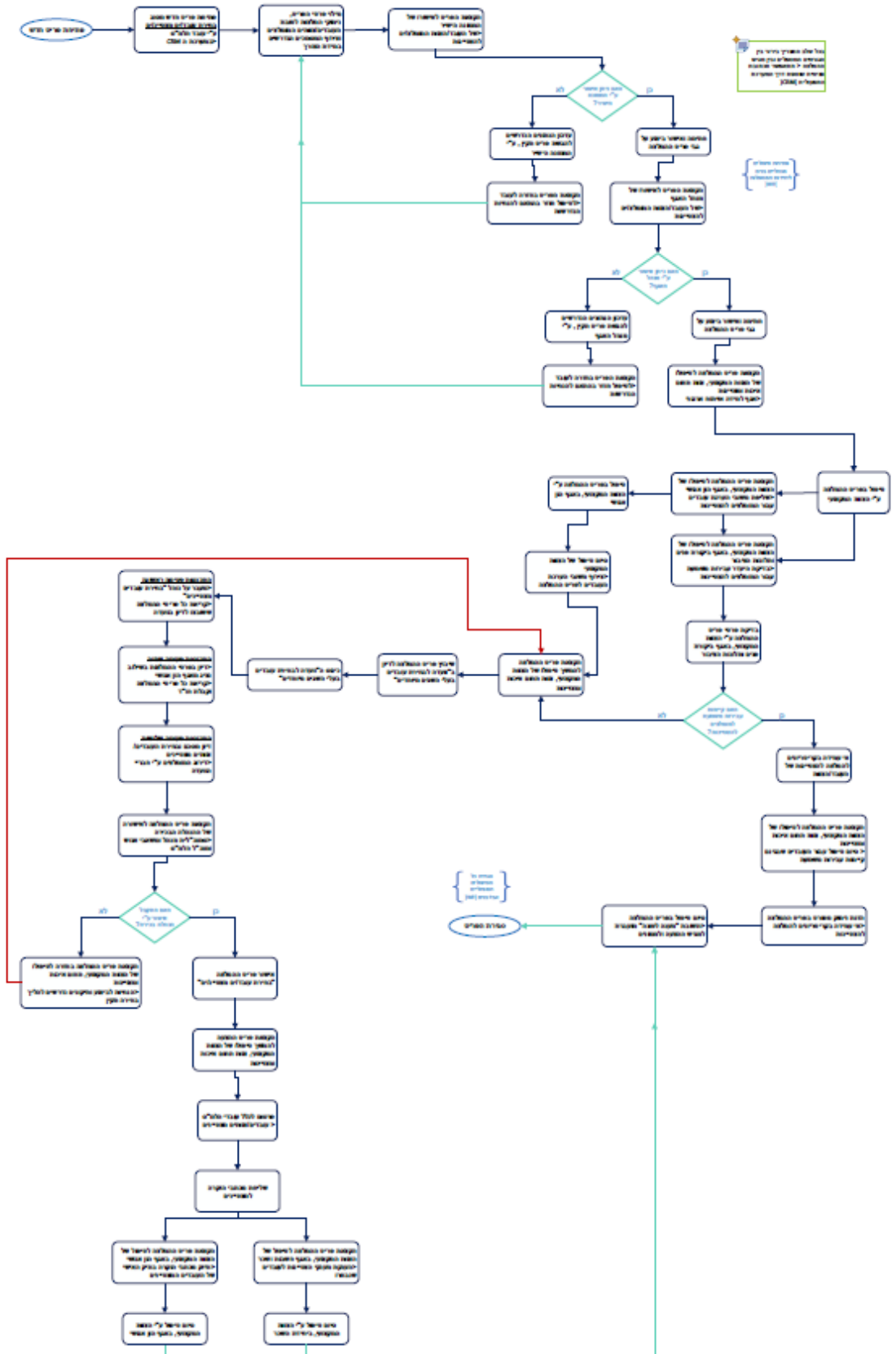


2.6.4.8 הצעות לשיפור



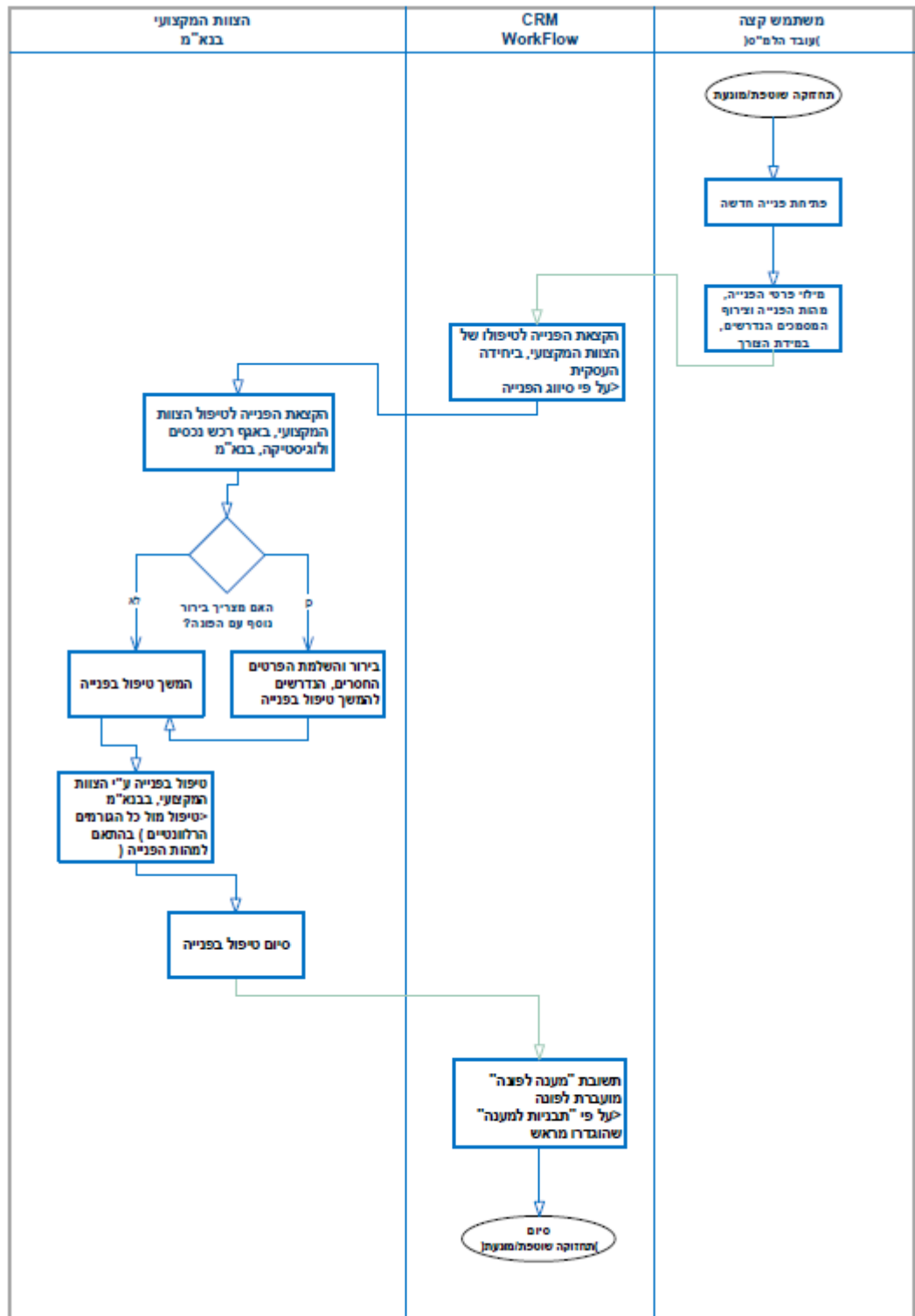
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2.6.4.9 בחירת עובדים מצטיינים

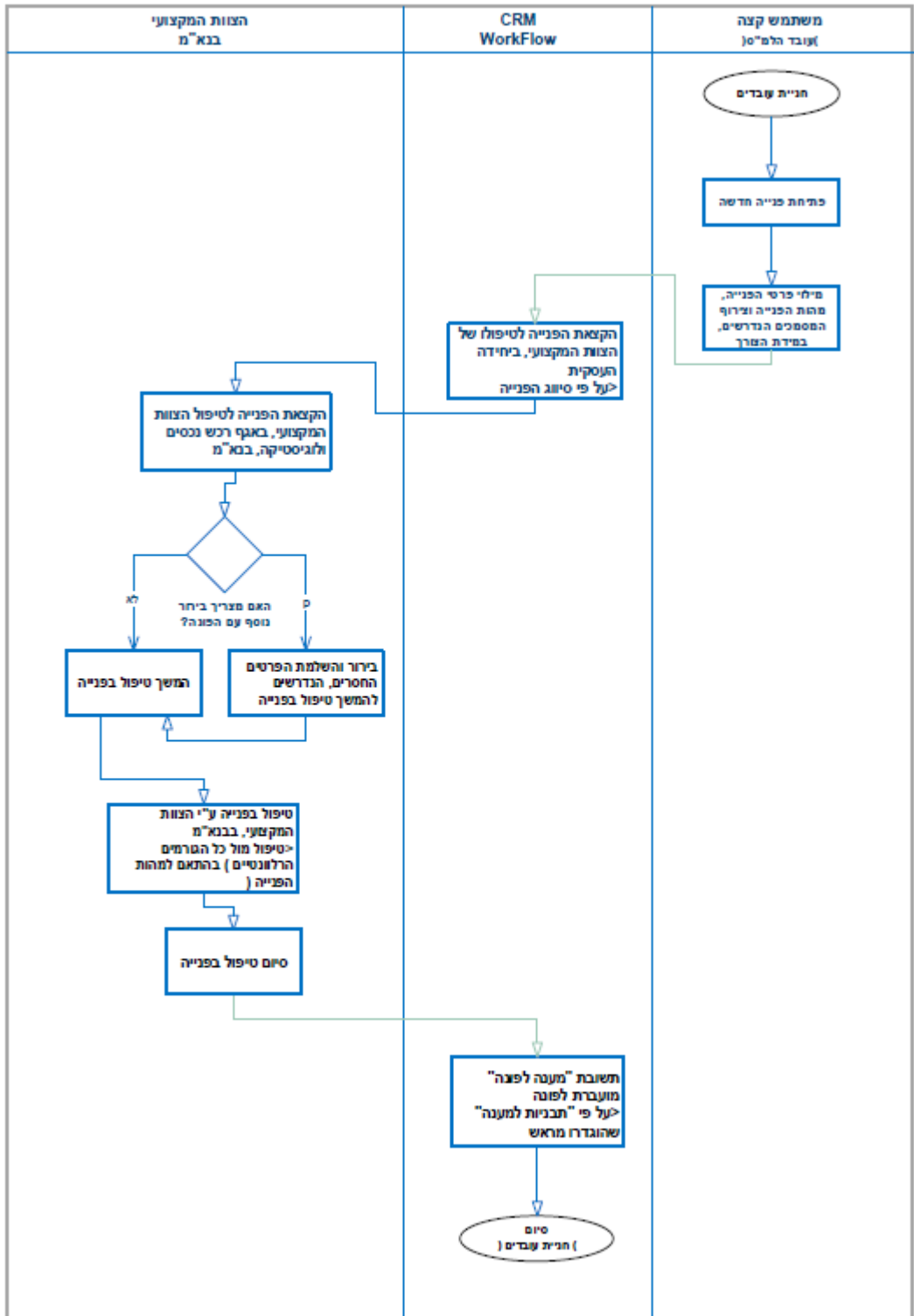


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחומת המציע:

2.6.4.12 פנייה לתחזוקה שוטפת/מונעת

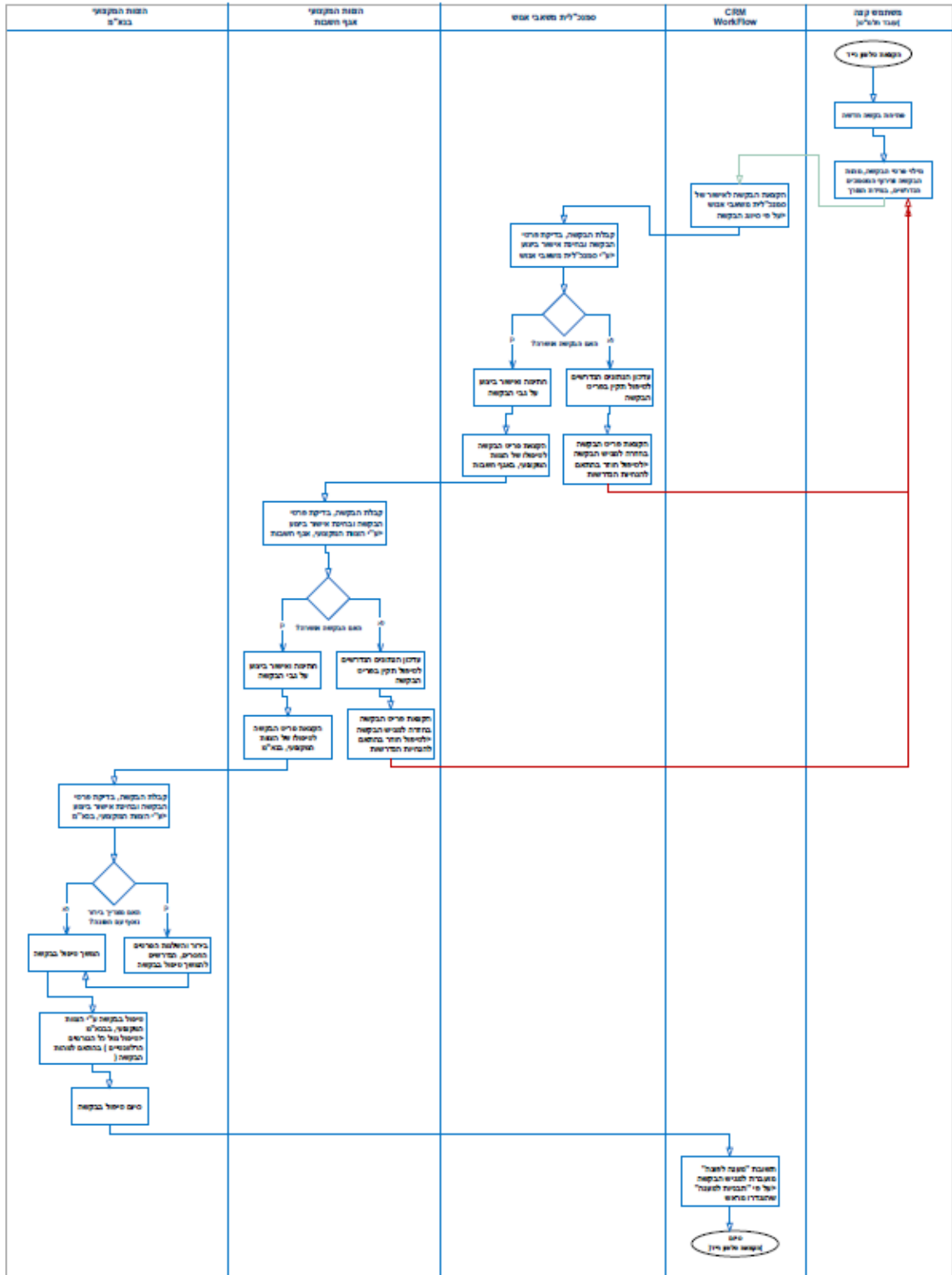


2.6.4.13 פנייה חניית עובדים



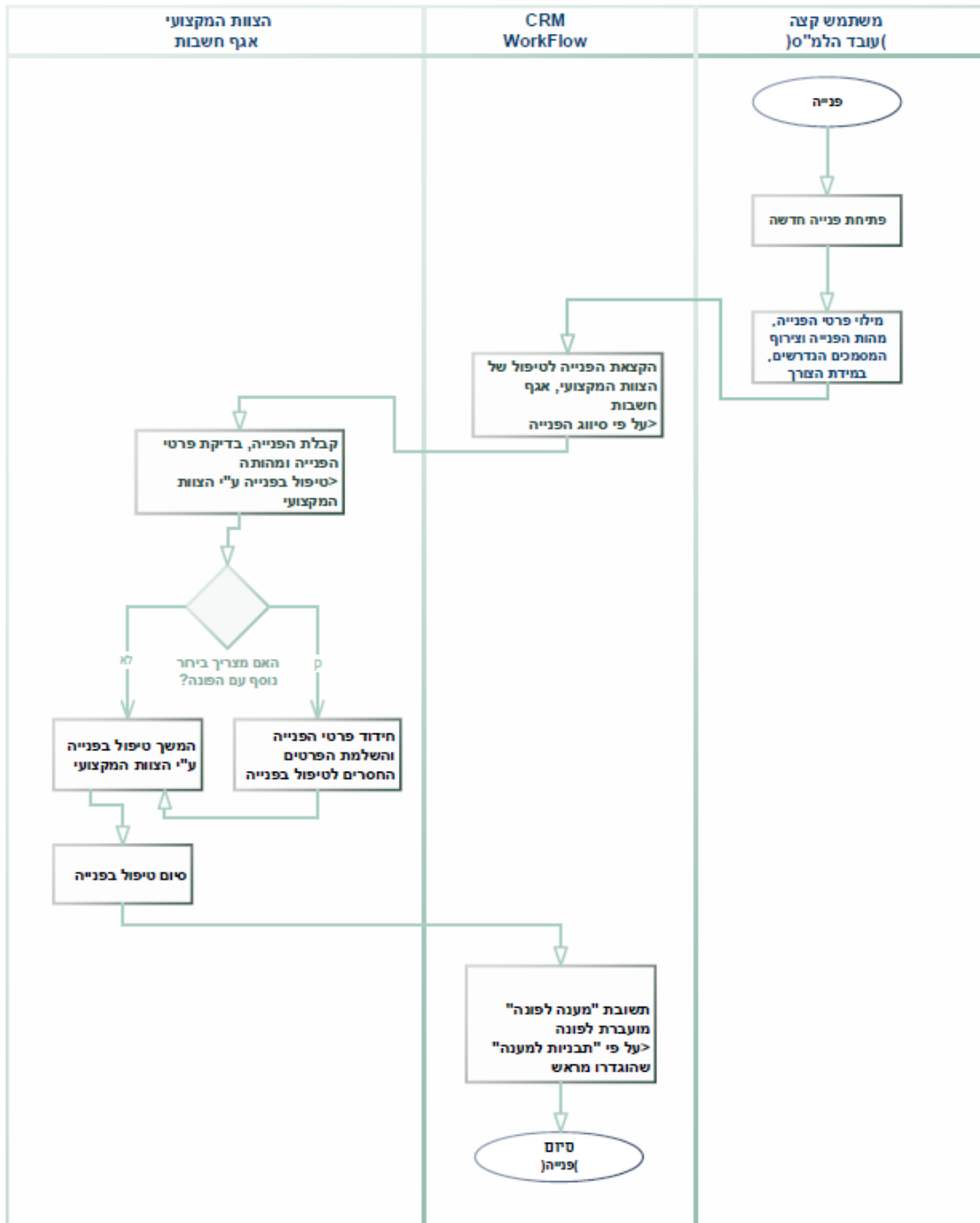
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע:

2.6.4.14 הקצאת טלפונים ניידים

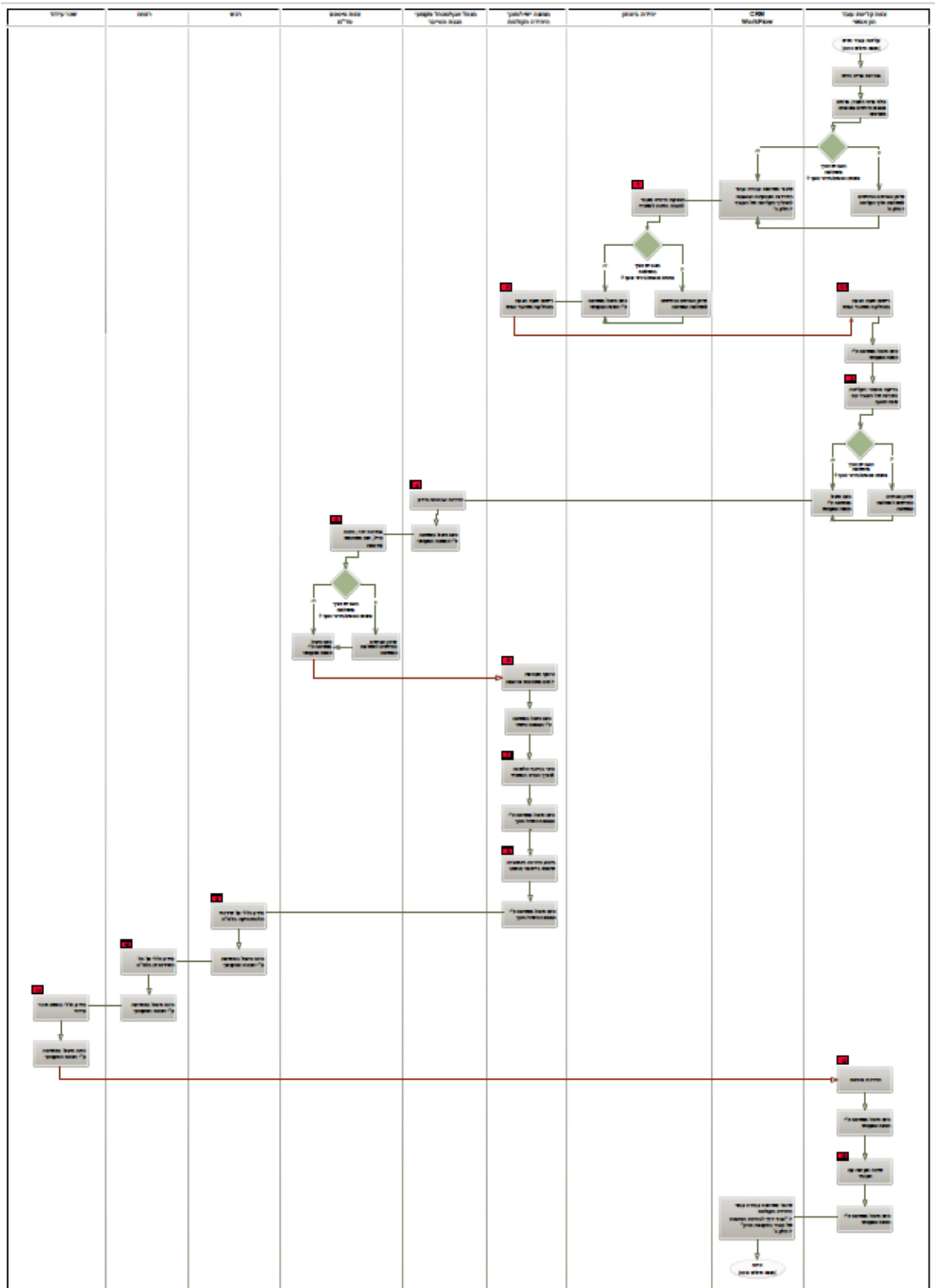


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.6.4.15 טיפול בפנייה על פי סיווג

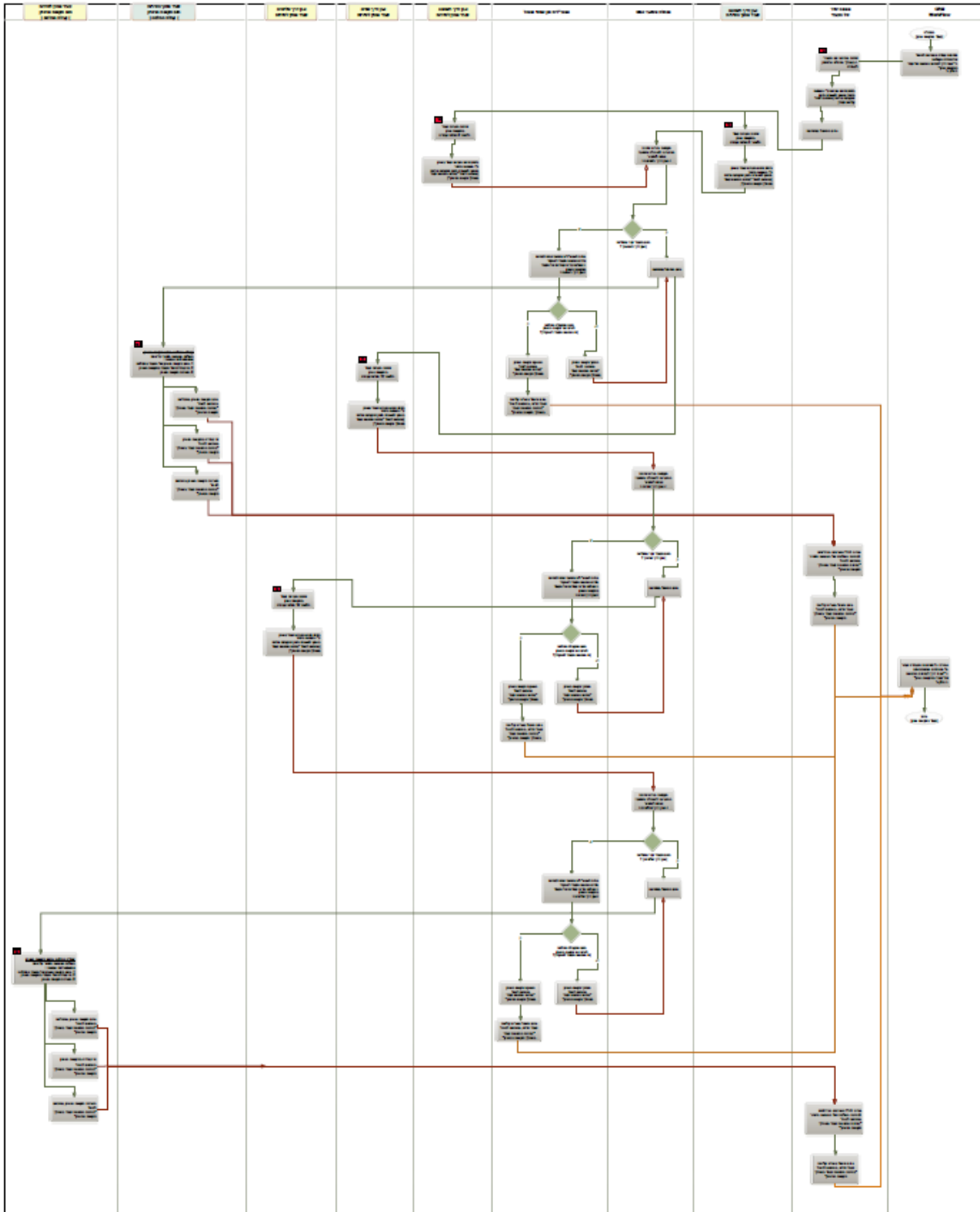


קליטת עובד חדש, טופס טיולים נכנס 2.6.4.16



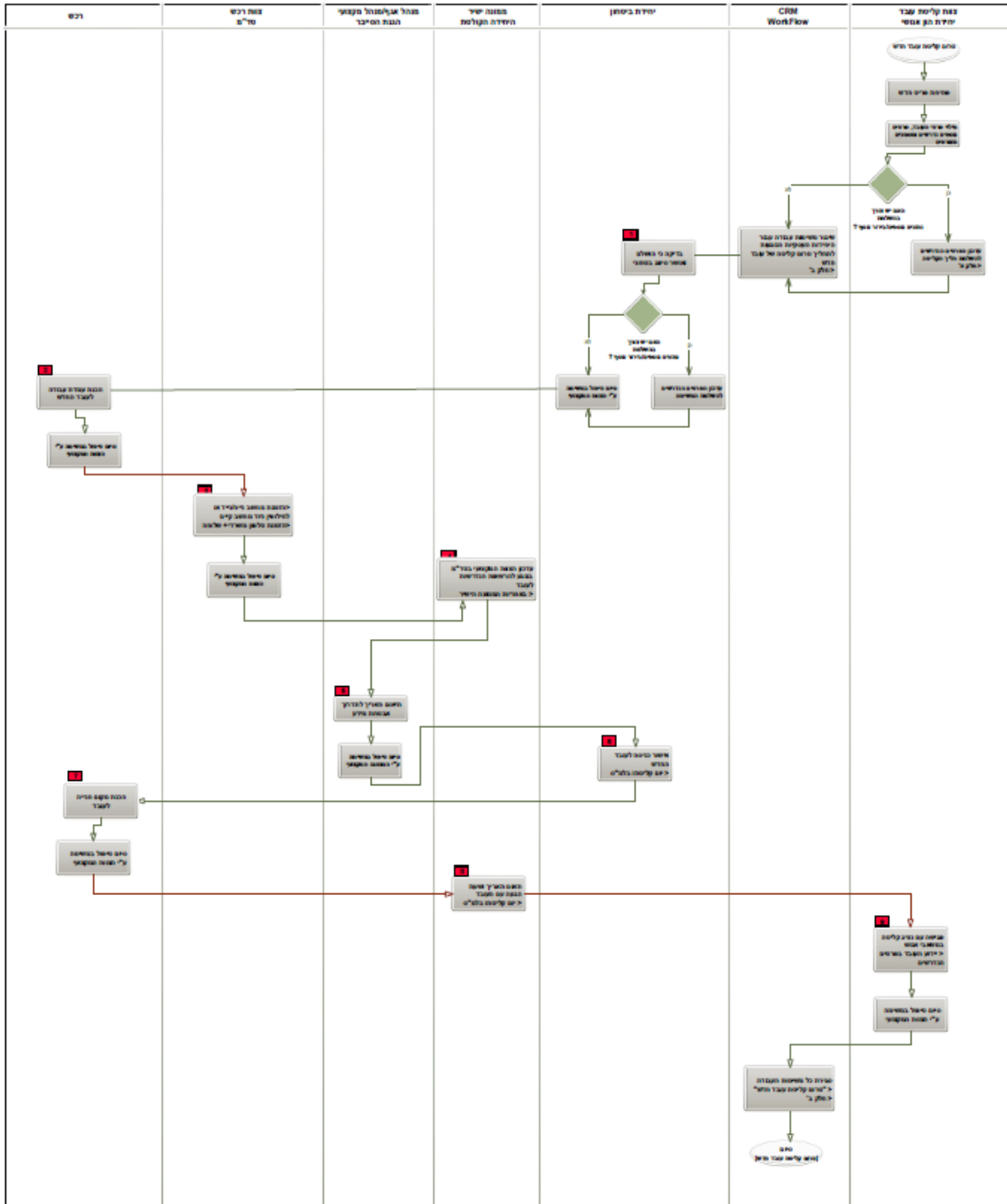
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2.6.4.17 אבני דרך לבחינת התאמה של עובד בתקופת ניסיון



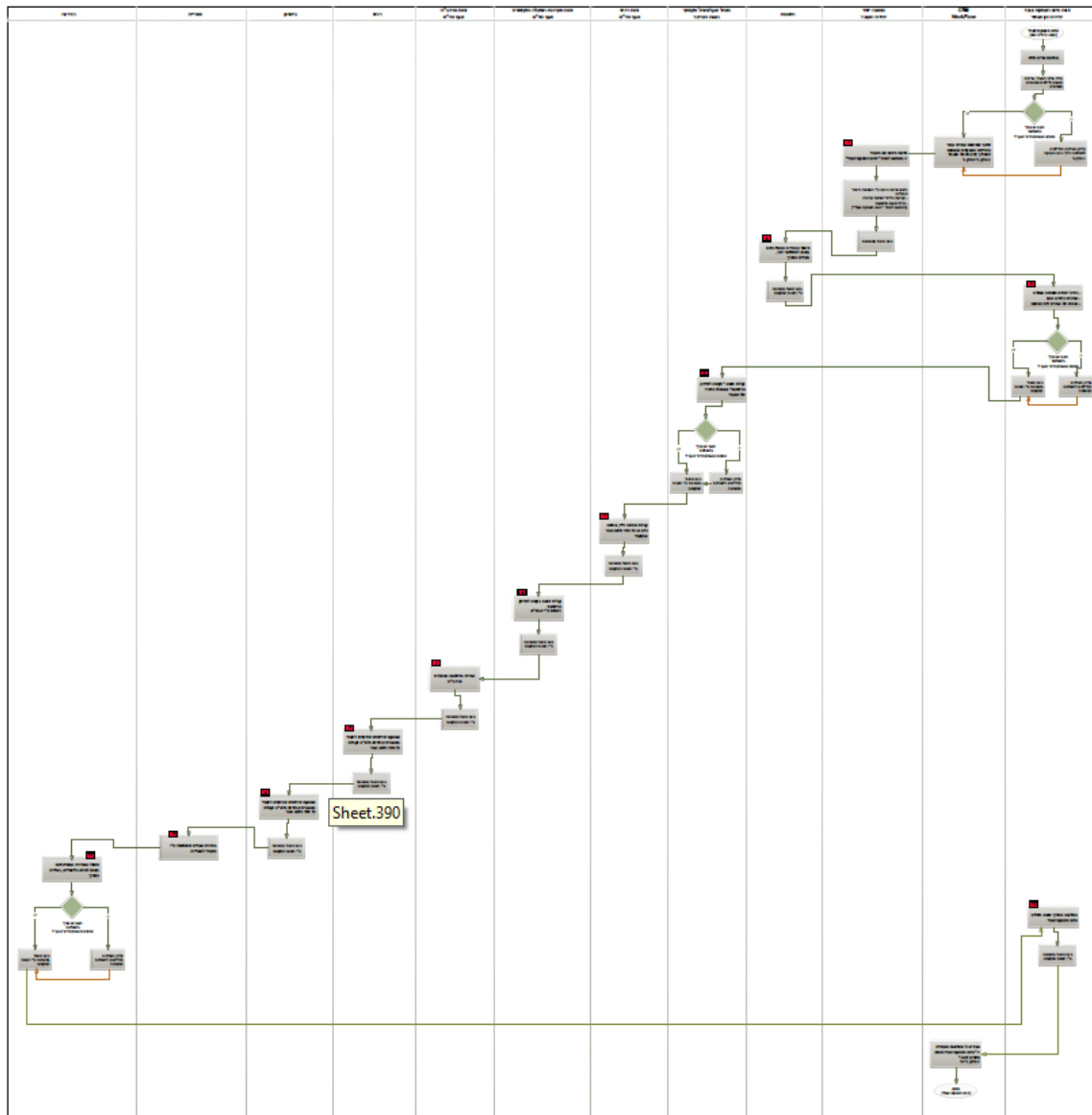
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

טרום קליטת עובד חדש 2.6.4.18

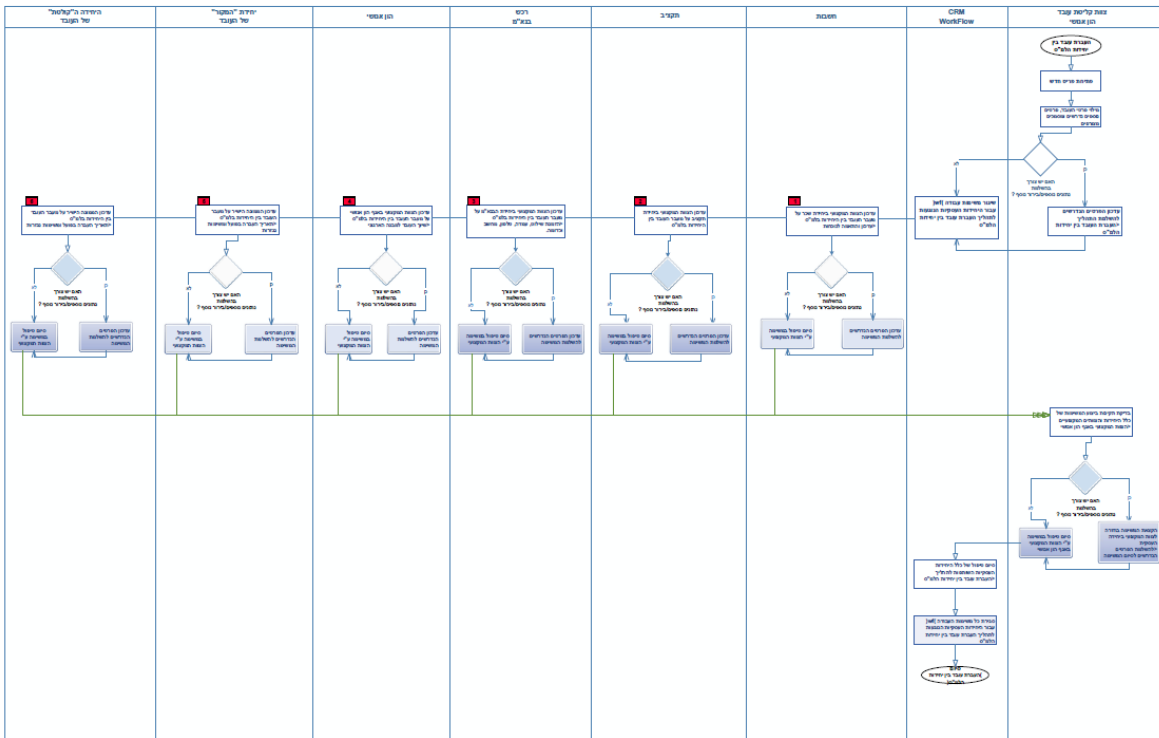


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

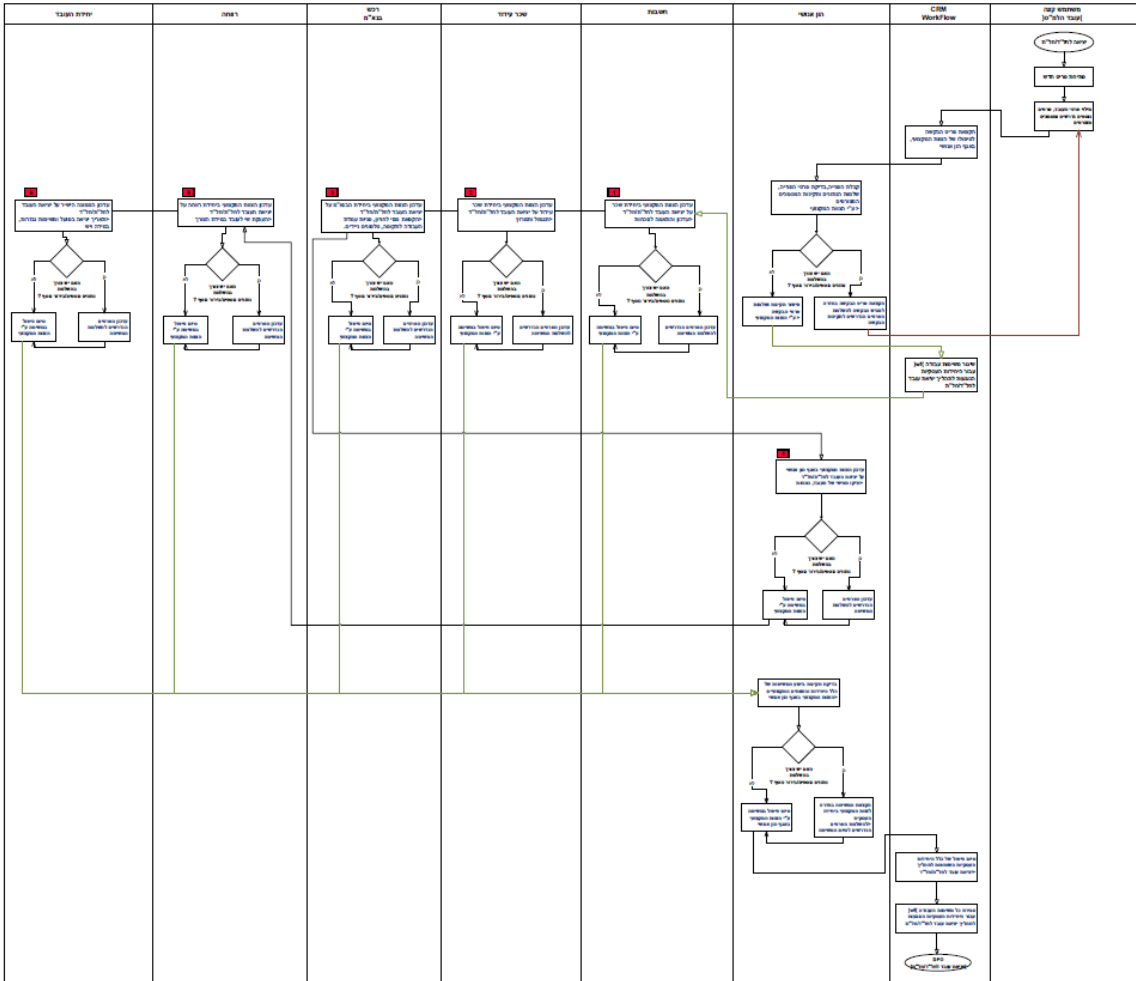
2.6.4.19 סיום העסקת עובד, טופס טיולים יוצא



מעבר של עובד בין יחידות הלמ"ס 2.6.4.20

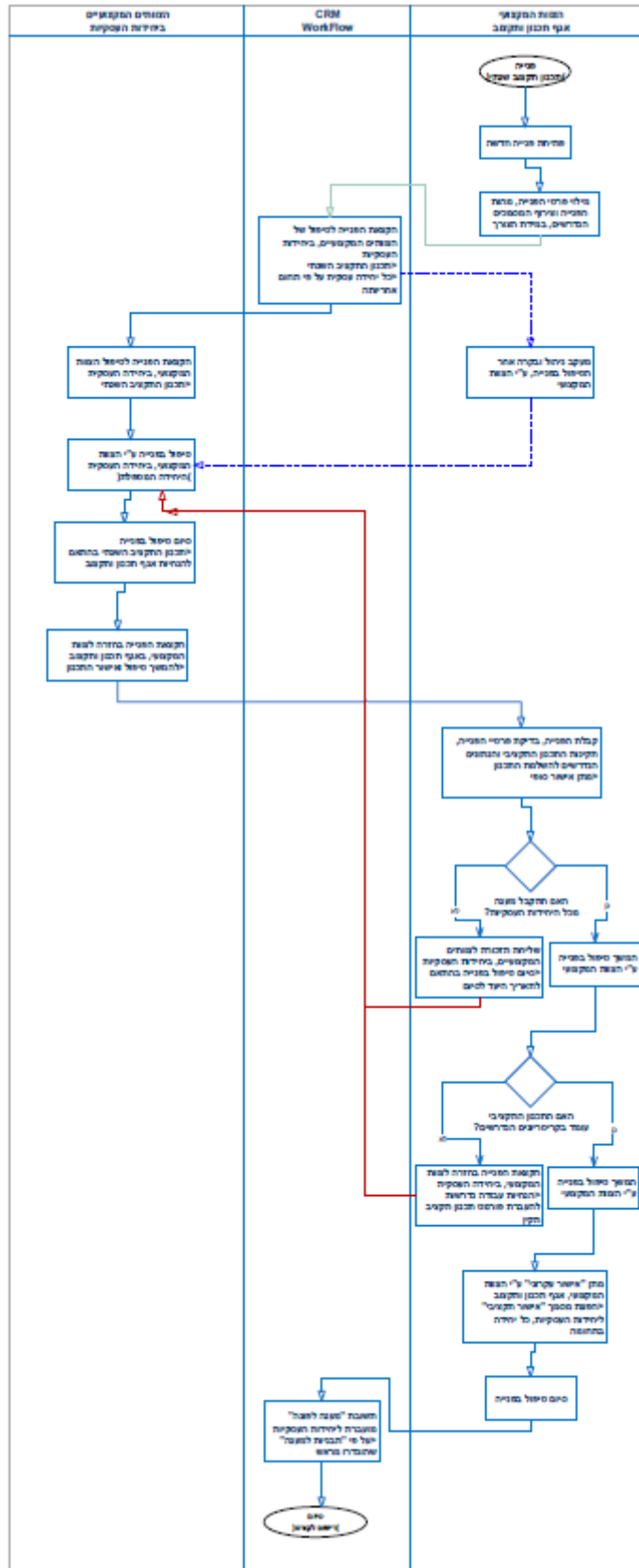


2.6.4.21 יציאה לחל"ד/חל"ית



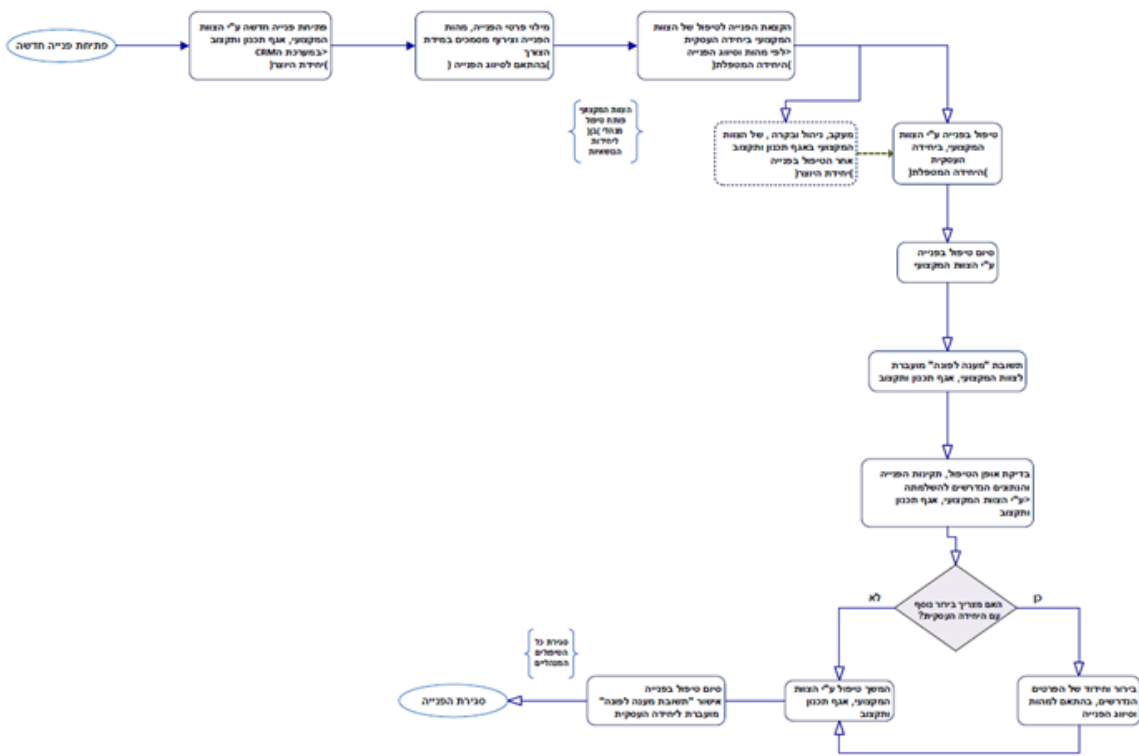
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

תכנון תקציב שנתי 2.6.4.22

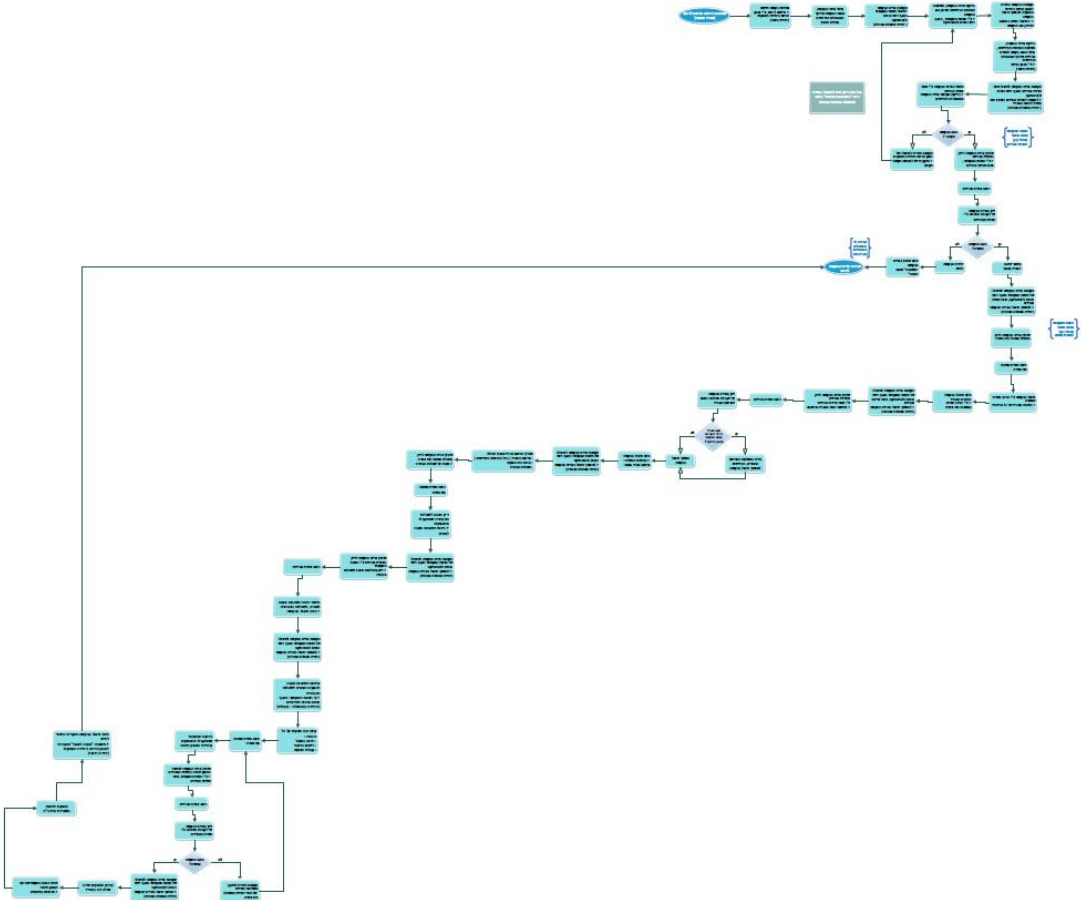


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

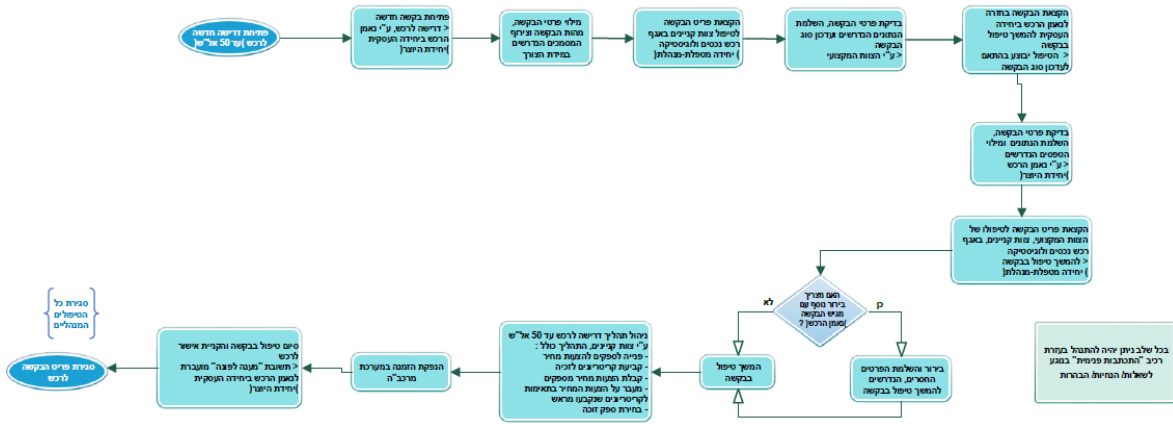
פנייה כללית 2.6.4.24



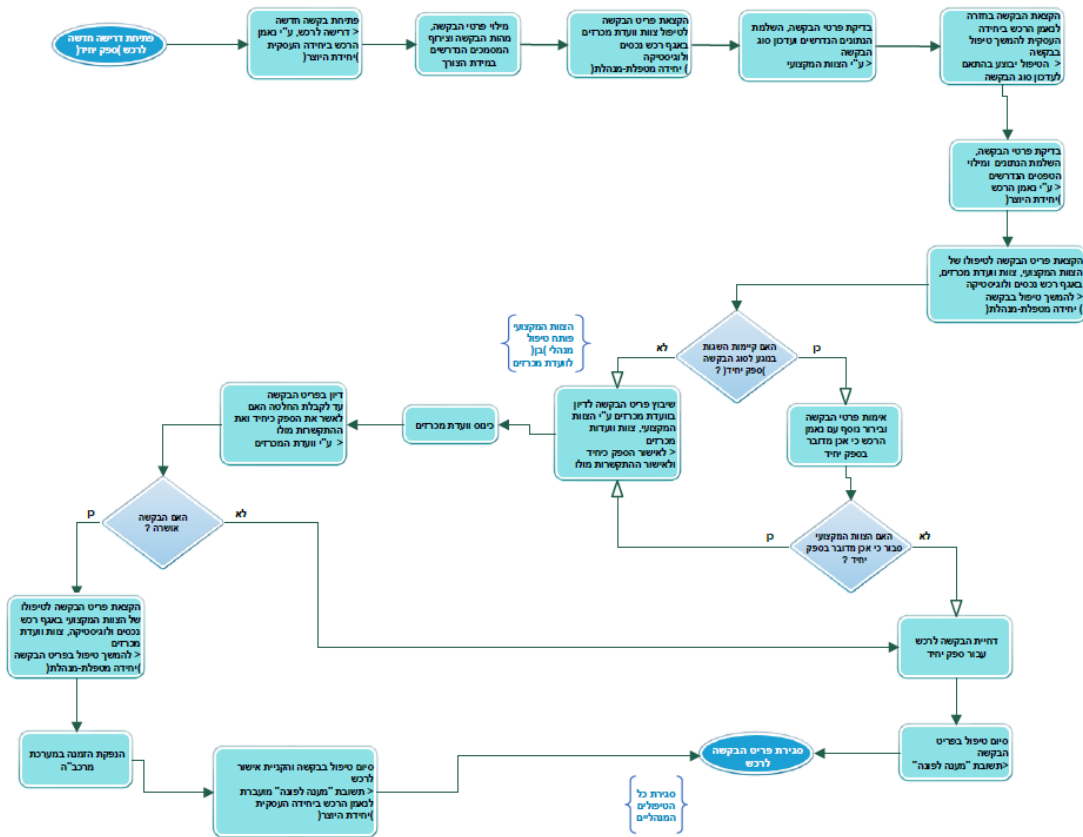
2.6.4.25 דרישה חדשה לרכש מכרז פומבי



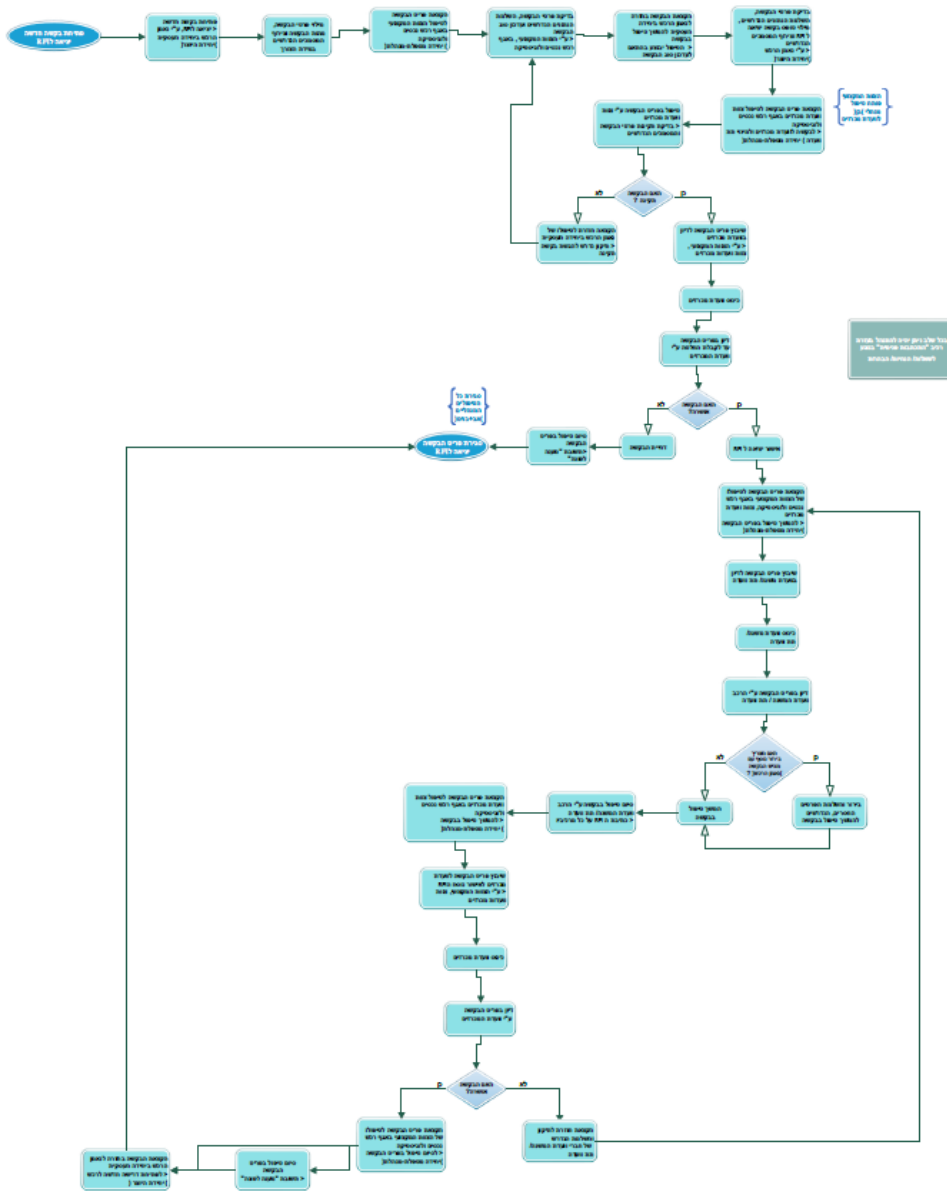
2.6.4.26 דרישה חדשה לרכש עד 50 אל"ש



2.3.4.27 דרישה חדשה לרכש ספק יחיד

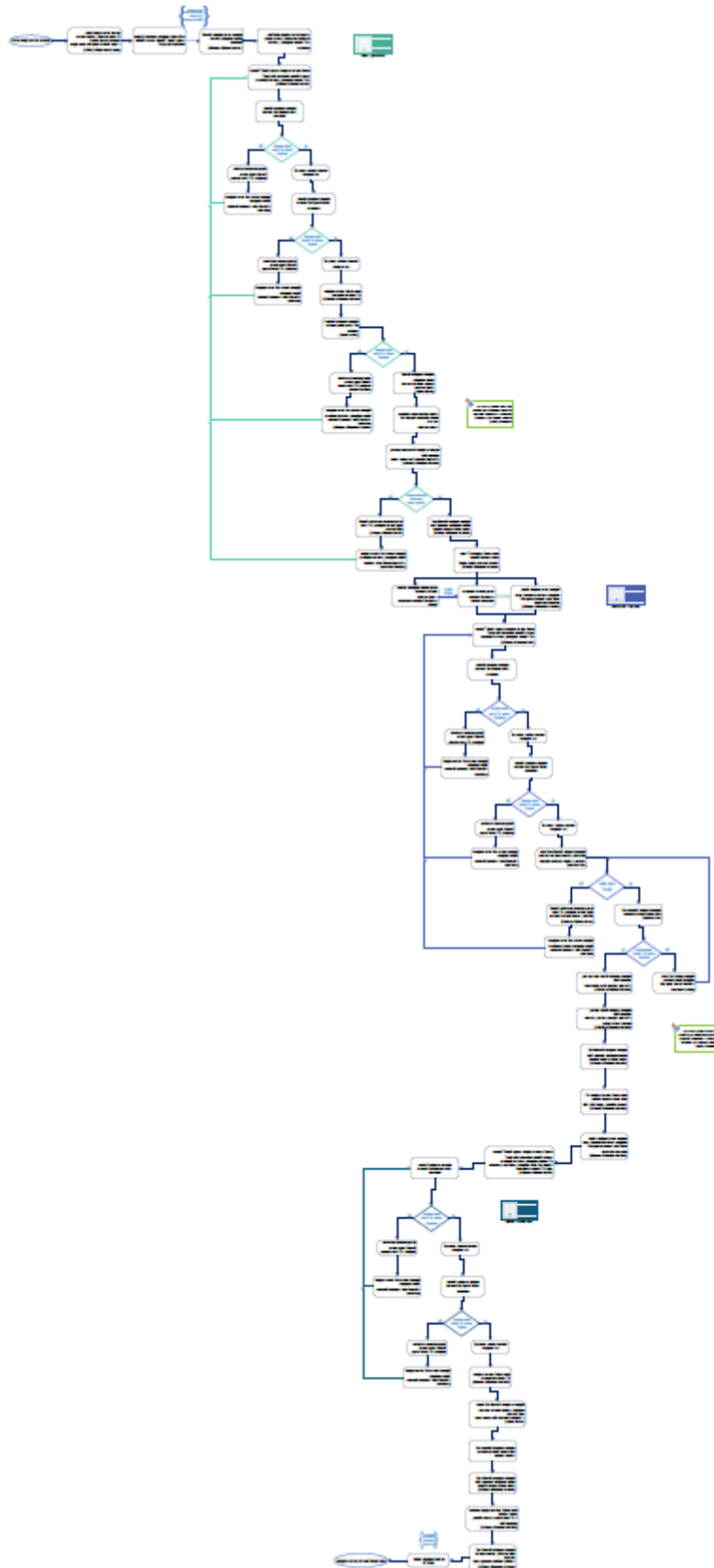


2.6.4.30 יציאה ל-RFI

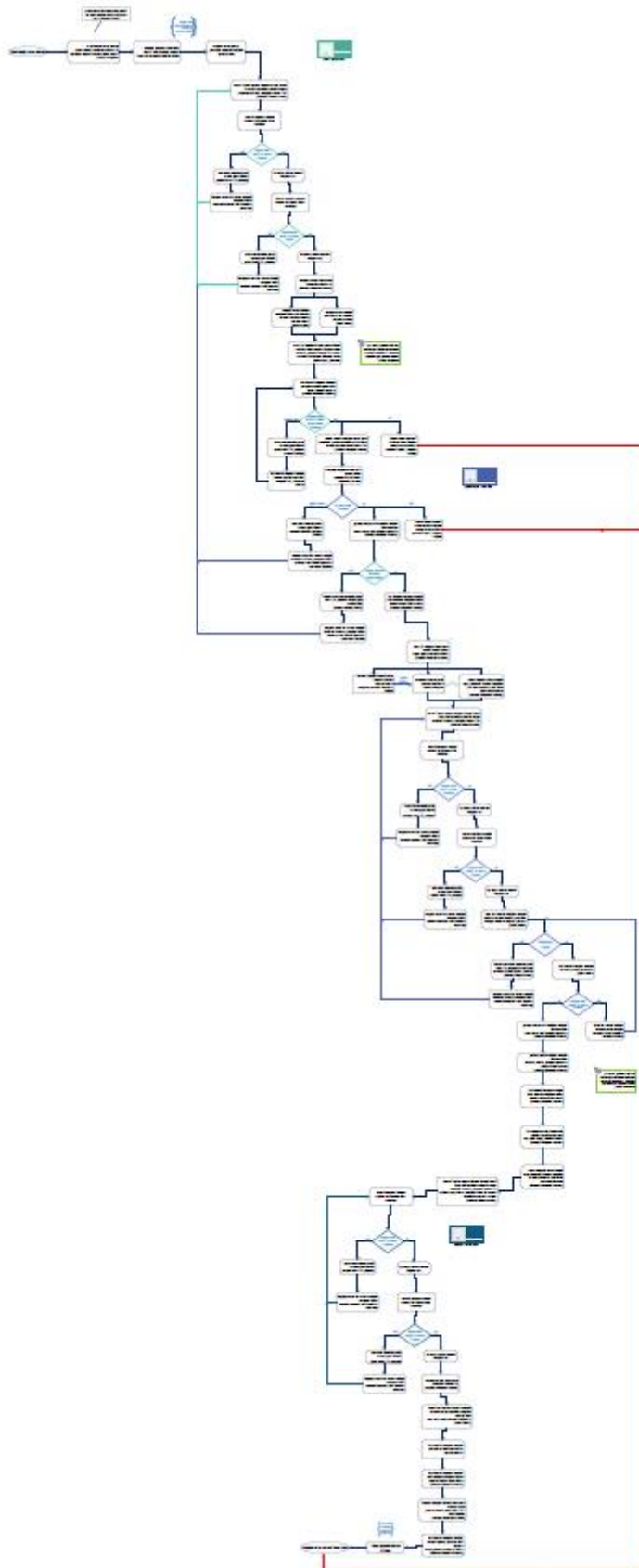


חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

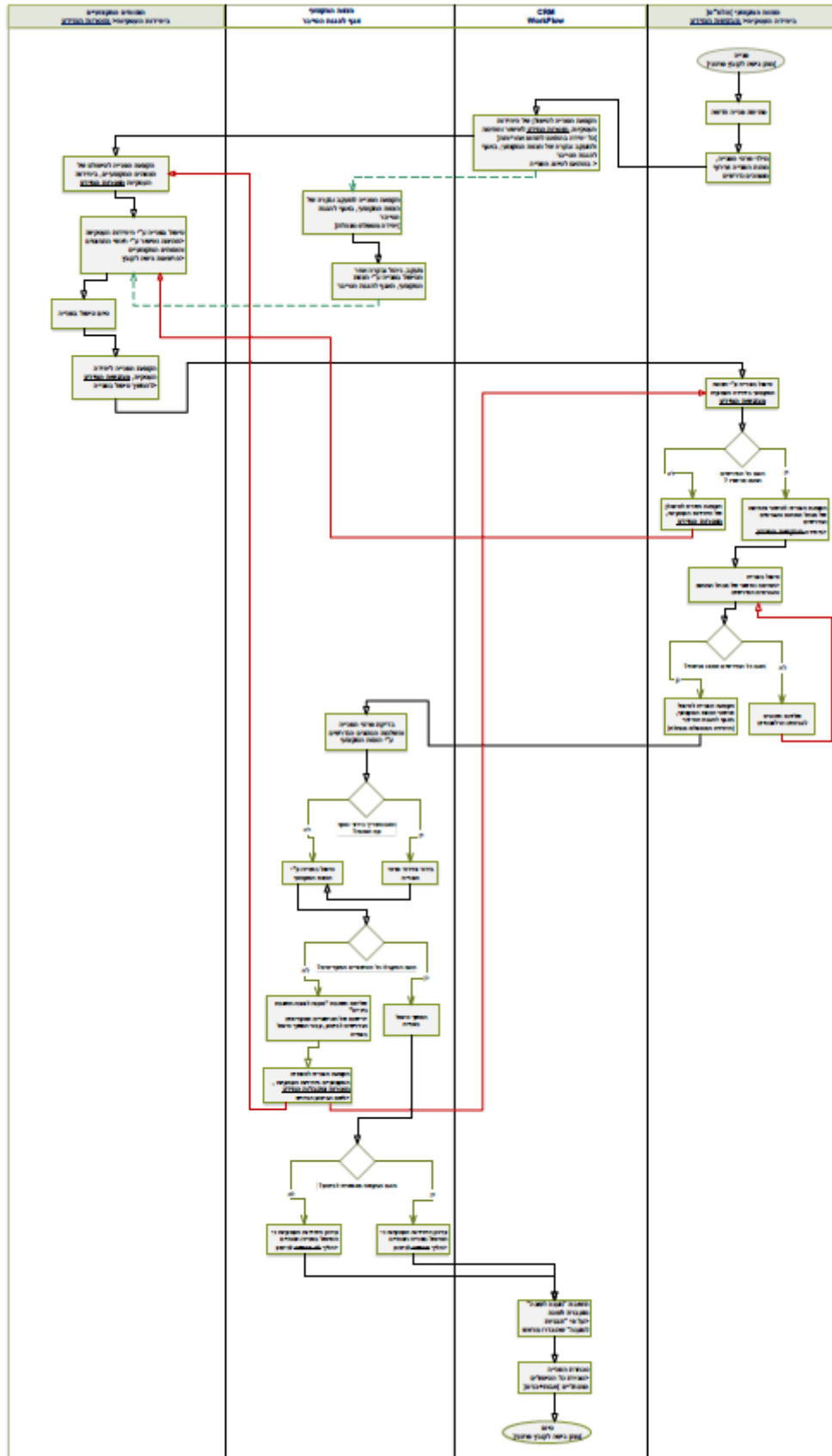
2.6.4.31 פריט בקשה ל"לוח קיים"



2.6.4.32 פריט בקשה ל"לוח חדש"

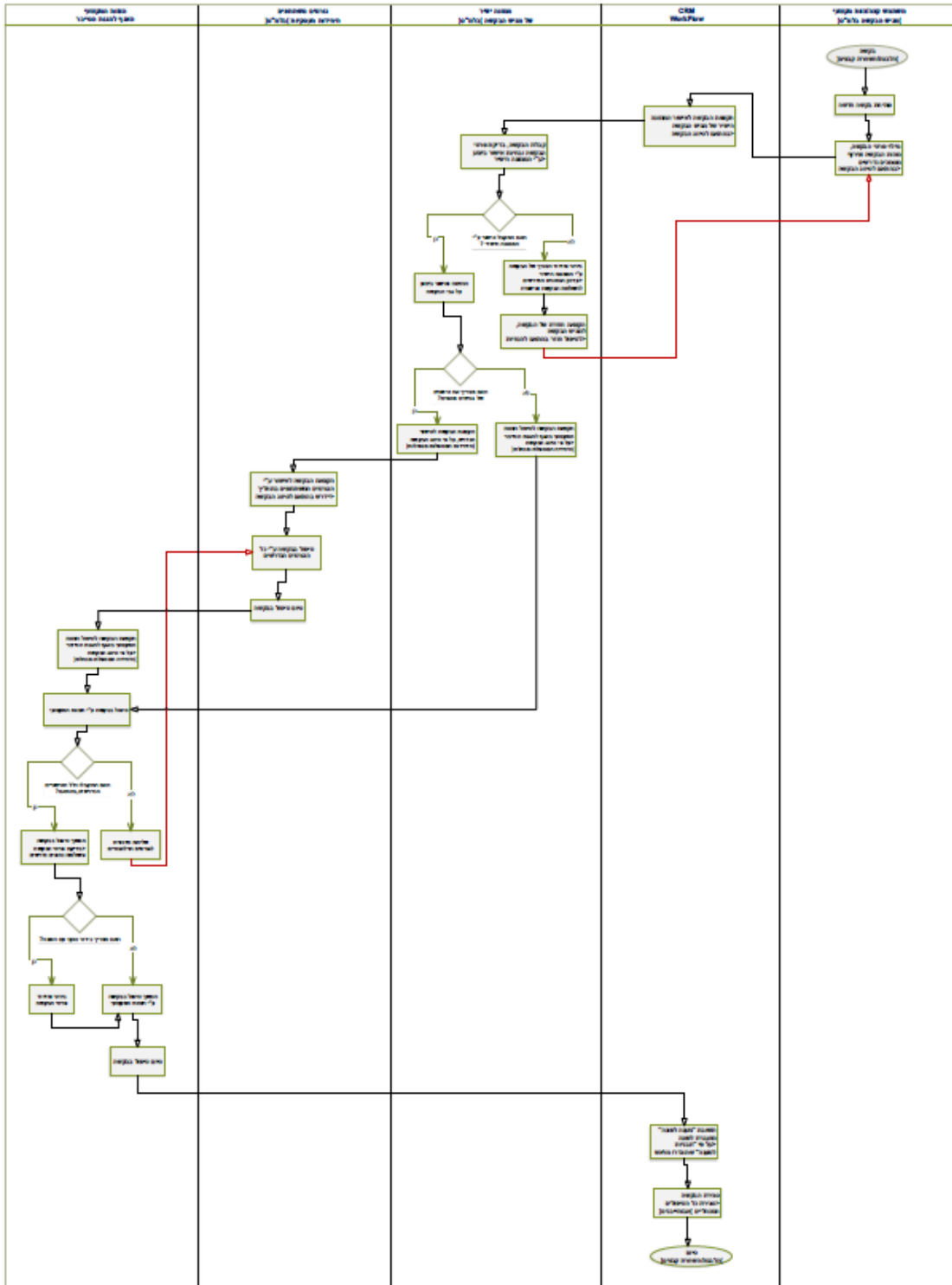


2.6.4.33 מתן גישה לקובץ פרטני



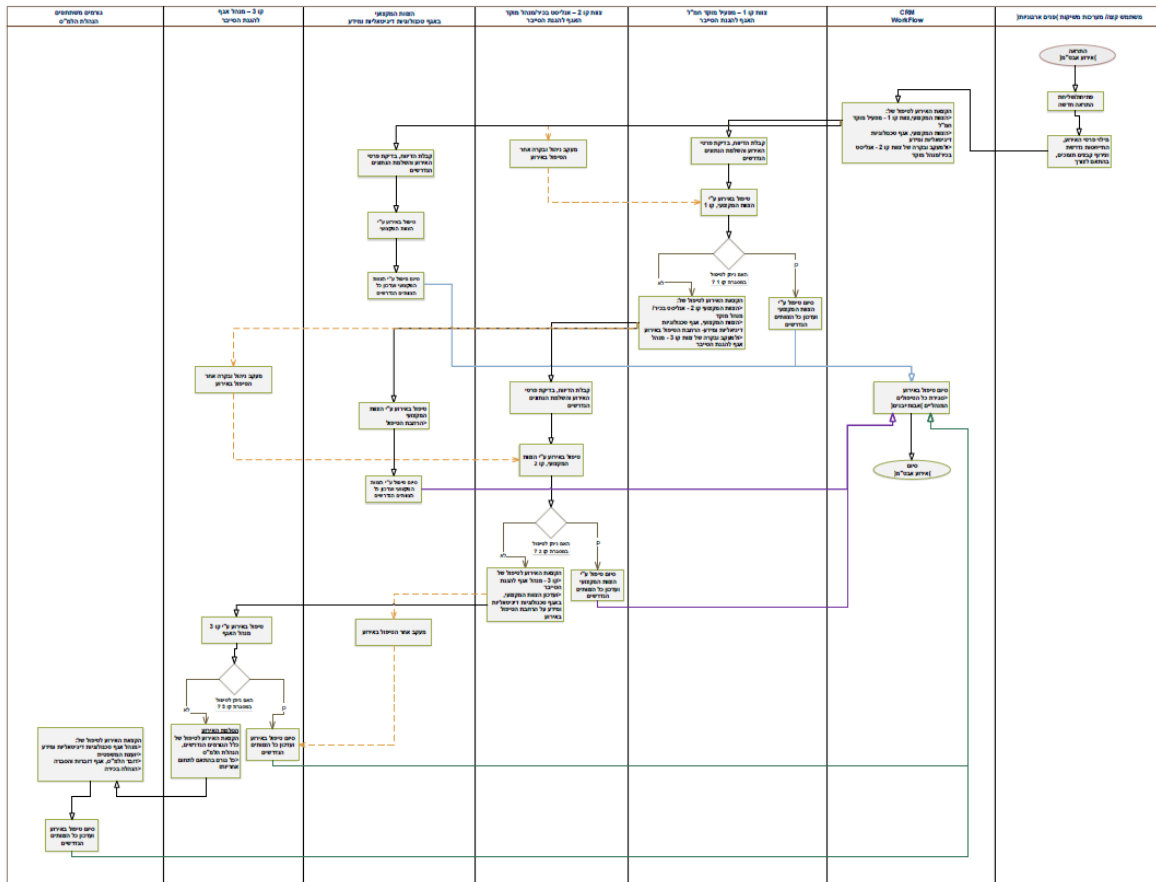
חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחומת המציע:

2.6.4.34 הלבנת/השחרת קבצים



חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחומת המציע:

ניהול אירוע אבטחת מידע 2.6.4.35



2.7 פעילויות תומכות

2.7.1 פונקציות עיקריות ומרכזיות

2.7.1.1 נדרשת מערכת מחשוב חדשה אשר תתמוך בכל התהליכים העסקיים של יחידות הלמ"ס ותנהל אותם בהתאמה. המערכת העתידית תשלב פונקציות עיקריות ומרכזיות הכוללות:

- תשתית לניהול הידע ולניהול מערך הלקוחות .
ניהול רשימת לקוחות אחת בארגון < רשימה זו תהיה רשימה חד ערכית ותהווה בסיס לבקרה , לעדכון ולשמירה על אחידות פרטי אנשי הקשר (כלל הלקוחות) וכן תמנע כפילויות מיותרות .
- תיעוד כלל הפניות/הבקשות (מכל הערוצים) < במצב זה יתאפשר סנכרון במתן תשובות מענה לפונים, מעקב וניהול סטאטוסים , שימוש חוזר בטיפול של פניות/בקשות "דומות" וניתוח ממצאי הפניות/הבקשות על פי פרמטרים שייקבעו.
- ניהול היסטוריית הלקוח < יוכל להצביע על תחומי העניין של הלקוח ולהוות תשתית לסקר שביעות רצון , דיוור ישיר והפצת תכנים בתחומים הרלוונטיים עבורו. בנוסף , תהיה אפשרות לנהל ולבדוק פידבקים חוזרים מהלקוחות בנוגע לפרסומים/ תוצרים שהופקו והועברו אליהם. כמו כן , ניהול ההיסטוריה תרכז במקום אחד את כל הטיפולים המנהליים והתכתובות השוטפות שנעשו מול הלקוחות.
- דוחות מדידה ובקרה < דוחות אלו יספקו תמונת מצב פרטנית וכוללת ובעזרתם יוכלו המשתמשים להפיק לקחים , לשחרר "צווארי בקבוק", לשפר את השירות הניתן לכלל הפונים ולהציע שינוי ושדרוג לתהליכים עסקיים קיימים.
- אחסון מסמכים /טפסים שימושיים.
- "One Stop Shop" < המערכת תשרת את כלל היחידות בלמ"ס (כל יחידה בהתאם לתהליכי העבודה שלה) הנותנות מענה לפניות הציבור, וכן תוכל לאפשר פעילות משולבת בין היחידות השונות ולנהל תהליכי עבודה טוריים ומקבילים.
- המערכת תתממשק למערכות תפעוליות המשמשות את הלמ"ס באופן רציף ושוטף וכן תציג נתונים בזמן אמת :
 - * מערכות פנים ארגוניות שמפעילה הלמ"ס.
 - * מערכות חוץ ארגוניות/ פתרונות רוחביים ממשלתיים (המשרתים יחידות עסקיות בלמ"ס).
 - * רשתות המדיה החברתית.
- המערכת התפעולית תנהל תקשורת טכנולוגית מתקדמת, בין הפונים ("לקוחות הלמ"ס") לבין היחידות העסקיות ("יחידות מעניקות שירות בלמ"ס") .
התקשורת תעשה "On-Line" בשילוב מוצרים טכנולוגיים מתקדמים, כגון : Sms , WhatsApp , Email , Chat Boot וכדומה.
- ממשק עבודה מודרני ונח לכלל משתמשי המערכת – פנימיים וחיצוניים שיאפשר מתן שירות טוב, יעיל ומדיד ובנוסף ניהול תהליכי עבודה מסודרים.
- מחשוב תהליכי עבודה מקצה לקצה וגמישות בשינוי תהליכים עסקיים קיימים (שיפור והתייעלות).

2.8 ממשקים

2.8.1 תיאור כללי

- 2.8.1.1 המערכת תתממשק למערכות תפעוליות המשמשות את הלמ"ס באופן שוטף (פנים וחוץ ארגוניות) , ולפלטפורמות במדיה החברתית.
- 2.8.1.2 הממשקים יפעלו במטרה לקבל/לעדכן ולהעביר מידע אל וממערכות מידע חיצוניות.
- 2.8.1.3 חלק מהממשקים יופעלו (אוטומטית) על פי תזמון ודרישות וחלק מהממשקים יופעלו

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

בעזרת פעולה יזומה ע"י משתמש קצה במערכת ה CRM או לחילופין לפי תזמון שנקבע מראש.

2.8.2 תיאור הממשקים עם מערכות חיצוניות

2.8.2.1 על המערכת לתמוך בכלל הממשקים המפורטים לעיל.

- 2.8.2.2 עבור כלל הממשקים שיוגדרו בין הסביבות במערכת לבין הסביבות שמחוץ למערכת יש להגדיר תהליכי בדיקות אוטומציה ולוודא כי התהליך הורץ והושלם בהצלחה.
- 2.8.2.3 יש להגדיר בדיקות אוטומציה לזיהוי חריגים בממשקים בהם מועבר מידע או ממשקים בהם היו מספר תצפיות המאפשרות זיהוי אוטומליות.
- 2.8.2.4 חריגים אלו יוצגו לבעל ענין לפי תחום הממשק, לדוגמא אוטומליות עבור ממשקים של מערכות הלמ"ס לתוך ה CRM יוצגו לאגף טכנולוגיות דיגיטאליות ומידע, למנהלת הפרויקט. אוטומליות בתחום תקשורת ותעבורה יוצגו לגורמי אבטחת מידע וכן הלאה.

מערכות משיקות	יוזמת / שותפה / יעד	תיאור
ממשקי מידע פנימיים – בין הסביבות של המערכת		
מערכת לניהול מסמכים	שותפה	מאחסנת את כל הקבצים, מנהלת מספר סימוכין חד ערכי עבור כל קובץ, מנהלת גרסאות (4 גרסאות לכל היותר).
BI	יעד	מקבלת נתונים מהמערכת התפעולית (CRM) המשקפים את פעילות המשתמשים ואת זמני הטיפול שלהם בפניות/בקשות (SLA).
יישומי Office של Microsoft	שותפה/ מעבירה	ייבוא ויצוא של קבצים מסוג PDF, Word, Excel, P.P, Tiff, Jpg, Msg יצירת תבניות מסמכים על בסיס יישומי Office של Microsoft.
מערכת "תקציב" (מערכת פנים ארגונית לניהול התקציב בלמ"ס)	מעבירה	כאשר מתבצע עדכון של ערכים בטבלאות במערכת "תקציב" (הפרמטרים לעדכון ייקבעו מראש ובהתאם לצורך), המידע יתעדכן בטבלאות הרלוונטיות במערכת ה CRM.
	שותפה	פיתוח IFrame בין מרכב"ה ל Web Service (CRM) בהתאם לצרכים ולדרישות.
חתימות אלקטרוניות	שותפה	הממשק יבוצע מול ספק צד ג' המאושר ע"י משרד המשפטים לשמש כגורם מאשר להנפקת חתימות אלקטרוניות מאושרות ע"פ החוק.
ממשקי מידע למערכות בלמ"ס או מחוצה לה		
אתר הלמ"ס	יוזמת	פתיחת פנייה/בקשה מקוונת באמצעות אתר הלמ"ס.
	מעבירה	מעבירה את פרטי איש הקשר/ לקוח, פרטי הפנייה והמסמכים המצורפים למערכת ה CRM.
משרד הפנים	מעבירה	מעבירה דיווחים בנוגע ללקוחות / אנשי קשר (הפרמטרים לעדכון ייקבעו מראש ובהתאם לצורך).
מרכב"ה (מערכת רוחבית ממשלתית לניהול נכסי משאבי המדינה)	מעבירה	כאשר מתבצע עדכון של ערכים בטבלאות במערכת מרכב"ה (הפרמטרים לעדכון ייקבעו מראש ובהתאם לצורך), המידע יתעדכן בטבלאות הרלוונטיות במערכת ה CRM.
	שותפה	פיתוח IFrame בין מרכב"ה ל Web Service (CRM) בהתאם לצרכים ולדרישות.
פלטפורמות המדיה החברתית	מעבירה	מקבלת פניות/בקשות מהפלטפורמות החברתיות הקיימות כגון: Facebook, LinkedIn, אינסטגרם וכו' ומעבירה אותן ל CRM.
מערכת יות"ס	מעבירה	כאשר מתבצע עדכון של ערכים בטבלאות במערכת יות"ס (הפרמטרים לעדכון ייקבעו מראש ובהתאם

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

לצורך), המידע יתעדכן בטבלאות הרלוונטיות במערכת ה-CRM.		(מערכת רוחבית ממשלתית לניהול מכרזים/וועדות מכרזים)
פיתוח IFrame בין מרכבי"ה ל Web Service (CRM) בהתאם לצרכים ולדרישות.	שותפה	
כאשר מתבצע עדכון של ערכים בטבלאות במערכת "תחזוקנית" (הפרמטרים לעדכון ייקבעו מראש ובהתאם לצורך), המידע יתעדכן בטבלאות הרלוונטיות במערכת ה-CRM.	מעבירה	מערכת "תחזוקנית" (מערכת רוחבית ממשלתית לניהול אחזקה ותחזוקה)
פיתוח IFrame בין מרכבי"ה ל Web Service (CRM) בהתאם לצרכים ולדרישות.	שותפה	
יצירת ממשק לשדרת המידע למטרת איסוף הנתונים באופן יעיל, בהתאם לצרכים ולדרישות.	מעבירה	שדרת המידע הלאומית (תשתית רוחבית ממשלתית להעברת מידע בין גופים ציבוריים)

פרק ג' - חוברת ההצעה

להלן רשימת מסמכים, אישורים ונספחים אותם נדרש המציע לצרף להצעתו.

מס. נספח	שם הנספח
1.	נתונים כללים על המציע (חוברת ההצעה סעיף 1)
2.	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית) (חוברת ההצעה סעיף 2)
3.	תצהיר של מורשי החתימה במציע (חוברת ההצעה סעיף 3)
4.	תצהיר בפני עו"ד לעניין היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו 1976 (חוברת ההצעה סעיף 4)
5.	תצהיר לעניין העסקת אנשים עם מוגבלות (חוברת ההצעה סעיף 5)
6.	אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חיי" בדוחות הכספיים (חוברת ההצעה סעיף 6)
7.	התחייבות מציע – לשמירה על הסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים (חוברת ההצעה סעיף 7)
8.	התחייבות המציע על קיום חובות שמירת זכויות עובדים (חוברת ההצעה סעיף 8)
9.	התחייבות המציע בדבר שימוש בתוכנות מקוריות (חוברת ההצעה סעיף 9)
10.	תצהיר המציע בדבר ניסיון המציע והצוות המוצע (חוברת ההצעה סעיף 10)
11.	אישור לעניין עסק בשליטת אישה (חוברת ההצעה סעיף 11)
12.	קבלת מסמך בפורמט עריכה – התחייבות (חוברת ההצעה סעיף 12)
13.	הצעת המחיר של המציע למכרז – על גבי טופס הצעת המחיר במעטפה נפרדת (חוברת ההצעה סעיף 13)
שם המסמך/אישור (לא מופיעים בחוברת הצעה)	
14.	תעודת רישום ברשם רשמי בהתאם לסוג התאגדות
15.	אישור פקיד מורשה לעניין ניהול פנקסי חשבונות ולעניין דיווח לרשויות המס
16.	אישור מרשם החברות (נסח חברה) אודות היעדר חובות לרשם החברות
17.	אישור לעניין ניהול עמותה או חברה לתועלת הציבור (במקרה של עמותה / חל"צ) – במידה ורלוונטי
18.	אישורים להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים ו/או אמות מידה של איכות דוגמת קורות חיים, מסמכי השכלה, הסמכות וכו'.
19.	הצהרה עקרונית של קבלן המשנה (במקרה שהמציע מבקש להסתייע בקבלן משנה מטעמו) בהתאם למפורט בסעיף 2.5.18 בפרק א'
20.	ככלל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף הרלוונטיים, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
21.	מסמכי המכרז וההסכם, על נספחיו, מענה לשאלות הבהרה, חתומים בראשי תיבות בכל עמוד על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחתימת המציע, בכל עמוד ועמוד.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחתימת המציע:

לכבוד
 ועדת המכרזים
 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
 רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: הגשת הצעה – מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

1. נתונים כלליים על המציע – פרטי המציע ונציגו

מס"ד	פריט	פירוט
1.	שם המציע [כפי שמופיע ברשם רשמי]	
2.	מס' חברה/תאגיד/שותפות/עמותה/ ת"ז	
3.	תאריך ההתארגנות	
4.	כתובת המציע	
5.	טלפון	
6.	פקס	
7.	דוא"ל	
8.	שמות ות"ז של מורשי חתימה	
9.	מספר מועסקים כולל	
10.	מספר מועסקים בהעסקה ישירה שהינם בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת	
פרטי איש הקשר מטעם המציע לנושאי מנהלה במכרז זה:		
11.	שם	
12.	תפקיד	
13.	מספר טלפון	
14.	מספר טלפון נייד	
15.	מס' פקס	
16.	דוא"ל	

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרת המציע:

2. תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")
אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/ים לתת התחייבות בשמה של _____ (להלן: "המציע")
מציעים בזאת, בשם המציע, הצעה למכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים
בתשתית CRM בענן למדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בהתאם לתנאי המכרז, ונותנים
התחייבות זו בקשר למתן השירותים, בשם המציע.

1. כשירות להתמודדות במכרז

- 1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 1.3 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 1.4 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 1.5 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.

2. אי תיאום הצעות מכרז

- 2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 2.4 המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

3. עצמאות המציע

- 3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
- 3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

4. המציע קרא והבין את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו והתנאים מקובלים עליו. המציע מכיר ומבין את הנדרש ממנו. המציע העלה את כל ההערות, ההשגות או השאלות שהיו לו, אם היו, בפני נציגי המזמין לפני הגשת ההצעה וקיבל תשובות מספקות לגביהם, להנחת דעת המציע. ביכולת המציע לעמוד בכל התנאים והדרישות והוא מתחייב בזה למלא אחריהם, לשביעות רצונה המלאה של הלמ"ס.

5. ברור למציע כי הוא יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.

6. המציע מצהיר כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. המציע מגיש ההצעה ייחשב לספק הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של ספקי המשנה (אם ישנם כאלה). בכל מקרה, הספק הזוכה אינו רשאי להחליף ספק משנה ללא קבלת אישור מהלמ"ס.

7. סודיות ההצעה

בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים), למעט עלויות וסעיפים הנוגעים להוכחת עמידה בדרישות הסף. הנכם מתבקשים להימנע מלחשוף עמודים אלו בפני מציעים אחרים:

חלק (מספר עמוד/ סעיף)	תוכן המידע	הנימוק למניעת החשיפה

ברור למציע כי ההחלטה בדבר חשיפה או הכרה בסודיות של חלקים בהצעה הינה בסמכותה של ועדת המכרזים של הלמ"ס אשר רשאית לחשוף גם חלקים שצוינו לעיל כחסויים. כמו כן, ברור למציע מגיש הצעה זו כי לגבי חלקים/ים שהמציע טוען בזאת שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי או שאין לעמדתו לאפשר עיון בו/בהם מטעם אחר, יהיה מנוע המציע מלדרוש לעיין בו/בהם במסגרת עיון בהצעה הזוכה במכרז, גם אם הלמ"ס תידחה את בקשתו זו לסודיות.

8. השתתפות בכנס מציעים (יש לסמן X במקום המיועד לכך)

נציגים מטעם המציע השתתפו בכנס המציעים.

פירוט – שמות הנציגים שנכחו בשם המציע בכנס המציעים:

9. עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המפורטים בפרק א' למכרז.
10. כמו כן, בחוברת ההצעה מפורטים הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם לתנאי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

בחתימתנו אנו מאשרים כי –

1. קראנו את כל הוראות המכרז, כי כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, וכי המציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
2. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע: _____

3. תצהיר של מורשי החתימה במציע

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

אני/ו החתום/ים מטה, _____, ת"ז מספר _____, לאחר
שהוזהרתי שעלי לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים
הקבועים בחוק, מצהיר בזה לאמור:

אני/ו מורשה/י חתימה של חברה _____ (להלן: החברה),
מספר זיהוי/ח.פ. _____ ואני מגיש תצהירי זה לשם השתתפות במכרז 37/2022 של
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בנושא אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן
עבור הלמ"ס.

_____	_____	_____	_____
חתימה וחותרמת מורשה החתימה	מספר תעודת זהות	שם	תאריך
_____	_____	_____	_____
חתימה וחותרמת מורשה החתימה	מספר תעודת זהות	שם	תאריך
_____	_____	_____	_____
חתימה וחותרמת מורשה החתימה	מספר תעודת זהות	שם	תאריך

אישור עו"ד למורשי חתימה

אני הח"מ, עו"ד _____ מספר רישיון _____ מאשר בזה כי
האנשים החתומים לעיל מורשים כדין להתחייב בשם הספק _____ לספק שירותים נושא
הסכם זה.

_____	_____	_____
חתימה וחותרמת	שם מלא של עו"ד	תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע: _____

4. תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז אספקת שירותי תחזוקת ותמיכת מערך אבטחת מידע וחידושי רישוי, מספר 37/2022 עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל אשר – (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס, מספר 37/2022

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

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

5. תצהיר לעניין העסקת אנשים עם מוגבלות

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

פניות אל מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, כנדרש לפי תצהיר זה, תעשנה דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, בדוא"ל: info@mtlm.org.il טלפון: 1700507676.

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזה כדלקמן: הנני נותנת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____, אני מצהירה כי הנני מוסמדת לתת תצהיר זה בשם המציע.

סמן X במשבצת המתאימה:

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.
- במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") חלות על המציע, נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:
- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה הצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות, שלגביה נתן התחייבות זו).

חתימה

תאריך

שם מלא

6. אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

תאריך: _____

לכבוד:

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

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

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 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 (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

7. התחייבות מציע – לשמירה על הסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/ים לתת התחייבות בשמה של _____ (להלן: "המציע") נותנים התחייבות זו בקשר למתן השירותים שלפי מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן (להלן: "השירותים"), למדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), בשם המציע.

ידוע למציע כי הוא או מי מטעמו עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים או לאחריו, וכי במתן השירותים המציע או מי מטעמו יכולים להיחשף למידע שאינו פומבי ושיש לשמור על סודיותו;

לפיכך המציע מתחייב, באמצעות מורשה/י החתימה והמוסמך/ים להתחייב בשמו, כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב, הקשור או הנוגע למתן השירותים – בין בכתב ובין בעל פה ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לספק או לפועלים מטעמו בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים ובין אם לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
2. המציע מתחייב לשמור את המידע, לרבות את המידע האישי והסודות המקצועיים, שיגיע אליו עקב מתן השירותים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה, ובמידה המינימאלית המתחייבת לצורך כך בלבד.
3. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, המציע מתחייב שלא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, את המידע שהגיע עקב מתן השירותים אלא לצרכי ההתקשרות, לרבות אם הגיעו לאחר תום תקופת ההתקשרות.
4. כמו כן, מבלי לגרוע מן האמור, המציע מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנם ו/או הגעתם של המידע ו/או הסודות המקצועיים לרשות המציע.
5. ידוע למציע כי חובת שמירת הסודיות חלה ללא מגבלת זמן וגם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עם הלמ"ס.
6. ידוע למציע כי חובת שמירת הסודיות לא תחול על מידע שהינו נחלת הכלל, מידע שהיה בידי המציע טרם הועבר אליו על ידי הלמ"ס, מידע שנתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות או הפרת כל חובה על פי דין ומידע שחובה לגלותו על פי דין.

7. המציע מתחייב כי לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת של המציע, לבין ההתחייבויות למתן השירותים.
8. המציע ימנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין פעילותו או עיסוקו של המציע לצורך מתן השירותים לבין פעילות, עיסוק או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין, וזאת במשך כל תקופת מתן השירותים ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו. בין היתר, המציע מתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים, למעט מטעם המזמין, במהלך התקופה האמורה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
9. המציע מתחייב להודיע למזמין ללא דיחוי ומיד עם היוודע למציע העניין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויות המציע על פי ההסכם או פעילותו או עיסוקו של המציע, או גורם הפועל מטעמו, לצורך מתן השירותים, לבין פעילות, עיסוק או התחייבות אחרת של המציע, או גורם הפועל מטעמו, ועל כל נתון או מצב שבשלם המציע או גורם הפועל מטעמו בקשר למתן השירותים, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים.
10. במקרה שעל אף האמור תישקל פעילות העלולה להעמיד את המציע או מי מטעמו בניגוד עניינים או לעורר חשש לקיום ניגוד עניינים, המציע מתחייב להודיע על כך למזמין מראש, ולפעול בהתאם להחלטתה של ועדת המכרזים בעניין ולהנחיותיו של המזמין. לא תתבצע פעילות כאמור אלא אם ועדת המכרזים בלמ"ס אישרה זאת בכתב, לאחר שהעובדות המלאות הוצגו בפניה, בין אם קבעה כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים ובין אם קבעה כי קיים ניגוד עניינים שהינו שולי אשר אין בו השפעה על השירותים. מוסכם על המציע כי המזמין לא חייב לאשר פעילות כאמור.
11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המציע מתחייב להודיע למזמין על כל כוונה להתקשר עם גורם בניגוד להתחייבויות המציע שלעיל, בכדי לקבל את אישורו מראש לעניין. מוסכם על המציע כי המזמין לא חייב לאשר התקשרות כאמור. בכל מקרה, המציע מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו של המזמין בעניין.
12. המציע מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המזמין בעניינים השונים, ובכלל זה להנחיות הממונה על הגנת הסייבר ואבטחת המידע בלמ"ס, ליועצת המשפטית ולקב"ט הלמ"ס. המציע מתחייב להנחות את כל גורמים הפועלים מטעמו באופן שיבטיח עמידת המציע בהתחייבויותיו כלפי הלמ"ס, ובהתאם להנחיות שיקבל מהלמ"ס.
13. ידוע למציע כי אין בהתחייבות זו כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק בין מדינת ישראל, לרבות הלמ"ס, לבין הספק, או מי מטעמו.
14. המציע יהיה אחראי כלפי מדינת ישראל – הלמ"ס על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לה או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מהפרת התחייבות זו, וזאת בין אם המציע יהיה אחראי בלעדיו ובין אם יהיה אחראי ביחד עם אחרים.
15. ידוע למציע שאי מילוי התחייבויותיו יכולות לעלות לכדי ביצוע עבירה, ובכלל זה בין היתר לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977 ולפי פקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש], התשל"ב – 1972 וכי חשיפת מידע אישי לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להיות בגדר פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול, בין היתר, לעמוד לדין לפי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
16. המציע מתחייב להביא לידיעת נותני השירותים מטעם המציע את המחויבויות שלעניין היבטי שמירה על הסודיות והיעדר ניגוד עניינים, ולהחתים על התחייבות מתאימה. ידוע למציע כי אין בכך כדי להסיר ממנו אחריות כלשהי ממחויבויותיו לרבות לגבי התנהלות נותני השירותים מטעמו.

17. המציע מצהיר שידוע לו כי הפרת הוראות נספח זה תהווה הפרה יסודית של ההתקשרות בין הצדדים. כחלק מכך, הלמ"ס זכאית לבטל את ההתקשרות למתן השירותים לאלתר, בהודעה לספק, אם תופר הוראה מהוראות שמירת הסודיות לפי נספח זה.

18. ולראיה באתי/נו על החתום :

_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך

8. תצהיר המציע על קיום חובות שמירת זכויות עובדים

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: תצהיר המציע על קיום חובות שמירת זכויות עובדים לצורך מכרז 37/2022 –
אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הלמ"ס במסגרת מכרז 37/2022 – אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, אני מכחן כ_____ והנני מוסמך/ת למסור תצהיר זה בשם המציע.
2. לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, אני/ו מצהיר/ה/ים בזה כי:
3. הנני מצהיר כי הגוף מקיים את חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים על פי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים עלי כמעסיק לצורך הספקת שירותים, וכי במידה ואוכרז כזוכה במכרז אקיים ואשמור את חוקי העבודה וצווי ההרחבה ובמסגרת זו על פי:
 - פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945.
 - פקודת הבטיחות בעבודה, 1946.
 - חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949.
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
 - חוק החניכות, תשי"ג-1953.
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
 - חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954.
 - חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
 - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
 - חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967.
 - חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995.
 - חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.
 - חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
 - חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988.
 - חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991.
 - חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.
 - פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
 - סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998.
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001.
 - סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000.

- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002.
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006.
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997.
- 4. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
- 5. כמו כן הנני מצהיר [נא לסמן X במשבצת המתאימה]:
 - הגוף, "בעל זיקה" אליו ובעל שליטה בו, לא הורשעו בפלילים בגין הפרת דיני עבודה בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה למכרז של הגוף לצורך ההתקשרות במסגרת המכרז הנדון.
 - הגוף, "בעל זיקה" אליו ובעל שליטה בו, הורשעו בפלילים בגין הפרת דיני עבודה בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה למכרז של הגוף לצורך ההתקשרות במסגרת המכרז הנדון (במידה והיו הרשעות כדלקמן, יש לציין מהן ולצרף את פסק הדין החלוט שניתן בהן).
- 6. כמו כן הנני מצהיר כי [נא לסמן X במשבצת המתאימה]:
 - חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה במציע לא הורשעו בפלילים בגין הפרת דיני עבודה בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה למכרז של הגוף לצורך ההתקשרות במסגרת המכרז הנדון.
 - חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה במציע הורשעו בפלילים בגין הפרת דיני עבודה בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה למכרז של הגוף לצורך ההתקשרות במסגרת המכרז הנדון (במידה והתקיימו הרשעות כלשהן יש לציין מהן ולצרף את פסק הדין החלוט שניתן בהן).
- 7. כמו כן הנני מצהיר כי [נא לסמן X במשבצת המתאימה]:
 - לא הושתו קנסות על המציע, על "בעל זיקה אליו", על בעלי השליטה שבו ועל חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה, בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.
 - הושתו קנסות על המציע, על "בעל זיקה אליו", על בעלי השליטה שבו ועל חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה, בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות (במידה והושתו קנסות כאמור, נדרש לפרטם במסגרת ההצעה למכרז).
- 8. כמו כן הנני מצהיר כי [נא לסמן X במשבצת המתאימה]:
 - לא הושתו עיצומים כספיים על המציע, על "בעל זיקה אליו", על בעלי השליטה שבו ועל חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה, בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.
 - הושתו עיצומים כספיים על המציע, על "בעל זיקה אליו", על בעלי השליטה שבו ועל חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה, בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות (במידה והושתו עיצומים כאמור, נדרש לפרטם במסגרת ההצעה למכרז).

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא ותפקיד החותם	חתימה וחותמת החברה
-------	---------------------	--------------------

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 עו"ד

_____ מספר רישיון עו"ד

_____ תאריך

9. התחייבות בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הלמ"ס במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך המכרז ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז וכן להביא לידיעתם של הפועלים מטעמי, לרבות קבלני המשנה, מחויבות זו.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך _____ שם מלא של המציע / החותם בשם המציע _____ חתימה וחותרמת המציע _____

אישור עורך הדין

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

חתימה וחותרמת

מספר רישיון

תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותרמת המציע: _____

10. תצהיר המציע בדבר התשתית המוצעת, ניסיון המציע והצוות המוצע

	תאריך
--	-------

לכבוד
 ועדת המכרזים
 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
 רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת הצהרה בשמה של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע").

לאחר שהוזהרת/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, אני/ו מצהיר/ה/ים בזה כי: אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"):

חלק א' - ניתן לציין פרויקטים רבים יותר, המתאימים למפורט בבדיקת ציון האיכות בפרק א' סעיף 3.3 (טבלה 3.3.1).
 יש לצרף אישורים להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים ו/או אמות מידה של איכות דוגמת קורות חיים, מסמכי השכלה, הסמכות וכו'.

1. הנני מאשר שקראתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו. התנאים מקובלים עליי, ביכולתי לעמוד בהם ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.

2. אני מצהיר: או א: תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת כ Leader ב Magic Quadrant For CRM Customer Engagement Center או באחת מ-2 הקשתות העליונות ב- Forrester wave, בדיווח האחרון שפורסם לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

או ב: חברת מחקר בין לאומית מובילה אחרת _____, בעלת מעמד דומה לחברות הדירוג שפורטו לעיל, כפי שאושרה מראש ע"י הלמ"ס בתהליך שאלות ההבהרה.

נא להקיף בעיגול או לסמן, האם התשובה היא 2 א או 2 ב.

3. תשתית CRM המוצעת על ידי במסגרת מכרז זה הינה: _____ של חברת _____.

4. להלן פירוט סוגי רישוי המוצעים על ידי עבור תשתית ה-CRM המוצעת בסעיף 3:

#	השירות	כמות לשקלול (60 חודשים)	הרישוי המוצע
1	רישיון לשימוש חודשי למשתמשי היישומים הבסיסיים שיפותחו	1,800	
2	רישוי חודשי ל-BI, עבור משתמשי היישומים הבסיסיים	900	

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

#	השירות	כמות לשקלול (60 חודשים)	הרישוי המוצע
3	רישיון לשימוש חודשי למפתח או מנהל המערכת	300	
4	רישוי למערכת ניהול טפסים ומסמכים	60	
5	רישוי חודשי למשתמש מזוהה חיצוני	1,800	
6	רישוי לחבילת פניות של משתמש לא מזוהה חיצוני	150,000	
7	רישוי חודשי למעטפת אבטחה מתקדמת, לכלל הסביבות המופעלות ע"י הלמ"ס, הכוללת יכולת הצפנת נתונים ומסמכים, וקבלת LOG-audit ו-LOG מלאים על פעילות כלל היישומים	60	
8	רישוי חודשי להפעלת סביבת הבדיקות	60	
9	עלות חודשית להפעלת סביבת הפיתוח	60	
10	רישוי חודשי לפתרון לגיבוי מחוץ לחצר היצרן	60	

5. אני מצהיר כי תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים בסביבת ענן, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, עבור שלושה (3) לקוחות בישראל אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים, כלהלן:

#	שם הלקוח	מספר משתמשים	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחתימת המציע:

6. הינני מתחייב כי בתוך שנתיים ממועד הפעלת שירות מ-region בתחומי מדינת ישראל על ידי אחד או יותר משני הספקים הזוכים ברובד I במכרז נימבוס הממשלתי, שירותי תשתית ה-CRM המבוקשים ע"י הלמ"ס, יסופקו מתחומי מדינת ישראל באמצעות הנימבוס.

7. אני בעל ניסיון מוכח בביצוע של לפחות 2 "פרויקטים מוכרים", כהגדרתם בסעיף 2.3.4 למכרז:

#	שם הלקוח	שם הפרויקט (נא לציין האם הוא פרויקט פיתוח. בנוסף יש לציין את שם התשתית עליה פותחו היישומים בפרויקט)	עלות היישום (ללא עלות פיתוח רישוי ותחזוקה), לפני מע"מ	תאריך העברה לייצור	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

8. אני מעסיק _____ עובדים בהעסקה ישירה כפי שמפורט בסעיף 2.3.2.2 בפרק א', בעלי

הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת, נכון למועד הגשת ההצעה במכרז.

9. אני מציג את _____ כמנהל הפרויקט, אשר הינו בעל הסמכה _____

מטעם היצרן לתשתית המוצעת, והינו בעל ניסיון בפרויקטים המוכרים הבאים:

#	שם הלקוח	שם הפרויקט (נא לציין האם הוא פרויקט פיתוח. בנוסף יש לציין את שם התשתית עליה פותחו היישומים בפרויקט)	עלות היישום (ללא עלות פיתוח רישוי ותחזוקה), לפני מע"מ	תאריך העברה לייצור	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
1						
2						

#	שם הלקוח	שם הפרויקט (נא לציין האם הוא פרויקט פיתוח. בנוסף יש לציין את שם התשתית עליה פותחו היישומים בפרויקט)	עלות היישום (ללא עלות פיתוח רישוי ותחזוקה), לפני מע"מ	תאריך העברה לייצור	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

מנהל הפרויקט

להלן פרטי מנהל הפרויקט העומד בתנאי הסף של המכרז :

#	חבר הצוות	ניסיון	מתכונת העסקה	שם מלא	מס. זהות
1.	מנהל הפרויקט				

ככלל, הלמ"ס תתבסס על דירוג של לכל הפחות 2 מתוך הלקוחות שפירט המציע במענה לפרק ג'. עם זאת, הלמ"ס רשאית להתבסס על לקוחות של המציע אשר לא פורטו בהצעתו, במקום או בנוסף.

כמו כן, אם ללמ"ס ניסיון קודם עם הגורם הנבדק, הלמ"ס רשאית להחליט כי חוות דעת של נציג הלמ"ס תקבע את הציון בסעיף זה בנוסף לפנייה ללקוחות אחרים או בלא צורך בפנייה ללקוחות אחרים, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

במסגרת זו, לקוח או איש קשר אליו תפנה הלמ"ס, אשר אינו זמין לשיחה במשך 5 ימי עבודה או לא ייצור קשר תוך 5 ימי עבודה, לא יובא בחשבון כלל.

חלק ב' - ניתן לציין פרויקטים רבים יותר, המתאימים למפורט בבדיקת ציון האיכות בפרק א' סעיף 3.3 (טבלה 3.3.1).
יש לצרף אישורים להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים ו/או אמות מידה של איכות דוגמת קורות חיים, מסמכי השכלה, הסמכות וכו'.

1. פרויקטים מוכרים, שפותחו ע"י המציע -
המציע פיתח את הפרויקטים המוכרים הבאים:

#	שם הלקוח	שם הפרויקט (נא לציין האם הוא פרויקט פיתוח. בנוסף יש לציין את שם התשתית עליה פותחו היישומים בפרויקט)	היקף הפיתוח, לא כולל בש"ח, מע"מ	עלות היישום (ללא עלות רישוי ותחזוקה), לפני מע"מ	תקופת ביצוע הפרויקט	תאריך העברה לייצור	מספר משתמשים	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

2. פרויקטים מוכרים, שנוהלו ע"י מנהל הפרויקט המוצע:

#	שם הלקוח	שם הפרויקט (נא לציין האם הוא פרויקט פיתוח. בנוסף יש לציין את שם התשתית עליה פותחו היישומים (בפרויקט)	היקף הפיתוח בש"ח, לא כולל מע"מ	עלות היישום (ללא עלות רישוי ותחזוקה), לפני מע"מ	תקופת ביצוע הפרויקט	תאריך העברה לייצור	מספר משתמשים	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון ודוא"ל של איש הקשר אצל הלקוח
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

ככלל, הלמ"ס תתבסס על דירוג של לכל הפחות 2 מתוך הלקוחות שפירט המציע במענה לפרק ג'. עם זאת, הלמ"ס רשאית להתבסס על לקוחות של המציע אשר לא פורטו בהצעתו, במקום או בנוסף.
 כמו כן, אם ללמ"ס ניסיון קודם עם הגורם הנבדק, הלמ"ס רשאית להחליט כי חוות דעת של נציג הלמ"ס תקבע את הציון בסעיף זה בנוסף לפנייה ללקוחות אחרים או בלא צורך בפנייה ללקוחות אחרים, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
 במסגרת זו, לקוח או איש קשר אליו תפנה הלמ"ס, אשר אינו זמין לשיחה במשך 5 ימי עבודה או לא ייצור קשר תוך 5 ימי עבודה, לא יובא בחשבון כלל.

ובאנו על החתום:

שם מורשה החתימה ותפקידו אצל המציע	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

11. אישור לעניין עסק בשליטת אישה

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

הצהרה

אני רוי"ח _____, מ.ר. _____ מאשר בזאת כי המציע _____ הינו עסק בשליטת אישה וכי לא התקיים אף אחד מהתנאים האלה:

1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.
2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובי משפחה של המחזיקה בשליטה.

הגדרות לעניין נספח זה:

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, בעצמה או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.
"נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל הכללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כגון זה בעסק, אף אם תוארו שונה.
"עסק בשליטת אישה" – עסק שאישה מחזיקה בשליטה בו ואשר יש לה, ביחידות או עם נשים אחרות, את היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה "אישור" שלעיל.

_____ חתימת רוי"ח

_____ חותמת ומספר רישיון רואה החשבון

_____ תאריך

אישור

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

_____ חתימה וחותמת המציע

_____ שם מלא של המציע / החותם בשם המציע

_____ תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע: _____

12. קבלת מסמך בפורמט עריכה – התחייבות

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

הצהרות התחייבות למכרז:

שנעשתה ע"י המציע _____, מס' ח.פ. / עוסק מורשה _____ (להלן: המציע)

הואיל והמציע ביקש לקבל עותק של מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס בתצורה של קובץ word דרך דואר אלקטרוני (להלן: הקובץ); והואיל וזכויות היוצרים בקובץ שייכות למדינת ישראל באמצעות הלמ"ס; והואיל והלמ"ס מסכימה להעמיד לרשות המציע את הקובץ בכפוף לרישיון שימוש אישי לצורך הגשת הצעת המציע למכרז הנ"ל, ובכפוף להצהרות והתחייבויות החברה שלהלן.

הרי המציע מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. המציע מצהיר כי ידוע לו כי זכויות היוצרים בקובץ שייכות למדינת ישראל באמצעות הלמ"ס.
2. המציע מצהיר כי ידוע לו שהלמ"ס מעמידה את הקובץ לרשות המציע, בכפוף לרישיון שימוש אישי לצורך הגשת הצעת המציע למכרז 37/2022
3. המציע מתחייב לא לבצע כל שינוי בנוסח המכרז שבקובץ ולהשאירו זהה לנוסח שנמסר על ידי הלמ"ס.
4. המציע מתחייב לעשות שימוש אישי בלבד בקובץ לצורך הגשת הצעתו למכרז הנ"ל.
5. המציע מתחייב שלא להפיץ את הקובץ לכל גורם אחר או להעמיד אותו לרשות כל גורם אחר.
6. המציע מצהיר כי ידוע לו שבמידה ונמצא בהצעתו שינוי בנוסח המכרז, הנוסח התקף יהיה הנוסח שנמסר על ידי הלמ"ס.
7. המציע מצהיר כי ידוע לו שבמידה ונמצא כי הצעתו למכרז כוללת שינויים בנוסח המכרז, תהיה הלמ"ס רשאית, בהתאם לנסיבות העניין, לפסול את הצעת המציע.

הספק: _____

אישור עו"ד:

הנני לאשר כי _____ חתם/מה/מו על ההתחייבות הנ"ל מטעם המציע בתאריך _____ וכי הוא/היא/הם מורשה/י חתימה מטעם המציע ומוסמך/כת/כים על פי מסמכי היסוד של המציע לחתום על התחייבות זו בשם המציע.

חתימה

מס' רישיון עו"ד

חותמת עו"ד

13. טופס הצעת המחיר

טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת

לכבוד
ועדת המכרזים
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
רח' כנפי נשרים 66, ירושלים

הנדון: מכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס (להלן – "המכרז")

1. במענה למכרז 37/2022 אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס ולאחר שעיינו במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח החוזה שצורף ונספחיו, אנו מגישים בזה את הצעתנו הכספית למכרז.
2. אנו מצהירים בזאת כי כל מסמכי המכרז נקראו על ידנו, וכל האמור בהם הובן על ידנו, מקובל עלינו ואנו מסכימים למכלול התנאים, ההתניות וההסדרים המובאים במסמכי המכרז ומתחייבים לפעול על-פיהם.
3. אנו מצהירים בזאת שביכולתנו לתת את השרות במגבלות הזמן שנקבעו במסמכי מכרז זה ובמועדים שייקבעו ע"י הלמ"ס מעת לעת, וברמה מקצועית מעולה.
4. המחיר המוצע על ידנו כאמור להלן, כולל את כל המשימות המוטלות עלינו באשר הן כפי המוגדר במכרז ובהסכם ההתקשרות שבמכרז זה, ואת כל העלויות הכרוכות בביצוען - ובכללן: נסיעות, שכר עובדים, מנהלים, קבלני משנה, זכויות סוציאליות, ציוד כללי, ביגוד, רווחה וטיפול בפרט, כלי רכב, הדרכות, החזר הוצאות, השתתפות בישיבות, אמצעי ותשתיות מיחשוב, רישיונות, חומרה, תוכנה, תשתיות וציוד תקשורת, רווח קבלני וכיו"ב ולא תהיה לנו כל תביעה כספית מהלמ"ס מעבר למחיר המבוקש שנדרש על ידי בהצעת המחיר להלן.
5. ידוע לנו, כי בגין אי ביצוע השירותים כנדרש, ומבלי לגרוע מכל דין או זכות, רשאי המזמין לקנוס אותנו ולקזז מן התמורה כמוגדר במכרז ובהסכם ההתקשרות.
6. הצעת המחיר מצורפת בקובץ האקסל, כחלק ממסמכי המכרז.
7. במקרה שבו קיימת טעות חישוב במכפלת הכמות במחיר ליחידה ו/או טעות חישוב בחיבור סך כל הכמויות, תילקח בחשבון העלות כפי שהוצעה ליחידה תוך שהלמ"ס תחשב את המחיר של מכפלת היחידות בכמות ו/או את סך כל הכמויות, בהתאמה, ולפי העניין, בעצמה. כמו כן, לגבי השרות שבהן הצעת המחיר ניתנת כאחוז הנחה, במקרה שבו קיימת טעות חישוב אחוז ההנחה ממחירון היצרן, יילקח בחשבון אחוז ההנחה כפי שהוצע, והלמ"ס תחשב את העלות ליחידה ואת סך כל הכמויות בעצמה. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הלמ"ס לבצע תיקון טעויות חשבוניות או טעויות סופר אחרות.
8. במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחד הפריטים או יותר או שהצעת המחיר לא תהיה תואמת לדרישות הנקובות, הצעת המחיר בכללותה עלולה להיפסל, וההצעה כולה עלולה להדחות על הסף, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הלמ"ס.
9. לצורך תשלום התמורה לספק הזוכה, לסכומים האמורים יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין ותהיה הצמדה כמפורט בסעיף 10 "כללי תשלום" להסכם. מעבר לאמור, לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף.
10. אינני מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה/י חתימה של המציע

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות - אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, באמצעות מורשי חתימה על פי חוק נכסי המדינה, התשי"א-1951

(להלן: "הלמ"ס" או "המזמין")

מצד אחד

ל בין

חברת _____ בע"מ, ח.פ. _____, באמצעות מורשי החתימה של החברה על פי מסמכי היסוד

מכתובת _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והלמ"ס פרסמה את המכרז הפומבי 37/2022 לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן ("המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק ב למכרז ("השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1 נספח א' – מסמכי המכרז, לרבות פירוט השירותים (פרק ב' למסמכי המכרז, כולל נספחים);

1.1.2 נספח ב' – חוברת ההצעה של הספק במכרז, לרבות ההצעה כוללת הצעת המחיר;

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע והותמת המציע:

- 1.1.3 נספח ג' – ערבות ביצוע צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים ;
- 1.1.4 נספח ד' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים ;
- 1.1.5 נספח ה' – הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים
- 1.1.6 נספח ו' - תצהיר הכשר בטחוני של הצוות המוצע
- 1.1.7 נספח ז' – אישור הצטרפות לפורטל הספקים.
- 1.2 המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.3 בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז, זולת אם נקבע במפורש אחרת בהסכם זה. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ובתכלית המכרז של אספקת הטובין והשירותים למזמין באופן מיטבי.
2. היקף ותקופת ההתקשרות
- 2.1 תקופת ההתקשרות עם הספק הינה לתקופה של 24 חודשים, תוך שלמזמין שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובכלל זה לצרכי תחזוקה, עד שנה אחת בכל פעם וסה"כ עד 10 שנות תחזוקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובאישור ועדת המכרזים. תקופת התחזוקה תיספר לכל יישום בנפרד, ותחילתה יהיה במועד קבלת אישור של המזמין בדבר גמר פיתוח של היישום הרלוונטי. במקרה של הארכת ההתקשרות - ההתקשרות תהיה בתנאים זהים. הארכת תקופת ההתקשרות מכוח סעיף זה יכולה שתהא גם בהודעה חד-צדדית של המזמין לספק.
- 2.2 למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף השירותים הנדרשים מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, ללא צורך בנימוק החלטתו וללא כל פיצוי.
- 2.3 כל שינוי בהיקף ההתקשרות או מימוש הזכות להגדיל את ההתקשרות, תיכנס לתוקפה רק עם חתימה של מורשיי החתימה מטעם המזמין, המפורטים בסוף הסכם זה. יובהר, כי מימוש זכות הברירה להארכת תקופת ההתקשרות יכולה שתיעשה על ידי הלמ"ס בהודעה בכתב שתועבר לספק, והיא תיכנס לתוקפה ללא צורך בחתימת הספק.
- 2.4 במהלך תקופת ההסכם המזמין יהיה רשאי להורות על ביצוע שינויים בהרכב השירותים ובכל תוכנית עבודה שסוכמה בין הצדדים, לרבות צורתם והיקפם וכל חלק מהם, כפי שימצא לנכון והספק מתחייב למלא אחר הוראותיו.
- 2.5 בשינויים מהותיים יציע הספק הצעה לביצוע שינויים אלו, כולל משמעויות מחיר והשלכות על משך ביצוע השירותים. הספק מתחייב כי הצעתו תהיה סבירה ולא תחרוג ממחיר השוק לשירותים המבוקשים. אישר המזמין בכתב על-ידי מורשי החתימה אצלו את ההצעה, יפעל הספק בהתאם להצעתו המאושרת.
- 2.6 לעניין שינויים שאינם מהותיים לא יהא זכאי הספק לתוספת תמורה. הגדרת השינויים כשוליים או כמהותיים וסכום התמורה אם בכלל תיעשה על-ידי נציג המזמין, בהתאם לשיקול דעתו.
- 2.7 אין באמור כדי לגרוע מזכותו של המזמין לפנות לספקים אחרים לצורך קבלת שירותים

כלשהם ולשלב את התוצרים עם ביצוע השירותים על-פי הסכם זה, לרבות שירותים שבוצעו על ידי הספק. החליט המזמין לבצע את השינויים על-ידי ספק/ים אחר/ים מתחייב הספק לשתף פעולה עימם, בהתאם להנחיותיו של נציג המזמין.

3. התחייבויות והצהרות הספק

3.1 הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם זה.
- 3.1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוא נקט בכל הפעולות הדרושות על פי מסמכי היסוד שלו כדי שיוכל לבצע הסכם זה על כל פרטיו.
- 3.1.3 הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המכרז והבינו וקיבל מנציגי המזמין את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיו ועל-פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי המזמין בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים לביצוע השירותים.
- 3.1.4 הוא ייתן את כלל השירותים הנדרשים לפי המכרז ללמ"ס במלואם, בהתאם לדרישות הלמ"ס, ובכלל זה במקומות ובמועדים הנדרשים, וזאת במיומנות מקצועית גבוהה ולשביעות רצונה של הלמ"ס.
- 3.1.5 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.6 הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות, והוא יציגם למזמין בכל עת שידרוש.
- 3.1.7 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הוא יישא בעלויות של שינויים אלו.
- 3.1.8 יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים, ובכלל זה ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, האמצעים הכספיים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי מחויבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.9 הוא הבין את צרכי הלמ"ס ודרישותיה, יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.1.10 הוא יעשה את הנדרש והסביר ומה שמומחה היה עושה לשם השלמת מתן השירותים ברמת מקצועיות גבוהה, בהתאם להוראות המכרז, לרבות ההסכם על נספחיו.
- 3.1.11 הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
- 3.1.12 הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה, מבלי לגרוע מכלליות האמור, הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין וראש אגף הגנת הסייבר אצל המזמין.
- 3.1.13 הוא יספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 3.1.14 הוא ייתן את השירותים ביושר ובאופן עצמאי ובלתי תלוי, ומבלי לגרוע מן האמור,

מתחייב הספק שלא ייתן כל המלצה או יביע דעה אלא אם ההמלצה ו/או הדעה היא דעה עצמאית שלו ונובעת משיקולים מקצועיים טהורים.

3.1.15 הוא יעביר לידיעת נותני השירותים מטעמו את הוראות סעיף זה ומתחייב לפעול על מנת להבטיח את עמידתם במחויבויות אלה בעצמם.

3.1.16 הוא יודיע למזמין מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו או הצהרות קבלני המשנה מטעמו, ולגבי כל צו שיינתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

4. כוח האדם מטעם הספק

4.1 לצורך מתן השירותים, יפעיל הספק נותני שירותים מטעמו בכמות מספיקה ובהיקף שעות הנדרש לביצוע כלל השירותים כנדרש, בעלי המומחיות והמקצועיות הנדרשת, ובכלל זה לטובת מילוי בעלי התפקידים המפורטים במכרז, ובכפוף להוראות בדבר הסיווג הנדרש.

4.2 מובהר כי השירותים יינתנו על ידי כוח האדם שצוין בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותם של בעל תפקיד כאמור מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי אשר עומד בתנאי הסף של המכרז ובעל כישורים וניסיון דומים לכוח האדם שהוצע על ידיו במסגרת ההצעה ובכפוף לאישור מראש ובכתב של הלמ"ס.

4.3 הספק יהיה רשאי להסתייע בקבלני משנה לצורך מתן השירותים, בכפוף לקבלת אישור הלמ"ס מראש ובכתב. הלמ"ס תהא רשאית לדחות בקשה כאמור, מנימוקים שיינתנו לספק, ובכלל זה בשל היבטי אבטחת מידע והגנת הסייבר.

4.4 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק, בכל עת, הפסקת פעילותו של נותן שירותים כלשהו בכל הנוגע לפעילות הספק בקשר למתן השירותים ללמ"ס, לרבות קבלן משנה או מי מטעמו, והספק יהיה חייב להפסיק עיסוקו של נותן שירותים זה בכל הקשור למתן השירותים ללמ"ס מיידית או בהתאם להנחיית הלמ"ס, וכן לדאוג למחליף העומד בדרישות המכרז והמקובל על הלמ"ס, ברמה נאותה, בתוך זמן סביר בהתחשב, בין היתר, בתפקיד שאותו הוא ממלא ושלא יעלה על 5 ימי עבודה, כפי שתנחה הלמ"ס. אין המזמין חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת פעילותו של נותן שירותים כאמור.

4.5 למען הסר כל ספק, ההסכם ו/או ההסכמים בין הזוכה לבין קבלני המשנה לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.

4.6 מובהר כי הספק ו/או נותן שירותים מטעמו ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת פעילות של הספק או גורם מטעמו, בין אם הפסקת הפעילות הינה ביוזמת הספק ובין אם ביוזמת המזמין.

4.7 הוראות סעיף זה נועדו להוסיף על הקבוע בפרק ב' למכרז, ואין בהן כדי לגרוע מהקבוע בפרק ב' למכרז, לעניין אנשי הצוות, הגשת מועמדותם, החלפתם וכיוצא באלה.

5. יחסים בין הצדדים

5.1 הספק יבצע הסכם זה כקבלן עצמאי. הספק מצהיר ומסכים כי אין בהסכם זה כדי ליצור בין

- הספק, קבלן המשנה או מי מטעמם לבין הלמ"ס יחסי עובד-מעסיק.
- 5.2 הספק ישתמש אך ורק בקבלני המשנה אשר הלמ"ס אישרה להסתייע בהם, וזאת מבלי לגרוע מאחריותו של הספק כלפי המזמין לביצוע מתן השירותים. במקרה של בקשה להחלפת קבלן משנה, יספק הספק נימוקים לבקשה והחלטת הלמ"ס תהא סופית.
- 5.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
- 5.3.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעסיק והמזמין אינו המעסיק של כל גורם שהוא הפועל מטעם הספק.
- 5.3.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, שיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר שלהם זכאים האנשים המועסקים על ידיו, בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל גורם אחר הפועל מטעמו לצורך מתן השירותים למזמין.
- 5.3.3 בנוסף לאמור לעיל, מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובכלל זה מאחריותו של הספק כלפי הגורמים מטעמו, הספק מקיים את כל חובותיו בכל הנוגע לשמירת זכויות עובדים ומתחייב להמשיך לקיימם במשך כל תקופת ההתקשרות, ובכלל זה מתחייב לקיים בתקופת הסכם זה את חוקי העבודה הנוגעים לעניין לגבי הפועלים מטעמו לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, וכן מתחייב הוא למלא בכל עת אחר הוראות הדין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, וכן אחר האמור בהוראות ההסכמים הקיימים הכלליים ו/או כל חוזה קיבוצי שנערך ושהוא בר תוקף בענף המתאים לאותו סוג של עובדים, כפי שיוקנו ויוארכו מעת לעת, וכן אחר כל צו הרחבה שחל ו/או יחול בעתיד.
- 5.3.4 המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אם קיימת חובה על הספק או על קבלני המשנה על פי כל דין לנכות למועסקים אלה סכומים משכרם, יעשה הדבר על ידי הספק או קבלני המשנה.
- 5.3.5 ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק או כל גורם שהוא מטעמו של הספק, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
- 5.3.6 במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.
- 5.4 למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי לא תהיינה למועסקים על ידי הספק או על ידי מי מטעמו בביצוע הסכם זה זכות כלשהי של עובדי מדינה והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדי מדינה ולא לפיצויים או להטבות כלשהן בקשר לביצועו, ביטולו או סיומו של הסכם זה, או הפסקת ביצוע העבודה מכל סיבות שהן.
- 5.5 הלמ"ס תהא זכאית לקבל מהספק במשך כל תקופת מתן השירותים, ותוך שנה לאחר סיומה, כל מידע בקשר למתן השירותים, לרבות תוכניות ומסמכים.
- 5.6 הלמ"ס תהיה רשאית להשתמש כראות עיניה, בכל זמן, תוך כדי ביצוע ההסכם ולאחריו, בכל חומר ובכל ידע, מסמך או פרטים אחרים שנמסרו על ידי הספק במסגרת מתן השירותים, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מסירת החומר כולו או מקצתו, ולכל צורך שהוא,

למי שימצא לנכון, במסגרת שירות המדינה, החברות הממשלתיות וכל רשות ציבורית אחרת הפועלת על פי דין ורשאית היא לפרסם את החומר או חלק ממנו בכל דרך שתיראה בעיניה בקרב הגופים האמורים.

5.7 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של הלמ"ס ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את הלמ"ס בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק ללמ"ס או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג הלמ"ס לכל מטרה שהיא טעונה הסמכה מפורשת לכך על ידי הלמ"ס, מראש ובכתב.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

6. סודיות אבטחת מידע והגנת הסייבר

6.1 הספק מתחייב כי הוא וכל הפועלים מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.

6.2 מובהר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר היה או יהפוך נחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות, היה בידי הספק וברשותו קודם לחתימה על ההסכם, יגיע לידי הספק בעתיד ממקור עצמאי שלא הפר עקב כך התחייבות לשמירת סודיות, קיימת לגביו חובה על פי דין לגלותו, וכן על מידע שהינו בגדר ידע מקצועי שאינו ייחודי או ייעודי למזמין ושלא נצבר בעקבות מתן השירותים למזמין.

6.3 הספק אחראי לכך כי כל הפועלים מטעמו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות מוחלטת, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

6.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין, המגיע לרשותו, באמצעי אבטחה נאותים המקובלים בשוק, וככל שיש דרישות מאת המזמין בהקשר זה, בהתאם לדרישות המזמין.

6.5 כמו כן, מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק ינקוט בכל הצעדים הנדרשים לצורך אבטחת המידע שיגיע לרשותו ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והגנות הסייבר המשמשות לאבטחת המערכות בהם הוא עושה שימוש בעת ביצוע חובותיו לפי הסכם זה הם חדישים ועומדים בסטנדרטים המקובלים עבור מערכות אלו.

6.6 הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם שמירת הסודיות, אבטחת המידע והגנת הסייבר, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי.

6.7 הספק מתחייב לדווח למזמין, בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם. חובה זה תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו; יובהר כי חובת דיווח זו תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

6.8 מבלי לגרוע מאחריות הספק לגבי שמירת הסודיות ואבטחת המידע על ידי הפועלים מטעמו, הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיופעלו על ידיו לצורך ביצוע ההסכם,

- לרבות קבלני משנה ומי מטעמם, על נספח ד' להסכם - נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים.
- 6.9 הספק יהיה רשאי לתת את השירותים אך ורק באמצעות בעלי אישור ביטחוני ברמת הסיווג הנדרשת במכרז, ובכפוף לקבלת אישור הלמ"ס. לצורך קבלת אישור הלמ"ס לתחילת מתן השירותים על ידי מי מטעמו של הספק, יידרש הספק למסור ללמ"ס רשימה שמית של מי שהוא מבקש לספק באמצעותו את השירותים, כולל מספרי תעודות זהות, בצירוף הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים בנוסח נספח ה' להסכם ותצהיר הכשר בטחוני של הצוות המוצע, בנוסח נספח ו' להסכם, חתומים על ידי כל אחד מהם, וכן כל מסמך נוסף שיידרש, בהתאם להנחיות הלמ"ס. הספק יעשה כן במעמד החתימה ומעת לעת, כאשר נדרשת הוספת/החלפת אנשים מטעמו.
- 6.10 על כל הפועל מטעם הספק, הנמצא בשטח הלמ"ס, להישמע להוראות קצין הביטחון של הלמ"ס או ראש אגף הגנת הסייבר בלמ"ס, או מי מטעמם, הניתנות במילוי תפקידם ולפעול, בין השאר, בהתאם להנחיות אבטחת המידע המפורטות בנספח ב' 1.
- 6.11 למען הסר ספק, חובת שמירת הסודיות ואבטחת המידע תחול גם לאחר סיום ההסכם.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

7. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם
- 7.1 הספק מצהיר כי הוא או נותן שירותים מטעמו אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים או של אפשרות ממשית לניגוד עניינים בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 7.2 הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.
- 7.3 בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.
- 7.4 מבלי לגרוע מזכויות הלמ"ס לפי הסכם זה או לפי כל דין, הלמ"ס תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל הסכם זה בגין חשש לניגוד עניינים בהודעה בכתב של 21 ימים מראש ו/או להעביר את הטיפול בנושא או נושאים מסוימים לגורם אחר. לא תבטל הלמ"ס את החוזה לפי סעיף זה אלא לאחר שנתנה לספק הזדמנות להשמיע את טענותיו והזדמנות סבירה לתקן את הטעון תיקון.
- 7.5 הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידיו לצורך ביצוע ההסכם, לרבות קבלני משנה ומי מטעמם, על התחייבות לעניין שמירה על הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ד' להסכם זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

8 בעלות וזכויות קניין רוחני

- 8.1 הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות הקניין הרוחני, לרבות זכות היוצרים, זכויות הפטנטים וכל הזכויות הקנייניות או החוזיות, הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש

- והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינים, בהתאם לתנאי הסכם זה.
- 8.2 בכל מקרה שבו יטען צד שלישי כלשהו, לרבות לאחר תום תקופת ההתקשרות, כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי ("טענת הפרה"), אזי הספק יישא באחריות הבלעדית להתמודדות עם טענת הפרה, על חשבוננו ובכלל זה ישלם שיפוי מלא למזמינים וכן את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש לצורך כך.
- 8.3 הספק מעביר בזאת את כל זכויותיו בכל תוצרי העבודה של הספק, לרבות מי מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה, לרבות חלק מהם, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), במלואן ובשלמותן, למזמין, כך שהן תהיינה זכויותיו הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני.
- 8.4 מוסכם בזאת כי כל זכויות הקניין הרוחני, בישראל ומחוצה לה, בתוצרי העבודה שיפותחו ו/או יוכנו על ידי הספק ו/או על-ידי עובדיו ו/או על-ידי מועסקיו, יהיו בבעלות מלאה ובלעדית של המדינה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ולמען הסר ספק, מובהר כי המדינה, לרבות המזמין, תהיה רשאית לנהוג בתוצרי העבודה כאמור מנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שיראה לו, תוך כדי תקופת ההסכם ולאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות לתוצרי העבודה, השלמתם או עריכתם מחדש, פרסומם או העברתם לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ולרבות ללא ציון שמו של הספק, עובדיו, מועסקיו או מי מטעמו.
- 8.5 הספק יהא אחראי להבטיח את הבעלות הבלעדית כאמור בסעיף 8.4 בתוצרי העבודה כאמור, לרבות רכישת זכויות קניין רוחני אשר שייכות לצד שלישי כלשהו, ככל הנדרש, נקיות מכל שעבוד או משכון או זכויות צד שלישי וכיוצא בזה, וביצוע כל פעולה נוספת הדרושה לשם כך. הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המזמין בהתאם לסעיף זה בכל התקשרות שלו עם כל מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב להעביר ללמ"ס רישיונות שימוש של בעלי הזכויות בתוכנות ברישיון, ובכלל זה לגבי זכות היוצרים, מבלי שיהיה על הלמ"ס לחתום על כל מסמך נוסף מלבד הסכם זה. הרישיונות יסופקו בכמויות הנדרשות לצורך מתן השירותים. הרישיונות יימסרו כשהם חופשיים מכל שעבוד, עיקול או תביעת צד ג' והם יהיו מתאימים ליעדים ולמטרות של מתן השירותים.
- 8.7 המזמין יהיה רשאי, בעצמו או על ידי מי מטעמו, לעשות כל שינוי בתוצרי עבודה שנוצרו עבור הלמ"ס על ידי הספק או כל גורם שהוא מטעמו במסגרת הסכם זה, לרבות מסמכי אפיון ותיעוד, ללא הסכמת הספק, קבלן משנה או כל גורם שהוא, ואף ללא ידיעתם, ולא תהיה לספק, לקבלן משנה או לעובדיהם, או למי מטעמם, כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלה כדי לפגוע בו, בזכויותיו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי הספק או קבלן משנה או למי מטעמם אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק וכל קבלן משנה לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע הסכם זה בשל זכויות מוסריות, כהגדרתן בסעיף 45 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007.
- 8.8 הספק ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות מכל סוג שהיא להשלכות של ביצוע שינויים כלשהם

- על ידי המזמין ו/או מי מטעמו בתוצרים, ובכלל זה לתביעות צד ג' בגין הפרת זכויות יוצרים בשל שינויים כאמור.
- 8.9 למען הסר ספק, הספק מוותר בזאת על הזכות כי שמו ייקרא על תוצרי העבודה וכן מתיר מראש למזמין או למי מטעמו לעשות כל פעולה וכל שינוי בתוצרי העבודה אותם ימצא המשרד לנכון לעשות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לא ייחשבו פעולה או שינוי כאמור כסילוף, פגימה או פעולה פוגענית ביצירה. למען הסר ספק, ידוע ומוסכם על הספק כי המזמין אינו מחויב להציג את שמו של הספק או מי מטעמו בקשר לתוצרי העבודה או על גביהם.
- 8.10 הספק מצהיר כי ככל שאיננו היוצר של תוצרי העבודה, הוא קיבל את הצהרתו של היוצר כי לא תהיה לו כל טענה או תביעה כלפי המדינה בנוגע לאי-קריאת שמו על תוצרי העבודה, או בנוגע לשינוי, סילוף, פגימה או כל פעולה אחרת שלדעת היוצר היא פוגענית, ומבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מצהיר כי אם יעלה היוצר טענה או תביעה כאמור, הוא ישפה את המדינה בגין כל נזק שייגרם לה כתוצאה מכך.
- 8.11 הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המזמין בהתאם לסעיף זה בכל התקשרות שלו עם כל מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.12 לעניין סעיף זה, תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.
- 8.13 למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים על ידי הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.
- 8.14 הספק מצהיר ומתחייב כי בביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה הוא לא יפר זכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזה במפורש כי הספק יהא אחראי לבדו לכל דרישה או תביעה בגין הפרת זכויות קניין רוחני הקשורה לביצוע הסכם זה וכל הנובע מכך, לרבות בגין שימוש של המזמין או המדינה בתוצרי העבודה.
- 8.15 מבלי לגרוע מן האמור, הספק ישלם את דמי הנזק ו/או הפיצוי ו/או אובדן ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה שנגרמו למזמין ו/או שאותו נדרש המזמין ו/או מי מטעמו לשאת וכן יהיה חייב לשפות את המזמין, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום אשר המזמין יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד. כחלק מכך, נפסק נגד המזמין בתביעה כאמור, יישא הספק בכל הוצאות המשפט ובכל ההוצאות הנלוות לניהול ההגנה בתביעה וישפה את המזמין בכל סכום שנפסק נגדה. סעיף זה ימשיך לחול אף לאחר מועד סיום הסכם זה.
- 8.16 הצדדים יודיעו זה לזה על כל תביעה שתוגש ובה הועלתה טענת הפרה, ותינתן לכל צד הזדמנות להשתתף בהגנה בפני התביעה. במקרה של תביעה כנגד המזמין, הספק יכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך, אלא אם המזמין יבקש לייצג את עצמו בהליך.
- 8.17 למען הסר ספק, מובהר כי הספק לא יהיה רשאי לעכב תחת ידו תוצרי עבודה כלשהם גם במידה שיטען שהוא זכאי לתשלומים מאת המזמין.
- 8.18 הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

9 תמורה

9.1 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר ולמפורט במסמכי המכרז וההסכם.

9.2 התמורה תהא בגין המפורט להלן תכלול את הרכיבים הבאים:

9.2.1 פיתוח היישומים הבסיסיים

9.2.1.1 היישומים הבסיסיים כוללים:

9.2.1.1.1 פיתוח יישום לניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור)

9.2.1.1.2 פיתוח יישום לניהול תהליכים פנים ארגוניים

9.2.1.2 הפיתוח יכלול בין היתר: איפיון מפורט, פיתוח היישומים, הקמה, בדיקות והטמעת היישומים הבסיסיים וכל הנדרש עד קבלת אישור השלמה.

9.2.1.3 תשלום עבור הפרויקט יתבצע בכפוף להשלמת אבני הדרך, וקבלת אישור ביצוע בכתב ממנהל הפרויקט מטעם המזמין.

9.2.1.4 הספק יהיה זכאי לתמורה עבור הפיתוח של היישומים הבסיסיים ניהול קשרי לקוחות (פניות הציבור) וניהול תהליכים פנים ארגוניים בהתאם להצעתו במכרז בטבלת הצעת המחיר(להלן – "התמורה לפיתוח").

9.2.1.5 התמורה בגין פיתוח היישומים תשולם עפ"י הפירוט כדלקמן:

אחוז לתשלום עבור אבן הדרך	אבני הדרך לתשלום בגין יישום לניהול קשרי לקוחות (פניות הציבור) ויישום לניהול תהליכים פנים ארגוניים
30%	קבלת אישור הלמ"ס לאפיון מפורט
20%	פיתוח של 50% מתכולת האפיון המפורט בהתאם למפורט בנספח 2 לפרק ב' – דרישות ליישומים הבסיסיים
30%	השלמת בדיקות הקבלה
20%	קבלת אישור השלמה מהלמ"ס
100%	סה"כ

*התשלום בגין כל יישום ייעשה בנפרד לפי ההתקדמות באבני הדרך לאותו יישום.

9.2.1.6 למען הסר ספק, התמורה תהא בהתאם לשירותים שיידרשו על ידי הלמ"ס ויסופקו בפועל על ידי הספק. בהתאם, אם הלמ"ס לא תזמין את כלל היישומים הבסיסיים (כלומר תזמין רק פיתוח יישום לניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) או לחילופין רק פיתוח יישום לניהול תהליכים פנים ארגוניים) – תופחת התמורה לפיתוח המערכת שלא פותחה, וזאת בהתאם למחיר שהוצע על ידי הספק לאותו יישום בסיסי במסגרת הצעתו.

9.2.2 רישוי (דמי שימוש לתקופה של 10 שנים)

9.2.2.1 התמורה בגין רכיב זה כוללת - תמורה עבור זכויות שימוש בתשתית ה-CRM המוצעת, כולל גיבוי מחוץ לחצרות היצרן, הספק יהא זכאי לתמורה שנתית עבור זכויות השימוש לרבות שירותי אחריות ותחזוקה שיוזמנו על ידי הלמ"ס במהלך תקופת ההתקשרות, החל

ממועד קבלת הזמנת רכש להפעלת אותו יישום עפ"י כתב כמויות עדכני (להלן – "התמורה לרישוי").

9.2.2.2 התמורה לרישוי תיקבע בהתאם למחיר יחידה לזכות השימוש בקטלוג היצרן במועד התשלום, בניכוי אחוז הנחה רוחבי שיוצע על ידי הספק במסגרת הצעת המחיר, כשהוא מוכפל במספר המשתמשים לפי סוגי זכויות השימוש (המפורטים בהצעת המחיר) שיוזמנו בפועל על ידי הלמ"ס ויסופקו בפועל על ידי הספק.

9.2.2.3 המזמין יהא רשאי לרכוש שירותים מקטלוג היצרן אף אם לא צוינו בהצעת המחיר, לפי חישוב של עלות יחידה לזכות השימוש בקטלוג היצרן במועד התשלום, בניכוי אחוז הנחה רוחבי שהוצע על ידי הספק במסגרת הצעת המחיר שניתנה למכרז.

9.2.3 **קורסים מקצועיים** – אופציונלי לפי החלטת הלמ"ס: עלות למשתתף בקורס רשמי של היצרן בארץ, הכולל 5 ימי הדרכה לעובד אחד, כולל מבחן הסמכה (אופציה לשיקול הלמ"ס).

9.2.3.1 הספק יהיה זכאי לתמורה עבור הדרכות שיוזמנו על ידי המזמין ויסופקו בפועל, בהתאם למפורט בסעיף 2.2.4(10) לפרק ב', הקורסים המקצועיים הינם מעבר להדרכות הנכללות בשירותים הבסיסיים, ויתומחרו בהתאם לעלות קורס כפי שמופיעה בהצעת המחיר של הספק.

9.2.4 **תשלום עבור שירותים נוספים במסגרת "בנק שעות"** – אופציונלי לפי החלטת הלמ"ס: עלות שעתית לשירותים הנוספים. תשלום לפי ביצוע בפועל.

9.2.4.1 במהלך תקופת ההתקשרות, הלמ"ס תוכל לרכוש מהספק הזוכה שירותים מקצועיים נוספים בקשר לשירותים הנכללים במכרז זה, ככל ועל פי קביעת הלמ"ס שירותים אלה אינם נכללים באופן כלשהו בשירותים הנדרשים למימוש הצעת המציע.

9.2.4.2 הערכה ראשונית בלבד, שאינה מחייבת את הלמ"ס, לשירותים מקצועיים אלה נאמדת בכ-3,000 שעות לתקופה של 5 שנים הראשונות וכמחצית מהכמות בשנים 6-10. יובהר כי מדובר בהערכה בלבד, וכי הלמ"ס תהיה רשאית לרכוש שירותים מקצועיים בהיקפים השונים מהערכה זו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מזכותה של הלמ"ס להחליט על היקף ההתקשרות בפועל לגבי כלל רכיבי השירותים, יובהר כי הלמ"ס רשאית גם שלא לממש שירותים מקצועיים אלה במהלך תקופת ההתקשרות וכי הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי שהוא בגין כך.

9.2.4.3 השירותים המקצועיים עשויים לכלול, בין היתר, שירותים כגון אלה (המדובר בדוגמאות לא מחייבות בלבד):

1. הזמנת פיתוח של יישומים נוספים (מעבר ליישומים הבסיסיים).
2. שינויים שיידרשו על ידי הלמ"ס ביישומים הבסיסיים (ככל שיידרשו).
3. ייעוץ כללי להפעלת תשתית ה-CRM המוצעת.

9.2.4.4 התמורה לספק בגין "בנק השעות" תשולם בכפוף לניצול שלהם בפועל, בניכוי ההנחה שהוצעה ע"י הספק בהצעתו מתעריפים מרביים המפורטים בהוראת תכ"ס 16.2.11

- "אספקת שרותי מחשוב למשרדי הממשלה" מס"ד 5.2 רמה ג' (279 ש) נכון ליום פרסום מכרז זה).
- 9.2.4.5 אם וכאשר הלמ"ס תבקש להפעיל את השירותים האופציונאליים שלפי מכרז זה, על הספק יהיה להציע מועמדים למתן השירותים באמצעותם אשר שילובם יהיה טעון את אישור הלמ"ס.
- 9.2.4.6 התעריף שייקבע יהיה סופי ויכלול את כל ההוצאות ובכלל זאת מיסים, תשלומים סוציאליים למיניהם, ביטוח לסוגיו השונים, שירותי משרד, שירותי מיפוי ומחשוב, הדפסות, צילומים, דו"חות, ביטול זמן לרבות ביטול זמן נסיעה וכל הוצאות ישירות ועקיפות אחרות של היועץ, לרבות רווח קבלני.
- 9.2.4.7 אם לא הנחתה הלמ"ס אחרת, התשלום בגין השירותים האופציונאליים הינו שעתני. חישוב שעת עבודה הינו לפי 60 דקות.
- 9.2.4.8 לצורך תשלום התמורה לספק, התעריף של מס"ד 5.2 ג' יתעדכן בהתאם לשינויים החלים מעת לעת בנספח תעריפים מרביים להוראת תכ"מ 16.2.11, ויחול רק על שירותים שיבוצעו בחודשים שלאחר מועד תחולת התעריף החדש.
- 9.2.4.9 על אף האמור, הלמ"ס תוכל לדרוש מהספק, לפי שיקול דעתה, הצעת מחיר על בסיס תפוקה שיחושב כמכפלת אומדן שעות לביצוע הפרויקט בעלות שעת עבודה לפי מס"ד 5.2 ג' בניכוי הנחה כפי שהוצע על ידי הספק בטופס הצעת המחיר עבור בנק השעות. במקרה זה יחולו ההוראות הבאות:
- 9.2.4.9.1 הלמ"ס תוכל לדרוש מהספק לבצע הערכת שעות שיידרשו להשלמת הפרויקט על בסיס אפיון ראשוני שיימסר לו על ידי הלמ"ס.
- 9.2.4.9.2 הספק יבצע הערכה של השעות הנדרשות להשלמת הפרויקט כאמור ויגיש לאישור הלמ"ס.
- 9.2.4.9.3 כמות השעות שתאושר תוכפל בתעריף השעה הרלוונטי, כמפורט לעיל (להלן – "התמורה לפרויקט").
- 9.2.4.9.4 התמורה לרכיב הנוסף תשולם בתשלום אחד לאחר גמר ביצוע הרכיב הנוסף וקבלת אישור ההשלמה, על פי ההערכה שבוצעה ללא תלות במספר השעות שיבוצעו בפועל.
- 9.2.4.10 יובהר כי בכל מקרה התמורה תשולם רק עבור שירותים שישופקו בפועל על ידי הספק, לבקשת הלמ"ס ובהתאם לדרישותיה, ובכפוף למילוי התחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הלמ"ס איננה מחויבת לבצע הזמנת שירותים בהיקף כלשהו, או בכלל.
- 9.3 **העברה של מערכות הלמ"ס** – אופציונלי לפי החלטת הלמ"ס : ביצוע העברה של יישום לניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור) ויישום לניהול תהליכים פנים ארגוניים מה-REGION הזמני שהוקם באירופה, ל-REGION בארץ, שיופעל אצל אחד מזכייני רובד 1 בפרויקט נימבוס –

(תמחור לפי FIX PRICE).

10 כללי תשלום

- 10.1 בכל מקרה, התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.2 התמורה המוצעת על-ידי הספק תכלול את כל ההוצאות הנדרשות לצורך מתן השירותים הנדרשים על ידי הספק הזוכה למעט מע"מ והצמדות/הפרש שער הדולר בגין הרכיבים הרלוונטיים.
- 10.3 במקרה בו יהיו שינויים במסים או בהיטלים על מחירי המוצרים/שירותים, לא יהיה בשינויים אלה (למעט שינוי בשיעור המע"מ) כדי להשפיע על התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור הלמ"ס מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 10.4 במידה וקיים מכרז מרכזי של מנהל הרכש בעת הרכישה יוסדר הרכש באמצעות מכרז זה או בהתאם להנחיות פרטניות של מנהל הרכש. במקרה זה הרכש יתבצע על ידי הלמ"ס ויבוצע קיזוז על חשבון התמורה, אלא אם כן הלמ"ס תנחה אחרת.
- 10.5 התמורה תשולם לספק בשקלים חדשים בלבד.
- 10.6 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.
- 10.7 מבלי לגרוע ממחויבות כלשהי החלה על הספק, יודגש כי על הספק להמציא ללמ"ס אישור ניהול ספרים ואישור ניכוי מס בתוקף.
- 10.8 הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כל שהיא בקשר עם הספקת השירותים שאינם תואמים את תנאי הסכם זה.
- 10.9 הספק לא יהיה רשאי לקזז או לנכות כספים בגין התקשרויות אחרות שהיו בעבר או יהיו בעתיד בין למ"ס לבין הספק.
- 10.10 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 10.11 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות בכפוף להוראת תכ"ס 7.12.5, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, המערכת הממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון, בהתאם להנחיות המזמין ולתנאי השימוש בפורטל הספקים. כחלק מכך על הספק לבצע את כל הפעולות הנדרשות ממנו לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם למופיע בהוראת תכ"ס 7.12.5 ["פורטל הספקים"](#). יובהר, כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי, ככל שישנן.
- 10.12 התשלום יתבצע בכפוף להוראת תכ"ס 1.4.3. הספק יגיש חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

10.13 התשלומים יתבצעו במועדים כדלקמן:

10.13.1 תשלום בגין פיתוח היישומים הבסיסיים, יתבצע בכפוף להשלמת אבני הדרך כפי שנקבעו בסעיף 9.2.1.

10.13.2 תשלום בגין הרישוי (דמי שימוש) ישולם בתחילת תקופת רישוי למשך 12 חודשים מראש בכפוף לסעיף 9.2.2. אם תקופת הרישוי תחל שלא בתחילת השנה הקלנדארית אזי בשנה הראשונה והאחרונה להתקשרות עם הספק תשולם התמורה באופן היחסי לפי הנחיית הלמ"ס.

10.13.3 תשלום בגין הקורסים המקצועיים ישולם עפ"י ביצוע בפועל בכפוף לסעיף 9.2.3.

10.13.4 תשלום בגין בנק השעות או התפוקות הנוספות שיידרשו על בסיס בנק השעות ישולם על פי ביצוע בפועל של התכולה המוסכמת לאחר אישור למ"ס לפעולות שיבוצעו, בכפוף לסעיף 9.2.4.

10.13.5 תשלום בגין העברה של מערכות הלמ"ס מה-REGION הזמני שהוקם באירופה, ל-REGION בארץ, שיופעל אצל אחד מזכייני רובד 1 בפרויקט נימבוס יתבצע בכפוף לאישור המזמין בדבר סיום העברת המערכות.

10.14 החשבון יכלול בין היתר את הפרטים והמסמכים הבאים:

10.14.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

10.14.2 הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), וסך הכל לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון, תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

10.15 במקרה שבו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

10.16 המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל, ולהנחיות החשב הכללי.

10.17 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא חשבון תקין למזמין.

10.18 כללי הצמדה:

10.18.1 התמורה לפי סעיף 9.2.1: תשלום בגין פיתוח היישומים – לא יישא הפרשי הצמדה.

10.18.2 התמורה לפי סעיף 9.2.2: תשלום בגין הרישוי (דמי שימוש) – הספק יעביר מחירון יצרן עדכני בתוקף ליום הפקת הזמנת רכש בגין הרישוי (דמי שימוש), החשבון יוצמד לשער

- הדולר כאשר שער בסיס הינו שער הדולר הידוע ביום האחרון להגשת הצעות במכרז בתיבת המכרזים, ושער הדולר הקובע יהיה שער הדולר הידוע ביום הפקת החשבונית.
- 10.18.3 התמורה לפי סעיף 9.2.3: תשלום בגין הקורסים יוצמד לשער הדולר כאשר שער בסיס הינו שער הדולר הידוע ביום האחרון להגשת הצעות במכרז בתיבת המכרזים, ושער הדולר הקובע יהיה שער הדולר הידוע ביום הפקת החשבונית.
- 10.18.4 התמורה לפי סעיף 9.2.4: תשלום בגין בנק השעות ו/או תפוקות על בסיס בנק השעות יהיו צמודים לשיעור השינוי בנספח תעריפים המרביים לנותני שירות לפי הוראת תכ"ס 16.2.11 מס"ד 5.2 רמה ג' (מהדורה 22 – 279 שה תעריף מעודכן נכון ליום פרסום מכרז זה). התשלום בפועל יהיה לפי התעריף המעודכן למועד התשלום, בניכוי אחוז ההנחה.
- 10.18.5 התמורה לפי סעיף 9.2.5: תשלום בגין העברה של מערכות הלמ"ס מה-REGION הזמני שהוקם באירופה, ל-REGION בארץ - יוצמד לשיעור השינוי בנספח תעריפים המרביים לנותני שירות לפי הוראת תכ"ס 16.2.11 מס"ד 5.2 רמה ג' (מהדורה 22 – תעריף של 279 שה מעודכן נכון ליום פרסום מכרז זה). התשלום בפועל יהיה לפי התעריף המעודכן למועד התשלום, בניכוי אחוז ההנחה.

11 ערבות ביצוע

- 11.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם, ימסור הספק למזמין, במעמד החתימה על ההסכם, ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בהיקף של 5% מערך ההתקשרות בפועל בשה, אשר תהא צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום האחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים, בהתאם לנוסח הערבות המצורפת כנספח ג להסכם, על שמו של הספק בלבד כחייב.
- 11.2 ערבות ביצוע תהיה בהתאם לאחת החלופות הבאות, על פי החלטת הלמ"ס:
11.2.1 ערבות בהתאם לנוסח מפורט כנספח ג' להסכם.
11.2.2 ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג' 2' להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.
- 11.3 הערבות תהיה מאחד הגופים הבאים:
11.3.1 בנק בארץ שהוא תאגיד בנקאי שקיבל רישיון בנק לפי סעיף 4(א)(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לחילופין, ניתן להגיש ערבות מבנק בחוץ לארץ העומד בדרישות הוראת תכ"ס 7.3.3 – ערבויות.
11.3.2 חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981, לחילופין, ניתן להגיש ערבות מחברת ביטוח בחוץ לארץ העומדת בדרישות הוראת תכ"ס 7.3.3 – ערבויות, למען הסר ספק, הערבות תהיה חתומה על ידי חברת הביטוח, ולא על ידי סוכן הביטוח מטעמה;
11.3.3 גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאי להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס

7.3.3 – ערבויות;

- 11.4 תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה והמזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 11.5 המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. במידה והספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 11.6 במהלך תקופת ההתקשרות או תקופת המעבר רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידיו.
- 11.7 המזמין יהיה רשאי לחלט את הערבות בהתאם להוראות הסכם זה לעניין חילוט ערבות ועל פי כל דין.
- 11.8 לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

12 אחריות הספק לנזקים

- 12.1 הספק אחראי כלפי המזמין אחריות כוללת לכלל השירותים הניתנים על ידיו, לרבות על ידי מי מטעמו, כולל על ידי קבלני המשנה שמטעמו או מי מטעמו, במסגרת הסכם זה.
- 12.2 הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לספק, לעובדי מי מהם וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה, בכפוף לקבוע בסעיף 12.7.
- 12.3 המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 12.4 לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 12.5 הספק מתחייב לשלם ולשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, בכפוף לקבוע בסעיף 12.7.
- 12.6 הספק מתחייב לתקן ולהשלים כל נזק או אובדן שנגרמו אשר נמצאים באחריותו ללא דיחוי. הלמ"ס תהיה רשאית לבצע את התיקונים הנדרשים במידה והספק לא יבצעם תוך זמן סביר מעת קרותם, ולחייב את הספק במחירם של תיקונים אלה.
- 12.7 אלא אם נכתב במפורש אחרת במסגרת הסכם זה, גבול אחריות הספק לפיצוי או שיפוי המזמין עבור כל אירוע נזק לא יעלה על גובה הנזק שנגרם או השיפוי שנדרש ועד פעמיים היקף צריכת השירותים בפועל מהספק על ידי המזמין ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק, לפי הסכום הנמוך מביניהם, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך

דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על נזק שייגרם על ידי מעשה או מחדל שנעשו בזדון על ידי הספק, עובדיו או קבלני המשנה ומי מטעמו.

12.8 המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

13 ביטוח

א. הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כשהם כוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים שלהלן כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן: -

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנוזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם -1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 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, כולל נזקי גרר, בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
- ד. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- ה. מנהלים, מומחים, ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- ו. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
- ז. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש בשירותו פועלים או פעלו בו – יבוטל.

ח. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE .

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק כדלקמן:

(כפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל - הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)

א. הספק יבטח את אחריותו בגין מתן שירותי אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור מדינת ישראל - הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל- הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

ב. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

1) בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.

2) חבותו עקב מוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.

3) פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי אספקה ורכש זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור משרד התקשורת.

ג. גבולות האחריות לא יפחת מסך – 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח .

ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:-

1) מרמה ואי יושר של עובדים.

2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.

3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

4) הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוחים נוספים

הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח

חבות מעבידים כלפי עובדיהם וביטוח **אחריות מקצועית**, **ביטוח חבות מוצר**, **ביטוח משולב חבות מוצר עם אחריות מקצועית**, וביטוח עבודות קבלניות (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו את מדינת ישראל הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כמבוטחים נוספים כולל (בכל הביטוחים – רכוש וחבויות) ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

5. כללי

בפוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

- 1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל - הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת בת 60 יום במכתב לחשב משרד הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 4) הספק אחראי בלעדית כלפי 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 אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 7) תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 8) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל - הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי **אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו**

המופיעות בסעיפי הביטוח לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.

ד. מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מן הספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפי הביטוח לעיל ו/או מכל סיבה אחרת, הספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

ה. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיף זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופות הביטוח בהתאם לכך.

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

ז. אי עמידה בתנאי סעיף מהווה הפרה יסודית של חוזה זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

14 ביקורת ופיקוח

14.1 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי ממטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים.

14.2 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין ו/או מי מטעמו בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

14.3 הספק מסכים כי הלמ"ס תהא רשאית לבצע בקורות מעת לעת בחצרי הספק, לרבות ללא הודעה מראש, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מן האמור, הספק מסכים כי נציגים של הלמ"ס יוכלו לחדור לחומר המחשב שבשליטתו או באחזקתו, ככל שנדרש לצרכי פיקוח ובקרה על פעילות הספק ומי מטעמו בקשר למתן השירותים.

14.4 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

14.5 הספק ימסור ללמ"ס מסמכים, הסברים וכל מידע אחר בקשר למתן השירותים, בכל עת וצורה שיידרש.

14.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור, חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על

- ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.
- 14.7 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 14.8 הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו.
- 14.9 הספק מתחייב לקיים את כל האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי ולסייע למזמין לבצע ביקורת ופיקוח כאמור לעיל גם כלפי קבלני משנה וגורמים אחרים מטעם הספק או מטעם קבלן משנה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

15 הפסקת ההתקשרות

- 15.1 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק, בהודעה מוקדמת של 30 ימים, על הפסקת ההתקשרות, בלא צורך במתן נימוקים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 15.2 המזמין יהיה רשאי לתת הודעה על הפסקת ההתקשרות כאמור גם מבלי לפרש ולנמק את החלטתו. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו כאמור.
- 15.3 תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. על אף האמור, ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 15.4 הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, בין אם כהחלטה של המזמין ובין אם בשל היעדר תקציב, ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת השירותים, ובגינם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה. במקרה כאמור רשאי המזמין להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 15.5 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 15 ימים, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 15.5.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 15.5.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 15.5.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 15.5.4 אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 15.5.5 אם הפסיק הזוכה לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.
- 15.5.6 הסתלק הזוכה מביצוע הסכם ההתקשרות, במפורש או בהתנהגות.
- 15.5.7 חוסר שביעות רצון נצברת ומתועדת של הלמ"ס מרמת השירותים אותם מספק הזוכה למזמין.
- 15.5.8 הזוכה חרג מהרשום באמנת השירות במכרז, או צבר מספר מקרים של תשלום פיצויים מוסכמים, אשר על פי שיקול דעתה של הלמ"ס מהווה עילה להפסקת ההתקשרות עמו.

- 15.5.9 על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.
- 15.6 במקרה של סיום ההתקשרות, הספק מתחייב להעביר לרשות המזמין בצורה מסודרת ועניינית את המידע והנתונים שבידיו בקשר עם ביצוע השירותים ולפעול ככל שיידרש באופן ובדרך שיאפשרו למזמין להמשיך בביצועה ללא דיחוי, וללא תלות בסיבת סיום ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יחזיר למזמין כל חומר שקיבל ממנו לצורך ביצוע השירותים על-פי הסכם זה, או בקשר אליהם, כל המידע והתוצרים יועבר למזמין או לצד שלישי עליו תורה המזמין בלוח זמנים קצר ובצורה מסודרת, בהתאם להנחיות המזמין. כל זאת, ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע והנתונים האמורים הנם קניינו הבלעדי של המזמין.
- 15.7 למען הסר ספק, הפסקת ההסכם כאמור מתייחסת לכלל ההסכם או לחלקו.

16 סיום התקשרות

- 16.1 בתום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה של הפסקת התקשרות, ישתף הספק פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש, לפי העניין, כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו.
- 16.2 ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לתשלום התמורה הקבוע בהסכם זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

17 סעדים ועונשים

- 17.1 היה ולא מילא הספק את מחויבויותיו לפי הסכם זה, כולן או חלקן, רשאי המזמין מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו לפי חוק או לפי הסכם זה, לבצע את אחת הפעולות שלפי סעיף זה, חלקן או את כולן יחד.
- 17.2 הפרה יסודית של ההסכם – אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):
- 17.2.1 הפרת סעיפי ההסכם הבאים: 3, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 16 ו-18;
- 17.2.2 חריגות משמעותיות מפרטי ההתקשרות המבוקשים במכרז;
- 17.2.3 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.2.4 הפעלת קבלן משנה בניגוד להוראות המכרז או ההסכם;
- 17.2.5 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.2.6 חריגות בנהלי הגנת הסייבר, שמירה על הסודיות או הפרטיות, אבטחת מידע ו/או הנחיות קב"ט.
- 17.3 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת ו/או לבטל את ההסכם, וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

- 17.4 קבעה הלמ"ס כי השירותים כולם או חלקם, אינם מבוצעים עפ"י הוראות הסכם זה, תהא קביעתה סופית ועל הספק לשוב מיד ולבצע את השירותים כפי שיודרש על-ידי הלמ"ס.
- 17.5 במידה וספק השירות ו/או קבלן המשנה, לא פעל לתיקון הליקויים בהתאם להנחיות אבטחת המידע בנספח ב' 1, עד 3 חודשים מיום תחילת אספקת השירות, יפסק הסכם השירות עם הספק ו/או קבלן המשנה באופן מיידי. חריגים יאושרו על ידי ראש אגף הגנת הסייבר בלמ"ס בלבד.
- 17.6 אם במהלך אספקת השירות, יתגלה סיכון גבוה נוסף בהתאם להנחיות אבטחת המידע בנספח ב' 1. במקרה זה, רשאית הלמ"ס להפסיק את השירות מול הספק ו/או קבלן המשנה, עד לתיקון מלא של הליקוי שהתגלה.
- 17.7 הפרת הסכם שאינה יסודית -
- 17.7.1 ביטול ההסכם עקב הפרה שאינה הפרה יסודית או עקב הפרה צפויה –
- 17.7.1.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז לרבות ההסכם, מכל סיבה שהיא, יאפשר המזמין לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.
- 17.7.1.2 בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.
- 17.7.1.3 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין. אין בהודעה כאמור כדי לפטור את הספק ממחויבות כלשהי שלפי הסכם זה או כדי לגרוע מסמכויות וזכויות המזמין הנתונות לו בנסיבות העניין.
- 17.7.1.4 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין, בין היתר, לפי שיקול דעתו, לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, או להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ו/או לבטל את ההסכם.
- 17.7.2 קיזוז ועכבון –
- 17.7.2.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כמו כן, יהיה המזמין רשאי לעכב תחת ידיו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפיו או במקרה של אי קבלת השירותים בהתאם להוראות המכרז ולשביעות רצון המזמין.
- 17.7.2.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין בגין כל סכום שלטענתו המזמין חב לו.
- 17.7.3 חילוט ערבות –

- 17.7.3.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.
- 17.7.3.2 לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.
- 17.7.3.3 ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.
- 17.7.3.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדית, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.
- 17.7.4 עמידה בשלבי הביצוע ומועדיהם ופיצויים מוסכמים –
- 17.7.4.1 הספק מתחייב בזה לעמוד במועדים לגבי ביצוע כל אחת מהמשימות שנקבעו ויקבעו לו על ידי המזמין במסגרת ביצוע השירותים והסכם זה.
- 17.7.4.2 הספק אינו רשאי לסטות מלוח הזמנים שנקבע לפי המכרז או הוגדר על ידי המזמין אלא אם כן אישר לו זאת נציג המזמין. סטייה מלוחות הזמנים הינה בגדר הפרת הסכם זה.
- 17.7.4.3 אישור נציג המזמין לסטייה מלוח הזמנים יתקבל רק אם נוכח נציג המזמין להנחת דעתו כי הספק עשה הכול, באופן סביר בנסיבות העניין, לשם מניעת העיכוב, ובכפוף לכך שהספק פנה בכתב אל נציג המזמין לשם קבלת אישורו מיד לאחר שנוכח לדעת כי התעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי.
- 17.7.4.4 נציג המזמין רשאי לאשר בקשתו של הספק לסטות מלוח הזמנים, בשלמותה או בחלקה ולהתנות תנאים לאישורו. בכל מקרה, לא יהיה נציג המזמין מחויב לאשר את הסטייה מלוח הזמנים.
- 17.7.4.5 אמנת השירות (SLA) שלהלן נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת על ידי המזמין מהספק. במידה והספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת, יהיה בכך משום הפרה של ההסכם והמזמין יהיה רשאי, בין היתר, לגבות מן הזוכה פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה להלן:

הפרה	גובה הפיצוי המוסכם
אי מתן מענה/שיהוי בתגובה להספקת שירות או לטיפול בתקלות על פי האמור בלוחות הזמנים שבסעיף 2.3.3 במכרז	אם היו 3 מקרים לפחות בתקופה של שלושה חודשים רצופים – 1,500 ₪ לכל פניה שלא טופלה בזמן הקבוע במכרז החל מההפרה השלישית
איחור של מעל לחודש באבן דרך שאושרה	5,000 ₪ לכל שבוע איחור

הפרה	גובה הפיצוי המוסכם
אי הצבת כוח אדם מתאים בלוחות הזמנים הנדרשים, לרבות מחליפים למנהל הפרויקט	2,500 ₪ לכל שבוע שבו הספק לא העמיד מנהל פרויקט כנדרש
אי עמידה בבדיקות חוזרות של יישום בסיסי לצורך קבלת אישור השלמה כאמור בסעיף 2.2.4 (שלב הפיתוח) לפרק ב' – תת סעיף 13 תת סעיף 3	5,000 ₪ לכול שבוע איחור
אי עמידה ביעדי השירות לגבי טיפול בתקלות כאמור בסעיף 2.2.5 (שירותי הפעלה ותחזוקה) לפרק ב' – סעיף 5 תת סעיף 3	אם היו 5 מקרים לפחות בתקופה של שלושה חודשים רצופים - 1,500 ₪ לכל פניה שלא טופלה בזמן הקבוע במכרז החל מההפרה החמישית
במידה והמציע לא יספק שירותי הגירה לענן ע"פ ההתחייבות בסעיף 2.5.12 בדרושות המכרז (פרק ג סעיף 10)	250,000 ₪

17.7.4.6 מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך, לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

17.7.4.7 הסכומים המצוינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

17.7.4.8 טרם דרישה לפיצוי מוסכם תינתן לספק התראה בכתב לתיקון ההפרה תוך 14 ימים.

17.7.4.9 לא יהיה במימוש הפיצויים המוסכמים כדי למנוע מן הלמ"ס לקבל פיצוי בגין הערך הממשי של הנזק שנגרם ללמ"ס עקב ההפרה, כולל הפרשי מחיר בגין קבלת מוצר או שירות מגורם אחר כמפורט.

17.7.4.10 מבלי לגרוע מכלליות האמור, בנוסף לאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה במועדים הנדרשים או אי ביצוע כנדרש של משימה במסגרת הסכם זה, יהיה המזמין רשאי להפחית מתשלום התמורה לספק בגין אותה משימה ובכלל זה רשאי המזמין לנכות את מלוא התמורה, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמין על-פי הסכם זה ו/או כל דין אחר.

17.7.4.11 למען הסר ספק, יודגש כי הספק לא יהיה רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם או ניכוי התמורה משכר עובדיו.

17.7.5 רכש מספק חלופי –

17.7.5.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, במידה וכתוצאה מהפרת הסכם זה, הספק אינו נותן את השירותים הנדרשים, כולם או חלקם, למזמין, לשביעות רצון המזמין, יהיה המזמין רשאי לרכוש אותו מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. יודגש כי בכל מקרה אין הלמ"ס מחויבת לרכוש שירותים כלשהם בפועל מהספק וכי בכל עת רשאית היא גם לרכוש את השירותים מגורם כלשהו אחר.

- 17.8 עיכוב ו/או איחור בביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם לא יגרמו לדחיית לוח הזמנים אלא אם קבעה הלמ"ס אחרת. למען הסר ספק, כל עיכוב ו/או איחור בביצוע התחייבויות הלמ"ס לפי הסכם זה יגרמו לדחיית לוח הזמנים בהתאם ובמקרה כזה לא יחשב הספק כמי שהפר הסכם זה.
- 17.9 בנוסף, למען הסר ספק, המזמין רשאי לבצע במקום הספק את ההתחייבויות, בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
- 17.10 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למזמין את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק ולשפות את המזמין בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.
- 17.11 בחר המזמין להמשיך את ההתקשרות עם הספק, על אף זכותו לביטול ההסכם, לרבות אם קיבל סעד אחר, מחויב הספק ליתן את השירותים בהתאם לכלל מחויבויותיו, ובכלל זה לפי המכרז לרבות ההסכם. ויובהר, כי אין בהפרה של הספק כדי לפטור את הספק מביצוע התחייבויותיו לפי המכרז לרבות ההסכם זה.
- 17.12 הסעדים, העונשים והתרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכוב, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שהורשה המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 17.13 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי חוזה זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.
- 17.14 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של חוזה זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 17.15 אין בהוראות הסכם זה כדי לשלול מצד להסכם זה, כל סעד משפטי הקיים על פי דין או על פי הסכם זה אלא אם כן הדבר נקבע אחרת כדין ובמפורש בין הצדדים.
- 18 המחאת זכויות או חובות על פי הסכם
- 18.1 חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לקיום הוראות התכ"מ הרלוונטיות לעניין.
- 18.2 אישר המזמין המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה, לא יהיה באישור המזמין כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המזמין בדבר מילוי חובותיו לפי הסכם זה.
- 18.3 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

19 נציגי הצדדים כתובות והודעות

- 19.1 נציגי הצדדים לצורך התקשרות זו הינם:
- 19.1.1 נציג המזמין: מר אריאל קדושי או נציגו (להלן: "נציג המזמין");
- 19.1.2 נציג הספק: מר/גב' _____ (להלן: "נציג הספק");
- 19.2 הספק יהיה רשאי לשנות את זהות נציגו על פי תנאי המכרז, ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין; המזמין יהיה רשאי לשנות את זהות נציגו בכפוף להודעה מראש לספק.
- 19.3 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן:
- 19.3.1 כתובת המזמין: כנפי נשרים 66, ירושלים.
- 19.3.2 כתובת הספק: _____.
- 19.4 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר רשום לכתובות שלעיל או בדואר אלקטרוני לפי כתובות שייקבעו על ידי נציגי הצדדים להסכם זה, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת.
- 19.5 הודעה בדואר רשום כאמור תחשב שנתקבלה לאחר 3 ימים מיום המסירה לבית הדואר. הודעה בדואר אלקטרוני תחשב שנתקבלה אם נשלח דואר אלקטרוני חוזר מהנמען או שקבלתו אושרה טלפונית, או אם התקבל אישור קריאה במערכת המיילים. כך הדין לגבי משלוח פקס, ככל שיוסכם על העברת הודעות בדרך זו, בשינויים המחוייבים.
- 19.6 קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

20 שונות

- 20.1 לספק לא תהיה בלעדיות בקבלת הזמנות מהמזמין והמזמין יוכל לקבל שירותים מן הסוג נשוא הסכם זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו, וכן רשאי המזמין לבצע שירותים אלה בעצמו או שלא לדרוש או לבצע שירותים אלה כלל, והכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין.
- 20.2 מוסכם על הצדדים כי אין הלמ"ס מחויבות לרכוש שירותים כלשהם בפועל מהספק וכי בכל עת רשאית היא גם לרכוש את השירותים נשוא ההתקשרות או הקשורים להתקשרות זו מגורם כלשהו אחר.
- 20.3 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב, אלא אם נקבע אחרת בהסכם זה או על פי דין.
- 20.4 הלמ"ס תספק את הנדרש לצורך מתן השירותים על ידי הספק, כמפורט להלן:
- 20.4.1 הלמ"ס מתחייבת לשתף פעולה עם הספק על מנת שיתאפשר לספק לבצע את התחייבויותיו.
- 20.4.2 הלמ"ס תאפשר לספק גישה פיזית למשרדי הלמ"ס לצורך מתן השירותים, בכפוף להוראות הסכם זה בנושא חובת שמירת הסודיות והוראות קצין הביטחון וראש אגף הגנת הסייבר בלמ"ס.
- 20.4.3 הלמ"ס תעמיד לרשות הספק את העובדים הדרושים מטעמה כדי להשיב על שאלות הספק, במידה סבירה, על מנת לאפשר לספק לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 20.4.4 הלמ"ס תכין את כל התשתיות ותנאי משרדי הלמ"ס הנדרשים עבור מתן השירותים בזמן ובאיכות הנדרשים לשם עמידת הספק במחויבויותיו.
- 20.5 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים

- בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז ירושלים, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 20.6 תנאי מוקדם להגשת תביעה או פתיחת הליך משפטי מסוג כלשהו, כולל בוררות, הנובעים מעסקה לפי הסכם זה או הקשורים אליה, ובכלל זה תביעת נזיקין הקשורה לעסקה או להסכם, יהיה משלוח הודעה כתובה לצד השני.
- 20.7 פרטים מהחווה ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטיים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 20.8 זכויות וחבויות הצדדים לפי הסכם זה, אשר מטבען נמשכות לאחר תום תוקפו או סיומו של הסכם זה, תשארנה בתוקף ותחייבנה את הצדדים.
- 20.9 במקרה שייקבע כי הוראה מהוראות הסכם זה הינה מחוסרת תוקף, בלתי חוקית או בלתי ניתנת לאכיפה, לא תשפיע קביעה כזו על תוקפן, חוקיותן או אפשרות אכיפתן של יתר הוראות ההסכם.
- 20.10 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 20.11 מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

בשם למ"ס – מורשי החתימה:	בשם הספק – מורשי החתימה:
גרמן קונסטנטינובסקי	יואל פינקל
חשב בכיר	הסטטיסטיקן הלאומי ומנכ"ל הלמ"ס
	שם החותם/ים, חתימה/ות וחותמת

נספח ג' – ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

גובה ערבות הביצוע יהיה 5% מערך ההתקשרות הסופי

הנדון: כתב ערבות עם הצמדה

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך

(במילים _____), שיוצמד למדד המחירים לצרכן הידוע ביום האחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים, מתאריך _____, אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב"), בקשר עם מכרז / הזמנה / חוזה - מכרז 37/2022

אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

תדפיס ערבות דיגיטאלית

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של _____ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין) ביום
DD/MM/YYYY ב- SS:MM:HH על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____ :

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערכים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

הצמדה: למדד המחירים לצרכן הידוע ביום האחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים תאריך בסיס
להצמדה: _____

תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף
הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות
ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק
הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים
בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או
לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע: _____

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 59:23, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות: _____

נספח ד' – התחייבות לשמירה על הסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים
(ייחתם על ידי כל נותני השירותים מטעמו של המציע)

לכבוד : מדינת ישראל – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות

אני הח"מ, אשר תפקידי אצל _____ (להלן: "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למתן השירותים שלפי מכרז 37/2022 - אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן (להלן: "השירותים"), למדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), היות שאני פועל מטעם הספק למתן השירותים.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב, הקשור או הנוגע למתן השירותים - בין בכתב ובין בעל פה ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לספק או לפועלים מטעמו בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים ובין אם לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
2. הנני מתחייב לשמור את המידע, לרבות את המידע האישי והסודות המקצועיים, שיגיעו אלי עקב מתן השירותים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה, ובמידה המינימאלית המתחייבת לצורך כך בלבד.
3. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב שלא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, את המידע שהגיע עקב מתן השירותים, לרבות אם הגיעו לאחר תום תקופת ההתקשרות.
4. כמו כן, מבלי לגרוע מן האמור, הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנם ו/או הגעתם של המידע ו/או הסודות המקצועיים לידי אחרים.
5. ידוע לי כי חובת הסודיות חלה ללא מגבלת זמן וגם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עם הלמ"ס.
6. ידוע לי כי חובת שמירת הסודיות לא תחול על מידע שהינו נחלת הכלל, מידע שהיה בידי הספק טרם הועבר אליו על ידי הלמ"ס, מידע שנתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות או הפרת כל חובה על פי דין ומידע שחובה לגלותו על פי דין.
7. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי, לבין התחייבויות הספק למתן השירותים ו/או תפקידי במסגרת זו.
8. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי לצורך מתן השירותים לבין מילוי תפקידי או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין, וזאת במשך כל תקופת מתן השירותים ובמהלך שלושה חודשים

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע:

- מתום תקופה זו. בין היתר, הנני מתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים, למעט מטעם המזמין, במהלך התקופה האמורה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
9. אני מתחייב להודיע למזמין ללא דיחוי ומיד עם היוודע לי העניין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם או תפקידי לצורך מתן השירותים לבין פעילות אחרת שלי, ועל כל נתון או מצב שבשלם אני או גורם הפועל מטעמי בקשר למתן השירותים, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים.
10. במקרה שעל אף האמור תישקל פעילות העלולה להעמיד אותי בניגוד עניינים או לעורר חשש לקיום ניגוד עניינים, אני מתחייב להודיע על כך למזמין מראש, ולפעול בהתאם להחלטתה של ועדת המכרזים בעניין ולהנחיותיו של המזמין. לא תתבצע פעילות כאמור אלא אם ועדת המכרזים בלמ"ס אישרה זאת בכתב, לאחר שהעובדות המלאות הוצגו בפניה, בין אם קבעה כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים ובין אם קבעה כי קיים ניגוד עניינים שהינו שולי אשר אין בו השפעה על השירותים. מוסכם עליי כי המזמין לא חייב לאשר פעילות כאמור.
11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אני מתחייב להודיע למזמין על כל כוונה שלי להתקשר עם גורם בניגוד להתחייבויותיי שלעיל, בכדי לקבל את אישורו מראש לעניין. מוסכם עליי כי המזמין לא חייב לאשר לי התקשרות כאמור. בכל מקרה, אני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו של המזמין בעניין.
12. אני מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המזמין בעניינים השונים, ובכלל זה להנחיות הממונה על הגנת הסייבר ואבטחת המידע בלמ"ס, ליועצת המשפטית ולקב"ט הלמ"ס.
13. ידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק בין מדינת ישראל, לרבות הלמ"ס, לבין הספק, או מי מטעמו, לרבות נותן התחייבות זו.
14. אהיה אחראי כלפי מדינת ישראל – הלמ"ס על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לה או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
15. ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי יכולות לעלות לכדי ביצוע עבירה, ובכלל זה בין היתר לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977 ולפי פקודת הסטטיסטיקה [נוסח חדש], התשל"ב - 1972 וכי חשיפת מידע אישי לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להיות בגדר פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול, בין היתר, לעמוד לדין לפי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
16. הנחיות אבטחת מידע - יובהר כי בעת יישום המערכת ייתכן שיועברו לספק הנחיות נוספות מצד הלמ"ס או גורם המנחה אותה בעניין. ככל שיועברו הנחיות נוספות, יידרש הספק המציע לפעול ביחד עם הלמ"ס למציאת הפתרון היעיל והמאובטח ליישומן.

ולראיה באתי על החתום:

שם מלא	ת.ז.	חתימה	תאריך

נספח ה' – הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים

הסכמה זו למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים הינה לפי סעיפים 11 או 12 לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 -

אני הח"מ _____ מס' זהות _____ נותן/ת בזה את הסכמתי לכך שמשטרת ישראל תמסור מידע עליי מהמרשם הפלילי, וכן מידע על תיקים תלויים ועומדים, בהתאם להוראות חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (להלן – החוק) לנציג הלמ"ס שהוסמך ע"י נציב שירות המדינה לשם בדיקת רישום פלילי לטובת מכרז 37/2022 - אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

יובהר כי הסכמתי זו חלה גם על מסירת מידע פלילי לגורם הנ"ל מזמן לזמן לשם מעקב תקופתי אחר שינויים שחלו במידע הפלילי עליי.

הובא לידיעתי כי אני זכאי לפי החוק לעיין בתחנת משטרה ברישומים המנוהלים על שמי במרשם הפלילי ובמרשם המשטרה.

הובהר לי בזה כי ככל שיש לחובתי רישום כאמור, אין בכך בהכרח כדי לשלול את קבלת הזכות או התפקיד ואני רשאי/ת לצרף מידע על שיקומי או נסיבותיי האישיות כדי שיילקח בחשבון בעת בחינת בקשתי, בהתאם לאמות המידה שנקבעו בחוק.

ידוע לי כי בהסכמתי זו, אני מוותר/ת על קבלת הודעה על מסירת המידע, וכל זאת בכפוף להוראות החוק.

שם מלא	ת.ז.	חתימה	תאריך

נספח ו': תצהיר הכשר בטחוני של הצוות המוצע

אני הח"מ, _____, נושא ת"ז מספר _____, מצהיר בזאת בכתב, כי הנני בעל הכשר ביטחוני ברמה 3 (סודי) לפחות ובתוקף למועד האחרון להגשת ההצעות אשר ניתן על ידי שירות הביטחון הכללי (שב"כ).

שם הגוף מבצע הסיווג:	תאריך תחילת העבודה בגוף:	תאריך סיום העבודה בגוף:
תאריך קבלת הסיווג (חודש ושנה):	פרטי (טלפון סלולארי/קווי) קב"ט הגוף מבצע הסיווג:	תיאור כללי של הפרויקט/הסיבות לשמם בוצע הסיווג:

- רמת הסיווג שלי הינה: _____ (יש למלא את המספר הנכון בין הרמות 1 – 6)
- הנני מצהיר כי כל הנתונים המפורטים בהצעה נבדקו על ידי והם נכונים ומדויקים.
- הנני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

מספר מזהה:

שם המציע:

חתימה:

תאריך:

תפקיד בארגון

שם המצהיר:

אימות חתימה

אני החתום מטה, עורך דין _____, מספר רישיון _____, מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____, המוכר/ת לי אישית / שזיהיתו/ה על פי תעודת זהות מספר _____, ולאחר שהזהרתו/ה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת עו"ד

חתימה בראשי תיבות של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע וחותמת המציע: _____