



מדינת ישראל
משרד האוצר
מנהלת הגמלאות

מכרז פומבי
לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל (C)

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

תוכן עניינים

4	1. רקע
4	2. מטרת ההתקשרות
4	3. הגדרות
4	4. השירותים הנדרשים
5	5. מתכונת הביצוע
7	6. רמת השירות הנדרשת
7	7. אמנת שירות (SLA) ואכיפתה
12	8. תנאי מתן השירותים על ידי הזוכה
13	9. דרישות סף
16	10. היקף ההתקשרות
17	11. תמורה
18	12. ניגוד עניינים / סודיות / בעלות
18	13. ביטוח
18	14. תהליך בחירת הזוכה ואמות המידה בהליך זה
21	15. מסמכים ואישורים אשר יצורפו להצעות
22	16. תנאים כלליים
23	17. מנהלה
26	רשימת נספחים:
28	נספח א'1 - פרטים בדבר המציע
32	נספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע
33	נספח א'3 - פרטים בדבר האתר המוצע
34	נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין
35	נספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין
36	נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות
37	נספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים
38	נספח ו' - תעודת התאגדות
39	נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות
40	נספח ח' - תעודת עוסק מורשה
41	נספח ט' - אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות
42	נספח י' - אישור לצורך ניכוי מס
43	נספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים
43	נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה
45	נספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות
46	נספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות
47	נספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז
48	נספח טז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של חוברת המכרז ונספחיה
49	נספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמה
50	נספח יח' - דרישות ביטוח
53	נספח יט' - הצהרת זמינות

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

54	נספח כ' – הצעת מחיר
63	נספח כב' - ערבות מציע
64	נספח כג' - ערבות ביצוע
65	נספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון
66	נספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים
67	נספח כו' – פרק אבטחת מידע למכרז

1. רקע

מנהלת הגמלאות במשרד האוצר (להלן: "המזמין") יוצאת במכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לגמלאים ועובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות. המזמין אחראי על תשלומי הפנסיה התקציבית לגמלאי המדינה, יישום הסכמי השכר בתחום הפנסיה, ניהול מערך הסליקה של ניכויי השכר לכלל עובדי המדינה ועוד, בהתאם למדיניות הממשלה. במסגרת זו מפעילה המנהלת מערך שירות נרחב האמון על מתן שירות מקצועי ויעיל לאלפי גמלאים.

2. מטרת ההתקשרות

המזמין מפעיל מספר מערכות ושירותים הניתנים לעובדי המדינה וגמלאיה. משכך, מבקש המזמין להתקשר עם זוכה בודד וכשיר העוסק בשירותי תמיכה טלפונית (להלן "המציע"), לשם קבלת שירותי תמיכה טלפונית.

3. הגדרות

- 3.1 "מזמין העבודה" / "מזמין" / "עורך המכרז" – מינהלת הגמלאות.
- 3.2 "קהל יעד" – ציבור עובדי המדינה וגמלאיה.
- 3.3 "המציע" - עוסק בשירותי תמיכה טלפונית שהציע הצעה.
- 3.4 "זוכה" / "ספק" / "קבלן" / "ספק זוכה" - המציע שהצעתו תקבע כהצעה זוכה במכרז,

4. השירותים הנדרשים

- 4.1 מתן מידע בנושאים שונים באמצעות מוקדנים.
- 4.2 מתן סיוע או הדרכה בסיסית לעובדי מדינה בתפעול מערכות בהתאם לתרחישים מגוונים.
- 4.3 הפצת מסרונים (SMS) והודעות דוא"ל (מיילים) בכפוף לבקשת המזמין ובהתאם לרשימות מספרי טלפון וכתובות דוא"ל שיועברו ע"י המזמין.
- 4.4 העברת פניות במספר ממשקים שונים להמשך טיפול ע"י צד שלישי, תיעוד, ובקרה עד לסיום הטיפול בפניה, עדכון המזמין בסטטוס הטיפול.
- 4.5 מענה לפניות באמצעות טלפון, חיבת דוא"ל, צאט (נציג וירטואלי), Whatsapp.
- 4.6 מתן שירות והכשרת מוקדנים ייעודיים לצורך מתן שירותים להם נצרכת רמת ידע והבנה מעמיקה יותר (זאת במקרים שבהם לא יהיה ניתן לתת מענה לפונים באמצעות תסריטי שיחה סטנדרטיים כנהוג בשירותים הרגילים).
- 4.7 מתן שירות ע"י מספר משתנה של מוקדנים ייעודיים בהתאם לעומס הצפוי.
- 4.8 תיעוד הפניות למוקד באמצעות CRM, אשר יהיה פתוח לצפייה על-ידי מזמין. מבנה ה-CRM ייקבע על-ידי המזמין.

ניהול מערכת ה CRM בצורה גמישה ומיטבית והתאמתה לצרכים המשתנים של הלקוח, יכולת תגובה מהירה לביצוע ההתאמות הנדרשות, המערכת תהיה פתוחה לצפייה לגורמים הרלוונטיים בממשקים

השונים. במערכת תתועד כל פניה ותסווג בהתאם לדרישות המזמין, כולל מעקב על סטטוס הפניות ואחריות מלאה לסגירת הטיפול לשביעות רצון הפונה.

אפשרות להעברת הנתונים בממשק מאובטח, במבנה ובתדירות כפי שייקבע על ידי המזמין.

4.9 שעות פעילות המוקד יהיו בימים א'-ה' בין השעות 8:30 – 17:00, ובימי שישי וערכי חג בין השעות 8:30 - 13:00.

4.10 המזמין יוכל להזמין שירותים נוספים הקשורים לנושא המכרז במהלך תקופת ההתקשרות. וללא תשלום נוסף מעבר למצוין בסעיף התמחור.

5. מתכונת הביצוע

5.1 הזוכה יתחיל במתן השירותים עד 21 ימי עסקים לכל המאוחר מיום קבלת הודעת הזכייה, לאחר אפיון ובניית תרחישי שיחה בהתאם להנחיית המזמין.

5.2 במקרים שבהם הזוכה נדרש לסייע לקהל היעד בהפעלת או הדרכת מערכת, באחריותו להדריך את כל המוקדנים שנדרשים לספק את השירות אודות מאפייני המערכת השונים בהתאם להנחיות המזמין. המציע יידרש להציג את תכניות ההדרכה בהתאם להנחיות המזמין ולקבל את אישורו של המזמין.

5.3 ניהול ממשק ממוחשב לתמיכה טלפונית (תיעוד השתלשלות הפניות, תיעוד והקלטה מלאה של כל השיחות) סיווג השיחות לסוגים השונים בהתאם לדרישות המזמין, העברת דו"ח הודעות תקופתי לגורם הרלוונטי במקרה הצורך (בהתאם להגדרות המזמין).

5.4 ביצוע מבנה שיחה בסיסי בתחילת כל שיחה.

5.4.1 אופן השיחה יוגדר ע"י המזמין לכל שירות שיתבקש.

5.4.2 בחלק מהשיחות, ובהתאם לדרישות המזמין, נדרשת קבלה ותיעוד של פניות העובדים באמצעות מענה טלפוני בצורה מורחבת, במסגרתה נדרשות גם הפעולות הבאות:

5.4.2.1 ריכוז הפניות בדו"ח מרכז על פי פורמט שייקבע על ידי המזמין.

5.4.2.2 ניתוב פניות לגורם הרלוונטי. בחלק מהמקרים ייתכן והזוכה יידרש לפנות לגורם הרלוונטי לצורך קבלת התייחסותו ותיעוד התייחסות בדו"ח מתאים שיועבר למזמין.

5.4.2.3 מתן אפשרות למזמין או מי מטעמו, לקבל הרשאות צפייה ודיווח במערכת תיעוד הפניות של הספק (CRM).

5.4.2.4 העברת דו"חות (שעתיים/יומיים/חודשיים/שנתיים) במבנה ובתדירות בהתאם להנחיית המזמין ובממשק מאובטח בהתאם לדרישת המזמין.

5.5 הספק יעסיק מנהל לקוח ייעודי לכל פעילות. הדרישות ממנהל הלקוח יהיו כדלקמן:

5.5.1 מנהל הלקוח יהיה זמין באופן מידי לפניות המזמין וישמש איש קשר לכל תחומי השירות הנדרש כאמור באמנת השירות.

5.5.2 במידת הצורך, על מנהל הלקוח להגיע (או לבצע הדרכה מקוונת באישור ובתיאום מראש של המזמין) תוך 3 ימי עסקים ממועד פניית המזמין להדרכות אודות אופן השימוש במערכות במשרדי המזמין או מי מטעמו. באחריות מנהל הלקוח להדריך את עובדיו לגבי אופן השימוש במערכות.

5.5.3 מנהל הלקוח יעדכן את המזמין באופן קבוע על בעיות/סוגיות שעולות במהלך השיחות ויקבל הנחיות מהמזמין בהתאם.

5.5.4 מנהל הלקוח יוודא שהמוקדנים עונים בהתאם לתסריטי השיחה שהוגדרו, ויעדכן את המוקדנים באופן שוטף אודות דגשים או שינויים שיועברו ע"י המזמין.

5.5.5 במקרה שבו הספק מעוניין להחליף את מנהל הלקוח במהלך ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מנהל הלקוח המוצע יוזמן לראיון ויאשר ע"י המזמין.

5.5.6 מנהל הלקוח יהיה זמין למענה על בעיות המתעוררות או תלונות המתקבלות על איכות התמיכה של המוקד. באחריות מנהל הלקוח לפקח ולבקר על פעילות המוקד, בדגש על קיום שיחות מקצועיות, אדיבות ויעילות בזמן ולוודא עמידה באמנת השירות.

5.5.7 מנהל הלקוח ישלוט באופן מלא בידע ובחומר המקצועי על מנת לאפשר מענה לשיחות רגישות וסיום טיפול במעמד השיחה לשביעות רצון הפונה.

5.6 אין לחרוג ללא אישור מראש בכתב מאת המזמין, ממספר המוקדנים שיוקצו לשירותי התמיכה הטלפונית.

5.7 שמירה על ממוצע זמן שיחה שנענתה ע"י נציג כפי שיוגדר לכל סוג שירות על ידי המזמין.

זמן המתנה עד למענה לא יעלה על 120 שניות.

5.8 הזוכה יפעיל מערכת המבצעת הקלטת שיחות מלאה ויעביר לידי המזמין הקלטות שיחות בהתאם לדרישת המזמין. הקלטת השיחה תישמר למשך 5 שנים ממועד קיומה.

5.9 הזוכה יפעיל, באם יידרש, מספר שירותים/פרויקטים בו זמנית עבור המזמין על פי דרישתו. כל שירות/פרויקט יקבל מטעם הזוכה מספר טלפון ייחודי.

5.10 העברת דוח מסכם תקופתי (בהתאם להגדרות המזמין) של כלל הפניות ומהותן, מבנה דו"ח לדוגמה* יהיה כדלקמן:

שם העובד	מס' ת.ז.	מס' טלפון	תאריך	שעה	משרד ממשלתי	מהות הפניה	המענה שניתן	משך שיחה

*יובהר כי מבנה הדו"ח נתון לשינויים ועדכונים על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין

כפי שפורט לעיל, בחלק מהדוחות נדרש הספק לפנות לגורם שלישי לצורך קבלת התייחסותו ותיעודה באותו דו"ח.

5.11 הזוכה ידווח למזמין או לגוף מטעמו לפי דרישה, על כמות הפניות ועל בעיות שוטפות שיתגלו בהפעלת המוקד כאמור בסעיף 5 לעיל. במסגרת זו תוטל על הזוכה חובת השתתפות בפגישות סטאטוס עם נציגי המזמין או הגוף הממונה מטעמו אם יידרש לכך.

5.12 לצורך התחשבות מול המזמין, נדרש המציע להמציא דו"ח עלות חודשי כמפורט בסעיף 7.4 להלן.

6. רמת השירות הנדרשת

6.1 שעות פעילות המוקד יהיו בימים א'-ה' בין השעות 8:30 – 17:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 13:00 - 8:30.

6.2 כלל השיחות יענו תוך 120 שניות ע"י נציג.

6.3 שיחות שאורכן מתחת ל- 12 שניות לא יילקחו בחשבון לצורך חישוב הזמן הממוצע, לחישוב כמות נטישת שיחות.

6.4 בעת ההמתנה למענה ע"י נציג תושמע מנגינה וציון מיקום הפונה בתור למענה, וכן הודעות מוקלטות שונות שישתנו מעת לעת בהתאם לצורך. בשעות בהן המוקד סגור תושמע הקלטה המפרטת את שעות פעילות המוקד.

ביצוע סקרים מדגמיים לבדיקת שביעות רצון הפונים.

7. אמת שירות (SLA) ואכיפתה

7.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק באופן מדגמי (באמצעות הקלטות /או לקוח סמוי) על ידי המזמין או כל גוף מטעמו את איכות השירות הניתן. הציון הסובייקטיבי לאיכות השיחה יקבע על בסיס הפרמטרים כדלהלן:

7.1.1 אדיבות ושירותיות הנציג – 30%.

7.1.2 עמידת הנציג בדרישות תסריט השיחה ע"פ סוג השירות שיוגדר – 35%.

7.1.3 האם משך השיחה תאם את תוכן השיחה – 35%.

7.2 תלונות לקוחות על השירות הניתן במוקד - תתקיים הבחנה בין שני סוגי תלונות:

7.2.1 תלונה חמורה - התנהגות נציג בעת השיחה (בעיה משמעתית כגון: אופן פניה לקוי לעובדי המדינה, הפרעה למהלך התקין של המוקד ע"י מוקדנים אחרים, חוסר אדיבות לפונה וכו')
טופל ותדווח למזמין באופן מידי. תלונה מסוג זה תהווה הפרה מהותית.

7.2.2 תלונה שאינה חמורה – חוסר מקצועיות של הנציגים, מסירת מידע שגוי לפונה, הארכת משך שיחה וכו'. מספר התלונות שאינן חמורות לא יעלה על 1% מכלל השיחות שנענו ע"י נציגי הזוכה בחודש קלנדר.

7.3 במקרים של תלונות כאמור בסעיף 7.2, רשאי המזמין לדרוש מן החברה הזוכה לבצע אחד או יותר מן הצעדים הבאים:

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

7.3.2 להימנע ממתן שירות ע"י מוקדן/ים שבעבודתו/ם התגלו בעיות.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

7.4 לצורך אכיפת רמת השירות הזוכה יעביר לידי המזמין דו"ח חודשי (בסוף כל חודש קלנדרי) ובו יפרט את המידע הבא על השיחות באותו חודש קלנדרי (זאת בנוסף לדוחות המפורטים בסעיף 5.11 לעיל):

7.4.1 מספר שיחות נכנסות .

7.4.2 מספר שיחות שנענו ע"י נציג.

7.4.3 מספר שיחות ננטשות לפני מענה ע"י נציג.

7.4.4 מספר שיחות שננטשו לאחר המתנה של יותר מ- 120 שניות.

7.4.5 תיעוד כלל השיחות שנענו ע"י נציג.

7.4.6 משך זמן של כל שיחה שנענתה ע"י נציג בהתאמה לתיעוד.

7.4.7 זמן ההמתנה הממוצע (בחודש קלנדרי) למענה נציג בשיחות שלא נענו תוך 120 שניות.

7.4.8 אחוז השיחות שנענו ע"י נציג תוך 120 שניות, מתוך כלל השיחות הנכנסות.

7.5 המזמין רשאי לדרוש והזוכה יהיה חייב לספק כל סוג של דיווח נוסף שהמזמין ידרוש, תוך 7 ימי עבודה ממועד בקשת המזמין וללא תוספת לתמורה.

7.6 לאור החשיבות בקיומו של שירות נאות לפונים, תפורט להלן אמנת שירות, אשר בה יפורטו השירותים שבהם מחויב הזוכה, והכל מבלי לגרוע מהתחייבויות אחרות ומשירותים אחרים שבהם מחויב הזוכה לפי מכרז זה. אמנת השירות והסכומים הנדרשים בשל כל הפרה של התנאים הקבועים בה נועדו להבטיח את הרמה והאיכות הנדרשים של השירותים עבור ציבור הפונים.

7.7 במידה והפר הזוכה שירותים שהפרתם הוגדרה כהפרה מהותית, רשאי המזמין לבטל את ההתקשרות עם הזוכה או לחלט את ערבות הביצוע.

להלן פירוט אמנת השירות, וסכום החיוב בשל הפרת התחייבויות

מספר סידורי	הנושא	הסעיף הרלוונטי במכרז	סכום החיוב
1.	שימוש בפרטי הפונים או במידע שיועבר ע"י המזמין לצרכי הספק (פרסום, סקרים, העברה לצד ג' וכו')	בהתאם לסעיף 12 למכרז.	במקרה של הפרת סעיף זה יקנס הזוכה ב – 250,000 ₪. כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.

<p>במידה ולא עמד הזוכה בדרישות שעות הפעלת המוקד, בהתאם למספר הימים בחודש שבהם לא עמד בהוראת הסעיף האמור, בהתאם למדרג הבא:</p> <ol style="list-style-type: none"> עד 2 ימים, ללא קנס. מ- 3 - 5 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית. מ- 6 - 8 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 20% מהחשבונית החודשית. מעל 8 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 30% מהחשבונית החודשית. <p>לדוגמא, הזוכה הפעיל את המוקד במשך 7 ימים במהלך החודש עד השעה 19:30 ולכן יקנס ב- 20% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 6.1 למכרז.</p>	<p>שעות הפעילות המינימאליות של המוקד.</p>	<p>2.</p>
<p>על הזוכה יושתו הקנסות הבאים, במידה וממוצע הציונים של לפחות 10 שיחות מדגמיות במהלך חודש קלנדרי אלו הוא כדלקמן:</p> <ol style="list-style-type: none"> לממוצע ציונים מ- 70 ועד 84, יחויב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית. לממוצע ציונים מ- 50 ועד 69, יחויב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית. לממוצע ציונים הנמוך מ- 50, יחויב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז. <p>לדוגמא, התבצעו 10 שיחות מדגמיות בחודש קלנדרי שציון: 85, 80, 65, 90, 85, 75, 80, 65, 90 ו- 75 הציון הממוצע הוא 79 ולכן הזוכה יקנס ב- 5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.1 למכרז.</p>	<p>ציון איכות ממוצע לשיחות מדגמיות שבוצעו במהלך חודש קלנדרי</p>	<p>3.</p>

<p>הזוכה יחוייב בגין חריגה ממוצעת (ממוצע משך החריגות בזמן ההמתנה של החודש הקלנדרי) מזמן ההמתנה של 120 שניות כדלקמן:</p> <p>1. בגין חריגה ממוצעת של עד 30 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. בגין חריגה ממוצעת של 31 ועד 60 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. בגין חריגה ממוצעת של 60 שניות ומעלה, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p> <p>לדוגמא, התבצעו 3 שיחות בחודש קלנדרי שזמן ההמתנה בהן היה בערכים הבאים: 140 שניות, 150 שניות ו-170 שניות. זמן החריגה הממוצע הוא 33.33 שניות ולכן הזוכה יקנס ב- 10% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 6.2 למכרז.</p>	<p>4. חריגה חודשית ממוצעת מזמן ההמתנה למענה נציג, בשיחות שלא נענו תוך 120 שניות</p>	
<p>הזוכה יחוייב בגין אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי כדלקמן:</p> <p>1. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג היה בין 5.01% - 7%, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג, היה בין 7.01% - 10%, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג, עלה על 10%, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית.</p> <p>לדוגמא, זוכה שאחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג עמד על 6.62% יקנס ב- 5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 6.2 למכרז.</p>	<p>5. אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 120 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי</p>	

<p>בגין כל תלוני חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת יקנס הזוכה ב – 5% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.2.1 למכרז.</p>	<p>תלוני חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>	<p>6.</p>
<p>בגין כל אחוז נוסף מעבר לאחוז התלוני שהוגדר בסעיף זה, יקנס הזוכה ב – 2% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.2.2 למכרז.</p>	<p>תלוני שאינה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>	<p>7.</p>
<p>במידה וממוצע השיחות בפועל יהיה גבוה מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות הזוכה יחוייב בהתאם למדרג הבא:</p> <p>1. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 10% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 20% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 30% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 5.7 למכרז.</p>	<p>חריגה מזמן שיחה ממוצע לשיחה שטופלה ע"י נציג</p>	<p>8.</p>

7.8 במקרה של הפרת התחייבויות הזוכה כאמור בסעיף זה, יהיה רשאי המזמין לדרוש מהזוכה את תשלום הסכומים הקבועים בטבלה המצ"ב, אשר יועברו לידי אוצר המדינה (בהתאם לפרטי החשבון שיעביר נציג המזמין לזוכה), והכל מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון למדינה לפי הוראות המכרז או הוראות כל דין. מוסכם כי יראו סכומים אלה כפיצויים מוסכמים מראש עקב הפרת התחייבויותיו של הזוכה לפי סעיף זה, וזאת מבלי לגרוע מהאפשרות לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה. המזמין יעביר לזוכה את דרישת התשלום של הסכומים המפורטים בטבלה, לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע את עמדתו. בהקשר זה יובהר, כי לאחר ששמע המזמין את עמדתו של הזוכה כאמור, יהיה רשאי, בהתאם לנסיבות העניין, לדרוש מהזוכה סכום מופחת מהסכום הקבוע בטבלה המצ"ב. הזוכה יהיה מחוייב להעביר את הסכומים האמורים תוך 30 ימים מהמועד שבו נדרש לכך. לא העביר הזוכה את הסכומים האמורים תוך 30 ימים כאמור, יהיה רשאי המזמין לגבות את הסכומים מתוך ערבות הביצוע שהעמידה החברה, או לקזום מכל סכום שהוא חב לזוכה לפי מכרז זה, ולרבות מהחשבונית החודשית.

7.9 הסכומים המפורטים בטבלה המצ"ב נקבעו עבור כל הפרה בנפרד של כל אחד מהתנאים הקבועים באמנת השירות, והמזמין רשאי לדרוש את תשלום הסכום המצטבר בשל סך כל הפרות, כפי שיהיה במועד הדרישה.

7.10 הסכומים המפורטים בטבלה אינם גורעים מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין ואין באמור באמנת השירות מלגרוע מחובת המזמין לפעול בהתאם לאמור במכרז.

יובהר כי סכום הקנסות החודשי בגין כלל סעיפי אמנת השירות לא יעלה על 30% מסך החשבונית החודשית. סכום זה אינו גורע מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין.

8. תנאי מתן השירותים על ידי הזוכה

8.1 השירותים יינתנו על ידי הזוכה והעובדים המועסקים על ידו בהתאם לצורכי המזמין לפי תיאום עם נציג המזמין. הזוכה או מי מטעמו לא יהיו רשאים להעביר או להסב את זכויותיהם ע"פ הצעה זו כולן או חלקן לצד שלישי, אלא בהסכמה מראש ובכתב מהמזמין או מי מטעמו.

8.2 לוחות הזמנים לביצוע תכולת העבודה נשוא מכרז זה יאושרו על ידי המזמין או מי מטעמו ויהיו בתיאום עם הזוכה.

8.3 כל השירותים הנלווים למתן השירותים לרבות הדפסות וצילומים יעשו על ידי הזוכה ועל חשבונו.

8.4 מובהר בזאת כי כל חומר ומידע שייאסף ע"י הזוכה במהלך עבודתו יועמד לרשות המזמין בלבד או מי מטעמו ללא תנאי.

8.5 אין בהודעה על הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים, עד לחתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות המצורף למכרז. הזוכה יחל להעניק את השירותים מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות.

8.6 המציע מתחייב לעמוד בדרישות תקן ISO 9001 (יש להציג עמידה בדרישה עד לתום שנת 2021) במידה והזוכה לא ישלים את ההסמכה מעבר לתום הזמן שהוקצה דהיינו ינואר 2022 למזמין תהיה זכות להפחית 5% מהחשבונית החודשית של המציע עד לעמידה בדרישות התקן.

8.7 ערבות זכיה בנקאית ("ערבות ביצוע")

8.7.1 עם קבלת הודעה על זכייה במכרז זה, יידרש הספק הזוכה להפקיד בתוך שלושה (3) ימים קלנדריים, ערבות בנקאית, או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א – 1981, אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים, בסך של 150,000 ₪ (במילים: מאה וחמישים אלף שקלים חדשים), אשר תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום הגשת ערבות הביצוע, לצורך הבטחת ביצוע מלוא ההתחייבויות במועדן (להלן: "ערבות הביצוע"). ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. למען הסר ספק, ככל שתוארך תקופת ההתקשרות, יהיה מחויב הספק להאריך בהתאמה את ערבות הביצוע. הנוסח המחייב של ערבות הביצוע מופיע בנספח כג' - ערבות ביצוע.

8.7.2 עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד באי מהתחייבויותיו או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת ההתקשרות.

9. דרישות סף

9.1 המציע סיפק שירותי תמיכה טלפונים ללקוחות שונים בהיקף מצטבר של 400,000 דקות לכל הפחות, בשלוש מתוך השנים 2017 עד 2020. דרישה זו תיבדק בהתאם לנספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים.

9.2 למציע מחזור שנתי מוכח של למעלה מ- 20 מיליון ש"ח בכל אחת משלוש השנים האחרונות.

9.3 המציע עומד בדרישות תקן ISO 27001

9.4 למציע ניסיון של לפחות 24 חודשים באספקת שירות ועבודה מול גוף מהסקטור הציבורי.

המזמין יהיה רשאי לשקלל בהערכת ההצעות והשוואתן ניסיון קודם עם המציע, וככל שהמציע הינו תאגיד, ניסיון קודם עם מי מבעלי השליטה, מנהליו או בעל מניותיו, המזמין יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי שלא לקבל הצעה אף אם הייתה הנמוכה ביותר, באם היה לו ניסיון שלילי קודם עם המציע, בעלי השליטה, מנהליו או בעל המניות של המציע.

9.5 המציע יציע מנהל לקוח ייעודי לפרויקט עם וותק של 3 שנים לפחות **שבהם שימש כמנהל לקוח** במתן שירותי מוקד טלפוני. דרישה זו תיבדק בהתאם לאישורי העסקה שעל המציע לצרף ולפרטים שצוינו בנספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע. באישורי העסקה יש לציין את פרטי המעסיק, תקופת העסקה ופירוט תפקידו של העובד (מפורט לפי תאריכים).

9.6 המציע יצרף הצהרה על עמידה בתנאי הסף הבאים על גבי נספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים:

9.6.1 בבעלות הגוף המציע מערכת CRM ומערכת ממוחשבת להפעלת שירותי תמיכה טלפונית או

הרשאה למערכת כזאת בתוקף עד לתום תקופת ההתקשרות המאפשרת:

9.6.1.1 הקלטת שיחות מלאה.

9.6.1.2 ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול.

9.6.1.3 זיהוי, תיעוד והתאמת תיעוד השיחה למשך השיחה.

9.6.1.4 פיקוח ובקרה על המוקדנים.

9.6.2 המציע יצהיר כי נכון למועד הגשת ההצעות ביכולתו לספק מענה להיקף של לפחות 4,000

דקות שיחה ביום בין השעות 8:30 ל- 17:00, בהתאם לדרישות המכרז.

9.6.3 כל המוקדנים שיועסקו ע"י המציע יהיו בני 18 ומעלה ובעלי השכלה תיכונית לכל הפחות.

9.7 המציע הוא אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה, לרבות אישור,

רישיון או היתר יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית כשהם תקפים במועד הגשת ההצעות.

9.7.1 אם המציע הוא תאגיד [חברה או שותפות] - המציע רשום כדין בישראל במרשם הרשמי

הרלוונטי, ללא חובות אגרה שנתית לרשם החברות או השותפויות, בגין השנים הקודמות לשנה

שבה מוגשות ההצעות לפניה ואינו מפר חוק ולא קיימת לגביו התראה על הכרזתו כמפר חוק.

9.7.1.1 המציע נדרש לצרף נספח ו'- תעודת התאגדות אשר תקפה למועד הגשת ההצעות בפניה

או תקפה למועד שעד 30 ימים קודם למועד הגשת ההצעות.

9.7.1.2 המציע נדרש לצרף אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים ולא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. כמו כן, החברה אינה חברה מפרת חוק ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. להוכחת תנאי זה, יגיש המציע נוסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, אשר יצורף כנספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות.

9.7.2 **אם המציע אינו תאגיד** – המציע נדרש לצרף תעודת עוסק מורשה בנספח ח' - תעודת עוסק מורשה.

9.8 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר. יש לצרף כנספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות תצהיר חתום ומאושר כדין, על ידי הגורם המוסמך לחייב את המציע, כי הוא לא תיאם הצעתו בהליך התחרותי עם אף גורם אחר.

9.9 צירוף כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות:

9.9.1 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות כדין או שהוא פטור מלנהל אותם ושהוא נוהג לדווח על הכנסותיו ושהינו מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, יצורף כנספח ט' - אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות וכנספח י' - אישור לצורך ניקוי מס.

9.9.2 אישור בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן חוק עובדים זרים) וחוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987 (להלן - חוק שכר מינימום), בנוסח המצורף למכרז זה (נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין ונספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין).

9.10 אישור חתום בפני עו"ד כי המציע מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לנוסח המחייב שבנספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים.

9.11 תצהיר חתום ומאושר כדין, ואישור מאת עורך דין, בדבר זכויות החתומים בשם המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם (נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה).

9.12 תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות, המעיד כי לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל או פירוק אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, בנוסח המצורף להלן כנספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות.

9.13 הצהרת המציע בדבר הבנת וקבלת כל תנאי המכרז כמפורט בנספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז.

9.14 העתק חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה), חתומה בחותמת המשרד המציע וחתימת מורשה/י חתימה של המציע כמוצהר, כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם. העתק המכרז החתום יצורף כ.**Error! Reference source not found.**

9.15 מציע יצרף להצעתו למכרו העתק תשובות עורך המכרז כפי שפורסמו, כשהן חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו בנספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמה.

9.16 חתימה של המציע על הצהרה להתחייבות לשמירת סודיות וכן התחייבות שלא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם בקשר עם ביצוע מכרז זה, תוך תקופת ההתקשרות, לפניה או אחריה בהתאם לנוסח בנספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות למסמכי המכרז.

9.17 התחייבות כי למציע אין ניגוד עניינים עם ביצוע מכרז זה, תוך תקופת ההתקשרות לפניה או אחריה בהתאם לנוסח בנספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז.

9.18 ערבות בגין הגשת הצעה:

9.18.1 ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד האוצר בסך 75,000 ₪ (במילים: שבעים וחמישה אלף שקלים חדשים) במועדים ובהתאם למדד המחירים לצרכן כמפורט בנוסח המחייב נספח כב' - ערבות מציע.

9.18.2 הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981.

9.18.3 יודגש שנוסח הערבות המפורט בנספח כב' - ערבות מציע הוא הנוסח המחייב. הצעה שבה הערבות שתוגש לא תהיה תואמת במדויק את נוסח הערבות שבנספח כב' - ערבות מציע בכלל ותאריכי הערבות בפרט, עלולה להיפסל על הסף.

9.18.4 המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות הצעה, כולה או חלקה, אחרי שנתן למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בפניו בכתב אם התקיים בו אחד מאלה:

9.18.4.1 המציע לא חתם על חוזה ההתקשרות;

9.18.4.2 המציע הסתייג מתנאי המכרז;

9.18.4.3 המציע חתם על החוזה, אך לא המציא למזמין מסמכים שנקבעו בחוזה - כדוגמת אישור ביטוח וכיוצא בזה;

9.18.4.4 המציע נהג במהלך ההליך המכרזי בעורמה, בתכסיסנות, בחוסר תום לב או בחוסר ניקיון כפיים.

9.18.4.5 המציע מסר למזמין מידע מטעה, או מידע מהותי בלתי מדויק.

9.18.4.6 המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

9.18.4.7 אחרי שנבחר המציע כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז.

9.18.5 על הערבות לשאת את שמו המלא של המציע באופן מדויק. אי דיוק בשמו של המציע, או רישום השם באופן חלקי יגרמו לפסילת ההצעה על הסף.

- 9.18.6 המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות, לפי בקשת המזמין ועד לקבלת החלטה סופית בדבר המציע הזוכה במכרז. אי הארכת תוקף הערבות כנדרש, יביא לפסילת הצעת המציע על הסף.
- 9.18.7 חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש למזמין, אולם אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמין לתבוע מן המציע פיצוי נוסף בגין כל נזק שנגרם לו על פי כל דין.
- 9.18.8 מציע יהיה רשאי לקבל חזרה את ערבות ההצעה אם הודיע המזמין על הצעה/ות אחרת/ות כזוכה/ות במכרז, או על דחיית כל ההצעות - לאחר מתן הודעתו של המזמין כאמור; ואולם, אם נקבע מציע ככשיר, תוחזר לו הערבות רק לאחר שהמציע שהצעתו נקבעה כזוכה במכרז, חתם על חוזה ההתקשרות והמציא למזמין את כל המסמכים הנדרשים.
- 9.18.9 אם נקבעה הצעת המציע כזוכה במכרז- תוחזר לו ערבות ההצעה לאחר חתימת החוזה והמצאת המסמכים הנדרשים, לרבות ערבות הביצוע כאמור בסעיף 8.7 לעיל.
- 9.19 כל מסמך או הצהרה אחרת הנדרשת במסגרת האמור במכרז זה לרבות נספחיו, כמפורט בסעיף 15.
- 9.20 הצעה אשר לא תוגש בהתאם להוראות סעיף זה תדחה על הסף. המזמין שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהצעה על מנת להתאימה לדרישות המכרז.

10. היקף ההתקשרות

- 10.1 התקשרות זו הינה למתן השירותים עבור המזמין לתקופה של שנתיים החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות או עד לגמר תקציב, לפי המוקדם מבניהם, על בסיס התקשרות קבלנית (להלן: **תקופת ההתקשרות הראשונה**). למזמין שמורה הזכות לביטול ההסכם והפסקת ההתקשרות בהודעה 30 ימים קלנדריים מראש.
- 10.2 למזמין נתונות אופציות חד-צדדית ובלעדית, בהודעה בכתב ומראש של 30 ימים קלנדריים, להאריך את ההתקשרות לשתי תקופות נוספות, בנות שנתיים כל אחת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולפי צרכיו (להלן: **"מימוש אופציה"**). ההארכה תינתן בהתאם למגבלות התקציב או כל מגבלה אחרת, וזאת בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה בכלל ולעניין המחיר בפרט כך שהתשלום יהא בהתאם לאמור בסעיף 11 להלן ללא כל תשלום נוסף, ולמציע לא תהיה טענה או תביעה בקשר לכך. הודעה על הארכת ההתקשרות תינתן בכתב חודש ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או הנוספת.
- 10.3 היקף השירותים המפורטים כאמור, מהווים אומדן בלתי מחייב בלבד והמזמין לא מתחייב לדרוש או לקבל מהזוכה שירותים בהתאם להיקף התקציב האמור. המזמין רשאי שלא להעסיק את הזוכה בהיקפים, או בכלל, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 10.4 המזמין לא מתחייב לקבל מהזוכה שירותים, המזמין רשאי שלא להעסיק את הזוכה כלל, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 10.5 מתן השירותים על ידי הזוכה יעשה על ידי הקצאת שעות מוקדן או מסרונים שיאושרו על ידי המזמין או נציג מטעמו, לפני ביצוע העבודה.
- 10.6 יובהר כי למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וסך התמורה הסופית תקבע בהתאם להיקף

השירותים שניתן עד לאותה עת. חריגת הזוכה מהיקף ההתקשרות הנקוב לעיל טעונה אישור מראש ובכתב מאת המזמין.

11. תמורה

11.1 הצעת המחיר תוגש על גבי נספח כ' – הצעת מחיר. הצעת המחיר תתייחס לעלות שעת עבודה של מוקדן ייעודי (בש"ח, ללא מע"מ) וכן לעלות משלוח מסרון בודד (SMS), (בש"ח, ללא מע"מ).

11.2 הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 1% מהצעת המחיר לעלות שעת מוקדן ייעודי. **הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!**

11.3 הצעת המחיר תתייחס לעלות שעת עבודה שלמה של מוקדן ייעודי.

11.4 הצעת המחיר תתייחס לעלות הפצת מסרון באורך של עד 350 תווים בשפה העברית ועד 160 תווים בשפה האנגלית.

11.5 המחיר שיצוין בהצעת המחיר לשעת עבודה של מוקדן ייעודי יכולול את **כל שלבי העבודה**, לדוגמה: היערכות, הדרכה, תשאל, פיקוח ובקרה, פיתוח ממשקים, הקלדת הנתונים ובדיקתם, העברת הנתונים הנדרשים, הפקת ממצאים עיקריים בהתאם לדרישות המזמין, השתתפות בישיבות והכנת דו"ח מסכם חודשי ע"פ דרישת המזמין.

11.6 מודגש כי בשום מקרה לא יינתן כל תשלום נוסף מעבר לזה שייקבע עבור שעת עבודה של מוקדן, מסרון בהתאם להצעת המחיר. למען הסר ספק, לא יינתן כל תשלום בגין זמן עבודה כמפורט בשלבי העבודה בדוגמה בסעיף לעיל.

11.7 יובהר כי למעט תשלום התמורה לשעת עבודה הנקובה בהצעה הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן נסיעות, אש"ל, הדרכות המוקדנים או מנהל המוקד, מערכת CRM, תשתיות תומכות וגיבויים, הדרכות במשרדי המזמין, וכיוצא באלה.

אופן התשלום לספק:

11.7.1 יובהר כי התמורה תשולם בהתאם לשעות מוקדן ייעודי אשר יינתנו בפועל, וזאת בהתאם לדרישתו של המזמין לאספקת שירותי מוקד כפי שתהיינה, בהתאם לצרכיו ובאישור מראש של השעות, ורק לאחר שנציג המזמין או מי מטעמו אישר כי בגין החשבונית שהגיש הזוכה נתקבלו השירותים בפועל לשביעות רצונו המלאה. התשלום יבוצע בהתאם לקבוע בהוראת תכ"ס 1.4.3 לתשלום ספקים של החשב הכללי.

11.7.2 באחריות הזוכה להירשם לפורטל הספקים הממשלתי. הזוכה יידרש, להגיש דיווחים וחשבונות לצורך תשלום עבור שירותיו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשים לב להוראות התכ"ס והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי, אלא אם הורה לו המזמין אחרת.

11.7.3 לצורך ביצוע התשלום, ישלח הזוכה לנציג המזמין באמצעות פורטל הספקים הממשלתי דיווח חודשי המפרט את השיחות שנענו ותיעודן, משך כל שיחה, מספר המסרונים שבוצעו על ידו בפועל במהלך החודש ואת סך עלותן, למזמין תינתן גישה על פי הצורך למערכת השיחות של הזוכה לצורך בקורות קבועות או מדגמיות של הנתונים.
נציג המזמין יבדוק את דרישת התשלום, ויחליט אם לאשרה במלואה או בחלקה. יובהר כי כמות שעות המוקדן וכמות המסרונים חייבת להיות תואמת לכמות המצוינת בדו"ח הדיווח שבסעיף 5.10.

12. ניגוד עניינים / סודיות / בעלות

- 12.1 הזוכה יידרש לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ללא הסתייגות ולהתחייב כי כל הדיונים בהם ייטול חלק וכן כל הממצאים והנתונים הנוגעים לשירות שיינתן על ידו, לרבות תוצרי עבודתו, יישמרו בסוד לאורך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן התקבל אישור מראש ובכתב של המזמין להעברת הממצאים או הנתונים כאמור (נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות).
- 12.2 כל מסמך שיכין המציע במסגרת מתן השירותים יהיה קניינה הבלעדי של המדינה ולא תהיה למציע או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך. בנוסף, הזוכה או מי מטעמו לא יעשו שימוש במידע שיגיע לידיעתם במסגרת השירותים.
- 12.3 הזוכה לא יעשה שימוש במידע שיגיע לידיעתו במהלך תקופת ההתקשרות, למעט לצורך מילוי תפקידו.
- 12.4 הזוכה יתחייב כי לא יעביר כל מידע לגבי ממצאי העבודה ולא יציג לאף גורם למעט לנציג המזמין, את תוצאות העבודה האמורה בתקופת ההתקשרות האמורה ולאחריה, ובכלל זה, כל מסמך שיכין הזוכה במסגרת מתן השירותים, זולת אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב.

13. ביטוח

הוראות הביטוח אשר יחולו על המציע הזוכה יהיו כמפורט בנספח הביטוח המצורף למכרז זה כנספח יח.

14. תהליך בחירת הזוכה ואמות המידה בהליך זה

הליך בחירת הזוכה במכרז זה יתבצע בארבעה שלבים:

14.1 בשלב הראשון – בדיקת עמידה בדרישות סף - ייבדקו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, ביחס לעמידתן בתנאי הסף המפורטים בסעיף 9 לעיל. רק פנייה אשר עמדה בכל תנאי הסף הנדרשים תעבור לשלב השני – בדיקת איכות. המזמין יהיה רשאי לפנות אל כל המציעים או חלקם ולבקש מהם השלמת פרטים ומסמכים שנדרשו במכרז, שנמצא שהם חסרים או שהוגשו באופן חלקי, וזאת גם לאחר הגשת ההצעות, הכול לפי שיקול דעת המזמין. יובהר כי, המזמין רשאי לפנות למציע בכל אמצעי ההתקשרות אותם פירט המציע בנספח א' - פרטים בדבר המציע.

יודגש כי, למרות החיוב לצרף את כל האישורים והמסמכים במצורף להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור או מסמך

מהמנויים במכרז זה, להמציאם בפרק זמן אשר ייקבע על ידה. זאת כל עוד עולה בבירור כי האישורים או המסמכים הנ"ל, היו קיימים ובתוקף במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז.

14.2 **בשלב השני- בדיקת איכות (40%)** - מציע אשר הצעתו תעמוד בשלב הראשון - בדיקת עמידה בדרישות סף, תיבדק איכות הצעתו, מיומנות ואיכות השירות, באופן המעניק את מרב היתרונות למזמין. איכות ההצעה תיבדק בהתאם לקריטריונים ולמשקלות המפורטים להלן ובהסתמך בין היתר על הפירוט והמסמכים אשר צורפו להצעתו של המציע. המזמין שומר לעצמו את הזכות לאמת באמצעות אנשי הקשר או בכל דרך אחרת, את כלל הנתונים שפירט המציע בהצעתו.

הצעה שתקבל ציון איכות משוקלל של לפחות 30% בשלב השני - בדיקת האיכות (מתוך הציון המלא של בדיקת האיכות - 40%), תעבור לשלב השלישי – בדיקת עלויות. במידה ולא יהיו שלושה מציעים לפחות שעברו את ציון האיכות המינימלי, **רשאי** עורך המכרז להעביר את שלושת המציעים בעלי ציוני האיכות הגבוהים ביותר לשלב השלישי – בדיקת עלויות. הצעה שלא תעבור לשלב השלישי תיפסל ומעטפת הצעת המחיר לא תיבדק.

ניקוד	משקולות	מדד	
<ul style="list-style-type: none"> ● ממליצים – עד 15 נקודות ● הניקוד יתבסס על התרשמות מעבודות המציע ללקוחות באמצעות ממליצים מתוך חמשת המלצות הלקוח שפורטו לעיל. יובהר כי המזמין רשאי לשוחח עם הממליצים. ● בחינת לקוחות גדולים (מעל ל 400,000 דקות) שלהם ניתן שירות בשלוש השנים האחרונות <ul style="list-style-type: none"> ○ לקוח אחד בלבד – 5 נקודות ○ שניים עד שלושה לקוחות – 10 נקודות ○ ארבעה לקוחות ומעלה – 15 נקודות ● התרשמות ממנהל ואתר הלקוח - עד 10 נקודות. ראה פירוט הניקוד בטבלה המצורפת. 	40%	ממליצים, כמפורט בנספח א' - פרטים בדבר המציע. הצגת לקוחות גדולים התרשמות מהאתר ומנהל הלקוח.	איכות

התרשמות ממנהל הלקוח-עד 10 נקודות לפי הפירוט בטבלה:

ניקוד לפי פרמטרים	ניקוד מרבי(משקל)	הסבר	פרמטר
עד 5 שנות ניסיון - 1 נק 6 שנות ניסיון ומעלה – 2 נק	2	מספר שנים בתחום ובעולם מוקדי השירות	ניסיון קודם בתחום מוקדי שירות
עד 5 שנות ניסיון בניהול עובדים - 1 נק 6 שנות ניסיון ומעלה בניהול עובדים – 2 נק	2	כושר ניהול ומנהיגות	הנעת צוותי עובדים
	1	בעל תואר אקדמאי ממוסד מוכר ע"י המל"ג	השכלה
התרשמות כללית בראיון מול מזמין השירות	1	שליטה וידע במערכות השירות של החברה והצגת היתרונות שלהן לשירות המבוקש	שליטה בטכנולוגיה וכלי ניהול
	2		גיבוי מערכת חשמל (UPS), גנרטור וכו')
	2		יכולת עבודת הנציגים מהבית במקרה הצורך
	10	סה"כ	

14.3 **בשלב השלישי - בדיקת עלויות (60%)** - מעטפת הצעת המחיר תיפתח אך ורק להצעות שעברו את השלב השני – בדיקת איכות. ההצעות ינוקדו באופן יחסי (ניקוד נפרד יתבצע לשעת עבודה של מוקדן ייעודי ולמחיר מסרון בודד) כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 95% לניקוד למחיר שעת מוקדן ייעודי ו-5% לניקוד למחיר מסרון בודד.

הצעות יקרות יותר יקבלו ציון לפי "ההצעה הזולה ביותר חלקי ההצעה הנבדקת".

מחיר (60%)	אמות מידה	מדד	משקולות	ניקוד
	מחיר לשעת עבודה של מוקדן ייעודי (95%)	הצעת המחיר תוגש בהתאם לאמור בסעיף 15.2.	95%	ינתן ניקוד מלא להצעה הזולה ביותר, יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 95.
	מחיר למסרון בודד, עד 350 תווים בעברית או עד 160 תווים באנגלית (5%)	הצעת המחיר תוגש בהתאם לאמור בסעיף 15.2.	5%	ינתן ניקוד מלא להצעה הזולה ביותר, יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 5%. הערה: הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 1% מהצעת המחיר לעלות שעת מוקדן. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!

להלן דוגמה להצגת הליך חישוב הציון בגין הצעת המחיר:
"להלן דוגמה להצגת הליך חישוב הציון בגין הצעת המחיר:

1. דירוג הצעת המחיר לשעת עבודה של מוקדן ייעודי: ההצעה הזולה ביותר למחיר שעה היא 20 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 95%. הצעה יקרה יותר הייתה 35 ש"ח, הצעה זו תקבל 54.29% לניקוד למחיר שעת עבודה של מוקדן ייעודי $(95\% \times \frac{20}{35})$.

2. דירוג הצעת המחיר למסרון בודד: ההצעה הזולה ביותר למחיר מסרון בודד היא 0.07 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 5%. הצעה יקרה יותר הייתה 0.15 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 2.33% לניקוד למחיר מסרון בודד $(5\% \times \frac{0.07}{0.15})$.

3. שקלול ציון הצעת המחיר (שלב שלישי): המציע קיבל ציון 54.29% לניקוד למחיר שעת עבודה של מוקדן ייעודי וציון 2.33% לניקוד למחיר מסרון בודד ולפיכך ציון השלב השלישי יהיה:
 $54.29 + 2.33 = 56.62\%$ (מתוך 60% שהם הניקוד המקסימלי שניתן לקבל בשלב השלישי - בדיקת עלויות).

14.4 **בשלב הרביעי – חישוב ציון סופי (שקלול עלות ואיכות)** - בשלב זה ישוקלל הניקוד של השלבים השני והשלישי יחד. ההצעה בעלת הניקוד המצטבר הגבוה ביותר תזכה במקום הראשון.

14.5 **למען הסר ספק מובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפנות למציעים נוספים (אשר ידורגו במקומות הבאים) לפי סדר דירוגם הכולל לצורך אספקת השירותים כאמור.**

15. מסמכים ואישורים אשר יצורפו להצעות

15.1 ההצעה תוגש על גבי נספחי המכרז בלבד, פרט למסמכים נוספים שנדרשים על פי מכרז זה.

15.2 מגיש ההצעה יצרף לה הצעת מחיר במעטפה סגורה נפרדת בהתאם לנוסח המצ"ב בנספח כ' – הצעת מחיר. יש לצרף את ההצעה בנפרד מיתר מסמכי ההצעה כאשר הצעת המחיר מונחת במעטפה

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

סגורה ונפרדת ללא סימני זיהוי, על גבי המעטפה יהיה רשום כדלקמן: "הצעת מחיר מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות". מגיש ההצעה בהליך זה יגיש עלות לשעת עבודה של מוקדן ייעודי וכן עלות למסרון בודד עבור כל תקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף 11 למכרז.

15.3 נספח א'1 - פרטים בדבר המציע ונספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע כוללים את הנושאים הבאים שאותם על המציע למלא:

15.3.1 פרטים לגבי המציע- המציע ירשום בהצעתו פירוט בדבר ניסיונו, תחומי פעולה ולקוחות נבחרים, תוך התייחסות ספציפית ומפורטת לתיאור העבודה ולדרישותיה ואת ניסיונו בביצוע שירותים דומים לאלו הנדרשים עפ"י תנאי מכרז זה.

15.3.2 פרטים לגבי מנהל הלקוח המוצע- פירוט של ניסיונו של מנהל הלקוח בפרויקטים בתחום מוקדים טלפונים.

15.3.3 על המציע לצרף להצעתו קורות חיים ואישורים המעידים על השכלתו וניסיונו של מנהל הלקוח המוצע מטעמו.

15.4 הסכם התקשרות המצ"ב (נספח כא' - הסכם התקשרות) חתום בראשי תיבות בכל עמוד וחתימה וחתימת המציע במקום המיועד לכך בסוף ההסכם.

15.5 מגיש ההצעה יצרף הצהרה בדבר זמינותו המידית למתן השירותים החל מיום חתימת מורשי החתימה מטעם משרד האוצר על הסכם התקשרות בהתאם לנספח יט' - הצהרת זמינות.

15.6 אישור בנק על פרטי החשבון אליו יועברו התשלומים- יצורף כנספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון להצעה.

15.7 כל האישורים והמסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שדלעיל, לרבות המצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 כמפורט בסעיף 9.6 לעיל.

15.8 תעודות תקפות נכון למועד הגשת ההצעות בהליך זה, ולפי העניין: תעודת עוסק מורשה או אישורים מתאימים לגבי רישום כתאגיד. התעודות יוגשו להצעה כנספח ו'- תעודת התאגדות, נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות ו - נספח ח' - תעודת עוסק מורשה.

15.9 על כלל המסמכים והנספחים, על כל עמודיהם, להיות חתומים ע"י המציע (חתימת וחתימה), למעט נספח הערבות שיש להגישו בהתאם לנדרש במכרז זה.

15.10 רשימת הנספחים אותם יש להגיש כחלק מהצעה מפורטת בעמוד 26.

כל האישורים והמסמכים יהיו תקפים נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.

16. תנאים כלליים

16.1 המזמין רשאי לדרוש, בכל עת, המצאת הבהרות, השלמות ופרטים נוספים מהמציע. בכלל זה, רשאי המזמין לדרוש את רשימת הלקוחות של המציע וכן רשימה של כל גוף או גורם אחר שהמציע קשור אליו (לרבות קשרי בעלות או קשרים עסקיים), וזאת על מנת להבטיח העדר קיומו של ניגוד עניינים.

16.2 המזמין רשאי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפנות למציע שנקבע ככשיר, ולהציע לו לבצע את השירותים בהיקף ככל שיראה לנכון, וזאת במקרה שבו התברר כי הזוכה במכרז אינו עומד בדרישות המפורטות במכרז. האמור בכפוף לסעיף 10.6 למכרז.

16.3 המזמין רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, ובכלל זה תיקון מסמכי המכרז בכל עת עד למועד האחרון להגשת הצעות, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

16.4 המזמין אינו מתחייב לבחור בהצעה כלשהי, והוא רשאי לפנות למציעים פוטנציאליים נוספים בכל מועד שיימצא לנכון, או להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

16.5 למען הסר ספק מובהר, כי אין בהודעה על זוכה במכרז זה בכדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין והזוכה וכי בטרם חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על חוזה ההתקשרות בין הצדדים, המזמין רשאי לבטל או לשנות את החלטתו על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט (וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מהאפשרות העומדת בפני המזמין לבטל או להפסיק את ההתקשרות בכל עת, כמפורט לעיל).

16.6 על הזוכה במכרז זה לספק בעצמו את השירותים ואין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר מציעים (Joint Venture). בהתאם לכך, לא תקבל הצעה הכוללת היעזרות בקבלני משנה.

16.7 הזוכה יתחייב לבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז, הסכם ההתקשרות, והנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין, כפי שיהיו מעת לעת, כולל הנחיות לעניין שינוי בהיקף השירותים המבוקשים ככל שיהיו כאלה, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה.

16.8 הזוכה יודיע למזמין בכתב, ותוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או אי יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או על כל עניין אחר אשר יש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

16.9 כל תוצר ידע או בדיקה שתתבצע ובכלל זה כל מסמך שיכין המציע הזוכה במסגרת מתן השירותים יהיו קניינה הבלעדי של המדינה ולא תהיה למציע או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך.

16.10

אין באמור לעיל בכדי לפגוע בכל זכות הקיימת למזמין או לוועדת מכרזים על פי חוק חובת מכרזים, התשנ"ג-1993 או התקנות על פיו.

17. מנהלה

17.1 טבלה ריכוז תאריכים:

התאריך	הפעילות
14 בנובמבר 2020	פרסום המכרז
28 בדצמבר 2020 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
09 בפברואר 2021	מועד אחרון למענה של עורך המכרז לשאלות הבהרה

מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים	2 במרץ 2021 בשעה 14:00
---------------------------------------	------------------------

במקרה של אי התאמה בין התאריכים לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים במכרז, קובעים התאריכים בטבלה שלעיל.

17.2 המזמין שומר לעצמו את שיקול הדעת הבלעדי לשנות או לדחות כל אחד מהמועדים המנויים לעיל, ולא תהיה למי מהספקים כל טענה או דרישה בקשר לכך. על המציעים חלה החובה לעקוב אחר עדכונים שיפורסמו, ככל שיהיו, באמצעים המוגדרים בסעיף 17.3.1 להלן.

17.3 אופן הגשת ההצעות:

17.3.1 ניתן להוריד את כל מסמכי המכרז, ללא תשלום, החל מהתאריך המצוין בטבלת המועדים שבסעיף 17.1 לעיל, מאתר אגף החשב הכללי www.ag.mof.gov.il ומאתר מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו www.mf.gov.il תחת הכותרת מכרזים משרדיים.

17.3.2 המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום 2 במרץ 2020 בשעה 14:00. הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות לא תובא לדיון ותפסל על הסף.

17.3.3 הצעות יש להגיש אך ורק בתיבת המכרזים של אגף החשב הכללי, משרד האוצר בירושלים, רח' קפלן 1, **בקומה 3**, במעטפות סגורות ואטומות ללא סימני זיהוי של המציע. על המעטפה יש לרשום "הצעה למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

17.3.4 את ההצעות יש להגיש ב- 2 עותקים בצירוף כל המסמכים הרלבנטיים.

17.3.5 המציע יצרף להצעתו כל מסמך הנדרש לפי מכרז זה.

17.3.6 המציע יגיש את הצעתו בשתי מעטפות נפרדות, כשהן מוגשות יחד בתוך מעטפה גדולה, שעליה (המעטפה הגדולה) יש לרשום "הצעה למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות", כמפורט להלן.

במעטפה הראשונה יגיש המציע את כל המסמכים הנדרשים לפי המכרז (למעט הצעת המחיר). על המעטפה יש לרשום "מסמכי מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

במעטפה השנייה יגיש המציע הצעת מחיר נפרדת וסגורה, כאמור בסעיף 15.2 לעיל. על המעטפה יש לרשום "הצעת מחיר במכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

17.3.7 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המתואר לעיל, עלולה להידחות על הסף, על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

17.4 נוהל העברת שאלות ומענה עליהן:

17.4.1 מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאים הכלולים בו, רשאי לפנות בדוא"ל למר מזרחי שי mizshai@mof.gov.il (להלן: "איש הקשר").

17.4.2 פניות בשאלות הבהרה כאמור תתקבלנה עד ליום 28.12.20

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

אוצר ברשת: www.mof.gov.il



שער הממשלה: www.gov.il

17.4.3 פניות שתתקבלנה לאחר מועד זה לא תענינה.

17.4.4 בכותרת הדואר האלקטרוני שיישלח לאיש הקשר יירשם: "מרכז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות". פניות אשר תועברנה בכל דרך אחרת לא תיענינה.

17.4.5 באחריות המציע לוודא כי שאלתו התקבלה בשלמות אצל איש הקשר. ניתן לוודא את קבלת הדוא"ל באמצעות דוא"ל חוזר או בטלפון 02-5317187.

שאלות ההבהרה תוגשנה בתבנית זו:

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה

17.4.6 תשובות המזמין לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי המכרז – "מענה על שאלות", באמצעים המוגדרים בסעיף 17.3.1 לעיל.

17.4.7 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי המכרז לתשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה, יגברו תשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה.

17.4.8 יובהר, כי רק שאלות שמועברות בדוא"ל הנ"ל יקבלו מענה.

17.4.9 מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כפי שפורסמו, כשהן חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו בכל דף בנספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמנה.

רשימת נספחים:

נספח א' 1 - פרטים בדבר המציע

נספח א' 2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע

נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין

- נספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין
 נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות
 נספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים
 נספח ו' - תעודת התאגדות
 נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות
 נספח ח' - תעודת עוסק מורשה
 נספח ט' - אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות
 נספח י' - אישור לצורך ניכוי מס
 נספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים
 נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה
 נספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות
 נספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות
 נספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז

Error! Reference source not found.

- נספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמנה
 נספח יח' - דרישות ביטוח
 נספח יט' - הצהרת זמינות
 נספח כ' - הצעת מחיר
 נספח כא' - הסכם התקשרות
 נספח כב' - ערבות מציע
 נספח כג' - ערבות ביצוע
 נספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון
 נספח כה' - הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים
 נספח כו' - נספח אבטחת מידע
 נספח כז' נתוני מוקד חיצוני

נספח א' 1 - פרטים בדבר המציע**פרטי המציע**

שם המציע:

המס' המזהה (ת.ז., מספר חברה, מס' שותפות):

סוג התארגנות (עוסק מורשה, חברה, שותפות):

תאריך התארגנות:

וותק המציע במתן שירותי תמיכה טלפונית: _____.

שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):

שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם:

שם המנהל הכללי/השותפים:

שם איש הקשר למכרז זה:

מען המציע (כולל מיקוד):

טלפונים:

פקסימיליה:

כתובת דואר אלקטרוני:

*עבור כל הסעיפים שלעיל ניתן להוסיף עוד שורות בהתאם לצורך.

1. תיאור המציע:

2. מספר העובדים המועסקים:

3. תחומי עיסוק:

4. ניסיון ולקוחות כללי:

ניסיון המציע

- על המציע לפרט עד 5 מוקדי שירות לקוחות להם נתן המציע שירות תמיכה טלפונית בהתאם לטבלה להלן.
- יינתנו עד שלוש נקודות בגין כל המלצה חיובית של לקוח שהמציע סיפק לו שירותי מוקד טלפוני מעל 400,000 דקות בשנה בכל אחת מהשנים 2018,2019,2020 – עד חמישה לקוחות, הניקוד המקסימלי הינו 15 נקודות.
 - יינתנו נקודות כמפורט להלן בגין כל לקוח שהמציע סיפק לו שירותי מוקד טלפוני מעל 400,000 דקות בשנה בכל אחת מהשנים 2018,2019,2020 - סה"כ עד 15 נקודות במצטבר.
 - לקוח אחד בלבד – 5 נקודות
 - שניים עד שלושה לקוחות – 10 נקודות
 - ארבעה עד חמישה לקוחות – 15 נקודות
 - אין לפרט מעבר ל-5 מוקדי שירות לקוחות.
 - המזמין שומר לעצמו את הזכות לאמת באמצעות אנשי הקשר או בכל דרך אחרת, את כלל הנתונים שפירט המציע במסגרת נספח זה.
 - אין לצרף המלצות בכתב, המלצות בכתב לא תשמשנה לצורך דירוג אמות המידה הקבועות במסמך המכרז.

#	שם הלקוח	מספר דקות השיחה שסופקו ללקוח בכל אחת מהשנים - 2018-2020	מהות השירות	איש קשר בגוף המבוקר (שם, תפקיד, טלפון)
1				
2				
3				
4				
5				

ידורגו חמשת הלקוחות הראשונים בלבד.

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

נספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע

יש למלא את הפרטים שלהלן עבור מנהל הלקוח ולצרף קורות חיים ואישורי העסקה בדבר ניסיונו, כחלק מנספח זה.

יובהר כי הפירוט שלהלן ישמש לצורך בדיקת תנאי הסף הקבועים במסמך המכרז.

	תעודת זהות:		שם:
			השכלה:
			שנות וותק כמנהל לקוח במתן שירותי מוקד טלפוני:
			תפקיד בחברה:
			ניסיון מקצועי כללי:
			ניסיון כמנהל לקוח במתן שירותי מוקד טלפוני:

חתימה וחותמת
המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

נספח א' 3 - פרטים בדבר האתר המוצע

<input type="text"/>	גודל האתר:	<input type="text"/>	כתובת האתר:
<input type="text"/>			כמות נציגים
<input type="text"/>			שנות וותק של המוקד טלפוני:
<input type="text"/>			גיבוי מערכת חשמל (UPS), גנרטור וכו')
<input type="text"/>			יכולת עבודת הנציגים מהבית במקרה הצורך
<input type="text"/>			

חתימה וחותמת
המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן – הגוף). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה" ו"הורשע" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה).

הגוף ו"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.

הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.

4. למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002:

ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

ההרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

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

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

אישור

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

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עוה"ד
-------	-----------------------------	-------------

נספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן – **הגוף**). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
 2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "**בעל זיקה**" ו"**הורשע**" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
 3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה).
 - הגוף ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
 - הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
 4. למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991:
 - ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם הממשלה.
 - הרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם הממשלה.
 5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה	שם	תאריך

אישור

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

_____	_____	_____
חתימת עוה"ד	חותמת ומספר רישיון עורך דין	תאריך

נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות

[יש לצרף התחייבויות זו חתומה בשם המציע ע"י מורשה חתימה]

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2015

על ידי:

 ת.ז. _____
 מרח' _____

בשם "המציע": _____

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

הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" - לביצוע מתן שירותי מוקד טלפוני בהתאם למפורט במסמכי המכרז המצ"ב כנספח להסכם ההתקשרות ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

"המכרז" - מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור במתן 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן שירותי ביקורת דוחות כספיים.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר לקבלן ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו של כל אחד מהנ"ל.

שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
 הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ולראיה באתי על החתום:

נספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים

[יש לצרף התחייבויות זו חתומה בשם המציע ע"י מורשה חתימה]

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2015

על ידי:

 ת.ד. _____
 מרח' _____

בשם "המציע": _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;

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

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" - לביצוע מתן שירותי מוקד טלפוני בהתאם למפורט במסמכי המכרז המצ"ב כנספח להסכם ההתקשרות ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

"המכרז" - מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

העדר ניגוד עניינים

1. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים עם גורמים אחרים בעלי עניין בקשר למתן השירותים.
2. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום שירותי הייעוץ נשוא מתן השירותים, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
3. הנני מתחייב להודיע לקבלן ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבעטיים, אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
4. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף 2-3 לעיל, בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

ולראיה באתי על החתום:

נספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים

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: הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות - אגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. הנני מאשר בזאת כי המציע _____ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני הח"מ מתחייב בזאת לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך לזה:

- חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959
- חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951
- חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996
- חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952
- חוק החניכות, התשי"ג-1953
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949
- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958
- חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995

שם מלא של נציג המציע חתימה וחותמת המציע תאריך

אישור

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

_____ חתימת עוה"ד

_____ חותמת ומספר רישון עורך דין

_____ תאריך

נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה

(יש לצרף תצהירים נוספים ככל הדרוש)

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il



אוצר ברשת: www.mof.gov.il

שער הממשלה: www.gov.il

הנני נותן/נותנת תצהיר זה בשם _____ שהוא המבקש להתקשר עם חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות - אגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "המציע") למתן שירותי מוקד טלפוני.

1. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך לחייב בחתימתי את המציע.
3. אני מאשר/ת בזה כ הצעה זו מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, שהוא מוסמך לחייב את המציע וכי אחרי 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	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עוה"ד
-------	-----------------------------	-------------

נספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות

לכבוד
 חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות
 אגף החשב הכללי
משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות (להלן - "המכרז").

אני _____ החתום מטה לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בשם _____ (להלן - "המציע") כי נכון ליום מתן תצהירי זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני 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.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

נספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות

אני הח"מ _____ מס. ת"ז _____ מצהיר בזאת בשם _____ המציע (שם המציע כולל מספר חברה ככל שרלוונטי) מצהיר/ה בזאת כי:

1. אני מוסמך/מוסמכת לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. אני אחראית/להצעה המוגשת מטעם המציע בהליך פניה זה.
3. המחירים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. המחירים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות בהליך פניה זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות בהליך פניה זה.
6. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
7. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
אם כן, אנה פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני 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/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עוה"ד

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il



אוצר ברשת: www.mof.gov.il

שער הממשלה: www.gov.il

נספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז

לכבוד
חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות
אגף החשב הכללי
משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות (להלן - "המכרז")

אני _____ החתום מטה מצהיר בזאת בשם _____ (להלן - "המציע") המגיש מענה למכרז הנדון, כי המציע קרא את כל מסמכי המכרז והבין את כל תנאי ודרישות המכרז על כל סעיפיו, וזאת בכפוף לסיווגם וכל המשתמע מכך, וכי המציע מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו ונספחיו לרבות חוזה ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני 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	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

א. הקבלן מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר, ולהציג למשרד האוצר, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בהתאם לחוק המוצרים הפגומים ו/או פקודת הנזיקין, כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד האוצר, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה את חבות הקבלן על פי הדין בשל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות כולל גם: מתן סיוע והדרכה בסיסית, העברת פניות להמשך טיפול ע"י צד שלישי, תיעוד ובקרה, הפצת מסרונים והודעות דוא"ל, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר.
- ג. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

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

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- פגיעה בפרטיות.
- אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כנגד מדינת ישראל
- משרד האוצר.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהקבלן (צד ג', מעבידים, אחריות מקצועית) יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
 - ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.
 - ג. המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 - ד. הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 - ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
 - ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 - ז. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- ב. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף.
- ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הקבלן למשרד האוצר, עד למועד חתימת ההסכם. הקבלן מתחייב להציג את האישור תתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הקבלן לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הקבלן יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

ד. מדינת ישראל – משרד האוצר שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהקבלן בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הקבלן בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והקבלן יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הקבלן מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' בנספח זה.

הקבלן מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד האוצר לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד האוצר או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הקבלן לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הקבלן, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

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

על אף האמור לעיל אי המצאת אישור ביטוח עד 3 ימים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים שהתבקשו בנספח ביטוח זה.

אני הח"מ, _____, המוסמך להתחייב בשם המציע, לאחר שקראתי בעיון, בחנתי והבנתי את מסמכי המכרז הפומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות עבור חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, מצהיר ומתחייב בשם המציע כדלקמן:

1. כי הבנתי את כל האמור במסמכי המכרז וכי הגשתי את הצעתי בהתאם.
2. מתחייב כי ביכולתי לתת את כל השירותים המבוקשים, ככל שיידרשו ובזמינות גבוהה כלפי המזמין.
3. היה והצעתי תתקבל, אני מצהיר כי ביכולתי לתת את כל השירותים המבוקשים על ידי המזמין, ככל שיידרשו, בזמינות מלאה וגבוהה כלפי המזמין וכפי שנקבע במסמכי המכרז.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני 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	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

נספח כ' – הצעת מחיר
(תצורף במעטפה נפרדת)

לכבוד:

ועדת המכרזים המיוחדת לנושא התקשרויות מנהלת הגמלאות ומטה השכר

הנדון: הצעה לשרותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות

אני הח"מ, _____, נציג מוסמך של _____ (שם המציע), מתכבד בזה להגיש הצעה במסגרת מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות, בהתאם לתנאי המכרז וההסכם על כל נספחיהם.

מחיר לשעת עבודה של נציג ייעודי (ש), לא כולל מע"מ	שירות
	שרותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות כנדרש
מחיר מסרון בודד (ש), לא כולל מע"מ	שירות
	<p>משלוח מסרון בודד* (SMS), עד 350 תווים בעברית או עד 160 תווים באנגלית.</p> <p>*הערות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 1% מהצעת המחיר לעלות שעת מוקדן. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף! • ההצעה מתייחסת למשלוח מסרון בודד (לא תתקבלנה הצעות לחבילות מסרונים).

המחירים הנ"ל אינם כוללים מע"מ.

בכבוד רב,

שם המציע: _____

תאריך: _____

חותמת: _____

חתימה: _____

הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ 2021

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
המיוצגת על ידי מר יוסי איצקוביץ – סגן בכיר לחשב הכללי
וגברת רות מרק – חשבת מטה אגף החשב הכללי
(להלן: "המזמין")
מצד אחד

לבין:

(שם החברה + כתובת + מספר עסק, לפי העניין)
(להלן: "הקבלן")
מצד שני

הואיל והמזמין מעוניין בקבלת תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות לפי נוסח המכרז אשר פורסם ע"י המזמין (להלן: "המכרז"), ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה והמצ"ב כנספח א' להסכם זה.

והואיל והקבלן מעוניין להעניק למזמין את שירותיו, ע"פ הדרישות והתנאים המפורטים בהסכם זה, ובכפוף להצעתו המצ"ב כנספח ב' להסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה, וקיום יתר הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בהצעת הקבלן.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות ונספחים

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים הצרופים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות התניות בהסכם.
- 1.3. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך, האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.
- 1.4. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הקבלן יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הקבלן והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.
- 1.5. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורשות והמשתמעות של השירותים הדרושים בצורה המלאה ביותר.
- 1.6. בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יחולו הוראות המכרז; בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז לבין ההצעה, יחולו הוראות חוברת המכרז; על אף האמור לעיל, גם התחייבויות שהסכים להן הקבלן בהצעה מעבר לדרישות החובה המפורטות במכרז, תחייבנה את הקבלן.

הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" – מתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות כמפורט במכרז, בהתאם למפורט בהסכם זה, ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

"איש הקשר" – נציג מטה השכר ממשרד האוצר, או מי שיתמנה על ידי המזמין במקומו. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הקבלן וביצועה באיכות הנדרשת ולאור התנאים המנויים במכרז המצורף לעיל. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן הנחיות הנוגעות למתן השירותים.

"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור במתן 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים.

"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן בקשר למתן השירותים בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר לקבלן ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו של כל אחד מהנ"ל.

"עובד" – כל אחד מעובדי הקבלן אשר ייטול חלק במתן השירותים מטעם הקבלן.

2. מתן השירותים

- 2.1. הסכם זה הינו למתן השירותים עבור המזמין לתקופה של שנתיים החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות, על בסיס התקשרות קבלנית (להלן: תקופת ההתקשרות הראשונה).
- 2.2. למזמין נתונות שתי אופציה חד-צדדית ובלעדית להאריך את ההתקשרות עם הקבלן לשתי תקופות נוספות של 24 חודשים כל אחת (להלן: תקופת ההתקשרות הנוספת), באותם תנאים, בהודעה שתינתן בכתב חודש ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או הנוספת.
- 2.3. יובהר כי למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וסך התמורה הסופית תקבע בהתאם להיקף השירותים שניתן עד לאותה עת. חריגת הזוכה מהיקף ההתקשרות הנקוב לעיל טעונה אישור מראש ובכתב מאת המזמין.

3. הצהרות הקבלן:

הקבלן מצהיר בזאת כי:

- 3.1. יעניק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין בהתאם למפורט בהסכם זה וכן בהתאם למסמכי ההתקשרות והמכרז.
- 3.2. יספק את השירותים במלואם על פי לוח הזמנים ולפי שלבי מתן השירותים הקבועים במכרז לפי לוחות הזמנים שנקבעו, וכפי שייקבע בכל נושא על ידי המזמין בכתב, ולפי העניין.
- 3.3. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, ולפיכך הקבלן אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.4. יבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הקבלן.
- 3.5. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות המזמין, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 3.6. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו צוות מיומן אשר מסוגל ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

- 3.7. קרא את כל תנאי ודרישות ההתקשרות, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי ההתקשרות, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון המזמין במועדים הנדרשים מהמזמין, ובמיקום לפי דרישת המזמין, והכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 3.8. כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על מנהל הלקוח, המידע אשר ברשותו, ויכולתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 3.9. עומדים לרשותו בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 3.10. יעניק את השירותים למזמין באמצעות מנהל הלקוח כמפורט במכרז, לפי צורכי העבודה כפי שקבע המזמין, ולא יעניק את השירותים באמצעות עובד אחר מטעמו שלא נתקבל עליו אישור מראש ובכתב.
- 3.11. אף לאחר הגשת התוצרים על ידו ואף לאחר תקופת ההתקשרות, יעמוד לרשות המזמין, ככל שיידרש מעת לעת על ידו, לכל הבהרה ו/או הצגת ממצאיו ממתן השירותים ו/או הסבר או הרחבה, ככל שיידרשו על ידי המזמין כפועל יוצא ממתן השירותים ו/או במסגרת פעולותיו של המזמין.
- 3.12. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הקבלן, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הקבלן בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.
- 3.13. הקבלן יהא מחויב להעברת כל החומרים הפיסיים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.
- 3.14. יפעל בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, עפ"י הנחייתו המפורשת של המזמין או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.
- 3.15. יעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.
- 3.16. ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה עד למועד סיום עבודתו בפועל.
- 3.17. כל הוראה בדבר מתן השירותים, או הוצאת הוצאה לפי הסכם זה לא תהיה תקפה לצורך הסכם זה אלא אם אושרה בכתב על ידי המזמין.
- 3.18. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר המינימום ומקיים הוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל על עובדיו.
- 3.19. יודיע למזמין בכתב, מיד בע"פ ובפקסימיליה, ולכל המאוחר תוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו אין באפשרותו להעניק את השירותים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

4. סודיות

- 4.1. הקבלן מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא, אשר לא אושר על ידי המזמין. הקבלן מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 4.2. הקבלן מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 4.3. הקבלן מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

- 4.4. הקבלן לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין בכתב.
- 4.5. הקבלן מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות המצורפת כנספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות למסמכי המכרז ומהוה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 4.6. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

5. ניגוד עניינים

- 5.1. הקבלן מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- 5.2. הקבלן מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולאחריה, הוא לא יעסוק ו/או יעסק ו/או יעניק שירותים ו/או יקיים קשרים עסקיים או קשרים אחרים הקשורים, במישרין או בעקיפין, למתן השירותים, וזאת עם כל גורם אשר לו עניין בשירותים שנתן הקבלן.
- 5.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הקבלן לדווח מראש למזמין או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, של מי מעובדיו, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לקבלן התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והקבלן יפעל בהתאם להוראות אלו.
- 5.4. הקבלן מצהיר ומתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום שירותי התמיכה הטלפונית ו/או הטיפול בפניות נשוא מכרז זה, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
- 5.5. הצהרה והתחייבות הקבלן להימנע ממצב של ניגוד עניינים מצורפת כנספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז ומהוה חלק בלתי נפרד ממנו. התחייבות הקבלן מהווה תנאי ליתן את השירותים.
- 5.6. על הקבלן להודיע למזמין או לנציג מטעמו באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין תפקידו האמור בהסכם זה לבין עניין אחר, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.
- 5.7. אם לדעת המזמין, מי מטעמו של הקבלן, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הקבלן ועל סיום ההתקשרות עם הקבלן, מטעם זה בלבד.
- 5.8. מבלי לגרוע מהכלליות האמור, על הקבלן ועל כל אחד מעובדיו יחולו ההוראות הכלולות בהתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפת כנספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז.

6. מערכת היחסים בין הצדדים

- 6.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וקבלן וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.
- 6.2. מוצהר ומוסכם כי במידה וחרף האמור בהסכם זה יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן תהיה התמורה על פי הסכם זה בסך שלא יעלה על 50% מהתמורה המגיעה לקבלן לפי הסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת") ובכל מקרה המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע תשלום ראוי ששונה מ- 50% מהתמורה ככל שימצא לנכון בנסיבות העניין.
- 6.3. בכל מקרה כאמור יערוך חישוב מחדש של התשלום המגיע לקבלן בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: החישוב החדש") והקבלן מתחייב לשלם למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש האמור.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

- 6.4. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד המזמין, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין מתן השירותים, לרבות הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן הוצאות אש"ל וכיוצא באלה.
- 6.5. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מעובדיו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה כאמור בסעיף 11 למכרז וכפי שהוצע בהצעת המחיר של הקבלן, המצ"ב כנספח כ' – הצעת מחיר למכרז, הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, ביטול הסכם זה, סיומו או הפסקת מתן השירותים על פיו מכל סיבה שהיא.
- 6.6. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הקבלן או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.
- 6.7. הקבלן מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו, במסגרת הצוות שיעניק את השירותים, והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.
- 6.8. הקבלן מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.

7. קנין

- 7.1. המזמין הינו הבעלים הבלעדי במידע ובכל נתון או ממצא הנוגע לשירותים בין אם הועברו לקבלן בידי המזמין או כל גורם אחר ובין אם הם תוצר עבודתו של הקבלן. מובהר בזאת כי הקבלן לא יעשה כל שימוש במידע שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש.
- 7.2. המזמין הינו הבעלים הבלעדי במידע גם במידה והעבודה לא הושלמה עד סופה ו/או הופסקה באמצע מכל סיבה שהיא.
- 7.3. בסיום מתן השירותים ימסור הקבלן למזמין את כל המידע הנמצא ברשותו וברשות מי מאנשי הצוות, והנוגע לשירותי התמיכה הטלפונית.

8. שיפוי:

- 8.1. הקבלן מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומיו יחויב המזמין בקשר למתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, אם נעשו על ידי הקבלן ו/או על ידי מי מעובדיו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.
- 8.2. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו ישא או עלול המזמין לשאת הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הקבלן, בקשר להסכם זה, לרבות ריבית, והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.
- 8.3. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יצטרך המזמין לשאת במידה, וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן.

9. קיזוז ועכבון

- 9.1. המזמין רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לקבלן או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הקבלן מכח הסכם זה.
- 9.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הקבלן או עובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לקבלן את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין.
- 9.3. הקבלן מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עיכבון כלפי המזמין.

10. תרופות

- 10.1. לא עמד הקבלן באיזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים

- בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הקבלן ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.
- 10.2. כמו כן, המזמין יהא זכאי לתרופות בכל מקרה שהקבלן לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא ויהיה זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי הדין.
- 10.3. הקבלן מתחייב להודיע למזמין מיד בע"פ ובכתב על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא. הודעה כאמור תקנה למזמין את הזכות לתרופות.
- 10.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ומאמנת השירות, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:
- 10.4.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לקבלן סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה מהשירותים.
- 10.4.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הקבלן לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.
- 10.4.3. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 10,000 (עשרת אלפים) ש"ח. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור או עיכוב בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.
- 10.4.4. את זכות המזמין לקנוס את הקבלן בסכום של 1,000 ש"ח בגין כל הפרה של ההסכם לרבות בגין אי עמידה בהנחיות איש הקשר כפי שיהיו מעת לעת, אי עמידה בלוחות הזמנים, וכן בשל אי עמידה באיכות השירותים וברמתם.
- 10.5. הצדדים מצהירים, כי סכומי פיצויים כאמור בסעיף זה, נקבעו על ידם בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.
- 10.6. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין או הסכם, וכן לסכומי הקנסות שנקבעו באמנת השירות.

11. אחריות

- 11.1. הקבלן יהיה האחראי הבלעדי והיחיד, לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הקבלן, וזאת לרבות בשל מעשה או מחדל של הקבלן או מי מטעמו הכרוך באחד מאלה:
- 11.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לקבלן על ידי המזמין או מי מעובדיו;
- 11.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;
- 11.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.
- 11.2. הקבלן יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי הצוות, עובדיו ו/או כל הבאים מכוחם.
- 11.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן ו/או לאנשי הצוות ו/או לעובדיו ו/או לכל מי שבא מכוחו.

12. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים

- 12.1. הקבלן מצהיר שהינו קבלן עצמאי והוא משלם כדין, כעצמאי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.

- 12.2. הקבלן מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.
- 12.3. הקבלן מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות עברו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.
- 12.4. הקבלן מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

13. שמירה על הוראות החוק

- 13.1. הקבלן מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים בגינו.
- 13.2. הקבלן מצהיר כי חלה עליו בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראת דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד אחר מטעמו.

14. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר

- 14.1. הקבלן אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הקבלן מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

15. ויתור

- 15.1. שום ויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כוויתור של המזמין לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

16. תמורה

- 16.1. הקבלן יהא זכאי לקבל מאת המזמין, עבור שעת עבודה של מוקדן ייעודי או מסרון אשר ניתנו בפועל בהתאם לתמורה הנקובה בהצעת הקבלן (שאינה כוללת מע"מ), המצ"ב כנספח כ' – הצעת מחיר, אשר הינה התמורה המלאה, הסופית והמוחלטת המגיעה לקבלן (לעיל ולהלן: "התמורה"). כל זאת בכפוף להזמנה מאושרת מאת המזמין ועל בסיס תקציב קיים.
- 16.2. התמורה תשולם בהתאם לשעות מוקדן והמסרונים אשר יינתנו בפועל, וזאת בהתאם לדרישתו של המזמין לאספקת שירותים, כפי שיהיו, בהתאם לצרכי המזמין, ורק לאחר שנתקבל אישורו של המזמין, מראש ובכתב להיקף השעות שדווח.
- 16.3. יובהר להלן, כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הקבלן לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.
- 16.4. לא תשולם תמורה לקבלן אם לא סופקו בפועל שירותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות, לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 16.5. התמורה תשולם לקבלן "במועד התשלום הממשלתי" תוך 24-45 יום מיום קבלת חשבונית עסקה כדין מאת הקבלן, ובלבד שחשבונית זו מאושרת על ידי נציג המזמין לצורך מתן שירותים אלו, כי נתקבלו

השירותים לשביעות רצונו המלאה של נציג המזמין. מספר ימי האשראי יקבע עפ"י תאריך הגשת החשבונית ע"י הזוכה בכל חודש כמפורט בהוראת תכ"ם 1.4.3 "מועדי תשלום".

16.6. לקבלן לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונית, חשבוניות, מסמכים, וכיו"ב.

16.7. לא תשולם תמורה בגין חריגה מהיקף ההתקשרות לכל פרויקט שאושר על ידי המזמין מראש ובכתב.

16.8. כדי למנוע עיכובים באישור החשבונית וכתוצאה מכך בתשלום, ידאג הקבלן שכל חשבונית המוגשת למזמין תהיה מודפסת ותכלול את כל הפרטים וכן נתונים בדבר תוכנו של השירות שבוצע.

16.9. כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסמים מעת לעת.

17. ביטוח

הוראות הביטוח אשר יחולו על המציע הזוכה יהיו כמפורט בנספח הביטוח המצורף למכרז כנספח יח.

18. שונות

18.1. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסיים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד והקבלן מאידך.

18.2. סעיפים 4-8, 11-12, 16 ו-17 יישארו בתוקפם גם לאחר תום תקופת ההסכם.

18.3. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

18.4. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.

18.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

18.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.

נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת התקציב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

המזמין

נספח כב' - ערבות מציע

*על כתב הערבות להיות תואם באופן מדויק את הנוסח שלהלן.

שם הבנק / חברת הביטוח	כתובת	מס' טלפון	מס' פקס

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות
אגף החשב הכללי, משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 75,000 ₪ (במילים: **שבעים וחמש אלף שקלים חדשים**), שיוצמד למדד המחירים לצרכן חודש דצמבר 2020 מתאריך 01/02/2021 (תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת: _____ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 01/4/2021

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

מספר הבנק ומס' הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח	שם הבנק/חברת הביטוח
חתימה וחותמת	שם מלא	תאריך

נספח כג' - ערבות ביצוע

*על כתב הערבות להיות תואם באופן מדויק את הנוסח שלהלן.

מס' פקס	מס' טלפון	כתובת	שם הבנק / חברת הביטוח

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאותאגף החשב הכללי, משרד האוצרהנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **150,000 ש"ח** (במילים מאה חמישים אלף שקלים חדשים). שיוצמד למדד המחירים לצרכן הידוע שיפורסם במועד הזכייה (תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת: _____ (להלן: "החייב") בקשר עם **מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות**.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך שיפורסם בהמשך עד תאריך של 90 יום לאחר תום ההתקשרות.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

מספר הבנק ומס' הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח	שם הבנק/חברת הביטוח
חתימה וחותמת	שם מלא	תאריך

נספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון

יש לצרף אישור בנק המכיל את הפרטים הבאים:

- 1) שם בעל החשבון.
- 2) מספר חשבון הבנק.
- 3) שם ומספר סניף.
- 4) שם ומספר בנק.
- 5) תאריך הנפקת האישור (מעודכן לשנה האחרונה).

על האישור להיות חתום על ידי הגורם הרלוונטי בבנק.

נספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים

אני הח"מ, _____, לאחר שקראתי בעיון, בחנתי והבנתי את מסמכי המכרז הפומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות עבור חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, מצהיר ומתחייב בשם המציע כדלקמן:

17.1 המציע סיפק שירותי תמיכה טלפונים ללקוחות שונים בהיקף מצטבר של 400,000 דקות לכל הפחות, בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020.

#	שנה	דרישת המכרז	היקף דקות שיחה מצטבר לשנה (לכלל הלקוחות)
1	2020	400,000	
2	2019	400,000	
3	2018	400,000	

1. כבעלותנו מערכת ממוחשבת או הרשאה לשימוש במערכת ממוחשבת בתוקף עד לתום תקופת ההתקשרות להפעלת שירותי תמיכה טלפונית המאפשרת:
 - 1.1. הקלטת שיחות מלאה.
 - 1.2. ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול.
 - 1.3. זיהוי ותיעוד משך השיחה.
 - 1.4. פיקוח ובקרה על המוקדנים.
2. נכון למועד הגשת ההצעות ביכולתנו לספק מענה להיקף של 4,000 דקות שיחה ביום בין השעות 8:30 ל- 17:00, בהתאם לדרישות המכרז.
3. כל המוקדנים שיועסקו על ידינו יהיו בני 18 ומעלה ובעלי השכלה תיכונית לכל הפחות.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני 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	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
-------	----	--------------	------------

נספח כו' – פרק אבטחת מידע למכרז**1. כללי**

- 1.1. מערכות המידע מהוות את התשתית התפעולית של משרד האוצר והן חיוניות לפעולתו התקינה של המשרד. פגיעה בהן עלולה לגרום לשיבוש או אף להפסקת מתן שירות ללקוחות המשרד. לפי הגדרה זו, מערכות המידע טעונות הגנה להבטחת ואבטחת הסודיות, השלמות, האמינות, השרידות וההמשכיות התפעולית.
- 1.2. מערכות המידע של משרד האוצר כוללות מידע רגיש בדרגות שונות של רגישות או חסיון, כאשר הסיווג הכולל הוא רגיש/חסוי מסחרית (מקביל לרמת סוג הביטחון "שמור"), לרבות מידע הטעון הגנה לפי חוק הגנה על הפרטיות ותקנותיו. מערכות המידע חיוניות לפעילותו התקינה של המשרד ופגיעה בהן עלולה לגרום לשיבוש, תקלות והפסקת מתן השירות.
- 1.3. במשרד קיימות מערכות מסווגות נוספות שעליהן חלות הוראות החוק וההנחיות של מערך הסייבר הלאומי. הנחיות נוספות יימסרו לספק במידה והוא יידרש לעבודה במערכות אלו.
- 1.4. משרד האוצר הגדיר את נושא אבטחת המידע ושמירה על מערך המחשוב כנושא אסטרטגי ובעל חשיבות עליונה, ולפי כך כל ספק הנותן שירותים בנושא המחשוב חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בפרק זה.
- 1.5. לפיכך כיום האמור בפרק זה הינו תנאי מחייב לביצוע העבודה, והפרתו מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז.

2. רקע

- 2.1. הפעילות השוטפת של משרד האוצר מערבת ספקים חיצוניים, המספקים לו שירותים שונים. במסגרת השירותים ספקים אלה עשויים להיחשף למידע של משרד האוצר, ליצור מידע עבור משרד האוצר ולשמור עותקים שלו אצלם, לספק תשתיות ועיבוד המידע או לקבל גישה לרשת משרד האוצר ולמידע שלו.
- 2.2. חלק מהמידע של משרד האוצר מסווגים כמידע עסקי, ביטחוני או אישי רגיש, ודליפתם לגורמים בלתי מורשים עלולה לגרום לסיכון ביטחוני או לנזק עסקי/כלכלי, תדמיתי או משפטי משמעותי למשרד.
- 2.3. עבור כל ספק משרד האוצר יגדיר מהם נכסי המידע הרגישים המעורבים במתן השירותים. על-מנת למזער את הסיכונים לפגיעה בסודיות, באמינות ובזמינות המידע, נדרש להגן על המידע הרגישים, הן כאשר הם ברשת משרד האוצר והן כאשר הם נמצאים אצל הספקים או באחריותם. מסמך זה יפרט הנחיות ודרישות אבטחת מידע לספקים בין שהם יוצרים, מעבדים ו/או מחזיקים מידע רגיש של המשרד בתשתיות המחשוב שלהם או ברשת המשרד.

3. הגדרות

המזמין	משרד האוצר
מערך הביטחון	מערך חירום וביטחון במשרד האוצר
אתר המזמין	משרדים ומתקנים המשמשים את משרד האוצר
מידע	כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il



אוצר ברשת: www.mof.gov.il

שער הממשלה: www.gov.il

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 והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל.	
עובדים	כלל הגורמים המועסקים ע"י הספק לצורך מתן השירותים לרבות קבלני משנה ו/או מי מטעמו.
ספק	הספק עמו התקשר המזמין לביצוע השירותים.
הפרויקט/ השירותים	כלל השירותים הנדרשים במסגרת המכרז / הסכם ההתקשרות.
רשת המזמין	רשתות מערכות המידע המשמשות את המזמין.

4. חוקים ותקנים תקפים

- 4.1. בנוסף על האמור בפרק זה על הספק לעמוד ב:
- 4.1.1. דרישות הביטחון לאבטחת מידע מסווג במידע והספק נחשף למידע מסווג.
- 4.1.2. התקנים התקפים לאבטחת מערכות מידע של מכון התקנים הישראלי.
- 4.1.3. דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.
- 4.1.4. הנחיות רשות להגנת הפרטיות התקפות למידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.5. דרישות החוק התקפות לסוג המידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.6. דרישות רגולטוריות התקפות לסוג המידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.7. דרישות מערך ההגנה בסייבר הלאומי. – במידה ויידרש על-ידי מערך סייבר חירום וביטחון.

5. אחריות

- 5.1. הספק ימנה נציג מטעמו (להלן: "נאמן אבטחת המידע"), שירכז את כל פעילויות הספק בהיבט אבטחת המידע וישא באחריות, בכל הנוגע לקיום הוראות פרק זה.
- 5.2. מנכ"ל החברה יחתום על "נספח – כתב מינוי נאמן אבטחת מידע והגדרות תפקיד וסמכויות".
- 5.3. קורות חיים של נאמן אבטחת המידע יצורפו ב: "נספח – קורות חיים של נאמן אבטחת מידע"
- 5.4. עד אישורו של המועמד לתפקיד נאמן אבטחת מידע על-ידי מערך סייבר חירום וביטחון, יחשב מנכ"ל הספק כנאמן אבטחת המידע.
- 5.5. לאגף הסייבר במשרד ו/או עורך המכרז שמורה הזכות להתנגד לבחירתו של המועמד, וכן תעמוד בפניו הזכות לדרוש החלפתו בכל עת. על הספק למלא אחר ההוראה זו בתוך 10 ימים.
- 5.6. בעת החלפת נאמן אבטחת מידע מכל סיבה שהיא יש לעמוד בסעיפים 5.2 וסעיף 5.3.

6. נאמן אבטחת המידע

- 6.1. נאמן אבטחת המידע ישמש איש הקשר לתחום סייבר במערך סייבר חירום וביטחון מטעם הספק במהלך כל תקופת ההתקשרות וירכז את ביצוע כל הפעולות, הנדרשות מהספק בהוראות נספח זה, מול תחום סייבר ואגף מידע ומחשוב בכל הקשור לנושאי אבטחת המידע.
- 6.2. נאמן אבטחת מידע יהיה בעל הכשרה מתאימה והחברה תדאג להכשירו לתפקיד הנדרש.
- 6.3. הספק יעניק לנאמן אבטחת המידע סמכויות, כלים ואמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו, לרבות סמכויות אכיפה על עובדי החברה בתחומי אבטחת מידע, וסמכויות המוענקות למבקר פנים. הספק יחתום על טופס נאמן אבטחת מידע הגדרות תפקיד וסמכויות.
- 6.4. נאמן אבטחת המידע יקבל תדרוך מפורט מנציג תחום סייבר במערך סייבר חירום וביטחון (להלן תחום סייבר), לא יאוחר משבוע ימים ממועד מינויו. התדריך יכלול הסברים והבהרות להוראות פרק זה; בנוסף, רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

ימסרו לנאמן אבטחת המידע דרישות ונהלים כלליים נוספים במידה ויידרש, החלים על כל הגורמים המבצעים פעילויות הקשורות למערך המחשוב במשרד, אשר על פיהם יידרש לפעול, ואותם יידרש להנחיל לעובדי הספק וכל מי מטעמו, הנאמן יחתום על אישור כי קיבל תדריך מתאים, ורק אז יוכל להתחיל לעבוד.

- 6.5. על נאמן אבטחת המידע להיות בקיא בפרטי נספח זה ובשאר נהלי אבטחת המידע הרלוונטיים, החלים על הספק וכל מי מטעמו, ולאכוף אותם.
- 6.6. נאמן אבטחת המידע יקיים קשר שוטף עם אגף הסייבר ונציג מוסמך של האגף למערכות מידע, בכל עת שיידרש לכך.
- 6.7. נאמן אבטחת המידע יתדרך ויעדכן את עובדי הספק בהוראות ובנהלים התקפים ואלה שיינתנו מפעם לפעם.

7. מהימנות צוות הספק

- 7.1. כל נציג בצוות הספק שייקח חלק בפרויקט ייבדק בדיקת מהימנות על ידי מערך סייבר חירום וביטחון, כאשר בדיקה זו מהווה תנאי לתחילת העבודה של כל נציג.
- 7.2. הספק מתחייב לעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים, באחריות הספק לעדכן את מערך הביטחון על שינויים ברשימה באופן מידי.
- 7.3. באחריות נציג הספק לוודא את מילוי הטפסים בעבור כלל העובדים שייקחו חלק בפרויקט מטעמו לרבות קבלני משנה, ולהעבירם למערך הביטחון. הספק יקיים מעקב על אישור הנציגים המאושרים לעבודה.
- 7.4. הספק יעסיק בכל העבודות הקשורות בביצוע המכרז אך ורק עובדים שאושרו להעסקה על ידי מערך הביטחון ולא יעסיק במתן השירותים הנדרשים עובדים מטעמו שטרם אושרו, לא יחשוף בפניהם כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה בטרם קבלת האישור כאמור.
- 7.5. הספק לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות המערך.
- 7.6. מערך הביטחון שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מהעובדים עפ"י שיקול דעתו ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 7.7. הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לעובדים מסוימים, או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה. ובתנאי שאישור/ סירוב יינתן ע"י מערך הביטחון תוך 7 ימים ממועד קבלת המסמכים הרלוונטיים מהספק.
- 7.8. קבלת הכשר ביטחוני עבור עובד הינה עבור הפרויקט שעבורו קיבל את ההכשר ולא מהווה אישור אוטומטי לשיתופו בפרויקטים אחרים.

8. כרטיס חכם

- 8.1. העבודה ברשת ובמערכות המחשוב של המזמין הינה באמצעות כרטיס חכם שהינו כרטיס אישי.
- 8.2. חל איסור חמור למסור את הכרטיס החכם האישי ואת הסיסמא לעובד אחר כולל הממונים של העובד.
- 8.3. העברתו של הכרטיס החכם לשימוש של אדם אחר מהווה עברה לחוק המחשבים תשנ"ה (1995) ומהווה עברה פלילית ומנהלתית.
- 8.4. העברתו של כרטיס החכם לשימוש של אדם הדבר יכול להביא להפסקת עבודתו של העובד ואף להפסקת ההתקשרות של המזמין עם הספק.
- 8.5. באחריות העובד לשמור על הכרטיס החכם בצורה מאובטחת ולמנוע את אובדנו, גניבתו או השחתתו.
- 8.6. על העובד לשאת את הכרטיס החכם בכל עת ואסור להשאיר את הכרטיס החכם בקורא הכרטיסים כאשר העובד אינו ליד המחשב.

- 8.7. חל איסור להפקיד את הכרטיס החכם כתעודה מזהה בכניסה לכל בניין בין אם הוא ממשלתי או אזרחי.
- 8.8. באחריות העובד לדווח מידית על אובדן/גניבה/השחתה של הכרטיס החכם למערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר.
- 8.9. במקרה של אובדן, גניבה או גרימת נזק כלשהו לכרטיס החכם ישא הספק בעלות הפקת כרטיס חכם חדש והמשרד יקזז את העלות מהתשלום המגיע לעובד או לחברה, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד בלבד. האמור לעיל לא יחול במקרה של שחיקה טבעית של הכרטיס החכם, אשר נובע מעבודה סדירה.
- 8.10. בסיום ההעסקתה במשרד האוצר יש להחזיר את הכרטיס החכם לנציג מערך סייבר חירום וביטחון או לנציג אגף ההון האנושי באופן אישי בלבד.

9. סודיות

- 9.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים עבור משרד האוצר הן במסגרת מכרז זה ו/או מידע נוסף שייחשף אליו תוך ביצוע המכרז הינו בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר לא אושר על ידי מערך סייבר ועורך המכרז/המזמין.
- 9.2. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ועובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 9.3. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 9.4. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 9.5. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של אגף הסייבר ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.
- 9.6. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.
- 9.7. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים ו/או קבלני משנה אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות הביטחון, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.
- 9.8. הספק מתחייב להחתיים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח 6 למסמכי המכרז. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתימם על התחייבות כאמור וימציאה למזמין
- 9.9. העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המרכז, במסגרת המכרז.
- 9.10. הספק מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק לכך כי ספק המשנה יעמוד באותן התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק לעמוד. לא יורשה לפעול ספק משנה שלא יעמוד בהתחייבויות האמורות.
- 9.11. הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.

- 9.12. הספק ישפה את עורך המרכז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.
- 9.13. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
- 9.14. הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול ויימסרו על ידי אגף הסייבר של עורך המכרז בכתב או בעל פה, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.
- 9.15. אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לעורך המכרז/ למזמין מראש ובאופן מיידי, כך שעורך המכרז/ המזמין יוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור, או אם עורך המכרז/ המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 9.16. מוסכם ומצהיר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן, ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.
- 9.17. הוראות סעיף 6 על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
- 9.18. מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי המזמין ללא אישור בכתב ממערך הביטחון.
- 9.19. כל נציג מטעם הספק המעורב בפרויקט (לרבות קבלני משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות. במקביל, כל נציג מטעם הספק שיועסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 9.20. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה .
- 9.21. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל עובדיו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 9.22. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו ואצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, והוא מתחייב כי הוא או מי מטעמו לא יעבירו לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של עורך המכרז או המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידו.
- 9.23. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא יעשו בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו לא יפרסמו, יעבירו, יודיעו, ימסרו או יביאו לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 9.24. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח 6 להסכם זה. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתים על התחייבות כאמור וימציאה למזמין.
- 9.25. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 9.26. הספק מצהיר כי הוראות פרק ז', סימן ה' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 ידועות לו, וכי יביא לידיעת כל עובדיו או כל מי שישפיק את השירותים מטעמו, כי הפרת חובות סודיות כאמור בסעיף זה עלולות להוות עבירות כאמור בחוק זה.
- 9.27. כל קבלן המעורב בפרויקט (ראשי או קבלן משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות.
- 9.28. במקביל, כל עובד העוסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 9.29. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה עם עובד כלשהו.

- 9.30. באחריות מנהל הפרויקט לוודא את מילוי הטפסים בעבור עובדי כל העובדים שיועסקו בפרויקט, לרבות קבלני משנה, ולהעבירם לאגף הסייבר. מנהל הפרויקט יקיים מעקב על אישור העובדים המאושרים לעבודה בפרויקט.
- 9.31. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 9.32. הספק מצהיר כי הוראות פרק ז', סימן ה' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 ידועות לו, וכי יביא לידיעת כל עובדיו או כל מי שיספק את השירותים מטעמו, כי הפרת חובות סודיות כאמור בסעיף זה עלולות להוות עבירות כאמור בחוק זה.
- 9.33. מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי המזמין ללא אישור בכתב ממערך הביטחון.
- 9.34. כל נציג מטעם הספק המעורב בפרויקט (לרבות קבלני משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות. במקביל, כל נציג מטעם הספק שיועסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 9.35. חתימה על טופס שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה.
- 9.36. הספק מתחייב כי לא יוציא מידע מתחומי אתר המזמין ו/או מרשת המזמין בכל אופן פיזי ודיגיטלי ללא קבלת אישור מכתב מאגף הסייבר.

10. אבטחת מידע ושמירה על המידע – מידע שאינו מסווג

- 10.1. גישה למידע תהיה אך ורק לנותני שירותים שאושרו על ידי מערך הסייבר.
- 10.2. גישה למידע מסווג ביטחונית תהיה אך ורק לנותני שירותים בעלי הכשר בטחוני מתאים אשר ניתן/הוכר על ידי מערך הביטחון ושאושרו על ידי המזמין. [ספי: ה חזרה על מה שנאמר למעלה, מיותר המסמך מאוד גדול ולא סביר ומכיל הרבה מידע, אתה צריך למזג ולדלל].
- 10.3. כל המידע הנוגע להתקשרות זו ייאסף ויאוחסן במערכות מאובטחות שאגף הסייבר יאשר מראש.
- 10.4. ינוהל רישום מצאי עדכני של רשומות ואמצעי אכסון מגנטיים או אופטיים, שיימסרו ע"י המשרד לספק, באחריות נאמן אבטחת המידע לנהל מצאי זה ולהציגו בעת בקשה לאגף הסייבר ו/או למזמין.
- 10.5. יש לקבל אישור מראש מאגף הסייבר על כל כוונה לעשות שימוש במחשבים נישאים לשם מתן השירותים, נשוא ההסכם וכתב-התחייבות זה, ע"י עובדי הספק. כל שימוש כאמור יעשה לפי הנחיות ספציפיות של אגף הסייבר לאבטחת המחשבים הנישאים.
- 10.6. הספק לא יחבר מחשבים וכל ציוד אחר לרשת המשרד.
- 10.7. הכנסת מידע מאמצעי אכסון מגנטיים או אופטיים טעונה אישור כתוב מראש של אגף הסייבר.
- 10.8. לא יבוצע כל ניסיון, לעקוף מערכות הגנה, מגבלות גישה או ניצול פרצות, שלא במסגרת החוקית של ההתקשרות.

11. שרשרת האספקה

- 11.1. משרד האוצר מנהל את סיכוני הסייבר אליו הוא חשוף מצד נותני השירות של המשרד. במסגרת ניהול הסיכונים ועמידה ברגולציה המשרד בודק את רמת התאמתם של הספקים השונים המהווים חוליה בשרשרת האספקה של המשרד. כחלק מבדיקת התאמתו של הספק יבחנו סיכוני סייבר פוטנציאליים הנובעים מהתקשרות עם ספק וזאת בין היתר על ידי הגדרת תהליכי עבודה מאובטחים ויישום והטמעת בקורות להפחתת חשיפת הארגון לסיכוני סייבר. בדיקה זאת תתבצע טרם ההתקשרות ובמהלך ההתקשרות של המשרד עם הספק.
- 11.2. הבדיקה מתבצעת באמצעות מילוי בקורות במערכת יוב"ל (יעדים ובקורות לארגון) או שאלון ספקים כקובץ אקסל בהתאם להחלטת המומנה על שרשרת האספקה במערך סייבר חירום וביטחון.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

- 11.3. מילוי השאלון מהווה תנאי סף מקדים לתחילת ההתקשרות של המשרד עם הספק.
- 11.4. אחת לשנה באחריות הספק למלא מחדש את השאלון, אי מילוי השאלון מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז והדבר עשוי לגרור עיצומים כספיים ואף את הפסקת ההתקשרות של המשרד עם הספק.
- 11.5. לאחר מילוי השאלון על ידי הספק ייתכן כי יידרש לדרישות נוספות.
- 11.6. ספק אשר כבר קיים במערכת יוב"ל תבחן רמת התאמתו בהתאם למידע הקיים במערכת יוב"ל. במידה ורמת סיווגו של הספק במכרז זה גבוהה מהרמה שנדרש לה הספק בעת שמילא את המידע במערכת יוב"ל יידרש הספק להשלים את הפער לרמה הנדרשת במכרז זה. ממונה שרשרת האספקה במערך סייבר חירום וביטחון רשאי לדרוש השלמות נוספות מהספק.
- 11.7. דרישות שרשרת האספקה באות בנוסף לדרישות המופיעות בפרק אבטחת המידע ובמקרה של סתירה בין הדרישות, הדרישה המחמירה היא הקובעת, אלא אם כן קיבל הספק הודעה אחרת בכתב ממערך סייבר חירום וביטחון.
- 11.8. הממונה על שרשרת האספקה במערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר קבע כי סיווגו של הספק במכרז הוא: ספק מהותי ברמה B .
- 11.9. ספק מהותי ברמה B: .
- 11.9.1. ספק מהותי ברמה B ימלא את "שאלון הספקים" במערכת יוב"ל בצירוף ראיות לתמיכה בתשובותיו.
- 11.10. בהתאם לסוג ההתקשרות של הספק עם משרד האוצר. על הספק למלא את השאלות בקטגוריות הבאות:
- 11.10.1. דרישות רוחביות (טיפול במידע+ עבודה בחצרות הלקוח)
- 11.10.2. גישה מרחוק
- 11.10.3. פיתוח תוכנה
- 11.10.4. אחסון אתרים (Hosting)
- 11.11. לצורך מילוי "שאלון הספקים" במערכת יוב"ל על מנהל אבטחת המידע של הספק לפעול על ההנחיות הבאות:
- 11.11.1. להיכנס לקישור הבא: <https://grc.cyber.gov.il>
- 11.11.2. לבצע רישום למערכת בלשונית "הרשמה".
- 11.11.3. לבחור ב"טופס חדש".
- 11.11.4. למלא את הקטגוריות בהתאם לפרמטרים שהוגדרו לעיל ע"י דורש הבדיקה.
- 11.12. על הספק למלא את הבקורות ו להפיק מהמערכת דו"ח PDF מהמערכת ולצרפו כנספח לפרק אבטחת המידע. דוח המערכת מהווה חלק בלתי נפרד מהמענה למכרז.
- 11.13. בחינת הדו"ח שהתקבל מהחברה יהווה כחלק מהבדיקת מענה הספק למכרז.
- 11.14. ייתכן כי והספק יידרש להשלמות והדרישות נוספות.
1. באחריות הספק לתקף את הבקורות אחת לשנה.
2. מידע נוסף על מערכת יוב"ל ניתן למצוא בקישור הבא: <https://www.gov.il/he/departments/general/yuvalinfo>.
3. לשאלות נוספות לתמיכה והכל נושא בדבר מערכת יוב"ל ושאלון הספקים ניתן לפנות לצוותי ה-CERT במערך הסייר הלאומי בטלפון: 119 או בכתובת הדוא"ל: team@cyber.gov.il.
4. מידע נוסף ניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד האוצר בכתובת <https://www.mof.gov.il>

12. עיבוד מידע

- 12.1. עיבוד נתונים, מסמכים, תרשימים וכל מידע אחר ייעשה ברשת המזמין בלבד.
- 12.2. העבודה תעשה ברשת המזמין באמצעות כרטיס חכם אישי אשר יונפק על-ידי המזמין לכל עובד המעבד מידע.
- 12.3. במקרה של אובדן כרטיס חכם הספק יישא בעלות הנפק כרטיס חכם חדש.
- 12.4. במקרה של החלפת עובד מכל סיבה שהיא בפרק זמן הקצר מחצי שנה יישא הספק בעלות הנפקת כרטיס חכם חדש, טרם קבלת הכרטיס החדש הספק יחזיר את כרטיסו של העובד שעוזב.
- 12.5. הספק לא יעביר מידע מרשת במשרד אל רשת חיצונית למשרד בכל אמצעי אלקטרוני או אופטי אלא אם כן קיבל אישור בכתב מאגף הסייבר, ואז העברת המידע ייעשה לצורכי עבודה בלבד, ייערך רישום פרטי של המידע המועבר. הספק יפעל לפי הנחיות אבטחת מידע לעיבוד מידע אצל הספק.
- 12.6. ביצוע שינויים כלשהם במערכות המחשוב והתקשורת של המשרד, שימוש בתוכנות אבטחה חיצוניות והתקנת אמצעי אבטחה חדשים, טעונים אישור מראש ובכתב של מערך סייבר חירום וביטחון והאגף למערכות מידע, לפי הצעה בכתב של הספק ודיון, לפי הצורך.

13. אישור הקמת מתם יעודי.

- 13.1. אישור עבודה במערכות מידע של הספק יתקבל לאחר בחינת מערכי האבטחה של הספק הן בתחום הפיזי והן בתחום אבטחת המידע וההגנה על מערכות המידע של הספק (חדר המחשב בעל בקרת כניסה, מערכת אזעקה, מערכת גילוי אש, מערכת למניעת הצפה, מערכת אל-פסק לאספקת חשמל. ציוד המחשוב נעול בארונות מבוקרים, מערכות אבטחת מידע וניטור, אתר DR ומדיניות BCP),
- 13.2. בסמכות מערך הביטחון להוסיף דרישות או להסיר דרישות בהתאם לסוג המערכת ורמת רגישותה.

14. דרישות אבטחת מידע למערכות המידע של הספק

- 14.1. ספק שקיבל את אישור אגף הסייבר לעבד מידע של המשרד המערכות המידע של המשרד מתחייב לעמוד בדרישות הבאות:
- 14.2. זיהוי משתמש ברמת שם משתמש וסיסמה.
- 14.3. מידור הרשאות ברמת מערכת ההפעלה המאפשר למשתמש המורשה בלבד גישה למידע.
- 14.4. אמצעי הגנה מפני קוד מפגע המתעדכן תדיר.
- 14.5. הגנת Firewall בין מחשב המשתמש לרשת האינטרנט.
- 14.6. הספק ומי מטעמו מתחייב בזה כי ישמור בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים או סודות מסחריים על אודות המזמין (להלן המידע) שיגיעו לידיעתו במישרין או בעקיפין או יופקו על ידו עקב מתן השירותים על פי המכרז.
- 14.7. הספק ומי מטעמו מתחייב שלא לגלות במישרין או בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע הפרויקט; הוא מתחייב לנקוט את כל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה שבה יהיה אגור. כל חריגה מהוראה זו תתבצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המזמין.
- 14.8. הספק יעביר למזמין, לפי בקשתו, את פירוט האמצעים שינקוט כאמור לעיל. הספק מתחייב להשמיד את כל הדוחות, הרישומים, המסמכים ונתוני הביניים שנוצרו במהלך מתן השירותים מיד עם גמר מתן

- השירותים ולמסור למזמין יחד עם המקור את כל ההעתיקים של הדוחות והרישומים הסופיים שהופקו לשם מתן השירותים.
- 14.9. התחייבויות הספק על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן, הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה והן מחייבות את הספק ומי מטעמו המעורב בפרויקט.
- 14.10. בשעות העבודה יהיה המידע בהשגחתו של נותן השירותים המוסמך לראותו או לעסוק בו. השגחה הינה פיקוח פיזי רצוף ושיר.
- 14.11. בסיום יום העבודה כל המסמכים והחומרים הקשורים לעבודה יינעלו בארון/מגירה/כספת ולא יישארו גלויים.
- 14.12. כל המידע הנאסף, תוצרי הביניים והתוצרים הסופיים יגובו באופן סדיר על מנת למנוע את אובדנם. הגיבויים יישמרו במקום נפרד מהמקור תוך שמירה על רמת אבטחה שהוגדרה במקור עבור אותו חומר.
- 14.13. הדפסה, אחסון ומשלוח של החומרים שבידי הספק יהיו על פי הנחיות המזמין.

15. אבטחת מידע בתחום הספק

- 15.1. בקרת כניסה למבנים
- 15.1.1. החברה תפעיל שמירה ובקרת כניסה למבנים, בהם מותקנות מערכות ומאגרי מידע המשמשים את האוצר.
- 15.1.2. החברה תקיים שמירה ובקרת כניסה לכל אזור שבאחריותה, ממנו מתאפשרת גישה לתשתיות המקושרות למערכות המשמשות את משרד האוצר.
- 15.1.3. בקרות הכניסה ונהלי השמירה יוסכמו ע"י האוצר טרם מימוש ההתקשרות.
- 15.2. מסמכים ומצעי מידע
- 15.2.1. הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי מערך הביטחון. הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות מערך הביטחון וליישמם בפועל.
- 15.2.2. מסמכים ומצעי מידע אשר ינעלו בארון נעול ו/או כספת בסיום יום עבודה ולא יישארו על שולחן הספק.
- 15.2.3. הספק יגרוס חומר כתוב שאינו בשימוש ושאינו נדרש יותר המכילים מידע השייך לאוצר או החושף מידע, שלא הותר לפרסום ע"י אגף הסייבר.
- 15.2.4. מצעי זיכרון תקולים לא יוחזרו לספק החומרה גם אם הם באחריות במידה והוגדרו כרגישים או מכילים מידע אשר מונעת את החלפתו על ידי ספק החומרה, מצעים אלו יועברו לאגף הסייבר להשמדה.
- 15.2.5. מצעי זיכרון אשר אינם נדרשים יימחקו ו/או יושמדו בהתאם להנחיית אגף הסייבר.
- 15.3. אישור לעבודה במערכות המידע של הספק
- 15.3.1. ספק אשר עושה שימוש בענן מכל סוג שהוא לא יוכל לעבד מידע של המשרד במערכותיו וכל המידע יעובד ברשת המשרד.
- 15.3.2. ספק יעבוד במערכות מידע של הספק רק קבלת אישור פרטני על ידי אגף הסייבר במשרד האוצר ויחתום על הצהרה כי אינו מעבד מידע בענן מכל סוג שהוא.
- 15.3.3. במקרה וימצא כי הספק עובד בענן למורות הצהרתו, הפרה זו תחשב הפרה יסודית של תנאי המכרז.....
- 15.4. מערכות מידע של הספק
- 15.4.1. כל המידע הנוגע למשרד האוצר, בין אם גרפי (תרשימים, דיאגרמות, סרטונים) ובין אם טקסטואלי (תכתובות, נהלים) יישמר על מחשב ייעודי.

- 15.4.2. המחשב יישמר במחשב הנמצא מאחורי חומת אש (פיירוול) לאינטרנט
- 15.4.3. המחשב יעבור לפחות אחת לשבוע סריקה מלאה עם תוכנת אנטי וירוס מעודכנת.
- 15.4.4. המחשב יהיה מוגן בבקרת גישה בשם משתמש וסיסמה. גישה תינתן רק למספר עובדים מוגבל ומורשים על ידי מערך הסייבר רק לפי צורך.
- 15.4.5. החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מוריישי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם, רשימה זו תועבר אחת לשלושה חודשים למנהל המאגר, וכן על-פי דרישה אחרת.
- 15.4.6. החדר בו נמצא המחשב יהיה נעול כשלא עובדים בו והגישה לחדר תהיה מוגבלת לעובדים הספציפיים הזקוקים לו לצורך עבודתם.
- 15.4.7. החדר והמחשב ייבדקו ע"י אגף הסייבר במשרד האוצר לפני תחילת הפרויקט ובמהלכו בתאום עם הספק ולאחר מתן התראה מראש.
- 15.4.8. הספק מתחייבת להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות.
- 15.4.9. להפעיל פונקציות אבטחה במערכות הפעלה בכל המערכות נשוא ההתקשרות.
- 15.4.10. להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועלולות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את האוצר במישרין או בעקיפין.
- 15.4.11. סוגי מערכות האבטחה ופונקציות האבטחה הנדרשות יסוכמו טרם מימוש ההתקשרות.
- 15.4.12. החברה מתחייבת להוסיף מערכות הגנה ובקרה, אשר תידרשנה ע"י משרד האוצר במסגרת אחריות מנהל המאגר, כמתחייב מהחוק ופרשנותו המקצועית או במסגרת הצורך בשיפור מערך האבטחה.
- 15.5. אבטחת מידע בתקשורת
- 15.5.1. החברה מתחייבת לממש הגנה על מערכת התקשורת בהתאם לרמת רגישות המערכות נשוא ההתקשרות.
- 15.5.2. במידה ויהיה פער בין מערכי אבטחה נדרשים לקיים בידי החברה, תתחייב החברה להפריד את תשתיות התקשורת, כך שהתקשורת למערכת האוצר תאובטח כנדרש, לחילופין, תירכשנה מערכות אבטחה, כפי שיוסכם על דעת האוצר ויפורטו
- 15.6. בקרות גישה
- 15.6.1. הספק מתחייב להשתמש במערכות תוכנה מתקדמות, לשם ניהול בקרות גישה לתשתיות התוכנה, לבסיסי הנתונים ולמאגרי המידע.
- 15.7. דוחות בקרה
- 15.7.1. החברה מתחייבת להפעיל ולנהל דו"חות פעילות ודו"חות בקרת כשלים וחריגות במחשבים, בתשתיות תקשורת, בתשתיות תכנה ובבסיסי נתונים - נשוא ההתקשרות.
- 15.7.2. החברה מתחייבת להעביר לאוצר לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה, שידרשו בתוספת – ב' או באופן יזום ע"י האוצר.
- 15.7.3. הדו"חות יועברו לאוצר כשהם ממוינים על-פי הנתונים, שידרשו מהחברה.
- 15.7.4. דו"חות, שידרשו מהחברה לאחר סגירת ההסכם ותחילת מימוש ההתקשרות, ואשר נדרש עבורם פתוח או רכש מערכות, תקבע השתתפות האוצר במימון (כמפורט בסעיף - מימון).
- 15.8. גיבוי
- 15.8.1. החברה מתחייבת לספק מערכי גיבוי, שרידות והתאוששות ברמות גיבוי שונות:
- 15.8.2. גיבוי שוטף של מאגרי מידע ועדכוני תוכנה.
- 15.8.3. גיבוי דוחות בקרה לתקופה של שנה לפחות מיום רישום הדו"ח.
- 15.9. מתחם עבודה ייעודי עבור משרד האוצר

- 15.9.1 במקרה בו יידרש הספק להקים מתחם עבודה ייעודי עבור נותני השירות במסגרת המכרז
- 15.9.2 על הספק להעמיד שטח מוקד ייעודי לטובת נותני השירות שיהיה תחום וסגור לגישה לגורמים לא מורשים. הגישה תבצע באמצעות מנגנוני אבטחה למניעת כניסה לגורמים לא מורשים.
- 15.9.3 המתחם יהיה נעול כל הזמן. רק לעובדים בעלי ההרשאה לגישה לתחנות תהיה אפשרות להיכנס למתחם.
- 15.9.4 תחנות העבודה המקושרות למערכות המידע של המזמין ימוקמו במתחם ולא יהיו מקושרות למערכות הזוכה.
- 15.9.5 הגישה לתחנות תהיה באמצעות כרטיס חכם בלבד. ראה סעיף כרטיס החכם.
- 15.9.6 אישור גישה לתחנות יינתן על-ידי אגף הסייבר במשרד האוצר.
- 15.9.7 רשת תקשורת הנתונים במתחם תהיה רשת פרטית שתקושר אך ורק לרשת של המזמין ולא תהיה חלק מרשת התקשורת המקומית של הזוכה. קישור לאינטרנט יסופק על ידי המזמין באמצעות הרשת שלו. הספק יישא העלויות ההקמה והתחזוקה החודשית של קו התקשורת.
- 15.9.8 מתג רשת (switch) וקו בזק סלול יקשרו את תחנות העבודה לרשת של המזמין. התקנת הנתב, הקמת הקו ואחזקתם יהיו באחריות המזמין.
- 15.10 מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.
- 15.10.1 בכל מקרה של תקלת אבטחת מידע בתחומי המתחם ולא המחשבים המשמשים לפרויקט משרד האוצר
- 15.10.2 בכל אירוע בו מעורב גורם-חוץ או אחד מעובדיו, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון משרד האוצר או בטחון ענייניו.
- 15.10.3 בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.

16. מתחם ייעודי

- 16.1 הספק יקים מתחם עבודה ייעודי לצורך זה.
- 16.2 המתחם הייעודי יהיה סגור לגישה לגורמים לא מורשים.
- 16.3 הגישה למתחם הייעודי תבצע באמצעות מנגנוני אבטחה למניעת כניסה לגורמים לא מורשים.
- 16.4 המתחם הייעודי יהיה נעול כל הזמן.
- 16.5 תחנות העבודה המקושרות לרשת המזמין לא יקושרו לרשת הספק.
- 16.6 הגישה לתחנות העבודה תהיה באמצעות כרטיס חכם בלבד. ראה סעיף כרטיס החכם.
- 16.7 אישור גישה לתחנות יינתן על-ידי מערך הביטחון.
- 16.8 במקרה בו יידרש הספק לבצע עבודה באתר הספק על גבי רשת שאיננה רשת המזמין יחולו ההוראות להלן.
- 16.9 רשת תקשורת הנתונים במתחם תהיה רשת פרטית שתקושר אך ורק לרשת של המזמין ולא תהיה חלק מרשת התקשורת של הספק.
- 16.10 קישור לאינטרנט יסופק על ידי המזמין באמצעות הרשת שלו. הספק יישא העלויות ההקמה והתחזוקה החודשית של קו התקשורת.
- 16.11 הקישור לרשת המזמין יהיה באמצעות מתג רשת (switch) וקו בזק ייעודי. התקנת הנתב, הקמת הקו ואחזקתם יהיו באחריות המזמין.

17. אבטחת מידע באתר הייעודי

- 17.1. הספק מתחייב להפעיל את אמצעי האבטחה שיפורטו להלן במהלך תקופת ההתקשרות.
- 17.2. סוגי מערכות האבטחה ופונקציות האבטחה הנדרשות יסוכמו טרם תחילת העבודה.
- 17.3. במהלך תקופת ההתקשרות, הספק מתחייב להוסיף מערכות הגנה ובקרה, אשר תידרשנה ע"י מערך הביטחון בהתאם לצורך, כמתחייב מהחוק ופרשנותו המקצועית
- 17.4. בקרת כניסה למבנים
- 17.5. הספק יפעיל שמירה ובקרת כניסה למבנים, בהם מותקנות מערכות ומאגרי מידע המשמשים את המזמין לצורך מתן השירותים. בקרות הכניסה ונהלי השמירה יסוכמו ע"י האוצר טרם מימוש ההתקשרות.
- 17.6. שמירת מסמכים ומצעי מידע
- 17.7. הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי מערך הביטחון. הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות מערך הביטחון וליישם בפועל.
- 17.8. מסמכים ומצעי מידע אשר ינעלו בארון נעול ו/או כספת בסיום יום עבודה ולא יישארו על שולחן הספק.
- 17.9. הספק יגרוס חומר כתוב המכיל מידע השייך למזמין או החושף מידע, שאינו בשימוש ושאינו נדרש יותר ולא הותר לפרסום ע"י מערך הביטחון.
- 17.10. מצעי זיכרון תקולים לא יוחזרו לספק החומרה גם אם הם באחריות במידה והוגדרו כרגישים או מכילים מידע אשר מונעת את החלפתו על ידי ספק החומרה, מצעים אלו יועברו למערך הביטחון להשמדה.
- 17.11. מצעי זיכרון אשר אינם נדרשים יועברו לתחום אבטחת מידע במערך הביטחון להשמדה או יושמדו בהתאם להנחיית מערך הביטחון.
- 17.12. להפעיל פונקציות אבטחה במערכות הפעלה בכל המערכות נשוא ההתקשרות.
- 17.13. להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לספק) ועלולות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את המזמין
- 17.14. במידה ומופעל קו תקשורת ייעודי לצורך מתן השירותים, על הספק לפעול כמפורט להלן:
- 17.15. מניעת חדירה של גורם לא מורשה לרשת המזמין לצורך גניבת מידע או שיבוש הפעילות התקינה של רשת המשרד.
- 17.16. שיבוש הנתונים הנמסרים למשרד, על ידי גורם לא מורשה.
- 17.17. דוחות בקרה
- 17.18. הספק ינהל דו"חות פעילות ודו"חות בקרת כשלים למערך האבטחה.
- 17.19. הספק מתחייב להעביר למזמין לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה על שינויים במערך האבטחה ועל אירועי
- 17.20. הדו"חות יועברו לאוצר כשהם ממוינים בהתאם לדרישות המזמין.
- 17.21. על הספק לשמור את הדוחות לתקופה של שנה לפחות.

18. שימוש בענן

- 18.1. ככלל אין לעבד מידע של המשרד בענן כל שהוא.
- 18.2. בעת ההתקשרות על הספק להצהיר כי אינו עושה שימוש בענן וכי כל מערכות המחשב שברשותו ושבהם יעשה שימוש אינן מצויות בענן.
- 18.3. ספק אשר עושה שימוש בענן מכל סוג שהוא לא יוכל לעבד מידע של המשרד במערכותיו וכל המידע יעובד ברשת המשרד.

19. אחסון המערכת

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il



אוצר ברשת: www.mof.gov.il

שער הממשלה: www.gov.il

- 19.1 מערכת המאוכסנת ברשת המשרד :
- 19.1.1 הרשאות הגישה לרכיבים השונים של המערכת אשר יתבצעו באמצעות הרשת המשרדית של המזמין יבוצעו ע"י האגף למערכות מידע. הגישה לרשת המשרדית תתבצע ע"י שימוש בכרטיס חכם אישי לכל עובד המועסק הפרוייקט. הספק ומי מטעמו יהיו כפופים לתנאי הביטחון הקיימים באתרי המזמין והנחיות לפני תחילת העבודה ובמהלכה. יש לציין שעל כל אובדן כרטיס ישלם הספק 65 ₪, עלות הנפקת הכרטיס החכם
- 19.2 מערכת שאינה מאוכסנת ברשת המשרד :
- 19.2.1 על המערכת להיות מאוכסנת באתר התואם את הדרישות הבאות
- 19.2.2 אישור עבודה במערכות מידע של הספק יתקבל לאחר בחינת מערכי האבטחה של הספק הן בתחום הפיזי והן בתחום אבטחת המידע וההגנה על מערכות המידע של הספק. (חדר המחשב בעל בקרת כניסה, מערכת אזעקה, מערכת גילוי אש, מערכת למניעת הצפה, מערכת אל-פסק לאספקת חשמל. ציוד המחשוב נעול בארונות מבוקרים, מערכות אבטחת מידע וניטור, אתר DR ומדיניות BCP), בסמכות אגף הסייבר להוסיף דרישות או להסיר דרישות בהתאם לסוג המערכת ורמת רגישותה.
- 19.2.3 הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת התקשרות זו.
- 19.2.4 הספק ימנע גישה למידע שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות כמתחייב ממכרז זה.
- 20 מערכת מחשב ומידע
- 20.1 ארכיטקטורה - הספק יציג לאישור את הארכיטקטורה המוצעת לאישור אגף הסייבר לפני תחילת העבודה והתקנת המערכת.
- 20.2 חומרה - הספק יציג רשימה של הציוד אותו הוא מתכוון להתקין לפני תחילת העבודה. הרשימה תכלול: שם הרכיב + FQDN, יעוד הרכיב, כתובות IP, יצרן, דגם, מספר סריאלי, תוכנת הפעלה + גרסה
- 20.3 הקשחה - הספק יציג רשימות תיוג להקשחה לכל פריט בנפרד (לאחר ביצוע) אותן יגיש עם אספקת הציוד. במידת הצורך, יקבל הספק רשימת תיוג ספציפית למכשיר אחד או יותר ויגיש אותה לאחר המילוי עם הציוד.
- 20.4 מערכות הפעלה ותוכנה - באחריות הספק לדאוג לעדכן את מערכת ההפעלה ותוכנות מסחריות אשר נעשה בהן שימוש במסגרת המכרז. במקרה של הודעה של הספק התוכנה על עדכון תוכנה קריטי על הספק לעדכן את התוכנה תוך שבוע ימים בתיאום עם אגף הסייבר ו/או המזמין.
- 20.5 מערכות לא נתמכות – על הספק להיערך מראש להחלפת מערכות שהיצרן מסיים את התמיכה בהם.
- 20.6 הקשחת ציוד - הרכיבים הדורשים הקשחה הם שרתים, מחשבים וציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים). ההקשחה תבצע אל מול התפקודים הנחוצים של המערכת. הגישה להקשחת הרכיבים תתבסס על שני עקרונות. נטרול שירותים, הרשאות ותפקידים לא נחוצים. מזעור אפשרויות גישה ותיעוד (לוגים) מקסימאלי.
- 20.7 שדרוג - במידה ותידרש התקנת מערכת הפעלה עדכנית, יש להודיע על כך חודשיים מראש לאגף מערכות המידע.
- 20.8 תמיכה תחזוקה מרחוק - התחברות לתחזוקה מרחוק של המערכת תתאפשר רק לאחר אישור לספק לבצע תחזוקה מרחוק במערכת על ידי אגף הסייבר. ההזדהות למערכת זאת תבוצע על ידי כרטיסים חכמים

בלבד, וכן תוגבל הגישה לשרת המערכת ברמת כתובת IP ייעודית. הממשק יאפשר גישה אינטראקטיבית בלבד, ללא העברת קבצים.

20.9. כל העדכונים לתוכנות ולמערכות ההפעלה יתבצעו דרך מעטפת הלבנה בלבד. הספק יביא אתו מדיה המכילה עדכונים ובסיוע אנשי משרד האוצר ילבין את המידע לפני העדכון. למען הסר ספק – אין לחבר מדיות חיצוניות מכל סוג שהוא למערכות המשרד.

21. פיתוח תוכנה

- 21.1. פיתוח התוכנה יבוצע על פי עקרון של פיתוח מאובטח. המערכת תכלול את האפשרות לאיסוף לוגים על מנת לנתח ולבצע תחקור אירועים. במערכת תעשה שימוש בשיטות ובאמצעי ההזדהות הסטנדרטים במשרד.
- 21.2. הפיתוח והעבודה תבצע בטכנולוגיה של שלוש סביבות עבודה: סביבת פיתוח (DEV), סביבת ניסוי (TEST) וסביבת הייצור (PROD).
- 21.3. שלושת הסביבות הנ"ל תפעלנה על גבי שרתים נפרדים. כל סביבה תפעל באופן עצמאי, מנותקת מהסביבות האחרות, כאשר הקישור היחיד בין הסביבות הינו באמצעות firewall.
- 21.4. כל דרישות האבטחה מתייחסות לכל שלושת הסביבות.
- 21.5. בסביבות הפיתוח (DEV) וסביבת הניסוי (TEST) אין לכלול נתוני אמת ומידע רגיש.
- 21.6. מערכת ייעודית עם קישוריות למספר מצומצם של ספקים

22. מאגרי מידע

- 22.1. הספק מתחייב לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ובכל הנחיות רשות למשפט וטכנולוגיה במשרד המשפטים, אי קיום הוראה זו מהוות הפרה יסודית של המכרז וההסכם.
- 22.2. הקמת מאגר חדש בחצרות זוכה המכרז
- 22.3. על הספק לרשום את מאגר המידע ברשות למשפט וטכנולוגיה.
- 22.4. למנות מנהל מאגר ומנהל אבטחת מידע למאגר
- 22.5. להודיע לאגף הסייבר את פרטי רישום במאגר ואת כתבי המינוי
- 22.6. לאשר את אמצעי האבטחה הפיזיים הננקטים להגן על מאגר המידע באגף הסייבר.
- 22.7. לאשר את אמצעי המאבטחת המידע הננקטים להגן על מאגר המידע באגף הסייבר.
- 22.8. העברת מאגר מידע בין זוכים
- 22.9. על הספק החדש לעדכן את רישום המאגר ברשם מאגרי המידע לעמוד בכל הדרישות בסעיף 22.2
- 22.10. שימוש במאגר מידע הקיים הרשום על שם משרד האוצר
- 22.11. הספק ימנה מנהל מאגר מטעמו, אחריותו של מנהל במאגר מטעם הספק תהיה זהה לזו של מנהל המאגר מטעם משרד האוצר.
- 22.12. הספק ימנה נאמן/ מנהל אבטחת מטעמו
- 22.13. להודיע לאגף הסייבר את פרטי רישום במאגר ואת כתבי המינוי.
- 22.14. העברת מידע מהמאגר
- 22.15. להוסיף

23. זכויות בחומר

23.1. מוסכם בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר שיועבר לידי על ידי משרד האוצר לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, והספק יהיה רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.

23.2. מוסכם בזאת כי המזמין יהיה בעלת כל הזכויות בכל חומר שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שהספק מעביר למשרד, המשרד יהיה רשאי לעשות בחומרים כאמור כל שימוש שתמצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

24. העברת נתונים

24.1. אין לאזכר קיומן של רשתות מסווגות ("שמור", "סודי" ו-"סודי-ביותר") או מידע מסווג בהתכתבויות ו/או במסמכים במהלך הפרויקט.

24.2. יש לצמצם ככל האפשר הוצאת מידע ממשרדי המזמין, הוצאת מידע באישור בעל המידע ומערך סייבר חירום וביטחון.

24.3. העברת קבצים תבצע דרך כספות וירטואליות.

24.4. כל התקשרות בתהליך התכנון תבצע ע"ג רשת "מאור" ובחשבונות אישיים של העובדים ברשת זו. במידה ואין לעובד זה או אחר חשבון במערכת "מאור", יש להשתמש בחשבון הדואר העסקי של החברה. למען הסר ספק – אין להשתמש בחשבונות דואר פרטיים \ חנימיים (ג'ימייל, וואלה וכיו"ב).

25. סיקרי סיכונים

25.1. אחת לשנתיים מתחייב הספק לבצע סקר סיכונים, באמצעות צד ג', אשר יוסכם על דעת מערך הביטחון.

25.2. במקרים מסוימים, בהתאם לרמת הרגישות של המידע הקיים במערכת וכפוף להנחיה של מערך הביטחון יידרש הספק לבצע סקר סיכונים אחת לשנה.

25.3. הסקר יקיף את כלל המערכות המשמשות את המזמין, לרבות מערכות של הספק המקושרות על אותה תשתית או פועלות במשותף, או שניתן בדרכים עקיפות להגיע דרכן אל מערכות המזמין.

25.4. ממצאי הסקר ומסקנות הסקר, יועברו אל מערך הביטחון – לכל היותר 30 יום מהגשתן לספק.

26. אירועי אבטחת מידע

26.1. הספק מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים, דיווח וטיפול בהם.

26.2. כל אירוע בין אם הוא תפעולי או אירוע אבטחת מידע / סייבר ייחשב כאירוע סייבר כל עוד לא הוזם וחייב בדיווח.

26.3. החברה, אם תידרש תציג את יומן החריגים לנציגי האוצר, במועד העברת הדרישה.

26.4. על הספק ומי מטעמו לדווח על כל ליקוי אבטחת-מידע, שיגלה במערכות החברה, ישירות למנהל. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות האוצר או למערכות, נשוא ההתקשרות - ידווחו למערך הביטחון.

26.5. אירוע אבטחה אשר יתגלה באוצר ע"י עובדי החברה, ידווח לאגף סייבר במערך סייבר חירום וביטחון

26.6. אירוע אבטחה אשר יתגלה ע"י צוות הספק, ידווח למערך הביטחון ולמנהל.

26.7. בידי אגף הביטחון, הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.

26.8. בסמכות אגף הסייבר לשנות מדרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק בעקבות אירוע אבטחת מידע. על הספק לציית לדרישות.

27. בקרה ופיקוח אבטחת מידע

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

- 27.1. בסמכות מערך הביטחון ו/או נציג שיוסמך על ידו לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את האוצר.
- 27.2. עורך המכרז יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיוספקו לעורך המכרז כמפורט במכרז.
- 27.3. הספק יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.
- 27.4. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין ועם המפקחים, בכל הנוגע לביצוע הפרוייקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמין והמפקחים, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לנציג המזמין ולמפקחים כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר לנציגי המזמין ולמפקחים לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.
- 27.5. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמין והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (שו"ש), וחיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מוסמכי החתימה של המזמין.
- 27.6. הספק, באמצעות מנהל הפרוייקט שימנה, יגיש למזמין דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיוור נציגי המזמין או המפקחים.

28. סיום ההתקשרות

- 28.1. על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך העברת מאגר הנתונים, מסמכים, אמצעי אכסון וכל מידע נוסף שיקבל מהמשרד למזמין, או למי שייקבע על ידו, בסיום תקופת ההתקשרות.
- 28.2. בעת ההעברה המידע שיתקבל ייבדק מול רשמית המצאי. במקרה של פערים בין רשימת המצאי לבין המידע המוחזר או במקרה בו רשימת המצאי חסרה הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות אגף הסייבר והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 28.3. במידה לאחר סיום ההתקשרות עם המזמין יישאר מידע השייך למזמין מכל סיבה שהיא מנכ"ל הספק יתחייב שלא יעשה שימוש במידע וישא באחריות לחסיון המידע.
- 28.4. הספק ישיב למשרד את הכרטיסים החכמים שקיבל במסגרת מכרז זה למעט במקרה ורכש את הכרטיסים באופן עצמאי.
- 28.5. מנכ"ל הספק יחתום על הצהרה "השבת והשמדת מידע" (נספח X) המאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמין מתוקף מכרז זה.
- 28.6. מנכ"ל הספק יחתום על מסמך שבו הוא מודע כי הסכם הסודיות שחברה ועובדיה לרבות ספקי משנה מחייב אותם גם לאחר סיום ההעסקה.
- 28.7. מערך סייבר חירום וביטחון ו/או המזמין רשאים יהיו לערוך ביקורת אצל הספק לוודא כי לא כל במידע השייך למזמין הושב והושמד.

29. דיווחים וביקורות

- 29.1. הספק ידווח למערך סייבר חירום וביטחון ולזמין, לבקשת המערך ו/או המזמין, אחת לשנה על אודות אופן ביצוע חובות הספק לפי תקנות אבטחת מידע פרק זה.
- 29.2. הספק יאפשר למערך סייבר חירום וביטחון ו/או המזמין לערוך ביקורים בחצרות הספק.

נספח כו' 1 – כתב מינוי נאמן אבטחת מידע והגדרות תפקיד וסמכויות.

הריני ממנה את מר/גב

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	המועסק בחברה בתפקיד

כנאמן אבטחת מידע בחברה והריני מקנה לו את תחומי האחריות והסמכויות הבאות:

1. תכנון מדיניות אבטחת המידע ובקרה על יישומה.
2. תכנון וביצוע סקרי אבטחת מידע, ווידאו כי סקרי אבטחת המידע ומבדקי החדירה נערכים על ידי גורם מקצועי, עצמאי, בלתי תלוי וחיצוני באושר על ידי מערך סייבר חירום וביטחון.
3. ניהול ההרשאות ודרכי הגישה למשתמשים.
4. תכנון ויידום תכנית התאוששות DRP.
5. ניהול ההגנה על מערכות המידע והתקשורת.
6. אחריות לבדיקה ואישור כניסת ספקים למערכות החברה.
7. אחריות להחתמת עובדים חדשים על נהלי החברה בתחום אבטחת המידע וביצוע תדרוך אבטחת מידע בזמן קליטתם לחברה.
8. הגדרת בקורות פיזיות, בהתאם להערכת הסיכונים, לאבטחת המידע. בקורות אלה יכללו נושאים כגון בקרת גישה, הגנה פיזית של נכסים וכיו"ב.
9. הגדרת מדיניות סיסמאות ותהליכי גישה למערכות מידע והתקשורת.
10. הגדרת דרישות הגיבוי למערכות המידע והתקשורת בחברה בהתאם לצרכים השונים.
11. בקרת איכות הגיבויים ואופן אבטחתם.
12. מתן אישור להעברת מידע בטרם העברת המידע לגוף ציבורי.
13. דיווח למערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר על אירועי אבטחת מידע או על חשד לאירוע אבטחת מידע, וביצוע הנחיות מערך סייבר חירום וביטחון בהמשך לדיווח.
14. בסמכותו של נאמן אבטחת המידע לזמן כל עובד/מנהל בחברה לשימוע בפני ההנהלה, ככל שהעובד/מנהל יחרוג מנהלי אבטחת המידע.
15. בהתאם לשיקול דעתו הבלעדית של נאמן אבטחת המידע, להשעות/לחסום כל משתמש שיחרוג מנהלי אבטחת המידע.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

השכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il



אוצר ברשת: www.mof.gov.il

שער הממשלה: www.gov.il

תאריך	מס זהות	שם ומשפחה	תפקיד	חתימה

נספח כו' 2- קורות חיים של נאמן אבטחת מידע

יש לצרף כאן קורות חיים של נאמן אבטחת מידע

נספח כו' 3 – אישור רישום מאגר מידע

יש לצרף כאן את אישור רישום מאגר מידע ברשות להגנת בפרטיות

נספח כו' 4 – כתב מינוי למנהל מאגר מידע

יש לצרף כאן את כתב מינוי למנהל מאגר המידע כפי שהועבר לרשות להגנת הפרטיות

נספח כו' 5 – כתב מינוי למנהל אבטחת מידע למאגר

יש לצרף כאן את כתב מינוי למנהל אבטחת מידע למאגר

נספח כו' 6 – השבת והשמדת מידע

לפי סעיף 10(ב3) לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1980

אני הח"מ

שם פרטי	שם משפחה	מס תז
---------	----------	-------

הנושא תפקיד

תפקיד	שם חברה	מס חפ
-------	---------	-------

לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כי כל האמור בהצהרה זאת מתייחסת

למכרז _____ של משרד האוצר להלן המכרז.

למאגר מידע (מספר מאגר) _____ (שם מאגר) _____

מצהיר בכתב, כדלקמן:

1. אני רשום בפנקס מאגרי המידע כבעל המאגר / כמחזיק המאגר (מחק את המיותר) (להלן מאגר המידע)
2. אני עושה תצהירי זה בכחלק מתהליך סיום התקשרות במכרז.
3. הריני להצהיר, כי בהוראת משרד האוצר ו/או בעל מאגר המידע, כל העותקים של מאגר המידע, בכל אמצעי האחסנה שלו, וכל הרשאות השימוש בו, הועברו לחזקתו הבלעדית של בעל מאגר המידע.
4. בידי לא נשאר כל עותק של מאגר המידע, וכל פעולות הביעור הדרושות על-פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות אבטחת המידע של חוק הגנת הפרטיות בוצעו על ידי או בפקוחי.
5. במסגרת הביעור בוצעו הפעולות המפורטות להלן:
 - i. מחיקה באופן בלתי ניתן לשחזור (או השמדה פיזית), של כל עותק מלא או חלקי של מאגר המידע, לרבות העתק חלקי שלו במאגרי מידע אחרים, מכל אמצעי אחסנה מגנטי, לרבות דיסקים קשיחים, תקליטונים, קלטות גיבוי, אמצעי אחסנה נדיפים וכיוצ"ב.
 - ii. השמדה של כל פלט מחשב של מאגר המידע, או של נגזרות מידע ממנו, הנמצאים בחזקתו או בשליטתו של מחזיק מאגר המידע.
 - iii. השמדה של כל אמצעי אחסנה אופטי, לרבות תקליטורי CD-ROM, DVD, WORM, וכיוצ"ב המכילים את מאגר המידע או כל עותק חלקי שלו.

iv. העברה לידי בעל מאגר המידע את רשימת מקבלי עותק מלא או חלקי של מאגר המידע, שקיבלו ממני עותק באישור בעל מאגר המידע או לצורך קיום חובה החלה עלי/על התאגיד לפי ההסכם עם בעל מאגר המידע או לפי כל דין.

תאריך	מס זהות	שם ומשפחה	תפקיד	חתימה

נספח כו' 7 – דוח מערכת יוב"ל (יעדים ובקורות לארגון)

יש לצרף כאן את דוח מערכת יוב"ל

נספח כז' נתוני מוקד הייצוני

ממוצע קריאות שירות ליום	כמות קריאות שירות רכב ממוצעת ביום	כמות קריאות 101 ממוצעת ביום	כמות קריאות גמלאים ממוצעת ביום	קריאות רכב	קריאות 101	קריאות שירות חילן	קריאות גמלאים	סהכ ימי עבודה	חודש
537	9	223	306	204	5118	0	7030	23	ינו-19
593	6	197	390	114	3935	0	7806	20	פבר-19
468	3	87	378	63	1819	0	7945	21	מרץ-19
441	4	34	404	61	538	0	6456	16	אפר-19
373	3	19	350	58	389	0	7006	20	מאי-19
265	3	5	257	60	114	0	5389	21	יוני-19
235	3	1	231	61	29	0	5306	23	יולי-19
221	3	1	217	54	21	0	4561	21	אוג-19
230	2	2	227	32	30	0	4545	20	ספט-19
367	3	1	362	50	20	0	5799	16	אוק-19
335	21	1	313	422	14	0	6266	20	נוב-19
318	15	1	301	353	18	0	6934	23	דצמ-19
487	2	86	399	42	1886	0	8788	22	ינו-20
678	0	72	418	9	1442	3743	8359	20	פבר-20
431	0	23	308	11	538	2275	7091	23	מרץ-20
451	0	18	348	2	294	1354	5571	16	אפר-20
622	1	12	456	13	231	3062	9128	20	מאי-20
396	0	21	311	7	453	1407	6842	22	יוני-20
310	1	11	245	13	238	1177	5383	22	יולי-20
253	0	8	203	2	182	903	4471	22	אוג-20
242	0	9	194	2	163	749	3692	19	ספט-20
361	0	9	288	2	142	1028	4602	16	אוק-20
343	10	8	279	225	165	1011	6144	22	נוב-20
365	12	3	304	267	68	1061	7000	23	דצמ-20

נספח כה' דוגמאות לתסריטים

קצובת הבראה	לקוח מבקש לדעת מתי תשולם קצובת הבראה, יש להודיע כי קצובת הבראה תשולם לגמלאים בחודש יולי	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה
תוספת ביגוד	לקוח מבקש לדעת מתי תשולם תוספת ביגוד, יש להודיע כי התוספת תשולם לגמלאים בחודש אוגוסט	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה
מענק יובל	לקוח מבקש לדעת מתי ישולם מענק יובל. יש להודיע ללקוח כי מענק יובל לעובדי הוראה ישולם בחודש יולי ולשאר הזכאים בחודש אוקטובר.	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה
פניות בנושא טופס 106	העתק טופס 106 לשנת 2017 ישלח למעונכם בחודש אפריל 2018 , אנא התאזרו בסבלנות, טפסי 106 לשנים קודמות שיתבקשו ישלחו אליכם תוך מספר ימים מקבלת הבקשה. כמו כן ניתן להזמין את הטופס באמצעות אתר האינטרנט או באופן אוטומטי(גם בפקס) באמצעות המערכת הטלפונית ע"י הזדהות עם קוד המופיע בתלוש	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה

		הקצבה בצידו ימני התחתון + סיסמה.	
להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	לקוח מבקש לדעת למה נועד הטופס, יש להשיב :טופס 106 הוא הטופס השנתי הקובע לשלטונות המס והוא מיועד : • בקשה להחזר מס, • תיאום מס • בתביעות שונות לביטוח הלאומי, נדרש לצרף את טופס ה- 106 כאסמכתא לתשלומים שונים שהתקבלו בהכנסותיך ולניכויי ביטוח לאומי ומס הכנסה מתלוש השכר/ קצבה . תלוש המשכורת/ הקצבה הבודד אינו מספק, וגם לא תלושים בעבור כל השנה.	שאלות לגבי טופס 106 <u>למי שכבר</u> <u>קיבל את</u> <u>הטופס</u>
להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה	שם פרטי , טלפון לחזרה , תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.	לקוח שמעוניין לפנות בפקס יש לתת לו את המספר 025695337, יש לציין כי לאחר משלוח פקס אין צורך להתקשר אליו, אנו נעביר חייוי לגבי קבלת הפקס תוך שני ימי עבודה.	פניה בפקס

<p>להבהיר כי לא יוחזר טלפון לפונה</p>	<p>שם פרטי, טלפון לחזרה, תעודת זהות, נושא פניה, מהות הפניה, כתובת דואר אלקטרוני לצורך דיוור עתידי.</p>	<p>לקוח שמבקש שינוי כתובת -יש לשלוח בקשה עם פרטי הכתובת החדשה בפקס שמספרו הוא 02-5695337 או בדואר . יש לציין כי לאחר משלוח פקס אין צורך להתקשר אלינו, אנו נעביר חיווי לגבי קבלת הפקס תוך שני ימי עבודה.</p>	<p>שינוי כתובת</p>
---------------------------------------	--	---	--------------------