

## מכרז פומבי 67-2024

# הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות

## עבור משרד המשפטים

### פעילויות ומועדן

תאריך	פעילות
29/09/2024 ביום	מועד פרסום המכרז
14/10/2024 ביום	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה
04/11/2024 ביום	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד
11/11/2024 שעה 12:00 ביום	מועד תחילת הגשת הצעות
18/11/2024 שעה 14:00 ביום	מועד אחרון להגשת הצעות
18/02/2026 עד יום	תוקף ההצעה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לשנות את המועדים המפורטים לעיל. בכל מקרה של שינוי מועד, המועד החדש יחליף את המועד המקורי והמשרד יפרסם את השינוי בדף המכרז במרשתת.

### גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
נועה אשכנזי	מנהלת תחום מכרזים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות זמן אמת
עופר שוויקי	מכרזים טכנולוגיים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות זמן אמת
ברטי מנדל	מנהל מערכות מידע יחידתי – הסנגוריה הציבורית	ONE/טלדור יועצים בע"מ
אחמד נאמרי	מנהל תחום מוקד השירות	מדינת ישראל
חלי אוחיון	מזכירה ראשית מחוזית, סנגוריה ציבורית, מחוז דרום	מדינת ישראל
עדי אליהו	מנהלת מוקד תמיכה – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	ONE/טלדור יועצים בע"מ

<a href="https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-67-2024">https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-67-2024</a>	דף המכרז במרשתת
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

מסמך זה והתבנית עליה הוא מבוסס הינם רכוש הבלעדי של משרד המשפטים. אין להעתיק, לצלם או להשתמש במסמך או בחלקים ממנו שלא למטרת הגשת הצעות בלבד.

## תוכן עניינים

7	תמצית מנהלים	
8	1. מנהלה	
8	1.1 הגדרות	
9	1.2 הליך המכרז	
9	1.2.1 השתתפות במכרז	
9	1.2.2 הודעות ובירורים	
9	1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה	
9	1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה	
10	1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה	
10	1.2.3.3 כנס/סיוור ספקים	
10	1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (N)	
10	1.2.4 הגשת הצעות	
12	1.2.5 מתווה להערכת הצעות	
13	1.2.6 זוכה במכרז	
13	1.3 מסמכי המכרז	
13	1.3.1 מרכיבי הפניה	
13	1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז	
13	1.3.3 סיווג רכיבים	
14	1.4 הצעת המציע	
14	1.4.1 מרכיבי הצעת המציע	
15	1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה	
15	1.4.3 שפת ההצעה	
15	1.4.4 תוקף ההצעה	
15	1.4.5 מספר הצעות	
15	1.4.6 שילוב קבלני משנה	
16	1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)	
16	1.4.8 עסק בשליטת אישה	
16	1.4.9 העדפת תוצרת הארץ	
16	1.4.10 פטור מתשלום מע"מ	
16	1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)	
16	1.5.1 דרישות סף מינהליות (M)	
16	1.5.1.1 ערבות מכרז	

16.....	הסכם התקשרות.....	1.5.1.2
17.....	אישור על ניהול ספרים.....	1.5.1.3
17.....	המצאת תעודת רישום תאגיד.....	1.5.1.4
18.....	המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N).....	1.5.1.5
18.....	תצהיר על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.....	1.5.1.6
18.....	תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.....	1.5.1.7
18.....	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית).....	1.5.1.8
18.....	דרישות סף מקצועיות (M).....	1.5.2
18.....	אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן.....	1.5.2.1
18.....	וותק וניסיון המציע (Q,M).....	1.5.2.2
19.....	מדיניות שירות ותחזוקה.....	1.5.2.3
19.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N).....	1.5.2.4
19.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N).....	1.5.2.5
19.....	תנאים להתקשרות.....	1.6
19.....	ערבות ביצוע.....	1.6.1
20.....	חידוש סימוכין שפג תוקפם.....	1.6.2
20.....	אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים.....	1.6.3
20.....	שימוש בפורטל הספקים הממשלתי.....	1.6.4
20.....	ביטוחים.....	1.6.5
20.....	הנחיות ביטחון.....	1.6.6
20.....	סיווג ביטחוני.....	1.6.6.1
21.....	שמירת סודיות.....	1.6.6.2
21.....	אבטחת מידע.....	1.6.6.3
22.....	שרשרת אספקה.....	1.6.6.4
23.....	זכויות המשרד.....	1.7
23.....	זכות החלטה.....	1.7.1
23.....	ביטול המכרז.....	1.7.2
23.....	הצעה יחידה.....	1.7.3
23.....	כשירים לזכיה.....	1.7.4
23.....	פסילת מציע.....	1.7.5
24.....	ביטול זכיית מציע.....	1.7.6
24.....	תוצאות פסילת זכיית מציע.....	1.7.7
24.....	שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה.....	1.7.8

25.....	אי קיום יחסי עובד-מעביד.....	1.7.9
25 .....	תשלומים והצמדות.....	1.8
<b>27 .....</b>	<b>רכש ושירותים מבוקשים.....</b>	<b>.2</b>
27 .....	הגדרות.....	2.1
27 .....	הצורך הארגוני והשירותים הנדרשים.....	2.2
27.....	כללי.....	2.2.1
27.....	לקוח עיקרי במשרד.....	2.2.2
28.....	הסגוריה הציבורית.....	2.2.2.1
28.....	מרכז שירות ומידע ארצי.....	2.2.2.2
28.....	מכלול התפעול והייצור של חטיבת IT – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.....	2.2.2.3
28 .....	מצב קיים.....	2.3
28 .....	יישום - אופי ומצב כללי.....	2.4
29 .....	משתמשים ומערכות משיקות – תיחום חיצוני.....	2.5
29.....	מטה הסגוריה הציבורית.....	2.5.1
29.....	מחוזות הסגוריה הציבורית.....	2.5.2
29.....	אחראי על בניית השיבוץ במחוז.....	2.5.2.1
29.....	סגור חיצוני המבצע משמרות/ כונויות עבור המחוז.....	2.5.2.2
30.....	מרכז השירות והמידע הארצי.....	2.5.3
30.....	מנהל מרכז השירות והמידע הארצי/האחראי על בניית השיבוץ במרכז.....	2.5.3.1
30.....	אחראי משמרת/ ראש צוות במוקד.....	2.5.3.2
31.....	נציג שירות במוקד.....	2.5.3.3
31.....	מכלול התפעול והייצור בחטיבת IT – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.....	2.5.4
31.....	אחראי מטעם חטיבת IT.....	2.5.4.1
31.....	ראש צוות/מנהל (בכל אחת משלוש היחידות).....	2.5.4.2
32.....	עובדים.....	2.5.4.3
32.....	מערכות משיקות.....	2.5.5
32.....	מערכת המידע של הסגוריה הציבורית (פיתוח עתידי – אופציונלי).....	2.5.5.1
32 .....	תת-מערכות ופונקציות ראשיות (Q,S).....	2.6
33.....	תמיכה בריבוי אתרים (S,Q).....	2.6.1
33.....	ניהול השיבוץ (S,Q).....	2.6.2
35.....	ממשק עובדים – בקשות לסידור עבודה, היעדרויות והפסקות (S,Q).....	2.6.3
36.....	ממשק עובדים - דיווח נוכחות, אפליקציה סלולרית (S,Q).....	2.6.4
37.....	כלים למשתמש קצה (S,Q).....	2.6.5

37	ממשק תפעולי	2.7
37	התאמה למכשירים (S,Q)	2.7.1
37	מינוח ושפה (S,Q)	2.7.2
38	דוגמאות מסכים (S,Q)	2.7.3
38	תהליכים (S,Q)	2.8
38	דוחות ושאלות	2.9
38	דוחות (Q)	2.9.1
39	לוח מחוונים (Q) (Dashboard)	2.9.2
39	אבטחת מידע (Q)	2.10
40	נפחים, עומסים וביצועים (Q)	2.11
40	<b>טכנולוגיה ותשתית</b>	<b>3</b>
40	תשתית ענן וגישה למערכת	3.1
41	<b>מימוש</b>	<b>4</b>
41	גורמים מעורבים	4.1
41	מנהל פרויקט מטעם הזוכה	4.1.1
42	מנהל פרויקט מטעם המשרד	4.1.2
42	ועדת היגוי לפרויקט	4.1.3
42	(N)	4.1.4
42	(N)	4.1.5
42	תוכנית העבודה המוצעת לפרויקט (Q)	4.1.6
42	דרישות ואילוצים	4.1.6.1
43	הקמת מערכת	4.1.7
43	בדיקות מסירה	4.1.8
43	בדיקות קבלה	4.1.9
43	צוות הספק – כללי	4.1.10
43	נותני שירותים	4.1.10.1
44	הפסקת עבודה/ החלפת נותני-שירות ביוזמת המשרד	4.1.10.2
44	הפסקת עבודה/ החלפת נותני-שירות ביוזמת הזוכה	4.1.10.3
44	הוצאות בגין החלפת נותני-שירות	4.1.10.4
44	כח-אדם חליפי	4.1.10.5
44	תכנית עבודה	4.2
46	שילוב והטמעה	4.3
46	תיאום הספקה	4.3.1

46.....	התאמות	4.3.2
46.....	הדרכה והטמעה	4.3.3
46.....	הדרכה	4.3.3.1
46.....	הטמעה	4.3.3.2
46.....	תיעוד	4.3.4
47 .....	תפעול שוטף	4.4
47 .....	תמיכה אפליקטיבית וטיפול בתקלות	4.5
47.....	מרכז/נציג שירות	4.5.1
48.....	רמת שירות נדרשת	4.5.2
48.....	עדכוני תוכנה	4.5.3
48 .....	גיבויים התאוששות מאסון	4.6
<b>49 .....</b>	<b>עלות</b>	<b>.5</b>
49 .....	עלות לצורך השוואת הצעות	5.1
49.....	מחיר רישוי מערכת ניהול משמרות	5.1.1
49.....	עלות הקמת מערכת	5.1.2
49.....	עלות כוללת להשוואת הצעות (TCO)	5.1.3
49 .....	תוספות וגריעות	5.2
49.....	תוספות / גריעות בגין משתמשים קיימים	5.2.1
49.....	תוספות בגין משתמשים חדשים	5.2.2

## תמצית מנהלים

במשרד המשפטים פועלים שלושה גופים מרכזיים להם נדרשת מערכת לניהול ושיבוץ משמרות:

א. הסנגוריה הציבורית – מורכבת מיחידת מטה ו-6 מחוזות. הסנגוריה מסתייעת בכ- 600 עו"ד חיצוניים לצורך מתן שירותי סנגוריה ובכ-30 סטודנטים העובדים בסוגות מעצרים, כאשר כל מחוז מנהל את הסנגורים החיצוניים והסטודנטים במחוז המשרתים אותו ואת המשמרות שלו כיחידה/סניף נפרד בעוד שיחידת המטה מקבלת תמונת מצב בראיה כלל ארצית.

ב. מרכז שירות ומידע ארצי של משרד המשפטים – כולל כ-150 נציגים טלפוניים המסתייכים ל-6 יחידות עיקריות כאשר חלק מהיחידות כוללות מספר צוותים המטפלים, כל אחד, במספר יחידות במשרד ובנוסף יחידה של צוות ניהולי.

ג. מכלול התפעול והייצור בחטיבת IT של אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד, כולל כ-50 נציגים ב-4 יחידות: מוקד תמיכה (Help Desk IT), NOC, מערך טכנאי שטח ומערך System.

מטרת מכרז זה לבחור ספק אשר יספק, יטמיע ויתחזק פתרון לניהול ושיבוץ משמרות עבור שלושת הגופים האמורים, תוך מתן מענה לצרכים הייחודיים של כל אחד משלושת הגופים.

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות, תהיה לתקופה שתחל עם החתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ותסתיים לאחר 12 חודשים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 72 חודשים נוספים בסך הכל.

**התקשרות המשרד עם הזוכה תוארך לתקופות נוספות כאמור, וככל והמשרד יבחר להפסיק את ההתקשרות, המשרד יעביר לזוכה הודעה על הפסקתה לכל הפחות 30 יום לפני חידושה.**

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בהיקף של עד 100% ביחס לתכנון והצעת המחיר המקוריים והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

במקרה שהמשרד יבקש לרכוש שירותים שלא נכללו במכרז, ככל וידרשו, הרכישה תהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור השירותים יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת שירותים שלא פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות על פי כתב הכמויות.

**המכרז נערך כמכרז פומבי, עם בחינה דו-שלבית לפי תקנה 17 לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993.**

## 1. מנהלה

### 1.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

<b>משרד</b>	משרד המשפטים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.
<b>ועדת מכרזים</b>	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
<b>מכרז/ המכרז</b>	פנייה זו בבקשה להציע הצעות להספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות עבור משרד המשפטים.
<b>ספק/ זוכה</b>	מציע אשר יבחר על ידי ועדת המכרזים כזוכה במכרז
<b>הצעה</b>	מענה המציע לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
<b>מציע</b>	יישות משפטית אשר הגישה הצעה במכרז.
	<p>במקרה שבו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושבעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה התאגדות המציע מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, ארגון מחדש או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לצורך עמידה בתנאי המכרז וזאת בכפוף לעמידה בתנאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• החברות באשכול נמצאות בשליטה מלאה של המציע או של חברת האם שלו (100%).</li> <li>• מתקיימת זהות בין בעלי המניות ונושאי המשרה המרכזיים במציע ובחברות באשכול.</li> </ul> <p>החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים של המשרד.</p>
<b>קבלן משנה</b>	מי שאינו חלק מעסקיו של ספק כהגדרתו לעיל ויועסק אצלו באספקת טובין ושירותים הכלולים בהצעתו אם תיבחר כהצעה הזוכה.
<b>הזמנה</b>	אם במכרז יש איסור על שימוש בקבלני משנה, יצרני טובין הכלולים בהצעת הזוכה או נציגיהם בישראל, לא יכללו במסגרת איסור זה.
<b>הזמנה</b>	מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תיערך התקשרות לאספקת טובין ושירותים המבוקשים במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה כנדרש על-ידי מורשי החתימה במשרד.
<b>סכום ההתקשרות</b>	סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה.
<b>מורשה חתימה אצל הספק</b>	הגורם המורשה להתחייב בשם הספק לכל עניין ודבר נשוא חתימתו.
<b>חתימה</b>	חתימה במכרז תעשה באופן המחייב את המציע ועל ידי המורשים להתחייב אצל המציע לכל דבר ועניין נשואי החתימה.
<b>הלקוח</b>	שלושת הגופים במשרד אשר יהיו הלקוחות של המערכת:



- הסנגוריה הציבורית
- מרכז שירות ומידע ארצי
- מכלול התפעול והייצור בחטיבת IT

## 1.2 הליך המכרז

### 1.2.1 השתתפות במכרז

מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. עניינה של פנייה זו הוא הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות, ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל מציע רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.

### 1.2.2 הודעות ובירורים

א. הודעות ומידע שהמשרד יבקש למסור בקשר עם המכרז, יפורסמו בדף המכרז במרשתת.

**מציעים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.**

ב. בירורים בקשר עם הליך המכרז ניתן לבצע בהודעות דואר אלקטרוני **בלבד** לכתובת [IT-Tenders@justice.gov.il](mailto:IT-Tenders@justice.gov.il).

### 1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה

העברת שאלות ובקשות הבהרה בקשר עם המכרז ומענה המשרד לשאלות ובקשות הבהרה אלו ייעשו כלהלן.

**מקבצי השאלות והתשובות יהיו חלק ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בצורה המחייבת את המציע.**

#### 1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

א. הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מזהה המציע, כתובת דואר אלקטרוני ושם איש קשר להעברת מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז שעורר את הפנייה, ואת שאלת/בקשת ההבהרה מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

ב. פניות המציעים תועברנה בדואר אלקטרוני לכתובת [IT-Tenders@justice.gov.il](mailto:IT-Tenders@justice.gov.il), עד "המועד האחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

ג. באחריותו הבלעדית של המציע לוודא את הגעת קובץ השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

**תבנית להעברת שאלות ובקשות הבהרה כאמור, מצורפת כנספח 1.2.3.1 בקובץ ריכוז נספחים.**

לא יינתן אישור טלפוני על קבלת קובץ השאלות אצל נציג המשרד. קובץ שאלות שלא יועבר במבנה, במועד ובאופן המתוארים לא ייענה.

**1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה**

מקבצי שאלות המציעים ותשובות המשרד לשאלות אלו, יפורסמו בדף המכרז במרשתת, ללא פרטי המציעים שהפנו את השאלות.

**המשרד אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו, שאלות ובקשות שתגענה באיחור לא תענינה.**

**1.2.3.3 כנס/סיור ספקים**

במסגרת מכרז זה לא יתקיים כנס/סיור ספקים.

**1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (N)****1.2.4 הגשת הצעות**

כללי:

א. על המציע למלא את הטפסים והנספחים המצורפים למכרז זה. יש למלא את כל פרטי הנספחים ללא יוצא מן הכלל, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כשהם מלאים וחתומים כנדרש. המשרד רשאי שלא להתייחס להצעות חלקיות ו/או להצעות שלא הוגשו בצירוף הנספחים המצורפים.

ב. המציע יגיש את כל מסמכי המכרז כשהם חתומים בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במכרז. הגשת ההצעה חתומה כאמור תהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת וכי הוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות מכרז זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עמו על נספחיו, בדייקנות, ביעילות ובמומחיות. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז ו/או לתנאיו ו/או לדרישותיו.

ג. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המשרד בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "דף המכרז") דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המשרד בדף המכרז.

ד. קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה ולהגיש את הצעתו במכרז, נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת שאלות והצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.

ה. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים:

1. הזדהות של מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.

2. הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.

ו. פעולות במערכת ההזדהות:

1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת תהליך ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.

2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.

3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני [moked@mail.gov.il](mailto:moked@mail.gov.il), טלפון נוסף 08-6863100)

4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים ב**קישור זה**.

5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש הצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת הצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

ז. פעולות במערכת יהלום

1. מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שיש לו הערות, יוכל לבצע זאת כל עוד לא חלף מועד אחרון לשאלת שאלות הבהרה והערות, באמצעות לחיצה על כפתור "שאלות הבהרה". המציע ימלא עבור כל שאלה את מס' הפרק/נספח ומס' הסעיף.

2. במסגרת הגשת הצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.

3. לאחר השלמת הגשת הצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך הצעה. מסמך הצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של הצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח לך למציע גם במייל. מסמך הצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.

4. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.

5. במידה ולאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), **הצעות שהיו בתיבה יבוטלו** ויעברו למצב טיוטה. ומציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים **ידרש לבצע הגשה מחדש**.

6. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

7. במסגרת הגשת הצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:

א. ניתן לעלות עד 10 קבצים כאשר גודל מקסימלי של כל קובץ (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 הצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף לרשותו של מגיש הצעה **חומרי הדרכה** אשר נועדו לסייע לו להגיש הצעות בהצלחה.

8. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 במייל: [moked@mail.gov.il](mailto:moked@mail.gov.il) או באמצעות הצ'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>

9. בפניה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת הצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

10. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.

א. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.

**ב. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

- ח. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
1. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.**
  2. למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.
  - ט. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן כל הנספחים, מכתבי המלצה, אישורים, תעודות וכל פרט הנדרש במכרז יוצג בשפה העברית.
  - י. רק הצעות שתימצאנה בתיבת המכרזים בעת פתיחתה תילקחנה בחשבון.
  - יא. המשרד לא יישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו. המשרד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלק ממנו וכן לשנותו ולעדכנו (לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו) בכל עת לפי שיקול דעתו ומבלי שיהיה עליו לפצות או לשפות את המציע בגין הוצאותיו או נזקיו.
  - יב. כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא בקשר להשתתפות במכרז לא תוחזר בכל מקרה. למען הסר כל ספק מובהר, כי למציע לא תהיה כל טענה, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי ו/או תשלום ו/או השתתפות מהמשרד, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק ו/או הוצאה שיישא המציע ו/או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם ההצעה, קיומו של המכרז, הפסקתו, שינוי תנאיו או ביטולו.
  - יג. המציע יצרף להצעתו טופס פרטי ספק מלא וחתום כנדרש.

**טופס פרטי ספק כאמור, מצורף כנספח 1.2.4 בקובץ ריכוז נספחים.**

**1.2.5 מתווה להערכת הצעות**

- א. בדיקת הצעות המציעים והערכתן תבוצע אל מול מתווה להערכת הצעות (מ"ה) וזאת בהסתמך על נתונים ומידע שיוצגו בהצעות. במידה וועדת המכרזים תמצא שדרוש לה מידע נוסף (השלמות, הבהרות וכדו') לקבלת החלטה בקשר עם הצעה, היא תהיה רשאית לפנות למציע בבקשה לבירור פרטים, להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הבהרה. מציע יענה לדרישות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידי וועדת המכרזים בפנייה אליו והכול בהתאם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.
- ב. בדיקת היתכנות והדגמה (Q)
  1. כחלק מבדיקת ההצעות, המציע יערוך למשרד הדגמה להצגת היתכנות ושימויות ליכולות הנדרשות של המערכת.
  2. הדגמת ההיתכנות ושימויות תיתבצע לכל הצעה אשר עמדה בתנאי הסף ועברה את ציון סף האיכות של 70%. המשרד יכול להחליט כי הוא מעביר לשלב זה גם הצעות שלא עברו את ציון הסף הנ"ל ובלבד שלכל היותר יהיו 3 ההצעות שהן בעלות ציוני איכות הגבוהים ביותר.
  3. כל ההוצאות הכרוכות בהכנת המענה לפנייה זו וכן להכנת ההדגמה לבדיקת היתכנות ושימויות, הן באחריותם של המשיבים ועל חשבונם.

4. מטרת בדיקת ההיתכנות וישימות היא אימות והצגת יכולות פונקציונאליות של המערכת המוצעת והדגמתה על ידי המשיבים.
5. על המציע להכין את התשתית המתאימה להדגמה וכן את המענה בהתאם לדרישות המפורטות בנספח 1.2.5 (סעיף 5.2), ההדגמה תיעשה על המערכת המוצעת במכרז בגירסה הייצור העדכנית ביותר.
6. ההדגמה תערך במשך שעה וחצי, ותתקיים באמצעות VC עם הספק ונציגי המשרד. פרטים יועברו למציעים מראש.
7. ניקוד האיכות של ממצאי ההדגמה מפורט בנספח 1.2.5-1 ומהווה חלק מציון האיכות הכולל.

### מתווה להערכת הצעות כאמור, מצורף כנספח 1.2.5 בסוף קובץ ריכוז נספחים.

#### **1.2.6 זוכה במכרז**

זוכה הוא מי שהצעתו נבדקה כמפורט במתווה להערכת הצעות ושהצעתו הוכרזה כזוכה על-ידי ועדת המכרזים, הכול בכפוף לאמור בסעיף 1.7 - זכויות המשרד, להלן.

#### **1.3 מסמכי המכרז**

##### **1.3.1 מרכיבי הפניה**

מסמכי מכרז פומבי 67-2024 הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות עבור משרד המשפטים כוללים את הקבצים הבאים:

- א. קובץ MS Word 2016 בשם "מנהלה ומפרט - מכרז פומבי 67-2024 הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות עבור משרד המשפטים".
- ב. קובץ MS Word 2016 בשם "ריכוז נספחים - מכרז פומבי 67-2024 הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות עבור משרד המשפטים".
- ג. קובץ MS Excel 2016 בשם "תבנית הצעת מחיר - מכרז פומבי 67-2024 הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות עבור משרד המשפטים".

##### **1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז**

מסמכי המכרז הינם קניינה הרוחני של ממשלת ישראל – משרד המשפטים, הם מועברים למציע לצורך הגשת הצעה בלבד ואין לעשות בהם כל שימוש שאינו לצורך הכנת הצעה.

##### **1.3.3 סיווג רכיבים**

במסמכי המכרז נעשה שימוש בסיווגים שמטרתם להבהיר את מהות הדרישה בסעיף/רכיב. סיווגים אלו נוספים על הכתוב בסעיף/רכיב ומעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות ולדרישות בגוף הסעיף/רכיב. יודגש כי הסיווגים יופיעו במקום שעורך המכרז חשב שיש בהם צורך.

סיווג סעיף/רכיב אב תקף לכל סעיף/רכיב משנה שלו אלא אם צוין אחרת בסעיף/רכיב המשנה. כלומר, סעיף/רכיב שמסומן לידו סיווג - זה סיווגו וסעיף/רכיב שאין לידו סיווג - יש לקחת את סיווג סעיף/רכיב האב שלו. להלן הסיווגים ומשמעותם.

יובהר כי אי סיווג סעיף/רכיב, אינו משליך על מחויבות הזוכה לקיום הדרישות המפורטות בסעיף/רכיב, והזוכה יידרש לקיימם בשלב מימוש ההתקשרות.

סימון לסעיף/רכיב <b>שהושמט במכוון</b> במסמכי המכרז מאחר ואין לו משמעות במכרז זה. מטרת סימון זה היא שמירת סדר הסיעוף המקובל במסמכי מכרז של המשרד.	<b>Nonrelevant</b>	(N)
סימון לסעיפים בו יש לענות בצורה מפורטת וספציפית על היכולות של המציע לדרישה.	<b>Specify</b>	(S)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת <b>דרישת סף</b> להשתתפות במכרז, היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה.	<b>Mandatory</b>	(M)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת <b>דרישה איכותנית</b> , יש לענות בצורה מפורטת וספציפית על היכולות של המציע לדרישה. עמידה בדרישה תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.	<b>Qualitative</b>	(Q)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת <b>דרישת סף</b> ובנוסף <b>דרישה איכותנית</b> היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה ועמידה בדרישה מעבר לרמת הסף המוגדרת תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.	<b>Mandatory &amp; Qualitative</b>	(M)(Q)

#### 1.4 הצעת המציע

##### 1.4.1 מרכיבי הצעת המציע

הצעת המציע תוגש בדרך של מענה לדרישות המכרז. אין לבצע כל שינוי במסמכי המכרז וההצעה תהיה בהתאם לדרישות כאמור. כל שינוי או הסתייגות מדרישות המכרז עלול להוביל לפסילת ההצעה.

##### א. סימוכין נדרשים

מנהלה ומפרט, אישורים, הצהרות, תשובות לשאלות ובקשות הבהרה (אם היו), עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ומסמכים אחרים שהמציע נדרש לצרף. מסמכים כאמור ימולאו בהתאם להנחיות המפורטות במסמכי המכרז, יחתמו על ידי מורשה חתימה וחותרמת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), ייסרקו ויוגשו בתבנית קובץ PDF כנדרש.

##### אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

##### ב. עותק מושחר

1. מציע הסבור שמרכיבי הצעתו כוללים מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי שאין לגלותו למשתתפים אחרים במכרז, יוסיף לצד מידע כאמור את הכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" (להלן: "עותק מושחר"). בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 והפסיקה, כל סימון כאמור, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה. עותק מושחר כאמור יחתם על ידי מורשה חתימה וחותרמת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), ייסרק ויוגש בתבנית קובץ PDF כנדרש.

##### אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

2. היעדר "עותק מושחר" ונימוק בכתב כאמור, דינם כהצהרה והסכמה של המציע לכך שאין בהצעתו מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי.

3. יובהר כי מציע שביקש שחלקים מסוימים בהצעתו יסווגו כסוד מקצועי או מסחרי, לא יהיה רשאי לבקש לעיין בחלקים המקבילים בהצעה הזוכה שסווגו כסוד מקצועי או מסחרי.

4. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, לכל משתתף במכרז תימסר הודעה על החלטתה הסופית של ועדת המכרזים בקשר עם תוצאות המכרז. משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים; בהתכתבויותיה עם המציעים; בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה; בעמדת היועץ המשפטי בוועדה; ובהצעת הזוכה במכרז, ולקבל עותק ממסמכים אלה, למעט:

ג. בחלקים של ההחלטה או ההצעה אשר העיון בהם עלול לדעת ועדת המכרזים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

ד. בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

**ועדת המכרזים רשאית שלא לאשר את בקשת המציע לסווג את חלקי ההצעה כסוד מסחרי או מקצועי, והיא תודיע על כך בכתב למציע.**

#### ג. הצעת מחיר

הצעת מחיר תמולא ותוגש בתבנית הצעת המחיר (קובץ MS Excel 2016) בהתאם להנחיות המפורטות במסמכי המכרז. בנוסף, הצעת המחיר תחתם על ידי מורשה חתימה וחתימת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), תיסרק ותוגש בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.**

#### 1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה

הצעת המציע היא רכושו ולמשרד תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך הקשור בתהליך המכרז עד להשלמת ההתקשרות עם הזוכה.

#### 1.4.3 שפת ההצעה

הצעת המציע תנוסח בעברית. במידה וחלקים בהצעת המציע לא ינוסחו בעברית והמשרד יידרש לנוסח עברי לצורך הערכת ההצעה, המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע נוסח עברי של חלקים אלו כתנאי לבדיקת הצעתו.

#### 1.4.4 תוקף ההצעה

א. הצעתו של מציע תהיה בתוקף עד למועד "תוקף ההצעה וערבות מכרז" שמצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל, והמציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו עד למועד זה.

ב. אם הליכי בדיקת המכרז ימשכו מעבר לצפוי ואם המשרד יבקש זאת והמציע ייתן הסכמתו לכך, יאריך המציע את תקופת ההצעה עד לתאריך החדש כפי שייקבע על ידי המשרד. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה תביא לפסילת ההצעה.

#### 1.4.5 מספר הצעות

במענה למכרז, מציע רשאי להגיש הצעה אחת לטובין/שירות המבוקשים.

#### 1.4.6 שילוב קבלני משנה

מציע אינו רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז.

**1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)****1.4.8 עסק בשליטת אישה**

מציע אשר מתקיים בו "עסק בשליטת אישה", בהתאם לסעיף 2(ב) לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 יזכה לעדיפות בהליך המכרזי על פי הוראות החוק. המציע יצרף להצעתו תצהיר כנדרש.

נוסח מחייב של תצהיר כאמור, ראה נספח 1.4.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.4.9 העדפת תוצרת הארץ**

במסגרת שיקלול הצעת המחיר, בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), תשנ"ה – 1995, תינתן העדפה במכרז להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ שמחירם אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת 15%.

מציע המבקש לקבל העדפה על פני מציע חוץ יצרף למסמכי הצעתו חוות דעת רואה חשבון של המציע על אודות עמידה בתקנות חובת מכרזים - העדפת תוצרת הארץ.

נוסח מחייב של חוות דעת רואה חשבון כאמור, ראה נספח 1.4.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.4.10 פטור מתשלום מע"מ**

מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יצהיר על כך במסגרת הצעתו.

נוסח הצהרה על פטור מתשלום מע"מ כאמור, ראה נספח 1.4.10 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, תוגש הצהרה כנספח 1.4.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)****1.5.1 דרישות סף מינהליות (M)****1.5.1.1 ערבות מכרז**

במכרז זה לא נדרשת ערבות מכרז.

**1.5.1.2 הסכם התקשרות**

א. המציע יצרף להצעתו את הסכם ההתקשרות כשהוא וכל נספחיו חתומים באופן מלא ומחייב – חותמת וחתימה מלאה ומחייבת של מורשה חתימה מטעמו בעמוד הראשון והאחרון להסכם, וחתימת וחתימה בראשי תיבות בתחתית שאר עמודי ההסכם.

הסכם ההתקשרות יכנס לתוקף לגבי זוכה רק לאחר חתימת מורשי החתימה של המשרד.

נספחי סודיות והיעדר ניגוד עניינים של עובדים מטעם הזוכה יחתמו ויוגשו כתנאי לתחילת עבודתו עם המשרד.

הסכם ההתקשרות כאמור, ראה נספח 1.5.1.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש ההסכם כנספח 1.5.1.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

ב. רכש הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות



ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה לרכש הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות, תהיה לתקופה שתחל עם החתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ותסתיים ביום לאחר 12 חודשים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 72 חודשים נוספים בסך הכל.

**התקשרות המשרד עם הזוכה תוארך לתקופות נוספות כאמור, וככל והמשרד יבחר להפסיק את ההתקשרות, המשרד יעביר לזוכה הודעה על הפסקתה לכל הפחות 30 יום לפני חידושה.**

### ג. אחריות ושירות תחזוקה

הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות שהמשרד ירכוש יועברו אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתם והטמעתם אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז, בהסכם ההתקשרות ובתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית לרכוש מתום תקופת האחריות להספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות שסופקו, שירות תחזוקה לתקופה של 12 חודשים נוספים בכל פעם ועד 72 חודשים נוספים בסך הכל.

**החלטת המשרד על רכישת/הארכת תקופת שירות תחזוקה כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום קלנדארים לפני תום תקופת האחריות/תקופת שירות התחזוקה הקודמת.**

#### 1.5.1.3 אישור על ניהול ספרים

המציע יצרף להצעתו אישור תקף מאת פקיד שומה, רואה חשבון או יועץ מס מייצג (כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה – 2005), בדבר ניהול ספרי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

**אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, לאחר הפקתו כנדרש יצורף כנספח 1.5.1.3 בתבנית קובץ PDF כנדרש.**

#### 1.5.1.4 המצאת תעודת רישום תאגיד

א. על מציע שהוא תאגיד, לצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. לחלופין ניתן לצרף נסחי חברה להוכחת ההתאגדות.

**העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.1.4 (א) בתבנית קובץ PDF כנדרש.**

ב. יובהר כי לא תתקיים התקשרות של המשרד עם שותפות שלא נרשמה בהתאם לסעיף 4 לפקודת השותפויות [נוסח חדש], תשל"ה-1975 ולפי כל דין.

שותפות שאינה רשומה כאמור תוכל להגיש את הצעתה אולם יובהר, כי בכל מקרה יהא עליה להשלים את רישומה לכל המאוחר עד למועד ההתקשרות בפועל וכתנאי בלעדי לא תיערך כל התקשרות עם המציע.

**1.5.1.5 המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N)****1.5.1.6 תצהיר על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום**

המציע יצרף תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). התצהיר יהיה חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של תצהיר בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 1.5.1.6 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש התצהיר כנספח 1.5.1.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5.1.7 תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות**

המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו - 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

נוסח מחייב של התצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 1.5.1.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש התצהיר כנספח 1.5.1.7 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5.1.8 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)**

המציע נדרש לצרף להצעתו הצהרה כללית לעניין כשירותו להתמודד במכרז, אי-תיאום הצעות ובדבר עצמאותו.

לתשומת לב הספקים, העונש על תיאום הצעות יכול להגיע לחמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988.

נוסח מחייב של הצהרה כללית כאמור, ראה נספח 1.5.1.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.1.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5.2 דרישות סף מקצועיות (M)****1.5.2.1 אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן**

המציע יצרף להצעתו הצהרה של יצרן/נציג מורשה בישראל של יצרן המערכת, כי המציע מורשה מטעמו לספק טובין ושירותים עבור המערכת שהוא מיצר, וכי במידה והמציע יזכה במכרז, היצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן יספק לו את הידע והרישיונות הנדרשים לאספקת, התקנת, הטמעת ותחזוקת מערכת ניהול משמרות, לאורך כל תקופת מחויבותו של הזוכה כלפי המשרד.

נוסח הצהרת יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן כאמור, ראה נספח 1.5.2.1 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.2.1 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5.2.2 וותק וניסיון המציע (Q,M)**

המציע נדרש להציג סימוכין לכך שהוא עוסק בהספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות, מיום 01/01/2020, וכי סיפק, הטמיע ותחזק (כל הפעילויות יחד) את המערכת עבור לפחות 3 לקוחות שונים במהלך התקופה שחלפה מיום זה, כאשר אצל כל לקוח ישנן לפחות 600 עובדים אשר עבורם נוהל השיבוץ למשמרות והמערכת פועלת כיום בייצור.

נוסח סימוכין כאמור, ראה נספח 1.5.2.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.2.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

**1.5.2.3 מדיניות שירות ותחזוקה**

המציע יצרף להצעתו סימוכין לכך שיצרן הספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות אותם הוא מציע במסגרת הצעתו לא יפסיק את שירותי התחזוקה ואספקת חלקי החילוף להספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות לתקופה של לפחות 5 שנים מ"המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

**נוסח סימוכין כאמור, ראה נספח 1.5.2.3 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.2.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.**

**1.5.2.4 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)****1.5.2.5 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)****1.6 תנאים להתקשרות**

מציע שוועדת המכרזים תקבע את זכייתו במכרז, יספק את כל האישורים ויעמוד בכל התנאים וההתחייבויות שלהלן, וזאת בפרק זמן שיתואם אל מול מנהל הפרויקט (רכש ומכרזים) שפרטיו מצוינים בטבלה "גילוי נאות", לעיל.

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 1.7.7 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן) ולהתקשר עימו וכך הלאה עד להתקשרות עם זוכה.

**מובהר כי אין בהודעת המשרד למציע שהצעתו זכתה במכרז, כדי ליתן תוקף להתקשרות עמו וההתקשרות תכנס לתוקף רק לאחר שיגיש את כל המסמכים להלן.**

**1.6.1 ערבות ביצוע**

הזוכה ימציא ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק או חברת ביטוח, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור, הערבות תוגש בהתאם לנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית", ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות **להוראת תכ"ם 14.4.1 "ערבויות דיגיטליות"**. סך כספי הערבות בשקלים חדשים (מעוגל כלפי מעלה לשקל הקרוב) שיחושבו כשיעור של 5% מהסכום הנקוב בתוספת מע"מ, בהזמנה שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות.

**נוסח מחייב של תדפיס ערבות דיגיטלית כאמור, ראה נספח 5 בהסכם ההתקשרות, בקובץ ריכוז נספחים.**

תוקפה של הערבות יקבע למשך ההתקשרות המצויינת בהסכם ההתקשרות בתוספת 3 חודשים. ככל והמשרד יאריך את תקופת ההתקשרות תחודש הערבות 3 חודשים טרם פקיעתה בתנאים האמורים לעיל וכך הלאה עד לתום התקשרות הזוכה עם המשרד.

המשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע במקרה שהזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות, בשל כל סטייה אחרת מהוראות המכרז והסכם ההתקשרות, בשל התנהגות של זוכה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב.

אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז זה, הסכם ההתקשרות וכל דין.

#### 1.6.2 חידוש סימוכין שפג תוקפם

הזוכה יידרש לחדש ולהמציא למשרד סימוכין הנדרשים בסעיף 1.5 – תנאים להשתתפות במכרז, אשר תוקפם יפוג עד תחילת ההתקשרות ויתחייב לחדש סימוכין כאמור שתוקפם יפוג במהלך תקופת ההתקשרות וכל אישור נוסף שיידרש על ידי המשרד בהתאם להוראת הדין או הנוהג.

#### 1.6.3 אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים

זוכה שהוא חברה/שותפות, ימציא העתק נסח חברה/שותפות עדכני בו תוודא וועדת המכרזים, כתנאי להתקשרות עמו, כי לזוכה לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה הוגשה הצעתו הזוכה ולגבי חברה תוודא בנוסף, כי לא מצוין שהיא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

נסח חברה עדכני של רשם התאגידים ניתן להפקה דרך [אתר רשות התאגידים במרשתת](#).

#### 1.6.4 שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש במסגרת פורטל הספקים הממשלתי דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, בשים לב להוראות התכ"ס והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות הזוכה ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

מידע אודות אופן הרישום לפורטל, תהליכי עבודה מרכזיים בפורטל ואנשי קשר מתאימים מופיעים [באתר אגף החשב הכללי](#).

#### 1.6.5 ביטוחים

הזוכה יערוך לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד המשפטים, את הביטוחים המפורטים בסעיף הביטוח הקבוע בהסכם ההתקשרות ובהתאם להוראת התכ"ס מס' 4.2.1 'ייעוץ ביטוחי במכרזים והתקשרויות'.

#### 1.6.6 הנחיות ביטחון

##### 1.6.6.1 סיווג ביטחוני

משרד המשפטים הינו גוף ממשלתי הכפוף להנחיות ביטחון שונות. פעילות המבוצעת במשרד או עבורו מחייבת עמידה בדרישות סיווג ביטחוני ולעיתים נדרשים אישורי ביטחון נוספים טרם ביצועה והתנהלות על-פי הוראות קצין הביטחון.

בדיקת סיווג ביטחוני תבוצע על ידי המשרד למי מטעם הזוכה שיהיה מעורב במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה.

זוכה נדרש למסור את פרטי כל המעורבים מטעמו במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה בציון תפקידם.

רמת הסיווג הביטחוני בה נדרש לעמוד נותן שירותים מטעם הזוכה היא רמה 5, עם זאת, במקרים מסוימים ייתכן והמשרד יידרש לנותן שירותים עם סיווג ברמה גבוהה יותר. במידה והמשרד יידרש לנותן שירותים עם סיווג ברמה גבוהה יותר מרמה 5 ונותן השירות מטעם הזוכה יידרש לעבור תהליך סיווג למטרה זו, תהליך הסיווג יבוצע על ידי המשרד ועלות ביצועו תושט על הזוכה.

יובהר בזאת כי קביעת רמת הסיווג הנדרשת תקבע על-ידי אגף החירום, ביטחון מידע והסייבר במשרד המשפטים.

מי מטעם הזוכה שלא יעמוד בדרישות הסיווג והביטחון של המשרד או יסרב להוראות קצין הביטחון, לא יורשה לפעול במימוש התחייבויות הזוכה על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה. בנוסף, המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאפשר למי מטעם הזוכה מעורבות כאמור וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. אין בהחלטה שלא להרשות פעילות כאמור, מכל סיבה שהיא, בכדי לשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו במכרז ובכללן השמת גורם אחר במקום הגורם שנפסל וזאת בפרק זמן סביר.

#### 1.6.6.2 שמירת סודיות

הזוכה ישמור בסודיות מלאה כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של הסכם ההתקשרות זה, בין במישרין ובין בעקיפין ולא יגלה כל נתון ו/או מידע כאמור לכל צד שלישי שהוא, בנוסף הזוכה לא יעשה כל שימוש שאינו חלק מביצוע של הסכם ההתקשרות זה בנתון ו/או מידע אליו הוא נחשף במהלך ביצוע של הסכם ההתקשרות זה והכול כאמור כנספח ההתחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע.

נותן השירותים מטעם הזוכה ישמור בסודיות כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של הסכם ההתקשרות זה גם ממעסיקו (להלן הזוכה) או מעמיתיו לעבודה, אלא אם התקבל אישור בכתב מהמזמין למסירת הנתון ו/או המידע.

הזוכה ונותני השירותים מטעמו יידרשו לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע המצורפים כנספח להסכם ההתקשרות וזאת כתנאי לתחילת פעילותם המשרד.

#### 1.6.6.3 אבטחת מידע

אופי פעילות משרד המשפטים מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע.

- א. חל איסור מוחלט על הזוכה לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים בהתאם לאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין
- ב. טרם תחילת העבודה על הזוכה לעמוד בכלל הנחיות ודרישות אבטחת מידע כפי שיתקבלו מאגף חירום ביטחון מידע וסייבר במשרד המשפטים
- ג. לצורך בקרה על יישום דרישות אבטחת המידע, על הזוכה לקבל את אישור אגף החירום, ביטחון מידע והסייבר במשרד המשפטים טרם תחילת אספקת השירות נשוא מכרז.
- ד. עמידת הזוכה בכל הדרישות וההנחיות לשביעות רצון המשרד, תאפשר את תחילת ביצוע הפעילות במכרז. כל עיכוב שנוצר כתוצאה מאי מוכנות הזוכה או אי עמידה בדרישות וההנחיות, המשרד ישקול את המשך ההתקשרות עם הזוכה וכן כל תרופה העומדת למשרד על-פי כל דין ועל-פי דרישות המכרז.
- ה. הספק ימנה ממונה שרשרת האספקה מטעמו.
- ו. על הזוכה חל איסור להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות ומתן השירות נשוא המכרז או כל מידע אחר השייך למשרד. על הזוכה חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע השירות נשוא המכרז, למטרה שאינה קשורה באופן ישיר לביצוע התחייבויותיו בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה.
- ז. הזוכה יתחייב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו במהלך ביצוע השירות ובסיום ביצוע השירות נשוא מכרז זה, ולהציג למשרד, על פי דרישתו או דרישת מי מטעמו של המשרד, את אמצעי אבטחת החומר.

- ח. הזוכה יתחייב לעבוד במערכות המשרד (הן ממוחשבות והן שאינן ממוחשבות) על-פי נהלי המשרד.
- ט. הזוכה יתחייב למנוע מגורמים בלתי מורשים גישה למערכות המחשוב (בין אם של המשרד, בין אם של הזוכה או של כל גורם אחר), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה.
- י. הזוכה לא יאגור במחשבים או במערכות מידע שלו מידע המכיל נתונים בבעלות משרד המשפטים שלא הוגדרו במסגרת המכרז.
- יא. חל איסור על הוצאת כל מידע (בכל צורה) וכל רכיב (בין שאוגר מידע ובין שאינו אוגר מידע) ללא אישור בכתב של הגורם המוסמך במשרד.
- יב. הזוכה נדרש לדווח למשרד באופן מידי במקרה של תקלת אבטחת מידע מכל סוג לרבות, דליפת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לזוכה. במקרה של תקלת אבטחת מידע לרבות אירוע אבטחת מידע חמור כהגדרתו בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017, על הזוכה לפעול למניעת דליפת המידע וכל נזק כתוצאה מהתקלה.
- יג. במידה ועולה חשד לחשיפת המשרד לסיכוני סייבר מצד הספק – המשרד יהיה רשאי להפסיק את התקשרות מיידי.
- יד. המשרד רשאי, בכל עת, לבקר את המחשבים ו/או מערכות המידע של הזוכה בהן נמצא מידע שהתקבל מהמשרד או נוצר במהלך ההתקשרות /או לבקר את סביבת העבודה של הספק בה מבוצעת פעילות הקשורה למשרד ו/או לבצע ביקורות שרשרת האספקה. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד ו/או נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו ע"י המשרד ו/או נציגו, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ו/או נציגו.
- טו. פיקוח מטעם המשרד לא ישחרר את הזוכה מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי המשרד למילוי ההנחיות וההוראות בנושא אבטחת המידע בהתאם לתנאי מכרז זה.
- טז. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטרב בידיו או נוצר, אם הצטרב, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה, בנוסף הספק ימחק לצמיתות כל מידע מכל סוג שהוא ששייך למשרד המשפטים ונמצא במערכותיו, נציג משרד המשפטים יהא רשאי לבצע בדיקה בסיום ההתקשרות על מנת לוודא כי לא נותר מידע של המשרד אצל הספק.
- יז. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח סייבר ואבטחת מידע. הספק יציג למזמין, ככל שידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

#### 1.6.6.4 שרשרת אספקה

בהתאם למתודולוגית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה, הזוכה נדרש להציג דוח ממערכת יוב"ל לפיו הינו עומד בדרגה A לקטגוריית "דרישות רוחביות". לצורך הפקת הדוח יש להיכנס [לאתר מערך הסייבר הלאומי](#) (גרסה 1.1 של שאלון הספקים לחיזוק שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי) ולהפיק דוח אותו נדרש להציג למשרד, הצגת הדוח תהווה תנאי לתחילת עבודה. במידה וישנן תקלות ניתן לפנות לטלפון 119 (מערך הסייבר הלאומי) לקבלת סיוע בהפקת הדוח.

**ככל ומציע מבקש להקדים ולהגיש את הדוח בשלב ההצעה, יצורף הדוח כנספח 1.6.6.4 בתבנית קובץ PDF כנדרש.**

## 1.7 זכויות המשרד

### 1.7.1 זכות החלטה

- א. אין המשרד מחוייב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מהצעה או כל הצעה שהיא.
- ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ג. המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההזמנה להצעות או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

### 1.7.2 ביטול המכרז

- המשרד רשאי לבטל בכל עת פנייה זו לקבלת הצעות, כולה או חלקה או לצאת בבקשה חדשה לקבלת הצעות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים וללא הודעה מוקדמת לספקים/ מציעים/ זוכה או כל גורם אחר.
- הודעה על ביטול המכרז כאמור, תפורסם בדף המכרז במרשתת או תשלח בדואר אלקטרוני למציעים/ זוכה. בכל מקרה כאמור, לא תהיה לספקים/ מציעים/ זוכה כל טענה, תביעה או דרישה במישרין או בעקיפין, כנגד המשרד.

### 1.7.3 הצעה יחידה

- ככל והוגשה כמענה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי להכריז על המציע שנתר כזוכה או לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש.

### 1.7.4 כשירים לזכיה

- המשרד יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. המשרד יודיע לכשירים על היבחרם, בהודעת דוא"ל. במידה ותבוטל זכייתו של הזוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המשרד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

### 1.7.5 פסילת מציע

- המשרד, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב/ בעל-פה, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המשרד) יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה כמענה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

- א. **הצעה חסרה, לא ברורה או הצעה הכוללת מידע שקרי או מטעה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.
- ב. **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.
- ג. **תכסיסנית או מוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, מחיר היצף (Dumping) וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

- ד. **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המשרד או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- ה. **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל, פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- ו. **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע.
- ז. **פסילת הצעה בגין תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

#### 1.7.6 ביטול זכיית מציע

ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, ייחתם עמו הסכם התקשרות והוא יפר את התחייבויותיו על-פי הדרישות במסמכי המכרז, הצעתו הזוכה והסכם ההתקשרות שייחתם עמו או שהמשרד לא יהיה שבע רצון מהשירות שיקבל ממנו בפועל לעומת הדרישות במסמכי המכרז, הצעתו הזוכה והסכם ההתקשרות שייחתם עמו, המשרד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה. החלטת המשרד כאמור תועבר לזוכה ובחלוף 3 חודשים מהודעתו, יפסיק המשרד את חיוביו כלפי הזוכה.

#### 1.7.7 תוצאות פסילת זכיית מציע

לאחר שמציע יוכרז כזוכה במכרז ונחתם עמו הסכם התקשרות, אם תבוטל ההתקשרות עמו מסיבה כלשהי או ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, לא ייחתם עמו הסכם מכל סיבה שהיא וזכייתו תבוטל מסיבה כלשהי, יהיה המשרד רשאי לפנות למציע שדורג כשני (אחרי המציע שזכה במכרז), כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו. לא הסכים לכך המציע שדורג כשני (אחרי הספק הזוכה) או לא בוצעה התקשרות עמו מכל סיבה שהיא, יהיה המשרד רשאי לפנות למי שדורג כשני במקום הבא אחריו וכך הלאה, עד שייחתם הסכם חדש לביצוע השירות. למען הסר ספק, סמכות זו של המשרד הינה סמכות רשות והמשרד ישתמש בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי על פי נסיבות העניין.

**אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי המכרז, הסכם ההתקשרות וכל דין.**

#### 1.7.8 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בשיעור של עד 100% ביחס לתכנון המקורי וההיקף הכספי שייעד לרכישת נשוא המכרז והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

במקרה שהמשרד יבקש לרכוש טובין/שירותים שלא נכללו במכרז, אם ידרשו טובין/שירותים כאלו, הרכישה תהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור הטובין/השירותים יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת טובין/שירותים שלא פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות במכרז.



### 1.7.9 אי קיום יחסי עובד-מעביד

כל אמירה, הצעה, הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגות המשרד, דינן כדין הנחיית המשרד בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד-מעביד עם הזוכה או עם עובדיו. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנזכר לעיל לא תשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז.

### 1.8 תשלומים והצמדות

א. הזכות לתמורה בגין ההספקה, הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול משמרות, תוקנה לזוכה לאחר שהמשרד אישר את הספקתו בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.

ב. הזכות לתמורה בגין שירותי מומחה/הדרכה/אחר, תוקנה לזוכה לאחר הספקתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.

ג. הזכות לתמורה בגין רישוי נשוא המכרז תוקנה לזוכה לאחר שהמשרד אישר את הספקתו, התקנתו והטמעתו של הרכיב בסביבה עבורה הוזמן (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון) בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, להצעתו הזוכה ולתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה בגין רישוי נשוא המכרז שסופק, הותקן והוטמע במשרד כאמור לעיל.

ד. כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור הטובין/שירותים בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בשי"ח והמע"מ (ככל והזוכה מחוייב בתשלום מע"מ) יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

זוכה אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחוייב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם. ככל שהזוכה המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל הזוכה להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.

ה. סכומים הנקובים בשקלים חדשים יוצמדו למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב ההצמדה יבוצע מדי 12 חודשים ובהתאם לאמור בהוראת התכ"ס 7.3.2: כללי הצמדה בהתקשרויות.

ו. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד והגורם המקצועי ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.3: מועדי תשלום.

ז. איחור בהגשת חשבונית, חוסר פרטים או פרטים לא נכונים בחשבונית לא יזכו את ספק השירותים בהצמדה בכל הנוגע לתקופת האיחור ולספק שירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מגורמים אלו.

ח. ספק הטובין/שירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום ביתר שקיבל מהמשרד בערכו הריאלי.

**תשלום תמורה בגין שירותים שהזוכה יספק, מותנה בהמצאת כל האישורים הנדרשים מהרשויות המוסמכות על ידי ספק השירותים, לרבות אישורים כי ספק השירותים מנהל ספרים כדין ורשום כעוסק מורשה/פטור במס ערך מוסף.**

**שירותים שיינתנו על ידי ספק השירותים שלא על דרך הזמנה – לא תשלום בעדם תמורה.**

**יובהר כי ככל והמשרד יממש את זכותו לפיצוי, סכום הפיצוי המצטבר בשנה לא יעלה על 10% מסך הרכש באותה שנה.**

**2. רכש ושירותים מבוקשים****2.1 הגדרות**

להלן מונחים המשמשים במפרט ומשמעותם.

<b>הפתרון/המערכת</b>	פתרון כולל לניהול ושיבוץ משמרות
<b>הקמת מערכת</b>	התקנה, יישום, אפיון וביצוע פיתוחים והתאמות להשלמת תכולת הבסיס למערכת, ביצוע הגדרות תצורה (Configuration), והטמעת המערכת המוצעת תוך מתן מענה לצרכים הייחודיים של כל אחד משלושת הלקוחות עד לעלייתה לאוויר והפעלתה המלאה בייצור על פי דרישות המכרז.
<b>תקופת היישום והפיתוח תחל עם מועד חתימה על הסכם ההתקשרות בין המשרד לזוכה, ותסתיים עם אישור קבלה סופי של כלל המערכת על פי דרישות המכרז.</b>	
<b>יכולות פונקציונאליות נדרשות במערכת כמפורט בסעיפים 2.6-2.11.</b>	
<b>תכולת הבסיס</b>	משתמש אשר יכול לנהל סידור עבודה ולאשר בקשות החלפה לעובדים.
<b>אחראי שיבוץ/ראש צוות/מנהל</b>	עובד המשובץ למשמרת ו/או תורנות באמצעות המערכת. מסוגל להגיש בקשות לשיבוץ, לצפות בסידור העבודה שהוקצה לו ולהגיש בקשות להחלפת משמרת ו/או תורנות.
<b>משתמש רגיל/עובד</b>	מספר הנציגים שנדרש כדי לעמוד ברמת שירות וביעדים.
<b>תקן</b>	
<b>שיבוץ</b>	שיבוץ כמה הצלחנו לשבץ לאור האילוצים. לדוגמה 9 (מתוך 10 תקן) כי נציג אחד שבדר"כ עובד, נמצא בחופש
<b>איוש</b>	כמה הגיעו בפועל, לדוגמה: הגיעו רק 7 (מתוך 9 ששובצו) כי 2 נעדרו

**2.2 הצורך הארגוני והשירותים הנדרשים****2.2.1 כללי**

למערכת ניהול המשמרות שלושה לקוחות עיקריים במשרד.

מטרת מכרז זה לבחור ספק אשר יספק, יטמיע ויתחזק פתרון לניהול ושיבוץ משמרות עבור שלושת הגופים האמורים, תוך מתן מענה לצרכים הייחודיים של כל אחד משלושת הגופים

**2.2.2 לקוח עיקרי במשרד**

- הסנגוריה הציבורית
- מרכז שירות ומידע ארצי
- מכלול התפעול והייצור של חטיבת IT – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

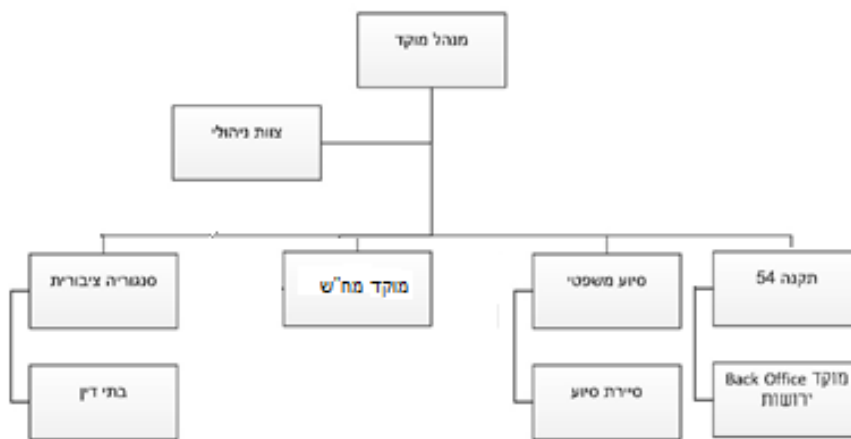
### 2.2.2.1 הסגוריה הציבורית

הסגוריה הציבורית מורכבת מיחידת מטה ושישה מחוזות. הסגוריה מסתייעת בכ- 600 עו"ד חיצוניים לצורך מתן שירותי סגוריה ובכ-30 סטודנטים העובדים במחלקות מעצרים, כאשר כל מחוז מנהל את המשמרות שלו, הסגורים החיצוניים המשרתים אותו והסטודנטים במחוז כיחידה/סניף נפרד, בעוד שיחידת המטה מקבלת תמונת מצב בראיה כלל ארצית.

### 2.2.2.2 מרכז שירות ומידע ארצי

כז השירות והמידע הארצי של משרד המשפטים כולל כ- 150 נציגים טלפוניים המסתייכים ל- 6 יחידות עיקריות, הנותנות מענה ל- 10 יחידות של המשרד, כאשר חלק מהיחידות כוללות מספר צוותים המטפלים, כל אחד, במספר יחידות של המשרד. בנוסף, יש יחידה של הצוות הניהולי.

#### מרכז שירות ומידע ארצי – מבנה ארגוני כללי



### 2.2.2.3 מכלול התפעול והייצור של חטיבת IT – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

מכלול התפעול והייצור של חטיבת IT - אגף מערכות המידע כולל את הגופים הבאים:

א. מרכז תמיכה (IT Help Desk) – 16 נציגי תמיכה.

ב. מוקד ניהול טכני (NOC – Network Operation Center) – 6 עובדים.

ג. מערך טכנאי שטח – 22 טכנאים.

ד. מכלול תשתיות – 22 אנשי תשתיות.

כל אחת מארבעת היחידות המפורטות לעיל מנהלת באופן עצמאי את המשמרות שלה.

### 2.3 מצב קיים

כיום מופעלת מערכת לניהול ושיבוץ משמרות אצל 3 הלקוחות. המערכת שתיבחר תחליף את מערכת הנוכחית.

### 2.4 יישום - אופי ומצב כללי

המערכת הנה מערכת עזר תפעולית. כל ניהול המשמרות לרבות הגשת בקשות לשיבוץ, תכנון שיבוץ, פרסום סידור עבודה, ניהול החלפות (בשירות עצמי על-ידי העובדים בכפוף לאישור מנהלים), תכנון וניהול הפסקות ותיעוד התייצבות עובדים אל מול סידור העבודה, ינוהלו במערכת. יתרה מזאת,

עבור גורמי הניהול בארגון תהווה המערכת כלי מעקב ובקרה ניהולי אחר סידור העבודה ועמידה בסידור העבודה בפועל.

## 2.5 משתמשים ומערכות משיקות – תיחום חיצוני

### 2.5.1 מטה הסנגוריה הציבורית

המערכת תשמש עובדים במטה הסנגוריה הציבורית לצורך קבלת תמונת מצב אודות סידור העבודה המתוכנן ואודות עמידה בסידור העבודה בכלל מחוזות הסנגוריה הציבורית.

### 2.5.2 מחוזות הסנגוריה הציבורית

#### 2.5.2.1 אחראי על בניית השיבוץ במחוז

המערכת תשמש את האחראי על בניית השיבוץ במחוז לביצוע הפעולות הבאות:

- א. הגדרת אתרים/ מוקדים, בהם נדרשת תורנות או כוננות.
- ב. הגדרת סוגי תורנויות (מעצרים, הקראות וכדומה) ושעות התורנות.
- ג. הגדרת מאפיינים ותחומי התמחות של סנגורים ללא הגבלה בכמות המאפיינים/ תחומי ההתמחות (כגון: שפת הסגור, בתי משפט בהם הוא יכול להופיע - השלום, תעבורה, נוער וכדומה), רמת התמחות, האם יכול להיות משוּבָּץ למשמרת לילה, עלות הסגור, מכסת תורנויות חודשית, מכסת כוננויות חודשית, מכסת שעות עבודה חודשית וכדומה).
- ד. ניהול מאגר הסנגורים והסטודנטים לכל מחוז (הוספת סנגורים חדשים, עדכון פרטי סנגורים קיימים, גריעה של סנגורים מהמאגר).
- ה. הגדרת השעות הרלבנטיות לכל משמרת/ כוננות, הוספת סוגי משמרות.
- ו. איסוף בקשות לשיבוץ ומשמרות מסנגורים וסטודנטים.
- ז. ביצוע שיבוץ אוטומטי.
- ח. הצגת חוסרים בשיבוץ.
- ט. עריכה ועדכון ידני של שיבוץ.
- י. פרסום שיבוץ הכולל שם סגור/תורן/הסטודנט + התמחות.
- יא. אישור בקשות שוטפות לשינויים בשיבוץ.

#### 2.5.2.2 סגור חיצוני המבצע משמרות/ כוננויות עבור המחוז

המערכת תשמש את הסגור והסטודנט לביצוע הפעולות הבאות:

- א. כניסה למערכת ואפשרות לשחזור סיסמא אישית במידת הצורך.
- ב. הגשת בקשות למשמרות וכוננויות.
- ג. הגשת העדפות לשיבוץ.
- ד. צפייה בסידור העבודה.
- ה. קבלת תזכורות הנוגעות לסידור העבודה (דואר אלקטרוני, מסרון).
- ו. הגשת בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ לאחר פרסום סידור העבודה.

**2.5.3 מרכז השירות והמידע הארצי****2.5.3.1 מנהל מרכז השירות והמידע הארצי/האחראי על בניית השיבוץ במרכז**

- המערכת תשמש את מנהל מרכז השירות והמידע הארצי/ האחראי על בניית השיבוץ במרכז, לביצוע הפעולות הבאות (ברמת נציג/ צוות/ יחידה/ מוקד):
- א. הגדרת סוגי משמרות (בוקר, ערב, לילה, סוף שבוע, חג, משמרת הדרכה, משמרת חניכה וכדומה).
  - ב. הגדרת מאפיינים ותחומי התמחות של נציגים ללא הגבלה בכמות המאפיינים/ תחומי ההתמחות (כגון: שפת הנציג, מערכות משרדיות בהן הנציג יכול לתמוך (Skill), רמת התמחות (Skill Level), האם הנציג יכול להיות משובץ למשמרת לילה, מכסת שעות חודשיות וכדומה).
  - ג. ניהול מאגר הנציגים, אחראי משמרת וראשי צוותים (הוספת חדשים, עדכון פרטים לקיימים, גריעה מהמאגר).
  - ד. הגדרת השעות השייכות לכל משמרת ומספר נציגים הנדרשים בכל משמרת, הוספת משמרות וסגירת משמרות.
  - ה. איסוף בקשות לשיבוץ ומשמרות מנציגים, אחראי משמרת וראשי צוותים.
    - ו. הגדרת כמות שיבוצים נדרשת בסוג משמרת או ביום.
    - ז. ביצוע שיבוץ אוטומטי.
    - ח. עריכה ועדכון ידני של שיבוץ.
    - ט. פרסום שיבוץ.
    - י. אישור בקשות שוטפות לשינויים בשיבוץ.
    - יא. הצפת "חורים" (חוסרים) או עודפים בשיבוצים.
    - יב. הגדרת הפסקות - משך וכמות, שיבוץ עצמי של הנציג בהפסקה ובמידה ויש כמות גדולה מהמותר להפסקה בשעה נתונה - סגירת היכולת להזמין הפסקה בשעה זו.
    - יג. בחינת ההפרש בין תקן, שיבוץ ואיוש בפועל.
    - יד. הגדרת מספר משמרות מזערי ואישור ידני של מספר משמרות נמוך יותר מהמוגדר.

**2.5.3.2 אחראי משמרת/ ראש צוות במוקד**

- המערכת תשמש את אחראי המשמרת/ ראש הצוות, לביצוע הפעולות הבאות:
- א. הגשת בקשות למשמרות וכוננויות.
  - ב. הגשת העדפות לשיבוץ.
  - ג. הגשת סידור קבוע לסמסטר או לחודש.
  - ד. צפייה בסידור העבודה.
  - ה. קבלת תזכורות הנוגעות לסידור העבודה (דואר אלקטרוני, מסרון).
  - ו. הגשת בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ, לאחר פרסום סידור העבודה.
  - ז. ניהול בקשות לעדכון/ שינוי שיבוץ, בצוות עליו הוא אחראי.

### 2.5.3.3 נציג שירות במוקד

המערכת תשמש את נציג השירות במוקד לביצוע הפעולות הבאות:

- א. הגשת בקשות למשמרות וכוננויות.
- ב. הגשת העדפות לשיבוץ.
- ג. צפייה בסידור העבודה.
- ד. קבלת תזכורות הנוגעות לסידור העבודה (דואר אלקטרוני, מסרון).
- ה. הגשת בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ, לאחר פרסום סידור העבודה.
- ו. עדכון מערכת לימודים לסמסטר.
- ז. אפשרות לקביעת סידור עבודה קבוע לסמסטר.
- ח. עדכון אילוצים קבועים ואילוצים נקודתיים ומתן אפשרות לציין הערות במידת הצורך, כגון מתי פנוי למשמרת נוספת.

### 2.5.4 מכלול התפעול והייצור בחטיבת IT – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

#### 2.5.4.1 אחראי מטעם חטיבת IT

המערכת תשמש את האחראי מטעם חטיבת IT לביצוע הפעולות הבאות:

- א. הגדרת סוגי משמרות (בוקר, ערב, לילה, סוף שבוע, חג וכדומה), תורנויות וכוננויות.
- ב. הגדרת מאפיינים ותחומי התמחות של כל אחד מהצוותים (System, NOC, IT Help Desk, וטכנאי שטח) ללא הגבלה בכמות המאפיינים/ תחומי ההתמחות (כגון מערכות משרדיות ו/או סוגי תשתיות בהן העובד יכול לתמוך/לטפל (Skill), רמת התמחות (Skill Level), האם יכול להיות משובץ למשמרת לילה, מכסת שעות חודשית וכדומה).
- ג. ניהול מאגר העובדים וראשי צוותים (הוספת חדשים, עדכון פרטים לקיימים, גריעה מהמאגר).
- ד. הגדרת השעות השייכות לכל משמרת והוספת משמרות.
- ה. איסוף בקשות לשיבוץ ומשמרות מכל העובדים וראשי הצוותים בארבעת היחידות.
  - ו. אפשרות להגשת סידור קבוע לתקופה (שבוע, חודש או יותר).
  - ז. ביצוע שיבוץ אוטומטי.
  - ח. הצגת חוסרים/ עודפים על פי סוגי המשמרות הנדרשים.
  - ט. עריכה ועדכון ידני של שיבוץ.
  - י. פרסום שיבוץ.
  - יא. אישור בקשות שוטפות לשינויים בשיבוץ.

#### 2.5.4.2 ראש צוות/מנהל (בכל אחת משלוש היחידות)

המערכת תשמש את ראש הצוות/ המנהל בכל אחת מארבעת היחידות, לביצוע הפעולות הבאות:

- א. הגשת בקשות למשמרות וכוננויות.
- ב. הגשת העדפות לשיבוץ.
- ג. אפשרות להגשת סידור קבוע לתקופה (שבוע, חודש או יותר).

- ד. צפייה בסידור העבודה.
- ה. קבלת תזכורות הנוגעות לסידור העבודה (דואר אלקטרוני, מסרון).
- ו. הגשת בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ, לאחר פרסום סידור העבודה.
- ז. ניהול בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ, בצוות עליו הוא אחראי.

### 2.5.4.3 עובדים

המערכת תשמש את העובדים לביצוע הפעולות הבאות:

- א. הגשת בקשות למשמרות וכוננויות.
- ב. הגשת העדפות לשיבוץ.
- ג. אפשרות להגשת סידור קבוע לתקופה (שבוע, חודש או יותר).
- ד. צפייה בסידור העבודה.
- ה. קבלת תזכורות הנוגעות לסידור העבודה (דואר אלקטרוני, מסרון).
- ו. הגשת בקשות לעדכון/ שינוי בשיבוץ, לאחר פרסום סידור העבודה.

**המשרד יוכל בכל עת להוסיף אתרים, משתמשים, יחידות וגופים נוספים של המשרד למערכת לצורך ניהול השיבוץ של העובדים שלהן. תוספות ו/או גרועות יתנהלו בהתאם למפורט בסעיף 5.2 - תוספות וגרועות.**

### 2.5.5 מערכות משיקות

#### 2.5.5.1 מערכת המידע של הסנגוריה הציבורית (פיתוח עתידי – אופציונלי)

ממשק עם מערכת הסנגוריה הציבורית כמפורט להלן:

- א. ממשק ממערכת השיבוץ אל מערכת הסנגוריה הכוללת את סידור העבודה. תדירות ממשק זה תהיה אחת לתקופה (חודש/ רבעון) או באופן ידני ביוזמת המשתמש.
- ב. ממשק ממערכת השיבוץ אל מערכת הסנגוריה הכולל שינויים שאושרו בסידור העבודה. תדירות ממשק זה תהיה שוטפת ולפחות אחת ליום.
- ג. אופן מימוש ויישום הממשק, התכולות המדויקות ואופן העברת הנתונים יוגדרו בשלב האפיון המפורט כחלק מהקמת המערכת.

### 2.6 תת-מערכות ופונקציות ראשיות (Q,S)

המערכת נדרשת לספק פתרון לניהול השיבוץ של סגורים למשמרות וכוננויות, לניהול משמרות וכוננויות עבור חטיבת IT של המשרד (IT Help Desk, NOC, טכנאי שטח ו-System) ולניהול הנציגים והמשמרות במרכז השירות והמידע הארצי של משרד המשפטים ולכלול כלים התומכים בתפעול מרכז השירות והמידע הארצי לרבות ניהול משמרות (זמני עבודה, זמני הפסקה וכדומה), שיבוץ עובדים למשמרות, ניהול עדכונים ללוח השיבוץ (החלפת משמרות) על-ידי נציגי השירות בהתאם להרשאות ועדכונים של שיבוץ בזמן אמת (היעדרויות, הפסקות וכדומה).

כל הנתונים והפרמטרים אודות אתרים ו/או משמרות ו/או עובדים יהיו פתוחים לעריכה ועדכון על-ידי עובדים של המשרד שקיבלו הרשאה לכך ולאחר שעברו הדרכה והטמעה כמפורט בסעיף 4.2 שלהלן.



על המציע לפרט בכל אחד מן הסעיפים הבאים 2.6-2.11. (לרבות סעיפי משנה) את המענה והעמידה שלו בדרישות.  
טופס מענה לעמידה בדרישות ראה נספח 2.32.6 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו  
כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש

### 2.6.1 תמיכה בריבוי אתרים (S,Q)

- א. המערכת צריכה לתמוך בניהול שיבוץ וסידור עבודה לריבוי אתרים (בשלב התחלתי 8 אתרים: מרכז שירות ומידע ארצי, חטיבת IT ו-6 מחוזות של הסנגוריה) כאשר כל אתר מתנהל כארגון בפני עצמו אך למטה המשרד יכולת לקבל תמונת מצב מרוכזת אודות כלל האתרים.
- ב. עובדים ומנהלים המקושרים לאתר ספציפי (מוקד/ יחידה בחטיבת IT/ אחד המחוזות) יוכלו לראות רק את המידע הנוגע לאתר שלהם (משמרות, עובדים, סידור עבודה וכדומה) ומנהלים במטה המשרד יהיו בעלי גישה למידע של כלל האתרים.

### 2.6.2 ניהול השיבוץ (S,Q)

- א. על תת-המערכת לניהול הנציגים והמשמרות לבצע תכנון אוטומטי של סידור עבודה ושיבוץ עובדים ברמה חודשית, רבעונית, חצי שנתית, עבור הסנגוריה וברמה שבועית, דו-שבועית או חודשית עבור מרכז השירות והמידע, תוך התחשבות במגבלות עובדים, בקשות עובדים ובדרישות של הסנגוריה, מנהלי מרכז השירות והמידע ומכלול התפעול והייצור בחטיבת IT, בהתאם לעניין וכמפורט להלן:
1. תמיכה בסוגי משמרות שונים: בסנגוריה – מעצרים, הקראות, כוננויות, בוקר, אמצע, ערב. במרכז המידע והשירות הארצי ובחטיבת IT – בוקר, רגילה, ערב, לילה, שישי-בוקר/אחה"צ/לילה, שבת-בוקר/אחה"צ/לילה, חול המועד, הדרכה, קורס, חניכה וכדומה, כאשר לכל סוג משמרת ניתן לקבוע בסידור העבודה כמה משמרות וניתן להוסיף או להוריד משמרות.
  2. הגדרת קבוצות עובדים ובניה של חוקי שיבוץ החלים על קבוצה מסוימת (לדוגמה צוות המתמחה במתן שירות ליחידה כלשהי במרכז המידע והשירות הארצי).
  3. בניית לוח שנה נפרד לכל אחת מהיחידות והגדרה של משמרות קבועות על גבי לוח שנה זה שיהוו את ברירת המחדל לכל סידור עבודה עתידי.
  4. אפשרות להוספת/ הסרת, תורנויות בתאריכים מסוימים, בשלב השיבוץ ובשלב הגשת האילוצים לשיבוץ.
  5. התאמת הסידור ואילוצי העובדים ללוח חגי ישראל.
  6. אפשרות הגדרת ימי שבתון באופן גורף לכל התורנויות עם אפשרות להחריג יחידות מסוימות.
  7. הגדרת מערכות קבועות לסמסטר ואילוצים קבועים.
  8. הגדרת סידור עבודה משתנה ואילוצי סידור עבודה משתנים של עובדים.
  9. הגדרת כישורי עובד (Skills): בסנגוריה לדוגמה: הכשרות, שפות, תחומי התמחות, שייכות גיאוגרפית למחוז מסוים ו/או אתר במחוז (תחנת משטרה/ בית משפט וכדומה), בחטיבת IT לדוגמה: לפי עולם תוכן ותחומי משנה ובמרכז השירות והמידע הארצי לדוגמה: שפה,

- מערכות ארגוניות בהם העובד יודע לתמוך (Skills), תפקיד (נציג, ראש צוות, אחראי משמרת) וכדומה, כאשר לכל סוג של כישור ניתן לקבוע רמה (Skill Level).
10. תפקידים, תתי-תפקידים וסיווגים מיוחדים (הסבר: תפקיד- נציג שירות ירושות, תת תפקיד – בק אופיס/ תקנה, סיווג מיוחד - חונך, חניך. (לדוגמה: עד 2 עובדים חדשים במשמרת, אחראי משמרת וכדומה).
  11. מסגרות משרה (לדוגמה: לכל היותר 120 שעות עבודה בחודש, לכל היותר 2 משמרות ו- 2 כונויות בשבוע וכדומה).
  12. תקנים למשמרת (מספר העובדים שישוּבּצו למשמרת. ניתן לשבץ עובד אחד או יותר לכל משמרת. הגדרת X חופשים במשמרת וכדומה).
  13. עלויות (לדוגמה מתן עדיפות לשיבוץ שלא במסגרת שעות נוספות, האם מותר לעובד לבצע שעות נוספות, תקרת שעות נוספות לחודש וכדומה).
  14. זמינות עובדים (ימים בהם ניתן לשבץ את העובד למשמרות וימים בהם לא ניתן לשבץ את העובדים למשמרות).
  15. חלוקה הוגנת של משמרות (מגבלה של משמרות מועדפות או שיבוץ בחגים לדוגמה).
  16. קביעת משמרות בעלות חשיבות גבוהה לשיבוץ אשר ישובצו בעדיפות על יתר המשמרות.
  17. שיבוץ אוטומטי לצירופי משמרות (חיבור מספר משמרות קצרות למשמרת ארוכה).
  18. שיבוץ למשמרות כפולות ו/או מיוחדות במהלך היום.
  19. מספר עובדים מזערי ומרבי למשמרת תוך התחשבות במגבלת מקומות פיסיים (Seats).
  20. כמות משמרות מזערית ו/או מרבית לעובד לתקופה.
  21. ניהול סבב בין העובדים בתפקידים מסוימים ובמשמרות מסוימות.
  22. הגדרת זמן מנוחה בין משמרות.
  23. בקשות עובדים לשיבוץ במשמרת עם עובדים ספציפיים.
  24. בקשות עובדים לשיבוץ להפסקות עם עובדים ספציפיים.
  25. הגדרת הפסקות - כמות, משך, זמן, וכמה נציגים ניתן לשבץ בלוח הזמנים בהפסקה.
- ב. על המערכת לאפשר הגדרת חוקיות נרחבת הכוללת חוקים קשיחים (שלא ניתן "לשבור" אלא באישור מנהל) ורכים (התחשבות בהעדפות עובדים וכדומה) ובעלי גמישות רבה לטובת התאמת סידור העבודה לצרכי הארגון, בתהליך השיבוץ ובתהליך הזנת האילוצים לפני השיבוץ.
- ג. על המערכת לתמוך במחיקה ועריכה של חוקים באופן עצמאי על-ידי מורשה בכל מחוז בסגוריה, מנהל במכלול התפעול והייצור בחטיבת IT או באחת היחידות של מכלול התפעול והייצור בחטיבת IT, מנהל מרכז השירות והמידע הארצי או מנהל המערכת וזאת, ללא תלות בספק התוכנה (מערכת החוקים חייבת לאפשר גמישות מלאה בבניית חוקים על מנת לתת מענה גם עבור צרכים עתידיים ולאפשר מדרג חשיבות לחוקים).
- ד. על המערכת לבדוק בכל הכנת סידור שלא "נשברו" כללים ואילוצים שהוגדרו מראש, להתריע על בעיות בסידור העבודה, להמליץ על פתרון ולאפשר התערבות ידנית לפתרון במידת הצורך כדלקמן:
1. המערכת תמליץ על שיבוץ ידני על-פי החוקיות המוגדרת, בהמלצה יינתן דירוג לפי רמת התאמה של העובד לשיבוץ.

2. המערכת תמליץ על שיבוץ ידני באמצעות "שבירת" חוקים מבוקרת.
3. המערכת תאפשר שיבוץ עובדים באופן ידני לפני הפעלת השיבוץ האוטומטי, קביעת "עוגן" לשיבוץ (לדוגמה: דוברי שפות).
4. מניעה של חריגה מחוקי השיבוץ באופן ידני למשתמש ברמת הרשאה נמוכה (לדוגמה מנהל משמרת או אחראי משמרת) כך שרק עורך סידור העבודה יוכל לחרוג מהחוקים או באישורו.
5. שליחת הודעה על שינוי ידני בסידור לאחר הפצתו לעובדים המשובצים (דואר אלקטרוני, מסרון).
- ה. המערכת תכלול התראות במקרה שסידור עבודה חורג מחוקי העבודה.
  - ו. המערכת תשמור היסטוריה מלאה של כל סידורי העבודה שבוצעו באמצעותה.
  - ז. המערכת תאפשר שימוש בסידור עבודה קודם/ היסטוריה, כבסיס לסידור עבודה חדש.
  - ח. המערכת תתמוך בתצוגה ברמת משמרת/ יום/ שבוע/ חודש/ רבעון על גבי לוח שנה של כל המשמרות.
  - ט. המערכת תאפשר כניסה מתצוגת לוח השנה למשמרת ספציפית ותציג את כל העובדים ששובצו למשמרת ולאיזה תפקיד הם שובצו.
  - י. המערכת תאפשר לבחור עובד ספציפי מתוך השיבוץ ולהציג עבורו מחליפים בכוח בעלי קישורים זהים/ דומים, על מנת לאפשר לטפל Ad Hoc בהחלפות במקרה של היעדרות לא מתוכננת של עובד ממשמרת/ כוננת.
  - יא. המערכת תציג חריגים ברמת נציג/ צוות/ מוקד (כגון: לא הגישו סידור, הגישו מתחת למספר שעות מזערי מותר או מתחת למספר משמרות מזערי שנדרש בשבוע, הבדלים בין תקן-שיבוץ-איוש).

### 2.6.3 ממשק עובדים – בקשות לסידור עבודה, היעדרויות והפסקות (S,Q)

- א. על המערכת לאפשר הזנת זמינות העובדים דרך המרשתת.
- ב. עבור כל סידור עבודה שנפתח לצורך שיבוץ תישלח לעובדים הודעה ומועד מוגדר וברור שעד אליו יוכלו להזין בקשות ואילוצים.
- ג. על המערכת לאפשר שליחת הודעות אוטומטיות לעובד שלא הזין בקשות ואילוצים.
- ד. על המערכת להציג התראה/חיווי לעובד על כך שמילא את אילוציו בהצלחה.
- ה. על המערכת להציג התראה/חיווי לעובד על כך שלא שמר את אילוציו.
- ו. על המערכת לאפשר חסימה של משמרות על-ידי העובד באופן מלא ובאופן חלקי (לא יכול לעבוד/ מעדיף לא לעבוד).
- ז. על המערכת לאפשר הזנת בקשות לפי תחומי שעות וגם לפי משמרות וכוננויות ("לא יכול - 8:00-11:00", "לא יכול בוקר"), אילוף קבוע לסמסטר ואילוף זמני, לחילופין מתי יכול.
- ח. על המערכת לאפשר הגבלת העובדים בחסימת משמרות (למשל: יש להשאיר 6 משמרות שמהן 2 משמרות ערב).
- ט. אפשרות הזנת משמרות לתקופה של עד שנה קדימה.

- י. הצגת חגים (עבריים, נוצריים ומוסלמיים), ימי שבתון של המדינה (כגון: יום העצמאות, יום בחירות לכנסת וכדומה) וימים מיוחדים על גבי לוח הזנת הבקשות, והתאמתם לסוגי המשמרות הקיימות.
- יא. אפשרות להגדרת בקשות קבועות לעובדים.
- יב. תינתן לעובדים אפשרות לצפייה בסידור העבודה באינטרנט לאחר פרסומו.
- יג. בסיום הכנת הסידור תשלח לעובדים הודעה על הצגתו לדואר האלקטרוני האישי ו/או מסרון עם קישור למערכת.
- יד. לעובד תינתן אפשרות להעביר את המשמרות שלו כזימון ליומן MS Outlook או Google.
- טו. תינתן לעובדים אפשרות לרישום עצמאי למשמרות שנשארו ריקות (על-פי הגדרות התפקיד).
- טז. המערכת תאפשר לראות כמה עובדים שובצו לכל משמרת, מי שובץ למשמרת (לטובת החלפות) וכמה עובדים נדרשים לכל משמרת.
- יז. משמרת ששובצו אליה העובדים הנדרשים תופיע כמשמרת סגורה שלא ניתן להגיש עבורה בקשה לשיבוץ.
- יח. המערכת תאפשר לעובדים להחליף משמרות לאחר פרסום הסידור, ההחלפה תהיה בהתאם לכללים שנקבעו מראש כך שבחלק מהמקרים תתבצע באופן אוטומטי (לדוגמה החלפה בין שני נציגים בעלי כישורים (Skills) ורמה (Skill Level) זהים) ובחלק מהמקרים מותנית באישור מנהל ותתריע במידה וכתוצאה ממנה ישברו חוקים.
- יט. היעדרויות:

1. העובדים יוכלו לבקש/ להודיע על, היעדרות חריגה דרך המשרתת כגון: חופשה, מחלה, מילואים, לימודים, תור לרופא, אירוע ותתאפשר הזנת משמרת חליפית באותו שבוע.
  2. בקשות ההיעדרות יעברו לאישור מנהל, כל מנהל עבור העובדים שבניהולו.
  3. תהיה אפשרות אישור בקשה על-ידי מספר גורמים באופן מדורג (לדוגמה: אחראי משמרת ואחריו מנהל מוקד).
  4. בעת אישור המנהל על היעדרות ביום מוגדר תוצג כמות העובדים הנעדרים ביום זה וכל סטייה מתקן כוח האדם שנדרש ליום זה (כמות נציגים, תפקידים מיוחדים וכדומה).
- כ. הפסקות:
- על בסיס נתוני סידור העבודה בפועל יתבצע שיבוץ עובדים להפסקות. שיבוץ העובדים להפסקות יתאפשר בשני אופנים: על-ידי רישום עצמאי של העובד להפסקות הזמינות לו או על-ידי שיבוץ אוטומטי על בסיס חוקיות מוגדרת ברמת צוות. יתאפשר מעבר בין שני אופני השיבוץ, בהתאם להחלטת מנהל בתחילת היום.
- יתאפשר להגדיר כמות עובדים בכל הפסקה, סגירת הפסקות לאחר שהתמלאה המכסה, הגדלה ידנית של מספר העובדים בהפסקה בזו-זמנית וכדומה.

#### 2.6.4 ממשק עובדים - דיווח נוכחות, אפליקציה סולרית (S,Q)

א. דיווח נוכחות סולארי:

המציע יפרט האם המערכת מאפשרת דיווח נוכחות סולארי (כולל מיקום העובד בעת הדיווח) אודות הגעה למשמרת וסיום משמרת. במידה ויכולת זו קיימת במערכת ועובד דיווח הגעה למשמרת/ סיום משמרת, הנתון יעודכן בזמן אמת במערכת ויוצג על גבי סידור העבודה.

## ב. אפליקציה סלולארית:

המציע יפרט האם קיימת למערכת אפליקציה סלולארית המאפשרת לבצע מהטלפון הנייד את כל הפעולות המפורטות בסעיפים 2.5.2.2 - סגור חיצוני המבצע משמרות/ כוננויות עבור המחוז, לעיל, - 2.5.3.3 נציג שירות במוקד, לעיל ו- 2.5.4.3 - עובדים, לעיל, כתחליף לפורטל אינטרנטי (המהווה דרישה בסיסית).

## 2.6.5 כלים למשתמש קצה (S,Q)

- א. המערכת תתמוך בתיבת דואר אלקטרוני פנימית לכל עובד (בתוך המערכת) שתאפשר לעובדים ליצור קשר עם עובדים אחרים לצורך בקשת החלפות וכן תאפשר למנהלים להפיץ מידע לעובדים.
- ב. המערכת תכלול מנגנון תזכורות והודעות שיפיץ הודעות דואר אלקטרוני ו/או מסרונים למשתמשים לפחות כאשר:
  1. פורסם סידור עבודה הנוגע לעובד.
  2. עודכן סידור עבודה הנוגע לעובד.
  3. התקבלת הודעת דואר אלקטרוני בתיבת הדואר האלקטרוני הפנימית של העובד במערכת.
  4. הגיע מועד התראה שנקבע למספר ימים/שעות לפני משמרת.
  5. הגיע מועד הפסקה - דרך מסרון או הודעה "מתפרצת" למסך הנציג.
  6. הגיע מועד תום ההפסקה- דרך מסרון, מאחר והנציג לא יושב במקומו.
- ג. המערכת תאשר להציג דף קשר של עובדים השייכים לאותו אתר (לדוגמה מחוז צפון בסגוריה) כאשר לכל עובד יוצג שם, תפקיד, כתובת דואר אלקטרוני חיצונית ומספר טלפון סלולארי לצורך בירור וביצוע החלפות בין עובדים.
- ד. עובד יוכל לייצא את השיבוצים שלו ליומן בתוכנת MS Outlook או Google.
- ה. המערכת תכלול מדריך למשתמש הכולל את כל היכולות של המערכת (מדריך נפרד לעובדים ומדריך נפרד למנהלי סידור העבודה), סרטוני הדרכה המסבירים לעובדים כיצד לבצע פעולות שכיחות במערכת, שאלות- תשובות ותקלות נפוצות.

## 2.7 ממשק תפעולי

### 2.7.1 התאמה למכשירים (S,Q)

הרוב המכריע של משתמשי המערכת לניהול משמרות יהיה עובדי חוץ שיתחברו למערכת ממחשב אישי או מטלפון סלולארי. לכן ממשק המערכת יבוסס דפדפן (WEB Browser) כאשר כל התבניות ומסכי המערכת וכל רכיבי התצוגה יתמכו בגישת Responsive WEB Design לצורך התאמתם על כל רכיביהם לכל מכשיר, רזולוציה ודפדפן לרבות מחשבי לוח, מחשבים ניידים, מחשבים שולחניים ועוד.

### 2.7.2 מינוח ושפה (S,Q)

הממשק התפעולי של המערכת יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית (ברמה מקבילה לתמיכה באנגלית הקיימת במוצרים). כמו כן הממשק התפעולי יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

**2.7.3 דוגמאות מסכים (S,Q)**

המציע נדרש לצרף דוגמאות מסכים של מסכי משתמש מרכזיים במערכת.

**2.8 תהליכים (S,Q)**

התהליכים המרכזיים אותם יפעילו משתמשי המערכת כוללים:

- א. הגדרת משתמשים, אתרים, וחוקי שיבוץ במערכת (הוספה / מחיקה / עדכון פרטים).
- ב. הגדרת משמרות/ תורנויות/ כוננויות/ הפסקות.
- ג. איסוף בקשות עובדים.
- ד. ביצוע שיבוץ אוטומטי.
- ה. תיקונים והשלמות ידניים לשיבוץ.
- ו. פרסום השיבוץ.
- ז. ניהול שינויים בסידור עבודה.
- ח. הצפת חוסרים/ עודפים בכל משמרת/צוות.
- ט. שיבוץ להפסקות.
- י. מרכז השירות והמידע הארצי ומכלול התפעול והייצור של חטיבת IT יבצעו במערכת ניהול המשמרות את כל התהליכים המפורטים לעיל.
- יא. הסנגוריה הציבורית תבצע את הגדרת המשמרות/ תורנויות/ כוננויות במערכת הסנגוריה ותעביר מידע זה בממשק למערכת ניהול המשמרות. יתר התהליכים יבוצעו במערכת ניהול המשמרות, כאשר סידור העבודה שפורסם ועדכונים שוטפים לסידור העבודה יועברו באמצעות ממשק חזרה למערכת הסנגוריה(פיתוח עתידי – אופציונלי).

**2.9 דוחות ושאלות****2.9.1 דוחות (Q)**

המערכת תכלול לכל הפחות את הדוחות הבאים:

- א. דוח פירוט שעות עבודה – דוח מסכם של שעות העבודה וכמות המשמרות לכל עובד. הן עבור שעות עבודה מתוכננות והן עבור ביצוע בפועל (בסנגוריה - במידה והמערכת תומכת בדיווח נוכחות סולארי).
- ב. דוח פרטי עובדים – דוח המרכז את פרטי כל העובדים: תפקידים, מסגרות משרה, פרטי קשר.
- ג. דוח מעקב שינויים מלא – דוח המרכז את כל השינויים שנעשו בלוח העבודה, הוצאה או הכנסת עובד, הוספה או מחיקת משמרת.
- ד. דוח שיבוץ – דוח המציג את משמרות העובדים.
- ה. דוחות לפי סוגי משמרות ושעות: בוקר, לילה, הדרכה, חניכה.
- ו. דוח בקשות עובדים – מציג את אילוצי/ בקשות, העובדים במספר מבנים.
- ז. דוח מספר משמרות תקן מול שיבוץ בפועל ברמת נציג וברמת צוות/ מוקד.
- ח. דוח חוסרים ברמת סידור עבודה לצוות.
- ט. דוח המפרט את כל הנציגים שטרם הגישו בקשות לסידור עבודה.

- י. דוח המפרט בכל יחידה- נציגים שהגישו פחות משמרות מהתקן.
- יא. דוח מפורט ומסוכם ברמת נציג/ צוות/ מוקד, הרמה יומית/שבועית/חודשית- שעות שיבוץ מול שעות בפועל.
- יב. דוח המפרט דיווחי תחילת עבודה וסיום עבודה בפועל (בהתאם לדיווח הסלולארי כמפורט בסעיף 2.6.4 - ממשק עובדים , לעיל) אל מול שעת תחילת העבודה וסיום העבודה בהתאם לסידור העבודה ברמת כל עובד ועובד לתקופה (מתאריך, עד תאריך, ברירת מחדל אחת לחודש).
- יג. המערכת תתמוך בייצוא כל דוחות המערכת לתבנית קובץ אקסל לצורך עיבוד המידע במערכות חיצוניות. לצורך כך, המערכת תאפשר לבחור טווח תאריכים, לסמן ימים מסוימים בשבוע ולייצא את המידע המבוקש.
- יד. כל הדוחות במערכת יהיו בהתאם להרשאה והתפקיד של המשתמש. עובד יוכל לראות רק את עצמו, ראש צוות יוכל לראות דוחות של הצוות שלו בלבד, מנהל יחידה/ מחוז יוכל לראות דוחות של היחידה / מחוז שבאחריותו ומטה המשרד יוכל לראות דוחות ברמת צוות, יחידה או ריכוז של כל הצוותים והיחידות שתחתיו (מרכז שירות ומידע ארצי, מטה סנגוריה לכל המחוזות, אחראי במכלול התפעול והייצור של חטיבת IT לכל החטיבה).

## 2.9.2 לוח מחוונים (Dashboard) (Q)

- המערכת תכלול רכיב לוח מחוונים אשר יציג למנהלים (כל אחד בהתאם ליחידה עליה הוא אחראי) נתונים עדכניים ככל האפשר (קרוב ל On Line) מסוכמים אודות סידור העבודה כולו ברמת תת יחידה ו/או עובד בודד כולל נתוני זמינות, נתוני שיבוץ, נתוני ביצוע בפועל וכדומה ברמה יומית/ שבועית/ חודשית / שנתית.
- אחראי משמרת יוכל לסמן בסידור העבודה באופן הבולט לעין, מי הגיע, מי איחר, מי הודיע שלא יגיע (חולה) ו"חורים" בסידור.

## 2.10 אבטחת מידע (Q)

- המערכת נדרשת לתמוך לכל הפחות ביכולות אבטחת המידע המפורטות להלן:
- א. התחברות נציגים מנוהלים למידע משמרות במערכת, תהיה באמצעות שם משתמש וסיסמה.
- ב. אימות מנהלי המערכת המורשים לבצע שינויים והגדרות יהיה באמצעות MFA – Multi Factor Authentication
- ג. המערכת תכלול מנגנון הרשאות הכולל קבוצות משתמשים/ תפקידים, שישמש למתן ההרשאות המתאימות לכל משתמשי המערכת ולמנהליה. כלי זה יאפשר מתן הרשאות המבוססות על הקבוצה אליה שייך המשתמש/ התפקיד, של כל אחד מהמשתמשים (RBAC – Role Base Access Control), ללא צורך בקביעת הרשאות פרטניות לכל משתמש בנפרד (לדוגמה: הקמה של קבוצה שכוללת אחראים על סידור עבודה במחוז מרכז בסנגוריה וכל עובד שישויך אליה יוכל לבצע פעולות סידור עבודה למחוז זה).
- ד. המערכת תכלול יומן פעולות (Audit Log) מלא של כל הפעולות שבוצעו במערכת המאפשר מעקב אחר מבצע הפעולה ומועד ביצוע הפעולה.
- ה. המערכת תוגן מפני חשיפות נפוצות ביישומי WEB כגון Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery, SQL Injection, Click-Jacking וכדומה.
- ו. המערכת תתמוך בהצפנת ערוץ התקשורת בין הדפדפן לשרת בפרוטוקול SSL.

- ז. המערכת תתמוך בהגדרת כתובות/ טווח כתובות, IP מהן יוכלו מנהלים בארגון לגשת לרכיבי הניהול של המערכת (ניהול מערכת וניהול סידור עבודה).
- ח. פרטי העובדים אשר יאוחסנו בבסיס הנתונים של המערכת יאוחסנו בצורה מוצפנת בבסיס הנתונים.
- ט. הנתונים במערכת מבוססת ענן ישמרו באיחוד האירופי או במדינות שהוגדרו כמותרות בתקנות יה"ב.
- י. המערכת תעמוד בדרישות הגנת הפרטיות.
- יא. למערכת תבוצע בדיקת חוסן על-ידי צד שלישי המתמחה בתחום בדיקות חוסן ליישומים, וזאת באחריות המציע ועל חשבונו. באם ידרשו תיקונים לממצאים, המציע יבצעם ויצג דו"ח בדיקות חוזרות עד לתיקון כל הליקויים לרמת אבטחה המקובלת על המשרד.
- יב. המערכת תתמוך בהוצאת לוגים של אירועי אבטחת מידע למשרד.
- יג. חל איסור מוחלט על הזוכה לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגר מידע בלתי חוקיים בהתאם לאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.
- יד. עמידת הזוכה בכל הדרישות וההנחיות לשביעות רצון תאפשר את תחילת ביצוע הפעילות במכרז. כל עיכוב שנוצר כתוצאה מאי מוכנות הזוכה או אי עמידה בדרישות וההנחיות, המשרד ישקול את המשך ההתקשרות עם הזוכה וכן כל תרופה העומדת למשרד על-פי כל דין ועל-פי המכרז.
- טו. הזוכה יתחייב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו במהלך ביצוע השירות ובסיום ביצוע השירות נשוא מכרז זה, ולהציג למשרד, על פי דרישתו או דרישת מי מטעמו של המשרד, את אמצעי אבטחת החומר.
- טז. הזוכה יתחייב למנוע גישה למערכות המחשוב (בין אם של המשרד, בין אם של הזוכה או של כל גורם אחר), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה.
- יז. הזוכה נדרש לדווח באופן מידי למשרד במקרה של תקלת אבטחת המידע מכל סוג לרבות, דליפת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לזוכה. במקרה של תקלת אבטחת מידע, על הזוכה לפעול למניעת דליפת המידע וכל נזק כתוצאה מהתקלה.
- יח. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטבר בידי או נוצר, אם הצטבר, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה.

## 2.11 נפחים, עומסים וביצועים (Q)

נכון למועד פרסום המכרז, המשרד מנהל כ- 70 סוגים שונים של משמרות וכוננויות אליהן נדרש לשבץ עובדים. כחלק מהקמת המערכת הזוכה יידרש להקים את כל משמרות וכוננויות אלו.

פירוט משמרות וכוננויות כאמור, ראה נספח 2.11 בקובץ ריכוז נספחים.

## 3. טכנולוגיה ותשתית

### 3.1 תשתית ענן וגישה למערכת

- א. המערכת תינתן במודל של שירות ענן (SaaS – Software as a Service).
- ב. הספק מתחייב כי בהתאם לבקשת המשרד עליו להקים את המערכת על גבי תשתיות ספקי הענן זוכות מכרז מרכזי "נימבוס", AWS ו-GCP פרק זמן לביצוע כמוגדר בסעיף 4.3 בנספח 3.1.



הזוכה יידרש לחתום על התחייבות יצרן, כתנאי לביצוע ההתקשרות, בהתאם לנדרש בנספח י' בהודעת מכרז מרכזי 16.2.2.1 "אספקת שירותי ענן ציבורי".

### נוסח התחייבות יצרן כאמור, ראה נספח 3.1 בקובץ ריכוז נספחים.

- ג. עובדי המשרד מתוך אתרי המשרד ייגשו למערכת באמצעות ממשק דפדפן.
- ד. גלישת עובדי המשרד תהיה דרך תשתית האינטרנט הממשלתית (ממשל זמין/ תהיל"ה) כאשר כל תעבורת המערכת תהיה בתווך מוצפן – HTTPS TLS 1.2 לפחות, בפורט 443 גם כשמבוצעת באמצעות האפליקציה הסלולארית של המערכת אם יש כזו.
- ה. גלישת משתמשים חיצוניים (מרבית הפרקליטים המשרתים את הסנגוריה) תהיה בתווך מוצפן – HTTPS TLS 1.2 לפחות, דרך תשתית האינטרנט הציבורית ו/או באמצעות האפליקציה הסלולארית של המערכת אם יש כזו.
- ו. ממשקי המערכת המפורטים בסעיף 2.5.5 - מערכות משיקות, ימומשו כשירותים (WebServices) דרך תשתית האינטרנט הממשלתית (ממשל זמין/ תהיל"ה). לצורך כך יידרש הספק לרכוש תעודות שרת ספציפיות (Secure Server Certificates) מספק תעודות דיגיטליות המאושר על-ידי תהיל"ה. כמו כן, תדרש התאמת השירות לסכמת WSDL לבקורות קלט, מוגדרת ועומדת בדרישות תשתיות המשרד וממשל זמין.
- ז. כל שינוי באחת המערכות (מערכת ניהול המשמרות או מערכות המשרד) ישתקף באופן מיידי באמצעות השירותים שהמשרד יחשוף לספק למשיכה ודחיפה של מידע.
- ח. זמן תגובה לעדכון של מסך עד 3 שניות.
- ט. הספק יפרט מהם דרישות החומרה לטובת ביצועים אשר יאפשרו זמן תגובה כנ"ל.

## 4. מימוש

### 4.1 גורמים מעורבים

#### 4.1.1 מנהל פרויקט מטעם הזוכה

הזוכה ימנה מנהל פרויקט עבור המשרד שיהיה גורם ניהולי האחראי מטעמו לטפל בכל עניין הנדרש למימוש הצעתו הזוכה. הזוכה יעביר למשרד את פרטי מנהל הפרויקט ובכל מקרה של שינוי בזהות מנהל זה, יעדכן את המשרד. הזוכה יעביר פרטי קורות חיים שבהם מפורט ניסיון תעסוקתי ותעודות השכלה של מנהל הפרויקט.

החתימה עם הזוכה על חוזה ההתקשרות מותנית בכך שמנהל הפרויקט יקיים את הדרישות להלן.

א. יאושר על ידי המשרד מבחינת התאמה מקצועית.

ב. עמידה בדרישות הסיווג הביטחוני.

למשרד שמורה הזכות לראיין את מנהל הפרויקט ולדרוש את החלפתו, בכל שלב של ההתקשרות על פי שיקול דעתו הבלעדית.

היה והמשרד לא יאשר את פעילותו יציע הזוכה מועמדים אחרים עד לאישור המשרד של מי מהם כמנהל הפרויקט. בכל מקרה אין בפסילת מנהל הפרויקט בכדי לשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו על פי מכרז זה.

**4.1.2 מנהל פרויקט מטעם המשרד**

המשרד ימנה מנהל פרויקט שיהיה הגורם הניהולי מטעמו בכל עניין הנוגע למימוש המכרז. זהות מנהל הפרויקט מטעם המשרד תימסר במועד החתימה על חוזה ההתקשרות.

**4.1.3 ועדת היגוי לפרויקט**

תוקם ועדת היגוי לפרויקט אשר תכלול נציגים מהנהלת המשרד, נציג מהנהלת הזוכה ואת חברי מנהלת הפרויקט. תפקיד הוועדה לבקר את התקדמות הפרויקט ותוצריו העיקריים, לאשר אבני דרך ולוחות זמנים, לבקר התקדמות ולקבל החלטות בנושאים עקרוניים. ועדת ההיגוי תתכנס בתדירות משתנה של פעם בחודש או לפי החלטת המשרד.

(N) 4.1.4

(N) 4.1.5

**4.1.6 תוכנית העבודה המוצעת לפרויקט (Q)**

מטרת הסעיף הינה הערכת איכות מענה המציע לגבי עמידה בלוחות זמנים להקמת המערכת.

א. המציע נדרש לפרט תוכנית עבודה תוך התייחסות ללוח הזמנים הנדרש, לפרט משאבים מטעם המציע, משאבים נדרשים מטעם האגף וכן את ההלימה לממשל התאגידי (ועדת היגוי, מנהלת הפרויקט ההקמה) וכן לפרט פעילויות המרכזיות כמפורט בסעיף 4.2.

**דגשים:**

- כל שלבי ההקמה דורשים אישור המשרד, אלא אם המשרד יבחר אחרת.
- תאריך אבני הדרך בפרויקט, בדגש על מועדי מבחני קבלה של יחידות מסירה או מועד עליה לאוויר של המערכת יתואמו בשלב האפיון עם המשרד.
- בשל אופן העבודה של האגף והפעילויות הנובעות מאופי התהליכים, יתכן ויהיו מועדים בהם לא ניתן לעלות את המערכת לייצור.
- ב. המציע יפרט את השיקולים המרכזיים בקביעת המרכיבים של תוכנית העבודה המוצעת, תוך התייחסות ותימוכין ליכולת העמידה ביעדי הפרויקט כנדרש במכרז ותוך התייחסות לדרישות ואילוצים להלן.

**תוכנית עבודה מוצעת כאמור, לאחר עריכתה כנדרש תצורף כנספח 4.1.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש.**

**4.1.6.1 דרישות ואילוצים**

- א. תיאור תכולה לכל שלב, זמן לסיומו בימי עבודה ומשאבים נדרשים מהמשרד.
- ב. מובהר כי קבלה סופית של המערכת, עבור תכולת הבסיס, נדרשת להתבצע תוך 3 חודשי עבודה ממועד חתימת ההסכם וזאת תוך עמידה בדרישות ואילוצים ובבדיקות קבלה.
- ג. תוכנית העבודה תכלול תרשים גאנט המנוהל בתוכנת MS Project או כלי אחר לפי החלטת המשרד.
- ד. הזוכה נדרש לסייע למשרד בביצוע מבחני הקבלה, בהכנת תרחישי בדיקה, נתונים לבדיקה, העמדת משאבי סיוע מקצועי/טכני מתאים בהיקף נדרש.

ה. במסגרת תוכנית העבודה, הזוכה ייקח בחשבון עריכת 2 סבבי בדיקות על-ידי צוות המשרד וכן זמן תיקונים בין הסבבים. כל סבב בדיקות של המשרד מוערך להתפרס על פני 2 שבועות.

#### 4.1.7 הקמת מערכת

הזוכה יהיה אחראי באחריות כוללת להקמת המערכת בכל הסביבות (פיתוח, ייצור, הדרכה, בדיקות, גיבוי) ולכל הפעולות הנדרשות עבורה ובכללן הכנת תוכנית עבודה (כולל גאנט), ביצוע אפיון מפורט, ביצוע פיתוחים התאמות לתכולת הבסיס של המערכת, התקנה, בדיקות מסירה, תיעוד, כמפורט בתוכנית עבודה להלן.

#### 4.1.8 בדיקות מסירה

א. הזוכה יכין ויגיש לאישור המשרד את מפרט בדיקות המסירה שהוא מתכוון לבצע לאחר השלמת התאמות ופיתוחים עבור תכולת הבסיס למערכת. המשרד יהיה רשאי לדרוש שינויים למפרט זה על פי שיקול דעתו והזוכה יידרש לבצע את ההתאמות הנדרשות.

ב. בדיקות המסירה יבוצעו על ידי הזוכה והשלמה תקינה של בדיקות מסירה תהווה תנאי להעברת המערכת לשלב בדיקות הקבלה.

ג. המערכת הנמסרת נדרשת לקיים תנאי קבלה הבאים (Acceptance criteria):

- כסות פונקציונאלית מלאה לכלל הסעיפים 2.6-2.11 - דרישות המערכת.
- אין תקלות ברמת חומרה בינונית ומעלה.
- עמידה בביצועים כנדרש.
- קיום דרישות אבטחת מידע.
- עמידה בדרישות בדיקות מסירה.

#### 4.1.9 בדיקות קבלה

לאחר סיום בדיקות המסירה, יבצע האגף בדיקות קבלה למערכת.

במידה וימצאו ליקויים או אי דיוקים, המשרד יעביר את הערותיו לזוכה לביצוע התיקונים הנדרשים. לאחר העברת הליקויים יקבע מועד מסירה חדש של המערכת. התהליך יחזור על עצמו לכל היותר 2 פעמים לטובת קבלת המערכת על פי הדרישות במסמכי המכרז. סעיף זה חל על רכיבים במערכת אשר יפותחו במיוחד לצורכי המשרד עבור תכולת הבסיס למערכת.

אישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד לעמידת המערכת בכל דרישות המכרז והצעת הזוכה, תהווה אסמכתא להשלמת חובות הזוכה לאספקה של המערכת ולהשלמת פרויקט הקמת המערכת כנדרש במכרז ובהתאם להצעתו הזוכה, ותקופת האחריות למערכת שסופקה תחל במועד זה.

#### 4.1.10 צוות הספק – כללי

##### 4.1.10.1 נותני שירותים

כלל נותני השירותים, מנהל הלקוח, המדריכים, המטמיעים ויועצים שונים מטעם הספק, יתחילו במתן שירותים רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב מהמשרד. בעת הבדיקה רשאי המשרד לדרוש ולקבל את פרטי קורות החיים שלהם, לראינם ולפנות לממליצים. המשרד רשאי לא לאשר את נותני השירותים, כולם או חלקם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אישור המשרד לנותן שירותים, אינו גורע מאחריות הזוכה ומחויבותו על-פי דרישות המכרז והסכם

ההתקשרות. מובהר כי בכל מקרה אין המשרד אחראי לפעילות כוח-אדם מטעם הזוכה, בשום היבט והזוכה יהיה האחראי הבלעדי לכך.

#### 4.1.10.2 הפסקת עבודה/ החלפת נותני-שירות ביוזמת המשרד

נציג המשרד רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של נותן שירותים מטעם המציע, מטעמים סבירים או מטעמים ביטחוניים, במקרה כאמור יפעל הזוכה כדלקמן:

- הזוכה ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה במתן השירותים למשרד תוך 15 ימים קלנדאריים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת העובד בפרויקט באופן מיד.
- הזוכה יציג לאישור המשרד ללא דיחוי נותן שירות מחליף, העומד בתנאים ובדרישות המקצועיות, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים או העובד שהוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את נותן השירות החליפי לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

#### 4.1.10.3 הפסקת עבודה/ החלפת נותני-שירות ביוזמת הזוכה

הזוכה מתחייב להודיע למשרד, בכתב, לפחות 60 ימים מראש, על הפסקת העסקתו/ החלפתו של נותן שירות מטעמו. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל את הסכמת המשרד מראש, ובכפוף לאמור בסעיף 4.1.10.1 - נותני שירותים, לעיל.

נותן השירות המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מנותן השירותים המוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את נותן השירות החליפי לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו. בכל מקרה בו יוחלף נותן שירות, בין אם ביוזמת המשרד ובין אם ביוזמת הזוכה, באחריות הזוכה לוודא שבוצעה העברת ידע מלאה בין נותן השירותים המוחלף למחליפו וכי מתקיים שימור ידע באופן מלא.

#### 4.1.10.4 הוצאות בגין החלפת נותני-שירות

המציע מתחייב לשאת בכל ההוצאות שייגרמו לו ו/או למי מטעמו בגין החלפת מי מנותני השירותים מטעמו, על-פי בקשתו, או על-פי דרישת המשרד, כולל הוצאות חפיפה בין נותני השירותים.

#### 4.1.10.5 כח-אדם חליפי

המציע מתחייב להעמיד כח-אדם חליפי לנותני השירותים מטעמו בתקופת היעדרם מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת.

### 4.2 תכנית עבודה

המציע נדרש לפרט את לוחות הזמנים לביצוע הפרויקט, לפי חלוקה לאבני דרך המפורטות בטבלה להלן. על המציע להתייחס ללוח-זמנים מועדף של המשרד, כמפורט בטבלה (יעדי המשרד).

אבן דרך	תוכן	תוצרים	לו"ז מועדף (שבועות ממועד חתימת החוזה)	לו"ז מוצע (שבועות ממועד חתימת החוזה)
1	הערכות להקמת מערכת	תוכנית עבודה מפורטת לכל שלבי הפרויקט	T+1	

לוח"ז מוצע (שבועות ממועד חתימת החוזה)	לוח"ז מועדף (שבועות ממועד חתימת החוזה)	תוצרים	תוכן	אבן דרך
	T+2	מסמך אפיון מפורט של היישום (אימות ופירוט יתר של האפיון המצורף במכרז) הכולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>אפיון ממשקים</li> <li>אפיון עץ ארגוני והרשאות</li> <li>התאמות לממשק משתמש</li> <li>אפיון של כל חוקי השיבוץ שעל הספק להקים במערכת</li> </ul>	סיום אפיון מפורט	2
	T+4	מערכת מוכנה לבדיקות קבלה	סיום התאמה והתקנה	3
	T+6	המערכת עברה בדיקות קבלה של לקוח וכל ה"באגים" והתקלות תוקנו (אפס "באגים" מתועדים)	בדיקות קבלה למערכת	4
	T+8	הדרכה למשתמשי מערכת מטעם המשרד באתר הלקוח	הדרכת מערכת באתרי הלקוח	5
	T+16	ביצוע הטמעה של חמישה ימי עבודה באתר הלקוח (בכל אחד מהאתרים יהיה מטמיע של הספק)	הטמעה באתר הלקוח	6

הלוח"ז המוצע צריך להתאים לתוכנית העבודה של המציע.

- מובהר כי המעבר מאבן דרך אחת לשנייה מותנה בהסכמה ובאישור בכתב של המשרד לסיום השלב הקודם.
- הספק נדרש לסיים את בדיקות המסירה ולמסור את המערכת בתוך 16 שבועות לכל היותר ממועד חתימת הסכם.
- במקרה של פיגור במסירת המערכת מעבר למועד אליו התחייב הספק במענה שלו, יופעל מנגנון פיצוי מוסכם כאשר עבור פיגור של כל חודש קלנדארי יקוזזו באופן בלתי חוזר 5% מהתשלום המגיע לספק מהתשלום עבור הקמת המערכת.
- למען הסר ספק, אבני הדרך המפורטות לעיל הן אבני דרך של הפרויקט ואינן אבני דרך לתשלום.
- היקף ההטמעה בכל אחד מ- 8 האתרים (6 מחוזות סנגוריה, מרכז השירות והמידע הארצי וחטיבת IT) בסך 40 ימי הטמעה ינוהל כבנק אותו ניתן לצרוך ברציפות או בצורה מפוצלת (לדוגמה יום בשבוע למשך 5 שבועות) כאשר באתר מסוים ניתן לצרוך יותר מ- 5 ימי הטמעה כל עוד אין חריגה מסך של 40 ימי הטמעה בסך הכל.
- המשרד מתכנן לעלות לאוויר עם מרכז השירות והמידע הארצי, חטיבת IT ושני מחוזות מתוך שישה של הסנגוריה הציבורית (היקף של כ- 600 רישיונות). הדרכת המשתמשים, הטמעה והפעלת המערכת על ידי ייתר המשתמשים תבוצע באופן הדרגתי על פני תקופה של כשישה חודשים מתחילת העבודה עם המערכת.

### 4.3 שילוב והטמעה

#### 4.3.1 תיאום הספקה

לוחות זמנים להספקת המערכת יתואמו עם המשרד במועד חתימת החוזה. בכל מקרה לוחות הזמנים לא יחרגו מהצעת הספק המפורטת בסעיף 4.2 - תכנית עבודה, לעיל.

#### 4.3.2 התאמות

הספק אחראי לבצע הגדרה ותצורה ראשונית של המערכת כחלק מעבודת ההקמה. התצורה וההתאמה של המערכת יכללו את הפעילויות הבאות:

- א. הגדרת המבנה הארגוני של המשרד (הלקוחות הרלבנטיים לעניין שיבוץ משמרות בלבד).
- ב. קליטת רשימת משתמשים ומתן הרשאות משתמשים, ל - 3 הלקוחות. המשרד יעביר רשימת העובדים עם שיוך ליחידות. באחריות הספק לבצע טעינת כל פרטי העובדים המשתייכים ליחידות אלו (כ- 800 עובדים) והגדרת המאפיינים והכישורים הרלבנטיים לכל עובד ועובד.
- ג. הגדרה של כל המשמרות, התורנויות והכוננויות המפורטות בנספח 2.11 - רשימת משמרות וכוננויות (בקובץ ריכוז נספחים) וכישורי כל עובד למשמרות/כוננויות שמתייחסות אליו (יתכן שעובד אחד יכול לבצע מספר סוגים של משרות/כוננויות).
- ד. הגדרת כל חוקי השיבוץ עבור על אחד משלושת הלקוחות בנפרד (סנגוריה, מרכז השירות והמידע הארצי, חטיבת ה IT).
- ה. פיתוח ממשק בין מערכת ניהול המשמרות למערכת הסנגוריה (פיתוח עתידי - אופציונלי).

#### 4.3.3 הדרכה והטמעה

##### 4.3.3.1 הדרכה

הספק ידריך את אחראי השיבוץ (עובדי המשרד) אודות השימוש במערכת. במסגרת ההדרכות יודרכו כ 25 עובדים מטעם המשרד (3 נציגים של כל מחוז בסנגוריה, 3 נציגים ממטה הסנגוריה, 5 נציגים ממרכז השירות והמידע ו- 5 נציגים מחטיבת ה IT).  
הספק יאפשר לבצע תרגול בסביבת ההדרכה אשר הקים בעת הקמת המערכת.

##### 4.3.3.2 הטמעה

עם הפעלת המערכת בסביבת הייצור, הזוכה ילווה את הפעלת המערכת עם מטמיעים מטעמו בכל אחד מ- 8 האתרים של המשרד (6 המחוזות של הסנגוריה, מרכז שירות ומידע ארצי, מכלול תפעול וייצור בחטיבת ה IT). המטמיעים יהיו נוכחים פיזית בכל אחד מהאתרים וזמינים טלפונית בימים הראשונים לאחר סיום ההטמעה בכל יחידה. במסגרת שירותי ההטמעה יספקו המטמיעים שירותי תמיכה אפליקטיבית, הדרכה בשטח והנחיה כיצד לבצע פעולות באמצעות המערכת לעובדי המשרד.

#### 4.3.4 תיעוד

- א. הזוכה יספק את המערכת עם מדריך למשתמש ועם כל חומרי ההדרכה אשר בוצע בהם שימוש במהלך ההדרכה לעובדי המשרד (מצגות, תרגילים, סרטי הסבר, רשימת שאלות ותשובות ותקלות נפוצות וכדומה).
- ב. הזוכה יספק תיעוד למשתמשים רגילים אשר יכלול הסבר מפורט אודות אופן השימוש במערכת. התיעוד יכלול, בין השאר, התייחסות לנושאים הבאים:
  1. הגשת בקשות ואילוצים לסידור העבודה.

2. צפייה בסידור העבודה והגשת בקשות לשינוי בסידור העבודה.
3. הורדת סידור העבודה ליומן מקומי (MS Outlook או Google).
4. שימוש בדואר אלקטרוני פנימי של המערכת.
5. התהליכים המרכזיים שתוארו בסעיף 2.5.
6. כל נושא נוסף שנדרש לצורך תפעול המערכת על ידי משתמש קצה.

#### 4.4 תפעול שוטף

תפעול שוטף של המערכת יבוצע על ידי עובדי המשרד לאחר שהוכשרו ועברו הליך הדרכה והטמעה על-ידי הספק הזוכה כמפורט בסעיף 4.3.4 - הדרכה והטמעה, לעיל.

#### 4.5 תמיכה אפליקטיבית וטיפול בתקלות

הזוכה יספק במסגרת שירות התחזוקה למשרד, תמיכה ביישום ותיקון תקלות בכפוף לרמת השירות המפורטת להלן.

##### 4.5.1 מרכז/נציג שירות

- א. הזוכה יגדיר מרכז/נציג שירות שיהיה זמין לטיפול בקריאות שירות מצד נציג המשרד והעובדים וזאת בשעות העבודה המקובלות בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל 17:00.
- ב. כל פניה תירשם במערכת הממוחשבת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה/התקלה, שעת הפניה וכדומה. ההיענות לקריאה הטלפונית תהה תוך פרק זמן של עד 3 דקות.
- ג. השירות והתמיכה יינתנו על-ידי גורם טכני מקצועי.
- ד. על הספק לתכלול ולנתח את סוגי הפניות המגיעות אליו, בהתאם לתיעודים ולבצע פעולות מתקנות למניעת תקלות או לשיפור חוויית המשתמש.
- ה. פתיחת קריאות שירות תעשה על-ידי מרכז התמיכה של אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע ורישומי המשרד יהיו האסמכתא הקובעת לכל עניין.
- ו. הפניות למוקד תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: תקלות מערכת, תקלות תשתית, הדרכה ותמיכה ביישום ברמת דרג ראשון (באמצעות הטלפון) והסבר אודות שימוש (How to Use) ותפעול המערכת.
- ז. בכל שינוי של סטאטוס/ דרג טיפול בפניה יישלח עדכון לפונה (באמצעות הודעת דואר אלקטרוני).
- ח. עם סגירת הפניה/ תקלה, ישלח באופן דומה דווח לפונה (בדואר אלקטרוני), על סיום הטיפול. הודעת הדואר תכלול "משוב חם" אודות איכות הטיפול בפניה ובקשה לאישור שהבעיה "פתורה".
- ט. מיד עם החתימה על חוזה ההתקשרות הזוכה ימסור למשרד את פרטי הקשר של מרכז/ נציג השירות כלהלן.
  - מספר/י טלפון לטיפול בקריאות שירות.
  - כתובת דואר אלקטרוני לטיפול בקריאות שירות.
  - אמצעי קשר נוספים ככל שישנם.

## 4.5.2 רמת שירות נדרשת

א. רמת השירות לתקלות השונות על פי דרגת חומרתן תהיה כמפורט להלן.

חומרת התקלה	פירוט	פרק זמן לתחילת טיפול (שעות)	פרק זמן המירבי להשלמת טיפול (שעות)
רגילה	תקלה בפונקציה/ משאב מערכת, שאינו משפיע באופן מהותי על היכולת להשתמש במערכת	הטיפול בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג או מועד) עד לשעה 14:00 יחל הטיפול באותו היום. בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג ומועד) לאחר השעה 14:00 יחל הטיפול ביום עבודה עוקב. בקריאת שירות שתפתח בערב חג או מועד יחל הטיפול ביום עבודה עוקב.	8
בינונית	תקלה אשר משביתה מודול שלם. התקלה משפיעה באופן חלקי על היכולת להשתמש במערכת	הטיפול בקריאת השירות יחל מיידית עם פתיחתה ויבוצע בכל ימות השנה ובכל שעות היממה ברציפות ועד לפתרון התקלה.	6
גבוהה	השבתת כלל המערכת או אירוע אבטחת מידע או תקלה משביתה בפונקציה מרכזית במערכת	הטיפול בקריאת השירות יחל מיידית עם פתיחתה ויבוצע בכל ימות השנה ובכל שעות היממה ברציפות ועד לפתרון התקלה.	4

ב. הגדרת מצב נתון כתקלה וקביעת דרגות חומרת התקלה נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ג. תקלה תחשב פתורה ותיסגר במערכות התיעוד של המשרד, רק לאחר שנציג מרכז התמיכה של אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע אישר את פתרונה לשביעות רצונו המלאה.

## 4.5.3 עדכוני תוכנה

הזוכה יהיה אחראי לעדכון המערכת למהדורה העדכנית ביותר שלה באופן שוטף כחלק מהשירות וללא כל תמורה מעבר לתשלום השוטף בגין שירות התחזוקה.

בטרם כל עדכון תינתן התראה למשרד. העדכונים יבוצעו בסוף יום ולא במהלכו, ככל שניתן ולא בימים של הכנת סידור עבודה כדי לא לעכב את הפצתו.

בסיום כל עדכון יופץ מסמך תיעוד גרסה/עדכון המפרט את כל השינויים מהגרסה הקודמת ומסביר כיצד להפעיל את המערכת במקרה שהיו עדכונים לתהליכי העבודה.

## 4.6 גיבויים התאוששות מאסון

המערכת לאחר הטמעתה תהפוך לכלי עבודה חיוני במשרד. המציע נדרש:

א. על הספק לבצע גיבויים של החומר באופן שוטף.

ב. יש לפרט מהם אמצעי הגיבוי של החומר ותדירותם וכן לפרט נוהל התאוששות בעת הצורך.

ג. יש להקים למערכת אתר/סביבת גיבוי (DR Site) למקרה של תקלה המשביתה את האתר המרכזי ממנו הוא מספק שירות באופן שוטף ומה פרק הזמן הנדרש לצורך הפעלת אתר זה.



## 5. עלות

### 5.1 עלות לצורך השוואת הצעות

מציעים יגישו הצעתם בתבנית הצעת מחיר המצורפת כקובץ MS Excel 2016 במסמכי המכרז. מציע ינקוב במחיר עבור כל רכיבי ההצעה והמשרד אינו מתחייב לרכש כלל הרכיבים שבהצעת המחיר. העלות הכוללת לצורך השוואת הצעות תחושב באופן אוטומטי באמצעות נוסחאות ותשקלל את כל העלויות הכרוכות באספקת רישיונות שימוש, הקמת מערכת, הדרכה, הטמעה, ושירותים נוספים, עבור כלל תקופות ההתקשרות.

#### 5.1.1 מחיר רישוי מערכת ניהול משמרות

המציע נדרש לפרט את מחיר הרישוי ותחזוקת הרישוי של מערכת ניהול המשמרות בגיליון 5.3.1 – "עלות רישוי מערכת ניהול משמרות".

#### 5.1.2 עלות הקמת מערכת

המציע נדרש לפרט בגיליון 5.3.2 – "עלות הקמת מערכת" מחירים סופיים וקבועים לכל סוג השירות הרלבנטיים לתחום הקמת המערכת.

#### 5.1.3 עלות כוללת להשוואת הצעות (TCO)

העלות הכוללת להשוואת הצעות תחושב באופן אוטומטי באמצעות נוסחאות ותוצג בנספח 5 בגיליון 5.3.3 – "עלות כוללת להשוואת הצעות".

## 5.2 תוספות וגרועות

### 5.2.1 תוספות / גרועות בגין משתמשים קיימים

אחת ל-6 חודשים יבצע המשרד בחינה של היקף הרישוי שבשימוש המשרד. בהתאם לבחינה זו יעדכן המשרד את הספק והתשלום עבור 6 החודשים הבאים יעודכן בהתאם, כלפי מעלה או כלפי מטה, בהתאם למחירים המפורטים בהצעת הזוכה.

### 5.2.2 תוספות בגין משתמשים חדשים

כמפורט בסיפא של סעיף 2.5, ככל שיעלו צרכים חדשים בתחום שיבוץ למשמרות וניהול סידור העבודה, המשרד יהיה רשאי לרכוש מהמציע רישוי ו/או שירותי פיתוח והטמעה נוספים על-פי המחירים המפורטים בהצעת הזוכה.