



מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי –
מעודכן לאחר מענה לשאלות הבהרה

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

הנדון: הזמנה להציע הצעות (מכרז פומבי מס' 02/2024)

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

1. הנכם מוזמנים בזאת להגיש הצעות לביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי, בהתאם לתנאים, לדרישות ולהוראות המפורטות במסמכי מכרז זה ובמיוחד הוראות ההסכם ומסמך הגדרת העבודה (להלן: "המכרז").
2. למכרז זה שלושה (3) חלקים, שכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז, כדלקמן:
 - 2.1 **חלק א': נוהל המכרז ותנאיו;**
 - 2.2 **חלק ב': חוברת ההצעה;**
 - 2.3 **חלק ג': הסכם אספקת השירותים;**
3. ריכוז מועדים:

שעה	תאריך	נושא
	יום א', 17/03/2024	מועד פרסום המכרז
16:00	יום א' ה- 31/03/2024	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
12:00	יום א', ה' 26/05/2024	מועד אחרון להגשת הצעות

בברכה,

מוטי אלמליח

יו"ר ועדת מכרזים

הרשות לשירות אזרחי

תוכן עניינים

4 חלק א' – נוהל המכרז ותנאיו
20 נספח א'1 – מפרט השירותים
32 נספח א'2 – הנחיות אבטחת מידע
49 נספח א'3 – שאלונים לדוגמה
50 חלק ב' – חוברת ההצעה
51 נספח ב'1 – טופס הגשת ההצעה
54 נספח ב'2 – ניסיון המציע
57 נספח ב'3 – ניסיון הצוות המוצע
62 נספח ב'4 – הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות
63 נספח ב'5 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
64 נספח ב'6 – התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים
66 נספח ב'7 – הצהרה בדבר השימוש בתוכנות מקור
67 נספח ב'8 – תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות
68 נספח ב'9 – הצעת מחיר
69 נספח ב'11 – פירוט המסמכים להגשה
70 חלק ג' – הסכם אספקת השירותים
88 נספח ג'2 להסכם – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
חלק א' – נוהל המכרז ותנאיו

- 1. מבוא**
- 1.1. הרשות לשירות אזרחי (להלן: **הרשות**), פונה בזאת לקבלת הצעות לביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן: **השירותים** או **העבודות** ומבצע השירותים יקרא במסמכי המכרז **הספק**) וזאת בהיקף ובגבולות אחריות ובהתאם לתנאים, לדרישות ולהוראות המפורטות במסמכי מכרז זה.
- 1.2. **למשלוח שאלות הבהרה בעניין המכרז יש לפעול על פי הכללים המפורטים בסעיף 11 להלן עד לתאריך יום א' ה- 31/03/2024 בשעה 16:00.**
- 1.3. הרשות מעוניינת בבחירת זוכה אחד במסגרת מכרז זה. ההצעה שתקבל את הניקוד הגבוה ביותר תיקבע כהצעה הזוכה.
- 1.4. התקשרות וחתימת הסכם עם הזוכה במכרז מותניים בקיום תקציב ייעודי מתאים בתקנה הרלוונטית. לא תבוצע כל פעילות למתן שירותים לפני חתימת ההסכם ע"י מורשי החתימה ברשות.
- 1.5. **בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.**

- 2. הגדרות**
- 2.1. **האחראי או המנהל** – מנהל הרשות לשירות אזרחי;
- 2.2. **החוק או התקנות** – חוק שירות לאומי-אזרחי, תשע"ד-2014, חוק שירות אזרחי והתקנות שהותקנו מכוח חוקים אלו.
- 2.3. **הצעה למכרז** – תשובת המציע לפניית הרשות הכוללת את כל המידע הנדרש לרשות, מסמכים המעידים על עמידתו בדרישות המכרז, התחייבותו לעמוד בתנאי המכרז והצעת מחיר – כל זאת עפ"י דרישות המכרז.
- 2.4. **השירותים נשואי המכרז** – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי, כלל השירותים – כמפורט במסמכי המכרז ובעיקר בנספח א'1 – מפרט השירותים.
- 2.5. **השר** – השר האחראי על הרשות לשירות אזרחי.
- 2.6. **ועדת המכרזים** – ועדת המכרזים של הרשות;
- 2.7. **מפקח** – עובד הרשות לשירות אזרחי שהשר הסמיך בהתאם לחוק.
- 2.8. **מקום שירות או גוף מפעיל** – הגוף אשר במסגרתו מתבצע השירות של המתנדב בשרות הלאומי-אזרחי (בית-ספר, משרד ממשלתי, רשות מקומית, עמותה וכד') - כהגדרתם בחוק ובתקנות;
- 2.9. **מתנדב בשירות אזרחי** – מתנדב בשירות לאומי-אזרחי או התנדבות קהילתית או בשירות לאומי-אזרחי ע"פ החוק לעיל;
- 2.10. **תואר אקדמי** – תואר/תעודה שהוענקה ע"י מוסד המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים/תעודות מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשות מקבלו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק ע"י השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג;

תקופת ההתקשרות

.3

- 3.1 תקופת ההתקשרות תהיה לשנה אחת מיום חתימת הצדדים על החוזה (להלן: **תקופת ההתקשרות**).
- 3.2 הרשות רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בארבע תקופות נוספות בנות שנה כל אחת לשם ביצוע הפרויקט בשנים העוקבות.
- 3.3 מובהר בזאת כי הרשות רשאית ואינה חייבת להאריך את ההתקשרות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 3.4 תחילת אספקת השירותים תהיה רק לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות על ידי הספק ועל ידי מורשה החתימה של הרשות. הספק ייערך למתן השירותים מיד לאחר החתימה על ההסכם.
- 3.5 הרשות רשאית לבטל את ההסכם עם הספק במידה ולא עמד בהתחייבויותיו - כולן או מקצתן, או ביצע את השירותים באופן שאינו לשביעות רצון הרשות או שלא בהתאם לדרישות והוראות הרשות.
- 3.6 ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.

תיאור הפרויקט והיקפו

.4

- 4.1 מערך השירות האזרחי כולל מעל - 19,000 מתנדבים. המתנדבים מקבלים פטור משירות צבאי או אינם נקראים לשירות צבאי כלל. הם מתנדבים בשירות הלאומי-אזרחי כחלופה לשירות צבאי בכדי לתרום למדינה ולחברה.
- 4.2 נכון לשנת 2024, הרכב המתנדבים באחוזים בשירות הלאומי-אזרחי הינו מגוון מאוד מכל חלקי האוכלוסיה לרבות מתנדבים מהחברה היהודית כללית (כ-10,000), וכן מתנדבים מהחברה החרדית (כ-1,300), מחברה הערבית והדרוזית (כ-5,500) ואוכלוסיות מיוחדות – נוער בסיכון, נוער במצוקה (כ-800) ואנשים עם מוגבלויות (כ-1,400).
- 4.3 המתנדבים מבצעים את השירות דרך 8 גופים מוכרים אשר זכו בהכרה מהשר ע"פ החוק (אליהם נוסף גוף מתפעל את השירות הלאומי-אזרחי במגזר החרדי), ביותר מ-800 גופים מפעילים, וכ-5,000 מקומות שירות ברחבי הארץ, בהם מבוצע השירות בפועל, כגון: משרדי ממשלה, עמותות, בתי חולים, בתי אבות, פנימיות, בתי ספר ועוד.
- 4.4 הרשות לשירות אזרחי משמשת כרגולטור האחראי על כל מערך השירות הלאומי-אזרחי ובמסגרת תפקידיה ובהתאם לחוק ולתקנות (כהגדרתם לעיל) קובעת כללים ונהלים ומוודאת את עמידת הגופים המוכרים בהם, ומבצעת, בין היתר, פיקוח ובקרה על כל המערכת – הן על הגופים המוכרים, הן על הגופים המפעילים והן על המתנדבים עצמם.
- 4.5 מטרת המכרז היא קבלת שירותי ביצוע סקרים בקרב המתנדבים, הסקרים יכללו סקרי שביעות רצון של המתנדבים מהשירות, הן מהגופים המוכרים, ממקומות ההתנדבות, מהליך המיונים, מתפקוד הרשות וכן סקרים לבוגרי השירות הלאומי וסקרים נוספים שיסייעו לה במשימות שונות ובכלל זה במשימת הפיקוח על המערכת. בחלק מהסקרים עובדת הרשות בשיתוף פעולה ובתיאום הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס). המציע הזוכה ישמש כזרוע מבצעת עבור הרשות.
- 4.6 השירות המבוקש מהספק הינו איסוף הנתונים וניתוחם, איסוף נתונים – פנייה לנדגמים כפי שנדרש, וכן קיום ראיונות עמם – והכל בטלפון ו/או בשטח, כולל בין היתר שימוש בשאלונים ממוחשבים, קיום ראיונות פנים מול פנים, והכל כפי שיוגדר ע"י הרשות. יובהר כי השירות

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- המבוקש מהזוכה אינו כולל מעורבות בנושא הסקר, אוכלוסיית הסקר, היקף המדגם או כל רכיב אחר הקשור לסקר שאינו ביצוע הסקרים, איסוף הנתונים וניתוחם.
- 4.7. נותן השירותים יהיה אחראי לכל ההיבטים המקצועיים והמנהלתיים הקשורים לביצוע סקרים בקרב המתנדבים, ובכלל זה יבצע נותן השירותים את הפעולות שלהלן:
- 4.7.1. הפצת שאלונים מקוונים בקרב אוכלוסיית המדגם.
 - 4.7.2. ביצוע סקרים טלפוניים בקרב אוכלוסיית המדגם.
 - 4.7.3. ביצוע ראיונות פנים אל פנים.
 - 4.7.4. ניתוח תוצאות השאלונים.
 - 4.7.5. הפקת דו"ח מסכם לסקר.
 - 4.7.6. שירותים נוספים לפי דרישות הרשות.
- יודגש כי כל סקר יוזמן בנפרד, ולכל סקר עשויים להיות מאפיינים שונים ודרישות שונות מנותן השירותים שאינן ביצוע הסקירה עצמה. כמו כן, במקרים מסויימים עשויה הרשות בעצמה ו/או בשיתוף עם הלמ"ס לבצע חלק מהשירותים באופן עצמאי ולא באמצעות נותן השירותים. אי לכך במסגרת הצעת המחיר למכרז זה יש להגיש הצעת מחיר נפרדת עבור כל רכיב ובכל מקרה התמורה תשולם על פי ביצוע בפועל.
- מובהר כי על הספק להעמיד מעטפת מנהלית ולוגיסטית מלאה, כלל השירותים יבוצעו ממתקני ומשרדי המציע ולא ממשרדי הרשות לשירות אזרחי, למעט פגישות עבודה וראיונות פנים אל פנים אשר ייתקיימו במשרדי הרשות או במיקום שתנחה הרשות, ככל שיידרש הספק לבצע ראיונות.
- 4.8. **היקף הפרויקט:**
- 4.8.1. כאמור, הרשות אינה מתחייבת להיקף עבודות ולכמות סקרים נקובה. במועד זה נערכת הרשות לביצוע סקר שביעות רצון מתנדבים מהגופים המוכרים – הסקר הינו סקר בו כ־10 שאלות (סקר לדוגמה מצורף בנספח א'3 למכרז זה), הספק יידרש לאסוף נתונים ממדגם מייצג מכל גוף מוכר וההערכה היא שעד 10% מהיקף המשרתים. ייתכן שבסקר זה עבודת ניתוח הנתונים תוזמן מהספק וייתכן שלא.
 - 4.8.2. **האמור לעיל מובא לידיעה בלבד ואינו מהווה משום התחייבות של הרשות להזמנת שירותים בהיקף מסוים ובכלל. כמו כן הרשות שומרת לעצמה את הזכות להרחיב או לצמצם את היקף הפרויקט או כל חלק מרכיביו, ובכלל זה להוסיף סקרים נוספים בעלי מאפיינים דומים, ובתנאי שהדבר לא יהווה לפי שיקול דעתה הבלעדי הכבדה בלתי סבירה על הספק.**
- 4.9. **בנספח א'1 – מפרט השירותים במכרז זה יובאו כלל הדרישות מהזוכה ביתר פירוט, והפרטים שבמפרט השירותים הם המחייבים את הספק שיזכה בביצוע השירותים.**

5. תנאי סף

רשאי להשתתף במכרז כל גוף שעומד במועד הגשת ההצעה בכל התנאים כמפורט להלן:

- 5.1. **תנאי סף מנהליים:**
- 5.1.1. המציע הוא גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי בישראל ו/או עוסק מורשה.
 - 5.1.2. המציע עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ומחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, כשהם תקפים.
 - 5.1.3. אין מניעה, לפי כל דין או הסכם שהמציע צד לו, להשתתפותו במכרז ואין, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הרשות, אפשרות כלשהי לקיומו של ניגוד עניינים, ישיר או

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

עקיף, בין ענייני המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה שלו ו/או הפועלים מטעמו, לבין ענייני הרשות ו/או מתן השירותים ונושאי ותוצאות הסקרים. ככל שקיים מצב, טרם ההתקשרות או שיתפתח במהלכה, שעשוי להוות ניגוד עניינים - על המציע להביא לידיעת הרשות באופן מיידי ולקבל הנחייתה.

הרשות רשאית לפסול מציעים שיעלה בהם חשש לניגוד עניינים כאמור, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

5.1.4 המציע יגיש תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות של המציע ושל בעלי השליטה ונושאי המשרה בו לגבי שבע השנים הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות - התצהיר יתייחס להרשעות פליליות בעבירות לפי חוק העונשין, חוק הגנת הפרטיות, וכן עבירות לפי חקיקה אחרת בהיבטי אלימות, הטרדה ושימוש אסור במידע וכן לסנקציות מינהליות/פליליות שהוטלו על ידי הרשות להגנת הפרטיות (רמ"ט).

5.2 תנאי סף מקצועיים:

5.2.1 למציע

5.2.1.1 על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע פרויקטי סקירה - שלושה פרויקטים

לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות, במסגרת התקשרות ישירה אחת של המציע עם מזמין עבודה **חיצוני**, אשר כללו כל אחד את התנאים הבאים באופן מצרפי:

א. הפרויקט ארך לפחות 2 חודשים רצופים.

ב. היקפו הכספי של הפרויקט עמד על לפחות 100,000 ₪ במצטבר לכל תקופת ההתקשרות.

ג. במסגרת הפרויקט התקבלו 40% השבה לפחות.

לעניין סעיף זה יוכר פרויקט בכל אמצעי תקשורת ואף כזה אשר במסגרתו נעשה שימוש במספר אמצעי תקשורת.

בנוסף על האמור בסעיף 5.2.1.1 על המציע להציג ניסיון בביצוע פרויקט סקירה (אחד לפחות) במהלך חמש השנים האחרונות, העומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 5.2.1.1, אשר במהלכו בוצעה סקירה באמצעות שאלון אינטרנטי או באמצעות שאלון טלפוני ובנוסף באמצעות שאלון פנים אל פנים. עבור החלק שבוצע פנים אל פנים יוכר פרויקט אשר:

- נמשך שבוע ברציפות לפחות.

- היקפו הכספי 30,000 ₪ במצטבר לפחות.

מובהר כי הניסיון המוצג במסגרת המענה לסעיף זה יוכל להיכלל במסגרת הפרוייקטים שצויינו במענה לסעיף 5.2.1.1.

5.2.2 למנהל הפרויקט המוצע

5.2.2.1 על מנהל הפרויקט המוצע להיות בעל תואר אקדמי ראשון לפחות בתחומי מדעים מדויקים ו/או מדעי החברה.

5.2.2.2 על מנהל הפרויקט המוצע להיות בעל ניסיון בביצוע פרויקטי סקירה (שלושה פרויקטים לפחות) במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

למועד האחרון להגשת ההצעות, אשר כללו כל אחד את התנאים הבאים באופן מצרפי:

- א. הפרויקט ארך לפחות 2 חודשים רצופים.
- ב. מספר הנסקרים בפרויקט היה לפחות 1,000 נסקרים במצטבר לכל תקופת ההתקשרות.
- ג. במסגרת הפרויקט התקבלו 50% השבה לפחות.

המזיע רשאי להציע מטעמו צוות שניסיונו נצבר בתקופת היותו שכיר תחת גוף אחר, קבלן משנה או עצמאי והוא לא נדרש להיות עובד המזיע בעת הגשת ההצעה.

לצורך בחינת עמידה בתנאי הסף לעיל - "סקירה" – פעולת תשאול וקבלת מידע שבוצעה למול בן אנוש בלבד (פעולה טכנית למול עצם דומם ו/או טכני ו/או מיחשובי בלבד, כגון: בדיקת מוני חשמל, בדיקת שעוני מים, בדיקת נתונים ממוחשבים וכיו"ב – לא תוכר).

מסמכים נדרשים ותנאי מסירת ההצעה

.6

כל מציע ימלא ויחתום על ידי בעל סמכות לחייב את המזיע, ויגיש לרשות עותק של הצעתו שיכלול את המסמכים והמידע שלהלן:

- 6.1. חוברת הצעה מלאה וחתומה כנדרש בסעיף 7 להלן.
- 6.2. טופס כתב הצעה, המצורף כנספח ב'1 למסמכי המכרז כשהוא חתום על-ידי נושא משרה המוסמך לחייב את המזיע ומאושר על ידי עו"ד כנדרש.
- 6.3. העתק תעודת עוסק מורשה והעתק של תעודת התאגדות (לפי העניין וסוג התאגדותו המשפטית של המזיע), לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.1.1 לעיל.
- 6.4. אם המזיע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור (חל"צ) יש לצרף אישור מהרשם הרלוונטי בדבר ניהול תקין לשנת 2024 או בדבר הגשת מסמכים, לפי העניין.
- 6.5. אם המזיע הוא תאגיד, יצורף בנוסף אישור עו"ד על היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המזיע בחתימתם.
- 6.6. אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, כשהוא תקף, להוכחת העמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.1.2 לעיל.
- 6.7. הצהרות בדבר עמידה בהוראות חוק שיוויין זכויות חתומה ע"י עו"ד (נספח ב'4).
- 6.8. תצהיר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום חתום ע"י עו"ד (נספח ב'5).
- 6.9. התחייבות ואישור המזיע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים חתומה ע"י עו"ד (נספח ב'6).
- 6.10. הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות חתומה ע"י עו"ד (נספח ב'7).
- 6.11. תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות בהתייחס להרשעות פליליות בעבירות לפי חוק העונשין, חוק הגנת הפרטיות, וכן עבירות לפי חקיקה אחרת בהיבטי אלימות, הטרדה ושימוש אסור במידע וכן לסנקציות מינהליות/פליליות שהוטלו על ידי הרשות להגנת הפרטיות חתום ע"י עו"ד (נספח ב'8).
- 6.12. **פירוט ניסיון המזיע - נספח ב'2**: לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף המפורט בסעיף 5.2.1 לעיל על המזיע לפרט על אודות ניסיונו בביצוע השירותים הנדרשים, תוך ציון היקף הפעילות ומאפייניה, שם הלקוח, שם איש הקשר ומספר הטלפון שלו כמפורט בחוברת ההצעה. הפרטים יסופקו בהתאם לנדרש בנספח ב'2 למסמכי המכרז. הניסיון יפורט ברשימה כרונולוגית מלאה של העבודות שבוצעו במהלך שנות הניסיון.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 6.13. **פירוט ניסיון מנהל הפרויקט המוצע - נספח ב'3**: לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף המפורט בסעיף 5.2.2 לעיל על המציע לפרט על אודות ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע המיועד מטעמו, תוך ציון היקף הפעילויות ומאפייניהן, שם הלקוח, שם איש הקשר ומספר הטלפון שלו כמפורט בחוברת ההצעה. הפרטים יסופקו בהתאם לנדרש בנספח ב'3 למסמכי המכרז. הניסיון יפורט ברשימה כרונולוגית מלאה של העבודות שבוצעו במהלך שנות הניסיון.
- 6.14. **מסמכים נוספים מנהל הפרויקט המוצע**: על המציע לצרף בסופו של נספח ב'3 קורות חיים ומסמכים המעידים על הכשרתו וניסיונו המקצועי של מנהל הפרויקט המוצע. במידה והמציע מציג מנהל פרויקט שאינו מועסק אצלו בעת הגשת ההצעה, יש לצרף הסכם התקשרות או העסקה מותנה.
- 6.15. מסמך מפורט המתאר את שיטת העבודה המוצעת לפיה מתכנן המציע לבצע את השירותים נשואי המכרז. המסמך יתייחס לכל התחומים המרכיבים את ביצועו הכולל של הפרויקט. המסמך יוגש בצמוד ליתר מסמכי ההצעה, בעותק אחד קשיח שיצורף לכל אחד מעותקי ההצעה הקשיחים וכן עותק אלקטרוני – ב-WORD/PDF בלבד. תכנית העבודה שתוגש תנוקד במסגרת בחינת האיכות בשלב הראיונות. מודגש שניתן להגיש מסמך זה במסגרת הראיון, אין הכרח להגישו כבר במסגרת הגשת ההצעה.
- 6.16. נספח הצעת המחיר חתום (נספח ב'9). מובהר כי הצעת המחיר תמולא ותחתם ע"י מורשה החתימה מטעם המציע ותצורף במעטפה סגורה ונפרדת.
- 6.17. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 6.18. רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה, על פי האמור בסעיף 13 להלן.
- 6.19. **הרשות רשאית לפסול הצעות אשר לא יצורפו אליהם המסמכים הנ"ל**. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לועדת המכרזים הסמכות להורות על השלמת מסמכים חסרים ו/או לדרוש המצאת מסמכים נוספים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

7. מבנה ותכולת ההצעה ואופן הגשתה

- 7.1. ההצעה למכרז תוגש על גבי חוברת ההצעה המצורפת כחלק ב'. בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים של המציע. חובה למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה. הצעה חלקית למכרז או במתכונת שונה מהטבלאות המצורפות לחוברת ההצעה עלולה שלא להיבדק ואף להיפסל על הסף.
- 7.2. הצעות למכרז תוגשנה בשפה העברית. כמו כן כל הנספחים, אישורים, תעודות וכל פרט הנדרש במכרז יוצגו אך ורק בשפה העברית. ככל שמסמך המקור אינו בעברית, יש לצרף תרגום מאושר ע"י עו"ד ביחס לתקפות התרגום.
- 7.3. **הנחיות להגשת ההצעות במכרז**:
- 7.3.1 הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "דף המכרז"), דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המזמין בדף המכרז.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 7.3.2 קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז, יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין להגיש שאלות הבהרה והערות או שמעוניין להגיש את הצעתו במכרז, נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת שאלות והצעות" בדף המכרז, על מנת לעבור למערכת.
- 7.3.3 הליך הגשת ההצעות במערכת כולל שני שלבים:
- 7.3.3.1 הזדהות של מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הלאומית.
- 7.3.3.2 הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.
- 7.3.4 פעולות במערכת ההזדהות
- 7.3.4.1 מגיש הצעה, אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש להירשם למערכת ולאחר השלמת תהליך ההרשמה, לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 7.3.4.2 מגיש הצעה, אשר רשום למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 7.3.4.3 בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הלאומית, או בתהליך ההזדהות, יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).
- 7.3.4.4 פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים בקישור זה.
- 7.3.4.5 לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.
- 7.3.5 פעולות במערכת יהלום
- 7.3.5.1 מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שיש לו הערות, יוכל לבצע זאת כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה והערות, באמצעות לחיצה על כפתור "להגשת שאלות והצעות". המציע ימלא עבור כל שאלה את מספר הפרק/נספח ואת מספר הסעיף.
- 7.3.5.2 במסגרת הגשת ההצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שתופענה במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.
- 7.3.5.3 לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת, תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" והמציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלית של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם באמצעות הדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.
- 7.3.5.4 מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.
- 7.3.5.5 במקרה שבו לאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), **הצעות שהיו בתיבה תבוטלנה** ותעבורנה למצב טיוטה. מציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים, **יידרש להגיש הצעה מחדש**.
- 7.3.5.6 לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 7.3.5.7. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:
- א. ניתן לעלות עד 10 קבצים, כאשר גודל מקסימאלי של כל קובץ הוא עד 15MB.
- ב. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-Time out).
- ג. מגבלות טכניות נוספות - על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף, לרשותו של מגיש הצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע בהגשת הצעות בהצלחה.
- 7.3.5.8. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה, ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 בכתובת הדואר האלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצ'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>
- בפנייה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמקרה הצורך לצרף צילומי מסך.
- זמן ההמתנה מרגע משלוח הפנייה ועד לחזרת נציג שירות, לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.
- מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר תתקבלנה בזמן קצר מ-4 שעות, מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז, לוקח על עצמו סיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית או לענות על שאלתו.**
- 7.3.6 **מציע במכרז נושא באחריות הבלעדית להגשת הצעה לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.**
- על המציע לקחת בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת ההצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות, אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לתרחיש כאמור ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.**
- למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות, סמוך למועד האחרון להגשת ההצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.
- 7.4. כל המסמכים המצורפים לתנאי המכרז, וכן כל שינוי או הבהרה שניתנו או שיינתנו על ידי הרשות, יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי ומתנאי המכרז.
- 7.5. **בהגשת הצעתו מביע המציע את הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז.**
- 7.6. הרשות לא תישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו. הרשות רשאית לבטל את המכרז כולו או חלק ממנו וכן לשנותו ולעדכנו (לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו) בכל עת לפי שקול דעתה ומבלי שיהיה עליה לפצות או לשפות את המציע בגין הוצאותיו או נזקיו.
- 7.7. כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא בקשר להשתתפות במכרז לא תוחזר בכל מקרה. למען הסר כל ספק מובהר כי למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי ו/או תשלום ו/או השתתפות מהרשות, או מכל גורם מטעמה (לרבות מי מעובדיה, שלוחיה או נציגיה) על כל נזק ו/או הוצאה

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

שיישא המציע ו/או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם ההצעה, קיומו של המכרז, הפסקתו, שינוי תנאיו או ביטולו.

הצעת מחיר

.8

- 8.1 טרם בחינת סעיף זה על המציע ללמוד בעיון את דרישות מפרט השירותים, לשם הבנה לעומק של מהות הפרויקט והשירותים הנדרשים. הבנה זו נדרשת לשם הכנת הצעת מחיר.
- 8.2 על המציע לנקוב במחיר **כולל מע"מ** עבור הרכיבים הבאים:
- 8.2.1 הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות עד 1,000 שאלונים.
- 8.2.2 הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות עד 1,000 שאלונים.
- 8.2.3 הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות מעל 1,000 שאלונים.
- 8.2.4 הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות מעל 1,000 שאלונים.
- 8.2.5 מחיר לביצוע שאלון טלפוני אחד מלא של עד 15 שאלות.
- 8.2.6 מחיר לביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של עד 30 דקות.
- 8.2.7 מחיר לביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של מעל 30 דקות.
- 8.2.8 ניתוח שאלון פנים אל פנים אחד.
- 8.2.9 ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות עד 1,000 שאלונים.
- 8.2.10 ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות – מחיר לשאלון אחד מעל 1,000 שאלונים.
- 8.2.11 ניתוח תוצאות שאלון אחד 16-30 שאלות – מחיר לשאלון אחד בכמות עד 1,000 שאלונים.
- 8.2.12 ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 16-30 שאלות – מחיר לשאלון אחד מעל 1,000 שאלונים.
- 8.2.13 הפקת דו"ח מסכם לסקר.
- 8.2.14 מחיר שעת ייעוץ בנושאי סקרים, מדגמים, ניתוח נתונים וכו'. יש לנקוב במחיר שלא יעלה על תעריף יועץ 3 מהתעריף המרבי על פי הודעת החשב הכללי ה-8.1.1.1 – תעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים - תעריפי יועצים לניהול שבסעיף 3 להודעה. את ההודעה ניתן לקרוא בקישור הבא: <https://takam.mof.gov.il/document/H.8.1.1>.
- 8.3 **הרשות רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט לפסול הצעה שלא תעמוד בדרישות הנ"ל.**
- 8.4 המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.
- 8.5 תשומת לב המציעים להודעת רשות המיסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אותה ניתן לקרוא בקישור הבא:
- https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/income-tax-represent-info-2018-01-19/he/IncomeTax_IncomeTaxRepresentInfo_meyatzgim_180118_1_acc.pdf

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

על מציע הסבור כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, להצהיר על כך במסגרת ההצעה בנספח ב'1.

בחירת ההצעה הזוכה

9.

- 9.1. ההצעות יובאו בפני ועדת המכרזים.
- 9.2. תהליך הבחינה של ההצעות והערכתן ייעשה בארבעה שלבים :
- 9.2.1. **שלב א'**: בדיקת תנאי הסף. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף תיפסל.
- 9.2.2. **שלב ב'**: בדיקת איכות ההצעות וקביעת ציוני האיכות.
- 9.2.3. **שלב ג'**: חישוב ציוני המחיר.
- 9.2.4. **שלב ד'**: חישוב הציון הכולל (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות.
- 9.3. ציון ההצעות ישוקלל מציון האיכות וציון המחיר, לפי משקלות אלו :
- 9.3.1. **בגין איכות – 20%**
- 9.3.2. **בגין מחיר – 80%**
- 9.4. לצורך בדיקת ציוני האיכות תמנה הרשות צוות בדיקה אשר רשאי, בין היתר, לבקר במקומות להם סיפק או מספק המציע שירותים לברר ולבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון. צוות הבדיקה של הרשות יתן ציונים לכל הצעה כמפורט בסעיף 9.6 להלן. הרשות רשאית להורות לצוות הבדיקה לבצע בדיקה, כאמור לעיל, באופן מלא או חלקי, אצל כל המציעים או חלקם, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליה חובת ההנמקה.
- 9.5. **שלב א': עמידה בתנאי הסף**
- 9.5.1. בדיקה האם ההצעה עומדת בתנאי הסף שנקבעו בסעיף 5 לעיל. הצעה שלא תעמוד **בכל** תנאי הסף – תיפסל.
- 9.5.2. בנוסף לתנאי הסף, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לעשות למציע בדיקות ביטחוניות וכלכליות, כפי שתמצא לנכון. אי-עמידה בבדיקות אלה, על פי שיקול דעת הרשות, עלולה לפסול את המציע.
- 9.6. **שלב ב': בדיקת איכות ההצעות (20%)**
- מציע שעמד בכל תנאי הסף, יעבור לשלב בדיקת האיכות, המורכבת מהפרמטרים שלהלן :

ניקוד מקסימאלי	פרמטר איכות	הגורם הנבחן
40	ניסיון המציע ראה סעיף 9.6.1 להלן.	המציע
40	ניסיון והשכלת מנהל הפרויקט המוצע ראה סעיף 9.6.2 להלן.	מנהל הפרויקט המוצע
20	ראיון, הצגת תוכנית העבודה והתרשמות כללית ראה סעיף 9.6.3 להלן.	ראיון
100		סה"כ ניקוד איכות

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

ניסיון המציע (40 נק'):

9.6.1

9.6.1.1. ייבחן ניסיונו של המציע בביצוע הפעילות כנדרש בסעיף 5.2.1.1 לעיל

במהלך חמש השנים האחרונות. על כל פרויקט העומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 5.2.1.1 מעבר לנדרש בתנאי הסף (- שלושה פרויקטים לפחות) יקבל המציע 5 נקודות.

הניקוד המקסימאלי בסעיף זה הוא 25 נקודות (עבור חמישה פרויקטים נוספים ובסה"כ שמונה פרויקטים כולל הנדרש לצורך עמידה בתנאי הסף).

9.6.1.2. ייבחן ניסיונו של המציע בביצוע הפעילות כנדרש בסעיף 5.2.1.2 לעיל

במהלך חמש השנים האחרונות. על כל פרויקט העומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 5.2.1.2 מעבר לנדרש בתנאי הסף (אחד לפחות) יקבל המציע 3 נקודות.

הניקוד המקסימאלי בסעיף זה הוא 15 נקודות (עבור חמישה פרויקטים נוספים ובסה"כ שישה פרויקטים כולל הנדרש לצורך עמידה בתנאי הסף).

מובהר כי הניסיון המוצג במסגרת המענה לסעיף זה יוכל להיכלל במסגרת הפרוייקטים שצויינו במענה לסעיף 9.6.1.1.

הניקוד המקסימאלי בסעיף זה הוא 40 נק'.

ניסיון מנהל הפרוייקט המוצע (40 נק'):

9.6.2

9.6.2.1. תיבחן השכלתו של מנהל הפרוייקט המוצע, מנהל פרויקט מוצע אשר הוא

בעל תואר שני לפחות בסטטיסטיקה/מדעי הנתונים / כלכלה / מתמטיקה / אקטואריה יקבל 10 נק'.

9.6.2.2. ייבחן ניסיונו של מנהל הפרוייקט המוצע בביצוע הפעילות כנדרש בסעיף

5.2.2.2 לעיל במהלך חמש השנים האחרונות. על כל פרויקט העומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 5.2.2.2 מעבר לנדרש בתנאי הסף (שלושה פרויקטים לפחות) יקבל המציע 5 נקודות.

הניקוד המקסימאלי בסעיף זה הוא 30 נקודות (עבור שישה פרויקטים נוספים ובסה"כ תשעה פרויקטים כולל הנדרש לצורך עמידה בתנאי הסף).

הניקוד המקסימאלי בסעיף זה הוא 40 נק'.

ראיון (20 נק'):

9.6.3

מובהר כי הרשות אינה מתחייבת לזמן את כל המציעים שעמוד בתנאי הסף לראיון, והינה רשאית לזמן לראיון את 5 המציעים שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר בלבד.

9.6.3.1. ייערך ראיון למציעים וכן למנהלי הפרוייקט המוצעים מטעמם.

9.6.3.2. נוכחות נציג המציע ומנהל הפרוייקט המוצע היא חובה ואי הגעתם עלולה

להביא לפסילת ההצעה או להפחתת ניקוד משמעותית (ניתן להביא לראיון גורמים נוספים אשר יהיו מעורבים בביצוע הפרוייקט מטעם המציע אם יזכה במכרז).

9.6.3.3. מועד הראיון יתואם עם המציע, אך על המציעים להביא בחשבון כי ייתכן

והראיון יזומן בהתראה קצרה.

9.6.3.4. הראיון יתבצע באופן מקוון.

9.6.3.5. בראיון יבחנו המציע ומנהל הפרוייקט בנושאים הבאים:

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- א. הבנת השירותים הנדרשים במכרז זה – 40% ;
- ב. ניסיון והיכרות עם פעילות משרדי הממשלה ועבודה עם המגזר הציבורי – 20% ;
- ג. תוכנית העבודה המוצעת לביצוע של:
1. סקר מקוון ;
 2. סקר טלפוני ;
 3. סקר פרונטלי ;
 4. ניתוח נתונים – יש להראות דוח לדוגמה.
- (על המציע יהיה להעביר פרזנטציה במסגרת הראיון בה יציג את תוכנית העבודה) – 40%

9.6.4 רק הצעות בעלות ציון איכות של 70 נק' לפחות יעברו לשלב הבא. עם זאת, במקרה שלא התקבלו לפחות 2 הצעות שעוברות את סף האיכות הנ"ל, רשאית הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להעביר לשלב הבא גם הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ-70 נק'.

9.7 שלב ג': חישוב ציון המחיר (80%)

- 9.7.1 עבור הצעות שעמדו בסף האיכות הנ"ל יחושב ציון מחיר כמפורט בזאת.
- 9.7.2 המציע ינקוב במחירים המבוקשים על ידו עבור ביצוע השירותים בהתאם למפורט בנספח ב'9. הסכום המחושב ל"ציון המחיר" יהיה סכום מכפלת המחיר הסופי המוצע, **כולל מע"מ** במשקלו כפי שיצויין בטופס הצעת המחיר.
- 9.7.3 הצעת המחיר הכוללת של המציע תחושב ע"פ מכפלת המחיר שהוצע עבור כל רכיב במשקלו כמפורט בהצעת מחיר (נספח ב'9).
- 9.7.4 ציון המחיר יתקבל על-ידי נרמול של הצעות המחיר, דהיינו על-ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר מבין ההצעות שעמדו בתנאי הסף כאמור, במחיר ההצעה הנבחנת, והכפלת התוצאה ב- 100. באופן שכזה יתקבל ציון 100 (מקסימאלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ-100 להצעות האחרות.
- 9.7.5 החישוב יבוצע בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$$P = \frac{\text{עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות}}{\text{עלות להשוואה של ההצעה הנבדקת}} \times 100$$

9.8 שלב ד': חישוב הציון הכולל (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

- 9.8.1 הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 9.6) וציון המחיר (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 9.7 לעיל), עבור כל אחת מההצעות בנפרד, בהתאם לנוסחת החישוב להלן:

$$\text{ציון כולל} = (0.2 \times \text{ציון איכות}) + (0.8 \times \text{ציון מחיר})$$

המציע שיקבל את הציון הכולל הגבוה ביותר, ידורג ראשון. המציע שיקבל את הציון השני הגבוה ביותר ידורג שני, וכן הלאה.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 9.8.2 אם לאחר שקלול התוצאות, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה ואחת מן ההצעות היא "עסק בשליטת אישה", כהגדרתו בסעיף 6.17 לעיל, תיבחר ההצעה האמורה כהצעה הזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- 9.8.3 ועדת המכרזים רשאית לדרג מציעים נוספים, מלבד בחירת הזוכים, ולקבוע כי במקרה שאחד (או יותר) מהזוכים לא יעמוד בתנאי כלשהו או לא יתקשר מאיזו סיבה שהיא עם הרשות, יבוא במקומו המציע הבא בדירוג המציעים.
- 9.8.4 על אף האמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית שלא לבחור באף אחת מן ההצעות, וכן שלא לבחור בהצעה שזכתה לציון המשוקלל הגבוה ביותר, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי, בפרט, אך לא רק, בשל חשש כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע כד שהמציע עלול שלא לעמוד בהתחייבויותיו לרשות, הכול לפי שיקול דעת הרשות. כן רשאית היא להתנות את הזכייה בתנאים ללא חובת הנמקה. במיוחד אין הרשות מתחייבת לקבל הצעה כלשהי אם על-ידי קבלתה היא עלולה לחרוג מהסכום המאושר בתקציב הרשות או מהאומדן שעשתה (ככל שיעשה אומדן שכזה).

10. דיון עם המשתתפים, תיקון הצעות וקיום משא ומתן

- 10.1 ההצעות תבחנה על פי המידע אשר יועבר על ידי המציעים. על מנת שההצעות יקבלו את המשקל הראוי להן, המציעים נדרשים לתת פירוט נרחב של הנתונים בהצעתם. עם זאת ועדת המכרזים, או מי שהיא תקבע מטעמה, רשאים לדרוש השלמות ו/או לקבל הבהרות מהמציעים, על פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 10.2 ועדת המכרזים, או מי שהיא תקבע מטעמה, רשאים, לפי שיקול דעתם, לבקש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם, אם נמצא כי נפלו בהן פגמים טכניים, בין בשלב אחד ובין במספר שלבים.
- 10.3 לאחר קביעת הזוכה, רשאית הרשות לנהל משא ומתן עמו במטרה לשפר או לתקן את הצעתו.
- 10.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאי הזוכה במכרז, לאחר זכייתו ואף לאחר החתימה על ההסכם עמו, להציע שינויים או שיפורים ביחס להצעתו או ההסכם, אשר להערכתו יוזילו את השירותים ויובילו להפחתת המחיר הנדרש על ידו. חברי ועדת המכרזים או הרשות אינן חייבות לבחון או לדון בהצעה כאמור, וכן רשאיות הן לדחות הצעה כאמור ללא מתן כל הנמקה, או להתנות את הסכמתן בכל תנאי שיראה להן.

11. הבהרות שינויים ותיקון פגמים

- הליך פניית המציעים בשאלות הבהרה הנוגעות למכרז ואופן קבלת המענה מהרשות הם כדלהלן:
- 11.1 על המציע לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המציע אי בהירויות, סתירות, אי התאמות בין מסמכי המכרז, או לא יבין המציע פרט כלשהו מהכתוב במכרז, עליו לפנות לרשות ולפרט על כך בכתב מבעוד מועד.
- 11.2 מציע אשר לא יפנה לקבלת הבהרות בתוך המועד האמור, יהיה מנוע מלטעון בעתיד כל טענה בדבר אי בהירות, סתירה אי התאמה או אי הבנה כאמור.
- 11.3 פרוטוקול מענה לשאלות שיגיעו עד המועד הנ"ל יפורסם באתר האינטרנט של הרשות לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. הפרוטוקול יחייב את הספקים וייחשב כחלק ממסמכי המכרז.
- 11.4 **באחריות המציעים להתעדכן במענה לשאלות/מסמך הבהרות.**

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 11.5. כל תשובה של הרשות או מי שהוסמך לצורך כך, שלא תינתן בכתב, לא תיצור בסיס לטענת השתק או מניעות.
- 11.6. עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המציע כי ראה ובדק את כל מסמכי המכרז ואת כל הנתונים הרלבנטיים מכל סוג ומין שהוא, כי הייתה לו הזדמנות לקבל כל הבהרה או הסבר לצורך הגשת הצעתו וכי הגיש את הצעתו על בסיס זה ולא יהיו לו טענות בכל הנוגע לנוסח המכרז ותנאיו. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.
- 11.7. למען הסר ספק, בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז או בהם, הפרשנות שתקבע הרשות תהא הפרשנות המחייבת. למציע לא תהא כל טענה או תביעה הנובעת מאי בהירות או סתירה במסמכי המכרז או בגין הפרשנות שבחרה הרשות. ככלל, כל סתירה, אי התאמה או אי בהירות תפורש באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות הרשות.
- 11.8. המציע לא יוסיף, יתנה או ישנה מתנאי מסמכי המכרז. במידה ועל אף האמור, התגלה פגם בהצעת המציע לרבות תוספת, חוסר, שינוי או הסתייגות בין בגוף המסמכים בין במסמכים נלווים ובין בדרך אחרת, תנהג ועדת המכרזים בהתאם לשיקול דעתה המוחלט, והיא רשאית, בין היתר, לפסול את ההצעה או להתעלם מכל שינוי, תוספת או הסתייגות כאמור ולראותם כאילו לא נעשו.
- 11.9. בהגשת הצעתו מסכים המציע לכך שהרשות תהיה רשאית, אך לא חייבת, לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו, או אף לאפשר למציע להותירה כפי שהיא. הכול לפי שיקול דעתה המוחלט של הרשות, בדרך ובתנאים שתקבע.

12. גילוי מידע

- 12.1. ועדת המכרזים או מי שהיא תורה עליו, רשאית לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעלי עניין בו, וכן כל מידע אחר שלדעתם יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור לוועדת המכרזים את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון, רשאית ועדת המכרזים שלא לדון בהצעתו או לפסולה. זכה המציע, ולאחר מכן התברר לרשות כי הוא נמנע מלמסור מידע נכון ו/או מסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאית הרשות לבטל את זכייתו מעיקרא מבלי שהמציע יהא זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו.
- 12.2. ועדת המכרזים רשאית לדרוש ממציע מידע כאמור גם לגבי כל בעל עניין בו ולגבי כל גורם אחר שיש לו, במישרין או בעקיפין, לרבות באמצעות אדם או תאגיד אחר, אמצעי שליטה במציע.
- 12.3. ועדת המכרזים והרשות שומרות לעצמן את הזכות לוודא ממקורותיהן אמיתות מידע שימסור המציע. בהגשת הבקשה יראו את המציע ואת כל בעלי העניין בו כמסכימים לכך שוועדת המכרזים והרשות יקבלו לגביהם מידע הקשור למכרז, מרשויות המדינה.
- 12.4. המציע חייב לעדכן את ועדת המכרזים ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר לוועדת המכרזים או לרשות.
- 12.5. ועדת המכרזים רשאית לקבוע הסדרי סודיות מיוחדים, בין ככלל ובין לגבי נושאים מסוימים, אם תבוא בקשה כזאת מצד מציע, אולם היא לא חייבת לעשות כן.

13. עיון בהצעת הזוכה

- 13.1. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 13.2. מציע המבקש שלא לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי המפורט במסגרת הצעתו, נדרש לציין אלו סעיפים הוא מבקש למנוע מלחשוף בפני מציעים שלא זכו במכרז ונימוק למניעת החשיפה, **וכן לצרף עותק דיגיטלי נוסף מושחר (אי צירוף עותק מושחר יגרום להצגת ההצעה המלאה, במקרה של מימוש זכות העיון ע"י מציע אחר).** כל זאת, למעט עלויות וסעיפים הנוגעים להוכחת עמידה בדרישות הסף או דרישות מהותיות של המכרז – אשר יומצאו לשאר המציעים לפי בקשה אף מבלי שתישלח למציע הודעה. יובהר כי הסמכות להחליט בדבר חיסיון / חשיפה של מידע כאמור, נתונה בידי ועדת המכרזים בלבד.
- 13.3. מציע אשר מבקש חיסיון לפרטים בהצעתו הוא יהיה מנוע מלדרוש עיון בפרטים אלו בהצעה הזוכה.
- 13.4. בכל מקרה ההחלטה בדבר חשיפה או חיסיון של חלקים בהצעה הינה בסמכותה של ועדת המכרזים אשר רשאית לחשוף גם חלקים שצינו לעיל כחסויים.
- 13.5. עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תיאום מראש עם מזכירת הוועדה.

14. זכויות הרשות

- 14.1. הרשות רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת הרשות מונעת מלהעריך את ההצעה כדבעי ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במפרט ו/או בהסכם. ועדת המכרזים תפסול הצעה תכסיסנית, הצעה שאינה מבוססת על בסיס כלכלי מוצק וברור, הצעה הלוקה בחוסר תום-לב או באי-ניקיון כפיים, וכן הצעה הכוללת מידע שאינו נכון
- 14.2. הרשות רשאית להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או העבודה או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתה, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 14.3. הרשות לא מתחייבת לסיים הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת.
- 14.4. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקיים מו"מ עם כל אחד מן המציעים, לרבות לגבי המחירים המוצעים ולגבי יתר התנאים.
- 14.5. ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון הרשות מבחינת מחיר ההצעה, רשאית הרשות לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל החברות שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם הרשות ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.
- 14.6. מציע שזכה בעבר במכרז של הרשות או שלרשות היכרות אחרת עמו או מידע לגביו, יילקח בחשבון, כאחד מהשיקולים המכריעים, אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים ואיכות העבודות ורמת השירות.
- 14.7. הרשות רשאית לקבוע מספר זוכים במכרז ולחלק ביניהם את העבודה.

15. התחייבויות ופעילויות הנדרשות מהזוכה במכרז

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 15.1. עם הזוכה ייחתם הסכם בנוסח ההסכם הרצ"ב כחלק ג', בתוספת דרישות ותנאים שיתואמו בין הצדדים ובלבד שאין בהם כדי לחרוג מהותית מהוראות מכרז זה, או להטיל על הרשות חיובים נוספים מעבר להצעת הזוכה.
- 15.2. לתשומת לב המציעים הזוכים: על המציעים הזוכים לחתום על הסכם ההתקשרות לרבות המצאת אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח וערבות דיגיטלית תוך 21 מיום שנמסר להם ההסכם לחתימה.
- 15.3. לא חתמו המציעים הזוכים על הסכם ההתקשרות כולל המצאת המסמכים וערבות כאמור לעיל, יהיה הרשות רשאית לבטל את זכייתם.
- 15.4. במסגרת זו ימציא הספק אישור שהוא רשום בפורטל הספקים הממשלתי.
- 15.5. אם הצהיר על כך במסגרת הצעתו, עליו להגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות. ככל שהמציע המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל המציע להצהיר על כך בפני המזמין, ולהגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.
- 15.6. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

בברכה,

מוטי אלמליח

יו"ר ועדת מכרזים

הרשות לשירות אזרחי

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
נספח א'1 – מפרט השירותים

1. תפקידי הספק בביצוע העבודה

- 1.1.1 כללי**
- 1.1.1 הרשות מבקשת להפעיל את הפרויקט באמצעות ספק.
- 1.1.2 הספק יפעיל את כל התהליכים הנדרשים במכרז זה בשלמותם.
- 1.1.3 **הספק מחויב לתת את מלוא השרות המוגדר במכרז זה מהיום שיקבע בהסכם כיום תחילת ההתקשרות. יודגש כי ייתכן ובמסגרת הזמנת עבודה לביצעו סקר מסוים תוגדר תקופת התקשרות ספציפית עבור אותה עבודה.**
- 1.1.4 **כל שינוי בשיטת העבודה המוצגת במסמכי המכרז דורש אישור בכתב מנציג הרשות.**

1.2 ניירת ומסמכים

הספק הזוכה במכרז זה מנוע מלהשתמש בלוגו שלו על גבי ניירת הנוגעת למכרז זה. מבנה כותרת המסמכים תהיה במתכונת הבאה:

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
הפרויקט מבוצע על ידי _____
הפרויקט מבוצע עבור הרשות לשירות אזרחי.

1.3 אבטחת מידע

- 1.3.1 למסמך זה מצורף נספח א'2 – הנחיות אבטחת מידע. נושא זה מהותי ביותר עבור הרשות.
- 1.3.2 דרישות אלו יחייבו את הספק במלואן.
- 1.3.3 סטייה מנהלי אבטחת מידע עשויה להביא לביטול זכייה של ספק בביצוע עבודות עבור הרשות ואף להפעלת קנס כנגד המציע.

1.4 השירותים הנדרשים

- 1.4.1 תפקיד הספק לפי מכרז זה הינו פנייה לנדגמים למילוי שאלונים, קבלת תשובות וניתוח של התשובות לפי דרישות הרשות, וכחלק מכך איתור נדגמים, קיום ראיונות ועוד, וזאת תוך העסקת אנשים מתאימים לצורך כך וניהולם ובתיאום שוטף מול נציגי הרשות ובהתאם להנחיותיהם.
- 1.4.2 **דגשים לאופן ביצוע השירותים:**
- 1.4.2.1 הספק יספק את השירות בשטח מחוץ לחצרי הרשות (למעט בעת קיום ראיונות פנים אל פנים כפי שיפורט בהמשך);
- 1.4.2.2 הספק יספק את המקום, התשתית, עמדות הסוקרים, לרבות השולחנות, הטלפונים, המרכזייה והמחשבים וכדומה;
- 1.4.2.3 הרשות רשאית לקבוע תנאי סף לאנשי צוות / עובדים נוספים מטעם הספק לטובת ביצוע פרויקט (כגון תנאי סף לסוקרים), בהתאם למאפייניו של הפרויקט המסוים ומהותו.

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 1.4.2.4. עובדי הספק מנועים מלשבת במשרדי הרשות ו/או להשתמש בצידוד ובאמצעים של הרשות אלא אם נדרשו לכך על ידי הרשות במסגרת סקר או ראיון מסוים וכן לפגישות עבודה עם עובדי הרשות.
- 1.4.2.5. כל פעולות גיוס כח האדם, הכשרתו, העסקתו והפעלתו יהיו באחריות הספק ועל חשבונו בלבד. כמו כן, על הספק להפעיל מערכת כח אדם ומערכת שכר עבור עובדיו, בהיותו המעסיק הישיר והבלעדי של עובדים אלו.
- 1.4.2.6. כל תקשורת שהיא של הספק או מי מטעמו עם נדגמים תיעשה באמצעות אמצעי התקשורת שייקבעו על ידי הרשות ועל פי הנחיות הרשות בלבד.

1.5. הדרכות

- 1.5.1. הספק יעביר הדרכות לעובדיו טרם תחילת עבודתם בפרויקט.
- 1.5.2. עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ייתכן ונציג הרשות יהיה נוכח בהדרכות המועברות מטעם הספק;
- 1.5.3. בין מטרות ההדרכה – העלאת איכות הנתונים הנאספים ומהימנותם, מתן הנחיות לאופן פנייה ותקשורת מול הנדגם, הסבר על השימושים המותרים במידע שיימסר על ידי הרשות לצורך קבלת השירות והמידע שייאסף על ידי הספק ועובדיו וכן מתן הסברים להפנמת עקרונות הגנת המידע האישי;
- 1.5.4. יודגש כי ההדרכות ייכללו בין היתר התייחסות מספקת להיבטי שמירת הסודיות ולהתנהלות ייצוגית.

1.6. פנייה לנדגמים למילוי שאלונים

- 1.6.1. על הספק להיות ערוך לפנות לנדגמים למילוי שאלונים בהתאם ללוחות הזמנים ולמסגרות הדגימה שתיקבע הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 1.6.2. **בנוסף, על הספק להיות מסוגל לבצע את השירות בהתאם למהות הסקר והנדגמים, ובכלל זה:**
- 1.6.2.1. ביצוע השירות במסגרת סקרים טלפוניים במדגם מייצג של האוכלוסייה מרשימות שיועברו ע"י הרשות.
- 1.6.2.2. יכולת איסוף משולבת של מספר משתנים.
- 1.6.2.3. ביצוע סקרים בחתך פילוחים מגזריים.
- 1.6.2.4. יכולת תשאול וראיון בשפות עברית, אנגלית, וערבית, ברמת שפת אם.
- 1.6.2.5. יכולת לתיאום מועדים למילוי שאלון טלפוני (אפשרי גם באמצעות sms).
- 1.6.2.6. יכולת הפצת שאלונים מקוונים לנדגמים.
- 1.6.3. יודגש כי במקרה של סרבנות מצד נדגמים להשיב לשאלוני הרשות, על הספק ליידיע את הרשות על כך ולפעול בהתאם להנחיותיה.

1.7. יכולת שירותי סקירה טלפוניים:

- 1.7.1. הספק יעמיד אתר בו ינוהל מוקד טלפוני לטובת מילוי שאלונים באמצעות הטלפון. כל ההוצאות הנלוות למוקד הטלפוני יחולו על הספק.
- 1.7.2. האתר שישמש את המוקד הטלפוני יהיה מאובטח 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע, על מנת לשמור על חיסיון החומרים המצויים באתר. האתר יכלול מצלמות המקיפות את המוקד, דלת ביטחון,

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- מוקד אזעקה. תותקן מערכת בקרת כניסה. לצורך עבודה מנהלית המתבצעת בנייר, בהם מידע אישי על נדגמים, יעמיד הספק כספות פיזיות לצורך אחסנת חומרים אלו.
- 1.7.3 מחשבים בכל אחת מהעמדות.
- 1.7.4 יכולת הקלטה של השיחות.
- 1.7.5 מערכות מידע תומכות.
- 1.7.6 העמדת מוקד לטובת פניות/תלונות מהשטח הכולל הקלטה רציפה והאזנה.
- 1.8 יכולות לביצוע שירותי סקירה בשטח:**
- 1.8.1 ביצוע ראיונות פנים אל פנים בשטח (בחצרי הרשות).
- 1.8.2 על הספק לספק סוקרים בעלי יכולת תשאול וראיון בשפות עברית, אנגלית, וערבית, ברמת שפת אם.
- 1.8.3 על הספק להיות ערוך לביצוע ראיונות (שאלונים ממוחשבים) באמצעות מחשבים ניידים/טאבלטים לקליטת התשובות.
- 1.9 מערכת לניהול סקרים**
- 1.9.1 הספק ישתמש לצורך ביצוע הסקרים במסגרת מכרז זה במערכת ממוחשבת לניהול סקרים. המערכת תהא בבעלות המציע.
- 1.9.2 המערכת לניהול סקרים תאפשר מעקב אחר התקדמות מילוי השאלונים, בקרה ופיקוח על ביצוע השירות, תוך עמידה בדרישות אבטחת המידע וסודיות המידע, ותכלול בין היתר את המאפיינים הבאים:
- 1.9.2.1 המערכת הממוחשבת מאפשרת בקרה של הרשות או הספק אחר משך הריאיון.
- 1.9.2.2 המערכת הממוחשבת מאפשרת בקרה של הרשות או הספק על אחוזי היענות וניתוח סיבות לסירוב (כולל ניתוח של מאפייני המסרבים להשיב).
- 1.9.2.3 המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה של המזמין או הספק על הסוקרים, כולל הקלטת שיחות סקרים, צפייה במסך הסוקר לבקרת תיעוד התשובות.
- 1.9.2.4 המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.
- 1.9.2.5 המערכת תבצע תיעוד מלא (Audit Trail) על כל יצירה, עדכון, ומחיקת מידע במערכת.
- 1.9.2.6 המערכת תאפשר השבה מקוונת או שתתממשק עם מערכת איסוף נתונים חיצונית מאובטחת לשם הפצת שאלונים מקוונים לנדגמים.
- 1.10 אופן ביצוע הסקרים**
- 1.10.1 תהליך העבודה בסקר מקוון
- 1.10.1.1 הספק יזין את השאלון שיועבר אליו על ידי הרשות למערכת מקוונת שתאפשר השבה על ידי המתנדבים;
- 1.10.1.2 הרשות תעביר מספרי טלפון לספק.
- 1.10.1.3 הספק יפנה למתנדבים באמצעות SMS או באופן דומה לצורך מילוי השאלונים;

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

תהליך העבודה בסקר הטלפון: 1.10.2

- 1.10.2.1 סקר טלפוני יתבצע במקרה בו ההשבה במסגרת סקר מקוון לא הגיע לרמה הנדרשת לשם ניתוח הנתונים באופן מספק או במקרה בו הרשות תרצה לצאת לסקר טלפוני נפרד.
- 1.10.2.2 הרשות תעביר מספרי טלפון לספק.
- 1.10.2.3 הספק ייצור קשר עם הנדגמים ויבצע את הסקר.
- 1.10.2.4 הספק ייצור קובץ מעקב אחר התשובות לפי הפילוח הבא:

תוצאת התקשרות	תהליך טלפון	מיצוי טיפול בטלפון
אין תשובה	מספר טלפון שקיבל תוצאת התקשרות "אין תשובה", יעלה לסקירה לאחר שעתיים. לאחר 6 התקשרויות בהן לא היה מענה, המקרה יעלה לסקירה רק לאחר שבוע ל- 6 ניסיונות התקשרות נוספים.	לאחר 12 התקשרויות, המספר יוגדר כמספר "ללא מענה" – סיום טיפול טלפון.
תפוס	מספר טלפון לו ניתנה תוצאת התקשרות "תפוס" יעלה להתקשרות לאחר חצי שעה. יש לוודא ריווח ההתקשרות על פני מספר ימים (במקרים של תקלה זמנית).	לאחר 10 התקשרויות, המספר יוגדר כמספר "ללא מענה" – סיום טיפול טלפון.
טלפון לא תקין	במקרים אלה מדובר בחיוב למספר בו צליל ההתקשרות אינו תקין/הקו מנותק. יש לבצע ניסיון חיוב נוסף. יש לוודא ריווח ההתקשרות על פני מספר ימים, (במקרים של תקלה זמנית).	לאחר 2 תוצאות התקשרות של "טלפון לא תקין", מספר הטלפון יוגדר "לא תקין" – סיום טיפול טלפון.

- 1.10.2.5 על הספק להשתמש במערכת שתאפשר תיעוד כל פעולה.
- 1.10.2.6 הספק מחויב לשמור ולספק בסיס נתונים מלא לרשות של היסטוריית הפעולות שתתועד עבור כל נדגם ועבור כל טלפון המשויך לנדגם.
- 1.10.2.7 במקרה של סקר שהתחיל כשאלון אינטרנט, נדגם יוכל למלא שאלון באינטרנט בכל שלב במהלך הפרויקט.
- 1.10.2.8 על הספק להיערך לקבלת נדגמים עם שאלונים חלקיים מהאינטרנט.
- 1.10.2.9 נדגמים שטופלו אולם לא התקבל מהם שאלון מלא או שאלון חלקי, יקבלו סטטוס אי סקירה בהתאם לתוצאות מוגדרות מראש.
- 1.10.2.10 על הספק ליצור פונקציונליות במערכת שתאפשר בחירה מבין הסיבות השונות:
- 1.10.2.11 להלן סיבות אי סקירה האפשריות שעל הספק להגדיר – לפי נדגם: (למזמין שמורה

הזכות להגדיר סיבות נוספות)

תוצאת אי סקירה	תהליך אי סקירה	הגדרות במערכת הספק	מיצוי טיפול בנדגם
קושי זמני	תתועד במקרה בו המרואיין מבקש מהסוקר ליצור עימו קשר טלפוני במועד אחר. בסיבות אלו יהיה על הסוקר למקסם את	על הסוקר לתעד במערכת סיבה זו ולנמק את הבחירה (חולה, עסוק וכדומה).	נדגם שביקש שיחה מתואמת 6 פעמים והסוקר לא הצליח לראיין את הנדגם בשעות בהם נקבעה

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

מיצוי טיפול בנדגם	הגדרות במערכת הספק	תהליך אי סקירה	תוצאת אי סקירה
השיחה, יש להגדיר את הנדגם כ"סרבן" ולהמשיך טיפול בתהליך מיוחד של סרבנות.	על המערכת לאפשר פונקציונליות של קביעת פגישה ביומן בהתאם. על המערכת להקפיץ פגישה זו מבעוד מועד ולהתריע כאשר יתועדו 2 פגישות בזמן זהה ולנתבן לטיפול שני סוקרים שונים למקסום זמן הטיפול. על הסוקר יהיה לסמן את מספר הטלפון באמצעותו תואמה "פגישה".	הניסיון לתיאום פגישה לניסיון נוסף להשגת שיתוף פעולה במועדים שונים.	
נדגם שסירב לשתף פעולה לאחר שגורם בכיר/מומחה סרבנים יצר עימו קשר לאחר שליחת המכתב יוגדר כ- סיום טיפול ללא שאלון.	על הסוקר לתעד במערכת סיבה זו ולנמק את הבחירה.	סיבה זו תתועד כאשר נדגם הביע אי הסכמה לשתף פעולה. סוקר מטעם הספק יתעד מקרים אלו תחת סיבה זו בליווי הערות להמשך טיפול.	סירוב
נדגם שביקש להשיב באינטרנט 3 פעמים וטרם מילא שאלון אינטרנטי כלל, יוגדר כ"סרבן"	על הסוקר לתעד במערכת סיבה זו ולנמק את הבחירה. על הסוקר יהיה לסמן את מספר הטלפון באמצעותו תועדה סיבה זו.	במקרים בהם הנדגם מבקש להשיב באינטרנט תקבע פגישה ל-3 ימים ממועד בקשת הנדגם וישלח לנדגם קישור להשבה לשאלון האינטרנטי. במידה והנדגם לא ישיב במהלך שבוע זה באינטרנט יבוצעו אליו התקשרויות נוספות.	ישיב באינטרנט
נציג בכיר אשר יחליט באם לסיים את הטיפול או להחזירו להתקשרות טלפונית נוספת.	על הסוקר לתעד במערכת סיבה זו ולנמק את הבחירה. על הסוקר יהיה לסמן את מספר הטלפון באמצעותו תועדה סיבה זו.	מקרה אותם הסוקר לא הצליח לסווג ולא עונה על יתר הסיבות לעיל.	אחר

1.10.2.12. להלן טבלת הסטטוסים שתותאם לסיבות אי הסקירה וההתקשרויות שהוגדרו עד כה

בסעיף זה:

סטטוס טיפול	הסבר
טרם החל טיפול	לא בוצעה פעולה / שיחה אחת.
בטיפול	בוצעה פעולה / שיחה הקשורה לנדגם.

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

סוף טיפול	שאלון מלא / סיום טיפול ללא שאלון / סיום טיפול לאחר מיצוי מספר ההתקשרויות המקסימלי כמוגדר.
-----------	---

1.10.2.13. על הספק להכשיר את סוקרי הטלפון לאופן ונוסח פנייה שונה המותאם למקרים הבאים:

א. שאלון ריק

ב. שאלון חלקי טלפון

ג. שאלון חלקי אינטרנט

1.10.2.14. מובהר כי אם הנדגם יבקש להשלים בעצמו באינטרנט, לא יכנס הסוקר לשאלון ולא יהיה חשוף לפרטיו, אם הנדגם ירצה לקיים את הריאיון ייכנס הסוקר לשאלון ומכאן, יהיה חשוף למענה שניתן באינטרנט.

1.10.3 תהליך העבודה בסקר פנים אל פנים:

1.10.3.1. הרשות תזמן לימים מרוכזים את המתנדבים הנדגמים לשם ביצוע הסקר, הימים יבוצעו בחצרי הרשות או במקום אחר לפי החלטת הרשות.

1.10.3.2. הספק יעמיד סוקרים לפי שפת המתנדבים שזומנו, ויבצע את הראיונות למתנדבים.

1.10.3.3. השאלונים יוזנו למחשבי הספק באמצעות הסוקרים.

1.10.3.4. על הסוקרים לנהוג בהתאם לאוכלוסיית היעד של הסקר.

1.11 שעות ביצוע הסקרים

1.11.1. שעות ביצוע הסקרים יהיו בימים א' – ה' בין השעות 08:00 ו-21:00.

1.11.2. מובהר כי שעת הסיום המפורטת לעיל היא השעה האחרונה בה רשאי הסוקר להתקשר אל הנדגם, אם הנדגם מסכים לכך. ניתן להתקשר גם בשעה מאוחרת יותר.

1.12 ניתוח התוצאות

הרשות תגדיר לספק מה התוצר הנדרש מנתוני הסקר והספק יפיק דו"ח ממוחשב אשר יכלול את נתוני הסקר ואת תוצאותיו, הניתוח יועבר לאישור הרשות.

1.13 עדכונים שוטפים

אחת לשבוע לאורך כל פרויקט, הספק יבצע שיחת עדכון עם נציגי הרשות לשם עדכון בין היתר לעניין אחוזי השבה או בעיות שצפו במהלך השבוע החולף.

1.14 בקרה, פיקוח ודיווח

1.14.1. על הספק יהיה לספק שאלונים מלאים בהתאם לנוסח שתקבע הרשות. כחלק מכך, יהיה על הספק להבטיח כי הסוקרים מטעמו ייצמדו לשאלונים שנכתבו ואושרו ע"י הרשות וכי הראיונות יתבצעו יעמדו בדרישות והבהרות שהוגדרו מראש, ללא סטייה מנוסח השאלון, אלא במקומות מותרים.

1.14.2. הרשות תהא רשאית לנקוט בכל צעד אחר שתבחר לצרכי בקרה ופיקוח ובכלל זה לשם הבטחת איכות השאלונים, התנהלות הספק כלפי הנדגמים היבטי סודיות ופרטיות וכיוצא באלה. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הרשות ולספק לה כל מידע, לרבות מסמך שתורה עליו.

1.14.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור ומכל סמכות שהיא השמורה לרשות –

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 1.14.3.1 על המציע לספק לנציגי הרשות אפשרות להאזין אונליין לשיחות מתבצעות באמצעות טלפון או האינטרנט או לשלוח הקלטות של השיחות לפי הדרישה.
- 1.14.3.2 הספק נדרש להקליט את כל השיחות (100%) המבוצעות עבור הרשות ולשמור אותן במערכת לתקופה שלא תפחת מ-6 חודשים ממועד ביצוע השיחה.
- 1.14.3.3 הרשות תהא רשאית להתקשר לנדגמים לצרכי בקרה ופיקוח, ובכלל זה בכדי לוודא כי הספק נהג כלפיהם בצורה מכובדת וכן לוודא את מהימנות הנתונים שנאספו.
- 1.14.3.4 הרשות תהא רשאית לשוחח עם נבדקים, לשלוח נציג מטעמה אשר יהיה נוכח בראיונות וכיוצ"ב.
- 1.14.4 נציג הרשות או מי מטעמה יבקר את אופן ביצוע העבודות על ידי הספק.
- 1.14.5 על הספק לפעול מיידית לתיקון הערות שיתקבלו בביקורות לגבי הפרויקטים. לא תיקן הספק את הטעון תיקון, תהא הרשות רשאית לבצע את התיקון בעצמה ו/או על ידי מי שתמצא לנכון, ולקזז זאת מהתמורה המגיע לספק.
- 1.14.6 על הספק להיערך לביצוע גמיש, כפוף להכוונת והערות הרשות.
- 1.14.7 למען הסר ספק, קיום ביקורות על ידי הרשות לא גורעות מאחריות הספק לערוך ביקורות ולשמור על סטנדרטים גבוהים בביצוע השירותים.
- 1.15 סיום השירותים**
- 1.15.1 על הספק לתיק ולשמור במקום בטוח את כל הבקשות, השאלונים המלאים אשר התקבלו, הדוחות וכל חומר שיקבל בנוגע לביצוע העבודות נשוא מכרז זה.
- 1.15.2 על הספק להעביר בסיום כל שנת התקשרות דוחות מלאים ביחס לאותה שנת פעילות.
- 1.15.3 בסיום ביצוע העבודות, או בתום ההתקשרות, יעביר הספק לרשות או לכל גורם אחר שיונחה על ידי הרשות להעביר לו את כל המידע שנצבר על ידו וכן יבצע חפיפה לספק הבא בנושא השירותים.
- 1.16 המדגם**
- 1.16.1 הרשות אחראית על תכנון והגדרת המדגמים לסקרים.
- 1.16.2 הפניה לנדגם תתבצע על בסיס נתונים שיועברו מהרשות לספק. חל איסור על הספק ומי מטעמו לעשות שימוש באמצעי קשר שלא נמסרו לו על ידי הרשות, למעט אמצעי קשר שנמסר מאת הנדגם או שנמסר בעקבות פנייה לאמצעי קשר שמסרה הרשות לספק.
- 1.16.3 המדגם כולל לפחות את הנתונים הבאים:
- 1.16.3.1 מס' מזהה
- 1.16.3.2 שם פרטי
- 1.16.3.3 שם משפחה
- 1.16.4 ככלל יינתנו גם מספרי טלפונים ככל שהם נמצאים בידי הרשות.
- 1.16.5 באחריות הספק לבדוק שלמות נתוני המדגם הן מבחינת כמות הנדגמים והן מבחינת שלמות הנתונים על אודותיהם, בכל מקרה של זיהוי פער על הספק להתריע על כך מיידית לרשות ולפעול בהתאם להנחיותיה.
- 1.16.6 במקרה של פער בין נתוני המדגם לבין המציאות, באחריות הספק לעדכן את הרשות בפער ו הרשות תורה לו כיצד לפעול.
- 1.16.7 גודל המדגם ייקבע עבור כל סקר בפני עצמו. ככלל, היקף מדגם משוער יהיה כ- 1,000 נדגמים.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 1.17. לוח זמנים**
- 1.17.1 להלן לוי' משוער לסקר שביעות רצון מהגופים המוכרים:**
- 1.17.1.1 אוקטובר 2024 – תחילת הסקר המקוון ;
 - 1.17.1.2 יוני – בחינת אחוזי המענה המקוונים והשלמה טלפונית לפי הצורך ;
 - 1.17.1.3 אוגוסט – סיום איסוף כלל הנתונים ;
 - 1.17.1.4 אוקטובר – הגשת טיוטת ניתוח נתונים ;
 - 1.17.1.5 נובמבר – קבלת דו"ח סופי ומאושר.
- 1.17.2 הרשות רשאית, בהודעה מראש, לדרוש שינויים בלוח הזמנים כגון :
- 1.17.2.1 הארכת/קיצור משך ביצוע הסקירה הטלפונית.
 - 1.17.2.2 שינוי מועדי התחלה ו/או סיום הסקירה הטלפונית.
- במקרים כאלו יעודכן לוח הזמנים והספק מחויב לעמוד בזמנים המעודכנים.
- 1.17.3 על הספק לעמוד בלוח הזמנים הנ"ל ללא כל סטייה, למעט אם התקבלה פנייה בכתב מהרשות.
- 1.17.4 על הספק לגלות גמישות במידת הצורך לפי דרישות הרשות.
- 1.17.5 כל חריגה בלוח הזמנים עקב סיבות שאינן תלויות בספק עצמו יאושרו על ידי הרשות לפי הצורך.

2. כח האדם של הספק והאמצעים הנדרשים לביצוע המכרז

- 2.1 לשם הפעלת הפרויקט יפעל הספק ממשרדיו הוא, תוך איתור, גיוס והצבת כוח האדם והאמצעים הבאים, על ידו ועל חשבונו בהיקף ובדרישות המפורטים להלן.
- 2.2 הרשות רשאית לבחון מראש התאמתו של כל עובד מבחינה מקצועית לדרישות המכרז. ככל שיתברר שכח האדם המוצע של הספק אינו עומד בדרישות המכרז יחוייב הספק להחליף את העובד בעובד העונה לדרישות המכרז והמתאים לביצוע התפקיד, ואשר התאמתו תיבדק על ידי הרשות.
- 2.3 אם במהלך ההתקשרות תתברר אי התאמה של אחד מעובדי הספק, רשאית הרשות לדרוש את החלפתו ועל הספק יהיה להפסיק עבודתו בפרויקט לאלתר.
- 2.4 הספק יחוייב להפעיל את הפרויקט באמצעות אותו מנהל פרויקט שהוצג בהצעתו למכרז. במקרה בו מבקש הספק להחליף מנהל פרויקט – על הספק להודיע לרשות באופן מיידי על הצורך בהחלפת מנהל פרויקט תוך העמדת מנהל פרויקט חלופי העומד בתנאי הסף הרלוונטיים לתפקידו בהתאם למסמכי מכרז זה ואשר יקבל את אותו ניקוד שקיבל מנהל הפרויקט שהוגש במסגרת ההצעה ; החלפה כאמור מותנית בקבלת אישור מראש ובכתב מהרשות.
- 2.5 הספק יעסיק ויחתום על חוזה העסקה עם כל עובד המועסק אצלו ויהיה אחראי לפעילותו השוטפת במסגרת מתן השירות לרשות.
- 2.6 מובהר כי הרשות תהיה רשאית לדרוש מהספק להעמיד כחלק ממתן השירות מומחה בעל תואר שלישי בסטטיסטיקה לצורך ניתוח של נתוני סקרים במידת הצורך. תמורה בגין העמדת איש צוות זה תהיה בהתאם להצעת המחיר של הספק במענה למכרז על בסיס שעות ייעוץ, בהתאם לסעיף 8.2.14 למכרז.
- 2.7 עובדי הספק מנועים מלשבת במשרדי הרשות ו/או מלהשתמש בציוד ובאמצעים של הרשות ו/או מלהשתמש בנייר רשמי של הרשות ו/או לחתום על מסמכים בשם הרשות ו/או להשתמש בתארים השמורים לעובדי הרשות. לפיכך, על הספק להקצות מקום עבודה לכל העובדים מטעמו בפרויקט זה, ולספק להם את כל הציוד והאמצעים לביצוע עבודתם בשלמות, כנדרש במכרז.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 2.8. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם כי היחסים בין הספק ועובדיו ובין המשרד אינם יוצרים יחסי עובד-מעביד והספק מצהיר בזה כי לא תהיינה לו או למועסקים על ידו כל זכויות של עובדים המועסקים ע"י הממשלה, לרבות בגין הפסקת ביצוע העבודה.
- 2.9. כל הוצאות גיוס כח האדם והפעלתו תהיינה על ידי הספק ועל חשבונו – כמפורט בסעיף 11 לנוסח ההסכם (חלק ג').
- 2.10. הספק מתחייב ליידע את כל עובדיו כי הם אינם מועסקים על ידי הרשות וכי אין מתקיימים בינם לרשות "יחסי עובד מעביד", כאמור לעיל (לצורך כך יקבל נוסח מתאים מחשבות הרשות, או יכין אותו בעצמו עפ"י הנחיותיה, וימסור לעובדיו, קודם תחילת העסקתם על-ידו בפרויקט). כן מתחייב הספק לצרף מידע והבהרה כאמור לכל חוזה העסקה שלו עם עובדיו בפרויקט.
- 2.11. הספק יגיש כתבי הסכמה של כל כח האדם המועסק מכח מכרז זה לבדיקת רישום פלילי (בנוסח המצורף בנספח ג' למכרז)
- 2.12. מובהר בזה כי הרשות רשאית, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הספק, על מנת להבטיח קיומם של כל התחייבויות הספק בכל הקשור למכרז זה, ובכלל זה בכל הקשור לשמירה על כללי ההעסקה כאמור לעיל. על הספק להעמיד לרשותו ולעיונה של הרשות ו/או כל נציג מטעמה את כל החומר והמידע שידרשו ע"י הרשות ו/או נציגה, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של הרשות ו/או נציגה. ככל שיתגלה מהבדיקות שהספק לא ביצע חובה מחובותיו כאמור לעיל, לרבות לענין המבנה לשמירת נתונים (לרבות כספות, תוכנות אבטחת מידע, יצירת גיבויים מאובטחים), הרשות תהא רשאית להפסיק עימו את ההתקשרות ו/או לחייבו בתשלום פיצוי מוסכם בהיקף שלא יפחת מעלות המרכיב לגביו חרג לאורך כל תקופת החריגה. מובן כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות העומדת לרשות עפ"י כל דין ו/או עפ"י המכרז וההסכם.
- 2.13. **כח אדם לביצוע הפרויקט:**
- על הספק להעסיק כח-אדם לביצוע הפעילות הנ"ל, ולכל הפחות עובדים בעלי הכשרה וכישורים בתחומים הבאים:
- 2.13.1 **מנהל פרויקט מטעם הספק הזוכה**
- 2.13.1.1. הספק יעמיד מטעמו מנהל פרויקט. מנהל הפרויקט יהיה איש הקשר בין הספק לבין המזמין בכל הקשור לביצוע העבודות על פי המכרז.
- 2.13.1.2. מנהל הפרויקט ישמש כנציג המציע כלפי הרשות באופן קבוע, ינהל ויתפעל את פעילות הספק, ישתתף בישיבות עם נציגי הרשות לפי הצורך ויעמוד בקשר רציף עם הרשות.
- 2.13.1.3. מנהל הפרויקט ילווה את כל שלבי העבודה החל משלב תכנון המחקר, ביצוע, דיווח ומעקב שוטף וכתובת הדוחות.
- 2.13.1.4. מנהל הפרויקט ייצג את הספק בכל הקשור לפעולת צוותי הפרויקטים.
- 2.13.1.5. מנהל הפרויקט יהיה בעל סמכות להחליט בשם הספק בכל הנוגע לביצוע תכניות עבודה, הוספת ו/או החלפת כוח אדם, ניהול צוות העובדים, הכול בכפוף להוראות המכרז.
- 2.13.1.6. מנהל הפרויקט יבדוק ויבקר את ביצועי עובדי הספק ומי מטעמו, וידאג לסייע, ולהורות על שינויים ותיקונים כאשר הדבר ידרש על ידי המזמין.
- 2.13.1.7. מנהל הפרויקט יהיה בקשר שוטף עם הרשות. כמו כן, הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט מטעמו יהיה זמין לפניו הרשות באמצעי התקשורת ויצויד בטלפון סלולרי לצורך כך.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 2.13.1.8 מנהל הפרויקט ישתתף בעת הצורך בפגישות הקשורות למתן שירותים לפני, אחרי ובמהלך ביצוע הפרויקט, לפי דרישת הרשות, ללא תוספת תשלום.
- 2.13.1.9 נציג הרשות רשאי לדרוש את החלפתו של מנהל הפרויקט ללא כל נימוק ופיצוי. הספק מתחייב להחליף את מנהל הפרויקט ולאשרו מול נציג המזמין.
- 2.13.1.10 מנהל הפרויקט ינהל את הפן המקצועי של ניתוח הנתונים.

3. מדדי הצלחה ותגמול

3.1. מדד איכות לשאלון:

תגמול	סטטוס שאלון
100%	תוצר מושלם
60%	תוצר חלקי
30%	תוצר חסר

- 3.1.1 עם סיום טיפולו של הספק בשאלון וקליטת תשובות המרואיינין בשרתי הרשות, תבצע הרשות בקרה לאיכות הנתונים שהתקבלו ותגדיר עבור כל שאלון פרמטר איכות:
 - 3.1.1.1 **תוצר מושלם** - שאלון מלא - התקבל מידע מלא בשאלון על הנדגם.
 - 3.1.1.2 **תוצר חלקי** - שאלון חלקי - התקבל רוב המידע הנדרש בשאלון על הנדגם – לפחות חצי מהשאלות נענו. במקרה זה עשויה הרשות לאשר כי אין צורך בפניה נוספת להשלמת השאלון או לחילופין פנייה לנדגם אחר לקבלת שאלון מלא במקום הנדגם אשר השיב חלקית.
 - 3.1.1.3 **תוצר חסר** – שאלון בו נענו פחות ממחצית השאלות באופן אשר התקבל מידע מועט מאד אשר אינו מהווה בסיס לבחינה ולמידה של הרשות. במקרה זה עשויה הרשות לדרוש ביצוע בפניה נוספת להשלמת השאלון או לחילופין פנייה לנדגם אחר לקבלת שאלון מלא במקום הנדגם אשר השיב חלקית.
- 3.1.2 תשלום עבור תפוקות ייגזר ביחס למחיר שיקבע עבור "**תוצר מלא**" וכך שיטת "**קנס – פרס**" כפי שיפורט בהמשך במסמך זה.

3.2. מדדי כשלון

יעד סקירה שנמוך מ-60% מכלל הנדגמים שקיבל לסקירה. הכוונה היא 60% שאלונים מלאים.

3.3. אופן תשלום התמורה

- התשלום לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש במענה לפנייה הפרטנית. מנגנון התשלום, תנאי התשלום ומועדי התשלום יהיו כמפורט להלן.
 - 3.3.1 התשלום הינו פר שאלון. התמורה התקופתית לספק תהיה מכפלת המחיר הנקוב עבור נפקד מלא אחד במספר הנדגמים שקיבלו נפקד מלא. באותה תקופת זמן.
 - 3.3.2 התשלום ישולם בהתאם לאבני הדרך הבאות:
 - 3.3.2.1 אבן דרך 1 – תשלום שוטף: בכל חודש (עד יום 10 בחודש) הספק יגיש פרופורמה לרשות בו פירוט סה"כ הנדגמים שנפקדו מלא בתקופה עליה מתייחסת הפרופורמה נציג הרשות יבחן את החשבונית ורשאי לדרוש מהספק ביצוע תיקונים ושינויים. לאחר אישור הרשות תועבר החשבונית לתשלום בהתאם למחירים שהוצגו בהצעת

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

המחיר, כאשר התשלום בפועל יהיה ביחס של 60% מהצעת המחיר לשאלון מלא, במכפלת כמות השאלונים ובהתאם לסטטוס הסקירה של כל שאלון.

3.3.2.2. אבן דרך 2 – תשלום מעודכן: בסיום הפרויקט, יעביר הספק את סה"כ הנדגמים עבורם התקבל נפקד מלא, סה"כ הנדגמים שקיבלו נפקד חלקי וכיו"ב. הרשות תחשב את סה"כ התוצרים שסיפק הספק בהתאם לטבלה המצורפת בראש סעיף זה ותעביר לספק את יתרת התשלום שהועבר לספק באבן דרך 1 בהתאם לסוג התפוקה שהתקבל, לכמות השאלונים ובניכוי / תוספת ע"פ מנגנון קנס/פרס כמפורט להלן.

3.4 מנגנון קנס/פרס

להלן יפורט מנגנון תמרוץ / תרופות לספק בהתאם לאיכות והספק עבודתו. האמור להלן הינו בנוסף לסעיף פיצויים מוסכמים המפורט בהסכם ההתקשרות.

3.4.1 פרס

פרס יינתן בהתאם לאחוזי הצלחה הן במדדים כמותיים והן במדדי איכותיים.

3.4.1.1. אחוזי הצלחה ימדדו וייקבעו על פי תוצאות פקידת הנדגמים (סטטוס לנדגם), ועל פי כלל אחוזי הסקירה במדגם.

3.4.1.2. פרס כספי יינתן עבור כל תוצר מלא שיעביר הספק מעבר ל-81% מהנדגמים שהועברו לספק עבורם פקד שאלונים מלאים. חישוב הפרס הכספי הינו: עבור כל חצי אחוז (0.5%) של נדגמים שיניבו תוצר מלא (מגודל המדגם אשר קיבל הספק לפקוד) – יקבל הספק תמורה נוספת בסך 2% מהתמורה (הצעת המחיר של הספק) עבור תוצר מלא אחד עבור התוספת השולית של השאלונים, עבור אותה מדרגה בלבד.

לשם המחשה:

הצעת המחיר של הספק הינה 100 ₪ לשאלון מלא.
אחוז השבת שאלונים מלאים מכלל המדגם אשר השיג הספק הינו 82.5%, משמע 1.5% נוספים של שאלונים מלאים ביחס ליעד המוגדר.
0.5% שאלונים הינם 2,500 נפקדים.
אותם 1.5% נוספים של נדגמים עבורם פקד הספק שאלון מלא הינם 7,500 נדגמים.
הספק יקבל תמורה נוספת על בסיס החישוב הבא: $100 \text{ ₪} \times 2\% = 2 \text{ ₪}$.

$$2 \text{ ₪} \times 2,500 \text{ נדגמים} = 5,000 \text{ ₪}$$

$$4 \text{ ₪} \times 2,500 \text{ נדגמים} = 10,000 \text{ ₪}$$

$$6 \text{ ₪} \times 2,500 \text{ נדגמים} = 15,000 \text{ ₪}$$

=

$$\text{₪ } 30,000$$

סך הכל תמורה	בנוס לתמורה ייחודי למדרגה	בנוס קודם למדרגה	תמורת בסיס	תמורה שולית נוספת	השבה נומינאלית	אחוז השבה
₪ 40,500,000	- ₪	- ₪	₪ 40,500,000	0%	405000	81%

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

₪ 40,755,000	₪ 5,000	₪ -	₪ 40,750,000	2%	407500	81.50%
₪ 41,015,000	₪ 10,000	₪ 5,000	₪ 41,000,000	4%	410000	82%
₪ 41,280,000	₪ 15,000	₪ 15,000	₪ 41,250,000	6%	412500	82.50%

קנס

3.4.2

במקרה בו אחוז ההשבה הכולל יהיה נמוך מיעדי הרשות – יופחת התשלום לספק, באופן הבא :

- 3.4.2.1 היעד המינימלי הינו תוצר – נפקד מלא בשיעור 75%.
- 3.4.2.2 עבור כל אחוז השבה מתחת ל- 75% ועד ל- 70% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 4% מכלל התמורה עבור כלל התוצרים המלאים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד.
- 3.4.2.3 עבור כל אחוז השבה מתחת 70% ועד ל- 60% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 8% מכלל התמורה עבור כלל השאלונים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד.
- 3.4.2.4 עבור כל אחוז השבה מתחת 60% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 12% מכלל התמורה עבור כלל השאלונים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד.

כללי .1

- 1.1. אופי הפעילות של השירותים מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות. המידע אשר יתקבל אצל הספק או אצל גורמים מטעמו לצורך מתן השירות מוגדר כמידע אשר חלה עליו רמת אבטחה גבוהה.
- 1.2. הספק וכל הפועלים מטעמו מחויבים לפעול במתן השירות תוך מחויבות להיבטי אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות – ומבלי לגרוע מכל דין שהוא – לפעול בהתאם לכל הוראה רלוונטית בקשר להיבטים האמורים לרבות הוראות חוק, תקנות, צו, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים והנחיות רשם מאגרי המידע.
- 1.3. יודגש כי הגשת הצעה למכרז הינה בגדר הצהרת המציע וספקי המשנה שמטעמו על כי קראו והבינו את כל הוראות מכרז זה ועל כי הם מתחייבים לעמידה בהוראות אלה, לרבות בהיבטי אבטחת הפרטיות, שמירה על הסודיות והגנת הפרטיות.
- 1.4. הספק מתחייב כי במקרה של זכייה בפנייה פרטנית יפעל על מנת לעמוד בדרישות ולהתאים את כל המערכות והאמצעים שישמשו אותו לצורך מתן שירות להוראות והנחיות המתחייבות.
- 1.5. **השלמת היערכות זו תהיה תנאי לתחילת ביצוע מתן השירותים בפועל ולא תישמע טענה של הספק כי אי עמידה בלוחות זמנים הנדרש הינה בשל היבטים אלה.**
- 1.6. לצורך יישום יעיל של הוראות אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הספק ימנה – במקרה של זכייה בפנייה פרטנית – עובד מעובדיו לממונה אבטחת מידע מטעמו; גורם זה יפעל גם בקשר לפעילותם של גורמים אחרים מטעם הספק, לרבות קבלני המשנה שלו.
- 1.7. **חל איסור מוחלט על הספק לאסוף מידע בדרכים בלתי-חוקיות או לעשות שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים, או שלא בהתאם להנחיות הרשות.**
- 1.8. מבלי לגרוע מהוראות כל דין או הנחיה שהיא, יודגש כי הספק מחויב לפעול להבטחת קיום חובת ההודעה הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, בנוגע ליידוע הנדגמים. נוסח הודעת הפנייה לנדגמים ואופן קיומה ייקבעו על ידי הרשות.
- 1.9. הספק לא יקבל מהרשות, מנדגם ומכל גורם אחר שהוא, מידע, לרבות מידע אישי, מעבר לנדרש לצורך מתן השירותים; כן, הספק מחויב במחיקת המידע לאחר השלמת הפעולה שלשמה הועבר אליו המידע אלא אם נדרשת תקופה ארוכה יותר לצרכי בקרה ופיקוח של הרשות. הנחיות פרטניות לעניין סוג והיקף המידע שיועבר לספק או ייאסף על ידיו, לצורך מתן השירותים יפורטו על ידי הרשות.
- 1.10. על הספק וכל הפועלים מטעמו חל איסור להעביר לצד ג' כלשהו, לרבות עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, מידע שיגיע אליו בקשר למתן שירות שלא בהתאם להוראות כל דין והנחיות הרשות בעניין, ובכל מקרה לא יועבר מידע מעבר לנדרש לצורך מתן השירותים לרשות. כמו כן, חל איסור על הספק וכל הפועלים מטעמו לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף בקשר למתן השירותים, לכל מטרה אחרת שאינה קשורה באופן ישיר לביצוע התחייבויותיו לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, יובהר כי כל האמור יחול ללא מגבלת זמן שהיא, לרבות לאחר סיום תקופת ההתקשרות.
- 1.11. הספק מחויב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו למתן השירות ולהציג לרשות, על פי דרישתה, את אמצעי אבטחת החומר. בנוסף, הספק מחויב להגיש דיווחים לרשות, בהתאם להנחיות פרטניות שיינתנו בעניין ובכל מקרה של אירוע חריג (כפי שיוגדר על ידי הרשות), וכן לפעול בשיתוף פעולה עם נציגי הרשות בפיקוח והבקרה שתערוך הרשות בקשר למתן השירותים.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 1.12. הספק ינהל את הרשאות הגישה למידע שהתקבל בקשר למתן שירות, למערכות, למחשבים, לשאלונים ולכל רכיב אחר אשר כוללים מידע כאמור בהתאם לאמור במכרז זה ולפי כל דין. כמו כן, הספק מחויב להבטיח מניעת גישה למערכות המחשוב (כולל של הרשות, של הספק ושל כל גורם אחר שהוא), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה, ממי שאינו בעל הרשאה מתאימה.
- 1.13. בתום תקופת ההתקשרות, או לפי דרישת הרשות, על הספק להעביר למשרד את כל המידע שהצטבר אצלו ואצל כל הפועלים מטעמו בקשר למתן השירותים. כן, בתום תקופת ההתקשרות, או לפי דרישת הרשות, הספק ימסור לרשות תצהיר המאומת על ידי עו"ד, במסגרתו יצהיר הספק על ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו, במישרין או בעקיפין.
- 1.14. למען הסר ספק, יובהר כי בקרה ופיקוח מטעם הרשות בקשר למתן השירותים, גם בהיבטי אבטחת המידע, שמירת הסודיות והגנת הפרטיות, לא משחררים את הספק מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי הרשות בקשר למתן השירותים, לרבות לגבי כל הפועלים מטעמו.
- 1.15. יודגש כי כחלק ממחויבות זו החלה על הספק, יהיה הספק מחויב גם לקיום מחויבויות אלה – כמו לגבי יתר המחויבויות בקשר למתן השירותים – על ידי כל הפועלים מטעמו.
- 1.16. כחלק מאחריות הספק לפי מכרז זה במתן השירות, אחראי הספק לשמירה על היבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות לפי כל דין, ולכל נזק שהוא שייגרם בהיבטים אלה, אם ייגרם, לרבות בקשר לכל הפועלים מטעמו. זאת, מבלי לגרוע מאחריותו לגבי כלל היבטי של מתן השירות.
- 1.17. מבלי לגרוע מן האמור, הספק וכל הפועל מטעמו למתן השירות שלפי מכרז זה מחויבים לעמוד בכל הוראות אבטחת המידע והגנת הפרטיות הנדרשות בהתאם למהות השירות שניתן על ידיהם בפועל, ובכלל זה – מבלי לגרוע מכל דין שהוא – ההוראות הקבועות במסמכי מכרז זה, לרבות בהסכם ההתקשרות, הנחיות שיימסרו על ידי הרשות בעניין, מעת לעת, וכן הוראות פקודת הסטטיסטיקה, חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו והנחיות הרשות לפרטיות במשרד המשפטים, המתעדכנות מעת לעת.
- 1.18. מבלי לגרוע ממחויבות הספק והפועלים מטעמו בהיבטי אבטחת מידע והגנת הפרטיות וכל היבט אחר שהוא בקשר למתן השירות, לרבות לפי הנחיות נוספות שיימסרו בפנייה הפרטנית, על הספק לעמוד בדרישות אבטחת המידע בהוראות מסמך זה.
- 1.19. יישום ההוראות בהיבטי אבטחת מידע והגנת הפרטיות במלואן מהווה תנאי יסודי להתקשרות הספק עם הרשות.
- 1.20. הספק יגדיר איש קשר, אשר יהווה רפרנט למול הרשות, ויהיה הגורם אחראי על יישום הנחיות המופיעות במסמך זה ושפרטיו והדרכים ליצירת קשר עמו יאושרו על ידי הרשות.
- 1.21. הספק ישתף פעולה עם סקרי בטיחות שיתקיימו באופן מחזורי ע"י מחלקת אבטחת המידע של הרשות ויעמוד בלוחות הזמנים שייקבעו לתיקון הליקויים שימצאו בסקרי הבטיחות כאמור.
- 1.22. הספק יקבע ויקיים נהלי אבטחת מידע שיכללו בין השאר: הקצאת הרשאות ובקרתן, אחריות העובד לאבטחת מידע, ויצג את הנהלים לרשות על פי דרישתה מעת לעת.
- 1.23. הספק יקיים מדיניות הערכת סיכונים ותכנית עבודה לטיפול בפערי אבטחת המידע, ויצג אותה לרשות לפי דרישתה. הספק מתחייב כי בהערכת הסיכונים נכללים סיכונים ספציפיים הנוגעים לסיכוני מידע של הרשות.
- 1.24. הספק ידווח לממונה על אבטחת המידע ברשות, לפני כול תהליך התקשרות וביצוע השירות בפועל ובכל מקרה של אירוע חריג, על אופן ביצוע מחויבותיו לעניין אבטחת המידע וסודיות המידע, ויפעל בהתאם להנחיות הגורמים הרלוונטיים ברשות.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 1.25. הספק יעביר לפני כול תהליך התקשרות וביצוע השירות בפועל רשימה של כלל העובדים המורשים על ידו בביצוע השירותים לרבות עובדי תשתיות ומערכות מידע הנחשפים למידע. במקרה של שינויים במצבת כוח האדם הנחשף למידע – יעדכן את הרשות בכך.
- 1.26. על הספק יהיה לעמוד בדרישות נוהל שרשרת אספקה – דרישות מספק מהותי ברמה B בנוהל שרשרת האספקה ככל שיקבע ע"י הרשות.
- 1.27. הספק יקיים תכנית לשמירה והעלאת מודעות עובדים לנושאי אבטחת מידע בדגש על עובדים בעלי נגישות למידע של הרשות, ויציג לרשות את התוכנית כמו גם אסמכתאות למימושה בפועל, על פי דרישתה מעת לעת.
- 1.28. מבלי לגרוע מהוראות חוק הגנת הפרטיות וכל דין שהוא, ספק המחזיק מאגר מידע או חלק ממאגר מידע, יקיים את דרישות אבטחת המידע במאגרים כפי שתמסרנה לו על ידי הרשות מעת לעת ובהתאם לדרישות הדין והוראות כל רשות מוסמכת בנושא לרבות הרשות להגנת הפרטיות. הספק מחויב לעדכן את הרשות על כל מאגר המוחזק בידיו.

2. קבלני משנה

- 2.1. קבלני משנה של הספק הינם כזרוע מבצעת של הספק, כמפורט במסמכי המכרז. לפיכך יחולו כל החובות וההנחיות גם על קבלנים וספקי משנה של הספק.
- 2.2. מבלי לגרוע ממחויבות הספק כלפי הפועלים מטעמו ובכלל זה קבלני המשנה יודגש כי הספק יישא באחריות ישירה לכל פער או סיכון הנובע משימוש בקבלני משנה.
- 2.3. ככל שישנו שימוש בקבלני משנה, אלה יאושרו על ידי הרשות, לרבות החתמה על טופסי שמירת הסודיות כפי המקובל ברשות.
- 2.4. הספק יעדכן את הרשות על כל גישה של קבלן משנה (שאינו הספק הישיר, לדוגמה ספקי תחזוקה) בגישה או ביכולת אפשרית לגישה למידע של הרשות.
- 2.5. הספק יקיים מנגנון בקרת גישה של קבלני משנה, למידע של הרשות למידע כאמור הנמצא במערכות של הספק.
- 2.6. מנהל אבטחת המידע של הרשות יהיה הגורם שיאשר מראש כל גישה של קבלן משנה למידע של הרשות.
- 2.7. חיבור קבלני משנה לרשתות ולמערכות המחשוב של הספק (לרבות מערכות בטחון), יאושר באופן פרטני ע"י אבטחת מידע של הרשות תוך קיום ההנחיות המופיעות להלן. בכל אופן לא תתאפשר גישה למידע של הרשות על ידי צד ג' ללא אישור הרשות.

3. מהימנות עובדיו של הספק וכל הפועלים מטעמו למתן השירותים

- 3.1. הספק יעביר תצהירים לנושא היעדר רישום פלילי או הסכמה לבדיקת הרישום הפלילי, עבור כלל הגורמים אשר יפעלו מטעמו לצורך אספקת השירותים במכרז זה, בהתאם להנחיות הרשות.
- 3.2. כל העובדים בפרויקט או עובדים שיהיו חשופים למידע (לרבות אנשי מחשוב, מנהלה, עובדים חדשים שיצטרפו במהלך הפרויקט), יאושרו על ידי קב"ט הרשות.

4. הערכת סיכון וסקר חצרות ספקים

- 4.1. הרשות תבצע הערכת סיכון וסקר בחצרות ספקים עבור כל ספק אשר יאושר לעבוד עבורה במסגרת מכרז זה.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 4.2. סקר חצרות ספקים יבוצע על ידי הרשות ו/או מי מטעמה. הסקר יכלול בדיקות אבטחה פיזית, לוגית, הקשחת מערכות, ארכיטקטורה, ניהול משתמשים והרשאות, בדיקות אפליקטיביות, אחסון מידע וכדומה. הספק יתחייב לתיקון ממצאים שיתגלו במסגרת סקר הספקים ובפרט ממצאים אשר עלולים לפגוע ברשות או במידע שלה בהיבטי סודיות, זמינות ואמינות.
- 4.3. הספק מחויב כי ככל שיעלו ממצאים במסגרת הערכת הסיכונים או סקר חצרות הספק, סקר זה, הוא יתקנם בתוך 3 חודשים לפני אספקת השירות לרשות. לאופן הטיפול יידרש הספק לספק אסמכתאות וכתב התחייבות החתום ע"י מורשה חתימה המפרט את אופן הטיפול בממצאים, וכן התחייבות כי ממצאי הסקר טופלו במלואם.
- 4.4. חריגים בתיקון הליקויים יאושרו על ידי ראש תחום אבטחת המידע ברשות – בלבד.
- 4.5. עיכוב בתיקון הליקויים שיתגלו במסגרת תהליך הערכת הסיכון ו/או סקר חצרות ספקים, או מתן מענה חלקי לסיכונים שיתגלו, עלול למנוע ממנו מלספק או להמשיך לספק שירות לרשות.
- 4.6. הרשות או מי מטעמה תהא רשאית בכל עת, לרבות ביקורות פתע, לבצע סקר חצרות ספק לאיתור סיכוני אבטחת מידע בדגש על סיכוני דלף מידע.
- 4.7. אם במהלך אספקת השירות, יתגלה סיכון גבוה רשאית הרשות להפסיק את השירות מול הספק, עד לתיקון מלא של הלקוי שהתגלה.

5. שמירה על מידע

- 5.1. הספק יקיים נהלים ומדיניות להגנה מפני דלף מידע ויצג אותם לרשות על פי דרישתה מעת לעת.
- 5.2. הספק יגן על מידע של הרשות בעת שינוע המידע ובעת אחסון המידע.
- 5.3. הספק יקיים העברת מידע של הרשות ובצורה מאובטחת, ע"ב שימוש במערך הכספות ו/או שיטה להעברת מידע מאובטחת שאושרה ע"י מחלקת אבטחת מידע של הרשות.
- 5.4. במידה והספק מחזיק מאגר מידע של הרשות, עליו לבצע הפרדה בין מידע זה למידע של ארגונים אחרים.
- 5.5. הספק יקבע ויקיים נהלים להשמדה של מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי וכד' בסיום ההתקשרות עם הרשות ויצג אותם לרשות על פי דרישתה מעת לעת.
- 5.6. הספק לא יפרסם כל מידע שהוא הקשור למתן השירותים אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מתחום אבטחת מידע ו/או נקבע אחרת בהסכם ההתקשרות.

6. שירותי ענן

- 6.1. הספק לא יחזיק מידע של הרשות בשירותי ענן בשום תצורה: תשתיות, טלפוניה, חומרה או תוכנה.
- 6.2. הספק רשאי לעשות שימוש במערכות הגנה בענן מסוג IPS, DDOS.
- 6.3. במקרים חריגים בהם לספק יש צורך להחזיק מידע של הרשות בענן, הדבר יובא מראש להתייחסות ולהחלטות של ממונה אבטחת המידע ברשות.

7. אבטחה פיזית

- 7.1. הספק יקיים בכל עת נהלים ומדיניות להגנה ואבטחה פיזית של המידע ויצג אותם לרשות על פי דרישתה.
- 7.2. הספק מחויב להבטיח כי הגישה לאזורים שקיים בהם ארונות תקשורת מידע ו/או מאגרי מידע של הרשות תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל הכולל מניעת הכחשה. רשומות הכניסה ישמרו למשך שנתיים ויועברו לרשות על פי דרישה.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 7.3. בכול מקרה בו מאגר המידע ו/או המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר או ומהם.
- 7.4. הספק מחויב להבטיח כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגר המידע ו/או המידע של הרשות יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 7.5. הספק יאחסן חומר פיזי (דפוס, קלטות גיבוי, אמצעי מדיה) השייך לרשות באזורים מאובטחים וממודרים.
- 7.6. הספק ימדר את הגישה הפיזית למידע של הרשות (על בסיס הצורך למידע) ובין היתר הספק יבצע ביקורות אבטחה פיזית מעת לעת בתדירות משתנה ויפעל לתיקון הליקויים ושיפור הבקורות שיעלו במסגרת ביקורות אלה.
- 7.7. הנחיות לחדר מחשב:
- 7.7.1. הספק יפעיל אמצעי בקרת כניסה חד חד ערכית לאימות עובדים מורשים.
- 7.7.2. הספק יפעיל מצלמות בטחון בחדר המחשב. 24x7
- 7.7.3. דלת הכניסה לחדר המחשב תהיה ממוגנת (פלדלת) עם מנגנון דלת מוטרדת

8. אבטחה לוגית

- הספק יישם הגנה לוגית על מערכות המחשוב, תוכנות התשתית, רכיבי הרשת, התוכנה הקבצים ומסדי הנתונים.
- 8.1. הספק יקיים הפרדה בין סביבת הייצור לבין סביבת הייצור והפיתוח ובין סביבות בהן קיים מידע של הרשות לבין סביבות מידע שאינן של הרשות.
- 8.2. חיבור לרשת האינטרנט יתקיים באופן מאובטח, בארכיטקטורה ו/או בטכנולוגיה ייעודית לנושא.
- 8.3. הספק יבטיח שלא תתקיים גישה חיצונית (Remote Access) למערכות או למידע של הרשות.
- 8.4. הספק יבטיח כי במידה ויש צורך בגישה מרחוק (Remote Access) למערכות המחשוב שלו (עובדים ו/או ספקים צד שלישי) היא תעשה בתצורה מאובטחת הכוללת:
- 8.4.1. אימות במזהה חזק (2 Factor Authentication).
- 8.4.2. הצפנת תווך.
- 8.4.3. ניהול קבוצות הרשאה.
- 8.4.4. בקרה אחר פעולות המשתמשים.
- 8.5. הספק יעדכן את מערכות המידע של הספק בעדכוני תוכנה ומוצרי אבטחת מידע.
- 8.6. הספק יקים מערכת לעדכון תחנות קצה ותוכנות צד שלישי (לדוגמה אנטי וירוס). מערכת זו תוכל לפנות לאתרי היצרנים לצורך הורדת עדכוני תוכנה. לא תתאפשר גישה ישירה של התקני מחשוב (תחנת עבודה, שרתים, ציוד תקשורת ואבטחת מידע) ישירות לרשתות זרות להורדת עדכונים.
- 8.7. הספק מחויב להבטיח כי לא יחובר התקן נייד שלא עבר בדיקה, למערכות המחשוב בו נשמר מידע של הרשות.
- 8.8. הספק לא יאחסן או ינייד מידע של הרשות במצעי מדיה נתיקה (Disk On Key, CD, כונן קשיח נתיק) או במחשוב נייד (מחשב נישא, טלפון נייד, טאבלט) שלא תאושר על ידי הרשות.
- 8.9. הספק יישם אמצעים לגילוי, התרעה והסרה של וירוסים ותוכנות זדוניות בכל סביבות העבודה.

9. ארכיטקטורת רשת בחצר הספק

- הספק יציג מסמך תיעוד למבנה הרשת כפי שהוא מיושם עבור הסקרים. במידה והרשת אינה קיימת, יציג הספק מסמך תכנון (Low Level Design).

10. **יישום רכיבי הגנה רשתיים**
- 10.1. הספק יבצע שימוש ברכיב Antimalware, Antivirus, Antitbot, Ant Spoofing, IPS, Firewall. לשם הגנה על רשת המחשוב שבה נמצא מידע של הרשות
- 10.2. הספק רשאי לבצע שימוש ברכיב אחד המספק יכולות אלה.
11. **אבטחת תשתית תקשורת**
- 11.1. תשתית המחשוב אצל הספק תתבסס על עמדות עבודה של הספק.
- 11.2. הספק יוודא כי התשתית אינה מאפשרת גישה לרשתות אחרות, מלבד אתר ההשבה של הרשות של הספק באמצעות הגדרות Access List או חוקת Firewall מתאימה.
- 11.3. בעת שימוש ב-סגמנט או ב-VLAN, יוכלו עמדות המשתמשים לפנות לפורטל הרשות בלבד.
- 11.4. הספק יקים תשתית לעדכון מערכות ההפעלה ותוכנות האנטי וירוס ותוכנות ההגנה בתחנות הקצה (דוגמת WSUS, SMS או SCCM) וידאג לעדכן תחנות אלה בשוטף.
- 11.5. הספק יפעיל מנגנוני ניטור כגון: IPS, Network Antivirus ו-Content Inspection על כל תעבורה נכנסת ויוצאת מסביבת המחשוב שהוקצתה עבור הסוקרים.
- 11.6. הספק יקשיח את מערכות התקשורת בהתאם להמלצות היצרן לדגמים הנמצאים ברשותו
- 11.7. גישה לממשקי הניהול של רכיבי התקשורת תהיה באמצעות השירותים הבאים: HTTPS, SSH, SFTP ו-HTTPS. SNMP V3 בלבד.
- 11.8. ערכי ברירת מחדל (חשבונות ניהול, מחרוזות SNMP) ברכיבי התקשורת ישונו באופן מיידי
- 11.9. לוגים יתועדו באופן מקומי ומרכזי (מערכת איסוף לוגים) במערכות הספק
12. **הגבלת תקשורת מחשבים בחצר הספק**
- 12.1. רשתות הספק שהוקצו לשירותים, יוכלו לגשת לכתובות הרשות בלבד בפרוטוקול Https ובעבור שירות SSL VPN.
13. **תחנות עבודה**
- 13.1. בתחנות פיזיות או וירטואליות (VDI) יחולו ההגדרות הבאות:
- 13.1.1. בכל תחנות העבודה יבוצע שימוש במערכות הפעלה Windows 10 בגרסה העדכנית ביותר.
- 13.1.2. התחנות יוקשחו בהתאם ל-Best Practices מקובל של חברת Microsoft.
- 13.1.3. יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator וחשבונות ברירת מחדל.
- 13.1.4. כל הרשאות הסוקרים בתחנות הקצה יהיו הרשאות User בלבד.
- 13.1.5. רק מנהל הרשת יעשה שימוש בחשבון והרשאות Local Admin.
- 13.1.6. יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזוהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.
- 13.1.7. בתחנות העבודה (או בסביבות ממשקים הווירטואליים) יוסרו כלים ושירותים שאינם נדרשים כגון
- 13.1.8. יישום שומר מסך מוגן סיסמא לאחר 15 דקות של אי פעילות.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 13.1.9 יש לעדכן את גרסת הדפדפן לאחת מהגרסאות הבאות (יש לפרט את רשימת הדפדפנים התומכים בגרסאות TLS 1.2 ו-TLS 1.3).
- 13.1.10 יש להתקין תוכנת אנטי וירוס להגדיר עדכון אוטומטי ללא צורך בהתערבות ידנית.
- 13.1.11 יש להפעיל את תוכנת "חומת אש אישית" (Personal Firewall) הכלולה במערכת הפעלה
- 13.1.12 יש להוריד, באופן שוטף, עדכוני אבטחה למחשב (Security Updates).
- 13.1.13 יש לממש מדיניות מדיניות סיסמאות מחמירה לרבות ביחס לאורך ומורכבות הסיסמא ותדירות החלפתה.
- 13.2 עבור ספקים שיבצעו שימוש בתחנות עבודה פיזיות נייחות (Desktop) יחולו גם ההנחיות הבאות :
- 13.2.1 לא יתאפשר חיבור התקנים זרים לתחנות הקצה (פיזיות או וירטואליות) : כוננים קשיחים שאינם מורשים, כוננים נתיקים, CD, Disk On Key, צורב וכל התקן חיצוני המאפשר שמירת מידע על גביו. יישום מניעה זו יבוצע באמצעות מערכת Device Control מיצרן מוכר. מערכת זו תאושר על ידי הרשות.

14. שרתים

- 14.1 לכל שרת פיזי יהיה ממשק ניהול נפרד ממשקי האפליקציה ומערכות ההפעלה.
- 14.2 בכל שרת פיזי תותקן מערכת הפעלה בגרסה העדכנית ביותר.
- 14.3 בכל שרת וירטואלי יעשה שימוש במערכות הפעלה Windows 2016 בגרסה העדכנית ביותר.
- 14.4 השרתים יוקשחו בהתאם ל- Best Practices מקובל של חברת Microsoft אשר יועבר על ידי הרשות.
- 14.5 לא יתאפשר חיבור התקנים זרים לשרתים : כוננים קשיחים שאינם מורשים, כוננים נתיקים, Disk On Key, CD, צורב וכל התקן חיצוני המאפשר שמירת מידע על גביו. יישום מניעה זו יבוצע באמצעות מערכת Device Control מיצרן מוכר. מערכת זו תאושר על ידי הרשות.
- 14.6 יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator מערך זה לחשבון אחר.
- 14.7 יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזוהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.
- 14.8 לא יעשה שימוש בשיתופים בהרשאות כלליות (Everyone או Domain users).
- 14.9 יינתנו הרשאות ספציפיות למשתמשים נדרשים בלבד.

15. טיפול באירועי אבטחת מידע

- 15.1 על הספק להציג לרשות תוכנית מוכנות לטיפול באירועי אבטחת מידע, ובין השאר בקיומם של מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול באירועים.
- 15.2 הספק ימנה נציג מטעמו שיהיה אחראי על טיפול באירועי אבטחת מידע (ניתן למנות נציג שיהיה בקשר עם חברה שלישית הנותנת שירותי אבטחה בעת הצורך), ופרטי הנציג והחברה השלישית, ככל שישנה, יועברו לרשות מראש ובכתב.
- 15.3 על הספק לדווח לרשות, בעל פה ובמקביל גם בכתב, על כל אירוע אבטחת מידע המתרחש אצלו בחבר וכן אצל ספקי צד ג' וקבלני משנה החשופים למערכות ולמידע של הרשות וכל העוסקים במתן השירותים, תוך 24 שעות.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 15.4. הספק ייצר, יגן ויתחזק היסטוריה של לוגים ממערכות המחשוב שלו, תוך שמירה על היכולת לנטר, לנתח ולבצע תחקור על אירועי אבטחת מידע. בנוסף הספק יבטיח כי כל פעילות המשתמשים מטעמו תנוטר באופן שיהיה ניתן לאתר את המשתמש שגרם ו/או שמעשה ו/או מחדל שלו גרמו ו/או אפשרו את האירוע.
- 15.5. במקרים בהם מחלקת אבטחת מידע ברשות או מי מטעמה יעבירו לספק מידע בנושא איומי סייבר, יפעל הספק לקיום בקרות מפצות ויעדכן את הרשות בגין הבקרות אותן הוא מבצע.

16. סיום התקשרות עם ספקים

- 16.1. בעת סיום התקשרות עם ספק – הספק יחסום את כל הרשאות הגישה אשר נפתחו לעובדיו במערכות המחזיקות מידע לרשות: חשבונות המשתמשים.
- 16.2. הספק מתחייב להחזיר לרשות כל מידע פיזי או לוגי אשר נמסר לו או למי מטעמו לצורך מתן השירותים(כגון דפוס, התקן מחשוב, התקן תקשורת, מודם סלולרי, התקן אימות זיהוי), על פי דרישת הרשות ובכל מקרה בסיום ההתקשרות.
- 16.3. הספק יצהיר בתצהיר – כי הוא מחק, גרס, גרט ו/או השיב לרשות כל מידע אשר נמסר לו במסגרת מילוי תפקידו. בין אם מדובר במידע פיזי או לוגי לרבות מידע ממערכות מחשוב וגיבוי.
- 16.4. תחנות עבודה שרתים ומערכות ניהול של הספק אשר מעבדות מידע השייך לרשות ימחקו בצורה שלא תאפשר שחזור המידע.

17. תשתית טלפוניה

- 17.1. הספק יורשה לבצע שימוש בתשתית הטלפוניה הקיימת אצלו, לרבות תשתית VOIP.
- 17.2. הספק יפריד את תשתית הטלפוניה משאר סביבות הטלפוניה באמצעות תשתית פיזית, סגמנט לוגי או VLAN ייעודי.
- 17.3. הספק יפעיל ניטור תעבורת SIP ברכיב ה-Firewall.
- 17.4. לא תתאפשר תקשורת Point To Point בין רכיבי הטלפוניה.
- 17.5. לא תתאפשר גישה ישירה של טלפוני ה-IP לרשתות זרות: אינטרנט, סביבות מחשוב פנימיות (נתונים או טלפוניה) של הספק.
- 17.6. לא תתאפשר גישה מרשת הטלפוניה לסביבת עמדות המחשוב המיועדות. מתן שירותים לרשות
- 17.7. טלפוני IP של הספק יוכלו לפנות למרכזיה בפרוטוקולים ספציפיים בלבד.
- 17.8. הגישה לשרת ההקלטות תתאפשר לטלפונים בודדים בלבד בפרוטוקולים ספציפיים בלבד.
- 17.9. גישה לממשקי הניהול של רכיבי טלפוני הקצה תהיה באמצעות השירותים הבאים: HTTPS, SSH, SFTP ו-SNMP V3 בלבד. לא יבוצע שימוש בטלפוני קצה שאינם מאפשרים שימוש בפרוטוקולי ניהול מאובטחים.
- 17.10. תחסם גישה גורפת (גם מרשת הניהול) בממשקים הבאים: SNMP V1/V2, Http, Telnet, FTP.
- 17.11. תיושם הזדהות בין טלפוני הקצה לבין מערכות הניהול. ההזדהות תעשה באמצעות אמצעי זיהוי חד ערכי (דוגמת תעודה) אשר יבטיח הזדהות חזקה וחד ערכית בטרם מתן שירותי תקשורת וגישה לקבציי קונפיגורציה.
- 17.12. הספק ינקוט באמצעים המתאימים בכדי למנוע גישה מקומית וצפייה בערכי ניהול הטלפון הבאים, ללא הזדהות (קוד טכנאי).

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 17.13. הספק נדרש לשנות את קוד טכנאי מערך ברירת המחדל לערך מורכב (צירוף אותיות). במידה והטלפון אינו תומך בהזדהות מקומית חזקה (צירוף אותיות) ומאלץ הזדהות בספרות בלבד, יבוצע שימוש ב 12 ספרות. יאסר שימוש ברצף תווים עוקבים (מאוזן 123, מאונך 147) או זהים (11,22).
- 17.14. שימוש בקוד טכנאי בטלפון מקומי, ידווח למערכת הניטור.
- 17.15. כל שינוי בהגדרות מקומיות בטלפון, בין אם באמצעות גישה מקומית, מערכות הניהול או דרך הרשתידווח למערכת הניטור.
- 17.16. כל שינוי יתועד במערכת הניהול לרבות מועד השינוי, הגורם אשר ביצע את השימוש בפועל, כתובת IP ממנה בוצע השימוש ותיעוד השינויים.
- 17.17. בשימוש באפליקציה Softphone הספק יידרש להבטיח קיומן גם של הנחיות אלה:
- 17.17.1 יש להקשיח את האפליקציה לעבוד בפורט ייעודי בלבד.
- 17.17.2 יש להקשיח את תוכנת ה- Softphone כך שלא תאפשר פתיחת התקני קול (רמקול, אוזניות) שלא בעת קיום שיחה.

18. מערכות הקלטה

- 18.1. הקלטת השיחות דורשות התייחסות מיוחדת לאור חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. הספק נדרש לפעול בהתאם לדרישות החוק ובין היתר דיווח על אחזקת מאגר מידע.
- 18.2. תעשה הקלטת שיחות באישור הרשות בלבד ובהתאם לנדרש בפנייה הפרטנית (על הספק להיות ערוך להקלטות במערכות המותקנות בחצריו או במערכות הרשות).
- 18.3. על הספק לשמור את ההקלטות לתקופה של חצי שנה, ולמחוק אותן בתום תקופה זו, אלא אם כן הרשות תורה על תקופה אחרת.
- 18.4. יש למנוע גישה להקלטות לגורמים מטעם הספק, אלא אם הרשות תאשר אחרת מראש ובכתב; יש להגדיר הרשאות גישה לעובדי הרשות בהתאם להנחיות הרשות.
- 18.5. הספק ייערך להעברת ההקלטות לרשות בתדירות שתקבע הרשות ועפ"י דרישתה.
- 18.6. הספק ישמור לוגים למערכת לתקופה של 24 חודשים, אלא אם הרשות תורה על תקופה אחרת.
- 18.7. הספק יאבטח את קבצי הלוג וימנע עריכת שינוי.

19. אחסון

- בשימוש בשרתים וירטואליים, וגיבוי יעשה שימוש בשרת האחסון (Storage) של הספק. לצורך כך, יוקצה LUN ייעודי לצורך אחסון וגיבוי השרתים והמידע המשמש לצורך הסקרים.

20. שרידות

- 20.1. הספק יוודא שרידות למערכות התקשורת, אבטחת המידע, טלפוניה תשתית הסקרים המקומית, תשתית הניהול ותשתית איסוף הלוגים.

21. גיבוי ושחזור

- הספק מחויב ואחראי לכך שכול המידע אשר שייך לרשות ומגובה ישמר בצורה מאובטחת שלא תאפשר גישה למי שאינם מורשים למידע.

22. ניהול משתמשים וסיסמאות

- 22.1. הספק יקיים ויציג לרשות על פי דרישתה מדיניות אבטחת מידע שתכיל בין השאר את הנושאים הבאים: גישה לעובדים, ספקים ומבקרים חיצוניים ובכלל זה ניהול מאובטח של חשבונות משתמשים במערכות השונות.
- 22.2. הספק ינהל באופן מאובטח את חשבונות המשתמשים, מטעמו של הספק ובמערכתיו כגון:
- 22.2.1. שימוש בחשבונות אישיים.
- 22.2.2. שימוש בחשבונות ניהול נפרדים מחשבונות המשתמשים האישיים.
- 22.2.3. סקירת הרשאות מחזורית והסרת הרשאות מיותרות במערכות המחשוב.
- 22.2.4. מתן הרשאות בהתאם לעקרון "הצורך לדעת" ועל פי צורך הכרחי לביצוע השירותים.
- 22.3. הספק ינהל את המשתמשים במערכת ניהול משתמשים מרכזית (דוגמת **Active Directory**).
- 22.4. הספק ימנע מניהול משתמשים מקומיים ויבצע זאת רק במקרים שלא ניתן אחרת או כי קיים קושי תפעולי.
- 22.5. הספק ישנה חשבונות ניהול גנריים וחשבונות ברירת מחדל ויקצה חשבון משתמש אישי לכל גורם: סוקר, גורם ניהולי, מערכת, שירות.
- 22.6. במקרים בהם לא ניתן לשנות חשבונות אלה, יש לפעול לקיום בקרות אשר יאפשרו התחקות אחר המשתמש או המערכת המבצעים את השימוש בפועל, בחשבון הגנרי.

23. ניהול סיסמאות

- 23.1. הספק יהיה אחראי לכך כי סיסמאות למערכת המחשוב ישמרו בצורה מוצפנת בכל זמן נתון.
- 23.2. הספק יקיים ויישם מדיניות סיסמאות מחמירה.

24. קבלה והעברת מידע

- 24.1. כל מידע שהרשות תגדיר כחסוי יועבר בין הרשות לספק ולהיפך באמצעות ממשק כספות.
- 24.2. כל מידע שאינו חסוי ודורש העברה מהירה, יועבר בממשק לוגי (דוגמת API) אשר יכלול לפחות:
- 24.2.1. יתקיים זיהוי חזק באמצעות תעודות אבטחה השרת המוסר והשרת המקבל.
- 24.2.2. שימוש בפרוטוקול מאובטח ומוצפן.
- 24.2.3. שימוש באלגוריתם הצפנה חזק.

25. תיעוד ולוגים במערכות הספק

- 25.1. בכל המערכות יוגדר שרון אחיד (NTP) אשר יסופק על ידי אחד מהרכיבים הפנימיים של הספק.
- 25.2. הספק יקיים בקרה (לוג) אחר כל פעילות המבוצעת על ידי משתמשים החשופים לסביבת אתר ההשבה לרבות כל משתמש: אנונימי, מזוהה, מזוהה חזק, אפליקטיבי, בסיס נתונים ומשתמשים ניהוליים (system admins, administrators).

26. ניטור משתמשי תהליכים (Services)

- 26.1. הספק יודא ניטור מלא על כל פעילות משתמשי Services.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

26.2. הספק ייצא התראות על התנהגות חריגה, למשל חשבון Service המנסה להפעיל Service אחר ממה שהוגדר לו.

27. אחסון

לוגים המיוצרים על ידי האפליקציה (לדוגמה מערכת ניהול הסקרים של הספק), ישמרו בבסיס נתונים נפרד המשמש למטרה זו בלבד.

28. תיעוד פעולות חריגות

יש לתעד את הפעולות הבאות:

- 28.1. גישה למספר שאלונים מכתובת IP אחת.
- 28.2. שליפת מספר רב של שאלונים.
- 28.3. מחיקת שאלון.
- 28.4. מילוי שאלון לאחר שסומן כ – "הושלם".
- 28.5. שליפה של יותר משאלון אחד.
- 28.6. פעולות ניהול במערכת.
- 28.7. גישה לבסיס הנתונים.

29. ניהול הרשאות גישה ללוגים

יש לצמצם את הרשאות הגישה ללוגים למנהלי המערכת או מנהלי הרשת של הספק בלבד ולמנוע גישה ללוגים דרך ממשק הגישה הפתוח לסקרים.

30. צפייה בלוגים

- 30.1. גישה ללוגים תתבצע ע"י גישת UI דרך מסך ייעודי המשמש למטרה זו ונגיש מרשת ניהול של הספק בלבד.
- 30.2. גישה למסך זו תאופשר למנהל המערכת בלבד.
- 30.3. אין לאפשר או להסתמך על גישה ישירה לבסיס הנתונים למטרה זו.
- 30.4. יש למנוע יכולת מחיקה או שינוי לוגים – גם לבעלי הרשאות גבוהות (מנהלי המערכת).

31. התראות

- 31.1. עבור כל רישום של לוג של פעולה חריגה במערכת יש לייצר התראה.
- 31.2. ההתראה תישלח לקבוצת אנשים מוגדרים באמצעות אי-מייל או SMS המציין שקיימת פעילות חריגה במערכת.
- 31.3. במידה ותיושם מערכת SIEM, יש להפנות לוגים אליה או אל Collector אשר יותקן ברשת הספק.
- 31.4. במידה ויבוצע שימוש במוקד ניטור SOC (של הספק או מיקור חוץ), יועברו התראות למוקד. בהתאם למדיניות וסוגי מידע שיאושרו על ידי ראש תחום אבטחת המידע ברשות.
- 31.5. צפייה בפעולות החריגות המערכת יתבצעו דרך ממשקי הניהול השונים המאפשרים צפייה בלוגים אפליקטיביים במערכת.

32. סקרי בטיחות

- 32.1. הספק יקיים סקרי בטיחות בנושאי תשתית ואפליקציה בכל המערכות אשר ישמשו מטעמו במסגרת הסקרים.
- 32.2. במסגרת סקרי הבטיחות יבחנו פערים ביישום סביבת ההשבה למול הנחיות מסמך זה ובנוסף לאתר סיכונים וחולשות טכנולוגיות אשר יתגלו במסגרת בדיקות אלה.
- 32.3. ככל שיתגלו סיכונים, על הספק לבצע הערכת סיכונים, לבחון ולהגדיר את אופן הטיפול בהם בטרם פרסום שאלונים באינטרנט.
- 32.4. הממצאים שיתגלו יועברו לראש תחום אבטחת המידע ברשות לצורך הערכת הסיכונים, בחינת המענה ומעקב אחר תיקון הליקויים.
- 32.5. מבלי לגרוע מסמכויות הרשות, ובכלל זה לעניין הפסקת התקשרות, במקרים שבהם סברו הגורמים הרלוונטיים ברשות כי הסיכונים והממצאים אינם מקבלים מענה המניח את הדעת, רשאית הרשות להפסיק את ההתקשרות מול הספק.

33. תיאור תהליכי העבודה בפורטל ההשבה

- 33.1. הגישה לפורטל ההשבה תתאפשר לעובדי הספק רק למי שיואשר על ידי הרשות לצורכי עבודתו
- 33.2. רישום סוקר למערכת – זיהוי ראשוני
- 33.3. הרשות תגדיר את פרטים אלה כמורשים לגישה לאתר ההשבה עבור הספקים.
- 33.4. סוקר אשר יבקש להירשם לשירות יידרש לפנות לאתר ההשבה ולהירשם על בסיס הפרטים הרשומים ברשות.
- 33.5. רק סוקרים שהועבר לגבם המידע יוכלו להרשם לשירות.
- 33.6. לאחר זיהוי הסוקר תישלח סיסמת OTP שהמערכת תייצר.

34. רישום ואימות סוקר מול הפורטל

- 34.1. כל סוקר יקבל לידי חשבון משתמש אישי (username) והנחיות כיצד לבצע אימות מול פורטל הסוקרים באמצעות הסיסמא החד פעמית אשר תימסר לו בטלפון הנייד. שימוש באתר ההשבה המיועד עבורם.
- 34.2. הגישה לפורטל תתבצע לאחר אימות זיהוי חזק של משתמש הקצה: ת.ז, קוד אישי, סיסמא חד פעמית.
- 34.3. חשבון המשתמש יימסר לכל סוקר באופן אישי.
- 34.4. הסיסמא תועבר למשתמש בכל התקשרות, באמצעות הודעת SMS אשר תשלח למכשיר הסלולרי עמו נרשם הסוקר למערכת.
- 34.5. בעת כניסה לפורטל, לאחר אימות הזיהוי יופיע מסך הצהרה (Disclaimer) המציג הנחיות אבטחת מידע לסוקר עשה ואל תעשה. כמו כן המשתמש יאשר כי "ידוע לו כי הרשות מפעילה כלי אבטחה לניטור והקלטת פעולות במטרה להגן על נכסי המידע לכל משך זמן השימוש בפורטל".
- 34.6. לאחר זיהוי המשתמש ואישור ההצהרה (Disclaimer) יועבר המשתמש באופן אוטומטי לפורטל ולשאלונים הרלוונטיים.

35. תהליך גישה לאתר ההשבה

- 35.1. הסוקרים יגשו לאתר באמצעות תוכנת SSL VPN, אימות משתמש (חשבון אישי) וסיסמאת OTP.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

35.2. לאחר אימות הזיהוי יועבר הסוקר לדף נחיתה בטרמינל אשר יאפשר לו גישה לאתר ההשבה (אתר האינטרנט אשר הוקם לצורך מילוי שאלוני איסוף).

36. נעילת ממשק עבודה

36.1. בעת אי שימוש בפורטל למשך זמן של יותר מחצי שעה ועד שעתיים, ינעל הממשק באתר ההשבה והמשתמש יאלץ לבצע אימות זיהוי מחדש. המשתמש יוכל לחזור למסך האחרון שהיה פתוח. ללא צורך בהסכמה חוזרת להצהרה (Disclaimer).

36.2. לאחר 9 שעות של אי שימוש בממשק יתנתק הממשק והמשתמש יאלץ לבצע אימות זיהוי מחדש לרבות הסכמה מחדשת להצהרה (Disclaimer).

37. זיהוי סוקר חוזר להשלמת מילוי בשאלון חלקי

37.1. סוקר המעוניין להשלים את השאלון במועד מאוחר יותר יבצע תהליך מחדש לאימות זיהוי.

37.2. זיהוי הסוקר יתבצע באמצעות הזנת מספר ת.ז ומספר טלפון עמו נרשם בשלב אימות הזיהוי הראשוני.

37.3. הסוקר יקבל את ה - OTP בערוץ התקשורת הנפרד (SMS) ויתבקש להזינו להשלמת האימות.

38. הנחיות לאבטחת המחשב הנייד

38.1. יתאפשר חיבור מחשב בעל מערכת הפעלה Windows 10 עדכנית.

38.2. בכל תחנת עבודה תותקן ותוכנת התקשורת אשר יזחה את מערכות הרשות (לדוגמא SSL VPN) והמערכת תזוהה את התחנה ותוכנת ההתקשורת (באמצעות מזהים ידועים ו- Certificate).

38.3. התחנות יוקשחו בהתאם ל- Best Practices מקובל של חברת Microsoft.

38.4. בכל תחנות העבודה יופעל BitLocker אשר יצפין את הכונן הקשיח ויקבע אותו לתחנה. בהיבט זה תבוצע שמירת הסיסמא ב- TPM.

38.5. יש לשנות חשבון משתמש מקומי administrator מערך זה לחשבון אחר.

38.6. יש לחסום שימוש בחשבון Guest וחשבונות ברירת מחדל שאינם מזהים באופן חד ערכי עם המשתמשים הרלוונטיים לאותה סביבת רשת.

38.7. בכל תחנה תותקן לפחות מערכת אנטי-וירוס מיצרן מוכר אשר יאושר על ידי הרשות.

38.8. תעודכן גרסת הדפדפן שברשותך לאחת מהגרסאות הבאות (יש לפרט את רשימת הדפדפנים התומכים בגרסאות TLS 1.2 ו- TLS 1.3).

38.9. תותקן תוכנת אנטי וירוס אשר תעודכן באופן יומי, וככל שניתן יוגדר עדכון אוטומטי (ללא צורך בהתערבות ידנית).

38.10. תופעל תוכנת "חומת אש אישית" (Personal Firewall) הכלולה במערכת הפעלה או להפעיל תוכנה דומה של ספק מוכר אחר.

38.11. יש להוריד, באופן שוטף, עדכוני אבטחה למחשב (Security Updates).

38.12. יש למנוע הורדת קבצים ממקורות בלתי ידועים ומהתקנתם במחשב.

38.13. יש לאלץ שימוש ב סיסמא "חזקה" כלומר שילוב של אותיות גדולות וקטנות ומספרים וסימנים ובאורך 8 תווים, היסטורית סיסמאות של 24 סיסמאות לאחור ותוקף של 3 חודשים.

38.14. אין לאחסן את המחשב הנייד ללא השגחה (רכב, אזור ציבורי).

38.15. אין לשמור את שם המשתמש ביחד עם הסיסמא במקום באופן רשום או גלוי.

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 38.16. יש להנחות את העובדים שלא למסור את הסיסמאות לאחרים.
- 38.17. הספק ינחה את עובדיו כי במידה ועושים שימוש ברשת אלחוטית פרטית או ציבורית (משרדובית, בית של אזרח וכיוב') יש לוודא כי הרשת מוגדרת תחת פרוטוקול הצפנה WPA או WEP כדי למנוע מגורם בלתי מורשה להאזין למידע או לחלופין לפרוץ למחשב הנייד שלך.

סקר שביעות רצון מתנדבי ומתנדבות השירות הלאומי-אזרחי מהגופים המוכרים

לפניך מספר שאלות בעזרתן אנו מעוניינים למדוד את שביעות רצונך מתפקודו של הגוף המוכר (העמותה) דרכה הנך מבצע/ת את השירות הלאומי-אזרחי וכן לספק לרשות השירות האזרחי מידע על שביעות רצונך בכדי להשתפר ולהתייעל.

בחרי את התשובה המשקפת בקירוב הרב ביותר את דעתך

שאלה:	שביעות רצון גבוהה	2	3	4	שביעות רצון נמוכה
1. מהי מידת שביעות רצונך מ: מהגוף המוכר בו את משרתת ורמת ההזדהות איתה.	1	2	3	4	5
2. זמינות הרכזת והמענה שניתן על יד הרכזת.	1	2	3	4	5
3. הכשרת הגוף המוכר לקראת ותוך כדי השירות.	1	2	3	4	5
4. טיפול הגוף המוכר בהליך המיון והקבלה לשירות.	1	2	3	4	5
5. תדירות המפגשים והשיחות עם הרכזת.	1	2	3	4	5
6. עדכון סטטוס הרב-קו וקבלת כרטיס השירות.	1	2	3	4	5
7. נוחות התפעול של מערכת דיווח הנוכחות והאפליקציה.	1	2	3	4	5
8. קבלת המידע לגביי הנהלים והזכויות בתקופת השירות.	1	2	3	4	5
9. קבלת דמי הכיס בזמן וואו ובסכום הנכון.	1	2	3	4	5
10. דירת השירות.	1	2	3	4	5
11. מענה לתקלות בדירת השירות.	1	2	3	4	5

באפשרותך לכתוב לנו הערות \ הארות ודגשים נוספים שברצונך להביא לידיעתנו (הערות אלו לא נמדדות בציון הניתן לגוף המוכר)

אנו מודים לך על שיתוף הפעולה ומאחלים המשך שירות משמעותי!

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
חלק ב' – חוברת ההצעה

חוברת ההצעה



שם מלא של המציע, כפי
שהוא מופיע ברשם רשמי



חתימת המציע

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
נספח ב'1 – טופס הגשת ההצעה

לכבוד
מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי

הנדון: הצעה למכרז פומבי מס' 02/2024 – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

שם המציע:

מספר ת"ז / ח.פ.:

סוג התארגנות (חברה, עמותה, ע.מ.): _____
תאריך התארגנות: _____
האם יחוייב במע"מ באספקת השירותים מכח מכרז זה? _____

כתובת המציע:

רחוב: _____ עיר: _____ מיקוד: _____

שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי הת"ז שלהם:

שם	ת"ז	שם	ת"ז

מנכ"ל

שם _____ טל' נייד _____

טלפון _____ כתובת דוא"ל _____

איש הקשר לצורך המכרז

שם _____ טל' נייד _____

טלפון _____ כתובת דוא"ל _____

אני החתום מטה, _____ ת.ז. _____, שאני ממלא תפקיד _____ אצל המציע ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז ולהתחייב בשם החברה על פיהם, לאחר שקראתי בעיון את מסמכי המכרז והצעת המציע, על כל חלקיהם ונספחיהם, מצהיר בזה בשם המציע:

- אני והמציע קראנו בעיון את מסמכי המכרז והבנו את תכנם.
- אני/המציע מקבל את כל התנאים שקבעה הרשות ואין לי/למציע כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המציע המפורטת להלן והמצורפת בזה.

3. אני מצהיר ומאשר שנושא מכרז זה והתנאים לביצועו ובכללם כל הגורמים המשפיעים ו/או העשויים להשפיע על העבודות מוכרים לי ולמציע ולא יהיו לי או למציע כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהן של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בהבהרות שניתנו לנו.

4. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.

5. אין באמור בהצעה זו, כדי להוות כל הצהרה ו/או מצג ו/או התחייבות של הרשות כלפיי או כלפי המציע. הגשת הצעה ו/או השתתפות בתהליכים הנובעים ממנה אינם מקנים לי/למציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש בגוף המכרז.

6. אין בביצוע האמור בהצעה על ידי או על ידי המציע כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בין מקצועי ובין עסקי שלי או של המציע, לבין הרשות וכי בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יהיה עלינו להודיע על כך לרשות, ללא כל שיהוי ונדאג מיידית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.

7. אני מצהיר כי המציע לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון ו/או עבירה שנושאה פסיקאלי (כגון, אי העברת ניכויים ואי דיווח לרשויות המס) ו/או עבירה על פקודת הבטיחות בעבודה ו/או לא מתנהלת נגד המציע חקירה ו/או הליך משפטי שטרם הסתיים בקשר עם מי מהעבירות המפורטות לעיל, והכול - זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א - 1981; במידה והמציע הוא תאגיד - נדרש כי העדר הרשעה כאמור תתקיים גם לגבי בעלי השליטה שלו ונושאי המשרה בו. אני מסכים שההצהרה תחשב כהרשאה לרשות לפנות למשטרת ישראל ו/או למשרד המשפטים לקבלת אישור לנכונותה.

8. המציע מצהיר, כי אינו חברת כוח אדם - כהגדרתה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלנים (חברת כח אדם, התשנ"ו-1996).

9. המציע עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ובשכר המינימום לעובדים.

10. המציע מאשר כי ידוע לו שהרשות שומרת לעצמה את האפשרות שלא לבצע את הזמנת העבודות כלל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליו חובת הנמקה ו/או שימוע. בנוסף, שומרת הרשות את הזכות להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות נשוא מכרז זה, להפסיקה (באופן מלא או חלקי, לתקופה או בכלל), לחדשה או לעכבה בהתאם לצרכיה - והכל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליה חובת הנמקה ו/או שימוע.

11. היעדר ניגוד עניינים: המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים לרשות בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים). כמו כן יפרט המציע כל קשר בין בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה שלו ו/או הפועלים מטעמו, לבין ענייני הרשות ו/או מתן השירותים.

על המציע לפרט את כל הקשרים האמורים לעיל:

א.

ב.

ג.

ד.

ה.

12. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו לרשות בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם הרשות.

13. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי וכן הנימוק למניעת החשיפה:

סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור בחלק א' למסמכי המכרז, סעיף 13. מציע שיציין פרטים כחסויים יהיה מנוע מלעייין בפרטים אלו בהצעה הזוכה. בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, הינה של ועדת המכרזים של הרשות אשר תפעל בעניין זה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

14. הצעת המציע הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ובמידה ותתקבל אני/המציע מתחייב לפעול על פיה. ידוע לי/למציע, כי ההצעה זו תהיה תקפה והמציע יהיה זכאי למחירים הנקובים בה, אף אם יוחלט לרכוש רק חלק מהאמור במכרז.

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפניי, במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני. כן אני מאשר כי החותם מוסמך לחייב בחתימתו את המציע.

חתימה וחותמת

תאריך

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
נספח ב'2 – ניסיון המציע

1. כללי

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם הרשות לשירות אזרחי – במסגרת מכרז מספר 02/2024 – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי.

אני מצהיר, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הנחיות

- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו שצורפו על ידו.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד, לפי העניין.

3. נסיון המציע

- 3.1. המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 5.2.1 למכרז.
- 3.2. להלן נסיונו של המציע בביצוע פרויקטי סקירה במהלך חמש השנים האחרונות (כנדרש בסעיפים 5.2.1.1 ו-5.2.1.2 לתנאי הסף ובסעיפים 9.6.1.1 ו-9.6.1.2 להערכת האיכות):

מספר	שם הלקוח	שם הפרויקט ותיאורו	אופן ההשבה בפרויקט (יש לסמן)	השבה אחוז בפרויקט	השבה היקף כספי של הפרויקט	תקופת הפרויקט (יש לציין תאריכי התחלה וסיום)	שם איש הקשר אצל הלקוח	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח	טלפון סלולרי של איש הקשר אצל הלקוח
1			<input type="checkbox"/> שאלון אינטרנטי <input type="checkbox"/> שאלון טלפוני <input type="checkbox"/> שאלון פנים אל פנים						
2			<input type="checkbox"/> שאלון אינטרנטי <input type="checkbox"/> שאלון טלפוני <input type="checkbox"/> שאלון פנים אל פנים						
3			<input type="checkbox"/> שאלון אינטרנטי <input type="checkbox"/> שאלון טלפוני <input type="checkbox"/> שאלון פנים אל פנים						
4			<input type="checkbox"/> שאלון אינטרנטי <input type="checkbox"/> שאלון טלפוני <input type="checkbox"/> שאלון פנים אל פנים						

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

4. חתימות

חתימת המציע

חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי
נספח ב'3 – ניסיון הצוות המוצע

1. כללי

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם הרשות לשירות אזרחי – במסגרת מכרז מספר 02/2024 – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי.

אני מצהיר, כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הנחיות

- בסופו של נספח זה, יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של הצוות המוצע, ומסמכים נוספים לגביהם, ככל שהם רלוונטיים להערכת ניסיונם, כישוריהם ומיומנויותיהם.
- מובהר בזה כי בדיקת עמידתם של הצוות המוצע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה תערך על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד.
- טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו שצורפו על ידו.

פירוט לעניין מנהל הפרויקט המוצע

.3

- .3.1 מנהל הפרויקט המוצע עומד בתנאי הסף לניסיון והשכלה כמפורט בסעיף 5.2.2 למכרז.
- .3.2 שם מנהל הפרויקט המוצע: _____ (שם משפחה קודם: _____)
- .3.3 מספר תעודת זהות: _____
- .3.4 טלפון: _____
- .3.5 טלפון נייד: _____
- .3.6 דואר אלקטרוני: _____
- .3.7 השכלה אקדמית (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים פרטי השכלה רלוונטיים):

תואר אקדמי ראשון

תחום הלימודים: _____
שם המוסד האקדמי: _____
מועד קבלת התואר: _____

תואר אקדמי שני

תחום הלימודים: _____
שם המוסד האקדמי: _____
מועד קבלת התואר: _____

תואר אקדמי שלישי

תחום הלימודים: _____
שם המוסד האקדמי: _____
מועד קבלת התואר: _____

יש לצרף קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת הצעה ותעודות המעידות על השכלה אקדמית (ולעניין תואר אקדמי, אם התואר לא נרכש בארץ – יצורף אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או אישור כי התואר מוכר על-ידי המל"ג).

נסיון מנהל הפרויקט המוצע

.4

4.1. להלן נסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בביצוע פרויקטי סקירה במהלך חמש השנים האחרונות (כנדרש בסעיף 5.2.2.2 לתנאי הסף ובסעיף 9.6.2.2 להערכת האיכות):

מספר	שם הלקוח	שם הפרויקט ותיאורו	אחוז השבה בפרויקט	השבה	מספר נסקרים בפרויקט	תקופת הפרויקט (יש לציין תאריכי התחלה וסיום)	שם איש הקשר אצל הלקוח	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח	טלפון סלולרי של איש הקשר אצל הלקוח
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

5. חתימת מנהל הפרויקט המוצע ואישור עורך דין

הצהרת מנהל הפרויקט המוצע

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות מספר _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע _____ (יש להשלים את שם המציע) במכרז מספר 02/2024 – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן – "המציע") אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל פרויקט.

הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות הניסיון לתפקיד מנהל פרויקט כנדרש במכרז זה.

הנני מתחייב לשמש בתפקיד מנהל פרויקט עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך	שם מנהל הפרויקט המוצע	חתימת מנהל הפרויקט המוצע

אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------

חתימת המציע

חתימה וחתימת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחתימת

מספר רישיון

תאריך

פניות אל המנהל הכללי של משרד הכלכלה והתעשייה כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, טלפון: 1700507676. יש לוודא סימון X במשבצות המתאימות – במקרה של הגשת תצהיר ללא סימון במקומות הנדרשים ידרש המציע לפנות לעורך דין פעם נוספת לצורך הכנת תצהיר חדש.

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 02/2024 – ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי עבור הרשות לשירות אזרחי. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

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

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 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 הכלכלה והתעשייה 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 הכלכלה והתעשייה 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 עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו). המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד הכלכלה והתעשייה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

נספח ב'5 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי

תצהיר – עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות במכרז פומבי מספר 02/2024 – **ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי** עבור הרשות לשירות אזרחי אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעות המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

- המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

1. הריני להצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה").
2. רק במקרה שהאמור בסעיף 1 לעיל אינו נכון יש לסמן X במשבצת המתאימה:

- 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 מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתנו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתנו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

חתימה

תאריך

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי

א.ג.ג.,

אישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
2. מצהיר בזה, בדבר קיומם של תנאי העבודה המפורטים בהמשך, כי הם חלים על כל עובדי המועסקים על ידי, בתקופה מיום _____ ועד _____ . (יש לציין את התאריכים מיום הקמת התאגיד ועד המועד האחרון להגשת ההצעות)
3. מתחייב בזה, כי במידה אזכה במכרז אקיים בכל תקופת ההסכם שיחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה ובכללם החוקים המפורטים להלן. פירוט החוקים:

- 1945 • פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה)
- 1946 • פקודת הבטיחות בעבודה
- 1949 • חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה)
- 1951 • חוק שעות עבודה ומנוחה - תשי"א
- 1951 • חוק חופשה שנתית - תשי"א
- 1953 • חוק החניכות - תשי"ג
- 1953 • חוק עבודת הנוער - תשי"ג
- 1954 • חוק עבודת נשים - תשי"ד
- 1954 • חוק ארגון הפיקוח על העבודה
- 1958 • חוק הגנת השכר - תשי"ח
- 1959 • חוק שירות התעסוקה – תשי"ט
- 1967 • חוק שירות עבודה בשעת חירום
- 1995 • חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב)
- 1957 • חוק הסכמים קיבוציים
- 1987 • חוק שכר מינימום - תשמ"ז

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- חוק שוויון הזדמנויות בעבודה- תשמ"ח 1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין)- תשנ"א 1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם- תשנ"ו 1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות- תשנ"ח 1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית- תשנ"ח 1998
- חוק הסכמים קיבוציים - תשי"ז 1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות - תשס"א 2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי- תשס"א 2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה)- תשס"ב 2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום- תשס"ו 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין- תשנ"ז 1997

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור

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

חתימה

תאריך

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי

- 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:
- אני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הרשות במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ ואני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 - הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך ביצוע שירותים במסגרת מכרז ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי הרשות לשירות אזרחי.
 - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

חתימה וחותמת עו"ד

שם מלא של עו"ד

תאריך

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

נספח ב'9 – הצעת מחיר

- מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בשני עותקים) אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז
- מובהר כי צירוף הצעת המחיר ללא הפרדה יחד עם יתר מסמכי המכרז עלול לפסול את ההצעה
- הצעת המחיר המפורטת להלן היא בש"ח וכוללת את כל הוצאות המציע, לרבות הוצאות ישירות ועקיפות וכן מיסים ישירים ועקיפים וכולל מע"מ.
 - הצעה חלקית או במתכונת שונה מהטבלה – לא תיבדק.
 - חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 9.8 למכרז. על המציע לקחת בחשבון כי השוואת המחירים בין המציעים כוללת מס ערך מוסף.
 - הצהרות כלליות
 - לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלתי, אם היו, נענו על ידי הרשות, אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.
 - ידוע לי, כי החלטות ועדת המכרזים ותבססנה על האמור בהצעת המחיר ויתר המסמכים (כולל המלצות) שצורפו להצעה זו, ועל אמות המידה כפי שפורטו במסמכי המכרז.
 - ידוע לי כי אם הצעת המחיר שלי תהיה בלתי סבירה, או שיעלה חשש כי היא תכססנית, תהא הרשות רשאית לדחות את הצעתי.

5. הצעת המחיר:

פירוט	יחידת מידה	מחיר סופי ליחידה ¹	משקל
1. הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות – כמות עד 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.11
2. הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות – כמות עד 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.05
3. הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות – כמות מעל 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.05
4. הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות – כמות מעל 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.05
5. ביצוע שאלון טלפוני אחד מלא של עד 15 שאלות	שאלון אחד		0.1
6. ביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של עד 30 דקות	שאלון אחד		0.05
7. ביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של מעל 30 דקות	שאלון אחד		0.02
8. ניתוח שאלון פנים אל פנים אחד	שאלון אחד		0.02
9. ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות – כמות עד 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.05
10. ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות – כמות מעל 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.05
11. ניתוח תוצאות שאלון אחד 16-30 שאלות – כמות עד 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.2
12. ניתוח תוצאות שאלון אחד 16-30 שאלות – כמות מעל 1,000 שאלונים	שאלון אחד		0.1
13. הפקת דו"ח מסכם לסקר	דו"ח אחד		0.1
14. שעת ייעוץ בנושאי סקרים, מדגמים, ניתוח נתונים וכו'	שעת עבודה		0.05

¹ מציע המחוייב במע"מ יציין בעמודה זו מחיר כולל מע"מ.

חתימת המציע:

חתימה וחותמת המציע

תאריך

מכרז פומבי מס' 02/2024

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

נספח ב'11 – פירוט המסמכים להגשה

מס"ד	תיאור	סמן		
	נספחים :	<input type="checkbox"/>		
.1	<ul style="list-style-type: none"> • נספח ב'1 : טופס הגשת ההצעה. • נספח ב'2 : ניסיון המציע. • נספח ב'3 : ניסיון הצוות המוצע. • נספח ב'4 : הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות • נספח ב'5 : תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום. • נספח ב'6 : התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים. • נספח ב'7 : הצהרה בדבר השימוש בתוכנות מקור. • נספח ב'8 : תצהיר בדבר הרשעות פליליות והטלת סנקציות מנהליות/פליליות. • נספח ב'9 : הצעת מחיר (במעטפה נפרדת). 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
	אישורים :	<input type="checkbox"/>		
	.2	<ul style="list-style-type: none"> • העתק תעודת עוסק מורשה והעתק של תעודת התאגדות (לפי העניין וסוג התאגדותו המשפטית של המציע) • אם המציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור (חל"צ) יש לצרף אישור מהרשם הרלוונטי בדבר ניהול תקין לשנת 2024 או בדבר הגשת מסמכים, לפי העניין • אם המציע הוא תאגיד – אישור עו"ד על היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם • אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, כשהוא תקף. • מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" – יצרף להצעתו אישור ותצהיר כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		מסמכים נוספים :	<input type="checkbox"/>	
		.3	<ul style="list-style-type: none"> • קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע. • מסמכים המעידים על הכשרתו וניסיונו המקצועי של מנהל הפרויקט המוצע • הסכם העסקה מותנה למנהל הפרויקט המוצע. • מסמך מפורט המתאר את שיטת העבודה המוצעת לפיה מתכנן המציע לבצע את השירותים נשואי המכרז. • מסמכים נוספים, ככל הנחוץ להוכחת התקיימותם של תנאי הסף, ולהוכחת איכות המציע וההצעה. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

חלק ג' – הסכם אספקת השירותים

שנערך ונחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת למטרה זו ע"י מנכ"ל הרשות לשירות אזרחי וחשב משרד ראש הממשלה או סגנו ביחד עם חשב המשרד, המורשים לחתום בשם המדינה
שכתובתם: עם ועולמו 3 ירושלים (להלן: "המדינה")

מצד אחד

לבין

(ח.פ.) _____

שכתובתו: _____

באמצעות מורשה החתימה המוסמך לחתום בשמו (ת.ז. _____)
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והרשות נדרשת לקבלת שירותים לביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן: "הפרויקט"), ביצוע הפרויקט על כל הכלול בו ייקרא להלן: "השירותים" או "העבודות"; ולשם התקשרות לקבלת השירותים יצאה הרשות במכרז פומבי מס' 02/2024 ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן – **המכרז**) המצורף כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו;

והואיל והספק הגיש הצעתו במכרז, המצורפת כנספח ב' להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו;
והואיל והספק מעוניין לספק עבור הרשות את השירותים, ובמסגרת הצעתו הצהיר כי הוא עוסק בשירותים מן הסוג הנדרש, הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות בביצוע שירותים אלו, הוא מחזיק בכל האמצעים הדרושים לביצוע השירותים, והוא בעל היכולת הפיננסית לאספקת השירותים בהיקף ככל שיידרש, לצורך ביצועם והשלמתם במועד; כמו כן הצהיר כי הוא רשאי על פי כל דין לספק את השירותים עבור הרשות וכי אין כל מניעה, לפי כל דין או הסכם שהוא צד לו, לאספקתם וכי אין לו או למי מטעמו ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם הרשות או בקשר לאספקת השירותים לפי הוראות הסכם זה;

והואיל ובכפוף להצהרות הספק והתחייבויותיו החליטה ועדת המכרזים של הרשות ביום _____ (פנייה מס' _____) לבחור את הספק כזוכה במכרז לשם ביצוע השירותים כמפורט במכרז וע"פ הצעתו;

לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1 דין המבוא להסכם זה כדין ההסכם גופו.
- 1.2 להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים, המהווים חלק בלתי נפרד ממנו:

• נספח א' להסכם – חלק א' למכרז

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- נספח ב' להסכם – חוברת ההצעה של הספק
 - נספח ג'1 להסכם – תדפיס ערבות ביצוע
 - נספח ג'2 להסכם – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים.
- 1.3. למונחים בהסכם זה תהיה המשמעות אשר ניתנה להם במכרז (נספח א' להסכם).
- 1.4. כללי הפרשנות אשר נקבעו במכרז (נספח א' להסכם) יחולו גם על פרשנות הסכם זה.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה אחת מיום חתימת הצדדים על החוזה (להלן: תקופת ההתקשרות).
- 2.2. הרשות רשאית להאריך את ההתקשרות בארבע (4) תקופות נוספות בנות שנה אחת כל אחת, במידת הצורך ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות והכל בכפוף לחוק חובת מכרזים התשנ"ב-1992 התקנות על פיו, אישור תקציבי והוראות התכ"ס. (להלן: "תקופת התקשרות נוספת"). המזמין ימסור לספק הודעה מראש ובכתב בת 60 ימים לפחות טרם תום התקופה אותה מבקש המזמין להאריך.
- 2.3. תוקף ההתקשרות כפוף לחוק התקציב.

3. ביטול ההסכם

- 3.1. על אף כל האמור בהסכם זה ומבלי לגרוע מהאמור בסעיפים לעיל, יהיה כל צד רשאי לבטל הסכם זה בכל עת במשך תקופת ההתקשרות תוך מתן הודעה בכתב של 60 יום מראש לצד שכנגד, מבלי שיידרש לתת נימוק לביטול ובתנאי שמילא את התחייבויותיו כלפי הרשות וכלפי קבלני המשנה לפרויקט או הגופים המפעילים עד מועד הביטול.
- 3.2. הובא ההסכם לידי גמר, תהא הרשות רשאית לבצע את העבודות בעצמה ו/או באמצעות אחרים.
- 3.3. הובא ההסכם לידי גמר, יהיה הספק זכאי לתשלום על אותו חלק מהעבודות שכבר ביצע, בניכוי התשלומים ששולמו לו על ידי הרשות עד לאותו המועד. לא ישולם לספק כל שכר ו/או פיצוי ו/או תשלום נוסף.
- 3.4. בכל מקרה שההסכם יובא לידי גמר ו/או יבוטל על ידי הרשות (ותהא הסיבה לכך אשר תהא) או על ידי הספק, תהא הרשות רשאית (היא או מי מטעמה) להשתמש בעבודות ובכל יתר המסמכים הקשורים בעבודות, שהוכנו על ידי הספק עד לאותו מועד, והרשות תהא פטורה מלשלם לספק כל שכר, תמורה או פיצוי מכל מין וסוג שהוא בעד השימוש כאמור.
- 3.5. בכל מקרה שההסכם יובא לידי גמר ו/או יבוטל על ידי הרשות (ותהא הסיבה לכך אשר תהא) או על ידי הספק, יגיש הספק לרשות דוח, המפרט את פעולותיו עד ליום האחרון של ההתקשרות בפועל.
- 3.6. הביאה הרשות את ההסכם לידי גמר או ביטל אותו עקב הפרת ההסכם על ידי הספק, תהיה הרשות זכאית לתבוע מהספק את כל ההוצאות והנזקים שייגרמו לה עקב ההפרה.

4. התחייבויות הספק

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 4.1. הספק ו/או עובדיו מתחייבים לקיים קשר מתמיד עם נציגי הרשות או כל עובד אחר של הרשות אשר הוסמך על ידו (להלן - **ההנהלה**), לעבוד עם ההנהלה בתיאום מלא ולהשתתף בישיבות ובהתייעצויות ככל שיידרש.
- 4.2. הספק מתחייב לבצע את כל העבודות האמורות במסמך הגדרת העבודה ולייעץ ולעזור לרשות בכל עניין הקשור לביצוע העבודות על פי הסכם זה.
- 4.3. במידה ויידרש תאום בין הספק ו/או עובדיו ובין גורמים אחרים שעובדים עבור הרשות, הספק ו/או עובדיו מתחייבים לפעול באופן שיאפשר שיתוף פעולה בינם ובין הגורמים האחרים כאמור.
- 4.4. הרשות תבקר ותפקח, ככל שתמצא לנכון, באמצעות נציגיה, על טיב ואיכות ביצוע העבודות ותהיה רשאית להפסיק את העבודה או כל חלק ממנה, אם לפי שיקול דעתה, אין העבודה נעשית בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז או להוראותיו.
- 4.5. הספק מתחייב להעביר להנהלה לפי דרישתה או לפי הצורך, דוח על התקדמות ביצוע העבודות ואת הדוחות הנדרשים לשם קבלת התמורה כאמור בסעיף התמורה להלן.
- 4.6. הספק מתחייב להעביר לידי הרשות באופן מיידי, ובהתאם להוראות ההנהלה כל מידע או חומר כלשהו אחר, או העתק מהם, אשר קשורים או כרוכים בביצוע העבודות, כך שכל אלה יהיו מצויים גם בידי הרשות.
- 4.7. הספק מתחייב לבצע את העבודות בזהירות, בנאמנות, במיומנות, וברמה מקצועית גבוהה לשביעות רצונה המוחלט של ההנהלה, ולשם כך למלא אחר הוראותיה של ההנהלה, בין שהן מפורטות בהסכם זה ובין שהן אינן מפורטות בו.
- 4.8. הספק מתחייב לבצע את העבודות בהתאם לדרישות כל דין.
- 4.9. הספק מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו לא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולותיו לפי הסכם זה ולא ימצא במצב בו קיימת אפשרות ממשית לניגוד עניינים עם פעולותיו לפי הסכם זה. במקרה בו יש לספק ו/או לעובדיו ספק או חשש כאמור, הוא יפנה לרשות לשם קבלת אישור.
- 4.10. נציגי הרשות יהיה רשאי לדרוש מהספק תיקון או שינוי של איזה חלק מן השירותים אשר לא בוצע בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז או להוראותיו. הספק מתחייב לבצע את הוראות נציגי הרשות תוך התקופה שתיקבע על-ידו וכל ההוצאות בגין ביצוען יהיו על חשבונו של הספק. לספק לא תהא כל תלונה או טענה בקשר לדרישות של נציגי הרשות.
- 4.11. נציגי הרשות יהיה הקובע היחיד והאחרון בכל שאלה שתתעורר ביחס לטיב ביצוע השירותים והעבודות ולאופן ביצועם.

5. ניהול הפרויקט וביצועו

- 5.1. הפרויקט יבוצע בהתאם לקווי המתאר המפורטים במכרז ובנספחים א' ו-ב' ובהתאם למתכונת ההפעלה המפורטת בהם.
- 5.2. נציגי הרשות לעניין ביצוע הסכם זה הוא _____, (להלן – "הנציג"). הרשות רשאית להחליף את הנציג בכל עת על ידי מסירת הודעה בכתב לספק.
- 5.3. נציגי הספק מכוח הסכם זה הוא _____ (להלן: "נציג הספק").
- 5.4. הצדדים רשאים להחליף את נציגיהם בכל עת בהודעה בכתב לצד השני.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

6. התחייבות הרשות

- על מנת לאפשר לספק לעמוד בהתחייבויותיו על פי חוזה זה מתחייבת הרשות כדלקמן:
- 6.1 להעמיד לרשות הספק את כל המידע והנתונים הדרושים לביצוע השירותים על פי הסכם זה סמוך ליום שהתקבלה דרישתו של הספק.
 - 6.2 לקיים פגישות בין נציגי הספק לנציגי הרשות כנדרש לצורך ביצוע השירותים תוך 14 ימים מעת שנתקבלה בקשת הספק לקביעת פגישה כאמור.
 - 6.3 לתת לספק אישור כי השירותים, או חלק מהם בהתאם למסגרת העבודה, בוצעו על פי הוראות ההסכם, סמוך לאחר ביצוע כאמור.

7. פיקוח

- 7.1 הרשות רשאית בכל עת לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הספק, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. על הספק להעמיד לרשותה ולעיונה של הרשות ו/או נציג מטעמה את כל החומר והמידע שיידרשו על ידי הרשות ו/או נציגה, על-פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות ו/או נציגה.
- 7.2 בלי לגרוע מכל האמור, רשאים נציגיה המוסמכים של הרשות לבקר באתרי מתן השירותים ולהתרשם מהם ולהעביר את הערותיהם לנציגיו המוסמכים לעניין מכרז זה של הספק, ואף לדרוש הפסקת עבודתו של כל עובד בפרויקט הקשור למכרז.
- 7.3 פיקוח מטעם הרשות לא פוטר את הספק מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי הרשות למילוי כל תנאי מכרז זה.
- 7.4 בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מעת לעת מאת הרשות, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה או לרשות להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.

8. התמורה

- 8.1 בתמורה למתן השירותים כמוגדר במכרז, לשביעות רצונו של המשרד ובהתאם לתנאי הסכם זה, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם להצעת המחיר שהגיש לפי הפירוט הבא:
 - 8.1.1 עבור הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות (בהפצה של עד 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;
 - 8.1.2 עבור הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות (בהפצה של עד 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;
 - 8.1.3 עבור הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) עד 15 שאלות (בהפצה של מעל 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;
 - 8.1.4 עבור הפצת שאלון מקוון (מייל/SMS וכדומה) 16-30 שאלות (בהפצה של מעל 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;
 - 8.1.5 עבור ביצוע שאלון טלפוני אחד מלא של עד 15 שאלות תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;
 - 8.1.6 עבור ביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של עד 30 דקות תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪;

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 8.1.7 עבור ביצוע שאלון פנים אל פנים מלא של מעל 30 דקות תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.8 עבור ניתוח שאלון פנים אל פנים אחד תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.9 עבור ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות (בניתוח של עד 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.10 עבור ניתוח תוצאות שאלון אחד עד 15 שאלות (בניתוח של מעל 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.11 עבור ניתוח תוצאות שאלון אחד 16-30 שאלות (בניתוח של עד 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.12 עבור ניתוח תוצאות שאלון אחד 16-30 שאלות (בניתוח של מעל 1,000 שאלונים) תשלם הרשות לספק סכום כולל של עד _____ ₪ ;
- 8.1.13 עבור הפקת דו"ח מסכם לסקר תשלם הרשות לספק סכום כולל של _____ ₪ ;
- 8.1.14 עבור שעת ייעוץ בנושאי סקרים, מדגמים, ניתוח נתונים וכו' תשלם הרשות לספק סכום כולל של _____ ₪ ;
- 8.2 כלל הסכומים הינם בתוספת מע"מ כדין (להלן – התמורה).
- 8.3 התמורה כוללת את כל התשלום הנדרש לצורך ביצוע הפרוייקט והשירותים, כהגדרתם נספח א'1 למכרז (מפרט השירותים).
- 8.4 לצורך קבלת התמורה נדרש הספק להגיש דיווחים וחשבונות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ("פורטל"), בשים לב להוראות החשכ"ל הרלוונטיות. לפיכך עליו להירשם לפורטל כתנאי להתקשרות ולקבלת התמורה. לפרטים ולהרשמה יש לפנות לאתר משרד האוצר בכתובת: <https://www.gov.il/he/departments/guides/merkava-portal-sapakim> יודגש כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל.
- 8.5 אגף הכספים ברשות ישלם לספק עפ"י הוראות התכ"ס בעניין "מועדי תשלום". בכפוף לאישור היחידה המקצועית שהשירות המפורט אכן בוצע.
- 8.6 כדי למנוע עיכובים בתשלום, ידאג הספק שהחשבונית המוגשת על ידו תהיה כתובה בכתב ברור וקריא, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים כפי שיסוכם עם ההרשות.
- 8.7 לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות לרשות בגלל עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו כגון חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונית, וכיו"ב.
- 8.8 הספק אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לספקיו או לעובדיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם, בקבלת תשלומים מהרשות.
- 8.9 תנאי ההצמדה ביחס לתמורה בהסכם זה יהיו בהתאם לקבוע בהוראות התכ"מ בעניין זה.
- 8.10 לרשות תהיה זכות עיכובן לגבי תשלומים לספק בגין חוב שהספק חב לו. לספק לא תהיה זכות עיכובן בגין חוב שהרשות חבה לו.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 8.11. מובהר בזאת במפורש, למען הסר כל ספק, כי לספק אין ולא תהיה כל זכות ו/או עילה, מכל מין וסוג שהוא, לעכב בידו איזה מן השירותים כלפי הרשות.
- 8.12. הרשות רשאית לקזז את הסכומים המגיעים או שיגיעו לה מהספק לפי הסכם זה או כתוצאה ממנו, מכל סכום המגיע לספק מהרשות, והספק מוותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.
- 8.13. התמורה הינה קבועה, מוחלטת וסופית והספק לא יהיה רשאי לדרוש מהרשות העלאות או שינויים בתמורה בגין ביצוע חיוביו על פי חוזה זה מכל סיבה שהיא.
- 8.14. בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצעה המדינה לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהמדינה שילמה סכומי יתר יחזירם הספק למדינה תוך חודש ימים כשהם צמודים כאמור בהוראות חוזה זה.

9. תנאי תשלום

- 9.1. התשלום בגין פעולות המתבצעות במסגרת מכרז זה ישולם כנגד הגשת חשבונית בצירוף דו"ח פעילות ומסמכים בהתאם למחירים שייקבעו במסגרת החוזית.
- 9.2. התשלום יבוצע עפ"י השירותים הנדרשים במכרז, בהתאם להצעה שאושרה.
- 9.3. עם סיום טיפולו של הספק בשאלון וקליטת תשובות המרואיין בשרתי הרשות, תבצע הרשות בקרה לאיכות הנתונים שהתקבלו ותגדיר עבור כל שאלון פרמטר איכות:
- 9.3.1. **תוצר מושלם** - שאלון מלא - התקבל מידע מלא בשאלון על הנדגם.
- 9.3.2. **תוצר חלקי** - שאלון חלקי - התקבל מידע כלשהו בשאלון על הנדגם. במקרה זה תידרש פניה נוספת להשלמת השאלון או לחילופין פנייה לנדגם אחר לקבלת שאלון מלא במקום הנדגם אשר השיב חלקית.
- 9.4. תשלום עבור תפוקות ייגזר ביחס למחיר שיקבע עבור "**תוצר מלא**" וכן שיטת "**קנס – פרס**" כפי שיפורט בהמשך במסמך זה.
- 9.5. **מדדי כשלות**
- יעד סקירה שנמוך מ-60% מכלל הנדגמים שקיבל לסקירה. הכוונה היא 60% שאלונים מלאים.
- 9.6. **אופן תשלום התמורה**
- התשלום לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש במענה לפנייה הפרטנית. מנגנון התשלום, תנאי התשלום ומועדי התשלום יהיו כמפורט להלן.
- 9.6.1. התשלום הינו פר שאלון. התמורה התקופתית לספק תהיה מכפלת המחיר הנקוב עבור נפקד מלא אחד במספר הנדגמים שקיבלו נפקד מלא. באותה תקופת זמן.
- 9.6.2. התשלום ישולם בהתאם לאבני הדרך הבאות:
- 9.6.2.1. אבן דרך 1 – תשלום שוטף: בכל חודש (עד יום 10 בחודש) הספק יגיש פרופורמה לרשות בו פירוט סה"כ הנדגמים שנפקדו מלא בתקופה עליה מתייחסת הפרופורמה נציג הרשות יבחן את החשבונית ורשאי לדרוש מהספק ביצוע תיקונים ושינויים. לאחר אישור הרשות תועבר החשבונית לתשלום בהתאם למחירים שהוצגו בהצעת המחיר, כאשר

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

התשלום בפועל יהיה ביחס של 60% מהצעת המחיר לשאלון מלא, במכפלת כמות השאלונים ובהתאם לסטטוס הסקירה של כל שאלון .
 9.6.2.2. אבן דרך 2 – תשלום מעודכן: בסיום הפרויקט, יעביר הספק את סה"כ הנדגמים עבורם התקבל נפקד מלא, סה"כ הנדגמים שקיבלו נפקד חלקי וכיו"ב. הרשות תחשב את סה"כ התוצרים שסיפק הספק בהתאם לטבלה המצורפת בראש סעיף זה ותעביר לספק את יתרת התשלום שהועבר לספק באבן דרך 1 בהתאם לסוג התפוקה שהתקבל, לכמות השאלונים ובניכוי / תוספת ע"פ מנגנון קנס/פרס כמפורט להלן.

9.7 מנגנון קנס/פרס

להלן יפורט מנגנון תמרוץ / תרופות לספק בהתאם לאיכות והספק עבודתו. האמור להלן הינו בנוסף לסעיף פיצויים מוסכמים המפורט בהסכם ההתקשרות.

9.7.1 פרס

פרס יינתן בהתאם לאחוזי הצלחה הן במדדים כמותיים והן במדדי איכותיים.
 9.7.1.1 אחוזי הצלחה ימדדו וייקבעו על פי תוצאות פקידת הנדגמים (סטטוס לנדגם), ועל פי כלל אחוזי הסקירה במדגם.
 9.7.1.2 פרס כספי יינתן עבור כל תוצר מלא שיעביר הספק מעבר ל-81% מהנדגמים שהועברו לספק עבורם פקד שאלונים מלאים. חישוב הפרס הכספי הינו: עבור כל חצי אחוז (0.5%) נוסף של נדגמים שיניבו תוצר מלא (מגודל המדגם אשר קיבל הספק לפקוד) – יקבל הספק תמורה נוספת בסך 2% מהתמורה (הצעת המחיר של הספק) עבור תוצר מלא אחד עבור התוספת השולית של השאלונים, עבור אותה מדרגה בלבד.

9.7.2 קנס

במקרה בו אחוז ההשבה הכולל יהיה נמוך מיעדי הרשות – יופחת התשלום לספק, באופן הבא:

- 9.7.2.1 היעד המינימלי הינו תוצר – נפקד מלא בשיעור 75%.
- 9.7.2.2 עבור כל אחוז השבה מתחת ל- 75% ועד ל- 70% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 4% מכלל התמורה עבור כלל התוצרים המלאים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד.
- 9.7.2.3 עבור כל אחוז השבה מתחת 70% ועד ל- 60% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 8% מכלל התמורה עבור כלל השאלונים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד.
- 9.7.2.4 עבור כל אחוז השבה מתחת 60% ינוכה מהתשלום האחרון לספק 12% מכלל התמורה עבור כלל השאלונים במדגם אותם קיבל הספק לפקוד שהמענה עליהם מזכה בתשלום.

9.8 העברת התשלום בגין שלבי ביצוע הפרויקט תבוצע בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 בעניין מועדי תשלום.

9.9 התמורה שלעיל תהיה סופית ומוחלטת ולא תגדל מכל סיבה כלשהי.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

9.10. במהלך תקופת ההתקשרות יתכן ויידרשו על ידי הרשות שינויים בהיקפי השירותים השונים ובתעודף ביניהם. שינויים אלו ייקבעו זמן מספיק מראש ויתואמו בין הרשות לנציגי הספק. בכל מקרה לא יהיה בשינויים אלו בכדי להצדיק תוספת עלות וחריגה ממסגרת התקציב אשר תיקבע לפרויקט, אלא שינוי פנימי בלבד.

10. ערבות ביצוע

- 10.1. עם החתימה על הסכם זה, יפקיד הספק ערבות בשיעור 5% מהיקף ההתקשרות (כולל מע"מ), כביטחון למילוי התחייבויות הספק לפי הסכם זה.
- 10.2. הערבות תהיה אוטונומית וצמודה, בהתאם לתנאים האמורים בהוראת התכ"מ לעניין ערבויות.
- 10.3. הערבות תהיה ערבות דיגיטלית.
- 10.4. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק, סולק, חברת ביטוח או בעל רישיון למתן אשראי, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן ועל פי התנאים המפורטים בהוראת התכ"מ.
- 10.5. הערבות תישאר בתוקף משך כל תקופת ההתקשרות ולמשך שלושה (3) חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות. הרשות רשאית לדרוש מהספק את הארכת ערבות הביצוע עד למועד שיקבע על ידו.
- 10.6. אם תוארך תקופת ההתקשרות בשנה נוספת, יחדש הספק את הערבות הבנקאית, בתנאי הערבות המקורית, וזאת לא יאוחר מ-7 ימים מתחילת שנת ההתקשרות הנוספת.
- 10.7. הרשות תהיה רשאית לחלט את הערבות, כולה או חלקה, אם סברה הרשות כי הספק לא מילא את התחייבויותיו לפי הסכם זה.
- 10.8. חולטה הערבות או חלקה, ולא בוטלה ההתקשרות על-ידי הרשות, יפקיד הספק ערבות נוספת, בגובה הערבות המפורט בסעיף 10.1 לעיל, כך שבכל עת עד תום תקופת ההתקשרות, לרבות הארכותיה, תהיה בידי הרשות ערבות בגובה הסכום האמור.
- 10.9. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל התחייבויותיו על-פי הסכם זה ואין בו להטיל על הרשות חובה כלשהי.

11. יחסי עובד מעביד ואחריות:

- 11.1. בין הצדדים ו/או הפועלים בשמם ו/או מטעמם ו/או למענם בביצוע הסכם זה (להלן ביחד: "העובדים") אין ולא יהיו יחסי עובד ומעביד ו/או יחסים משפטיים אחרים מכל סוג שהוא מלבד היחסים כאמור בהסכם זה.
- 11.2. הספק מצהיר בזה כי הוא ספק עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי חוזה זה כספק עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד-מעביד בינו ובין מי המועסק מטעמו בביצוע חוזה זה ובין הרשות.
- 11.3. הספק מצהיר בזאת כי יודיע ויבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע חוזה זה, כי בינם ובין הרשות לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד.
- 11.4. אין לראות בכל זכות הניתנת לפי הסכם זה לרשות להדריך את הספק או להורות לו או לעובדיו או הפועלים בשמו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה, ואין בה כדי ליצור בין הרשות לבין הספק או עובדיו או הפועלים בשמו יחסי עובד ומעביד. לא יהיו לספק או

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- לעובדיו או הפועלים בשמו כל זכות של עובד מדינה, והם לא יהיו זכאים לקבל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו או בקשר עם סיום הסכם זה בכל דרך או מכל סיבה שהם.
- 11.5. השירותים האמורים בהסכם זה יינתנו במסגרות ארגוניות של הספק בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות מציאת עובדים, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל אצל הספק.
- 11.6. בכל הקשור למערכת היחסים בין הרשות לבין הספק, ייחשב הספק כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.
- 11.7. הספק מתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו, לא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות שלרשות יש חלק בארגון, אולם הספק רשאי להציג את השירותים כניתנים לפי בקשת הרשות, תחת פיקוחה, בעידודה, או כנהנים מתמיכתה, הכל לפי העניין.
- 11.8. הספק בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנזיקין. כן יהיה הספק לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור תחוייב הרשות כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותה על כך הספק באורח מלא.
- 11.9. הספק אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי, למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונו על פי צרכי השירותים במכרז.
- 11.10. חובת הספק היא כחובת קבלן כמשמעותו בחוק חוזה קבלנות תשל"ד – 1974, בכפוף לאמור בתנאי המכרז ובכל חוזה התקשרות שיחתם על פי מכרז זה.
- 11.11. הספק אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב ומראש של הרשות.
- 11.12. אין הספק רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב מהרשות. הסכמה כאמור, אם ניתנה לא תיצור יחסי חוזה כלשהם בין הרשות לבין ספק אחר, והספק הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי הרשות לביצוע השירותים.
- 11.13. **סעיף זה הוא סעיף יסודי ומהותי בהסכם.**

12. תשלומים בגין המועסקים

- 12.1. הספק אחראי לתשלום שכר עבודה, זכויות סוציאליות וכל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת על המעביד לפי כל דין או הסכם וכן תנכה את כל הניכויים שיש לבצעם על פי דין או הסכם משכרם של עובדיו ועליו בלבד תחול האחריות לביצוע כל התשלומים שמעביד מתחייב בהם כלפי עובדיו.
- 12.2. חויבה הרשות לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע חוזה זה, ישפה הספק את הרשות עם דרישה ראשונה בגין כל סכום שחויבה לשלם כאמור ולרבות כל תביעה או הוצאה שנגרמה לרשות, כולל שכר טרחת עורך דין והודעת הרשות ביחס להוצאות כאמור תהיה נאמנה על הספק.
- 12.3. **סעיף זה הוא סעיף יסודי ומהותי בהסכם.**

13. ביטוח

- 13.1. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים / עבודות אותם הוא מספק / מבצע עבור מדינת ישראל ו/או הרשות לשירות אזרחי (להלן ביחד: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוחי כלי רכב, ביטוח צמ"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה, ביטוח נאמנות, או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.
- 13.2. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה), המזמין יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.
- 13.3. הספק יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל המזמין וכן כל הקבלנים וקבלני המשנה, כמבוטחים נוספים.
- 13.4. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- 13.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.
- 13.6. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

14. אחריות

- 14.1. הספק יהא אחראי כלפי הרשות לטיב העבודות, רמתן ואיכותן.
- 14.2. מבלי לגרוע מאחריותו על פי כל דין, הספק יהיה אחראי בגין כל נזק או אובדן מכל מין וסוג, שייגרמו עקב ביצוע העבודות וכל התחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי כל דין, או בקשר עימו, לרשות ו/או לכל אדם ו/או לרכושו, ואשר הנפגע זכאי לפיצוי בגינם על פי כל דין. הספק ו/או עובדיו ינקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת נזקים כאמור.
- 14.3. אחריות הספק תחול גם על כל מעשה ומחדל של מי מיועציו, עובדיו, נציגיו, שלוחיו או הבאים מכוחו או הקשורים עימו בקשר עם התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 14.4. הספק יפצה וישפה את הרשות ואת הבאים מכוחה, בשל כל חבות מכל סוג ומין שהוא, בה יחויבו כלפי צד שלישי, לרבות לעובדי הרשות, על פי כל דין, בשל כל נזק, הפסד או הוצאה, לרבות הוצאות התדיינות משפטית, שייגרמו לה עקב ביצוע העבודות על ידי הספק או בקשר עימו, או עקב הפרת הסכם זה.
- 14.5. למען הסר ספק, מובהר בזה כי הספק יהיה אחראי לכל נזק מכל מין וסוג, שייגרם לעובדיו ו/או מי מטעמו בקשר עם ההסכם.
- 14.6. אין באישור הרשות ו/או ההנהלה לאופן ביצוע העבודות בהתאם להסכם זה, ו/או במתן הנחיות לספק, כדי לשחרר את הספק מאחריותו המלאה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

14.7. מוסכם כי סך אחריותו ו/או חבותו המצטברת של נותן השירותים לא יעלה על התמורה ששילם המשרד לנותן השירותים בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר (12) החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.

15. בעלות במסמכים

- 15.1. הספק מצהיר בזה, שכל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שימסרו לרשות על ידו ו/או מטעמו לצורך ובמהלך ביצוע העבודות, יהיו שייכים לרשות לבדה, וקניינו הבלעדי לכל דבר ועניין, ולרשות יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות יוצרים. הרשות תהיה רשאית לעשות בהם, או בחלקים בהם, כל שימוש.
- 15.2. הספק מתחייב למסור לרשות, לפי דרישתה, בכל עת, העתקים ברורים מכל המסמכים ויתר המידע כאמור בסעיף 15.1 לעיל, בין בנייר ובין באמצעים אלקטרוניים, וזאת בכל מהלך תקופת ההתקשרות ובכל עת לאחריה.
- 15.3. עם גמר ביצוע התחייבויות הספק על-פי הסכם זה, או עם סיום ו/או ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, או לפי דרישה של הרשות בכל זמן שהוא, מתחייב הספק להחזיר לרשות את כל המסמכים, הנתונים, וכל דבר אחר, המתייחס לעבודות.

16. שמירת סודיות

- 16.1. הספק ו/או עובדיו מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם אחר או חבר בני אדם כל ידיעה אשר תגיע אליו בקשר עם ו/או במהלך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, תשל"ז - 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958.
- 16.2. הספק ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, ולוודא שלא ייעשה בו כל שימוש אחר. כן יוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל המשתמשים בתוכניות השונות בתום ההתקשרות, אלא אם יידרש אחרת ע"י הרשות.
- 16.3. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או המשרתות אותו לצורך מכרז זה, ממי שאינו שותף למכרז או ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 16.4. הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה מהרשות.
- 16.5. הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א (1981) ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו) וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו (1986).
- 16.6. הספק יחזיר לרשות כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
- 16.7. חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 16.8. על פי דרישת הרשות יציג הספק לנציג הרשות את אמצעי האבטחה שנקט לאבטחת הנתונים ו/או המידע המצויים ברשותו במסגרת מכרז זה. הספק ידאג למנוע גישה למערכות המחשב שלו, או המשרתות אותו לצרכי פרויקט זה, ממי שאינו שותף לפרויקט, לא מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, ו/או שלא חתם על התחייבות לשמירת מידע וסודיות.
- 16.9. הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. הספק מתחייב לחתום ולהחתים כל עובד מטעמו על כתב התחייבות לשמירת סודיות, מצורף כנספח ג'2 להסכם זה, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

17. בדיקות ביטחוניות

- 17.1. הספק ו/או עובדיו יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות ברשות. הספק מתחייב לקבל מראש את הסכמת הרשות לגבי כל עובד מהעובדים, והרשות תהא רשאית לסרב לתת את הסכמתה להעסקת עובד פלוני של הספק מכל טעם שתמצא לנכון, ומבלי שיהא עליה לפרשו. הרשות לא תהא חייבת לפצות את הספק בגין הפסדים ו/או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור הרשות להעסקת עובד כלשהו מהעובדים כדי לפטור את הספק מאחריותו על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.
- 17.2. הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק בכל עת, וללא כל נימוק, את הפסקת העסקתו של עובד כלשהו, והספק יהא חייב להפסיק העסקתו של עובד זה בביצוע העבודות. הספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד כאמור.

18. זכויות יוצרים

- כל זכויות היוצרים על מערכת המידע והיישומים הממוחשבים, וכל חומר אחר אשר יעשה בו שימוש, יפותח, יירכש או יותאם ע"י הספק לצורך פרויקט זה, יהיו רכושה של המדינה והספק מתחייב לפעול כדלקמן:
- 18.1. הספק לא יהיה רשאי להשתמש בתוכניות, תוכנות ובכל חומר שהוכן על ידו לצרכי ההסכם, לצרכי הפנימיים או לצרכי עבודות אחרות, אלא אם כן קיבל אישור בכתב מראש מהרשות.
- 18.2. הספק אינו רשאי לציין את זהותו על גבי דפי המידע. נושא זה כולל: סמלים של הספק, שמו וכל אזכור אחר המזהה אותו, אלא אם קיבל הסכמה לכך בכתב ומראש מהרשות.
- 18.3. הספק לא יעביר את המסמכים שהכין במסגרת חובותיו עפ"י מכרז זה ו/או חלק מהם לאחר, לא יתיר רשות הדפסה ו/או הוצאה לאור ולא יפרסם את המסמכים בכל צורה שהיא.
- 18.4. הספק מצהיר כי לא הפר/יפר כל זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי ו/או מידע כלשהו במהלך ביצוע התחייבויות עפ"י מכרז זה.
- 18.5. הוגשה תביעה נגד הרשות לפיה חומר מסויים כלשהו, אשר הרשות תעשה בו שימוש לפי מכרז זה, מפר זכויות יוצרים מתחייב הספק לשפות את הרשות עם דרישה ראשונה, בגין כל הסכומים שתחוייב לשלם בגין התביעה האמורה, וכן להחליף על חשבונו את החומר המפר בחומר אחר שאינו מפר.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- 18.6. במידה והספק משתמש בחומרים של בעלי זכויות אחרים לצורך הפעלת המכרז ותוכניות העבודה שלו, עליו לקבל היתר לשימוש בחומרים אלו. אם ההיתר כרוך בתשלום, יבצע זאת הספק על חשבונו.
- 18.7. בכל מקרה בו הספק מציע תכנית ייחודית מטעמו, הספק ידאג להיות בעל זכויות היוצרים לצורך הפעלת הפרויקט. במקרה זה זכויות היוצרים תשארנה בידי הספק.
- 18.8. במקרה והספק טוען לזכויות יוצרים לתכנית עליו להודיע על כך בכתב ומראש לרשות. אם התכנית מוצעת במסגרת הצעתו למכרז זה עליו להודיע על כך במסגרת מסמכי המכרז.
- 18.9. הרשות תהיה רשאי לדרוש הכנסת שינויים והתאמות במסגרת הפרויקט. במקרה זה יעביר הספק את הזכויות על התוכנות המתאימות, לידי הרשות.
- 18.10. בתום ההתקשרות או מיד עם דרישה ראשונה של הרשות בכתב, יעביר הספק את כל התוכניות, התוכנות, יישומים ממוחשבים וכל חומר שבידו או בידי עובדיו, עובדים וכל ספק שירותים אחר, המועסקים במסגרת הפרויקט, לידי הרשות.
- 18.11. הספק יידרש לעגן את זכויות המדינה, הרשות לשירות אזרחי, בהתקשרויות החוזיות שלו עם עובדיו, כותבי התוכניות וקבלנים שיופעלו על ידו לביצוע השירותים נושא מכרז זה.
- 18.12. על הספק למסור לרשות פרטים מלאים של כל מידע המהווה תוצאה של ביצוע העבודות (כולל כל המצאה או התפתחות שנעשו או שנוצרו על ידי הספק ו/או עובדיו) במשך תקופת ההתקשרות או תוך 6 חודשים מיום סיומה.
- 18.13. בעת סיום ביצוע העבודות על פי הסכם זה, הספק מתחייב להמחות את כל הזכויות לרבות זכויות היוצרים לרשות, ללא תמורה נוספת כלשהי.

19. סעיפים יסודיים ופיצוי מוסכם

- 19.1. מוסכם, כי סעיפים 2 עד 4 ו- 8 עד 18 להסכם זה הם תנאים עיקריים ויסודיים בהסכם והפרתם תחשב כהפרה יסודית המזכה את הרשות בפיצויים מוסכמים, מוערכים וקבועים מראש ללא הוכחת נזק בסך 10,000 ש"ח (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים), כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, מהמדד הידוע בעת חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע במועד תשלומם בפועל לרשות, וזאת מבלי לגרוע מזכות הרשות לכל סעד ותרופה אחרים על פי כל דין. סכום הפיצוי המוסכם, כאמור לעיל, מוערך מראש על ידי הצדדים כסכום המשקף את הנזק המינימאלי שייגרם לרשות כתוצאה מהפרת התנאים היסודיים של הסכם זה ואינו תלוי בהוכחת נזק. סכום זה ניתן לקיזוז מכל סכום שגייע לספק מהרשות וכן תוכל הרשות לחלט את הערבות הבנקאית ולגבות ממנו את סכום הפיצוי.
- 19.2. מבלי לגרוע מהאמור במכרז, בכל מקרה בו לא יבצע הספק את הפעילות כנדרש ובאיכות הנדרשת או יפר הספק את הוראות מסמכי המכרז, עפ"י המפורט להלן, הרשות רשאית לדרוש את הפיצוי המוסכם והספק יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם.
- 19.3. האירועים לגביהם תישקל הטלת פיצוי מוסכם בכפוף למתן זכות טיעון לספק:

פיצוי מוסכם	אירוע
10,000 ₪ על כל מקרה.	1. החלפת מנהל פרויקט מסיבה שאינה מוצדקת ו/או שלא בתיאום עם הרשות

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

2.	העברת מידע כוזב (ע"י הסוקר / הספק).	5,000 ₪ על כל מקרה.
3.	התנהלות סוקרים שאינה הולמת, לרבות כלפי נדגמים (למשל: אלימות מילולית ופיזית, חוסר אדיבות, שימוש בלשון לא נקיה, איומים).	3,000 ₪ על כל מקרה.
4.	פיגור בלוחות הזמנים כפי שהוגדרו לפרויקט.	1,000 ₪ לכל יום עבודה איחור.
5.	הפרת הוראות אבטחת מידע / הפרת חובת סודיות / פגיעה בפרטיות הנדגמים וכיו"ב.	25,000 ₪ לכל מקרה.

19.4. תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה.

19.5. מבלי לגרוע מהאמור, אם הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית תהיה הרשות זכאית, נוסף לפיצוי המוסכם, לכל סעד ותרופה משפטיים על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א - 1970, ועל פי כל דין, לרבות פיצוי בגין נזקיו כפי שיוכחו (ופיצוי מוסכם שנגבה על ידי הרשות בהתאם לסעיף זה יחשב כמקדמה על חשבון הפיצוי בגין הנזק שיוכח).

19.6. הספק אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.

19.7. הרשות רשאית להפסיק את ההתקשרות אם הספק הפר את ההסכם הפרה לא יסודית ולא תיקן את הטעון תיקון תוך זמן סביר, על אף התראה בכתב מטעם הרשות.

19.8. בוטל ההסכם על-ידי הרשות בהתאם לאמור לעיל, יחזיר הספק את התמורה שקיבל, באם קיבל, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית חשב כללי, וכן רשאית הרשות לדרוש מהספק השבת כל נזק או הוצאה שנגרמו לו כתוצאה מההפרה וזאת בנוסף לכל זכות או סעד שיעמדו לרשות לפי כל דין.

19.9. בוטל ההסכם על ידי הרשות על פי הוראות כל דין, תהיה רשאית הרשות, מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לרשותה לפי דין, לבצע את הפרויקט בעצמה או באמצעות מי מטעמה.

20. הפרות

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19 לעיל, האירועים הבאים ייחשבו כהפרה של הסכם זה ויזכו את הרשות, לאחר מתן התראה בכתב של שבעה (7) ימים מראש לספק, בכל הזכויות המוקנות לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין במקרה של הפרה יסודית:

20.1. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 30 יום ממועד ביצועם;

20.2. אם ימונה מפרק, נאמן או כונס נכסים על נכסי הספק ו/או עסקו או כל חלק מהם, או אם תוגש בקשה למינוי כאמור, והמינוי או הבקשה לא בוטלו תוך 30 יום;

20.3. הוגשה נגד הספק התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקם, או שהספק קיבל החלטה על פירוק, או אם הספק יגיע להסדר פשרה עם נושיו, והפעולה האמורה או החלטה לא הוסרו או נדחו לחלוטין תוך 30 יום;

20.4. הרשות התרתה בספק שאין הוא מספק את השירותים בצורה משיעת רצון והספק לא נקט צעדים המבטיחים, לדעת הרשות, את תיקון המצב, תוך התקופה שקבעה הרשות;

- 20.5. הוכח להנחת דעתה של הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, כי הספק הסתלק מביצוע ההסכם ;
- 20.6. אם יתברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה במכרז או בקשר עם הסכם זה אינה נכונה או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר היה בה כדי להשפיע על החלטת הרשות להתקשר עמו בהסכם ;

21. ניגודי עניינים

- 21.1. הספק יתחייב כי הוא או מי מעובדיו אינו נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו המוצעת לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין לרשות. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הספק להודיע מראש לרשות על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו.
- 21.2. הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת.
- 21.3. כמו כן, במקרים בהם הגיעה הרשות למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, תפעל הרשות כמתחייב מן העניין.

22. חפיפה

- 22.1. על הספק שיבחר להתארגן כך, שבמועד חתימת החוזה הוא יפעיל בלעדית את התוכנית כולה על פי לוח זמנים המוגדר במכרז זה.
- 22.2. בתום ההתקשרות, ובמידה וייבחר ספק אחר לביצוע הפרויקט, יידרש הספק להעביר את הפעילות לידי הספק החדש באופן מסודר ויפעל כדלקמן :
- 22.2.1. הספק המוסר יקבל תמורה רק עבור תפוקות שבוצעו במהלך החפיפה, עפ"י כללי החוזה על פיו הוא קשור עם הרשות.
- 22.2.2. הספק המוסר לא יקבל תמורה מיוחדת עבור ביצוע החפיפה.
- 22.2.3. הספק החדש (המקבל) לא יקבל תמורה כלשהי בגין החפיפה.
- 22.2.4. החפיפה כוללת, בין היתר, את הנושאים הבאים :
- 22.2.4.1. מסירה מאורגנת ומסודרת של כל מאגרי המידע שנמסרו למוסר ביום תחילת פעילותו וכל השינויים והתוספות שחלו בהם (מידע ממוחשב, תיקים, חוזרים וכו').
- 22.2.4.2. מסירה מאורגנת של כל מידע הדרוש למקבל לצורך תפעול מיידי ושלים של הפרויקט.
- 22.2.4.3. המוסר והמקבל יעבדו במשותף במשך שבוע שלם לצורך סגירת כל מחויבות המוסר, הדרכה צמודה של המקבל וסיוע למקבל בהפקת הדו"חות החודשיים הנובעים מהחודש שבו התקיים שבוע החפיפה.
- 22.2.4.4. תקופת ההתקשרות בין הרשות לספק החדש (המקבל) תחל במועד תחילת החפיפה.

22.2.4.5. תנאי מחייב לביצוע התשלום האחרון למוסר הוא קיומה של החפיפה לשביעות רצון האגף והגשת דו"ח פעילות סופי, מבוקר ומאושר ע"י רו"ח של המוסר.

23. אחריות משפטית

- 23.1. הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת על פי כל דין לכל נזק ובגין כל פיצוי ותביעה כספית, אשר יגרמו ע"י עובדיו ו/או שלוחיו במסגרת מתן השירותים על ידו.
- 23.2. הספק פוטר את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו בפרויקט. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחויב בו ובגין כל הוצאה שתיגרם לה עקב תביעה כאמור.
- 23.3. הספק מתחייב לשלם כל סכום כסף או פיצוי, המגיעים על פי פסק דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מקיום יחסי עבודה עם העובד עקב העסקתו בפרויקט.
- 23.4. אם אי פעם יקבע כדין מסיבה כלשהי כי העסקת מי מעובדי הספק דינה כהעסקת עובד ע"י המדינה, יחולו התנאים הבאים:
- 23.4.1. התמורה האמורה לעיל יראו ככוללת את כל הסכומים המגיעים או העשויים להגיע לספק ו/או לעובדיו לרבות כל תגמול כלשהו, תשלום בגין זכויות סוציאליות, הפרשות/הפרשים, אם יגיעו לו אי פעם בגין העסקתו עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא.
- 23.4.2. הגוף יהיה מנוע מלטעון כי מגיעים לו סכומים נוספים כלשהם בכל עילה שהיא בגין חוזה זה.
- 23.4.3. בהסתמך על סעיף 28 לחוק פיצוי פיטורין, תשכ"ג - 1963, יראו ככלולים בתשלומים הניתנים לספק לפי חוזה זה גם כל פיצויי הפיטורין גם חתימת הגוף על חוזה זה מהווה הסמכה לכך. סעיף קטן זה טעון אישורו של שר הכלכלה בהתאם לאמור בסעיף 28 האמור, ויכנס לתוקפו לאחר קבלת אישורו של השר או מי שהוסמך על ידו.
- 23.4.4. יחושב שכרו של ספק או מי מעובדיו כעובד עפ"י הקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ובדרגה דומים ככל האפשר. הכל כפי שיקבע ע"י נציב שרות המדינה ובאין תפקיד דומה או זהה כאמור ייחשב השכר לפי הקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה או בהיעדר הסכם כאמור לפי הסכם עבודה קיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שרות המדינה. חישוב השכר יעשה למפרע מיום תחילתו של הסכם זה וככל החיובים והזיכויים עפ"י הסכם זה, מחד, והחישוב החדש האמור, מאידך, יקוזזו הדדית.
- 23.5. ידוע לספק כי עליו לבטח את עצמו ואת עובדיו בביטוח לאומי לבדו ועל חשבונו.
- 23.6. הספק מקבל על עצמו את האחריות לכל נזק או אובדן שיגרמו לכל אדם אחר, לרבות לעובדי הספק והמועסקים על ידו בביצוע חוזה זה, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שליחיו או כל מי שבא מכוחו ו/או מטעמו תוך כדי ביצוע חוזה זה. חויבה המדינה לשלם סכום כלשהו בגין מעשה או מחדל שהספק אחראי להם על פי כל דין או על פי חוזה זה ישפה הספק את המדינה באופן מיידי בגין כל סכום שחויבה לשלם.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

שונות .24

24.1. שינויים תקציביים בתכנית העבודה לא יחייבו את הרשות אלא אם אושרו ע"י ועדת המכרזים.

24.2. כל הודעה שישלח צד למשנהו בדואר רשום תראה כמתקבלת 5 ימים ממועד משלוחה ובאם נמסרה ידנית או נשלחה בדוא"ל, במועד המסירה או מועד אישור קבלת הודעת הדוא"ל.

24.3. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה :
הרשות: הרשות לשירות אזרחי, משרדי הממשלה, הקריה המזרחית, בנין ג', ת"ד 49772, ירושלים 9149701.

הספק:

לראייה באו הצדדים על החתום:

הספק

על ידי: _____

חשב הרשות לשירות אזרחי

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

נספח א' להסכם – חלק א' למכרז

להסכם יצורף חלק א' למכרז (נוהל המכרז ותנאיו) על נספחיו, לפי הגרסה האחרונה שפורסמה.

נספח ב' להסכם – חוברת ההצעה של הספק

להסכם יצורף חלק ב' למכרז (חוברת ההצעה של הספק) כפי שמולאה על ידי הספק.

נספח ג' 1 להסכם – תדפיס ערבות ביצוע

תדפיס ערבות ביצוע, בנוסח הקבוע בהוראת תכ"מ ערבויות, יצורף להסכם לפני העברה לחתימה.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

נספח ג' 2 להסכם – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

מסמך זה ייחתם על ידי הספק

לכבוד

מדינת ישראל

הרשות לשירות אזרחי

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל: והרשות לשירות אזרחי (להלן: "הרשות") מעוניינת בקבלת שירותים ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן: "השירותים" או "העבודות");

והואיל: והרשות פרסמה מכרז לביצוע השירותים (מכרז פומבי מס' 02/2024) (להלן: "המכרז"), והספק _____ (להלן: "הספק") הגיש הצעה במכרז והצעתו התקבלה (להלן: "הצעת

הספק") ונקבע, כי הספק יבצע עבור הרשות את העבודות במועדים ובתנאים כמפורט במסמכי המכרז, לרבות ההסכם ומסמך הגדרת העבודה;

והואיל: והרשות התנתה השתתפות הספק במכרז בתנאי שהספק והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הספק לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל: והוסבר לספק כי במהלך עיסוקיו במתן השירותים לרשות ו/או בקשר אליהם יתכן כי יעסוק ו/או יקבל לחזקתו ו/או יבוא לידיעתו מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך לרשות ו/או הנוגע לרשות ו/או לפעילויותיה בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע");

והואיל: והוסבר לספק וידוע לו כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבד הרשות, עלול לגרום לרשות ו/או לצדדים אחרים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני החתום מטה מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים לרשות או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
6. להחתים את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז - 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981.
10. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים ישיר או עקיף, בין ענייני ו/או בעלי השליטה ביו/או נושאי המשרה שלי ו/או הפועלים מטעמי, לבין ענייני הרשות ו/או מתן השירותים.
11. להחתים את העובדים על התחייבות להמנעות מניגוד עניינים.
12. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך	חתימה
----------	---------	-----------	-------	-------

אישור חתימה

אני החתום מטה עורך דין _____, מאשר בזאת כי ביום _____ חתם בפניי מר/גב' _____ ת.ז. _____ על התחייבות זו וזאת לאחר שהסברתי לו את תוכן ומהות חתימתו על מסמך זה.

חתימה וחתימת

מכרז פומבי מס' 02/2024
ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

התחייבות לשמירה על סודיות (NDA)

שנערכה ונחתמה ב- _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

- הואיל :** והרשות לשירות אזרחי (להלן: "הרשות") מעוניינת בקבלת שירותים ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי (להלן: "השירותים" או "העבודות");
- והואיל :** והרשות פרסמה מכרז לביצוע השירותים (מכרז פומבי מס' 02/2024) (להלן: "המכרז"), והספק _____ (להלן: "הספק") הגיש הצעה במכרז והצעתו התקבלה (להלן: "הצעת הספק") ונקבע, כי הספק יבצע עבור הרשות את העבודות במועדים ובתנאים כמפורט במסמכי המכרז, לרבות ההסכם ומסמך הגדרת העבודה;
- והואיל :** והרשות התנתה השתתפות הספק במכרז בתנאי שהספק והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הספק לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל :** והוסבר לספק כי במהלך עיסוקיו במתן השירותים לרשות ו/או בקשר אליהם יתכן כי יעסוק ו/או יקבל לחזקתו ו/או יבוא לידיעתו מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך לרשות ו/או הנוגע לרשות ו/או לפעילויותיה בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות וכן לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;
- והואיל :** והוסבר לספק וידוע לו כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבד הרשות, עלול לגרום לרשות ו/או לצדדים אחרים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;
- והואיל :** והנני מוסמך להתחייב בשם הספק;

לפיכך מתחייב הספק כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

הגדרות

בהתחייבות זו, תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת 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, בין שהתגבש לכדי תוצר שימושי ובין שהוא תוצר ביניים במסגרת הליך הכנת תוצר שימושי.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל לפני מתן השירותים, 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 מטעמו של כל אחד מהנ"ל, ולרבות מידע שהוא סוד מסחרי כמשמעו בחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על כל דין.

שמירת סודיות

הספק מתחייב, כי הוא וכל אדם שיפעל מטעמו או בשליחותו, ישמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ויעשה בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הספק וכל מי מטעמו, מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או את הסודות המקצועיים.

ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

הנני/ו מצהיר/ים בשם הספק כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויות אלו מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

הספק, קבלני המשנה וחברות צד שלישי הפועלים מטעמו, אינם רשאים לפרסם את המידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במהלך כל תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה וכן לא יעשו כל שימוש במידע שהגיע אליהם כאמור.

כמו כן, מתחייב הספק, כי ידאג לכך שכל עובדיו וכל אדם מטעמו המספקים את השירותים ו/או השירותים כמפורט במכרז והקשורים בכל דרך שהיא למכרז ומימושו, יקיימו את הוראות התחייבות זו, והספק יחתימם לשם כך על הצהרת התחייבות לשמירת סודיות.

עם השלמת ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז, הספק מתחייב כי, למעט המידע הגלוי, יעביר לכם את כל המסמכים ו/או חומר אחר כלשהו שנמסר לספק בקשר עם הדרישה הנ"ל וכן כל עיבוד שנעשה מן המסמכים והחומר האמור. לא יושאר בידי הספק העתק ו/או צילום מכל סוג שהוא מן החומר ו/או המסמכים ו/או התפוקות (מכל סוג שהוא לרבות מדיה אלקטרונית) הקשורים לדרישה הנ"ל ללא אישור בכתב מאת הרשות.

ולראיה באתי/באנו על החתום

שם משפחה _____ שם פרטי _____ מספר זהות _____ תאריך _____ חתימה _____

אישור עורך דין

אני החתום מטה עורך דין _____, מאשר בזאת כי ביום _____ חתם בפניי מר/גב' _____ ת.ז. _____ על התחייבות זו וזאת לאחר שהסברתי לו את תוכן ומהות חתימתו על מסמך זה.

חתימה וחותמת