



מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון

אגף בכיר שיווק

מכרז 105/2024

לניהול ובקרת מכרזי 'דירה

בהנחה'

(גרסה 1)

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז 105/2024
– ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה'.

1. הקדמה

1.1. משרד הבינוי והשיכון ("המזמין" ו/או "המשרד"), מפרסם בזאת מכרז 105/2024 לניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה' ("המכרז").

1.1.1. המשרד מזמין בזה תאגידים העוסקים בניהול פרויקטים להגיש הצעות למתן שירותי ניהול ובקרה על פרויקטי בנייה במסגרת מסלולי מכרזי "דירה בהנחה" ברחבי הארץ, המפורסמים על ידי רשות מקרקעי ישראל (להלן - "רמ"י") ו/או המשרד (כמפורט להלן). השירותים יכללו בקרה על הפעילות בכל אחד ממסלולי השיווק הקיימים או מסלולי שיווק קרקעות עתידיים שיחליט עליהם המשרד ו/או גורם ממשלתי אחר. הזוכה במכרז יידרש לבקר ולדווח על פעילות היזמים ועל מילוי כל המטלות על פי ההסכמים עימם, לרבות תנאי פרויקט "דירה בהנחה" והכל בהתאם לתנאי המכרזים בהם זכו, החוזים שנחתמו עימם והנחיות המשרד ונהליו (הקיימים היום ונהלים חדשים שיפרסם המשרד בעתיד), על עדכוניהם מעת לעת. הזוכה במכרז יידרש לביצוע כל השירותים הנדרשים במסמכי מכרז זה, לרבות בקרה כאמור מתן מענה לזוכים, והקמה וניהול של מוקד טלפוני.

1.1.2. יצוין כי ככל שיבוצעו על-ידי המשרד פרויקטים בתחום הדיור במסלולים נוספים שאינם מצוינים לעיל או פעילויות נוספות שיתווספו למסלול 'דירה בהנחה' בהתאם להחלטות המשרד ו/או גורם ממשלתי אחר, יהיה רשאי המשרד לכלול ניהול ובקרה גם על הפרויקטים הללו, כולם או חלקם, במסגרת העבודה האמורה במכרז זה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ובהתאם לכללים המפורטים במכרז זה לעניין שכר הטרחה. לזוכה לא תהיה טענה בעניין. יודגש, כי ייתכנו שינויים ועדכונים במסלולי שיווק הדירות לזכאים על כל הכרוך בכך.

1.1.3. יוער כי בשירותים הנדרשים נכלל גם טיפול בפרויקטים הנמצאים כבר בשלבים שונים ומתקדמים של טיפול, כפי שיפורטו בנספח השירותים הנדרשים, פרק ג'.

1.2. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 12 חודשים ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל-60 חודשים נוספים.

1.3. היקף ההתקשרות לא יעלה על 6,200,000 ₪ כולל מע"מ ("היקף ההתקשרות") לשנה, בכפוף להצעת המחיר של הספק, לרבות בתקופת האופציה ככל ותמומש. למען הסר ספק מדובר בהיקף התקשרות שנתית של עד 6,200,000 ₪ (כולל מע"מ). יצוין, כי ההתקשרות תיחתם לשנה ותהיה מותנית בפתיחת הזמנה במנות חודשיות (בהתאם לתקציב הפנוי) וחתימה מראש של ההזמנה על ידי מורשי החתימה של המשרד. היקף ההתקשרות האמור הינו בכפוף לתמורה שתקבע בהצעת המחיר של הזוכה. המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי ומגבלות התקציב. יחד עם זאת, למזמין שמורה הזכות להגדיל את היקף ההתקשרות ב-20% נוספים לשנה, וזאת לצורך הוספת תכולות הקשורות לנושא המכרז, ונדרשות למזמין כחלק מההתקשרות, לרבות בתקופת האופציה.

1.4. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

1.4.1. פרק א' – ההליך המכרזי.

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

1.4.3. פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

1.4.4. פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 27/11/2024 בשעה 14:00

2. תוכן עניינים

4.....	תוכן עניינים
5	פרק א'- הליך המכרז
6.....	עקרונות המכרז
6.....	תנאים להשתתפות במכרז
9.....	ניקוד ההצעות
13.....	בחירת זוכה
15.....	מופעים ומועדים במכרז
19.....	כללי המכרז
24	פרק ב' - חוברת ההצעה
25.....	הגשת הצעה במכרז
25.....	פרטי המציע
26.....	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז
33.....	איכות ההצעה
42.....	התחייבויות נוספות של המציע
43.....	בקשות
45.....	רשימת נספחים שיש לצרף להצעה
43.....	נספח 1 טופס הצעת מחיר
43.....	נספח 3 תצהיר בדבר היעדר הרשעות
49	פרק ג' - מפרט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה (נספח א' להסכם ההתקשרות)
52.....	א. בקרה וליווי של החברות הזוכות במכרזי 'דירה בהנחה'
59.....	ב. בקרה וניהול של מוקד טלפוני
70.....	ג. מערכות המידע הנדרשות מהזוכה
74.....	ד. דיווחים ודו"חות
76.....	ה. הון אנושי
79.....	ו. אמנת שירות
81.....	ז. כללים בנוגע לסיום ההתקשרות
83.....	נספח 1 לשירותים הנדרשים סוגי דו"חות מערכת
85.....	נספח 2 לשירותים הנדרשים הליכי עבודה
43.....	נספח 3 לשירותים הנדרשים הנחיות לעבודה מרחוק מול מערכות המשרד
43.....	נספח 4 לשירותים הנדרשים הנחיות נוהל הקלטת שיחות ובקרה במשרד
91	פרק ד' - הסכם התקשרות
92.....	הסכם התקשרות
113.....	נספח ג' להסכם ההתקשרות ערבות ביצוע (להמחשה בלבד)
115.....	נספח ד' ביטוח
118.....	נספח ה' להסכם ההתקשרות התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים
119.....	נספח ו' להסכם ההתקשרות אבטחת מידע

פרק א' - הליך המכרז

3. עקרונות המכרז

3.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").

3.2 במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

3.3 בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.

3.4 המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז.

4. תנאים להשתתפות במכרז

4.1 תנאי סף להשתתפות במכרז

4.1.1 רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.

4.1.2 הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב).

4.2 תנאי סף מנהליים:

4.2.1 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

4.2.2 כלל השירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.

4.2.3 על המציע להיות גוף משפטי מאוגד הרשום במדינת ישראל כדין (להלן: "המציע" ו/או "החברה").

4.3. תנאי סף מקצועיים:

4.3.1. המציע אינו קבלן רשום בהתאם לחוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, התשכ"ט-1969, ו/או אינו זוכה במכרזי דיור בהישג יד של רמ"י ו/או אינו עוסק כעיסוק עיקרי במכירה של דירות חדשות.

4.3.2. המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

4.3.2.1. ניסיון –

1. המציע עומד בתנאי הסף הבאים במצטבר:

4.3.2.1.1.1. למציע ניסיון מוכח של 4 שנים מצטברות, לפחות, החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים, הכוללים הפעלת אנשי מקצוע, או בקרה על אנשי מקצוע, בלפחות שניים מהתחומים הבאים:

- הכנה והגשת תוכניות לצורך היתרי בנייה;
- בנייה למגורים או פיקוח הנדסי על בנייה כאמור;
- בקרה על איכות שירות בפרויקט הכולל מתן שירות לציבור הרחב או ניהול לוחות זמנים של פרויקט הנוגע למתן שירות. בסעיף קטן זה, ייחשב רק פרויקט שבו ניתן שירות ל-1,000 אנשים שונים, לפחות, בשנה;
- הפעלת מוקד טלפוני לשירות לקוחות, במסגרתו ניתן שירות ל-5,000 פניות אינדבידואליות, לפחות, בשנה.

2. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: פרופיל המציע ופירוט ניסיון המציע, אנשי קשר וממליצים, לרבות מזמין, היקף כספי, אופי העבודה וכל נתון רלוונטי אחר). יש לצרף אישור רואה חשבון להיקף הכספי של הפרויקטים המפורטים בחוברת ההצעה החל מ-1.1.2018.

4.3.3. למציע התקשרות, לצורך ביצוע השירותים לפי מכרז זה, עם נותני שירותים או עובדים העומדים בדרישות המפורטות להלן:

4.3.3.1. מנהל צוות העומד בתנאים הבאים:

1. **שנות ניסיון** – ניסיון של 4 שנים מצטברות, לפחות, החל מיום 1.1.2018, בעבודה במשרה מלאה, בתחום ניהול הפרויקטים באחד התחומים המפורטים בסעיף 4.3.2.1.1.1.

2. **השכלה** – בעל תואר ראשון באחד מבין התחומים הבאים: הנדסת תעשייה וניהול, מנהל עסקים, כלכלה, משפטים, הנדסה אזרחית, נדל"ן או תכנון ובינוי ערים, ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או בעל תעודת שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל, באחד מהתחומים האמורים.

4.3.3.2. **אדריכל העומד בתנאים הבאים:**

1. **שנות ניסיון** – ניסיון בתכנון וליווי הביצוע ו/או בבקרת מבנים למגורים בבנייה רוויה בהיקף מצטבר של לפחות 300 יחידות דיור, הנחלקות לשני פרויקטים נפרדים, לפחות.

"**בנייה רוויה**" – מבנים הכוללים 24 יחידות דיור לפחות, בחמש קומות ויותר ולפחות 2 דירות בכל קומה, ובלבד שבנייתן הסתיימה לאחר 1.1.2017 וכולן ראויות להירשם כבית משותף לפי חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969.

2. **השכלה** – תואר ראשון באדריכלות ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או תעודת הנדסאי אדריכלות ממוסד המוכר על ידי משרד העבודה, או אישור שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות כאמור ממוסד בחו"ל.

4.3.3.3. **עורך דין העומד בתנאים הבאים:**

1. **שנות ניסיון** – ניסיון של 4 שנים מצטברות, לפחות, החל מיום 1.1.2018 בכתובה ועריכה של חוזי מכר דירות חדשות (מקבל/יזם).

2. **רישיון** – חברות תקפה בלשכת עורכי הדין בישראל.

4.3.3.4. **לעניין הדרישות לניסיון מוכח מאנשי הצוות, יובא בחשבון רק ניסיון שנרכש לאחר קבלת התואר הרלוונטי ומועד הרישום בפנקס או קבלת הרישיון (ככל שצוין לעיל), עפ"י המועד המאוחר מביניהם.**

5. ניקוד ההצעות

5.1. אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

5.1.1. הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

5.1.1.1. איכות –70%;

5.1.1.2. מחיר –30%.

5.2. מדדי איכות

5.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

# מס'	משקל	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
1	22%	המציע	א. מספר העובדים השכירים המועסקים על ידי המציע, בהיקף של 75% משרה לפחות, ביום הגשת ההצעה במכרז והעסקתם החלה לכל המאוחר ביום 1.5.2024: 20 עובדים ומעלה - 6%; 11 עד 19 עובדים - 4%; 5 עד 10 עובדים - 2%; - מתחת ל-5 עובדים - 0%. ב. ניסיון המציע בניהול ו/או ליווי ההקמה של פרויקט בניה רוויה, העומדים בתנאים המפורטים בסעיף 4.3.3.2.1 בתנאי הסף לעיל ו/או בביצוע בקרה תכנונית/הנדסית/תקציבית של פרויקטים כאמור: 10 פרויקטים ומעלה - 12%; 6-9 פרויקטים - 8%; 4-7 פרויקטים - 4%; - עד 3 פרויקטים - 0%. ג. שנות ניסיון מלאות (במצטבר) של המציע, החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים עבור משרד ממשלתי או רשות ממשלתית או רשות מקומית: 5 שנים ומעלה - 4%; - מעל שנה ועד 4 שנים - 2%; - עד שנה - 0%.
2	26%	מנהל הצוות	א. ניסיון בניהול של פרויקטים או בקרה על פרויקטים בתחום ההנדסה האזרחית (בסעיף זה ניתן לקבל ניקוד מצטבר של עד 18%. ניתן להציג לכל היותר תשעה פרויקטים במצטבר מכל התחומים להלן): - כל פרויקט בניה רוויה, העומד בתנאים המפורטים בסעיף 4.3.3.2.1 בתנאי הסף לעיל, ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור - 3% לפרויקט; - כל פרויקט, שהסתיים החל מיום 1.1.2018, בתחום פיתוח תשתיות למגורים או בתחום

# מס'	משקל	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
			בנייה למגורים שאינו עומד בהגדרת "בנייה רוויה" בסעיף 4.3.3.2.1. לעיל, ובלבד שמדובר בלפחות 6 יח"ד במגרש ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור – 2% לפרויקט; כל פרויקט בנייה אחר, שהסתיים החל מיום 1.1.2018, ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור – 1% לפרויקט. ב. ניסיון של שנתיים מלאות (במצטבר), החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים עבור משרד ממשלתי או רשות ממשלתית או רשות מקומית: 4%. ג. ניסיון של שנתיים מלאות (במצטבר), החל מיום 1.1.2018, בניהול של מוקד טלפוני הנותן שירות לציבור עם לפחות 3 מוקדנים: 4%
3	16%	אדריכל (הנדסאי אדריכלות)	ניסיון בתכנון וליווי הביצוע ו/או בבקרה של בניית מבנים למגורים, למעט בפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף, ושבנייתם הסתיימה החל מיום 1.1.2015 (בסעיף זה ניתן לקבל ניקוד מצטבר של עד 16%): - כל פרויקט כאמור הכולל 50 יחידות דיור לפחות: 2%. - כל פרויקט כאמור הכולל 200 יחידות דיור לפחות: 4%.
4	15%	עורך הדין	א. שנות ניסיון של עורך הדין (מעבר לנדרש בתנאי הסף) בתחום המפורט בתנאי הסף: 3% לכל שנה מלאה נוספת, ועד 9% סך הכול. ב. ניסיון בתחום התכנון והבנייה (הניסיון הנרכש יכול היה להיצבר בנפרד או בחופף לניסיון בסעיף א' לעיל): שנות ניסיון כעורך דין בתחום התכנון והבנייה: 3% לכל שנה מלאה נוספת, ועד 6% סך הכול.
5	6%	שביעות רצון לקוחות	המציע יפרט בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר (גורם מקצועי) של 5 עד 10 לקוחות להם העניק שירותים מהסוגים המפורטים בסעיף 4.3.2.1.1.1. או בסעיף 4.3.3.2.1 בתנאי הסף לעיל. נציגי המשרד יפנו לשני לקוחות של המציע, אשר ייבחרו על ידם לפי שיקול דעתם, מבין הלקוחות שפירט המציע בהצעתו. <u>אופן מתן הניקוד:</u> כל לקוח יידרש לנקד את המציע בציון של 1-6 לפי הערכתו בכל אחד מהפרמטרים הבאים: - איכות העבודה שעשו עבורם; - עמידה בלוחות זמנים; - איכות ומקצועיות הצוות המקצועי; - מידת נכונות לשינויים והתאמות; - שירותיות; - התרשמות כללית מהמציע. הציון של מציע, מכל אחד מהלקוחות, יהיה ממוצע הציון שלו בכל הפרמטרים. יובהר, כי פרמטר שלא דורג – ינוקד 0 ויילקח בחישוב הממוצע.

# מס'	משקל	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
			סך הציון של המציע משני הלקוחות יהיה ממוצע הניקוד של שני הציונים (של שני הלקוחות) ("הציון הממוצע"). לגבי בחירת הלקוחות: - אם המציע ביצע עבודות קודמות עבור המשרד – המשרד יהיה אחד משני הלקוחות. - תינתן עדיפות לממליצים שהם גופים ציבוריים. פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. הבהרה לגבי מענה של הלקוחות: נציגי המשרד ינסו ליצור קשר עם כל אחד משני הלקוחות שנבחרו שלוש פעמים, במועדים שונים ("מועד" לעניין זה הינו גם שעה אחרת באותו יום). מתוך שלוש הפעמים, המשרד יפנה לכל אחד מהלקוחות פעם אחת בדוא"ל. לעניין זה יובהר כי המשרד ימתין לתשובת הלקוח לפניה בדוא"ל במשך שלושה ימי עסקים. האחריות לתקינות כתובת הדוא"ל של הלקוח, כפי שמוגשת כחלק מחוברת ההצעה, היא של המציע. לאחר שלושה ניסיונות ליצירת קשר עם לקוח מבלי לקבל מענה – לקוח זה יימחק מהרשימה אותה הגיש המציע והמשרד יבחר לקוח אחר במקומו (להלן: "לקוח חלופי"). ככל שבסופו של דבר לא התקבל מענה משני לקוחות, ינוקד המציע רק על סמך הלקוחות שהתקבל מהם דירוג, והלקוחות החסרים (מתוך שניים) ייראו כלקוחות שדירגו את המציע ב-0 בכל הפרמטרים. לדוגמה: במקרה שמציע הגיש רשימה עם חמישה לקוחות, אולם ניתן היה לקבל דירוג רק מלקוח אחד, שניקד את המציע ב-6 נקודות בכל הפרמטרים, יחושב ממוצע הניקוד של המציע על בסיס הניקוד הבא: לקוח א: 6 נקודות; לקוח ב: 0 נקודות המשרד אינו מחויב לפנות לאותו לקוח יותר משלוש פעמים והמשרד אינו מחויב לפנות למציע לפני מתן ניקוד 0 עבור לקוח שלא השיב. באחריות המציע לדאוג כי אנשי הקשר אותם מפרט ברשימתו יהיו זמינים וממילא - המציע מוותר בזאת על כל טענה בהקשר זה. אופן ותיעוד הפניות בפנייה טלפונית - כל פנייה טלפונית תתעודד בכתב על-ידי נציגי המזמין (מועד ביצוע הפנייה); כל שיחה תתועד בהתאם למענה על השאלות. פנייה בדוא"ל (בכתב) – תהווה אסמכתא כתיעוד.
6	15%	ריאיון עם המציע ומנהל הצוות	במסגרת הריאיון תיבחן ההתאמה של המציע לדרישות המכרז ויכולותיו וידעותיו המקצועיות, כמו כן ישמש הריאיון להתרשמות כללית מהמציע ומנהל הצוות לצד אמות מידה נוספות כמו כישורי תקשורת, ידע מקצועי וחשיבה ניהולית לפי הפירוט הבא: התרשמות כללית – 6% יכולות ניהול – 3% ידע מקצועי רלוונטי – 3% שירותיות, עמידה בזמנים ופתרון בעיות – 3%

5.3. מדדי מחיר

מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"חוברת הצעת המחיר"
(ראה נספח 1 בפרק ב' של המכרז).

5.4. אופן חישוב הניקוד

5.4.1. **אופן חישוב ציון האיכות:** עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות בהתאם למשקל של אותו תבחין.

5.4.2. **אופן חישוב ציון המחיר:** עבור כל מציע שציון האיכות שלו עמד בתנאי הציון המזערי, כפי שיפורט בפרק 8 "כללי המכרז", חישוב ציון המחיר ייעשה באופן הבא:

$$PS_i = 100 \times \left(\frac{P_{min}}{P_i} \right)$$

5.4.2.1.1.1. הגדרות:

5.4.2.1.1.1.1. PS_i - ציון המחיר של מציע I

5.4.2.1.1.1.2. P_i - הצעת המחיר המשוקללת של מציע I

5.4.2.1.1.1.3. הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר

P_{min} - שהתקבלה על ידי מי מהמציעים

5.4.3. ציון ההצעה המשוקלל ייעשה בהתאם לנוסחה הבאה:

$$Gi = 70\% \times TQi + 30\% \times PSi \quad 5.4.3.1$$

5.4.3.2. הגדרות:

1. G_i - ציון המשוקלל של ההצעה i

2. TQ_i - ציון האיכות של מציע i בהתאם למפורט מעלה

3. PS_i - ציון המחיר של ההצעה i בהתאם למפורט מעלה

6. בחירת זוכה

6.1. דירוג ההצעות

6.1.1. ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

6.1.2. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה :

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

6.1.2.2. אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

6.1.2.3. אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחלופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

6.2. בחירת זוכה

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

6.3. כשירים לזכיה

6.3.1. המזמין יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המזמין להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

6.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

6.4.1. כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין :

6.4.1.1. אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר הגיידיסטאר.

6.4.1.2. אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת

הציבור –

1. הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות](#), [התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999](#) או [חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

6.4.1.2.1.1. התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.

6.4.1.2.1.2. התקשרות עם אגודה עותומאנית.

2. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

6.4.1.3. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד, על נספחיו (לדוג' נספח ביטוח, נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של הזוכה וחותמת התאגיד.

6.4.1.4. על הזוכה להירשם כספק (ככל שאינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

6.4.2. אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז.

6.5. תחילת מתן השירותים

6.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם ההתקשרות").

6.5.2. לאחר מועד החתימה על הסכם ההתקשרות על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין.

7. מופעים ומועדים במכרז

7.1. מועדי המכרז

7.1.1. הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן :

נושא	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	ביום א' 03/11/2024 בשעה 23:59
מועד פתיחת תיבה להגשת הצעות	ביום ה' 14/11/2024 בשעה 23:59
מועד אחרון להגשת הצעות	ביום ד' 27/11/2024 בשעה 14:00
ראיון	השעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.

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

7.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mmr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 105/2024 – למכרז ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה' ("דף המכרז").

7.2. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

7.2.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.

7.2.2. שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

7.2.3. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

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

7.3 מענה המזמין לשאלות ההבהרה

- 7.3.1 תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 7.3.2 תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 7.3.3 המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 7.3.4 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסח מחדש.
- 7.3.5 תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

7.4 הגשת הצעות במכרז

- 7.4.1 הגשת הצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסם המזמין בדף המכרז.
- 7.4.2 קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.
- 7.4.3 הליך הגשת הצעות במערכת כולל 2 שלבים : (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית ; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").
- 7.4.4 פעולות במערכת ההזדהות -

- 7.4.4.1 מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת הצעות.
- 7.4.4.2 מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת הצעה.
- 7.4.4.3 בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).
- 7.4.4.4 לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).

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

7.4.5. פעולות במערכת יהלום -

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

7.4.5.2. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.

7.4.5.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה יוצג גם במערכת.

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

7.4.5.5. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:

1. ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB.

2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.

7.4.5.6. על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא את המדריך להגשת הצעות ([קישור](#)) מבעוד מועד. בנוסף לרשותו של מגיש ההצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע לו להגיש את הצעתו בהצלחה (קישור – [חומרי הדרכה](#)).

7.4.5.7. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות דואר אלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצ'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

7.4.5.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן 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.

7.4.5.9. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. 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. 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.

7.5. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

7.5.1. כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהיתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים ידרש לבצע הגשה מחדש.

7.5.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

7.6. ראיון

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

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

7.6.3. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת.

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

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

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

8. כללי המכרז

8.1. בדיקת ההצעות

8.1.1. המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

8.1.2. במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

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

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

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

8.1.6. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו

עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

8.1.7. בעת בדיקת מדדי האיכות של מציע, יעניק המזמין למציע תחילה ציון איכות ראשוני, שאינו כולל את מדדי שביעות רצון הלקוחות והריאיון. המזמין ידווח על ציון האיכות הראשוני לוועדת המכרזים, ויקבל את אישורה להמשיך לבדיקת מדד שביעות רצון הלקוחות, ולאחריו יזמין את המציעים לריאיון.

8.1.8. **ציון איכות מזערי לצורך בדיקת הצעת המחיר** – לפני בדיקת הצעות המחיר, המזמין ישקלל את ציון האיכות של ההצעות שהוגשו למכרז (ללא שקלול הצעת המחיר). רק הצעות שציון האיכות שלהן הוא 80% לפחות יעלו לשלב בדיקת הצעת המחיר. ככל שלא תהיינה לפחות שתי הצעות שציון האיכות שלהן הוא 80% לפחות, תעלינה לשלב בדיקת הצעת המחיר שתי ההצעות שלהן ציון האיכות הגבוה ביותר.

8.2. הצעה יחידה

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

8.2.1.1. להכריז על המציע שנותר כזוכה;

8.2.1.2. לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

8.3. פסילת הצעות

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

8.3.1.1. פסילת הצעה חסרה או לא ברורה – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין היא לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.

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

8.3.1.3. פסילת הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב – אם הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

8.3.1.4. פסילת הצעה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר

- ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- 8.3.1.5 פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- 8.3.1.6 פסילת הצעה עקב ניגוד עניינים – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.
- 8.3.1.7 פסילת הצעה בגין תיאום הצעות - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

8.4 מינוי נציג מטעם המציע

- 8.4.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.
- 8.4.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

8.5 תוקף הצעות

- 8.5.1 תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.
- 8.5.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

8.6 ביטול או שינוי המכרז

- 8.6.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
- 8.6.2 שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 8.6.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.
- 8.6.4 המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

8.7. הוצאות

- 8.7.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.
- 8.7.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

8.8. סמכות השיפוט

- 8.8.1. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין.

8.9. סודיות ההצעה וזכות העיון

- 8.9.1. בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.
- 8.9.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוהה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. אף על פי כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוהה במכרז.
- 8.9.3. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.
- 8.9.4. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוהה במכרז.
- 8.9.5. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין.

8.9.6. במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

8.10. מיצוי הליכים מול הוועדה

8.10.1. ככל שלאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.

8.10.2. במהלך בירור טענות מציע במכרז, ככל שישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

8.10.3. ככל שלאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

פרק ב' – חוברת ההצעה

1. הגשת הצעה במכרז

1.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

- 1.1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 1.1.2 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 1.1.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 1.1.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 1.1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

2. פרטי המציע

שם המציע	
סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו')	
תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)	
מספר מזהה (לדוג' ח"פ)	
איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז	שם :
	כתובת :

טלפון :	
דוא"ל :	

3. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

3.1. בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז.

3.2. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

3.2.1. המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק

א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן :

3.2.1.1. מציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה) –

☐ המציע רשום בישראל כדין.

☐ לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק :

3.2.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

1. ניהול פנקסים – המציע –

3.2.1.2.1.1. מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על

פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף,

התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור

מלנהלם.

3.2.1.2.1.2. מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על

עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד

מורשה ולסמנו כנספח 2.

3. היעדר הרשעות –

3.2.1.2.3.1. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי

עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן :

"חוק עובדים זרים" וחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט בנספח 3.

5. **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות** (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות) –

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

3.2.1.2.5.1 במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

3.2.1.2.5.2 במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

3.2.1.3. המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות, ככל שישנם –

המזמין יהיה רשאי לבקש אישור על עמידה בתקנים או בתקנים זרים מקבילים, ככל שעמידה בתקן זר מקביל אפשרית בהתאם להוראות הדין.

3.3. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים:

3.3.1. עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז.

3.3.2. המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן:

3.3.2.1. המציע אינו קבלן רשום בהתאם לחוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, התשכ"ט-1969, ו/או אינו זוכה במכרזי דיור בהישג יד של רמ"י ו/או אינו עוסק כעיסוק עיקרי במכירה של דירות חדשות.

אני עומד בתנאי זה: כן / לא (הקף בעיגול).

הערות:

3.3.2.2. נסיון –

1. המציע עומד בתנאי הסף הבאים במצטבר:

3.3.2.2.1.1. למציע ניסיון מוכח של 4 שנים מצטברות, לפחות, החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים, הכוללים הפעלת אנשי מקצוע, או בקרה על אנשי מקצוע, בלפחות שניים מהתחומים הבאים:

- הכנה והגשת תוכניות לצורך היתרי בנייה;
- בנייה למגורים או פיקוח הנדסי על בנייה כאמור;
- בקרה על איכות שירות בפרויקט הכולל מתן שירות לציבור הרחב או ניהול לוחות זמנים של פרויקט הנוגע למתן שירות. בסעיף קטן זה, ייחשב רק פרויקט שבו ניתן שירות ל-1,000 אנשים שונים, לפחות, בשנה;
- הפעלת מוקד טלפוני לשירות לקוחות, במסגרתו ניתן שירות ל-5,000 פניות אינדבידואליות, לפחות, בשנה.

.2

אך כל

3.3.3. למציע נותני שירותים העומדים בדרישות המפורטות להלן :

.3.3.3.1

1

2

3. יש לצרף העתק של התעודה, לרבות אישור שקילות, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

תפקיד	שם מלא	מספר זהות	סוג השכלה, מוסד לימודים ומועד קבלת התואר והרישיון
מנהל הצוות			

פירוט ניסיון מנהל הצוות, כפי שנדרש בתנאי הסף :

מיקום	שלו	והיקף החוזה (לשנה)	מזמין מועד מועד העבודה התחלה סיום	העבודה, כולל שם, תפקיד, טלפון ליצירת קשר	אנשי קשר אצל מזמין	תיאור הפרויקט, כולל התייחסות מפורטת לרלוונטיות הפרויקט
סך הכל						

4. הערות לגבי אופן העמידה בתנאי הסף (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

"בנייה רוויה" – מבנים הכוללים 24 יחידות דיור לפחות, בחמש קומות ויותר ולפחות 2 דירות בכל קומה, ובלבד שבנייתן הסתיימה לאחר 1.1.2017 וכולן ראויות להירשם כבית משותף לפי חוק המקרקעין, התשכ"ט-1969.

3.3.3.2.2.1. יש לצרף העתק של התעודה, לרבות אישור שקילות, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

פירוט ניסיון האדריכל, כפי שנדרש בתנאי הסף:

[illegible]

- יש לצרף להצעה העתק של תעודת קבלה ללשכת עורכי הדין או אישור מקביל מלשכת עורכי הדין, הכולל מועד הקבלה ללשכה וכן תעודת עורך דין בתוקף, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

תפקיד	שם מלא	מספר זהות	סוג השכלה, מוסד לימודים ומועד קבלת התואר והרישיון
עורך דין			

פירוט הניסיון הנדרש מעורך הדין, לפי הנדרש בתנאי הסף:

[illegible]

3. הערות לגבי אופן העמידה בתנאי הסף (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

3.3.3.4. לעניין הדרישות לניסיון מוכח של אנשי הצוות, יובא בחשבון רק ניסיון שנרכש לאחר קבלת התואר הרלוונטי ומועד הרישום בפנקס או קבלת הרישיון (ככל שצוין לעיל), עפ"י המועד המאוחר מביניהם.

4. איכות ההצעה

4.1. בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם לתנאי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

4.1.1. המציע – (22%)

4.1.1.1. מספר העובדים השכירים המועסקים על ידי המציע, בהיקף של 75% משרה לפחות, ביום הגשת ההצעה במכרז והעסקתם החלה לכל המאוחר ביום 1.5.2024:

20 עובדים ומעלה - 6% ;
11 עד 19 עובדים - 4% ;
5 עד 10 עובדים - 2% ;
מתחת ל-5 עובדים - 0%.

← יש למלא את מספר העובדים בהתאם לתנאים לעיל: _____

4.1.1.2. ניסיון המציע בניהול ו/או ליווי ההקמה של פרויקטי בנייה רוויה, העומדים בתנאים המפורטים בסעיף 4.3.3.2.1 בתנאי הסף לעיל ו/או בביצוע בקרה תכנונית/הנדסית/תקציבית של פרויקטים כאמור:

10 פרויקטים ומעלה - 12% ;
6-9 פרויקטים - 8% ;
4-7 פרויקטים - 4% ;
עד 3 פרויקטים - 0%.

[illegible]

4.1.1.3. שנות ניסיון מלאות (במצטבר) של המציע, החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים עבור משרד ממשלתי או רשות ממשלתית או רשות מקומית:

5 שנים ומעלה - 4% ;

מעל שנה ועד 4 שנים – 2% ;

עד שנה – 0%.

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

4.1.1.4. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: פרופיל המציע, פירוט ניסיון המציע בפרויקטים "בבנייה רוויה". יש לצרף אישורים מתאימים.

הערות בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

4.1.2. מנהל הצוות – (26%)

4.1.2.1. ניסיון בניהול של פרויקטים או בקרה על פרויקטים בתחום ההנדסה האזרחית (בסעיף זה ניתן לקבל ניקוד מצטבר של עד 18%. ניתן להציג לכל היותר תשעה פרויקטים במצטבר מכל התחומים להלן):

- כל פרויקט בנייה רוויה, העומד בתנאים המפורטים בסעיף 4.3.3.2.1. בתנאי הסף לעיל, ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור – 3% לפרויקט;
- כל פרויקט, שהסתיים החל מיום 1.1.2018, בתחום פיתוח תשתיות למגורים או בתחום בנייה למגורים שאינו עומד בהגדרת "בנייה רוויה" בסעיף 4.3.3.2.1. לעיל, ובלבד שמדובר בלפחות 6 יח"ד במגרש ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור – 2% לפרויקט;
- כל פרויקט בנייה אחר, שהסתיים החל מיום 1.1.2018, ולכל היותר שישה פרויקטים כאמור – 1% לפרויקט.

[illegible]

4.1.2.2. ניסיון של שנתיים מלאות (במצטבר), החל מיום 1.1.2018 בניהול פרויקטים עבור משרד ממשלתי או רשות ממשלתית או רשות מקומית: 4%.

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

4.1.2.3. ניסיון של שנתיים מלאות (במצטבר), החל מיום 1.1.2018, בניהול של מוקד טלפוני הנותן שירות לציבור עם לפחות 3 מוקדנים: 4%

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

4.1.2.4. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון המציע בפרויקטים. יש לצרף אישורים מתאימים, לרבות מזמין, אופי העבודה, וכל נתון רלוונטי אחר, אנשי קשר וממליצים.

4.1.2.5. יודגש, כי לעניין ניסיון המציע וניסיון מנהל הצוות יילקח בחשבון רק ניסיון ב-10 השנים האחרונות.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

4.1.3. אדריכל – (16%)

4.1.3.1. ניסיון בתכנון וליווי הביצוע ו/או בבקרה של בניית מבנים למגורים, למעט בפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף, ושבנייתם הסתיימה החל מיום 1.1.2015 (בסעיף זה ניתן לקבל ניקוד מצטבר של עד 16%):

- כל פרויקט כאמור הכולל 50 יחידות דיור לפחות: 2%.
- כל פרויקט כאמור הכולל 200 יחידות דיור לפחות: 4%.

שם הפרויקט וכתובתו	תיאור הפרויקט, מספר יחידות	מזמין העבודה התחלה סיום	מועד מועד קשר אנשי	סטטוס הפרויקט (הסתיים/בתהליך)
--------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

[illegible]

4.1.3.2. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון בפרויקטים ב"בנייה רוויה". יש לצרף אישורים מתאימים, לרבות מזמין, אופי העבודה, וכל נתון רלוונטי אחר, אנשי קשר וממליצים.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי) :

4.1.4. עורך הדין הבכיר – (15%)

4.1.4.1. שנות ניסיון של עורך הדין (מעבר לנדרש בתנאי הסף) בתחום המפורט בתנאי הסף: 3% לכל שנה מלאה נוספת, ועד 9% סך הכול.

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

4.1.4.2. ניסיון בתחום התכנון והבנייה (הניסיון הנרכש יכול היה להיצבר בנפרד או בחופף לניסיון בסעיף א' לעיל):

שנות ניסיון כעורך דין בתחום התכנון והבנייה : 3% לכל שנה מלאה נוספת, ועד 6% סך הכול.

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	מקום העבודה, אנשי קשר אצל מזמין העבודה, כולל שם, תפקיד וטלפון ליצירת קשר	היקף משוער של חוזי מכר שטופלו

4.1.4.3. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון, פירוט ניסיון, אנשי קשר וממליצים.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

4.1.5. שביעות רצון לקוחות – (6%)

4.1.5.1. המציע יפרט שמות ופרטי אנשי קשר (גורם מקצועי) של 5 עד 10 לקוחות להם העניק שירותים מהסוגים המפורטים בסעיף 4.3.2.1.1.1 או בסעיף 4.3.3.2.1 בתנאי הסף לעיל.

4.1.5.2. כל לקוח יידרש לנקד את המציע בציון של 1-6 לפי הערכתו בכל אחד מהפרמטרים הבאים:

איכות העבודה שעשו עבורם ;
עמידה בלוחות זמנים ;
איכות ומקצועיות הצוות המקצועי ;
מידת נכונות לשינויים והתאמות ;
שירותיות ;
התרשמות כללית מהמציע.

4.1.5.3. בחירת הלקוחות:

- אם המציע ביצע עבודות קודמות עבור המשרד – המשרד יהיה אחד משני הלקוחות.
- תיתן עדיפות לממליצים שהם גופים ציבוריים.

4.1.5.4. פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר.

4.1.5.5. באחריות המציע לדאוג כי אנשי הקשר אותם מפרט ברשימתו יהיו זמינים וממילא - המציע מוותר בזאת על כל טענה בהקשר זה.

[illegible]

שם המזמין	שנת התחלה	שנת סיום	יש לפרט בהרחבה אודות השירות והיקפיו, ופרטי יצירת קשר

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי) :

4.1.6. ריאיון – (15%)

4.1.6.1. במסגרת הריאיון תיבחן ההתאמה של המציע ומנהל הצוות לדרישות

המכרז ויכולותיו וידיעותיו המקצועיות, כמו כן ישמש הריאיון להתרשמות כללית מהמציע ומנהל הצוות לצד אמות מידה נוספות כמו כישורי תקשורת, ידע מקצועי וחשיבה ניהולית לפי הפירוט הבא:

התרשמות כללית – 6%

יכולות ניהול – 3%

ידע מקצועי רלוונטי – 3%

שירותיות, עמידה בזמנים ופתרון בעיות – 3%

5. התחייבויות נוספות של המציע

5.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 5.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 5.1.2 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 5.1.3 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 5.1.4 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.
- 5.1.5 המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.
- 5.1.6 ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

5.2 אי תיאום הצעות מכרז

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

5.3. עצמאות המציע

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

6. בקשות

6.1. עסק בשליטת אישה

- 6.1.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים.

6.2. הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

- 6.2.1. במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.
- 6.2.2. ככל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
- 6.2.3. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

6.3. בקשה לחיסיון

- 6.3.1. בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

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

אישור עורך הדין

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

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

7. רשימת נספחים שיש לצרף להצעה

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	על המציע לצרף טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור "פקיד מורשה"	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא : https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.

**נספח 1 לחוברת ההצעה (פרק ב') – טופס הצעת המחיר למכרז 105/2024 - מכרז ניהול
ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה'**

כללי

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי למזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו לפי צרכיו בפועל.
3. התמורה תשולם בפועל בהתאם לסעיף 10.4 בפרק ד' להסכם ההתקשרות, שעניינו "מדרגות תשלום התמורה".

הצעת המחיר

1. המציע יציין בטבלה מטה את הצעת המחיר למתן השירותים, ובלבד שההצעה לא תעלה על "הסכום המרבי להצעת המחיר" ולא תהיה נמוכה מ"הסכום המינימאלי להצעת המחיר", כפי שאלה הוגדרו בטבלה.
2. הצעת המחיר תינתן אך ורק בשקלים חדשים שלמים (ללא אגורות). ככל ומציע ינקוב בסכום הכולל אגורות, המזמין יתקן את הסכום הנקוב לשקל החדש השלם הקרוב ביותר כלפי מטה.
3. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".

		סכום מרבי להצעת המחיר	סכום מינימאלי להצעת המחיר	משקל	סכום ההצעה למילוי ע"י המציע (בשקלים חדשים, ללא מע"מ)
1	תמורה חודשית מרבית (ללא מע"מ), בכפוף לסעיף 10.4 בפרק ד' "מדרגות תשלום התמורה"	440,000 שקל חדש (ללא מע"מ)	352,000 שקל חדש (ללא מע"מ)	100%	

המציע מתחייב כי:

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה, ובכפוף להסכם ההתקשרות, לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.

3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי. יובהר, כי כל התנאה או הסתייגות על האמור
בנספח זה, ככל ותעשה חרף האמור, לא תזכה להכרה מצד המזמין ועשויה אף להביא
לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע

נספח 3 לחוברת ההצעה (פרק ב') – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1.1 הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מכרז ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה', מספר 105/2024 עבור משרד הבינוי והשיכון. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

1.4 המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז מכרז ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה', מספר 105/2024.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

פרק ג' – מפרט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

(נספח א' להסכם ההתקשרות)

רקע לשירותים הנדרשים

משרד הבינוי והשיכון (להלן – "המשרד") פועל לשיווק קרקעות ברחבי הארץ לשכונות מגורים ולשימושים נוספים בהן יחד עם רשות מקרקעי ישראל (להלן – "רמ"י"). כמו כן, פועלים המשרד ורמ"י לקביעת מסלולי השיווק השונים, לרבות בקשר לתכניות דיור ממשלתיות לזכאים.

כחלק מתחומי פעילותו המשרד מפרסם בשיתוף רמ"י מכרזי קרקע "דיור בהישג יד", במסגרת זו נקבעים תנאים וכללים לפעילות היזם/הקבלן הזוכה.

פעילות זו של המשרד מבוצעת באמצעות אגף שיווק, בעבודה משותפת עם כלל מחוזות המשרד, מרחבי רמ"י, גופי ההנדסה והרישוי ברשויות השונות וועדות המשרד.

נכון לפרסום מכרז זה, תכנית הדגל שיזם המשרד במטרה להקל על חסרי דירה לקנות דירה ראשונה בתנאים מועדפים הינה תכנית "דירה בהנחה" (להלן – "התכנית"). מדובר בשם כולל למגוון תכניות הדיור של משרד האוצר, המשרד, ושל רמ"י, וביניהן: מחיר מטר, מחיר מופחת, מחיר למשתכן ודירה להשכיר.

התכנית מאפשרת לרוכשי דירה ראשונה לרכוש דירה חדשה במחיר מוזל ממחירי השוק. עקרונות התכנית מתבססים על פרק 4.7 לקובץ החלטות מועצת מקרקעי ישראל (להלן – "החלטת המועצה").

בהתאם להחלטות הממשלה, החלטות המועצה ו/או כל החלטה אחרת אשר תבוא במקומן בהתייחס לזכאות לרכישת דירות ב'דירה בהנחה' ואופן מכירת דירות אלו, נקבע כי ככלל זכאי לרכישת דירה ב'דירה בהנחה' יהיה "חסר דיור" (כהגדרתו בהחלטת המועצה) וכי הזכות לרכישת דירה תיקבע באמצעות הגרלה, בהתאם לכללים שיקבע המשרד בהתייעצות עם רשות מקרקעי ישראל.

בניית הפרויקטים במסלול 'דירה בהנחה' מתבצעת ע"י חברות/קבלני בנייה (להלן: "היזמים"), הנבחרים על-ידי משרד הבינוי והשיכון ורשות מקרקעי ישראל באמצעות מכרזים, כאשר התחרות ביניהם היא על המחיר הנמוך ביותר למ"ר בדירה שישולם ע"י הדייר המשתכן (להלן – "המשתכן" ו/או "הזכאי").

מכרזים אלו מפורסמים בקשר לקרקעות בפריסה ארצית רחבה, מקריית שמונה בצפון ועד אילת בדרום.

יצוין כי יש שוני בין המכרזים במקומות שונים בארץ ובכלל זאת גם בין החוזים מכוח המכרזים השונים. זה המקום גם להדגיש כי המכרזים שונים ומתעדכנים בהתאם לנהלי המשרד, כמו גם להחלטות השונות אשר באות חלף להחלטות הממשלה, המועצה וכיוצ"ב הכל בהתאם למדיניות הקצאת הקרקע העדכנית.

השירותים הנדרשים בתמצית:

במכרז זה, המשרד מזמין קבלת הצעות **למתן שירותי מעקב ובקרה** אחר היזמים אשר זכו בפרויקטים של מסלולי השיווק השונים בתוכנית "דירה בהנחה" כאמור לעיל.

מתן שירותים אלה כולל הן טיפול שוטף בציבור הזוכים – המשתכנים ובציבור הרחב (המתעניינים בתכניות הרלוונטיות עבורם) והן בקרה על היזמים.

שירותים אלה יינתנו בשיתוף פעולה מלא עם המשרד ועם כלל הגורמים הרלוונטיים כפי שהובאו לעיל, בכלל זאת: מחוזות המשרד, רמ"י וגופי ההנדסה והרישוי ברשויות השונות.

זה המקום גם לציין כי העבודה המשותפת עם גופי ההנדסה והרישוי ברשויות השונות דורשת הכרת המערכת התכנונית והקניינית, לרבות תהליך הוצאת היתר בניה, הכרת תכניות מתאר וכיוצ"ב.

החברה הזוכה היא למעשה ידה הארוכה של המשרד ורשות מקרקעי ישראל בפיקוח על ביצוע החלטות מועצת מקרקעי ישראל, הוראות מכרז שיווק הקרקע ופיקוח אחר מילוי תנאי המכרז, על כל נדבכיו – מצד החברות היזמיות והקבלניות אשר זכו במכרזי קרקע.

בכלל זאת, כחלק מתפקידי התיאום, הבקרה והמעקב, יידרש הספק הזוכה להקים, לנהל ולתפעל מוקד טלפוני; לעדכן מידע במערכות המשרד (כולל מידע היסטורי).

בנוסף, במפרט שירותים זה גם יובאו בהרחבה הפעולות השונות הנדרשות מהספק כחלק מתפקידיו לפקח ולבקר את היזמים כמו גם להעניק שירות למשתכנים.

למען הבהירות להלן תרשים טיפול בפרויקט:

- ✓ יצירת קשר ראשוני עם היזמים ופירוט המסמכים להגשה לחברת הבקרה
- ✓ טיפול רשימות זוכים
- ✓ קבלת החלטת וועדה של רשות מקומית לצורך אישור המסמכים על ידי חברת הבקרה
- ✓ השתתפות מפגשי הסברה דיגיטליים לזוכים
- ✓ טיפול בהליך בחירת דירות ובקרה על הקבלן בדגש על בדיקת סדר ההגרלה וזכאות הזוכים
- ✓ טיפול והמלצה על שחרור ערבויות בהתאם לתנאי המכרז

***יודגש כי מדובר בהצגה בלבד והדברים משתנים בהתאם לנסיבות כל פרויקט ולהנחיות המתעדכנות.**

יובהר כי השירותים הנדרשים אינם כוללים ליווי זכאים בעת הרישום לתוכנית ועד לזכיה (למעט אחריות על ניהול שימועים כפי שיפורט), שכן שלב זה (רישום ועד זכיה) מטופל באמצעות חברות ההרשמה לסיוע בדיור.

היקף הפרויקט הצפוי: נכון למועד כתיבת המכרז זכו יזמים במכרזי רשות מקרקעי ישראל ומשרד הבינוי והשיכון במסלול 'דירה בהנחה' במעל ל-176 אלף יחידות דיור (כולל שוק חופשי), החל מסוף שנת 2015. מתוך היקף זה נערכו עד כה מעל 1,300 הגרלות (מקור), בהן הוגרלו למעלה מ-124,000 יחידות דיור (כולל שבס) לזכאים. בנוסף, ישנם כרגע מכרזי 'דירה בהנחה' לאלפי יחידות דיור שטרם נקבעו בהם זוכים.

א. בקרה וליווי של החברות הזוכות במכרזי 'דירה בהנחה' - חברות בניה, יזמים, קבלנים (להלן: ה"יזמים")

חברת הבקרה תלווה את היזמים לאורך כל התהליך, בהתאם למפורט להלן ובהתאם להנחיות כפי שיועברו מעת לעת על ידי המשרד.

החברה אחראית שהיזמים ימלאו אחר כל הוראות תנאי מכרזי 'דירה בהנחה', לרבות החוזים מכוחם, ואחר כל הנחיה מההנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י נציגי המשרד. מול ציבור הזוכים, מול המשרד ומול רשות מקרקעי ישראל.

להלן יובאו עיקר הפעולות הנדרשות מהספק הזוכה, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לעדכן את הוראותיו לספק, בהתאם להחלטות המועצה ו/או נהלי המשרד המתעדכנים בהתאם למדיניותו.

1. התאמת המבנה, הדירות והפיתוח הצמוד

א. התאמת מסמך מנחה ליזמים (כפי שיועבר על ידי המשרד) המפרט את תהליך הבקרה בכל שלביו המכיל תרשים זרימה בהתאם לשלבי התקדמות הפרויקט והליכי הרישוי (להלן: "המסמך המנחה"). המסמך יתייחס, בין היתר, לנושאים הבאים:

- דרישות ותכולות המסמכים הנדרשים להגשה לצורך בקרה
- פירוט הליך הבדיקה של הבקרה
- הליך כנסי זוכים, בחירת דירות וחתימת חוזים
- אופן העמידה בתנאי המכרז
- שלב שחרור הערבויות
- פירוט אנשי קשר בחברת הבקרה.

ב. **בדיקה אדריכלית מפורטת של התאמת תכנון המבנה, הפיתוח הצמוד וכל הדירות המיועדות למכירה לזכאים במסגרת המכרז – בדיקה של השטחים המשותפים במבנה, הדירות והשטחים המוצמדים לכל דירה (ביניהם גינה, מרפסת, חניה ומחסן), בפרט תוך בחינת התאמתם לתנאי המכרז לרבות התאמתם המלאה להוראות המפרט המחייב, למסמכי הבקשה להיתר, להחלטת רשות הרישוי ולהיתר הבנייה, לתפקוד הנדרש בדירה ובמבנה הכול בהתאם להנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י המשרד או מי מטעמו. יובהר כי על חברת הבקרה לבצע בדיקות חוזרות ככל שיידרש, בהתאם להוראות המשרד, לרבות במקרים של שינויים בהיתר. לשם כך, בין השאר, על החברה הזוכה להתמצא בקריאת תב"עות.**

ג. לאחר בדיקה ואישור של כלל המסמכים והתוכניות הנדרשות כאמור לעיל – על הספק לערוך **בדיקה מפורטת ואישור של כל הדירות המיועדות למכירה במסגרת המכרז מבחינת התאמתן לתנאי המכרז והזכיה, לנהלים ולהנחיות המשרד, לרבות אך לא רק בנושאים המפורטים להלן:** היצע ותמהיל הדירות, מספר הדירות ואפיון, חישוב שטח הדירות לרבות השטחים המוצמדים כגינה, מרפסת, חניה ומחסן, חישוב מחיר כל הדירות והשטחים המוצמדים כאמור לרבות החללים בדירות ופרסום תמהיל הדירות בהתאם לנספח ג'4 למכרזי 'דירה בהנחה'. יובהר כי על חברת הבקרה לבצע בדיקות חוזרות ככל שיידרש, בהתאם להוראות המשרד, לרבות במקרים של שינויים בהיתר.

- ד. בדיקה מפורטת (תכנונית ומשפטית) של מסמכי המכר לדירות הזוכים ואישורם לחברות
היזמיות לרבות הסכם המכר בין היזמים לזכאים והמפרט הטכני הספציפי המצורף לו – הכול
תוך בדיקת התאמתם לתנאי המכר והחוזה שנחתם עם כל יזם. כמו כן, יש לבחון את ההתאמות
של המסמכים האמורים לכל אחד מהמפורטים להלן: לתכנון הספציפי המאושר של המבנה,
הדירות והפיתוח הצמוד כאמור לעיל; לתקנון ההגרלות; להנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י המשרד
ולהוראות כל דין לרבות התאמה לצו מכר דירות (טופס של המפרט). בין היתר, תידרש החברה
הזוכה כחלק מבדיקתה זו לבצע את הפעולות הבאות: בדיקת קבלת היתר בנייה או הגשת בקשה
להיתר בוועדת התכנון המקומית, בירור בנוגע להסדרת כלל התשלומים הנדרשים לרשות
מקרקעי ישראל ולמשרד, חתימת חוזי חכירה ובנייה שתואמים את תנאי המכר ומדיניות
המשרד.
- ה. הבקרה מטעם החברה תיעשה תוך טיפול שוטף שלה, ככל הנדרש, מול היזמים, עד למתן אישור
לתכנון הדירות ולמסמכיהם. במסגרת זאת, תידרש החברה להיערך גם לקיום ישיבות עם
היזמים, ככל שתידרשנה.
- ו. החברה הזוכה נדרשת לעבודה יעילה ומהירה – מבלי לגרוע מכלליות האמור, להלן זמנים
סבירים למענה:
- מענה ראשוני ליזמים ביחס לבדיקת חוזים, מפרטים, תמהיל הדירות וכיו"ב יינתן תוך 7 ימי
עבודה. במסגרת המענה ניתן לעדכן על משך טיפול ארוך יותר, הכל בהתאם לנסיבות הפנייה. כך
למשל במקרה של העברת חוזה לבדיקה, יש לעדכן במשך הטיפול הצפוי, עדכון היזם ייעשה תוך
7 ימים. במקרים של פניית בשאלה למידע, יש להשיב תוך 7 ימים.
- חריגה מזמנים אלה תיחשב כהפרה ותאפשר למשרד הטלת קנס בהתאם למפורט בטבלת
הקנסות.
- ז. בדיקת חוזי המכר לרבות המפרטים של היזמים לכל טיפוס הדירות, בהתאם למפרט המחייב
במסמכי המכר הספציפי ליזם, טרם הצגתם לרוכשים וחתימתם במסגרת הליך שיווק הדירות.
הבדיקה תהיה מקיפה ותכלול את כל יחידות הדיור הנמכרות לזכאים.
- ח. במקרה של הפרה על ידי היזם של תנאי מכר שיווק הקרקע בין היזם למדינה, ובכלל זאת גביית
יתר של כספים מרוכשים או כל הפרה אחרת על החברה לדווח על כך למשרד לצורך המשך טיפול
אל מול היזם.
- ט. בדיקת עמידתו של היזם מול תנאי מכר שיווק הקרקע והתב"ע ובמידת הצורך, הכנת והגשת
בקשות מנומקות לוועדת המכרזים בראשות רשות מקרקעי ישראל או המשרד לאישור חריגה
מתנאי המכר או למתן פרשנות לתנאי המכר או לחילופין גיבוש התייחסות לבקשות שהוגשו
ע"י היזם לוועדת מכרזים כאמור.
- י. ריכוז נושאים ושאלות מהיזמים ומהרוכשים בכל הקשור להסכמים ולמפרט הטכני ומתן מענה
וחוות דעת אדריכלית ומשפטית לסוגיות הקשורות לתנאי המכר והחוזה, להסכמי המכר
ולמפרט הטכני וכן לנושאים ושאלות, לרבות בדיקה מול תקדימים משפטיים והחלטות ועדות
מכרזים והכול בהתאם לנהלי המשרד, להנחיותיו ולאחר בירור איתו ככל הנדרש לפי הנסיבות.

יא. בדיקה מדגמית של ההסכמים המאושרים שנחתמו בין היזמים ובין הרוכשים (כ-10% מההסכמים ובהתאם להנחיית המשרד), לרבות בחינה שמא נעשתה גביית ייתר וכן בדיקת העניינים הבאים: הצמדות, מדדים, המפרט הטכני והכל בהתאם להנחיות המשרד.

יב. בדיקה של התאמת הביצוע בפועל של המבנה והדירות לתכנון המאושר ולמפרט הטכני בשלבי מסירת הדירה לזכאים בהתאם להנחיות המשרד או מי מטעמו. היקף הבדיקה: לא פחות מדירה אחת לכל טיפוס דירה במבנה ולפחות 2% מהדירות בכל פרויקט. במסגרת הבדיקה תיבחן התאמת תכנון המבנה והדירות לתכנון ולכל סעיפי המפרט הטכני הספציפי של הפרויקט כפי שאושרו לשיווק. ממצאי הבדיקה יתועדו בדיווח מפורט בכתב, על בסיס צ'ק ליסט, בנוגע לכל מבנה ולכל הדירות שנבדקו ויועברו לעיון המשרד, תוך עדכון השוטף. החברה תידרש להמשיך טיפול מול הקבלן עד לפתרון ליקויים, ככל שנמצאו, הכול תוך שיתוף המשרד ובהתאם להנחיותיו.

יג. הפקת דו"ח אכלוס מתעדכן שיכלול את מספר הדירות שאוכלסו, בכל פרויקט ופרויקט ודיווח במערכות המשרד.

יד. טיפול בפניות דיירים, לרבות בנוגע לתכנון הדירה ועמידתה בתנאי המכרז. ככלל, מענה לפניות יינתן תוך 7 ימי עבודה במסגרת מערכת פניות הציבור של המשרד. במקרים בהם היקף הטיפול בפניה ממושך ודורש בדיקות נוספות יהיה ניתן להאריך את המועד באישור המשרד.

טו. הוצאת דו"ח בדיקה לאחר כל בדיקה של תיקי חוזים אצל היזם, הכולל טבלת השוואה של מחירי הדירות בפועל לאלו המאושרים, ואת כל הדרוש לתיקון. על החברה להעביר את הדו"ח באמצעים אלקטרוניים למשרד. זאת, בין השאר לקראת שחרור ערבויות לאחר חתימת 50% מהחוזים וכן לאחר מכירת כלל הדירות לזכאים ו/או בהתאם לדרישת המשרד ו/או רמ"י כפי שנקבעו בתנאי מכרז שיווק הקרקע.

כמו כן, לצורך מתן אישור להקטנת ערבויות יבוצעו שתי בדיקות: לאחר מכירת 50% מיחיד, תבוצע בדיקה מדגמית של כל מסמכי המכר ולא פחות מ-15% מכלל החוזים בפרויקט המתייחסים לטיפוסי דירות שונים. לאחר מכירת כלל יחידות הדיוור תבוצע בדיקה של כל הסכמי המכר, לרבות קבלת תצהיר מהקבלן בעניין המפרט המחייב, זאת לצורך מתן המלצה כתובה למשרד לשחרורי הערבויות ליזמים בהתאם לבדיקה כאמור שנערכה על ידי החברה. הבדיקה תכלול בדיקת חוזים לרבות מחיריהם, תכניות מכר ומפרטים טכניים ספציפיים והשוואתם לתנאי המכרז והחווה ולמסמכים שאושרו לאותם טיפוסי דירות.

תוצאות הבדיקה המדגמית על פי פירוט הדירות שנבדקו ותכולת המסמכים שנבדקו לגביהם יתועדו בדיווח מפורט בכתב.

טז. תיעוד ומעקב אחר התקדמות הבקרה ותכולתה לרבות פעולות שנעשו והצגת לוחות זמנים לכל פרויקט ושלביו והפקת דוחות מעקב.

2. ניהול שימועים

א. ראשית יובהר כי משפטית, המשרד ו/או רמ"י אינם צד להסכם הנכרת בין היזם ובין המשתכן (הרוכש). אלא שלמשרד ו/או לרמ"י עומדת זכות להטיל פיצוי מוסכם על יזמים המפרים את

תנאי מכרז שיווק הקרקע, לרבות הפרות של תנאי המכרז הקשורות למחיר הדירה ותנאים נוספים הקשורים לרוכשים.

ב. על כן, ככל שתידרש על ידי המשרד – חברת הבקרה תנהל טיפול וניהול כל הליכי ההתראה והשימוע לרוכשים ו/או ליזמים, בהתאם להנחיית המשרד, הכול תוך עדכון שוטף של המשרד. טיפול זה כולל בין היתר: תיאום פגישות ביומן לרבות זימונים לכלל הגורמים, הכנת חומר רקע, הכנת פרוטוקול, הוצאת מכתבי התראה, השתתפות ותייעוד ישיבות שימוע, מעקב אחר יישום החלטות השימוע וכו'. יובהר כי החלטה הסופית בשימוע הינה של המשרד או רמ"י בלבד.

3. טיפול בהגרלות לרבות עבודה עם מערכת ההגרלות ועם פורטל היזמים

א. בהתאם למדיניותו, מעת לעת מפרסם המשרד את ההגרלות העדכניות בתכניות המקודמות על ידו. חברת הבקרה נדרשת להיות מעורבת בכל תהליך לפי הנחיות המשרד וכפי שיפורט.

ב. העלאת מסמכים ותפעול מערכת ההגרלות בהתאם לדרישת המשרד –

מערכת ההגרלות הינה מערכת של המשרד. המערכת נועדה לנהל את כל הנוגע להגרלות המתבצעות על ידי המשרד. באמצעותה ניתן לעקוב אחר מספרי ההגרלות, מספרי מתחמים, מועדים, חוברת המכרז וכו'.

(1) החברה תידרש לעלות מסמכים משלבים שונים של הפרויקט – החל באישורים לפתיחת הגרלה, כלה בהעלאת כל המסמכים המאשרים של הפרויקט (חוזה, מפרט, תשריטים וכדו') ועד עדכון תהליך מכירת הדירות ושיוכן לזוכים. בנוסף, יעודכנו במערכת בין היתר גם כל אחד מהבאים: ביטולים במערכת ההגרלות; הקצאות דירות נוספות בפרויקטים לאחר קבלת החלטת ועדה; מידע על קבלת היתרים ופתיחת הרשמות להגרלות.

(2) הספק יידרש לשלוח מכתבי עדכון יזומים לזוכים בהגרלות השונות באמצעות מערכת ההגרלות של המשרד בתדירות שתקבע על ידי המשרד. בנוסף, יידרש לשלוח עדכון לזוכים על אירועים שונים הקשורים להליכי הרישוי והתכנון והבנייה, ביניהם: הגשת בקשה להיתר, קבלת היתר בתנאים, קבלת היתר מלא, מועדי כנסים ובחירת דירות.

ג. בדיקת נתוני הדירות ששווקו על ידי המשרד או רשות מקרקעי ישראל ובדיקת החלטות הוועדה המקומית לתכנון ובנייה.

ד. עוד יידרש הספק ליתן תמיכה מלאה ומענה לשאלות היזמים המשתמשים בפורטל היזמים. פורטל היזמים הוא כלי המאפשר ליזמים ביצוע פעולות שונות, ביניהן: קבלת רשימת הזוכים בפרויקט באופן ישיר ומיידי כדי ליצור תהליכי בקשת ביטול זכייה עבור זוכים שלא הגיעו למועד בחירת הדירה; עריכת אתר פרטי הקשר שלהם כפי שמופיעים באתר ההרשמה ובמכתבים השונים שיוצאים לזוכים שלהם; בירור תוקף הזכאות של הזוכים; ביצוע תהליכים של מכירה ללא הגרלה (ראו הסבר להלן) ותהליכים הקשורים לתפעול השוטף של הפרויקט שלהם.

על חברת הבקרה לעמוד לרשות החברות היזמיות לצורך תפעול מערכת פורטל היזמים לרבות הליכי הקמה ועדכון של משתמשים. כמו כן, באמצעות הפורטל – תסייע חברת הבקרה בטיפול ובבדיקת ערעורי זוכים, הכול בהתאם לנהלי המשרד ולהנחיותיו.

ה. תמיכה ובקרה על הליך מכירה ללא הגרלה של דירות על ידי היזמים. הליכים של "מכירה ללא הגרלה" הינם מקרים בהם משרד הבינוי והשיכון החליט לאפשר ליזמים למכור דירות במצבים שבהם הסתיימה רשימת ההמתנה (כהגדרתה בתקנון ההגרלות המפורסם באתר ההגרלות) ובכפוף לאישור המשרד מראש. במסגרת זאת היזם יהיה רשאי לחתום על חוזה המכר עם זכאים שלא השתתפו בהגרלה (בהתאם לתקנון). במקרים אלה יהיו זכאים לרכוש דירה רק אנשים המחזיקים בדיהם אישור זכאות בתוקף בתכניות 'דירה בהנחה' ובמסלולי הזכאות לדיוור השונים. על החברה לפקח על תקינותו של הליך זה.

ו. הקמה והפעלה של מערך ממוחשב לתיעוד, מעקב, דיווח ובקרה להפעלת הפרויקט הן במערכות המשרד והן במערכות החברה, הכול כפי שמפורט במפרט שירותים זה (ראו בהרחבה בסעיף "מערכות המידע הנדרשות").

4. כנסים, בחירת דירות ושירותים משפטיים

א. **ככל שיתבקש על ידי המשרד, יידרש הספק הזוכה לייצוג המשרד במסגרת כנסי ההסברה לזוכים במסלול 'דירה בהנחה' בטרם תחילת הליך בחירת הדירות וחתימה על הסכם המכר, לרבות הסבר על הליכי בחירת הדירות ובקרה על התנהלות הכנסים.** כנסי ההסברה הינם מטעם החברה היזמית וככל שהמשרד מבקש כאמור - באחריות חברת הבקרה להשתתף בכנסים על ידי נציג מטעמה אשר בקיא לחלוטין בפרטי הפרויקט ואחראי למתן מענה לשאלות. יובהר, כי מספר הכנסים היומי, השבועי או החודשי אינו מוגבל ונגזר ממספר הפרויקטים שהגיעו לשלב זה של כנסי הסברה לפני שיווק הדירות (כך למשל, ייתכן שביום מסויים יתקיימו מספר כנסים). על חברת הבקרה לאשר מול החברה היזמית את מועד הכנס, מיקומו, מספר המשתתפים, להבטיח כי החברה מציגה את הנתונים הרלבנטיים לזוכים וללוות את היזמים בכנסים ובהליך בחירת הדירות. יש להעמיד את מספר הנציגים הנדרש לכנסים המתקיימים בכל עת ולשלוח אותם לכל מקום בו ייקבע כנס. מועדי הכנסים הצפויים ופרטים אודותיהם יעודכנו באופן שוטף ע"י חברת הבקרה במערכת ניהול הגרלות. יובהר, כי בעת יציאת המכרז לפרסום, לא מתקיימים כנסי הסברה פרונטליים מטעם היזמים.

ב. **פיקוח על פעולות בחירת הדירות של הזוכים מהיזמים** - כך שיתאמו לתקנון ההגרלות המפורסם באתר ההגרלות, לנהלים ולקריטריונים של המשרד אשר יפורטו במסמך המנחה (כאמור בסעיף א(1)(א) במפרט שירותים זה) הכול בהתאם למסלול הרלבנטי ולשיקול דעת המשרד, לרבות ליווי ובקרה ונוכחות פיזית במהלך כל ימי בחירת הדירות.

ג. **בקרה על תשלום התמורה** - בקרה והשוואה בין התשלומים הנקובים בחוזה המכר של היזם מול רוכשי הדירות ובין התשלומים הנקובים בהנחיות ובלוח התשלומים המאושר, לרבות בדיקת ההצמדות בהתאם לתנאי מכרז 'דירה בהנחה' וכן לרבות טיפול בתלונות רוכשים שהתקבלו.

ד. **פיקוח על מכירת הדירות בפועל ע"י היזמים לזכאי משרד הבינוי והשיכון** - על פי המחירים המאושרים, לרבות בדיקת חוזי המכר והחוזה בין הקבלן לרוכש הדירה, לאחר החתימה בהתאם להוראות מכרז זה.

ה. **טיפול ובקרה על רישום הדירות במרשם המקרקעין** כנדרש בתנאי המכרז והחוק וביצוע אכיפה לעניין הרישום אל מול הקבלנים בתיאום עם המשרד ובהתאם להנחיותיו.

ו. **חברת הבקרה תפקח על פרסום הפרויקטים על ידי היזמים בהתאם לתנאים שיוורה המשרד,** לרבות פרסום החומרים הנדרשים לקראת הליך בחירת הדירות כך שהזוכים יקבלו את כל המידע הנדרש לבחירת דירה.

ז. חברת הבקרה תפקח ותוודא כי כל התנאים בעניין אישור לשיווק מתקיימים, לרבות, אך לא רק – אישור חוזה המכר, אישור מפרט מכר, אישור נספח הג' 4 (נספח תמהיל הדירות והצמדותיהן) ואישור תוכניות המכר.

ח. **השירותים המשפטיים** שחברת הבקרה תעניק הינם בעיקרם ליווי של הפעילות הרלוונטית למתן השירותים מבחינה משפטית, על כל הנובע מכך, בשיתוף פעולה עם המשרד. כך, במסגרת זאת ייכללו בין היתר: אישור של חוזי המכר שעתידיים להיחתם בין הקבלן לזכאי, כחווה מאסטר מלא על נספחיו, בהתאם לכלל הוראות החוק הרלוונטיות ותנאי המכר בו זכה הקבלן והחווה שנחתם מולו בהמשך לכך; בחינה משפטית שוטפת ומתן תשובות לפניית בנושא חוזי 'דירה בהנחה'; מתן מענה משפטי ומענה טלפוני ליזמים ולקבלנים בדבר חוזי המכר ככל שיידרש, וכן **מתן מענה משפטי ומענה טלפוני לזוכים** בדבר חוזי המכר לרכישת דירות 'דירה בהנחה'. המענה לא יכלול ייעוץ משפטי פרטני לזוכים, אשר אינו חלק ממענה לפניית, החלטה אם פנייה מהווה ייעוץ משפטי תתקבל על ידי המשרד בלבד.

5. טיפול ביחידות דיור נגרות ממכרזים קודמים

א. המשך וסיום טיפול כפי שיידרש על-ידי המשרד בכל הנוגע לפרויקטים בתחום הדיור במסלולים נוספים מהעבר שאינם מצוינים לעיל (דיור להשכרה, עמותות, פרויקטים במסגרת תוכנית "מחיר למשתכן" במתכונת הישנה).

להלן הסטטוס, נכון למועד פרסום מכרז זה, בכל הנוגע לכל אחת מהמסלולים:

מחיר מטרה מסלול ישן - כ-1,469 יח"ד, כולן לאחר הליכי שיווק ואכלוס.

מחיר למשתכן מסלול ישן - בחינה לצורך שחרורי ערבויות ליזמים.

בנייה להשכרה למגורים – כ-110 יח"ד, כולן מאוכלסות. ככל שתתפנה דירה להשכרה, על חברת הבקרה לפעול מול היזם בהתאם להנחיות המשרד ולפקח על יתר יחידות הדיור בהתאם לדרישות המשרד.

עמותות – כ-22 עמותות לאחר הליך שיווק. תיאום, בקרה, ומעקב אחר פעולות העמותות וליווי העמותות בשלבים מתקדמים.

ב. יובהר כי מרבית הטיפול ביחידות האמורות בסעיף קטן זה הסתיים. יחד עם זאת, נדרש מתן מענה והשלמת הטיפול.

6. שונות

א. איתור וריכוז בעיות וחסמים בכל אחד משלבי הפרויקט הנתונים לבקרה והצפתם באופן מיידי וללא דיחוי בפני המשרד, תוך הצעת פתרון.

- ב. דיווח שבועי - סטטוס על מצב התקדמות הפרויקטים, קצב התקדמות מכירת הדירות, ומסירת הדירות בכל הנוגע למכרזי קרקע בהם זכו יזמים, לרבות פגישות עם נציגי המשרד באופן שוטף ובהתאם לדרישות המשרד.
- ג. קיום פגישת היכרות עם היזמים ופגישות הסברה על תהליך פתיחת הרשמה להגרלה, קיום דיונים ופגישות בנוגע למסמכים הנדרשים להגשה על ידי היזמים, ולקראת קיום כנסים ובחירת דירות.
- ד. קיום פגישות שוטפות מול היזמים הזוכים, לשם קידום אישור המסמכים לצורך שיווק הדירות והליך בחירת הדירות.
- ה. יצירת תיק פרויקט להגרלה, תיעוד דיגיטלי ושמירה של ארכיון כל ההתכתבויות שבין כל הגורמים בפרויקט במערכות (כמפורט בחלק ג) במפרט שירותים זה). בנוסף, למען הסר ספק – בכל עת שתידרש על ידי המשרד - החברה תעביר את נתונים ומידע באמצעים מקוונים.
- ו. ביצוע כל מטלה ו/או משימה אחרות אשר נדרשות לשם **תיאום בקרה ומעקב** יעילים אחר תהליך ביצוע פרויקט על כל שלביו וכל הכרוך בו, בכל אחד מהאתרים ואחר כל אחד מהגורמים המעורבים, ובהתאם לנוהלי המשרד כפי שיעודכנו בכתב מעת לעת והכול כפי שיורה לכך המשרד.
- ז. על החברה לעדכן את מערכות המידע והניהול לרבות מערכת ניהול הגרלות, פורטל היזמים, וכו' (כמפורט במפרט זה) בהתאם לשינויים שיבוצעו מעת לעת במסלולים השונים, כך שלעתים נדרשות השלמת מידע רטרואקטיבית.

ב. הקמה וניהול של מוקד טלפוני

1. השירות הנדרש

א. החברה תידרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש טלפוני" (להלן: "**המוקד**") שמטרתו קבלת פניות הציבור הרחב וכן פניות היזמים או הקבלנים, לשם מתן מענה לפונים אליו בנושא מיזמי המשרד המבוקרים על ידה. המשרד יבצע בקרה אודות ביצוע המטלות הנדרשות כמפורט להלן.

ב. המוקד הטלפוני יעניק שירות בשפות: אנגלית, עברית, ערבית ורוסית.

ג. המציע יפעל במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות אבטחת המידע אשר יוגדרו ע"י מנהל אבטחת מידע של המשרד בהתאם לאמור בנספח ו' להסכם ההתקשרות.

ד. הקמת המוקד תושלם תוך 90 יום מיום הודעת הזכייה לחברה.

2. שעות פעילות

על החברה הזוכה לאייש את המוקד, שינוהל ויופעל על ידיה, בימים א'-ה' בין השעות 09:00-17:00 (8 שעות) ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 (4 שעות), וללא חגים וימי שבתון. בשעות בהן אין מענה אנושי ישמיע ה-IVR מענה אוטומטי מוקלט עם מידע על שעות הפעילות וכל מידע אחר שידרוש המשרד.

3. לקוחות המוקד ותכולת השירות

א. **המענה הטלפוני ישרת הן את הציבור הרחב והן יזמים וקבלנים בהתאם לתנאים ולהגדרות המשרד ולשביעות רצונו.**

ב. כל פעילות המוקד תנוטר, תמדד ותתועד באמצעים טכנולוגיים הנהוגים במרכזי שירות טלפונים, והכול כפי שיפורט להלן.

ג. יש לייעד מספר ו/או שלוחה לטובת טיפול בציבור הרחב ומספר ו/או שלוחה אחרת לטובת פניות יזמים.

ד. **פעילות טלפונית של המוקד** – מענה אנושי ללקוחות באמצעות הטלפון (שיחה נכנסת או יוצאת) לצורך מסירת מידע ו/או טיפול בפניית לקוח, במהלך שעות הפעילות.

ה. **פעילות מענה בכתב של המוקד** - מענה בכתב ללקוחות (מענה מקוון / דוא"ל / מכתב) לצורך מסירת מידע ו/או טיפול בפניית לקוח, על ידי מערכת פניות הציבור של המשרד או בכל דרך אחרת שייקבע על ידי המשרד במהלך שעות הפעילות.

ו. החברה תידרש לתיעוד מלא של כלל האינטראקציות עם הפונים, במגוון האמצעים הממחשבים שהוזכרו מעלה.

ז. פעילות תפעול מערכת אחורי (**back office**) – תמיכה תפעולית להמשך הטיפול פניות הלקוחות בטלפון או בכתב.

ח. המשרד יוכל להוסיף ו/או לשנות תהליכים בהתאם לצרכים המשתנים ובהתאם לכל תהליך יוגדר תהליך לטיפול.

ט. המשרד יהיה רשאי להוסיף ו/או לשנות את יעדי הפעילות ותכולת העבודה בהתאם לצרכי הארגון.

י. במסגרת המוקד, יינתן מידע לפונה על מיקומו בתור בעת המתנה למענה אנושי.

יא. זמני "חזרה" לפונים :

1. המציע יאפשר לפונה להשאיר את מספר הטלפון שלו לצורך חזרה של המוקד אליו. זמן החזרה לפונה שהתקשר במהלך שעות הפעילות של הסניף, לא יעלה על **יום עסקים אחד** ממועד השארת ההודעה.

"יום עסקים" הינו כל יום (24 שעות) לא כולל שישי, שבת, ערב חג וחג והכול – בהתאם לשעות הפעילות האמורות לעיל.

2. המציע יטפל בבקשות המשרד ליצירת קשר טלפוני עם פונה המבקש זאת, תוך יום עסקים אחד.

3. מחוץ לשעות פעילות, יאפשר המציע לפונים להשאיר הודעה במערכת הודעות. על המציע ליצור קשר עם פונה שהשאיר הודעה עד יום עסקים אחד מרגע השארת ההודעה במערכת.

יב. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהחברה כל נתון שיש בו כדי למדוד את רמת השירות של המוקד (לרבות מערכת ההודעות) בהתאם לנדרש בחוזה ועל המציע להעביר זאת תוך שלושה ימי עסקים.

יג. המוקד יעמוד במשך כל תקופת ההסכם בכל הכללים וההוראות החלים על פי כל דין ותקן ישים בנוגע לרמת ולאיכות השירות הנדרשת, לרבות בהוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"א-2011.

יד. כלל המידע המנהלי ותיעוד השיחות יישמרו במערכת ממוחשבת למשך של שבע שנים לכל הפחות וממילא לא יושמדו ולא יימחקו ללא העברתם קודם לכן לידי המשרד, בהתאם לדרישתו, בכפוף להוראות כל דין ובפרט דיני הפרטיות, והכול כמפורט במפרט זה. סיכומי השיחות יועברו בצורה מאובטחת באמצעות דואר אלקטרוני לנציגי המשרד בהתאם להוראותיו.

טו. על כל המערכות לתמוך בהפקת דוחות בזמן אמת. במהלך תקופת ההסכם, אחת לחודש, תעביר החברה למשרד נתונים אודות השירות, לרבות מספר הפניות, משך הטיפול, טיב הפניות, שביעות רצון הלקוחות וכו' והכל בהתאם להוראות המשרד. לחילופין, החברה תאפשר למשרד גישה למערכת BI שלה כך שניתן יהיה לצפות בזמן אמת בפעילות המוקד.

טז. על כל המערכות לתמוך בניטור פעילויות בזמן אמת.

- יז. מערכת המוקד תכלול מערכת הקלטה רציפה של כל השיחות ושמירתם לתקופה של 7 שנים כאמור, הכול בהתאם להוראות הדין ובפרט דיני הפרטיות.
- יח. המציע יקים מערכת ניהול ידע המאפשרת עדכון שוטף ומידי של תדריכים מנהליים ותסריטי שיחה.
- יט. על המציע להבטיח תכנית **DRP** למוקד השירות, תכנית אשר תבטיח המשכיות עסקית למתן שירות גם במקרה של קריסה של האתר. תכנית זו תתבסס על המשכיות עסקית תוך 8 שעות מרגע הקריסה.

4. הון אנושי במוקד

- א. המענה הטלפוני יינתן באופן מקצועי ואיכותי על ידי כוח אדם **ייעודי**, שתפקידו יהיה מענה במוקד. למען הסר ספק - על החברה לתת מענה טלפוני מלא בקשר לכל יחידות הדיור בהן היא מטפלת, לרבות כל שאלה שתועלה בקשר לכך.
- ב. המשרד יוכל לדרוש תוספת כוח אדם באופן שדרוש למתן שירות מיטבי אשר עומד בסטנדרט השירות וביעדים (כפי שמפורט מיד) ללקוחות המוקד (קבלנים ואזרחים) ללא תשלום תמורה נוספת לחברה.
- ג. היה ולדעת המשרד מי מנותני השירות אינו מתאים לתפקידו, מכל סיבה שבירה שהיא, או שהוא אינו מתנהג כראוי, מתחייבת החברה למנות ללא דיחוי, ובתוך לא יותר מ-14 ימי עסקים מיום פניית המשרד, נותן שירות אחר במקומו.
- ד. **מבנה ארגוני** - החברה מתחייבת להקים מוקד שיורכב מהפונקציות הבאות:

1. מנהל מוקד
2. נציג בכיר / מנהל צוות המוקדנים/מדריך
3. נציגים: נציג שירות טלפוני, נציג שירות בכתב, מערך אחורי
4. כלל בעל התפידים במבנה הארגוני המתואר לעיל, פרט למנהל המוקד הינם בלעדיים וייעודיים למשרד הבינוי והשיכון. היקף הנציגים המינימאלי הנדרש לטובת כלל פעילות המוקד עומד על 5 נציגים אשר ייתנו מענה טלפוני, בכתב ומערך אחורי בהתאם לעומסים וצרכי המוקד וכן לצורך עמידה ביעדים: מנהל מוקד ועוד ארבעה אנשי צוות – כולם בהיקף משרה של 100%, אשר יוכשרו על ידי החברה.
5. הקטנת או הגדלת היקף נציגי השירות יבוצע בתיאום ואישור מראש של המשרד.

ה. פונקציות מטה תומכות

- א. המציע נדרש לדאוג להתחבר ולהפעיל מערכות כמפורט במכרז זה, ולצורך כך עליו לדאוג לכל פעולה מחשובית נדרשת על ידי איש מקצוע מטעמו. יובהר כי אין מדובר במענה שוטף אלא לצורך הפעלת חיבור וטיפול בתקלות מחשוב.
- ב. כמו כן המציע מצהר כי יש לו את היכולת לספק את כל השירותים הנדרשים לרבות גיוס כוח אדם נדרש ואת האמצעים לשם כך ולצורך מתן כל השירותים הנדרשים במהלך כל תקופת ההתקשרות

5. תכני המענה

- א. תכני המענה במסגרת המוקד יהיו לגבי כלל הפרוייקטים במסלול "דירה בהנחה", והכול בהתאם לפרוייקטים המתעדכנים כמפורט להלן.
- ב. תכני המענה יינתנו מתוך המידע שמפרסם המשרד באתר האינטרנט, מתוך הנחיות ומידע שיעביר המשרד, מעת לעת, לחברת הבקרה ומתוך המידע הנצבר בחברת הבקרה, פרי הפעילות אותה היא מבצעת במסגרת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- ג. תכני המענה הטלפוני יהיו לגבי כל נושא רלוונטי כאמור לעיל, ובכלל זה:
1. תנאי המכרז של כל פרויקט ;
 2. מיקום הפרוייקטים, הקבלנים הבונים, סטטוס התקדמות, מועדי אכלוס ;
 3. סוגי דירות ומחירים ;
 4. תהליכי הרשמה.
- ד. תכני המענה עשויים להשתנות במהלך ההתקשרות בהתאם לעדכונים שונים בנהלים וע"פ שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. החברה ועובדיה נדרשים להכיר את הנהלים העדכניים ביותר בעת מתן מענה, ולא תהיה לספק כל טענה בהקשר זה.
- ה. המענה הטלפוני יינתן בקשר לכלל הפרוייקטים במסלול "דירה להנחה" כאמור, ובכלל זאת גם בנוגע לפרוייקטים הנכללים בתחום הדיור במסלולים נוספים שאינם מצוינים לעיל (דיור להשכרה, עמותות, פרוייקטים במסגרת תוכנית "מחיר למשתכן" במתכונת הישנה וכיוצ"ב).
- ו. יובהר כי המענה הטלפוני לזכאים טרם זכייתם אינו נדרש במסגרת מכרז זה, וניתן על ידי חברות ייעודיות – חברות הרשמה (נכון להתקשרות היום : מעוף, מילגם ואלונים).
- ז. השירות יינתן לכל פונה מבלי להתנות זאת ברישום ו/או בהוכחת זכאות לפרוייקט. זאת, למעט מקרים בהם הרישום או הוכחת הזכאות הכרחיים לשם השלמת טיפול בפנייה שאז, הצורך יוסבר במלואו לפונה לפני שהתנה את מתן השירות.
- ח. למען הסר כל ספק - המציע יידרש למסור מידע לעניין הפרוייקטים וההגרלות במסגרת בקשות לכלל הציבור, בין לזוכים בפרוייקטים השונים ובין למי שאינם זוכים בפרוייקטים (נוסף על מענה ליזמים/קבלנים כאמור לעיל).

6. תמהיל גיוס דוברי שפות

- א. כל העובדים ישלטו בשפה העברית ברמה גבוהה (קריאה וכתבה).
- ב. כמו כן, החברה תוודא כי בצוות המוקד קיימים עובדים אשר יוכלו לנהל שיחת שירות גם בשפה האנגלית, לפחות אחד בכל זמן נתון.
- ג. באחריות החברה לגייס עובדים דוברי רוסית וערבית, אשר יוכלו לתת מענה עד ליום עסקים לאחר הפנייה.
- ד. המשרד רשאי במשך כל תקופת ההתקשרות לשנות את דרישותיו בנוגע לגיוס עובדים דוברי שפות נוספות, בהתאם לצרכים המתעדכנים (אמהרית, צרפתית ועוד), הכול לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות. החברה מוותרת על כל טענה בהקשר לכך (לרבות בנושא תמורה נוספת).

7. מתן המענה

- א. המענה הטלפוני יינתן ע"י עובדי החברה אשר בקיאים בפרטי המסלולים השונים ואשר עברו הדרכה על ידי המציע ובכפוף להנחיות החברה (כמפורט בהמשך).
- ב. שפות המענה יהיו עברית, אנגלית ורוסית וערבית.
- ג. זמן ההמתנה הממוצע למענה הטלפוני לא יעלה על 3 דקות, במידה שזמן ההמתנה עולה על 3 דקות, יוכל הפונה:
 - להשאיר הודעה מסוג Call back והמציע יחזור אליו באותו יום עסקים.
 - להיות מנותב למוקד השארית הודעות והמציע יחזור אליו באותו יום עסקים.
 - להמשיך להמתין על הקו במידה שבחר בכך.
- ד. באחריות החברה להעמיד מספר עובדים מותאם על מנת לעמוד בזמני תגובה אלו, ולהתאימם מעת לעת בהתאם לשינויים בהיקף הפניות.

8. התשתית הטכנולוגית של המענה הטלפוני

- א. פנייה למענה תתאפשר באמצעות מספר ערוצים: טלפונית - במספר טלפון מוביל (שיפורסם באתר המשרד ובכל הפרסומים הרלוונטיים של המשרד); בכתב - בדוא"ל, במערכת פניות הציבור של המשרד, בדף הפייסבוק, במכתב או בכל אמצעי נוסף שיחליט עליו המשרד.
- ב. החברה תידרש להיות ערוכה טכנולוגית להקים "נתב" לשיחות המגיעות למספר המוביל, דהיינו - ששיחות יגיעו אל המספר המוביל ב-IVR החברה, ובהתאם לבחירות המתקשר יועברו למענה מתאים או לחילופין יקושרו למוקד חיצוני אחר.
- ג. במהלך ההמתנה למענה, יושמעו לפונה הממתין פרטים על המידע הקיים באתר האינטרנט של המשרד וכן מסרים נוספים אותם רוצה המשרד להעביר לפונים.
- ד. המציע יקים מערכת IVR לקליטת ת.ז הפונה.

ה. התשתית הטכנולוגית התומכת במענה הטלפוני תהיה בהתאם לנורמות בשוק המוקדים הטלפונים. בנוסף, התשתית תאפשר הפקת מידע / חיתוכים / דוחות סטטיסטיים / דוחות על פי דרישת המשרד שיכללו לכל הפחות את המידע הבא:

1. כמות פניות בחיתוך נושאי הפניה (על פי בחירת המתקשר ב-IVR בשילוב עם התיעוד של נושא השיחה במערכת המידע של חברת הבקרה)

2. משך שיחה / על פי נושא

3. זמני המתנה / על פי נושא

4. מספר נטישות במהלך ההמתנה / על פי נושא

5. מדד FCR (כמה מתקשרים פנו באותו נושא בטווח של 5 ימים)

6. כמות פונים באותו נושא בערוצים מקבילים (זוכה התקשר / שלח מייל / פנה בפקס)

7. מקליט (הקלטות) שיחות לצורכי בקרה ואנליזות. (לפי שעת השיחה)

ו. שירותי המוקד יתמכו במערכות לניהול המוקד באמצעות **IVR** (כגון מרכזיית **IP** ומערכת שליטה ובקרה המאפשרת ניטור רציף של זמני המתנה ומשכי שיחה).

ז. הזוכה נדרש לבצע תיעוד מלא של כלל האינטרקציות עם הפונים, וכחלק מתיעוד זה - יתועדו באופן מלא נתוני הפניה, הכול באופן ממוחשב.

ח. בנוסף על התיעוד, נדרשת המערכת לאפשר ניהול ומעקב אחר משימות, להגדיר לוחות זמנים לביצוע, לפתוח פניה לטיפול, להפנות לגורם בתוך המשרד או לקבלן וכו'. כל זאת, תוך תיעוד מלא של המידע.

9. פיקוח ובקרה

א. כל המידע הנצבר אצל הספק כתוצאה מפעילותו במסגרת המכרז דנן הינו מידע בבעלות המשרד (כפי שעוד יפורט בהרחבה).

ב. על מנת להבטיח את איכות וזמינות המענה הטלפוני הניתן ע"י חברת הבקרה רשאי המשרד להפעיל כלי בקרה על פי שיקול דעתו הבלעדי, ביניהם למשל: ביקורי פתע וביקורים מתוכננים, באתר החברה; האזנה וצפייה במתן המענה הטלפוני; שליפת נתונים מתוך מערכת הטלפוניה וה-**IVR**; האזנה להקלטת שיחות והתרשמות באופן ישיר מרמת השירות ומאיכותו על ידי הפעלת "פונה סמוי" מטעמו; קבלת משוב מפונים וכו'.

ג. החברה תאפשר למשרד את הפעלת כלי הבקרה האמורים, ככל שתידרש לכך. למשל, תאפשר לנציגי המשרד גישה למערכות התיעוד אותן הן מפעילות.

ד. חברת הבקרה תעביר למשרד דוחות תקופתיים ודוחות על פי דרישה בהתאם לפירוט הנושאים המוזכרים בסעיף 8ה' (של התשתית הטכנולוגית של המוקד הטלפוני) לעיל, ו/או נושאים נוספים לפי דרישת המשרד מעת לעת.

ה. פירוט סוגי דוחות מערכת במוקד שירות הלקוחות במוקד הטלפוני והנחיות הנוגעות להקלטת שיחות מצורפים **כנספח 1 וכנספח 4**.

10. יעדי המוקד ומדידה

א. הזוכה במכרז יימדד לאורך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לשורה של גורמי הצלחה **(CSF-Critical Success Factors)** כפי שיוגדרו מעת לעת ויידרש לעמוד ביעדי הפרויקט כהגדרתם להלן, ובכלל זה: עמידה בתנאי רמת השירות לשביעות רצונו המלא של המשרד **(SLA-Service Level Agreement)** ועמידה במדדי שירות איכותיים וכמותיים על מנת להבטיח את איכות השירות, והכל כמפורט להלן.

ב. המדידה תיעשה ביחס לכל אחד מתחומי הפעילות השונים בנפרד או ביחס לכלל תחומי הפעילות במוקד.

ג. מובהר, כי תדירות המדידה נתונה לשינוי במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם להחלטת משרד השיכון, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

ד. מעת לעת, רשאי המשרד להחליט על שינוי המדדים והיעדים בהתאם לצרכים שיוגדרו על ידו ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

ה. היה ולא תעמוד החברה ברמת השירות לה התחייב- בידי המשרד האפשרות להפעיל את מנגנון הקנסות המפורט באמנת השירות במפרט זה.

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
1	רמת שירות במענה טלפוני	95% מהשיחות יענו תוך 360 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 360 שניות בתקופת המדידה, לחלק לכמות שיחות שנענו בתקופה האמורה.
2	רמת שירות לפניות בכתב	95% מהפניות נענו תוך 6 ימי עסקים	כמות פניות בכתב שנענו תוך 6 ימי עסקים בתקופת המדידה, לחלק לסך הפניות בכתב שנענו בתקופה האמורה.
3	אחוז נטישה של שיחות נכנסות למוקד "נטישה" – ניתוק השיחה על ידי מטלפן המבקש לשוחח עם נציג שירות, וזאת לפני שנענה על ידי הנציג (למען הסר ספק, מענה על ידי נציג לצורך העברה להמשך המתנה לא ייחשב מענה לעניין זה)	עד 5% נטישה בפרק זמן של 6 דקות במוצק	כמות שיחות שננטשו בתקופת המדידה מתוך מספר השיחות הנכנסות ודורשות מענה אנושי
4	טעויות בפעילות מערך אחורי	עד שלוש טעויות בחודש לעובד, במוצק, במערך התפעול האחורי	מספר הטעויות שזוהו על ידי המשרד במהלך חודש עבודה לחלק למספר העובדים במערך התפעול האחורי.
5	שהות עד לקבלת מענה על ידי נציג שירות אנושי	זמן המתנה ממוצע עד 90 שניות	חודשית

11. תפעול מוקד השירות

1. מוקד השירות יצויד על ידי המציע בתשתית ומערכות טכנולוגיות ומערכות תקשורת מתקדמות אשר תשודרגנה מעת לעת במהלך תקופת ההסכם כך שתהיינה תמיד STATE OF THE ART.
2. על המציע לוודא כי מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת במוקדי השירות יפעלו באופן אינטגרטיבי בינם לבין עצמם וכן בינם לבין מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת של המשרד ושל קבלנים מטעמה.
3. על המציע לנקוט על חשבונו בכל הצעדים הדרושים שהמערכות שלו (חומרה, תוכנה, תקשורת, ציוד קצה וכו'), כולל אלה שיתווספו במהלך תקופת ההסכם, יתממשקו למערכות המחשוב והמידע של המשרד.
4. מוקדי השירות וכל המערכות הכלולות בהם יכללו אמצעים לאבטחת מידע ושמירה על שלמותו כנדרש בהתאם להוראות הדין, ובכלל זאת - בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות. בכפוף להוראות כל דין, החברה תהיה האחראית הבלעדית לרישום מאגר המידע ברשם מאגרי המידע ובתיק פניות הציבור של משרד הביטוי והשיכון, ככל שנדרש בהתאם לדין. זאת, מבלי לגרוע בכך שהבעלות המלאה במידע היא של המשרד.
5. המציע מתחייב לספק למוקד השירות שירותי תמיכה ותחזוקה שוטפים ומלאים לכל הציוד והתשתית הטכנולוגית והתקשורתית שבהם וזאת בכל שעות הפעילות בהיקפים ובזמני תגובה כמפורט במסמכי המכרז.
6. באחריות המציע לבחון באופן שגרתי את הצורך בהחלפת חלקים, תיקון, שיפוץ, וכל יתר פעולות האחזקה הדרושות לצורך הבטחת הפעולה השוטפת והסדירה של מוקד השירות. כל אימת שאי ביצוע הפעולות המנויות לעיל, כולן או חלקן, עלול להוביל לפגיעה באיכות ו/או ברמת השירות, המשרד יהא רשאי להורות לספק לבצע באופן מידי וללא כל דיחוי את הפעולות כאמור.
7. המציע מתחייב כי ידווח למשרד בכתב ובאופן מידי על כל הפרעה מהותית בהפעלת מוקדי השירות, ולרבות הפרעה צפויה, תוך פירוט הפעולות אותן נקט המציע על מנת לצמצם את ההפרעה. המציע מתחייב לפעול, על חשבונו, על פי כל הנחיה והוראה אשר ייתן לו המשרד בהקשר זה.
8. לעניין סעיף זה, "הפרעה מהותית" – כל אירוע, תקלה, קלקול, נזק או אי תקינות אשר משפיע ו/או עלול להשפיע לרעה באופן מהותי על פעילותו השוטפת והתקינה של מוקד השירות.

12. פירוט השירות במוקד שירות הלקוחות

א. נושאי טיפול באחריות המוקד

תמצית הטיפול

מס"ד נושא

הסבר ומתן מידע כללי	מידע על פרויקטים קיימים ועתידיים, מהות, המשך תהליך החתימה, סוגי הדירות ומחירים וכיו"ב.
סטאטוס טיפול	בירור סטאטוס טיפול בפנייה שנפתחה במוקד הטלפוני או בפנייה בכתב.
טיפול בבקשה להבהרה/השגה על תהליך רישום / חתימה / מפרט הדירה/ מידע על הקבלן וכד'	בקשה ספציפית של הפונה להבהרה או השגה על כל אחד מתהליכים של לאחר אישור זכייה בפרויקט
טיפול בכל הנוגע לבירור על קריטריונים / תהליך הרשמה	בירור על קריטריונים לזכאות, בירור על תהליך ההרשמה.
אישור קבלת מסמכים ו/או רישום לפרויקט	בדיקת קליטת פרטים, קבלת מסמכים ואישורים.
הוצאת שיחות (שיחות יוצאות)	שיחות יוצאות לפי הנחיית המבקש למשל לצורך השלמת פרטים מהלקוחות, לצורך המשך בדיקה בתהליך, לצורך בדיקה רישום לפרויקט מסוים וכיו"ב.
עדכון המשרד בפניות חריגות	עדכון איש הקשר של המבקש לגבי טיפולים חריגים הדורשים התערבות נוספת לקידום התהליך ולגבי נושאים עם פוטנציאל תקשורת.
טיפול במסמכים ובפניות חריגות	בדיקת תקינות מסמכים שנתקבלו ותיעודם
	טיוב נתונים של הפונה
	טיפול בתהליך בירור לצורך השלמת טיפול בפנייה

ב. יודגש כי המשרד רשאי לשנות את תכני המענה הקשורים בפרויקט ללא עלות כספית נוספת וע"פ שיקול דעתו הבלעדי.

- ג. עוד יובהר כי המענה יינתן גם לציבור הרחב בכל שאלה הנוגעת למיזמים והמסלולים השונים (ולא רק, למשל, לזוכים בפרויקטים השונים).
- ד. החברה תידרש לתעד ולשמור כל פעילות וכל מכתב הנוגעים לפנייה למוקד שירות הלקוחות.
- ה. תכני המענה יהיו לגבי פרויקטים במסלולי השיווק השונים וכן לגבי פרויקטים ומיזמים נוספים שיפעיל המשרד באמצעות חברת הבקרה בקשר עם שירותים מסוג זה.

13. שירותי מערך אחורי (בק – אופיס)

1. תמיכה תפעולית להשלמת תהליך בירור / פניית פונה (בכתב או בטלפון).
2. טיפול ההמשך למול גורמים פנים וחץ לצורך תכלול ומתן מידע לפונה כגון: עו"ד, מנהל הצוות, מהנדס בניין, אדריכל וכן טיפול למול אגף השיווק במשרד. זאת, תוך היוועצות בגורמים רלוונטיים שונים הן בתוך החברה (כמו עורך הדין, מנהל הצוות, אדריכל) והן מחוצה לה, למשל: גופי תכנון, קבלנים, מהנדס תכנון או אף טיפול ובירור מול המשרד.
3. סריקת מסמכים ע"י עובדי החברה תעשה בהתאם להנחיות של המשרד תוך קידוד כל סוג של מסמך לתיק הלקוח במערכת המידע המתאימה.
4. גריסה או ביעור מסמכים שהתקבלו ונסרקו יבוצעו ע"פ הנחיות המשרד.
5. טיפול בטיוב נתונים או בפעילות תומכת תהליך למול המשרד.
6. שיחות יוצאות לשם השלמת פרטים או מסירת עדכון הפונים.
7. ביצוע ניתוח נתונים לזיהוי מגמות ופערים במוקד השירות.
8. איתור פונים המתקשים בתהליך החתימה / המשך טיפול למול הקבלן וסיוע מרחוק להשלמת התהליך.
9. טיפול במסמכים המגיעים באמצעות הדואר האלקטרוני, פקסים, פניות בכתב ושיוכם לטיפול שהחל בפנייה טלפונית.
10. עדכון סטאטוס טיפול למקבל השירות.
11. עדכון על אישור קבלת מסמכים למקבל השירות.
12. טיפול וסיוע לנציגי השירות בכל הנוגע לטיפול לניירת ו/או לטיפול עקיף למול המשרד.
13. טיפול בפניות מסוג השגות שתתקבלנה ממקבל השירות – יזמים, קבלנים וציבור הפונים - למול רשות המיסים ו/או משרד הפנים ו/או כל משרד ממשלתי אחר ובהתאם להנחיית המשרד.
14. בכל טיפול בבקשה תתן החברה אישור על הגשת המסמך.

ג. מערכות המידע הנדרשות מהזוכה

א. במסגרת פרויקט "דירה בהנחה" נדרשת החברה לעדכן מערכות מידע משל עצמה. כמו גם לעשות בה שיפורים ופיתוחים במידה שיידרשו, על מנת לעמוד בדרישות המשרד. נדרש מהחברה להתחבר ולעדכן מערכות של המשרד באופן שוטף.

ב. המערכות של המשרד :

- מערכת השיווק של המשרד – מדובר במערכת שמנהלת את כל מחזור החיים של המתחם (פרויקט ששווק): החל מהכנת תכנית העבודה לשיווק, כלה בשלב הכנת המכרז ובחירת היזם, בשלב חתימת החוזה עם היזם, שלב מעקב אחר הפרויקט ועד לאכלוס הפרויקט (כולל לו"ז התקדמות הבנייה, שחרור או חילוט ערבויות וכדו').
- מערכת השיווק – מודול היתרי בנייה, מטפלת בכל תהליך הוצאת היתר בניה מרגע זכייה של הקבלן במתחם עד קבלת היתר בנייה מלא.
- מערכת ניהול הגרלות - מטפלת בכל תהליך ההגרלה. החל מפתחת הגרלה, פרסום מתחמים והגרלות במערכת הרישום (www.dira.moch.gov.il), קליטת הדירות להגרלה, ביצוע ההגרלה, פרסום וניהול תוצאות הגרלה (כולל ביטולי זכייה או וויתור זכייה), קליטה ובקרה על החוזה שנחתם בין היזם לזוכה, חידושי הרשמה, מכירה עצמאית, פורטל יזמים ופעילויות נוספות.
- פורטל הקבלנים – מערכת שמיועדת עבור היזמים (קבלנים) - כלי המאפשר ליזמים ביצוע פעולות שונות, ביניהן: קבלת רשימת הזוכים בפרויקט באופן ישיר ומיידי כדי לייצר תהליכי בקשת ביטול זכייה עבור זוכים שלא הגיעו למועד בחירת הדירה; עריכת פרטי הקשר שלהם כפי שמופיעים באתר ההרשמה ובמכתבים השונים שיוצאים לזוכים שלהם; בירור תוקף הזכאות של הזוכים; ביצוע תהליכים של מכירה ללא הגרלה (ראו הסבר להלן) ותהליכים הקשורים לתפעול השוטף של הפרויקט שלהם.

- מערכת ניהול – Admin

- מערכת פניות ציבור – מטפלת בפניות של פונים למשרד

- פורטל דוחות ניהוליים – דוחות הדרושים לפעילות השוטפת של החברה.

ג. בנוסף, הספק יידרש להפעיל מערכות נוספות ככל שיידרשו על ידי המשרד, הכול בהתאם לדרישתו ולצרכים המתעדכנים.

ד. בנוסף, המציע הזוכה מתחייב להפעיל:

- IVR מלא בהתאם לפירוט התכונות כפי שהוזכר לעיל.

- מערכת CTI.

- מערכת הקלטת שיחות (כמפורט בנספח 4).

- מערכת DRP

- ה. כלל המערכות יאפשרו ניהול תהליך ב"דירה בהנחה" מתחילתו ועד סופו (מיום זכיית הקבלן במכרז ועד שלב של מסירת הדירה לזוכה), ניהול ותיעוד שלבי הרישוי של הפרויקט בתחום הבנייה ומודולים נוספים ייעודיים לפרויקט "דירה בהנחה".
- ו. המערכות גם יאפשרו ניהול והקצאת אנשים, משימות, מעקב אחר ביצוע, תיעוד וצבירה המידע, שליפת המידע הנכון למשתמש הנכון בהקשר הנכון, והפקת דוחות על המידע בחיתוכים השונים בהתאם לדרישת המשרד.
- ז. עדכון המערכות הייעודיות, המפורטות לעיל, באמצעות התחברות תקשורת למשרד. מחייב את החברה לעבוד בהתאם להנחיות של אגף מערכות המידע במשרד הבינוי והשיכון.
- ח. ברשות המשרד מצוי בסיס נתונים ביחס לרוב הדירות ששווקו, המופעל באמצעות מערכת ממוחשבת והחברה הזוכה תהיה רשאית להשתמש בבסיס נתונים זה לטובת התפעול השוטף של המענה.
- ט. החברה הזוכה אחראית לקליטה תקינה של מאגר המידע והמערכות הממוחשבות המפעילות אותו, לרבות התיעוד וההדרכה הנדרשים להפעלתם ולאחזקתם במשרד הבינוי והשיכון בהתאם לתנאי החוק ונספח ו' התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע.
- י. למען הסר ספק, החברה מתחייבת לעדכן את כלל הרשומות תוך הכנסת כל הנתונים והפרטים העדכניים למערכות המשרד ולמערכות עליה היא עובדת. כמו כן, החברה מתחייבת להעביר כל נתון וכל מידע מבוקש על ידי המשרד, בכל עת שתידרש, באופן שתידרש, בין היתר באמצעים מקוונים.
- יא. החברה הזוכה מתחייבת כי עם סיום ההתקשרות עמה תעביר את מאגר המידע המעודכן, לרבות המערכות הממוחשבות המפעילות אותו (למעט חומרה) בשלמותם למשרד הבינוי והשיכון, או למי שהמשרד יורה תוך שתחייב כי לא השאירה בידה כל מידע שצברה במהלך ההתקשרות וכי לאחר העברת המידע המעודכן למשרד כאמור וכי לאחר אישור המשרד – תשמיד ותמחק את כלל המידע שברשותה בקשר למכרז, תוך החזרת מצבה למצב של לפני ההתקשרות (מבחינת החזקה במידע).
- יב. מבלי לגרוע בכלליות האמור בהסכם – יודגש כי במהלך מתן השירותים הנדרשים, לרבות בעבודה על מערכות המשרד - על הספק לעמוד בכלל הוראות דיני הפרטיות הרלוונטיות והמתעדכנות. בפרט, הספק ימלא אחר חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התע"ז-2017. בהקשר זה, ישמור הספק על חסיונם של נתוניהם הפרטיים של הזוכים, כמו גם של הקבלנים ואף ינקוט בצעדי ההגנה האבטחתיים באבטחת הרשומות השונות. הכול, תוך עמידה בחובות אבטחת המידע והסודיות המוטלות עליו.
- יג. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, ובכלל זאת מהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ומהוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 הספק ו/או מי מטעמו לא יעשה כל שימוש במאגר נתונים אשר ברשותו או ברשות מי מטעמו אודות לקוחות

פוטנציאליים או אודות כל מידע הרלוונטי לשירותים נשוא מכרז זה, אשר הגיע לרשותו בכל דרך שהיא, בין אם מכוח התקשרות קודמת עם המשרד ובין אם מכוח התקשרות עם רשות מנהלית אחרת או בכל דרך אחרת (להלן: "מאגר נתונים").

"שימוש" לעניין זה – לרבות פנייה בכתב ו/או בעל פה ו/או העברת הנתונים לגורם אחר או בכל דרך אחרת.

יד. עמידה בעומסים ואספקת ציוד קצה למתן השירותים

א. המערכות נדרשות לזמינות רציפה וללא הפסקה 24 שעות במשך 7 ימים בשבוע.

ב. **מדפסות והדפסות** – המציע יספק למוקד מדפסת שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים, מדפסת זו תנוהל ע"י שרת מדפסות באחריות המציע.

ג. **אמצעי קצה להון האנושי**

- עמדת מחשב, מסך, עכבר, מקלדת, אוזניה + מיקרופון.
- בתחנות העבודה יותקן כלי להגבלת הגלישה באינטרנט.
- בתחנות העבודה יותקן אנטי וירוס ומערכות נגד חדירת סייבר המעודכנות אחת ליום.

טו. תפעול, תחזוקה ותמיכה

(1) תמיכה – באחריות המציע לספק למוקד השירות שירותי תמיכה ותחזוקה שוטפים ומלאים לכל הציוד והתשתית הטכנולוגית והתקשורתית שבהם וזאת בכל שעות הפעילות.

(2) על המציע לוודא כי מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת במוקדי השירות יפעלו באופן אינטגרטיבי בינם לבין עצמם וכן בינם לבין מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת של המשרד.

(3) על המציע לנקוט על חשבונו בכל הצעדים הדרושים שהמערכות שלו (חומרה, תוכנה, תקשורת, ציוד קצה וכו'), כולל אלה שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, יתממשקו למערכות המחשוב והמידע של המשרד.

(4) מוקדי השירות וכל המערכות הכלולות בהם יכללו אמצעים לאבטחת מידע ושמירה על שלמותו כנדרש בדיני הפרטיות, בין היתר בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות. בכפוף להוראות כל דין, המציע יהיה אחראי הבלעדי לרישום מאגר המידע ברשם מאגרי המידע, ככל שנדרש בהתאם לדין. זאת, על אף שהבעלות המלאה במידע היא של המשרד.

(5) באחריות המציע לבחון באופן שגרתי את הצורך בהחלפת חלקים, תיקון, שיפוץ, וכל יתר פעולות האחזקה הדרושות לצורך הבטחת הפעולה השוטפת והסדירה של מוקד השירות. כל אימת שאי ביצוע הפעולות המנויות לעיל, כולן או חלקן, עלול

להוביל לפגיעה באיכות ו/או ברמת השירות, המשרד יהא רשאי להורות לספק לבצע באופן מידי וללא כל דיחוי את הפעולות כאמור.

(6) המציע מתחייב כי ידווח למשרד בכתב ובאופן מידי על כל הפרעה מהותית בהפעלת מוקדי השירות, ולרבות הפרעה צפויה, תוך פירוט הפעולות אותן נקט המציע על מנת לצמצם את ההפרעה. המציע מתחייב לפעול, על חשבונו, על פי כל הנחיה והוראה אשר ייתן לו המשרד בהקשר זה. לעניין סעיף זה, "הפרעה מהותית" – כל אירוע, תקלה, קלקול, נזק או אי תקינות אשר משפיע ו/או עלול להשפיע לרעה באופן מהותי על פעילותו השוטפת והתקינה של מוקד השירות.

ד. דיווחים ודו"חות

- א. מבלי לגרוע מיתר התחייבויות החברה על פי מסמכי המכרז והסכם זה, החברה תאפשר למשרד, ללא כל תמורה, נגישות וגישה ישירה, ליחידות הבקרה של המוקד, לרבות אפשרות להפיק דו"חות שונים (לפי נתוני מקור) על פי פילוחים וחתכים שיוגדרו על ידי המשרד, הכל בהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. או לחילופין, להתקין על-חשבונו מערכת BI אשר תציג את פעילות המוקד בהיבטי השירות השונים ועפ"י הגדרת המשרד.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה תספק למשרד, על פי דרישה, כל מידע, מסמך, תיעוד, נתונים, חתכים ואינפורמציה סטטיסטית בקשר עם המוקד, הכל בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לרבות כל מידע, מסמך או נתון הדרוש על מנת להבטיח שהחברה פועל בהתאם להתחייבויותיו על פי הסכם זה.
- ג. החברה תספק למשרד את המידע כאמור, ללא כל תמורה, בהיקף ובאופן לשביעות רצונו המלא של המשרד, הכל בהתאם לדרישות המשרד ובתוך יום עסקים אחד ממועד קבלת דרישת המשרד.
- ד. כל דו"ח יהא חתום על ידי מורשי החתימה של החברה.

מחולל דוחות

- ה. בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד (CTI, IVR וכיו"ב), תידרש החברה למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד (CTI, IVR צאט, תיעוד פניות וכיו"ב). המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו.
- ו. המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי המשרד כאשר יישבו באתר המציע.
- ז. החברה תעביר הכשרה לנציגי המשרד לצורך שימוש מיטבי במערכות.
- ח. מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם המשרד, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).
- ט. על המציע לפרט את סוג מחולל הדו"חות ולתאר יכולות המערכת ולצרפה להצעתו במכרז.
- י. המציע יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת- תוך פירוט מורכבות המימוש והמערכות אליהן קיים ממשק, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- יא. המשרד יאפיין בשלב ההקמה (3 חודשים מיום חתימת ההסכם) דוחות ניהוליים ראשיים אשר ישלחו באופן אוטומטי לדואר אלקטרוני (מייל) של נציגי המשרד בכל יום לגבי פעילות המוקד.
- יב. על החברה להבטיח שבאמצעות מחולל הדוחות ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. עוד עליה להבטיח כי ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
- יג. מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ע"פ דרישת המשרד.

- יד. עוד יש להבטיח כי באמצעות המחולל ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ושירותים שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.
- טו. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע).
- טז. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן : אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים).
- יז. המשרד יהיה מוסמך לקבוע את תצורת הדו"חות.

ה. הון אנושי

1. מבנה ארגוני

המציע נדרש להיערך להקמת מוקד שירות המורכב מהפונקציות הבאות:

- א. מנהל צוות
- ב. אדריכל
- ג. עו"ד בכיר
- ד. עו"ד
- ה. 2 עובדים נוספים
- ו. צוות המוקד (5 עובדים כמפורט במבנה הארגוני של המוקד).

2. כללי - צוות העובדים המרכזי מטעם המציע –

- א. מספר העובדים הנדרש יענה בכל עת על השירותים הנדרשים כמפורט בפרק ג', תוך התאמת צוות העובדים הנדרש לכמות יחידות הדיור המטופלת באותה עת על ידי החברה. זאת, לרבות עורכי הדין, צוות האדריכלות, בקרי בחירת הדירות, נציגים בכנסים לפי דרישה, צוות המוקד הטלפוני, בהתאם לכמות העבודה הנדרשת ותוך שמירה על מתן מענה ופתרון במועדים שיוגדרו ושלא יפחת מכמות העובדים להלן.
- ב. עורכי הדין וצוות האדריכלים יתנו מענה לכמות העבודה הנדרשת בכל כמות של מספר יחידות דיור לרבות הוספת כוח אדם מקצועי נדרש. המציע מתחייב להעמיד צוות קבוע לצורך מתן השירותים המבוקשים כמפורט מטה.
- ג. יובהר כי אנשי הצוות שינוקדו במסגרת המכרז, מנהל הצוות, עו"ד הבכיר והאדריכל, לא יוחלפו על ידי היזם. ככל ויוחלפו בתקופת ההתקשרות הראשונה (12 חודשים), שלא לבקשת המשרד, ישלם המציע פיצוי מוסכם בסך של 50,000 ₪. בכל החלפה נוספת בתקופה זו ישלם המציע פיצוי מוסכם בסך של 25,000 ₪.

3. גיוס ומיון הון אנושי

- א. גיוס ומיון מעומדים מתאימים יבוצע על ידי החברה ועל חשבונה בהתאם לדרישות המשרד.
- ב. עובדי החברה נדרשים לעמוד בסטנדרט השירות ובאיכות השירות כפי שייקבע המשרד.
- ג. נציגי המוקד - יודגש שבכדי לתת מענה לפניית המגיעות למוקד, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שירותי ועליהם להיות בעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה, בעלי יכולת למידה והתמקצעות ובעלי יכולת תפעול מערכות שונות במקיבל.
- ד. עובדים אחרים של החברה – יעמדו בדרישות המשרד (בין היתר המפורטות בחוברת המכרז, לרבות בתנאי הסף והאיכות).
- ה. כל עובדי החברה יידרשו לחתום על הצהרת סודיות, והעתקי ההצהרות יועברו למשרד, בטרם תחילת ההעסקה ובטרם ייחשף למידע אישי של פונים וזכאים או של קבלנים.

בהתאם למבנה הארגוני לעיל יגייס המציע -

ו. עורך דין בהתאם לתנאים הבאים :

1. **שנות נסיון** – ניסיון של שנה לפחות בין השנים 2021-2024, בכתיבה

ועריכה של חוזי מכר דירות חדשות (מקבלן/יזם), החל מיום

1.2.2021.

2. **רישיון** – רישיון עורך דין מטעם לשכת עורכי הדין בישראל.

3. מספר עורכי הדין יותאם למספר יחידות הדיור, ולמתן מענה בזמן

שיוגדר להלן.

ז. 2 עובדים נוספים בהתאם לתנאים הבאים :

1. בעלי השכלה אקדמאית, עם תואר ראשון ממוסדות המוכרים על ידי

המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממשרד החינוך עבור

תעודות ממוסדות בחו"ל.

2. **תפעול שוטף** – מלבד ארבעת העובדים המחויבים בהעסקה במשרה

מלאה (מנהל הצוות, האדריכל ושני עורכי הדין), על החברה להעסיק

שני עובדים נוספים לפחות במשרה מלאה לצורך ניהול ותפעול

הפרויקט. יובהר, עובדים אלה יהיו חלק מצוות הטיפול בפרויקט ואין

מדובר לעניין זה בעובדים של המוקד הטלפוני ו/או נציגי חברת

הבקרה בכנסים ובבחירת הדירות. אין צורך להציג את זהות

העובדים טרם הזכייה. עובדים אלו יהיו אמונים על התפעול השוטף,

בין היתר, מענה ליזמים, מענה לשאלות, בדיקת מסמכים, ישיבות

מול המשרד, ניהול וזימון שימועים לזכאים ו/או יזמים ועוד פעולות

שוטפות.

ח. המשרד יוכל לדרוש מהחברה הזוכה לשכור יועצים נוספים מעבר למפורט בנספח

שירותים נדרשים זה (אדריכל, עו"ד, מהנדס או איש צוות אחר בהתאם

לתפקידים הנדרשים במכרז), על מנת לקבל ייעוץ וחוות דעת נוספות, זאת

בתשלום לפי תעריף חשכ"ל, באישור מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד.

4. החלפת עובדים:

(1) המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהחברה להפסיק העסקתו של עובד כלשהו

מכל סיבה שהיא והחברה תהיה מחויבת באיתור מחליף מתאים ולהכשירו, מבלי

שהחברה תדרוש פיצוי בגין הפסד או נזק על הפסקת העסקתו של העובד.

(2) אין בכך לגרוע מהעובדה שכל החלפה של עובד החברה תהיה טעונה תיאום והסכמת

המשרד מראש ובכתב.

(3) למען הסר ספק, העלויות הכספיות הכרוכות בהחלפה ובהכשרה יהיו באחריות ועל

חשבון החברה בלבד.

(4) המשרד שומר לעצמו את הזכות לאשר את תהליך המיון והגיוס טרם תחילת העבודה של כל עובד.

5. שימור עובדים

- א. המשרד מעוניין בקיומו של אחוז תחלופה נמוך.
- ב. באחריות המציע לבצע פעילויות צורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

6. מערך הדרכה וחניכה

- א. החברה אחראית לקיים קורסי הכשרה לנציגי המוקד בניהולה בהתאם לצרכי המשרד.
- ב. בהתאם לתכנים שיועברו לחברה תבנה החברה קורס הכשרה לנציגי המוקד, שיעבור את אישור המשרד מראש בכתב.
- ג. בנוסף, החברה נדרשת לבצע הכשרה שוטפת במהלך כל תקופת ההתקשרות כך שכלל הצוות יהיה מעודכן בהתאם לצרכים המתעדכנים.
- ד. החברה תבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכדומה. על החברה לפרט את הנושאים עליהם תבצע בקרה, פעולות הבקרה, מתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע.
- ה. במידת הצורך, בתחילת כל משמרת יועברו תדריכים וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. למשרד הזכות להעברת חומרים להשתתף בתדריכים וזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- ו. החברה נדרשת לעבור חפיפה עם חברת הבקרה הקיימת לטובת לימוד החומר והכללים לניהול הפעילות – לבנות מערך הדרכה, להעביר קורס הכשרה למועמדים, ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכנית הדרכה המותאמת לבעל התפקיד.
- ז. המשרד שומר לעצמו את הזכות להשתתף בכל הדרכה אשר תקום ע"י החברה.

ו. אמנת שירות

- א. אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מנותן השירותים, מהחברה, במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הפיצויים המוסכמים שאותם תשלם החברה בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.
- ב. חברה שלא תעמוד ברמת השירות המוגדרת תשלם פיצוי מוסכם, על פי מידת החריגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים.
- ג. תשלום הקנסות יהיה בדרך של הפחתות באמצעות קיזוז מהחשבונית החודשית. יובהר כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד לבצע את ההפחתה באמצעות חילוט ערבות הביצוע, ו/או כל אמצעי אחר העומד למשרד על פי ההסכם ועל פי כל דין, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ד. המנהל מטעם המשרד – מנהל אגף שיווק בכיר רשאי בכל עת להעביר לחברה את השגותיו ואת תלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר באמצעות פנייה ישירה בכתב לחברה. אם לאחר העברת התלונה לא יטופל הליקוי לשביעות רצונו של המנהל – יתועדו במסמך רשמי של המשרד הליקוי, שעת ההתרחשות, הגורמים שאליהם נעשתה הפנייה והזמן שחלף עד לתיקונו או לאי תיקונו. העתק ממסמך התלונה יועבר לחשב המשרד.
- ה. עם קבלת החיוב מהחברה יודיע המנהל בכתב לחברה עם העתק לחשב המשרד כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים בדוח יקוזזו מסכום החיוב על פי טבלת הפיצויים המוסכמים. לחברה תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 14 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה. המנהל רשאי למלא דו"ח גם עבור ליקויים אשר אינם מופיעים בטבלת הפיצויים המוסכמים.
- ו. הצטברות של 3 מקרים שבגין כל אחד מהם הושת קנס ב-2,500 ₪, עלולה להביא להפסקת התקשרות ע"פ שיקול דעת המשרד בלבד.
- ז. הסעדים האמורים לעיל, באים בנוסף לכל סעד אחר שיש למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.
- ח. המשרד זכאי לנקוט במצטבר הן בסעדים האמורים לעיל והן בכל סעד נוסף כאמור ואין בסעדים האמורים לפגוע מזכות המשרד לחייב את נותן השירותים בנזקים שסכומם עולה על האמור לעיל שנגרמו עקב ההפרות האמורות. בין היתר, בשל ליקויים באיכות עבודתו או בשל אי עמידתו ברמת השירות הנדרשת.
- ט. הסכומים המצוינים בטבלה להלן הינם הסכומים המקסימליים ולמשרד שיקול דעת בלעדי בהחלטה אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.
- י. בכל מקרה, יובהר כי הקנס המצטבר לא יעלה על 20% מהתשלום החודשי/השנתי לספק. זאת, למעט ליקויים מספר 16, 17 ו-20.
- יא. המשרד זכאי להטיל קנסות בהתאם ללוח הקנסות להלן.

מס'	האירוע	יח' מדידה	גובה הקנס ב ש"ח כולל מע"מ
1	איחור בתחילת מתן שירותים בהתאם לקבוע בהסכם	ליום	2,500
2	אי פתיחת המוקד בהתאם לשעות המתחייבות	ליום	2,500
3	אי שיתוף פעולה עם פונה - המבקש להעביר ערעורו לטיפול המשרד	למקרה	200
5	זמן המתנה ממוצע מעל 6 דקות לשיחה טלפונית	לשבוע	1000
6	זמן טיפול ממוצע מעל 6 ימי עסקים לפנייה בכתב	לשבוע	1000
9	סירוב/אי טיפול בלקוח שלא מטעמים סבירים ובניגוד לתנאי המכרז וההסכם	למקרה	500
10	הפניית לקוח למשרד במקרה שיש בידי הספק את המידע הדרוש לצורך מתן מענה ללקוח	למקרה	200
12	אי שליחת הודעה ללקוחות בהתאם לנדרש בהסכם	למקרה	50
13	כל יום שבו אחוז נטישה לשיחות טלפון מעל ל-5%	ליום	500
16	החלפת איש צוות מבין אנשי הצוות שהוצעו במכרז ונבדקו בתנאי הסף במהלך חצי השנה הראשונה להתקשרות בין המשרד לספק	לכל החלפה	50,000
17	החלפת איש צוות מבין אנשי הצוות שהוצעו במכרז ונבדקו בתנאי הסף במהלך תקופת ההתקשרות (למעט במהלך חצי השנה הראשונה להתקשרות)	לכל החלפה	25,000
18	אי מענה בכתב לפניות מטעם המשרד תוך 5 ימי עבודה	ליום	200
19	אי מענה בכתב תוך 7 ימי עבודה לפניות הציבור שהתקבלו במשרד והועברו לטיפול הספק	ליום	200
20	אי הקמת מוקד השירות תוך 60 יום מיום הודעת הזכייה לחברה	ליום	200
21	למעלה משלוש טעויות בממוצע לעובד, בחודש, במערך התפעול האחורי	לחודש	200

ז. כללים בנוגע לסיום ההתקשרות

1. העברת/ השבת כל מרכיבי השירות למשרד

א. כל המידע הנצבר אצל המציע הנבחר, לרבות מידע במערכות הטכנולוגיות השונות או מידע מודפס או כל מידע אחר הקשור בהתקשרות - הינו מידע בבעלות המשרד בלבד. המשרד הינו בעל זכות הקניין הרוחני עליו ועל החברה לאפשר למשרד או מי מטעמו גישה למידע זה ולספקו על פי דרישה.

ב. **למען הסר ספק, בתום ההתקשרות כל המידע יוחזר לידי המשרד ויושמד אצל הספק לאחר קבלת אישור מהמשרד.** הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירותים, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההתקשרות, ובין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בשלב הקודם לתקופת ההתקשרות. הכול - במצב כפי שניתנו לו על-ידי המשרד. כמו כן, הספק יעביר למשרד את כל התיעוד ואת כל המסמכים שהוכנו ועובדו על-ידי הספק או מי מטעמו בתקופות אלה.

הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכדו'. יובהר כי האמור לעיל יחול גם על מידע בו מחזיק הספק שלא כדין ובניגוד להסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמכי המכרז ובפרט בהסכם ובמפרט השירותים.

ג. **הספק יעביר את כל מרכיבי השירות באופן שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו טרם הסכם זה.**

ד. הספק ייענה לכל דרישה של המשרד בעניין זה, ככל שתועלה.

ה. בנוסף, יידרש הספק להשמדה מוחלטת של נתונים - לאחר השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המשרד, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם למשרד וקיבל אישור **בכתב** מהמשרד להשמדת הנתונים.

ו. כללי ההשמדה ייקבעו על-פי הנחיית המשרד.

ז. **בתום ההתקשרות ובהתאם להוראה של המשרד -** הספק יתחייב באופן מפורש **בכתב**, במסגרת תצהיר, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנוגע למתן השירותים נשוא מכרז זה.

2. תקופת חפיפה (היפרדות)

א. שני החודשים האחרונים לתקופת מתן השירותים לפי מכרז זה יהיו **"תקופת חפיפה"**. לעניין זה, מועד סיום מתן השירותים יהיה מועד סיום ההתקשרות בפועל, לרבות לאחר הארכות ומימושי אופציות, ככל שהיו, או לאחר החלטה של המשרד לסיים את ההתקשרות מכל סיבה שהיא.

ב. בתקופת החפיפה הספק ימשיך במתן כלל השירותים בהתאם למכרז זה, וכן יעמוד לרשות המשרד ולרשות כל חברה שתזכה במכרז עתידי למתן שירותים דומים (להלן:

"ספק מחליף", לצורך ביצוע חפיפה תוך הדרכה מלאה של הספק המחליף לביצוע השירותים. מוסכם ומובהר כי בתקופת החפיפה ישולם לספק שכר טרחה בהתאם להצעת המחיר שהגישה, ובהתאם למדרגות התשלום שנקבעו במכרז, ללא כל תוספת בגין ביצוע החפיפה.

ג. המשרד רשאי על פי שיקול דעתו לקצר תקופת חפיפה זו או להאריכה עד לתקופה של 4 חודשים. ככל ויחליט המשרד להאריך את תקופת החפיפה מעבר ל-60 יום הראשונים.

ד. חובת החפיפה כאמור, הינה על הספק, והינה חלק מהותי ובלתי נפרד ממתן השירותים לפי מכרז זה, והיא מהווה אף תנאי הכרחי לתשלום שכר הטרחה של הספק בתקופת החפיפה.

נספח 1 לשירותים הנדרשים - סוגי דוחות מערכת

1. דוח פעילות המוקד

- א. תיאור הדוח – מציג תמונת מצב פעילות המוקד בכתך לפי יום/שעה/רבע שעה
ב. אפשרות פילוח: לפי תאריכים/ לפי חודש/ שבוע / יום / שעה / רבע שעה
ג. שדות נדרשים:

- תאריך
- סוג התור
- שיחות נענות
- שיחות נכנסות
- כמות שיחות שנענו עד 10 שניות
- כמות שיחות שנענו עד 30 שניות
- כמות שיחות שנענו עד 50 שניות
- כמות שיחות שנענו עד 60 שניות
- כמות שיחות שנענו עד 90 שניות
- כמות שיחות שנענו עד 3 דקות
- כמות שיחות שננטשו עד 20 שניות
- כמות שיחות שננטשו עד 10 שניות
- כמות שיחות שננטשו עד 3 דקות
- כמות שיחות שננטשו
- סה"כ זמן המתנה של שיחות שנענו
- זמן המתנה לשיחות נענות בדקות
- זמן המתנה ממוצע לשיחה
- סה"כ זמן המתנה לשיחות שננטשו
- זמן המתנה לשיחות ננטשות בדקות
- זמן המתנה ממוצע לשיחה ננטשת
- זמן שיחה (לא כולל לוואי)
- זמן השיחה בדקות
- זמן שיחה ממוצע
- משך זמן המתנה מקסימלי לשיחות נענות
- משך זמן המתנה מקסימלי לשיחות ננטשות
- כמות עובדים פעילים

2. דוח פעילות נציגים

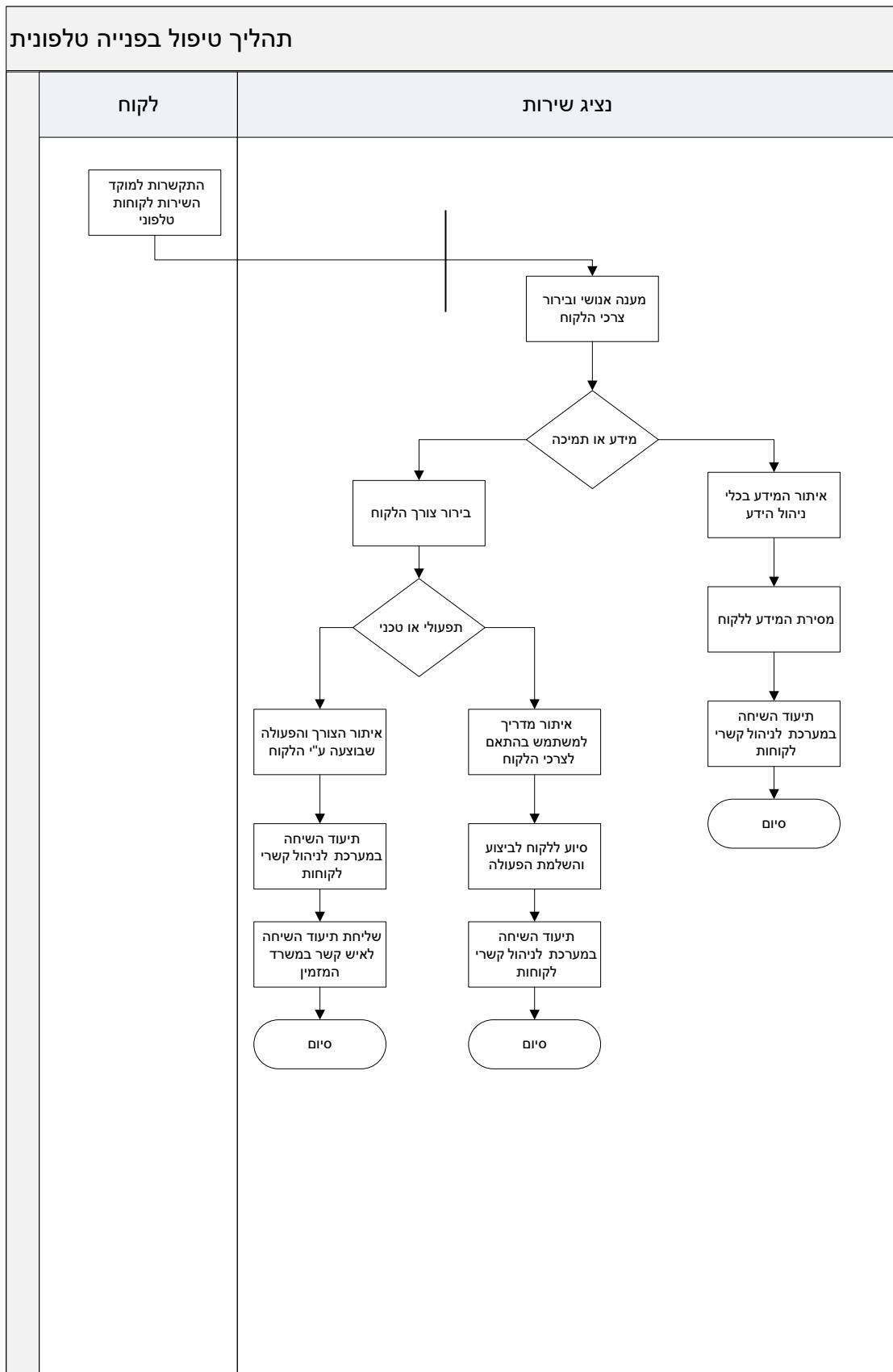
- א. תיאור הדוח תמונת מצב על ביצועי ופעילות הנציג במהלך המשמרת.
ב. אפשרות פילוח: לפי תאריכים/ לפי חודש/ שבוע / יום / שעה / רבע שעה.
ג. שדות נדרשים בדוח:

- תאריך
- שעה
- קוד כניסה למערכת
- שם נציג
- סה"כ זמן ב-login
- אין שיחות נענות או יוצאות
- יוצאות
- נענות
- החזרה יזומה לתור

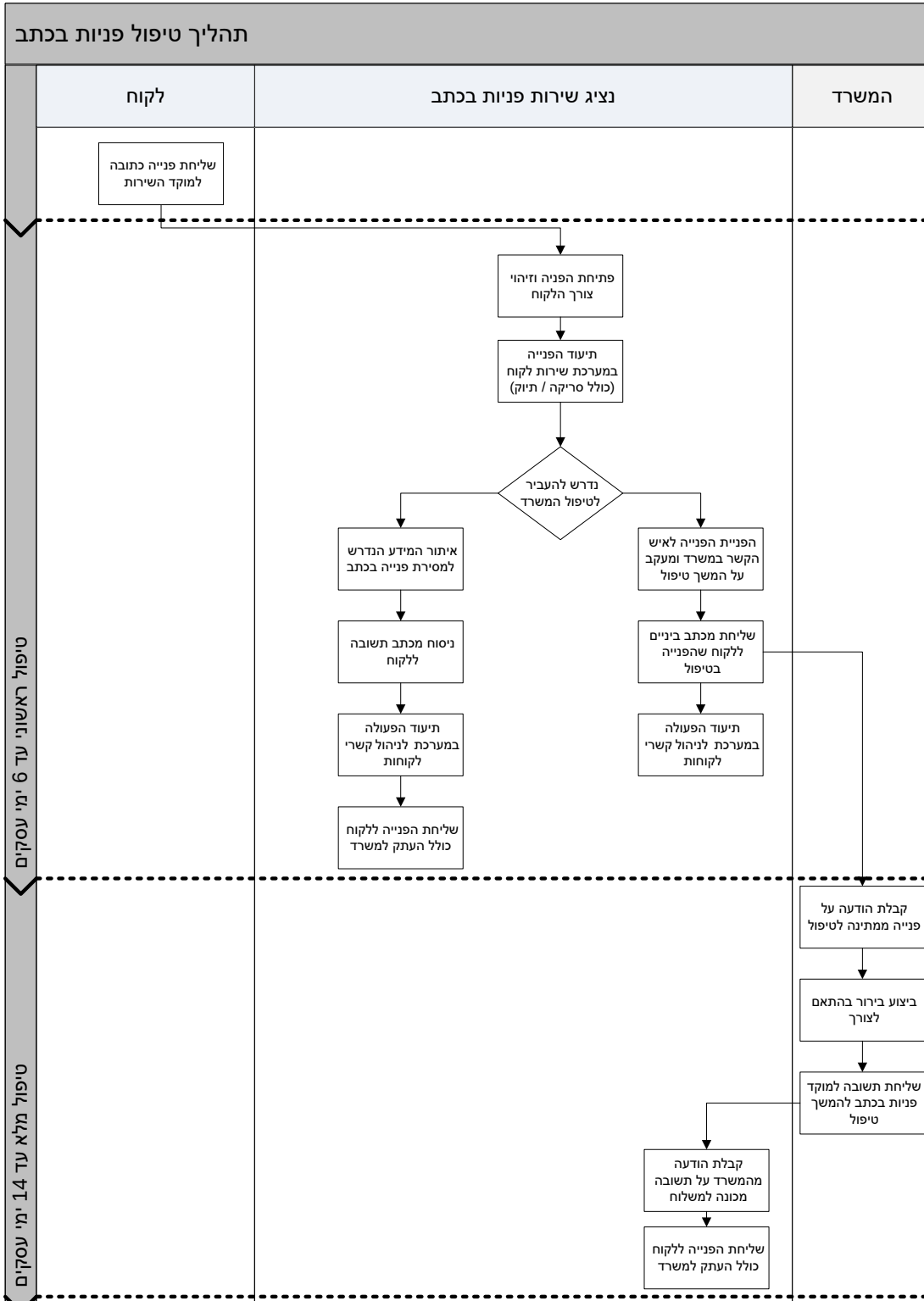
- לא נענו בעמדה
- קצרות
- נכנסות לשלוחת הנציג
- יוצאות חיצוניות
- יוצאות פנימיות
- זמן החזק לשיחה
- שיחות נענות לשעת עבודה
- זמן שיחה יוצאת
- זמן שיחה נכנסת
- גיבוי אחמ"ש
- תקלת מערכת
- תדריך
- שיחות יוצאות
- הפסקה ארוכה
- הפסקה קצרה
- ניירת
- לוואי שיחה
- כניסה לסופטפון
- לא קידד סיבת הפסקה
- זמן שירות ישיר
- זמן בהחזק
- זמן בזמין
- זמן בשיחה נכנסת
- זמן בwrap up
- זמן צלצול בעמדת הנציג
- גיבוי אחמ"ש
- תקלת מערכת
- תדריך
- שיחות יוצאות
- הפסקה ארוכה
- הפסקה קצרה
- ניירת
- לוואי שיחה
- כניסה לסופטפון
- לא קידד סיבת הפסקה
- תעסוקה
- זמן שירות ישיר

נספח 2 לשירותים הנדרשים - הליכי עבודה:

להלן דוגמא לתהליך עבודה במוקד הטלפוני



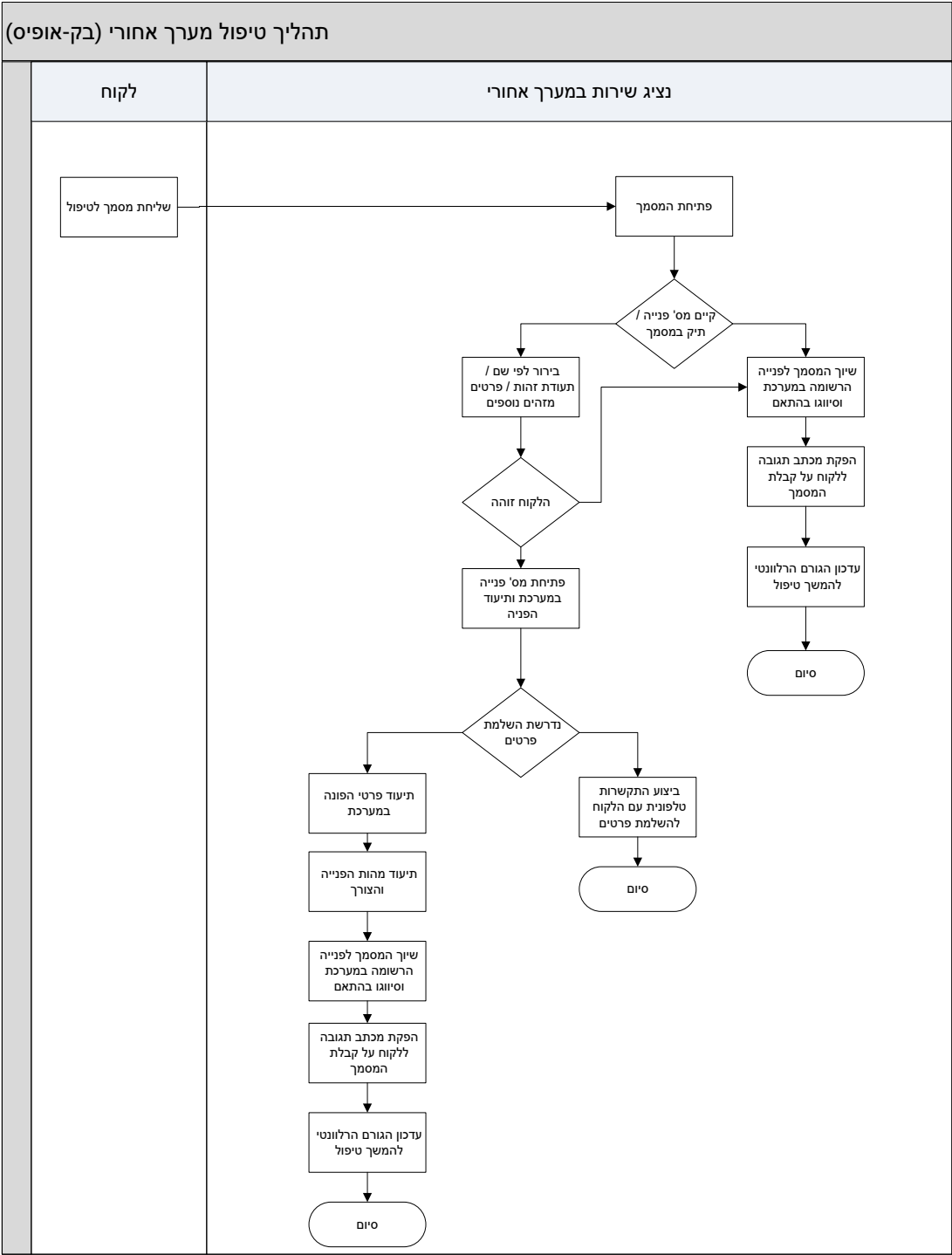
להלן דוגמא לתהליך עבודה במוקד פניות בכתב



טיפול ראשוני עד 6 ימי עסקים

טיפול מלא עד 14 ימי עסקים

להלן דוגמא לתהליך במערך האחורי



נספח 3 לשירותים הנדרשים - הנחיות לעבודה מרחוק מול מערכות המשרד

עבודה מול המערכות הייעודיות של משרד תהיה באמצעות חיבור מרחוק דרך תשתית של ממשל זמין (Juniper)

כל תחנה שתהיה מעוניינת לצרוך שירותים מהרשת המשרדית תצטרך לפני החיבור בפועל לוודא:

- שהונפק כרטיס חכם עבור כל עובד, כולל בקרה על כך שמספר הזהות רשום ומאושר ע"י ממשל זמין.
- כל תחנה תחובר לקורא כרטיסים. יש לוודא שהותקן בה מנהל התקן של קורא כרטיסים.
- בדיקת windows update לעדכונים חדשים. המחשב תמיד צריך להיות מעודכן כדי לעמוד באבטחה של המערכת (מצורף מדריך).
- להריץ סריקה מלאה באנטי ווירוס. המחשב צריך להיות נקי מווירוסים ולהריץ סריקה מלאה אחת לשבוע
- לבדוק ולעדכן את הגרסה של הדרייבר ID protect לגרסה העדכנית ביותר.
- כניסה תתבצע רק דרך דפדפן אקספלורר 11 ובאמצעות הלינק: <https://moch.ravpn.gov.il>
- התקנה, ובהמשך בדיקת תוקף של סרטיפיקציה של המחשב דרך ה-MMC (לפי הנוהל של המשרד).
- בדיקת האישורים של ממשל זמין למשתמשים (להתקשר למוקד התמיכה).
- בזמן חיבור למשרד לא ניתן לגלוש על המחשב שדרכו מתחברים למשרד.

נספח 4 לשירותים הנדרשים – הנחיות נוהל הקלטת שיחות ובקרה במשרד

מערכת הקלטות פתיחה או במהלך ההמתנה לנציג השרות

- החברה הזוכה נדרשת לספק לטובת המשרד מערכת המאפשרת הקלטות פתיחה להסבר או לשיווק טרם קבלת השיחה עם נציג השירות.
- נוסח הקלטה יוחלט על יד המשרד מפעם לפעם.
- זמן הקלטה בשיחה היה בכל מקרה חלק מזמן ההמתנה שיילקח בחשבון לגבי רמת ה-SLA

מערכת הקלטה לבקרת איכות

- החברה הזוכה נדרשת לבצע הקלטה מלאה של כלל השיחות (נכנסות והיוצאות) למוקד הטלפוני.
- כל הקלטת שיחה טלפונית תתויק ותשויד לתיק פניות הציבור של הלקוח של משרד הבינוי והשיכון.
- שמיעת הקלטות תבוצע לפי הרשאות מוגדרת של משרד הבינוי והשיכון (על מנת לשמור את התוכן שלא יזלוג לגורמים לא רצויים).
- כל ההקלטות יישמרו במאגר הנתונים של החברה הזוכה לאורך כל חיי התקשרות.
- החברה מתחייבת כי עם סיום ההתקשרות תעביר את מאגר המידע של ההקלטות, לרבות המערכות הממוחשבות המפעילות אותו (למעט חומרה) בשלמותם למשרד הבינוי והשיכון, או למי או למי שהמשרד יורה תוך שתתחייב כי לא השאירה בידה כל מידע שצברה במהלך ההתקשרות וכי לאחר העברת המידע המעודכן למשרד כאמור ולאחר אישור המשרד – תשמיד ותמחק את כלל המידע שברשותה בקשר למכרז, תוך החזרת מצבה למצב של לפני ההתקשרות (מבחינת האחזקה במידע), הכול מבלי לגרוע בחובות המפורטות הנוגעות לסיום ההתקשרות כמתוארים במסמכי המכרז ובפרט במפרט זה.
- כל ההקלטות נדרשות להישמר בפורמט המאפשר הפעלה מכל סוג מחשב או סמארטפון.
- המערכת נדרשת לאפשר ממשק ניהול ואיתור שיחות לפי קריטריונים כמו מספר השלוחה, יום, שעה, מספר טלפון של הפונה.

פעולות שיש לבצע טרם קבלת החלטה על רכישת מערכת הקלטת השיחות:

- החברה מתחייבת לבצע את כל תהליכי אפיון הדרישות, וזאת במטרה לבחון את יכולת המערכות המוצעות, אל מול הדרישות שהוגדרו.
- החברה נדרשת לבצע תכנון משאבים הנדרשים – כמות השיחות המוקלטות בו זמנית, כמות נציגים פעילים/לא פעילים וכיו"ב.
- יכולות ניהול המערכת, תפעולה השוטף של המערכת, הגמישות לביצוע שינויים במערכת ועומק השינויים הקיים בה – נדרשים לבחינה ע"י החברה הזוכה, בהתאם לאופי הפעילות של משרד הבינוי והשיכון.

- החברה מתחייבת לבצע בחינת כלי מדידה ובקרה: בחינת סט דוח"ות היסטוריים ומסמכי בקרה הקיימים במערכת, יכולות גמישות במחולל הדו"חות ואפשרויות פיתוח והתאמה של דו"חות/טופס משוב ועוד.
- החברה מתחייבת לבצע אינטגרציה למול המערכות במשרד הבינוי והשיכון במטרה להתממשק למערכת הקיימת, בהתאם לצרכים שהוגדרו.
- ביצוע פיילוט לבחינת המערכת והתאמתה לצרכי משרד הבינוי והשיכון. בסיום הפיילוט יוכל הארגון לקבל החלטה מושכלת לגבי התאמת הפתרון לצרכיו.

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

בין

משרד הבינוי והשיכון

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 105/2024 למכרז ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה' (להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("השירותים");

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

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

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- 1.1.1. **נספח א'** – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);
- 1.1.2. **נספח ב'** – חוברת ההצעה של הספק (פרק ב' למסמכי המכרז);
- 1.1.3. **נספח ג'** – ערבות ביצוע (לדוגמה);
- 1.1.4. **נספח ד'** – ביטוח;

1.1.5. **נספח ה'** – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים ;

1.1.6. **נספח ו'** – נספח סייבר ואבטחת מידע ;

1.2. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.

1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת הטובין המוצרים והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. היקף ותקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות תארך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("**תקופת ההתקשרות**"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל-60 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי (להלן: "**תקופת האופציה**").

2.2. היקף ההתקשרות לא יעלה על 6,200,000 ₪ כולל מע"מ ("היקף ההתקשרות") לשנה, בכפוף להצעת המחיר של הספק, לרבות בתקופת האופציה ככל ותמומש. למען הסר ספק מדובר בהיקף ההתקשרות שנתית של עד 6,200,000 ₪ (כולל מע"מ). יצוין, כי ההתקשרות תיחתם לשנה ותהיה מותנית בפתיחת הזמנה במנות חודשיות (בהתאם לתקציב הפנוי) וחתימה מראש של ההזמנה על ידי מורשי החתימה של המשרד. היקף ההתקשרות האמור הינו בכפוף לתמורה שתקבע בהצעת המחיר של הזוכה. המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי ומגבלות התקציב. יחד עם זאת, למזמין שמורה הזכות להגדיל את היקף ההתקשרות ב-20% נוספים לשנה, וזאת לצורך הוספת תכולות הקשורות לנושא המכרז, ונדרשות למזמין כחלק מההתקשרות, לרבות בתקופת האופציה.

2.3. **למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.**

2.3.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור, למזמין נתון שיקול הדעת הבלעדי להוסיף, לשנות, לבטל או לצמצם את היקף הפעלת השירותים או את אופן ביצועם ואף את מהות השירותים, ביחס למפורט במפרט השירותים המצורף כנספח א' להסכם זה (להלן: "**מפרט השירותים**").

2.4. **כל שינוי בהיקף או תקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להגדיל או להאריך את ההתקשרות, כפוף להחלטה של ועדת המכרזים, ויכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין והכול בהתאם להוראות הדין.**

2.5. למען הבהירות, להלן הגדרת התקופות הרלוונטיות להסכם זה, בכפוף לאמור במסמכי המכרז:

2.5.1. **תקופת ההקמה** – תחילתה במועד שבו הושלמה חתימת הספק על הסכם וחתימת מורשי החתימה מטעם המזמין, ועד מועד תחילת אספקת השירותים בפועל.

2.5.1.1. בתקופה זו ייערך הספק לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל.

2.5.1.2. תקופת ההקמה תסתיים במועד השלמת היערכות הספק, לשביעות רצון המזמין ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, אך לא תארך יותר מחודשיים.

2.5.1.3. למען הסר כל ספק, המזמין רשאי לפי שיקול דעתו לשנות את משך תקופת ההקמה, בנסיבות חריגות ועל מנת לאפשר מתן שירותים רציפים למקבלי השירות.

2.5.1.4. על החברה יהיה לעשות את כל הנדרש על ידי המשרד על מנת להיערך כדי לתת את השירותים הנדרשים במלואם תוך 60 ימים מיום חתימת ההסכם, זאת לשביעות רצון המזמין ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

2.5.1.5. בתקופה זו מתחייבת החברה לבצע חפיפה כוללת ומלאה עם החברה היוצאת שנתנה את השירותים עד כה, להגיע לפגישות במשרדה ו/או במשרד הבינוי והשיכון או בכל מקום אחר שייקבע על מנת להיערך כראוי למתן השירותים בפועל, ללמוד על אופי השירותים הנדרשים, לפתור בעיות או עיכובים בהליך ההקמה על מנת להיערך למתן כל השירותים הנדרשים, כפי שנקבעו על ידי המשרד. כמו כן, לגייס את כל כח האדם הנדרש לצורך מתן השירותים הנדרשים.

2.5.1.6. היה והספק לא יעמוד בנדרש ממנו לצורך מתן השירותים במועד התחלת מתן השירותים בפועל (בתום תקופת ההקמה) בהתאם להוראות המכרז לרבות נספחיו – ייחשב הדבר להפרה יסודית של החוזה והמזמין רשאי, לפי שיקול דעתו, לבטל את ההסכם עם הספק ולממש את הסעדים המתאימים בהתאם להסכם ולהוראות הדין.

2.5.2. **תקופת מתן השירותים** – התקופה של אספקת השירותים בפועל. מדובר בתקופה שתחילתה בתום תקופת ההקמה וסופה בתום תקופת ההתקשרות לרבות תקופת החפיפה בסוף ההתקשרות (תקופת ההתקשרות לרבות תקופת האופציה שמומשה).

2.5.3. **תקופת החפיפה (ההיפרדות)** – תקופה של חודשיים לפני תום ההתקשרות בפועל (תקופת ההתקשרות לרבות תקופת האופציה שמומשה). הוראות לעניין תקופת החפיפה קבועות במפרט השירותים בסעיף ז(2).

3. התחייבויות והצהרות הספק

3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
- 3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.
- 3.1.7. הוא מתחייב לבצע מחדש, על חשבונו, לשביעות רצון המזמין את השירותים ו/או חלקם בהם נתגלו לדעת המזמין שגיאות תקלות, רשלנות ו/או אי דיוקים וכיוצ"ב, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמין במקרה זה.
- 3.1.8. ידוע לספק כי במהלך תקופת ההתקשרות עשויים להיגרם שיבושים ואף ניתוקים במערכת המחשוב המרכזית בה צפוי לעבוד הספק. המזמין יפעל לתיקון הליקוי בהקדם. אולם, ידוע לספק כי המזמין לא ישפה אותו בגין כל נזק שייגרם לו כתוצאה מהשיבוש או מהפסקת פעילות המערכת. הספק נדרש להיערך למצבים אלה מראש, לרבות באמצעות קווי חירום או עבודה ידנית.
- 3.1.9. הספק לא יהיה רשאי להחליף את הצוות המוצע (כהגדרתו במכרז, בפרט **בפרק א' למכרז**) במהלך תקופת ההתקשרות, אלא לאחר אישור **מראש ובכתב** מהמזמין ובלבד שהצוות המחליף עומד בתנאי הסף הקבועים במכרז ולפחות באיכויות ובכישורים מקצועיים נדרשים בהתאם למוגדר במכרז אשר דומים לאלה של הגורם שהחליף. למזמין שמורה הזכות לסרב למועמד מחליף מכל סיבה שהיא לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.1.9.1. מבלי לגרוע מכלליות האמור, כל החלפה של מי מחברי הצוות שהספק הציג לצורך עמידה בתנאי הסף במכרז – תגרור הטלת קנס כמפורט בטבלת הקנסות במפרט השירותים.
- 3.1.10. אין באמור כדי לגרוע מזכות המזמין לדרוש החלפתו של אחד או יותר מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים מטעם הספק הן בתחילת תוקפו של הסכם זה והן במשך ההתקשרות, מכל סיבה שהיא; הספק מתחייב לבצע את

ההחלפה מיד עם קבלת הדרישה ועל חשבונו בלבד ולכל היותר תוך 14 ימי עסקים ממועד דרישת המזמין. על המחליף לעמוד בכל הקריטריונים שנקבעו במכרז, ולפחות באיכויות דומות לגורם שהחליף. המזמין לא יפצה את הספק בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל כך.

3.1.11. ידוע לספק כי נהלי המזמין מתעדכנים כל העת והוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם לנהלים העדכניים. באחריות הספק להתעדכן בנהלים ולפעול על פיהם. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.1.12. ידוע לספק כי המזמין רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, להורות לספק לשנות ולעדכן תהליכי עבודה שונים (מאלה המפורטים במפרט השירותים), בין היתר לצורך התאמת אספקת השירותים ומתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים. בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להגדיר יעדי עבודה חדשים, לעדכן את נהליו, לעדכן את שיטות העבודה ואת היקפי העבודה ולערוך שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות וכיוצ"ב. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.1.13. ידוע לספק כי במהלך ההתקשרות יעשה תיקוף של היעדים שיוגדרו עבור מתן השירותים, כמפורט במפרט השירותים. יעדים אלה ישמשו, בין היתר, לצורך התחשבות שוטפת בין המזמין ובין הספק, הכול תוך שהמזמין יהיה רשאי למצות את זכויותיו ולממש את הסעדים שנקבעו לו בהתאם להסכם זה ולהוראות הדין, בכלל זאת ומבלי לגרוע מכלליות האמור באמצעות מנגנון הקנסות (במסגרת ה-SLA) וזכות הקיזוז. זאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת שתעמוד למשרד כתוצאה מהפרת תנאי ההסכם על-ידי הספק.

3.1.14. ידוע לספק כי התנהלות מבזה שלו בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

4. סודיות

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

4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.2.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.

4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

4.2.3. ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון

בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

4.4. הספק מצהיר כי ידוע לו כי אי מילוי התחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין התשל"ז-1977.

4.5. הספק וכל אחד מעובדיו יהיה חייב לחתום על נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח ה' עם תחילת עבודתו ולפני שיחשף לכל מידע אישי הנוגע לשירותים.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין.

5.2. לצורך עמידת הספק בחובות אלו, יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים והגנות הסייבר המשמשים לאבטחת המידע והמערכות עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

5.3. הספק יהיה אחראי לאבטחת המידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ו' – נספח סייבר ואבטחת מידע.

5.4. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

5.5. במהלך מתן השירותים הנדרשים (לרבות תוך עבודה על מערכות המשרד וכלל המערכות בהן מחוייב הספק) נדרש הספק לעמוד בכלל הוראות דיני הפרטיות הרלוונטיות והמתעדכנות. בפרט, הספק ימלא אחר חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התע"ז-2017.

5.6. בהקשר זה, ישמור הספק על חסיונם של נתונייהם הפרטיים של הזוכים, כמו גם של הקבלנים ואף ינקוט בצעדי ההגנה האבטחתיים באבטחת הרשומות השונות. הכול, תוך עמידה בחובות אבטחת המידע והסודיות המוטלות עליו.

5.7. כמו כן, למען הסר כל ספק – הספק מתחייב כי מוקדי השירות וכל המערכות הכלולות בהם יכללו אמצעים לאבטחת מידע ושמירה על שלמותו כנדרש בדיני הפרטיות, בין היתר בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות. זאת ועוד, בכפוף להוראות כל דין, המציע יהיה האחראי הבלעדי לרישום מאגר המידע ברשם מאגרי המידע, ככל שנדרש בהתאם לדין. זאת, על אף שהבעלות המלאה במידע היא של המשרד.

5.8. על הספק להיות מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001 או תעודה מקבילה. הסמכת הספק תכלול את כל הרכיבים המעורבים ובמידע הרלוונטי להתקשרות זאת.

5.9. בנוסף, מבלי לגרוע מהוראות כל דין, ובכלל זאת מהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ומהוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 הספק ו/או מי מטעמו לא יעשה כל שימוש במאגר נתונים אשר ברשותו או ברשות מי מטעמו אודות לקוחות פוטנציאליים או אודות כל מידע הרלוונטי לשירותים נשוא מכרז זה, אשר הגיע לרשותו בכל דרך שהיא, בין אם מכוח התקשרות קודמת עם המשרד ובין אם מכוח התקשרות עם רשות מנהלית אחרת או בכל דרך אחרת (להלן: "מאגר נתונים").

"שימוש" לעניין זה – לרבות פנייה בכתב ו/או בעל פה ו/או העברת הנתונים לגורם אחר או בכל דרך אחרת.

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

6.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

6.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

7.2. כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים,

סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויות הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

7.3. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.

7.4. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

7.5. הפרת קניין רוחני

7.5.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

7.5.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.5.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.5.1.3. הספק יעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7.6. טענת הפרה

7.6.1. נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמין יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

7.6.1.1. ככל שהמזמין אינו צד להליך, הספק יודיע לו על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי.

7.6.1.2. ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

7.6.1.3. במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8.1. בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים.

8.2. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק ושלו בלבד. למען הסר ספק, גם במקרה בו יפעיל הספק קבלני משנה – גורמי המזמין לא יידרשו לעמוד בקשר בנוגע לביצוע השירותים עם גורם כלשהו פרט לספק, אלא אם המזמין החליט אחרת.

8.3. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

9.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.

9.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

9.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק והספק מוותר בזאת על כל דרישה או תביעה בהקשר הזה.

9.4. הספק מצהיר כי ידוע לו שהוא משמש כקבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע הסכם זה, כי היחסים בין משרד הבינוי והשיכון ובינו הם יחסים שבין מזמין וקבלן עצמאי אשר מספק ידע ושירותים.

9.5. מוסכם כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין להדריך או להורות כיוצרת יחסי עובד-מעביד אלא אך אמצעי להבטיח את ביצוע הוראות הסכם זה במלואן.

9.6. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי, לספק ו/או למי מטעמו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד מדינה והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא.

9.7. ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את

המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

9.8. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

9.9. מבלי לגרוע מהאמור לעיל לגבי היחסים בין הצדדים, הספק מתחייב לקיים את כל זכויות עובדיו בהתאם להוראות כל דין.

10. תמורה

10.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעתו, המצורפת כנספח ב' להסכם.

10.2. תשלום התמורה ייעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי המכרז.

10.3. הצמדה של התמורה:

10.3.1. הצמדה של מחיר התמורה תיעשה בהתאם לעדכון הצמדת תעריפי התקשרות קיימת, בהודעת תכ"ס, "תעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים" מס': 8.1.1.4. על אף האמור יודגש כי העדכון ייעשה, אחת לשנה, בחשבונית חודש ינואר של כל שנת התקשרות, זאת גם אם עדכון התעריף נעשה קודם לכן במהלך שנת ההתקשרות הקלנדרית. יובהר, ככל ועדכון התעריף ייעשה בחודש אוגוסט, עדכון התמורה ייעשה החל מחודש ינואר בשנה האזרחית הבאה. עוד יודגש כי ככל ועדכון התעריף ייעשה בשיעורים שונים במהלך השנה, ייבחר עדכון התעריף הנמוך ביותר.

10.4. מדרגות תשלום התמורה:

10.4.1. בסעיף זה –

"**המועד הקובע**" הוא ה-1 בחודש הקלנדרי הבא לאחר חלוף 30 ימים מיום החלטת רשות רישוי על אישור הבקשה להיתר בנייה ("החלטת ועדה") (לדוגמה, אם החלטת ועדה ניתנה ביום 12.1.2025, המועד הקובע יהיה 1.3.2025). "**יחידת דיור אינטנסיבית**" – יחידת דיור שהטיפול בה נמסר לספק וחלה עליה החלטת ועדה, בתקופה שמן המועד הקובע, ולמשך 9 חודשים קלנדריים (לדוגמה, אם המועד הקובע הוא 1.1.2025, אזי יחידת הדיור תיחשב "יחידת דיור אינטנסיבית" עד ליום 30.9.2025).

10.4.2. התמורה שתשולם לספק בגין כל חודש של מתן שירותים תיקבע בהתאם להיקף יחידות הדיור האינטנסיביות שהיו בטיפולו באותו חודש, ותכלול את כל השירותים הנדרשים מהספק. יודגש כי מעבר לתמורה המפורטת בסעיף זה, לא ישולם לספק כל תשלום אחר.

10.4.3. יובהר כי הגדרת "יחידת דיור אינטנסיבית" נועדה לעניין קביעת מדרגות התשלום החודשי בלבד, והספק בכל מקרה מחויב לטפל ביחידת הדיור עד להשלמת כלל השירותים הנדרשים לגביה, על כל המשתמע מכך, אף לפני התקופה שבה היחידה הוגדרה "כיחידת דיור אינטנסיבית" וכן לאחר שהסתיימה תקופה זו.

10.4.4. יובהר כי יחידות דיור שיועברו לטיפול הספק לאחר שכבר התקבלה בהן החלטת ועדה, בין אם מכיוון שהטיפול בהן החל על ידי ספק קודם ובין אם מכל סיבה אחרת,.

10.4.5. עוד, יובהר, כי בחלוף 9 חודשים קלנדריים מהמועד הקובע, יחידת דיור תפסיק להיחשב כ"יחידת דיור אינטנסיבית" לעניין מדרגות התשלום, בכל מקרה, גם אם החלטת הוועדה התקבלה לפני מועד תחילת העבודה של הספק, ואף אם חלק מהטיפול באותה יחידה נעשה באמצעות ספק קודם של המזמין. למען הסר ספק, במקרה שספק קודם של המזמין טיפל ביחידה מסוימת, הספק יידרש להמשיך את הטיפול בה מהשלב בו הופסק על ידי הספק הקודם, ולפי הצורך, הספק יידרש להשלים או לתקן אף פעולות שביצע הספק הקודם, והכול עד להשלמת כלל השירותים הנדרשים לעניין יחידת דיור בהתאם למכרז ולהסכם זה.

10.4.6. **התמורה שתשולם לספק בגין חודש מלא של מתן שירותים לפי הסכם זה, תחושב ביחס להצעת המחיר שהגיש במסגרת המכרז, לפי המדרגות הבאות:**

10.4.6.1. בחודש בו היו בטיפול הספק 6,501 יח"ד אינטנסיביות ומעלה – 100% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר.

10.4.6.2. בחודש בו היו בטיפול הספק 6,001 – 6,500 יח"ד אינטנסיביות – 95% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר (למשל, אם הצעת המחיר של הספק עמדה על סך של 400,000 ₪ לחודש, אזי עבור חודש בו היו בטיפול 6,200 יח"ד אינטנסיביות, ישולם לו סך של 380,000 ₪ בלבד).

10.4.6.3. בחודש בו היו בטיפול הספק 5,001 – 6,000 יח"ד אינטנסיביות – 90% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר.

10.4.6.4. בחודש בו היו בטיפול הספק 4,001 – 5,000 יח"ד אינטנסיביות – 80% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר.

10.4.6.5. בחודש בו היו בטיפול הספק 3,001 – 4,000 יח"ד אינטנסיביות – 70% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר.

10.4.6.6. בחודש בו היו בטיפול הספק עד 3,000 יח"ד אינטנסיביות – 65% מהתמורה בה נקב הספק בהצעת המחיר.

10.4.7. אם התברר למציע, לאחר משלוח חשבון למשרד, כי הייתה קיימת החלטת ועדה, מכוחה קיימות יחידות דיור אינטנסיביות, שלא הייתה ידועה לספק,

ואילו הייתה ידועה לו, היה רשאי למנות יחידות דיור אינטנסיביות נוספות, אשר היו מעבירות את הספק למדרגת תשלום גבוהה יותר, הספק יהיה רשאי לכלול בחשבון הראשון שיגיש בסמוך לאחר שהאמור התברר לו, את הפרשי התשלום בגין עליית המדרגה.

10.5. התמורה הקבועה בטופס הצעת המחיר אינה כוללת מס ערך מוסף. ככל שיהיה שינוי בשיעור מס הערך המוסף, התמורה תתעדכן בהתאם, והמס ישולם לספק בשיעורים שיהיו בתוקף במועד כל תשלום ותשלום.

10.6. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם או מתן שירותים בהתאם להסכם, הספק יישא בעלויות שינויים אלה ולא תשולם כל תמורה נוספת בגין האמור.

10.7. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.

10.8. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

10.9. המשרד רשאי לדרוש מהחברה הזוכה לשכור יועצים נוספים מעבר למפורט בנספח מפרט השירותים הנדרשים, וזאת על מנת לקבל שירותים נוספים, ייעוץ וחוות דעת נוספות, בכפוף לאישור מראש של ועדת המכרזים וחתימת תוספת מתאימה להסכם זה על ידי מורשי החתימה של המזמין. במקרה כזה, המשרד ישלם לספק תשלום זאת בתשלום לפי תעריף החשב הכללי במשרד האוצר.

11. כללי תשלום

11.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמות מעת לעת.

11.2. לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

11.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

11.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר

יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

11.3.2. צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.

11.3.3. אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.

11.4. על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

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

11.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

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

11.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. ערבות ביצוע

12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בסך של 100,000 ₪.

12.2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה המועד האחרון להגשת הצעות, כפי שייקבע על ידי המזמין.

12.3. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג'.

להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות ול

הוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.

12.4. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב

הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

12.5. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב

הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

12.6. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

12.7. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

12.8. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

12.9. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

13.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.

13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

13.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

13.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של

ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

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

14. ביטוח

14.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

14.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.

14.3. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק, מכל חובה החלה עליו על פי המכרז ועל פי כל דין.

15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי (תוך שיש באפשרותו ליתן אישור כאמור באופן חלקי או בתנאים שנועדו להבטיח את זכויותיו של עורך המכרז). מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי הסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

16. ביקורת

16.1. מבלי לגרוע מהחובות המפורטות בהסכם ומהוראות כל דין, הספק מתחייב למסור לנציגי המזמין, לפי דרישתם, כל פרט, מידע, מסמך, כרטסת, מדיה מגנטית, דו"חות כספיים ודו"חות אחרים בכל הנוגע לפעולות הספק בקשר להסכם זה ולצורך ביצוע האמור בו. כן מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי שימונה מטעמו לעיין בכל מסמך, דו"ח וכיוצא באלה, להמציאם

להם, לפי דרישתם, תוך זמן סביר ולכל היותר תוך שבוע ממועד הדרישה. כן מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי מטעמו לערוך כל ביקורת שתידרש בספק בקשר להסכם זה. הספק מתחייב למסור כל מידע רלבנטי כפי שיידרש.

16.2. הספק מתחייב לאפשר לנציגי המזמין או למי שימונה מטעמם לבקר ולבדוק את קיום חובות הספק על פי הסכם זה, לרבות עריכת בדיקה על ידי גורם חיצוני שימונה על ידי המזמין על חשבונו לצורך כך. הספק מתחייב לאפשר למזמין או למי מטעמו גישה לכל מידע רלבנטי על מנת לבצע את הבקרה כאמור תוך התחייבות לשיתוף פעולה מלא עם הבודק כפי שיידרש.

17. הפסקת ההתקשרות

17.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

17.2. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו כאמור.

17.3. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

17.4. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

17.4.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;

17.4.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;

17.4.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;

17.4.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;

17.4.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;

17.5. על הספק להודיע מידיית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

18. הפרת ההסכם

18.1. בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז המשרד יהא זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי דין ובפרט על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"ז-1970.

18.2. הפרה יסודית של ההסכם – 18.2

18.2.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

18.2.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות

והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם;
קניין רוחני וזכויות יוצרים; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או
חובות על פי ההסכם;

18.2.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

18.2.1.3. אספקת שלא עומד בדרישות המכרז וההסכם;

18.2.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

18.2.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול
בהתאם למפורט להלן:

18.2.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת
ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין
בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן
שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת
של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.

18.2.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע
באופן מידתי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או
כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע
מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

18.3. הפרת הסכם שאינה יסודית - 18.3

18.3.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו
על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן
את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין, או תוך
פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

18.3.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום
שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, יהיה רשאי המזמין לפעול
בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

18.3.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

18.3.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום
או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

18.3.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד
בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד
במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל

פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

18.3.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

18.3.4. קיזוז ועכבון –

18.3.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיה המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין.

18.3.4.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

18.3.5. חילוט ערבות –

18.3.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

18.3.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

18.3.5.3. ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

18.3.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

18.3.6. רכש מספק חלופי –

מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

19. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים

אמנת השירות (SLA) המחייבת מפורטת בנספח א' להסכם (פרק ג' למסמכי המכרז) השירותים הנדרשים.

הסעדים המפורטים שם באים בנוסף לכל סעד אחר שעומד למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.

20. תרופות מצטברות

20.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

20.2. ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

21. סיום ההתקשרות

הסתיומה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

21.1. ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגיןם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

21.2. לאחר הפסקת ההתקשרות המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.

21.3. הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייותיו. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.

21.4. למען הסר ספק, במהלך התקופה שהחל מההודעה על סיום ההתקשרות ועד לסיום ההתקשרות בפועל – הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין באופן מלא, לקיים את כל בקשות המזמין ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר של אספקת השירותים לנותן השירותים שיחליף אותו (להלן: "נותן השירותים המחליף").

21.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב לסיים את הטיפול בכלל הפניות שהתקבלו אצלו עד למועד סיום ההתקשרות, אלא אם הורה המשרד אחרת בכתב. כמו כן, הספק מתחייב להעמוד לרשות נותן השירותים המחליף בחודשיים האחרונים להתקשרות. תקופת חפיפה זו תינתן בתוך תקופת ההתקשרות, במהלך החודשיים האחרונים לפני מועד סיום ההתקשרות. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין פעולותיו בתקופה זו, כאמור מעלה. התחייבות הספק בתקופת החפיפה מפורטת בסעיף 2' בנספח א' להסכם (פרק ג' למסמכי המכרז - השירותים הנדרשים).

21.6. עוד מבלי לגרוע מכלליות האמור – הספק מתחייב למסור למזמין, או למי שהמזמין יורה לו, כל חומר המהווה רכוש המשרד כאמור בהסכם זה ו/או במסמכים אחרים הקשורים בביצוע השירותים, הן אלה שנוצרו במהלך תקופת ההתקשרות, הן בתקופה שקדמה לה, כך שלא יישאר בידי הספק כל פרט אשר לא היה בידי טרם חתימתו עם ההסכם. לצורך כך, יהיה רשאי המזמין להשתמש במסמכים, דוחות, הצעות, ניתוחים, המלצות וכו' – הקשורים בעבודת הספק ו/או שהוכנו על ידו, עד לסיום ההתקשרות בין הצדדים. שוב יובהר למען הסר ספק כי הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום או פיצוי כלשהו בעד השימוש במסמכים כאמור ולא תהינה לו כל תביעות ו/או טענות בקשר לכך. לאחר השלמת העברת/החזרת כלל מרכיבי השירות ולאחר קבלת אישור המזמין בכתב – ישמיד הספק את כלל המידע שאוחסן במערכות המידע שלו עבור המזמין.

21.7. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

21.8. למען הסר ספק, עד מועד סיום ההתקשרות בהתאם להסכם זה, הספק מחויב להמשיך ולקיים חובותיו על פי כלל הוראות ההסכם. היה ויפעל בניגוד להוראות הסכם זה – תעמודנה לרשות המשרד כלל התרופות הרלוונטיות בהתאם לדין.

22. כתובות הצדדים והודעות

22.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני של איש הקשר הנקוב במסמכי המכרז, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

22.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

22.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: sarite@moch.gov.il או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.

22.2.2. כתובת דוא"ל הספק: _____ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

22.3. כל הודעה מהותית על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.

22.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

23. שונות

23.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.

23.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם לנהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.

23.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

23.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.

23.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין
תאריך

נספח ג' להסכם ההתקשרות – ערבות ביצוע

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

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

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____
טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____
כתובת מנפיק הערבות: _____
רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד: _____
שם מורשה החתימה 1: _____
שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.
הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____
תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) _____ תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות.

במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.

- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

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

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות :

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות :

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות :

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות :

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות :

נספח ז' – ביטוח

נספח א'

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגותיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח המונט במקרה שבו תנאי האישור זה מנוגד עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי*	נורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/ה	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*
שם: משרד הבינוי והשיכון	שם:	שם:	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☐ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☐ אחר: _____
ת.ז. ח.פ. 500100797	ת.ז. ח.פ. 9	ת.ז. ח.פ. 9	העיסוק המבוטח: _____
מען: קלרמון גאנו 3, ירושלים	מען: תיאור הקשר למבקש האישור הראשי:	מען:	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____

סוג הביטוח חסימה לפי חקיקה אחידה או סכום ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומנהיגות הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול אחידות כפיכך פנימית המבוטח/ סכום ביטוח		השתתפות עצמי	כיסויים נוספים בתוקף ובטווח חריגים ****
					התמלוג	הפסדה		
צד ג'					1,000,000	1,000,000	כן	302 (אחידות צולבת) 307 (הרחבת צ"ג קבלנים וקבלני משנה) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 328 (ראשוניות)
אחידות מעובדים					20,000,000	20,000,000	כן	309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 318 (מבוטח נוסף - מבקש האישור) אן סעיף 319 (מבוטח נוסף - היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח) 328 (ראשוניות)
אחידות מקצועיות					שיווג רגיל 2,000,000 שיווג צדול 4,000,000	שיווג רגיל 2,000,000 שיווג צדול 4,000,000	כן	301 (אובדן מסמכים) 302 (אחידות צולבת) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 325 (מרמה ואי יושר עובדים) 327 (עילוב/שיהוי עקב מקרה הביטוח) 328 (ראשוניות) (תקופת גילוי)

פירוט השירותים (מסמך, שירותים המסומנים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לבדוק את קוד השירות שחזר השימוש הפנורמית מוסמך כי כפי שמפורט על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסימה, ניתן להציג מלווה עם המלל המונע לצד הקוד ברשימת הסוגיה.

038 (יועצים/ מתכננים)

ביטול/שינוי הפוליסה *

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבוטח:

* באישור ביטוח כללי לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

**** יש לציין קוד ביטוח בהתאם לרשימת הסוגיה המנויה בנספח ז' כפי שמפורט על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסימה. במקרה של קודי ביטוח הכוללים נתון הנדרש למלא, יש להציג בנוסף את המלל המונע לצד הקוד ברשימת הסוגיה.

נספח ג' - נספח השירותים

קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות	קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות
071	רוקחות	001	אבטחה
072	רכב/מסכים/חנייה/הסעות	002	אחסון/מחסנים (מבית מחסני עזרה וקירור)
073	רפואה משלימה	003	אספקת צו ודלק
074	שיפוצים	004	אשפה ושירותי מחזור
075	שירות לאומי	005	בדיקות מעבדה ודיגיטיות
076	שירותי אירוח, כנסים, השתלמויות, פגאי ומלונאות	006	ביגוד/טקסטיל/אופנה
077	שירותי ביקורת	007	ביקורת חשבונאות, ראיית חשבון ומיסוי
078	שירותי גניזה וארכיב	008	בית מטבחים/מטבחיות
079	שירותי דת	009	בניה - עבודות קבלניות גדולות
080	שירותי מעבדה/תיקונים/התקנה/תלפים	010	בנייה חיים
081	שירותי משרד	011	בקר, ביקורת תקנים ושמות
082	שירותי ניהול	012	בקרית מוסדות חינוך
083	שירותי ניהול	013	בראות הפש
084	שירותי פיקוח ובקרה	014	ברוכה/ פארק/שעשועים/מים/ אטרקציות
085	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה/נפחיה	015	בתי אבות ומעונות
086	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה/נפחיה	016	בניה וכספים
087	שירותי קוסטיק	017	גינון, גיזום וצמחיה
088	שירותי תחזוקה ותפעול	018	דברי ערך, אספנות, אומנות
089	שירותי תחזוקה מערכות	019	דפוס, עיצוב גרפי ואומנות
090	שירותים אולרי/מיני	020	דרושות מיוחדות/צרכים מיוחדים
091	שירותים בחי"ל	021	הרכבות, קורסים/סדנאות
092	שירותים לציבור (מבית - נאפים/גיבורים, מתחילי/חסיג)	022	הובלות והפצה
093	שירותים משפטיים	023	הופעות/ קולנוע/ שירותי בידור
094	שירותים פרא רפואיים	024	הכנת מכרזים/נהלים והחלטות
095	שירותים רפואיים	025	הקנת נסיעות
096	שירותים והשכרות	026	הקנת אירועים/אולמות אירועים
097	תאגידים מים / מכון טיהור שפכים	027	הרשאות/פגיונים
098	תחזוקת ציוד והשטות חשמל ותקשורת	028	השקעות ויוזמות
099	תכשיטים/ אבני חן	029	התקנת ושדרוג מערכות וציודי מבנה
100	תפעול ציוד	030	חברות מנהלות
101	תקשורת וחברות הסלולר	031	חדר כושר/ אימוני ספורט
102	שירותי הנברה/תאורה	032	חדרי-משרד/ספונג
103	שירותי חומרה/א/א תוכנה	033	חומרים מסוכנים וכימיקלים - פסולת, פינוי והובלה
104	שירותי שיווק, פרסום ומדיה	034	חינוך/קורסים/סדנאות
105	קבלן עבודות תמי"א/שימור/תחזוקה/בנייה	035	חירות
106	מכרה/מחצבה	036	חקלאות - צמחחי
107	מטווח ירי	037	טיסות
108	שירותי חממה/אש/העיון שם תחום במסגרת סניף "הניסוח המבטח"	038	יועצים/מתכננים
109	שירותי הדברה	039	כוח אדם
110	שירותי שליחויות	040	מהנדס, אדריכל, הנדסאי
111	-	041	מזון/ שירותי הסעדה/ בתי אוכל
112	-	042	מחקרים וסקרים
113	-	043	מחשוב
114	-	044	מידע
115	-	045	מיפוי
116	-	046	מכירת/רכישת/השכרת ציוד ושיעור שם תחום במסגרת סניף "הניסוח המבטח"
117	-	047	ממון/יועצי בטיחות
118	-	048	מעליות - תחזוקה/ שירות/ וחלפים
119	-	049	מערכות בקרה ושליטה
120	-	050	מערכות גילוי וכיבוי אש
121	-	051	מערכות השקיה והולכת מים
122	-	052	מערכות פינוי-וולטאות
123	-	053	מעטל ייצור/אש/העיון שם תחום במסגרת סניף "הניסוח המבטח"
124	-	054	הפסח
125	-	055	גדלין / השקעות ויוזמות
126	-	056	נאש וטילולים/הנחת מדחכים/קייטנות/פניולות לילדים
127	-	057	ניחול מבנים
128	-	058	ניקיון
129	-	059	נשק וחומרי נפץ
130	-	060	ספרינקלרים
131	-	061	עבודות מתכת
132	-	062	עבודות עץ
133	-	063	עבודות תחזוקה ושיפוץ (חשמל/איטום/אינסטלציה)
134	-	064	פליסטיק
135	-	065	פניולות בחוץ לארץ
136	-	066	ציוד תאורה והנברה
137	-	067	ציוד/שידורי רדיו/טלוויזיה
138	-	068	צמי"ה
139	-	069	צנרת והנחת קווי מים וביוב
140	-	070	קבלן עבודות אורחיות/הנחת תשתיות
			קמעונאות/אש/העיון שם תחום במסגרת סניף "הניסוח המבטח"

נספח ד' - כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים

קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף	קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף
371	-	301	כיסויים נוספים בתוקף
372	-	302	אובדן מסמכים
373	-	303	אחריות ערובה (מבטל בן/מבטלת) של מבקש האישור
374	-	304	דרכה השפעה והוצאת לשון הרע במסגרת כיסויי אחריות מקצועיות
375	-	305	הרחבת שילוי בן/מבטלת (מבטל/מבטלת) מכלולות המבטלת
376	-	306	הרחבת דד' או אחריות מקצועיות או חבות מעבידים (להתאם הכיסוי)
377	-	307	הבטלה אחר/מפולח המבטל - כלי ירייה המבטלת בדין
378	-	308	הרחבת דד' - נזק בנות שהות זמנית בחי"כ
379	-	309	הרחבת דד' - חבות כספי דד' במסגרת הכיסוי המבטלת בפוליסה בדין
380	-	310	קבלנים וקבלני משנה
381	-	311	ויתור על תחילת לטובת גורם אחר (יש לפרט את פרטי הגורם וי"י שם וכתובת/מספר ח.פ./מספר ת.ז./קבוצה מאפיינת), האשט בן/מבטל מן שגורם מלבד בדין
382	-	312	ויתור על תחילת לטובת מבקש האישור, למעט בן/מבטל מן שגורם מלבד בדין
383	-	313	כיסויי המשפחה במסגרת חבות מוצר
384	-	314	כיסויי אובדן תוצאות בן/מבטל נזק קרוב מלבד מבקש האישור
385	-	315	כיסויי בן/מבטל נזק מוצר משימוש בצמי"ה
386	-	316	כיסויי בן/מבטל נזק מוצר
387	-	317	כיסויי נזק מוצר
388	-	318	כיסויי נזק מוצר
389	-	319	כיסויי נזק מוצר
390	-	320	כיסויי נזק מוצר
391	-	321	כיסויי נזק מוצר
392	-	322	כיסויי נזק מוצר
393	-	323	כיסויי נזק מוצר
394	-	324	כיסויי נזק מוצר
395	-	325	כיסויי נזק מוצר
396	-	326	כיסויי נזק מוצר
397	-	327	כיסויי נזק מוצר
398	-	328	כיסויי נזק מוצר
399	-	329	כיסויי נזק מוצר
400	-	330	כיסויי נזק מוצר
401	-	331	כיסויי נזק מוצר
402	-	332	כיסויי נזק מוצר
403	-	333	כיסויי נזק מוצר
404	-	334	כיסויי נזק מוצר
405	-	335	כיסויי נזק מוצר
406	-	336	כיסויי נזק מוצר
407	-	337	כיסויי נזק מוצר
408	-	338	כיסויי נזק מוצר
409	-	339	כיסויי נזק מוצר
410	-	340	כיסויי נזק מוצר
411	-	341	כיסויי נזק מוצר
412	-	342	כיסויי נזק מוצר
413	-	343	כיסויי נזק מוצר
414	-	344	כיסויי נזק מוצר
415	-	345	כיסויי נזק מוצר
416	-	346	כיסויי נזק מוצר
417	-	347	כיסויי נזק מוצר
418	-	348	כיסויי נזק מוצר
419	-	349	כיסויי נזק מוצר
420	-	350	כיסויי נזק מוצר
421	-	351	כיסויי נזק מוצר
422	-	352	כיסויי נזק מוצר
423	-	353	כיסויי נזק מוצר
424	-	354	כיסויי נזק מוצר
425	-	355	כיסויי נזק מוצר
426	-	356	כיסויי נזק מוצר
427	-	357	כיסויי נזק מוצר
428	-	358	כיסויי נזק מוצר
429	-	359	כיסויי נזק מוצר
430	-	360	כיסויי נזק מוצר
431	-	361	כיסויי נזק מוצר
432	-	362	כיסויי נזק מוצר
433	-	363	כיסויי נזק מוצר
434	-	364	כיסויי נזק מוצר
435	-	365	כיסויי נזק מוצר
436	-	366	כיסויי נזק מוצר
437	-	367	כיסויי נזק מוצר
438	-	368	כיסויי נזק מוצר
439	-	369	כיסויי נזק מוצר
440	-	370	כיסויי נזק מוצר

נספח ה' להסכם ההתקשרות – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

1. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מכרז ניהול ובקרת מכרזי 'דירה בהנחה' מספר 105/2024 (להלן - "המכרז").
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - 2.1 "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
 - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ו' להסכם ההתקשרות - אבטחת מידע

מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.

הגדרות ומושגים:

1. **מידע** : ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ה הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המשרד או האזרח, בכתובין, בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.

- שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
- סודיות המידע – חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
- זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף
- מידע מוגן - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.

2. **מאגר מידע**: אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.

3. **מנהל המאגר**: מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.

4. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק**: הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י הלקוח.

5. **נכסי המידע**: כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המשרד אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.

6. **מערכות מידע**: כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המשרד הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים נייחים וניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.

7. משתמשי מאגר מידע:

א. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.

ב. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המשרד המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.

ג. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המשרד והמצויים בידי הספק.

8. **אבטחה פיזית**: האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה למידע של המשרד ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.

9. **התקן נייד**: מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ו/או מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.
10. **סיווג מידע**: הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המשרד.
11. **נזק למידע**: פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד.
12. **אבטחת מידע**: הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.
13. **אירוע במ"מ / אירוע בטחון מערכות מחשב**: פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המשרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
14. **מיקור חוץ**: השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המשרד.
15. **ספק**: חברה אשר מתמודדת במכרז ומספקת שירותים, טובין או שירותי יעוץ למשרד.
16. **מערכת יוב"ל (יעדים ובקורות לארגון)** - מערכת לניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע המהווה פלטפורמה לאומית אשר מורכבת ממספר רכיבים. בין רכיבי המערכת, קיים רכיב אשר מספק מענה לניהול סיכונים סייבר של שרשרת האספקה במשרד.

הנחיות לביצוע:

- מסמך זה מכיל אוסף דרישות בתחום אבטחת המידע לצורך התקשרות עם ספק. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד.
- על המסמך להוות נספח אבטחת מידע לחוזה עם ספק מערכת/ציוד מחשב למשרד אשר יתייחס להיבטי אבטחת המידע אשר על הספק ליישם בהתקשרות עם המשרד.
- הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות החוק הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- המסמך אינו מחליף כל הוראה או הנחיה של גורם זה או אחר למול הגוף מקבל המידע, אולם הוא מניח את היסודות שלאורך המשרד מצפה כי הספק ינהג ויישם בעת קבלת מידע ממנו.
- אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

1. סיווג ומיפוי המידע :

- על הספק למלא את השאלון המופיע [מערכת יוב"ל](#) שהינה כלי פיתוח של מערך הסייבר הלאומי שנועד לאפשר לכל ארגון בישראל לבדוק את רמת הגנת הסייבר שלו.

2. אפיון השירות המוצע:

- על הספק לתאר ולצרף מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע. הפירוט יכלול :

- תיאור ארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
- בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
- נהלי גיבוי ו-DR.
- אופן שילוב תהליך SDLC במחזור חיי המערכת.
- תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
- המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים.
- אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
- הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
- ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים.
- יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
- אופן הטיפול בנושא הזדהות וניהול הרשאות.
- זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
- במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית.

3. שמירה על סודיות ופרטיות:

- הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה – 1995 דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז 2017.
- הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי
- הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המשרד על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המשרד.
- באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המשרד שברשותו.
- הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- בעת אירוע אבטחת מידע או אירוע חריג אצל הספק, בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המשרד, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם המשרד.
- הספק מתחייב לשותף פעולה עם המשרד בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המשרד, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המשרד לגורמים בלתי מורשים.
- מידע רגיש של המשרד, המסומן בסיווג "מוגבל" ו/או "חסוי" (להלן "מידע מוגבל") המועבר בין המשרד והספק בצורה מקוונת או דיגיטלית, יהיה בפורמט שאינו מאפשר את עריכתו כגון PDF מוגן משינויים / עריכה (וישמר אצל הספק בתצורה זאת). ככל שהמסמך יועבר מוצפן, הרי שהמסמך יישמר אצל הספק בתצורה מוצפנת.

- אין להסיר ממסמכי המשרד המגיעים לספק את סימון המידע " מוגבל / חסוי" המגיע מהמשרד .
- מידע " מוגבל " יהיה נגיש לעובדי הספק ע " פ הגדרת הצורך לדעת . (Need to Know)
- הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד .
- חל איסור על הספק להעביר מידע המסומן כ " מוגבל / חסוי" לגורמי צד שלישי.
- על הספק ליישם יכולת הגדרה במערכי הניטור לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- על הספק ליישם יכולת סימון של רמות רגישות המידע בדוחות המערכת.
- על הספק לדאוג לכך כי תיושם יכולת ערבול (Obfuscation) של נתונים המועברים מסביבת ה- production לסביבות אחרות.
- הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידיו מיתר מאגרי המידע שברשותו.
- בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידיע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.
- המשרד רשאי לבצע בקרה תהליכית אצל הספק , לאחר תיאום עמו . הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד לצורך כך.

4 . שימוש, אחזקה וניהול מאגרי מידע :

- כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק יהיו בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמשרד, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המשרד לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המשרד כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלותו הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המשרד.
- כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המשרד.
- הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.
- הספק מתחייב שהוא , או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד אשר בידיו או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.
- הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מהמשרד.

5. זיהוי וניהול סיכונים:

- על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול זיהוי סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- הספק מתחייב לפנות למשרד בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהמשרד.
- הספק רשאי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו ייושמו לאחר אישור בכתב של גורמי אבטחת המידע במשרד.

6. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים:

- הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה.
- הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרת סודיות.
- חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המשרד.
- על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש גישות למידע של המשרד.
- לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.

• הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.

7. אבטחה פיזית וסביבתית:

- הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל.
- בכל מקרה בו מאגר המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- אמצעים לבקרת כניסה פיזית: הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- הגנה מפני איומים סביבתיים: הספק מתחייב ליישם הגנה פיזית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, פיצוצים, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- עבודה באזורים מאובטחים: הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות לעבודה באזורים מאובטחים.
- שירותים תומכים: הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- אבטחת כבלים: הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני יירוט או נזק.
- תחזוקת ציוד: הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח את זמינותו וכלילותו הרציפות.

8. אבטחה לוגית:

- הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת, יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספק מציע.
- הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות (סגמנטציה) באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת.
- הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.
- הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע, יש לצרף למכרז את תכנית העדכונים.
- הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת, יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות.

9. תיעוד ובקרה:

- הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על מערכות שניגשות למאגרי מידע של המשרד, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.

- על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- כל אירוע אבטחה, ייחקר ויבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידתיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמא לדרישה.
- הספק ישלב פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתרעות.

• מנגנון הבקרה במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים :

- שימוש במנגנון ההזדהות - login/logout .
- ניסיון כושל בכניסה למערכת.
- ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
- אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
- מחיקת אובייקטים במערכת.
- פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
- פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת services , וכו').
- שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו').
- עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים :
 - תאריך ושעה.
 - מקור ביצוע הפעולה לדוגמא : כתובת IP, domain
 - שם המשתמש.
 - סוג האירוע.
 - הצלחה או כישלון של האירוע.
 - זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמא : שם קובץ.
 - תיאור הפעולה (מה בוצע) : עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל :
 - עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו' .
 - על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
 - על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים לקונסולה מרכזית (מערכת שו"ב).
 - על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו' .
 - על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, snmp traps וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כך.
 - על מערך הבקרה להיות מאובטח כיאות. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד יש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.

- הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולצוות אבטחת מידע במשרד .
- הספק מתחייב להעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע , אשר נמצא בבעלות המשרד.
- הספק מתחייב לדווח באופן מידי לצוות אבטחת מידע במשרד בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

10 . ניהול משתמשים והרשאות :

- הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת (need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המשרד ובהתאם להוראות המכרז.
- הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים .
- הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
- הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
- הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה
- הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרחוק תבוצע באמצעות רכיב פיסי בנוסף לסיסמא.
- על הספק לזהות את המשתמשים במערכות שבמכרז , מערך ההזדהות תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות :
 - חוזק הסיסמא - לפחות 8 תווים בשילוב של ספרות ואותיות
 - מספר ניסיונות שגויים לנעילה - 3 ניסיונות
 - שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה
 - תדירות החלפת הסיסמא - אחת ל- 3 חודשים
- הספק מתחייב לנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות .

11 . אבטחת רכיבי תקשורת:

- הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של המשרד לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור המשרד לכך.
- במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
- הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת , ברשת ציבורית או על גבי רשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.

- על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, FW) לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה.

12. אבטחת עמדות הקצה:

- חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיה, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות.
- הסביבה שתוגדר לצורך טיפול במידע של המשרד תופרד מסביבת העבודה של הספק באמצעות אמצעים לוגיים (FW, סגמנטציה).
- דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- החיבור אל מערכות המידע של המשרד יהיה בהתאם להנחיות המשרד.

13. שימוש בהתקנים ניידים:

- הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים למעט גיבוי המידע כפי שנקבע על ידי המשרד.
- במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור צוות אבטחת המידע במשרד וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.
- במאגר מידע שניתן להתחבר אליו מרחוק באמצעות רשת האינטרנט למטרות ניהול, הספק מתחייב לבצע הזדהות חזקה (2FA).

14. גיבוי, שחזור והתאוששות:

- מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שיקבע המשרד.
- הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או שהספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות.
- לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
- הספק מתחייב כי שחזור אמתי יבוצע אך ורק באישור מנהל אבטחת המידע.
- הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור אמתי יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.

15. פיתוח תכנה:

- בכל הנוגע לפיתוח תכנה על הספק לעמוד בהנחיית יח"ב 5.10 – בנושא פיתוח מאובטח. בנוסף, על הספק ליישם את הדגשים הבאים:

- קוד התוכנה יכול רק את הנרשם בתייעוד המסופק עם התוכנה ואשר סוכם עם המשרד.
- קוד התוכנה יהיה ללא רישום של סיסמאות ניהול, דלתות אחוריות, סוסים טרואנים וכיו"ב.
- התוכנה תיבדק ע"י בוחני איכות בתהליך **Code Review** בצורה מעמיקה, כולל תיקון באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת.
- פגיעות זו, במידה וקיימת תתוקן ודיווח על כך יועבר למשרד.
- הקוד ייסרק באמצעי SAST ו- DAST . ליקויי אבטחה אשר יופיעו בדוח הסריקה יתוקנו בטרם העלאתם לסביבת הייצור.
- המערכת לא תבצע שינויי קוד במערכות נלוות כגון מערכת הפעלה, אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשוב של המזמין.
- הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המערכת לא יתבצעו שינויים מהותיים, להבדיל מבאגים לא צפויים, אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהמזמין.

16. סיום התקשרות:

- המשרד ידרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות, מתקיימים. בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של הארגון המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:
 - יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים לארגון אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.
 - הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשאר ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות הארגון וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על הארגון, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
 - יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם הארגון (כגון: במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ו/אחסון של מידע של הארגון). כמו כן, נדרש לוודא מחיקת עותקים של קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי ה-IT של הספקים לאחר סיום הצורך העסקי באחזקתו. המחיקה תתבצע בהתאם לנוהל המופיע בקישור הבא .
 - יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של הארגון.
 - יש לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.