



מדינת ישראל
State of Israel



רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة

מכרז פומבי מספר 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין

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

המסמך מנוסח בלשון זכר אך פונה לנשים וגברים כאחד.

יובהר כי:

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



רקע ועיקרי המכרז

יובהר כי:

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

1. המכרז

1.1 רשות האוכלוסין וההגירה (להלן – "הרשות") מפרסמת בזאת מכרז פומבי מספר 5/2022 למתן שירותי דיור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין, על פי המפורט בפרקי המכרז להלן.

1.2 הרשות מעוניינת לבחור בזוכה אחד במכרז זה.

1.3 ההתקשרות עם הספק תהיה לתקופה של 36 (שלושים ושישה) חודשים, ולרשות תעמוד האופציה להאריך תקופה זו בעוד 2 (שתי) תקופות נוספות של עד 36 (שלושים ושלושה) חודשים כל אחת.

2. רשות האוכלוסין וההגירה

הרשות עוסקת בנושאים שונים הקשורים לאזרחי המדינה, תושביה והזרים השוהים בה, בכלל זה אכיפת הדין בנוגע לשהות ותעסוקת זרים, בהתאם למדיניות הממשלה ולמערכת החוקים והתקנות אשר שר הפנים או הרשות ממונים על אכיפתם.

הרשות מורכבת ממספר מינהלים, אגפים ויחידות, כמפורט להלן:

2.1 יחידות המטה

לשכת מנכ"ל, משאבי אנוש, לשכה משפטית, רכש, ביטחון וכיו"ב.

2.2 מינהל אכיפת זרים

עוסק באכיפת חוקים בנושא שהות זרים ותעסוקתם וטיפול במסתננים ומבקשי מקלט.

2.3 מינהל האוכלוסין

עוסק בתחום מרשם ודרכונים, אזרחות ומעמד, אשרות, איחוד משפחות, עליה ושבות. מורכב מכ- 50 לשכות הפרוסות ברחבי הארץ.

2.4 מינהל מעברי הגבול

מתפעל ומבצע ביקורת גבולות ב- 23 מעברי גבול בינלאומיים של ישראל, יבשתיים, ימיים ואוויריים.

2.5 מינהל שירות למעסיקים ועובדים זרים

עוסק בהסדרת העסקתם של עובדים זרים בישראל.



3. השירותים:

3.1 כללי:

3.1.1 במסגרת תפקידיה, אמונה רשות האוכלוסין וההגירה על הנפקת אישורים כלליים למיניהם, תעודות זהות ומסמכי נסיעה (דרכונים) לאזרחי מדינת ישראל ולתושביה, בהתאם לחוק מרשם האוכלוסין, תשכ"ה-1965 וחוק הדרכונים, תשי"ב-1952.

3.1.2 מכרז זה עוסק במשלוח תעודות זהות בהתאם לצרכי הרשות אשר יפורטו להלן.

3.1.3 יודגש, כי אין בזכייה במכרז כדי לחייב את הרשות לרכוש מהספק שירותי דיוור בהיקף כלשהו (או בכלל). הרשות אף אינה מחויבת לרכוש שירות זה מהספק באופן בלעדי.

3.2 משלוח תעודות זהות:

3.2.1 בעת הגשת הבקשה לתעודת הזהות, המבקש מוסר (ככל שיש ברשותו) את מספר הטלפון הנייד שלו חובה עליו לציין את המען אליו מבקש לשלוח את תעודת הזהות לאחר הכנתה.

3.2.2 במקרים מיוחדים מנהל הלשכה רשאי לאשר כי תעודת הזהות תישלח ללשכה ותימסר במסירה אישית למבקש.

3.2.3 עם סיום הכנת תעודת הזהות באתר הייצור (פיתקית), הרשות מכינה קובץ המכיל את פרטי תעודת הזהות.

3.2.4 הספק הנוכחי מגיע לאתר ההנפקה ואוסף את תעודת הזהות, יחד עם הקובץ לשם מסירת התעודות למבקשים.

3.2.5 בעת איסוף התעודות ועד מסירתן או החזרתם ללשכות, על הספק הנוכחי מוטלת האחריות על תעודת הזהות.

3.2.6 עם קבלת התעודות ובמהלך הליך המסירה, הספק הנוכחי שולח מספר מסרונים למבקשים ומספק להם מידע על הליך מסירת תעודת הזהות, לרבות קישורית לעמוד אינטרנט המאפשר מעקב אחר מיקום תעודת הזהות.

3.2.7 הספק הנוכחי מחוייב למסור את המעטפה לנמען בתוך מספר ימים קבוע (14 יום) ממועד איסוף המעטפות מאתר ההנפקה.

3.2.8 מסירת תעודת הזהות - מסירה אישית, חובה לקבל את "קוד המסירה" שניתן למבקש בעת הגשת הבקשה בלשכה ו/או במסרון שקיבל מהרשות.

3.2.9 המסירה מתבצעת בכתובת המדויקת שצוינה בכתובת המסירה או במכרז החלוקה של הספק הנוכחי.



- 3.2.10 אם מבקש תעודת הזהות ציין את הלשכה המנפיקה ככתובת המסירה, הספק הנוכחי מוסר את תעודת הזהות בלשכה והלשכה קולטת את תעודת הזהות באותו אופן שבו היא קולטת כל דבר דואר רשום אחר, ומעדכנת גם במערכת הממוחשבת.
- 3.2.11 הספק הנוכחי מבצע מספר ניסיונות למסירה של תעודת הזהות ועליו לוודא כי תעודת הזהות מגיעה למבקש בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים.
- 3.2.12 הספק הנוכחי רשאי לתאם עם מבקש תעודת הזהות את מועד המסירה, למסור את תעודת הזהות בכתובת המסירה ו/או במרכז חלוקה בהתאם לנדרש.
- 3.2.13 בעת מסירת תעודת הזהות הספק הנוכחי מוודא:
- 3.2.13.1 שמקבל התעודה הוא המבקש, שהזדהה (בפני הדוור או בעמדת חלוקה) באמצעות תעודה מזהה מאושרת. או אדם אחר, שהזדהה עם תעודה מזהה מאושרת והציג בפני הגורם המדוור תעודה מזהה מאושרת של מבקש התייעוד או יפוי כוח.
 - 3.2.13.2 בעת מסירת תעודת הזהות חובה על המוסר, לקבל את קוד המסירה ולעדכן במערכת הממוחשבת של הספק הנוכחי.
 - 3.2.13.3 ככל שאחד התנאים או יותר לא מתקיימים – אין לבצע מסירה של התייעוד להחזיר ללשכה.
 - 3.2.13.4 עם קבלת הדיווח מהספק הנוכחי על מסירת התעודה וקבלת קוד המסירה באופן תקין, הרשות שולחת למבקש מסרון ובו נשאל אם אכן קיבל את התעודה, ככל שעונה באופן חיובי התעודה מופעלת.
 - 3.2.14 היה ובשלב כלשהו בתהליך מסירת תעודת הזהות התעודה אבדה או נפגמה הספק הנוכחי מודיע למבקש ולרשות על-כך.
 - 3.2.15 יובהר כי מידע זה מובא לידיעה בלבד, ואין בו כדי להטיל על הרשות חבות מסוג כלשהו.
 - 3.2.16 להלן נתוני כמויות תעודות הזהות שהונפקו בשנים האחרונות בחלוקה לחודשי הנפקה:



סה"כ	2017	2018	2019	2020	חודש/שנה
256042	9	86741	86517	82775	1
231273	11861	70725	71805	76882	2
224275	34351	63418	80903	45603	3
134941	20581	57216	53389	3755	4
218936	30958	88668	68504	30806	5
243834	53790	71455	62245	56344	6
269043	65039	78194	76860	48950	7
263255	65683	75436	65862	56274	8
185820	50577	33534	63385	38324	9
191918	51012	81158	42561	17187	10
272277	72651	73868	69385	56373	11
276055	53718	80266	77987	64084	12
2,767,669	510230	860679	819403	577357	סה"כ

4. לוח הזמנים לעריכת המכרז

4.1 להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

מועדים	פעילות	סידורי
09.08.2022	מועד פרסום המכרז	1
12.00 04.09.2022 בשעה	המועד האחרון להגשת שאלות ולהבהרות	2
12.00 14.09.2022 בשעה	המועד האחרון להגשת הצעות למכרז	3
14.03.2023	תום תוקף ערבות הגשה	4

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



5. הגדרות

5.1 למונחים אחרים שלא מופיעים בטבלה שלהלן, תהיה המשמעות הקבועה להם בחוזה.

סידורי	המונח	משמעות
5.2	אמצעי זיהוי רשמי	תעודת זהות של בגיר מבני הבית המצוי בבית בעת המסירה בו מופיע שם הנמען או תעודת זהות קודמת של הנמען.
5.3	אתר האינטרנט	אתר האינטרנט של הרשות: www.piba.gov.il תחת הקישור "פרסומים ומכרזים"
5.4	גוף ציבורי	כל אחד מהגופים המנויים בסעיף 2(א) לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1992 וכן רשות מקומית.
5.5	גורם מדוור	שליח, דוור או כל נציג של הספק אשר מוסר למקבל התיעוד את מעטפת התיעוד הביומטרי לכתובת המסירה.
5.6	דואר כמותי	כהגדרתו בחוק רשות הדואר, התשמ"ו – 1986.
5.7	החוזה	הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ב' למכרז.
5.8	המכרז / הפנייה	מכרז מס' 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין, מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה.
5.9	הרשות	רשות האוכלוסין וההגירה
5.10	השירות	מסירת תעודות זהות ובהתאם להוראות המכרז, המפרט, ההסכם והנספחים למסמכים אלה.
5.11	ועדת המכרזים	ועדת המכרזים המשרדית של הרשות
5.12	זוכה	ספק אשר הצעתו נבחרה על ידי ועדת המכרזים המשרדית לספק את השירותים המבוקשים נשוא מכרז זה.
5.13	טופס ההצעה כולל הצעת המחיר	הטופס המצורף כנספח ג' למכרז
5.14	כתובת המסירה של תעודת הזהות	כתובת שנמסרה לרשות על ידי מבקש תעודת הזהות ככתובת שבה יש למסור את תעודת הזהות. מבקש תעודת הזהות יהיה רשאי לציין את הלשכה המנפיקה ככתובת המסירה.
5.15	לשכה מנפיקה	לשכת רשות האוכלוסין וההגירה שבה ביצע מבקש תעודת הזהות את ההרכשה הביומטרית ו/או שבה ביקש מבקש התיעוד את התיעוד הביומטרי.
5.16	מבקש תעודת הזהות	מי שפרטיו רשומים על גבי תעודת הזהות.



<p>תעודת זהות - כהגדרתה בסעיף <u>1.13.11-13.1</u> למפרט – נספח א' למכרז.</p>		<p>מוצלחת</p>
<p>ספק המעוניין להגיש הצעה למכרז זה ולספק את השירותים המפורטים.</p>		
<p>מי שמתקיימים בו כל אלה: [א] הוא נמצא בכתובת המסירה או במרכז החלוקה; [ב] הוא זיהה את עצמו בפני הגורם המדוור באמצעות תעודה מזהה מאושרת; [ג] הוא מבקש תעודת הזהות או שיש בידיו תעודה מזהה מאושרת של מבקש תעודת הזהות. (ד) אם אינו מבקש תעודת הזהות, הוא מחזיק בייפוי כוח על גבי טופס שאושר על ידי הרשות, מטעם מבקש תעודת הזהות לקבלת תעודת הזהות או בקוד מסירה שנשלח על ידי הספק למבקש תעודת הזהות.</p>		<p>תעודת הזהות</p>
<p>סניף או משרד של הספק, המאוויש על ידי פקיד שיחלק את התיעוד למקבל התיעוד. מרכז החלוקה יהיה פתוח לפחות פעמיים בשבוע בשעות הבוקר ולפחות פעמיים בשבוע בשעות אחר הצהריים ובסה"כ יהיה פתוח בימים א'-ה' שאינם ימי חג או ערבי חג למשך 5 שעות ביום לפחות ובימי שישי ובערבי חג למשך שעתיים לפחות</p>		<p>תקנה</p>
<p>כל אחת מאלה: [א] תעודת זהות; [ב] תעודת זהות זמנית (במהלך הבקשה לתעודת זהות ביומטרית מבוטלת תעודת הזהות הכחולה הקיימת, ומוצמדת לה פתקית בטחון שאינה ניתנת לזיוף ואינה ניתנת להסרה, עליה מודפס תוקפה של התעודה הקיימת. אחת מפנינות התעודה הקיימת תיגזר על מנת לסמנה כתעודה בעלת תוקף מוגבל (בשונה מתעודת זהות כחולה רגילה)); [ג] דרכון; [ד] רישיון נהיגה; [ה] תעודת חוגר או תעודת קצין או תעודת שוטר.</p>		<p>תעודה מאושרת</p>
<p>כהגדרתה בסעיף <u>1.5.1.11-5.1.1</u> למפרט – נספח א' למכרז.</p>	<p>תעודת זהות</p>	<p>תעודת המסירה - תעודת זהות</p>



6. נספחים

הנספחים למכרז זה, המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, הם:

תיאור	הנספח	סידורי
מפרט השירותים המבוקשים	נספח א'	6.1
החוזה שיחתם עם הזוכה במכרז	נספח ב'	6.2
טופס ההצעה כולל הצעת המחיר	נספח ג'	6.3

7. אופן הערכת ההצעות

הערכת ההצעות במכרז תתנהל באופן ובסדר כמפורט להלן:

- 7.1 הרשות תבחן את עמידתם של המציעים בתנאי הסף להשתתפות במכרז ותפסול הצעות שלא יעמדו בתנאי הסף.
- 7.2 הרשות תפתח את הצעת המחיר של המציעים שהצעתם עמדה בתנאי הסף. הרשות תבחן את הצעות המחיר ותנקד את הצעות המחיר בהתאם לאופן המפורט בסעיף 10.210-2 למכרז.
- 7.3 הרשות תחשב את הציון המשוקלל לכל מציע, בהתאם למשקולות שנקבעו במכרז למדדי המחיר. הרשות תבחר כזוכה במציע שקיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר.
- 7.4 אם עסקו של המציע הוא בשליטת אישה, כמשמעות הדבר בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, רשאי המציע לצרף להצעתו אישור כנדרש בחוק ותצהיר המאשר זאת.
- 7.5 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקיים הגרלה לבחירת הזוכה, במידה ושתי הצעות או יותר קיבלו ניקוד משוקלל סופי, זהה.
- 7.6 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות להכריז על "כשיר שני" למתן השירותים המבוקשים. במידה ויוכרז "כשיר שני", יידרש המציע אשר ידורג במקום השני במכרז, להאריך את כתב ערבות ההגשה עד ל-6 חודשים מיום שבו הוכרז כ"כשיר שני".
- 7.7 ההתקשרות עם הכשיר השני, תיעשה בהתאמה להצעת המחיר אותה הגיש בהצעתו.

8. תנאי הסף להשתתפות במכרז

8.1 כללי

- 8.1.1 במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העונים במועד הגשת ההצעה על כל התנאים המפורטים בפרק זה להלן. מציע או הצעה שאינם עומדים בכל התנאים – יפסלו.
- 8.1.2 תנאי סף המתייחסים למציע צריכים להתקיים **במציע עצמו**. קיום תנאי סף בתאגיד קשור (לדוגמה – חברה אם, חברה בת או חברה אחות), באורגן של המציע (לדוגמה – מנכ"ל), בבעל מניות או בכל גורם אחר לא ייחשב כעמידה בתנאי הסף.



8.1.3 אין להגיש הצעה המשותפת למספר גופים.

8.2 מעמדו המשפטי של המציע

8.2.1 על המציע להיות במועד הגשת הצעה: תאגיד הרשום בישראל על פי דין, שאינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2022 ו/או עוסק מורשה.

8.2.2 על המציע לצרף לטופס הצעה:

8.2.2.1 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וניכוי מס.

8.2.2.2 אישור הספק בדבר זהות מורשי החתימה מטעם המציע.

8.2.3 המציע ובעל זיקה אליו, כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לא הורשע ביותר משתי עברות בגין הפרת חוקי העבודה המפורטים בנספח ב' להוראת תכ"ס 7.11.3 – רשימת החוקים המפורטים בתוספת השלישית בחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011 ב-3 השנים האחרונות ממועד ההרשעה האחרונה ועד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

8.3 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

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

8.3.2 להוכחת עמידתו של המציע בתנאי זה, על המציע לחתום על הנוסח המפורט בנספח 7 לטופס הצעה.

8.4 ערבות הגשה

8.4.1 תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הינו שהמציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, על שם המציע, על סך שלוש מאות שבעים וחמישה שקלים חדשים (375,000 ₪), וזאת על-פי הנוסח המחייב בנספח 3 בטופס הצעה ובנוסח זה בלבד.

8.4.2 לתשומת לב המציעים:

8.4.2.1 יש להקפיד הקפדה יתרה על נוסח הערבות כפי שצורף כנספח 3 בטופס הצעה. יובהר כי כל פגם בערבות עלול להביא לפסילת הצעה;

8.4.2.2 על-פי הנוסח המצורף, נדרשת זהות מלאה בין מבקש הערבות לבין המציע.

8.4.3 יש לצרף את כתב הערבות המקורי לעותק המקור של הצעה; ליתר העותקים יצורפו צילומי כתב הערבות.



- 8.4.4 בנסיבות של התארכות הליך המכרז, מכל סיבה שהיא, תהיה ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הערבות בתקופה נוספת, כפי שתמצא לנכון. אי-הארכת תוקף הערבות בנסיבות מעין אלה, שקולה לחזרה מההצעה ותוביל לפקיעתה.
- 8.4.5 ועדת המכרזים תהיה רשאית לחלט את הערבות, כולה או חלקה, בנסיבות המפורטות בתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, ובכפוף להן.
- 8.5 רישיון או היתר לאיסוף, העברה או מסירה של מכתבים**
- 8.5.1 תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הנו שהמציע מורשה לספק שירותי מסירת דואר כמותי על פי חוק הדואר, תשמ"ו-1986 באחת משלוש הדרכים הבאות:
- 8.5.1.1 הינו בעל רישיון על פי חוק הדואר, תשמ"ו-1986.
- 8.5.1.2 הינו בעל היתר כללי לאיסוף, העברה או מסירה של מכתבים על פי חוק הדואר, תשמ"ו-1986.
- 8.5.1.3 הינו בעל רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת, ושירותים נוספים.
- 8.5.2 על המציע לצרף להצעתו את ההיתר ו/או הרישיון האמור (לכל הפחות יש לצרף את החלקים ברישיון או בהיתר המעידים על תוקפו ועל העובדה שהמציע עומד בהוראות חוק הדואר, תשמ"ו-1986).
- 8.6 שימוש בתוכנות מקור**
- 8.6.1 המציע עושה שימוש בעבודתו בתוכנות מקור בלבד, וברשותו כלל הרישוי התקף הנדרש להפעלתן.
- 8.7 ניסיון מקצועי**
- 8.7.1 למציע ניסיון במתן שירותי דואר העומד בתנאים הבאים, במצטבר:
- 8.7.1.1 בהיקף שנתי של 1,000,000 דברי דואר בפריסה ארצית.
- 8.7.1.2 במשך שלוש שנים מתוך השנים הבאות: 2017, 2018, 2019, 2020, 2021
- 8.7.1.3 המציע יצהיר כי הוא מחזיק, בעצמו או באמצעות קבלני משנה, במרכזי חלוקה ברחבי הארץ המסוגלים לתת מענה לכל דרישות המכרז.



9. מסמכים ואישורים אשר על המציע לצרף להצעתו במסגרת הנדרש בסעיף 8 לעיל.

- 9.1 אישור מהמרשם הרלבנטי על רישום תאגיד (כאמור בסעיף 8.2.18-2-1 לעיל).
- 9.2 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 – אישור בדבר ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול ספרים (כאמור בסעיף 8.2.2.18-2-2-1 לעיל).
- 9.3 נסח רישום תאגיד עדכני לשנת 2022 (כאמור בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.8-2-2-2 לעיל).
- 9.4 פרטי המציע כולל אישור עדכני של עו"ד בדבר זהות מורשה/י החתימה אצל המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם (בהתאם לנוסח המחייב בנספח 1 בטופס ההצעה וכאמור בסעיף 8.2.2.28-2-2-3 לעיל).
- 9.5 הצהרה אודות היעדר הרשעות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו 1976, (כאמור בסעיף 8.2.38-2-3 לעיל, ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 2 בטופס ההצעה).
- 9.6 תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות (כאמור בסעיף 8.38-3 לעיל, ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 7 בטופס ההצעה).
- 9.7 ערבות הגשה (כאמור בסעיף 8.48-4 לעיל, ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 3 בטופס ההצעה).
- 9.8 רישיון או היתר על פי חוק הדואר, תשמ"ו - 1986 (כאמור בסעיף 8.58-5 לעיל).
- 9.9 הצהרת המציע אודות שימוש בתוכנות מקור (כאמור בסעיף 8.68-6 לעיל, ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 6 בטופס ההצעה).
- 9.10 הצהרת המציע בפני עורך דין אודות ניסיונו (כאמור בסעיף 8.78-7 לעיל ובהתאם לנוסח המחייב בנספח 5 בטופס ההצעה).
- 9.11 אישור רואה חשבון כי עסקו של המציע הוא בשליטת אישה.
- 9.12 הצעת המחיר של המציע למכרז (בהתאם לנוסח המחייב בנספח 8 בטופס ההצעה ובמעטפה נפרדת).
- 9.13 הסכם התקשרות חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע בכל עמוד בראשי תיבות (נספח ב' למכרז).
- 9.14 העתק חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע, בכל עמוד של מענה המשרד לשאלות ספקים (סעיף 14.2+14-2 למכרז).

10. אופן בדיקת ההצעות במכרז

הערכת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא :

10.1 שלב א' – בדיקת עמידה בתנאי הסף

- 10.1.1 בשלב זה תבחן ועדת המכרזים האם המציע עומד בתנאי הסף להשתתפות במכרז ותפסול מציעים שאינם עומדים בתנאי הסף האמורים, אם קיימים כאלה. המציעים שיעמדו בתנאי הסף יוכרזו כ"מציעים כשירים" ויעברו לשלב השני.



מדינת ישראל
State of Israel





10.2 שלב ב' – בחינת ההצעות הכספיות (100% מהציון הסופי)

- 10.2.1 בשלב זה יבחנו ההצעות הכספיות של המציעים אשר הוכרזו כמציעים כשירים.
- 10.2.2 ועדת המכרזים תפתח את הצעות המחיר של המציעים הכשירים.
- 10.2.3 ועדת המכרזים תשווה בין מחיר הסך הכל לכל הפריטים ללא מע"מ, הכולל את המחירים לכל פריט בהכפלת הכמות המוערכת לכל פריט.
- 10.2.4 הצעת המחיר הכוללת את סכום הסך הכל הזול ביותר תנוקד ב-100 נקודות, ויתר הצעות המחיר ינוקדו בציון נמוך יותר באופן יחסי לגובה ההצעה לעומת ההצעה הזולה ביותר.

$$P_x = \frac{P_{min}}{P_x} \times 100\%$$

P_{min} = ההצעה הזולה ביותר
 P_x = ההצעה הנבדקת

10.3 שלב ג' – שקלול הניקוד הסופי לכל מציע

בשלב זה תחשב הרשות את הציון הסופי של כל מציע, בהתחשב בציון המחיר המשוקלל מציע שהצעתו תנוקד בציון הגבוה ביותר, יוכרז כזוכה במכרז.

11. הכרזה על ספק זוכה

- 11.1 ההצעה אשר תדורג במקום הראשון, תומלץ לאישור ועדת המכרזים להכרזתה כזוכה במכרז.
- 11.2 אישור הזכייה על ידי ועדת המכרזים, מותנה בעמידת הספק הזוכה בכל הדרישות המפורטות בסעיף ~~12.12~~ 12.12 להלן.

12. אומדן

- 12.1 ועדת המכרזים תקבע אומדן לרכיבי הצעת המחיר המפורטים לעיל.
- 12.2 אומדן זה יופקד בתיבת המכרזים טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 12.3 ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול מציעים שהצעותיהם הכספיות מרעות או מיטיבות בצורה בלתי סבירה עם הרשות ביחס לאומדן.
- 12.4 מצאה ועדת המכרזים כי כל ההצעות הכספיות של המציעים הכשירים העומדים בתנאי הסף שנקבעו במכרז מרעות או מיטיבות בצורה בלתי סבירה עם הרשות ביחס לאומדן, ומבלי לגרוע מזכותה בהתאם לסעיף ~~12.3-12.3~~ 12.3-12.3 לעיל תהיה היא רשאית:
 - 12.4.1 לבטל את המכרז.
 - 12.4.2 במידה וכל ההצעות הכספיות מרעות עם הרשות, לאפשר למציעים הכשירים שהצעתם עומדת בתנאי הסף להציע הצעה כספית משופרת, בהתאם לאמור בתקנה 21(א) או 23(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.



12.4.3 להכריז על מציע כשיר שהצעתו עומדת בתנאי הסף והצעת המחיר שלו היא הנמוכה ביותר כזוכה במכרז.

12.4.4 למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותה של ועדת המכרזים בהתאם לסעיף 12.312-3 לעיל.

13. דרישות מאת הספק בגין זכייה במכרז

13.1 כללי

13.1.1 בתוך ארבעה עשרה ימי עבודה (כשלושה שבועות קלנדריים) מיום קבלת הודעה בכתב מועדת המכרזים על זכיית הספק במכרז, יפעל הספק הזוכה כמפורט בסעיף זה.

13.1.2 לא המציא הספק הזוכה את המסמכים/אישורים הדרושים כאמור בסעיף זה במועדים הנקובים לעיל, משמעותו ויתור הספק הזוכה על זכייתו במכרז והמזמין רשאי לבחור ספק זוכה אחר.

13.1.3 יובהר כי איחור בהמצאת המסמכים/אישורים הדרושים לא יהווה עילה כלשהי לשינוי במועדי האספקה כפי שפורטו במסמכי המכרז.

13.1.4 מילוי הדרישות שבסעיף זה מהווה תנאי מוקדם ליצירת יחסים חוזיים בין הצדדים, ואין בהודעה על הספק הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים, עד למילוי הדרישות האמורות על ידי ההספק זוכה.

13.2 בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על הספק הזוכה להמציא את המסמכים הבאים:

13.2.1 הסכם התקשרות על פי הנוסח המחייב המופיע בנספח ב' למכרז.

13.2.2 ערבות ביצוע בהתאם לנוסח המחייב המופיע בנספח 1 לחוזה ההתקשרות.

13.2.3 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים עפ"י נוסח שבנספח 2 לחוזה ההתקשרות (שיומצא לידי הספק הזוכה בלבד), יומצאו על ידי הספק רשות האוכלוסין וההגירה עד למועד חתימת החוזה.

13.2.4 התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח המחייב המופיע בנספח 4 לחוזה ההתקשרות.

14. אופן התנהלות המכרז

14.1 קבלת מסמכי המכרז

14.1.1 ניתן לעיין ולהוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת הבאה: <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he>. לאחר הכניסה לאתר למעלה, בכותרת "מידע כללי", יש ללחוץ על החץ ולרדת לכותרת "מכרזים" ולמלא בשורה שלידו את נושא המכרז.

14.1.2 כל המידע והתוצרים הקשורים למכרז, וכל ההודעות בנושא המכרז, יהיו נגישים בלחיצה על קישור זה.



14.2 הליך הבהרות

14.2.1 החל מיום פרסום המכרז בעיתון ועד למועד המפורט בסעיף 00 לעיל, רשאי כל אדם לפנות לרשות בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני dganitsa@piba.gov.il לגבי דגנית סמי, מרכזת ועדת המכרזים, ולהעלות כל בקשה להבהרה או שאלה הקשורה במכרז או בהתקשרות שתבוא בעקבותיו. יש לוודא כי הפניה התקבלה על ידי אישור בדואר אלקטרוני חוזר.

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

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

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

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

14.2.4 הרשות תשיב לפניית עד למועד הקבוע בסעיף 00 לעיל. לרשות יהיה שיקול דעת במתן התשובות.

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

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

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

15. מבנה ההצעה

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

15.2 על המציע לצרף לטופס ההצעה את:

15.2.1 המסמכים המפורטים בה, חתומים כנדרש.

15.2.2 מסמכי המכרז, חתומים בכל עמוד בחותמת מורשה החתימה וחותרמת התאגיד.

15.2.3 חוזה ההתקשרות, חתום בכל עמוד בראשי תיבות מורשה החתימה וחותרמת התאגיד.



15.2.4 הבהרות עורך המכרז לשאלות הפונים, חתומים בכל עמוד בחותמת מורשה החתימה וחותמת התאגיד.

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

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

16. הגשת ההצעה

16.1 את ההצעה יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה, ללא זיהוי חיצוני, לאחר סיום הליך ההבהרות ולא יאוחר מהמועד הקבוע בסעיף 9 לעיל, ולהניחה בתיבת המכרזים הנמצאת במשרד הרשות ברח' מסילת ישרים 6, ירושלים.

16.2 בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר מסמכי ההצעה, כך שהצעת המחיר תוגש על גבי נספח הצעת המחיר (נספח 9 לטופס ההצעה), במעטפה סגורה **נפרדת** עליה יהיה כתוב "הצעת המחיר".

16.3 הצעת המחיר תיפתח רק לאחר בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף כמפורט לעיל. הצעות מחיר אחרות לא תפתחנה.

16.4 יש להחתים את המעטפה בחותמת על ידי המאבטח הנמצא בכניסה, בציון תאריך ושעת ההגשה, ולשלשל את המעטפה לתיבת המכרזים הנמצאת בכניסה לבניין.

16.4.1 יש להקפיד לקבל מהמאבטח אישור על ההגשה.

16.4.2 על המעטפה יש לציין רק את מספר המכרז ואת שם המכרז.

16.4.3 המציע ידביק על הצד החיצוני של המעטפה מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.

16.5 ההצעה תוגש בשלושה עותקים זהים, כולל המסמכים הנלווים והנספחים למיניהם. להצעה יצורפו מסמכי המכרז וכל נספחיהם, לרבות הבהרות, אם יהיו.

16.6 העותק המקורי יסומן במילים "עותק מקור". כל עמוד של טופס ההצעה וכל המסמכים המוגשים בעותק זה יוחתמו בחותמת המציע ובחתימתו המקורית.

16.7 עותק ההצעה יכול שיהיה צילום של העותק המקורי החתום.

16.8 בכל מקרה של סתירה בין עותק המקור להעתק, יגבר עותק המקור.



16.9 הגשת ההצעה החתומה מהווה ראיה חלוטה לכך שהמזיע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

16.10 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המזיע. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן.

16.11 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.

17. תצהירים, אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה

17.1 מבלי לגרוע מהדרישות לצירוף מסמכים המפורטות במכרז, על המזיע לצרף להצעתו את התצהירים, האישורים והמסמכים המפורטים בטופס ההצעה, אשר נכונות האמור בהם מהווה תנאי להשתתפות במכרז.

17.2 על המזיע לוודא כי המספר המזהה (לדוגמא מסי ח.פ.) בכל המסמכים המוגשים מטעמו, לרבות תעודת התאגדות, אישורי רשויות המס וכיו"ב, יהיה זהה. אם אין התאמה במספר המזהה, על המזיע לצרף אישור או הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי ההתאמה.

17.3 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמזיע מסמכים נוספים או חלופיים, אם סברה כי הדבר דרוש לה לשם הכרעה במכרז.

18. תוקף ההצעה

18.1 ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על החוזה עם הזוכים במכרז.

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

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

19. מימוש ההתקשרות

19.1 כתנאי לחתימת החוזה ולמימוש ההתקשרות הזוכה במכרז להמציא לרשות את החוזה חתום על ידו וכן את כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בחוזה, בתוך ארבעה עשר (14) יום, מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה.



19.2 ככל והזוכה במכרז הוא חברה, עליו לצרף נסח רישום תאגיד עדכני לשנת 2022 (ניתן להפיק את הנסח באתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: taagidim.justice.gov.il תחת הקישור "הפקת נסח חברה") אשר מוכיח כי הוא אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור.

20. דרישה למידע נוסף או הבהרות

20.1 ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. ההבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.

20.2 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.

20.3 ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים וכי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות ואת תכליתו של מכרז זה.

21. הצעה מסויגת או מותנית

21.1 מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז, ובכלל זה ימנע מכל שינוי, הסתייגות או התניה על דרישות החוזה ונספחיו. הרשות תפסול הצעה מסויגת או מותנית.

21.2 מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך ההבהרות בלבד.

22. הצעה תכסיסנית

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

23. עיון במסמכי המכרז ובהצעה הזוכה

23.1 ועדת המכרזים תאפשר למציע שלא זכה במכרז לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, בהתאם לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 ולהוראות כל דין.

23.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז, יציין במפורש בטופס ההצעה מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבטופס ההצעה באופן ברור, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה.

23.3 מציע שלא סימן חלקים בטופס ההצעה כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.



23.4 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

23.5 יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.

23.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעה שבעל ההצעה הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה לבעל ההצעה, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

23.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך לבעל ההצעה 5 ימי עבודה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

24. הוצאות השתתפות במכרז

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

25. קניין הרשות במסמכים

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

26. ביטול מכרז

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

27. היררכיה בין מסמכים, פרשנות וסמכות שיפוט

27.1 החוזה על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

27.2 בכל מקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישבו בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה, יגבר נוסח החוזה.

27.3 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.

27.4 כותרות הסעיפים במכרז ובנספחיו הן למטרות נוחות ולא ישמשו לצרכי פרשנות.

27.5 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בתובענה שעילתה במכרז זה נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז ירושלים.



נספח א' למכרז - מפרט השירותים המבוקשים

א. כללי

1. משלוח תעודות זהות:

- 1.1 הספק יספק לרשות את כל השירותים שלהלן:
 - 1.1.1 קליטת קובץ המכיל את פרטי תעודת הזהות שאותו הספק נדרש לחלק.
 - 1.1.2 איסוף תעודת הזהות מאתרי ההנפקה.
 - 1.1.3 אחריות על תעודת הזהות במהלך תקופת אחריות המסירה.
 - 1.1.4 מתן אפשרות למעקב (מקוון) אחר התעודה מרגע איסופה ועד למסירתה למבקש תעודת הזהות.
 - 1.1.5 שליחת מספר מסרונים למבקש תעודת הזהות שייספקו לו מידע על הליך מסירת תעודת הזהות, לרבות קישורית לעמוד אינטרנט המאפשר מעקב אחר מיקום תעודת הזהות.
 - 1.1.6 מסירת תעודת הזהות למקבל תעודת הזהות באחת מהדרכים המפורטות בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** או החזרת תעודת הזהות לרשות במקרה של אי מסירה.
 - 1.1.7 העברת פרטי המסירה (או אי המסירה) של תעודת הזהות לרשות באמצעות ממשק ממוחשב.
 - 1.1.8 הפקת דוחות מסירה.
 - 1.1.9 העמדת מוקד שירות טלפוני ארצי לבירורים של מבקשי תעודת הזהות באמצעות הטלפון ודוא"ל/טופס מקוון.
 - 1.1.10 מענה טלפוני ודוא"ל של מנהל לקוח לבירורים של נציגים מורשים של רשות האוכלוסין.
- 1.2 הספק יהיה רשאי להשתמש באמצעים טכנולוגיים על מנת להגדיל את סבירות מסירת תעודת הזהות בצורה מוצלחת לרבות ביצוע תיאום מראש של מועד המסירה מול הנמען. אין מניעה כי מסירת תעודת הזהות תתבצע במקום שאינו כתובת המגורים של הנמען, כל עוד מתבצע ומתועד הליך זיהוי כנדרש.
- 1.3 אספקת השירותים תעשה למפורט במפרט עבודה זה וברמת השירות הנדרשת כמפורט בנספח 2 לחוזה.
- 1.4 שירות להפצה של דברי דואר, שמתקיימים בו כל אלה:
 - 1.4.1 כל דבר דואר מסומן במספר מזהה חד ערכי לצורכי מעקב;



- 1.4.2 בחלקה האחורי של המעטפה רשומה כתובת הלשכה המנפיקה למקרה של אי מסירה.
- 1.4.3 הספק מחוייב למסור את המעטפה לנמען בתוך עד 14 ימי עבודה ממועד איסוף המעטפה על ידו מהרשות.
- 1.4.4 לצורך עמידה ביעד זה על הספק לנקוט בכל פעולה סבירה לצורך יצירת הקשר עם הנמען ומתן תזכורת אחת לפחות במידה והמעטפה לא נאספה בתוך עשרה ימים ממועד קבלת המעטפה, ומסירת המעטפה ישירות לידי לרבות:
- 1.4.4.1 משלוח הודעות SMS.
 - 1.4.4.2 משלוח הודעות קוליות.
 - 1.4.4.3 משולח דואר אלקטרוני.
 - 1.4.4.4 הנחת הודעה על הצורך בקבלת המעטפה בתיבת הדואר של הנמען או הדבקה על דלת ביתו.
 - 1.4.4.5 ביצוע שיחות טלפון.
- 1.4.5 ההודעה למבקש תעודת הזהות תכלול מידע כי אם המעטפה לא תיאסף על ידי מבקש תעודת הזהות בתוך 14 ימי עבודה, היא תוחזר ללשכה בה בוצעה ההרכשה ברשות.
- 1.4.6 המעטפה תיחשב כנמסרה רק לאחר שהנמען אישר את קבלת דבר הדואר בחתימתו ולאחר הצגת אמצעי זיהוי רשמי, למעט ההליך המפורט בסעיף [1.12.4.2.11-12.4.2.1](#) להלן.
- 1.4.7 יובהר כי ייתכנו מקרים בודדים בהם לא מסר הנמען מספר טלפון לרשות במועד הנפקת תעודת הזהות. הספק יהיה מחוייב למסור את המעטפה לנמען גם במקרה כזה.
- 1.4.8 במידה ומקבל דבר הדואר לא אוסף את דבר הדואר בתוך 14 ימי עבודה ממועד איסוף המעטפה על ידי הספק יבצע הספק את הפעולות הבאות:
- 1.4.8.1 ידווח לרשות על אי איסוף המעטפה.
 - 1.4.8.2 ישיב לרשות את המעטפה ללשכה בה בוצעה ההרכשה ברשות לא יאוחר מ-17 ימי עבודה ממועד איסוף המעטפה על ידי הספק מהרשות.
- 1.5 אחריות על התייעוד הביומטרי במהלך תקופת אחריות המסירה
- 1.5.1 במפרט זה ובהסכם רמת השירות



- 1.5.1.1 "תקופת אחריות המסירה" משמעה תקופה שתחילתה עם איסוף שק הדיור וסיומה עם ביצוע מסירה מוצלחת של התיעוד הביומטרי או העברה של התיעוד הביומטרי ללשכה המנפיקה.
- 1.5.1.2 "אובדן תיעוד" משמעו קרות כל אחד מהמקרים שלהלן במהלך תקופת אחריות המסירה:
- 1.5.1.2.1 הספק לא ביצע מסירה מוצלחת ולא החזיר את התיעוד הביומטרי ללשכה המנפיקה עד תום פרק הזמן שנקבע לכך במסמכי המכרז.
- 1.5.1.2.2 חוסר התאמה בין הרישום במערכות הספק לבין מיקומו הפיזי של התיעוד הביומטרי (לרבות מצב שבו התיעוד הביומטרי אינו נמצא במקום שבו הוא אמור להיות בהתאם לרישומי הספק)
- 1.5.1.2.3 מצב בו אין רישום במערכת של התיעוד הביומטרי, למרות שלרשות אישור על מסירת התיעוד הביומטרי לספק.
- 1.5.1.2.4 מצב בו התיעוד הביומטרי יצא מחזקתו של הספק בטרם בוצעה מסירה מוצלחת (למשל, עקב אובדן או גניבה של שק דואר או תיעוד ספציפי).
- 1.5.1.2.5 נגרם לתיעוד הביומטרי נזק שיש בו כדי להשפיע על כשירותו או נזק שאינו מאפשר, לדעת הרשות, שימוש יעיל בתיעוד הביומטרי (למשל, נזק שנגרם עקב תנאי אחסון לא נאותים)
- 1.5.1.2.6 כל מסירה של תיעוד ביומטרי לגורם שאינו מוסמך לקבלו**
- 1.5.1.3 בתקופת אחריות המסירה על התיעוד הביומטרי להימצא בחזקתו של הספק והספק ישא באחריות מלאה כלפי התיעוד שנאסף על ידו, כדלקמן:
- 1.5.1.3.1 אחריות מלאה לשלמות התיעוד, לרבות שמירה של התיעוד הביומטרי מפני פגעי מזג אוויר, פגעי הובלה, נזקי אחסון וכו'.
- 1.5.1.3.2 אחריות מלאה לכל כל נזק שימנע, לדעת הרשות, שימוש נאות בתיעוד הביומטרי, אלא אם יוכח כי הנזק נגרם כתוצאה מפגם במפעל המנפיק את התיעוד הביומטרי.
- 1.5.1.3.3 אחריות מלאה לאובדן תיעוד ולמניעה מוקדמת של אובדן תיעוד.
- 1.5.1.3.4 אחריות מלאה על ביצוע כל התהליכים הנדרשים לצורך ביצוע של מסירה מוצלחת, לרבות תהליך הבקרה, האיכות, התיעוד והדיווח לרשות על פרטי מסירת התיעוד הביומטרי למבקש התיעוד.



- 1.5.1.4 למען הסר ספק, קרה מקרה המהווה אובדן תיעוד, לא יהיה בשינוי המצב העובדתי (למשל, תיעוד שאבד ונמצא מאוחר יותר) כדי לשנות מכך שמקרה זה ייחשב לאובדן תיעוד, אלא אם הרשות תקבע אחרת במפורש בכתב.
- 1.6 מתן אפשרות למעקב (מקוון) אחר התעודה מרגע איסופה ועד למסירתה למבקש התיעוד
- 1.6.1 הרשות תהיה רשאית ליידע את מבקש התיעוד באמצעות מסרון כי התיעוד הביומטרי אשר הונפק עבורו בלשכת רשות האוכלוסין בדרך אליו, וזאת סמוך לאחר איסוף שק הדואר על ידי הספק.
- 1.6.2 הספק ינהל באמצעות מערכת ממוחשבת מעקב אחר דברי הדואר כדלקמן:
- 1.6.2.1 מעקב אחר שקי דואר - באתרים המרכזיים (אתרי ההנפקה, מרכז המיון של הספק, אתרים לוגיסטיים של הספק, לשכות רשות האוכלוסין וההגירה).
- 1.6.2.2 מעקב אחר דבר דואר בודד - בכל מקום שהוא (אתרים מרכזיים ועד האספקה לכתובת המסירה).
- 1.6.3 המערכת תאפשר לאתר בכל רגע נתון את מיקומו של דבר הדואר (לא נ.צ. גיאוגרפי המתעדכן בזמן אמת אלא באיזה אתר נמצא שק / דבר הדואר ובמידה שהוא בשינוע בין אתרים לפרט את אתר המוצא ואתר היעד)
- 1.6.4 הספק יאפשר למבקש התיעוד לעקוב באופן מקוון אחר מסירת התיעוד הביומטרי. הספק יעדכן את דף האתר כך שלמבקש התיעוד או לרשות תהיה אפשרות לעקוב אחר התיעוד מיד לאחר איסוף השק.
- 1.6.5 הספק יאפשר לגורמים מוסמכים בלבד ברשות האוכלוסין גישה לקריאה בלבד למערכת המעקב לצורך מעקב אחר מיקומו של תיעוד ביומטרי. שרות זה נדרש למקרים מיוחדים וחריגים עבור רשות האוכלוסין.
- 1.6.6 הספק ישלח לנמען קישור (לינק) לדף המעקב באמצעות מסרון
- 1.7 תעודות זהות אבודות
- 1.7.1 היה ובשלב כלשהו בתהליך תהפוך תעודת זהות לתעודת זהות אבודה כהגדרתה להלן יהיה מחוייב הספק לשלוח לנמען מכתב, בשיטה שתאושר על ידי הרשות, המודיע לו על כישלון מסירת המעטפה אליו וכי על מבקש תעודת הזהות ליצור קשר עם הלשכה בה בוצעה ההרכשה על מנת להנפיק תעודת זהות חדשה.
- 1.7.2 יובהר כי על הספק יהיה לדווח למבקש תעודת הזהות ולרשות על האובדן מיד עם היוודע האובדן ולא יאוחר מ-18 ימי עבודה מיום מסירת תעודת הזהות לספק.
- 1.8 **נספחים למפרט**
- 1.8.1 הנספחים למפרט מהווים חלק בלתי נפרד מהמפרט ומהחוזה.



1.8.2 אלה הם הנספחים למפרט :

1.8.2.1 נספח א1 - תכולה ומאפיינים של המעטפות שאותן נדרש הספק לחלק ;

1.9 קליטת קובץ המכיל את פרטי תעודת הזהות שאותו הספק נדרש לחלק

1.9.1 רשות האוכלוסין תספק לספק, באמצעות ממשק מקוון (לא מסמך מודפס ולא CD)

קובץ ובו: מספר שק הדואר וכן את פרטי המשלוח של המעטפות הנמצאות בשק שאותו נדרש הספק לאסוף ממקום האיסוף.

1.9.2 בנוסף, יכלול כל קובץ מידע בדבר סוג שירות המסירה הנדרש (כולל אימות קוד מסירה או לא כולל אימות קוד מסירה) ומקום האיסוף.

1.9.3 לגבי כל מעטפה, פרטי המשלוח יכללו :

1.9.3.1 שם פרטי ושם משפחה של מבקש התיעוד.

1.9.3.2 כתובת מסירה.

1.9.3.3 טלפון נייד (או טלפון קווי בהעדר טלפון נייד)

1.9.3.4 כתובת דוא"ל (עתידי)

1.9.3.5 מען במקרה של אי מסירה.

1.9.4 הרשות תהיה רשאית לשנות את הפרטים שיימסרו במסגרת הממשק המקוון בהתאם לצורך.

1.10 איסוף תעודת הזהות מאתר ההנפקה

1.10.1 שק הדיוור יסופק על ידי הספק. שק הדיוור יהיה במימדים שיאפשרו לכלול את כל המעטפות שבמשלוח בשק אחד.

1.10.2 הספק יאסוף את שק הדיוור מאתר ההנפקה :

1.10.2.1 תעודות זהות ביומטריות ייאספו על ידי הספק מהמפעל המנפיק, המצוי באזור התעשייה בקיסריה. עם זאת, במקרה הצורך ובתיאום מראש, יידרש הספק לבצע את איסוף תעודות הזהות מאתר ברעננה (אתר גיבוי). למען הסר ספק, לא תהיה בדרישה לאסוף את תעודות הזהות מרעננה כדי לפגוע בדרישות הסכם רמת השירות.

1.10.2.2 תעודות הזהות ייאספו על ידי הספק מהמפעל המנפיק המצוי בקיסריה בעת הזו.

1.10.2.3 הרשות תהיה רשאית לשנות את מיקום המפעל ממנו יש לאסוף את התעודות בהתראה של 6 חודשים.



1.10.2.4 תדירות איסוף שקי הדיוור מהמפעל המנפיק (בקיסריה או בירושלים, לפי העניין), מפורטת בהסכם רמת השירות.

1.10.2.5 התדירות הנדרשת לאיסוף שקי הדיוור מהמפעל המנפיק בירושלים, מפורטת בהסכם רמת השירות.

1.11 שליחת מספר מסרונים למבקש תעודת הזהות שייספקו לו מידע על הליך מסירת תעודת הזהות

1.11.1 הספק יקבל לידי את מספרי הטלפון של מבקשי תעודות הזהות לצורך ביצוע מסירת תעודות הזהות בלבד.

1.11.2 הספק ינקוט בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על המידע שיסופק לו בסודיות מלאה.

1.11.3 הספק יפעל בהתאם לכל הכללים המפורטים בהנחית רשם מאגרי מידע מס' 2011/2 לשימוש בשירותי מיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי¹.

1.11.4 הספק ינקוט בכל פעולה סבירה על מנת ליידע את מבקש תעודת הזהות על הליך מסירת תעודת הזהות.

1.11.5 הספק ישלח למבקש תעודת הזהות מסרונים בהתאם לשיקול דעתו ועל מנת שיוכל לעמוד ביעדיו בצורה מיטבית.

1.11.6 המסרונים יישלחו רק בין השעות 8:00 ל-20:00 בימים שאינם ימי שישי, שבת וערבי חג וחגי ישראל.

1.11.7 מסרוני טקסט

1.11.7.1 נוסח המסרונים ייקבע על ידי הספק ויאושר על ידי הרשות. לא יישלחו מסרונים אשר נוסחם לא אושר על ידי הרשות.

1.11.7.2 המערכת שבה יעשה הספק שימוש לצורך משלוח המסרונים תכלול יכולת להגביל את שעות הפעילות שלה בהתאם לחלון הפעילות המפורט בהסכם רמת השירות.

1.11.8 מסרונים קוליים

1.11.8.1 אם מבקש השירות אינו יכול לקבל מסרונים לטלפון הנייד (למשל במקרה של טלפון נייד כשר) הספק ישלח למבקש השירות מסרון קולי. נוסח המסרונים

¹ הנחיית רשם מאגרי המידע



ייקבע על ידי הספק ויאושר על ידי הרשות. לא יישלחו מסרונים אשר נוסחם לא אושר על ידי הרשות.

1.11.8.2 תשתית ההודעות הקוליות תבוסס על חייגן יוצא (Outbound Dialer) נתב

שיחות (IVR) אשר ישמיע למבקש תעודת הזהות את ההודעה הקולית לאחר שהאזרח השיב לשיחת הטלפון ויכולת Text to Voice שתאפשר לשלב מלל אשר ישתנה מהודעה להודעה (כגון שם האזרח, מספר התעודה וכדו') ולהשמיע אותו לאזרח.

1.11.8.3 האזרח יוכל לאשר את קבלת ההודעה או להשמיע אותה שנית.

1.11.8.4 הרשות תהיה רשאית לשנות נוסח המסרונים, בהתאם לשיקול דעתה. הספק יתאים את נוסח ההודעה לנדרש על-ידי הרשות ללא תוספת תשלום.

1.11.8.5 ההודעות יהיו בשפה העברית או בשפה הערבית, בהתאם להעדפתו של מבקש תעודת הזהות, אם במועד הרכשת תעודת הזהות ואם בשיחה שתבוצע. הספק יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לשלוח מסרונים גם בשפות נוספות. גם נוסחם של המסרונים שיישלחו בשפות הנוספות יעברו הליך אישור על ידי הרשות כאמור לעיל..

1.11.8.6 המערכת תכלול יכולת להגביל את שעות הפעילות שלה בהתאם לחלון הפעילות המפורט בהסכם רמת השירות.

1.12 מסירת תעודת הזהות למקבל תעודת הזהות – מסירה אישית

1.12.1 כאשר הדוור יגיע לבית הלקוח, יבצע תהליך זיהוי שלאחריו יידרש הלקוח להזין בעצמו את קוד המסירה לאפליקציה ייעודית לאימות קוד המסירה (דומה להקשה עצמית של קוד סודי בתשלום עם כרטיס אשראי), אותה כאמור יאפיין הספק מול רשות האוכלוסין וההגירה. קוד המסירה יעבור אוטומטית לרשות האוכלוסין וההגירה ובמידה ותהיה התאמה לפרטי הלקוח, הלקוח יקבל חיווי שהאימות נעשה בהצלחה. רק לאחר חיווי זה, שישמר במערכתיו של הספק כחלק מתהליך המסירה, יישלח מסרון ללקוח עם חיווי מסירה.

1.12.2 מסירה אישית עם אימות קוד מסירה - המסירה מבוצעת בהתאם להוראות המפרט. התעריף כולל את כל השירותים המפורטים בחוזה ובמפרט, לרבות אימות של קוד המסירה שעל המעטפה שצפויה להימסר למקבל התיעוד (סעיפים

[1.12.3.3.3](#) ו-[1.12.4.2.3](#) ו-[1.12.4.2.3.1](#))

1.12.2.1 הספק יבצע ניסיונות למסירה של תעודת הזהות, בהתאם לשיקול דעתו ועל מנת לעשות כל שביכולתו על מנת לוודא כי תעודת הזהות מגיעה למבקש תעודת הזהות בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במכרז.



- 1.12.2.2 הספק יהיה רשאי לתאם עם מבקש תעודת הזהות את מועדי המסירה.
- 1.12.2.3 הספק יהיה רשאי למסור את תעודת הזהות בכתובת המסירה ו/או במרכז חלוקה בהתאם לשיקול דעתו.
- 1.12.3 מסירה בכתובת המסירה
- 1.12.3.1 המסירה תבוצע בכתובת המדויקת שצוינה בכתובת המסירה.
- 1.12.3.2 אם מבקש תעודת הזהות ציין את הלשכה המנפיקה בכתובת המסירה, הספק ימסור את תעודת הזהות בלשכה והלשכה תקלוט את תעודת הזהות באותו אופן שבו היא קולטת כל דבר דואר רשום אחר.
- 1.12.3.3 התנאים לביצוע המסירה הנם כדלקמן:
- 1.12.3.3.1** מקבל התיעוד נמצא בכתובת המסירה.
- 1.12.3.3.2** מקבל התיעוד הוא מבקש התיעוד, שהזדהה בפני הגורם המדוור באמצעות תעודה מזהה מאושרת או אדם אחר, שהזדהה בפני הגורם המדוור באמצעות תעודה מזהה מאושרת והציג בפני הגורם המדוור תעודה מזהה מאושרת של מבקש התיעוד.
- 1.12.3.3.3** כמו כן, מקבל התיעוד מסר לגורם המדוור קוד מסירה בהתאם לאמור בסעיף ~~1.12.11-12-1~~ לעיל..
- 1.12.3.3.4 מקבל התיעוד חתם על קבלת המסירה באמצעות מסופון.
- 1.12.3.3.5 הגורם המדוור קיבל אינדיקציה כי קוד המסירה שהוקש תואם את הקוד במערכות הרשות.
- 1.12.3.4 מובהר כי אם אחד התנאים או יותר לא יתקיימו – אין לבצע מסירה של התיעוד ויש להמשיך לניסיון המסירה הבא.
- 1.12.3.5 במקרה של כשל במסירה ינקוט הספק בכל אמצעי סביר על מנת לוודא את מסירת תעודת הזהות למבקש תעודת הזהות.
- 1.12.4 מסירה במרכז חלוקה
- 1.12.4.1 הספק ישלח למבקש תעודת הזהות הודעה בהתאם לשיקול דעתו.
- 1.12.4.2 התנאים לביצוע המסירה הנם כדלקמן:
- 1.12.4.2.1 מקבל התיעוד נמצא במרכז החלוקה.
- 1.12.4.2.2 מקבל התיעוד הוא מבקש התיעוד, שהזדהה בפני הגורם המדוור באמצעות תעודה מזהה מאושרת או אדם אחר, שהזדהה בפני הגורם המדוור באמצעות תעודה מזהה מאושרת והציג בפני הגורם המדוור תעודה מזהה מאושרת של מבקש התיעוד.



1.12.4.2.3 כמו כן, מקבל התייעוד מסר לגורם המדוור קוד מסירה בהתאם
לאמור בסעיף 1.12.11-12.1 לעיל.

1.12.4.2.4 מקבל התייעוד חתם על קבלת המסירה באמצעות מסופון.

1.12.4.2.5 הגורם המדוור קיבל אינדיקציה כי קוד המסירה שהוקש תואם
את הקוד במערכות הרשות.

1.12.4.3 במקרה שהמסירה הצליחה, יחולו תנאי סעיף 1.131-13 להלן.

1.12.5 ניסיונות מסירה

1.12.5.1 הספק מחוייב לבצע ניסיון מסירה, בהתאם לשיקול דעתו ועל מנת לעמוד
ביעדי המסירה.

1.13 מסירה מוצלחת

1.13.1 בחוזה זה - "מסירה מוצלחת" משמעה מסירה של תעודת זהות למקבל תעודת

הזהות לאחר שהתקיימו כל התנאים הנדרשים בהתאם לסעיף 1.12.3.31-12.3.3
או 1.12.4.21-12.4.2 (לפי העניין) ולאחר שליחה של מסרון כנדרש בסעיף
1.13.41-13.4 להלן.

1.13.2 במקרה של מסירה מוצלחת, הגורם המדוור יתעד את פרטי המסירה למקבל תעודת
הזהות. לכל הפחות יתועדו הפרטים הבאים: שם מבקש תעודת הזהות, כתובת
המסירה, תאריך ושעה, פרטי מקבל תעודת הזהות (שם, ת"ז של מקבל תעודת
הזהות), חתימת המקבל תעודת הזהות, קוד סטטוס תהליך המסירה (נמסר למבקש
תעודת הזהות, נמסר לגורם מטעמו של מבקש תעודת הזהות, סרב לקבל, לא נמצא
בבית, מסי ניסיון המסירה וכו').

1.13.3 הרשות תהיה רשאית לקבוע נתונים נוספים שאותם יידרש הספק לתעד, ללא
תוספת מחיר.

1.13.4 לאחר ביצוע מסירה מוצלחת, הספק ישלח למבקש תעודת הזהות מסרון המודיע
על ביצוע המסירה. מועד שליחה המסרון מהווה את סוף תקופת אחריות המסירה
בנוגע תעודת הזהות שנמסרה.

1.14 כשל במסירה – לאחר ניסיונות מסירה בהתאם לשיקול דעתו של הספק.

1.14.1 אם תעודת הזהות לא יימסר, הספק יעביר את המעטפה ובה תעודת הזהות ללשכה
המנפיקה, בהתאם לכתובת הרשומה בגב המעטפה.

1.14.2 עם מסירת תעודת הזהות בלשכה, הספק ישלח למבקש תעודת הזהות מסרון
המיידיע את מבקש תעודת הזהות הוחזר ללשכה המנפיקה וכי איסוף תעודת הזהות



יבוצע מהלשכה המנפיקה. מועד השליחה של מסרון זה מהווה את סיום תקופת אחריות המסירה של הספק.

1.14.3 הלשכה תאשר בכתב את קבלת תעודות הזהות בלשכה.

1.14.4 תעודת הזהות תיקלט בלשכה בהתאם לנהלי הלשכה בדבר קבלה של דבר דואר רשום. פרטי המסירה של דבר הדואר הרשום בלשכה יתועדו כתהליך מסירה כמתואר לתהליך המסירה למבקש תעודת הזהות בביתו, אך פרטי המסירה יהיו: כתובת הלשכה, סטטוס המסירה, יצוין כי המדובר בהעברה ללשכה ופרטי מועד המסירה ופרטי הפקיד המקבל.

1.15 ממשקים

1.15.1 הספק יקיים את הממשקים הבאים מול הרשות:

#	שם ממשק	תיאור ממשק	גורם משדר	תדירות
1.	- פרטי שק	לאחר איסוף של שק מאתר ההנפקה, הרשות תעביר לספק קובץ המכיל את תכולת השק לרבות: - מס' שק - מס' תעודה - סוג תעודה * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק	רשות האוכלוסין	יומי
2.	אי התאמות בדוח המסירה	הספק ישדר לרשות האוכלוסין על אי התאמות בין קובץ תכולת השק ששודר לבין תכולת השק בפועל. הנתונים שיעברו הנם: - מס' שק - מס' תעודה - סוג תעודה - סטטוס אי התאמה – האם התעודה רשומה בקובץ אך אינה נמצאת בשק או שהתעודה אינה מופיעה בקובץ אך נמצאה בשק. * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק	הספק	יומי
3.	מסירת תעודה	הממשק יפרט את פרטי התעודות שנמסרו ללקוחות במסירה מוצלחת.	הספק	יומי



#	שם ממשק	תיאור ממשק	גורם משדר	תדירות
		<ul style="list-style-type: none"> - פרטי תעודת הזהות שנמסרה - פרטי הנמען מקבל התעודה או בא כוחו (שם, ת"ז) - תאריך ושעת קבלת התעודה מאתר ההנפקה - תאריך ושעת מסירת המסמך לנמען - סטטוס המסירה (נמסר לנמען, בא כוחו, מסירה כתובת הנמען, או נמסר במרכז החלוקה המקומי). * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק 		
4.	העברת תעודת זהות ללשכה המנפיקה	<ul style="list-style-type: none"> הממשק יפרט את פרטי התעודות שהועברו ללשכה המנפיקה בגין אי מסירה. - פרטי תעודת הזהות שנמסרה (מס' תעודה, סוג מסמך) - פרטי הלשכה המנפיקה שאליה הועבר תעודת הזהות ופרטי המקבל בלשכה (שם, ת"ז) - תאריך ושעת קבלת התעודה מאתר ההנפקה - תאריך ושעת מסירת המסמך ללשכה המנפיקה 	הספק	יומי

1.15.2 הממשקים המפורטים לעיל יהיו ממוחשבים ויפעלו באופן מקוון. כל העברת מידע מרשות האוכלוסין אל המציע ומהמציע חזרה אל רשות האוכלוסין תבוצע באמצעים שיסוכמו בין הרשות לספק. עלויות רכישת הרישוי לממשל זמין והפיתוח של הממשק מצד הספק תחול על הספק. הספק יתאים את המערכת הלוגיסטית שלו על מנת לשלוח ולקבל את הקבצים הנדרשים בשיטה זו. האחריות על פיתוח הממשקים ותחזוקתם הנה על הספק בלבד.

1.15.3 ממשקים נוספים שעל הספק לקיים ולתחזק:

1.15.3.1 אתר האינטרנט של המציע - איתור פרטי / שקי דואר.



- 1.15.3.2 מערכת ספק משלוח מסרונים (הודעות טקסט שבאחריות הספק) – אם אין למציע תשתית משלוח הודעות SMS פנימית.
- 1.15.3.3 מערכת ספק הודעות קוליות (מסרים קוליים) – אם אין למציע תשתית משלוח הודעות קוליות פנימית.

1.16 תהליכי הודעות ודיווח

- 1.16.1 הספק יתריע על כל אירוע/כשל לוגיסטי או טכנולוגי בו הוא ניתקל ושעלול לפגוע באיכות השירות או ברציפותו.
- 1.16.2 מנהל הפרויקט מטעם הספק יתריע בפני נציג הרשות ברגע היוודע התקלה ולא יאוחר משעתיים לאחר תחילת התקלה.
- 1.16.3 הספק ירכז את כל התקלות בדוח חודשי כמתואר בסעיף 1.17-1.17.1 (בשורה 4 בטבלה) להלן.
- 1.16.4 להלן מסי' דוגמאות להתראות:
- 1.16.4.1 תכולת השק אינה מתאימה לקובץ שקיבל מהמפעל (שוני בכמות התעודות או אי התאמה בן הקובץ למעטפות שהועברו).
- 1.16.4.2 אובדן של שק או תעודת זהות.
- 1.16.4.3 הפסקת תהליך הדיוור כולו או חלקו (לאזור מסוים) עקב כשל לוגיסטי או טכנולוגי בחצרו של הספק.
- 1.16.4.4 כשל טכנולוגי בשירות המעקב אחר התעודות.
- 1.16.4.5 כשל טכנולוגי אשר מונע את שליחת המסרונים/הודעות קוליות.
- 1.16.4.6 השבתת מוקד השירות לאזרחים ולרשות האוכלוסין.
- 1.16.4.7 קשיים שנתקל בהם מצד רשות האוכלוסין
- 1.16.4.8 כל סיבה אחרת שלדעת הספק פוגעים באיכות וברצף השירות.
- 1.16.5 הרשות תהיה רשאית לדווח לספק בתדירות שתיקבע על ידה על כל תעודות הזהות אשר הונפקו ונמצאות בסטטוס "כרטיס נשלח בדואר" במשך למעלה מ-30 ימים. הספק יהיה מחוייב להצליב את המידע שהתקבל מהרשות עם המידע המצוי בידו ולעדכן מדוע התעודה לא נמסרה ומה הפעולה שבכוונתו לנקוט על מנת למוסרה בהקדם.



1.17 הפקת דוחות

1.17.1 הספק יפיק וישלח למזמין את הדוחות הבאים, בפורמט דיגיטלי שישוכם עם הרשות, בתדירות המפורטת להלן:

מס"ד	שם הדוח	תיאור הדוח	תדירות
1.	דוח תעודות שברשות הספק	הדוח יכלול את הפרטים הבאים: - פרטי תעודת הזהות - פרטי הנמען מקבל התעודה - סטטוס התעודה * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק	יומי
2.	דוחות מסירה	הדוח יכלול את הפרטים הבאים: - פרטי תעודת הזהות שנמסר על-פי קוד מסירה האישי (מס' תעודה, סוג מסמך) - פרטי הנמען מקבל התעודה או בא כוחו (שם, ת"ז) - תאריך ושעת קבלת המסמך על ידי הנמען - תאריך מסירת המסמך - סטטוס המסירה (נמסר לנמען, בא כוחו, מסירה כתובת הנמען, או נמסר במרכז החלוקה המקומי) * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק	יומי
3.	דוחות אי מסירה	הדוח יכלול את הפרטים הבאים: - פרטי תעודת הזהות - פרטי הנמען - תאריך קבלת המסמך - סיבת אי מסירה (מספר כישלון מסירה בכתובת הנמען, כתובת שגויה, מספר כישלון מסירה במרכז חלוקה מקומי, סרב לקבל, אין בגיר מעל 14+) - הלשכה המזמינה לה הוחזר המסמך ופרטי המסירה ללשכה (תאריך, שעה, פרטי מקבל התעודה) - תאריך החזרת התעודה ללשכה המזמינה. * פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק	יומי
4.	דיווח ופתרון תקלות	הדוח יכלול את הפרטים הבאים: - סוג תקלה - תיאור תקלה	חודש



תדירות	תיאור הזוח	שם הזוח	מס"ד
	- סטטוס תקלה - פתרון (במידה ונמצא)		

1.18 מוקד שירות טלפוני

1.18.1 הספק יפעיל מוקד שירות טלפוני ארצי בעבור רשות האוכלוסין כמתואר בסעיף זה.

המוקד ישמש:

1.18.1.1 מבקשי תעודת הזהות המבקשים לבצע בירורים/עדכונים ו/או שינויים.

1.18.1.2 לטובת פניות של נציגים מורשים של רשות האוכלוסין.

1.18.2 מוקד השירות הטלפוני ייתן מענה למבקשי השירות בהתאם לדרישות תקנות הגנת

הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012

1.18.3 מוקד השירות הטלפוני יידרש למסור מידע לפונים, נציגי הרשות או אזרחים,

אודות המיקום המדויק של דבר הדואר ברגע הפנייה, תוך שמירה על פרטיות

הלקוח – אין לחשוף פרטים אישיים מעבר למה שמופיע כשלקוח מקליד את מספר

דבר הדואר באתר הספק. כלומר, נדרש כי הנציג במוקד ידע לאתר בזמן אמת את

המיקום הפיזי של כל תעודת זהות בכל שלב בתהליך המסירה.

1.18.4 שעות הפעילות של המוקד בעבור שיחות נכנסות ושיחות יוצאות מפורטות בהסכם

רמת השירות.

1.18.5 בנוסף, הספק יפרסם ויאפשר פנייה אליו באמצעות דוא"ל/טופס מקוון.

1.19 טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix)

1.19.1 לצורך הנוחות, הטבלה שלהלן מסכמת את חלוקת האחריות בין הספק לרשות:

מס'	נושא / פעילות	אחריות ביצוע	
		הרשות	הספק
1.	הנפקה של תעודת הזהות לרבות סגירה במעטפה הכוללת כתובת משלוח וכתובת להחזרה במקרה של אי מסירה	X	
2.	הפקת קובץ עם פרטי מבקש תעודת הזהות ותעודת הזהות ושליחתו לספק	X	
3.	איסוף תעודת הזהות ממפעל ההנפקה		X
4.	שליחת SMS piba 1 לנמען כמתואר בסעיף <u>1.6.11-6.1</u> .	X	
5.	שליחת הודעות קוליות לנמענים כמפורט בסעיף <u>1.11.81-11.8</u> .		X



מס'	נושא / פעילות	אחריות ביצוע	
		הרשות	הספק
6.	הקמת דף נחיתה מקוון אשר מציג פרטי מעקב אחר כל תעודת זהות.		X
7.	העברה של תעודת הזהות שלא נמסר ללשכה המנפיקה.		X
8.	העמדת מוקד שירות טלפוני לבירורים		X
9.	הפקת דוחות תפעוליים		X
10.	פיתוח ותחזוקה של הממשקים (סעיף 1.15-15).		X

ב. הוראות נוספות בנוגע לשירות

2. אבטחת מידע

- 2.1 הרשות רשאית, מעת לעת ועל פי הצורך, להנחות את הספק בהיבטי אבטחת מידע וביטחון פיזי הקשורים במישרין לתהליך המסירה המפורט במסמכי המכרז. במקרה זה, הספק יפעל בהתאם להנחיות הרשות.
- 2.2 הספק יאחסן את תעודת הזהות לאורך כל שלבי תהליך המסירה באתר אחסון ברמת "שמור" לפחות, המונע גישה של גורמים בלתי מורשים לתעודת הזהות. אתר האיחסון ומאפייניו יאושרו על ידי הרשות מראש ובכתב.
- 2.3 בכל מקרה של אובדן תעודת זהות, ידווח גורם הביטחון המוסמך של הספק לרשות על פרטי המקרה באופן מידי וללא דיחוי בדוא"ל infosec@piba.gov.il תוך ציון פרטי המקרה ופרטים ליצירת קשר.
- 2.4 הספק לא יעשה שימוש בפרטים שהועברו מהרשות לספק אודות מבקש תעודת הזהות (שם משפחתו, כתובתו מספר הטלפון וכד') וכן בכל פרט אחר שנאסף על-ידו בנוגע למקבל תעודת הזהות, שלא למטרות מתן השירותים מושא חוזה זה.
- 2.5 כל מידע שהועבר על ידי הרשות לספק בקשר למבקש תעודת הזהות וכן כל מידע שנאסף על ידי הספק בקשר למקבל תעודת הזהות יימחק לצמיתות מכלל מערכות המחשב של הספק מיד בתום תהליך המסירה. לחלופין, תיבדק במהלך הקמת המערכת אפשרות לשמירת נתונים אלו לתוקפה של עד 30 ימים לצרכי תחקור ומעקב.
- 2.6 ככל שהדבר נדרש, הספק יפעל לרישום המידע המתקבל מאת הרשות אודות האזרח כמאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 פרק ב'.



2.7 למען הסר ספק, ההנחיות והכללים בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות המפורטים בחוזה חלים על כל קבלני המשנה מטעם הספק.

3. הגורם המדוור - ציוד

3.1 הספק יצייד את עובדיו המועסקים כגורם מדוור במסופון, לצורך איסוף פרטי המסירה והחתמה של מקבל תעודת הזהות במעמד המסירה.

3.2 הספק יעמיד לכל אחד מעובדיו אשר מועסק כגורם מדוור, מכשיר טלפון נייד שבאמצעותו ניתן יהיה ליצור קשר עם העובד במהלך יום העבודה.

4. שרירות

4.1 השירות ינתן על גבי תשתית שתהיה בעלת יכולת שרידות והתאוששות מאסון.

4.2 במקרה של תקלה באתר המחשוב המרכזי של הספק, הספק יעניק את השירות מאתר חליפי.

5. ההצעה

5.1 למען הסר ספק, כל התחייבות של הספק, שפורטה בהצעתו, מהווה חלק מהחוזה, והספק יפעל על פיה, אלא אם כן הורתה הרשות אחרת בכתב.

5.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת של המפרט או מכל התחייבות אחרת של הספק בהתאם לחוזה זה, הספק יבצע את תוכנית העבודה שהוצעה על ידו במסגרת הצעתו וכן יפעיל את אמצעי אבטחת האיכות שפורטו בהצעתו.

6. היבטי הגנת הפרטיות ואבטחת המידע

6.1 הגדרות

6.1.1 חוקי הגנת הפרטיות – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התקנות שהותקנו ו/או יותקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, וכן הנחיות הרשות להגנת הפרטיות.

6.1.2 מידע אישי – "מידע" ו"מידע רגיש" כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, מידע שניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי באופן ישיר וכן מידע אשר יוגדר כמידע אישי על ידי המזמינה.

6.1.3 מידע אישי של המזמינה – כל מידע אישי שהועבר ו/או יועבר לספק או שניתן לספק גישה אליו על ידי המזמינה, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של המזמינה ומידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים למזמינה.

6.1.4 נושא מידע – אדם שהמידע האישי נאסף אודותיו.

6.1.5 עיבוד – כל פעולה המבוצעת על מידע אישי או באמצעות מידע אישי, לרבות אחסון, שמירה, העברה, מתן גישה, תיקון והעתקה.



- 6.1.6 תקנות אבטחת המידע – תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- 6.1.7 המונחים "מאגר מידע", "מחזיק במאגר מידע", "בעל מאגר מידע", תהא פרשנותם בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות.
- 6.2 הגנת הפרטיות
- 6.2.1 המידע המתקבל מהמזמינה יטופל, ישמר וינוהל על פי דרישות חוקי הגנת הפרטיות, ובאחריותו הבלעדית של הספק.
- 6.2.2 בכל מקרה של סתירה בין הרשום בנספח זה לבין חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, יגבור הרשום בחוק הגנת הפרטיות והתקנות על הרשום בנספח זה. הסעיפים המובאים להלן נועדו לחזק ולהדגיש בפני הספק הזוכה את הנושאים החשובים למזמינה בהיבטי הגנת הפרטיות ושמירה על צנעת הפרט, אך כאמור אינם תחליף לרשום בחוק הגנת הפרטיות והתקנות.
- 6.2.3 המידע המתקבל מהמזמינה ירשם על ידי הספק על פי צורך ועל פי חוק, כמאגר מידע.
- 6.2.4 הספק יקפיד לבצע מחיקה של מידע עודף המתקבל מהמזמינה, על-פי צורך ועל-פי חוק. הגדרה למידע עודף ניתן למצוא בחוק הגנת הפרטיות, סעיף 23.
- 6.2.5 הספק יחתום על הסכמי סודיות המצורפים למכרז זה.
- 6.2.6 הספק לא יעשה שימוש אחר במידע המתקבל מהמזמינה שלשמו המידע נמסר לו, לרבות: שימוש לתועלתו של הספק, פרסומו, העברתו לאחר, טיוב נתונים וכדומה.
- 6.2.7 עובדי הספק לא יעשו שימוש שאינו מורשה במידע לצרכיהם הפרטיים.
- 6.3 אחסון בענן
- 6.3.1 הספק לא יעשה שימוש בענן מידע ציבורי ו/ או פרטי לשמירת נתונים או טיפול במידע המתקבל מהמזמינה ללא אישור המזמין מראש.
- 6.3.2 בכל מקרה, חל איסור לעשות שימוש בענן מידע מחוץ לגבולות מדינת ישראל.
- 6.4 אבטחת מידע ותכנון לפרטיות ואבטחת מידע
- 6.4.1 טרם תחילת ההתקשרות וכתנאי לקיומה, יציג הספק למזמין את מערכי האבטחה ומעגלי ההגנה שנועדו לשמור ולקיים דרישות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיה, וכן הגנה על כלל מערכות המידע של הספק אשר הוקצו לטובת המזמינה. מערכים אלו יוצגו בפגישה ייעודית בנושא, והמזמינה תאשר מעגלים אלו על פי שיקול דעתה הבלעדי. הספק ישא בעלויות השיפורים אם ידרשו, לחילופין, יציג הספק דו"ח חיצוני שנערך על ידי גורם בלתי תלוי הסוקר את מערכי המחשוב שלו ומאשר עמדתו בחוק ותקנות הגנת הפרטיות.



- 6.4.2 בעת הקמת המערכות הטכנולוגיות התומכות במכרז זה, יממש הספק עקרון "פרטיות בשלב התכנון - Privacy By Design (להלן - "PBD") כחלק אינטגרלי מתכנון והקמת המערכת.
- 6.4.3 ככלל, יש לבצע הגנה על שלמות המידע, מהימנותו וזמינותו, לרבות הטכנולוגיות התומכות בו, מפני שימוש, חשיפה, העתקה והעברה על ידי ולגורמים לא מורשים.
- 6.5 פיתוח ועדכוני תוכנה מאובטחים
- 6.5.1 כלל הפיתוח ועדכוני התוכנה שיישמו במערכת יישומו עפ"י על פי סטנדרטי א"מ מקובלים (NIST, OSWAP, SANS Top 25, DISA, MISRA) בנושא פיתוח ומחזור חיים מאובטח (SSDLC). זאת, לרבות היבטי שימוש ויישום קוד אפליקטיבי מבוסס קוד פתוח.
- 6.5.2 מעבר לאמור בסעיף הקודם, מספר דגשים:
- 6.5.2.1 סביבת הפיתוח תהיה מאובטחת כמו סביבת הייצור.
- 6.5.2.2 כל קוד שיוטמע במערכת ייסרק ויונתח (Code Review, Static Code Analysis, Dynamic Code Analysis וכיוצ"ב).
- 6.5.2.3 כל חבילת פיתוח שתוכנס לסביבה או תצא ממנה – יולבן וייסרק.
- 6.6 הצפנת המידע
- 6.6.1 מידע המאושר להעברה בין המזמין לספק יוצפן ברמת התשתית התקשורתית באופן שבו רק לגורם הייעודי והמאושר לקבלתו יתאפשר השימוש בו. העברת המידע תהיה על פי המקובל אצל המזמינה מול לקוחות חיצוניים.
- 6.6.2 יוקם קו ייעודי להעברת מידע בין הספק למזמינה. לא תבוצע כל העברה של מידע לפני הקמת הקו הייעודי ותפקודו בהתאם לדרישות הרשות.
- 6.6.3 עלויות ההקמה של הקו הייעודי ייכללו: קו תקשורת ייעודי ופרטי, מוצפן ומאובטח, הכולל מפתחות הצפנה חזקין בצד הספק ובצד המזמינה.
- 6.6.4 יבוצע שימוש בכספות להעברת מידע מסווג.
- 6.6.5 הספק והמזמין יסכמו את תנאי העברת המידע והטופולוגיה טרם תחילת מימוש הסכם זה ויהיו תנאי למימושו.
- 6.6.6 הספק יישא בהוצאות הכספיות מהצד שלו להקמת התשתיות הטכנולוגיות התומכות בנושא.
- 6.7 הגנת יישומים



- 6.7.1 כלל היישומים בחצרות הספק התומכים במימוש הסכם זה יאובטחו באופן שלא יאפשר התערבות חיצונית בקוד המורץ בסביבה – הן בהיבטי איום פנימי והן בהיבטי איום חיצוני.
- 6.7.2 כלל היישומים יופרדו בהפרדה לוגית/וירטואלית ופיסית, בהתאמה לארכיטקטורה שתאושר טרם מימוש החוזה.
- 6.7.3 כלל תשתיות המחשוב התומכות ביישומי המערכת יוקשחו באופן העונה לצורך להריץ רק את מה שהיישומים מחייבים ולא מעבר לכך.
- 6.7.4 האמור לעיל נכון גם לגבי משאבי והתקני הקצה.
- 6.8 מידע מאושר להעברה
- 6.8.1 על הספק לוודא באמצעי בקרה תואמים, בכל שלבי מחזור קיום המידע (במנוחה, במעבר, ביצירה) כי רק מידע מאושר להעברה יוכל לעבור.
- 6.8.2 לצורך מימוש האמור, יש למכן את תהליך האישור של המידע המאושר להעברה, ניטורו והצבעה על אנומליות מתפתחות הן ברמה אבטחתית והן ברמת היישום.
- 6.9 דלף מידע
- 6.9.1 על הספק לוודא הגנה מפני דלף מידע
- 6.9.2 יש לשים דגש לדלף המידע ברמות הבאות:
- 6.9.2.1 כלל בסיסי הנתונים
- 6.9.2.2 ברמת תווך התקשורת הפנימי והחיצוני.
- 6.9.2.3 ברמת היישומים.
- 6.9.2.4 ברמת קו ההגנה האחרון הרשתי.
- 6.9.2.5 ברמת התקני הקצה של המשתמשים המורשים (מנהלנים ומשתמשי הספק המאושרים לכך).
- 6.9.2.6 בנתיבי הדוא"ל, ה-SMS ועוד.
- 6.9.3 יש לוודא שכל אנומליה תהליכית, תאפשר התראה הולמת ברמת תהליך הניטור והבקרה האבטחתית.
- 6.10 ניהול הרשאות, זהויות, אימות, משתמשים ובקרה עליהם
- 6.10.1 על הספק לנהל זהויות, הרשאות ונהלי אימות.
- 6.10.2 יש לוודא כי מתקיים תהליך ניהול משתמשים (התקני קצה, משתמשים ותהליכים) בהתאמה לאסטרטגיית הרשות ונהליה בנושא.
- 6.10.3 יש לוודא כי לכל משתמש מוגדרת זהות המחויבת בתהליך זיהוי ואימות חד-חד-ערכיים.



- 6.10.4 יש לוודא כי בתהליכי הפיתוח וההקמה כלל מנגנוני הזיהוי, האימות והסיסמאות (ככל שיהיו) לא ישמרו כטקסט גלוי בכל רבדי המערכת.
- 6.10.5 כלל התקני הקצה של הספק יאומתו באמצעות תעודה ייעודית.
- 6.10.6 המערכת תאפשר נידוי מהיר של התקן קצה לגביו יש ספק האם נעשה בו שימוש כהלכה, או במקרה של אובדן וכיוצ"ב.
- 6.10.7 על הספק לממש מנגנון חתימה אלקטרוני או חלופה ראויה בכל התקן קצה, שבאמצעותו יזוהה התושב באופן כזה שיצביע באופן חד-חד-ערכי על זהותו, ועל אישורו לקבלת המשלוח.
- 6.10.8 יש לוודא כי קיים מנגנון תיעוד מפורט ושמי של עובד אשר מבצע הפעולה, לצורך בקרה, תיעוד ומניעת יכולת התכשורת לפעולה.
- 6.10.9 על הספק לממש לפחות באופן מלא את העקרונות ההרשאות הבאים בעת טיפול במידע המתקבל מהמזמין :
- 6.10.9.1 עיקרון Least Privilege.
 - 6.10.9.2 עיקרון Least Access.
 - 6.10.9.3 עיקרון Role-Based Access Control.
 - 6.10.9.4 עיקרון Need to know.
- 6.11 הגנה אפליקטיבית
- 6.11.1 כאמור לעיל, יש לפעול בהתאם תהליכי פיתוח מאובטח (SSDLC) עבור כל מערכות המידע הרלבנטיות, לאורך כל שלבי הפיתוח/האפיון והאינטגרציה של המערכת. יש לבדוק את הקוד לאיתור חולשות אבטחה לפני שחרורו לייצור, ולאחר כל עדכון.
- 6.11.2 יש לוודא עמידה בהגדרות והנחיות המזמין בנושא (מסמכים רלוונטיים, כדוגמת אסטרטגיה, מדיניות ונהלים).
- 6.11.3 כלל ההגנה האפליקטיבית תתבסס על תהליך הקשחה, פיתוח ועדכון תוכנה מאובטח.
- 6.12 הגנת תשתיות תקשורת והתוודך המקוון
- 6.12.1 כלל הרכיבים ותוכנות התשתיות התקשורתיות תוקשחנה ותעדכנה בהיבטי אבט"מ ובהתאמה להמלצות היצרן/ מדיניות המאושרת ע"י המזמינה.
- 6.12.2 כלל המידע המשונע ברכיבי התקשורת (פנים מערכים וירטואליים ומערכים פיסיים) יוצפן מקצה לקצה.
- 6.13 הגנת מימשקים
- 6.13.1 יבוצע וידוא שכלל המידע המשונע תואם למידע המאושר להעברה.



- 6.13.2 כלל השדות ומסגרות המידע המאושר לשינוע יוקשחו ויבוצע תאום פרוטוקולים מלא בין הצד המוסר לצד המקבל.
- 6.13.3 יתאפשר גיבוי מלא של פונקציונאליות הרכיב בזמן קרוב ככל שניתן לזמן אמת.
- 6.14 תיעוד אירועי אבטחה, ניטור, בקרה ופיקוח
- 6.14.1 כלל הרכיבים במערכת הספק ינטרו באופן פרטני.
- 6.14.2 כלל תהליך העברת מידע ממקור הנתונים ועד ליעד ינטר בחוקי ניטור מורכבים.
- 6.14.3 כלל הרשומות ישמרו לצרכי תחקור וחקירה לפרק זמן מינימלי המחויב בתקנות הגנת הפרטיות (לא פחות מ- 24 חודש).
- 6.14.4 אירועי דלף מידע ו/או אירועי אנומליה בצריכת מידע יקוטלגו כאירועים בחומרה גבוהה (8-10) וידווחו בהתאמה לגורמים הרלוונטיים אצל המזמין.
- 6.14.5 הספק יהיה מחוייב לדווח לרשות על כל אירוע דלף מיד עם היוודע לו עליו.
- 6.14.6 כחלק מהגדרת ה-SLA בנספח זה, הוגדר בסעיף 6.33.36-33.3 להלן SLA לטיפול באירועים בחומרות של – נמוך, בינוני, גבוה, קריטי. ההגדרה של חומרת האירוע תבוצע על ידי הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 6.14.7 במסגרת תהליכי הבקרה, הפיקוח והביקורת יבוצעו מבדקי חוסן בתדירות הקבועה בחוק ובתקנות – סקרי סיכונים ומבדקי חדירות בכל הרמות: טכנולוגי, מידע שיורי, תהליכי עבודה ונהלים.
- 6.15 נהלי אבטחת מידע של הספק
- 6.15.1 לא יאוחר משלושה חודשים אחרי חתימת ההסכם, באחריות הספק לכתוב מדיניות אבטחת מידע ונהלים, אשר יכללו לפחות את האמור לקמן:
- 6.15.1.1 מדיניות אבטחת מידע, שתכלול, בין היתר, הגדרות בעלי תפקיד, כשירותם וזמינותם; הגדרת תהליכי העברת מקל בשעות של אי פעילות מרכז הבקרה הארגוני.
- 6.15.1.2 נוהל טיפול באירוע כופרה – שיכלול, בין היתר: התחקות אחר אירוע, תיעודו, עירוב צוות IR במקרה הצורך, נוהל התאוששות מאירוע וכיוצ"ב. על הנוהל להתייחס ולהכתב לפי נוהל טיפול באירוע כופר, המקובל בשוק (זיהוי, הכלה, טיפול באירוע וניטרולו, התאוששות, הפקת לקחים).
- 6.15.1.3 נוהל טיפול באירוע דלף – שיכלול, בין היתר: מקרים והתגובות לטיפול באירוע דלף קטן, בינוני, חמור וקריטי; נוהל דיווח לרשם, כולל יכיל מקרים ותגובות, דיווח לנושאי המידע בטופס מקובל עפ"י תקנות הפרטיות ונהלי הרשות.



- 6.15.1.4 נוהל טיפול באירועי אבטחת מידע והגנת הסייבר באופן המאפשר: התחקות אחר אירוע, תיעודו, עירוב צוות IR במקרה הצורך, נוהל התאוששות מאירוע וכיוצ"ב; על הנוהל להכיל מקרים ותגובות שונים.
- 6.15.1.5 נוהל הרשאות – בהתאם להנחיות בנספח זה, להקשחות המקובלות (כדגומת NIST, CIS ועוד), כולל פריוט תפקידים והרשאות.
- 6.15.1.6 נוהל עדכונים – ייכתב נוהל של עדכוני מערכות הספק, לחומרה, תוכנה ופיתוח (גילוי של חולשה בקוד שנכתב עי ידי הספק או בחבילת קוד שהשתמש בהם). הנוהל יסדיר מימוש מהיר של העדכונים, בהתאם לחומרתם, תוך וידוא שמירה על זמינות בעת העדכונים ואי-פגיעה בתהליך העסקי.
- 6.16 כלל המדיניות והנהלים יאושרו קודם הפיכת לרשמיים ע"י ראש אגף אבטחת מידע, הגנת הסייבר והפרטיות של המזמינה.
- 6.17 יוגדרו הצעדים לנידוי עמדת קצה וניתוקה מרשת המחשב של הספק שאינה עומדת בדרישות המזמינה על פי הרשום במסמך זה.
- 6.18 הספק יגדיר תהליך של זיהוי והצבעה על אנומליות בצריכת מידע של תחנת קצה ברמה השעתית, היומית, החודשית והשנתית.
- 6.19 מיקור-חוץ
- 6.19.1 הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של המזמינה, אלא כאמור בנספח זה.
- 6.19.2 אין אישור להוצאת מידע מהמאגר, תחזוקתו והחזקתו לכל ספק צד שלישי על ידי הספק ללא אישור מראש של המזמינה. על האישור להיות ייעודי ומפורט, בכתב, מאגף אבטחת מידע של המזמינה.
- 6.19.3 בהינתן בחינה של הוצאת מידע לספק מחזיק – יש לקבל אישור המזמין טרום ייזום הבחינה להתקשרות מסוג זה.
- 6.19.4 הדבר נכון הן למידע נשוא המאגר והן למידע תקשובי של מערכים טכנולוגיים התומכים במאגר.
- 6.19.5 בעת העברת המידע לצדדים שלישיים לצורך ביצוע מטרת השירות ("קבלן משנה"), או בכל התקשרות מאושרת אחרת עם צד שלישי לצורך נתינת שירות למשמינה, באחריות הספק לוודא, לגבי כל קבלן משנה, כי סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות נבחנו וקיבלו מענה הולם על ידי קבלן המשנה.
- 6.19.6 כל אחריות אבטחת המידע והגנה על הפרטיות תחול על הספק ולא על הצד השלישי, אליו העביר את השירות או המידע.
- 6.20 ביקורות תקופתיות



- 6.20.1 תבוצענה בדיקות תקופתיות אחת לשנה ברמת בקרה שוטפת – לאימות ופיקוח על עמידתו של הספק בהתחייבויות שאושרו לו.
- 6.20.2 בדיקות אלו יבוצעו בצורה ממוכנת וידנית, ויפיקו דו"ח פערים אחת לתקופה שתוגדר על ידי המזמינה.
- 6.20.3 בנוסף, תבוצענה בדיקות תקופתיות (אחת ל-18 חודשים) לבחינת עמידות התשתיות (תקשורת, מחשוב, ניטור ובקרה) לצורך בחינה של עמידה בהיבטי הגנת הסייבר והפרטיות על ידי הספק. סיכום הדו"חות והתוכנית לטיפול בפערים יועברו לעיון והתייחסות המזמינה מיד בתום הבדיקות התקופתיות. המזמינה תבצע מעקב אחר יישום תוכנית הפחתת הסיכונים על ידי הספק.
- 6.20.4 המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לבצע ביקורת אבטחת מידע בעצמה או באמצעות חברה מטעמה.
- 6.20.5 כחלק מהביקורת הרשומה לעיל, תבוצענה ביקורות להבטחת מצב שבו רק מידע הנדרש להעברה עפ"י תקנות הגנת הפרטיות אכן קיים ולא נשמר מעבר לדרוש.
- 6.20.6 על הספק יהיה להעמיד פונקציה מתאימה לצורך מימוש הביקורת ומענה על שאלות הספק, בייחוד בעת הביקורת.
- 6.21 גיבוי ושחזור נתוני אבטחה
- 6.21.1 כלל הרשומות ונתוני המידע התקשוביים האבטחתיים ישמרו באופן שניתן יהא לשחזרם בפרק זמן שלא יעלה על 24 שעות.
- 6.21.2 על הספק להגן על הגיבוי מפני השחתה בעת ביצוע מתקפה, באופן שיאפשר תחקור מלא של האירוע אחר עליית הגיבוי.
- 6.22 דרישות פרטניות בהיבטי הגנת הפרטיות
- 6.22.1 המערכת תכלול "ספר מערכת/ מסמך אפיון מפורט" בהיבטי הגנת הפרטיות. ספר זה יכלול בין היתר את הנושאים הבאים:
- 6.22.1.1 מסמך הגדרות המאגר.
- 6.22.1.2 היבטי הגנת הפרטיות במערכת.
- 6.22.1.3 תרשים טופולוגי סדור של המערכת.
- 6.22.1.4 תהליכי מערכת התומכים בהגנת הפרטיות.
- 6.22.1.5 מדיניות ונוהל אבטחת המידע המיועד להעברה, לרבות: הוראות והנחיות בתחומי הגנת המערכת ומימושם במערכת.
- 6.22.1.6 נכסי המידע במערכת ברמת פירוט גבוהה עד רמת השדות שאליהם המערכת פונה.



מדינת ישראל
State of Israel



6.22.2 בספר המערכת/ מסמך האפיון ישולבו ויתוארו הסיכונים ודרכי הטיפול בהם במערכת על ידי הספק בהיבטי CIA והגנת הפרטיות, כולל התרחישים המהווים את האיום ודרכי ההתמודדות עימם במערכת.



6.22.3 סיווג מידע

6.22.4 המערכת תאפשר סיווג בהיבטי הגנת הפרטיות של כל שדה במידע בחלוקה לשלוש קטגוריות:

6.22.4.1 רגיש מאד - מספר ת.ז., לדוגמה.

6.22.4.2 רגיש - שדה רחוב כתובת מגורים, לדוגמה.

6.22.4.3 לא רגיש - שדה מיקוד, לדוגמה.

6.23 הרשאות ובקרת הגישה

6.23.1 המערכת תכלול מנגנון בקרה והרשאת גישה.

6.23.2 מנגנון זה לא יאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות.

6.23.3 נתוני התייעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 24 חודשים לפחות.

6.23.4 מתן הרשאה לקבלת מידע/ הוספת הרשאה למידע/ הרחבת נפח המידע במערכת ידרוש אישור ותהליך סדור מצד המזמין.

6.23.5 התקן הקצה יתמוך בניתוק אוטומטי של משתמש שלא ביצע פניה במשך זמן שיקבע על ידי המזמינה, טרם ההתקשרות עם הספק. לדוגמא:

6.23.5.1 משתמש שלא ביצע שאילתה בפרק זמן של 15-30 דק', גישתו למערכת תדרוש הזדהות מחודשת להתקן הקצה.

6.23.5.2 משתמש שטעה 5 פעמים בהקלדת הסיסמא להתקן הקצה – ייחסם, ופתיחת הרשאתו תעשה על ידי גורם מאשר מתוך הספק.

6.24 חקירה ובקרה על ידי איסוף לוגים

6.24.1 המערכת תאפשר למזמין חקירה של כלל הפעולות המבוצעות במערכת וזאת על ידי איסוף לוגים מרכזי עבור כל פעולה והצגתם למזמין בעת הצורך.

6.24.2 היסטוריית זמן שמירת המידע במערכת של לוגים תשמר למשך לפחות למשך 24 חודשים. במקרה של הוראת חוק סותרת בהקשר לסוגי מידע מסויימים – הכל כפי הקבוע בחוק (לצרכי חקירה, צרכים משפטיים, חקירה על ידי רגולטור שהמזמינה כפופה אליהם, וכן כל צורך אחר).

6.25 גישה לבסיס הנתונים

6.25.1 במידה ומתקיים אצל הספק שימוש בבסיס נתונים, יש לנהל יומן בקרת גישה ממוכן (Audit Log) לכל רכיבי המערכת ברמה התשתיתית וברמה האפליקטיבית, כולל גישה אישית למידע על הלקוחות.



- 6.25.2 ביומן האירועים יירשמו כל הגישות למידע, כולל במצב קריאה בלבד. נדרש לדעת מי ניגש, מתי, מהיכן, לאיזה מידע ניגש, ומה עשה בו.
- 6.26 דו"חות ומסכים
- 6.26.1 המערכת תאפשר מסכים ייעודים לאבטחת מידע אצל הספק, שאינם חשופים ליתר המשתמשים ברמת ההרשאה, במסגרת מסכים אלו יהיה ניתן:
- 6.26.1.1 לבצע בקרה אחר פעילות עובדי הספק.
- 6.26.1.2 לנהל רישום מלא של פעולות שעניינן הרשאות, מעקב אחר זרימת המידע וכיוצ"ב – יומן אירועים.
- 6.26.1.3 המערכת תתמוך בהפצה של התראות בערוצים שונים, פנימיים וגלויים, כגון: התראה למערכת הניטור האבטחתית, שליחת SMS, שליחת דוא"ל, ועוד.
- 6.26.2 אחת לשנה לכל הפחות יעביר הספק דו"חות הדרושים בהיבטי פרטיות דיווח – יוגדר תהליך דיווח של חריגות אבטחתיות ברמות הבאות:
- 6.26.2.1 ברמת הגורם התפעולי אצל הספק ואצל המזמין.
- 6.26.2.2 ברמת הגורמים אצל המזמין.
- 6.26.2.3 ברמת ועדת ההיגוי לניהול סיכונים סייבר, אבט"מ ופרטיות אצל המזמין.
- 6.26.2.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק יהיה מחוייב לדווח על כל חריגה.
- 6.27 אירוע אבטחת מידע
- 6.27.1 הספק ידווח למזמינה בהקדם האפשרי מרגע גילוי מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע האישי של המזמינה, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה ("אירוע אבטחת מידע").
- 6.27.2 הספק לא יענה לפניית מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחת המידע הקשור למידע של המזמינה וכן לא ישתף מיוזמתו פרטים על אודות אירוע האבטחה, מבלי לקבל את אישור המזמינה לכך, אלא אם הוראות הדין מחייבות את הספק להימנע מעדכון כאמור.
- 6.28 הפרה יסודית
- 6.28.1 כל הפרה של חוקי ותקנות הגנת הפרטיות וכן אי דיווח על תקלות בתחום אבטחת המידע בהתאם לנדרש במכרז תיחשב הפרה יסודית של הסכם זה, כהגדרתה בחוק ועל כך המשתמע מכך
- 6.29 מחיקה או השבת מידע אישי
- 6.29.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, המידע שהגיע לרשות הספק במסגרת השירותים יימחק תוך זמן סביר לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים.



- 6.29.2 במידה והספק מחויב בהתאם להוראות הדין לשמור העתק מן המידע האישי של המזמינה, יעשה הספק את מירב המאמצים לשמור את המידע בצורה אנונימית. במידה ולא ניתן למחוק את הפרטים המזהים מהמידע, יעדכן הספק את המזמינה כי הוא נדרש על פי דין לשמור העתק מהמידע האישי של המזמינה.
- 6.29.3 ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת המידע אצל הספק, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אמצעי האבטחה שהוגדרו בהתקשרות עם המזמינה, יישארו בתוקף לכל אורך תקופת שמירת המידע.
- 6.29.4 המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לבצע ביקורת, עם התעוררות צורך בהשבת המידע או מחיקתו, לוודא קיום עמידה בפרק זה.
- 6.30 כוח אדם, הדרכות וסודיות
- 6.30.1 הספק מתחייב כי יבצע הדרכות עתיות בהתאם לתקנות, לכל בעלי התפקידים המורשים בדבר מטרת השירות, הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, ובפרט תקנות אבטחת המידע.
- 6.30.2 הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל, כמחזיק של מאגר מידע או כנותן שירות אחר הכרוך בעיבוד המידע האישי של המזמינה, אלא לצורך מטרת השירות וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות ותקנה 19 לתקנות אבטחת המידע.
- 6.30.3 הספק מתחייב כי לספק ו/או לעובדיו, תהא הרשאת גישה למידע של המזמינה, אך ורק לשם מטרת השירות ולא מעבר לכך, על פי הגדרת תפקידים. הספק יערוך רשימת בעלי תפקידים מורשים ויחזיקה ברשותו.
- 6.30.4 הספק יודא כי כלל בעלי התפקידים המורשים מטעמו חתומים על הסכמי סודיות אשר יבטיחו את שמירת סודיות המידע האישי של המזמינה.
- 6.31 דיווח שנתי
- 6.31.1 הספק יגיש פעם בשנה למזמינה ו/או בכפוף לבקשתה, דיווח שנתי על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות חוקי הגנת הפרטיות.
- 6.32 בעל-תפקיד אבטחת מידע מיטעם הספק
- 6.32.1 הספק יעמיד איש קשר מטעמו אשר יעמוד בקשר עם נציג מטעם המזמינה. אנשי הקשר יתאמו ביניהם את כל הטעון בירור בקשר לאבטחת המידע והשימוש המותר במידע.
- 6.32.2 אין באמור כדי לגרוע מחובותיהם וזכויותיהם של הצדדים לנספח זה על פי חוקי הגנת הפרטיות, ההסכם ודינים אחרים החלים על השירותים הניתנים מכוח ההסכם בין הצדדים.



6.33 הסכם רמת שירות (SLA)

על הספק לעמוד בזמני התגובה הבאים :

- 6.33.1 תגובה לאירוע אבטחת מידע – בטווח המייד מרגע גילוי.
- 6.33.2 תגובה לאירוע הפרה של פרטיות – תחילת טיפול ותייעוד באירוע תוך 24 שעות מרגע גילוי.
- 6.33.3 טיפולי באירועי דלף :
 - 6.33.3.1 חומרה נמוכה – עד 5 ימים.
 - 6.33.3.2 חומרה בינונית – עד 72 שעות.
 - 6.33.3.3 חומרה גבוהה – עד 24 שעות.
 - 6.33.3.4 חומרה קריטית – תחילת תגובה עד שעה מזיהוי האירוע.

ג. אבני דרך במתן השירותים

7. אבני דרך – כללי

- 7.1 העקרונות המנחים את הרשות בהקמה ובפריסה של השירות החדש הנם הבטחת רציפות השירות והפחתת סיכונים. לאור זאת, השירות יישום באופן מדורג, בשלוש תקופות שיופרדו ביניהן בשני אבני דרך :
 - 7.1.1 שלב 1 - שלב ההתארגנות ;
 - 7.1.2 שלב התפעול השוטף.

8. שלב 1 - שלב ההתארגנות

- 8.1 שלב ההתארגנות יחל עם החתימה על ההסכם ויימשך חודשיים. בתום התקופה יחל שלב התפעול השוטף.
- 8.2 בתקופה זאת הספק הזוכה יידרש להיערך לוגיסטית וטכנולוגית בכדי לממש את הדרישות המפורטות במפרט, לרבות :
 - 8.2.1 היערכות לקראת חלוקה של תעודות זהות בחודש בפריסה ארצית, בהתאם להערכה שבסעיף [3.2.163-2.16](#) למכרז. נתונים אלו הנם נתונים משוערים על ידי הרשות.
 - 8.2.2 השלמת הקמה, הטמעה ובדיקות קבלה לממשקים ממוחשבים בין הספק לרשות (שקי דואר, אישורי חלוקה).
 - 8.2.3 השלמת הקמה, הטמעה ובדיקות קבלה לשירות למשלוח מסרונים או הודעות קוליות לנמענים בהתאמה לשלב בתהליך.



- 8.2.4 השלמת הקמה, הטמעה ובדיקות קבלה לשירות מעקב מקוון אחר התעודות.
- 8.2.5 הקמת מוקד שירות לקוחות לציבור התושבים ונציגי רשות האוכלוסין בפרויקט.
- 8.2.6 ביצוע טסטים שונים בהתאם להוראות הרשות לבדיקת תקינות ההליכים לרבות הליך מסירת התעודה, הקלדת קוד המסירה וכדומה.

8.3 תוצרים

- 8.3.1 השלמת הקמה/הערכות של אתר המיון המרכזי, מרכזי החלוקה אזוריים והצטיידות בכלי רכב, הכל בהתאם לתוכנית העבודה שצירף הספק להצעתו.
- 8.3.2 אישור הרשות בכתב כי בדיקות הקבלה כמפורט בסעיפים 8.2.28:2.2-8.2.48:2.4 לעיל הסתיימו בהצלחה.
- 8.3.3 מוקד שירות על כל התשתיות הנדרשות מוכן לטפל בפניות אזרחים.

8.4 תנאים לסיום תקופת ההתארגנות

- 8.4.1 הספק יציג את התוצרים המפורטים בסעיף 8.38:3 לעיל לרשות ויקבל ממנה אישור בכתב לתקינות התוצרים ולסיום תקופת ההתארגנות.

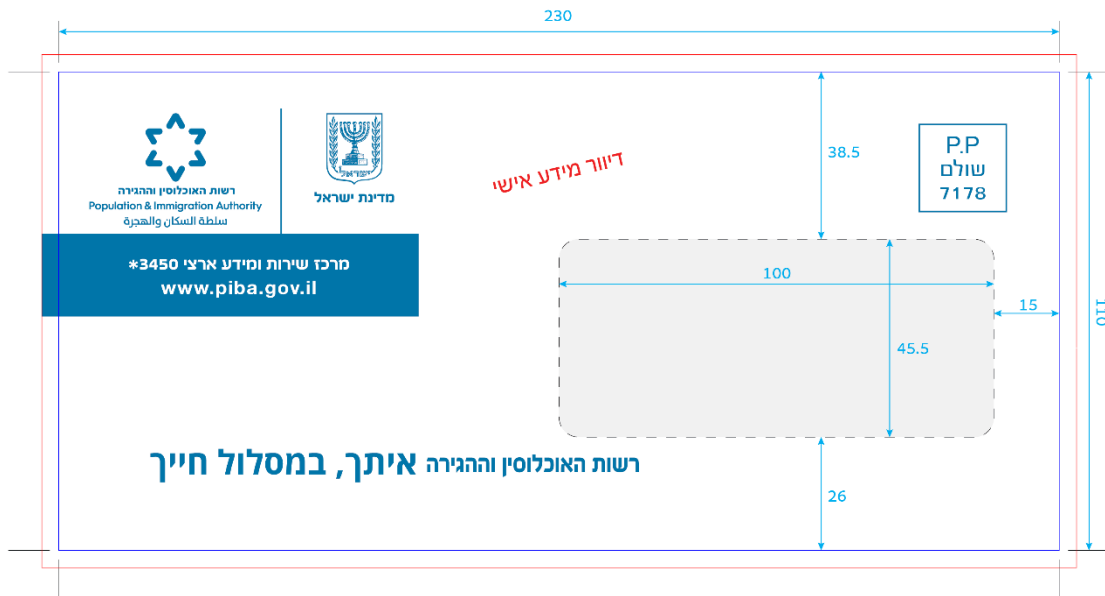
9. שלב 2 - תקופת התפעול השוטף

- 9.1 תקופת התפעול השוטף תחל עם מתן אישור בכתב מטעם הרשות לפיו שלב ההתארגנות הסתיים. התקופה תסתיים בסיום ההתקשרות.
- 9.2 בתקופה זאת הספק הזוכה יבצע חלוקה בקיבולת מלאה ובפריסה ארצית מלאה תוך עמידה ביעדיו אופן מלא.
- 9.3 בתקופה זה הספק יבחן עפ"י עמידתו בתנאי ההסכם. הרשות תתריע בפני הספק כאשר הספק לא יעמוד בתנאי ההסכם ותאפשר לו לתקן וליעל את השירות בהתאם.



נספח א 1 - תכולה ומאפיינים של המעטפות שאותן נדרש הספק לחלק

- 1.1 מפרט מעטפה למשלוח תעודות זהות
- 1.2 מעטפת חלון בגודל של 110 מ"מ על 230 מ"מ.
- 1.3 מידות חלונית 1 מ"מ על 45 מ"מ.
- 1.4 מקום החלונית 15 מ"מ מצד ימין של גבול המעטפה, 38.5 מ"מ מתחת לגבול העליון של המעטפה.
- 1.5 צבע לבן אחיד.
- 1.6 סגירת דבק.
- 1.7 משקל המעטפה בודדת כולל משקל עצמי של המעטפה, נייר נושא ותעודת הזהות: 62 גרם.
- 1.8 דוגמת מעטפה :





2. מבנה כתובת הדיור

מבנה כתובת מבקש תעודת הזהות תוגדר במהלך האפיון המפורט של הפרויקט אולם תכיל את כל שדות המידע הנדרשות לספק על מנת לבצע את תהליך הדיור ביעילות ובמהירות. להלן דוגמא אפשרית למבנה כתובת הנמען.





נספח ב' למכרז - חוזה התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____, שנת _____

– בין –

רשות האוכלוסין וההגירה

מרח' מסילת ישרים 6 ירושלים

מס' ישות עסקית: 500106505

(להלן: "הרשות")

מצד אחד;

– לבין –

חברת _____

מרח' _____

טל' _____, פקס': _____

דוא"ל: _____

מספר תאגיד / עוסק מורשה _____

על ידי מורשי חתימה ששמו/ם _____

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והספק עוסק במתן שירותי דיור;

והואיל: והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הכישורים וכוח האדם המקצועי, ויש ברשותו את האמצעים הנדרשים למתן שירותי דיור כמופיע במכרז 05/2022 למתן שירותי דיור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין ולביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי דין;

והואיל: והספק זכה במסגרת מכרז פומבי מספר 05/2022 למתן שירותי דיור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין;

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

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:



1. מבוא ופרשנות

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

2. הגדרות

- 2.1 בחוזה זה תהיה לביטויים הבאים המשמעות שלצידם:
 - 2.1.1 "השירותים" - מסירת תעודות זהות בהתאם לדרישות, ובהתאם להוראות המכרז, המפרט, ההסכם והנספחים למסמכים אלה.
 - 2.1.2 "נציג הרשות" - מי שימונה על ידי הרשות מעת לעת למילוי התפקידים המוטלים עליו בחוזה זה, ואשר שמו ופרטי ההתקשרות עימו יימסרו לספק בכתב.
 - 2.1.3 "צוות המציע" - כהגדרתו בסעיף 8.
 - 2.1.4 "הגורם המזמין" - כהגדרתו בסעיף 9.

3. נספחים ומסמכים נוספים

- 3.1 הנספחים לחוזה זה הם כמפורט להלן:
 - 3.1.1 נספח 1 - נוסח ערבות ביצוע.
 - 3.1.2 נספח 2 - נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים.
 - 3.1.3 נספח 3 - הסכם רמת שירות.
 - 3.1.4 נספח 4 - שמירה על סודיות.
 - 3.1.5 נספח 5 - התחייבות למניעת ניגוד עניינים.
 - 3.1.6 נספח 6 - חוזה פורטל ספקים.
- 3.2 במעמד חתימת החוזה ימציא הספק לרשות כדלקמן:
 - 3.2.1 ערבות ביצוע, כאמור בסעיף 15 לחוזה.
 - 3.2.2 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים עפ"י הנוסח שבנספח ב' להסכם, יומצאו על ידי הספק לרשות האוכלוסין וההגירה עד למועד חתימת החוזה מהות ההתקשרות.
- 3.3 הספק יספק את השירותים, בהתאם להזמנת עבודה שתמסור הרשות לספק, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה, לרבות בנספח השירותים, ובהתאם לכל דין, ויהיה זכאי לתמורה הקבועה בסעיף התמורה.
- 3.4 מובהר כי אין בחוזה זה כדי לחייב את הרשות להזמין מהספק שירותים בהיקף או מסוג כלשהו, או כדי למנוע מהרשות להזמין את השירותים מצדדים שלישיים, הכול על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.



4. תקופת ההתקשרות

- 4.1 תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה הינה ל- 36 (שלושים ושישה) חודשים, החל ממועד חתימת החוזה ע"י מורשי חתימה מטעם הרשות (להלן: **"תקופת ההתקשרות המקורית"**).
- 4.2 הרשות בלבד, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות המקורית בעוד 2 (שתי) תקופות נוספות של עד 36 (שלושים ושלושה) חודשים כל אחת (להלן: **"תקופות ההארכה"**), ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב, לא יאוחר מ-30 (שלושים) ימים לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית. בתקופת ההארכה יחולו תנאי חוזה זה, אלא אם כן נקבע במפורש ובכתב אחרת.
- 4.3 הרשות תהיה רשאית להביא חוזה זה לידי סיום לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית או תקופת ההארכה, מכל סיבה שהיא, וזאת על ידי הודעה בכתב של 30-90 (שלושים-תשעים) ימים מראש לספק.

5. הצהרות והתחייבויות הספק הספק מצהיר ומתחייב כי:

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



6. הנחיה ופיקוח

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

7. צוות המציע לניהול השירותים המבוקשים במכרז

7.1 מנהל הלקוח

- 7.1.1 מנהל הלקוח, אחראי לרמת שביעות רצון מיטבית וגבוהה של הלקוח (רשות האוכלוסין וההגירה).
- 7.1.2 מנהל הלקוח, ישמש כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם אספקת השירותים, מבלי שהדבר יגרע מהתחייבויותיו של הספק ומאחריותו לפי החוזה. פניה של הספק לרשות תיעשה באמצעות מנהל הלקוח. פניה או הודעה של הרשות למנהל הלקוח תיחשב כפניה או הודעה לספק.
- 7.1.3 מנהל הלקוח, יקיים פגישות סטטוס קבועות לפחות אחת לחודש עם נציג הרשות. בפגישות אלה יציג מנהל הלקוח דוחות ביצוע ויעלה סוגיות הנדרשות לליבון וטיפול. מנהל הלקוח, יעבוד בשיתוף פעולה ובתאום מלא עם נציג הרשות ועם הגורם המזמין ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידי בכתב.
- 7.1.4 על פי דרישת הרשות, יחליף הספק את מנהל הלקוח ללא דיחוי.

8. עובדי הספק וקבלני משנה מטעם הספק

- 8.1 הרשות רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות מסיבות של איכותו המקצועית של העובד או מסיבות של ביטחון, לדרוש מאת הספק בכתב, באמצעות נציג הרשות או הגורם המזמין, כי הספק לא יספק את השירותים באמצעות עובד מעובדיו, והספק ימלא את הדרישה באופן מיידי.
- 8.2 הספק יישא בכל התשלומים, ההוצאות והמסים, בקשר עם העסקתם של עובדיו, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, מס בריאות וכל מס, היטל, מלווה או תשלום סוציאלי אחר, כתוקפם מעת לעת.
- 8.3 הספק ינהל רשומות כוח אדם מעודכנות שיכללו את שמו של כל עובד, ימי עבודתו, שכרו, דיווחים לרשויות המס ודיווחים לגבי תשלומים סוציאליים. הרשומות יועמדו לעיון נציג הרשות בכל עת, לפי בקשתו.



8.4 הספק יפעיל מטעמו קבלני משנה אך ורק לפעילות ההובלה והאספקה, ובלבד כי קבלני המשנה ובעלי המקצוע עומדים באופן מלא בכל דרישות המכרז.

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

9. אופן הזמנת השירותים

9.1 הרשות תזמין את השירותים באמצעות מי שימונה על ידי הרשות כאחראי לביצוע ההזמנה, ואשר שמו יימסר לספק בכתב ("הגורם המזמין").

9.2 הזמנת השירותים המבוקשים מהספק על ידי העברת התחייבות לכל תקופת ההתקשרות, על פי תנאי המכרז והתמורה אשר מפורטת בסעיף 11 שלהלן.

9.3 הספק יספק את השירותים במקצועיות, בדייקנות וביעילות, בהתאם להוראות הקבועות בנספח השירותים ובפניית הרשות להזמנת השירותים, לרבות לוחות הזמנים הקבועים בהם ובהתאם להנחיות נציג הרשות והגורם המזמין.

9.4 הספק ישלים את אספקת השירותים בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בנספח השירותים המבוקשים (נספח א' למכרז).

9.5 נתגלו בתוצרי השירות ליקויים, פגמים או אי דיוקים, יעביר הגורם המזמין לספק את הערותיו, והספק יפעל לתיקון מוצרי השירות באופן מיידי, ללא תמורה נוספת.

10. התמורה

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

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

10.3 התמורה תשולם רק עבור אספקה בפועל.

11. הצמדת התמורה

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

11.1 הגדרות בנושא הצמדה:

- 11.1.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז - 14.09.2022.
- 11.1.2 **תאריך התחלת הצמדה** – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 11.3.3).
- 11.1.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
- 11.1.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 11.1.5 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.



- 11.1.6 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 11.2 **עקרונות ביצוע הצמדה**
- 11.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- 11.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי, לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 11.2.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 11.2.4 ביצוע ההצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.
- 11.3 **מנגנון ביצוע הצמדה**
- 11.3.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 11.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 11.3.2 ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 6 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 6 חודשים לאחר מכן.
- 11.3.3 על אף האמור בסעיף 11.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
- 11.3.3.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 11.3.3.2 ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 11.3.2 לעיל.
- 11.4 **דוגמא לחישוב:** (דוגמא להמחשה בלבד, הדוגמא בוצעה לפי הצמדה על בסיס רבעוני):
- תנאי ההצמדה במכרז:**
1. המדד שנבחר – **מדד המחירים לצרכן**.
 2. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז: **20.10.2009**.
 3. מדד התחלתי – המדד הידוע ביום 20.4.2011, כלומר מדד מרץ 2011: **102.5**.
 4. פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – **כל 3 חודשים**.
 5. ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם למועד הוצאת החשבונית.
 6. מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – **103.7**.
- דוגמא א' – חישוב הצמדה בתום ה-18 חודש:**
1. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 20.7.2011 (3+18=21 חודשים).
 2. מדד התחלתי, כאמור, הינו **102.5**.
 3. המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הינו **103.7**.
 4. מקדם השינוי במדד: $1.0117 = \frac{103.7}{102.5}$, כלומר עלייה של **1.17%**.
 5. כלומר, מוצר שעלה 178 ש"ח מחירו יעלה ל-180.08 ש"ח (הכפלנו ב-1.0117).
- דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל 4% במהלך ה-18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:**



1. בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4% (יום השינוי).
2. בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד התחלתי חדש.
- 2.1. מדד התחלתי – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.
3. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר המדד את 4%).
- 3.1. מדד התחלתי מעודכן, כאמור, הינו 103.
- 3.2. המדד הקובע - המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הינו 105.
- 3.3. מקדם השינוי במדד: $1.0194 = \frac{105}{103}$, כלומר עלייה של 1.94%.
4. כלומר, מוצר שעלה 178 נח מחירו יעלה ל-181.45 נח (הכפלנו ב-1.0194).
5. לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה מדי כל רבעון.

12. אופן התשלום

- 12.1 לצורך תשלום התמורה יעביר הספק לנציג הרשות, **דוח ביצוע** בתדירות חודשית עבור ביצוע השירותים במהלך החודש החולף.
- 12.2 הספק רשאי להמציא **חשבונית** לרשות רק על בסיס דוח ביצוע המאושר על ידי נציג הרשות כאשר לחשבונית יוצמדו תעודות משלוח חתומות ומאושרות ע"פ המפורט בנספח א' בסעיף 3 "אופן אספקת השירותים".
- 12.3 תשלום התמורה ייעשה, לאחר האישור והגשת חשבוניות ובתוך כך חשבונית מס מקורית כדין, לא יאוחר מ-45 ימים מיום אישור החשבונית.
- 12.4 לספק לא תהיינה כל דרישה וטענה למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- 12.5 הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.
- 12.6 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 12.7 תנאי לביצוע התשלומים לפי חוזה זה הוא שהספק ימציא לרשות אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות כדין. על האישורים להיות תקפים למועד המצאתם והספק יהיה מחויב לדאוג להארכת תוקפם, מעת לעת. הספק יחזור וימציא את האישורים במועד פקיעתם של האישורים הקודמים שהוגשו לרשות.
- 12.8 הרשות תנכה במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות ותשלומים אחרים שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי דין. לא המציא הספק אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור, תנכה הרשות מהתשלומים לספק את הסכום המירבי על פי כל דין.
- 12.9 על אף האמור לעיל, מובהר כי התשלומים על פי חוזה זה יבוצעו כמקובל במשרדי הממשלה ובהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובכפוף לחוק התקציב ותקנותיו.



12.10 הספק יידרש, בכפוף לשיקול דעתה של הרשות, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי ו/או במסגרת פורטל הספקים הייעודי של הרשות, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט **בנספח 6 לחוזה זה**, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים.

13. העדר יחסי עבודה

- 13.1 מוסכם ומוצהר כי הספק הוא קבלן עצמאי, ואין ולא יהיו בין הספק, עובדיו, שלוחיו וכל הבא מטעמו, לבין הרשות או מי מטעמה, יחסי עובד ומעביד.
- 13.2 היה ועל אף האמור לעיל, ייקבעו על ידי בית משפט או בית דין **בפסק דין חלוט אג** ~~ייטענו יחסי עובד ומעביד כאמור~~, וכתוצאה מכך ייגרמו לרשות או למי מטעמה הוצאות כספיות או נזקים אחרים, הספק ישפה את הרשות או את מי מטעמה, מיד עם דרישת הרשות, בגין כל הוצאה ונזק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.
- 13.3 הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר וזכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

14. אחריות, פיצוי ושיפוי

- 14.1 הספק יהיה אחראי לכל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, שנגרמו לכל אדם, לרכוש או לגוף, באופן ישיר או עקיף, עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, לרבות, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה או כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי החוזה או על פי דין.
- 14.2 הספק יפצה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, על כל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד שהספק אחראי להם כאמור, וכן ישפה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום ששילמו או שנדרשו או חויבו לשלם, בעקבות דרישה או תביעה שהוגשה נגדם ואשר האחריות בגינה מוטלת על הספק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.
- 14.3 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק על פי החוזה ועל פי דין.

15. ערבות ביצוע

- 15.1.1 להבטחת קיום התחייבויותיו לפי חוזה זה, ימסור הספק לרשות, במעמד חתימת החוזה וכתנאי לתוקפו, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית או ערבות מחברת ביטוח, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח, בתנאים ובנוסח המצורף כנספח 1 לחוזה, כשהיא חתומה על ידי הבנק כדין, חתימת מוציאי הערבות (להלן: "ערבות הביצוע"). שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק. סכום הערבות יהיה 800,000 ₪ (שמונה מאות אלף שקלים חדשים).
- 15.2 ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת החוזה על ידי הרשות לתקופה של 15 (חמישה עשר) חודשים. הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת



- הצורך, ובכל מקרה שבו הרשות הודיעה על מימוש האופציה העומדת לה להארכת החוזה, בשלושה חודשים מעבר לתקופת ההארכה. אי-הארכת ערבות הביצוע לגבי התקופה הנוספת תהווה הפרה יסודית של החוזה היוצרת עילה לחילוט הערבות.
- 15.3 הערבות תהיה **בנוסח הקבוע בנספח 1** לחוזה.
- 15.4 ערבות הביצוע תימסר לידי הרשות בטרם החתימה על החוזה ומסירתה מהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף.
- 15.5 הרשות תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, אם הספק יפר תנאי מתנאי החוזה, וכן בכל מקרה בו רשאית הרשות על פי החוזה לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק, ולאחר שנתנה לספק הודעה מראש של 7 (שבעה) ימים, **בה יוכל להעלות את טענותיו לעניין חילוט הערבות.**
- 15.6 חילטה הרשות את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק לרשות ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 7 (שבעה) ימים מיום חילוט של הערבות.
- 15.7 במתן ערבות הביצוע או בחילוט או בגרע מהתחייבויותיו של הספק או מזכויותיה של הרשות או מסעדים אחרים הנתונים לה, על פי החוזה ועל פי דין.
- 15.8 כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק.

16. ביטוח

הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל - רשות האוכלוסין וההגירה ולהציגם לרשות, כאשר הם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

16.1 ביטוח חבות מעבידים

- 16.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 16.1.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 16.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- 16.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי היא נושאת בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.



16.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 16.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש כולל נזקי גרר, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 16.2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 16.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
- 16.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 16.2.5 כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל ו/או כל רכוש ו/או מתקן מאובטח נשוא השירותים שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- יבוטל.
- 16.2.6 רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
- 16.2.7 הביטוח יורחב לכסות נזקים שייגרמו כתוצאה מפריקה וטעינה על ידי ובאמצעות מכשירי הרמה מכל סוג שהוא. אם קיים סייג/חריג לגבי טעינה ופריקה, הוא יבוטל.
- 16.2.8 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

16.3 ביטוח אחריות מקצועית

- 16.3.1 הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- 16.3.2 הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין וההגירה, הכולל גם איסוף תעודות זהות מאתרי ההנפקה, מעקב (מקוון) אחר התעודה מרגע איסופה ועד מסירתה למבקש תעודת הזהות, מסירת תעודת הזהות למקבל תעודת הזהות בדרכים המפורטות במכרז או החזרת תעודת הזהות לרשות במקרה של אי מסירה, הפקת דו"חות מסירה, העמדת מוקד טלפוני ארצי, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה.
- 16.3.3 גבול האחריות לא יפחתו מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 16.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - 16.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים.
 - 16.3.4.2 פגיעה בפרטיות.
 - 16.3.4.3 **שמירה על הפרת סודיות.**



- 16.3.4.4 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה.
- 16.3.4.5 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- 16.3.4.6 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- 16.3.5 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.
- 16.4 ביטוחי רכוש**
- 16.4.1 הספק מתחייב לבטח בביטוח אש מורחב את משלוח תעודות זהות אשר נמסרו לידי לרבות הציוד והרכוש המשמשים אותו לצורך מתן השירותים הנ"ל, בערכי כינון, וכנגד נזקי טבע, רעידת אדמה, פריצה ושוד.
- 16.4.2 הביטוח יכלול כיסוי בגין שחזור מסמכים בגבול אחריות ייעודי למדינת ישראל – משרד רשות האוכלוסין וההגירה שלא יפחת מסך 1,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר ועל בסיס נזק ראשון.
- 16.4.3 תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש האמור ישולמו למדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה בלבד – אלא אם חשב רשות האוכלוסין וההגירה יורה אחרת בכתב למבטח.
- 16.5 ביטוח רכוש בהעברה**
- 16.5.1 הפוליסה תהיה על בסיס "כל הסיכונים" כולל טעינה ופריקה, פריצה ושוד. הכיסוי יתייחס לפרטי הדיור שנמסרו לספק ע"י רשות האוכלוסין וההגירה להעברה.
- 16.5.2 גבול האחריות על בסיס נזק ראשון לכל העברה, ישקף את ערך הרכוש המובל בכל כלי רכב, ולא יפחת מסך של 400,000 ₪ לכלי רכב אחד, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח (שנה).
- 16.5.3 במסגרת הכיסוי הביטוחי ניתן כיסוי ולא תחול כל הגבלה, חריג או סייג לגבי:
- 16.5.3.1 טעינה ופריקה של כלי הרכב או בקרבתו.
- 16.5.3.2 נפילה ושמיטת מטען.
- 16.5.3.3 נזקים מבלימת פתע.
- 16.5.3.4 נזק על ידי מטען אחר.
- 16.5.3.5 נזקי מים.
- 16.5.3.6 נזק בזדון.
- 16.5.4 תגמולי הביטוח שישולמו בגין פוליסה זו, עקב מקרה ביטוח הנוגע לרכוש מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, ישולמו למדינת ישראל – רשות



האוכלוסין וההגירה בלבד ישירות, אלא אם כן הורתה חשבת הרשות אחרת בכתב.

16.6 ביטוחים נוספים

- 16.6.1 ביטוח כלי רכב - כלי הרכב המשמשים לביצוע השירותים (משלוח תעודות זהות), יבוטחו בביטוח חובה, ביטוח רכב רכוש וצד שלישי כמקובל.
- 16.6.2 **בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים וקבלני משנה מטעמו** - הספק יוודא וידאג כי בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים, קבלני משנה, מטעמו (ככל ויהיו) יערכו ויציגו ביטוחים מתאימים לפעילותם בקשר עם השירותים נשוא מכרז זה כולל גם ביטוח **אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות מקצועית**, בגבולות אחריות סבירים לפעילותם (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 – רשות האוכלוסין וההגירה, ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה כמבוטחים נוספים כולל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם. ויתור כאמור על זכות השיבוב לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

16.7 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- 16.7.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;
- 16.7.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבת רשות האוכלוסין;
- 16.7.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות האוכלוסין ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 16.7.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 16.7.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- 16.7.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- 16.7.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.



- 16.7.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 16.8 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, בתוקף.
- 16.9 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק ל רשות האוכלוסין, עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לרשות האוכלוסין לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 16.10 מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.
- 16.11 מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק 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 בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל.
- 16.12 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, 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.
- 16.13 למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, 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 לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.
- 16.14 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות האוכלוסין, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.
- 16.15 אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.



17. שמירה על סודיות

- 17.1 הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע שיגיע לידי או לידי עובדיו או מי מטעמו בקשר לביצוע חוזה זה, לא לעשות בו שימוש, בין במישרין ובין בעקיפין, בין על ידיו ובין באמצעות גורם אחר, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולנקוט את האמצעים הדרושים כדי למנוע הגעת מידע כאמור לידי צד שלישי. הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת עובדיו הרלוונטיים ומי מטעמו המועסק באספקת השירותים ולדאוג לביצועו על ידם. לפי דרישת הרשות, יחתים הספק את עובדיו המועסקים באספקת השירותים על הצהרת סודיות בנוסח האמור בסעיף זה.
- 17.2 בסעיף זה, "מידע", לרבות מידע בעל-פה, בכתב או בכל צורה אחרת של טביעה, בין שהוא נחשב לסוד מסחרי על פי דין ובין שלא, הקשור בחוזה זה או הקשור ברשות, בפעילותה, עובדיה, או מי מטעמה, ובתכני המלל שבעל פה ושבתב, בגינם ניתנים השירותים על ידי הספק, אשר נמסר לספק על ידי הרשות או הגיע לספק במסגרת ביצוע חוזה זה.
- 17.3 התחייבות הספק לשמירת סודיות כאמור אינה מוגבלת בזמן.
- 17.4 הספק יחתום על הצהרה לשמירת סודיות **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 4 לחוזה.**

18. ניגוד עניינים

- 18.1 הספק לא יעמיד את עצמו במצב של ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים איזו מהתחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין.
- 18.2 הספק יודיע לרשות ללא דיחוי על כל עניין העלול להעמיד אותו, בעל שליטה בו, מורשי חתימה בו, מי מעובדיו, או מי מטעמו, במצב של ניגוד עניינים כאמור.
- 18.3 למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי הספק או מי מטעמו לא יקבל תמורה או טובת הנאה מצד שלישי, בקשר לאספקת השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין.
- 18.4 הספק יחתום על התחייבות למניעת ניגוד עניינים **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 5 לחוזה.**

19. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים (SLA) - Service Level Agreement

- 19.1 אמנת השירות היא כלי בידי הספק המאפשר ניהול נכון ויעיל של משאביו.
- 19.2 אמנת השירות היא כלי בידי הרשות, להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות להספקה, אחזקה שוטפת ולביצוע פיקוח על הספק בקיום הגדרות אלה.
- 19.3 תקלות אשר נגרמות כתוצאה מגורם חיצוני אשר מחוץ לשליטתו של הספק לא ייחשבו כאי עמידה ביעדי ה-SLA.
- 19.4 במקרה שהספק לא יעמוד בדרישות איכות השירות וברמות השירות המוגדרות **בנספח 3 לחוזה**, יופעלו כנגדו הפיצויים המוסכמים כמופיע בנספח זה.
- 19.5 מימוש הפיצויים המוסכמים ייעשה כמפורט **בנספח 3 לחוזה.**



20. קיזוז ועיכבון

- 20.1 הרשות תהיה רשאית לקזז כל סכום המגיע לה מהספק, מכל סכום שיגיע לספק מהרשות, על פי החוזה, על פי חוזה אחר שנערך ביניהם או על פי דין.
- 20.2 הרשות תיתן לספק הודעה על סכומים שקיזזה כאמור, סמוך למועד הקיזוז, והספק יהיה רשאי להשיג בפני נציג הרשות על קיזוז כאמור או על תשלומים שלא שולמו לו ומגיעים לו לטענתו. לא השיג הספק כאמור תוך 90 (תשעים) יום מיום קבלת התשלום או הודעת הקיזוז, משמע שהסכים לתשלום ולביצוע הקיזוז.
- 20.3 לספק לא עומדת זכות קיזוז או זכות עיכבון כלשהי.

21. הפרות

- 21.1 מוסכם על הצדדים כי כהפרה יסודית של חוזה זה, ייחשב כל אחד מאלה:
- 21.1.1 הפרה של הוראות החוזה המפורטות להלן: 4, 5, 7, 8, 15, 16, 17, 18 ו-19.
- 21.1.2 אי קיום או הפרה צפויה של הוראה מהוראות החוזה, אף אם אינה אחת מההוראות המנויות לעיל, אשר לא תוקנו במועד שנקבע לכך בהודעה שמסר הצד הנפגע לצד המפר.
- 21.1.3 קרות אחד מאלה: [1] הוגשה בקשה לפירוק הספק, לרבות פירוק מרצון, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [2] הוגשה בקשה למתן צו הקפאת הליכים כנגד הספק, או בקשה למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, מפרק, מפרק זמני, מנהל מיוחד, או נאמן מטעם בית משפט לספק, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [3] הוטל עיקול או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת, על רוב נכסי הספק או נכסים מהותיים שלו או נכסים הדרושים לצורך אספקת השירותים, והעיקול לא הוסר בתוך 60 (שישים) ימים ממועד מהטלתו.

22. ביטול החוזה

- 22.1 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, תהיה הרשות זכאית לבטל את החוזה לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לרשות על פי החוזה ועל פי דין.
- 22.2 בוטל החוזה על ידי הרשות לפי סעיף זה או לפי סעיף 5.3, תשלם הרשות לספק את התמורה המגיעה לו בגין השירותים שסיפק בפועל, בקיזוז וניכוי הסכומים המגיעים לרשות מן הספק, לרבות פיצויים בגין נזקים והפסדים שנגרמו לרשות עקב אחריותו של הספק או כתוצאה מהפרתו את תנאי חוזה זה, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו זכאית הרשות על פי החוזה או על פי דין.
- 22.3 הספק אינו רשאי בשום מקרה לבטל את החוזה או להפסיק את אספקת השירותים על פי החוזה, למעט במקרה של הפרה יסודית מצד הרשות ולאחר הודעה בכתב 30 (שלושים) ימים מראש.
- 22.4 יובהר כי תנאי חוזה זה כפופים להחלטות הממשלה, הנחיות נציבות שירות המדינה והחלטות תקציביות או כלכליות של הרשות, כפי שיתקבלו מעת לעת. בשינוי תנאי החוזה על ידי הרשות, הנובע מהחלטות או הנחיות כאמור, לא יהיה משום הפרה של החוזה.



23. זכויות יוצרים ובעלות בתוצרי השירותים

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

24. העברת זכויות

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

25. כללי

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

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

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

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

לראיה באו הצדדים על החתום:

רשות האוכלוסין וההגירה	חשב משרד הפנים	הספק



נספח 1 לחוזה ההתקשרות:

נוסח מחייב לערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____)
שיוצמד למדד המחירים (לצרכן) _____ מתאריך
(המועד האחרון להגשת הצעות)

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה



מדינת ישראל
State of Israel



נספח 2 לחוזה ההתקשרות:

אישור קיום ביטוחים - יומצא לידי הספק הזוכה



נספח 3 לחוזה ההתקשרות:

רמת שירות נדרשת

הסכם רמת השירות שלהלן חל לאורך כל תקופת ההתקשרות

1. כללי

סעיף זה מגדיר את דרישות רמת השירות.

2. רמת שירות נדרשת – זמינות השירות

2.1 שעות פעילות לשירותים

שעות פעילות	ימים	שירות
20:00 – 08:00	א' – ה'	שעות פעילות לביצוע דיוור לנמענים
14:00 – 08:00	שישי וערב חג	
17:00 – 08:00	א' – ה'	שעות פעילות מוקד השירות הטלפוני למענה עבור רשות האוכלוסין וההגירה
לכל הפחות כל יום בתחילת יום העבודה ובתיאום עם הרשות. איסופים נוספים יידרשו במקרים חריגים ובתיאום עם הספק.	א' – ה'	איסוף מאתר ההנפקה

2.2 מדדי רמת שירות

הטבלה שלהלן מפרטת את מדדי השירות הנדרשים בפרויקט זה. מדדים אלו

ימדדו ברמה החודשית והרבעונית.

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש	פיצוי מוסכם על חריגה מ SLA בש"ח (לא כולל מע"מ)
1.	תדירות איסוף תעודת הזהות מאתר הנפקה	חודש	1 ליום עבודה	מהיום הראשון בכל חודש בו הספק לא הגיע לבצע איסוף - 5,000 ש"ח לכל יום בו לא הגיע. החל מהיום החמישי המצטבר ברבעון בו הספק לא הגיע לבצע איסוף - 50,000 ש"ח לכל יום בו לא הגיע.
2.	אחוז מסירה מוצלח תוך 14 ימי עבודה ממועד איסוף תעודת הזהות מאתר ההנפקה	חודש	97%	המדידה הינה מיום העבודה שלאחר יום איסוף התעודה מאתר ההנפקה
3.	אובדנים	רבעון	מקסימום 30 תעודות זהות	150 ₪ על כל תעודת זהות אבודה.



#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש	פיצוי מוסכם על חריגה מ SLA (בש"ח (לא כולל מע"מ)
			ברבעון בתפוקה מלאה	400 ₪ על כל תעודת זהות אבודה מעל ל-30 אובדנים.
4.	ביצוע מסירה ללא השלמת הליך אימות קוד מסירה	שנה	מהמקרה הראשון	2,000 ₪ על כל מקרה בו לא בוצע הליך המסירה כנדרש.
5.	ממשק אוטומטי על מסירת תעודת זהות	יומית	אחת ליום	500 שקל לכל יום שלא שודר ממשק
6.	ממשק אוטומטי על איסוף תעודת זהות	יומית	אחת ליום	500 שקל לכל יום שלא שודר ממשק
7.	שימוש שהתקבל מהמזמין בכל צורך בלתי מורשה	מקרה	מקרה	10,000 ₪ לכל מקרה
8.	שימוש בקבלני משנה לטיפול במידע ללא אישור המזמין	מקרה	מקרה	10,000 ₪ לכל מקרה
9.	שימוש בענן מידע ללא אישור המזמין	מקרה	מקרה	10,000 ₪ לכל מקרה
10.	אי ביצוע בדיקה תקופתית לבחינת עמידות התשתיות לעמידה בהיבטי הגנת הסייבר והפרטיות	18 חודשים	אחת ל-18 חודשים	1,000 ₪ עבור כל שבוע עיכוב בביצוע הבדיקה.
11.	דלף מידע	מקרה	מקרה	חומרה נמוכה – 1,000 ₪ למקרה. חומרה בינונית – 2,500 ₪ למקרה. חומרה גבוהה – 10,000 ₪ למקרה. הרשות תכריע לגבי חומרת הדלף.
12.	כשל בניהול הרשאות, זהויות, אימות, משתמשים ובקרה עליהם	מקרה	מקרה	חומרה נמוכה – 1,000 ₪ למקרה. חומרה בינונית – 2,500 ₪ למקרה. חומרה גבוהה – 10,000 ₪ למקרה. הרשות תכריע לגבי חומרת הכשל.
13.	ספר מערכת	מקרה	מקרה	כל חריגה מדרישות המכרז לגבי המידע שאמור להיכלל בספר



#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש	פיצוי מוסכם על חריגה מ SLA בש"ח (לא כולל מע"מ)
				המערכת אשר לא תוקנה בתוך זמן סביר – 1,000 ₪
14.	תיעוד מנגנון הבקרה ומערכת הלוגים	מקרה	מקרה	אי שמירת תיעוד למשך 24 חודשים לפחות – 5,000 ₪ למקרה.
15.	כתיבת נהלי אבטחת מידע	3 חודשים לאחר חתימת ההסכם	איחור	1,000 ₪ עבור כל שבוע עיכוב בכתיבת נהלי אבטחת המידע.

3. מנגנון קביעת הפיצויים המוסכמים:

- 3.1 בתום כל חודש, החל מהחודש השביעי להתקשרות תהיה רשאית הרשות לבצע בדיקה של עמידתו של הספק ביעדים שצויינו לעיל.
- 3.2 הרשות תודיע לספק על תוצאות הבדיקה ועל הפיצויים המוסכמים שבכוונתה לקזז מהתשלום המגיע לספק.
- 3.3 הספק יהיה רשאי להשיג על תוצאות הבדיקה בתוך שבוע ימים מקבלת ההודעה.
- 3.4 הרשות תבחן את השגתו של הספק ותחליט על גובה הפיצויים המוסכמים הסופי. החלטת הרשות לאחר הליך קבלת ההשגה תהיה סופית.

4. התרת ההתקשרות בגין אי עמידה ביעדי השירות:

- 4.1 הרשות תהיה רשאית להתיר את ההתקשרות עם הספק בהתקיים אחד או יותר מהתנאים הבאים:
- 4.1.1 הפיצויים המוסכמים במשך שלושה חודשים רצופים עלו על 8% מהתשלום המגיע לספק.
- 4.1.2 הפיצויים המוסכמים בחודש ספציפי עלו על 16% מהתשלום המגיע לספק.

5. איסוף נתונים ודיווח

חישוב רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב- SLA יתבסס על דוחות שיוגשו על ידי הספק.

להלן רשימת הדו"חות הנדרשים מהספק לצורך ניהול השירות וחישוב רמת השירות והקנס החודשי.

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	תדירות
1.	דו"ח איסופים חודשי	הדו"ח יפרט את כל האיסופים שבוצעו במהלך החודש מאתרי הייצור ויכלול לפחות את הפרטים הבאים: - תאריך ושעה - אתר ממנו בוצע האיסוף - מבצע האיסוף - מספר תעודת משלוח	חודשית



תדירות	תיאור הדו"ח	הדו"ח	#
חודשית	<p>הדוח יכלול לפחות את הפרטים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> - פרטי תעודת הזהות שנמסר על-פי קוד מסירה האישי (מס' תעודת הזהות, סוג מסמך) - פרטי הנמען מקבל התעודה או בא כוחו (שם, ת"ז) - תאריך ושעת קבלת התעודה מאתר ההנפקה - תאריך ושעת מסירת המסמך לנמען - סטטוס המסירה (נמסר לנמען, בא כוחו, מסירה כתובת הנמען, או נמסר במרכז החלוקה המקומי) <p>* פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק</p>	תעודות שנמסרו בהצלחה	2.
חודשית	<p>הדוח יכלול את הפרטים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> - פרטי תעודת הזהות שנמסר על-פי קוד מסירה האישי (מס' תעודת הזהות, סוג מסמך) - פרטי הנמען מקבל התעודה או בא כוחו (שם, ת"ז) - תאריך ושעת קבלת התעודה מאתר ההנפקה - תאריך ושעת מסירת המסמך ללשכה - פרטי לשכה מקבלת <p>* פרטים נוספים ידונו במהלך האפיון המפורט של הממשק</p>	תעודות שהוחזרו ללשכה	3.
חודשית	<p>דוח סטטיסטי המציג כמה תעודות או מסמכי נסיעה הוכרוזו כאובדנים</p>	אובדנים	4.
חודשית	<p>הדו"ח יפרט את כל הממשקים ששודרו במהלך החודש ממרכז המיון של הספק אל רשות האוכלוסין וההגירה ויכלול לפחות את הפרטים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> - תאריך ושעה - סוג הממשק (עדכון מסירה, עדכון איסוף) - חיוויה אם תיקון / שגוי 	ממשקים דו"ח חודשי	5.
חודשית	<p>דוח סטטיסטי המציג את תמונת המצב של מרכז התמיכה הטלפוני שיעמיד הספק לרשות האזרחים ויכלול לפחות את הנתונים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> - סה"כ שיחות למוקד - זמן ממוצע להתנתה למענה. - זמן מרבי להתנתה למענה. - אחוז נטישות (שיחות שהמתינו למענה לפחות 30 שניות ואז נותקו ע"י הפונה) 	דוח שיחות של תושבים	6.



תדירות	תיאור הדו"ח	הדו"ח	#
חודשית	<p>דוח סטטיסטי המציג את תמונת המצב של מרכז התמיכה הטלפוני שיעמיד הספק לרשות נציגי רשות האוכלוסין וההגירה ויכלול לפחות את הנתונים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> - סה"כ שיחות למוקד - זמן ממוצע להמתנה למענה. - זמן מרבי להמתנה למענה. - אחוז נטישות (שיחות שהמתינו למענה לפחות 30 שניות ואז נותקו ע"י הפונה) 	דוח שיחות של נציגי רשות האוכלוסין	7.

6. מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה במקרים בהם הספק אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות בהסכם. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי וזאת במטרה לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות. הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים בהם נפגעת רמת השירות:

אירוע	פעולה	לויז' ליישום	אחראי
אי עמידה ברמות השירות הנדרשות (כפי שבא לידי ביטוי בגביית פיצויים מוסכמים גבוהים בין השאר).	מנהל הלקוח מטעם הספק ידווח להנהלת המזמין על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויצג תוכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה.	14 יום ממועד האירוע	מנהל הלקוח מטעם הספק
אי קבלת תוכנית פעולה לפתרון בתוך 14 ימים ו/או הפרת הסכם רמת השירות בשתי תקופות מדידה רצופות (בשני חודשים עוקבים).	הספק יפנה לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת-השירות כנדרש. עלות שירותי הייעוץ ויישומם תהיה על חשבון הספק. בחירת היועץ המקצועי תעשה בשיתוף עם הרשות		היועץ המקצועי החיצוני יגיש את תוכנית הפתרון לרשות
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים בתוך חודש מהגשתם למנכ"ל הספק.	השהיית התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תוכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים	מידית	האחראי מטעם המזמין יודיע למנכ"ל הספק על השהיית התשלומים



אירוע	פעולה	לויז ליישום	אחראי
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך חודשיים מהגשתם למנכ"ל הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים	סיום ההתקשרות באופן מיידי או באופן אחר שייקבע על ידי הרשות.	מיידי	האחראי מטעם המזמין יישלח למנכ"ל הספק הודעה על הפסקת ההתקשרות או על כוונה להפסקת ההתקשרות, בהתאם לנסיבות.

כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף לקנסות המפורטות בחוזה, ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות או בתרופות נוספות העומדות למזמין על-פי כל דין או ההסכם.



נספח 4 לחוזה ההתקשרות:

הצהרה לשמירה על סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

על ידי _____ ת.ז. _____ מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירות כהגדרתם להלן ;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן הספקת השירות ;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן ;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
"השירות" – שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין.

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

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

2. שמירת סודיות

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

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

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

ולראיה באתי על החתום: _____
חתימת מורשי החתימה _____



נספח 5 לחוזה ההתקשרות:

התחייבות להעדר ניגוד עניינים

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

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;
הואיל והנני מועסק בקשר למתן הספקת השירותים;
הואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת הספקת השירותים ולאחריו;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

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

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

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

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



מדינת ישראל
State of Israel

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

ולראיה באתי על החתום:



מדינת ישראל
State of Israel

78

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



נספח 6 לחוזה ההתקשרות:

חוזה בעניין פורטל הספקים

ניתן לעיין בנוסח החוזה העדכני באמצעות קישור:
<https://takam.mof.gov.il/document/H.7.12.5>



נספח ג' למכרז: טופס הצעה

טופס הצעה למכרז 05/2022

למתן שירותי דיוור תעודות זהות

עבור רשות האוכלוסין וההגירה

פרטי המציע

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

מסמכים ואישורים אותם נדרש המציע לצרף לטופס הצעה
 מובהר כי הטבלה שלהלן מובאת לנוחות המציעים, אולם על כל מציע לוודא בעצמו כי מלוא המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז מצורפים להצעתו, גם אם לא נכללו ברשימה שלהלן.

סעיף במכרז	המסמך/אישור	סידורי
9.19.1	אישור מהמרשם על רישום תאגיד	1.
9.29.2	אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976	2.
9.39.3	נסח רישום תאגיד עדכני לשנת 2022	3.
9.49.4	פרטי המציע ואישור עדכני של עו"ד	4.
9.59.5	הצהרה אודות היעדר הרשעות	5.
9.69.6	תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות	6.
9.79.7	ערבות הגשה	7.
9.89.8	רישיון או היתר על פי חוק הדואר	8.
9.99.9	הצהרה אודות שימוש בתוכנות מקור	9.
9.109.10	הצהרה בפני עו"ד אודות ניסיון המציע	10.
9.119.11	אישור רואה חשבון בדבר עסק בשליטת אישה	11.
9.129.12	הצעת המחיר – במעטפה נפרדת	12.
9.139.13	הסכם התקשרות חתום כנדרש	13.
28	מענה עורך המכרז ומענה לשאלות ספקים	14.

לתשומת לב המציעים:

הצעת המחיר למכרז (נספח 9 בטופס הצעה), תוגש במעטפה נפרדת מטופס הצעה זה



נספח 1 לטופס ההצעה: הצהרה אודות אימות זהות ופרטי המציע

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס. 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין

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

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

בכבוד רב,

שם עורך הדין	כתובת	טלפון
תאריך	מס. רישיון	חתימה וחותמת



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

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: **מכרז מס' 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין**

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

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

לאחר שהוזהרת/נו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/הים בזה כדלקמן:

בתצהירי/נו זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן – **חוק עסקאות גופים ציבוריים**). אני/ו מאשר/ים כי הוסברה לי/לנו משמעותו של מונח זה וכי אני/ו מבין/הים אותו.

סמן X במשבצת המתאימה:

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן – חוק עובדים זרים) וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן – חוק שכר מינימום) עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן – מועד להגשה) מטעם המציע במכרז.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת:

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

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



נספח 3 לטופס ההצעה: כתב ערבות בגין הגשת הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד _____
הנדון: **ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 375,000 ש"ח (במילים: שלוש מאות שבעים וחמישה ש"ח) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז מס' 05/2022 למתן שירותי דיור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין.

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 14.03.2023.

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

שם הבנק/חב' הביטוח _____ מס' הבנק ומס' הסניף _____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

תאריך _____ שם מלא _____ חתימת וחותמת מורשה החתימה _____



נספח 4 לטופס ההצעה: הצהרת המציע אודות ניסיונו

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: **מכרז מס. 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין**

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

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

1. ניסיון המציע לצורך עמידה בתנאי הסף

1.1. לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף שבסעיף **8.78-7**, יפרט המציע את ניסיונו במתן שירותי דואר:

שנת מתן השירות	שם הלקוח		שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון + טלפון סלולרי רלוונטי	מועדי האספקה ללקוח (חודש ושנה)	מספר דברי הדואר שסופקו בשנה	פירוט דברי הדואר שסופקו
	שם הלקוח	שם ותפקיד					
2018							
2018							
2018							
2019							



						2019
						2019
						2020
						2020
						2020

הערה כללית: ניתן להוסיף שורות נוספות בהתאם לצורך.

2. ניסיון המציע לצורך עמידה בתנאי הסף

- 2.1. לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף שבסעיף 8.58-5 הריני מאשר כי אני מחזיק באחת מהחלופות הבאות:
 - 2.1.1. רישיון על פי חוק הדואר, תשמ"ו-1986: כן/לא.
 - 2.1.2. היתר כללי לאיסוף, העברה או מסירה של מכתבים על פי חוק הדואר, תשמ"ו-1986: כן/לא.
 - 2.1.3. רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת, ושירותים נוספים: כן/לא.
- 2.2. הרישיון/ היתר מצורפים להצעתנו זו.
- 2.3. אני מצהיר בזאת כי אני מחזיק, בעצמי/ באמצעות קבלני משנה/ בעצמי וכן באמצעות קבלני משנה (יש להקיף את הנכון), במרכזי חלוקה ברחבי הארץ המסוגלים לתת מענה לכל דרישות המכרז: כן/ לא (יש להקיף את הנכון).

איתך, במסלול חיך

חתימה וחותמת המציע _____



זה שמיו, להלן חתימתיו ותוכן תצהיריו דלעיל אמת:

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

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

איתך, במסלול חיך

חתימה וחותמת המציע



נספח 5 לטופס ההצעה: תצהיר המציע אודות שימוש בתוכנות מקור

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס. 05/2022 למתן שירותי דיזור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין

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

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

הנני מצהיר כי:

המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 05/2022 ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המשרד.

זה שמי/נו, להלן חתימתי/נו ותוכן תצהירי/נו דלעיל אמת:

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה תאגיד	וחותמת	תאריך

אישור עורך הדין

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



נספח 6 לטופס ההצעה: הצהרה בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ .לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
יש לסמן X במשבצת המתאימה:

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

המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולם בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות.

לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מדי.

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

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

הנני מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד תחילת ההתקשרות עמי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת מכרז זה.

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

איתך, במסלול חיך

חתימה וחותמת המציע _____



לראיה באתי על החתום

חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

אישור עו"ד

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

חתימה וחותמת	שם מלא של עו"ד	תאריך

איתך, במסלול חיך

חתימה וחותמת המציע _____



נספח 9 לטופס ההצעה: הצעת המחיר של המציע למכרז

*****נספח זה יוגש במעטפה נפרדת מיתר מסמכי טופס ההצעה*****

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה,

הנדון: מכרז מס. 05/2022 למתן שירותי דיוור תעודות זהות עבור רשות האוכלוסין

- אני החתום מטה, נציג מוסמך של _____, המציע במכרז מספר 05/2022 מתכבד להגיש בזה הצעה לביצוע העבודות נשוא המכרז, בהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.
- יש בידינו את כל מסמכי המכרז. הם מוכרים לנו ומובנים לנו היטב, והצעתנו זו נעשית לאחר ששקלנו אותם היטב על כל השלכותיהם.
 - המחיר המוצע על ידנו הנו כפי שמפורט להלן הינו עבור ייצור ו/או אספקת שירותי דיוור תעודות זהות עבור הרשות לאוכלוסין והגירה. המחיר כולל את כל מרכיבי העבודה, חומרי הגלם שישמשו לייצור, אריזה, פריקה, פיזור והובלות ליעדי הלקוחות השונים וכל הוצאה אחרת לרבות רווח, ביטוחים, נסיעות, עלויות העסקת כוח אדם, בדיקות מעבדה וכיוצ"ב.
 - ידוע לי כי הצעת המחיר הינה עבור כל שירות בנפרד. לא יבוצע שיקלול של הצעות המחיר לשירותים השונים.
 - ידוע לי כי אין חובה להגיש הצעה לכל אחד מהשירותים, אלא רק לשירות אותו מעוניין המציע לספק ואותו ציין בעמוד הראשון של חוברת ההצעה.
 - אנו מאשרים כי המחירים הכלולים בהצעתנו הינם סופיים, וכי לא נבקש לשנותם או להוסיף עליהם.
 - ברור לנו כי הכמויות המפורטות במסמך זה, הינם בגדר הערכה בלבד לצורך ההשוואה בין ההצעות והרשות אינה מתחייבת להיקף הזמנה מסוים.
 - ככל שיהיו טעויות בחישוב או בהכפלה, המשרד יתחשב במחיר ליחידה כמחיר הקובע.
 - אנו מקבלים על עצמנו את ביצוע העבודות בהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.
 - המחירים המבוקשים:

מרכיב	הצעת מחיר ליחידה $P =$ ללא מע"מ	הצעת מחיר ליחידה כולל מע"מ $P_{vat} = P * 1.17$
מחיר עבור מסירה מוצלחת של תעודת זהות לנמען		

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

איתך, במסלול חיך

חתימה וחותמת המציע _____