



אגף תמיכה לוגיסטית
מחלקת הרכישות והמכירות

מכרז פומבי מספר 7/2024 הקמת מוקד שכר וגמלאות לפורשי משטרה

ינואר 2024

גרסה מס' 2 מיום 20/02/2024

ע"פ עדכון מס' 1

מסמך זה הנו רכוש משטרת ישראל וכל הזכויות שמורות לה.

המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישוכפל ולא ייעשה בו שימוש מלא או חלקי
לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה

מקראה למכרז פומבי מספר 7/2024

<u>מס"ד</u>	<u>פרק/סעיף</u>	<u>עמוד</u>
פרק א' - כללי ומנהלה		
1	כללי	3
2	אופן קבלת מסמכי המכרז	3
3	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז	3
4	תנאים נוספים למתן השירותים עפ"י המכרז	4
5	לוחות זמנים למכרז	5
פרק ב' - ההליך התחרותי		
6	הגשת הצעה למכרז	6
7	ערבות הצעה	8
8	מסמכים ואישורים שיש לצרף להצעה	9
9	בדיקות מקדימות	10
10	אופן קביעת הזוכה	10
פרק ג' - אופן ותנאי ההתקשרות		
11	אופן ביצוע ההתקשרות	12
12	אומדן ההתקשרות נשוא המכרז	12
13	תקופת ההתקשרות	12
14	הפרות ותרופות	13
15	זכות קיזוז	14
16	ביטול ההתקשרות נשוא המכרז	14
17	ערבות ביצוע	15
18	הסדרי ביטוח	15
19	אחריות לנזקים	16
20	פורטל ספקים	16
21	אופן הגשת חשבונית, תנאי תשלום והצמדה	17
22	תנאי הצמדה	17
23	התמורה	18
24	סיום ההתקשרות נשוא המכרז	18
25	תנאים כלליים	18
26	פעילות בזמן חירום	20
22	נספחים: א' עד יא'	
45	פרק ד' - מפרט	

פרק א' – כללי ומנהלה

1. כללי:

- 1.1. משטרת ישראל מבקשת לקבל הצעות מחיר למכרז שבנדון.
- 1.2. כל המסמכים והנספחים המצורפים למכרז זה מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויש לראותם כמשלימים זה את זה [להלן: "מסמכי המכרז"].
- 1.3. בכל מקום בו ננקטה במכרז זה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה.
- 1.4. המציעים רשאים לפנות אל עורך המכרז רס"ר אוריאל אלחדד בכתב בלבד, בבקשה לקבלת הבהרות או מענה לשאלות בקשר למסמכי המכרז, באמצעות **דוא"ל** urielelhadad@police.gov.il
- 1.5. **תיאור תמציתי של השירות המבוקש**
 - 1.5.1. משטרת ישראל מבקשת לקבל הצעות להקמת מוקד תמיכה טלפוני אשר ייתן מענה בנוגע לזכאיות שכר, מיסוי וכיוצא בזה לגמלאי משטרת ישראל.
 - 1.5.2. מוקד השירות ימוקם באתר של המשטרה בירושלים.
 - 1.5.3. המוקד יאויש ב- 5 אנשי צוות ומנהל מוקד.

2. אופן קבלת מסמכי המכרז:

- 2.1. **ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום דמי השתתפות.**
- 2.2. את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בכתובת www.mr.gov.il
- 2.3. כמו כן, ניתן לקבל את מסמכי המכרז במשרדי מחלקת הרכישות והמכירות, הממוקמת בקומה 1 במטה הארצי ברמלה, ברח' בעלי המלאכה 41 רמלה, בתיאום טלפוני עם מדור תכנון והנחיית רכש-089124708/4753.
- 2.4. מובהר בזאת, כי הנוסח הקובע של מסמכי המכרז הנו הנוסח שיימסר למשתתפים במחלקת הרכישות והמכירות או הנוסח שהורד מאתר האינטרנט (לרבות עדכונים כפי שיפורסמו, ככל שיפורסמו).
- 2.5. יובהר, כי בהתאם להוראת תכ"ם מספר 7.4.1 המעודכנת מיום 21.01.2021, הודעה בדבר פרסום מכרז תהא בעיתונות (בשפה העברית והערבית) וכן באינטרנט. כל עדכון נוסף בקשר עם המכרז, ככל שיהיה, יפורסם באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בלבד, בכתובת www.mr.gov.il

3. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז:

- 3.1. צירוף ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לטובת משטרת ישראל מאת בנק בישראל או ערבות מאת חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, המאושרת ע"י משרד האוצר לעניין זה, כבטוחה של המציע, ושלו בלבד, לקיום תנאי המכרז על סך 25,000 ₪ אשר תהא בתוקף לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות ועד ליום **31.5.2024** [להלן: "ערבות הצעה"].
אי צירוף ערבות מקורית ובהתאם לדרישות סעיף זה תגרום לפסילת ההצעה.
- 3.2. למציע ניסיון של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות (2019-2023) במתן שירותי הפעלת מוקד תמיכה טלפונית ל- 3 לקוחות לפחות, הכוללים מענה טלפוני בהיקף של 15,000 דקות שיחה ללקוח אחד במצטבר בשנה לפחות.
- 3.3. **תנאי סף מנהליים** - המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים הבאים:

3.3.1. מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

3.3.2. מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

• לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע לצרף אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס. ניתן להפיק את האישורים באמצעות הקישור הבא:

<https://www.misim.gov.il/gmishurim/firmInputMekabel.aspx?cur=0>

3.3.3. יצוג הולם לאנשים עם מוגבלות בהתאם לקבוע בחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998.

3.3.4. המציע מצהיר כי הוא ובעל הזיקה אליו, כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, או שהורשעו כאמור, וחלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

4. תנאים נוספים למתן השירותים עפ"י המכרז:

4.1. תוך 20 ימים מיום קביעתו כזוכה, יעביר הזוכה למשטרת ישראל רשימה שמית של 5 המוקדנים ומנהל המוקד שיועסקו במוקד. בנוסף, יעביר הזוכה פרטי מנהל לקוח מטעמו אשר יהיה אמון על ביצוע השירותים נשוא המכרז כמפורט בסעיף 5.1 למפרט.

4.2. תוך 30 ימים מיום קביעתו כזוכה, הזוכה יהיה ערוך למתן השירות והפעלת המוקד. המזמין שומר לעצמו את הזכות להאריך את התקופה עד חודש נוסף על-פי שיקול דעתו הבלעדי ובהודעה מראש לזוכה של 14 ימים.

4.3. אישור היחידה לביטחון מידע

4.3.1. תנאי לתחילת ההתקשרות עפ"י מכרז זה הוא קבלת אישור היחידה לביטחון מידע של משטרת ישראל ברמת הסודיות הנדרשת. הזוכה מתחייב לדאוג לכך שכל מי שיועסק מטעמו למתן השירותים נשוא המכרז, יהא מצויד באישור כאמור מראש ובכתב.

4.3.2. לשם קבלת האישור, יעביר הזוכה לנציג משטרת ישראל (מזמין השירות), רשימה שמית ומספר תעודת הזהות של העובדים ו/או הגופים שיהיו קשורים מטעמו במתן השירותים במסגרת מכרז זה ויעדכן את הרשימה בכל עת בה יחולו שינויים.

4.3.3. למען הסר ספק, מודגש כי משטרת ישראל תהא רשאית מטעמים ביטחוניים ו/או פליליים, למנוע מהזוכה העסקת עובד כלשהוא למתן השירותים במסגרת המכרז ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה.

5. לוחות זמנים למכרז

נושא	תאריך	עד השעה
המועד האחרון להפניית שאלות הבהרה ובקשות לשינויים	6.2.2024	15:00
המועד האחרון להגשת הצעות	03.03.2024	15:00

5.1. משטרת ישראל שומרת לעצמה את שיקול דעתה הבלעדי לשינוי ו/או דחיית מועד כלשהוא מהמועדים האמורים ולמי מהמציעים לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה בקשר לשינוי ו/או הדחייה כאמור.

5.2. שאלות והבהרות

5.2.1. שאלות הבהרה הנוגעות למסמכי המכרז, יופנו בכתב בלבד לעורך המכרז.

5.2.2. סבר המציע כי יש פגם ו/או ליקוי ו/או אי בהירות ו/או חסר, ו/או סתירה ו/או שגיאה ו/או אי התאמה וכו' במסמכי המכרז ואל מול כל דין, תקנה צו וכו', או שיתגלה ספק כלשהוא בקשר למובן המדויק של סעיף או פרט כלשהוא בקשר עם המכרז וההתקשרות מכוחו, חובה עליו להודיע על כך בכתב לעורך המכרז ככל הניתן לפני המועד האחרון להפניית שאלות הבהרה ובקשות לשינויים. לא עשה כן, ייחשב הדבר כוויתור על כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו או עלולים להיגרם למציע כתוצאה מכך והוא לא יהא רשאי לתובעם או לדרוש שיפוי בגינם ממשטרת ישראל, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו.

5.2.3. הפניה תכלול את שם המכרז, מספר המכרז, המסמך הרלוונטי, מספר הסעיף במסמך אליו מתייחסת השאלה, פירוט השאלה/ההבהרה, פרטי השואל, מספר טלפון, מספר פקס וכתובת דוא"ל.

5.2.4. שאלות המציעים תוגשנה עד למועד המצויין בסעיף "לוחות זמנים למכרז", לעורך המכרז בדוא"ל בקובץ אקסל במבנה הבא:

מס"ד	מספר מסמך	מספר עמוד	מספר סעיף / פרק	שאלה

5.2.5. מענה לשאלות/בקשות הבהרה יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי ויש לראותן כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

5.3. למען הסר ספק, מובהר ומודגש כי תנאי המכרז וההבהרות והעדכונים בכתב הנם הקובעים הבלעדיים ואין במתן מענה בעל-פה כדי לשנותם ו/או להוסיף עליהם.

5.4. משטרת ישראל רשאית לעשות שינויים ו/או תיקונים ו/או עדכונים במסמכי המכרז טרם המועד להגשת הצעות והם מחייבים כל מציע ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

5.5. באחריות המציע להתעדכן באופן שוטף אחר הודעות משטרת ישראל, ככל שיהיו כאלה, באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת www.mr.gov.il באמצעות הקישור למכרז זה.

פרק ב' – ההליך התחרותי

6. הגשת הצעה למכרז:

6.1. המציע יגיש את הצעתו על כל נספחיה, לרבות המפרט וכל המסמכים והאישורים הנדרשים עפ"י סעיף "מסמכים ואישורים שיש לצרף להצעה", **בתיבת מכרזים פיזית של משטרת ישראל**, בה יניח את ההצעה על נספחיה, האישורים והמסמכים הנוספים הנדרשים עפ"י מכרז זה, במעטפה סגורה ללא פרטי זיהוי המציע, בתיבת המכרזים המתאימה הממוקמת בחדר "תיבות מכרזים", בסמוך לכניסה למחלקת הרכישות והמכירות של משטרת ישראל, בקומה 1 במטה הארצי רמלה, ברח' בעלי המלאכה 41 רמלה.

6.2. על המציע לרשום על המעטפה בכתב ברור את נושא ומספר המכרז.

6.3. חדר "תיבות המכרזים" יהיה פתוח בימים א-ה (למעט ערבי חג, חג, ימי שבתון וימי חול המועד) בשעות 08:00 - 16:30.

6.4. המציע יצמיד על הצד החיצוני של המעטפה (או האריזה) מעטפה נוספת סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (שם, מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת ההצעה במקרה הצורך.

6.5. **חתימת המציע על-גבי מסמכי המכרז** בכל מקום בו נדרשת חתימת המציע, יחתום המציע באמצעות מורשה חתימה מטעמו.

6.6. אופן הגשת ההצעה בתיבת מכרזים פיזית

6.6.1. המציע יניח את ההצעה על נספחיה, האישורים והמסמכים הנוספים הנדרשים עפ"י מכרז זה, במעטפה סגורה ללא פרטי זיהוי המציע, בתיבת המכרזים המתאימה הממוקמת בחדר "תיבות מכרזים", בסמוך לכניסה למחלקת הרכישות והמכירות, בקומה 1 במטה הארצי רמלה, ברח' בעלי המלאכה 41 רמלה.

6.6.2. מובהר כי על המציע לרשום על המעטפה בכתב ברור את נושא ומספר המכרז.

6.6.3. המציע יצמיד על הצד החיצוני של המעטפה (או האריזה) מעטפה נוספת סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (שם, מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת ההצעה במקרה הצורך.

6.6.4. חדר "תיבות המכרזים" יהיה פתוח בימים א-ה' (למעט ערבי חג, חג, ימי שבתון וימי חול המועד) בין השעות 08:00 - 16:30.

6.7. כללים בנוגע להצעת המחיר

6.7.1. חובה למלא את הטבלה במלואה. **הצעה בה תמולא הטבלה באופן חלקי, תיפסל על הסף ולא תידון.**

6.7.2. יובהר כי, מס"ד 1 בטופס הצעת המחיר - **עלות יומית להפעלת מוקד שירות** – יכלול מנהל מוקד וחמישה מוקדנים בהתאם לקבוע במפרט.

6.7.3. המחיר המוצע בגין כל שירות בטופס הצעת המחיר, יכלול את כל העלויות הישירות והעקיפות הכרוכות באספקתו בהתאם לדרישות הכלולות במסמכי המכרז. **כל תמורה נוספת לא תשולם, אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז ובסעיף התמורה להלן.**

6.7.4. מומלץ למציעים לבדוק טרם הגשת הצעתם את העלויות הכרוכות בקיום הביטוחים כלשונם. לאחר המועד האחרון להגשת הצעות - לא יתקבלו כל הסתייגויות או בקשות לשינוי תנאי הביטוח.

6.7.5. הצעת המציע תיחשב כזו שניתנה לאחר שעיין ובדק את תנאי המכרז וכל יתר מסמכיו, קיבל תשובות לשאלותיו, הבין את מהות השירותים המתבקשים והסכים להם ויהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהוא של ההזמנה לקבלת הצעות על כל פרטיה וחלקיה.

6.7.6. המחירים בטופס הצעת המחיר יוצגו במטבע ישראלי ללא מע"מ.

6.7.7. התמורה תשולם בתוספת מע"מ כדין בשיעור 17%. כל שינוי בשיעור המע"מ יגרור התאמת התמורה בהתאם לשיעור המע"מ העדכני.

6.7.8. במקרה של אי התאמה בין המחיר המוצע ליחידה (עמודה ד') לבין עמודת סה"כ המחיר, או בשורות הסה"כ בתחתית הטבלה, יגבר המחיר המוצע ליחידה (עמודה ד') והוא אשר יילקח בחשבון לטובת שקלול ההצעה.

6.7.9. הצעת המחיר עפ"י תנאי מכרז זה תהא בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעות המוגשות למכרז ניתן להארכה ב-60 ימים נוספים בהסכמת הצדדים. במקרה כאמור, המציע יידרש להאריך את תוקף ערבות ההצעה. אי הארכת תוקף ערבות ההצעה יגרום לפסילת ההצעה. ככל שתבקש הארכת הערבות, כל הוראות ערבות ההצעה המקורית יחולו גם על הערבות שהוארכה.

6.7.10. במקרה של מציע המסווג ע"י רשות המיסים כמוסד ללא כוונת רווח (מלכ"ר) לעניין חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, או עוסק רשום תושב אזור אילת לעניין חוק אזור סחר חפשי באילת (פטורים והנחות ממסים), תשמ"ה-1985, על המציע להגיש את הצעתו ללא מע"מ.

6.7.11. מציע שהוא מלכ"ר או עוסק רשום תושב אזור אילת לא ימלא את השורות המתייחסות ל"תוספת מע"מ" ו"לסה"כ בש"ח כולל מע"מ".

6.7.12. השוואת הצעות המחיר בין מציע שהינו גוף המסווג כמלכ"ר או עוסק רשום תושב אזור אילת למציע שהינו גוף המסווג כעוסק, תתבצע על פי העלות הריאלית למשטרת ישראל. כלומר, הצעת מציע המסווג כמלכ"ר או עוסק רשום תושב אזור אילת תשוכלל ללא רכיב המע"מ והצעת מציע המסווג כעוסק תשוכלל עם רכיב המע"מ.

6.7.13. מודגש כי הצעתו של מציע המסווג כמלכ"ר או עוסק רשום תושב אזור אילת ושנקבע כזוכה במכרז הנה סופית, מוחלטת ותקפה לכל תקופות ההתקשרות במכרז. משטרת ישראל לא תידרש לשלם מע"מ עבור מרכיב הצעת המחיר מכל סיבה שהיא ובכלל זה שינוי במעמד המציע כמלכ"ר או עוסק רשום תושב אזור אילת. היה ויוטל מע"מ על מחיר ההצעה או על חלק ממרכיביה, ישולם סכום המע"מ כולו ע"י הזוכה במכרז ומבלי שיושת על משטרת ישראל.

6.8. איסור הוספת הסתייגויות והתניות להצעה

6.8.1. אין להתנות על תנאי המכרז. כמו כן, אין לעשות כל שינוי בניסוח מסמכי המכרז ואין לרשום כל הסתייגות ביחס לדרישות מסמכי המכרז, בין ע"י תוספת בגוף המסמכים ו/או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת. התניות ו/או הסתייגויות מעין אלה, עלולות לגרום לפסילת ההצעה. מציע המעוניין להביע הסתייגות כלשהיא ו/או לבצע שינוי במסמכי המכרז, יפנה בקשתו בכתב לעורך המכרז עד המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה.

6.8.2. ועדת המכרזים של משטרת ישראל, תהא רשאית שלא להתחשב בהסתייגות של מציע מתנאי המכרז ולקבוע אותו כזוכה, ככל שהצעת המציע ללא ההסתייגות, מתאימה

לתנאי המכרז. הודיע המציע כי הוא עומד על הסתייגותו על אף קביעתו כזוכה, ייחשב המציע כמי שחזר בו מהצעתו על כל המשתמע מכך.

6.8.3 הצעת המציע תיחשב כאילו ניתנה ללא כל סוד מסחרי או סוד מקצועי והמציע ער לכך כי אם ייקבע כזוכה, תועמד הצעתו לעיונם של המשתתפים במכרז.

6.8.4 רצה המציע למנוע עיון בחלקים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי או סוד מקצועי, יציין בדף נפרד את החלקים כאמור תוך מתן נימוקים לטענתו בדבר היות החלקים כאמור בגדר סוד מקצועי. ההחלטה הסופית בדבר מניעת העיון בחלקים מהצעת הזוכה, נתונה בכל מקרה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים. מחירי ההצעה בכל מקרה, לא ייחשבו כסוד מסחרי או סוד מקצועי.

6.8.5 מודגש כי מציע אשר ביקש כי עניין ו/או חלק בהצעתו ייחשב סוד מסחרי או סוד מקצועי, יהא מנוע מלעייין באותו העניין ו/או בחלק מההצעה הרלוונטי המופיע בהצעת מציעים אחרים, וזאת ללא תלות בהחלטת ועדת המכרזים בבקשתו לחיסיון.

6.8.6 ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת מציע בטענה של סוד מסחרי או סוד מקצועי אם היא אינה מנומקת ו/או בשל סימון גורף בהצעה.

6.8.7 מסמכי המכרז הם קניינה הרוחני של משטרת ישראל אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בהם שימוש שלא לצורך הגשת ההצעה.

6.9 היקף ההתקשרות משנים קודמות

לנוחות המציעים, להלן היקף הרכש שביצעה משטרת ישראל בנושא המכרז בשנתיים האחרונות:

6.9.1 בשנת 2022 היקף השיחות הנכנסות למוקד עמד על 39,300 דקות. אין נתונים עבור שיחות יוצאות.

6.9.2 בשנת 2023 היקף השיחות הנכנסות למוקד עמד על 25,000 דקות והיקף השיחות היוצאות עמד על 2900 דקות.

6.9.3 יובהר כי הכמויות המפורטות לעיל נמסרות לצורך מתן אינדיקציה בלבד ונועדו להקטנת חוסר ודאות המציעים ואין בהם כדי לחייב את משטרת ישראל לרכש בהיקף כלשהו.

6.9.4 יובהר כי כמות השירותים שיוזמנו בפועל תהא בהתאם לצורכי משטרת ישראל כפי שישתנו מעת לעת ויהיו על סמך הזמנות רכש שיאושרו ע"י מורשי חתימה ממשטרת ישראל.

7. ערבות הצעה:

7.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות שתהווה "ערבות הצעה". לצירוף ערבות ההצעה בהתאם להנחיות המפורטות, חשיבות גבוהה וכל סטייה מהוראות אלה, תביא לפסילת ההצעה.

7.2 הערבות תתקבל ממנפיק ערבות מורשה כאמור בהודעה "מנפיקי ערבות מורשים" הנלווית להוראת תכ"ס מס' 7.3.3 בנושא "ערבויות וביטחונות".

7.3 להלן הוראות הנוגעות להגשת הערבות:

7.3.1 הערבות חייבת להיות בהתאמה מלאה לפרטי המציע כמצוין בנספח "התחייבויות והצהרות המציע".

7.3.2 הערבות חייבת להיות מקורית (צילום/העתק לא יתקבלו).

7.3.3 נוסח ערבות ההצעה חייב להיות בהתאם לנוסח הנספח המצורף להלן "נוסח ערבות הצעה". נוסח ערבות שונה מהמצורף, יוביל לפסילת ההצעה.

7.3.4. במידה והמזיע יבחר להגיש ערבות מחברת ביטוח, הערבות תהא חתומה ע"י חברת הביטוח עצמה. לא תתקבלנה ערבויות חתומות ע"י סוכני ביטוח.

7.3.5. הערבויות תוחזרנה למזיעים (למעט הזוכה) לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה.

7.3.6. הערבות לא תהא צמודה למדד. במידה שהוגשה ערבות צמודה למדד, לא יהא בכך כדי לפסול את ההצעה.

7.4. כל התנאים הקבועים ביחס לערבות וביניהם: צירוף ערבות מקורית, תום תוקף הערבות, הסכום הנערב, היותה בלתי מותנת וכיו"ב - הם תנאים מהותיים וסטייה מהם תביא לפסילת ההצעה.

7.5. אין לשנות את תאריך תום תוקף הערבות ללא הוראה מפורשת בכתב של עורך המכרז גם במקרה של דחיית המועד האחרון להגשת ההצעות.

7.6. לידיעת המזיעים, עפ"י פסיקת בית המשפט העליון, דינה של ערבות מיטיבה, אשר הינה בין השאר ערבות שהוגשה בסכום גבוה מהנדרש או שסיום תוקפה מאוחר יותר מהנדרש, הוא פסילה.

8. מסמכים ואישורים שיש לצרף להצעה:

8.1. נספח א' - התחייבויות והצהרות המזיע.

8.2. נספח א'1 - אישור מורשה חתימה.

8.3. נספח א'2 - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.

8.4. נספח ב' - טופס הצעת המחיר.

8.5. להוכחת עמידת המזיע בתנאים המוקדמים:

8.5.1. נספח ג' - ערבות מקורית בהתאם לאמור בסעיף 3.1 "ערבות הצעה" המצוין לעיל.

8.5.2. נספח ג'1 - הצהרת המזיע בדבר עמידתו בתנאי המוקדם לעניין הניסיון בהתאם לסעיף 3.2 למכרז.

8.5.3. תנאי סף מנהליים, כמפורט בסעיף 3.3 למכרז:

8.5.3.1. אישור לצורך ניכוי מס מטעם אגף מס הכנסה תקף למועד הגשת ההצעה.

8.5.3.2. אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות.

ניתן להפיק את האישורים הנ"ל באמצעות הקישור הבא:

<https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0>

8.5.3.3. נספח ד' - תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום כנדרש עפ"י חוק.

8.5.3.4. נספח ה' - תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות.

8.6. נספח ו' - טופס זיכוי חשבון בנק, מלא וחתום ע"י הבנק או ע"י רו"ח.

8.7. נספח ז' - תצהיר של המזיע או מנהלו, מאומת ע"י עורך דין, כי לא מתנהלות תביעות נגד המזיע שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז וכן כי אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

8.8. נספח ח' - התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים כי המזיע אינו מצוי במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש סביר לניגוד עניינים בין ביצוע השירותים נשוא מכרז זה ובין עניינים אחרים שלו או תפקידים אחרים שהוא ממלא.

8.9. נספח ט' - דרישות הביטוח במכרז. קיום פוליסת הביטוח בהתאם לדרישות המכרז והמפרט אינו חל על המזיעים, אלא על הזוכה שייקבע במכרז בלבד. על המזיע לחתום על נספח זה כראיה לעיונו לשם היערכות והתחייבות לעמידה בדרישות הביטוח בתנאי שיזכה במכרז.

8.10. נספח י' - הצמדה עפ"י נספח הצמדה המצ"ב.

מכרז 7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות

עמוד 9 מתוך 52

חתימת מורשה חתימה מטעם המזיע

8.11. נספח יא' - דרישות של אבטחת מידע.

8.12. נספח יב' - פירוט לקוחות המציע להם סיפק שירותים דומים נשוא מכרז זה.

8.13. במידה והמציע הנו תאגיד - יוגש נסח חברה/שותפות עדכני (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים). מובהר בזאת כי ועדת המכרזים תוודא כי אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה.

8.14. במידה והמציע הנו עסק בו המחזיקה בשליטה היא אישה כאמור בסעיף 2.ב. לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, וברצונו לקבל את ההעדפה לפי חוק זה, יצרף המציע אישור ר"ח ותצהיר המחזיקה בשליטה כנדרש בחוק הנ"ל.

8.15. במידה והמציע הינו מלכ"ר - יצורף אישור מאת רשות המיסים על סיווגו של המציע כמלכ"ר לצורך מע"מ בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות. עבור מלכ"ר שהינו עמותה- יש לצרף אישור ניהול תקין מטעם רשם העמותות בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות.

8.16. במידה והמציע הינו עוסק רשום תושב אזור אילת - יצורף אישור מאת ממונה אזורי 73 מע"מ אילת, על היותו של המציע רשום כעוסק רשום תושב אזור אילת, כהגדרתו בסעיף 1 לחוק אזור סחר חפשי באילת (פטורים והנחות ממיסים), תשמ"ה-1985, בתוקף במועד האחרון להגשת הצעות.

8.17. מציע שאינו חייב במע"מ, יצהיר על כך כבר בעת הגשת הצעתו וככל שהוא יזכה, יידרש להגיש אישור מאת רשות המיסים לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם. עם זאת, במקרים בהם רשות המיסים לא תשיב לבקשתו לקבלת אישור תוך 45 יום, יוכל המציע להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין.

8.18. למרות החובה לצרף את כל האישורים והמסמכים במצורף להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית לאפשר למציע להשלים את המצאתם (למעט נספח א', נספח א'1 וכן נספח ב' טופס הצעת המחיר וערבות הצעה מקורית) בפרק הזמן אשר ייקבע, וזאת, כל עוד עולה בבירור כי האישורים ו/או המסמכים הנ"ל, היו קיימים ובעלי תוקף במועד הגשת ההצעה כנדרש בתנאי המכרז.

8.19. כל נספחי המכרז יוגשו ללא כל שינוי ובהתאם לנוסח המצ"ב.

9. בדיקות מקדימות:

משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות:

9.1. לדרוש מהמצעים להגיש לה תוך שבוע ממועד בקשתה, אישורים שונים המעידים על כל מידע כלכלי/טכני/כספי או אחר, המאמת את דרישות מסמכי המכרז והצעותיהם.

9.2. לפנות ללקוחות המציע לשם קבלת חוות דעת, ותהא רשאית שלא להתקשר עם מציע אשר חוות הדעת לגביו לא הניחה את דעתה.

9.3. לבדוק את יכולת המציע לעמוד בדרישות מסמכי המכרז והמפרט על מנת לעמוד על טיב הפריטים ואיכותם בהתאמה לדרישות משטרת ישראל.

9.4. לפסול הצעות במקרה של חוסר שביעות רצון מאופן ביצוע התקשרות ו/או מרמת השירותים אותם סיפק בעבר המציע ו/או במקרה בו לא סיפק את האישורים הנדרשים ע"י משטרת ישראל במועדים שנקבעו לכך, וזאת מבלי לגרוע מזכות משטרת ישראל לסעד כלשהוא כלפי המציע עפ"י הוראות מסמכי מכרז זה ו/או עפ"י הוראות כל דין.

10. אופן קביעת הזוכה:

10.1. במכרז זה ייקבע זוכה אחד בכפוף לשלבים המפורטים להלן:

10.2. שלב א' - בדיקת עמידת המציעים בתנאים המוקדמים:

10.2.1. בשלב זה, תיבדק עמידת המציעים בתנאים המוקדמים המפורטים בסעיף 3 למכרז.

10.2.2. הצעה שלא עומדת באחד או יותר מתנאי הסף תיפסל ולא תעבור לשלב ב'.

10.2.3. הצעה העומדת בתנאים המוקדמים תעבור לשלב הבא.

10.3. שלב ב' - שקלול הצעות המחיר וקביעת זוכה:

10.3.1. שקלול של הצעות המחיר יבוצע על ידי סיכום מכפלות המחירים המוצעים בש"ח ליחידה ללא מע"מ (עמודה ד') ב"כמות לשקלול" המצוין לצד כל פריט (עמודה ג') כמפורט בטופס הצעת המחיר.

10.3.2. במקרה של אי התאמה בין המחיר המוצע בש"ח ליחידה ללא מע"מ (עמודה ד') לבין עמודת סה"כ מחיר בש"ח (עמודה ה'), או בשורות הסה"כ בתחתית הטבלה, יגבר המחיר המוצע בש"ח ליחידה ללא מע"מ (עמודה ד') והוא אשר יילקח בחשבון לטובת שקלול ההצעה.

10.3.3. סך ההצעה המשוקללת הנמוכה ביותר אשר עמדה בתנאי המכרז והמפרט תיקבע כזוכה במכרז.

10.3.4. בחירת הזוכה במקרה של שוויון בין מציעים, דהיינו, 2 מציעים או יותר אשר מקיימים את כל תנאי המכרז והצעתם המשוקללת המצטברת זהה, תיקבע בדרך של הגרלה אשר תערוך ועדת המכרזים.

10.4. **במכרז זה קיים אומדן.** מובהר בזאת כי האומדן הנו חסוי ולא תתאפשר זכות העיון בו. עוד מובהר, כי לוועדת המכרזים של משטרת ישראל, לפי שיקול דעתה, שמורה הזכות לפסול הצעות החורגות כלפי מעלה או כלפי מטה בשיעור הגבוה מ-20% מהאומדן ובנסיבות מסוימות לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים אף לבטל את המכרז כולו או חלקו. **אין באמור לעיל כדי לפגוע בסמכות ועדת המכרזים לפעול עפ"י תקנות חובת המכרזים ובמיוחד בהתאם לאמור בתקנה 21(א1).**

10.5. זוכה חלופי

10.5.1. ועדת המכרזים של משטרת ישראל תהא רשאית לקבוע כזוכה חלופי למכרז זה את ההצעה המשוקללת הנמוכה המדורגת שניה הבאה לאחר הצעת הזוכה והעומדת בתנאי המכרז. זכייתו של הזוכה החלופי תהא תקפה לכל תקופת ההתקשרות עפ"י המכרז.

10.5.2. במקרה שההתקשרות עם הזוכה תופסק, שמורה למשטרת ישראל הזכות להתקשר עם הזוכה החלופי. הזוכה החלופי מתחייב להתקשר עם משטרת ישראל במידה ויידרש לכך עפ"י תנאי מכרז זה וזאת במהלך 9 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. התקשרות עם הזוכה החלופי בחלוף מועד זה תיעשה בהסכמת הצדדים.

פרק ג' – אופן ותנאי ההתקשרות

11. אופן ביצוע ההתקשרות:

- 11.1.** הזוכה מתחייב, אם יידרש לכך ע"י משטרת ישראל, להתקשר עמה תוך 14 יום בהתקשרות שתנאיה יהיו כמפורט במסמכי מכרז זה. לא קיים הזוכה התחייבותו כאמור לעיל, משטרת ישראל תהא רשאית לגבות את ערבות ההצעה שצירף הזוכה להצעתו, או לחילופין, לדרוש עפ"י שיקול דעתה הבלעדי סכום של עד 35,000 ₪ כפיצויים קבועים ומוערכים מראש, בנוסף לזכותה לכל סעד נוסף עפ"י כל דין בגין הפרת התחייבותו.
- 11.2.** הזוכה מתחייב לעבוד בשיתוף פעולה מלא עם משטרת ישראל ונציגיה ולבצע את הנחיות משטרת ישראל כפי שיינתנו מעת לעת, בכפוף להוראות מכרז זה.
- 11.3.** הזוכה מתחייב לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלא של משטרת ישראל.

12. אומדן ההתקשרות נשוא המכרז:

- 12.1.** יובהר כי כמות הפריטים והשירותים שיוזמנו בפועל תהא בהתאם לצורכי משטרת ישראל כפי שישתנו מעת לעת ויהיו על סמך הזמנות רכש שיאושרו ע"י מורשי חתימה ממשטרת ישראל.
- 12.2.** מובהר כי הכמויות המצוינות בטופס הצעת המחיר ובמסמכי המכרז הנן לצורך שקלול ההצעות בלבד ואין בהן שום התחייבות מצד משטרת ישראל להזמנת שירותים בהיקף כלשהוא והתשלום יבוצע עפ"י הכמויות בפועל.
- 12.3.** **המשרד לביטחון לאומי על כל גופיו, רשאים להתקשר עפ"י תוצאות מכרז זה וכל תנאיו.**
- 12.4.** משטרת ישראל והמשרד לביטחון לאומי על כל גופיו בנפרד, רשאים להרחיב את היקף וסוגי השירות נשוא מכרז זה, הקשורים באופן ישיר ומשלימים את המכרז. המחיר עבור השירותים הנוספים ייקבע עפ"י תנאי המכרז ו/או במו"מ בין הצדדים ובלבד שסה"כ התמורה הנוספת לא תעלה על 20% מערך ההתקשרות הכולל של כל גוף לחוד ולא במצטבר. דהיינו, כל גוף רשאי לבצע הרחבה כאמור בסעיף זה בהיקף של עד 20% ביחס להיקף ההתקשרות שלו.
- 12.5.** ההתקשרות עפ"י מכרז זה תיעשה בכפוף לאפשרויות המימון של משטרת ישראל ו/או לאפשרויותיה התקציביות. מוסכם כי לזוכה לא תהא כל טענה בגין אי מימוש ההתקשרות כולה או בחלקה מחמת מגבלות מימון ו/או תקציב.

13. תקופת ההתקשרות:

- 13.1.** תקופת ההתקשרות תהא למשך **12 חודשים** החל ממועד קביעת זוכה [להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונה**"]. הזוכה מתחייב לעמוד בכל התחייבויותיו כקבוע במסמכי המכרז ונספחיו ובהצעתו, לכל הפחות לאורך כל תקופת ההתקשרות, ולרבות בתקופות האופציה. תקופת ההתקשרות הינה בהתאם לקבוע במכרז, בתוספת תקופות האופציה, ככל שיאושרו.
- 13.2.** ההתקשרות תהא כפופה לתקופת ניסיון במהלך 9 החודשים הראשונים של מתן השרות ו/או אספקת המוצרים [להלן: "**תקופת הניסיון**"], במהלכה ייבחנו המוצרים ו/או השירותים אותם יספק הזוכה ושאר מילוי התחייבויותיו עפ"י התנאים שנקבעו במסמכי המכרז. מילוי התחייבויות הזוכה באופן מלא, מהווה תנאי מתלה למימוש סופי של ההתקשרות. משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות שלא לשכלל סופית את ההתקשרות עם הזוכה במהלך או בתום תקופת הניסיון ובמקרה זה תהא משטרת ישראל זכאית להתקשר עם הזוכה הבא אחריו ("זוכה חלופי").
- 13.3.** למשטרת ישראל שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות **בשנה נוספת** או בחלקה עד **לארבע שנים נוספות**. מימוש ההתקשרות, לרבות בתקופת האופציה, ייעשה בכפוף לאישור ועדת המכרזים ולמסירת הזמנה החתומה מטעם מורשה החתימה של משטרת ישראל.

13.4. משטרת ישראל תהא רשאית בכל עת, משיקולים תקציביים ו/או מבצעיים מיוחדים בתקופת ההתקשרות הראשונית ובתוך תקופת האופציה, מכל סיבה שהיא, להביא את ההתקשרות או חלק ממנה לידי סיום, וזאת לפני השלמת ביצועה ושלא מחמת הפרתה ע"י הזוכה, ע"י משלוח הודעת סיום לזוכה של לפחות 60 יום לפני מועד הביטול וללא מתן פיצוי כלשהוא בגין כך, בכפוף לעקרונות הקבועים בסעיף זה. הזוכה יפעל מיד בהתאם להוראות הכלולות בהודעת הסיום.

14. הפרות ותרופות:

14.1. אמנת השירות מגדירה את רמת השירות שתתקבל מהזוכה ומי מטעמו במהלך כל תקופת ההתקשרות מכוח מכרז זה ואת הפיצויים המוסכמים אשר ישלם בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.

14.2. בכל מקרה בו הזוכה הפר ו/או לא קיים תנאי או הוראה כלשהם ממסכי המכרז ו/או לא ביצע התחייבות כלשהיא עפ"י מסמכי המכרז, משטרת ישראל תהא רשאית לנקוט באחת או יותר מן הפעולות המפורטות להלן:

14.2.1. לקזז את סכום הפיצויים המוסכמים והמפורטים בטבלה להלן מהתמורה המגיעה לזוכה בגין מתן השירותים למשטרת ישראל וזאת מבלי לגרוע מזכות משטרת ישראל ו/או מי מטעמה לסעד כלשהוא כלפי הזוכה עפ"י הוראות מסמכי מכרז זה ו/או עפ"י הוראות כל דין:

מס"ד	מהות	גובה הקנס
1	איחור בשעת פתיחת המוקד ו/או סגירת המוקד לפני הזמן	250 ₪ לכל חצי שעת איחור /סגירה מוקדמת, לכל מקרה.
2	איחור בהמצאת מסמך ביטוחי או אי שמירה על רצף ביטוחי לכל תקופת ההתקשרות לרבות בתקופת האופציה, בכלל זה הגשת נספח ביטוחי שלא עפ"י דרישות משטרת ישראל.	200 ₪ לכל יום איחור.
3	איחור בהמצאת מסמכים ואישורים תקפים המתחייבים במכרז לאורך תקופת ההתקשרות, לרבות ערבות ביצוע.	200 ₪ לכל יום איחור.
4	אי הגשת חשבונית במועד.	2% מסכום החשבונית לכל חודש איחור לכל חשבונית, החל מהחודש השלישי לאיחור.
5	אי התייצבות מנהל מוקד ללא אישור נציג מ"י.	500 ₪ לכל יום החל מהיום השלישי לאי ההתייצבות.
6	אי התייצבות מוקדן ללא אישור נציג מ"י.	200 ₪ לכל יום החל מהיום השלישי לאי ההתייצבות.
7	יציאה מוקדמת של מוקדן ללא אישור מראש או איחור בהגעה בזמן	25 ₪ לכל שעה
8	אי שביעות רצון ממנהל המוקד או מהמוקדן	500 ₪ לכל יום. החל מהמקרה השלישי ידרש הזוכה להחליף את נותן השירות תוך שבעה ימי עסקים

300 ש"ח לכל יום ולכל מקרה	הצבת נותן שירות ללא קבלת אישור של יחב"מ/נציג משטרה	9
---------------------------	--	---

14.2.2. לקזז את ערך הנזק/האובדן מהתמורה המגיעה לזוכה בגין מתן השירותים למשטרת ישראל וזאת מבלי לגרוע מזכות משטרת ישראל ו/או מי מטעמה לסעד כלשהוא כלפי הזוכה עפ"י הוראות מסמכי מכרז זה ו/או עפ"י הוראות כל דין.

14.2.3. לבטל את ההתקשרות עמו ו/או להשהותה. במצב האמור, משטרת ישראל תהא רשאית לבצע את השירות נשוא המכרז ו/או לקיימו בעצמה ו/או באמצעות אחרים, כל זאת על חשבון המפר, ולהשתמש במסמכים, בצידוד, בחומרים ובאמצעים של הזוכה המפר לשם כך.

14.2.4. האמור יתבצע בכפוף לדיווח מהגורמים המתאימים במשטרת ישראל ולאחר שהזוכה קיבל התראה כתובה אחת מראש.

14.2.5. במרו"ם קיימת ועדת הפרות הדנה באירוע הפרות בהתקשרות עם ספקים. סמכות הועדה להפחית את הפיצוי המוסכם שיושת על הספק כפי שנקבע במכרז, לזכותו או להשית פיצוי מוסכם מלא, כל זאת, לפי המלצת מקבל השירות והמחלקה המקצועית במשטרה. בסמכות הועדה לזמן את הספק להופיע בפני הועדה.

14.3. למען הסר ספק, מודגש בזאת, כי מנגנוני הפיצוי העומדים לרשות משטרת ישראל בהתאם לסעיף האמור ועפ"י כל דין, בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל במקרה הצורך.

14.4. אף איחור בשימוש בזכויות משטרת ישראל ו/או אי שימוש בהן, לא ייחשבו כויתור ואף ויתור ו/או שינוי של אחד או יותר מהוראות הסכם זה לא יהיו בתוקף, אלא אם נעשו בכתב ובחתימת שני הצדדים.

14.5. הזוכה מתחייב לשאת באחריות ולפצות את משטרת ישראל ו/או מי מטעמה לשביעות רצונה המלא בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או אובדן מכל סוג שהוא שייגרם למשטרת ישראל ו/או למי מטעמה, כתוצאה מביצוע השרות כולו או חלקו עפ"י מכרז זה ו/או כתוצאה מהפרת התחייבויותיו ו/או כתוצאה ממחדל הקשור לביצוע השרות.

15. זכות קיזוז: משטרת ישראל רשאית בהודעה של 10 ימים מראש, לקזז כל סכום שיגיע לה עפ"י מכרז זה מכל סכום שעליה לשלם לזוכה בין עפ"י מכרז זה ובין מכח כל עניין אחר, הכל עפ"י דין.

16. ביטול ההתקשרות נשוא המכרז:

16.1. בכל מקרה שהזוכה הפר או לא קיים התחייבות כלשהיא עפ"י מכרז זה או מסמך אחר ממסמכי המכרז ולא תוקנה ההפרה תוך 10 ימים מהיום שהובא לידיעתו על כך בהתראה בכתב, משטרת ישראל תהא רשאית לבטל את ההתקשרות נשוא המכרז מבלי לפגוע בזכותה לפיצוי בגין ההפרה ו/או הנזקים שנגרמו לה ו/או למי מטעמה ולכל תרופה אחרת העומדת לרשותה עפ"י כל דין.

16.2. מעבר לאמור לעיל, התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לביטול ההתקשרות.

16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, משטרת ישראל תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות נשוא המכרז ו/או לבטלה ללא צורך בהודעה מוקדמת לזוכה בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

16.3.1. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לרכוש הזוכה ו/או לעסקיו.

16.3.2. אם ימונה מפרק זמני או קבוע לזוכה.

- 16.3.3. אם הזוכה הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 7 ימים.
- 16.3.4. אם הזוכה יסב את המכרז כולו או מקצתו לאחר, ללא אישור מוקדם של משטרת ישראל.
- 16.3.5. אם נמצאו בידי משטרת ישראל הוכחות שהזוכה או אדם אחר בשמו או מטעמו נתנו או הציעו לאדם כלשהוא שוחד, מענק או טובת הנאה כלשהיא בקשר לניהול המכרז וביצוע ההתקשרות מכוחו.

17. ערבות ביצוע:

- 17.1. הזוכה יידרש להמציא למשטרת ישראל ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, בגובה 5% מערך ההתקשרות בתקופת ההתקשרות הראשונה הצפוי עפ"י הערכת משטרת ישראל. הערבות מיועדת להבטחת התחייבויות הזוכה עפ"י מכרז זה, לרבות כיסוי נזקי והוצאות משטרת ישראל מכל סיבה שהיא בשל הפרת התחייבויותיו עפ"י מכרז זה ו/או הפיצויים שמשטרת ישראל זכאית להם בגין הפרה כאמור.
- 17.2. הערבות תהא בתוקף עד 60 יום לאחר תום כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות האופציה. **יודגש, כי קבלת ערבות ביצוע הכוללת את תקופת האופציה הנה לנוחות הצדדים בלבד ואין במתן ערבות לכל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת האופציה, כדי להוות התחייבות כלשהי מצד משטרת ישראל למימוש זכות האופציה, כולה או חלקה.**
- 17.3. למשטרת ישראל שמורה הזכות, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש להקטין או להגדיל את גובה ערבות הביצוע הנדרשת במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לכמות השירותים ו/או המוצרים אותם יספק הזוכה.
- 17.4. משטרת ישראל תהא רשאית לחלט את הערבות כולה או חלקה, לפי שיקול דעתה, לאחר מתן התראה בכתב על כך לפחות 7 ימים מראש, בכל מקרה שלדעתה הפר הזוכה התחייבות מהתחייבויותיו עפ"י מכרז זה.
- 17.5. היה והערבות תחולט ע"י משטרת ישראל וההתקשרות עפ"י מכרז זה לא תבוטל, ימציא הזוכה ערבות ביצוע חדשה בתנאים זהים לערבות שחולטה. כל סכום שיחולט יהפוך להיות קניינה של משטרת ישראל.
- 17.6. גבייתה ומימושה של הערבות, כולה או חלקה, לא תהווה מניעה ממשטרת ישראל לתבוע מהזוכה כל נזקים והפסדים נוספים וכן כל סעדים נוספים ואחרים עפ"י מכרז זה או עפ"י כל דין.
- 17.7. הערבות תתקבל ממנפיק ערבות מורשה כאמור בהודעה "מנפיקי ערבות מורשים" הנלווית להוראת תכ"ס מס' 7.3.3 בנושא "ערבויות וביטחונות".
- 17.8. ערבות הביצוע תהא ללא הצמדה. נוסח ערבות הביצוע הנו הנוסח המפורט בטופס "כתב ערבות (ללא הצמדה)" הנלווה להוראת תכ"ס מס' 7.3.3. אין לבצע שינויים בנוסח זה ללא קבלת אישור מראש ובכתב מעורך המכרז.

18. הסדרי ביטוח:

- 18.1. על הזוכה לרכוש ולקיים את כל הסדרי הביטוח המפורטים בנספח "דרישות הביטוח במכרז" לאורך כל תקופת ההתקשרות עם מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון לאומי על כל גופיו (ככל שרלוונטיים), ותקופת האופציה, וכל עוד אחריותו קיימת. על הזוכה להעביר למשטרת ישראל אישור קיום ביטוחים בנוסח האחיד, חתום ע"י המבטחת, כפי שפורטו בנספח דרישות הביטוח במכרז.
- 18.2. מובהר, כי למשטרת ישראל שמורה הזכות להפעיל סנקציות המפורטות באמנת השירות שהוגדרה במכרז, במקרה של איחור בהמצאת אישור קיום הביטוח כנדרש.

18.3. מומלץ למציע, לבדוק מראש את עלויות דרישות הביטוח בטרם הגשת הצעה למכרז .

19. אחריות לנזקים :

- 19.1. הזוכה יישא באחריות, לכל נזק ולרבות נזקי גוף, שייגרם על ידו, או ע"י מי שפועל מטעמו, או ע"י עובדיו, עקב פעילות הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, לכל דבר ולכל אדם (בין אם הוא עובד במשטרת ישראל או בסניפי הזוכה ובין אם לאו).
- 19.2. הזוכה יהא אחראי לכל פגיעה שתהא בעבודת משטרת ישראל, ובלבד שהנזק ארע תוך כדי או עקב ביצוע השירותים נשוא מכרז זה או בקשר אליהם, בין באופן בלעדי ובין ביחד עם גורמים נוספים, בין מתוך זדון ובין מתוך רשלנות, בין בפעולה ובין במחדל ובין בכל דרך אחרת.
- 19.3. הזוכה מחויב לתקן, להשלים ולהטיב כל נזק או אובדן באם ייגרמו כאמור לעיל - במועד הקרוב ביותר לאחר שייגרמו.
- 19.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות משטרת ישראל לתקן את הנזק לאחר שהזוכה לא עשה כן בהקדם ולחייבו בתשלום הוצאותיה.
- 19.5. בכל מקרה בו תוגש כנגד משטרת ישראל ו/או מי מטעמה תביעה או דרישה כתוצאה מהפרת חובת האחריות כאמור, הזוכה יפעל, מיד עם דרישת משטרת ישראל להסדרתה או לביטולה ולניתוק כל קשר בין התביעה או הדרישה לבין משטרת ישראל ולהסיר כל אחריות ממשטרת ישראל, ככל שתוטל עליה כזו בכל החלטה או פס"ד של כל ערכאה שהיא, גם אם אינו חלוט.
- 19.6. הזוכה יפצה וישפה את משטרת ישראל בגין כל סכום ו/או הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד ו/או חיוב תשלום כלשהם אשר תידרש משטרת ישראל לשלם לצד ג' או לאדם או לרשות או לגוף כלשהם, מכל סוג ועניין כתוצאה מהפרת חובת האחריות כאמור, לרבות בשל הוצאות ונזקים בגין תביעה כאמור. חויבה משטרת ישראל בתשלום בגין חיוב החל על הזוכה עפ"י מכרז זה, בין אם החיוב נובע מפגיעה של עובד שלו, או של צד שלישי, או מכל מקור אחר, כי אז תהא משטרת ישראל זכאית לפיצוי מלא מאת הזוכה בגובה אותו סכום ובתוספת הוצאותיה המשפטיות ושכר טרחת עו"ד שיהיו לה בקשר לתביעה בגין האמור, והזוכה יחזיר לה סכומים אלה מיד עם הגשת דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו למשטרת ישראל כאמור. משטרת ישראל מתחייבת להודיע לזוכה על כל מקרה שהיא נתבעת עפ"י סעיף זה.
- 19.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הזוכה לדווח למשטרת ישראל מיד על כל נזק או אובדן שנגרמו במהלך ביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידו או ע"י מי מעובדיו או מי מטעמו.

20. פורטל ספקים :

- 20.1. משטרת ישראל קבעה בהליך מכרזי את חברת "טריידאנט" [להלן: "סטורנקסט" ח.פ. 512540014] כזוכה במכרז משטרת ישראל להקמת ותפעול פורטל הספקים.
- 20.2. פורטל הספקים כולל משלוח המסרים/התהליכים הבאים באופן ממוחשב: הזמנות רכש, קבלת אישורי הזמנה, שליחת מסמכי קבלת טובין (תעודות משלוח) והגשת חשבוניות עם חתימה דיגיטלית.
- 20.3. ספקי משטרת ישראל מחויבים להגיש את החשבוניות בשידור דיגיטלי באמצעות פורטל הספקים. בנוסף, קבלת הזמנות ממשטרת ישראל תתבצע אך ורק באמצעות פורטל הספקים ולא בדרך של משלוח פקס או דוא"ל.
- 20.4. בעת הגשת ההצעה, המציע ייקח בחשבון כי הנו מחויב לעבוד בשיטת השידור הדיגיטלי באמצעות פורטל הספקים ולשאת בעלויות השימוש הכרוכות בחיבור לפורטל כמפורט להלן.
- 20.5. הזוכה יידרש לאפיין את הממשק לפורטל הספקים (B2B) ישירות מול חברת "סטורנקסט".

20.6. עלות השימוש בפורטל הספקים - העלות כוללת את החיבור לפורטל וקבלת תמיכה לאורך כל תקופת ההתקשרות. התמורה תשולם ע"י הזוכה ישירות לחברת "סטורנקסט" עפ"י התעריפים שנקבעו במכרז פורטל הספקים ובהתאם להיקפי הפעילות כדלקמן:

- 20.6.1.** עד שתי חשבוניות בשנה - ללא עלות.
- 20.6.2.** ספקים אשר מפיקים 3 עד 15 חשבוניות בשנה בהיקף פעילות של עד 300,000 ₪ – תשלום חודשי בסך של 10 ₪ כולל מע"מ.
- 20.6.3.** ספקים אשר מפיקים 16 עד 100 חשבוניות בשנה או 3 עד 15 חשבוניות בשנה בהיקף העולה על 300,000 ₪ – תשלום חודשי בסך של 100 ₪ כולל מע"מ.
- 20.6.4.** ספקים אשר מפיקים מעל 100 חשבוניות בשנה – תשלום חודשי בסך של 200 ₪ כולל מע"מ.

20.7. עם קבלת הודעת הזכייה, על הזוכה לפנות כדלהלן לחברת "סטורנקסט" לביצוע הרישום ולהתחברות לפורטל הספקים:

20.7.1. טלפון קווי מכירות – 03-9251708 (שלוחה 4), דוא"ל: sales@storenext.co.il

20.7.2. מנהל פרויקט פורטל – 03-9251758, דוא"ל: daliar@storenext.co.il

21. אופן הגשת החשבונית, תנאי תשלום והצמדה:

- 21.1.** הזוכה יעביר למשטרת ישראל חשבונית מרכזת אחת או בחלוקה ליחידות בתחילת כל חודש באמצעות פורטל הספקים, בגין השירותים שסיפק בחודש הקודם. על גבי החשבונית יש לציין את מספר ההזמנה, חודש השירות, תיאור השירות, הצמדה/זיכוי וכל פרט אחר נוסף הרלוונטי לחישוב התמורה בחשבונית.
- 21.2.** התשלום בגין אספקת השירות נשוא המכרז, יתבצע בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 העדכנית: "מועד התשלום הממשלתי לכלל ספקי הממשלה, למעט תשלום עבור עבודות הנדסה בנאיות, יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין".
- 21.3.** במניין ימים אלה, לא תילקח בחשבון התקופה שבה הומצאו למשטרת ישראל שירותים לקויים ו/או חשבונית שגויה ו/או הומצאו שלא עפ"י תנאי ההתקשרות.
- 21.4.** מקרה של איחור בתשלומים שנובע מאחריות משטרת ישראל בלבד, יטופל בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3: "פיגורים במועדי תשלום יישאו ריבית כמפורט בחוק". חוק לעניין סעיף זה, הוא חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.

22. תנאי הצמדה:

- 22.1.** המחירים הנקובים בהצעת המחיר יהיו צמודים לעדכון שכר המינימום המתפרסם במשק ע"י ההסתדרות/האוצר כמפורט בנספח "**ההצמדה**". הזוכה לא יהא זכאי להפרשי ריבית או הצמדה כלשהם אם לא דרש אותם תוך 6 חודשים ממועד הגשת החשבונית שבגינה יידרשו תשלומים אלו.
- 22.2.** במקרה בו חישוב ההצמדה יביא לתוצאה של "הצמדה שלילית" (דהיינו – המדד הידוע נמוך ממדד הבסיס), הזוכה יגיש שורת "חשבונית זיכוי" בגין הפרשי הריבית או ההצמדה השליליים, מיד עם קיומה של הזכאות כאמור.
- 22.3.** במידה ויבוצעו במסגרת המכרז הרחבות לגביהם תתקבל מהזוכה הצעת מחיר שאינה כלולה בטופס הצעת המחיר המקורי, תחול הצמדת המחירים ביחס לאותם פריטים בהתאם לנספח ההצמדה המצ"ב, כאשר יום הבסיס עפ"י אותו נספח יהא היום בו הוגשה הצעת מחיר בגין ההרחבה.

22.4. במידה והזוכה יהא זכאי לתשלומים כלשהם ממשטרת ישראל והוא לא העביר ערבות בנקאית לביצוע כנדרש, משטרת ישראל תהא רשאית לעכב את התשלומים האמורים עד גובה ערבות הביצוע עד למועד העברתה.

23. התמורה:

- 23.1. התמורה תשולם לזוכה בתחילת כל חודש בהתאם למחיר המוצע בטופס הצעת המחיר בתוספת מע"מ כדין ובהתאם לקבלת השירותים שניתנו בפועל ובכפוף לאישור נציג משטרת ישראל.
- 23.2. יובהר כי, משטרת ישראל רשאית לערוך בקורות נוכחות ולבקש נתונים מעת לעת ובהתאם לצורך. בהתאם לכך, משטרת ישראל רשאית שלא לשלם תמורה בקשר למתן השירותים אשר בוצעו ללא החתמת כרטיס נוכחות כנדרש.
- 23.3. יובהר כי לא תינתן תמורה עבור שעות החורגות משעות פעילות המוקד, אלא אם התקבל אישור מראש ובכתב מנציג משטרת ישראל.
- 23.4. ככל שיעלה צורך בהגדלת מספר המוקדנים במוקד, **הכשרת נציגי מוקד חדשים/ בודדים** או בשעות נוספות תשולם תמורה של 60 ₪ עבור כל שעה ובתוספת מע"מ כדין.

24. סיום ההתקשרות נשוא המכרז:

הובאה ההתקשרות לידי גמר בנסיבות כלשהן לפי דרישת משטרת ישראל או מכל סיבה אחרת, או שסיים הזוכה את התחייבויותיו בהתקשרות נשוא המכרז, ימסור הזוכה לנציג משטרת ישראל את המסמכים המקוריים ואת ההעתקים של כל המשובים, הדו"חות, המסמכים, הממצאים וכל המסמכים האחרים אשר ברשותו, בקשר עם מכרז זה, בתוספת הצהרה בכתב, שלא נותרו ברשותו או ברשות אדם כלשהוא מטעמו כל מסמך במקור או בהעתק.

25. תנאים כלליים:

25.1. כוח אדם מקצועי

- 25.1.1. הזוכה מתחייב לבצע את העבודה על כל השלבים והחלקים הכרוכים בה בצורה תקינה העונה על דרישות מסמכי המכרז ולבצע את ההתחייבויות המפורטות עפ"י לוח הזמנים ברמה מקצועית גבוהה, באמצעות כח אדם מקצועי ותוך שימוש בציוד מתאים.
- 25.1.2. הזוכה מצהיר כי יש לו הכושר, הזכויות, היכולת, המיומנות, הידע המקצועי, הציוד, העזרים, כח האדם המקצועי והאישורים הפורמליים המעידים על הכשרתו והסמכתו לרבות כל ההיתרים ו/או הרישיונות ו/או רישום בפנקס כמתחייב עפ"י כל דין, ליתן השירות עפ"י מכרז זה על נספחיו.
- 25.1.3. הזוכה מתחייב כי כל האנשים שיופעלו מטעמו במכרז זה יהיו בעלי תעודות מקצועיות, רישיונות, רישומים והסמכות כנדרש עפ"י כל דין ו/או במכרז זה על נספחיו, ויהיו מיומנים, מקצועיים ומתורגלים במתן השירותים הנדרשים.

25.2. נציגות

- 25.2.1. הזוכה ימנה נציג בכיר אשר יהא אחראי על ניהול וביצוע העבודות נשוא מכרז זה ובעל אחריות כוללת על כל נציגי הזוכה [להלן: "הנציג הבכיר"] ובעל הסמכות מטעם הזוכה להחליט בכל הנושאים הדורשים הכרעה לצורך מילוי הוראות מכרז זה, בכפוף לפיקוח והנחיית נציגים רלוונטיים.
- 25.2.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף "אישור היחידה לביטחון מידע", שמות נציגי הזוכה (הקשורים מטעם הזוכה במתן השירותים במסגרת התקשרות זו) והנציג הבכיר, יועברו בכתב לאישור משטרת ישראל. הזוכה יעשה מאמץ שלא להחליף את נציגיו במשך כל

תקופת ההתקשרות עפ"י המכרז. לא יכול מי מנציגי הזוכה להמשיך בתפקידו, בדבר קבע או באופן ארעי, יקבע לו הזוכה מחליף, לאחר קבלת אישור משטרת ישראל ועפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

25.3. פיקוח, בקרה והבטחת איכות

25.3.1. נציג מטעם משטרת ישראל יפקח באופן שוטף על כל הכרוך בביצוע ההתקשרות נשוא מכרז זה, לרבות זמינות נותן השירות והיענותו לדרישות, עמידה בלוחות זמנים וכל דבר ועניין אחר הקשור למכרז ולמפרט. הזוכה מתחייב לשתף פעולה ולמסור כל מידע רלוונטי להתקשרות כפי שידרש ע"י נציגי משטרת ישראל.

25.3.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בסעיף זה, נציג משטרת ישראל יהא רשאי:

25.3.2.1. להנחות את נותן השירות בהתאם למפורט במכרז זה.

25.3.2.2. לאשר נושאים לביצוע ועמידה בלוחות זמנים.

25.3.2.3. לקבוע נהלי עבודה ולתת הוראות לצורך ביצוע הוראות המכרז, ובלבד שלא יהא בנהלים כאמור כדי לסתור את המתחייב עפ"י מכרז זה ועפ"י כל דין.

25.3.2.4. לעקוב אחרי ביצוע פעולות והתחייבויות נותן השירות ולבחון התאמתן ועמידתן בדרישות מכרז זה.

25.3.2.5. לדרוש מנותן השירות ביצוע פעולות ומתן דו"חות ו/או משובים הנדרשים לדעתו במסגרת ביצוע מכרז זה.

25.3.3. הזוכה מתחייב למתן השירותים עפ"י מכרז זה ברמה ובאיכות גבוהה, תוך ניהול מעקב ובקרה מתמדת לגבי טיב השירותים, איכות הטיפולים ורמת מקצועיות גבוהה של כל הפועלים מטעמה. הזוכה יגיש למשטרת ישראל את שיטת ואופן הניהול והבקרה לעניין סעיף זה.

25.4. הסדרי כלכלת עובדים מטעם הזוכה:

25.4.1. העובדים מטעם הזוכה במסגרת המכרז יהיו זכאים לקבל שירותי הסעדה ממשטרת ישראל באותם התנאים להם זכאים שוטרי משטרת ישראל.

25.4.2. שירותי הסעדה יהיו בתשלום מראש, אשר יוסדר בין הזוכה לבין משטרת ישראל.

25.4.3. תעריף כלכלת ארוחת צהריים משתנה מעת לעת, ונכון למועד פרסום המכרז עומד על סך של 35 ₪ למנה של ארוחת צהריים כולל מע"מ.

25.5. אי תחולת יחסי עובד מעביד

25.5.1. אין בכל האמור במכרז זה כדי ליצור בין הזוכה ו/או מי מעובדיו לבין משטרת ישראל יחסי עובד-מעביד. כל העובדים שיעסיק הזוכה לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, יהיו וייחשבו כעובדי הזוכה בלבד.

25.5.2. כל ההוצאות הנובעות ממתן השירות, לרבות, רכישת ציוד, הובלה, ביטוח, תשלום לעובדי החברה (לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, תשלומים סוציאליים וכל מס או היטל או תשלום חובה אחר), יחולו על הזוכה בלבד וישולמו על ידו ומשטרת ישראל לא תהא אחראית לתשלומים האמורים בכל צורה שהיא.

25.5.3. התמורה שמשלמת משטרת ישראל לזוכה, או כל סכום אחר נוסף שישולם לו, אינו מהווה משכורת ולא שכר עבודה, אלא תמורה עבור כל השירותים הניתנים כמתחייב עפ"י מכרז זה והמבוצעים ע"י הזוכה בהיותו עצמאי, בלתי תלוי, ותוך הדגשה שהיחסים שבין משטרת ישראל לבין הזוכה ועובדיו אינם מהווים יחסים שבין עובד למעביד.

25.5.4. מוסכם ומוצהר בזאת, כי אין במכרז זה או בתניה מהתניותיו כדי ליצור בין משטרת ישראל לבין הזוכה או מי מעובדיו כל יחסי שליחות ו/או שותפות והזוכה מצהיר בזאת כי לא יציג עצמו בכל צורה שהיא כנציג ו/או שליח של משטרת ישראל וכן לא יתחייב בשמה.

25.6. הסבת המכרז ופעילות קבלני משנה

25.6.1. הזוכה אינו רשאי להסב מכרז זה או כל חלק ממנו וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות וכל חיוב לפי המכרז, אלא אם כן ניתנה הסכמת משטרת ישראל לכך בכתב ומראש.

25.6.2. בכל מקרה, העברת זכות או חיוב של הזוכה מכוח המכרז לא תתאפשר אלא למי שעמד בכל התנאים המוקדמים למכרז במועד הגשת ההצעות ועומד בהם במועד ההעברה.

25.6.3. הפעלת קבלן משנה תיעשה רק לאחר קבלת אישור משטרת ישראל בכתב בשלב הביצוע. מודגש, כי הפעלת קבלן משנה בשלב הביצוע תהא בכפוף לעמידתו בכל הדרישות הרלוונטיות לעבודה אליה מונה כקבלן משנה, לרבות דרישות הדין הרלוונטיות למכרז, גם אם יחולו לאחר תחילת ההתקשרות עם הזוכה.

25.6.4. במקרה של הפעלת קבלני משנה באישור משטרת ישראל כאמור לעיל, תהא משטרת ישראל רשאית לפנות בכל עניין הקשור לפעילות זו לזוכה ו/או לקבלן המשנה עפ"י בחירתה. בכל מקרה, הזוכה יישא באחריות מלאה לכל פעילות קבלני המשנה, לרבות לנושא איכות העבודה, לו"ז, נזקים, הפרות וכל נושא אחר המצוי באחריות החברה בקשר לעבודה עפ"י מכרז זה, זאת מבלי לגרוע מאחריותו של קבלן המשנה.

25.6.5. מובהר בזאת כי מיזוג הזוכה או רכישתו ע"י חברה אחרת, שתוצאתה תהא הסבת חיובים ומטלות של הזוכה עפ"י מכרז זה לחברה הרוכשת או החברה הקולטת כהגדרתו בחוק החברות התשנ"ט-1999, תחייב אישור מראש ובכתב של משטרת ישראל, בהתאם לאמור לעיל, ותיחשב כהסבת המכרז לכל דבר ועניין. באם לא תאשר משטרת ישראל הסבת המכרז כאמור, תהא המשמעות של המיזוג ו/או הרכישה כפירוק החברה ומשטרת ישראל תהא רשאית לפעול בהתאם לאמור לעיל בסעיף "ביטול ההתקשרות נשוא המכרז".

25.7. סודיות

25.7.1. הזוכה, עובדיו וכל גורם אחר שיתקשר עימו לצורך ביצוע מכרז זה ובקשר איתו, מתחייבים לא למסור כל ידיעות, התרשמויות, נתונים ו/או פרטים הנוגעים למשטרת ישראל ו/או למי מטעמה או לפעולות ולחומרי הגלם והתוצרים הנערכים במסגרת מכרז זה ו/או בקשר אליו, לכל אדם שלא הוסמך לכך בכתב ע"י משטרת ישראל ולעשות כמיטב יכולתם כדי למנוע שדבר מן הדברים האמורים יגיע לידי או לידיעת אדם אשר לא הוסמך לכך בכתב.

25.7.2. הזוכה מתחייב בחתימתו על-גבי נספח "התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים", לשמור בסוד כל ידיעה שתגיע אליו עקב ביצוע מכרז זה וכן מתחייב להחתים את עובדיו שיעסקו במתן השירות מטעמו על נוסח זה.

25.7.3. הזוכה מתחייב לחתום על המסמכים הדרושים לעריכת בדיקה ביטחונית, ולהחתים עליהם מי מטעמו שיעסקו במתן השירותים ו/או באספקת הטובין. עמידת הזוכה בבדיקה הביטחונית תיחשב כתנאי לתקפות מכרז זה.

26. פעילות בזמן חירום :

מכרז 7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות

עמוד 20 מתוך 52

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע

- 26.1. הגדרה - "זמן חירום" היא בהתקיים אחד או יותר מהתנאים שלהלן:
- 26.1.1. שעת התקפה כהגדרתה בחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א – 1951.
- 26.1.2. מצב מיוחד בעורף כהגדרתו בחוק ההתגוננות האזרחית התשי"א-1951.
- 26.1.3. הכרזה על אירוע חירום אזרחי בשטח המדינה כולה ו/או בחלק מסוים ממנה בהתאם לס' 90 לפקודת משטרת ישראל (נוסח חדש) התשל"א-1971.
- 26.1.4. עפ"י החלטת סמפכ"ל משטרת ישראל או מי מטעמו.
- 26.2. השירות/המוצר נשוא המכרז הנו חיוני בזמן חירום ואספקתו נדרשת למשטרת ישראל בזמן חירום באופן רציף וסדיר, באיכות הנדרשת עפ"י תנאי המכרז והמפרט.
- 26.3. משטרת ישראל תודיע לזוכה כי היא נמצאת בזמן חירום. עם קבלת ההודעה מתחייב הזוכה לספק את השירות/המוצר תוך פרק הזמן שייקבע במפורש במכרז בהתאם לסוג המוצר או השירות המדובר.
- 26.4. ידוע לזוכה כי בזמן חירום, תהא למשטרת ישראל זכות ראשונים לקבל את השירות/המוצר כפי שהוגדרו בתנאי המכרז.
- 26.5. הזוכה מתחייב לתת שירות מקצועי ורצוף תוך פרק הזמן שהוגדר מעת קבלת ההודעה ממשטרת ישראל כי מדובר בזמן חירום, ללא שיבוש או הפרעה, בהתאם לתנאי המכרז והמפרט.
- 26.6. לשם כך, מתחייב הזוכה לעשות כל הנדרש על מנת לספק את השירות בזמן חירום בתוך הזמן שנקבע בהתאם להתחייבותו, לרבות תגבור כ"א, כלי רכב וקווי אספקה נוספים לפי הצורך, גם מעבר לשעות הפעילות בשגרה, לרבות בחגים ושבטות.
- 26.7. חובת הזוכה כאמור לעיל חלה עליו גם במקרה שהשירות מסופק באמצעות ספקי משנה, והוא יהא אחראי כלפי משטרת ישראל לאי אספקת השירות/המוצר כנדרש בזמן חירום.
- 26.8. הזוכה מתחייב לדאוג לכך שכל קבלן משנה שיועסק מטעמו למתן השירותים נשוא המכרז, יתחייב לביצוע הפעילות גם בשעת חירום בהתאם למפורט בסעיף זה. לא יבצע קבלן המשנה את עבודתו, יהא הזוכה אחראי לביצוע העבודה ויישא באחריות מלאה לכל פעילות קבלני המשנה.
- 26.9. הזוכה מתחייב לסייע בכל הדרוש למשטרת ישראל מול משרד הכלכלה ויתר הרשויות הרלוונטיות.
- 26.10. הזוכה מתחייב לדאוג כי כל קבלן משנה אשר יועסק מטעמו למתן השירותים נשוא המכרז יסייע בכל הדרוש למשטרת ישראל מול משרד הכלכלה ויתר הרשויות הרלוונטיות על מנת להגדירו כמפעל חיוני.
- 26.11. אי עמידת הזוכה בהתחייבות לפי סעיף זה, תהא הפרה יסודית של תנאי המכרז.
- 26.12. ככל שיתקיימו במהלך תקופת ההתקשרות, אירועים בלתי צפויים ובכלל זה אירועי כוח עליון, תוכל משטרת ישראל להחליט על הפסקת ההתקשרות, או על צמצום או הרחבת היקף השירותים/טובין שברצונה לקבל. לזוכה לא תהיה כל טענה בעניין, ובנסיבות הללו, ככל שההתקשרות עימו תמשך, הוא מתחייב לספק את היקף השירותים/טובין הנדרש בהתאם למחיר שהוצע על ידו במכרז.
- 26.13. בהסכם זה "כוח עליון" משמעו – אירוע או גורם אשר בעת כריתת ההסכם, משטרת ישראל לא ידעה או חזתה מראש והוא אינו מצוי בשליטתה.
- 26.14. במסגרת כוח עליון יכללו גם: מגיפה, פגעי טבע, וכיוצ"ב.

בברכה,

התחייבויות והצהרות המציע

- א. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לחתום על הצעה זו לרבות על מסמכי המכרז, נספחיו וטופס הצעת המחיר בשם המציע וכי קראתי את כל מסמכי המכרז על נספחיו.
- ב. הנני מצהיר/ה כי המציע מסכים לכל התנאים המפורטים במכרז על נספחיו ומגיש/ה בזאת את הצעתו.
- ג. אני מתחייב/ת כי אם משטרת ישראל תדרוש ממני תוך 14 יום ממועד קביעתי כזוכה, לחתום על הסכם/הזמנה, עפ"י תנאי המכרז ועפ"י המפורט בהצעתי לעיל, אחתום עמה על הסכם/הזמנה כאמור.
- ד. ידוע לי כי הפרת התחייבותי האמורה תזכה את משטרת ישראל בפיצוי מוסכם, כמפורט לעיל בסעיף "אופן ביצוע ההתקשרות". משטרת ישראל תהא רשאית (במידה ותדרוש) לגבות את הבטוחה שמסרתי להבטחת התחייבותי זו.
- ה. אני נותן/ת בזה את הסכמתי לגורם מוסמך במשטרת ישראל לעיין במלוא המידע הרלוונטי מהמרשם הפלילי והמודיעיני ובכפוף לאמור בחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים. ידוע לי כי אי מתן הסכמה כנדרש לעיל פוסל את הצעתי.
- ו. ידוע לי כי המציע חייב באישור ביטחון שדה כתנאי לקבלת ההצעה וכי במסגרת זאת יישקל מלוא המידע הפלילי והמודיעיני ככול שקיים.
- ז. ידוע לי כי כל עובד מטעם המציע חייב אישור מוקדם בכתב מיחידת **ביטחון השדה של משטרת ישראל, וזאת כתנאי להעסקתו ע"י המציע במתן השרות נושא בקשה זו.**

תאריך	_____ / _____ / _____
שם החברה / המציע	
מספר מזהה (ת.ז. או מספר חברה)	
שם איש קשר מטעם המציע	
תפקיד איש הקשר	
כתובת דוא"ל של איש הקשר	
מספר טלפון נייד	
מספר טלפון	
מספר פקס	
עיר	
רחוב	
מיקוד	
חתימה וחותמת	

אישור מורשה חתימה (יצורף כאשר המציע הוא חברה/תאגיד)

אני הח"מ, ר"ח/עו"ד _____, מאשר בזאת, כי עפ"י מסמכי ההתאגדות של החברה וההחלטות של החברה _____ (כדוגמת חברה פרטית/חברה ציבורית/חברה לתועלת הציבור/שותפות) (להלן: "החברה"/"המציע") שהובאו בפניי, ה"ה המפורטים להלן:

שם: _____ תפקיד: _____ ת"ז: _____ דוג' חתימה: _____

שם: _____ תפקיד: _____ ת"ז: _____ דוג' חתימה: _____

שם: _____ תפקיד: _____ ת"ז: _____ דוג' חתימה: _____

דוג' חותמת החברה: _____

הנם מורשי החתימה של המציע, וכי הם מוסמכים בחתימתם, כל אחד בנפרד, בתוספת חותמת החברה, לחייב את המציע בהתקשרות על-פי מכרז מספר _____ וכי חתמו על מסמכי המכרז ו/או ההסכם בפניי.

כמו כן אני מאשר/ת את דוגמת חתימתם וחותמת החברה לעיל.

=====

במקרה שרק חתימת שניים או יותר ממורשי החתימה הנ"ל מחייבת את המציע עפ"י זכויות החתימה בחברה, יש לציין את שמותיהם להלן _____, _____, _____.

תאריך	שם (פרטי + משפחה)	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

* במהלך בדיקת ההצעות, ייתכן ויתבקשו ע"י משטרת ישראל אסמכתאות רלוונטיות כגון מסמכי התאגדות/תקנון התאגיד.

אישור מורשה חתימה (יצורף כאשר המציע הוא אדם פרטי/עוסק מורשה)

אני הח"מ, רו"ח/עו"ד _____, מאשר בזאת, כי המציע _____,

בעל ת.ז. מספר _____ הינו אדם פרטי/עוסק מורשה, חתם על מסמכי המכרז ו/או ההסכם בפניי,

ודוגמת חתימתו להלן:

דוג' חתימת וחותמת המציע: _____

תאריך	שם (פרטי + משפחה)	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ בעל ת.ז. _____ (להלן: "המציע") מצהיר בזאת כי אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע כדלקמן:

1. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן:

שם התאגיד/העוסק המורשה/האדם הפרטי	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

2. המחירים אשר מופיעים בהצעתי נקבעו על-ידי/ע"י חברתי באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

3. המחירים אשר מופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או אדם או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

4. אני/המציע לא היינו מעורבים בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, או לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

5. אני/המציע לא היינו מעורבים בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

6. ההצעה מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים או מו"מ אסור עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

7. אני/המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.

אם כן נא פרט: _____

8. אני/המציע לא הורשעתי בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים.

אם כן נא פרט: _____

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד/העוסק המורשה/האדם הפרטי	חותמת התאגיד/העוסק המורשה/האדם הפרטי	שם המצהיר ותפקידו	חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר כי ביום _____ התייצב בפני מר _____ הנושא ת.ז. _____ שמספרה _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע

והמוכר לי באופן אישי/אותו זיהיתי לפי ת.ז. _____ שמספרה _____ ולאחר שהזהרתי אותו כי עליו לומר אמת וכי אם לא יעשה כן יהא צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

תאריך	שם (פרטי + משפחה)	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד

טופס הצעת המחיר

חובה למלא את הטבלה במלואה. הצעה בה תמולא הטבלה באופן חלקי, תיפסל על הסף ולא תידון

מס"ד	עמודה א'	עמודה ב'	עמודה ג'	עמודה ד'	עמודה ה'
	תיאור הפריט	יחידת מידה	כמות לשקלול	מחיר ב- <u>ליחידה</u> (ללא מע"מ)	סה"כ מחיר בש"ח (ללא מע"מ)
1	עלות יומית להפעלת מוקד טלפוני	יום	21		
תוספת מע"מ 17%					
סה"כ בש"ח כולל מע"מ					

הערות ודגשים לטופס הצעת המחיר:

- חובה למלא את הטבלה במלואה. הצעה בה תמולא הטבלה באופן חלקי, תיפסל על הסף ולא תידון.
- על המציע למלא את עמודות הסה"כ ללא מע"מ ע"י הכפלת הכמות לשקלול (עמודה ג') לצד כל פריט במחיר ב-ליחידה ללא מע"מ (עמודה ד') ובהתאמה.
- במקרה של אי התאמה בין המחיר המוצע בש"ח ליחידה ללא מע"מ (עמודה ד') לבין עמודות סה"כ המחיר (עמודה ה'), או בשורות הסה"כ בתחתית הטבלה, יגבר המחיר המוצע ליחידה בש"ח ללא מע"מ (עמודה ד') והוא אשר יילקח בחשבון לטובת שקלול ההצעה.
- המחיר שיוצע יהא סופי ויכלול את כל מרכיבי השירות הנדרש עפ"י מסמכי המכרז.
- מחירי הפריטים בטופס הצעת המחיר יוצעו במטבע ישראלי ללא מע"מ.
- התמורה תשולם בתוספת מע"מ כדין בשיעור 17%. המחירים יוצגו במטבע ישראלי. כל שינוי בשיעור המע"מ, יגרור התאמת התמורה בהתאם לשיעור המע"מ העדכני.
- הכמויות המופיעות בטופס הצעת המחיר לעיל הן לשקלול ההצעות בלבד ואין בהן משום התחייבות משטרת ישראל לכמות או להיקף התקשרות כלשהם.
- המחיר המוצע בגין כל פריט ו/או שירות בטופס הצעת המחיר, יכלול את כל העלויות הישירות והעקיפות הכרוכות באספקתו בהתאם לדרישות הכלולות במסמכי המכרז. כל תמורה נוספת לא תשולם, אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז ובסעיף התמורה במכרז.
- מומלץ למציעים לבדוק טרם הגשת הצעתם את העלויות הכרוכות בקיום הביטוחים כלשונם. לאחר המועד האחרון להגשת הצעות - לא יתקבלו כל הסתייגויות או בקשות לשינוי תנאי הביטוח.
- הצעת המציע תיחשב כזו שניתנה לאחר שעיין ובדק את תנאי המכרז וכל יתר מסמכיו, קיבל תשובות לשאלותיו, הבין את מהות השירותים המתבקשים והסכים להם ויהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהוא של ההזמנה לקבלת הצעות על כל פרטיה וחלקיה.
- הצעת המחיר עפ"י תנאי מכרז זה תהא בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעות המוגשות למכרז ניתן להארכה ב-60 ימים נוספים בהסכמת הצדדים.

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחתימת המציע

מכרז 7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות

עמוד 27 מתוך 52

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע

נספח ג' (נוסח ערבות הצעה)

שם מנפיק הערבות	
מספר טלפון	
מספר הבנק ומספר הסניף (אם המנפיק הוא בנק)	

לכבוד
משטרת ישראל

ערבות מס' _____

נוסח ערבות הצעה

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **25,000** (עשרים וחמישה אלף ₪) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר

7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות.

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 כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך **31.5.2024**.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להעביר לידי מנפיק הערבות, שכתובתו: _____.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך

הצהרת המציע בדבר עמידה בתנאי המוקדם בהתאם לסעיף 3.2 למכרז (לעניין הניסיון)

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, מורשה חתימה

מטעם _____ (להלן: "המציע") מצהיר בזאת כדלקמן:

למציע ניסיון של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות (2019-2023) במתן שירותי הפעלת מוקד תמיכה טלפונית ל- 3 לקוחות לפחות, הכוללים מענה טלפונית בהיקף של 15,000 דקות שיחה ללקוח אחד במצטבר בשנה לפחות.

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחתימת המציע

תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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

הנני נותן/נת תצהירי זה בשם _____ שהוא המציע [להלן: "המציע"] המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר **7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות** עבור משטרת ישראל. אני מצהירה/ה כי הנני מוסמך/כת לתת תצהירי זה בשם המציע.

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

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

המציע הינו תאגדי הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת הצעות [להלן: "מועד ההגשה"] מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור משטרת ישראל.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחותמת המציע

תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

א י ש ו ר

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיעה בפני
במשרדי ברח' _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה
להצהיר את האמת וכי ת/יהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר
דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אם לא אעשה כן, מצהירה בזה כדלקמן:
הנני נותן/נת תצהירי זה בשם _____ שהוא המציע [להלן: "המציע"] המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר **7/2024 בנושא הקמת מוקד תמיכה טלפונית בנושא שכר וגמלאות** עבור משטרת ישראל. אני מצהירה כי הנני מוסמך/כת לתת תצהירי זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 חלות על המציע נדרש

לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עימו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחתימת המציע

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

א י ש ו ר

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיעה בפני
במשרדי אשר ברח' _____ בישוב/עיר _____ מר/גב'
_____ שזיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי
שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי ת/יהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן,
חתם/מה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד

הנדון: תשלום למוטב באמצעות זיכוי חשבון בנק

1. הרינו לבקשכם לבצע תשלומים, בגין טובין/שירותים שנספק/נבצע עבורכם, באמצעות זיכוי חשבוננו בבנק כדלהלן:

שם הספק (העסק)	מס' עוסק מורשה/ת.ז/מלכ"ר
כתובת הספק	סמל הבנק
שם הבנק	סמל הסניף
שם הסניף	מס' חשבון בנק
כתובת הבנק	

2. על כל שינוי בפרטים בסעיף 1 לעיל, נודיעכם בהקדם - בכתב בחתימת מורשה החתימה וחותמת העסק.

3. להלן דרכי ההתקשרות אליהם תוכלו להעביר את פירוט התשלומים שהועברו לחשבוננו **שדות חובה**:
במידה ויוחלפו נעדכן אתכם בהקדם.

מס' טלפון – עסק / חברה	קידומת	מס' פקסימיליה	קידומת

EMAIL: _____@_____

מס' טלפון – איש קשר/ סוכן	קידומת

4. אם משטרת ישראל תעשה כל מה שאדם סביר צריך לעשות כדי לזכות את חשבוננו בבנק על סמך הפרטים שנמסרו על ידנו, לא תהיה לנו כל טענה וכל תביעה מסוג ומין כלשהו בגין אי תשלום.

5. טופס זה אינו משמש המחאת זכות לקבלת אשראי ולא התחייבות לרכוש ציוד/שירותים ו/או לבצע תשלום.

6. תשלום של משטרת ישראל לפי הפרטים כפי שנמסרו על ידנו, לפי כתב זה יחשב כפירעון מלא.

7. לא תהא לנו כל תביעה כנגד משטרת ישראל בגין אי תשלום אם לא מסרנו פרטים מלאים או מדויקים בדרך הקבועה בכתב זה.

חתימת מורשה החתימה וחותמת העסק _____ תאריך _____

מאשר אני כי פרטי הזיכוי בנק מתאימים לעסק/לחברה _____ תאריך _____
חתימת הבנק / רואה חשבון

תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משטרת ישראל במסגרת מכרז זה [להלן: "המציע"]. אני מכחן כ _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי נכון ליום תצהירי זה _____ לא מתנהלות תביעות נגד המציע שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז וכן כי אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

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

המצהיר

אישור

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד

התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל ומשטרת ישראל בשם מדינת ישראל פרסמה מכרז בנושא _____ (להלן: **"ההתקשרות"**);

והואיל והמזיע מתעניין בהגשת הצעה / מגיש הצעתו / מתקשר עם משטרת ישראל, למתן השירותים / אספקת הטובין נשוא ההתקשרות (להלן: **"הספק"**);

והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים/אספקת הטובין ולאחריו;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים או לחשוף מידע הרלוונטיים להתקשרות זו.

לפיכך הנני מתחייב כלפי משטרת ישראל כדלקמן:

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"עובד" - כל אחד מעובדי הספק ו/או מי מטעמו אשר יהיה מעורב במתן השירותים / אספקת בטובין נשוא ההתקשרות.
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב, הקשור באספקת השירותים - בין בכתב ובין בעל-פה, ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
2. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההתקשרות, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי תנאי ההתקשרות.
3. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי לצורך ההתקשרות או בעקבותיה, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
4. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
5. 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.
6. אני מתחייב לשמור בקפדנות אחרי כל ההוראות בדבר שמירת סודיות ואחר כללי הביטחון שיונהגו בעתיד.
7. התחייבות זו כוחה יפה גם בתום מילוי תפקידי כאמור בכל הקשור לידיעות שהגיעו אלי עקב מילוי תפקידי בקשר להתקשרות.
8. כמו כן, אני נותן בזאת את הסכמתי לעריכת בדיקת ביטחון שדה לגביי ע"י משטרת ישראל וכנהוג על ידה לרבות העיון במרשם הפלילי.

9. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי, לבין פעילותי ו/או פעילות הספק בקשר עם ההתקשרות.
10. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי במסגרת ההתקשרות וההסכם שיחתם מכוחה (ככל שיחתם) לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת שלי ו/או של הספק, במישרין או בעקיפין.
11. אני מתחייב להודיע למזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההתקשרות לבין פעילות אחרת שלי / של הספק.

ולראיה באנו על החתום:

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחותמת המציע

דרישות הביטוח במכרז

א. הזוכה מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים:

א. הזוכה יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם -1980, כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הזוכה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:

א. הזוכה יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

ד. כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהזוכה ו/או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל.

ה. כל סייג / חריג לגבי רכוש שאינו בבעלותו של הזוכה, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפיקוחו - יבוטל.

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

ז. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית:

א. הזוכה יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.

ב. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הזוכה, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לשירותי הקמה ניהול ותפעול מוקד תמיכה למענה בנוגע לזכאויות שכר, תנאי שרות, הטבות, מיסוי, תמיכה וסיוע במילוי טפסים, לגמלאי משטרת ישראל כולל בין היתר הפניה לגורמי מקצוע, שירותי בק אופיס, הפקת דוחות, ביצע הדרכות והכשרות עבור משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו בהתאם להליך וחווה עם מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו.

ג. גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.

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

- מרמה ואי יושר של עובדים.

- פגיעה בפרטיות.
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
 - אחריות צולבת, אולם הביטוח לא יכסה תביעות הזוכה כלפי מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוחים נוספים/ משלימים:

הזוכה ידאג ויוודא כי לגבי:

בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים וקבלני משנה - יערכו ביטוחים מתאימים בגבולות אחריות הולמים לתחומי פעילותם בהתאם לעבודה/שרות הניתן על ידם, הביטוחים יכללו כיסוי לפעילויות, לכל רכוש שלהם במסגרת הפעילות, ביטוח אחריות כלפי עובדיהם וכלפי צדדים שלישיים גוף ורכוש, לרבות לגבי הפעלת קבלני משנה מטעמם, ביטוחי אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל ורלבנטיים) כאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב, הכוללים ביטוח חובה, רכוש, ואחריות כלפי צד שלישי. על הזוכה לוודא כי הביטוחים כוללים הרחבי שיפוי לטובת מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, בהם הם נכללים כמבוטח נוסף, כולל סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי מדינת ישראל – משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו ועובדיהם, והן כלפי המשתתפים בפעילות, הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

5. כללי:

- בפוליסות הביטוח הנדרשות מהזוכה יכללו התנאים הבאים:
- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
 - ב. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות בכתב לחשב משטרת ישראל ו/או המשרד לביטחון פנים על כל גופיו.
 - ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 - ד. הזוכה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
 - ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הזוכה.
 - ו. תנאי הכיסוי של פוליסות צד שלישי וחבות מעבידים, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
 - ז. כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 - ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.

ב. הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הזוכה מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הזוכה למשטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, עד למועד חתימת החוזה, הזוכה מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשטרת ישראל, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הזוכה לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הזוכה נדרש ללמוד ולעמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.

ד. מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהזוכה בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכל לבחון את עמידת הזוכה בסעיפי בנספח זה ו/או מכל סיבה אחרת, והזוכה יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הזוכה מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הזוכה יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע מסחרי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הזוכה מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, 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 הזוכה לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

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

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משטרת ישראל והמשרד לביטחון פנים על כל גופיו, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

ז. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

תאריך	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחתימת המציע

נספח הצמדה

1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1 הצמדה - הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. הצמדה מחושבת ע"י השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 1.2 תאריך קובע - המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 1.3 תאריך בסיס - המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.4 מדד קובע - ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד ידוע).
- 1.5 מדד בסיס - ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם להצמדה למדד ידוע (הצמדה למדד ידוע).
- 1.6 מדד ידוע - המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע.

2. תנאי ההצמדה

- 2.1 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 2.2 התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 2.3 סוג ההצמדה - עדכון שכר מינימום המתפרסם ע"י ההסתדרות/האוצר מעת לעת.
- 2.4 סוג המדד – מדד ידוע.
- 2.5 תדירות ההצמדה – חודשית.
- 2.6 חלקיות ההצמדה – 100%.

3. ביצוע ההצמדה

- 3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 3.2 ביצוע ההצמדה יהיה גם במקרים בהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 3.3 אופן חישוב ההצמדה
- 3.3.1 חישוב ההצמדה יתייחס לשינוי בסוג ההצמדה בין תאריך הבסיס לבין התאריך הקובע וזאת בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 2 לעיל.
- 3.3.2 חישוב ההצמדה יפורט ע"ג החשבונית.
- 3.3.3 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 3.4 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

דרישות אבטחת מידע וסייבר - הקמת מוקד גימלאים

1. כללי:

- 1.1. מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע והגנת הסייבר לצורך התקשרות עם הספק.
- 1.2. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע והגנת הסייבר בהתאם לאיומי הסייבר העדכניים וכפי שינותח ויתואם מעת לעת עם גורמי אבטחת מידע והגנת הסייבר במשטרת ישראל.
- 1.3. במקרה של דרישות אבטחת מידע סותרות, לכאורה, על הספק להציג את הדרישות הסותרות בפני נציג משטרת ישראל, ולענות על הדרישה המחמירה יותר מבין הדרישות הסותרות, אלא אם כן רמ"ד אבטחת מידע והגנת הסייבר הורה לו אחרת, מראש ובכתב.

2. מטרה:

- 2.1. הגדרת רמת אבטחת המידע והגנת הסייבר כתנאי לאספקת השירותים בהתאם לצרכי משטרת ישראל.

3. הגדרות ומושגים:

- 3.1. **משטרת ישראל:** משטרת ישראל.
- 3.2. **יחב"מ:** יחידת ביטחון במידע במשטרת ישראל.
- 3.3. **מידע:** ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי משטרת ישראל או האזרח, בכתובים, 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
 - 3.3.1. **שלמות מידע** - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששונו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
 - 3.3.2. **סודיות המידע** - חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
 - 3.3.3. **זמינות המידע** - שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
- 3.4. **מערכות מידע:** כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של משטרת ישראל הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים וניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.
- 3.5. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של משטרת ישראל ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 3.6. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו ע"י משטרת ישראל.
- 3.7. **נזק למידע/איום (Threat):** פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותה ו/או השייך למשטרת ישראל.
- 3.8. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו ו/או שייך למשטרת ישראל, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.

- 3.9. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בצידוד המחשוב של משטרת ישראל ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 3.10. **Vulnerability - פגיעות:** חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום.

4. השיטה:

- 4.1. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע והגנת הסייבר לגבי שמירת מידע כפי שמוצג במסגרת מכרז זה וכפי שידון ויתואם מעת לעת בין שני הצדדים.
- 4.2. הספק מתחייב לעמוד בדיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017.
- 4.3. הנתונים הפרטיים של כלל לקוחות המערכת יהיו חסויים וללא סממני תיוג ושיוך ארגוניים.
- 4.4. הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות החוק הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- 4.5. אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתה המקצועית של משטרת ישראל.

5. שרשרת האספקה:

- 5.1. משטרת ישראל מנהלת את סיכוני הסייבר אליה היא חשופה מצד נותני השירות שלה. במסגרת ניהול הסיכונים ועמידה ברגולציה, משטרת ישראל בודקת את רמת התאמתם של הספקים השונים המהווים חוליה בשרשרת האספקה שלה. כחלק מבדיקת התאמתו של הספק יבחנו סיכוני סייבר פוטנציאליים הנובעים מהתקשרות עם ספק וזאת בין היתר על ידי הגדרת תהליכי עבודה מאובטחים ויישום והטמעת בקורות להפחתת החשיפה לסיכוני סייבר.
- 5.2. הבדיקה מתבצעת באמצעות מילוי שאלון במערכת מידע ובדיקה נוספת באמצעים גלויים על הספק.
- 5.3. אחת לשנה באחריות הספק למלא מחדש את השאלון שישלח באמצעות מדור אבטחת מידע והגנת הסייבר, אי מילוי השאלון מהווה הפרה של תנאי המכרז והדבר עשוי לגרום להפסקת ההתקשרות.
- 5.4. בדיקת ובחינת חוסן הסייבר של ספקי משטרת ישראל מתבצעת באופן שוטף, הספק מתחייב לתקן כל פגיעות שתתגלה במהלך ההתקשרות אשר תפגע בחוסן הסייבר שלו.

6. סיווג מידע ושמירה על סודיות ופרטיות:

- 6.1. הספק יפעל על פי סיווג המידע שהוגדר ע"י משטרת ישראל, אפיון השירות יבוצע על פי סיווג זה.
- 6.2. אישור עבודה במערכות מידע של הספק יינתן למידע בלתי מסווג בלבד אלא אם כן אושר מראש ובכתב ע"י משטרת ישראל.
- 6.3. מובהר בזאת כי ידוע לספק כי לאור אופייה הביטחוני והמבצעי של משטרת ישראל ולאור האחריות בה היא נושאת בנוגע למידע רגיש, הרי שנושא הגנת המידע הינו בעל חשיבות עליונה עבור משטרת ישראל וכי הפרה של כללי הגנת המידע עלולים להסב למשטרת ישראל ומדינת ישראל נזקים בלתי הפיכים ובלתי מזידיים. לאור האמור, הרי שהפרה של איזו מן ההוראות המפורטות בסעיפים אלו תחשב להפרה של תנאי המכרז ו/או ההסכם ע"י הספק ומשטרת ישראל תהא רשאית לבטל את ההסכם באופן מידי ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בשל כך.

- 6.4. הספק ידאג לאבטחת כל מידע שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי משטרת ישראל על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב..
- 6.5. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של משטרת ישראל שברשותו.
- 6.6. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 6.7. בעת אירוע אבטחת מידע או אירוע חריג אצל הספק, בו קיים חשד לגבי דלף ו/או פגיעה במידע של משטרת ישראל, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם משטרת ישראל.
- 6.8. במקרה של אירוע אבטחת מידע/סייבר אצל הספק הקשור לשירותים ו/או נכסים של משטרת ישראל, תהא משטרת ישראל רשאית להצטרף לניהול האירוע על ידי הספק בתיאום מולו.
- 6.9. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק המורשים הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 6.10. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשטרת ישראל במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לעדכן את הצד השלישי שעליו לפעול ולעבוד בהתאם להנחיות והדרישות בנספח זה
- 6.11. משטרת ישראל רשאית לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי משטרת ישראל לצורך כך.
- 6.12. הספק מתחייב כי עם סיום ההסכם מכל סיבה שהיא וסיום מחויבות הספק כלפי משטרת ישראל על פיו, הוא יעביר לרשות משטרת ישראל את כל המידע של משטרת ישראל אשר נותר ברשותו על גבי כל מדיה שהיא, והוא מתחייב כי לא יישאר בחזקתו מידע כלשהו של משטרת ישראל, לרבות מחיקת מידע ותהליכים בין אם באתר הספק או באינטרנט וכן לפעול ככל יכולתו למחיקת המידע ממערך הגיבויים.
- 6.13. הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל.

**פירוט לקוחות המציע להם סיפק שירותי מוקד באמצעות מתן מענה טלפוני בשנים -2019
2023**

מס"ד	שם הגוף/מוסד	תקופת אספקת השירות/המוצר	שם איש קשר	טלפון לבירורים
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

1. במידה והטבלה הנ"ל אינה מספיקה כדי להכיל את כל הנתונים לפירוט לקוחות המציע כמבוקש, ניתן יהא להגיש נספח זה במספר עותקים.
2. ככל שפרטי איש הקשר אינם נכונים ו/או איש הקשר לא ניתן להשגה, משטרת ישראל תהא רשאית שלא להתייחס לנתון המוצג ע"י המציע.

חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחותמת המציע	שם מורשה החתימה (פרטי + משפחה)	תאריך

פרק ד' מפרט

1. **כללי:**
 - 1.1. משטרת ישראל מבקשת לקבל שירותי מוקד שירות ומידע לגמלאי המשטרה בנושאי שכר וגמלאות.
 - 1.2. מוקד השירות והמידע של משטרת ישראל ייתן שירות ומענה כללי ופרטני בנושאי קצבאות גמלאי המשטרה, שאריהם, באי כוחם ויורשיהם.
 - 1.3. לצורך מתן השירותים נדרשים: **מנהל מוקד ו-5 מוקדנים (נציגי שירות).**
 - 1.4. יובהר כי לצורך מתן השירותים על הזוכה להציג מנהל לקוח אשר יהיה בקשר שוטף עם נציג מ"י
 - 1.5. מענה לפניית ייתן באמצעות טלפון, תיבת דוא"ל, פקס, צ'אט ובאמצעות whatsapp.
 - 1.6. הזוכה יהיה אחראי לניהול ותפעול המוקד, ובכלל זה- גיוס ומיון כוח אדם, הכשרות נציגים חדשים והדרכות שוטפות, ניהול שוטף.
 - 1.7. מערכות מיחשוב וטכנולוגיות תומכות למוקד יוקמו ויתוחזקו על ידי משטרת ישראל.
 - 1.8. מידע שהזוכה ייתן שירות לגביו, וכל מידע אחר שייחשף בפני הזוכה, עובדיו או מי מטעמו, הינו בבעלותו הבלעדית של המזמין, והזוכה לא יהיה רשאי להשתמש בו, ו/או לפרסמו ו/או לגלותו.
2. **מיקום המוקד:**
 - 2.1. פעילות המוקד תתקיים באתר אשר יוקצה ע"י המזמין.
 - 2.2. אזור פעילות המוקד יהיה בסמוך למדור גמלאות, בקרית הממשלה "בגין" בירושלים.
 - 2.3. אתר הפעילות לרבות הציוד הנדרש (ציוד משרדי, כסא, שולחן עבודה, מחשב, מסך, רמקולים, תחנות עבודה, מדפסות, עמדות קצה, אוזניות, רמקולים וכו') יסופקו ע"י המזמין ועל חשבונו.
3. **המידע והשירותים הניתנים במוקד:**
 - 3.1. להלן פירוט השירותים **המרכזיים** אותם מעניק מוקד השירות:
 - 3.1.1. **מתן מידע כללי בנושאי גמלאות לשוטרים, גמלאים, שארים ובאי כוחם:** מידע על תלוש השכר/ הסכמי השכר ונגזרותיו, מתן מידע על השכר ותהליכים הקשורים בחובות וזכויות שכריות לגימלאי, אופן הגשה מסמכים/טפסים/ אסמכתאות וכו', שליחת טפסים באמצעות המוקד, שעות פעילות, כתובות מייל וכו'.
 - 3.1.2. **מידע פרטני בנושאי גמלאות לגמלאי המשטרה, שארים ובאי כוחם:** חישובי תלוש השכר והגמלה, סטטוס סיומי שרות ופרישה הסבר על מכתבים שנשלחו בנושאי שכר, הסברים על תהליכים בפניה ספציפית, דרישות, מתן פתרונות לבעיות, מענה לפנייות.
 - 3.1.3. **פתיחת פניות לגורמי פנים ממקצועיים בענף והפניית הפונה לגורם המקצועי בארגון:** הכרות מערכות הפנים ארגוניות של משטרת ישראל לרבות מערכות השכר, וכל מערכת אחרת הנדרשת לשם מתן השירות.
 - 3.1.4. **תמיכה במילוי טפסים מקוונים/ מערכות מקוונות לשירות עצמי:** תמיכה טכנית בסיסית במילוי טופס/בקשה, שליחת טופס לפונה במידת הצורך, כולל הנחיות למילוי, העברת פניה לתמיכה הטכנית או לגורם אחר, במידת הצורך.
 - 3.1.5. **Call back:** חזרה ללקוחות שהשאירו מספר טלפון בשירות ה- Call Back ו/או לא נענו ונדרש מענה וחזרה ללקוח.

- 3.1.6. **פעילות בק אופיס:** מענה לפניות שנשלחו לשירות באמצעים השונים ומגיעים למוקד, שבמהותם מהווים תחליף לשיחת טלפון: מענה מקצועי בכתב לפניה, שליחת אישורים ותדפיסים (בקשות שירות), העברת פניות לגורם המטפל ביחידה, מענה לתלונות לקוחות.
- 3.1.7. משימות נוספות ע"פ הצורך.

4. שעות פעילות המוקד:

- 4.1. **ימים א-ה** בין השעות 08:30-17:00, מתן מענה החל מהשעה 09:00.
- 4.2. **ערבי חג וחזה"מ** - בהתאם ללוח החופשות והחגים כנהוג במגזר המנהלי במשטרת ישראל, בין השעות 08:30-13:00, מתן מענה החל מהשעה 09:00.
- 4.3. **ימי צום** - העבודה בשעות רגילות.
- 4.4. משטרת ישראל שומרת את הזכות לשנות את שעות פעילות המוקד בהודעה בכתב בהתראה של 30 ימים קלנדריים.
- 4.5. עבודת בק אופיס תתבצע בשעות פעילות המוקד בלבד ותוך עמידה ביעדים שהוגדרו לביצוע פעילות זו.
- 4.6. בימים בהם המוקד לא מופעל תושמע הודעה קולית המעדכנת את שעות פעילות המוקד.

5. דרישות כוח אדם:

5.1. מנהל לקוח

- 5.1.1. **מקום מתן השירות** - במשרדי הזוכה. מנהל הלקוח אינו נדרש לשבת במקום מתן השירות באופן קבוע אלא יידרש להגיע מעת לעת ע"פ דרישת מ"י.
- 5.1.2. **תיאור תפקיד מנהל הלקוח:**
- 5.1.2.1. **ניהול פרויקט הקמה:** גורם ניהולי בכיר מטעם הזוכה. יוביל וילווה את שלב ההקמה ולאורך כל הפעילות השוטפת.
- 5.1.2.2. **גיוס:** אחראי מטעם המציע על כל נושא העסקה, גיוסים, שימור, סיומי העסקה והנעת עובדים.
- 5.1.2.3. **הדרכה:** אחריות על הכשרות והדרכות.
- 5.1.3. **דרישות ממנהל לקוח:**
- 5.1.3.1. **שליטה** בנתונים, דוחות וניתוח דוחות
- 5.1.3.2. **ניסיון** בעבודה עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה ותפעול המוקד
- 5.1.3.3. ידע ושליטה בתוכנות Office

- המציע מתחייב שלא להחליף את מנהל הלקוח שהוצע במסגרת המכרז, לפחות במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד, אלא במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש של משטרת ישראל.

5.2. מנהל/ת מוקד

5.2.1. תיאור תפקיד המנהל/ת:

מנהל המוקד יהיה אחראי על הניהול הכולל של המוקד: עמידה ביעדי השירות ויעדי המכרז, ניהול נציגים, הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות, שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במוקד, הטמעת תהליכי עבודה, ליווי והדרכת צוות המוקד, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול הממשק השוטף עם משטרת ישראל, בניה, הפקה וניתוח דוחות והצגתם למזמין.

5.2.2. דרישות מינימום למנהל/ת מוקד:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> מנהל לקוח מטעם המציע הזוכה 	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> 100% משרה ייעודית למוקד, במסגרת שעות פעילות המוקד. מקום מתן השירות הינו במשרדי המזמין. 	היקף משרה ומקום מתן שירות
<ul style="list-style-type: none"> גיל נותן השירות יהיה מעל 21 שנים. השכלה: בגרות ו/או תואר ראשון ניסיון של לפחות שנה בניהול מוקד שרות טלפוני הכולל לפחות 4 עמדות פעילות בו-זמנית. ידע באקסל לניתוח דו"חות ידע ושליטה בתוכנות Office שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד. שליטה בניתוח נתונים, הסקת מסקנות 	דרישות

- טרם תחילת העסקת מנהל המוקד, הזוכה יגיש למזמין קו"ח של מנהל המוקד לצורך אישורו.
- המציע מתחייב שלא להחליף את מנהל המוקד שהוצע במסגרת המכרז, לפחות במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד, אלא במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש של משטרת ישראל. האישור שיינתן יהא עבור עצם ההחלפה ועבור זהות מנהל המוקד החדש לאחר בדיקת קו"ח ועמידה ביתר תנאי המכרז והמפרט.

5.3. מוקדנים (נציגי שירות):

5.3.1. תפקיד נותן השירות:

מענה כללי ופרטני לפניית הסגל והגמלאים, אחראי על מתן שירות מהיר, מקצועי ובהתאם לדרישות המזמין.

5.3.2. דרישות מנציג שירות:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> מנהל המוקד 	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> בשלב זה, נדרשים 5 מוקדנים. 	תקן נדרש

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> 100% משרה ייעודית למוקד במסגרת שעות פעילות המוקד. בתקופות מסוימות, ע"פ צרכי המזמין, המזמין רשאי לדרוש הגדלת היקף המוקדנים באופן זמני/ חלקי. 	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> גיל נותן השירות יהיה מעל 18 שנים. השכלה: 12 שנות לימוד בעל ניסיון בעבודה במוקד שירות טלפוני של חצי שנה לפחות יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה יכולת הכלת חומר מקצועי ולמידה מהירה ביצוע מס' משימות במקביל גמישות מחשבתית בעל שליטה בשפה העברית – קריאה, כתיבה והבעה בע"פ. יכולת להקליד את פרטי השיחה תוך כדי מענה. 	דרישות

• **טרם תחילת העסקת המוקדן, הזוכה יגיש למזמין קו"ח של המוקדן לצורך אישורו.**

6. התייצבות נותני השירותים מטעמו של הזוכה:

באחריות הזוכה לוודא התייצבות נותן השירות מטעמו למתן השירותים במועדים וכמצופה מהם.

7. שעות נוכחות:

7.1. נותני השירות מטעמו של הזוכה שיועסקו במתן השירותים נדרשים להחתמת נוכחות (להלן):

"כרטיס נוכחות" בכניסתם ובצאתם ממוקד השירות בירושלים.

7.2. באחריות הזוכה לספק את מערכת הנוכחות.

8. מיון, גיוס וקליטת כוח-אדם:

8.1. נותני השירות מטעמו של הזוכה יעמדו בכל הדרישות של מכרז זה.

8.2. למזמין הזכות לפסול מועמדותו של מועמד, שמבחינת משטרת ישראל אינו עומד בתנאים הנדרשים.

8.3. הזוכה מתחייב למצבת כוח אדם מלאה בכל התפקידים בכל תקופת ההסכם. אי עמידה במילוי מצבת האדם תפגע באמנת השירות ולא תאפשר מתן שירות יעיל כפי הנדרש במכרז זה.

8.4. משטרת ישראל רשאית לדרוש מהזוכה להחליף עובד כלשהו במוקד או לגייס נותן שירות נוסף:

8.4.1. מנהל מוקד או מנהל לקוח: החלפה תוך 45 יום.

8.4.2. מוקדן: החלפה תוך 21 יום.

8.4.3. טרם כניסתו לתפקיד של נותן שירות חדש, יעבור נותן השירות הנכנס חפיפה ע"י נותן השירות היוצא.

8.4.4. המזמין רשאי לראיין את המחליפים שהזוכה הציע, טרם תחילת העסקתם בתפקיד.

8.4.5. המזמין יודיע לזוכה באם הוא מקבל את הצעתו.

8.4.6. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי מטעם המזמין בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.

8.4.7. הזוכה נדרש להכשיר כוח אדם שיהיה מיומן לטיפול בכל משימות המוקד, כמפורט במכרז זה, באישור המזמין, זאת במטרה לאפשר יעילות גבוהה. לכן נדרש גיוס של כוח אדם באוריינטציה שירותית ויכולת הכלה של שילוב פעילויות.

9. הקמת המוקד:

9.1. תהליך הקמת המוקד

- 9.1.1. משטרת ישראל תמנה מלווה למעקב ובקרה אחר פעילות ההקמה של הזוכה.
- 9.1.2. תקופת ההקמה תהיה במהלך 30 יום, החל מהודעת הזכייה ועד לפתיחת המוקד למענה לשיחות.
- 9.1.3. למזמין שמורה הזכות להיות נוכחים מעת לעת בתהליך המיון של נציגי השרות.
- 9.1.4. צוות ההקמה מצד הזוכה יכלול: מנהל הלקוח ומנהל המוקד.
- 9.1.5. במסגרת ההקמה ימונה צוות מטעם הזוכה (צוות ההקמה) וגורמים רלוונטיים מטעם משטרת ישראל. צוות העבודה של הזוכה יעבוד מול צוותי העבודה הרלוונטיים של המזמין לפי הצורך.
- 9.1.6. הזוכה מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת המזמין.
- 9.1.7. כחלק מההקמה - הזוכה יהיה אחראי על: מיון וגיוס, הכשרת הצוות הניהולי והנציגים, ועוד.

9.2. תהליך ההכשרה

- 9.2.1. עם תחילת מתן השירות במכרז, יעברו מנהל המוקד והמוקדנים הכשרה מקצועית של **שבועיים חמישה ימים** במשרדי המזמין.
- 9.2.2. תהליך ההכשרה ילווה וינוהל ע"י מנהל המוקד ומנהל הלקוח.
- 9.2.3. במהלך תקופת ההכשרה **והתניבות**, התהליך יכלול: סיכום יומי עם הנציג השירות, חוות דעת יומית והתרשמות מיכולות הנציג לתת מענה עצמאי, מקצועי ושירותי.
- 9.3. מהלך שלושת חודשי הפעילות הראשונים של המוקד הזוכה נדרש לעדכן את משטרת ישראל בעדכונים יום יומיים בהתנהלות המוקד.
- 9.4. **הדרכות לנותני השירות במוקד:**
- 9.4.1. הזוכה ידרש לבצע הדרכות מעת לעת עפ"י דרישות המזמין.
- 9.4.2. **הדרכות יומיות:** על הזוכה לתדרך את נותני השירות בתחילת כל משמרת, בין היתר, ריענון נהלים קיימים וריכוז נושאים חדשים. משטרת ישראל רשאית להכניס חומרים לתדריכים ורשאית לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 9.4.3. **הדרכות ייעודיות, ע"פ צורך:** הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, תהליכים חדשים, טפסים חדשים ותמיכה בהם, כניסת תוכנות חדשות, עדכון מערכת/גרסאות וכל הדרכה רלוונטית לצורך מתן השירות. הדרכות אלה ייקבעו ע"י משטרת ישראל, גורמים ממשטרת ישראל ייקחו חלק בהדרכות, בעת הצורך.

10. קוד לבוש:

לאור רצון המזמין לפעול בסביבת עבודה מכבדת, נעימה ונוחה, תוך שמירת האפשרות לכל אחד מנותני השרות להתלבש ע"פ דרכו ורצונו באופן ומכובד, על נותן השירות להתלבש למקום העבודה בצורה מכובדת ובהתאם לקוד הלבוש שיועבר לזוכה עם תחילת ההתקשרות.

11. סיום העסקה:

בעת סיום העסקת נותן שירות, נותן השירות יידרש להחזיר את הכרטיס המגנטי שלו לזוכה, שיעבירו לידי משטרת ישראל, למלא טופס בקשה לביטול הרשאות למערכות וסגירת משתמשים במערכות השירות ולבטל הרשאת כניסה של נותן השירות למוקד.

12. סיום התקשרות:

בסיום ההתקשרות יידרש הזוכה לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד, לצפות וללמוד את הפעילות, להעביר את כלל המידע הקיים במערכות השונות לידי משטרת ישראל, לפעול ע"פ הגדרות אבטחת המידע בהקשר של רכיבי זיכרון, ולהמשיך ולהפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים עד להעברה מלאה של הפעילות לידי הזוכה החדש, כולל בתקופת חפיפה בהפעלה, במידה ותהייה.

13. בקרת איכות למתן השירותים מהזוכה:

13.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק ולבחון באופן מדגמי (באמצעות הקלטות / או לקוח סמוי) על ידי המזמין או כל גוף מטעמו את איכות השירות הניתן.

13.2. הציון הסובייקטיבי לאיכות השיחה יקבע על בסיס הפרמטרים כדלהלן:

13.2.1. אדיבות ושרותיות הנציג – 25%.

13.2.2. עמידת הנציג בדרישות תסריט השיחה (**זמן המתנה, משך השיחה ותוכנה**) ומקצועיותו –

50% 75%.

13.2.3. **זמן המתנה, משך השיחה ותוכנה** – 25%.

13.3. תלונות לקוחות על השירות הניתן במוקד

13.3.1. תתקיים הבחנה בין שני סוגי תלונות:

13.3.2. **תלונה חמורה** - התנהגות נציג בעת השיחה (בעיה משמעתית כגון: אופן פניה לקוי, הפרעה למהלך התקין של המוקד ע"י מוקדנים אחרים, חוסר אדיבות לפונה וכו') תטופל ותדווח למזמין באופן מידי, מסירת מידע שגוי. תלונה מסוג זה תהווה הפרה יסודית.

13.3.3. **תלונה שאינה חמורה** – חוסר מקצועיות של נציגים חדשים, הארכת משך שיחה וכו'. מספר התלונות שאינן חמורות לא יעלה על $\pm 10\%$ מכלל השיחות שנענו ע"י נציגי הזוכה בחודש קלנדרי.

13.3.4. במקרים של תלונות כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהזוכה לבצע אחד או יותר מן הצעדים הבאים:

13.3.5. להעביר לידי המזמין את הקלטת השיחה, לצורך בירור מהות התלונה.

13.3.6. להימנע ממתן שירות ע"י מוקדן/ים שבעודדת/ם התגלו בעיות.