

תאריך עדכון:  
7.11.2023

משרד הרווחה  
והביטחון החברתי



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## משרד הרווחה והביטחון החברתי

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

# אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ

מפרט מעודכן לאחר מענה לשאלות הבהרה

עמוד 1, מתוך 151 עמודים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות  
[www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il) | [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) | אתר ממשל זמין - [www.gov.il](http://www.gov.il)  
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים



גרסה: 6.03 (עודכן ידנית: 08/08/2023)



ל" אב תשפ"ג  
17 אוגוסט 2023

## מודעת פרסום

משרד הרווחה והביטחון החברתי פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי דו-שלבי כמפורט להלן:

מספר מכרז	שם המכרז	תוקף ההצעה
166/2023	אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ	בתוקף עד ליום 16/04/2024

1. תחילת מתן השירות עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת משרדנו.
3. נוסח מלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז והאמור בו יגבר על נוסח המודעה.
4. **כנס מציעים – meet-up – ההשתתפות בכנס אינה חובה.**  
כנס מציעים – meet-up יתקיים ביום ב', ה-28/08/2023, בשעה 12:00, בזום, <https://us02web.zoom.us/j/87440488118>, טל' לבידור: 0506211198.  
המשרד ימנה מטעמו נציג אשר יהיה אחראי על רישום פרוטוקול של הכנס. מובהר כי המידע שיופיע בפרוטוקול יהיה פנימי בלבד, והוא לא יופץ למשתתפי הכנס או לכל גורם אחר. עוד מובהר כי נציג המשרד לא יענה על שאלות הנשאלות במהלך כנס המציעים. מטרת הכנס הינה הבהרת המכרז מעבר לאמור במסמכי המכרז. לא יהיה באמור בכנס כדי לחייב את המשרד. שאלות משתתפי הכנס יועברו בכתב בהתאם להליך שאלות הבהרה ומענה עליהן כמפורט במכרז.
5. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il), תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי בכתובת: [www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il).  
יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר המשרד ניתן לפנות לאגף בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il).
6. כל שינוי במסמכי המכרז שיבוצע לאחר פרסום המכרז, לרבות שינויים מהותיים, לרבות שינויים בתנאי הסף ושינויי מועדים, יועברו למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים וכן יעודכן באתר מנו"ף.
7. על המציעים להירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית מכרזים, כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים".
8. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ה', ה-07/12/2023 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים הדיגיטלית של משרד הרווחה והביטחון החברתי, **ההגשה תתבצע באופן מקוון.**
9. **הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון.**  
על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר עלולים למנוע את הגשת הצעתו במועד. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.**  
מציע שלא הצליח להגיש הצעה עד למועד האחרון להגשת הצעות, ויש בידו פניה מתועדת לשירותי התמיכה שנעשתה לפחות ארבע שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעות, יוכל לפנות בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות לבקש אישור להגשת ההצעה באופן חלופי. קבלת הגשה בדרך חלופית תתאפשר רק בכפוף לאישור נציג המשרד בכתב.  
למציע לא תהיה כל טענה למשרד באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

10. שאלות הבהרה – את שאלות הבהרה ניתן להעביר בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: [michrazim@molsa.gov.il](mailto:michrazim@molsa.gov.il) (העברת שאלות תיעשה על קובץ וורד בלבד ובפורמט של טבלה בהתאם לפורמט המפורסם באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית "פרטים נוספים", ברובריקת "צירוף קובץ נספחים").
11. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים **עד ליום ב', ה-04/09/2023, בשעה 12:00**.
12. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות הבהרה הוא **עד ליום ה', ה-28/09/2023**.
13. תשובות לשאלות הבהרה יישלחו אך ורק למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים כאמור במסמכי המכרז.
14. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.





## תוכן עניינים

<b>2</b>	<b>מודעת פרסום</b>
<b>4</b>	<b>תוכן עניינים</b>
<b>6</b>	<b>1. כללי</b>
6	1.1 ריכוז של תאריכים
6	1.2 תמצית פירוט השירותים הנדרשים
9	1.3 הגדרות
11	1.4 תקופת ההתקשרות
11	1.5 התארגנות למתן השירותים
<b>13</b>	<b>2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם</b>
13	2.1 כללי
13	2.2 מטרת השירות
14	2.3 דרישות שירות
19	2.4 איתור ויישוג משתמשים וחיבורם למערכת
21	2.5 מחקר מלווה
22	2.6 ועדות היגוי
23	2.7 ניטור, איסוף נתונים והערכת השירות
24	2.8 סטטיסטיקה ודוחות
24	2.9 דרישות כח אדם
28	2.10 דרישות ציוד
<b>29</b>	<b>3. תנאי-סף</b>
29	3.1 תנאי סף כלליים
30	3.2 תנאי סף ספציפיים
31	3.3 דרישות נוספות
<b>34</b>	<b>4. בדיקת ההצעות והערכתן</b>
34	4.1 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף
34	4.2 שלב ב': הערכה של איכות ההצעה
41	4.3 שלב ג': קביעה של ציוני עלות
43	4.4 שלב ד': שיקול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה
<b>47</b>	<b>5. שונות</b>
47	5.1 הרשמה לקבלת עדכונים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

47	שאלות הבהרה והערות	.5.2
48	הגשת ההצעה	.5.3
52	חתימה על מסמכי המכרז	.5.4
52	תוקף ההצעה	.5.5
52	לענין עידוד נשים בעסקים	.5.6
53	חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו	.5.7
54	ערבות ביצוע	.5.8
55	זכויותיו של המשרד	.5.9
57	הארכת מועדים	.5.10
57	בעלות על המכרז ועל ההצעה	.5.11
58	פרסום ההתקשרות	.5.12
58	סמכות השיפוט	.5.13

**6. עלות** **6**

**7. נספחים** **7**

63	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים	
63	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה	
63	מסמכים נוספים שעל המציע לצרף	
64	מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא	
65	נספח א' פרטי המציע	
69	נספח ב' האשכולות הכלולים בהצעה	
70	נספח ג' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	
71	נספח ד' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	
72	נספח ה' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	
73	נספח ו' התחייבות לפי החוק למניעת העסקה של עברייני מין	
74	נספח ז' ניסיון המציע להענקה של ציוני איכות	
79	נספח ז'1 – התחייבות קבלן משנה	
80	נספח ח' ניסיון הצוות הניהולי המוצע להענקה של ציוני איכות	
89	נספח ט' תכנית עבודה מוצעת	
94	נספח י' חלקים חסויים בהצעה	
95	נספח יא' אישור עסק בשליטת אשה	
97	נספח יב' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	
98	נספח יג' הצעת מחיר	
100	נספח יד' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	
101	נספח טו' הסכם התקשרות	
128	נספח טו'1 נוהל להפעלת שירות רווחה מרחוק (TELECARE)	
134	נספח טו'2 נספח פרטיות ואבטחת מידע	
142	נספח טו'3 שמירת סודיות	
143	נספח טו'4 נספח התחייבות לחתימת כל נותן שירותים מטעם הספק	
144	נספח טו'5 הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	
145	נספח טו'6 תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית – דוגמה בלבד	
147	נספח טו'7 נספח הצמדה	
148	נספח טו'8 התחייבות להארכת התקשרות	
149	נספח טו'9 טופס הודעת זכיה לזוכים במכרז לקראת חתימה על הסכם – דוגמה בלבד	
151	נספח טז' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז	





## 1. כללי

### 1.1. ריכוז של תאריכים

פעילות	תאריך
כנס מציעים – meet-up	ביום ב', ה-28/08/2023, בשעה 12:00
המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה	עד ליום ב', ה-04/09/2023, בשעה 12:00
המועד האחרון למענה לשאלות הבהרה	עד ליום ה', ה-28/09/2023
המועד האחרון להגשת הצעות	עד ליום ה', ה-07/12/2023 בשעה 12:00
ימי הדגמה – במסגרתם יוצגו הפתרונות למשרד	ימים XX/XX/XX – XX/XX/XX
מועד תוקף ההצעה	בתוקף עד ליום 16/04/2024

### 1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים

1.2.1. משרד הרווחה והביטחון החברתי, מינהל אזרחים ותיקים, מבקש לקבל הצעות לאספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ.

1.2.2. מטרת המכרז היא לאתר שני גופים, ציבורים או פרטים, לצורך הקמה והפעלה של מערכת telecare דיגיטלית, שתאפשר תקשורת דו כיוונית, באמצעות וידאו ושמע איכותיים אשר תשפר את איכות חייהם של אזרחים ותיקים בקהילה בהיבטים של:

1.2.2.1. הפחתת תחושת בדידות, ויצירת קבוצות שייכות;

1.2.2.2. קידום מיומנויות תפקודיות ואורח חיים בריא;

1.2.2.3. קידום ושימור אוריינות דיגיטלית.

1.2.3. במסגרת שירותי מכרז זה הספקים יידרשו להעמיד את רכיבי השירות הבאים:

1.2.3.1. **מערכת telecare:** הספק יידרש להתקין ולהפעיל מערכת telecare המתחברת למכשירי קצה: טלויזיה, מחשב, טאבלט, טלפון חכם וכיוצא בזה, המאפשרת תקשורת רבת משתתפים אשר צריכה לכלול שני רכיבים טכנולוגיים מרכזיים המפורטים להלן:

1.2.3.1.1. פתרון קצה מונגש בביתם של האזרחים הוותיקים.

1.2.3.1.2. אפליקציה לניהול פעילויות.

**יובהר כי המערכת צריכה לאפשר גישה לפעילויות הנדרשות במסגרת**





**מכרז זה מבלי להחליף את ספק ערוצי הכבלים/הלוויין בבית המשתמש.**

- 1.2.3.2. **מוקדים:** על הספק לספק שני מוקדים כמפורט להלן:
- 1.2.3.2.1. מרכז לאספקת שירותי תוכן עבור המערכת הדיגיטלית.
- 1.2.3.2.2. מוקד תמיכה טכנית למערכת הדיגיטלית.
- 1.2.4. השירותים יינתנו בפריסה ארצית לפי חלוקה לאשכולות הבאים:
- 1.2.4.1. **אשכול א'** – מחוז הדרום, מחוז חיפה והצפון, ומחוז ירושלים;
- 1.2.4.2. **אשכול ב'** – מחוז תל אביב והמרכז;
- 1.2.5. כיום, השרות פועל באמצעות ספק קיים. בכל אשכול בו ייבחר ספק אשר אינו מפעיל את השירותים כיום, הוא יידרש בשלב הראשון להחליף את המערכת אצל כל המשתמשים הקיימים. מספר המשתמשים הפעילים נכון לחודש מאי 2023 בחלוקה לפי אשכולות הינו כדלהלן:
- 1.2.5.1. אשכול א' – 1752 משתמשים קיימים;
- 1.2.5.2. אשכול ב' – 1412 משתמשים קיימים;
- 1.2.5.3. בשלב השני, בתום 4 חודשים מתחילת הפעלת השירות ע"י הספק, ובהתאם להיקף השימוש של המחוברים, ופריסתם הגיאוגרפית באשכול – יוחלט ע"י המשרד באילו יישובים נוספים יכול הספק לצרף משתמשים חדשים, בהתאם להיקף המכסות שמוקצות למכרז. יובהר כי מטרת המשרד הינה לספק שירות בכל אשכול לפחות ליישוב אחד בו ישוב ריכוז של אזרחים ותיקים מהחברה הערבית ומהחברה החרדית.
- 1.2.6. היקף המכסות המתוכנן למכרז זה:

שנה ראשונה	שנה שניה	שנה שלישית*	אשכול
1,800	2,050	2,350	אשכול א'
1,600	1,850	2,150	אשכול ב'

\* בשנה הרביעית והחמישית צפויות המכסות להישאר באותו היקף כמו בשנה השלישית.

בכפוף לאישור מראש של המשרד ובהתאם לשימושיות שתהיה בפועל, ניתן לחבר לשירות מספר משתמשים גבוה מהמכסה המצוינת לכל אשכול תחת ההנחה שיהיו משתמשים שאינם פעילים ועל כן המשרד לא יחויב בגינם.

- 1.2.6.1. בנוסף על האמור לעיל, בכל אשכול יידרש הספק לספק **על חשבון** "יוזרים" למערכת בהיקף סביר עבור כל מחלקה לשירותים חברתיים ברשות בה פועל השירות, מובהר





- כי המחלקות לשירותים חברתיים לא יספרו כמשתמשים פעילים לעניין שיפוי ו/או לעניין בחינת מדדי הצלחה של הספק.
- 1.2.7 מובהר בזאת כי המספרים המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.
- 1.2.8 למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 1.2.9 שימת לב המציעים כי בכוונת משרד הבטחון לעשות שימוש בתוצאות המכרז הנוכחי לשם קבלת שירותים דומים באופיים מהספקים שיזכו במכרז זה, המשרד אינו מתחייב לאספקת שירותים בהיקף כלשהו על ידי משרד הביטחון וכן לא יישא בשום אחריות ביחס להתקשרות הספקים עם משרד הביטחון.
- 1.2.10 על המציע לציין בנספח ב' למכרז איזה אשכולות/כלולים בהצעתו. מובהר בזאת כי מציע רשאי להגיש הצעה במענה למכרז זה להפעלת אשכול אחד או יותר, כולם או חלקם, אולם לא תתאפשר במסגרת מכרז זה הפעלה של למעלה מאשכול אחד על ידי אותו ספק. הכל בכפוף לאמור בסעיף 4.4 למכרז, המציע ידרש לדרג בנספח ב' את האשכולות המוצעים לפי סדר עדיפות.
- 1.2.11 על המציע לפרט בנפרד ולצרף את כל המסמכים הדרושים אודות הצוות המקצועי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף וניקוד איכות ההצעות לגבי כל אשכול הכלול בהצעתו. יתר המסמכים שהמציע נדרש להגיש במענה למכרז זה יוגשו פעם אחת בלבד.
- 1.2.12 רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד, הרשום בישראל, או עצמאי הממלאים את כל תנאי הסף לפי מכרז זה.
- 1.2.13 הספק רשאי להפעיל קבלני משנה ליצירה ולהפעלת שירותי תוכן (כמפורט בסעיף 2.3.3 למכרז). הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני-משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה לצורך קבלת שירותים אחרים אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.
- 1.2.14 ההצעה תוגש על-ידי המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על





- ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.
- 1.2.15. יובהר, כי בין המציע או מי מנותני השירותים מטעמו למשרד לא יתקיימו יחסי עבודה.
- 1.2.16. בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.
- 1.2.17. **המכרז הוא מכרז דו-שלבי**. בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף ותוערך איכות ההצעות על-פי אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.

### 1.3 הגדרות

המונח	הגדרה
"ההסכם"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח טו' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המינהל"	מינהל אזרחים ותיקים;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד"	משרד הרווחה והביטחון החברתי;
"הספק"	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"זכות הברירה"	אופציה השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.2 למכרז;
"מחוז הדרום"	מקריית-גת ועד אילת;
"מחוז חיפה והצפון"	מחדרה בדרום ועד רמת הגולן ומטולה בצפון;
"מחוז ירושלים"	בצפון מזרח – מעלה אפרים ומטה בנימין, במזרח – בקעת הירדן ומגילות, בדרום – מטה יהודה ולכיש, במערב – אשקלון ואשדוד;
"מחוז תל אביב והמרכז"	מאליכין בצפון – עד קו מ"א נחל שורק, בני ע"ש וגן יבנה בדרום, כולל חלק מיישובי שומרון מעבר לקו הירוק;
"מערכת דיגיטלית"	מערכת המאפשרת תקשורת דו כיוונית, באמצעות וידאו ושמע telecare
"המערכת"	איכותיים אשר תשפר את איכות חייהם של אזרחים ותיקים





המונח	הגדרה
הדיגיטלית", "מערכות דיגיטליות"	בקהילה, הכוללת אפשרות להשתתפות בשידורים רבי משתתפים, צפייה בשידורים מוקלטים, ביצוע שיחות וידאו, שיתוף תמונה וקבלת הודעות;
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"משתמש", "משתמשים"	<p>אזרחים ותיקים מרותקי בית, אשר הם תושבי ישראל שהגיעו, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004, אשר לא יוצאים מביתם מעל לפעם אחת בשבוע לצריכת שירותים חברתיים, ואשר הינם בעלי חלק או כל המאפיינים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סובלים מתחושת בדידות;</li> <li>• מתמודדים עם קשיים בתפקוד כגון: תלות באחרים לביצוע פעולות שונות, קושי בהתנהלות יומיומית, ירידה בתפקוד, מצבים בריאותיים מורכבים;</li> <li>• מתמודדים עם אתגרים כגון: השתתפות מועטה בחיים האזרחיים, בפעילויות פנאי ובחיי קהילה וחברה;</li> </ul>
"משתמש קיים"	מי שבמועד פרסום המכרז כבר מחובר למערכת רווחה מרחוק, באמצעות הספק שפועל בפטור ממכרז, ואשר היקף השימוש שלו בחודש הסמוך לתחילת אספקת השירותים מכח המכרז הינו מעל 1 שעה.
"משתמש חדש"	מי שבמועד פרסום המכרז אינו מחובר לשירותי רווחה מרחוק ויחובר אליהם במסגרת מכרז זה.
"נהלי והנחיות המינהל"	נהלים, הוראות והנחיות כפי שיעודכנו מעת לעת ובכלל זה נהל להפעלת שירות רווחה מרחוק (telecare) המצורף כנספח טו'1 למכרז זה וכפי שיעודכן מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"שירותי תוכן"	תכנים ופעילויות אינטראקטיביות הכוללות הן הרצאות ותכנים בנושא אורח חיים בריא, תכנים המעניינים את האזרחים הוותיקים וכן מפגשים בקבוצות קטנות לתמיכה חברתית וסיוע;





המונח	הגדרה
"תחנות יציאה"	אפשרות להפסקת ההתקשרות מצד המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בהנמקה וללא זכות הספק לפיצוי בגין סיום ההתקשרות;

#### 1.4. תקופת ההתקשרות

- 1.4.1. תקופת ההתקשרות תהיה לשלוש שנים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש.
- 1.4.2. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופה נוספת של שנתיים, או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.
- 1.4.3. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.
- 1.4.4. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 1.4.5. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

#### 1.5. התארגנות למתן השירותים

- 1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.
- 1.5.2. בתוך 90 (תשעים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות, בין היתר לעניין גיוס כוח אדם והצטיידות, ולהיות ערוך למתן השירותים בפועל, לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק לפי מכרז זה.
- 1.5.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מציע שנבחר כזוכה במכרז וטרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ככל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנכ"ל משרד





העבודה כאמור בתוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז וכתנאי לתחילת ההתקשרות מול המשרד. על המציע הזוכה לבצע פנייה אל נציגת מנכ"ל משרד העבודה לכתובת המייל: [mateh.shiluv@labor.gov.il](mailto:mateh.shiluv@labor.gov.il) בצירוף נספח התצהיר (נספח ד') שצורף להצעתו, כאשר הוא מלא וחתום על ידו, עם העתק לגורם המקצועי ולשמור אצלו העתק המייל שנשלח. עם קבלת העתק פניית המציע לנציגת מנכ"ל משרד העבודה אצל הגורם המקצועי, ניתן יהיה לקדם את חתימת ההסכם ותחילת ההתקשרות מול הספק.

1.5.4 המציע הזוכה יידרש לעמוד בכל הדרישות המפורטות במכרז זה ובנספחיו כתנאי לחתימה על ההסכם, מובהר כי המשרד לא יחתום על הסכם עם המציע הזוכה עד שיתברר לו כי המציע הזוכה אכן עומד בכל הדרישות, בירור כאמור יבוצע על ידי המשרד באמצעות נספח טו'9, הנספח יאושר על ידי נציג פיקוח מטעם המשרד ויהיה תנאי לחתימת חשבות המשרד על ההסכם, על המציע הזוכה להעביר לרשות המשרד את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי נספח זה ומסמכי המכרז מיד עם ההודעה על הזכייה.

1.5.5 על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה על שלושה חודשים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. כל חריגה מתקופת ההתארגנות שנקבעה במכרז, תובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית ותקבל את אישורה תחילה להארכת התקופה. במידה שתידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנהל האגף ומנכ"ל המשרד בנוסף לאישור ועדת המכרזים.

1.5.6 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.

1.5.7 מובהר כי במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר כשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.12 למכרז.





## 2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם

### 2.1. כללי

- 2.1.1. מדינת ישראל מתמודדת עם ההשלכות הדמוגרפיות בהרכב האוכלוסייה ובכלל זה הזדקנות האוכלוסייה.
- 2.1.2. אחד האתגרים המרכזיים שבהזדקנות האוכלוסייה הוא הבדידות והיעדר תחושת השייכות של אזרחים ותיקים רבים. אתגר זה נעשה מורכב יותר להתמודדות כאשר מדובר באזרחים ותיקים מרותקי בית – אשר ממעטים לצאת מביתם ולפגוש אנשים אחרים.
- 2.1.3. במסגרת מכרז זה יסופקו שירותי telecare על מנת להרחיב את מגוון השירותים הניתנים לאזרחים הוותיקים מרותקי הבית ולאפשר להם להשתתף ולקחת חלק פעיל בפעילויות שונות.
- 2.1.4. השירותים יסופקו תוך כיבודם של ערכי התרבות והדת ובהתאם לשפה, ולאורח החיים של אוכלוסיית היעד נשוא המכרז.
- 2.1.5. הספק יספק את השירותים על-פי נהלי והנחיות המינהל המתעדכנים מעת לעת ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנות מעת לעת. כמו כן הספק יפעל בהתאם לכללי הסודיות והאתיקה הקבועים בנהלי המשרד.
- 2.1.6. מאגר המידע לצורך מעקב אחר אספקת השירותים לפי מכרז זה ינוהל על ידי הספק בהתאם להוראות כל דין. נהלי אבטחת המידע שיחולו על הספק בניהול מאגר המידע מפורטים בנספח טו'2 למכרז.
- 2.1.7. מובהר כי על הספק לספק את השירותים בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

### 2.2. מטרת השירות

- השירות נועד להשיג את המטרות המפורטות להלן:
- 2.2.1. הפחתת תחושת בדידות, ויצירת קבוצות שייכות;
- 2.2.2. קידום מיומנויות תפקודיות ואורח חיים בריא;
- 2.2.3. קידום ושימור אוריינות דיגיטלית.
- זאת, באמצעות בניית קבוצות שייכות של משתמשי השירות, על גבי פלטפורמה דיגיטלית





שמאפשרת יצירת קשר פרטני וקבוצתי, באופן נגיש.

## 2.3 דרישות שירות

### 2.3.1 הפעלת קבוצות

- 2.3.1.1. משתמשי השירות יקובצו לקבוצות בנות עד 20 משתמשים, אשר לכל אחת מהן יהיה רכז מלווה (ייתכן רכז שילווה מספר קבוצות). הקבוצה הקטנה היא ליבו של השרות והמפגשים הקבועים של חבריה נועדו לייצר ביניהם קשרים חברתיים משמעותיים ולאורך זמן.
- 2.3.1.2. תפקיד הרכז הוא להכיר את המשתמשים, לחבר אותם לקבוצה המתאימה עבורם ולייצר באופן שוטף מפגשים עם תכנים שונים שמטרתם העמקת הקשרים בין חברי הקבוצה.

### 2.3.2 מערכת דיגיטלית

המערכת שתועמד על-ידי הספק לצורך מתן השירותים תכיל מספר חלקים מרכזיים:

#### 2.3.2.1 פתרון קצה מונגש בביתם של האזרחים הוותיקים

- 2.3.2.1.1. מערכת שמאפשרת לאזרח הוותיק קשר וידאו עם משתמשים אחרים, ובכלל זה יכולת לצפות בפעילויות שונות, ולקחת חלק בפעילות מביתו כך שמשתתפים אחרים יכולים לשמוע ולראות אותו והוא יכול לשמוע ולראות אותם.
- 2.3.2.1.2. המערכת תהיה ידידותית למשתמש, מונגשת ומותאמת לאזרחים ותיקים.
- 2.3.2.1.3. המערכת צריכה להיות מותאמת לאזרחים וותיקים בעלי מוגבלות ראייה קלה.
- 2.3.2.1.4. המערכת תפעל על מכשירי קצה שונים ביניהם טלפון חכם; טאבלט, מחשב או טלויזיה חכמה. על הספק לתמוך בגירסאות של מערכות ההפעלה המצויות בשוק. (בטלפון חכם IOS או אנדרואיד).
- 2.3.2.1.5. על הספק לבצע עדכון טכנולוגי ולתמוך בגירסאות





עדכניות של מערכות הפעלה והטכנולוגיות באופן שוטף  
וכל שיפור טכנולוגי למוצר ולמרכיביו

2.3.2.1.6 המערכת מאפשרת לשמור על פרטיותם של המשתמשים  
באמצעות הנגשת יכולת להשתקת המיקרופון וכיבוי  
המצלמה הביתית. במקרה של כיבוי המצלמה והמיקרופון  
יכול האזרח הוותיק לראות ולשמוע את המנחה ואת יתר  
המשתתפים האחרים, אך המנחה והמשתתפים האחרים  
לא יוכלו לשמוע ולראות אותו.

2.3.2.1.7 המערכת מאפשרת באופן פשוט יכולות תקשורת של  
שיחות וידאו בין המשתמשים לבין בני משפחה אחרים,  
חברים אחרים – וגם למי שאין להם יוזרים למערכת  
עצמה, וכן לעובדים במחלקה לשירותים חברתיים  
המשתמשים במערכת

2.3.2.1.8 המערכת מאפשרת גישה פשוטה של האזרחים הוותיקים  
לתכני וידאו המועלים למערכת.

2.3.2.1.9 המערכת מאפשרת ביצוע מפגשים פרטניים וקבוצתיים.

2.3.2.1.10 [נמחק].

2.3.2.1.11 המערכת תאפשר איזור אישי לכל משתמש הניתן  
להתאמה תרבותית ושפתית כך שכל התכנים והמפגשים  
יותאמו למשתמש באופן ייעודי (למשל התאמה שפתית,  
התאמת קישורים למפגשים הרלוונטים למשתמש בהתאם  
לבקשתו וכיוצא בזה).

## 2.3.2.2 אפליקציה לניהול פעילויות

האפליקציה תכלול אפשרות ל::

2.3.2.2.1 אספקת תכנים שונים ומגוונים, בהתאמה שפתית,  
תרבותית וכיוצ"ב בהתאמה ללקוחות השירות.

2.3.2.2.2 ניהול המידע הנוגע לאזרחים הוותיקים המחוברים  
למערכת

2.3.2.2.3 ניהול באופן קל לתפעול של המשתמשים וידידותי את





המפגשים והתכנים, תוך קביעת זמני המפגשים והפעילויות.

2.3.2.2.4. זימון משתתפים למפגשים לפי מאפיינים של האזרחים הוותיקים (לדוגמא – כל האזרחים הוותיקים שאוהבים שיעורי תזונה בריאה או המתגוררים באותו היישוב).

2.3.2.2.5. העברת נתוני ההצטרפות לפעילות והשימוש במערכת באמצעות ממשק מאובטח כפי שהמשרד יאפיין ויגדיר מולו לאחר הזכיה.

2.3.2.2.6. פילוח נתוני שימוש ברמת המשתמש הבודד - שמבדיל לכל הפחות בין צפיה בהרצאות מוקלטות, השתתפות במפגש קבוצתי קטן (של קבוצת 20 המשתתפים של אותו המשתמש), מפגש קבוצתי פתוח (מעל 20 משתתפים); מפגש פרטני עם רכז הקבוצה, שיחות עם בני משפחה/מכרים; שיחות עם נציג מהמחלקה לשירותים חברתיים, ואפשרות להוסיף נתוני שימוש לצורך פילוחים נוספים, כפי שיתעדכן מעת לעת.

2.3.2.2.7. פילוח נתוני שימוש ברמת הקבוצות והמפגשים – המועד בו התקיים כל מפגש; רשימת המשתתפים שבו ופילוחים נוספים כפי שיתעדכן מעת לעת.

2.3.2.2.8. הקלטה של המפגשים וההרצאות החיות והנגשת תכני הווידאו המוקלטים לאזרחים הוותיקים בביתם.

2.3.2.3. יובהר כי במסגרת העמדת המערכת הדיגיטלית הספק לא יידרש להעמיד מכשירי קצה כגון טלוויזיות או מכשירים חכמים, ככל והמערכת תדרוש ממיר ייעודי וכדומה באחריות הספק לספקו למשתמשים, במקרה זה המכשירים שיוספקו ישארו בבעלותו של הספק ויהיו מושכרים לידי המשרד כאשר יתאפשר למשרד להעביר את המכשירים מאדם לאדם.

2.3.2.4. ככל ויהיו משתמשים אשר אין בביתם חיבור לרשת האינטרנט, על הספק יהיה לדאוג להם לחיבור כזה לכל משך תקופת מתן השירות,





ולממן אותו מול אחד מספקי האינטרנט הקיימים בישראל. הערכת המשרד היא שלחצי מהמחוברים לשירות אין כיום אינטרנט בביתם, יהיה צורך בחיבור כזה. המשרד ישפה עבור חיבור לאינטרנט עבור עד מחצית היקף המשתמשים, ובהיקף של עד 70 ש"ח לחודש.

### 2.3.3. מרכז לאספקת שירותי תוכן במערכת:

- 2.3.3.1 הספק או קבלן משנה מטעמו ייצרו תכנים ופעילויות שיכללו בין היתר:
- 2.3.3.1.1 תכנים אינטראקטיביים (תוכן שאינו מוקלט), כגון התעמלות, מפגשי שיח וכדומה;
  - 2.3.3.1.2 מפגשים עם מומחים בשידור חי,
  - 2.3.3.1.3 ספריית תכנים מוקלטים בנושאים הרלוונטיים לאוכלוסייה;
  - 2.3.3.1.4 קורסים, מופעים והצגות;
  - 2.3.3.1.5 לוח מודעות אינטראקטיבי הכולל תזכורות לפעילויות ולמועדים מיוחדים;
- 2.3.3.2 התכנים והפעילויות שלעיל יהיו בנושאי פנאי, חברה, העשרה וקידום אורח חיים פעיל ובריא בהתאם לבחירת הספק.
- 2.3.3.3 התכנים והפעילויות יתאימו למגזרים השונים ולגילאים שונים, ובפרט לאוכלוסיות הבאות:
- 2.3.3.3.1 [נמחק]
  - 2.3.3.3.2 משתמשים הסובלים מדיכאון;
  - 2.3.3.3.3 אוכלוסייה דתית/חרדית – לפחות שעתיים ייעודיות בכל שבוע שידורים;
  - 2.3.3.3.4 אוכלוסייה ערבית – לפחות שעת תוכן ייעודית אחת בכל יום, + תרגום הממשק;
  - 2.3.3.3.5 אוכלוסייה דוברת רוסית – לפחות שעת תוכן ייעודית אחת בכל יום, + תרגום הממשק.
  - 2.3.3.3.6 יובהר בי השעות הייעודיות הן מעבר לשעות השידורים
- 2.3.3.4.1 כלליות המפורטות להלן בסעיף 2.3.3.4
- 2.3.3.4 **שעות פעילות המרכז לאספקת שירותי תוכן:**





- 2.3.3.4.1. המרכז לאספקת שירותי תוכן יישדר שידורי תוכן חיים – כלומר מפגשים פתוחים מרובי משתתפים, בהתאם לשעות פעילות המשתמשים ולפחות בימי א'-ה' בשעות הבוקר בין השעות 9:00 עד 11:00 ברציפות. ובשעות אחה"צ בשעות 17:00 עד ל- 19:00 ברציפות, ובימי ו' לפחות במשך שעתיים
- 2.3.3.4.2. יובהר כי תכני VOD ותכניות אשר הוקלטו על-ידי המשתמשים יהיו זמינים בכל שעה.
- 2.3.3.4.3. לוח שידורים לדוגמה מופיע בנוהל להפעלת שירות רווחה מרחוק (telecare) המצורף כנספח טו'1 למרכז זה.

#### 2.3.4. מוקד תמיכה טכנית

על הספק לתת שירותי תמיכה טכנית, באמצעות מוקד תמיכה טלפוני, עבור המשתמשים הכולל:

- 2.3.4.1. מוקד תמיכה טלפוני למתן מענה טלפוני לקריאות שירות להזמנת שיפתחו על-ידי המשתמשים;
- 2.3.4.2. מענה טלפוני לפתרון תקלות במסגרת פניות של משתמשים;
- 2.3.4.3. טכנאי שיגיע במידת הצורך אל המשתמש;
- מובהר כי ניתן לתת שירותי תמיכה טכנית באמצעות השתלטות מרחוק לפני הגעה אל המשתמש.
- 2.3.4.4. המוקד יפעל גם באופן פרו-אקטיבי, כך שיפעל לתקן תקלות במערכת שהתגלו עוד לפני שהביאו לפגיעה בחוויית המשתמש.
- 2.3.4.5. המוקד צריך לתמוך במספר שפות שונות, ולכל הפחות בעברית, רוסית וערבית.

#### 2.3.5. הקמת המערכת

- 2.3.5.1. על הספק לסיים את הקמת המערכת בתוך 90 (תשעים) יום ממועד החתימה על ההסכם.
- 2.3.5.2. סיום הקמת המערכת משמעה אישור המשרד לתקינות המערכת ומוכנות לחיבור משתמש ראשון למערכת.





2.3.5.3. על הספק לעדכן בכתב את המשרד על מוכנותו לתחילת אספקת השירות, להדגים את השירות, לתמוך בפעילות מבדקי קבלה של המשרד ולקבל מהמשרד אישור מוכנות, בטרם יתחיל לחבר משתמשים לשירות.

### 2.3.6. התקנה, הדרכה, הטמעה והכשרות

על הספק לדאוג להתקנת המערכת ולשירותי הדרכה הכוללים הדרכה למשתמשים על השימוש במערכת, ושירות הטמעה (מעקב אחרי השימוש השוטף במערכת כדי לראות שאנשים מתפעלים אותה ומפיקים ממנה מה שמצופה מהמערכת) הכולל הדרכה, המלצות וידע לגבי תפעול אופטימלי של המערכת והשירות, הן למקבל השירות, הן לעובדי המחלקה לשירותים חברתיים הרלוונטיים (כדי שיוכלו להיות בקשר עם הלקוחות באמצעות המערכת), והן, במידת הצורך לבני משפחתם של המשתמשים, **שעות פעילות מוקד תמיכה טכנית:**

2.3.6.1. שירותי תמיכה טכנית טלפוניים יינתנו לפחות בימי א'-ה' בשעות הבוקר בין השעות 9:00 עד 13:00 ברציפות, ובשעות אה"צ בשעות 16:00 עד 19:00 ברציפות, בימי ו' וערבי חג נדרש כי יינתנו שירותי תמיכה טכנית בין השעות 9:00 עד 13:00 ברציפות בלבד.

2.3.6.2. הספק יידרש לספק שירותי תמיכה טכנית בבתי המשתמשים לפי דרישה בימי ובשעות העבודה הרגילים במשך ולכל היותר תוך 72 שעות ממועד פתיחת קריאת השירות על ידי המשתמש, וככל שלא נפתרה באמצעות שיחה טלפונית או השתלטות מרחוק.

2.3.6.3. הספק יידרש לבצע את ההתקנה וההדרכה הראשונית על השימוש במערכת, עד שבוע מיום קבלת הפרטים על המשתמש ואישור המשתמש על ידי המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

### 2.4. איתור ויישוג משתמשים וחיבורם למערכת

- 2.4.1. הספק יבצע איתור ויישוג משתמשים פוטנציאליים באשכול בו הוא פועל.
- 2.4.2. בנוסף, הספק יקבל רשימות משתמשים מהמחלקות לשירותים חברתיים באשכול בו הוא פועל.
- 2.4.3. הספק יגדיר רכז מטעמו שתפקידו לעמוד בקשר מול המחלקות לשירותים חברתיים.
- 2.4.4. הרכז מטעם הספק יעמוד בקשר שוטף עם המחלקות לשירותים חברתיים. הרכז יהיה





- אחראי לספק למחלקות את הכלים והתנאים על מנת להנגיש את השירות באופן איכותי למקבלי שירות חדשים ועל מנת לעקוב אחר תהליך החיבור ודפוס השימוש של מקבלי השירות החברים בתוכנית.
- 2.4.5 הספק ידאג שלכל מחלקה לשירותים חברתיים אשר באזורה קיימים משתמשים יהיו יוזרים בהיקף של מספר העובדים במחלקה שלהם לקוחות המחוברים לשירות .
- 2.4.6 המחלקה תעביר את פרטי הלקוח לספק. הספק יצור קשר עם האזרח הותיק ויחבר אותו לשירות. כמו כן יקבע איתו מועד להדרכה על המערכת ויעדכן אותו בדבר המענים הקיימים בעת תקלות ודרכי הפניה למוקד התמיכה. יובהר כי על הספק לבצע את ההתקנה וההדרכה הראשונית על השימוש במערכת, עד שבוע מיום קבלת פרטי הלקוח.
- במידה והספק מאתר מועמד לשירות שעונה על הגדרת "מרותק בית" לעיל **ושאינו מוכר למחלקה לשירותים חברתיים** – הספק רשאי להציע למחלקה לחברו לשירות. במידת הצורך, ובסיכום בין הספק למחלקה ובאישור הממונה המחוזי, ניתן יהיה לחבר מתשתמש שאינו מוכר למחלקה ועונה על הגדרת "מרותק בית" לעיל לשירות, ורק לאחר מכן, להעביר את המידע הרלוונטי למחלקה על מנת שתבדוק כי הוא אכן עומד בהגדרה כך שתוך 3 חודשים מיום החיבור יפתח לו תיק במחלקה (תיק התערבות/מינהלי – בהתאם לשיקול דעת המחלקה). על המחלקה לבצע בדיקה תוך 3 חודשים מיום החיבור.
- 2.4.7 על הספק להעביר למחלקה את הפרטים הנדרשים תוך שבוע מיום חיבור המשתמש לשירות, טופס דיווח לדוגמה מצורף כנספח לנוהל להפעלת שירות רווחה מרחוק (telecare) המצורף כנספח טו'1 למכרז. במידה והמשרד יפתח לשם כך טופס דיגיטלי על הספק יהיה להשתמש בו.
- 2.4.8 המידע יכלול :
- 2.4.8.1 פרטים אישיים
- 2.4.8.2 עם מי מתגורר בבית
- 2.4.8.3 האם יש לו קרובי משפחה/אחרים משמעותיים איתם נמצא בקשר (+פרטים שלהם)
- 2.4.8.4 קופת חולים בה חבר
- 2.4.8.5 התרשמות ממצב וצרכים בריאותיים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 2.4.9. בתיאום מול המחלקה יוכל הספק לפרסם את השירות באפיקים שונים כגון:
- 2.4.9.1. פנייה בתפוצה רחבה בעזרת הכלים הטכנולוגיים של הספק.
- 2.4.9.2. שיווק באמצעות האתר העירוניים ודפי הפייסבוק העירוניים.
- 2.4.9.3. מפגשי חשיפה בהנחיית הספק.
- 2.4.10. המחלקה רשאית להפעיל שיקול דעת ולחבר לשירות גם מי שאינם עומדים במדויק בהגדרת "מרותק בית" לעיל, אך היא סבורה שהשירות יכול לתרום להם משמעותית.
- 2.4.11. הספק יידרש לנתק מהמערכת כל משתמש אשר במהלך שלושה חודשים השתמש בממוצע פחות משעה בחודש במערכת, תוך יידוע המחלקה לשירותים חברתיים הרלוונטית.
- 2.4.12. חלוקת מקבלי השירות לקבוצות:
- 2.4.12.1. בכל אזור יחולקו מקבלי השירות לקבוצות של עד 20 איש. בחלוקה לקבוצות יילקחו בחשבון מקום המגורים של מקבל השירות (על מנת לאפשר מפגשים פיזיים מחוץ למסגרת השירות); פרופיל מקבל השירות ותחומי העניין שלו.
- 2.4.12.2. המטרה של החלוקה לקבוצות הינה לייצר קשרים בין חברי הקבוצות שיתמשו גם מעבר למפגשים שבמסגרת המערכת.
- 2.4.12.3. כל קבוצה תיפגש כקבוצה לפחות אחת לשבוע, יחד עם הרכז שלה, שילווח את את המפגש. במפגש כזה ניתן לקיים שיחה משותפת או ללוות בתכנים שונים שמאפשרים שיח לצד פעילות כגון: התעמלות משותפת, שיעור אומנות וכד'. ניתן ואף מומלץ שכל קבוצה תיפגש כקבוצה יותר פעמים במהלך שבוע.

2.5. **מחקר מלווה**

- 2.5.1. המשרד מעוניין ללוות את השירות במסגרת מכרז זה במחקר מלווה שיבוצע על ידי גוף שייקבע על ידי המשרד.
- 2.5.2. הספק יתחייב לשתף פעולה עם צוות המחקר, ולשתף פעולה עם צוות החוקרים בהתאם להנחיות המשרד, כולל איסוף נתונים במסגרת המערכת הממוחשבת.
- 2.5.3. הספק יגבש טופס הסכמה להשתתפות במחקר, הטופס יאושר בטרם תחילת אספקת השירותים על ידי הלשכה המשפטית במשרד.





- 2.5.4. הספק ידאג להפיץ את טופס ההסכמה בקרב כלל המשתתפים וידאג לאסוף את הטפסים החתומים חזרה ולהעבירם במרוכז למשרד.
- 2.5.5. במסגרת המחקר ייבחנו בין היתר הנושאים הבאים:
- 2.5.5.1. שיפור בתחושת הבדידות והשייכות כתוצאה משימוש בשירות.
- 2.5.5.2. שיפור בתפקוד הגופני, ההתנהגותי והרגשי כתוצאה משימוש בשירות.

## 2.6. ועדות היגוי

- 2.6.1. לצורך ליווי הפרויקט תוקם ועדת היגוי אשר יהיו בהן נציגי המשרד ונציגי כלל הספקים ואשר תפקידן ומטרתם הינם כמפורט בסעיפים הבאים:
- 2.6.1.1. **הרכב הוועדה:**
- 2.6.1.1.1. יו"ר הוועדה – מנהל המינהל או מי מטעמו.
- 2.6.1.1.2. נציגי המחוזות בפיקוח המחוזי.
- 2.6.1.1.3. נציג הגוף שיבצע את המחקר המלווה.
- 2.6.1.1.4. מנהל הפרויקט מטעם כל ספק.
- 2.6.1.2. **תדירות ההתכנסות:**
- 2.6.1.2.1. פעמים בשנה, בחודש השלישי לשנת העבודה ובחודש האחרון לשנת העבודה, ובהתאם לצורך.
- 2.6.1.2.2. בנוסף יתקיימו וועדות סטטוס אחת לחודש לצורך דיווחים שוטפים ומעקב אחר פעילות התוכנית. בוועדות סטטוס ישתתפו: מנהל הפרוייקט מטעם הספק ומנהל התחום האחראי על התוכנית במטה.
- 2.6.1.3. **משך כל כינוס: שעתיים.**
- 2.6.1.4. **מטרת כינוס הוועדה:** קביעת מדיניות אספקת השירותים, קבלת דיווח על התכניות והפעילויות שהתבצעו על ידי הספקים, קיום דיונים בנוגע לסוגיות עקרוניות ודילמות שעלו במהלך מתן השירותים והנחיית הספקים ונציגיהם בנוגע להמשך מתן השירותים.
- 2.6.1.5. **מקום התכנסות הוועדה:** במשרד הנהלת המינהל, ברחוב ירמיהו 39, ירושלים.





## 2.7. ניטור, איסוף נתונים והערכת השירות

- 2.7.1 הספק מחויב לאסוף ולהעביר למשרד, אחת לחודש ובנוסף, בהתאם לדרישה, את כלל הנתונים שידרשו לצורת הערכת השירות. יש לתעד את הנתונים במערכות הספק ולהעביר אותם בקבצי CSV למשרד באמצעות ממשק ייעודי.
- 2.7.2 במסגרת איסוף בחינת הנתונים יבדקו, בין היתר, הפרמטרים הבאים:
- 2.7.2.1 מספר האזרחים הותיקים שהצטרפו לשירות.
  - 2.7.2.2 מספר האזרחים הותיקים שנותקו מהשירות.
  - 2.7.2.3 מספר חיבור המשתמשים מתוך סך המכסות שהוגדרו לספק.
  - 2.7.2.4 שיעור השימוש שמבצעים המשתמשים בשירות, בדיווח עבור כל משתמש באופן פרטני ובאופן קבוצתי, ובהתאם לפילוח סוגי השימוש בתכנים להלן:
    - 2.7.2.4.1 צפיה בהרצאות מוקלטות;
    - 2.7.2.4.2 השתתפות במפגש קבוצתי קטן (של קבוצת 20 המשתתפים של אותו המשתמש);
    - 2.7.2.4.3 מפגש קבוצתי פתוח (מעל 20 משתתפים);
    - 2.7.2.4.4 מפגש פרטני עם רכז הקבוצה;
    - 2.7.2.4.5 שיחות עם בני משפחה/מכרים;
    - 2.7.2.4.6 שיחות עם נציג מהמחלקה לשירותים חברתיים;
    - 2.7.2.4.7 מועד בו התקיים כל מפגש;
    - 2.7.2.4.8 רשימת המשתתפים בכל מפגש קבוצתי.
- ניתן יהיה בתיאום בין המשרד והספק להוסיף פילוחים ונתונים נוספים מעבר לסוגי התכנים שצויינו לעיל.
- 2.7.3 בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:
- 2.7.3.1 שיפוי הספק;
  - 2.7.3.2 ניהול שיח עם הספקים במטרה לשפר את השירות;
  - 2.7.3.3 פרסום התוצאות ומדידה של השירות;
  - 2.7.3.4 כבסיס להחלטה להארכת ההתקשרות ולסיום התקשרות;
  - 2.7.3.5 כבסיס להחלטה לגבי התקשרויות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.





## 2.8. סטטיסטיקה ודוחות

- 2.8.1. אחת לחודש יעביר הספק לנציג המשרד, ולרפרנטים בכל מחלקה לשירותים חברתיים בו ישנם מחוברים לשירות דיווח מפורט בדבר השימוש במערכת באותו חודש, על פי דרישות המשרד.
- 2.8.2. הספק מתחייב לדווח למשרד מידי חודש בחודשו ובכל זמן שיידרש על כל התקנה או ניתוק של משתמש במערכת, בהתאם להנחיות המשרד.
- 2.8.3. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד באמצעות ממשק מאובטח כפי שיוגדר, יאופיין ויוסכם בין המשרד והספק לאחר הזכיה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
- 2.8.4. על הספק להעביר אחת לרבעון משוב שביעות רצון למשתמשים דרך המערכת או בדרך אחרת (סקר טלפוני וכדומה), יובהר כי הספק יעביר את המשוב לאישור המשרד לפני העברתו למשתמשים.
- 2.8.5. על הספק להעביר אחת לחודש דוח תקלות הכולל פירוט והסיבות לתקלות שהתקיימו במערכות הטכנולוגיות משך הטיפול וחומרה.
- 2.8.6. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-15 בפברואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול, בין היתר, פירוט אודות אוכלוסיית היעד, לרבות סקר שביעות רצון של המשתמשים הן מהמערכת והן מהתכנים.
- 2.8.7. כמו כן יגיש הספק תכנית עבודה שנתי לא יאוחר מה-15 בינואר בכל שנה. זאת, לאחר תיאום וסיכום עם נציג המשרד, ובהתאם לחוק, למדיניות המשרד שהותוותה בתע"ס ובנהלים קיימים ומתעדכנים. תכנית העבודה תכלול, בין היתר, את רשימת יעדיו של הספק בהתייחס למשתמשים, לרבות סקר דמוגרפי של המשתמשים, תכניות פיתוח ומקורות מימון, כנסים, השתלמויות וימי עיון, תכניות מחקר וגיוס משאבים וכיוצא בזה.
- 2.8.8. לא יאוחר מיום ה-1 למרץ, בכל שנה, יאשר המשרד את תכנית העבודה השנתית של הספק.

## 2.9. דרישות כח אדם

- 2.9.1. לספק אחריות כוללת מקצועית ומנהלית לאספקתם הסדירה של השירותים על-פי





- הנחיות המשרד. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת.
- 2.9.2. על הספק יהא לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים והניסיון הנדרש לצורך אספקת השירותים. במידה שהספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.12 למכרז.**
- 2.9.3. הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייעד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה. הספק ידאג על חשבוננו בעלות התכנים, השכר ומקום ההדרכות וההשתלמויות. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.**
- 2.9.4. להלן פירוט כח האדם הנדרש מהספק לצורך אספקת השירותים:**
- 2.9.4.1. מנהל פרויקט**
- 2.9.4.1.1. תיאור תפקיד:**
- 2.9.4.1.1.1. אחראי על אספקה תקינה של מכלול השירותים המפורטים במכרז זה לרבות עבודת רכזי הקבוצות, שירותי התוכן, התמיכה וההדרכה.**
- 2.9.4.1.1.2. בקרה ומעקב אחרי הליך ההתקנות של המערכות הטכנולוגיות.**
- 2.9.4.1.1.3. בקרה ומעקב על מידת ההלימה של התכנים שיועברו במערכת telecare ולאזרחים הוותיקים למדיניות ודרישות המשרד.**
- 2.9.4.1.1.4. בניית הכשרה פנימית של צוות ההדרכה למערכת הדיגיטלית;**
- 2.9.4.1.1.5. פיתוח תכנים בהתאם לצרכי המשתמשים;**
- 2.9.4.1.1.6. פיקוח על קליטת עובדים והכשרתם;**





- 2.9.4.1.1.7. ליווי מקצועי של כלל העובדים בארגון;
- 2.9.4.1.1.8. בקרה ומעקב על כל התהליכים המקצועיים:
- א. זיהוי צרכים מקצועיים של המשתמשים ומתן מענה מותאם;
- ב. בקרה על התהליכים המקצועיים והפקת לקחים;
- ג. שיתוף פעולה, שיח שוטף וזמינות עם המשרד;
- 2.9.4.1.1.9. אחראי על עמידה בקשר מול נציגי המשרד בכל הקשור לאספקת השירותים.
- 2.9.4.1.1.10. אחראי על העסקת כח אדם;
- 2.9.4.1.1.11. אחראי על קליטת בקשות לקבלת השירותים השונים;
- 2.9.4.1.1.12. אחראי על הגשת דרישות תשלום למשרד;
- 2.9.4.1.1.13. אחראי על הגשת דיווחים תקופתיים למשרד על פי דרישות המשרד;
- 2.9.4.1.2. **היקף העסקה:** הצוות הניהולי יועסק בלפחות משרה מלאה, כאשר אם הספק יספק את השירותים באמצעות מנהל פרויקט וסגן מנהל פרויקט היקף העסקת סגן מנהל הפרויקט לא יפחת מחצי משרה.
- 2.9.4.2. רכז קבוצה
- 2.9.4.2.1. **תיאור תפקיד:**
- 2.9.4.2.1.1. בכל אזור הספק יגבש קבוצות של עד 20 משתמשים;
- 2.9.4.2.1.2. רכז הקבוצה יקלוט מצטרפים חדשים





לשירות, יסביר להם עליו ויחבר אותם  
לרצף המפגשים השוטף של הקבוצה  
המתאימה.

2.9.4.2.1.3 רכז הקבוצה יהיה האחראי על ביצוע  
פעילויות ומפגשים שוטפים באמצעות  
המערכת עבור הקבוצה שבאחריותו.

2.9.4.2.1.4 רכז הקבוצה ינהל מפגשים קבוצתיים  
ויהווה כתובת עבור המשתמשים לשם  
פתרון בעיות ותקלות, או הדרכה על  
השימוש במערכת בעת הצורך. עליו  
לבנות תכנים מתאימים למפגשי  
הקבוצה, בכלל זה תכנים שיעביר בעצמו  
ותכנים שיעבירו גורמים חיצוניים ו/או  
חברי הקבוצה עצמה.

2.9.4.2.1.5 במקרה הצורך יערוך הרכז גם מפגשים  
פרטניים עם חברי הקבוצה שבאחריותו,  
בדגש על בחינת מידת ההשתתפות  
שלם במפגשים ועידוד להגברת  
השתתפות והתבטאות בשיח הקבוצתי.

2.9.4.2.1.6 הרכז יערוך מעקב אחר הנוכחות של  
חברי הקבוצה במפגשים ויפעל פרטנית  
ו/או קבוצתית בעת הצורך בהתאם.

2.9.4.2.1.7 הרכז יעדכן את המש"ח במידה ונתקל  
באירועים חריגים ו/או מצוקות של  
המשתתפים שדורשים התערבותה.

2.9.4.2.1.8 עבור כל קבוצה יועסק רכז ב-20%  
משרה, כך שרכז במשרה מלאה מחזיק  
5 קבוצות לכל היותר.





## 2.10. דרישות ציוד

- 2.10.1. אחזקת הציוד לצורך אספקת השירותים תהיה בבעלותו ובאחריותו של הספק לרבות כל הוצאה, פיצוי, דמי נזיקין וכדומה, אשר ייקבעו כתוצאה מאספקת השירותים.
- 2.10.2. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים כלים וציוד בכמות ובאיכות מתאימה העומדת בדרישות המכרז ובנהלי המשרד בתחום מתן השירותים. כמו כן הספק מתחייב להעמיד לצורך מתן השירותים ציוד וכלים נוספים, במידת הצורך וככל שיידרש; כל זאת, על מנת להיענות לדרישות המשרד ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב של נציג המשרד המוסמך לכך.
- 2.10.3. על הספק לוודא שברשותו האמצעים הפיזיים והאלקטרוניים, הנדרשים לאבטחת המידע ולשמירה מלאה על חסיון המידע ועל הגנה על הפרטיות. במסגרת מתן השירותים תונהג אבטחת רשומות ותמנע גישה למאגרי מידע למי שאינו מורשה לכך.





### 3. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי סף, הינן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 5.3.1 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

#### 3.1 תנאי סף כלליים

3.1.1 על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על

המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

3.1.2 על המציע לעמוד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו:

3.1.2.1 תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי [חוק](#)

[עובדים זרים, תשנ"א-1991](#) ולפי [חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987](#) בנוסח המצ"ב כנספח ג'.

3.1.2.2 אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ורישום במע"מ,

כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, היינו אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] [וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975](#) או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, מציע אשר הינו איחוד עוסקים יצרף כראיה לעמידתו בתנאי הסף אישור כי הינו נכלל תחת איחוד העוסקים, כולל אסמכתא למספר הע.מ. / ח.פ. של המציע הכלולה באיחוד העוסקים.

הוצאת אישורים תקפים תתבצע באחת מבין הדרכים הבאות:

א. באמצעות אתר האינטרנט של רשות המיסים

ב. באמצעות מערכות המידע של רשות המיסים – עבור ספקים המחברים למערכות אלה.

3.1.2.3 תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות





בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מספר 10 והוראת שעה)

התשע"ו 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998

בנוסח המצורף כנספח ד' למכרז.

3.1.3. אם המציע הוא אגודה עות'מאנית, עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש,

עליו לצרף להצעתו את המסמכים הבאים לפי העניין:

3.1.3.1. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו חלפו

שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש – על המציע

לצרף אישור מטעם רשם העמותות, או רשם ההקדשות, לפי העניין, על

ניהול תקין, תקף לשנת 2023.

3.1.3.2. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו לא

חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש או עבור

אגודה עות'מאנית – על המציע לצרף אישור מטעם הרשם הרלוונטי, לפי

העניין, על הגשת מסמכים.

## 3.2. תנאי סף ספציפיים

### 3.2.1. עמידה בדרישות החוק למניעת העסקה של עברייני מין

3.2.1.1. המציע מתחייב לקבל בטרם תחילת העסקת עובדים אשר יבואו במגע

ישיר עם המשתמשים את האישורים הנדרשים בהתאם לחוק למניעת

העסקה של עברייני מין ולפעול על פיו. כמו כן מתחייב המציע לשמור

בתיקו האישי של כל עובד אשר יבוא במגע ישיר עם המשתמשים את

האישור מן המשטרה, שניתן על-פי החוק האמור. כל האישורים כאמור

יעודכנו על ידי הספק אחת לשנה ויהיו זמינים לבדיקה על-ידי נציג מוסמך

של המשרד או על-ידי מי מטעמו, בכל עת שתידרש.

**הבהרה:** דרישה זו מתייחסת לכל כח האדם, המועסק על ידי הספק ואשר

יבוא במגע ישיר עם המשתמשים, ובכלל זה עובדים קבועים, עובדים

זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים, חיילים ועובדי

קבלן, ככל שיהיו כאלה.

3.2.1.2. המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויקבל באופן

קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית





לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, יקבל ממנהל החברה, המבצעת עבורו את השירותים, הצהרה, שביחס לכל העובדים אשר יבואו במגע ישיר עם המשתמשים התקבלו אצל מנהל החברה האישורים ממשטרת ישראל בהתאם לדרישות של החוק למניעת העסקה של עברייני מין.

3.2.1.3 המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ויאלץ להפעיל

שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שיוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, יצמיד לעובדי החברה אשר יבואו במגע ישיר עם המשתמשים אנשי-צוות מטעמו, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים של החברה לבין המשתמשים, לאורך כל זמן מתן השירות.

3.2.1.4 להוכחת התחייבותיו אלה, על המציע לצרף להצעתו התחייבות בנוסח

המצורף בזאת כנספח ו' למכרז.

3.2.1.5 בנוסף, ככל והמציע יציג במסגרת אמות המידה צוות ניהולי מוצע, על

המציע לצרף להצעתו את האישור מן המשטרה ביחס לצוות הניהולי המוצע כמפורט בסעיף 4.2.5 למכרז לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה **במהלך ששת החודשים** שקדמו למועד הגשת ההצעה. האישורים יצורפו בסופו של נספח ח' למכרז.

### 3.3 דרישות נוספות

3.3.1 על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח א') ממולא וחתום על ידו, מציע

הסבור כי אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה עליו לציין זאת בסעיף 6 לנספח א'.

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, 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 המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

3.3.2 על המציע לצרף להצעתו גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת של מי

מבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו הבכירים לעובדי משרד הרווחה והביטחון





החברתי בנוסח נספח ה'.

3.3.3 על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך-דין על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע בנוסח המופיע בנספח א'. מובהר כי על כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, להיחתם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור כאמור בסעיף זה.

#### 3.3.4 הצגת המערכת המוצעת

המציע יציג את המערכת המוצעת, על המציע להתייחס במסגרת ההצגה לנושאים הבאים לפחות:

3.3.4.1 התייחסות הספק למטרות המערכת המוצעת כפי שהגדיר המשרד;

3.3.4.2 מהות המערכת המוצעת;

3.3.4.3 תכנים ופעולות – אופן המענה והאמצעים להשגת המטרות שהוגדרו;

3.3.4.4 נגישות ותפעול המערכת והתאמה לאוכלוסיית היעד.

להוכחת עמידתו בדרישות סעיף זה, המציע יצרף להצעתו קובץ אשר מציג את המערכת המוצעת ומתאר את אופן עמידתו בדרישות המכרז, מובהר כי מציע שלא ייצרף קובץ פירוט כאמור הצעתו לא תיבדק, בדיקת המערכת המוצעת תתבצע במסגרת הערכת האיכות על פי הקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2 להלן.

3.3.5 על המציע לצרף הצהרה מאומתת על ידי עורך-דין, בנוסח נספח יב', כי הוא מודע לכך שעליו לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 23 להסכם המצורף בנספח טו' במלואן, וכי הוא בחן מול חברת הביטוח המבטחת אותו את יכולתו לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.

מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בסעיף 23 להסכם המצורף בנספח טו', והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי אי הגשת אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות ואת התשלום בהתאם למפורט בסעיף 5.7 להלן. המציע נדרש לבחון את תנאי הביטוח עם חברת הביטוח המבטחת אותו בטרם הגשת הצעתו. המציע או חברת הביטוח רשאים להגיש את הסתייגויותיהן לסעיפי הביטוח אך ורק בכתב ובשלב שאלות הבהרה למכרז. המציע מתחייב לאחר זכייתו להגיש את אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח כשהוא ללא שינויים/מחיקות/עדכונים





שאינם קבילים במסמך ההנחיות לבדיקת אישור ביטוח המפורט [באתר האינטרנט של ענבל](#) ו/או בתשובות ההבהרה של המשרד. מודגש כי אישור ביטוח שלא יעמוד בדרישות מסמך ההנחיות ו/או במסמך תשובות ההבהרה האמורים, לא יאושר על ידי משרדנו ויגרור עיכוב בחתימת ההסכם והתשלומים.

כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו על שם המציע בלבד ויהיו תקפים למועד הגשת ההצעה. המציע מתחייב לעדכן את המשרד לגבי כל שינוי במשך כל תקופת המכרז. המשרד יהיה רשאי לדחות על-הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל, וזאת ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן. מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה. השלמות או הבהרות יהוו חלק בלתי-נפרד מההצעה. היה ולא יתקבלו כל השלמות או הבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד אשר נקבע על-ידי המשרד, יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.





## 4. בדיקת ההצעות והערכתן

יובהר כי תנאי הסף (שלב א') ואיכות ההצעות (שלב ב'), ייבדקו עבור כל אשכול בנפרד.

### 4.1. שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה ההצעות ייבדקו לפי מידת המענה על תנאי-הסף. הצעות שאינן עונות על כל תנאי-הסף ייפסלו.

### 4.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

- 4.2.1. הצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.
- 4.2.2. המשרד רשאי לפסול כל הצעה אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על **70 נקודות**, מובהר כי במקרה שקבוצת המציעים הסופית עבור אשכול מסוים תקטן מ-2 מציעים ציון הסף ירד ל-**60 נקודות** עבור אותו אשכול.
- 4.2.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו ואת ניסיון הצוות המוצע, לפי העניין, לצורך בדיקת איכות ההצעה בנספח ז' ובנספח ח', לפי העניין.
- עוד יובהר כי במסגרת בדיקת האיכות למציע במסגרת אמות מידה 1.1 – 1.2 "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- יובהר כי במקרה שמציע מציג ניסיון של בעל השליטה במציע או המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד..
- 4.2.4. מובהר כי תכנית עבודה מוצעת וכן המערכת המוצעת כמפורט באמות מידה 3 ו-4 ייבחנו על ידי המשרד במסגרת ימי ההדגמה (כמפורט בסעיף 1.1 לעיל).
- 4.2.5. למען הסר ספק, יובהר כי הצגת צוות ניהולי מוצע במסגרת ההצעה במענה למכרז זה אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז, אולם מציע אשר לא יציג צוות ניהולי כאמור יקבל 0 נקודות ביחס ל צוות ניהולי כאמור בכל אחת מאמות המידה המתייחסות אליו. הצוות הניהולי שיוצג יכלול לפחות את מנהל הפרויקט מטעם המציע, בנוסף ניתן יהיה להציג במסגרת ההצעה גם סגן מנהל פרויקט. ככל שיוצגו במסגרת ההצעה שני אנשי צוות על המציע יהיה לציין בנספח ח' מי איש הצוות עבורו נבדקת כל אמת מידה ביחס לצוות המוצע, ניתן יהיה לקבל ניקוד עבור כל אמת מידה ביחס לצוות בנפרד אך לא





ניתן יהיה לקבל ניקוד באמת מידה אחת מכח ניסיון שני אנשי צוות.  
4.2.6 להוכחת הניסיון של הצוות הניהולי, ככל שיוצג כזה בהצעה, המציע יפרט את ניסיונו הרלבנטי בנספח ח', יצרף בסופו של נספח זה, קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה, צילום תעודת זהות עם ספח פתוח, ויגיש תצהיר, מאומת על-ידי עורך-דין, כנדרש בנספח ח'.

4.2.7 מובהר כי השירותים נושא המכרז יינתנו על ידי הצוות הניהולי שצוין בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותו מותנה באישור וועדת המכרזים מראש ובכתב. בכל מקרה לא תאושר החלפת צוות ניהולי בצוות ניהולי חלופי שניקודו באמות המידה נמוך מהניקוד של הצוות הניהולי שהוצע בהצעה הזוכה. כמו כן במידה ויתברר לוועדת המכרזים, לאחר הכרזת הזוכים, כי הצוות הניהולי שהוצע מטעם המציע, הוצג "על הנייר" בלבד ולא מתוך כוונה להעמידו בפועל, יראה בכך המשרד חוסר תום לב מצד המציע, והמשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.12 למכרז.

עוד מובהר כי ככל ש הצוות הניהולי המוצע במסגרת ההצעה הינו עובד בפועל של המציע ונותן שירותים במסגרת אחרת הפועלת מכח התקשרות של המציע עם המשרד, על המציע להציג את העובדים שיחליפו אותו במתן השירותים במסגרת, במקרה בו המציע יזכה במכרז וכן להציג את אישור הגורמים המוסמכים במשרד לביצוע ההחלפה.

4.2.8 הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן (מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה):

ניקוד מירבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	הגורם הנבדק
10	1.1.1. ייבדק ניסיון המציע באספקת פלטפורמות שידור ו/או מפגש מקוונות עבור 500 משתמשים לפחות אשר נמצאו ב-100 נקודות שונות לפחות בשנה במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל בשנה הראשונה) יינתנו 2 נקודות עד	1.1.1. ניסיון באספקת פלטפורמות שידור ו/או מפגש מקוונות	1. המציע





הגורם הנבדק	אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מירבי
		למקסימום של 10 נקודות.	
		<b>1.1.2.</b> ייבדק ניסיון המציע באספקת פלטפורמות שידור ו/או מפגש מקוונות נכון למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל 100 משתמשים המחוברים למערכת שלושה חודשים לפחות ומשתמשים בה כל אחד מעל 8 שעות בחודש, במהלך השנה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות תינתן נקודה 1 ועד למקסימום של 10 נקודות עבור 1,000 משתמשים כאמור. מובהר כי במסגרת אמת מידה זו יינתן ניקוד בנקודות שלמות בלבד (היינו לא תינתן 0.5 נקודה עבור 50 משתמשים וכיוצא בזה).	10
	<b>1.2. ניסיון במתן שירותים לאזרחים ותיקים ו/או לבעלי אורינות דיגיטלית נמוכה</b>	ייבדק ניסיון המציע או קבלן המשנה מטעמו במתן שירותים לאזרחים ותיקים ו/או לבעלי אורינות דיגיטלית נמוכה בהיקף של לפחות 500 מקבלי שירות בשנה במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל בשנה הראשונה) יינתנו 2 נקודות עד למקסימום של 10 נקודות.  מציע, המציג את ניסיונו של קבלן משנה מטעמו לעניין אמת מידה זו, יצרף להצעתו, הצהרה בכתב במסגרת מאת קבלן המשנה המוצג אודות נכונות פירוט הניסיון שהוצג בהצעה, והתחייבות לספק שירותים ככל שהמציע יזכה במכרז. ההצהרה וההתחייבות יוצרפו בנוסח נספח ז'1, ההצהרה תאומת מול עו"ד.	10
<b>ניקוד כולל למציע</b>			<b>30</b>

צוות ניהולי	הבהרה לעניין אמת מידה 2	למען הסר ספק מובהר כי מציע שלא יציג צוות ניהולי בהצעתו יקבל 0 נקודות ביחס לאיש צוות זה.	
<b>2. הצוות הניהולי המוצע</b>	<b>2.1. ניסיון בהפעלת וניהול אספקת שירותים בדיגיטל</b>	ייבדק ניסיון איש צוות הניהול המוצע בהפעלת וניהול אספקת שירותים בדיגיטל, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל בשנה הראשונה) יינתנו 3 נקודות עד למקסימום של 15 נקודות.	15
	<b>2.2. ניסיון בעבודה עם</b>	ייבדק ניסיון איש צוות הניהול המוצע בעבודה עם אזרחים ותיקים, במהלך שבע השנים האחרונות	15





ניקוד מירבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	הגורם הנבדק
	הקודמות, למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (החל בשנה הראשונה) יינתנו 3 נקודות עד למקסימום של 15 נקודות.	אזרחים ותיקים	
30			ניקוד כולל לצוות הניהולי המוצע
20	המציע יידרש להציג תכנית עבודה מוצעת. התכנית תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו התכניות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה. פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק התכנית מופיעים בסעיף 4.2.9 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המרכזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית וכן על בסיס שלב הראיון שיבוצע לנציג המציע במסגרת יום ההדגמה בו ישתתף. התכנית המוצעת תפורט בנוסח נספח ט' המצורף בזה. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 20 נקודות.	3.1 תכנית עבודה מוצעת	3. תכנית עבודה מוצעת
20			ניקוד כולל לתכנית עבודה מוצעת
20	כחלק מהליך בדיקת ההצעות מתכוון המשרד לקיים שלב של הצגת הפתרון המוצע והוכחת יכולת ע"י המציע וצוותו. הצגה זו תכלול בין היתר הדגמת המערכת המוצעת. המציעים אשר עמדו בכל תנאי הסף יוזמנו לראיון בפני נציגי המשרד בהתראה מספקת מראש. יובהר כי אי התייצבות המציע לשלב הראיון שיתבצע במסגרת יום ההדגמה משמעה משיכת ההצעה ופסילה על הסף. לאור לוח הזמנים הקצר ממועד ההגשה ועד להדגמה, על המציעים להיערך להדגמה מראש, עוד במסגרת הכנת ההצעה. על המציע להציג במסגרת שלב הראיון מצגת אשר תכלול, לכל שלב, פרוט לפי מרכיבים עיקריים (כגון רכש וייצור אמצעי תקשורת, התאמות תוכנה, אינטגרציות, תקשורת, תוכן מקוון, הערכות למתן שירותים ע"י קבלני משנה) ואבני דרך הנובעות מהם.	4.1 המערכת המוצעת	4. הצגת המערכת המוצעת



ניקוד מירבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	הגורם הנבדק
20	<p>כמו כן יידרש המציע להדגים את אופן פעילות המערכת (בין על ידי הצגת גרסת דמו ובין צילומי מסך וכדומה) – חייוי לתחילת קישור לתוכן משודר, העברת הודעות, ממשקים, שיחת וידאו וכיו"ב.</p> <p>המציע יידרש לפרט אודות המוצרים בהם ייעשה שימוש בהפעלת המערכת.</p> <p>המציע יידרש גם להציג את אופן עבודת הסיוע הטכני - אמצעי דיווח וקשר, כוח אדם, ציוד וכיו"ב.</p> <p>המציע יידרש להציג את תהליך העבודה בהיבט של שימור וחיזור השימוש של מחוברים למערכת, ליצירת היקף שימוש משמעותי.</p> <p>פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק המערכת מופיעים בסעיף 4.2.9.2 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המערכת וכן על בסיס ראיון שיבוצע לנציג המציע במסגרת יום ההדגמה בו ישתתף. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 20 נקודות.</p>		ניקוד כולל עבור הצגת המערכת המוצעת

**ניקוד כולל 100**

4.2.9. יום הדגמה (הצגת תכנית עבודה מוצעת וכן המערכת המוצעת)

לשם דיוק הערכת איכות המערכות המוצעות על המציעים להדגים עבור כל אחד ממדדי האיכות המפורטים להלן את המידה שבה הצעתו עונה על כל מדד ומדד. הדגמת הפתרונות תתבצע במשרדי משרד הרווחה והביטחון החברתי במועדים שיקבע המשרד. לצורך בחינת ההצעות וכן מתן ניקוד עבורם המשרד יזמן את המציעים ליום הדגמה בה יוצג הפתרון (כמפורט בסעיף 1.1 לעיל).

4.2.9.1. מבנה התכנית המוצעת והערכתה (20 נקודות)

4.2.9.1.1. התכנית המוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטענות והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו ההצעות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשירות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס





לשנייה.

- 4.2.9.1.2. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית וכן על בסיס שלב הראיון שיבוצע לנציג המציע במסגרת יום ההדגמה בו ישתתף.
- 4.2.9.1.3. התכנית תתייחס לשיטות הטיפול ואופן אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2 למכרז.
- 4.2.9.1.4. להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו התכניות ומשקלו של כל קריטריון בציון הסופי:
- 4.2.9.1.4.1. אופן הפעלת המערכת והטכנולוגיות בה נעשה שימוש, לרבות התייחסות לפתרונות מוצעים להתמודדות עם מקרי קיצון העלולים להוביל להשבתה חלקית או מלאה של פעילות מוקד השידור, כולל התייחסות ללוחות זמנים לביצוע) – 5%;
- 4.2.9.1.4.2. תכנית לדוגמה לבניית קבוצת שייכות של המשתתפים, – 30%;
- 4.2.9.1.4.3. לוח שידורים לדוגמה כולל תוכנית הפעלת שידורים חיים מרובי משתתפים במסגרת השירות - 15%;
- 4.2.9.1.4.4. תוכנית הדרכות למשתמשי הקצה, בהתאמה לאתגרים הספציפיים עבור האוכלוסייה – 10%;
- 4.2.9.1.4.5. תוכנית התאמת התכנים למגוון אוכלוסיות (לרבות עולים מארצות שונות, מגזרים שונים וכיוצא בזה) – 10%;





- 4.2.9.1.4.6. תכנית לגיוס הצוות שיספק את השירותים, לרבות תהליכי המיון והסטנדרטיים המוצעים לבדיקה בעת גיוסם – 5%;
- 4.2.9.1.4.7. תוכנית שיווק למחלקות וללקוחות חדשים – 5%;
- 4.2.9.1.4.8. תוכנית לקשר שוטף עם המחלקות לשירותים חברתיים – 5%;
- 4.2.9.1.4.9. תוכנית לשימור לקוחות וחיזוק שימוש אפקטיבי – 10%;
- 4.2.9.1.4.10. התרשמות כללית – 5%;
- 4.2.9.1.5. המציע מתחייב לפעול בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על-ידי המשרד.
- 4.2.9.1.6. המציע יפרט את התכנית המוצעת בנספח ט' וכן יציג את התוכנית במסגרת יום ההדגמה, במסגרת יום ההדגמה יוקדשו 60 דקות להצגת התוכנית על ידי נציג המציע, לאחר מכן הגורמים המקצועיים במשרד ישאלו את נציג המציע שאלות על תוכנית העבודה בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל ולנציג המציע יינתן פרק זמן נוסף של עד 10 דקות למענה על שאלות נציגי המשרד.
- 4.2.9.1.7. הניקוד באמת מידה זו יהיה שיקלול של התוכנית הכתובה (10%), התוכנית שהוצגה במסגרת יום ההדגמה (40%) וציון גורמי המקצוע למענה שניתן בעל פה (50%), בכל שלב יינתן ניקוד נפרד עבור כל הקריטריונים האמורים והציון הסופי יהיה שיקלול הניקוד של כל השלבים כמפורט לעיל.
- 4.2.9.2. **הצגת המערכת (20 נקודות)**  
במסגרת ההדגמה יידרש הספק להציג הוכחת יכולת מינמאלית (MVP) באמצעות מצגת דמו במסגרתה יידרשו המציעים להתייחס בין היתר





לנושאים הבאים:

הניקוד באמת מידה זו יהיה שיקלול של התוכנית הכתובה (10%), התוכנית שהוצגה במסגרת יום ההדגמה (40%) וציון גורמי המקצוע למענה שניתן בעל פה (50%), בכל שלב יינתן ניקוד נפרד עבור כל הקריטריונים האמורים והציון הסופי יהיה שיקלול הניקוד של כל השלבים כמפורט לעיל.

ניקוד מירבי	הקריטריון
20	תכנים מותאמים לפי מגזר
20	הדרכות מותאמות לאוכלוסיית היעד
30	המציע ידרש להוכיח עד כמה המערכת המוצעת פשוטה על פני פתרונות בעלי סיבוכיות גבוהה; עד כמה מהיר אופן מימוש המערכת המוצעת ופרישתה, לרבות פיתוחים משלימים נדרשים על ידי המשרד או גורמים אחרים; ומהי מורכבות התפעול השוטף.
30	מהו הזמן הנדרש כדי להעמיד גרסה עובדת ובדוקה של המערכת המוצעת.
100	

#### 4.3. שלב ג': קביעה של ציוני עלות

4.3.1. נספחי הצעת המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו על-ידי ועדת

המכרזים וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות, כדלהלן:

4.3.2. על המציע להגיש הצעת מחיר **כולל מע"מ** עבור הרכיבים הבאים:

4.3.2.1. הקמת המערכת;

מובהר כי הסכום המקסימאלי שניתן להגיש במענה לסעיף זה הינו 200,000 ₪ **כולל מע"מ**, עוד מובהר כי עבור ספק שיזכה בהפעלת יותר מאשכול אחד הסכום ישולם פעם אחת בלבד.

4.3.2.2. חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות בחודש.

מובהר כי התשלום עבור כל משתמש בפועל יגזר מסכום זה על פי המפורט בסעיף 6 למכרז.

עוד מובהר כי לא ניתן להגיש הצעה שונה לאשכולות שונים.

הצעת המחיר עבור חודש שימוש במערכת לא תכלול את עלות החיבור





לאינטרנט של המשתמשים. כפי שמצויין בסעיף, ההערכה היא שעד לכמחצית המשתתפים יצטרכו חיבור לאינטרנט. המשרד ישתתף עבור כל משתתף שיצטרך חיבור כזה, עד ל-50% מהמשתתפים ועד למחיר של 70 ₪ לחודש למשתתף. המחיר לחודש עבור האינטרנט ישולם בהתאם למחיר שישלם המציע לספק האינטרנט, למול הצגת חוזה בין המציע לספק האינטרנט.

- 4.3.3 הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח יג' המצורף בזה.
- 4.3.4 **ההצעות שיוגשו עבור חודש שימוש במערכת למשתמש בודד יבחנו בהתאם לאומדן.**
- 4.3.4.1 האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות.
- 4.3.4.2 האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. יובהר כי בדיקת האומדן תיעשה לפי העלות הצפויה בפועל כולל עלויות מעביד, תקורות ורווח המציע.
- 4.3.4.3 המשרד שומר לעצמו את הזכות בהתאם לשיקול דעתו שלא לקבל הצעה (או חלק ממנה) החורגת מכלל האומדן, או מחלק מרכיביו, בטווח של 20% לכל כיוון.
- 4.3.4.4 למשרד שמורה הזכות לפנות למציעים בפנייה לקבלת הצעה משופרת, ככל שחרגו מהאומדן (בהתאם לתקנה 21(א) ותקנה 23(א) לתקנות חובת המכרזים.
- 4.3.5 המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מרכז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בנספח טו'7).
- 4.3.6 בכל אשכול העלויות בהצעות יושוו על-סמך סכימת מכפלת המחירים שהוצעו במשקולת המוגדרת לכל רכיב כמפורט בנספח הצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".
- 4.3.7 ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100 לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".
- 4.3.8 שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב על-ידי חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה



בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100. החישוב יבצע לפי הנוסחה להלן:

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

4.3.9 הצעת המחיר תהיה סופית ולא מותנית. הצעות המחיר תכלולנה מע"מ וכל מס אחר,

אם הספק מחויב בו. זאת גם כאשר במכרז צפויים להשתתף מציעים אשר אינם חייבים במע"מ, כמחויב מכוח סעיף 2.2.4.7.3 להוראת תכ"ם 7.3.1.

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, 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 המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

תשומת לב המציעים להודעת רשות המיסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אותה ניתן לקרוא בקישור הבא:

[https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/income-tax-represent-info-2018-01-19/he/IncomeTax\\_IncomeTaxRepresentInfo\\_meyatzgim\\_180118\\_1\\_ac.c.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/income-tax-represent-info-2018-01-19/he/IncomeTax_IncomeTaxRepresentInfo_meyatzgim_180118_1_ac.c.pdf)

#### 4.4 **שלב ד': שיקול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה**

4.4.1 לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות.

4.4.2 בכל אשכול ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיבחר כהצעה הזוכה לפי מכרז זה עבור אותו אשכול.

4.4.3 מובהר כי לא תתאפשר במסגרת מכרז זה הפעלה של למעלה מאשכול אחד על ידי אותו ספק.

4.4.4 על אף האמור לעיל, במקרה שמציע מסוים ידורג במקום הראשון לגבי יותר מאשכול אחד יופעל המנגנון הבא:

4.4.4.1 המציע שדורג במקום הראשון לגבי כל האשכולות יזכה באספקת



השירותים באשכול אותו דירג גבוה יותר במסגרת הגשת ההצעה, ומועמדותו לזכייה לגבי האשכול הנוסף תיפסל.

4.4.4.2. המציע הבא בתור, מבחינת הדירוג, לגבי האשכול האחר יזכה באספקת השירותים באשכול זה.

4.4.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שלאחר הפעלת המנגנון לא יבחר זוכה להפעלת אשכול זה או אחר, בין היתר במקרה שהוגשה הצעה יחידה במענה לאשכול מסוים ו/או במקרה של פער של 20% או יותר בניקוד האיכות ו/או במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעות המחיר שהגישו המציעים השונים, המשרד יהיה רשאי:

4.4.5.1. לבחור בהצעה שדורגה כראשונה (לפני הפעלת המנגנון) באשכול, על אף האמור בסעיף 4.4.3 לעיל.

4.4.5.2. לא לבחור כלל בזוכה לאספקת השירותים באשכול זה.

#### 4.4.6. הליך תחרותי נוסף

4.4.6.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף לשיפור ההצעות בין היתר במקרים הבאים:

4.4.6.1.1. במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעת המחיר של

המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על בסיס ההצעה הנמוכה). המשרד רשאי לפנות למציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך לשיפור הצעות. במידה שלא ישופרו הצעות המציעים, רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע על בחירתם של המציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף 5.9.12 להלן, בהתאם לנסיבות העניין.

4.4.6.1.2. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל

זהה שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר. המשרד רשאי





לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון  
בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

**4.4.6.1.3. במקרה של פער של 10% או פחות בין המציעים  
בבחינת הציון המשוקלל.** המשרד רשאי לפנות לכל  
המציעים שהצעותיהם דורגו בטווח ציונים זה לשיפור  
הצעות המחיר שהגישו.

4.4.6.2. החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:

4.4.6.2.1. ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא מעוניינת  
לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול דעתה, כי הם  
רשאים להגיש, במועד שיוורה עליו המשרד, הצעה סופית  
בתנאים מיטיבים עם המשרד לעומת הצעתם המקורית.

4.4.6.2.2. ההצעות הסופיות יוגשו לתיבת המכרזים לא יאחר  
מהמועד שייקבע לכך על ידי המשרד ובהתאם להוראות  
תקנות חובת המכרזים.

4.4.6.2.3. לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית,  
תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.

4.4.6.2.4. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות)  
ישוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור  
בסעיף 4.4.1 לעיל.

4.4.6.2.5. המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם  
להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי  
המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.

4.4.6.2.6. מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו  
נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

4.4.7. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, ומבלי לגרוע מהאמור בהוראות חוק  
חופש המידע, מציעים במכרז אשר הצעתם לא נבחרה, רשאים להגיש בקשה לעיון  
בפרוטוקול ועדת המכרזים, בהתכתבויות הוועדה עם המציעים, בחוות דעת מקצועיות  
שהוכנו לבקשת הוועדה, בטבלאות ההשוואה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה,  
ובהצעה הזוכה במכרז וכן לקבל עותקים ממסמכים אלה, למעט בחלקים של החלטה



תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

או ההצעה אשר העיון בהם עלול לדעת ועדת המכרזים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור; בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

עמוד 46, מתוך 151 עמודים





## 5. שונות

### 5.1. הרשמה לקבלת עדכונים

- 5.1.1. מציע המעוניין לקבל עדכונים אודות ההליך המכרזי יירשם באמצעות הרשמה מקוונת **בלבד** באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית "לקבלת עדכונים" (כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים"), תוך ציון פרטים מזהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון וכתובת דואר אלקטרוני.
- 5.1.2. יודגש, כי כל מידע מטעם המשרד בנוגע למכרז זה יישלח, בנוסף לפרסום כמתחייב, למציעים שנרשמו לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 5.1.1 לעיל לפי הפרטים, אותם מסרו בעת ההרשמה, ויחשב כאילו התקבל אצל הנרשמים ויהיה מחייב לכל עניין ודבר.
- 5.1.3. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

### 5.2. שאלות הבהרה והערות

- 5.2.1. שאלות הבהרה והערות ניתן להעביר באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: [Michrazim@molsa.gov.il](mailto:Michrazim@molsa.gov.il).
- 5.2.2. המועד האחרון להפניה של שאלות והערות הוא **עד ליום ב', ה-04/09/2023, בשעה 12:00**. המשרד לא יענה על כל שאלה או יתייחס להערה, שתגיע לאחר מועד אחרון זה.
- 5.2.3. להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה והערות:

סעיף	פירוט
מספר מכרז, שם מכרז	
שם המציע הפוטנציאלי	
פרטי איש הקשר	
טלפון	
כתובת דואר אלקטרוני	





פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במכרז

המתכונת היחידה להעברה של השאלות וההערות היא כמסמך Word. יודגש, כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה או יתייחס להערות, אלא אם נשלחו במועד הפורמט ובמבנה כאמור לעיל. לנוחות המציעים, הפורמט המחייב להגשת השאלות וההערות מופיע באתר המשרד לצד מסמכי המכרז תחת "פרטים נוספים".

- 5.2.4. כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והערות שיוגשו. התשובות לשאלות וההערות ישלחו בכתב, ללא ציון פרטים מזהים של הפונים, לכל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני ובנוסף יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד, על המציע להצהיר בנוסח נספח טז' המצורף בזאת למכרז כי קיבל לידייו את טפסי שאלות הבהרה וההערות וכן את המפרט המתוקן.
- 5.2.5. בכל מקרה של אי בהירות והערות בנוגע למכרז או לתנאיו, יש לפנות בהליך שאלות הבהרה והערות עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, הנקוב לעיל.
- 5.2.6. מציע שלא יפנה לעורך המכרז כאמור, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בדבר אי בהירות, סתירות או אי התאמה במסמכי המכרז.
- 5.2.7. מסמך השאלות, התשובות וההערות יחייב את כל המציעים, יהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובמקרה של סתירה, יגבר על האמור בהם.
- 5.2.8. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז במסגרת הליך שאלות הבהרה בלבד. במידה שמדובר בהסתייגות מהותית שהמציע או חברת הביטוח מטעמו מבקשים לדון עליה, יש לפנות במכתב נלווה לנציג המשרד ולציין מה השינויים המתבקשים, על מנת שיועברו לבדיקה ואישור של חברת הביטוח ענבל ו/או החשב הכללי במשרד האוצר.

### 5.3. הגשת ההצעה

- 5.3.1. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ה', ה-07/12/2023 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים הדיגיטלית של משרד הרווחה והביטחון החברתי, ההגשה תתבצע באופן





## מקוון.

- 5.3.2. ההצעה תוגש ב-2 (שני) עותקים לפי הפירוט הבא:
- 5.3.2.1. המקור –יכיל את כלל מסמכי המכרז הנדרשים להגשה חתומים כנדרש.
- 5.3.2.2. עותק חסוי – בהעתק זה יושחרו כל החלקים החסויים בהצעת המציע כפי שייציין במפורש בנספח י' למכרז.
- מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר, להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.
- כן מובהר בזאת, כי כל נושא, שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.
- מובהר כי עותק זה נדרש רק עבור מציעים המבקשים כי חלקים מסויימים בהצעתם יהיו חסויים, מציעים אשר אינם מעוניינים בחסיון חלקים מהצעתם רשאים להגיש עותק אחד בלבד, עוד מובהר כי מציע שלא ייצרף להצעתו עותק מושחר כאמור בסעיף זה ייראו בו כמי שאינו מבקש להשית חסיון על חלקי הצעתו.**
- 5.3.3. **למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע במקור.**
- 5.3.4. יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.
- 5.3.5. ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש בפניה, יוגשו בשפה העברית.
- 5.3.6. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת הגשת ההצעות, אלא אם כן קבע המשרד בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "דף המכרז") דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המשרד בדף המכרז.
- 5.3.7. קישור למערכת הגשת ההצעות לצורך הגשת הצעות במכרז באופן מקוון יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעה" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת הגשת ההצעות.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 5.3.8. הליך הגשת ההצעות במערכת הגשת ההצעות כולל 2 שלבים:
- 5.3.8.1. הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.
- 5.3.8.2. הגשת ההצעה בתיבת המכרזים.
- 5.3.9. פעולות במערכת ההזדהות:
- 5.3.9.1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת תהליך ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 5.3.9.2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 5.3.9.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון – 1299, כתובת דואר אלקטרוני [moked@mail.gov.il](mailto:moked@mail.gov.il), טלפון נוסף 08-6863100).
- 5.3.9.4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים ב**קישור זה**.
- 5.3.9.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.
- 5.3.10. פעולות במערכת הגשת ההצעות:
- 5.3.10.1. במסגרת הגשת ההצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת הגשת ההצעות, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.
- 5.3.10.2. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת יופיע במסך ההגשה מספר אסמכתא. **ככל שלא התקבל מספר אסמכתא ההצעה לא הוגשה.**
- 5.3.10.3. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
- 5.3.10.4. באפשרות המציע לבצע **הגשה אחת בלבד** הגשה **אחת בלבד** בהתייחס לכל האשכולות הכלולים בהצעתו. לעניין סעיף זה, "מציע" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט בו. לאחר השלמת הגשת הצעה לא תתאפשר הגשה נוספת או עדכון





הצעה.

5.3.10.5. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, בין היתר

גודל מקסימלי של קובץ (עד MB10), גודל מקסימלי של סך כל ההצעה (עד MB50), סוג הקבצים אותם ניתן לעלות למערכת (PDF/WORD/EXCEL/SIGNED), פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-time out) ועוד. על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את [המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית](#). בנוסף לרשותו של מגיש הצעה [חומרי הדרכה](#) אשר נועדו לסייע לו להגיש את הצעות בהצלחה.

5.3.10.6. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים

א'ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות [קישור זה](#). בפניה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

5.3.10.7. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4

שעות בטווח שעות פעילות המוקד.

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

5.3.10.7.2. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשאר פחות מ-4**

**שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון**

**שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את**

**הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

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

הצעות.

5.3.11.1. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת ההצעות ייתכן

עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר עלולים למנוע את הגשת הצעתו במועד. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו**

**מבעוד מועד.**





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 5.3.11.2. מציע שלא הצליח להגיש הצעה עד למועד האחרון להגשת הצעות, ויש בידו פניה מתועדת לשרותי התמיכה שנעשתה לפחות ארבע שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעות, יוכל לפנות בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות לבקש אישור להגשת ההצעה באופן חלופי. קבלת הגשה בדרך חילופית תתאפשר רק בכפוף לאישור נציג המשרד בכתב.
- 5.3.11.3. למציע לא תהיה כל טענה למשרד באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

**5.4. חתימה על מסמכי המכרז**

- 5.4.1. כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, ייחתמו על-ידי מורשי החתימה מטעמו באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 3.3.3 לעיל.
- 5.4.2. על המציע להצהיר בנוסח נספח טז' המצורף בזאת למכרז כי קיבל לידיו את כלל מסמכי המכרז, קרא אותם והבין את תוכנם.

**5.5. תוקף ההצעה**

- 5.5.1. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום **16/04/2024**. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד יחליט על הארכה כאמור.
- 5.5.2. הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, יישארו בתוקף למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה כזוכה לפי מכרז זה (ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות).
- 5.5.3. מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.

**5.6. לענין עידוד נשים בעסקים**

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לענין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר בנוסח נספח יא', לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם





של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" – ראה סעיף 2ב לחוק).

## 5.7. חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו

- 5.7.1. יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק הסכם לחתימה בצירוף נספחי ההסכם, כן יועבר סכום ותאריך התוקף של ערבות ביצוע, וכן ההתחייבות להארכת התקשרות.
- 5.7.2. על הספק לחתום על ההסכם ועל נספחיו, ולהעבירו לרבות תדפיס ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 5.8 להלן תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.
- 5.7.3. ככל שהספק ציין בהצעתו בסעיף 6 לנספח א' כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, להגיש לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם אישור מאת רשות המיסים על כך שבוצעה פניה אל רשות המסים לעניין חבות במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות מכח מכרז זה.
- יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, 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 המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.
- 5.7.4. בנוסף יידרש הספק להציג תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח אשר תואמת את דרישות הביטוח המפורטות בסעיף 23 להסכם.
- 5.7.5. אם הספק הינו חברה/שותפות, ידרש בנוסף לצרף אסמכתא לעניין היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד החתימה על ההסכם, כמו כן יידרש לצרף אסמכתא כי הינו "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.3.1. להוכחת עמידתו בדרישות אלו, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](#) בכתובת:
- <https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>
- 5.7.6. בנוסף יידרש הספק להציג תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו אישור על רישומו בפורטל הספקים הממשלתי לצורך הגשת דיווחים וחשבוניות. מובהר כי לצורך כך הספק יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראו [הוראת תכ"ם "פורטל ספקים", מס' 7.12.50](#)).





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 5.7.7. תוך 30 יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו, על הספק לפנות לאחראי אבטחת מידע במשרד – מר מונס שמואל, באמצעות מייל [MonasS@molsa.gov.il](mailto:MonasS@molsa.gov.il) לשם אישורו של מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות על פי המוגדר בתוספת ב' לנספח טו'2.
- 5.7.8. הספק יצרף להסכם החתום הצהרה בנוסח נספח טו'5 בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכל כאמור בסעיף 5.12 למכרז.
- 5.7.9. יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם יהיו עדיפות על האמור בהצעה.
- 5.7.10. תחילת מתן השירות על ידי הספק מותנת בקבלת הסכם ו/או הזמנה, חתומים בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים.

5.8. **ערבות ביצוע**

- 5.8.1. כאמור בסעיף 5.7.1 לעיל, לשם הבטחת ביצועו של ההסכם, על הספק לצרף להסכם ערבות, הערבות תוגש למשרד בצורת תדפיס כתב ערבות דיגיטלית, על שמו, דוגמת תדפיס ערבות דיגיטלית מצורפת כנספח טו'6.
- 5.8.2. הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.
- 5.8.3. על הספק להציג הדפס כאמור לנציג המשרד תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.
- 5.8.4. הערבות תנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, ובהתאם להוראת תכ"ם, "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.
- 5.8.5. הערבות תונפק על ידי גוף מורשה להנפקת ערבות על פי המפורט בהודעת התכ"ם שמספרה ה.7.3.3.2.





## 5.9. זכויותיו של המשרד

מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, מהוראות כל דין ומן ההלכה הפסוקה, המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי:

- 5.9.1 לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכיותו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או להתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כליי ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.
- 5.9.2 להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
- 5.9.3 להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.
- 5.9.4 לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהא הציון הגבוה ביותר, על-פי נוהל הגרלה המפורט בנספח יד', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 4.4 לעיל.
- 5.9.5 לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.
- 5.9.6 לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. היה ולא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, רשאי יהיה המשרד לפסול את ההצעה.
- 5.9.7 לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.
- 5.9.8 לא לאשר אף אחת מן ההצעות, שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שיידרשו בהצעות שנתקבלו.
- 5.9.9 שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.
- 5.9.10. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה זוכה, אם נמצא פגם המצביע על חוסר אמינות משמעותי בהתנהלות המציע, לרבות, אך לא רק, במקרים הבאים:
- 5.9.10.1. התגלו סתירות בין המידע המפורט בהצעה לבין המידע המצוי בידיעת המשרד בין באופן ישיר ובין מידע שהגיע למשרד באמצעות גורמים שלישיים;
- 5.9.10.2. התגלה כי המציע לא מסר את כל המידע הרלוונטי.
- 5.9.11. לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.
- 5.9.12. לבחור מציע ככשיר שני או שלישי ביחס לכל אשכול נשוא המכרז בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.4 למכרז. מבלי לגרוע מהאמור ברישא של סעיף זה, מציע שנבחר כזוכה לאספקת השירותים נושא המכרז לגבי אשכול מסוים, אחד או יותר, ישמש ככשיר נוסף לצורך אספקת השירותים נושא מכרז זה באשכול אחר, אחד או יותר (להלן – "הכשיר הנוסף"), בהתאם למפורט להלן:
- 5.9.12.1. הכשיר הנוסף יוכל לשמש ככזה רק באשכולות שנכללו בהצעתו ושלגביהם לא נבחר כזוכה.
- 5.9.12.2. סדר הפנייה לכשירים הנוספים, במקרה של יותר מכשיר נוסף אחד, יהיה בהתאם לציוניהם המשוקללים באשכולות הנוספים הרלוונטיים, מהגבוה ביותר לנמוך ביותר.
- 5.9.12.3. ההתקשרות עם הכשיר הנוסף תהיה ניתנת למימוש רק לאחר תום תוקף הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, כאמור בסעיף 4.4 לעיל.
- 5.9.12.4. ההתקשרות עם הכשיר הנוסף תהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש לגבי האשכול שביחס אליו נבחר לשמש ככשיר נוסף, מוצמד בהתאם לתנאי המכרז.
- 5.9.13. להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי ביחס לכל אשכול נשוא המכרז, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוכה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן –





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

"הספק החלופי", ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.

5.9.14. לא להתחשב כלל בהצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה, שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז. היה והמשרד יבחר בהצעה, בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי מכרז, יהא זה על-ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, יראו כאילו לא נכתבו ולא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ולא יחייבו את המשרד.

5.9.15. להורות, אם נמצא כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה, מנימוקים שיירשמו, על תיקון של כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם.

**5.10. הארכת מועדים**

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות המועד האחרון להגשת ההצעות, המועד האחרון להשלמת ההתארגנות לאספקת השירותים נושא המכרז וכיוצא בזה, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. במקרה של דחיית מועד במסגרת הליכי המכרז, לפני בחירתו של מציע זוכה, תימסר ההודעה בדבר דחיית המועדים באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד. החלטה על דחיית מועדים לאחר בחירתו של מציע זוכה תימסר למציע הזוכה ו/או למציעים אחרים, לפי הרלוונטיות, בכתב ובהתאם לפרטי ההתקשרות המצויים בידי המשרד. על מועד ההגשה החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה שיקבע, תחולנה כל הוראותיו של מכרז זה, לפי העניין והרלוונטיות, אלא אם כן קבעה ועדת המכרזים אחרת בהחליטה על דחיית המועד.

**5.11. בעלות על המכרז ועל ההצעה**

5.11.1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין





- לעשות בו שימוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה.
- 5.11.2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים, המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים, שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.
- 5.11.3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪.

## 5.12. פרסום ההתקשרות

- 5.12.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 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](http://www.foi.gov.il), וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 5.12.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.
- 5.12.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק בנספח ט'5 על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.
- 5.12.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 5.12.3 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.
- 5.12.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 5.12.4 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.

## 5.13. סמכות השיפוט

- מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לענינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א-2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.





## 6. עלות

- 6.1. התשלום שיועבר לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש ובהתאם למפורט להלן:
- 6.1.1. תשלום עבור הקמת המערכת – מובהר כי לשם קבלת תשלום עבור רכיב זה על הספק לעדכן בכתב את המשרד על מוכנותו לתחילת אספקת השירות, להדגים את השירות, לתמוך בפעילות מבדקי קבלה של המשרד ולקבל מהמשרד אישור מוכנות, בטרם יתחיל לחבר משתמשים לשירות. מובהר כי ככל שעל אף הגבלת האפשרות לזכייה בשני האשכולות במקביל תוצאת המכרז תהיה הפעלה של שני האשכולות על ידי אותו ספק לפי האמור בסעיף 4.4.5.2 למכרז, התשלום עבור הקמת המערכת יינתן פעם אחת בלבד.
- 6.1.2. תשלום חודשי עבור שימוש במערכת לפי הפירוט הבא:
- 6.1.2.1. לכל משתמש יחושבו שעות השימוש התקניות באופן הבא:
- 6.1.2.1.1. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי של הקבוצה בת 20 המשתתפים אליה משוייך המשתמש תחשב שעה תקנית 1 שלמה.
- 6.1.2.1.2. שעה של השתתפות במפגש פרטני עם נציג המש"ח או עם הרכז תחשב שעה תקנית 1 שלמה.
- 6.1.2.1.3. שעה של צפיה בתוכן מוקלט/ צפיה בהרצאה או השתתפות בפעילות בשידור חי – בפורום רחב של מעל הקבוצה הבסיסית(מעל 20 איש) (אפילו אם בסוף יש זמן לשאלות מהקהל)/ שיחה עם בני משפחה, או חברים (בין אם הם מאותה קבוצה או לא) באמצעות המערכת תחשב רבע (0.25) שעה תקנית. מובהר כי שימוש בתכני אינטרנט נוספים שניתן להתחבר אליהם באמצעות המערכת לא ייחשב לצורך חישוב התמורה לספק כאשר מדובר בתכנים שלא נבחרו על ידי הספק.
- 6.1.2.1.4. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי פרונטלי של לפחות רכז + 2 משתמשים, (אפשרי באויר הפתוח, וללא צורך בכיבוד) תחשב כ-3 שעות תקניות.
- 6.1.2.2. התמורה לספק עבור כל משתמש תחושב על פי הנוסחה הבאה:



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 6.1.2.2.1 כל משתמש שהשתמש במערכת עד שעה תקנית 1 במשך חודש שלם ייספר כ-0 משתמש;
- 6.1.2.2.2 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין שעה תקנית 1 ועד ל-3 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-0.25 משתמש;
- 6.1.2.2.3 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 3 שעות תקניות ועד ל-4 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-0.5 משתמש;
- 6.1.2.2.4 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 4 שעות תקניות ועד ל-8 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-0.75 משתמש;
- 6.1.2.2.5 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 8 שעות תקניות ועד ל-10 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-1 משתמש;
- 6.1.2.2.6 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 10 שעות תקניות ועד ל-14 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-1.5 משתמש;
- 6.1.2.2.7 כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של מעל ל-14 שעות תקניות במשך חודש שלם ייספר כ-1.75 משתמש;
- 6.1.2.3 "תקופת קליטה" - עבור כל משתמש חדש, בחודשיים הראשונים החל מחיבורו למערכת ישולם לספק תשלום בשיעור 100% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות – בלי תלות בהיקף השימוש בפועל. זאת, כדי לתת "תקופת קליטה לשירות".
- 6.1.2.4 החל מהחודש השלישי, הספק יגבה מכל משתמש למעט משתמשים שהם ניצולי שואה, תשלום חודשי בגובה של 25 ₪ כולל מע"מ (לא ניתן להעלות או להוריד את הסכום), וזאת בנוסף לתמורה שתשלום לספק מאת המשרד;



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 6.1.2.5. משתמש שיסיים 4 חודשים של חיבור לשירות, ולא ישתמש בהיקף של מעל 4 שעות תקניות בחודש – רשאי הספק לנתקו מהשירות ביידוע המשרד והמשתמש.
- 6.1.2.6. מעבר בין ספק קיים לחדש – לעניין זה לקוחות הספק הקיים יחשבו כלקוחות חדשים בעת תחילת ההתקשרות החדשה מכוח מכרז זה (ללא קשר לזהות הספק הזוכה).
- 6.1.2.7. הצעת המחיר עבור חודש שימוש במערכת לא תכלול את עלות החיבור לאינטרנט של המשתמשים. כפי שמצויין בסעיף, ההערכה היא שעד לכמחצית המשתתפים יצטרכו חיבור לאינטרנט. המשרד ישתתף עבור כל משתתף שיצטרך חיבור כזה, עד ל-50% מהמשתתפים ועד למחיר של 70 ₪ לחודש למשתתף. המחיר לחודש עבור האינטרנט ישולם בהתאם למחיר שישלם המציע לספק האינטרנט, למול הצגת חוזה בין המציע לספק האינטרנט.
- 6.1.2.8. מובהר כי הצעת המחיר לדמי מנוי חודשי כוללת את כל פעילות הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות, בין היתר, ניתוק של כל המשתמשים בתום תקופת ההתקשרות.
- 6.2. יצוין כי ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עליית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).
- יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, 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 המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.**
- 6.3. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי מורשי החתימה של המשרד. ההתקשרות וביצוע תשלומים מכוחה כפופים לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"ם, תנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין, ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.
- 6.4. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצורף בזה כנספח טו' למכרז.
- 6.5. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח טו'7 המצורף בזה.



## 7. נספחים

### מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
2.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
3.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
4.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
5.	3.1.2	אם המציע הינו איחוד עוסקים: אישור כי הינו נכלל תחת איחוד העוסקים, כולל אסמכתא למספר הע.מ. / ח.פ. של המציע הכלולה באיחוד העוסקים.		
6.	3.1.3	אם המציע הוא אגודה עות'מאנית, עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש, עליו לצרף להצעתו את המסמכים הבאים לפי העניין: 1. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש – על המציע לצרף אישור מטעם רשם העמותות, או רשם ההקדשות, לפי העניין, על ניהול תקין, תקף לשנת 2023. 2. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו לא חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש או עבור אגודה עות'מאנית – על המציע לצרף אישור מטעם הרשם הרלוונטי, לפי העניין, על הגשת מסמכים.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח א' בהתאם סדר הרשום בטבלה.

### מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.2.1	האישור מן המשטרה ביחס לצוות הניהולי המוצע כמפורט בסעיף 4.2.5 למכרז לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה במהלך ששת החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעה. <b>המסמכים יוצרפו בסופו של נספח ח'.</b>		
2.	4.2.6	1. קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה. 2. צילום תעודת זהות עם ספח פתוח. <b>המסמכים יוצרפו בסופו של נספח ח'.</b>		

### מסמכים נוספים שעל המציע לצרף

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
3.	3.3.3	קובץ אשר מציג את המערכת המוצעת ומתאר את אופן עמידתו בדרישות המכרז.		



## מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא

מספר	סעיף	הנושא	הערות
נספח א'	3.3.1	פרטי המציע	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ב'	1.2.8	האשכולות הכלולים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח ג'	3.1.2	הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ד'	3.1.2.3	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ה'	3.3.1	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	יש למלא ולחתום.
נספח ו'	3.2.1	התחייבות לפי החוק למניעת העסקה של עברייני מין	יש למלא ולחתום.
נספח ז'	4.2.5	ניסיון המציע להענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ח'	4.2.8	ניסיון הצוות הניהולי המוצע להענקה של ציוני איכות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ט'	4.2.9	תכנית עבודה מוצעת	יש למלא ולחתום.
נספח י'	5.3.2	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח יא'	5.6	אישור עסק בשליטת אשה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין וחתימת רואה חשבון.
נספח יב'	3.3.5	הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יג'	4.3.2	הצעת מחיר	יש למלא ולחתום.
נספח טז'	5.2.4	הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

**נספח א' פרטי המציע**  
(סעיף 3.3.1 למכרז)

להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה למכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק -  
**telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ:**

1. שמו של המציע: \_\_\_\_\_
  2. מעמד משפטי ברשות התאגידים (חברה / שותפות / עמותה / עצמאי): \_\_\_\_\_  
מעמד משפטי במס הכנסה: \_\_\_\_\_  
מעמד משפטי במע"מ: \_\_\_\_\_
  3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: \_\_\_\_\_
  4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): \_\_\_\_\_
  5. שמו של המנהל הכללי: \_\_\_\_\_
  6. במידה שההצעה תזכה האם יחוייב מע"מ בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? \_\_\_\_\_
- יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחוייב 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 המציע כן מחוייב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.
7. כתובתו המלאה של המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_
  8. מספרי טלפון: \_\_\_\_\_
  9. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: \_\_\_\_\_  
מספר טלפון: \_\_\_\_\_  
נייד: \_\_\_\_\_  
כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_
  10. פירוט מורשי חתימה: \_\_\_\_\_

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

11. יש לסמן להלן את האופן בו מורשי החתימה מחייבים את המציע:

- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים כולם יחד לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים כל אחד לחוד לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי





המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.  
 מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין **לפי הפירוט הבא:**

---



---



---



---

12. יש לסמן להלן האם נדרש לצרף את חותמת המציע לאישור מורשי החתימה:

מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין אף **ללא צירוף חותמת המציע.**

מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין **תוך צירוף חותמת המציע,** להלן חתימת דוגמת חותמת המציע:

דוגמת חותמת המציע

13. קבלן משנה:

ככל שמוצג קבלן משנה כחלק מהצעת המציע, על המציע לציין להלן את פרטי קבלן המשנה:

- 13.1 שמו של קבלן המשנה: \_\_\_\_\_
- 13.2 מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: \_\_\_\_\_
- 13.3 מספרי טלפון: \_\_\_\_\_
- 13.4 איש הקשר מטעם קבלן המשנה לצורך הצעה זו: \_\_\_\_\_
- מספר טלפון: \_\_\_\_\_
- כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_
- 13.5 פירוט מורשי חתימה:

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

13.6 יש לסמן להלן את האופן בו מורשי החתימה מחייבים את קבלן המשנה:





- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים **כולם יחד** לחייב את קבלן המשנה בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל קבלן המשנה בהתאם לכל דין.
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים **כל אחד לחוד** לחייב את קבלן המשנה בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל קבלן המשנה בהתאם לכל דין.
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את קבלן המשנה בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל קבלן המשנה בהתאם לכל דין **לפי הפירוט הבא:**

---



---



---

### 13.7 יש לסמן להלן האם נדרש לצרף את חותמת קבלן המשנה לאישור מורשי החתימה:

- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את קבלן המשנה בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל קבלן המשנה בהתאם לכל דין **אף ללא צירוף חותמת קבלן המשנה.**
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את קבלן המשנה בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל קבלן המשנה בהתאם לכל דין **תוך צירוף חותמת קבלן המשנה, להלן חתימת דוגמת חותמת קבלן המשנה:**

דוגמת חותמת קבלן המשנה

## 14. החייבויות המציע

### 14.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 14.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 14.1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 14.1.3 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 14.1.4 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 14.1.5 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.
- 14.1.6 ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

### 14.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 15.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות,





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 15.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 15.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 15.2.4 המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 15.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 15.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.
- 15.3 עצמאות המציע**
- 15.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
- 15.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 15.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

**חתימת המציע**

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עורך דין מאשר/ת כי בהתאם להחלטות של המציע \_\_\_\_\_ (יש לציין את שם המציע) \_\_\_\_\_ (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) אשר התקבלו כדן, הרי שמר/גב' \_\_\_\_\_ בעל/ת ת"ז מספר \_\_\_\_\_, וכן מר/גב' \_\_\_\_\_ בעל/ת ת"ז מספר \_\_\_\_\_, אשר חתימותיהם מצויינות לעיל, רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (יש למחוק לפי העניין) ללא צירוף/בצירוף (יש למחוק לפי העניין) חותמת המציע, לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה של המציע.

תאריך	שם מלא של עורך דין	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____	_____





## נספח ב' האשכולות הכלולים בהצעה

על המציע לסמן להלן איזה אשכולות כלול/ים בהצעתו במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (יש לסמן X במקום המתאים):

אשכול	מחוזות באשכול	סימון	דירוג (יש לסמן מ-1 עד 2, אין לחזור על מספר יותר מפעם אחת)
א'	מחוז הדרום, מחוז חיפה והצפון ומחוז ירושלים;	<input type="checkbox"/>	
ב'	מחוז תל אביב והמרכז;	<input type="checkbox"/>	

מובהר בזאת כי מציע רשאי להגיש הצעה במענה למכרז זה להפעלת אשכול אחד או יותר, כולם או חלקם, אולם לא תתאפשר במסגרת מכרז זה הפעלה של למעלה מאשכול אחד על ידי אותו ספק. הכל בכפוף לאמור בסעיף 4.4 למכרז.

### חתימת המציע:

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך





## נספח ג' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(סעיף 3.1.2 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

1. הריני להצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי.

2. רק במקרה שהאמור בסעיף 1 לעיל אינו נכון יש לסמן X במשבצת המתאימה:  
 המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

### אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____



## נספח ד' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(סעיף 3.1.2.3 למכרז)

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

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

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

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
- המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך

שם החותם

חתימה וחותמת המציע

### אישור עורך דין

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

תאריך

מספר רישיון

חתימה וחותמת



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## נספח ה' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת

(סעיף 3.3.1 למכרז)

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

(יש לסמן X במקום המתאים)

לבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו הבכירים אין כל קרבה משפחתית, עסקית או אחרת למי לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי.

להלן פירוט יחסי הקרבה בין בעלי השליטה במציע, מנהליו ו/או עובדיו הבכירים לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי:

מספר	שם הגורם אצל המציע ותפקידו	פירוט הקרבה	שם עובד המשרד
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

### חתימת המציע:

תאריך \_\_\_\_\_ שם החותם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_





## נספח ו' התחייבות לפי החוק למניעת העסקה של עברייני מין

(סעיף 3.2.1 למכרז)

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מתחייב/ת בזה כדלהלן:

- הנני נותן התחייבות זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.
- ידוע לי כי החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001 והתקנות לפיו (להלן – החוק), חל עלי כספק במסגרת מכרז מספר 166/2023 – **ספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ** וכי בהתאם לחוק, חל איסור על העסקת בגיר ללא קבלת אישור מראש ממשטרת ישראל המעיד כי ההעסקה מותרת לפי החוק. אישור כאמור יכול להתקבל מהמשטרה הן על ידי הבגיר המועמד לעבודה או על ידי המעסיק/המוסד בצירוף יפוי כוח מטעם הבגיר וצילום תעודת זהות של הבגיר והכל בהתאם לחוק.
- אני מתחייב לקבל בטרם תחילת העסקת עובדים אשר יבואו במגע ישיר עם המשתמשים את האישורים הנדרשים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין ולפעול על פיו. כמו כן מתחייב המציע לשמור בתיקו האישי של כל עובד אשר יבוא במגע ישיר עם המשתמשים את האישור מן המשטרה, שניתן על-פי החוק האמור. כל האישורים כאמור יעודכנו על ידי הספק אחת לשנה ויהיו זמינים לבדיקה על-ידי נציג מוסמך של המשרד או על-ידי מי מטעמו, בכל עת שתידרש.
- אני מתחייב, כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואקבל באופן קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, אקבל ממנהל החברה, המבצעת עבורי את השירותים, הצהרה, שביחס לכל העובדים אשר יבואו במגע ישיר עם המשתמשים התקבלו אצל מנהל החברה האישורים ממשטרת ישראל בהתאם לדרישות של החוק למניעת העסקה של עברייני מין.
- אני מתחייב, כי אם אבחר למתן שירותים לפי מכרז זה, ואיאלץ להפעיל שירות קנוי באופן דחוף, ככל שקבלת שירות קנוי אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, מבלי שאוכל לקבל את אישורו של מנהל החברה כאמור לעיל, אצמיד לעובדי החברה אנשי-צוות מטעמי, אשר ימנעו כל קשר או מגע בין העובדים של החברה לבין המשתמשים, לאורך כל זמן מתן השירות.

מובהר כי על המציע לצרף לנספח ח' למכרז את האישור מן המשטרה ביחס לצוות הניהולי המוצע כמפורט בסעיף 4.2.5 למכרז לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. על המציע לצרף אישורים אשר הונפקו על ידי המשטרה במהלך ששת החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעה.

חתימת המציע:

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך



תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## נספח ז' ניסיון המציע להענקה של ציוני איכות

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ.

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

### הערות כלליות:

- בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו שצורפו על ידו.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- עוד מובהר בזה כי, ניקודו של המציע באמות המידה יערך על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד, לפי העניין.

עמוד 74, מתוך 151 עמודים



**1. ניסיון המציע**

1.1 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת פלטפורמות שידור ו/או מפגש מקוונות עבור 500 משתמשים לפחות אשר נמצאו ב-100

נקודות שונות לפחות בשנה במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.1.1):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	השירותים היו אספקת פלטפורמות שידור ו/או מפגש מקוונות?	מספר משתמשים	מספר נקודות שירות	האם הניסיון מתקיים / במציע / בעל השליטה / מנכ"ל המציע (אם בעל השליטה / מנכ"ל - יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד

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

1.2 מספר המשתמשים המחוברים למערכת שלושה חודשים לפחות ומשתמשים בה כל אחד מעל 8 שעות בחודש, במהלך השנה שקדמה למועד

האחרון להגשת ההצעות הוא \_\_\_\_\_ (אמת מידה 1.1.2)



1.3 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו או ניסיון קבלן המשנה המוצע מטעמו במתן שירותים לאזרחים ותיקים ו/או לבעלי אורינות דיגיטלית נמוכה בהיקף של לפחות 500 מקבלי שירות בשנה במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.2):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	השירותים ניתנו לאזרחים ותיקים ו/או לבעלי אורינות דיגיטלית נמוכה?	מספר מקבלי שירות	האם הניסיון מתקיים במציע / קבלן משנה / בבעל השליטה /מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל - יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה) (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה) (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה) (חודש)	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד

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



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

לעניין אמות מידה 1.1 ו-1.2 יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.

יובהר כי במקרה שמציע מציג מענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד.

כן יובהר כי במקרה של הצגת ניסיון מנכ"ל / בעל שליטה יש למלא את ההצהרה שבסעיף 2 שלהלן.

2. הצהרת מנכ"ל / בעל השליטה – יובהר כי יש למלא הצהרה זו רק במקרה בו מוצג ניסיון בעל שליטה או מנכ"ל כניסיון מציע, כאמור בתנאי סף למכרז

אני מר/גברת \_\_\_\_\_ משמש כבעל השליטה במציע / מנכ"ל המציע החל מיום \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_; בהיקף העסקה \_\_\_\_\_ (רלוונטי למנכ"ל בלבד – יש לציין אחוזי משרה/מספר שעות שבועיות/חודשיות).

במסגרת תפקידי במציע, אני אחראי על הנושאים הבאים:

אני מצהיר כי הניסיון שהוצג בטבלה מעלה מתקיים בי, בהתאם לפירוט בטבלה.

#### חתימת בעל השליטה / מנכ"ל

חתימה

שם החותם

תאריך

#### אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

עמוד 77, מתוך 151 עמודים





תאריך עדכון:  
7.11.2023

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

**3. חתימת המציע ואישור עורך-דין**

**חתימת המציע**

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת המציע
_____	_____	_____

**אישור עורך דין**

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחתימת
_____	_____	_____

עמוד 78, מתוך 151 עמודים





תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## נספח ח' ניסיון הצוות הניהולי המוצע להענקה של ציוני איכות

על המציע לצרף נספח זה בנפרד לגבי כל אשכול הכלול בהצעתו.

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ.

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

### יש למלא בטבלה שלהלן את פרטי הצוות המוצע:

תפקיד	אשכול	שם	תעודת זהות
מנהל פרויקט			
סגן מנהל הפרויקט (ככל שיוצג)			

עמוד 80, מתוך 151 עמודים



תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

#### הערות כלליות:

- בסופו של נספח זה, יש לצרף צילום תעודת זהות עם ספח פתוח, קורות חיים מפורטים ועדכניים נכון למועד הגשת ההצעה של המועמדים.
- מובהר בזה כי ניקוד הצוות הניהולי המוצע באמות המידה יערך על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות. האמור בקו"ח הוא לפירוש האמור בטבלאות המצורפות בלבד.
- בעת מילוי הטבלאות ביחס לצוות הניהולי המוצע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- מובהר כי ככל שצוות הניהול המוצע במסגרת ההצעה עובד בפועל של המציע ונותן שירותים במסגרת אחרת הפועלת מכוח התקשרות של המציע עם המשרד, על המציע להציג את העובד שיחליף אותו במתן השירותים במסגרת, במקרה בו המציע יזכה במכרז וכן להציג את אישור הגורמים המוסמכים במשרד לביצוע ההחלפה.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיון הצוות הניהולי המוצע שצורפו על ידו.

עמוד 81, מתוך 151 עמודים





## 1. הצוות הניהולי המוצע

- 1.1 שם מנהל הפרויקט המוצע: \_\_\_\_\_ (שם משפחה קודם: \_\_\_\_\_)
- 1.2 מספר תעודת זהות – מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.3 טלפון – מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.4 טלפון נייד – מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.5 דואר אלקטרוני – מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.6 אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין – מנהל פרויקט (סעיף 3.2.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים את החסר, לפי הרלוונטיות):
- נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין, מועד הנפקת האישור המצורף: \_\_\_\_\_
- לא נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין
- במקרה שנדרש אישור לפי סעיף זה, יש לצרפו בסופו של נספח זה.**
- 1.7 שם סגן מנהל הפרויקט המוצע: \_\_\_\_\_ (שם משפחה קודם: \_\_\_\_\_) (ככל ומוגש במסגרת ההצעה)
- 1.8 מספר תעודת זהות – סגן מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.9 טלפון – סגן מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.10 טלפון נייד – סגן מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.11 דואר אלקטרוני – סגן מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_
- 1.12 אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין – סגן מנהל פרויקט (סעיף 3.2.1 למכרז) (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

את החסר, לפי הרלוונטיות):

נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין, מועד הנפקת האישור המצורף: \_\_\_\_\_

לא נדרש אישור לעניין עמידה בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין

**במקרה שנדרש אישור לפי סעיף זה, יש לצרפו בסופו של נספח זה.**

1.13. **האם הצוות הניהולי המוצע במסגרת ההצעה הינו עובד בפועל של המציע ונותן שירותים במסגרת אחרת הפועלת מכוח התקשרות של המציע**

**עם המשרד? (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים את החסר, לפי הרלוונטיות)**

הצוות הניהולי המוצע במסגרת ההצעה אינו עובד בפועל של המציע.

הצוות הניהולי המוצע במסגרת ההצעה אינו נותן שירותים במסגרת אחרת הפועלת מכוח התקשרות של המציע עם המשרד.

הצוות הניהולי המוצע במסגרת ההצעה הינו נותן שירותים במסגרת אחרת הפועלת מכוח התקשרות של המציע עם המשרד בתפקיד

\_\_\_\_\_ במסגרת \_\_\_\_\_ . איש הצוות המיועד להחליפו הינו \_\_\_\_\_ . בסופו של נספח זה מצורף אישור

הגורמים המוסמכים במשרד לביצוע ההחלפה במקרה של זכייה.



1.14. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של הצוות הניהולי המוצע בהפעלת וניהול אספקת שירותים בדיגיטל, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות (אמת מידה 2.1): - איש הצוות הרלוונטי:

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי איש הצוות הניהולי המוצע	השירותים היו הפעלת וניהול אספקת שירותים בדיגיטל? (כן/לא)	גיל מקבלי השירות	מקבלי השירות היו מוגבר או במצוקה? (יש לפרט)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד

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

1.15. על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו של הצוות הניהולי המוצע ב עבודה עם אזרחים ותיקים, במהלך שבע השנים האחרונות הקודמות, למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 2.2): - איש הצוות הרלוונטי:

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי איש הצוות הניהולי המוצע	גיל מקבלי השירות	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר	טלפון נייד	תפקיד

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



### הצהרת מנהל הפרויקט המוצע

- אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:
- ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע \_\_\_\_\_ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המציע")** אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל פרויקט.
  - הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד מנהל פרויקט כנדרש במכרז זה.
  - הנני מתחייב לשמש בתפקיד מנהל פרויקט עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך

חתימת מנהל הפרויקט המוצע

### אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך





### הצהרת סגן מנהל הפרויקט המוצע (ככל שהוצג)

- אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:
4. ידוע לי כי במסגרת הצעתו של המציע \_\_\_\_\_ (יש להשלים את שם המציע) **במכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המציע")** אני מוצע לשמש בתפקיד מנהל פרויקט.
5. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות ההשכלה והניסיון לתפקיד סגן מנהל פרויקט כנדרש במכרז זה.
6. הנני מתחייב לשמש בתפקיד סגן מנהל פרויקט עבור המציע בהיקף הנדרש כמפורט במכרז זה, ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה.

תאריך

חתימת סגן מנהל הפרויקט המוצע

### אישור עורך דין

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

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת





תאריך עדכון:  
7.11.2023

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## 2. חתימת המציע ואימות חתימה

### חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

### אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

עמוד 88, מתוך 151 עמודים





תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

---

---

---

---

---

---

---

---

ג. לוח שידורים לדוגמה כולל תוכנית הפעלת שידורים חיים מרובי משתתפים במסגרת השירות - 15%:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ד. תוכנית הדרכות למשתמשי הקצה, בהתאמה לאתגרים הספציפיים עבור האוכלוסייה - 10%:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

עמוד 90, מתוך 151 עמודים







תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

---

---

---

---

---

---

---

יתר הניקוד יינתן על בסיס התרשמות כללית – 5%.

#### הצהרת המציע:

הנני מתחייב לפעול בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על-ידי המשרד.

#### חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

עמוד 93, מתוך 151 עמודים







מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## נספח יא' אישור עסק בשליטת אשה

(סעיף 5.6 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare  
לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ

### הגדרות:

1. "אישור" - אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
    - 1.1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
    - 1.2. אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
  2. "אמצעי שליטה" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981;
  3. "מחזיקה בשליטה" - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;
  4. "נושא משרה" - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
  5. "עסק" – כהגדרתו בסעיף 2(א) לחוק חובת המכרזים תשנ"ב-1992 אשר הינו חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל;
  6. "עסק בשליטת אישה" - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1.1 ו-1.2 של ההגדרה אישור;
  7. "קרוב" - בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא;
  8. "תצהיר" - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.
- אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

### תצהיר:

1. אני גב' \_\_\_\_\_, מספר ת.ז. \_\_\_\_\_, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מספר 15) התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.
2. אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה נכון.

תאריך	שם החותמת	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

### אימות עורך דין:

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברח' \_\_\_\_\_ בישוב / בעיר \_\_\_\_\_ גב' \_\_\_\_\_ שזיהתה עצמה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזרתיה כי עליה להצהיר אמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, חתמה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

### אישור רואה חשבון

(יודפס על נייר לוגו של משרד רואה-החשבון)

לכבוד  
משרד הרווחה והביטחון החברתי

### הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני מאשר כדלקמן: אני רו"ח \_\_\_\_\_, מספר ת.ז. \_\_\_\_\_, מספר רישיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי העסק \_\_\_\_\_ הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א - 1981; ובהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מספר 15) התשס"ג-2002, – לעניין עידוד נשים בעסקים. המחזיקה בשליטה בשותפות \_\_\_\_\_ הינה הגברת \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_.

בכבוד רב,

רואי חשבון





## נספח יב' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה

(סעיף 3.3.5 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

- ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, אדרש לעמוד לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 23 להסכם המצורף בנספח טו' ובתשובות ההבהרה של המשרד בנושא ביטוחים במלואן.
- בחנתי בטרם הגשת ההצעה על ידי מול חברת הביטוח המבטחת אותי, בין בעצמי ו/או בין באמצעות סוכן /יועץ מטעמי, את יכולתי לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
- ידוע לי כי אי הגשת אישור ביטוח התואם את הוראות רשות שוק ההון ביטוח וחסכון בגין הביטוחים שנערכו לפי המכרז חתום על ידי חברת הביטוח באמצעות סוכן ביטוח ו/או יועץ ביטוח מטעמי לאחר הזכייה במכרז כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 5.7 למכרז.

### חתימת המציע:

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

### אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





## נספח יג' הצעת מחיר

(סעיף 4.3.2 למכרז)

אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז – מובהר כי יש לצרף הצעת מחיר אחידה עבור כלל האשכולות

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
משרד הרווחה והביטחון החברתי  
ועדת המכרזים המשרדית  
ירושלים

### הנדון: הצעת מחיר

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ, כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, כולל מע"מ)*	משקולת	יחידת מידה	רכיב בהצעת המחיר
	1	הקמה מובהר כי הסכום המקסימאלי שניתן להגיש במענה לסעיף זה הינו 200,000 ₪ כולל מע"מ	הקמת המערכת**
באשכול א' – 130,800 באשכול ב' – 118,800		חודש שימוש עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות	שימוש במערכת

\* מובהר כי יצוין מחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר כי ככל שהמזיע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית. יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, 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. \*\* מובהר כי עלות הקמה תשולם פעם אחת גם עבור מציע שיזכה באספקת השירותים עבור יותר מאשכול אחד.

בכל אשכול העלויות בהצעות יושוו על-סמך סכימת מכפלת המחירים שהוצעו במשקולת המוגדרת לכל רכיב כמפורט בנספח הצעת המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 4.3 למכרז.

### הצהרת המזיע:

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות בפועל ועל פי התנאים המצוינים בנספח טו' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בנספח טו'7).

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית,



תאריך עדכון:  
7.11.2023



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

הכספית והארגונית לספק את השרות על-פי כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.  
**חתימת המציע:**

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





## נספח יד' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 5.9.4 למכרז)

### 1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים המשרדית (יו"ר הוועדה, נציג חשבות ונציג לשכה משפטית) יהיו חברי ועדת ההגרלה ויו"ר הוועדה יהיה נציג נוסף של הלשכה המשפטית.

### 2. נוהל עבודה

- א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים המשרדית אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.
- ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול יחתם על ידי כל חברי הוועדה.
- ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.
- ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

### 3. שיטת ההגרלה

- א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסידורי.
- ב. כל פתק השתתפות יחתם בידי חברי הוועדה.
- ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.
- ד. יו"ר הוועדה ישלף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.
- ה. המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.





## נספח טו' הסכם התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

### המציע אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה לחתום על ההסכם.

#### הסכם התקשרות

שנחתם בירושלים, ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

**בין:** ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי (שתיקרא להלן – "המשרד")

#### מצד אחד

**לבין:** שם הספק: \_\_\_\_\_  
הרשום אצל רשם ה \_\_\_\_\_  
במספר רישום: \_\_\_\_\_  
וכתובתה לצרכי הסכם זה: \_\_\_\_\_  
(שייקרא להלן – "הספק")

#### מצד שני

#### מבוא

**הואיל:** והמשרד פרסם מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצורף בזאת כנספח להסכם זה;  
**והואיל:** והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצורף בזאת כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");  
**והואיל:** והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;  
**והואיל:** והספק זכה באספקת השירותים עבור אשכול \_\_\_\_\_;  
**והואיל:** והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");  
**והואיל:** והמשרד מעוניין בסידור לאוכלוסיית היעד כהגדרתה במכרז (להלן: "המשתמשים");  
**והואיל:** והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;  
**והואיל:** והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

#### לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

#### 1. הצהרות יסוד של הצדדים

- 1.1 המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.
- 1.2 הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.  
1.3 עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

**2. היתרים רישיונות ואישורים**

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:

- 2.1 כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, הספק מתחייב להציג למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.2 כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות וחברות הרשומות גם לפי חוק הנאמנות).
- 2.3 מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.4 הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.
- 2.5 מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על צידו או בזכויותיו לפי הסכם זה – או חלקם.

**3. תקופת ההסכם**

- 3.1 הסכם זה נעשה לתקופה של שלוש שנים, ויהיה בתוקף החל מיום \_\_\_\_\_ ועד יום \_\_\_\_\_, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש ההסכם ייכנס לתקפו לאחר חתימת כל הצדדים על ההסכם (להלן: "תקופת ההסכם").
- 3.2 למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופה נוספת של שנתיים, או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה, ולא יאוחר ממועד סיום ההתקשרות היה ונקבע בהחלטת ועדת המכרזים המאשרת את ההתקשרות. בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק.
- 3.3 ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 3.4 המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 45 (ארבעים וחמישה) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול ומתן זכות טיעון לספק.
- 3.5 הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.
- 3.6 במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 3.7 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד,





- 3.8. והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 3.10 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת ההסכם זה.
- 3.10. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.10.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על המשתמשים, דרכי מתן השירות בפועל וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום ההסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.
- 3.10.2. יעביר את כל המידע על המשתמשים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם וכן את כל הפרטים לגביהם לספק החלופי כולל המלצות להמשך טיפול.
- 3.10.3. יסיים את כל הדיווחים על המשתמשים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם כדי להשלים במועד את כל תהליך קבלת ההשמות עבורם.
- 3.10.4. יידע את כל העובדים המועסקים על ידי הספק מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.
- 3.10.5. יידע ויכין את המשתמשים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם לקראת סיום ההתקשרות עמו, וככל שהשירות יינתן מטעם המשרד באמצעות ספק אחר, יידע את המשתמשים על כך באמצעות מכתב שינוסח על ידי המשרד.
- 3.10.6. ישלם את כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום ההפעלה.
- 3.10.7. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על ידי המשרד.
- 3.10.8. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על ידי המשרד.
- 3.10.9. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה הראויה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.
- 3.10.10. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.
- 3.10.11. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "הודעה מוקדמת" – כאמור בסעיף 3.4 לעיל.

#### 4. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם

- 4.1. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי מורשי החתימה של המשרד. על פי המפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.2. היקף השירותים יהיה כמפורט בסעיף 1.2 למכרז.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 4.3. המשרד יהא רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השרות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.
- 4.4. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן להפנות באיזה זמן מן הזמנים משתמשים במספר כלשהו. הפניית המשתמשים תיעשה בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המשרד, למספרם של המשתמשים ולצרכיהם.

5. התמורה

5.1. מנגנון התשלום

5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן:

5.1.1.1. עבור הקמת המערכת ישולמו \_\_\_\_\_ ש"ח כולל מע"מ. מובהר כי סכום זה ישולם גם עבור ספק המפעיל יותר מאשכול אחד, עוד מובהר כי לשם קבלת תשלום עבור רכיב זה על הספק לעדכן בכתב את המשרד על מוכנותו לתחילת אספקת השירות, להדגים את השירות, לתמוך בפעילות מבדקי קבלה של המשרד ולקבל מהמשרד אישור מוכנות, בטרם יתחיל לחבר משתמשים לשירות.

5.1.1.2. עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות ישולמו \_\_\_\_\_ ש"ח כולל מע"מ.

להלן פירוט חישוב שעה תקנית:

א. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי של הקבוצה בת 20 המשתתפים אליה משוייך המשתמש תחשב שעה תקנית 1 שלמה.

ב. שעה של השתתפות במפגש פרטני עם נציג המש"ח או עם הרכז תחשב שעה תקנית 1 שלמה.

ג. שעה של צפיה בתוכן מוקלט/ צפיה בהרצאה או השתתפות בפעילות בשידור חי – בפורום רחב של מעל הקבוצה הבסיסית(מעל 20 איש) (אפילו אם בסוף יש זמן לשאלות מהקהל)/ שיחה עם בני משפחה, או חברים (בין אם הם מאותה קבוצה או לא) באמצעות המערכת תחשב רבע (0.25) שעה תקנית. מובהר כי שימוש בתכני אינטרנט נוספים שניתן להתחבר אליהם באמצעות המערכת לא ייחשב לצורך חישוב התמורה לספק כאשר מדובר בתכנים שלא נבחרו על ידי הספק.

ד. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי פרונטלי של לפחות רכז + 2 משתמשים, (אפשרי באויר הפתוח, וללא צורך בכיבוד) תחשב כ-3 שעות תקניות.

5.1.1.3. עבור כל משתמש שהשתמש במערכת עד שעה תקנית 1 בחודש לא יבוצע תשלום לספק;

5.1.1.4. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין שעה תקנית 1 ועד ל-3 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 25% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש





- במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_ שם כולל מע"מ;
- 5.1.1.5 עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 3 שעות תקניות ועד ל-4 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 50% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_ שם כולל מע"מ;
- 5.1.1.6 עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 4 שעות תקניות ועד ל-8 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 75% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_ שם כולל מע"מ;
- 5.1.1.7 עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 10 שעות תקניות ועד ל-14 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 150% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_ שם כולל מע"מ;
- 5.1.1.8 עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של מעל ל-14 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 175% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_ שם כולל מע"מ;
- 5.1.1.9 "תקופת קליטה" - עבור כל משתמש (קיים או חדש), בחודשיים הראשונים החל מחיבורו למערכת ישולם לספק תשלום בשיעור 100% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות – בלי תלות בהיקף השימוש בפועל. זאת, כדי לתת "תקופת קליטה לשירות".
- 5.1.1.10 **השתתפות עצמית:**  
הספק יגבה מכל משתמש, למעט משתמשים שהם ניצולי שואה, החל מחודש השימוש השלישי תשלום חודשי בגובה של 25 ש"ח (כולל מע"מ). לא ניתן להעלות או להוריד את הסכום האמור. זאת, בנוסף לתמורה שתשולם לספק מאת המשרד. מובהר כי הספק לבדו יישא באחריות לגביית ההשתתפות העצמית מהמטופלים וכי המשרד לא יישא באחריות לתשלומים אלו וגבייתם.
- 5.1.1.11 מעבר בין ספק קיים לחדש – לעניין זה לקוחות הספק הקיים יחשבו כלקוחות חדשים בעת תחילת ההתקשרות החדשה מכוח מכרז זה (ללא קשר לזהות הספק הזוכה).
- 5.1.1.12 הצעת המחיר עבור חודש שימוש במערכת לא תכלול את עלות החיבור לאינטרנט של המשתמשים. כפי שמצויין בסעיף, ההערכה היא שעד לכמחצית המשתתפים יצטרכו חיבור לאינטרנט. המשרד ישתתף עבור כל משתתף שיצטרך חיבור כזה, עד ל-50% מהמשתתפים ועד למחיר של 70 ש"ח לחודש





- למשתתף. המחיר לחודש עבור האינטרנט ישולם בהתאם למחיר שישלם המציע לספק האינטרנט, למול הצגת חוזה בין המציע לספק האינטרנט.
- 5.1.1.13. מובהר כי הצעת המחיר לדמי מנוי חודשי כוללת את כל פעילות הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות, בין היתר, ניתוק של כל המשתמשים בתום תקופת ההתקשרות.
- 5.1.2. התשלום המפורט לעיל הינו התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והינו כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הינו גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.
- לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.
- 5.1.3. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף, כמפורט במסמכי המכרז.
- 5.1.4. התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.
- 5.1.5. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו. במידה והמשרד לא אישר את מלוא הסכום שהוגש בחשבונית, על הספק להגיש למשרד חשבונית חדשה עם סכום מעודכן, או לחילופין להגיש חשבונית זיכוי בגין הפרש.
- 5.1.6. הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.
- 5.1.7. התשלום כפוף לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"ם, תנאי ההסכם שייחתם עם הספק והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין, ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.
- 5.2. תנאי תשלום**
- 5.2.1. תנאי התשלום יהיו בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.3, מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.
- 5.2.2. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם להוראות תכ"ם מספר 7.12.5 "פורטל ספקים", והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש כי הזוכה יישא בכלל העלויות





- הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי". על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד אישור מהחברה המנהלת על שימוש בפורטל הספקים.
- 5.2.3 ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.
- 5.2.4 במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.
- 5.2.5 במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.
- 5.2.6 לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (לפי חוק או תע"ס כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בנספח טו'7)).
- 5.2.7 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 5.2.8 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.
- 5.2.9 המשרד יהיה רשאי לקזז מהחשבונות השוטפים פיצוי מוסכם שהחליט להטיל על הספק בעבור חודש מסויים בהתאם לאמור בסעיף 30 להסכם. במקרה שיוחלט על הטלת פיצוי מוסכם כאמור בהסכם זה יידרש הספק להציג חשבונית זיכוי ועד להצגתה לא תשולם לו כל תמורה בגין החשבונית שהציג כאמור ברישא של סעיף זה.
- 5.2.10 באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהא רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.2.11 על הספק לגבות תשלום חודשי בסך ₪ 25 כולל מע"מ מאת המשתמשים החל מהחודש השלישי של כל משתמש (לא ניתן לעדכן את הסכום לכל כיוון), עבור השירותים, מובהר כי אין לגבות דמי שימוש ממשתמשים שהם ניצולי שואה.
- 5.2.12 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 28 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 5.3 הצמדה
- 5.3.1 המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראת החשכ"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.3.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח טו'7 למכרז.
- 5.3.2 "יום הבסיס" לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל, וכמפורט בנספח טו'7 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית –

## 6. קיזוז

הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק על-פי הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או מכוח כל הסכם אחר.





- 7. מנגנון הפניית, קליטת והוצאת משתמשים**
- 7.1. ההפניה לשירות תהיה הן באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים והן באמצעות פניה עצמאית – של משתמש או בן משפחה, וכן באמצעות איתור ויישוג שיבצע הספק לאוכלוסיית היעד.
- 7.2. הספק מתחייב לקלוט משתמשים שיופנו אליו על-ידי המשרד או על-ידי מי שאושר על-ידי המשרד כגורם מפנה, בין השאר, כמפורט במכרז מובהר כי תתאפשר גם פניה עצמאית של משתמשים לספק.
- 7.3. הספק מתחייב לקלוט את כל המשתמשים שישלחו אליו על ידי המשרד. הספק יהיה רשאי לבקש מהמשרד לשוב ולעין בהחלטתו להפנות אליו משתמש זה או אחר, אם הוא סבור כי משתמש זה אינו מתאים.
- 7.4. החלטת המשרד בבקשת הספק לעיון חוזר תהיה סופית.
- 7.5. היה והספק יבקש להפסיק את השירותים עבור משתמש כזה או אחר יהיה עליו לפעול בעניין זה בהתאם לנוהלי המשרד כפי שיהיו מעת לעת, לרבות בהתאם לנוהלי המשרד תקפים ביום חתימת הסכם זה. מודגש ומובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהסכמת הספק את נהליו בכלל ואת נוהל הפסקת השירותים למשתמש בפרט.
- 7.6. מוסכם בין הצדדים כי הרשות בידי המשרד לדרוש את הפסקת השירותים עבור משתמש בכל עת שייראה לו ובמקרה זה לא יהיה לספק זכות כלשהי לסרב מלמלא הוראה זו.
- 8. השירותים שיינתנו למשתמשים**
- 8.1. הספק מתחייב לתת למשתמשים את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם לדרישות המשרד ולצרכיהם האישיים של המשתמשים, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.
- 8.2. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ ובכלל זה השירותים המפורטים במכרז באמצעות, בין השאר, כוח האדם, שהוצע על-ידי הספק בהצעה והעומד בדרישות המפורטות במכרז.
- 8.3. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.
- 8.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנוהלי המשרד והוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.
- 8.5. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו או כבא לגרוע מהנהלים על פי הוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת. כל התנאים שבהסכם זה יתפרשו כבאים להוסיף על חובות הספק, על הנהלים ועל סמכויות המשרד מעבר לקבוע בהוראות התע"ס.
- 8.6. גם באשר לשירותים המפורטים במכרז זה מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של הפעלת השירותים ובכפוף לאישור ועדת המכרזים.
- 9. פיקוח המשרד**
- 9.1. הבקרה והפיקוח שיבוצעו על-ידי נציגי המשרד יהיו בהתאם להנחיות המשרד וכלי הפיקוח בהם יחליט המשרד להשתמש.
- 9.2. מוסמכים נציגי המשרד לעיין בכל מסמך הרלוונטי לאספקת השירותים בתחום הטיפול, המכרזים.





- 9.3. הספקי יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט במפרט המכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 9.4. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.
- 9.5. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכמים.
- 9.6. הספק יפיק דוחות, שישמשו את הנהלת המינהל ומפקחיה בהתאם לדרישות המינהל. דוחות אלו נדרשים לשם בניית מעקב מקצועי, סטטיסטי, תקציבי ומנהלי אחר הפעילות ויוגשו בתדירות שתקבע על ידי המשרד.
- 9.7. הספק יקבל מן המשרד תבנית של דו"חות והנחיות כיצד למלא דו"חות אלו בהתאם למה שנדרש על-ידי המינהל.
- 9.8. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.
- 9.9. הספק יהא מחויב לתקן את הליקויים המפורטים בדו"חות.
- 9.10. הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על ידי המשרד.
- 9.11. על הספק להעביר לפיקוח דו"חות מקצועיים חודשיים ושנתיים כפי שיודרש.
- 9.12. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה בדיון וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.3 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.
- 9.13. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת השירותים כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת משתמש בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לשירותים או על-ידי משתמש או אדם אחר הקשור לשירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובטלפון.
- 9.14. המשרד יהיה רשאי לפרסם דוחות פיקוח ובקרה לציבור.
- 9.15. ידוע לספק כי נציג המשרד יהיה רשאי לבצע ביקורת, לרבות ביקורת פתע, על אופן ניהול מאגר המידע שינוהל כאמור בסעיף 10 להלן ואבטחתו. לצורך כך יאפשר הספק גישה לנציג המשרד לחומר המנוהל במאגר המצוי בשליטתו ו/או באחזקתו, ככל הנדרש לצרכי פיקוח ובקרה על פעולותיו. עוד ידוע לספק כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מסמכויותיו של רשם מאגרי מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, ובכלל זה סמכויות הפיקוח שניתנו לו.

## 10. ניהול מאגר המידע

- 10.1. חל איסור על הספק לאסוף מידע בניגוד לדיון או לעשות שימוש במאגר המידע שיופעל על ידו לפי ההסכם באופן המנוגד לדיון.
- 10.2. הספק אינו רשאי להעביר מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות או שנחשף אליו אגב ביצוע ההתקשרות לצד שלישי כלשהו.
- 10.3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש במידע כאמור לכל מטרה אחרת שאינה קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.
- 10.4. הספק מחויב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- ודיווחים מידיים במקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש החורג מההרשאה שניתנה.
- 10.5. המידע שיונהל על ידי הספק לפי ההסכם במסגרת מאגר המידע יישאר בחזקתו רק למשך תקופת ההתקשרות האמורה בהסכם.
- 10.6. ידוע לספק כי עם סיום תקופת ההתקשרות, ובכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, באחריותו להעביר את מאגר המידע לחזקת המשרד ו/או לדאוג למחיקת כל המידע מכל אמצעי המדיה שברשותו.
- 10.7. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק תצהיר לאימות ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.
- 10.8. אין באמור בסעיפים לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין.
- 11. תהליכי מדידה והערכת שירות**
- 11.1. הספק מחויב לאסוף ולהעביר למשרד, אחת לחודש ובנוסף, בהתאם לדרישה, את כלל הנתונים שידרשו לצורת הערכת השירות. יש לתעד את הנתונים במערכות הספק ולהעביר אותם בקבצי CSV למשרד באמצעות ממשק ייעודי.
- 11.2. במסגרת איסוף בחינת הנתונים יבדקו, בין היתר, הפרמטרים הבאים:
- 11.2.1. מספר האזרחים הותיקים שהצטרפו לשירות.
- 11.2.2. מספר האזרחים הותיקים שנותקו מהשירות.
- 11.2.3. מספר חיבור המשתמשים מתוך סך המכסות שהוגדרו לספק.
- 11.2.4. שיעור השימוש שמבצעים המשתמשים בשירות, בדיווח עבור כל משתמש באופן פרטני ובאופן קבוצתי, ובהתאם לפילוח סוגי השימוש בתכנים להלן:
- 11.2.4.1. צפיה בהרצאות מוקלטות;
- 11.2.4.2. השתתפות במפגש קבוצתי קטן (של קבוצת 20 המשתתפים של אותו המשתמש);
- 11.2.4.3. מפגש קבוצתי פתוח (מעל 20 משתתפים);
- 11.2.4.4. מפגש פרטני עם רכז הקבוצה;
- 11.2.4.5. שיחות עם בני משפחה/מכרים;
- 11.2.4.6. שיחות עם נציג מהמחלקה לשירותים חברתיים;
- 11.2.4.7. מועד בו התקיים כל מפגש;
- 11.2.4.8. רשימת המשתתפים בכל מפגש קבוצתי.
- ניתן יהיה בתיאום בין המשרד והספק להוסיף פילוחים ונתונים נוספים מעבר לסוגי התכנים שצויינו לעיל.
- 11.3. בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:
- 11.3.1. שיפוי הספק;
- 11.3.2. ניהול שיח עם הספקים במטרה לשפר את השירות;
- 11.3.3. פרסום התוצאות ומדידה של השירות;
- 11.3.4. כבסיס להחלטה להארכת ההתקשרות ולסיום התקשרות;
- 11.4. כבסיס להחלטה לגבי התקשרויות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.
- 12. סטטיסטיקה ודוחות**
- 12.1. אחת לחודש יעביר הספק לנציג המשרד, ולרפרנטים בכל מחלקה לשירותים חברתיים בו ישנם מחוברים לשירות דיווח מפורט בדבר השימוש במערכת באותו חודש, על פי דרישות המשרד.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 12.2. הספק מתחייב לדווח למשרד מידי חודש בחודשו ובכל זמן שיידרש על כל התקנה או ניתוק של משתמש במערכת, בהתאם להנחיות המשרד.
- 12.3. כל הדוחות יופקו ויועברו למשרד באמצעות ממשק מאובטח כפי שיוגדר, יאופיין ויוסכם בין המשרד והספק לאחר הזכיה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק להעביר את כל הדוחות מודפסים ככל שיידרש לכך על ידי המשרד.
- 12.4. על הספק להעביר אחת לרבעון משוב שביעות רצון למשתמשים דרך המערכת או בדרך אחרת (סקר טלפוני וכדומה), יובהר כי הספק יעביר את המשוב לאישור המשרד לפני העברתו למשתמשים.
- 12.5. על הספק להעביר אחת לחודש דוח תקלות הכולל פרוט והסיבות לתקלות שהתקיימו במערכות הטכנולוגיות משך הטיפול וחומרה.
- 12.6. הספק יגיש סיכום שנתי לא יאוחר מה-15 בפברואר בכל שנה המתייחס לביצוע תכנית העבודה על ידו בשנת התקציב המסתיימת ב-31 בדצמבר של השנה הקודמת. הסיכום השנתי יכלול, בין היתר, פירוט אודות אוכלוסיית היעד, לרבות סקר שביעות רצון של המשתמשים הן מהמערכת והן מהתכנים.
- 12.7. כמו כן יגיש הספק תכנית עבודה שנתי לא יאוחר מה-15 בינואר בכל שנה. זאת, לאחר תיאום וסיכום עם נציג המשרד, ובהתאם לחוק, למדיניות המשרד שהותוותה בתע"ס ובנהלים קיימים ומתעדכנים. תכנית העבודה תכלול, בין היתר, את רשימת יעדיו של הספק בהתייחס למשתמשים, לרבות סקר דמוגרפי של המשתמשים, תכניות פיתוח ומקורות מימון, כנסים, השתלמויות וימי עיון, תכניות מחקר וגיוס משאבים וכיוצא בזה.
- 12.8. לא יאוחר מיום ה-1 למרץ, בכל שנה, יאשר המשרד את תכנית העבודה השנתית של הספק.

**13. התנהלות הולמת של ספק ממשלתי**

- 13.1. במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים. החובה להתנהלות הולמת חלה ביתר שאת בשירותים הניתנים על ידי הממשלה באמצעות הספק, לציבור הרחב.
- 13.2. בהתקשרויות למתן שירותים לציבור הרחב, או בהתקשרויות שביצוען נעשה בתוך משרד הממשלה, יכלול החוזה הוראה לפיה התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה להפרת הסכם.
- 13.3. לעניין זה "התנהגות מבזה" - התנהגות שתכליתה היא פגיעה בכבוד, השפלה או ביוש.

**14. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים**

- 14.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכד'.
- 14.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהא אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 14.3. במידה שהספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה.

**15. מועדי אספקת השירותים**

- 15.1. השירותים יינתנו במועדים הבאים:





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 15.1.1. המרכז לאספקת שירותי תוכן יישדר שידורי תוכן חיים – כלומר מפגשים פתוחים מרובי משתתפים, בהתאם לשעות פעילות המשתמשים ולפחות בימי א'-ה' בשעות הבוקר בין השעות 9:00 עד 11:00 ברציפות. ובשעות אחה"צ בשעות 17:00 עד ל- 19:00 ברציפות, ובימי ו' לפחות במשך שעתיים יובהר כי תכני VOD ותכניות אשר הוקלטו על-ידי המשתמשים יהיו זמינים בכל שעה.
- 15.1.2. שירותי תמיכה טכנית טלפוניים יינתנו לפחות בימי א'-ה' בשעות הבוקר בין השעות 9:00 עד 13:00 ברציפות, ובשעות אחה"צ בשעות 16:00 עד 19:00 ברציפות, בימי ו' וערבי חג נדרש כי יינתנו שירותי תמיכה טכנית בין השעות 9:00 עד 13:00 ברציפות בלבד.
- 15.1.3. הספק יעמוד בקשר שותף עם המשרד והמחלקות לשירותים חברתיים.
- 15.2. הרשות בידי המשרד להורות לספק ליתן את השירותים בזמנים אחרים מאלה הקבועים בהסכם, ובלבד שאין בכך, לדעת המשרד, משום הכבדה בלתי סבירה על הספק.
- 16. התחייבות למתן שירות מלא**
- 16.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף לתעריפים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
- 16.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השרות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.
- 17. העסקת עובדים על ידי הספק**
- 17.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 17.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
- 17.3. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי הספק אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה.
- 17.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.
- 17.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
- 17.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.
- 17.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
- 17.8. כמו כן מובהר ומוסכם כי התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביהם או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה





- במשתמשים – תחשב כהפרת הסכם זה על ידי הספק, תינתן לספק האפשרות לסיים את העסקתו של אותו עובד על פי דין ו/או לתקן את ההפרה, ככל והדבר ניתן, לשביעות רצון המשרד. במידה והספק לא יעשה כן ייחשב הדבר כהפרת הסכם זה על ידי הספק.
- 17.9. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.
- 17.10. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.
- 17.11. הספק מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952 (להלן: החוק) בשים לב להוראות סעיפים 33 ו-33א לחוק.
- 17.12. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 17.13. הספק ידאג להדרכה והשתלמויות מקצועיות נוספות לצוות המועסק על-ידו וייעד לאספקת השירותים, שייערכו לפי דרישה ובתיאום עם נציגי המשרד, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה. הספק ידאג על חשבונו בעלות התכנים, השכר ומקום ההדרכות וההשתלמויות. כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.
- 17.14. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
- 17.15. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.
- 17.16. הספק מתחייב לעמוד בהוראות המכרז לעניין העסקת עברייני מין.
- 17.17. מובהר כי המשרד באמצעות אגף הביטחון יהיה רשאי לבצע בדיקת רישום פלילי לכל עובד שיבוא במגע עם המשתמשים, בהתאם לפרט ו' לתוספת הראשונה לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981, הספק מתחייב להחתיים את כלל עובדיו המיועדים להספקת השירותים מכח מכרז זה ואשר יבואו במגע עם המשתמשים על טופס הסכמה לבדיקת רישום פלילי בנוסח המצורף כנספח טו'4 להסכם זה.

## 18. העסקת קבלני משנה על ידי הספק

- 18.1. הספק רשאי להפעיל קבלני משנה ליצירה ולהפעלת שירותי תוכן (כמפורט בסעיף 2.3.3 למכרז). הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני-משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה לצורך קבלת שירותים אחרים אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.
- 18.2. האמור בסעיפים 18.3 עד 18.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 18.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק במידה שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.
- 18.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה





- הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.
- 18.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 18.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:
- 18.6.1. במידה שקבלן המשנה הינו תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.
- 18.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות – אישור ממע"מ, אישור ניכוי מס במקור ואישור על ניהול ספרים.
- 18.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 18.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.
- 19. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד**
- 19.1. מוסכם על הצדדים, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.
- 19.2. היה וייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה.
- 19.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.
- 20. שימוש בכלים ובחומרים**
- 20.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.
- 20.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבון, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.
- 20.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 20.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 21. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים**
- 21.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 21.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד –





משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

## 22. נזיקין

- 22.1. הספק יישא לבדו באחריות על פי דין בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 22.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 22.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד ובלבד שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן בפני כל תביעה ו/או דרישה כאמור.

## 23. חובת ביטוח

- 23.1. הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהמצוין להלן:
- 23.1.1. **ביטוח חבות מעבידים**
- 23.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם-1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 23.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 23.1.1.3. הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- 23.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי, היה וייטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.
- 23.1.2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**
- 23.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 23.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 23.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
- 23.1.2.4. הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.
- 23.1.2.5. האזרחים הוותיקים, בני משפחותיהם, ורכושם יחשבו צד שלישי.
- 23.1.2.6. מנהלי פרויקט, רכזים, טכנאים ובעלי תפקידים אחרים, שאינם





מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.

23.1.2.7. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

23.1.3. **ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר**  
**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או  
**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

או  
נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

(בכפוף לבחינתה) \_\_\_\_\_  
**ולשיקולה של ענבל).**

23.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו בגין אספקת שירותי רווחה מרחוק – telecare לאזרחים ותיקים, בבית האזרחים, כולל הקמה והפעלת המערכת המונגשת, התקנה, אספקת מוצרים טכנולוגים לצורך חיבור מרחוק, תמיכה טכנית ואספקת שירותי תוכן לרבות טיפולים פרטניים וקבוצתיים בהתאם להסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

23.1.3.2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:

א. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.

ב. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.

ג. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין אספקת שירותי רווחה מרחוק – telecare לאזרחים ותיקים בבית האזרחים, כולל הקמה והפעלת המערכת המונגשת, התקנה, אספקת מוצרים טכנולוגים לצורך חיבור מרחוק, תמיכה טכנית.

23.1.3.3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 2,000,000 ₪.  
א. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

ב. אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי.

23.1.3.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר פותחו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד הרווחה





והביטחון החברתי על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**23.1.4. ביטוח רכוש - אש מורחב או כל הסיכונים ציוד אלקטרוני**

הספק יבטח את רכושו לרבות כל הציוד הטכנולוגי, המושכר, משוער, מותקן, מורכב ומתוחזק על ידו בבתי האזרחים הוותיקים לרבות מצלמה ייעודית, מכשירים חכמים, מיקרופון, ממיר וכן את כל הציוד ההיקפי המשמש אותו ואת את הפועלים מטעמו לצורך ביצוע השירותים נשוא ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים ציוד אלקטרוני בהתאם לאופי הציוד, כולל פריצה, שוד ונזקי טבע.

**כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לרכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.**

**23.1.5. ביטוחים נוספים:**

הספק מתחייב לוודא כי:

**23.1.5.1. בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה**

**מטעמו** יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל ורלוונטיים). ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. בכפוף להרחב השיפוי האמור ייחשבו מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי כמבוטחים נוספים, כולל (בכל הביטוחים) ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה.

**23.1.5.2. רכב - כלי הרכב שבהם יבוצע השימוש במסגרת השירותים**

נשוא הסכם זה, יבוטחו בביטוחי חובה, רכוש וצד שלישי כמקובל ובהתאם לייעוד ומטרות השימוש בכלי הרכב.

**23.1.6. כללי**

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

**23.1.6.1.** לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

**23.1.6.2.** בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב משרד הרווחה והביטחון החברתי.

**23.1.6.3.** המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי





- ועובדיהם וכן כפי האזרחים הוותיקים ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 23.1.6.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
- 23.1.6.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 23.1.6.6 כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 23.1.6.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות (למעט ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" ו/או כל נוסח אחר מקביל לביט, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 23.1.6.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.
- 23.2 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, וכל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, בתוקף.
- 23.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למשרד הרווחה והביטחון החברתי עד למועד חתימת ההסכם; הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הרווחה והביטחון החברתי לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 23.4 מובהר בזאת כי אישור הביטוח שיוצגו אינו/ם באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור הביטוח שיוצג/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.
- 23.5 מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- 23.6 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- 23.7 למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי





**הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע מהם הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.**

- 23.8 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי המכרז וההסכם ואין לפרש את האמור כוותר של מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי מכרז והסכם זה.
- 23.9 אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 3 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה.

## 24. זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים

- 24.1 זכויות היוצרים בכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא יעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי הוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 24.2 המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 24.3 הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיומשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

## 25. פרסום אודות השירות על ידי הספק

- 25.1 הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי מכרז זה, ובכלל זה מידע הנוגע לטיפול במשתמשים המקבלים שירות מכוח מכרז זה, לרבות מידע על המשתמשים עצמם, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע אודות הטיפול במשתמשים לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב ממנהל המינהל ומדוברות המשרד. יודגש כי כל פנייה לאמצעי תקשורת לכל צורך שהוא מחייבת יידוע מראש של דוברות המשרד.
- 25.2 השירותים הניתנים על-ידי הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה וכן כלפי כל גורם שהוא, לרבות כלי תקשורת והציבור הרחב, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו, במימונו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש כי אין יחסי עבודה בין העובדים המספקים את השירותים לבין המשרד.
- 25.3 מובהר כי ביחס לפרסומים המיועדים לצורך יחסי ציבור עבור הספק בהקשר של השירותים הניתנים מכוח מכרז זה, הספק אחראי לדאוג לכך שבאזכור הראשון בכתבה של הספק, יוזכר בצמוד לו שהשירותים ניתנים במימון ובפיקוח המשרד.
- 25.4 בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי, מינהל אזרחים ותיקים"; סמל המשרד; סמל המדינה.

## 26. פרסום ההתקשרות על ידי המשרד





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 26.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "**החלטת הממשלה**"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו [www.foi.gov.il](http://www.foi.gov.il). הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 26.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.
- 27. שמירת סודיות ואבטחת מידע**
- 27.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 27.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 27.3. מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.
- 27.4. הספק מתחייב להחתים כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף כנספח טו'4 להסכם זה.
- 28. העברת זכויות**
- 28.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה לפי הסכם זה, לאחר ובמיוחד לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 28.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.
- 28.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 29. נציג המשרד**
- 29.1. נציג המשרד לעניין הסכם זה היא מנהלת תחום מרותקי בית, או מי שמחזיק בייפוי כוח מטעמו/ה לשמש כנציג המשרד לעניין הסכם זה.
- 29.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.
- 30. אי מילוי חיוב על ידי הספק**
- 30.1. היה ולא מילא הספק חיוב מחויביו ולא תיקן הפרתו בתוך הזמן שייקבע בהודעת המשרד מראש ובכתב, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
- 30.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
- 30.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- 30.1.3. להפסיק את אספקת השירותים למשתמשים, כולם או חלקם, באמצעות הספק.





30.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 30.1 לעיל, מובהר כי בגין הפרת התחייבויותיו של הספק בקשר למועדי הביצוע והאספקה של התוצרים לפי מכרז זה ו/או התאמתם לדרישות התכולה כמפורט במכרז יהיה זכאי המשרד לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

מפתח חיוב פיצוי מוסכם	מרכיב איכות השרות
עבור כל שבוע איחור בהקמת המערכת ייגבה סכום של 1,000 ₪ במקרה של עיכוב של מעל חודש יידרש אישור ועדת המכרזים להמשך התקשרות עם הספק, במקרה של עיכוב של יותר משלושה חודשים יחול האמור בסעיף 30.10 להלן.	<b>עיכוב בזמן ההקמה</b>
ספק שסיים את הקמת המערכת ולא חיבר בפועל את המשתמשים שיועברו אליו על ידי המשרד – המשרד ייגבה פיצוי מוסכם בשיעור של כפל המחיר שהציע עבור הקמת המערכת.	<b>אי ביצוע השירות לאחר הקמת המערכת</b>
עבור כל מקרה של חריגה מהאמור בסעיף 5.2.11 להסכם זה ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪, עבור מעל 10 מקרים יחול האמור בסעיף 30.10 להלן.	<b>גביה ממשתמשים שלא בהתאם לנדרש בהסכם</b>
ייגבה פיצוי מוסכם בסך 2,000 ₪ בגין כל מקרה.	<b>פנייה לאמצעי תקשורת בקשר לאספקת השירותים ללא יידוע המשרד</b>
ייגבה פיצוי מוסכם בסך 2,000 ₪ בגין כל מקרה.	<b>אי אזכור של המשרד בפתח מבנה שמשמש את השירותים, רכב, וכל פרסום אחר הנוגעים לשירותים</b>
ייגבה פיצוי מוסכם בסך 2,000 ₪ בגין כל מקרה.	<b>אי אזכור של המשרד במקום הראשון שבו מאוזכר הספק בכתבת יחסי ציבור הנוגעים לשירותים</b>
במקרה שהספק לא יבצע את הנדרש ממנו בעת סיום ההתקשרות כנדרש בסעיף 3.10 לעיל על תתי סעיפיו, ייגבה פיצוי מוסכם בסך 10,000 ₪.	<b>סיום התקשרות שלא על פי הנוהל</b>

30.3. הסכומים הנקובים לעיל יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לשיעור עלייתו בין המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (אשר יהיה מדד הבסיס) ובין המדד הידוע במועד כל הפרה (אשר יהיה המדד הקובע).

30.4. מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הינם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למשרד כתוצאה מהפרות מצד הספק, ולא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של המשרד או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לו על פי דין או הסכם.

30.5. מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי





- תלויים זה בזה ויופעלו במקביל, מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו וכן שהות סבירה לתיקון ההפרה ככל וניתן לתקנה. ההחלטה הסופית הינה בסמכות בלעדית של המשרד.
- 30.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה יקוזז על ידי המשרד מהחשבונות השוטפים, המשרד ישלח לספק את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים והספק יפחית סכום זה מחשבונית המס המוגשת לתשלום למשרד, בכפוף לאמור בסעיף 5.2.9 לעיל.
- 30.7 בכל מקרה של ביטול ההסכם על ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה.
- 30.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק.
- 30.9 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.
- 30.10 למרות האמור בסיפא של סעיף 3.4 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 8, 9, 13, 17, 21, 27, 28, 31, 34 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהא המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט בכל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 30.1.1 עד 30.1.3 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.
- 30.11 בכל מקרה, המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 31 להלן.
- 31. ערבות**
- 31.1 להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בלתי תלויה לטובת המשרד, בסכום של \_\_\_\_\_ (5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ).
- 31.2 הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 31.3 הערבות תהיה ערבות דיגיטלית כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 31.4 עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.
- 31.5 הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 31.6 לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות בהתאם לכללים בהוראת תכ"ם 7.3.3, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.
- 31.7 המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.
- 31.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 31.9 הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק, מובהר כי ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר מימוש ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות בת שבעה ימים למציע להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב.
- 31.10 חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.





- 32. תניית שיפוט**  
הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה להפרתו ולביטולו יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
- 33. כתובות והודעות**  
33.1 כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.  
33.2 כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.  
33.3 הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבונות המשרד.
- 34. ביקורת**  
34.1 נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.  
34.2 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקים. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.  
34.3 מטרת הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים עבור רכיבים מסוימים אכן משמש לאותם רכיבים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.  
34.4 הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכל בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על ידי המשרד תהיה כפופה לדין.  
34.5 במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת וכן כל דוח שיידרש לצורך הבדיקה ממערכות הנוכחות והשכר, מרוכזים ו/או מפורטים, לרבות בפורמט Excel.  
34.6 על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.  
34.7 הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים על-פי סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.  
34.8 דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת המינהל/המשרד יהיו חייבים באישור רואה חשבון.  
34.9 הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.  
34.10 הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 35. שינוי בהסכם או בתנאים**  
מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כויתור על אותה זכות.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

**36. מיצוי זכויות**  
מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

**37. תחילת הפעילות מכח המכרז וההסכם**  
37.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי ההתקשרות לא תחל, כל עוד הוא לא יבצע את כל הפעולות הנדרשות מטעמו בהתאם לדרישות הבטיחות והמיגון במכרז.  
37.2. הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יהא זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידי הסכם חתום כדין על-ידי שני הצדדים.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

#### המשרד:

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד <b>מנכ"ל המשרד</b>	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד <b>חשב המשרד</b>	תאריך	חתימה

#### הספק:

שם נציג הספק	תפקיד	תאריך	חתימה
--------------	-------	-------	-------

#### חתימת עורך דין:

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מאשר כי \_\_\_\_\_ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

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





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

### תקציר הסכם ההתקשרות

להלן תקציר הסכם התקשרות בנושא **ספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ** אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 26 להסכם ההתקשרות:

**סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות:** מכרז פומבי מספר 166/2023.

**הגורם המאשר את ההתקשרות:** ועדת המכרזים המשרדית.

**מועד ומספר פרוטוקול החלטה** [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר \_\_\_ מיום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**המועד האחרון להגשת ההצעות** [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום** [ימולא לאחר בחירת הזוכה] – \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**מספר מנ"ף** [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: \_\_\_\_\_

**הצדדים להתקשרות:** משרד הרווחה והביטחון החברתי ו- \_\_\_\_\_ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

**פירוט אומדן היקף כספי של ההתקשרות:** [ימולא לאחר בחירת הזוכה]

**תקופת התקשרות:** תקופת ההתקשרות תהיה לשלוש שנים, עם תחנות יציאה אחת לשנה. למשרד בלבד הזכות לממש את תחנות היציאה בהתראה בכתב בת 60 ימים מראש, החל מיום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ ועד ליום \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופה נוספת של שנתיים, או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

**תמצית נושא ההתקשרות:** הקמה והפעלה של מערכת telecare דיגיטלית, שתאפשר תקשורת דו כיוונית, באמצעות וידאו ושמע איכותיים אשר תשפר את איכות חייהם של אזרחים ותיקים בקהילה.





## פירוט מנגנון התשלום

להלן פירוט מנגנון התשלום במסגרת מרכז מספר 166/2023 אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare

### לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ:

1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן:
  - 1.1. עבור הקמת המערכת ישולמו \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ. מובהר כי סכום זה ישולם גם עבור ספק המפעיל יותר מאשכול אחד, עוד מובהר כי לשם קבלת תשלום עבור רכיב זה על הספק לעדכן בכתב את המשרד על מוכנותו לתחילת אספקת השירות, להדגים את השירות, לתמוך בפעילות מבדקי קבלה של המשרד ולקבל מהמשרד אישור מוכנות, בטרם יתחיל לחבר משתמשים לשירות.
    - 1.2. עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות ישולמו \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ.
    - 1.3. להלן פירוט חישוב שעה תקנית:
      - 1.3.1. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי של הקבוצה בת 20 המשתתפים אליה משייך המשתמש תחשב שעה תקנית 1 שלמה.
      - 1.3.2. שעה של השתתפות במפגש פרטני עם נציג המש"ח או עם הרכז תחשב שעה תקנית 1 שלמה.
      - 1.3.3. שעה של צפיה בתוכן מוקלט/ צפיה בהרצאה או השתתפות בפעילות בשידור חי – בפורום רחב של מעל הקבוצה הבסיסית(מעל 20 איש) (אפילו אם בסוף יש זמן לשאלות מהקהל)/ שיחה עם בני משפחה, או חברים (בין אם הם מאותה קבוצה או לא) באמצעות המערכת תחשב רבע (0.25) שעה תקנית. מובהר כי שימוש בתכני אינטרנט נוספים שניתן להתחבר אליהם באמצעות המערכת לא ייחשב לצורך חישוב התמורה לספק כאשר מדובר בתכנים שלא נבחרו על ידי הספק.
      - 1.3.4. שעה של השתתפות במפגש קבוצתי פרונטלי של לפחות רכז + 2 משתמשים, (אפשרי באויר הפתוח, וללא צורך בכיבוד) תחשב כ-3 שעות תקניות.
      - 1.3.5. עבור כל משתמש שהשתמש במערכת עד שעה תקנית 1 בחודש לא יבוצע תשלום לספק;
      - 1.3.6. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין שעה תקנית 1 ועד ל-3 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 25% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ;
      - 1.3.7. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 3 שעות תקניות ועד ל-4 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 50% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ;
  - 1.4. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 4 שעות תקניות ועד ל-8 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 75% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ;
  - 1.5. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של בין 10 שעות תקניות ועד ל-14 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 150% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ;





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

- 1.6. עבור כל משתמש במערכת שהשתמש במערכת בהיקף של מעל ל-14 שעות תקניות במשך חודש ישולם לספק תשלום בשיעור 175% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות, כלומר \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ;
- 1.7. "תקופת קליטה" - עבור כל משתמש (קיים או חדש), בחודשיים הראשונים החל מחיבורו למערכת ישולם לספק תשלום בשיעור 100% מהמחיר שהציע עבור חודש שימוש במערכת עבור משתמש אחד ברמת שימוש של 8 עד 10 שעות תקניות חודשיות – בלי תלות בהיקף השימוש בפועל. זאת, כדי לתת "תקופת קליטה לשירות".
- 1.8. השתתפות עצמית:
- 1.9. הספק יגבה מכל משתמש, למעט משתמשים שהם ניצולי שואה, החל מחודש השימוש השלישי תשלום חודשי בגובה של 25 ₪ (כולל מע"מ). לא ניתן להעלות או להוריד את הסכום האמור. זאת, בנוסף לתמורה שתשלום לספק מאת המשרד.
- 1.10. מובהר כי הספק לבדו יישא באחריות לגביית ההשתתפות העצמית מהמטופלים וכי המשרד לא יישא באחריות לתשלומים אלו וגבייתם.
- 1.11. מעבר בין ספק קיים לחדש – לעניין זה לקוחות הספק הקיים יחשבו כלקוחות חדשים בעת תחילת ההתקשרות החדשה מכוח מכרז זה (ללא קשר לזהות הספק הזוכה).
- 1.12. הצעת המחיר עבור חודש שימוש במערכת לא תכלול את עלות החיבור לאינטרנט של המשתמשים. כפי שמצויין בסעיף, ההערכה היא שעד לכמחצית המשתתפים יצטרכו חיבור לאינטרנט. המשרד ישתתף עבור כל משתתף שיצטרך חיבור כזה, עד ל-50% מהמשתתפים ועד למחיר של 70 ₪ לחודש למשתתף. המחיר לחודש עבור האינטרנט ישולם בהתאם למחיר שישלם המציע לספק האינטרנט, למול הצגת חוזה בין המציע לספק האינטרנט.
- 1.13. מובהר כי הצעת המחיר לדמי מנוי חודשי כוללת את כל פעילות הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות, בין היתר, ניתוק של כל המשתמשים בתום תקופת ההתקשרות.
- 1.14. התשלום המפורט לעיל הינו התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והינו כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הינו גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.
- לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.





## נספח טו'1 נוהל להפעלת שירות רווחה מרחוק (telecare)

מובהר כי נוהל זה הינו הנוהל נכון למועד פרסום המכרז, המשרד שומר לעצמו את הזכות לעדכן מעת לעת את הנוהל ועל הספקים לפעול בהתאם לנוהל העדכני ביותר בעת מתן השירות.

### 1. כללי

- 1.1 חלק מאוכלוסיית האזרחים הותיקים, מתמודדים עם אתגרים בהשתתפות בתחומי החיים השונים בשל היותם: בעלי קשיים בתפקוד, מרותקי או בשל נגישות חלקית לשירותים ברשות המקומית.
- 1.2 מינהל אזרחים ותיקים מפעיל עבורם שירותי רווחה מרחוק – טלקר, בבתי האזרחים בפריסה ארצית. שירותים אלה מופעלים באמצעות ספקים אשר נבחרו במכרז פומבי ונמצאים בהתקשרות עם המשרד, מתקיימים בנוסף לשירותי הרווחה הפרונטלים. המחלקה לשירותים חברתיים תפקח על התנהלות התכנית עבור האזרחים הותיקים שתחת אחריותה.
- 1.3 נוהל זה מסדיר את דרכי הפעלת שירותי הקשר מרחוק תוך התמקדות בקשר של הספק עם המחוזות והמחלקות לשירותים חברתיים.

### 2. מטרת הנוהל

הסדרה והפעלה של שירותי קשר מרחוק – טלקר מכח מכרז פומבי 166/2023.

### 3. הגדרות:

- 3.1 **אזרח ותיק** - תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004.
- 3.2 **ארוע חריג** - אירוע שבעקבותיו יש סכנה או סיכון לאדם המשתתף בתוכנית או לסביבתו, או שבעטיו נגרם נזק או עלול היה להיגרם נזק גופני/נפשי או לרכוש.
- 3.3 **גוף מפעיל** - ספק אשר זכה במכרז של משרד הרווחה או בפטור ממכרז להספקת שירותי טלקר, על פי חוזה מפורט שנחתם בינו לבין המשרד, בו התחייב, בין היתר, על היקף מתן השירותים, איכותם, והתשומות שיעמיד לצורך ביצוע התחייבויותיו.
- 3.4 **המשרד** – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 3.5 **מוקד לתמיכה טכנית**- מוקד טלפוני שמטרתו להעביר הדרכה למקבלי השירות, לסייע בפתרון בעיות טכניות ולהנחות על אופן השימוש במערכת וכמו כן לסייע בארועים חריגים.
- 3.6 **מחלקה לשירותים חברתיים (מש"ח)** - המחלקות לשירותים חברתיים מהוות יחידות בתוך הרשויות המקומיות והן אחראיות על מתן השירותים החברתיים לתושבי אותה רשות. המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות פועלות מכוח חוק שירותי הסעד התשי"ח-1958.
- 3.7 **מרותקי בית** - אזרחים ותיקים אשר לא יוצאים מעל לפעם אחת בשבוע מבתם לצריכת





שירותים חברתיים – מפגש עם חברים, בני משפחה וכיוצ"ב.

#### 4. אוכלוסיית היעד

אזרחים ותיקים שהגיעו לגיל פרישה בהתאם לרישום במרשם האוכלוסין והם מרותקי בית, סובלים מתחושת בדידות ומתמודדים עם קשיים בתפקוד כגון: תלות באחרים לביצוע פעולות שונות, קושי בהתנהלות יומיומית, ירידה בתפקוד, מצבים בריאותיים מורכבים.

#### 5. מטרות השירות:

לאפשר לאזרחים הוותיקים המשך מגורים בקהילה תוך העשרה של שעות הפנאי ושייכות לקהילה וירטואלית ותוך הגברת תחושת הביטחון, העצמאות, והפחתת תחושת בדידות. חיזוק האוטונומיה תוך מתן בחירה אישית של מידע מגוון, גמיש, קידום אורח חיים בריא פעיל וקשר עם בני משפחה, צמצום פערים חברתיים וגאוגרפיים, מתן מענה לאזרחים הוותיקים בשעת חרום, ואפשרות לגישה לאתרים שעשויים לסייע לאזרחים ותיקים בקשר עם גורמי חוץ כגון: קופת חולים, עו"ס וכדומה.

#### 6. קשר עם מש"ח

6.1 בכל מחלקה יוגדר רפרנט אשר יהיה אמון על עבודה ישירה מול הספק.  
6.2 בכל אשכול/ יוגדר רכז מטעם הספק שתפקידו לעמוד בקשר מול הרפרנטים במחלקות.  
6.3 תפקיד הרכז מטעם הספק לעמוד בקשר שוטף עם רפרנט התוכנית מטעם המש"ח. הרכז יהיה אחראי לספק למחלקות את הכלים והתנאים על מנת להנגיש את השירות באופן איכותי למקבלי שירות חדשים ועל מנת לעקוב אחר תהליך החיבור ודפוס השימוש של מקבלי שירות החברים בתוכנית.

#### 6.4 אחריות הרכז :

6.4.1 לעמוד בקשר שוטף מול הרפרנטים לגבי הלקוחות שמחוברים לשירות ברשות.  
6.4.2 להעביר לרפרנט ברשות אחת לחודש דיווח שכולל פרטי משתמשים והרשות לה משתייכים, נתוני צפיות כלליים – בהתאם לדיווח שמועבר למשרד.  
6.4.3 אחת לחודשיים תתקיים פגישה בין רכז מטעם הספק לרפרנט על התוכנית במחלקה לצורך עדכון לגבי מצב המשתתפים בתוכנית.  
6.4.4 לודא מילוי דוחות סיכום ביקור לכל התקנה וביצוע הדרכת שירות פרונטלית בשפה המותאמת לשפת האזרח הותיק.  
6.4.5 לצרף משתמשים חדשים בהתאם למפורט להלן.

#### 7. צירוף משתמשים חדשים

7.1 **צירוף משתמש שמופנה ע"י המחלקה** – המחלקה תעביר את פרטי הלקוח לספק באמצעות





הרפרנט, ולאחר שבדקה מול הלקוח בדיקה ראשונית שהוא מעוניין בשירות. הספק יצור קשר עם האזרח הותיק ויחבר אותו לשירות. כמו כן יקבע איתו מועד להדרכה על המערכת ויעדכן אותו בדבר המענים הקיימים בעת תקלות ודרכי הפניה למוקד התמיכה. במידה והספק סבור לאחר שיצר ראשוני עם הלקוח כי הלקוח אינו מתאים לקבלת השירות – יערוך על כך חשיבה משותפת מול המחלקה.

7.2 באחריות הספק לדאוג להדרכה זמינה ושוטפת לכל משתמש בהתאם לצורך, על מנת לוודא הטמעה מיטבית של המערכת ושימוש בהיקף משמעותי בה ע"י מקבלי השירות.

7.3 **צירוף משתמש ישירות ע"י הספק** – במידה והספק מאתר מועמד לשירות שעונה על הגדרת "מרותק בית" לעיל, ושאינו מוכר למחלקה לש"ח - רשאי, במידה והעניין מקובל על צוות המש"ח - לחברו לשירות ולהעביר המידע הרלוונטי למחלקה כך שתוך 3 חודשים מיום החיבור יפתח לו תיק במחלקה.

על הספק להעביר למחלקה הפרטים הנדרשים תוך שבוע מיום חיבור המשתמש לשירות, נוסח טופס דיווח לדוגמה מצורף כנספח לנהל זה.

#### המידע יכלול :

- 7.3.1 פרטים אישיים
- 7.3.2 עם מי מתגורר בבית
- 7.3.3 האם יש לו קרובי משפחה/אחרים משמעותיים איתם נמצא בקשר (+פרטים שלהם)
- 7.3.4 קופת חולים בה חבר
- 7.3.5 התרשמות ממצב וצרכים בריאותיים

7.4 בתיאום מול המחלקה יוכל הספק לפרסם את השירות באפיקים שונים כגון:

- 7.4.1 פנייה בתפוצה רחבה בעזרת הכלים הטכנולוגיים של הספק.
- 7.4.2 שיווק באמצעות האתר העירוניים ודפי הפייסבוק העירוניים.
- 7.4.3 מפגשי חשיפה בהנחיית הספק.

7.5 המחלקה רשאית, באישור של הפיקוח המחוזי, להפעיל שיקול דעת ולחבר לשירות גם מי שאינם עומדים במדויק בהגדרת "מרותק בית" לעיל, אך היא סבורה שהשירות יכול לתרום להם משמעותית.

#### 8. ארועים חריגים

במקרה של ארוע חריג, יוכל האזרח הותיק ליצור קשר עם המוקד לתמיכה טכנית שיגיש לו סיוע ובמקביל, הרכז האזורי מטעם הספקידווח על הארוע החריג לרפרנט במחלקה לשרותים חברתיים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

במקום מגוריו.

**9. שפות הפעילות של השירותים**

המוקד צריך לתמוך במספר שפות שונות, ולכל הפחות בעברית, רוסית וערבית.

**10. ועדות היגוי מחוזיות**

10.1 לצורך ליווי הפרויקט יוקמו ועדות היגוי מחוזיות אשר בהן ישתתפו נציגי הפיקוח המחוזי, הרפרנטים במש"חים בהם פועל השירות, ורכז האשכול מטעם הספק.

10.2 ועדת ההיגוי תתכנס פעמיים בשנה.

10.3 זאת, מעבר לוועדת היגוי ארצית שיכנס המשרד כפי שמצויין במכרז לאספקת השירות.

**11. השתתפות עצמית**

כל לקוח (למעט ניצולי שואה לכל אורך קבלת השירותים וכן משתמשים חדשים בשני חודשי השימוש הראשונים) יחוייב בתשלום השתתפות עצמית עבור השירות בסך 25 ₪ לחודש. הגביה באמצעות ספק השירות.





**לוח שידורים לדוגמה**

שעה	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי	שישי
09:00	התעמלות בוקר	פילאטיס	יוגה	התעמלות בוקר	כושר בתנועה	התעמלות בוקר
10:00	שיח אקטואליה	אימון קוגניטיבי	תרבות	היסטוריה	אמנות	קבלת שבת משותפת
17:00	טאי צ'י	התעמלות	התעמלות בישיבה	יוגה	התעמלות	
18:00	פרלמנט פתוח	הרצאה	אקטואליה	אימון קוגניטיבי	מועדון הסרט	



תאריך עדכון:  
7.11.2023



מרכז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

**טופס דיווח משתמש חדש לדוגמה בלבד**

פרטים אישיים: \_\_\_\_\_

עם מי מתגורר בבית: \_\_\_\_\_

האם יש לו קרובי משפחה/אחרים משמעותיים איתם נמצא בקשר (+פרטים שלהם):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

קופת חולים בה חבר: \_\_\_\_\_

התרשמות ממצב וצרכים בריאותיים:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

עמוד 133, מתוך 151 עמודים





## נספח טו'2 נספח פרטיות ואבטחת מידע

נספח זה (להלן "הנספח"), הוא חלק מהסכם שנחתם ביום \_\_\_\_\_ מכח **מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ** (להלן "ההסכם"), בין משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן "המשרד") לבין \_\_\_\_\_ (להלן "הספק"), ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כל המונחים שלא הוגדרו בנספח זה, תהא פרשנותם בהתאם להוראות ההסכם.

### 1. הגדרות

**אבטחת מידע** – פירושה הגנה על שלמות המידע, והגנה עליו מפני חשיפה, שימוש או העתקה, על ידי גורמים שאינם מורשים.

**בעל מאגר מידע** – הגוף שמנהל את מאגר המידע, ומשתמש בו לצורך מטרות עסקיות (להלן "משרד הרווחה והביטחון החברתי" הינו בעל מאגר המידע).

**דיני הגנת הפרטיות** – כל הוראה וכלל החלים מכוח חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת מידע, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, הנחיות המשרד ומכוח כל דין.

**הנחיית קצין אבטחת מידע מוסמך** – הנחיות או הוראות מחייבות אשר ניתנו על ידי קצין מוסמך, כהגדרתו בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, למשרד ו/או לספק.

**חוק הגנת הפרטיות או החוק** – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

**מאגר מידע** – בהתאם להגדרתו בסעיף 7 לחוק, זהו אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב.

**מחזיק מאגר מידע** – גוף שמחזיק (מאחסן ומעבד) במאגר המידע, בשמו של בעל מאגר המידע, ומסייע לבעל מאגר המידע לעבד את המידע, או שמספק לו שירותים נלווים נוספים שקשורים בעיבוד מאגר המידע שבחזקתו.

**מידע אישי** – "מידע" ו"מידע רגיש" כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, מידע שניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי באופן ישיר וכן מידע אשר יוגדר כמידע של המשרד.

**מידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי / של המשרד** – כל המידע שהועבר ו/או יועבר לספק, מכל גורם רלוונטי, או שניתנה לספק גישה אליו לצורך מתן השירות, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי, ומידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים למשרד הרווחה והביטחון החברתי.

**נושא המידע** – אדם שהמידע האישי נאסף, מאוחסן ונעבד אודותיו.

**עיבוד** – כל פעולה המבוצעת על מידע של המשרד, לרבות אחסון, שמירה, העברה, מתן גישה, תיקון והעתקה.

**תקנות אבטחת מידע** – תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

### 2. הצהרות והתחייבויות הספק:

חלק א' – כללי

במסגרת מכרז זה הספק יקבל / יחשף למידע שהוא בגדר מידע רגיש על-פי חוק הגנת הפרטיות וכן חלים על המידע חסיונות מכוח חוקים יעודיים אחרים. במכרז זה הספק הינו מנהל מאגר מידע כמוגדר עפ"י החוק והוא אחראי על שמירתו / אבטחתו / הגנתו מפני חשיפה, פגיעה, אובדן מידע.

1. כל מאגר מידע שהמשרד רשום כבעליו אצל רשם מאגרי המידע ואשר נמצא ברשותו של הספק לצורך מתן השירותים, במכרז זה הספק יחשב **כבעל מאגר**, והספק מאשר שיחולו עליו כל החובות





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

1. החלות על מחזיק במאגר מידע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכי הוא ימלא אחר כל החובות האמורות לגבי מאגרי המידע שהועברו לרשותו במסגרת מתן השירותים.
  2. 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.
  3. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של המשרד 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").
  4. אם הספק ידרש לאסוף לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
  5. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות והתקנות.
- כמו כן מתחייב הספק לגרום לכך שכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם ההתקשרות למתן שירות עבור המשרד יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות כפי שמובאת בנספח טו'4. הספק יצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.

**חלק ב' – כח אדם, הדרכות ושמירה על סודיות:**

1. הספק מתחייב כי אם לו ו/או לעובדיו ו/או לקבלני משנה מאושרים, תהיה הרשאת גישה למידע של המשרד, תהייה ההרשאה אך ורק לשם מטרת מתן השירות ולא מעבר לכך, על פי הגדרת תפקידי הגורמים השונים. הספק יערוך רשימת בעלי תפקידים מורשים ויעבירה למשרד, יחד עם אופן הרשאת הגישה וסוג ההרשאה – האמור יקבע בהתאם לכמות העובדים שתהיה להם נגישות למידע וכן למידת הנזק שפגיעה או אובדן המידע עלול לגרום למשרד – נושא זה יסוכם עם המשרד לאחר הזכייה במכרז.
2. הספק יוודא כי כל בעלי התפקידים המורשים מטעמו חתומים על הסכמי סודיות עם הספק וכן על נספח הסודיות המצורף (נספח טו'3) אשר יבטיחו את שמירת סודיות המידע האישי של משרד הרווחה והביטחון החברתי.
3. הספק מתחייב כי הוא וכל מי מטעמו, לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל גורם אחר הקשור במתן השירותים, לא יגלו ולא יעבירו כל מידע שהגיע אליהם בתוקף תפקידם במסגרת מתן השירותים והכל כמחזיק של מאגר מידע או כנותן שירות אחר הכרוך בעיבוד המידע של המשרד, אלא לצורך מטרת מתן השירות וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות ותקנה 19 לתקנות אבטחת המידע.
4. הספק מתחייב שעל אף היותו מנהל מאגר מידע - הוא יעביר מידע מהמאגר בהתייעצות ובאישור משרד הרווחה והביטחון החברתי בלבד.
5. הספק מתחייב כי יבצע הדרכות תקופתיות, לכל הפחות אחת לשנה, לכל בעלי התפקידים המורשים בדבר מטרת השירות, הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט תקנות אבטחת המידע. על פי דרישת המשרד, יציג הספק העתק בדבר רשימת ההדרכות אשר בוצעו לבעלי התפקידים המורשים בהתאם למסמך זה.

**חלק ג' – אבטחת מידע:**

1. הספק מתחייב ליישם בנוגע, במהלך תקופת ההתקשרות וכל עוד הספק מעבד מידע המגיע אליו מתוקף היותו נותן שירות ומתוקף המידע המגיע אליו במסגרת נשוא מכרז זה, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין ובסטנדרטים הגבוהים ביותר המקובלים בשוק בעת הרלוונטית





- ואשר אינם פחותים מדרישות דיני הגנת הפרטיות והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, **זו אחריות הספק ליישם מנגנונים אלה מוקף חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו ויישום מנגנונים אלה הינם חלק חשוב בתהליך עמידת הספק בתנאי המרכז.** הספק מתחייב ליישם בכל עת בנוגע למידע של המשרד מנגנוני אבטחת מידע העומדים בדרישות החוקים והתקנות.
2. ככל שהמידע נשמר באמצעים פיזיים (ניירות, תיקים, קלסרים, וכיוצא באלה) הספק יאבטח וישמור על המידע מפני כל פגיעה פיזית בהם - חשיפה בלתי מורשית, גניבה, שריפה, וכל נזק אחר. הספק יציג למשרד פירוט על אודות דרכים בהן הוא מתכוון לשמור על מידע זה, כחלק מדרישות אבטחת המידע.
  3. ככל שיידרש לשמור ולעבד מידע במערכת ממוחשבת, הספק אחראי באופן בלעדי על שמירה ועל אבטחת המידע של המערכת שבה הוא עושה שימוש, כלפי המשרד וכלפי הגורמים הרגולטורים המפקחים על המשרד (הרשות להגנת הפרטיות, משטרת ישראל, מערך הסייבר הלאומי וכל גורם רלוונטי אחר)
  4. שמירת מידע וטיפול במידע שמוגדר שייך למשרד, בתחנות עבודה או במערכות מחשב אחרות, **יעשה רק לאחר מתן אישור המשרד** למסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" של הספק – כמפורט בתוספת ב'.

#### חלק ד' – מיקור חוץ:

1. הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של המשרד, אלא בהתאם לקבוע בנספח זה.
2. במקרה בו יידרש הספק להעביר את המידע לצדדים שלישיים לצורך ביצוע מטרת השירות ("קבלן משנה"), הספק יקבל את אישור המשרד לכך, מראש ובכתב. אם המשרד הביע התנגדות מנומקת וסבירה לכך שהספק לא יעביר את המידע לקבלן המשנה, יהיה על הספק לספק את השירותים מבלי להעביר את המידע לקבלן המשנה. במקרים בהם המשרד לא יתנגד להעברת המידע אל קבלן משנה, על הספק להציג בפני המשרד את קבלן המשנה ולקבל את אישור המשרד בכתב ומראש להעברת המידע אליו.
3. הצדדים ינהלו מרשם ובו פרטי כל קבלן משנה שאושר על ידי המשרד ואשר פועל מטעם הספק ("קבלן משנה מאושר").
4. הספק יודיע למשרד, זמן סביר מראש, ובכתב, על כוונתו להחליף או לצרף קבלן משנה ולא יעשה זאת עד לקבלת אישור המשרד.
5. לגבי כל קבלן משנה מאושר, הספק יוודא כי:
  - 5.1 כל סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות נבחנו וקיבלו מענה הולם על ידי קבלן המשנה.
  - 5.2 נחתם הסכם המסדיר את חובות קבלן המשנה מול הספק והמשרד, בהתאם לדרישות תקנה 15 לתקנות אבטחת המידע.
  - 5.3 אם ההתקשרות עם קבלן המשנה כרוכה בהעברת מידע אל מחוץ לגבולות מדינת ישראל, יבחן הנושא בהתאם לדיני הגנת הפרטיות לרבות הנחיות הרשות להגנת פרטיות בנושא זה.
6. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלני המשנה המאושרים, והפרה כלשהי של הוראות נספח זה תיחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

#### חלק ה' – זכויות נושאי המידע:

1. הספק יעמוד בחובותיו הנוגעות למימוש זכויות נושאי מידע ויסייע למשרד במימוש חובותיו מול נושאי המידע. הספק יעדכן את המשרד **באופן מידי** עם קבלת פניה מנושא מידע הקשורה למידע





האישי של המשרד ולא ישיב לפניה מבלי לקבל את אישור המשרד לכך.

### חלק ו' – אירועי אבטחת מידע:

1. אירוע אבטחה חמור הוא אירוע שנעשה בו שימוש בחלק מהותי מן המאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע לגבי חלק מהותי מן המאגר. ככלל, אירוע שנעשה בו שימוש ב"חלק מהותי מן המאגר" יהיה חריג בחומרת הסיכונים שייצור, בשל היקף המידע שיימצא בסיכון כתוצאה מהאירוע (שימוש בכמות ניכרת של מידע, להבדיל משימוש ברשומה אחת בלבד, או מידע על מספר רב של אנשים). אחת הדרכים העומדות בפני בעל המאגר לבחון האם נעשה שימוש בחלק מהותי היא באמצעות בחינת מספר המערכות וסוג המערכות שנפגעו ונעשה בהם שימוש ללא הרשאה, משך זמן האירוע וכדומה – כל מקרה לפי נסיבותיו.
2. הספק ידווח למשרד באופן מיידי ולא יאוחר מ-24 שעות מרגע גילוי מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע האישי של המשרד, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה ("אירוע אבטחת מידע"). הדיווח יכלול את כל המידע הקיים, נכון למועד הדיווח, על נסיבות אירוע אבטחת המידע והפעולות שננקטו ועתידות להינקט על ידי הספק לצורך הטיפול באירוע והשלכותיו.
3. יובהר כי האחריות לטפל באירוע אבטחת מידע ולהשיב את המצב לקדמותו כך שיתאפשר המשך מתן השירות, היא של הספק בלבד.
4. הספק יסייע למשרד למלא אחר חובותיו הנוגעות לאירוע אבטחת המידע, וכן יישא בעלויות הטיפול באירוע אבטחת המידע, חקירת האירוע ועדכון נושאי המידע, ככל שהדבר נדרש מכוח הוראות דיני הגנת הפרטיות או הנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.
5. הספק לא יענה לפניית מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחת המידע וכן לא ישתף מיוזמתו פרטים על אודות אירוע האבטחה, מבלי לקבל את אישור המשרד לכך מראש ובכתב, אלא אם הוראות הדין מחייבות את הספק בעדכון כאמור.

### חלק ז' – גיבוי מידע

1. הספק נדרש לגבות את כל המערכות המעורבות במתן שירות למשרד בתוך גבולות של מדינת ישראל.
2. אופן הגיבוי למערכות מידע ייקבע בהתאם למדיניות גיבויים של הספק, כפי שתפורט גם במסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות" (בהתאם לתוספת ב') שיאושר על ידי המשרד, ומבלי לפגוע מדרישות מסמך זה.
3. מדיניות הגיבוי:
  - 3.1 יבוצע גיבוי יומי לכל המידע של המשרד.
  - 3.2 בנוסף לגיבוי היומי יבוצע גיבוי שבועי לכל המידע של המשרד.
  - 3.3 בנוסף לגיבויים האמורים יבוצע גיבוי חודשי לכל המידע של המשרד.
4. גיבוי למערכות קריטיות יאפשר חזרה לתפקוד בפרק זמן סביר בנסיבות הרלוונטיות לשירות המסופק.
5. עותק של הגיבוי החודשי יוחזק באופן מאובטח פיזית ודיגיטלית – על הספק לפרט עניין זה במסגרת מסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (בהתאם לתוספת ב') שיאושר על ידי המשרד.
6. עותקים של הגיבויים השונים יעמדו לרשות המשרד ויועברו אל המשרד באופן מיידי בהתאם לבקשת המשרד.

### חלק ח' – מחיקה או השבת מידע למשרד:

1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, או על פי דרישת





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

הראשונה של המשרד, כל המידע שהגיע לרשות הספק ולכל מי מטעמו במסגרת מתן השירותים, יועבר במלואו אל המשרד ויימחק תוך זמן סביר ולא יאוחר מ-30 יום לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים או פניית המשרד, באופן בו כלל המידע יהיה בידי המשרד בלבד. עם סיום המחיקה וההעברה, הספק יציג למשרד תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה כאמור.

2. אם הספק מחויב בהתאם להוראות הדין לשמור העתק מן המידע האישי של המשרד, יעשה הספק את מירב המאמצים לשמור את המידע בצורה אנונימית. אם לא ניתן למחוק את הפרטים המזהים מהמידע, יעדכן הספק, מראש ובכתב את המשרד, כי הוא נדרש על פי דין לשמור העתק מהמידע האישי של המשרד ויכלול בהודעה זו את הדין המחייב והמועדים הנקובים בו.
3. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת המידע אצל הספק, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אמצעי האבטחה שהוגדרו בהתקשרות עם המשרד, יישארו בתוקף לכל אורך תקופת שמירת המידע ועם הגיע מועד פקיעת חובת השמירה הקבוע בדין, יפעל לפי האמור בחלק ז' – גיבוי מידע – ובכל מקרה יעביר את כל המידע אל המשרד וידאג למחיקה של המידע ושל כל עותק שלו, ויציג למשרד תצהיר כקבוע בסעיף 1 לעיל.

**חלק ט' – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתי:**

1. במכרז זה מאגר המידע שיהיה בידי הספק שייך לספק אך יחד עם זאת הוא מחויב לדווח לתהליכי בקרה וניטור של המערכת מפני פגיעה, אובדן מידע וכו'. הספק מתחייב להגיש למשרד, בתום 12 חודשים מיום חתימת נספח זה, דיווח על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות דיני הגנת הפרטיות. הספק יעביר למשרד את הדיווח ופרטים נוספים הדרושים למשרד על מנת להוכיח את עמידתו בחובותיו על פי הנספח ועל פי דיני הגנת הפרטיות, לשביעות רצונו של המשרד.
2. מוסכם כי בנוסף על האמור בסעיף 1 – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתיים כקבוע בסעיף 1 לעיל, נציגיו המוסמכים של המשרד, יהיו רשאים לבצע ביקורות על אופן התנהלותו של הספק בסוגיות של השימוש במידע האישי של המשרד ועל אבטחתו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעמיד לעיון המשרד לפי דרישתו, תוך שבעה ימי עבודה, מסמכים המעידים על עמידתו בחובות אבטחת המידע החלות עליו ובפרט לגבי עמידתו בתקנות אבטחת המידע.

**חלק י' – הנחיות נוספות:**

1. הספק יעמיד איש קשר מטעמו לנושא אבטחת המידע, באופן ספציפי, אשר יעמוד בקשר עם נציג המשרד מטעם אגף בכיר מערכות טכנולוגיות ומידע. אנשי הקשר יתאמו ביניהם את כל הטעון בירור בקשר לאישור מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות, להדרכה ולמטרת השירות, תוך הסבר מפורש על אודות השימוש המותר במידע.
2. הספק מצהיר בזאת כי אין במסמך זה כדי לגרוע מחובותיו על פי דיני הגנת הפרטיות, ההסכם ודינים אחרים החלים על השירותים הניתנים על ידי הספק, גם אם לא צוינו בנספח זה או בכל מסמך אחר הקשור בהסכם.

**3. חתימה וחתימת הספק**

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת הספק





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

### תוספת א' – פעולות עיבוד מידע ספציפיות/מפורטות

תוספת זו מפרטת את פעולות עיבוד המידע האישי המותרות לספק בתור נותן שירותים הכוללים עיבוד מידע, בהתאם להוראות תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017:

#### **חלק 1 – המידע שהספק רשאי לעבד ומטרות השימוש בו לצורכי ההתקשרות עם המשרד**

שם, כתובת, מס' זהות, טלפון, מחלקת רווחה – רשות, מידע נוסף שיגיע אליו מטעם מחלקת הרווחה או מטעם האנשים הפונים אליו ישירות.

#### **חלק 2 – סוג העיבוד שהספק רשאי לעשות עם המידע במסגרת ההתקשרות עם המשרד**

מתן שירותי קשר מרחוק להפגת בדידות ושיפור איכות חיים.

#### **חלק 3 – מערכות המידע שמאחסנות מאגרי מידע שהספק רשאי לגשת אליהן בהתקשרות עם**

המשרד.

אין





## תוספת ב' – הוראות אבטחת מידע ספציפיות/מפורטות

במכרז זה הספק הינו בעל ומנהל מאגר המידע - מובא בזאת נספח המלצה לספק כיצד לשמור ולהגן על מאגר המידע שברשותו. על הספק להגדיר במסמך שיקרא "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (להלן - המסמך), את העניינים שיובאו להלן, לכל הפחות, וזאת בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן "התקנות"). על הספק לפעול בהתאם לקבוע בכל התקנות. מומלץ שמסמך זה יובא לעיון המשרד לצורך מתן הערות במידה ויהיו.

1. הגדרות המאגר
  - 1.1 תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע.
  - 1.2 תיאור מטרות השימוש במידע.
  - 1.3 סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע.
  - 1.4 פרטים על העברת מאגר המידע או שימוש בו מחוץ לגבולות ישראל אם קיים.
  - 1.5 (האם נעשות פעולות עיבוד מידע באמצעות אחר?) הכוונה למחזיק - קבלן חיצוני שאינו בעל המאגר, אולם מחזיק בו או רשאי לעשות בו שימוש בעבור בעל המאגר – שאז יש להוסיף הפנייה ופרק העוסק בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
  - 1.6 שמם של מנהל/ת מאגר המידע, של מחזיק/ת המאגר ושל הממונה על אבטחת המידע בו וכן את תפקידיו בהתאם לתקנה 3 לתקנות.
2. תשתית מחשובית של המאגר:
  - 2.1 תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע.
  - 2.2 מערכות התוכנה המשמשות להפעלת מאגר המידע, לניהול המאגר ולתחזוקתו, לתמיכה בפעילותו, לניטור ולאבטחתו.
  - 2.3 תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומנהל.
  - 2.4 תרשים הרשת שבה פועל המאגר, הכולל תיאור הקשרים בין רכיבי המערכת השונים ומיקומם הפיזי של הרכיבים.
  - 2.5 תאריך העדכון האחרון של המסמך ושל רשימת המצאי.
3. סקר סיכונים:
 

על הספק לבחון ולפרט במסמך מהם הסיכונים העיקריים של פגיעה במידע שברשותו, וכיצד הוא מתכוון למנוע/ להפחית / לבקר את הסיכון הזה – יש להגדיר במסמך כיצד מתבצע מערך אבטחת המידע על מאגר הנתונים, לרבות אבטחה פיזית וכן הגנה מפני איבוד מידע בשל פריצה פיזית למקום בו נשמר המידע, נזק חיצוני (שריפה, הצפה, הפסקות חשמל וכיוצא באלה) וכל מצב אחר בו עשוי להיגרם נזק למאגר המידע שלא יאפשר את השימוש במידע או שיגרור את מחיקתו.
4. אבטחת תקשורת למאגר:
 

אם מערכות המאגר מחוברות לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, נוצר סיכון של גישה חיצונית ולא מורשית אליהן. לכן יש להגדיר במסמך איך מאובטחת התקשורת אל המאגר וממנו, וכיצד מאושרת הגישה למאגר למורשי הגישה בלבד.
5. הרשאות גישה אל מערכות:
  - 5.1 הספק יגדיר כיצד מאופשרת הגישה למערכת תוך שימוש באמצעי הזדהות חזקה בהתאם לתקנות העוסקות בהגנה על מאגר מידע ברמת אבטחה בינונית.
  - 5.2 יש לקבוע הרשאות גישה למאגר לכל עובד וכן לנהל הרשאות גישה לבעלי התפקידים השונים – למשל קביעת חשבון Administrator וחשבונות להם תהיה הרשאת גישה גבוהה יותר משאר העובדים.
  - 5.3 ניטור הגישה למערכת ובקרה על כך שהגישה למערכת מאושרת רק למי שיש לו אישור לכך.
  - 5.4 אופן הזיהוי ייעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.





- למשל תעודה המכילה חתימה אלקטרונית מאובטחת.
- 5.5 אם אופן הזיהוי מבוסס על סיסמאות – הנוהל יתייחס לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים.
- 5.6 הספק יפעל לביצור ניטור ובקרת גישה של העובדים למערכת באופן שוטף, כך שיוודא תקינות תהליכית ומניעת כניסות בלתי מורשות למערכת ולשימוש במידע.
6. **גיבוי המאגר:**  
הספק יפרט במסמך כיצד הוא מתכוון לגבות את המידע בהתאם לקבוע בתוספת א', וכיצד הוא מתכוון לשחזר את המידע במידת הצורך – **מומלץ שמדי פעם הספק יבצע שחזור של מידע מגיבוי על מנת ולוודא שהתהליך עובר נכון והמידע משוחזר בשלמותו.**
7. **ביקורת:**  
פעם ב-12 חודשים ובמשך כל תקופת התקופה בה המידע נשאר אצל הספק תקופה נוספת שנדרשת בהתאם להסכם, יהיה על הספק לערוך ביקורת פנימית או חיצונית על מאגר המידע על מנת לגלות גורמי סיכון או ליקויים שעלולים לפגוע בשלמות המאגר, זמינותו, אמינות המידע שבו. הספק יפיק דו"ח מפורט בעניין ויגישו אל המשרד לאחר הפקתו.
8. **טיפול באירוע אבטחת מידע:**  
המסמך יפרט את נוהל התגובה לאירועי אבטחת מידע ופגיעות סייבר. בין היתר, יפורטו האלמנטים המרכזיים בתגובה לאירוע אבטחת מידע, בין היתר חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול אירועי האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנוהלי הסלמה ודיווח. הספק נדרש לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה – מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.
9. **הספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון כתוצאה מאירוע אבטחת מידע או פגיעה במידע השייך למשרד תוך פרק זמן סביר ולהמציא למשרד אישור שאכן התיקונים בוצעו.**  
**מיקור חוץ של שירותי עיבוד המידע אל צד שלישי**
9. למען הסר ספק, הספק אחראי באופן ישיר לכל פעולה או עיבוד הנעשים במידע השייך למשרד הרווחה והביטחון החברתי כולל פעילות של צד שלישי המבצע עבור הספק עיבוד נתונים כזה או אחר, באישור המשרד. על הספק להגדיר במסמך זה כיצד הוא מטפל באירוע אבטחת מידע, פגיעה במידע או אובדן מידע גם אצל צד שלישי – והכל בהתאם לקבוע בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע ולהנחיות הרשות להגנת הפרטיות בעניין או הנחיות המשרד, ככל שתהיינה כאלה.
10. **כללי:**
- 10.1 **מסמך זה יהווה הצהרת הספק על כך שהוא עומד בדרישות תקנות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע והנחיות המשרד ויהווה בסיס לביקורת עתידיות שיתבצעו מפעם לפעם מטעם המשרד על מנת לוודא שהספק אכן עומד בתצהיר זה.**
- 10.2 **למותר לציין שקיום מסמך שכזה הוא גם לטובת הספק, והוא מהווה מעין "מפת דרכים" ותכנון בסיסי בהתמודדות עם פגיעה/אובדן/נזק למידע שבידי הספק הנדרש לביצוע וישום הסכם זה בינו לבין המשרד, וכן בעת טיפול באירוע אבטחת מידע במידה ויקרה.**





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## נספח טו'3 שמירת סודיות

נספח זה מוגש במסגרת התקשרות מכוח מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן: "המכרז").

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ לאחר שהזרהתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:  
הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע הזוכה (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

"עונבד" – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.  
"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בעל-פה בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.

"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי המשרד, כל גורם אחר או מי מטעמו.

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי מידע או סודות מקצועיים כאמור מצד המשרד.

הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים חוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי הזהוי ואת הסיסמה, שימשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל דין הנוגע לענין.

אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע המצורף בזה כנספח טו'2 למכרז.

כמו כן הנני מתחייב לפעול בהתאם לכללי הסודיות והאתיקה הקבועים בנהלי המשרד.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

תאריך שם החותם חתימה וחותמת המציע

### אישור עורך דין

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

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת





## נספח טו'4 נספח התחייבות לחתימת כל נותן שירותים מטעם הספק

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_, המשמש כ- \_\_\_\_\_ מטעם הספק \_\_\_\_\_ והפועל במסגרת \_\_\_\_\_ במשרד הרווחה והביטחון החברתי, מתחייב בזאת כלפי מדינת ישראל, משרד הרווחה והביטחון החברתי וגופים קשורים וסמוכים אחרים כדלהלן:  
(מובהר כי הנספח מנוסח בלשון זכר אך מתייחס לגברים ולנשים כאחד. האמור בלשון זכר או נקבה מתייחס לשני המינים)

1. הבנתי את הנדרש ממני במסגרת אספקת השירותים על פי ההסכם.
2. קיבלתי הדרכה בתחום האתיקה על ידי החברה.
3. אם אדרש לבוא במגע עם המשתמשים, הנני מסכים לבדיקת רישום פלילי בענייני על ידי אגף הביטחון של המשרד.
4. הנני מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת, כל ידיעה, מסמך, רשימה, תכנית, צילום וכל מידע אחר, כולל ממוחשב, שהגיע לידי או לידיעתי במסגרת השירות/העבודה/הפרויקט במשרד, לפניה או לאחר מכן, לרבות כל נושא הקשור לביצוע פרויקט זה, לרבות שמות אנשי הקשר, מידע על מקבלי שירות, מידע על עובדים במסגרות, נהלי עבודה במסגרות השונות, וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לביצוע המוטל עלי.
- הנני מתחייב שלא להעביר, לגלות, למסור לאחר, להעביר או לנצל כל מידע כנ"ל, שהגיע לידי או לידיעתי, בין במישרין ובין בעקיפין, או עקב או בקשר לביצוע המוטל עלי. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות והאבטחה כלפי חומר כנ"ל, כדי למנוע אפשרות שיצא מרשותי ויגיע לידי מי שלא הוסמך לקבלו. ידועה לי רגישותו הרבה של המידע, בהיותו בבעלות מדינת ישראל/משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, וכן ידועה לי העובדה כי הוא מוגן בנוסף על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות, התשמ"ו-1986, וכי אי מילוי התחייבותי לסודיות עלולה לגרום נזקים למשרד הרווחה והביטחון החברתי. ידוע לי כי אי מילוי התחייבותי האמורות לעיל מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ואם אפר את ההוראות האמורות בחוק, אשא באחריות החוקית לכך. הנני מתחייב לשמור ולקיים בקפדנות כל הוראה על פי דין, לרבות כל הוראות חוק הגנת הפרטיות, הצווים והתקנות לפיו.
5. הנני מתחייב לפעול בהתאם להנחיות הספק ולהדרכות שהועברו לי אשר נעשו בהתאם לקבוע בנספח פרטיות ואבטחת מידע המצורף למכרז מספר 166/2023 כנספח טו'2.
6. הנני מתחייב להימנע מכל מצב של חשש לניגוד עניינים בשל מתן השירותים, ולהודיע למשרד באופן מיידי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים.
7. הנני מתחייב להימנע מקבלת כל סוג של טובת הנאה מכל סוג מכל גורם הקשור לאספקת השירותים.
8. הנני מתחייב לדווח למשרד על התנהלות המעלה חשד לניגוד אינטרסים.
9. הנני מתחייב למניעת הטרדה ושמירה על צנעת הפרט: הימנעות מכל סוג של הטרדה, לרבות הטרדה מינית או התעמרות, ושמירה על צנעת הפרט של הזולת.
10. הנני מתחייב להתנהג בכבוד והוגנות: מחויבות לנהוג בכבוד ובהוגנות כלפי כל גורם עמו באים במגע במהלך מתן השירות.
11. הנני מתחייב לציית להוראות גורמי המשרד בכל הנוגע לאספקת השירותים.
12. הנני מתחייב לנהוג ביחס נאות למקבלי שירות ולצוות המסגרות. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. ידוע לי כי פעולה בניגוד לאמור לעיל עשויה לגרום הפסקת קבלת שירותים באמצעותי, מעבר להשלכות משפטיות נוספות העלולות לנבוע מהתנהגות זו הן כלפיי והן כלפי החברה. ידוע לי כי אין בהתחייבותי זו בכדי לגרוע מכל חובה המוטלת עלי על פי כל דין. ידוע לי ואני מסכים, כי אם לא אקיים התחייבותי לכם על פי כתב התחייבות זה, כולן או מקצתן, אפר את חובת הנאמנות שאני חב כלפי מדינת ישראל משרד הרווחה והביטחון החברתי בכל הקשור לביצוע השירות, וכי אני יודע כי אני עלול לשאת בכל האחריות המשפטית האזרחית לתשלום נזקים ופיצויים, לכל מי שיפגע מפרסום פרט כלשהו מהחומר שהמשרד מעמיד לרשותי לצורך עבודתי זו.

תאריך שם מלא תפקיד חתימה





## נספח טו'5 הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות

(סעיף 5.12 למכרז)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת **מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המכרז")**.

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי ההסכם שייחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [www.foi.gov.il](http://www.foi.gov.il), וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 5.12 למכרז.

הנני מבקש שלא לפרסם את החלקים הבאים בהסכם, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה, וזאת מהנימוקים הבאים (חובה לנמק ולפרט):

מספר	סעיף בהסכם	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

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

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, בין היתר, 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 צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

ידוע לי במידה שהמשרד ידחה את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, הנני רשאי לעתור כנגד ההחלטה בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

**חתימת המציע:**

תאריך \_\_\_\_\_ שם החותם \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_





## נספח טו'6 תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית – דוגמה בלבד

(סעיף 5.8 למכרז)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית 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 דיגיטלית.

### נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: \_\_\_\_\_

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:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____
_____	_____

נושא הערבות:

התקשרות עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – מכח מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ.

סכומים ותאריכים

סכום הערבות \_\_\_\_\_ שקלים חדשים.

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





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

## 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 שחילוט 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 טו'7 נספח הצמדה

(סעיף 6.5 למכרז)

### 1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1. **הצמדה** – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 1.2. **תאריך קובע** – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 1.3. **תאריך בסיס** – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.4. **מדד קובע** – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.5. **מדד בסיס** – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.6. **מדד בגין** – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 1.7. **מדד ידוע** – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

### 2. תנאי ההצמדה

- 2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 2.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 2.3. מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן.
- 2.4. סוג המדד – מדד ידוע.
- 2.5. תדירות ההצמדה – רבעונית.
- 2.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

### 3. ביצוע ההצמדה

- 3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 3.2. **אופן חישוב ההצמדה**
  - 3.2.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשלושה חודשים.
  - 3.2.2. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 3.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 3.4. יובהר כי ההצמדה הינה באחריות הספק ואחריות המשרד היא לבדוק את נכונות החישובים.





## נספח טו'8 התחייבות להארכת התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, תעודת זהות \_\_\_\_\_, נותן/נת התחייבות זו בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע הזוכה (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.2 למכרז בתקופה נוספת של שנתיים, או חלק מהן בכל פעם, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית בנוסח נספח טו'6. הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח עבור תקופה זו. מובהר כי על אף התחייבותי זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים. הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם, אישור הארכת התקשרות או כל מסמך אחר לאחר הודעת המשרד בנוגע להארכת ההתקשרות.

### חתימת הזוכה:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





## נספח טו'9 טופס הודעת זכיה לזוכים במכרז לקראת חתימה על הסכם – דוגמה בלבד

(סעיף 5.7 למכרז)

מובהר כי נספח זה ישלח לזוכה לקראת חתימה על הסכם ההתקשרות

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

שם הספק: \_\_\_\_\_

### הנדון: הודעה על זכיה

בהמשך להצעתכם שהוגשה בתאריך 07/12/2023 במענה למכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ של משרד הרווחה והביטחון החברתי הריני להודיעכם כי ועדת המכרזים \_\_\_\_\_ (שם הוועדה) החליטה בישיבתה מיום \_\_\_\_\_, לבחור בהצעתכם כהצעה זוכה במכרז שבנדון.

אשכולות שזכיתם בהפעלתם מכח מכרז זה הינם:

- \_\_\_\_\_ .1
- \_\_\_\_\_ .2
- \_\_\_\_\_ .3

בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך \_\_\_\_\_ (14 ימים מיום הוצאת הודעה זו) את כל המסמכים הבאים:

- הסכם התקשרות חתום על ידיכם בנוסח נספח טו'. מובהר כי על אף חתימתכם, חשבות המשרד לא תחתום על הסכם ההתקשרות עד לסיום ההתארגנות והעברת כלל המסמכים המפורטים להלן בכתב זה ואישור נציג הפיקוח מטעם המשרד על השלמת העברת הטפסים והמסמכים.
- הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות חתומה על ידיכם בנוסח נספח טו'5. לתשומת ליבכם, ככל שאתם סבורים כי חלקים מהצעתכם מהווים "סוד מסחרי" או "סוד מקצועי" שאין לחשוף אותו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים באפשרותכם לפנות לוועדת המכרזים ולנמק עמדתכם באמצעות נספח זה.
- יודגש כי החלטה סופית בעניין זה הינה של ועדת המכרזים.
- אישור מהחברה המנהלת על שימוש בפורטל הספקים.
- תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית בנוסח נספח טו'6.
- נסח חברה/שותפות עדכני המאשר כי אינכם בעלי חובת אגרה שנתית ביחס לשנה הקודמת (אם הנכם חברה/שותפות).
- אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח, האישור מצורף בזאת למכתב

עמוד 149, מתוך 151 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 166/2023

זה, שימת ליבכם להנחיות הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה המופיע בקישור הבא:  
<https://www.inbal.co.il/content/ביטוחי-אישורי-ביטוח-והנחיות>

- התחייבות להארכת התקשרות בנוסח נספח טו'8.
- במקרה וציינתם בהצעתכם כי הנכם גוף אשר אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה: אישור מאת רשות המיסים על כך שבוצעה פניה אל רשות המסים לעניין חבות במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות מכח מכרז זה.

כמו כן, בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך \_\_\_\_\_ (30 ימים מיום הוצאת הודעה זו):

- אסמכתא לעניין פנייה לנציגת מנכ"ל משרד העבודה לעניין יישום חובותיכם לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות בצירוף נספח התצהיר בנוסח נספח ד' שצורף להצעתכם.
- אישור פנייה לאחראי אבטחת מידע במשרד – מר מונס שמואל, באמצעות מייל [MonasS@molsa.gov.il](mailto:MonasS@molsa.gov.il) לשם אישורו של מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות על פי המוגדר בתוספת ב' לנספח טו'2.

כמו כן, בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך \_\_\_\_\_ (בתוך 90 (תשעים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז):

בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, לאחר קבלת כלל המסמכים המפורטים לעיל באופן תקין תידרש חתימת נציג הפיקוח בטבלה הבאה:

#### חתימת נציג הפיקוח מטעם המשרד

תאריך	שם הנציג	תפקיד	חתימה
-------	----------	-------	-------

לאחר חתימת נציג הפיקוח תזומנו למשרדינו לשם חתימת החוזה ותחילת אספקת השירותים.

אנו מודים לכם על השתתפותכם במכרז ומייחלים לשיתוף פעולה פורה בהמשך.

בברכה,

יו"ר ועדת המכרזים

(שם וחתימה) \_\_\_\_\_





## נספח טז' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ מצהיר/ה בזה  
כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש  
להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 166/2023 – אספקת שירותי רווחה מרחוק - telecare  
לאזרחים ותיקים, בבתי האזרחים, ברחבי הארץ (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

1. הריני להצהיר כי קיבלתי את כל מסמכי המכרז, כולל 7 פרקי המכרז, טז' נספחים למכרז ו-9 נספחים להסכם, סך הכל 151 עמודים, קראתי אותם והבנתי את תוכנם.
2. הריני להצהיר כי קיבלתי את טפסי השאלות וההבהרה וההערות וכן את המפרט המתוקן לידיי, לרבות טפסי השאלות והתשובות שהועברו ביום ה', ה-28/09/2023.

### חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת המציע
_____	_____	_____

