



מדינת ישראל



מכרז פומבי- 6/2023 להפעלת מוקד טלפוני – מעודכן לאחר מענה לשאלות הבהרה

מרץ, 2023



ניסן, תשפ"ג



תוכן עניינים

1 להפעלת מוקד טלפוני

3 חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו

3 1. מבוא

3 2. ריכוז מועדים

3 3. הגדרות

4 4. תקופת ההתקשרות

4 5. לוחות זמנים

4 6. תיאור הפרויקט והשירותים הנדרשים

5 7. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף

6 8. מסמכים נדרשים

7 9. אופן הגשת ההצעה

9 10. הצעת המחיר (נספח ב'11):

10 11. תמורה ותנאי תשלום

10 12. בחירת ההצעה הזוכה

13 13. הבהרות, שינויים ותיקון פגמים

14 14. גילוי מידע

15 15. זכויות המזמין

15 16. פיקוח

16 17. ניגודי עניינים

16 18. התחייבויות ופעילויות הנדרשות מהזוכה במכרז

17 19. עיון בהצעת הזוכה

18 20. פרסום התקשרות

19 נספח א'1 – מפרט השירותים

19 1. כללי

19 2. היקף השירות

19 3. פעילות המוקד הטלפוני

20 4. דרישות טכנולוגיה

23 5. דרישות כח אדם

24 6. החלפת בעל תפקיד

24 7. הוצאות אחרות

24 8. SLA ויעדי שירות

26 להפעלת מוקד טלפוני

26 חלק ב' - חוברת ההצעה

27 נספח ב'1 - טופס הגשת ההצעה

30 נספח ב'2 - ניסיון המציע

33 נספח ב'3 - פרטי מנהל המוקד וניסיונו

37 נספח ב'4 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

39 נספח ב'5 - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

41 נספח ב'6 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

42 נספח ב'7 - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

43 נספח ב'8 - הצעת המחיר

45 חלק ג' - הסכם ההתקשרות

69 נספח ג'1 - נוסח ערבות לביצוע

71 נספח ג'2 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות

73 נספח ג'3 - תצהיר בנושא העדר ניגוד עניינים



- 3.8. "מתנדב בשירות אזרחי" – מתנדב בשירות לאומי או התנדבות קהילתית או בשירות לאומי-אזרחי ע"פ החוק לעיל;
- 3.9. "מקום שירות", "גוף מפעיל" – הגוף אשר במסגרתו מתבצע השירות של המתנדב בשירות האזרחי (בית-ספר, משרד ממשלתי, רשות מקומית, עמותה וכד') - כהגדרתם בתקנות;
- 3.10. "המציע" – כל גוף שהגיש הצעה למכרז;
- 3.11. "נותן השירותים", "הזוכה", "הספק" – גוף שנבחר כזוכה במכרז אשר יחתום על הסכם התקשרות עם הרשות וימלא את כל התנאים הקבועים במכרז.
- כל ההגדרות הנ"ל מתייחסות למצב החוקי הקיים כיום. במידה ויהיו שינויי חקיקה, יהיה לכל מושג את משמעותו בחקיקה החדשה, בהתאמה.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. משך תקופת ההתקשרות תהיה מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם לתקופה של שנה (12 חודשים).
- 4.2. למזמין שמורה הזכות, בכפוף לאישור תקציבי, להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנותיו והוראות תקנון כספים ומשק (להלן – תכ"ם) של משרד האוצר, להאריך את תקופת ההתקשרות בארבע תקופות נוספות, בנות עד שנה כל אחת עד לתקופה מקסימאלית מצטברת של חמש שנים, כולל התקופה הראשונה ותקופות ההארכה וכן להרחיב את היקף ביצוע השירותים נשואי מכרז זה.

5. לוחות זמנים

תחילת אספקת השירותים תהיה עד 30 יום לאחר קבלת הודעה על זכייה במכרז ולאחר השלמת כל הנדרש לתחילת ההתקשרות. עם זאת, הזוכה יהיה חייב להתחיל בעבודות הכנת המוקד בטרם תקופה זו על מנת ששירותי המכרז יפעלו במועד הנקוב. לאחר חתימת הסכם ההתקשרות ייקבעו פגישות עבודה להתנעת הפרויקט בין נציגי הספק לנציגי הרשות לקביעת תכנית עבודה מוסכמת. התכנית תוגש לנציג הרשות עד 14 יום לאחר פגישת ההתנעה האחרונה.

6. תיאור הפרויקט והשירותים הנדרשים

- 6.1. העמדת מוקד טלפוני אשר יענה לפניית של מתנדבי השירות, הגופים המפעילים והגופים המוכרים לקבלת מידע, אישורים, הגשת תלונות וקובלנות.
- 6.2. המוקד הטלפוני ישמש את הרשות לצורך איסוף מידע הנדרש לה, באמצעות שיחות יוצאות על פי הנחיות שינתנו ע"י הרשות מעת לעת.
- 6.3. המוקד ייתן מענה עבור הרשות לשיחות יוצאות ולשיחות נכנסות.
- 6.3.1. עבור שיחות יוצאות המוקד יופעל לצורך איסוף נתונים ומידע בסיסי.



- 6.3.2. עבור שיחות נכנסות המוקד יופעל כגיבוי לעובדי הרשות אשר מאיישים בדרך כלל מוקד פניות. במקרים בהם עובדי הרשות לא עונים לפניות, מכל סיבה שהיא, יועברו השיחות אוטומטית למוקד שיעמיד הזוכה במכרז. עבור שיחות המתקבלות מעבר לשעות הפעילות יופעל מענה אוטומטי להשארית הודעות, ובנוסף – בשיחות המתקבלות מטלפון נייד תישלח הודעת SMS באופן אוטומטי עם קישור להגשת טופס פנייה במקום להשאיר הודעה.
- 6.4. המוקד יתמוך בהפצת הודעות SMS כתגובה לקבלת פנייה / סגירת פנייה / כקישור למילוי מסמכים לטובת טיפול בפנייה וכד'.
- 6.5. כלל השיחות והפניות יתועדו במערכת ניהול פניות ממוחשבת מטעם הזוכה במכרז אשר תספק מידע על הפונים ועל הפניות.
- 6.6. כלל השירותים הנדרשים מפורטים בנספח א'1 – מפרט השירותים.

7. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף
הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף עלולה להיפסל.

7.1. תנאי סף מנהליים :

- 7.1.1. ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 7.1.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). בכלל זה, המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מניהולם, וכן מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו.
- 7.1.3. היעדר הרשעות: המציע ו"בעל זיקה" אליו (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים) לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, או שהורשעו כאמור, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת הצעה.
- 7.1.4. ייצוג הולם: המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, או שהן אינן חלות עליו, וכן פועל כמתחייב בסעיף 12 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.

7.2. תנאי סף מקצועיים :

7.2.1. תנאי סף למציע :

- המציע הפעיל למשך לפחות 36 חודשים מיום 1.1.2017 ועד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה מוקדים טלפונים העומדים בכל התנאים הבאים :
- 7.2.1.1. עבור לפחות שני לקוחות שונים בהיקף פניות (נכנסות ו/או יוצאות) כולל של 2,500 פניות בשנה אצל כל אחד מהלקוחות.



- 7.2.1.2 לפחות אחד המוקדים פעל עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: גופים פיננסיים, קופת חולים, חברות ביטוח, חברות אשראי, מוסדות ממשלתיים.
- 7.2.1.3 לפחות אחד מתוך המוקדים שהופעלו על ידי המציע הינו בהיקף של 2 עמדות מאוישות למשך 8 שעות לפחות בכל יום עבודה (ימי א-ה) במהלך 36 חודשים הנ"ל. עמדה מאוישת תכלול לכל הפחות: מחשב, טלפון, אוזניה, חיבור למערכות הטלפוניה של הספק, חיבור לתוכנות תיעוד שיחות, חיבור למערכות הכוללות מידע מקצועי.
- 7.2.1.4 בלפחות אחד מהמוקדים שהופעלו על ידי המציע נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת, כאשר:
- 7.2.1.4.1 המציע הקים ממשק ממערכת ניהול הפניות למחשבי מקבל השירות.
- 7.2.1.4.2 ממערכת ניהול הפניות הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות.

7.2.2 תנאי סף למנהל מוקד

- על המציע להציג מנהל מוקד, בעל ניסיון מעשי מוכח של שנתיים לפחות, מיום 1.1.2017 ועד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, בניהול מוקד אחד לפחות למענה טלפוני. לעניין סעיף זה, "מוקד טלפוני" – העומד בכל הקריטריונים הבאים:
- 7.2.2.1 פעל במשך 6 חודשים ברציפות;
- 7.2.2.2 מענה טלפוני;
- 7.2.2.3 תקשורת כתובה בערוץ קשר אחד לפחות;
- 7.2.2.4 לפחות 2 עמדות מאוישות שפעלו במשך 8 שעות לפחות בכל יום עבודה (ימי א-ה).

יובהר כי מנהל המוקד אינו נדרש להיות עובד המציע. במידה והמנהל המוצע אינו עובד המציע במועד האחרון להגשת ההצעות, יש לפעול בהתאם לסעיף 8.8 להלן.

8. מסמכים נדרשים

- להצעה (חוברת הצעה מלאה על כל סעיפיה) יש לצרף:
- 8.1 חוברת הצעה מלאה וחתומה כנדרש בסעיף 9 להלן.
- 8.2 העתק תעודת עוסק מורשה והעתק של תעודת התאגדות (לפי העניין וסוג התאגדותו המשפטית של המציע), לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף שבסעיף 7.1.1 לעיל.
- 8.3 אם המציע הוא עמותה, עליו להעביר אישור ניהול תקין מטעם רשם העמותות, תקף למועד הגשת ההצעה.
- 8.4 אישור עו"ד או רו"ח על היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם.
- 8.5 אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, כשהוא תקף, להוכחת העמידה בתנאי הסף שבסעיף 7.1.2 עד 7.1.4 לעיל.



- 8.6 פרטים אודות ניסיונו של המציע כנדרש בסעיף 7.2.1 לעיל. הניסיון הנדרש על פי סעיף זה יפורט ברשימה כרונולוגית מלאה של העבודות שבוצעו במהלך שנות הניסיון, כנדרש בטבלה (נספח ב' 2).
- 8.7 פרטים אודות השכלתו וניסיונו של מנהל המוקד כנדרש בסעיף 7.2.2 לעיל (המציע נדרש למלא את הסעיפים הדרושים בנספח ב' 3). כן יצורפו קורות חיים, אישורי לימודים (לרבות אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים במשרד החינוך אם נדרש), תעודות ומסמכים המעידים על השכלתו וניסיונו.
- 8.8 הסכם מותנה עם מנהל המוקד – ככל שאינו מועסק על ידי המציע. ההסכם יהיה תקף לתקופה של שנה לפחות ממועד הגשת ההצעות למכרז.
- 8.9 תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום חתום ע"י עו"ד (נספח ב' 4).
- 8.10 התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים חתומה ע"י עו"ד (נספח ב' 5).
- 8.11 התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים (נספח ב' 6).
- 8.12 הצהרה על שימוש בתוכנות מקור (נספח ב' 7).
- 8.13 הצעת מחיר מלאה וחתומה ע"י מורשי החתימה מטעם המציע (נספח ב' 8).
- 8.14 מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 8.15 רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה. על פי האמור בסעיף 19.2 לפרק זה.
- 8.16 מסמכי המכרז כשהם חתומים. יש לחתום על כל מסמכי המכרז והחוזה בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם. בנוסף, טופס הגשת ההצעה (נספח ב' 1), החוזה (נספח ג') ומסמך מענה לשאלות ההבהרה יחתמו גם ע"י מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.
- 8.17 המשרד רשאי לפסול הצעות אשר לא יצורפו אליהם המסמכים הנ"ל.

ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, באתר מנהל הרכש או באתר האינטרנט של הרשות בכתובת
<https://www.gov.il/he/departments/publications/?OfficeId=1195ce53-2541-4214-8ad1-72d5273b4626&skip=0&limit=10>

9. אופן הגשת ההצעה

- 9.1 ההצעה, כולל כל הנספחים והאישורים הנלווים אליה, תוגש במבנה המצורף בנספח א'.
- 9.2 בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים של המציע ממוינים בנספחים. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה, כמו כן יש למספר את דפי ההצעה והנספחים.
- 9.3 הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ואף להיפסל על הסף.



- 9.4. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן נספחים, אישורים, תעודות וכל פרט אחר הנדרש במכרז יוצגו בשפה העברית.
- 9.5. ההצעה למכרז תוגש על גבי חוברת ההצעה המצורפת כנספח ב'1. בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים של המציע. חובה למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה. הצעה חלקית למכרז ו/או במתכונת שונה מהטבלאות המצורפות לחוברת ההצעה עלולה שלא להיבדק ואף להיפסל על הסף.
- 9.6. **הגשת ההצעות**
- 9.6.1. הגשת ההצעה פירושה, כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים המפורטים במסמכי המכרז, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, מאשר את נכונות כל הנתונים, הפרטים והעובדות המסופקים על ידו, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 9.6.2. כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6 (א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.
- 9.7. כל המסמכים המצורפים לתנאי המכרז, כמפורט בפתיח למסמכי המכרז, וכן כל שינוי או הבהרה שניתנו או שיינתנו על ידי המזמין, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי ומתנאי המכרז.
- 9.8. המזמין לא יישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו. המזמין רשאי לבטל את המכרז כולו או חלק הימנו וכן לשנותו ולעדכנו (לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו) בכל עת לפי שקול דעתו ומבלי שיהיה עליו לפצות או לשפות את המציע בגין הוצאותיו או נזקיו.
- 9.9. כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא בקשר להשתתפות במכרז לא תוחזר בכל מקרה. למען הסר כל ספק מובהר כי למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי ו/או תשלום ו/או השתתפות מהמזמין, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק ו/או הוצאה שיישא המציע ו/או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם ההצעה, קיומו של המכרז, הפסקתו, שינוי תנאיו או ביטולו.
- 9.10. ההצעה בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בשלושה עותקים: שני עותקים מודפסים (מקור והעתק), ועותק שלישי על גבי החסן נייד (DISK ON KEY) ערוך בכלי ה-OFFICE הסטנדרטיים (Excel, Word). יש להקפיד על סימון העותק המקורי של ההצעה במילה "מקור" וסימון העתקי ההצעה במילה "העתק". בכל מקרה של סתירה בין ההצעה המסומנת "מקור" לבין ההצעות המצורפות כהעתקים, יגבר תוכנה של ההצעה המסומנת "מקור".
- 9.11. הצעת המחיר המפורטת בחלק ב' של מסמכי המכרז תוכנס למעטפה נוספת, סגורה ונפרדת שתיכלל בתוך מעטפת ההצעה.
- 9.12. מציע המבקש שלא לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי המפורט במסגרת הצעתו, יצרף עותק נוסף בו מושחרים סעיפים אלו.



- 9.13. אין למלא בחוברת המכרז כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על ידי המציע אלא אך ורק במעטפת הצעת המחיר.
- 9.14. את ההצעות יש להגיש במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, לתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי הרשות לשירות אזרחי אשר נמצאת ברח' עם ועולמו 3, בית יעד, גבעת שאול, ירושלים, ליד הכניסה הראשית לרשות. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 6/2023 ל"הפעלת מוקד טלפוני" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. המועד האחרון למסירת ההצעות הינו לפי המצוין בסעיף 1. מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל תיפסל על הסף.

10. הצעת המחיר (נספח ב' 8) :

- 10.1. מחיר להפעלת המוקד – המציע ינקוב במחירים המוצעים עבור הרכיבים הבאים:
- רכיב A – מחיר עבור שיחת טלפון אחת נכנסת במוקד.
- רכיב B – מחיר עבור הודעת SMS אחת (עד 70 תווים).
- רכיב C – מחיר עבור שיחת טלפון אחת יוצאת במוקד (שיחת איסוף נתונים).
- 10.2. על המציע לקחת בחשבון את אופי ההפעלה של המוקד הטלפוני, את כלל המערכות הנדרשות להפעלתו ואת שעות הפעילות הנדרשות במהלך השנה, בהתאם לפירוט בנספח א' 1 – מפרט השירותים.
- 10.3. במחיר רכיב זה על המציע לכלול את כלל הוצאותיו, לרבות: עלות הפעלת המוקד הכוללת: העמדת מוקדים, שירותי מחשוב, רווח הספק וכן כל מה שנדרש להפעלה מלאה של השירותים.
- 10.4. יובהר כי אין בהצעת המחיר של המציע כדי לפגוע במחויבותו לשלם למועסקיו את כל זכויותיהם על פי כל דין.
- 10.5. הרשות לא תכסה שום הוצאה הכרוכה במסגרת שירות למכרז זה, שלא במסגרת הצעת המחיר המוצעת, למעט במקרה של הרחבות שאושרו בכתב על ידי וועדת המכרזים.
- 10.6. על המציע לקחת בחשבון כי הבסיס להשוואת הצעות המחיר בין המציעים השונים יכלול מס ערך מוסף. כמחויב מכוח סעיף 2.2.4.7.3 להוראת תכ"ם 7.3.1.
- לתשומת לב המציעים להודעת רשות המיסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אותה ניתן לקרוא באתר האינטרנט של רשות המיסים בקישור הבא:
- https://taxes.gov.il/incometax/documents/hanhayotmeyatzgim/klali/meyatzgim180_118_1_acc.pdf
- על המציע הסבור כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, לפנות אל רשות המיסים לקבלת אישורה על כך ולצרף את האישור כאמור להצעתו.
- על מציע אשר פנה אל רשות המיסים, אך טרם קיבל אישור כאמור, לצרף להצעתו העתק הפניה שנערכה על ידי המציע אל רשות המיסים וכן אישור של עו"ד או רואה חשבון חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום, כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכח המכרז.



יודגש כי ככל שהמזיע יצהיר כאמור, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המזיע כן מחויב במע"מ, ועל המזיע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו. עוד יובהר כי ככל שלא יצורפו מסמכים כאמור לעיל יראו את ההצעה כמחויבת במע"מ.

11. תמורה ותנאי תשלום

- 11.1. התמורה לספק תשלום לפי מסי הפניות וההודעות שבוצעו ותועבר לספק כנגד דו"ח ביצוע חודשי ולאחר אישור היחידה המקצועית ברשות ובהתאם להצעת המחיר הזוכה. בדו"ח הביצוע יש לפרט אודות תפוקות שהשיג הספק בהתאם לסעיף הקנסות כמפורט בסעיף 8 לנספח א' – מפרט השירותים.
- 11.2. הספק יגיש את החשבוניות והמסמכים הנלווים בפורטל הספקים. על הספק להתחבר לפורטל הספקים בתוך 14 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה.
- 11.3. התמורה – סופית ומוחלטת. מובהר ומוסכם בזאת כי התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשלום לספק עבור מתן השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא תשולמנה על ידי הרשות לא במהלך תקופת הסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לנותן השירותים ולא לאדם אחר.
- 11.4. תנאי התשלום והצמדת התמורה מפורטים בהסכם ההתקשרות המצורף למסמכי מכרז זה כנספח ג'.

12. בחירת ההצעה הזוכה

- 12.1. ההצעות יובאו בפני ועדת המכרזים של הרשות (להלן: "ועדת המכרזים").
- 12.2. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה, יהיו על פי אמות המידה והמשקולות המפורטים להלן:
- 12.2.1. בגין איכות - 30%.
- 12.2.2. בגין מחיר - 70%.
- 12.3. לצורך בחינת האיכות, על כל היבטיה, ועדת המכרזים רשאית למנות ועדת משנה לבדיקת ההצעות (צוות בדיקה), אשר רשאית בין היתר, לשוחח עם הגורמים להם סיפק או מספק המזיע שירותים כאמור במכרז זה ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון. צוות הבדיקה רשאי לתת ציונים לכל מציע על פי המשקולות כמפורט בסעיף 12.6 להלן. ועדת המכרזים רשאית להורות לצוות הבדיקה לבצע בדיקה, כאמור לעיל, באופן מלא או חלקי, אצל כל המציעים או חלקם, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליה חובת ההנמקה.
- 12.4. תהליך הבחינה של ההצעות והערכתן ייעשה בארבעה שלבים:
- 12.4.1. שלב א': בדיקת תנאי הסף. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף תיפסל.
- 12.4.2. שלב ב': בדיקת איכות ההצעות וקביעת ציוני האיכות.
- 12.4.3. שלב ג': חישוב ציוני המחיר.
- 12.4.4. שלב ד': חישוב הציון הכולל (איכות ומחיר) ודירוג ההצעות.
- 12.5. שלב א': עמידה בתנאי הסף



12.5.1. בדיקה האם ההצעה עומדת בתנאי הסף הרלוונטיים לסוג השירותים אליו מגיש המציע את הצעתו, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף - תיפסל.

12.6. **שלב ב': בדיקת איכות ההצעות וחישוב ציון האיכות (30%)**
מציע שעמד בכל תנאי הסף, יעבור לשלב זה, בו תתבצע בדיקת האיכות לגבי כל מציע ותהיה מורכבת מהפרמטרים המפורטים להלן:

משקל בציון האיכות	פרמטר איכות
70%	ניסיון המציע
30%	המלצות
100%	סה"כ

12.6.1. **ניסיון המציע בביצוע פרויקטים (70%)**

ייבחן ניסיונו של המציע בביצוע פרויקטים של הפעלת מוקדי טלפונים (נכנסות ו/או יוצאות) מיום 1.1.2017 ועד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בהיקף של למעלה מ-2,500 פניות בשנה לכל מוקד. הניקוד יינתן באופן הבא:

- עבור כל פרויקט בהיקף האמור מעבר לנדרש בתנאי הסף (לפחות 2) – יקבל המציע 5 נקודות ועד 30 נקודות מקסימום עבור 6 פרויקטים.
- עבור כל פרויקט בהיקף האמור העונה על תנאי הסף 7.2.1.2 מעבר לנדרש בתנאי הסף (לפחות 2) – יקבל המציע 3 נקודות נוספות ועד 15 נקודות מקסימום עבור 5 פרויקטים.
- עבור כל פרויקט בהיקף האמור העונה על תנאי הסף 7.2.1.4 מעבר לנדרש בתנאי הסף (לפחות 2) – יקבל המציע 5 נקודות נוספות ועד 25 נקודות מקסימום עבור 5 פרויקטים.

הניקוד בסעיף זה יהיה מצטבר כאשר ייבחנו לכל היותר 7 פרויקטים (בסעיף זה בלבד).

12.6.1.1. **המלצות (30%):**

המשרד יפנה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לשלושה אנשי קשר לכל היותר מטעם הגופים המפורטים בטבלאות הניסיון של המציע בחוברת ההצעה שהגיש, כדי לקבל מידע לצורך ניקוד האיכות במסגרת אמת מידה זו. על המציע לוודא כי בנספח מופיעים מספרי טלפון מעודכנים וישירים (ככל הניתן אישיים) של אנשי הקשר.

הניקוד יינתן בהתאם לקריטריונים ומשקלם היחסי כמפורט להלן:

- איכות השירות;
- עמידה ביעדים;
- עמידה בלוחות זמנים;
- שביעות רצון כללית;



בכל קריטריון יידרש הממליץ ליתן ניקוד בין 1 ל-10. משקל כל הקריטריונים יהיה שווה.

הרשות תהיה רשאית לפנות לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמזיע, בין אם פורטו בהצעת המזיע ובין אם לאו, ובכלל כד, משרדי ממשלה וגורמים מטעם המדינה, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו. במקרה כזה, יחשבו המלצות אלו במסגרת מניין ההמלצות המזכות בניקוד את המזיע, והן יינתנו בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל.

12.6.1.2. רק הצעות בעלות ציון איכות כולל של 75% לפחות תועברנה לשלב הבא. הרשות שומרת לעצמה את הזכות להעביר לשלב הבא גם מציעים שקיבלו ניקוד נמוך מ- 75% והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

12.7. שלב ג': בחינת הצעות המחיר (70%)

עבור הצעות שעמדו בתנאי הסף ייבחנו הצעות כמפורט להלן:

12.7.1. המזיע ימלא את המחיר המוצע על ידו עבור כל רכיבי הצעת המחיר כמפורט בסעיף 10 לעיל.

12.7.2. לצורך השוואת הצעות המחיר תבוצע ההכפלה הבאה:

מקדם הכפלה	יחידת מידה	רכיב
400	שיחה אחת	רכיב A – מחיר עבור שיחת טלפון אחת נכנסת במוקד.
800	הודעת SMS אחת	רכיב B – מחיר עבור הודעת SMS אחת (עד 70 תווים).
1,000	שיחה אחת	רכיב C – מחיר עבור שיחת טלפון אחת יוצאת במוקד (שיחת איסוף נתונים).

יודגש כי מקדמי ההכפלה הינם השערה בלבד לצורך שקלול והשוואת ההצעות ואין לראות בהם כהערכה להיקף השירותים שיידרשו ובכל מקרה לא יחייבו את הרשות, התמורה לזוכה תהיה ע"פ ביצוע בפועל.

12.7.3. המחיר הכולל לצורך השוואת הצעות יהא סכימת שני הרכיבים.

12.7.4. למען הסר ספק, הסכומים האמורים בסעיף זה יחושבו בתוספת שיעור המע"מ לפי שיעורו במועד האחרון להגשת הצעות.

12.7.5. ציון המחיר יחושב באופן הבא:

יתבצע נרמול של הצעות המחיר, על-ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת והכפלת התוצאה ב- 100. באופן שכזה יתקבל ציון 100 (מקסימאלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ- 100 להצעות האחרות.

$$\text{ציון מחיר מנורמל} = 100 * \frac{\text{עלות ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{עלות ההצעה הנבחנת}}$$

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



12.8.1. הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות המשוקלל (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 12.6) וציון המחיר (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 12.7) עבור כל אחד מההצעות בנפרד, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

ציון כולל	=	(30% * ציון איכות משוקלל) + (70% * ציון מחיר משוקלל)
-----------	---	------------------------------------------------------

- 12.8.2. המציע שיקבל את הציון הכולל הגבוה ביותר ידורג ראשון.
- 12.8.3. אם לאחר שקלול התוצאות, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של "עסק בשליטת אישה", כהגדרתו בסעיף לעיל, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- 12.8.4. ועדת המכרזים רשאית לדרג מציע או מציעים נוספים, מלבד הזוכה שנבחר באופן הנ"ל, ולקבוע כי במקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו או לא יתקשר מאיזו סיבה שהיא עם המזמין, יבוא במקומו המציע שידורג אחריו ('כשיר שני'). הצעות המציעים לא יפקעו ויהיו תקפות למשך 120 יום מיום הודעת הזכייה, וזאת למקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו מתנאי המכרז או הציג מצג מוטעה שהיווה שיקול לזכייתו או לא ימלא אחר ההסכם שיחתם עם המזמין, מכל סיבה שהיא וההסכם יבוטל.
- 12.8.5. על אף האמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית שלא לבחור באף אחת מן ההצעות, וכן שלא לבחור בהצעה בה הוצעו המחירים הנמוכים ביותר, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי חובת הנמקה, בפרט, אך לא רק, בשל חשש ממשי כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע כך שהמציע עלול שלא לעמוד בהתחייבויותיו למשרד, הכול לפי שיקול דעת המזמין. כן רשאית היא להתנות את הזכייה בתנאים ללא חובת הנמקה. במיוחד אין המזמין מתחייב לקבל הצעה כלשהי אם על-ידי קבלתה הוא עלול לחרוג מהסכום המאושר בתקציב המזמין.

13. הבהרות, שינויים ותיקון פגמים

- הליך פניית הספקים בשאלות הבהרה הנוגעות למכרז ואופן קבלת המענה מהמשרד הם כדלהלן:
- 13.1. שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, יש להפנות בכתב לגבי רחל ביאלקוביץ באמצעות דוא"ל לכתובת: michrazim-ncs@ncs.gov.il. שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון, או בכל דרך אחרת, לא ייענו ולא יחייבו את המזמין.
- 13.2. הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פירוט השאלה, פרטי השואל, מס' טלפון וכתובת דואר אלקטרוני.
- 13.3. על המציע לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המציע אי בהירויות, סתירות, אי התאמות בין מסמכי המכרז, או לא יבין המציע פרט כלשהו מהכתוב במכרז, עליו לפנות למשרד ולפרט על כך בכתב.
- 13.4. פנייה ובה פירוט כאמור תימסר למשרד לא יאוחר מהמועד שצוין בסעיף 2- "ריכוז מועדים" בשעה 15:00. מציע אשר לא יפנה לקבלת הבהרות בתוך המועד האמור, יהיה מנוע מלטעון בעתיד כל טענה בדבר אי בהירות, סתירה אי התאמה או אי הבנה כאמור.



- 13.5. המענה לפניות הספקים יפורסם באתר האינטרנט של מנהל הרכש וכן באתר האינטרנט של המזמין. עד לשבעה ימי עסקים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות יעדכן המזמין פרוטוקול מענה לשאלות הבהרה שהתקבלו עד למועד הנקוב בסעיף 13.4 לעיל. למען הסר ספק המסמך ירכז את כלל השאלות שהופנו למשרד לצד המענה. הפרוטוקול יחייב את הספקים וייחשב כחלק ממסמכי המכרז. יש לצרפו להצעה כשהוא חתום בתחתית כל עמוד.
- 13.6. באחריות המציעים להתעדכן במסמך המענה לשאלות הבהרה ולצרפו חתום להצעתם.
- 13.7. יובהר כי הבהרות, תיקונים או שינויים כלשהם שיעשו בקשר עם המכרז לא יחייבו את המזמין אלא אם נערכו בכתב על ידי המזמין או מי שהוסמך על ידו לצורך כך. מסמכי הבהרה או תיקון כאמור יהיו מחייבים וייחשבו כחלק ממסמכי המכרז. כל הבהרה שניתנה על ידי המזמין תועבר לכל המציעים בכתב.
- 13.8. כל תשובה של המזמין או מי שהוסמך לצורך כך, שלא תינתן בכתב, לא תיצור בסיס לטענת השתק או מניעות.
- 13.9. עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המציע כי ראה ובדק את כל מסמכי המכרז ואת כל הנתונים הרלבנטיים מכל סוג ומין שהוא, כי הייתה לו הזדמנות לקבל כל הבהרה או הסבר לצורך הגשת הצעתו וכי הגיש את הצעתו על בסיס זה ולא יהיו לו טענות בכל הנוגע לנוסח המכרז ותנאיו. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.
- 13.10. למען הסר ספק, בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז או בהם, הפרשנות שיקבע המזמין תהא הפרשנות המחייבת. למציע לא תהא כל טענה או תביעה הנובעת מאי בהירות או סתירה במסמכי המכרז או בגין הפרשנות שבחר המזמין. ככלל, כל סתירה, אי התאמה או אי בהירות תפורש באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות המזמין.
- 13.11. המציע לא יוסיף, יתנה או ישנה תנאי מתנאי המכרז ואו כל פרט המוזכר במסמכי המכרז השונים. במידה ועל אף האמור, התגלה פגם בהצעת המציע לרבות תוספת, חוסר, שינוי או הסתייגות בין בגוף המסמכים בין במסמכים נלווים ובין בדרך אחרת, תנהג ועדת המכרזים בהתאם לשיקול דעתה המוחלט, ותהא רשאית, בין היתר, לפסול את ההצעה או להתעלם מכל שינוי, תוספת או הסתייגות כאמור ולראותם כאילו לא נעשו. כמו-כן תהיה הועדה רשאית לתקן את הצעת המציע ככל שנפלה בה טעות או פגם.
- 13.12. בהגשת הצעתו מסכים המציע לכך שהמזמין יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו, או אף לאפשר למציע להותירה כפי שהיא. הכול לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין, בדרך ובתנאים שיקבע.

14. גילוי מידע

- 14.1. ועדת המכרזים או מי שהיא תורה רשאים לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעלי עניין בו, וכן כל מידע אחר שלדעתם יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור לוועדת המכרזים את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון, רשאית ועדת המכרזים שלא לדון בהצעתו או לפסולה. זכה המציע, ולאחר מכן התברר למשרד כי הוא נמנע מלמסור מידע נכון ו/או מסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאי המזמין לבטל את זכייתו מעיקרא מבלי שהמציע יהא זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו.



- 14.2. ועדת המכרזים רשאית לדרוש ממציע מידע כאמור גם לגבי כל בעל עניין בו ולגבי כל גורם אחר שיש לו, במישרין או בעקיפין, לרבות באמצעות אדם או תאגיד אחר, אמצעי שליטה במציע.
- 14.3. ועדת המכרזים והמזמין שומרים לעצמם את הזכות לוודא ממקורותיהם אמיתות מידע שימסור המציע. בהגשת הבקשה יראו את המציע ואת כל בעלי העניין בו כמסכימים לכך שוועדת המכרזים והמזמין יקבלו לגביהם מידע הקשור למכרז, מרשויות המדינה.
- 14.4. המציע חייב לעדכן את ועדת המכרזים ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר לוועדת המכרזים או למשרד.
- 14.5. ועדת המכרזים רשאית לקבוע הסדרי סודיות מיוחדים, בין ככלל ובין לגבי נושאים מסוימים, אם תבוא בקשה כזאת מצד מציע, אולם היא לא חייבת לעשות כן.

15. זכויות המזמין

- 15.1. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המזמין מונעת מלהעריך את ההצעה כדבעי ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במפרט ו/או בהסכם. יהיה והמזמין יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במפרט ו/או בהסכם, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המזמין.
- 15.2. למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות או לבדוק את התאמתם, הכל בכפוף לכללי חוק חובת המכרזים והתכ"ס. כמו כן, יהיה המזמין רשאי לברר פרטים במקומות אחרים להם סיפקו המציעים שירות דומה.
- 15.3. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או העבודה או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 15.4. המשרד לא מתחייב לסיים הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת. הצעות המציעים תהיינה תקפות למשך 120 יום מיום הודעת הזכייה, וזאת למקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו מתנאי המכרז או יציג מצג מוטעה שהיווה שיקול לזכייתו או לא ימלא אחר ההסכם שייחתם עם המשרד, מכל סיבה שהיא – וההסכם יבוטל.
- 15.5. מציע שזכה בעבר במכרז של המשרד או שלמשרד היכרות אחרת עמו או מידע לגביו, יילקח בחשבון, כאחד מהשיקולים המכריעים, אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים ואיכות העבודות ורמת השירות.
- 15.6. אם וככל שהמציע הינו קבלן השירותים נושאי המכרז שקדם למכרז זה, אזי חוות הדעת של היחידה מקבלת השירות תהיה מכריעה.
- 15.7. המזמין רשאי לקבוע מספר זוכים במכרז ולחלק ביניהם את העבודה.
- 15.8. בכל מקרה של הרחבה יש לקבל מסמך חתום מראש ע"י מורשי החתימה במשרד, הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המשרד.



- 15.9. מבלי לגרוע מסמכויותיה על פי דין, ועדת המכרזים תפסול הצעה תכסיסנית, הצעה שאינה מבוססת על בסיס כלכלי מוצק וברור, הצעה הלוקה בחוסר תום-לב או באי-ניקיון כפיים, וכן הצעה הכוללת מידע שאינו נכון, בכפוף לשימוע.
- 15.10. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

16. פיקוח

- 16.1. העבודה תוזמן על ידי הרשות לשירות אזרחי וכל הודעה או מסמך או הנחיה אשר צריכים להינתן לפי תנאי מכרז זה, תינתנה על ידי הרשות.
- 16.2. המזמין רשאי בכל עת לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הספק, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. על הספק להעמיד לרשותו ולעיונו של המזמין ו/או נציג מטעמו את כל החומר והמידע שיידרשו על ידי המזמין ו/או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין ו/או נציגו.
- 16.3. בלי לגרוע מכל האמור, רשאים נציגיו המוסמכים של המזמין לבקר באתרי מתן השירותים ולהתרשם מהם ולהעביר את הערותיהם לנציגיו המוסמכים לעניין מכרז זה של הספק, ואף לדרוש הפסקת עבודתו של כל עובד בפרויקט הקשור למכרז.
- 16.4. פיקוח מטעם המזמין לא פוטר את הספק מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי המזמין למילוי כל תנאי מכרז זה.
- 16.5. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מעת לעת מאת המזמין, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה או לספק להורות או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.

17. ניגודי עניינים

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

18. התחייבויות ופעילויות הנדרשות מהזוכה במכרז

- 18.1. עם הזוכה ייחתם הסכם בנוסח ההסכם הרצ"ב, בתוספת דרישות ותנאים שיתואמו בין הצדדים ובלבד שאין בהם כדי לחרוג מהותית מהוראות מכרז זה, או להטיל על המזמין חיובים נוספים מעבר להצעת הזוכה. לא חתם הזוכה על ההסכם תוך 14 יום מיום שנמסר לו ההסכם לחתימה, יהיה המזמין רשאי לבטל את זכייתו.
- במסגרת זו יחתום הזוכה על חוזה עבודה בפורטל הספקים.
- 18.2. ערבות ביצוע:



- 18.2.1. המציע הזוכה ימציא ערבות בנקאית דיגיטלית או ערבות חברת ביטוח לפקודת המשרד על-פי הסכום המפורט בנספח ג'1, בתוקף למשך תקופת ההתקשרות ועוד שלושה חודשים.
- הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ..
- 18.2.2. ערבות הביצוע לאבטחת מילוי התחייבויותיו על פי תנאי מכרז שימציא הספק, כמפורט והמשרד יהיה רשאי לממשה בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו.
- 18.2.3. הערבות תנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק, חברת ביטוח או בעל רישיון למתן אשראי, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן, ובהתאם להוראת תכ"ס, "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.
- 18.2.4. בכל מקרה בו הספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי החוזה ומכרז זה, רשאי המשרד לבטל את זכייתו של הספק במכרז ו/או בחוזה בהודעה בכתב לספק, החל בתאריך שייקבע על ידי המשרד בהודעה, זאת לאחר שניתנה לספק הודעה בה נדרש לתקן את המעוות והספק לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה תוך הזמן שנקבע בהודעה. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.
- 18.2.5. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או חלקה, אם סבר המשרד כי הספק לא מילא את התחייבויותיו לפי הסכם זה.
- 18.2.6. הספק יגיש למשרד את הערבות הנ"ל, בצירוף הסכם חתום ע"י המורשים מטעמו, תוך שבוע מקבלת ההסכם החתום בראשי תיבות ע"י המורשים מטעם המשרד.
- 18.2.7. במקרה שהמשרד יעשה שימוש בזכותו להאריך את תוקף החוזה, מתחייב המציע למסור למשרד לא פחות מ- 30 יום לפני תחילת התקופה המוארכת, ערבות בנקאית כמפורט במכרז וכאמור לעיל, שתהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות הנוספת בתוספת שלושה חודשים יום והוראות חוזה זה יחולו עליה, בשינויים המחויבים לפי העניין.
- 18.3. עם חתימת ההסכם והגשת ערבות הביצוע, יגיש הספק פוליסת ביטוח חתומה בהתאם לסעיף 19 לחלק ג' למסמכי המכרז.
- 18.4. אם המציע הוא תאגיד - יצרף נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידיים, להוכחה כי הוא אינו "חברה מפרה" ו/או לא נשלחה אליו התראה על היותו "חברה מפרה" כאמור בסעיף 362א' לחוק החברות, התשנ"ט 1999 וכן כי אינו בעל חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים בגין שנת 2021 או מוקדם מכך.
- 18.5. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

19. עיון בהצעת הזוכה

- 19.1. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- 19.2. מציע המבקש שלא לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי המפורט במסגרת הצעתו, נדרש לציין אלו סעיפים הוא מבקש למנוע מלחשוף בפני מציעים שלא זכו במכרז ונימוק למניעת החשיפה, וכן



- לצרף עותק נוסף מושחר. כל זאת, למעט עלויות וסעיפים הנוגעים להוכחת עמידה בדרישות הסף או דרישות מהותיות של המכרז – אשר ייחשפו אף מבלי שתשלח למציע הודעה.
- 19.3. בכל מקרה ההחלטה בדבר חשיפה או חיסיון של חלקים בהצעה הינה בסמכותה של ועדת המכרזים של המשרד אשר רשאית לחשוף גם חלקים שצוינו לעיל כחסויים.
- 19.4. עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תיאום מראש עם מזכירת הוועדה.

20. פרסום התקשרות

- 20.1. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 20.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.
- 20.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.
- 20.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 20.2 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.
- 20.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 20.3 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה, באם הוגשה כאמור.

בכבוד רב

יעקב עמר

יו"ר ועדת המכרזים

רשות לשירות אזרחי



נספח א'1 – מפרט השירותים

1. כללי

מערך השירות הלאומי-אזרחי כולל מעל - 18,000 מתנדבים, ממגוון אוכלוסיות. אלו מבצעים את השירות ביותר מ-850 "גופים מפעילים", וכ- 6,000 מקומות שירות ברחבי הארץ, בהם מבוצע השירות בפועל, כגון: משרדי ממשלה, עמותות, בתי חולים, בתי אבות, פנימיות, בתי ספר ועוד. על מנת לשדרג את השירות למערך המתנדבים הרשות מעוניינת להעמיד במסגרת מכרז זה מוקד טלפוני אשר יענה לפניית של מתנדבי השירות, הגופים המפעילים והגופים המוכרים לקבלת מידע, אישורים, הגשת תלונות וקובלנות.

המצב הקיים כיום:

ישנו מוקד פניות טלפוני אשר המענה אליו ניתן על ידי עובדת הרשות. כאשר זו אינה עונה, עוברת השיחה אוטומטית לזכייין מטעם הרשות אשר נציג מטעמו לוקח מהפונה את תוכן הפנייה (בקווים כלליים) ופרטי יצירת קשר ומעביר אותם ואת תוכן הפנייה לרשות.

2. היקף השירות

2.1. פניות למוקד (שיחות נכנסות):

2.1.1. היקף הפניות למוקד בשנים האחרונות הינו כ- 400 פניות בחודש, כאשר בתחילת שנת השירות, כלומר בחודשים ספטמבר/אוקטובר, ישנה עליה של כ- 100% בפניות למוקד. באופן טבעי, בימי חגי תשרי, חנוכה ופסח ישנה ירידה משמעותית בכמות הפניות.

2.1.2. הרשות אינה צופה שינוי משמעותי בהיקף הפניות בשנים הקרובות. עם זאת הרשות מודעת לכך כי שינויי מדיניות ממשלתית וחקיקה עשויות לשנות בצורה ניכרת את היקף המשרתים בשירות לאומי ולאומי-אזרחי (חרדים) ומתוך כך צפויה עלייה בהיקפי הפניות. יצוין גם כי בזמנים חריגים צפויים שינויים בהיקפי הפניות, כגון זמנים בהם קיימת מציאות ביטחונית או בריאותית מיוחדת וכדומה.

2.2. שיחות יוצאות:

2.2.1. הרשות נדרשת לקבלת מידע בסיסי מאת הגופים המפעילים (כ-850) ואיסוף נתוני אנשי קשר מטעמם ומטעם מקומות השירות. מדובר בשיחות קצרות לצורך אימות פרטים של אנשי קשר אך לעיתים בשל קבלת פרטים שאינם מעודכנים ו/או אי ידיעה של איש הקשר בדבר פרטי קשר עדכניים של גורמי אחרים נדרשים – יש לבצע מעקב ושיחות חוזרות וכיו"ב.

2.3. משך שיחה ממוצעת להערכת הרשות הינו שתי דקות בשפה העברית ו-4 דקות בשפה הערבית.

3. פעילות המוקד הטלפוני

3.1. זמני פעילות:

3.1.1.1. על הספק להעמיד מוקד ארצי לקבלת פניות טלפונית ופניות כתובות, המענה הטלפוני במוקד יופעל בימים א'-ה' בין השעות 7:00 ל- 22:00, יאויש ע"י נציגים דוברי עברית ברמת שפת אם. על הספק להעמיד, במשך לפחות 33% מזמן פעילות המוקד, נציג דובר ערבית ברמה גבוהה.



ביתר הזמן, בסופי שבוע, חגים או במקרה של חוסר מענה – יוגדר מענה אוטומטי – בעברית ובערבית - המאפשר השארת פרטי קשר לחזרה לפונה.
השיחות היוצאות יבוצעו ממוקד המציע בימי ושעות העבודה המקובלים.
3.2. שיחות:

- 3.2.1. שיחות נכנסות: קיימים מספר תסריטי שיחה עיקריים (כ-10), בהתאם לסוג הפונה (מתנדב, נציג גוף מפעיל, נציג גוף מוכר וכו') ולתוכן הפניה (שאלה, בקשה לקבלת מידע, הגשת תלונה ועוד).
לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות תיקבע פגישה בין נציגי הזוכה לנציגי הרשות בה יוצגו תסריטי השיחה ותינתן הדרכה קצרה על השירות הנדרש. ככל שהספק מעוניין ובאפשרותו להפעיל במוקד מערכת IVR לניתוב הפניות בהתאם למאפייני הפונה ו/או השיחה – יהיה רשאי לעשות זאת במסגרת הצעת המחיר למכרז (ללא תוספת) ובאישור נציג הרשות.
- 3.2.2. שיחות יוצאות: הרשות תעביר לזוכה, מעת לעת, רשימת אנשי קשר ופרטים לאימות נתונים וכן הנחיות לביצוע איסוף המידע.

4. דרישות טכנולוגיה

יובהר כי הספק רשאי להשתמש במוקד טלפוני קיים אשר ישמש גם את דרישות המכרז.

4.1. מרכזיה

- 4.1.1. על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי המוקד, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום. תשתית הטלפוניה תשמש את הרשות בשגרה ובחירום ותכלול האפשרות הגעה לעד 400 פניות בחודש באתר ובבית.
- 4.1.2. המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:
- 4.1.2.1. נתב שיחות
- 4.1.2.2. העברת שיחה לנציג שנמצא בסטאטוס פנוי למשך הזמן הרב ביותר.
- 4.1.2.3. מוסיקה בהמתנה - המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 4.1.2.4. הודעות מוקלטות – המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.
- 4.1.2.5. הקלטות בנתב השיחות – הספק אחראי על הקלטות הנתב בהתאם לדרישות הרשות.
- 4.1.2.6. Call Back לשיחות יוצאות.
- 4.1.2.7. חייגן – לשיחות יוצאות.
- 4.1.2.8. הודעה בנתב המפנה לשיחה ייעודית באמצעות ווטסאפ.
- 4.1.2.9. אפשרות לשליחת מסרון בעת התקשרות למוקד (יופעל במידי בהתאם להנחיית הרשות).
- 4.1.2.10. אפשרות לשליחת מסרון בתום השיחה עם הנציג במוקד ובו קישורים להמשך טיפול: מסמכים למילוי, שאלונים וכו'.

4.2. מערכת ה-CTI



- 4.2.1 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי המוקד, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בסעיף זה, ללא תוספת תשלום.
- 4.2.1.1 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- 4.2.1.2 המערכת תהיה בעלת יכולות תמיכה בתקשורת כתובה באינטגרציה, קרי צ'אט, SMS והודעות קוליות.
- 4.2.1.3 טיפול בשיחות בהמתנה: בזמן המתנת הלקוח למענה, המערכת תאפשר להשמיע מוסיקה או מידע מסוגים שונים אשר יאושרו על ידי הרשות.
- 4.2.1.4 סיום שיחה: בסיום השיחה המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי באמצעות SMS על שביעות הרצון של הפונה מיד לאחר קבלת המענה ע"י הנציג הטלפוני. שירות זה יופעל רק במידה ונציג הרשות יעביר דרישה זו לספק.

4.3 מערכת לשליחת מסרונים

- 4.3.1 הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד אשר יאפשר שרותי ניתוב מסרונים (text) בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית והקווית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.
- 4.3.2 המערכת תאפשר שליחת מסרונים לפונים במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה אם נדרש המשך טיפול.
- 4.3.3 המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית ואנגלית.
- 4.3.4 ניתן יהיה לשלוח מסרונים למספר שיוזן על-ידי הנציג עם: קישור למידע, עדכון סטאטוס סיום טיפול / קישור לסקר או כל צורך נוסף כפי שיוגדר בשלב האפיון או במהלך הפעילות השוטפת של המוקד.
- 4.3.5 המערכת תהיה בעלת אפשרות הקראת תוכן SMS לפונה אשר בחר בכך. מיועד לטובת הנגשת השירות לאוכלוסיית אנשים עם מוגבלויות.
- 4.3.6 המערכת תתמוך באפשרות לשרשר הודעות ארוכות. הודעה סטנדרטית כיום היא בת 70 תווים בעברית. כל הודעה מעבר ל-70 תווים המערכת תבצע חיבור הודעות באופן אוטומטי. כעיקרון, המערכת תאפשר שליחת הודעה אחת משורשרת של עד 210 תווים.
- 4.3.7 ההודעה תשלח כמו כן בתגובה למתן שירות בכל אחד מהערוצים במוקד.
- 4.3.8 ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- 4.3.9 שיבוץ שדות אישיים בגוף ההודעה, כמו שם פרטי, ליצירת הודעה אישית (פרסונליזציה).
- 4.3.10 [נמחק]
- 4.3.11 בניית רשימות תפוצה על-ידי ייבוא נתונים מטבלאות CSV/TSV/EXCEL או באופן ידני.
- 4.3.12 חסימת נמענים לפי מספר טלפון או כתובת דוא"ל (שליחת הודעות ברמת מנוי בודד).
- 4.3.13 אפשרות לשליחה קבוצתית ישירות דרך הטלפון הנייד, למשל בזמן אירועי חרום.
- 4.3.14 אפשרות לשליחה קבוצתית מהמערכת.



4.4. מערכת ניהול ותיעוד פניות

- 4.4.1. במחשבי הספק תוקם מערכת ניהול פניות בה ירוכזו הפניות שהתקבלו במוקד פילוחים בסיסיים לפי זמן הפנייה, סוג הפונה, סוג הפנייה ואופן הטיפול. הנתונים יוצגו בצורה בהירה ויזוידותית.
- 4.4.2. תיתכן הרחבה אופציונלית בה הזוכה יספק לרשות ממשק ממערכת המתנדבים של הרשות לעמוד ניהול הפניות.
- 4.4.3. המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות.
- 4.4.4. המערכת תספק דוח פירוט שיחות נכנסות על-פי פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות, משך שיחה וכיו"ב).
- 4.4.5. עבור כל פנייה שתתקבל במוקד, תיווצר רשומת פניית ציבור חדשה אשר כוללת בתוכה את אותם ערכים שתגדיר הרשות כרלוונטיים עבורה, בהתאם למידע הנמסר בשיחה והם יישתלו ברשומה לפי השדות השונים.
- 4.4.6. עבור כל פנייה שתתקבל במוקד יידרש הספק לעדכן את פרטי הפנייה בטופס מובנה בדומה לטופס בו עושה הרשות שימוש כיום: <https://tinyurl.com/ycny7s89>, טופס זה יועבר לרשות באופן שיוחלט בין הספק לרשות בתחילת הפרויקט.
- 4.4.7. תיעוד שיחות:
- המערכת תאפשר תיעוד המידע (מבוססת על שפה אחידה שתגובש בין הזוכה לרשות ובהתאמה לשדות השונים):
- 4.4.7.1. פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית
- 4.4.7.2. ערוץ הפניה – טלפוני / פקס / דוא"ל / צ'אט / סמס / WhatsApp / רשת חברתית וכו' (לפי סוג הרשת)
- 4.4.7.3. סוג / פרופיל פונה / מהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר
- 4.4.7.4. מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית
- 4.4.7.5. נציג מטפל - יוזן אוטומטית
- 4.4.7.6. מספר הטלפון ממנו חייג הפונה (CLID / ANI)
- 4.4.7.7. מספר הטלפון אליו חייג הפונה (מספר חיי"פ / DNIS)
- 4.4.7.8. פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + דוא"ל): אם נדרשת חזרה לפונה לאחר בירור תוך יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- 4.4.7.9. אם הנציג יישלח לפונה צרופה יתועד שדה המציין כי נשלח פריט מידע לפונה, בציון הערוץ באמצעותו נשלח הפריט. זאת, על פי תהליך עבודה שיוגדר באפיון המפורט של התהליכים בשלב ההקמה.
- 4.4.7.10. סיווג השיחות במהות הפניה תסווג בחתך של עד 3 רמות סיווג- שיוגדרו במשותף על ידי הזוכה והרשות. כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת ובהתאם לשפה אחידה הנהוגה במשרד
- 4.4.7.10.1. יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.
- 4.4.7.10.2. יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. אם הנציג אינו במשמרת, המשך הטיפול יועבר לנציג הפנוי הרלוונטי.
- 4.4.7.10.3. יכולת שיוך פונים לנציג לצורך המשך טיפול.



4.4.8. באחריות הספק הגדרת הקפצת מסך בהתאם לחוקיות זיהוי מפתח פונה :

4.4.8.1. פונה אשר זוהה באמצעות מפתח זיהוי כגון טלפון, כתובת דואר אלקטרוני וכיו"ב, ויש לו

פניה פתוחה, יוקפץ מסך הפניה הפתוחה

4.4.8.2. פונה אשר זוהה באמצעות מפתח זיהוי כגון טלפון /דואר אלקטרוני וכיו"ב ואין לו פניה

פתוחה, יוקפץ מסך פניה הכולל את פרטי הפונה ובנוסף יוצג רכיב פניות היסטוריות בתלות לרמת הרשאה של הנציג המטפל.

4.4.8.3. פונה אשר לא זוהה - "פניה אנונימית" - יוקפץ מסך פניה ריק המיועד למילוי השדות על-ידי הנציג המטפל.

4.4.9. יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים :

4.4.9.1. פרויקט.

4.4.9.2. חתכים שונים, על-פי המידע שייקלט מקבצי המשרד (סוג פונה, סטטוס טיפול וכיו"ב).

4.4.9.3. נציג או קבוצת נציגים.

4.4.9.4. שעות היממה.

4.4.9.5. סטטוס סיום שיחה.

4.4.10. המערכת תאפשר הפקת דוחות באינטרוולים שעתיים/ יומיים / חודשיים.

4.4.11. לנציגי המשרד תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים

4.4.12. הזוכה יעביר לרשות דוחות אודות הפניות בפילוחים שיידרשו ובמועדים שיידרשו ולכל הפחות אחת לרבעון.

4.4.13. באחריות הזוכה ייצא כלל נתונים שתועדו במהלך תקופת ההתקשרות על גבי מערכת ניהול הפניות למערכת אחרת או לפורמט שיאפשר מיגרציה למערכת ניהול פניות אחרת בהתאם לדרישת הרשות.

5. דרישות כח אדם

5.1. מנהל מוקד :

5.1.1. תיאור תפקיד :

5.1.1.1. ניהול מקצועי של נציגי השירות במוקד.

5.1.1.2. ביצוע שגרות ניהול השירות – הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.

5.1.1.3. אחריות על מקצועית נציגי השירות והתפוקות שלהם – משך שיחה, סקרי שביעות רצון ועוד.

5.1.1.4. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.

5.1.1.5. איש הקשר של הספק עם הרשות.

5.1.2. דרישות ניסיון : כמפורט בסעיף 7.2.2 למכרז.

5.2. נציג שירות טלפוני :



5.2.1 תיאור תפקיד :

- 5.2.1.1 אחריות על ביצוע שיחות יוצאות בצורה שירותית ומקצועית ומענה אדיב ושירותי לפניית נכנסות.
- 5.2.1.2 מתן מידע מלא ומקצועי.
- 5.2.1.3 חזרה לפונים שהשאירו פנייה כתובה או שנדרש לחזור אליהם לאיסוף פרטים או כל סיבה אחרת.

5.2.2 דרישות מנציגי השירות הטלפוני :

- 5.2.2.1 עברית (או ערבית בהתאם לאמור לעיל) ברמה גבוהה ורהוטה.
- 5.2.2.2 בעל השכלה של 12 שנות לימוד לפחות.
- 5.2.2.3 בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.

6. החלפת בעל תפקיד

- 6.1 הזוכה יספק את השירותים המבוקשים באמצעות מנהל מוקד שהוצג בהצעות. התפטר המנהל או פוטר או יצא לחופשה לתקופה העולה על 3 חודשים או נעדר מכל סיבה שהיא לתקופה העולה על 3 חודשים – ידאג הספק להחליפו בעובד אחר, העומד בתנאי המכרז, אשר יאושר מראש ובכתב על-ידי הרשות.
- 6.2 הרשות תהא רשאית לדרוש את החלפת נציג שירות במהלך ההתקשרות ללא נימוק מצידה, במקרה כזה יידרש הספק להעמיד טלפן חלופי בתוך עד 15 יום.
- 6.3 במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות תתברר אי התאמה של אחד מעובדי הספק הפועלים במסגרת מכרז זה – רשאית הרשות ע"פ שיקול דעתה הבלעדי לדרוש את החלפתו, ועל נותן השירותים יהיה להחליף עובד זה בתוך 21 יום ממועד הודעת הרשות על כך, בעובד העונה לדרישות במכרז זה.

7. הוצאות אחרות

כל הוצאות הפעלת המוקד : שכירות, הציוד, התפעול והאחזקה, ניידות עובדים וכל הוצאה אחרת הקשורה במתן השירות יהיו על חשבון הספק. על המציע להתחשב בכך בעת הגשת הצעת המחיר.

8. SLA ויעדי שירות

מס'	מדד	יעד שירות	שיטת מדידה	קנס / פרס
-----	-----	-----------	------------	-----------



<p>1. מענה לשיחות נכנסות למוקד</p> <p>80% מהשיחות ייענו בתוך 60 שניות, יתר השיחות בתוך 90 שניות.</p> <p>דו"ח רבעוני ממערכת ניהול הפניות של הזוכה.</p> <p>$x < 80\%$: יופחתו נכנסות למוקד שנענו בתוך 60 שניות): יופחתו 1,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x < 70\%$: יופחתו 3,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x < 60\%$: יופחתו 6,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x > 85\%$: יתווספו 1,500 ₪ לתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x > 90\%$: יתווספו 3,000 ₪ לתמורה בחודש העוקב.</p>			
<p>2. שיחות ננטשות במהלך המתנה</p> <p>אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.</p> <p>דו"ח רבעוני ממערכת ניהול הפניות של הזוכה.</p> <p>$x < 10\%$: יופחתו 500 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x < 2.5\%$: יתווספו 1,000 ₪ לתמורה בחודש העוקב.</p>			
<p>3. משך זמן החזרה ללקוח באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור במוקד.</p> <p>משך זמן החזרה לא יעלה על 4 שעות מרגע השארת הבקשה בשירות Call Back או מרגע נטישת התור, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה הבא.</p> <p>דו"ח רבעוני ממערכת ניהול הפניות של הזוכה.</p> <p>$x < 7\%$: יופחתו 1,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x < 15\%$: יופחתו 3,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p> <p>$x < 30\%$: יופחתו 6,000 ₪ מהתמורה בחודש העוקב.</p>			



מדינת ישראל

מכרז פומבי מס' 6/2023

הפעלת מוקד טלפוני

חלק ב' - חוברת ההצעה

חוברת הצעה

שם מלא של המציע,
כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

חתימת המציע



נספח ב'1 - טופס הגשת ההצעה

שם המציע: _____
מספר ח.פ. / ע.ר: _____

לכבוד הרשות לשירות אזרחי

הנדון : הצעה למכרז פומבי מס' 6/2023 – הפעלת מוקד טלפוני

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

מציע שיציין כי אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה מתבקש לצרף את המסמכים הבאים:

- העתק הפניה שנערכה על ידי המציע אל רשות המסים לעניין חיוב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה.
- אישור של עו"ד או רואה חשבון חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום, כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח המכרז.

כתובת המציע:

רחוב: _____ עיר: _____ מיקוד: _____

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

שם	ת"ז	שם	ת"ז

מנכ"ל

שם _____ טל' נייד _____
טלפון _____ פקס _____
כתובת דוא"ל _____

איש הקשר לצורך המכרז

שם _____ טל' נייד _____
טלפון _____ פקס _____
כתובת דוא"ל _____

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



1. אני והמזיע קראנו את מסמכי המכרז במלואם והבנו את תכנם.
2. אני/המזיע מקבל את כל התנאים שקבעה הרשות ואין לי/למזיע כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המזיע המפורטת להלן והמצורפת בזה.
3. הנני מצהיר ומאשר שנושא מכרז זה והתנאים לביצועו ובכללם כל הגורמים המשפיעים ו/או העשויים להשפיע על העבודות מוכרים לי ולמזיע ולא יהיו לי או למזיע כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהן של איזושהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בהבהרות שניתנו לנו.
4. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המזיע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.
5. אין באמור בהצעה זו, כדי להוות כל הצהרה ו/או מצג ו/או התחייבות של הרשות כלפי או כלפי המזיע. הגשת הצעה ו/או השתתפות בתהליכים הנובעים ממנה אינם מקנים לי/למזיע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש בגוף המכרז.
6. אין בביצוע האמור בהצעה על ידי או על ידי המזיע כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בין מקצועי ובין עסקי שלי או של המזיע, לבין הרשות וכי בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יהיה עלינו להודיע על כך לרשות, ללא כל שיהוי ונדאג מיידית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.
7. הנני מצהיר כי המזיע לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון ו/או עבירה שנושאה פסיקאלי (כגון, אי העברת ניכויים ואי דיווח לרשויות המס) ו/או עבירה על פקודת הבטיחות בעבודה ו/או לא מתנהלת נגד המזיע חקירה ו/או הליך משפטי שטרם הסתיים בקשר עם מי מהעבירות המפורטות לעיל, והכול - זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א - 1981; במידה והמזיע הינו תאגיד - נדרש כי העדר הרשעה כאמור תתקיים גם לגבי בעלי השליטה שלו ונושאי המשרה בו. אני מסכים שההצהרה תחשב כהרשאה לרשות לפנות למשטרת ישראל ו/או למשרד המשפטים לקבלת אישור לנכונותה.
8. המזיע מאשר כי ידוע לו שהרשות שומרת לעצמה את האפשרות שלא לבצע את הזמנת העבודות כלל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליו חובת הנמקה ו/או שימוע. בנוסף, שומרת הרשות את הזכות להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות נשוא מכרז זה, להפסיקה (באופן מלא או חלקי, לתקופה או בכלל), לחדשה או לעכבה בהתאם לצרכיו - והכל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליה חובת הנמקה ו/או שימוע.
9. היעדר ניגוד עניינים: המזיע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים לרשות בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים):

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____
- ד. _____
- ה. _____
- ו. _____

10. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו לרשות בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם הרשות.
11. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, וכן הנימוק למניעת החשיפה:



נספח ב'2 – ניסיון המציע

(לפי הנדרש בתנאי הסף 7.2.1 ובאמת המידה 12.6.1 לחלק א')

על המציע לפרט את כל העבודות הרלוונטיות שהיה אחראי להן עבור כל אחד מהנושאים המוזכרים בדרישות הסף: שמות הלקוחות, תיאור העבודה, מועדי הביצוע והיקף. יפורט ניסיון המציע בהפעלת מוקדים טלפוניים.

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	המציע הקים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מס' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		
תיאור הפעילות: _____				

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)



מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	המציע הקים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מס' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		

תיאור הפעילות: _____

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	המציע הקים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מס' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		

תיאור הפעילות: _____



פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	המציע הקים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מס' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		
תיאור הפעילות: _____				

ניתן להוסיף טבלאות נוספות המפרטות את ניסיון המציע (בהתאם לטבלאות לעיל).



נספח ב'3 - פרטי מנהל המוקד וניסיונו

(לפי הנדרש בתנאי הסף 7.2.2)

1. נתוני מנהל המוקד המיועד

שם מנהל המוקד:	מספר ת"ז:	שנת לידה:
----------------	-----------	-----------

תפקידו אצל המציע:

השכלה אקדמאית / מקצועית:

מועד מתן התואר	פרטי ההשכלה

ניסיון:

מס' פרויקטים דומים בתחום המוקדים הטלפוניים המוצע אשר עומדים בתנאי הסף 7.2.2 לחלק א':

✓ על מנהל המוקד לצרף לנספח פירוט קורות חיים, תעודות הכשרה והסמכה והמלצות (כולל טלפונים) של מעסיקים קודמים.

הצהרת מנהל המוקד

הנני מאשר את נכונות הפרטים הנ"ל והפרטים שבקורות החיים ובכל מסמך הנוגע אלי, ומצהיר כי הובא לידיעתני מהות התפקיד המיועד לי בפרויקט.

תאריך _____ שם _____ חתימה _____

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע



2. ניסיון בניהול מוקדים למענה טלפוני:

(תנאי סף 7.2.2)

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	התקיים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מסי' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		
תיאור הפעילות: _____				

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	התקיים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מסי' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה



מדינת ישראל

כן / לא	כן / לא	כן / לא		
<p>תיאור הפעילות: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				

פרטי הלקוח והפרויקט				
דואר אלקטרוני	טלפון סלולרי	איש הקשר	שם הפרויקט	הלקוח
			סיום הפרויקט (חודש ושנה)	תחילת הפרויקט (חודש ושנה)
מהמערכת הופקו דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות	התקיים ממשק מהמערכת למחשבי מקבל השירות	האם נעשה שימוש במערכת ניהול פניות ממוחשבת?	מסי' עמדות מאוישות (למשך 8 שעות לפחות בכל יום)	היקף פניות בשנה
כן / לא	כן / לא	כן / לא		
<p>תיאור הפעילות: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				



ניתן להוסיף טבלאות נוספות המפרטות את ניסיון מנהל המוקד (בהתאם לטבלאות לעיל).

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

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

_____ חתימה וחותמת

_____ תאריך



נספח ב'4 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר

מינימום

תאריך: ____/____/____

לכבוד
הרשות לשירות אזרחי
א.ג.ג.,

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

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:
1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע. תצהיר זה נעשה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וההגדרות המצויות בו ובתמיכה למכרז מס' 6/2023 להפעלת מוקד טלפוני.
 2. בתצהירי זה, משמע המונח "בעל זיקה"- כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעות המונח ואני מבין/ה אותו. (**למחוק את הסעיף שאינו רלוונטי)
 3. בשלוש השנים האחרונות (2019-2021) המציע ובעל זיקה אליו, לא הורשעו בפסק דין חלוט, על-פי חוקי העבודה המפורטים להלן ועל-פי צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף.
 4. בשלוש השנים האחרונות (2019-2021) המציע ובעל זיקה אליו, הורשעו בפסק דין חלוט, על-פי חוקי העבודה המפורטים להלן ועל-פי צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף.

רשימת חוקים לעניין תצהיר זה:

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959;
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951;
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976;
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950;
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954;
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965;
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953;
- חוק החניכות, תשי"ג-1953;
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א-1951;
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958;
- חוק פיצויי פטורין, תשכ"ג-1963;



מדינת ישראל



- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995 ;
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ;
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.

- לראיה באתי על החתום -

שם פרטי ומשפחה	תאריך
תפקיד	תעודת זהות

אני החתום מטה, עו"ד _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי, מר/גב' _____, ת.ז. _____ /המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפניי.

תאריך _____ חותמת + מספר רישיון עריכת דין _____ חתימת עו"ד _____



נספח ב' 5 - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

(ככל שמדובר במציע שהוא תאגיד/עוסק מורשה שמעסיק עובדים)

תאריך: ____/____/____

לכבוד

רשות לשירות אזרחי

אישור תשלום תנאים סוציאליים לעובדים

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ המציע / מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע") למכרז מס' 6/2023 להפעלת מוקד טלפוני.

2. לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן הריני מצהיר כי המציע _____ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

3. אני הח"מ, מתחייב לקיים בכל תקופת החוזה, לגבי העובדים שיועסקו על ידי ועל מנת לבצע את השירותים לפי חוזה זה, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בתוספת ובחוקי העבודה העתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל חוזה קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה ייערכו, או יתקנו בעתיד לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה. ובכלל זה החוקים הבאים:

- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976;
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965;
- חוק פיצויי פטורין, תשכ"ג-1963;
- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967



- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995
 - חוק הסכמים קיבוציים תשי"ז-1957
 - חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
 - חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח-1988
 - חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), התשנ"א-1991
 - חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996
 - פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998
 - סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח-1998
 - חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א-2001
 - סעיף 29 לחוק מידע גנטי, התשס"א-2000
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002
 - חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, התשס"ו-2006
 - סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), התשנ"ז-1997.
 - צו הרחבה לביטוח פנסיוני במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים התשי"ז-1957.
4. ידוע לי כי המזמין יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי המציע, וזאת כדי לוודא את ביצוע הני"ל.
5. ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על ידי לצורכי מכרז זה הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי ושלא יהיה בינם לבין המזמין כל קשר עובד מעביד.

שם פרטי ומשפחה	תאריך



נספח ב'6 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

לכבוד
רשות לשירות אזרחי
א.ג.נ.,

תאריך: ____/____/____

תצהיר בנושא היעדר ניגוד עניינים

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ המציע/מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם _____ (להלן: "מציע") במכרז מס' **6/2023** להפעלת מוקד טלפוני. לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן: נכון למועד הגשת ההצעה למכרז, איני יודע על כל מניעה חוקית לפי כל דין ו/או הסכם שהמציע צד לו, להשתתפותו במכרז או למתן השירותים ואין אפשרות לקיומו של ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה שלו ו/או הפועלים מטעמו, לבין ענייני המזמין ו/או מתן השירותים.
2. הנני מתחייב להודיע לרשות באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם אני או מי מטעמי או המציע, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים או במצב בו קיימת מניעה חוקית שהיא להשתתפות במכרז או מתן השירותים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
3. הריני להצהיר כי לא עולה חשש לניגוד עניינים, בין הפעילות הנדרשת במכרז זה לבין פעילויות אחרות עם הרשות ובקשר למערך השירות הלאומי-אזרחי בכלל בהם הנני מעורב.
4. ידוע לי כי הרשות רשאית לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
5. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין. אני מצהיר כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכל האמור בתצהירי אמת.

ולראייה באתי על החתום:

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

אישור

אני החתום מטה, עו"ד _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי, מר/גב' _____, ת.ז. _____, המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי ת/הייה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר נכונות תצהירו /ה דלעיל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת

שם מלא של עו"ד

תאריך



נספח ב'7 - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

תאריך: ____/____/____

לכבוד
רשות לשירות אזרחי

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' **6/2023** להפעלת מוקד טלפוני ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי רשות לשירות אזרחי.
 3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

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

אישור

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

חתימה	תאריך
-------	-------

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע בדבר עמידתו של המציע בחוקים הנ"ל



נספח ב'8 - הצעת המחיר

1. על המציע למלא את הטבלאות במלואן, תוך ציון המחירים בכל הסעיפים המפורטים בהן.
2. מציע הפטור מתשלום מע"מ, ירשום סכום זהה בטור "ללא מע"מ" ובטור "כולל מע"מ".
3. הצעות חלקיות ו/או במתכונת השונה מהטבלאות הנ"ל - לא תיבדקנה.
4. נספח זה ימולא ויוגש במעטפה נפרדת סגורה עליה ייכתב "הצעת מחיר" ויוגש בצירוף לחוברת ההצעה של המציע.
5. **מבנה הצעת המחיר:**
 - א. רכיבי הצעת המחיר:
 6. רכיב A – מחיר עבור שיחת טלפון אחת נכנסת במוקד.
 7. רכיב B – מחיר עבור הודעת SMS אחת (עד 70 תווים).
 8. רכיב C – מחיר עבור שיחת טלפון אחת יוצאת במוקד (שיחת איסוף נתונים).
 - ב. יש לנקוב במחיר נפרד לכל רכיב. במחירים אלו יכלול המציע את כלל עלויותיו וזו ההצעה שתנוקד ע"י המשרד.
 - ג. יובהר כי אין בהצעת המחיר של המציע כדי לפגוע במחויבותו לשלם למועסקיו את כל זכויותיהם על פי כל דין.
 - ד. המשרד לא יכסה שום הוצאה הכרוכה במסגרת שירות למכרז זה, שלא במסגרת הצעת המחיר המוצעת.
 - ה. על המציע לקחת בחשבון כי הבסיס להשוואת הצעות המחיר בין המציעים השונים יכלול מס ערך מוסף.
6. **הצהרות כלליות**
 - א. לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלתי, אם היו, נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.
 - ב. ידוע לי כי החלטות ועדת המכרזים תתבססנה על האמור בהצעת המחיר ויתר המסמכים (כולל המלצות) שצורפו להצעה זו, ועל אמות המידה כפי שפורטו במסמכי המכרז.
 - ג. ידוע לי כי אם הצעת המחיר שלי תהיה בלתי סבירה, יהא המזמין רשאי לדחות את הצעתי.
7. **הצעת המחיר:**

פירוט	יחידת מידה	לא כולל מע"מ	מע"מ (17%)	כולל מע"מ*
רכיב A – מחיר עבור שיחת טלפון אחת נכנסת במוקד.	שיחת אחת	₪ _____	₪ _____	₪ _____
רכיב B – מחיר עבור הודעת SMS אחת (עד 70 תווים).	הודעת SMS אחת	₪ _____	₪ _____	₪ _____



מדינת ישראל



سلطة الخدمة المدنية
Civil service authority

ש _____	ש _____	ש _____	שיחה אחת	רכיב C – מחיר עבור שיחת טלפון אחת יוצאת במוקד (שיחת איסוף נתונים).
---------	---------	---------	-------------	-----------------------------------------------------------------------

* במידה והמציע פטור ממע"מ, יחושב המע"מ כאפס

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע



חלק ג' - הסכם ההתקשרות

שנעשה ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת 2023

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת למטרה זו ע"י

מנכ"ל הרשות לשירות אזרחי וחשב משרד ראש הממשלה או סגנו (להלן "הרשות"), המורשים לחתום בשם המדינה

על פי הרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים 9465 מיום 7.3.2021.

שכתובתם: רח' עם ועולמו 3, בית יעד, ירושלים (להלן: "המדינה או הרשות")

מצד אחד

לבין

_____ (ח.פ/ע.ר. _____), שכתובתה: _____

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

מצד שני

הואיל ורשות לשירות אזרחי פרסמה מכרז פומבי מס' 6/2023 להפעלת מוקד טלפוני והכל כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו (להלן: "השירותים");

והואיל והספק הציע לרשות לבצע את השירותים כאמור והרשות קיבלה את הצעתו ובחרה בה כהצעה זוכה במכרז מס' 6/2023 בכפוף ובהתאם להוראות הסכם זה להלן;

והואיל הספק מצהיר כי הינו מנוסה ומיומן וכן בעל הכישורים והאמצעים המתאימים לבצע עבור הרשות את השירותים באופן, במועדים ובתנאים המפורטים בהסכם זה;

והואיל והרשות מסכימה למסור לספק את ביצוע השירותים על בסיס קבלני דווקא, שלא במסגרת שירות המדינה, על כל המתחייב והמשתמע מכך, הן לעניין תעריפי התשלומים והן לעניין הזכויות והחובות ההדדיים, וזאת בהתחשב באופי השירותים על פי הסכם זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים לפיו, ההולמים העסקה על פי התקשרות למתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד ומעביד;

והואיל והספק מצהיר כי הוא רשאי על פי כל דין לספק את השירותים עבור הרשות וכי אין כל מניעה, לפי כל דין ו/או הסכם שהספק צד לו, לאספקת השירותים על פי הסכם זה, וכי אין לו ו/או למי מטעמו ניגוד עניינים, מכל מין וסוג שהוא, עם הרשות ו/או בקשר עם אספקת השירותים לפי הוראות הסכם זה, וכי הוא ועובדיו עומדים בדרישת כל דין;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:



1. כללי

1. המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
2. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנותו.
3. האמור בלשון זכר ישמש גם בלשון נקבה.
4. הנספחים להסכם זה:
 - 1.4.1. נספח 1 – מכרז מס' **6/2023**, כולל תשובות לשאלות ומסמכים הבהרה שהוחלפו בין הצדדים.
 - 1.4.2. נספח 2 - הצעת הספק מיום _____ או חלקים ממנה כפי שהתקבלו ואושרו על ידי המזמין.
 - 1.4.3. נספח 3 – ערבות בנקאית (לביצוע) נספח ג'1 להסכם.
5. **סתירה בין מסמכים**
בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הצעת הספק כפי שאושרה על ידי המזמין לבין יתר נספחי ההסכם כולם או חלקם, תגברנה הוראות ההסכם על פני הצעת הספק.
בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין ההסכם לנספחיו, תגברנה הוראות ההסכם.

2. הגדרות

1. למונחים בהסכם זה תהיה המשמעות אשר ניתנה להם במכרז נספח א'.
2. כללי הפרשנות אשר נקבעו במכרז נספח א' יחולו גם על פרשנות הסכם זה.

3. נציג הרשות

1. נציג הרשות לעניין ביצוע הסכם זה הוא _____, (להלן – "הנציג"). הרשות רשאית להחליף את הנציג בכל עת על ידי מסירת הודעה בכתב לספק.
2. נציג הספק מכוח הסכם זה הוא _____ (להלן: "נציג הספק").
3. הצדדים רשאים להחליף את נציגיהם בכל עת בהודעה בכתב לצד השני.

4. תקופת ההתקשרות

1. משך תקופת ההתקשרות תהיה מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם לתקופה של שנה (12 חודשים).
2. למזמין שמורה הזכות, בכפוף לאישור תקציבי, להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנותיו והוראות תקנון כספים ומשק (להלן – תכ"ם) של משרד האוצר, להאריך את תקופת ההתקשרות בארבע תקופות נוספות, בנות עד שנה כל אחת עד לתקופה מקסימאלית מצטברת של חמש שנים, כולל התקופה הראשונה ותקופות ההארכה וכן להרחיב את היקף ביצוע השירותים נשואי מכרז זה.
3. מובהר בזאת כי הרשות רשאית ואינה חייבת להאריך את ההתקשרות והכל לפי שיקול דעתו.
4. החליטה הרשות לא להאריך את תקופת ההתקשרות, יסתיים ההסכם בתום התקופה האמורה, ללא



צורך במתן הודעה נוספת. הסתיים ההסכם כאמור לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות מן הרשות בגין סיום ההסכם כאמור.

5. במקרה של הארכת תוקף ההסכם כאמור, מתחייב הספק לשם הבטחת התחייבויותיו לפי ההסכם המוארך, למסור למזמין לא פחות מאשר 30 יום לפני תחילת התקופה המוארכת של ההסכם, ערבות בנקאית לפי תנאי סעיף 14 להלן.

4.5.1. ערבות זו תהיה בתוקף עד 90 יום לאחר גמר תקופת ההסכם המוארכת.

4.5.2. דין הערבות על פי סעיף זה, כדין הערבות על פי נספח ג'1.

5. השירותים

1. השירותים אותם יבצע הספק כוללים, בין היתר, את השירותים המפורטים במסמכי המכרז ואת ההוראות שתעביר הרשות לספק מעת לעת. כל תוספת או שינוי בשירותים יעשו באמצעות מסמך בכתב בלבד, ולא יחייבו אם לא יעשו בדרך זו.

2. מבלי לגרוע מזכויות הרשות לפי הסכם זה ולפי כל דין, היה והספק לא ביצע את התחייבויותיו לפי הסכם זה, כולן או חלקן, תהא הרשות רשאית לבצע כל עבודה מהשירותים בעצמו או באמצעות אחר, והספק יישא בכל הוצאה עודפת שתיגרם לרשות עקב כך.

6. ביטול ההסכם

1. על אף כל האמור בהסכם זה ומבלי לגרוע מהאמור בסעיפים לעיל, הרשות רשאית לבטל הסכם זה בכל עת במשך תקופת ההתקשרות תוך מתן הודעה בכתב של 30 יום מראש לצד שכנגד, מבלי שיידרש לתת נימוק לביטול.

2. הובא ההסכם לידי גמר, תהא הרשות רשאית לבצע את השירותים בעצמו או באמצעות אחרים.

3. הובא ההסכם לידי גמר, יהיה הספק זכאי לתשלום על אותו חלק מהשירותים שכבר ביצע, בניכוי התשלומים ששולמו לו על ידי הרשות עד לאותו המועד. לא ישולם לספק כל שכר או פיצוי או תשלום נוסף.

4. בכל מקרה שההסכם יובא לידי גמר ו/או יבוטל על ידי הרשות (ותהא הסיבה לכך אשר תהא) או על ידי הספק, תהא הרשות רשאית (הוא או מי מטעמה) להשתמש בעבודות ובכל יתר המסמכים הקשורים בעבודות, שהוכנו על ידי הספק עד לאותו מועד, והרשות תהא פטורה מלשלם לספק כל שכר, תמורה או פיצוי מכל מין וסוג שהוא בעד השימוש כאמור.

5. בכל מקרה שההסכם יובא לידי גמר או יבוטל על ידי הרשות (ותהא הסיבה לכך אשר תהא) או על ידי הספק, יגיש הספק לרשות דוח, המפרט את פעולותיו עד ליום האחרון של ההתקשרות בפועל.

6. הביאה הרשות את ההסכם לידי גמר או ביטל אותו עקב הפרת ההסכם על ידי הספק, תהא הרשות זכאית לתבוע מהספק את כל ההוצאות והנזקים שייגרמו לו עקב ההפרה.



7. הצהרות והתחייבויות

1. הספק מתחייב לעשות את כל ההכנות הדרושות והסידורים שיהיו נחוצים למתן השירותים באופן יעיל, מעולה ולשביעות רצונה של הרשות.
2. הספק ו/או עובדיו מתחייבים לקיים קשר מתמיד עם הרשות לשירות אזרחי או כל עובד אחר של הרשות אשר הוסמך על ידה (להלן: "נציג המדינה" או "נציג הרשות"), לעבוד עם הנהלת הרשות בתיאום מלא ולהשתתף בישיבות ובהתייעצויות ככל שיידרש על ידי הרשות בו הוצבו בנות/בני השירות לאומי (להלן: "המפעיל").
3. הספק מתחייב לבצע את כל השירותים האמורים במכרז ולייעץ ולעזור למפעיל בכל עניין הקשור לביצוע השירותים על פי הסכם זה.
4. במידה ויידרש תאום בין הספק ו/או עובדיו ובין גורמים אחרים שעובדים עבור הרשות / גוף מפעיל, הספק ו/או עובדיו מתחייבים לפעול באופן שיאפשר שיתוף פעולה בינם ובין הגורמים האחרים כאמור.
5. הספק מתחייב להעביר לרשות לפי דרישתו או לפי הצורך, דוח על התקדמות ביצוע העבודות ואת הדוחות הנדרשים לשם קבלת התמורה כאמור בסעיף התמורה להלן.
6. הספק מתחייב להעביר לידי הרשות באופן מידי, ובהתאם להוראות הרשות כל מידע או חומר כלשהו אחר, או העתק מהם, אשר קשורים או כרוכים בביצוע העבודות, כך שכל אלה יהיו מצויים גם בידי הרשות.
7. הספק מתחייב לבצע את העבודות בזהירות, בנאמנות, במיומנות, וברמה מקצועית גבוהה לשביעות רצונה המוחלט של הרשות, ולשם כך למלא אחר הוראותיה של הרשות, בין שהן מפורטות בהסכם זה ובין שהן אינן מפורטות בו.
8. הספק מתחייב לבצע את העבודות בהתאם לדרישות כל דין.
9. הספק מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו לא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד עניינים עם פעולותיו לפי הסכם זה ולא ימצא במצב בו קיימת אפשרות ממשית לניגוד עניינים עם פעולותיו לפי הסכם זה. במקרה בו יש לספק ו/או לעובדיו ספק או חשש כאמור, הוא יפנה לרשות לשם קבלת אישור.

8. זכויות הרשות

1. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציג הרשות באופן מידי, מלא ומוחלט. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב להציג בפני נציג הרשות ו/או הרשות כל דבר ו/או מסמך הדרוש לפי שיקול דעתו הבלעדי של הרשות ו/או נציג הרשות, לצורך פיקוח ו/או ביקורת לביצוע השירותים והעבודות לפי ההסכם.
2. זכות הפיקוח וסמכויות הפיקוח המוקנות לנציג הרשות בהסכם זה הינן אמצעי ביקורת שמטרתו להבטיח, שהספק מקיים הסכם זה, על כל סעיפיו, במלואו, ואין בהן כדי לשחרר את הספק מאחריות מלאה כלפי הרשות על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה ומסמכי המכרז.
3. נציג הרשות יהיה רשאי לבדוק בכל עת, את אופן ביצוע התחייבויות הספק על-פי הוראות הסכם זה ומסמכי המכרז.



4. נציג הרשות יהיה רשאי לדרוש מהספק תיקון או שינוי של איזה חלק מן המכרז אשר לא בוצע בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז או להוראותיו, וזאת בכל שלב של שלבי העבודה, המפורטים להלן. הספק מתחייב לבצע את הוראות נציג הרשות תוך התקופה שתיקבע על-ידו וכל ההוצאות בגין ביצוען יהיו על חשבונו של הספק. לספק לא תהא כל תלונה ו/או טענה בקשר לדרישות של נציג הרשות.
5. נציג הרשות יהיה רשאי להפסיק את העבודה בכללה, או כל חלק ממנה, אם לפי שיקול דעתו, אין העבודה נעשית בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז או להוראותיו.
6. נציג הרשות יהיה הקובע היחיד והאחרון בכל שאלה שתתעורר ביחס לטיב ביצוע השירותים והעבודות ולאופן ביצועם.

9. העבודות

1. העבודות אותן יבצע הספק כוללות, בין היתר, את העבודות המפורטות בחלק א' ובנספח א'1 לחלק זה, את תכנית העבודה שתסוכם לאחר חתימה על הסכם זה ואת ההוראות שתעביר הרשות לספק מעת לעת. כל תוספת או שינוי בעבודות ייעשו באמצעות מסמך בכתב בלבד, ולא יחייבו אם לא יעשו בדרך זו.
2. מבלי לגרוע מזכויות הרשות לפי הסכם זה ולפי כל דין, היה והספק לא ביצע את התחייבויותיו לפי הסכם זה, כולן או חלקן, תהא הרשות רשאית לבצע כל עבודה מהעבודות בעצמה או באמצעות אחר, והספק יישא בכל הוצאה עודפת שתיגרם לרשות עקב כך.

10. שלבי ביצוע העבודות

1. הספק יחל בביצוע העבודות עד 30 יום לאחר קבלת החתימה על הסכם ההתקשרות מהרשות (להלן: "תחילת ההתקשרות").
2. שלבי הביצוע יהיו כמפורט בנספח א'1 למסמכי המכרז – מפרט השירותים הנדרשים.

11. פיקוח ובקרה

1. הרשות רשאית, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הספק בגין הפעילות נשוא המכרז בלבד. על הספק להעמיד לרשותו ולעיונה של הרשות ו/או נציג מטעמה את כל החומר והמידע שידרשו ע"י הרשות ו/או נציגו, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של הרשות ו/או נציגו.
2. בלי לגרוע מכל האמור, רשאים נציגיה המוסמכים של הרשות, לבקר באתרי מתן השירותים ולהתרשם מהם ולהעביר את הערותיהם לנציגיו המוסמכים לעניין מכרז זה של הספק, לדרוש הפסקת עבודתו של כל עובד בפרויקט הקשור למכרז לאחר מתן נימוק ובכתב.
3. פיקוח מטעם הרשות לא משחרר את הספק מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי הרשות למילוי כל תנאי מכרז זה.
4. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת הרשות, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, או לספק להורות או לכל אחד



מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.

12. דיווח

הספק יגיש לרשות דוחות פעילות מפורטים בהתאם לאמור בסעיף 4 למפרט השירותים.

13. התמורה

1. התמורה לספק תכלול את הרכיבים הבאים:

- רכיב A – מחיר עבור שיחת טלפון אחת נכנסת במוקד: _____ ₪
- רכיב B – מחיר עבור הודעת SMS אחת (עד 70 תווים): _____ ₪.
- רכיב C – מחיר עבור שיחת טלפון אחת יוצאת במוקד: _____ ₪

התמורה תועבר לספק כנגד דו"ח ביצוע חודשי לאחר עריכת הבקורות לבקשת המזמין ובהתאם להצעת המחיר הזוכה.

2. התשלום בגין פעולות המתבצעות במסגרת מכרז זה ישולם כנגד הגשת חשבוניות בצירוף דו"חות פעילות ומסמכים בהתאם למחירים שייקבעו במסגרת החוזית.

3. החשבוניות והמסמכים הנלווים יוגשו בפורטל הספקים בלבד.

4. התשלום יבוצע עפ"י השירותים הנדרשים במכרז, בהתאם להצעה שאושרה.

5. אגף הכספים ברשות ישלם לספק בהתאם לאמור בהוראת תכ"מ 1.4.3 ועל-פי קבלת חשבונית בפורטל הספקים ואישור מטעם המזמינה שהשירות המפורט אכן בוצע). אם התשלום יתבצע לאחר תקופה זו, תשלם הרשות ריבית בהתאם להוראות החשב הכללי כתוקפן מעת לעת. תשלום הריבית מותנה בפנייה מטעם המציע אל חשב הרשות.

6. כדי למנוע עיכובים בתשלום, ידאג הספק שהחשבונית המוגשת על ידו תהיה כתובה בכתב ברור וקריא, ותכלול את כל הפריטים הנדרשים כפי שיוסכם עם המזמין.

7. לספק לא תהינה כל דרישות או טענות לרשות בגלל עיכובים בתשלום מסיבות של חוסר פרטים בחשבונית, או פרטים לא נכונים, או חוסר במסמכים.

8. הספק אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לספקיו ו/או לעובדיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם, בקבלת תשלומים מהרשות.

9. הצמדה והתאמה:

13.9.1. התמורה במכרז זה תוצמד למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מתפרסם מעת לעת ע"י הלשכה

המרכזית לסטטיסטיקה, לפי העניין (להלן: "המדד"). מדד הבסיס ההתחלתי הינו המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

13.9.2. ביצוע ההצמדה

ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

13.9.3. אופן חישוב ההצמדה



- 13.9.3.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לחצי שנה עבור כל החשבונות שיוגשו במהלך תקופה זו.
- 13.9.3.2. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 13.9.3.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

14. ערבות ביצוע

1. עם החתימה על הסכם זה, יפקיד הספק ערבות דיגיטלית בגובה 5% משווי ההתקשרות בלבד כולל מע"מ. הערבות תהיה בהתאם לנוסח המופיע בנספח ג'1 להסכם זה. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית בעלת רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א – 1981 המאושרת על ידי החשב הכללי.
2. הערבות תהיה ערבות דיגיטלית כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
3. הערבות תישאר בתוקף משך כל תקופת ההתקשרות ולמשך שלושה (3) חודשים אחר תום תקופת ההתקשרות. הרשות רשאית לדרוש מהספק את הארכת ערבות הביצוע עד למועד שיקבע על ידו, והספק ימלא אחר דרישה זו.
4. תוארך תקופת ההתקשרות בשנה נוספת, יחדש הספק את הערבות הבנקאית, בתנאי הערבות המקורית, וזאת לא יאוחר מ-7 ימים מתחילת שנת ההתקשרות הנוספת.
5. הרשות תהיה רשאית לחלט את הערבות, כולה או חלקה, אם סברה הרשות כי הספק לא מילא את התחייבויותיו לפי הסכם זה. במקרה כזה תינתן התראה בכתב לספק על עילת ההפרה, ופרק זמן סביר לתיקונה בטרם חילוט הערבות.
6. חולטה הערבות או חלקה, ולא בוטלה ההתקשרות על-ידי הרשות, יפקיד הספק ערבות נוספת, בגובה הערבות המפורט בסעיף 1 לעיל, כך שבכל עת עד תום תקופת ההתקשרות, לרבות הארכותיה, תהיה בידי הרשות ערבות בגובה הסכום האמור.
7. המצאת הערבות הינה תנאי מוקדם לכניסה לתוקף של הסכם זה.
8. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל התחייבויותיו על-פי הסכם זה ואין בו להטיל על הרשות חובה כלשהי.

15. תשלומי יתר

בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצעה המדינה לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהמדינה שילמה סכומי יתר יחזירם הספק למדינה תוך חודש ימים כשהם צמודים כאמור בהוראות חוזה זה.

16. אי תחולת יחסי עובד מעביד

1. הספק מצהיר כי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין הספק או מי מטעמו לבין הרשות יחסי



- עובד מעביד בכל הנוגע למתן השירותים לרשות בהתאם להסכם זה.
2. אם יקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא הסכם זה כהעסקת עובד, וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר כעובד, בשל ההעסקה בעקבות הסכם זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילתו של הסכם זה וכל החיובים והזיכויים על פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.
 3. הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא נותן את השירותים לרשות על בסיס קבלני, ולכן הרשות לא תהיה אחראית בצורה כלשהי לנזקים שיגרמו לו בשל מתן השירותים על פי הסכם זה. כדי להבטיח עצמו בפני נזקים כאמור, מתחייב הספק לבטח את עצמו ואת עובדיו במוסד לביטוח לאומי ולשאת בכל התשלומים שהוא חב בהם לפי כל דין, או הסכם, או נוהג או הסכם קיבוצי או הסדר קיבוצי או צו הרחבה.
 4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במידה ולמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, תידרש הרשות במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד מעביד בין הרשות לבין הספק ו/או למי מטעמו, ישפה הספק את הרשות מיד עם דרישה בגין כל תשלום שיידרש מהרשות כאמור.
 5. הספק מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על ידי המעביד וכל התשלומים שהמעביד חייב בניכויים על פי דין וכן מתחייב כי שכרם ותנאי העסקתם של העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידו במסגרת אספקת השירותים נשוא המכרז יהיו בהתאם לכל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה, כפי שיעודכנו מעת לעת. (מובהר כי התחייבות זו מתייחסת לעובדים סוציאליים שיועסקו במסגרת אספקת השירותים כבקרים עבור אוכלוסיות מיוחדות, ולא בתפקידים אחרים גם במקרים שנותני השירותים הינם עובדים סוציאליים בהכשרתם).
 6. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק בלבד יהא אחראי לכל אובדן, פיצוי, תשלום או נזק מכל סיבה שהיא שיגרמו לו, לרשות ו/או לכל צד שלישי בשל מתן השירותים ו/או בקשר אליהם והרשות לא תישא בכל תשלום בגין כך.
 7. הספק ישפה את הרשות, מיד עם דרישה, בגין כל סכום אשר הרשות תידרש לשלם כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

17. סודיות

1. הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שמידע ומסמכים אשר בידיו ו/או אשר יגיעו לידי ו/או לעובדיו תוך כדי ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה ו/או בקשר עמו הינם סודיים והספק מתחייב לשמור על כל מידע כאמור בסוד ולהביא סעיף זה לידיעת עובדיו והמועסקים על ידו בעבודות הקשורות בביצוע הסכם זה.
2. כמו כן מתחייב הספק להחזיר לרשות כל מסמך שנמסר לו בקשר עם הסכם זה מיד בתום הטיפול בו לצורך



הסכם זה.

3. הרשות רשאית לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק בקשר עם ביצוע הסכם זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב לסלק אדם כזה עם קבלת הדרישה מאת הרשות ללא ערעור.
4. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי-מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, וכי יביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדיו.

18. אחריות

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

19. ביטוח

1. הספק מתחייב הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים / עבודות אותם הוא מספק / מבצע עבור מדינת ישראל ו/או הרשות לשירות אזרחי (להלן ביחד: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוחי כלי רכב, ביטוח צמ"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה, ביטוח נאמנות, או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.
2. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה), המזמין יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.



3. הספק יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל המזמין וכן כל הקבלנים וקבלני המשנה, כמבוטחים נוספים.
4. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.
6. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

20. בעלות במסמכים

1. הספק מצהיר בזה, שכל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שימסרו למשרד על ידו ו/או מטעמו לצורך ובמהלך ביצוע העבודות, יהיו שייכים למשרד לבדו, וקניינו הבלעדי לכל דבר ועניין, ולמשרד יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות יוצרים. המשרד יהיה רשאי לעשות בהם, או בחלקים בהם, כל שימוש.
2. הספק מתחייב למסור למשרד, לפי דרישתו, בכל עת, העתקים ברורים מכל המסמכים ויתר המידע כאמור בסעיף 1 לעיל, וזאת בכל מהלך תקופת ההתקשרות ובכל עת לאחריה.
3. עם גמר ביצוע התחייבויות הספק על-פי הסכם זה, או עם סיום ו/או ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, או לפי דרישה של המשרד בכל זמן שהוא, מתחייב הספק להחזיר למשרד את כל המסמכים, הנתונים, וכל דבר אחר, המתייחס לעבודות.

21. שמירת סודיות ואבטחת מידע

1. הספק ו/או עובדיו מתחייבים לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם אחר או חבר בני אדם כל ידיעה ו/או מידע אשר יגיעו אליו בקשר עם ו/או במהלך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. במסגרת זו כלולים: דו"חות, טפסים, מדיה מגנטית ו/או כל צורה אחרת של מידע אחר שתגיע אליו במסגרת ביצוע השירותים עפ"י המכרז. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, תשל"ז - 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958.
2. הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה מהמשרד.
3. הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א (1981) ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו (1986).
4. הספק יחזיר למשרד כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
5. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן – החוק או חוק הגנת הפרטיות) והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, ובפרט בנוגע לעיבוד המידע האישי של המשרד.
6. הספק יוודא כי פעולות עיבוד המידע האישי של המתנדבים, ייעשו בהתאם להוראות ההסכם לנספח זה.



7. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של הרשות שמועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע מטרת השירות וכי כל מידע ו/או נתונים שיועברו עליו, יועברו לבעלי התפקידים הנדרשים בלבד לצורך מטרת השירות (להלן "בעלי התפקידים המורשים").
8. אם הספק יידרש לאסוף מידע לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
9. הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי-מילויה. הספק מתחייב לחתום בעצמו ולהחתים כל עובד מטעמו על כתב התחייבות לשמירת סודיות, מצורף כנספח ג'3 להסכם זה, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

22. אבטחת מידע

א. כללי:

1. הספק ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, ולוודא שלא ייעשה בו כל שימוש אחר. כן יוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל המשתמשים בתוכניות השונות בתום ההתקשרות, אלא אם יידרש אחרת ע"י המשרד.
2. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או המשמשות אותו לצורך מכרז זה, ממי שאינו שותף למכרז או ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
3. במקרה הצורך במידה ונתונים ממערכות הרשות עוברים למערכות הספק ועל פי דרישת המזמין יציג הספק לנציג המזמין את אמצעי האבטחה שנקט לאבטחת הנתונים ו/או המידע המצויים ברשותו במסגרת מכרז זה. הספק ידאג למנוע גישה למערכות המחשב שלו, או המשמשות אותו לצרכי פרויקט זה, ממי שאינו שותף לפרויקט, לא מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, ו/או שלא חתם על התחייבות לשמירת מידע וסודיות.
4. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות.

ב. הנחיות אבטחת מידע לפיתוח ומערכות:

1. עמידה בדרישות פיתוח מאובטח. לרבות עדכונים מאובטחים – כולל תיאור באופן מפורט, כולל מתודולוגיה מוכחת.
2. עבודה לפי הנחיות פיתוח ותחזוקה של WASP.
3. עמידה ב OWASP Testing Guide 4.0 (ATP).
4. עמידה בדרישות נוהל שרשרת אספקה – דרישות מספק מהותי ברמה A או B בנוהל שרשרת האספקה ככל שיקבע ע"י המשרד.
5. על הספק לעמוד בדרישות רמה B (מילוי שאלון והצהרה) של נוהל שרשרת אספקה.
6. ככל שיידרש על ידי המשרד, על הספק לעמוד בדרישות רמה A (ביצוע הסמכה ע"י גוף התעדה) בנוהל



שרשרת אספקה.

7. להעביר לידי המשרד רשימת תוכנות עזר (Third Party Components) המשולבות במערכת, לרבות גרסאותיהן.
8. להעביר לידי המשרד תוצאות בדיקות אבטחה, כגון Penetration Test - במידה ובוצעו.
9. הגישה לניהול המערכת בסביבת הענן תהיה מוגבלת (כגון הגבלה מ-IP מסוים - Conditional Access).
10. המערכת תאפשר ביצוע פעולות וגישה לנתוני המערכת אך ורק לאותם משתמשים מורשים וברמות ההזדהות וההרשאה כפי שיוגדרו על ידי המשרד.
11. לא תתאפשר הוצאת מידע/נתונים מהמערכת ומהתשתית, הכוללים מידע חסוי, לצרכים אלו.
12. במידה וקיים הכרח חריג להוצאת קבצי Log, הדבר יבוצע בתיאום מראש וקבלת אישור לתהליך ההוצאה ולאישור המידע המוצא, ע"י מנהל תחום בכיר בקרת סייבר ביה"ב או בעל תפקיד אחר עליו יורה המשרד.
13. בהתאם לדרישת המשרד, על הספק להציג ולפרט את כלל היבטי הגנת הסייבר של המערכת, הן ברובד הגנת המידע והן ברובד הגנת המערכת על כלל מרכיביה, בפרט בהיבטים באים:
14. ארכיטקטורת הגנת המידע (לרבות "מידע על המידע", קרי - מידע ניטור ובקרה), לרבות ההיבטים הבאים:
 - 14.1. חסיון מידע העונה לדרישות החוק והפרטיות.
 - 14.2. הגנת מידע במנוחה, בעיבוד ובתנועה, לרבות היבטי METADATA.
 - 14.3. מנגנוני זיהוי והזדהות.
 - 14.4. עמידה במידור תשתיתי ואפליקטיבי והרשאות גישה למידע.
 - 14.5. מנגנוני הצפנה/ מידור קריפטוגרפים מוצעים.
 - 14.6. שמירת עקרונות הטיפול במידע בשלבי התמודדות עם אירוע סייבר (דלף ו/או חולשה ו/או התמודדות עם פוגען).
15. תיאור ארכיטקטוני של יכולות זמינות גבוהה (High Availability) באותו אתר פיזי ובאתרי המשרד השונים.
16. הספק יתאר את מרכיבי הטופולוגיה המוצעת, חומרות, תוכנות, תווכות וקושחות (אם מוצעות כאלו) בהיבטי מערכים פונקציונאליים, מערכי ניטור ובקרה, מערכי זיהוי והתמודדות למול אירועי סייבר.
17. בהתאם לדרישת המשרד כאמור, על הספק לתאר ולמקד בהיבטי הגנת הסייבר, את העיקרים הבאים:
18. על הספק להציג ניתוח איומים כולל למערכת וניתוח איומים פרטני לכל מרכיב (מרכיב עשוי להכיל יותר מרכיב יחיד) טכנולוגי ותהליכי בכל תת מערכת, הצבעה על נקודות סיכון ומתן מענה בהתאם.
19. כלל מנגנוני אבטחת המידע הנכללים בתוך המערכת, ברמת כל מכלול ורכיב. הפירוט יתייחס באופן ממוקד לכל מנגנון, וזאת למול הפונקציונאליות הנדרשת במכרז זה ומתאר האיומים שנדרש לעיל.
20. כלל פרוטוקולי האבטחה הנתמכים ותת-הפרוטוקולים במערכת וזאת למול הפונקציונאליות הנדרשת במכרז זה ומתאר האיומים שנדרש לעיל.
21. מנגנוני האכיפה הניתנים למימוש בנוסף על אלו שמובנים במערכת (גורמי צד שלישי), לרבות היבטי התאימות (אינטראופרביליות) ביניהם ומידת ההיתכנות לאי-יכולת מימושם, או פשרה באופן מימושם,



כתוצאה מהתנגשות טכנולוגית.

22. מנגנוני הגנה מובנים בפני תקיפות, לרבות, אם קיימים, מנגנונים להוספת יכולות ייעודיות של הספק, הן באופן המחייב תאימות לאחור ותאימות קדימה עם עדכוני יצרן לפתרון המלא והן כאלו המאפשרים קסטומיזציה בלבד במענה הכולל (ברמת יחידה וברמת המענה הכולל).
23. פיתוח מאובטח, לרבות עדכונים מאובטחים – יתוארו באופן מפורט, כולל מתודולוגיה מוכחת.
24. מנגנוני תחזוקה, עדכונים, שדרוגים ודרך התקנתם באופן מאובטח.
25. במידה וקיים, תמיכה מערכתית/ ברמת מכלול ב- Secure Channel & Secured Payload (כולל תיאור). יש לפרט את מכלול השיקולים לכך.
26. על הספק להתייחס לכל אחת מהנקודות המצוינות לעיל לציין כיצד המערכת נותנת מענה לסיכונים אלו, ככל שהדבר רלבנטי.

ג. תפישת האבטחה

1. הספק יספק את המערכת בהתאם למסמכי מדיניות הגנת הסייבר, מדיניות אבטחת מידע, מדיניות פיתוח מערכות מאובטחות, תקן שדרת המידע, מדיניות מערכות מנהלות משתמשים, מדיניות סיסמאות והכללים לביצוע בדיקות חוסן – הכל ע"פ מדיניות אבטחת המידע של מערך ההגנה הסייבר במשרד.
2. המערכת תיישם את עקרונות הגנת הסייבר ואבטחת המידע, בין היתר במטרה להבטיח את הרציפות התפקודית, בהיבטים הבאים:
 - 2.1. אמינות המערכות והמידע.
 - 2.2. זמינות המערכות והמידע.
 - 2.3. חסיון המידע, לרבות נתוני המערכות.
3. המערכת תיישם את העקרונות הבאים מול ממשקי הניהול ושאר ממשקי המערכת, כדלהלן:
 - 3.1. Identification – אמצעי הזיהוי.
 - 3.2. Verification – אימות הזיהוי.
 - 3.3. Authentication – תצורת רכיב הזהות וההזדהות בתהליך הכניסה לשירות ובמהלך הפעילות האופרטיבית.
 - 3.4. Authorization – תהליך אשרור אלמנט הזהות וההזדהות בתהליך הכניסה לשירות ובמהלך הפעילות האופרטיבית.
 - 3.5. Access control – בקרת גישה בהתאם לכל רכיב במערכת.
 - 3.6. Reliability – מהימנות המידע.
 - 3.7. Confidentiality – סודיות/חסיון המידע, הגנה על מידע רגיש (הצפנה).
 - 3.8. Data integrity – שלמות המידע.
 - 3.9. Non-repudiation – מניעת התכחשות.
 - 3.10. Log, Audit, Monitor – תיעוד, רישום, ניטור.



4. מוצרי צד שלישי: שימוש בקוד צד ג' כמו plug-in, מחלקות עזר, מוצרים משלימים וכו', מחייב אישור מראש של תחום אבטחת אפליקציות במערך הגנה בסייבר במשרד.
5. הספק מתחייב להשתמש במערכות הפעלה עדכניות לשרתים (Linux או Windows) המעודכנות בטלאי האבטחה העדכניים ביותר. הספק יישם מדיניות התקנת טלאים עיתית ומדיניות שדרוג מערכת הפעלה, בהתאם להנחיות המשרד.

ד. עמידה בדרישות חוק, תקנות ותקני אבטחת מידע ככלל, על הספק ועל המערכת לעמוד בכל הדרישות הרלבנטיות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ומבלי לגרוע מיתר התחייבויות הספק, המערכת תענה על כל דרישות אבטחת המידע ואחרות המפורטות בגרסתם ומהדורתם העדכנית ביותר של החוקים, התקנות, התקנים וההנחיות המפורטים להלן:

1. תקן אבטחת הנתונים ISO 27001
2. [נמחק]
3. [נמחק]
4. [נמחק]
5. הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, הוראות חוק הגנת הפרטיות (חוק המאגרים) ותקנות הגנת הפרטיות.
6. מדיניות פיתוח מערכות מאובטחות של המשרד.
7. הוראות כל חוק המתייחס גם למערכות ממוחשבות (כגון חוק המחשבים, חוק זכויות יוצרים וקניין רוחני וכיו"ב).
8. על הספק להבטיח כי הניטור המתבצע עונה על דרישות חוק דיני הראיות במלואן.

ה. הגנה לוגית

1. על הספק לבצע הפרדה לוגית של סביבת הענן של המשרד מסביבות הענן של לקוחות אחרים (Tenant נפרד).
2. שירותי הענן יוקשחו בהתאם לדרישת המשרד.
3. ממשקי המערכת יהיו מודולריים. תתאפשר הפרדת ממשקים, כגון - הפרדה מלאה בין ממשק המשתמשים לבין ממשק הניהול, ובין ממשקי הניהול עצמם.
4. ביצוע עדכוני תוכנה קריטיים: עדכוני מערכות הפעלה ועדכוני אבטחת מידע יתבצעו באופן סדיר ושוטף ובאישור נציג המשרד. הספק יעדכן את המערכת בעדכוני האבטחה עבור המערכת ככל שתתגלה חולשה, או שיתבצע שיפור למצב הקיים.
5. הספק יספק שירות ניטור מלא על כלל מרכיבי המערכת.
6. המערכת תאפשר הפעלת מנגנון למניעת ריבוי בקשות בכל חלק של המערכת שבו נוצר ו/או מאומת מידע.
7. המערכת תעמוד בכל דרישות אבטחת המידע כפי שפורטו במכרז וכן בנהלי אבטחת המידע ונהלי ממשל זמין, כולל בדיקות חדירות וחוסן וסקרי קוד תקופתיים בהתאם להנחיית המשרד בהתאם לאמור להלן בסעיף 5.1.5. על הספק למנוע קיום כל פרצות אבטחת מידע ולטפל בהן מיד עם גילויין, כולל הסרה מהמערכת



כל איומי אבטחת המידע ותיקון כלל הליקויים ככל שיהיו.

8. נדרש כי תהליך הפיתוח בכל שלב ישולב במתודולוגיות ונהלים לפיתוח מאובטח – SSDLC (Secure Software Development Lifecycle).
9. מערכות ההפעלה והשירותים (services) של המערכת יוקשחו על פי Best Practice מקובל בעולם וגם ע"פ נהלי המשרד, ככל שישנם.
10. עדכוני תוכנה קריטיים: עדכוני מערכות הפעלה ועדכוני אבטחת מידע יתבצעו באופן סדיר ושוטף ובאישור מערך הגנה בסייבר במשרד. הספק יוציא עדכוני האבטחה עבור המערכת ככל שתגלה חולשה, או בכל מקרה של עדכון איזה מרכיבי המערכת.
11. המערכת תתמוך בביצוע הורדת עדכונים שלא בחיבור ישיר לאינטרנט (Offline).
12. המערכת תאפשר ליישם מנגנון למניעת ריבוי בקשות בכל חלק של המערכת שבו נוצר /או מאומת מידע (ובכלל זה ריבוי בקשות להעלאת קבצים).
13. הספק מתחייב ליידע את המשרד על כל ליקויי / חולשה / פגיעות שימצאו ולתקנם בהתאם לדרישת המשרד.

1. הגנה ברמת האפליקציה

1. המערכת תתמוך ביישום בדיקות קלט על פי העיקרון של הגבל – דחה – סנן (Constrain □ Reject □ Sanitize):
2. הגבל (Constrain): שימוש ב-White List - וידוא קלט לפי סוג, אורך, פורמט וטווח.
3. דחה (Reject): שימוש ב-Black List – חסימת קלט הידוע כמשמש למתקפות מוכרות.
4. סנן (Sanitize): סינון הקלט ובידודו - להפוך קלט שיש לו פוטנציאל להיות זדוני לקלט בטוח.
5. בנוסף לאמור לעיל, מערכת תוודא גם את מבנה הבקשה המתקבלת ל-API. לדוגמה, אם הבקשה המתקבלת ל-API הינה בפורמט XML, אזי המערכת תוודא גם את תקינות מבנה ה-XML באמצעות Schema, בהתאם להגדרתו.
6. המערכת תיישם מנגנונים הגנה בהתאם ל-OWASP top 10

2. אימות (Authentication)

1. כל רכיב במערכת, כגון - מערכת ההפעלה, API, שירות וכדומה, מחויב באימות ייחודי עבורו.
2. על הספק לתאר את אופן אחסון הסיסמאות הפנימי במערכת, כגון על ידי - בסיס נתונים, מערכת הפעלה, פורטל או יישום. זאת, ככל שלא ייעשה שימוש במערכת חיצונית.
3. המערכת תתמוך ותממש ב/יכולת הזדהות אחודה של המשתמש (SSO) בעת ההתחברות לממשקי הניהול והמשתמש.
4. המערכת תתמוך ותממש ב/יכולת החלת מדיניות סיסמאות, אשר תכלול קביעה של המשתנים הבאים ע"פ מדיניות הסיסמאות של המשרד:
 - 4.1. אורך סיסמה: קביעת אורך סיסמה של X תווים או יותר.



- 4.2 מורכבות סיסמה: אכיפת שימוש בתווים הכוללים אותיות קטנות וגדולות, ספרות וסימנים מיוחדים.
5. תוקף סיסמה: קביעת תקופת זמן שלאחריה יחויב המשתמש בהחלפת הסיסמה (X ימים).
6. היסטוריית סיסמאות: קביעת היסטוריית סיסמאות של לפחות X סיסמאות לאחור.
7. המערכת תתמוך בעבודה מול מערכת מרכזית לניהול זהויות/סיסמאות: לרבות שימוש במערכת Active-Directory.
8. המערכת תתמוך בפרוטוקול SAML.
9. המערכת תתמוך ביכולת יישום MFA בתהליך ההזדהות.
10. סיסמאות יישמרו באמצעות פונקציה חד-כיוונית במאגר הנתונים בהתאם להנחיות פיתוח מאובטח במשרד. לא יתאפשר פיענוח חזרה של הסיסמה.
11. המערכת תתמוך ביכולת בקרת ומניעת ניסיונות הזדהות כושלים – ובכלל זה קבלת התרעות על אירועים כנזכר לעיל - ונעילת משתמשים לאחר מספר ניסיונות הזדהות כושלים, כאשר ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים המהווים תנאי לנעילה ו/או נעילה דיפרנציאלית.
12. בהזדהות מול API המערכת תעשה שימוש ב-API Keys (Token) ולא בשם משתמש וסיסמה.
13. בכל מצב – סיסמאות לא יישמרו כ- HARD CODED בשום יישום, וכן לא ישמרו כ- CLEAR TEXT.
14. בסביבת הניהול תתקיים תמיכה ב, MFA והתממשקות למערכת SSO הקיימת במשרד על פי הצורך ועל פי הנחיות המשרד.
15. בשלב ראשון - הזדהות בכרטיס חכם הינה תנאי הכרחי לצורך גישה לממשק עדכון התוכן וניהול המערכת.
16. בעתיד – שימוש באמצעי ביומטרי אשר יכנס לשימוש במשרד.

ח. ניהול ואכיפת הרשאות (Authorization & Permissions)

1. חל איסור שימוש ב- Shared Credential במערכות ההפעלה, אפליקציות, מנהלי מערכת וכו'.
2. המערכת תתמוך ב"הפרדת תפקידים" (Roles Segregations), היררכית ומבוזרת, כלומר – בתוך הארגון פנימה ובין ארגונים שונים.
3. על הספק לתאר את מנגנוני ניהול ההרשאות המובנות במערכת ולתמוך בהתממשקות לניהול זהויות חיצוניות לרבות Active-Directory & LDAP.
4. על הספק לתאר את כלל ה- Roles במערכת ומידת ההרשאות הקיימת לכל תפקיד.
5. המערכת תתמוך ב- RBAC (Role-Base Access Control).
6. המערכת תתמוך במנגנון הרשאות מרכזי אשר יתמוך בעקרונות הבאים:
 - 6.1. עקרון ההרשאה המינימאלית: בכל מערכת ובכל רכיב מערכת יש לאפשר גישה אך ורק למינימום גורמים מורשים, ככל שניתן ע"מ לבצע את תפקידי ותפקודי המערכת.
 - 6.2. הגבלת הגישה למשאבי המערכת: יש להגביל אילו משתמשים יכולים לגשת למשאבים (קבצים, תיקיות, registry keys, וכד') ומה הם יכולים לבצע.



6.3. הרשאות מינימאליות עבור משתמש בסיס הנתונים: בגישה לבסיס הנתונים לצורך פעולות של אימות, שליפה ועדכון נתונים, יש צורך לוודא שהרשאות הן ל- Store Procedure בלבד או מינימאליות ככל שניתן.

6.4. המערכת תתמוך בהענקת הרשאות בהתבסס על משתמשים / קבוצות ב- AD.

ט. בקרות גישה - Access Control

1. המערכת תתמוך בניהול ACL (Access Lists) שניתן ליישמו ביחס לאוכלוסיות שונות (לדוגמה, הגבלת גישה ונגיעה של מפתחים בסביבת הייצור).
2. המערכת תתמוך ביכולת ביצוע rate limit (Quota), למשתמש, לשירות וכו'.
3. המערכת תיישם מנגנון Anti-Throttling.

י. הצפנות

המערכת תאפשר הצפנה ברמת היישום ותמיכה ב-AES256 ומעלה (או ECC שוי"ע) כאשר מפתחות ההצפנה יהיו בבעלות המשרד, ללא גישה לספק. ניתן יהיה לבצע עבודות תחזוקה במערכת על ידי הספק ללא ידיעת מפתחות אלו.

יא. מידע - Data & Information

1. המערכת תתמוך בהפרדת רכיביה ובהגדרת רמות ההגנה הנדרשות לצורך גישה למידע בהתאם לסיווג המידע.
2. מידע במנוחה (Data at Rest):
כל המידע הנשמר במערכת ויש לו היבטי פרטיות, יאוחסן בצורה מוצפנת כאשר מנגנון ההצפנה יתבסס על אלגוריתמים מוכרים ותקינים. מפתחות ההצפנה יהיו בשליטה בלעדית של המשרד וניתן יהיה לייבא למערכת מפתחות הצפנה שחוללו בנפרד. הספק יוכל לבצע פעולות תחזוקה ללא ידיעת מפתחות ההצפנה.
3. המערכת תאפשר הצפנת דיסק והצפנות בסיסי נתונים
4. המערכת לא תאפשר שמירה של מידע רגיש במנגנוני ה-Cache.
5. המערכת לא תאפשר שמירת מידע חסוי באופן גלוי. כל מידע אשר יוגדר כחסוי יוצפן.
6. על המערכת לתמוך בהצפנת מידע נייה רגיש באמצעות שימוש בפרוטוקולי הצפנה מקובלים (לפחות AES 256 bit או ECC שוי"ע).
7. סיסמאות של משתמשים מקומיים יישמרו באופן מאובטח תוך שימוש בפרוטוקולי הצפנה מקובלים, ומאובטחים כגון SHA512 בצירוף ערכי Salt אשר ניתנם לשליטה ע"י המשרד.
8. מידע בתנועה (Data In Motion):
כל המידע המועבר ברשת יועבר בצורה מוצפנת ברמת המידע עצמו, ללא תלות בהצפנות רשתיות, כגון TLS1.2 ומעלה. יובהר כי XOR, Base 64 ואחרים אינם מקובלים כהצפנה.



9. מידע הכולל שמות משתמש וסיסמאות, חייב להיות מוצפן בתעבורה הרשתית.

יב. ניטור, לוגים (קבצי חיווי) והתרעות

1. המערכת תתעד כל פעולה ברשומה אבטחתית אשר תישלח למרכז ניהול אירועים (SIEM). אם למערכת רכיבים שונים, סנכרון הלוגים (שעון, ID וכו') יתבצע ע"י המערכת באופן מרכזי ומפוקח.
2. המערכת תאפשר למנהלי המערכת, בהתאם להרשאתם, להגדיר מהם הרכיבים אשר הפעילות בהם תתועד בקבצי הלוג ובקבצי החיווי.
3. המערכת תאפשר יכולת העברת לוגים ל- SIEM בהתאם לסטנדרטים מקובלים כגון Syslog.
4. על הספק לתאר את כלל יכולות הניטור של המערכת, לרבות - אפליקציה, בסיס נתונים, שירותים, קישורים שאילתות, הפרת אבטחת מידע (DB, Services, Connections, Queries, Security Violations). על הספק לפרט ולתאר את כלל הלוגים הנרשמים במערכת וניתנים לשילוב במערך האבטחה של המערכת (כולל פעילויות שהצליחו - Success).
5. המערכת תאפשר "להעשיר" את המידע בלוג, כגון: סוג המכונה, סוג מערכת ההפעלה, User Agent וכיו"ב.
6. המערכת תאפשר תיעוד כל שינוי בקובץ לוג מסודר או גישה אליו בהתאם להגדרת המדיניות של המערכת.
7. קבצי הלוג במערכת יהיו מוגנים מפני גישה (צפייה, שינוי, מחיקה) לא מורשית; והמערכת תאפשר זיהוי גישה לא מורשית.
8. לא יתאפשר ביצוע שינוי במידע שנאסף לאחר שנרשם (מניעת התכחות).
9. כחלק משלב התכנון המפורט, ימסור הספק תכנון מפורט להגדרת ניטור הסייבר וההתאמות (קורלציות) הנדרשות לביצוע לצורך ניטור הנדרש לביצוע חקירות לאיתור וניתוח פעולות חשודות. מערכות אלו כוללות מוצרי SIEM ו-Big Data. התכנון יכלול התרעות ומסכים מותאמים לצורכי מחקר וניטור מלא ובהתאם לדרישות מערך הגנת הסייבר במשרד.
10. המערכת תשמור מידע היסטורי על כל פעילות לתקופה פרמטרית שתיקבע, לצורך מעקב רוחבי ומתן מענה משפטי.

יג. סקרי קוד, בדיקות חדירות

1. הספק יבצע ויצג דו"ח PT שביצע ע"ג המערכת ויעמיד את כל רכיבי המערכת לבדיקות נוספות של אבטחת מידע - חדירות/חוסן (Penetration Tests) וסקר קוד (Code Review), וזאת עבור קוד שפותח עבור המשרד, על ידי צוות אבטחת המידע של המשרד. הבדיקות בפועל יתבצעו מאתר המשרד.
2. הבדיקות במשרד וע"י צוות אבטחת המידע של המשרד יתבצעו במועד כפי שייקבע על ידי המשרד לקראת עליית המערכת לאוויר ויהיה נוכח בה נציג המשרד ו/או מי מטעמו. הבדיקה תבצע בסביבות הייצור / קדם ייצור ו/או אחרת, על פי קביעת המשרד. תוצאות הבדיקות יושו לדו"ח שיימסר ע"י הספק (סעיף 7.13.1).
3. טיפול בממצאי הבדיקות – הספק מתחייב לטפל בכל הממצאים/ליקויים ובהתאם להנחיות שיועברו לו על ידי המשרד ולתקן כל הנדרש לצורך קבלת אישור עליה לאוויר.



4. המערכת תעמוד בכל דרישות הממונה על אבטחת המידע וכן בנהלי אבטחת המידע ונהלי המשרד, כולל בדיקות חדירות וחוסן וסקרי קוד תקופתיים. על הספק למנוע קיום כל פרצות אבטחת מידע ולטפל בהן מיד עם גילויין, כולל הסרה מהמערכת כל איומי אבטחת המידע ותיקון כלל הליקויים ככל שיהיו.
5. על הספק לבצע Code Escrow לכל תקופת ההתקשרות

ד. מענה לאירועי אבטחת מידע ו/או איום להתפרצות אירוע אבטחת מידע

1. הספק מתחייב לתת מענה מידי לאירוע ו/או איום להתפרצות אירוע ופתרונות, במסגרת פרק זמן סביר ובהתאם להגדרת האירוע, במקרה של איתור פרצות אבטחת מידע, או אל מול איומי אבטחת מידע.
2. הספק מתחייב לדווח ולהתריע באופן מידי למשרד על כל ליקוי אבטחתי ו/או פרצת אבטחת מידע – או חשד לליקוי ו/או פרצת אבטח"מ - הקיימת או מתגלה במערכת ו/או בתשתיות בהן פותחה המערכת וכן להציג יכולת הפחתת הפגיעות, או הסיכון לפגיעות, עד לתיקון מלא של הליקוי והסרת הפגיעות.
3. במקרה של אירוע ברשת ו/או בתשתיות הספק, הספק מתחייב למסור למשרד, מיד עם בקשתו, כל מידע רבות הקבצים הפגועים ואופן התפשטותם ברשת.

טו. הנחיות כלליות

במקרה של דרישות אבטחת מידע סותרות, לכאורה, על הספק להפנות את תשומת הלב של נציגי המשרד, ולענות על הדרישה המחמירה יותר מבין הדרישות השונות, אלא אם כן המשרד ויתר על דרישה כלשהי, מראש ובכתב.

23. זכויות יוצרים

כל זכויות היוצרים וכל חומר אחר אשר ייעשה בו שימוש ו/או יפותח, יירכש או יותאם על-ידי הספק לצורך פרויקט זה, יהיו רכושה של המדינה והספק מתחייב לפעול כדלקמן:

1. הספק לא יהיה רשאי להשתמש בתוכניות, תוכנות ובכל חומר שהוכן על ידו לצרכי ההסכם, לצרכיו הפנימיים או לצרכי עבודות אחרות, אלא אם כן קיבל אישור בכתב מראש מהמשרד.
2. הספק אינו רשאי לציין את זהותו על גבי דפי המידע. נושא זה כולל: סמלים של הספק, שמו וכל אזכור אחר המזהה אותו, אלא אם קיבל הסכמה לכך בכתב ומראש מהמשרד.
3. הספק לא יעביר את המסמכים שהכין במסגרת חובותיו עפ"י מכרז זה ו/או חלק מהם לאחר, לא יתיר רשות הדפסה ו/או הוצאה לאור ולא יפרסם את המסמכים בכל צורה שהיא.
4. הספק מצהיר כי לא הפר/יפר כל זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי ו/או מידע כלשהו במהלך ביצוע התחייבויות עפ"י מכרז זה.
5. הוגשה תביעה נגד המשרד לפיה חומר מסוים כלשהו, אשר המשרד יעשה בו שימוש לפי מכרז זה, מפר זכויות יוצרים מתחייב הספק לשפות את המשרד עם דרישה ראשונה, בגין כל הסכומים שיחויב לשלם בגין התביעה האמורה, וכן להחליף על חשבונו את החומר המפר בחומר אחר שאינו מפר.
6. במידה והספק משתמש בחומרים של בעלי זכויות אחרים לצורך הפעלת המכרז ותוכניות העבודה שלו, עליו לקבל



היתר לשימוש בחומרים אלו.

7. אם ההיתר כרוך בתשלום, יבצע זאת הספק על חשבונו.
8. בכל מקרה בו הספק מציע תכנית ייחודית מטעמו, הספק ידאג להיות בעל זכויות היוצרים לצורך הפעלת הפרויקט. במקרה זה זכויות היוצרים תשארנה בידי הספק.
9. במקרה והספק טוען לזכויות יוצרים לתכנית עליו להודיע על כך בכתב ומראש למשרד. אם התכנית מוצעת במסגרת הצעתו למכרז זה עליו להודיע על כך במסגרת מסמכי המכרז.
10. המשרד יהיה רשאי לדרוש הכנסת שינויים והתאמות במסגרת הפרויקט. במקרה זה יעביר הספק את הזכויות על התוכנות המתאימות, לידי המשרד.
11. בתום ההתקשרות או מיד עם דרישה ראשונה של המשרד בכתב, יעביר הספק את כל התוכניות, התוכנות, יישומים ממוחשבים וכל חומר שבידו או בידי עובדיו, עובדים וכל ספק שירותים אחר, המועסקים במסגרת הפרויקט, לידי המשרד.
12. הספק יידרש לעגן את זכויות המדינה, רשות לשירות אזרחי, בהתקשרויות החוזיות שלו עם עובדיו, כותבי התוכניות וקבלנים שיופעלו על ידו לביצוע השירותים נושא מכרז זה.
13. על הספק למסור לרשות פרטים מלאים של כל מידע המהווה תוצאה של ביצוע העבודות (כולל כל המצאה או התפתחות שנעשו או שנוצרו על ידי הספק ו/או עובדיו) במשך תקופת ההתקשרות או תוך 6 חודשים מיום סיומה.
14. בעת סיום ביצוע העבודות על פי הסכם זה, הספק מתחייב להמחות את כל הזכויות לרבות זכויות היוצרים לרשות, ללא תמורה נוספת כלשהי.

24. ניגוד עניינים

1. הספק מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים נושא הסכם זה ביחס לספק ו/או מי מטעמו.
2. מבלי לגרוע מכלליות האמור מתחייב הספק כי אם יתבקש לבצע שירותים, כל אדם או גוף אחר (לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, כל רשות מקומית או גוף ממשלתי אחר אשר קיים חשש לניגוד עניינים לגביהם, הוא יודיע על כך מיידית ליועץ המשפטי של הרשות ולא יבצע כל שירות שיש לו ו/או למי מטעמו זיקה אליו כאמור.
3. הספק מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה וייווצרו מצבים בהם יתעורר חשש לניגוד עניינים, במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם, ביחס לספק ו/או מי מטעמן הספק מתחייב להודיע על כך מיידית או ליועץ המשפטי של הרשות.
4. לעניין סעיף זה, "הספק ו/או מי מטעמו" - לרבות עובדים ומועסקים מטעמו, בני משפחה של הספק ותאגיד שהספק, עובדיו ומועסקיו או בני משפחתם כאמור הינם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

25. סעיפים יסודיים ופיצוי מוסכם

1. מוסכם, כי סעיפים 4-7, 8-10, 11, 15-24 להסכם זה הינם תנאים עיקריים ויסודיים בהסכם והפרתם תחשב



- כהפרה יסודית, המזכה את הרשות בפיצויים מוסכמים, מוערכים וקבועים מראש ללא הוכחת נזק בסך 10,000 ש"ח (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים), כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, מהמדד הידוע בעת חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע במועד תשלומם בפועל לרשות, וזאת מבלי לגרוע מזכות הרשות לכל סעד ותרופה אחרים על פי כל דין. סכום הפיצוי המוסכם, כאמור לעיל, מוערך מראש על ידי הצדדים כסכום המשקף את הנזק המינימאלי שייגרם לרשות כתוצאה מהפרת התנאים היסודיים של הסכם זה ואינו תלוי בהוכחת נזק. סכום זה ניתן לקיזוז מכל סכום שיגיע לספק מהרשות וכן תוכל הרשות לחלט את הערבות הבנקאית ולגבות ממנו את סכום הפיצוי.
2. מבלי לגרוע מהאמור במכרז, בכל מקרה בו לא יבצע הספק את הפעילות כנדרש ובאיכות הנדרשת או יפר הספק את הוראות מסמכי המכרז, עפ"י המפורט להלן הרשות רשאית לדרוש את הפיצוי המוסכם והספק יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם. סכום הפיצוי המוסכם ינוכה מהתשלום לספק.
 3. האירועים לגביהם תישקל הטלת פיצוי מוסכם מפורטים בסעיף 8 לנספח א'1 – מפרט השיירותים. יודגש כי בכל מקרה לא יגבה פיצוי הגבוה מ- 10% מהתמורה החודשית המגיעה לספק תמורת עבודתו בחודש בו מתבצעות הבדיקות.
 4. תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה.
 5. מבלי לגרוע מהאמור, אם הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית תהא הרשות זכאית, נוסף לפיצוי המוסכם, לכל סעד ותרופה משפטיים על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א - 1970, ועל פי כל דין, לרבות פיצוי בגין נזקיו כפי שיוכחו (ופיצוי מוסכם שנגבה על ידי הרשות בהתאם לסעיף זה יחשב כמקדמה על חשבון הפיצוי בגין הנזק שיוכח).
 6. הספק אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.
 7. הרשות רשאית להפסיק את ההתקשרות אם הספק הפר את ההסכם הפרה לא יסודית ולא תיקן את הטעון תיקון תוך זמן סביר, על אף התראה בכתב מטעם הרשות.
 8. בוטל ההסכם על-ידי הרשות בהתאם לאמור לעיל, יחזיר הספק את התמורה שקיבל, באם קיבל, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית חשב כללי, וכן רשאית הרשות לדרוש מהספק השבת כל נזק או הוצאה שנגרמו לו כתוצאה מההפרה וזאת בנוסף לכל זכות או סעד שיעמדו לרשות לפי כל דין.
 9. בוטל ההסכם על ידי הרשות על פי הוראות כל דין, תהא רשאית הרשות, מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לרשותו לפי דין, לבצע את הפרויקט בעצמו או באמצעות מי מטעמו.

26. הפרות

- מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 25 לעיל, האירועים הבאים ייחשבו כהפרה של הסכם זה ויזכו את הרשות, לאחר מתן התראה בכתב של שבעה (7) ימים מראש לספק, בכל הזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה ועל פי כל דין במקרה של הפרה יסודית:
1. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם,



- והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 30 יום ממועד ביצועם ;
2. אם ימונה מפרק, נאמן או כונס נכסים על נכסי הספק ו/או עסקו או כל חלק מהם, או אם תוגש בקשה למינוי כאמור, והמינוי או הבקשה לא בוטלו תוך 30 יום ;
 3. הוגשה נגד הספק התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקם, או שהספק קיבל החלטה על פירוק, או אם הספק יגיע להסדר פשרה עם נושיו, והפעולה האמורה או החלטה לא הוסרו או נדחו לחלוטין תוך 30 יום ;
 4. הוכח להנחת דעתה של הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, כי הספק הסתלק מביצוע ההסכם ;
 5. אם יתברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה במכרז או בקשר עם הסכם זה אינה נכונה או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר היה בה כדי להשפיע על החלטת הרשות להתקשר עמה בהסכם.

27. קיזוז

1. מובהר בזאת במפורש, למען הסר כל ספק, כי לספק אין ולא תהיה כל זכות ו/או עילה, מכל מין וסוג שהוא, לעכב בידו איזה מן השירותים כלפי הרשות.
2. הרשות רשאית, לאחר מתן התראה בכתב ובחינת טענות הספק תוך זמן שתקבע הרשות, לקזז את הסכומים המגיעים או שיגיעו לו מהספק לפי הסכם זה או כתוצאה ממנו, מכל סכום המגיע לספק מהרשות, והספק מוותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.
3. איחור או הימנעות מעשיית מעשה שהרשות רשאית לעשותו לפי הסכם זה, ו/או בשימוש בזכות כלשהי הנתונה לרשות לפי הסכם זה, לא יראו כוויתור על הזכות, אלא אם ויתר הרשות על כך במפורש.

28. חפיפה

1. על הספק החדש להתארגן ולארגן את כח האדם המקצועי כנדרש.
2. על הספק שייבחר להתארגן כך, שבמועד חתימת החוזה הוא יפעיל בלעדית את התוכנית כולה על פי לוח זמנים המוגדר במכרז זה. בתום ההתקשרות, במסגרת מכרז זה, במידה שייקבע ספק אחר לביצוע הפעילות יפעל הספק כדלקמן :
 - 1.2.1. הספק המוסר יקבל תמורה רק עבור תפוקות שבוצעו במהלך החפיפה, עפ"י כללי החוזה על פיו הוא קשור עם המשרד.
 - 1.2.2. הספק המוסר לא יקבל תמורה מיוחדת עבור ביצוע החפיפה.
 - 1.2.3. הספק החדש (המקבל) לא יקבל תמורה כלשהי בגין החפיפה.
 - 1.2.4. החפיפה כוללת, בין היתר, את הנושאים הבאים :
 - 1.2.5. מסירה מאורגנת ומסודרת של כל מאגרי המידע שנמסרו למוסר ביום תחילת פעילותו וכל השינויים והתוספות שחלו בהם (מידע ממוחשב, תיקים, חוזרים וכו').
 - 1.2.6. מסירה מאורגנת של התוכנה, כולל ספרי תיעוד, מדריכים למשתמש לתוכנה הבסיסית ולכל השינויים שהמוסר ביצע במהלך ההתקשרות איתו.



1.2.7. מסירה מאורגנת של כל מידע הדרוש למקבל לצורך תפעול מיידי ושלים של הפרויקט.

3. המוסר והמקבל יעבדו במשותף במשך 7 ימי עבודה שלמים לצורך סגירת כל מחויבות המוסר, הדרכה צמודה של המקבל וסיוע למקבל בהנפקת דו"חות עבור המשרד.
4. תקופת ההתקשרות בין המשרד לספק החדש (המקבל) תחל במועד תחילת החפיפה.
5. תנאי מחייב לביצוע התשלום האחרון למוסר הינו קיומה של החפיפה לשביעות רצון המשרד והגשת דו"ח פעילות סופי, מבוקר ומאושר ע"י רו"ח של המוסר.

29. מלוא ההסכם

הסכם זה מהווה את מלוא ההסכם בין הצדדים בנוגע לצדדים הכלולים בו והוא גובר על כל הסכם, הבנה או הסדר קודמים ביניהם, בין בכתב ובין בעל פה. לא יהיה לכל שינוי מאוחר של הסכם זה כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים.

30. סמכות מקומית

סמכות השיפוט הייחודית לגבי כל עניין הנובע מהסכם זה תהיה לבתי המשפט בירושלים. סמכות זו הינה ייחודית ובלעדית ולא יתנהל הליך כלשהו שלא על פי הסמכות הקבועה בסעיף זה.

31. המחאת ההסכם

1. הספק מתחייב שלא להמחות לאחר או לאחריים את זכויותיו ו/או את חובותיו על - פי הסכם זה, כולן או מקצתן, אלא אם קיבל לכך את הסכמת נציג הרשות מראש ובכתב. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לסרב להסב ו/או להמחות ההסכם מכל סיבה שהיא ואין הוא חייב לנמק את החלטתו בעניין.
2. אישרה הרשות את המחאת ההסכם או חלק ממנו או מסירת ביצוע חלק מהשירותים לאחר, יישאר הספק אחראי כלפי הרשות למילוי כל ההתחייבויות המוטלות עליו על פי הסכם זה.
3. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לבטל את הסכמתה להמחאת / הסבת ההסכם במסירת הודעה בכתב, ואין היא חייבת לנמק את החלטתה בעניין.

32. שונות

1. שינויים בחוזה זה יחייבו את הצדדים אך ורק אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים לחוזה.
2. הודעה על פי כתובות הצדדים במבוא להסכם זה שתינתן בכתב תחשב כאילו הגיעה לתעודתה תוך 3 ימים מהמועד בו נשלחה ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה.
3. כותרות השוליים נקבעו לצורכי הנוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לפרשנות החוזה.

33. שינוי

אין שינוי בתנאי הסכם זה אלא בכתב ומראש ובכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה ונספחיו תגברנה הוראות הסכם זה.



34. ויתור על זכויות

אי שימוש על-ידי כל צד בכל זכות מזכויותיו על-פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לא ייחשב בשום פנים ואופן כוויתור מצד הרשות אלא אם כן נעשה בכתב ואין שינוי בהסכם זה ובכל הוראה מהוראותיו אלא בכתב.

35. הודעות

כל הודעה שישלח צד למשנהו בדואר רשום תראה כמתקבלת 5 ימים ממועד משלוחה ובאם נמסרה ידנית ו/או נשלחה בפקס במועד המסירה או מועד קבלת הודעת פקס שאושר קבלתו. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה:

המשרד: רשות לשירות אזרחי, רח' עם ועולמו 3, בית יעד, ירושלים.

הספק:

- ולראיה באו הצדדים על החתום -

הספק

מנהל הרשות לשירות אזרחי

חשב/ת הרשות

אימות חתימה:

אני _____ הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת נותן השירותים רשום בישראל כדין; כי החותמים על הסכם זה בשמו חתמו עליו לפני; וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את נותן השירותים.

תאריך: _____ חתימה וחתימת: _____



נספח ג'1 - נוסח ערבות לביצוע

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד

תדפיס זה הופק ע"י המערכת של _____ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין) ביום DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____
_____	_____

נושא הערבות:

התקשרות עם הרשות לשירות אזרחי – מכח מכרז מספר 6/2023 – הפעלת מוקד טלפוני.

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.



ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן :

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות [למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד]

- אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות: _____
- אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות: _____
- אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות: _____
- אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות: _____
- אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות: _____



נספח ג'2 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות

נוסח התחייבות לשמירת סודיות

שנחתמה ביום _____ בחודש _____ בשנת 2023

ע"י _____ ת.ז. _____, מורשה חתימה מטעם

המציע _____ (להלן: "המציע")

הואיל ורשות לשירות אזרחי(להלן – "הרשות") פרסמה מכרז פומבי מס' 6/2023 להפעלת מוקד טלפוני (להלן – "המכרז");

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

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מהמכרז.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים לרשות או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותיי על פי התחייבות זו.
4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
6. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן עקב המכרז. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
7. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
8. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.



מדינת ישראל



سلطة الخدمة المدنية
Civil service authority

ולראיה באתי על החתום

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



נספח ג'3 - תצהיר בנושא העדר ניגוד עניינים

תאריך: ____/____/____

תצהיר בנושא העדר ניגוד עניינים

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ המציע/ מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם _____ (להלן: "מציע") במכרז מספר **6/2023** להפעלת מוקד טלפוני (להלן – המכרז), לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן: נכון למועד הגשת ההצעה למכרז, איני יודע על כל מניעה חוקית לפי כל דין ו/או הסכם שהמציע צד לו, להשתתפותו במכרז או למתן השירותים ואין אפשרות לקיומו של ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושאי המשרה שלו ו/או הפועלים מטעמו, לבין ענייני המזמין ו/או מתן השירותים.
2. הנני מתחייב להודיע לרשות באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלב אני או מי מטעמי או המציע, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים או במצב בו קיימת מניעה חוקית שהיא להשתתפות במכרז או מתן השירותים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
3. ידוע לי כי הרשות רשאית לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה. אני מצהיר כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכל האמור בתצהירי אמת.

ולראייה באתי על החתום:

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם מלא	תאריך

אישור

אני החתום מטה, עו"ד _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי, מר/גב' _____, ת.ז. _____, המוכר לי אישית ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפניי.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם מלא של עו"ד	תאריך