

**משרד העבודה, ועדת המכרזים
המשרדית, מכרז מס' 1004/23
למתן שירותי בקרה וביקורת על
גופים חיצוניים המספקים
שירות למשרד**

משרד העבודה

ועדת המכרזים המשרדית

מכרז מס' 1004/23

מתן שירותי בקרה וביקורת על גופים חיצוניים המספקים שירות למשרד

משרד העבודה (להלן - "המשרד"), באמצעות ועדת המכרזים המשרדית (להלן: "ועדת המכרזים", "הוועדה"), מזמין בזה הצעות למתן שירותי בקרה וביקורת על תכניות שונות בתחום התעסוקה.

כותרות הסעיפים הינן לשם התמצאות בלבד והן לא תשמשנה לפרשנות מכרז זה. נוסח המכרז מיועד לנשים ולגברים כאחד.

תוכן עניינים

עמוד :	
3	טבלת ריכוז מועדים
3	הגדרות
4	רקע
6	השירותים הנדרשים
10	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)
13	אמות מידה ומשקולות לבחירת ההצעה הזוכה
16	תקופת ההתקשרות
16	הוראות בדבר הגשת ההצעה
20	הליך בחינת ההצעות ובחירת נותן השירותים הזוכה
22	התחייבויות נותן השירותים הזוכה
23	התמורה
24	פיצוי מוסכם
24	שאלות, תשובות והבהרות
24	עיון במסמכים
25	היררכיה בין המכרז להסכם
25	רשימת נספחים

1. טבלת ריכוז מועדים

פעילות	מועד
מועד פרסום המכרז	14.12.2023
מועד אחרון להגשת השאלות	יום 28.12.2023 שעה 12:00
מועד פרסום שאלות, תשובות והבהרות	עד יום 10.1.2024
המועד האחרון להגשת הצעות	יום 21.1.2024 שעה 12:00
תוקף ערבות המציע	עד יום 30.6.2024
מועד חתימה על הסכם ההתקשרות	בתוך 14 ימים ממועד העברת נוסח ההסכם לזוכה.
תחילת מתן שירותים	ממועד קבלת הסכם חתום על ידי מורשי החתימה של המשרד (חתימה מלאה ולא הסכם חתום בראשי תיבות בלבד) או במועד מאוחר יותר שיקבע המשרד

- 1.1. במקרה של אי התאמה בין התאריכים שצוינו לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.
- 1.2. המשרד שומר לעצמו שיקול דעת בלעדי לשנות כל אחד מן המועדים המנויים לעיל בהודעה שתפורסם באתר מינהל הרכש, ולא תהא למי מהספקים כל טענה או דרישה בקשר לכך.

2. הגדרות

- "ההסכם", "הסכם ההתקשרות" – נוסח הסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה כנספח ט"ו.
- "הצעה" – תשובת המציע למכרז זה בתוספת כל הבהרה שנתן במענה לבקשת ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה ואשר ועדת המכרזים החליטה לקבלה.
- "ועדת המכרזים", "הוועדה" – ועדת המכרזים המשרדית במשרד העבודה.
- "חוק חובת המכרזים" – חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 והתקנות שהותקנו מכוחו.
- "מכרז" – מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו לרבות שאלות הבהרה ותשובות עורך המכרז ו/או הבהרות נוספות שניתנו ע"י עורך המכרז.
- "מציע" – תאגיד ו/או שותפות רשומה אשר הגישה הצעה למכרז זה.
- "משרד" – משרד העבודה.
- "נותן השירותים" – מציע שייבחר על ידי עורך המכרז לאספקת השירותים נשוא מכרז זה לרבות כל מי שנותן מטעמו למשרד שירותים כאמור.

"תקופת ההתקשרות" – משך ההתקשרות כאמור בסעיף 7 להלן, לרבות כל תקופות ההארכה שאושרו לפי סעיף זה ו/או בהתאם לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

"תואר אקדמאי" – תואר אקדמאי בתחום המצוין במסמכי המכרז ואשר הוענק על ידי מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשותו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.

3. רקע

משרד העבודה אחראי על קידום התעסוקה במשק על ידי מגוון רחב של כלי סיוע, כגון תכניות ייחודיות לקידום תעסוקה בקרב אוכלוסיות ייחודיות, עידוד תעסוקת הורים על ידי סבסוד שכר לימוד במעונות יום ומשפחתונים, הכשרה מקצועית והשכלה טכנולוגית. בנוסף, אחראי המשרד על הסדרת שוק העבודה, לרבות אכיפת חוקי עבודה, הסדרת חוקים שונים, יחסי עבודה, ורישוי ורישום עיסוקים.

פעילות המשרד בחלק גדול מתחומים אלה דורשת שירותי בקרה וביקורת על מפעילים חיצוניים אשר מספקים שירותים ליחידות או מפעילים את התכניות מטעמן. להלן פירוט יחידות המשרד הנדרשות לקבלת השירותים:

3.1 **מנהל תעסוקת אוכלוסיות** – מינהל תעסוקת אוכלוסיות פועל להגדלת שיעור ואיכות התעסוקה של אוכלוסיות מגוונות, על ידי שילובן וקידומן של האוכלוסיות השונות בשוק העבודה. המינהל פועל ליישום המלצות הוועדה לקידום תחום התעסוקה בהתאם ליעדי התעסוקה לשנת 2030. בין אוכלוסיות היעד ניתן למנות את האוכלוסייה החרדית, האוכלוסייה הערבית, הבדואית, הדרוזית והצירקסית, אנשים עם מוגבלות, יוצאי אתיופיה, גילי +50, נשים, הורים יחידנים וצעירים. המינהל שם דגש על תעסוקה איכותית ועל גיוון מועסקים בפעילויות עם פריון גבוה, תוך מתן מענה לצרכי המשק, למשל בנושא כוח אדם מיומן לענפי תעסוקה עתירי ידע. לצורך כך, המינהל מפעיל ומפתח תכניות תעסוקה חדשניות, ומפעיל עשרות מרכזי הכוון ברחבי הארץ, באמצעות מיקור חוץ.

3.2 **האגף הבכיר לעידוד תעסוקת הורים** – האגף פועל לעידוד תעסוקת הורים, וזאת מתוך הבנה כי מסגרת חינוכית טיפולית לילדים (מעון, משפחתון או צהרון) משמשת אמצעי חיוני לתעסוקת הורים, על ידי כך שהיא מאפשרת להורים לילדים להשתלב בהכשרה מקצועית ובשוק העבודה, זאת לצד דאגה לשלומם, בטיחותם והתפתחותם התקינה של הילדים המשולבים במסגרות המוכרות. לפיכך, פועל האגף להסרת חסמים ומתן פתרונות לסידור הילדים במסגרות מוכרות כגון: מעונות יום, משפחתונים וצהרונים, בין היתר על ידי סבסוד שהות הילדים במסגרות המוכרות.

3.3 **האגף הבכיר להכשרה מקצועית ולפיתוח כוח אדם** – האגף מהווה זרוע ממשלתית להכשרת כוח אדם מקצועי במטרה לסייע בצמצום פערים חברתיים ולהעלות את פריון משק התעסוקה בישראל. האגף מכשיר ומסמיך מדי שנה עשרות אלפי בוגרים (בני +18), על ידי ביצוע הכשרות מקצועיות במאות מגמות לימוד ובמגוון מסלולים, המותאמים לצרכי המשק, המעסיקים והאוכלוסיות השונות. בנוסף, האגף מעניק הכרה למסגרות

חינוך ומכשיר אלפי בני נוער, במסגרת בתי הספר המקצועיים הפזורים ברחבי הארץ, תוך קיום הכשרה דואלית ובמספר מודלי הפעלה ותעסוקה שונים במגוון מקצועות. ההכשרות המקצועיות משלבות הכשרה עיונית ומעשית ובסופה מתקיימות בחינות גמר, אשר מקנות למסיימים תעודת מקצוע ממשלתית.

3.4 מה"ט – המכון הממשלתי להכשרה בטכנולוגיה ובמדע, הינה יחידה המופקדת על הסדרת אופן הכשרתם של הנדסאים וטכנאים מוסמכים, בתחומי הטכנולוגיה ובהתמחויות ייחודיות ועדכניות, זאת כדי לתת מענה ראוי לצרכי המשק ודרישותיו. הלימודים לקבלת תעודת הנדסאי או תעודת טכנאי מוסמך מתקיימים במגוון רחב של מגמות לימוד (לרבות מגמות משנה והתמחויות), במוסדות לימוד ברחבי הארץ שקיבלו הכרה ממה"ט.

3.5 האגף הבכיר לאסדרת עיסוקים – האגף עוסק בשלושה תחומים עיקריים:

האחד, אסדרת עיסוקים חדשים במשק, וזאת כאשר עולה הצורך לכך, בין אם ע"י גורמי חוץ ובין אם ע"י המשרד. אסדרה זו משמעה, קביעת כללים ונורמות מחייבים בדין לעניין רישום, הכרה בתארים, רישוי וכיו"ב, כשהכלל הינו עמידה בפסקת ההתגברות של חוק יסוד: חופש העיסוק. הליך אסדרת עיסוק מחייב בחינה של השפעת הרגולציה והשלכותיה.

השני, בחינת הרגולציה הקיימת בתחום אסדרת העיסוקים והתאמתה לצרכי המשק המשתנים, תוך שמירה על האיזון שבין איכות המקצוע לבין בטיחות הציבור - בחינת הרגולציה הקיימת המעוגנת בחוקים ובתקנות, מתבצעת באמצעות עבודות מחקר, סקרים, ניתוח עיסוקים וניהול סיכונים במטרה לזהות חסמים רגולטורים ובירוקרטים ולפעול להסרתם. במסגרת זו, מבוצעת סקירה של המצב הקיים אל מול הצרכים המשתנים במשק ובתוך כך, פועל האגף לשינוי החוקים והתקנות בהתאם.

השלישי, בחינת הזכאות לרישום ורישוי בפנקס מקצועי לבעלי מקצוע (שהוסמכו לכך עפ"י החוקים הרלוונטיים) ובתוך כך, הגדרת המדיניות וסטנדרט המקצועות. האגף אחראי על המחלקות העוסקות בהליכי רישום ורישוי במקצועות כגון רישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים, רישום הנדסאים וטכנאים מוסמכים, רישוי חשמלאים, רישום בודקי שכר ועוד. יחידות אלו מטפלות בכ-20,000 בקשות בשנה לרישום, התמחות ורישוי בפנקסים המקצועיים וביצוע בחינות רישוי ממשלתיות. כמו כן, מפעילות המחלקות מערך של ועדות מומחים ומועצות מקצועיות כדוגמת מועצת ההנדסה והאדריכלות, מועצת מקצועות החשמל ועוד.

מובהר כי למשרד הזכות לגרוע / להוסיף יחידות נוספות מעבר ליחידות המפורטות בסעיף זה לקבלת השירותים.

4. השירותים הנדרשים:

4.1. נותן השירותים יידרש לספק למשרד שירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז,

וההסכם המצורף כנספח ט"ו (להלן: "השירותים"), ובכלל זה:

4.1.1. מיפוי סיכונים – ביחס לכל התקשרות/שירות עליו יידרש נותן השירותים לבצע

ביקורת, יידרש נותן השירותים לבצע תהליך מיפוי סיכונים, אשר יהווה בסיס

לתכנית ביקורת ויכלול, בין היתר, מיפוי תהליכים בשירות המבוקר, מיפוי סיכונים אפשריים בכל תהליך, חומרתם והיתכנות להתרחשותם של הסיכונים הממופים וגיבוש סוגי בקרות אשר יתנו מענה למניעת הסיכון, תדירותן ואופן ביצועם עבור כל סיכון.

4.1.2. היערכות למתן השירות – לצורך מתן השירותים עבור כל יחידה מיחידות המשרד במסגרת מכרז זה יידרש נותן השירותים להקצות צוות עבודה התואם את צרכי הבקרה של היחידה, ללמוד את מערך ההסכמים, הנהלים וההנחיות הרלוונטיות לנושאי הבקרה שנדרשת ליחידה ולבצע מיפוי סיכונים ביחס לשירותים המבוקרים (כפי שמפורט בסעיף 4.1.1 לעיל), אשר יגזור את תכנית העבודה התקופתית לעבודת הבקרה שתבוצע עבור היחידה, בהתאם לאמור בסעיף 4.1.3 להלן.

4.1.3. הכנת תכנית עבודה שנתית – לביצוע הבקרות הנדרשות עבור כל אחת מיחידות המשרד הזקוקה לשירות זה ושתבחר להשתמש בשירותי נותן השירותים ביחס לפעילות המסופקת על ידה. תכנית העבודה השנתית תגובש על ידי נותן השירותים בהתאם לנהלים, הסכמים, הנחיות היחידה הרלוונטיות וכל מסמך רלוונטי אחר ותעודכן בכל שנה (או אחת לתקופה נדרשת) בהתאם לממצאי תהליך מיפוי סיכונים שיבוצע מעת לעת בידי נותן השירותים כמפורט בסעיף 4.1.1 (להלן): **"תכנית העבודה"**. תוכנית העבודה תוגש לאישור המשרד בתחילת כל שנת התקשרות (או בהתאם לתדירות שתידרש ע"י המשרד) ותכלול פירוט של סוגי הבקרה והביקורת אותם יש לבצע, בחלוקה לרבעונים/חודשית, לרבות לוחות זמנים לביצוע והערכת שעות לפי סוגי מבצעים, דוחות ביקורת, תדירות הדוחות וכן אופן ביצוע ומעקב תיקון הליקויים, ככל שידרשו. תוכנית העבודה תעודכן על בסיס רבעוני/חודשי בכל יחידה, לאור הצרכים המשתנים ו/או ממצאים שאותרו במסגרת הדוחות ובהתאם לשיקול דעת היחידה הרלוונטית, על בסיס הצעת עדכון שתוכן על ידי נותן השירותים. תכנית העבודה תאושר ותעודכן בכפוף למסגרת התקציב הקיימת ברשות היחידה המבקשת את ביצועה.

4.2. להלן פירוט סוגי הגופים המבוקרים וסוגי הבקרות שיבוצעו מולם (מובהר כי המשרד יהיה רשאי להוסיף סוגי גופים מבוקרים נוספים ו/או לשנות את סוגי הגופים ו/או להוסיף או לשנות את סוגי הבקרות הנדרשות מול כל סוג גוף מבוקר, בכפוף לשיקול דעתו או בהתאם להמלצות נותן השירותים שיעלו בעקבות מיפוי הסיכונים שיבוצע):

4.2.1. גופים מפעילים תכניות מטעם המשרד (כגון מרכזי הכוון לקידום אוכלוסיות

מיוחדות)

נכון להיום מנהל המשרד תכניות שונות באמצעות מספר התקשרויות עם מפעילים בפריסה ארצית מול מגוון אוכלוסיות יעד. התכניות פועלות בהתאם להסכם ארוך טווח, מפרט שירותים מוגדר ומדדי ביצוע שנקבעים בידי המשרד, ומספקות שירותים לאלפי משתתפים בשנה. היקפי הפעילות בכל התקשרות משמעותיים ביותר ותקציב הפעילות של מפעילי התכניות עומד על מליוני ₪ בשנה. הבקרה על שירותים אלה תכלול, בין היתר, את הבדיקות הבאות:

4.2.1.1. ביקורת תהליכית מלאה, לרבות בדיקת תיקי משתתפים, בדיקת מצבת כוח אדם והתאמתה לדרישות ההסכם, התאמת תהליכי עבודה לנהלי התכנית וכללי ההסכם, עמידה בלוחות זמנים ומדדי ביצוע ועוד.

4.2.1.2. בקרת תשלומים וביקורת כספית, לרבות בדיקת נתונים ביצוע, בדיקת ביצוע תשלומים בפועל וביצועם לפי כללי ההסכם ונהלי התכנית, בדיקת חיובים ועוד.

4.2.1.3. בדיקת נתונים המדווחים למערכות מידע על בסיסם פועלות התוכניות.

4.2.1.4. ביצוע ביקורת בשטח, לרבות ביקורי פתע באתרי התכנית.

4.2.2. מוקדי שירות של משרד העבודה

חלק משירותי המשרד מסופקים על ידי מוקדי שירות שמפעיל המשרד או יחידות המשרד לציבור, זאת במגוון נושאים.

4.2.2.1. **מוקד האגף לעידוד תעסוקת הורים** – המוקד אחראי לבצע רישום של ילדים למסגרות לגיל הרך המוכרות בידי המשרד, ביצוע תהליך ועדות קבלה לתיעדוף הרישום במקרים של עודף ביקוש ובחינת בקשות להשתתפות בשכר הלימוד.

4.2.2.2. **מוקד הכשרה מקצועית** – המוקד אחראי לספק שירותים שונים לאגף להכשרה מקצועית, בהם: הנגשת מידע לפונים, בדיקת בקשות לקבלת הכרה למוסדות הכשרה מקצועית למבוגרים, בקשות לקבלת מימון להכשרה מקצועית באמצעות שוברים, בקשות לקבלת מלגות הכשרה ועוד. יצוין כי יתכן חלק מהפעילויות של המוקד יועברו למשרד הכלכלה בעקבות החלטת ממשלה מספר 93.

4.2.2.3. **מוקד מידע ושירות כללי של המשרד** – המוקד יקבל פניות כלליות בנושא שירותי המשרד, יספק תמיכה בתקלות טכניות עבור משתמשים חיצוניים במערכות המשרד, ינווט את הפניות לאגפי המשרד השונים במידת הצורך וישמש כתובת לקבלת תלונות בנוגע לשירותים הניתנים על ידי המשרד. כמו כן, יבדוק המוקד בקשות עבור יחידות שונות במשרד.

4.2.2.4. **מוקד אסדרת עיסוקים** – המוקד מפעיל שלושה מוקדים נפרדים: (א) עבור יחידת הרישום והרישוי של מהנדסים ואדריכלים; (ב) עבור יחידת רישוי חשמלאים; (ג) ועבור יחידת רישום הנדסאים וטכנאים, אשר נותנים מענה לפונים בקשר לרישום ורישוי בעלי מקצוע. בנוסף, יפעיל שני מוקדים נפרדים, אחד עבור יחידת הרישום והרישוי של מהנדסים ואדריכלים והשני עבור יחידת רישוי חשמלאים ועבור יחידת רישום הנדסאים וטכנאים שיטפלו בבקשות שונות.

4.2.2.5. הבקרה על שירותים אלה תכלול, בין היתר, את הבדיקות הבאות:

4.2.2.5.1. העמידה של המוקדים ב-SLA שנקבעו בהתקשרויות השונות עימם, הכוללים לדוגמה עמידה בלוחות הזמנים לטיפול בפניות ובקשות.

4.2.2.5.2. בדיקת איכות השירות, בין היתר באמצעות סקרי שביעות רצון, בקרה מדגמית וביצוע בדיקות פתע.

4.2.2.5.3 בדיקת ההתאמה של נתוני מערכת המידע כפי שהועברו למשרד.

4.2.2.5.4 בדיקות דרישות התשלום שיוגשו על ידי המוקדים עבור פעילותם השוטפת, אימות הפעולות שנעשו ע"י המוקדים אשר בגינן התקבלה דרישת התשלום ועמידתם בתנאי ההסכם.

4.2.3 **מוסדות הלימוד של מה"ט והכשרה מקצועית**

האגף להכשרה מקצועית ומה"ט מעניקים הכרה למוסדות לימוד אשר עומדים בדרישות שנקבעו בנהלי האגפים, המקנים למוסדות את האפשרות לבצע הכשרות מקצועיות או הכשרת הנדסאים וטכנאים, בהתאמה ולהנפיק תעודה ממשלתית בסיום הלימודים, ככל שהתלמיד עמד בהצלחה בדרישות. מתן הכרה למוסדות כולל בין היתר, ליווי פדגוגי ופיקוח על קורסים ומגמות.

יצוין כי בנוסף למתן ההכרה, מכללות מה"ט מקבלות תקצוב מהמשרד, ככל שעומדות בחוזרי מה"ט ונהלי התקצוב השונים.

הבקרה על שירותים אלה תכלול, בין היתר:

4.2.3.1 בקרה תהליכית ביחס לעמידת הגופים המפוקחים בכללי ההכרה ובנהלי המשרד ועוד.

4.2.3.2 בדיקת נתונים המדווחים למערכות מידע על בסיסם פועלות התכניות.

4.2.3.3 ביצוע בקרה בשטח, לרבות ביקורי פתע באתרי המוסדות.

4.2.4 **שירותים נוספים**

4.2.4.1 השתתפות בישיבות ובוועדות היגוי ביחס לתכניות השונות עליהן מבצע נותן השירותים בקרה, בהתאם לצורך.

4.2.4.2 ריכוז נתונים למחקר מלווה.

4.2.4.3 ביצוע בקרת נתונים.

4.2.4.4 מתן המלצות על השתתפות פיזיו מוסכם על המפעילים בהתאם להסכמים הרלוונטיים.

4.2.4.5 ביצוע בדיקות שונות לפי דרישות המשרד מעת לעת.

4.3 **אופן ביצוע השירותים:**

4.3.1 כלל השירותים המפורטים בסעיף זה יבוצעו אך ורק בהתאם להוראות מפורשות מהמשרד ולפי תכנית העבודה כמפורט בסעיף 4.1.3 לעיל.

4.3.2 המשרד יהיה רשאי לדרוש שינויים בתכנית העבודה, היקפה ותכולתה, בהתאם לסדרי עדיפויות המשרד.

4.3.3 מתן השירותים יהיה אך ורק בידי מבצעים שיאושרו מראש ובכתב בידי המשרד, ויעמדו בתנאים הנדרש בסעיף 4.4.3 להלן.

4.3.4 היקף השירותים שיסופק על ידי נותן השירותים יהיה בכפוף לתכולת והיקף תכנית העבודה ובהתאם לתקציב מסגרת שיאושר לנותן השירותים על ידי המשרד. כלל השירותים יינתנו על בסיס שעות מבצעים.

4.3.5 למשרד שמורה האופציה להרחיב את השירותים הנדרשים מעבר תכנית העבודה, בהתאם לצרכי המשרד, בביצוע בקורות מסוגים נוספים, באופן אשר ייתכן ויחייב

התאמה בכוח אדם לצורך ביצוע הבקורות הנוספות, ובכפוף לשיקולים תקציביים, להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף לתכולת השירותים גם יחידות נוספות במשרד וגם ביקורות נוספות, הן באמצעות הרחבת תכניות קיימות והן באמצעות תכניות חדשות, בכלל יחידות המשרד.

4.4. כוח האדם הנדרש לביצוע השירותים

על המציע להעמיד לטובת מתן השירותים כוח אדם כמפורט להלן:

- 4.4.1. מנהל פרויקט אשר ינהל ויתפעל את כל פעילויות המציע הקשורות למתן השירותים וישמש כנציג המציע כלפי המשרד, ישתתף בישיבות עם נציגי המשרד ככל שיידרש, ויעמוד בקשר רציף עם המשרד ובאופן קבוע לרשות אנשי הקשר של המשרד (להלן: "מנהל פרויקט"). דרישות ההשכלה והניסיון למנהל הפרויקט מפורטות בתנאי הסף שבסעיף 5.6.1 להלן.
 - 4.4.2. פרויקטור שירכז פרויקטים/ פעילות ביחידה מסוימת. הפרויקטור יבצע פעולות בדומה למנהל הפרויקט כמתואר בסעיף 5.6.1 מול היחידה המקצועית (להלן: "פרויקטור"). בשלב ההצעה יש להציג פרויקטור אחד, אולם המשרד יהיה רשאי לדרוש פרויקטורים נוספים בהתאם לצורך. היה וידרשו פרויקטורים נוספים, המשרד יהיה רשאי לקבוע דרישות שונות מאלה האמורות במכרז בנוגע להשכלתם וניסיונם, והכל בהתאם לצרכי המשרד. דרישות ההשכלה והניסיון לפרויקטור מפורטות בתנאי הסף שבסעיף 5.6.2 להלן.
 - 4.4.3. מבצעים אשר יבצעו בפועל את הבקורות הנדרשות, ואשר כל אחד מהם יעמוד בתנאים המפורטים (להלן: "מבצעים"):
 - 4.4.3.1. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות או בעל תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך לפי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2013. על בעל תואר אקדמי מחו"ל לצרף אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים בחו"ל שבמשרד החינוך.
 - 4.4.3.2. יובהר, כי בשלב ההצעה לא נדרש להציג את הבקרים. על הזוכה במכרז זה להציג את רשימת הבקרים תוך 60 יום ממועד החתימה על ההסכם או מעת דרישה של המשרד מנותן השירותים להוסיף מבצעים.
 - 4.4.3.3. המשרד יהיה רשאי לדרוש כי מבצעים המופנים למוסדות נבדקים, ידברו את שפת עובדי המקום הנבדק (כגון- ערבית, רוסית וכד').
 - 4.4.4. מבצע חשבונאי אשר תפקידו לבצע ולפקח על הביקורות החשבונאיות / הכספיות, כמפורט בסעיף 4.2 לעיל. יובהר, כי בשלב ההצעה לא נדרש להציג את המבצע החשבונאי. על הזוכה להציג את המבצע החשבונאי מטעמו תוך 30 יום ממועד החתימה על ההסכם או מעת דרישה של המשרד מנותן השירותים להוסיף מבצע חשבונאי.
- על המבצע החשבונאי לעמוד בכל דרישות ההשכלה והניסיון המפורטות להלן (במצטבר):

4.4.4.1. בעל ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים מהמועד שקדם למועד האחרון להגשת ההצעה, בביקורת בתחום אחד לפחות מתוך התחומים הבאים: ביקורת חשבונאית/כספית, בקרת תשלומים, ביקורת פנימית, ביקורת חקירתית.

4.4.4.2. בעל תואר אקדמי ראשון לפחות באחד מהתחומים הבאים: כלכלה, חשבונאות או מינהל עסקים, או בעל רישיון רואה בחשבון בתוקף נכון למועד הגשת ההצעות (להוכחת סעיף זה יש להגיש תעודות השכלה וצילום של הרישיון ככל שרלוונטי).

במקרה של תעודת השכלה אקדמית או השכלה גבוהה אחרת, שנרכשה במוסד שאינו מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (גם אם הלימודים נערכו בארץ), בנוסף לתעודת השכלה, יש לצרף אישור הוועדה להערכת תארים במשרד החינוך על שקילות לתואר השכלה גבוהה המקובלים בארץ.

4.4.5. ככל שיעלה צורך לכך במהלך תקופת השירותים, ייתכן ויידרש להוסיף סוגי כוח אדם נוספים, לפי הצורך ושיקול דעתו הבלעדי של המשרד, ועל הזוכה להיערך לכך בהתאם.

4.4.6. **יובהר כי נותן השירותים יידרש להגיש במסגרת ההצעה את מנהל הפרויקט והפרויקטור בלבד.**

5. **תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף**

מכרז זה הינו מכרז עם בחינה דו-שלבית כהגדרתו בתקנות חובת המכרזים. בשלב זה ייבדקו כל ההצעות אשר תתקבלנה עד למועד האחרון להגשת ההצעות, באשר לעמידתן בתנאי הסף המפורטים להלן. הצעה אשר לא תעמוד בתנאי הסף - תיפסל. רק הצעה אשר עמדה בכל תנאי הסף, תעבור להיבדק בשלב הבא.

5.1. **ניהול ספרי חשבונות**

המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

5.2. **חובת רישום ו/או צורת התאגדות**

5.2.1. על המציע להיות בעת הגשת ההצעה תאגיד הרשום בכל מרשם המתנהל לפי דין.
5.2.2. אם המציע חברה או שותפות רשומה – הוא אינו חייב בחובות אגרה שנתית לרשם החברות/ רשם השותפויות (בהתאמה) עבור השנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה.

5.2.3. אם המציע חברה – הוא אינו מוגדר כחברה מפרת חוק ואינו בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. בסעיף זה – "חברה מפרת חוק" הינה חברה או חברת חוץ אשר רשם החברות רשם אותה במרשם החברות כחברה מפרת חוק לפי סעיף 362א' לחוק החברות האמור.

5.3. **ערבות הצעה**

5.3.1. מציע שיעמוד בתנאי הסף, יידרש להעמיד ערבות דיגיטלית בתוך 7 ימים מדרישת המשרד. תוקף הערבות יפורט בדרישה. דרישת הערבות תשלח ישירות למעמיד הערבות הדיגיטלית בהתאם לפרטים שמילא המציע. לשם כך המציע ימלא את נספח ח' ויצרף אישור ניהול חשבון.

5.3.2. הערבות הדיגיטלית תוגש בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, כמפורט בהוראת תכ"ס, "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1 ומגורמים שהוסמכו להנפיק ערבות דיגיטלית לממשלה בהתאם להוראה זו.

5.3.3. הערבות תירשם לפקודת משרד עבודה על שם המציע - בסכום של 125 אלף ₪

5.3.4. תשומת לב המציעים הפוטנציאלים מופנית לחשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות (גם חריגה שלכאורה מיטיבה עם המשרד, כגון סכום ערבות גבוה יותר, תוקף ערבות ארוך יותר, ערבות צמודה וכד') עלולה להביא לפסילת ההצעה.

5.3.5. מציע שלא יגיש ערבות כנדרש, הצעתו תפסל.

5.4. העסקת עובדים עם מוגבלות

המציע מקיים את הוראות סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

5.5. קיום חוקי עבודה

המציע מקיים את חוקי העבודה וכן המציע ובעל הזיקה אליו (כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים) לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987. אם המציע הורשע ביותר משתי עבירות כאמור, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה.

5.6. כוח האדם

על המציע להעמיד לטובת מתן השירותים כוח אדם כמפורט להלן:

5.6.1. מנהל פרויקט

השכלה

בעל תואר אקדמי ראשון או בעל תעודת הנדסאי לפי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2013 לצורך הוכחת סעיף זה יש לצרף תעודת השכלה. במקרה של תעודת השכלה אקדמית או השכלה גבוהה אחרת, שנרכשה במוסד שאינו מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (גם אם הלימודים נערכו בארץ), בנוסף לתעודת השכלה, יש לצרף אישור הוועדה להערכת תארים במשרד החינוך על שקילות לתואר השכלה גבוהה המקובלים בארץ.

ניסיון

בעל ניסיון בשבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, בניהול לפחות שני פרויקטים בתחום בקרה ו/או ביקורת פנימית, אשר כל אחד מהם עומד בכל

התנאים הבאים במצטבר:

5.6.1.1. כל פרויקט עסק בלפחות שניים מתוך התחומים הבאים:

- ביקורת חשבונאית/כספית
- ביקורת תהליכית
- ביקורת פנימית
- ביקורת חקירתית
- ניהול סיכונים

5.6.1.2. כל פרויקט נמשך שנתיים לכל הפחות.

5.6.1.3. היקף הפרויקט לא יפחת מ-2 מיליון ₪.

5.6.1.4. הפרויקט כלל צוות של 6 עובדים שעסקו באחד מהתחומים כמפורט

בסעיף 5.6.1.1 לכל הפחות, אותם ניהל מנהל הפרויקט המוצע.

5.6.2. פרויקטור

השכלה

בעל תואר אקדמי ראשון או בעל תעודת הנדסאי לפי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2013 לצורך הוכחת סעיף זה יש לצרף תעודת השכלה. במקרה של תעודת השכלה אקדמית או השכלה גבוהה אחרת, שנרכשה במוסד שאינו מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (גם אם הלימודים נערכו בארץ), בנוסף לתעודת השכלה, יש לצרף אישור הוועדה להערכת תארים במשרד החינוך על שקילות לתוארי השכלה גבוהה המקובלים בארץ.

ניסיון

בעל ניסיון בחמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, בניהול לפחות פרויקט בתחום בקרה ו/או ביקורת פנימית, **אשר עומד בכל**

התנאים הבאים במצטבר:

5.6.2.1. הפרויקט עסק בלפחות שניים מתוך התחומים הבאים:

- ביקורת חשבונאית/כספית
- ביקורת תהליכית
- ביקורת פנימית
- ביקורת חקירתית
- ניהול סיכונים

5.6.2.2. הפרויקט נמשך שנתיים לכל הפחות.

5.6.2.3. היקף הפרויקט לא יפחת ממיליון ₪.

5.6.2.4. הפרויקט כלל צוות של 3 עובדים שעסקו באחד מהתחומים כמפורט

בסעיף 5.6.2.1 לכל הפחות, אותם ניהל הפרויקטור המוצע.

5.7. **היקף מחזור כספי**

היקף המחזור הכספי השנתי שניהל המציע בשנים 2020, 2021, 2022 הינו לפחות 5 מלש"ח לכל שנה. המציע יצרף להצעתו אישור חתום בידי רו"ח על עמידתו בדרישה זו.

5.8. **תוכנות מקוריות**

התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מקוריות, כמפורט בנספח ב'.

5.9. איתנות פיננסית

למציע לא נרשמה הערת "עסק חי" בשנה שקדמה למועד הגשת הצעות למכרז. תנאי זה יחול רק לגבי מציע שקיימת לגביו חובה עפ"י דין להגשת דוחות מבוקרים.

5.10. ניגוד עניינים

5.10.1. התחייבות המציע למניעת ניגוד עניינים לפיה המציע, וכל מי שמוצע ועומד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז, לא נמצא ולא יימצא במישרין או בעקיפין במצב של ניגוד עניינים בין ביצוע השירותים או מילוי תפקיד או עיסוק במסגרת אספקת השירותים במכרז זה לבין עניין אחר של מי מהם או של עובדיהם ואין הוא או מי מהמבצעים המוצעים על ידו מצוי בניגוד עניינים כמפורט בהתחייבות.

5.10.2. גוף אשר כבר כיום מפעיל תכנית, כאמור בסעיף 4.2 לעיל, לא רשאי להגיש הצעה במסגרת מכרז זה. יובהר כי לעניין סעיף זה, הפעלת תכנית, תיחשב גם אספקת שירות לגוף אחר אשר התקשר עם המשרד לצורך הפעלת תכנית כאמור. המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז ימשיך לעמוד בכל הדרישות להימנעות מניגוד עניינים, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

5.11. חתימת המציע או מורשה החתימה מטעמו בראשי תיבות על הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ט"ו.

יודגש כי למרות החובה לצרף את כל האישורים והמסמכים במצורף להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ובכפוף לכללי מינהל תקין, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור ו/או מסמך מן המנויים במכרז זה, להשלים את המצאתם במסגרת פרק זמן אשר ייקבע על ידי הוועדה וזאת כל עוד עולה בבירור כי האישורים ו/או המסמכים הנ"ל, היו קיימים ובעלי תוקף במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז.

6. אמות מידה ומשקלות לבחירת ההצעה הזוכה

בשלב זה ינוקדו ההצעות שעמדו בתנאי הסף, בהתאם לאמות המידה ולמשקלות המפורטות להלן.

היה ולאחר בדיקת תנאי הסף תיוותר הצעה יחידה או אם הוגשה הצעה יחידה, רשאי המשרד שלא לקיים את שלב בחינת איכות ההצעות (לרבות ביצוע ראיונות ו/או בחינת הצעות המחיר) ולהכריז על ההצעה היחידה כהצעה זוכה ו/או לפעול בהתאם לסמכויות הנתונות לו לפי תקנות חובת מכרזים.

6.1 בחינת מדדי איכות, מתוך מסמכי ההצעה (55%):

ניקוד מקסימלי לסעיף	מדד לבדיקה	הנושא לבדיקה
25 נקודות	<u>מסמך מתודולוגיה</u> המציע יצרף להצעתו מסמך עקרונות לתכנית ביקורת מבוססת מיפוי סיכונים ראשוני לדוגמה אשר יערך בהתבסס על מבחני התמיכה המופיעים בלינק ומפרט השירותים שבנספח ט"ז ובהתאם למרכיבים הבאים: א. מיפוי הסיכונים שעולים מהנוהל לפי דרגות	בחינת כישורי המציע

	<p>סיכון. ב. סוגי הבקרה והביקורת וכוח האדם הנדרש לביצועם. ג. תכנית ביקורת המפרטת את אופן ההתמודדות ביחס לכל אחד מהסיכונים. יצוין כי מסמך המתודולוגיה לא יעלה על 5 עמודים. עמודים שיצורפו מעבר למגבלה זו, לא יקראו.</p>	
10 נקודות	<p>כל פרויקט נוסף מעבר לפרויקטים שהוצגו בתנאי הסף שעומד בתנאי הסף כמפורט בסעיף 5.6.1 יקבל ניקוד של עד 5 נקודות בהתחשב, בין היתר, בהיקף, מורכבות התחומים ושביעות רצון לקוח. עד 2 פרויקטים בסך הכל.</p>	ניסיון מנהל פרויקט
10 נקודות	<p>כל פרויקט נוסף מעבר לפרויקטים שהוצגו בתנאי הסף שעומד בתנאי הסף כמפורט בסעיף 5.6.2 יקבל ניקוד של עד 5 נקודות בהתחשב, בין היתר, בהיקף, מורכבות התחומים ושביעות רצון לקוח. עד 2 פרויקטים בסך הכל.</p>	ניסיון פרויקטור
10 נקודות	<p>בגין העמדת יועץ ניהול סיכונים שעומד בתנאים המפורטים להלן, יינתנו 10 נקודות. היועץ יבצע הערכה של הסיכונים הקיימים במסגרת פעילויות שונות המתבצעות על ידי המשרד. מטרתו של התהליך היא למזער את הסיכונים, כמו גם לנהל אותם נכון כדי לקבל החלטות אסטרטגיות נכונות במינימום סיכון. <u>השכלה</u> בעל תואר אקדמי ראשון באחד מהתחומים הבאים: כלכלה, חשבונאות, הנדסת תעשייה וניהול, מנהל עסקים ו/או לוגיסטיקה או בעל תעודת הנדסאי לפי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2013 לצורך הוכחת סעיף זה יש לצרף תעודת השכלה. במקרה של תעודת השכלה אקדמית או השכלה גבוהה אחרת, שנרכשה במוסד שאינו מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה (גם אם הלימודים נערכו בארץ), בנוסף לתעודת השכלה, יש לצרף אישור הוועדה להערכת תארים במשרד החינוך על שקילות לתואר השכלה גבוהה המקובלים בארץ. <u>ניסיון</u> הניקוד יינתן בגין ניסיון בתחום ניהול סיכונים אשר כולל זיהוי סיכונים אפשריים, תהליך ניתוח חשיפה לסיכונים, היערכות לקראת סיכונים וניהול ההתמודדות עם הסיכונים. הניקוד יינתן בגין עד 5 פרויקטים שבוצעו במהלך 5 השנים האחרונות, עבור גופים עם מעל ל-100 עובדים בלבד ובהיקף שלא יפחת מ-200 שעות ייעוץ לכל פרויקט. מובהר כי יועץ הסיכונים המוצע יכול להיות מנהל הפרויקט או הפרויקטור מטעם המציע.</p>	ניסיון יועץ ניהול סיכונים

6.1.1 קביעת הניקוד לפי אמות המידה לעיל, לרבות הערכת טיב ההמלצות, רלוונטיות

ואיכות הניסיון תהא לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

6.1.2 המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לממליצים של המציע ו/או

המבצעים, חלקם או כולם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע או

ממי מחברי הצוות המוצעים, לשם קבלת חוות דעת אודות השירות שקיבלו

ושביעות רצונם ממנו.

6.1.3 המשרד רשאי להתחשב בניסיון קודם של המציע ו/או מי מחברי הצוות המוצע עם המשרד או עם גורמים אחרים ככל שידוע למשרד על ניסיון זה, לטוב ולרע. ככל שלמשרד ניסיון קודם עם המציע ו/או המבצע, חוות הדעת של המשרד תקבל משקל מכריע בעת מתן הניקוד ביחס ליתר ההמלצות.

6.2 ריאיון התרשמות (15%)

בשלב זה ייקבע המזמין את התרשמותו הכללית מהמציע, ממנהל הפרויקט ומהפרויקטור לגבי מידת יכולותיהם, התאמתם, ניסיונם וכישוריהם לביצוע המשימות נשוא מכרז זה בצורה הטובה ביותר. המשרד יזמין לשם כך את המציע, מנהל הפרויקט והפרויקטור לריאיון שיתקיים אצל מי מטעם עורך המכרז. על כל המוזמנים להגיע לריאיון. ועדת המכרזים במשרד רשאית לפסול מציע שאחד או יותר מהמוזמנים מטעמו לא הגיע לריאיון.

6.3 הצעת מחיר (30%)

6.3.1 רק לאחר מתן הניקוד למציעים בגין איכות ההצעה, תיבחנה הצעות המחיר של המציעים השונים.

6.3.2 במקרה שבו מס' הצעות יקבלו ציון משוקלל זהה, יוכל המשרד להעדיף את ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר, והכול בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.3.3 הצעת המחיר תוגש על גבי נספח ו' – "טופס הצעת מחיר" המצ"ב.

6.3.4 הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת כמפורט בסעיף 8.2.1.

6.3.5 הצעת המחיר תהיה מלאה, סופית ומוחלטת ותכלול את כל עלויות המציע לצורך אספקת השירותים, הישירות והעקיפות, כולל תשלומים בגין העסקת כוח אדם, תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות, הוצאות משרדיות, נסיעות וכו'.

6.3.6 מובהר כי התשלום לנותן השירותים יבוצע בהתאם לאמור בהסכם.

6.3.7 אין להתנות את הצעת המחיר בשום תנאי.

6.3.8 **הצעת המחיר תצוין באחוז הנחה.** הצעת המחיר תוגדר במונחי אחוז הנחה אחיד מהתעריפים הקבועים בהוראות תעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים, הוראות חשכ"ל מס' 13.9.0.2 ומס' 13.9.0.2.1 המתפרסם על-ידי החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "תעריף מרבי לכל השירותים"). מציע אשר יגיש אחוז הנחה הגבוה ביותר מבין המציעים האחרים, יזכה לניקוד המקסימאלי באמת מידה זו, וביחס אליו ידורגו המציעים האחרים, לעניין ניקוד הצעתם באמת מידה זו.

6.4 הליך תחרותי נוסף (אם נדרש)

ועדת המכרזים תהיה רשאית עפ"י שיקול דעתה לבצע הליך תחרותי נוסף ביחס למחיר ההצעה, ככל ששתי הצעות או יותר ינוקדו בניקוד כללי דומה, בפער של עד 5 נקודות והנן בעלות הניקוד הגבוה ביותר באמות המידה בהשוואה לניקוד אותו קיבלו יתר ההצעות. יובהר, כי ההליך התחרותי יערך בין ההצעות שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר, בפער האמור לעיל.

היה וועדת המכרזים תחליט על הליך תחרותי נוסף, תודיע ועדת המכרזים למציעים כי הם רשאים להגיש במועד שתורה הוועדה, הצעה סופית ביחס למחיר הצעתם בתנאים מיטיבים

עם המשרד לעומת הצעתם המקורית, היה ומציע לא יגיש הצעה נוספת, תהיה הצעתו הראשונה הצעה סופית למכרז זה.

6.5 בחירת זוכה

6.5.1 ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר בכפוף לאמור בסעיף זה, תיקבע כהצעה הזוכה, אלא אם החליט המשרד שלא לעשות כן בנסיבות מיוחדות ומטעמים מיוחדים שיירשמו, ולאחר שניתנה לבעל ההצעה המעניקה את מרב היתרונות למשרד בהתאם לאמות המידה שפורטו לעיל, הזדמנות להביא את טענותיו לפניו.

6.5.2 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפצל את הזכייה בין עד 2 זוכים, אשר קיבלו את הציונים המשוקללים הגבוהים ביותר מבין ההצעות.

6.5.3 עידוד נשים בעסקים – אם לאחר שקלול התוצאות יקבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

7. תקופת ההתקשרות

7.1. על הזוכה להיות ערוך לתחילת מתן השירותים עד 3 חודשים ממועד קבלת הסכם חתום על ידי מורשי החתימה של המשרד או מועד מאוחר יותר שנקבע על ידי המשרד. בכל מקרה השירותים לא יינתנו לפני מועד חתימת הצדדים על הסכם ההתקשרות והמצאת כל המסמכים הנדרשים במסגרתו (חתימה מלאה של מורשי החתימה של המשרד ולא רק בראשי תיבות).

7.2. משך ההתקשרות עם הזוכה הוא לשנה. למשרד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, בנות עד שנה כל אחת. סך כל תקופות ההארכה לא יעלו על 4 שנים (להלן: "תקופות הארכה") וסך הכל, תקופת ההארכה ותקופת ההתקשרות הראשונית, 5 שנים, הכל בכפוף לצרכי המשרד, לאישור התקציב מדי שנה, למגבלות התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו (כפי תוקפן מעת לעת), הוראות התכ"ם ותנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה. תקופות ההארכה ייחשבו חלק מתקופת ההתקשרות.

7.3. במקרה שבו יחליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות באישור ועדת המכרזים בהתאם להוראות כל דין בנושא, תשלח הודעה לנותן השירותים על ההארכה וההסכם שנחתם בין הצדדים יוארך מתוקף הודעה כאמור. זאת, אף ללא צורך בחתימה נוספת של הצדדים ובכפוף להמצאת מסמכים שידרשו ע"י המשרד (כגון ערבות ביצוע, אישור ביטוחי וכד', ראו נספח 7 להסכם ההתקשרות).

7.4. למשרד שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה לפני תום תקופת ההתקשרות בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה בכתב, 30 ימים מראש, וסך התמורה הסופית ייקבע בהתאם להיקף השירותים שניתן בפועל.

8. הוראות בדבר הגשת ההצעה

8.1. מסמך ההצעה

8.1.1 על המציע למלא את הנספחים המצורפים למכרז זה. יש למלא את כל פרטי הנספחים ללא יוצא מן הכלל, בצירוף כל המסמכים הנדרשים על-פי סעיף 8.3 להלן, כשהם מלאים וחתומים כנדרש על ידי המציע ובמידת הצורך גם על ידי מורשה החתימה מטעמו. המשרד רשאי שלא להתייחס להצעות חלקיות ו/או להצעות שלא הוגשו בצירוף כל הנספחים המצורפים.

8.1.2 כל שינוי או תוספת שייעשו על ידי המציע במסמכי המכרז, או כל הסתייגות לגביהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. ועדת מכרזים רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. המשרד לא חייב למסור למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה. קיבל המשרד את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.

8.1.3 הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו לרבות מסמך השאלות, התשובות וההבהרות, אם יהיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת וכי הוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות מכרז זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עימו על נספחיו, בדייקנות, ביעילות ובמומחיות.

8.2. אופן הגשת ההצעה

8.2.1 על המציע להגיש הצעתו בשלוש מעטפות, כמפורט כדלקמן:

מעטפה 1 – על גביה יירשם "מעטפה 1- מסמכים ואישורים" בלבד (להלן: "מעטפה 1").

במעטפה זו יגיש המציע את הצעתו החתומה ויצרף את המסמכים והאישורים כנדרש במפרט מכרז זה (ראה ס' 8.3) בשלושה עותקים (מקור + 2 עותקים), למעט הצעת המחיר וכן יצורף העתק של ההצעה בדיסק און קי למעט הצעת המחיר. **אין צורך לצרף להצעה את נוסח המכרז.** היה והמציע מבקש להסתיר חלקים סודיים בהצעתו כמפורט בסעיף 14 להלן, יצורף עותק דיגיטלי נוסף ובו מוסתרים החלקים הסודיים לדעתו של המציע.

מעטפה 2 – על גביה יירשם "מעטפה 2 – הצעת מחיר" בלבד (להלן: "מעטפה 2"). על המעטפה להיות סגורה וחתומה.

את הצעת המחיר יש להגיש במעטפה נפרדת וסגורה, כמפורט בפרק שכותרתו "אופן הגשת ההצעה". פרטי הצעת המחיר לא יצוינו באף מקום נוסף בהצעה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול על הסף הצעת מציע אשר הצעת המחיר שלו לא תוגש במעטפה סגורה ונפרדת ו/או אשר חלק ממנה ו/או כולה יהיה גלוי כחלק מההצעה.

המעטפה בה הצעת המחיר תיפתח על ידי ועדת המכרזים רק לאחר שתסתיים הבדיקה והניקוד של רכיבי האיכות.

במעטפה זו יגיש המציע את הצעת המחיר ע"ג נספח ו' בשלושה עותקים (מקור+ 2 עותקים). למעטפה זו לא יצורף כל מסמך אחר.

מעטפה 3 - שתי המעטפות הנ"ל (מעטפה 1 + מעטפה 2) יונחו בתוך מעטפה סגורה וחתומה (להלן: "**מעטפה 3**").
על גבי מעטפה 3 לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם המכרז ומספרו, כדלקמן:
"מכרז פומבי 1004/23 למתן שירותי בקרה וביקורת על גופים חיצוניים המספקים שירות למשרד".

המציע ידביק על הצד החיצוני של מעטפה 3 מעטפה נוספת (מעטפה רביעית), סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.

מעטפה 3 תוגש לתיבת המכרזים עליה נכתב "תיבת מכרזים - משרד העבודה", רחוב בנק ישראל 5, קריית הממשלה, מיקוד 9103101, ירושלים בקומת הכניסה, ליד המעליות.

8.2.2. הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים ותפסלנה על הסף.

8.3. התחייבויות, אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה כחלק בלתי נפרד

8.3.1. מסמכים לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף:

לשם הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף כאמור בסעיף 5 לעיל, על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

אם המציע הינו תאגיד מסוג חברה, עליו לצרף להצעתו נסח חברה עדכני מרשם התאגידים, הכולל את שמות ופרטי מנהלי המציע. נסח חברה עדכני ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים שכתובתו:

<http://www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim>

על המציע לוודא, כי בנסח לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי לא מצוין כי היא חברה מפרת חוק או התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. יובהר, כי רישום בדבר היות החברה מפרת חוק או בעלת חוב כאמור, עלול להביא לפסילת ההצעה.

מציע שהוא מלכ"ר המאוגד כעמותה או כחברה לתועלת הציבור – יצרף אישור ניהול תקין מרשם העמותות או רשם ההקדשות, בהתאמה.

8.3.1.1. מציע שהינו גוף הרשום במרשם הישויות ללא רישום בחוק – יצרף

להצעתו נסח רישום עדכני מרשות המיסים.

אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, תקנותיו והכללים לפיו:

א. אישור מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס או מאתר האינטרנט של רשות המיסים, לפיו המציע מנהל פנקסי חשבונות כדין או שהוא פטור מלנהלם ושהינו נוהג לדווח לפקיד שומה על

הכנסותיו וכן מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975.

ב. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר קיום חוקי עבודה וכן היעדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987, בנוסח המצורף כנספח א' למכרז זה.
ג. תצהיר המאומת כדין בדבר קיום הוראות סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו- 1976 בנוסח המצורף כנספח א'.

8.3.1.2. **אישור על מחזור כספי והערת עסקה חי** - אישור על מחזור כספי כנדרש בסעיף 5.7 כמפורט בנספח ט' למכרז.

8.3.1.3. מסמכים שיפרטו את השכלתו וניסיונו הרלוונטי של מנהל הפרויקט, וכן נספח ג'- "ניסיון מנהל הפרויקט" מלא כנדרש.

8.3.1.4. מסמכים שיפרטו את השכלתו וניסיונו הרלוונטי של הפרוייקטור, וכן נספח ד'- "ניסיון הפרוייקטור" מלא כנדרש.

8.3.1.5. התחייבות למניעת ניגוד עניינים לפיה המציע, וכל מי אשר מוצע ועומד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז, לא נמצא ולא יימצא במישרין או בעקיפין במצב של ניגוד עניינים כמפורט בהתחייבות – בנוסח הנדרש בנספח ז'.

8.3.2. **אישורים ומסמכים נוספים שיש לצרף להצעה**

8.3.2.1. התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מקוריות, והצהרה כי ההצעה עונה על כל הדרישות במכרז זה וכי הוא בעל יכולת לספק את השירותים נשוא המכרז בנוסח המצ"ב כנספח ב'.

8.3.2.2. הסכם ההתקשרות המצ"ב למכרז זה כנספח ט"ו בצירוף נספחיו- כשהם חתומים בראשי תיבות על ידי המציע או מורשה החתימה בו וקורות חיים של מנהל הפרויקט.

8.3.2.3. אישור עו"ד בדבר המורשים להתחייב בשם המציע עפ"י דין.

8.3.2.4. המציע יחתום על נספח 7 להסכם לפיו הוא מתחייב כי במקרה של הארכת ההתקשרות יוארך תוקפו של ההסכם שיחתם בין הצדדים מכוח הודעת המשרד לנותן השירותים ללא צורך בחתימה על הסכם נוסף וכן יצרף את כל המסמכים הנדרשים לצורך הארכת ההתקשרות.

8.3.2.5. מציעה העונה על הדרישות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, לענין עידוד נשים בעסקים, נדרשת להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה כהגדרת הסעיף כפי נוסחו מעת לעת.

9. הליך בחינת ההצעות ובחירת הנותן השירותים הזוכה במכרז

9.1. בחינת הצעות חסרות

9.1.1. המשרד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה הלוקה באי הצגת פרטים כנדרש במכרז או בכל אופן אחר שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כדבעי.

9.1.2. המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם או חלקם בדרישה להשלמת מסמך או מידע כלשהם אשר היו בתוקף במועד

האחרון להגשת הצעות (לרבות מידע טכני ו/או כלכלי ו/או כספי ו/או מידע בדבר כישוריו, ניסיונו או יכולתו של מגיש ההצעה ו/או כל גורם מטעמו) – הדרושים לצורך בחינת ההצעה או בכדי לקבל הבהרות להצעתם או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות או הדרושים לשם ניהול תקין והוגן של המכרז – הכל בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, והתקנות שהותקנו מכוחו, להוראות התכ"ם, והפסיקה.

9.1.3. תגובת המציעים שתוגש עד המועד אותו קבעה ועדת המכרזים בפנייתה, תצורף להצעה ותחשב כחלק בלתי נפרד הימנה. אם לא תינתן תשובה, תדון ועדת המכרזים בהצעה על בסיס המידע המצוי בידיה או תפסול ההצעה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי לא יותר למציע במסגרת תשובותיו לבקשות ההבהרה מטעם הוועדה, לשנות את הצעתו וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית שלא להתייחס לתשובה של מציע המהווה שינוי להצעה.

9.2. הוראות בנוגע לבחירת הנותן השירותים הזוכה במכרז

9.2.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות להחליט שלא לבחור זוכה כלשהו למכרז ו/או לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש, בהתאם להוראות התכ"ם ועל פי כללי מינהל תקין. עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות מי מהמציעים באחד המקרים המתוארים לעיל, בכל צורה שהיא.

9.2.2. המשרד יהיה רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מהות ו/או איכות השירות, או מבחינת מחירה ביחס למהות ההצעה ותנאיה. במקרה כזה תינתן למציע זכות טיעון בכתב לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

9.2.3. המשרד לא מתחייב לסיים את הליכי המכרז ולקבוע זוכה בתוך תקופה מסויימת אך אם הליכי בחירת הזוכה לא יסתיימו לאחר 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות רשאי המציע לבטל את הצעתו בהודעה בכתב שימסור למרכז ועדת המכרזים ולקבל את הערבות חזרה.

9.2.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומכל סעד או זכות המוקנית למשרד, ההצעות המפסידות תעמודנה בתוקפן 90 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז ומתן הודעה למציע הזוכה, וזאת למקרה שבו המציע הזוכה יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עם המשרד או בכל מקרה שלא תמומש הזכייה עם המציע-הזוכה. בנסיבות מעין אלה תהיה ועדת המכרזים במשרד רשאית (אך לא חייבת) על-פי שיקול דעתה הבלעדי להכריז על בעל ההצעה הבאה בטיבה כזוכה במכרז.

9.2.5. וועדת המכרזים רשאית לבקש הארכת תוקף הערבות אף לאחר ההודעה על הזכייה ממציעים שהפסידו, וזאת במקרים חריגים כגון במקרה בו הועלו השגות על הזכייה. מציע שלא ימציא ערבות בתוקף כנדרש ע"י הוועדה, הצעתו לא תעמוד בתוקפה.

9.2.6. בחלוף 90 הימים האמורים בסעיף 9.2.4, המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף להחלטת ועדת המכרזים, לראות בהצעה שלא נבחרה אך שזכתה לניקוד המשוקלל הבא בטיבו לאחר הניקוד המשוקלל של ההצעה הזוכה, כמציע "כשיר"

ולהתקשר עמו בהסכם למתן השירותים נשוא מכרז זה, חלף המציע הזוכה, בכל אחד מהמצבים הבאים, ובלבד כי לא חלפו 12 חודשים ממועד ההודעה על הזכייה:

- א. במקרה שההתקשרות עם המציע לא יצאה לפועל מכל סיבה שהיא, לרבות עקב אי עמידת המציע הזוכה בתנאי מתנאי המכרז ו/או הסכם ההתקשרות.
 - ב. במקרה שהמשרד יהיה מעוניין להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בשל אי עמידתו בתנאי המכרז ו/או ההסכם.
 - ג. במקרה שהמשרד לא יהיה מעוניין לממש את האופציה הנתונה לו לפי ההסכם, בשל אי שביעות רצון מהשירות הניתן במסגרת ההתקשרות.
 - ד. במקרה זה, על הכשיר יהיה לעמוד בתנאי ההצעה כפי שהוגשה.
- 9.2.7. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות הקיימת למשרד.

9.3. חילוט/ הארכת/ החזרת ערבות הצעה

9.3.1. ועדת המכרזים תהיה רשאית לחלט את הערבות, כולה או חלקה, לאחר שנתנה למציע הזדמנות להשמיע טענותיו בהתקיים, בין היתר אחד או יותר מהמפורט להלן:

- א. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- ב. מציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- ג. מציע חזר בו מהצעתו שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד להגשת הצעות במסגרת המכרז, ובכפוף לאמור בסעיף 9.2.4 לעיל.
- ד. לאחר שמציע נבחר כזוכה במסגרת המכרז, הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במפרט המכרז על נספחיו או בהצעתו, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המשרד עם הזוכה במכרז, לרבות חתימה על ההסכם המצורף למפרט המכרז והמצאת הנספחים לו, חתומים כנדרש, וכן המצאת ערבות ביצוע ופוליסת ביטוח התואמות את הנדרש ע"פ ההסכם ומפרט המכרז, בתוך פרק הזמן שנקבע בסעיף 1.

- 9.3.2. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז לאחר סיום הליכי המכרז או עם פקיעת הערבות או עם חתימת ההסכם עם הזוכה במכרז, לפי המוקדם מביניהם.
- 9.3.3. ועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש הארכות תוקף הערבות, כל עוד לא התקבלה החלטה בדבר זוכה במכרז. הארכת הערבות תיעשה על חשבון המציע.
- 9.3.4. מובהר כי אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמשרד להעלות כל טענה ולדרוש כל סעד העומד לו עפ"י כל דין.

10. התחייבויות הספק הזוכה

10.1. התחייבויות ואישורים שיידרשו מנותן השירותים בגין זכייה במכרז

10.1.1. חתימה על ההסכם

המשרד ימציא לזוכה ההסכם שצורף למכרז זה כנספח ט"ו. לא יאוחר מ-14 ימים ממועד העברת הסכם על ידי המשרד לידי הזוכה לחתימתו, ימציא הזוכה למשרד ההסכם כשהוא מלא וחתום בחתימה מלאה.

10.1.2. המצאת ביטוחים

לא יאוחר מ-14 ימים ממועד העברת ההסכם ע"י המשרד לידי הזוכה לחתימתו, ימציא נותן השירותים הזוכה למשרד אישור על עריכת ביטוחים, בנוסח המצורף כנספח 6 להסכם. במקרה של הארכת התקשרות, מכל סיבה שהיא, יידרש הזוכה גם להאריך את האישור הביטוחי בהתאם להנחיית המשרד. יובהר כי נספח הביטוח יחתם כפי שהוא. שינויים בנספח הביטוח מהנוסח שצורף למכרז יעשה אך ורק באישור המשרד ו/או חברת ענבל. יצוין כי הוראות הביטוח אשר יחולו על נותן השירותים יהיו כמפורט בסעיף 16 להסכם.

10.1.3. ערבות ביצוע

לא יאוחר מ-14 ימים ממועד העברת ההסכם על ידי המשרד לידי הזוכה לחתימתו, ימציא נותן השירותים הזוכה למשרד ערבות דיגיטלית בסך של 5% מסכום ההתקשרות המקסימאלי המשוער כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה, שהונפקה ע"י בנק או חברת ביטוח (להלן- מנפיק הערבות) והועברה באופן דיגיטלי למשרד, המאפשר גם למשרד לפנות למנפיק הערבות באופן דיגיטלי. הערבות תהיה רק מגורם שהוסמך לכך ובהתאם לתקן האמורים בהוראות תכ"ם 14.4.1 "ערבויות דיגיטליות" כפי תוקפה מעת לעת.

10.1.3.1. הערבות תהא בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועד לאחר 60 ימים מסיום תקופת ההתקשרות.

אם תוארך תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא (כאמור בסעיף 7.2 לעיל) יידרש נותן השירותים להאריך את תוקף ערבות הביצוע עד ל-60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הנוספת.

10.1.3.2. נוסח הערבות מצורף כנספח 5 להסכם.

נוסח זה הינו מחייב ולא יחול בו כל שינוי.

10.1.3.3. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הזוכה במקרה של מימושה. המשרד יהא רשאי בכל זמן לתבוע סכום גבוה יותר מהזוכה. כמו כן מובהר כי אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמשרד להעלות כל טענה ולדרוש כל סעד העומד לו על פי כל דין.

10.2. אי עמידת הזוכה בהתחייבויות ליצירת ההתקשרות

10.2.1. אי עמידת הזוכה בהוראות סעיפים 10.1.1 - 10.1.3 לעיל שקולה להפרת ההסכם. במקרה כזה תהא ועדת המכרזים רשאית לפעול בכל אחת מן הדרכים שלהלן:

א. לחלט את הערבות שצורפה על-ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה, וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לו כתוצאה מהפרה זו.

ב. לבטל את המכרז;

ג. לבטל את בחירת הזוכה ולבחור במציע אחר כזוכה במכרז. במקרה כזה יחולו כל הוראות מפרט זה על נספחיו על הזוכה החלופי. במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על ההסכם ו/או להמציא את המסמכים

האמורים בס' 10.1.2 - 10.1.3 רשאית ועדת המכרזים לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.

מובהר בזאת כי אין בהודעת הזכייה שמסר המשרד כדי לממש את ההתקשרות ביניהם וכי התקשרות זו תמומש רק עם חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות אליו מצורפים כל הנספחים (לרבות האישור הביטוחי וערבות ביצוע) כשהם מלאים וחתימים כנדרש.

11. התמורה

התמורה לזוכה עבור מתן השירות כמפורט במכרז זה על נספחיו, תינתן בכפוף לחתימת ההסכם על ידי מורשי החתימה של הצדדים וקבלת הזמנת עבודה חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד, בהם אחד מבין בעלי התפקידים הבאים: חשב המשרד, סגן חשב המשרד. התמורה תינתן לאחר ביצוע בפועל של השירותים הנדרשים במכרז, בהתאם לאופן הביצוע ובהתאם להצעת המחיר שהוצעה על-ידי הזוכה. הזוכה במכרז, יגיש אחת לחודש חשבוניות על כל הפעילויות שבוצעו על ידו. לעניין התמורה ראה ההוראות הקבועות בהסכם, בין היתר, לדרך תשלום התמורה, היות התמורה סופית ומוחלטת וזכות הקיזוז השמורה למשרד. יובהר כי עפ"י סעיף 2ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, נקבע כי בעסקה למתן שירות, בין המשרד לבין ספק שהוא תושב ישראל, לא יועברו מסמכים, כהגדרתם בחוק, אלא בדרך דיגיטלית. יובהר כי כל עלות בגין ביצוע הוראה זו תחול על הזוכה. בסעיף זה, "מסמך" – שובר קבלה, חשבונית למעט חשבונית המשמשת תעודת משלוח, הודעת זיכוי או חשבונית מס למעט חשבונית המשמשת תעודת משלוח, כמשמעותם בהוראות לפי הפקודה. התמורה לזוכה תשולם בהתאם להוראות סעיף 11 בהסכם.

12. פיצוי מוסכם

לעניין פיצויים מוסכמים, ראו סעיף 13 להסכם המצורף כנספח ט"ו.

13. שאלות, תשובות והבהרות

13.1. שאלות והבהרות יש להפנות בכתב בלבד בקובץ word במייל לכתובת דוא"ל

MichrazimTasuka@labor.gov.il בהתאם ללוי'ז בסעיף 1 לעיל. יש לוודא אישור קבלת השאלות במייל חוזר. שאלות שיועברו בכל אמצעי אחר או בע"פ וכן שאלות שיועברו לאחר המועד - לא ייענו.

13.2. ביחס לכל שאלה יש לציין את מספר הסעיף הספציפי אליו היא מתייחסת. יש להימנע מנוסח שאלות הכולל פרטים מזהים של השואל.

13.3. פרוטוקול שאלות ותשובות וכן הבהרות של המשרד, אם יהיו, יפורסמו באתר מינהל הרכש www.mr.gov.il. רק תשובות והבהרות שפורסמו באתר מנהל הרכש כמפורט לעיל, מחייבות את עורך המכרז.

13.4. התשובות לשאלות וכן הבהרות, אם יהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובמקרה של סתירה יגברו התשובות לשאלות על האמור במכרז.

13.5. מציע שלא יגיש שאלות כאמור לעיל, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בדבר אי בהירות, סתירות או אי התאמה במסמכי המכרז.

14. עיון במסמכים

- 14.1. עיון במסמכים יעשה בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.
- 14.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן – חלקים סודיים), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים: יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי וכן יצרף העתק של ההצעה המושחרת על גבי הדיסק און קי, כאמור בסעיף 8.2.1 כאמור לעיל.
- 14.3. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 14.4. יודגש, שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם להוראות כל דין ולאמות המידה המחייבות רשות מינהלית.
- 14.5. על מציע המבקש כי פרטים בהצעתו ייחשבו סודיים, לפרט מהם אותם חלקים ע"ג נספח י".

15. פרסום ההתקשרות

- 15.1. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם החוזה החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 15.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.
- 15.3. צד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום החוזה, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) בהחלטת הממשלה.
- 15.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדיון לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.
- 15.5. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- 15.6. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

16. היררכיה בין המכרז להסכם

- 16.1. ההסכם המצורף למפרט מכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד שחלקיו משלימים זה את זה.
- 16.2. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מפרט המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח מפרט המכרז, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב.

17. רשימת נספחים

להלן הנספחים המצורפים למפרט מכרז זה, והמהווים חלק בלתי נפרד הימנו :
טופס פרטי מציע ואנשי הקשר מטעמו – יופיע **בעמ' הראשון** של חוברת ההצעה מטעם המציע, הנכללת במעטפה מס' 1

- נספח א' – הצהרה/התחייבות בדבר קיום חוקי עבודה והעסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום
- נספח ב' – הצהרה והתחייבות לעניין התחייבות לעשות שימוש בתוכנות מחשב חוקיות ולעמוד בכל דרישות המכרז
- נספח ג' – ניסיון מנהל פרויקט
- נספח ד' – ניסיון פרויקטור
- נספח ה' – ניסיון יועץ סיכונים
- נספח ו' – הצעת מחיר
- נספח ז' – הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים
- נספח ח' – הקמת מוטב לצורך ערבות
- נספח ט' – אישור על מחזור כספי
- נספח י' – הצהרה לעניין פרטים סודיים בהצעה וכתב ויתור
- נספח י"א – תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות
- נספח י"ב – פרטיות ואבטחת מידע
- נספח ט"ו – הסכם התקשרות
- נספח ט"ז – תיאור שירות מוקד האגף לעידוד תעסוקת הורים לצורך הכנת מסמך מתודולוגיה

טופס פרטי מציע

שם המציע: _____
מספר רישום: _____
כתובת: _____
טלפון: _____ פקס: _____
שם איש קשר ותפקידו: _____
טלפון איש הקשר: _____
דואר אלקטרוני של איש הקשר מטעם המציע: _____

תצהיר בדבר עמידה בהוראות דיני עבודה

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור משרד העבודה. אני מצהירה/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 מבינה/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.

1. המציע קיים את כל חובותיו לרבות תשלום שכר בשנה האחרונה, בשנת _____, לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, אם חלים עליו, (ולרבות החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, תשכ"ט-1969 ששר העבודה ממונה על ביצועם, וכן חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995) ובכל מקרה לא שילם פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש וכן הוא מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים הסוציאליים ושכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידו במהלך כל תקופת ההתקשרות.

2. (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור משרד העבודה.

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.

נספח ב'

הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות ועמידה בדרישות המכרז

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הריני להתחייב כדלקמן:

- (1) לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.
- (2) לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו ולרבות שאלות ההבהרה ותשובות עורך המכרז.

 חתימה

 תאריך

אימות הצהרה

אני הח"מ _____, _____ (הגורם המוסמך לאמת תצהיר לפי פקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971) מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/וה 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

ניסיון מנהל הפרויקט

שם מנהל הפרויקט _____

השכלה _____

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון מנהל הפרויקט בניהול של לפחות 2 פרויקטים בתחום בקרה ו/או ביקורת פנימית, אשר כל אחד מהם עומד בכל התנאים הבאים במצטבר :

מס' העובדים שנהלו ע"י מנהל הפרויקט (ועסקו באחד ו/או יותר מהתחומים המפורטים)	היקף הכספי של הפרויקט	משך הפרויקט (התחלה – חודש ושנה, סיום – חודש ושנה) – יש לציין תקופות רציפות בלבד	תחומי הפרויקט (לפחות 2 מבין התחומים הבאים): -ביקורת חשבונאית/כספית -ביקורת תהליכית -ביקורת פנימית -ביקורת תחקירתית -ניהול סיכונים

ניתן להוסיף שורות לטבלה ו/או מסמכים נוספים בדבר ניסיון מנהל הפרויקט.

יש לצרף קוחות חיים של מנהל הפרויקט המוצע.

_____ חתימה

_____ שם מנהל הפרויקט

_____ תאריך

_____ חתימה

_____ שם המציע

_____ תאריך

ניסיון פרויקטור

שם הפרויקטור _____

השכלה _____

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון הפרויקטור בניהול לפחות פרויקט אחד בתחום בקרה ו/או ביקורת פנימית, אשר עומד בכל התנאים הבאים במצטבר:

מס' העובדים שנהלו ע"י מנהל הפרויקט (ועסקו באחד ו/או יותר מהתחומים המפורטים)	היקף הכספי של הפרויקט	משך הפרויקט (התחלה – חודש ושנה, סיום – חודש ושנה) – יש לציין תקופות רציפות בלבד	תחומי הפרויקט (לפחות 2 מבין התחומים הבאים): -ביקורת חשבונאית/כספית -ביקורת תהליכית -ביקורת פנימית -ביקורת תחקירתית -ניהול סיכונים

ניתן להוסיף שורות לטבלה ו/או מסמכים נוספים בדבר ניסיון הפרויקטור.

יש לצרף קורות חיים של הפרויקטור המוצע.

_____ חתימה

_____ שם הפרויקטור

_____ תאריך

_____ חתימה

_____ שם המציע

_____ תאריך

ניסיון יועץ סיכונים

שם יועץ הסיכונים _____

השכלה _____

ככל שמגיש המציע יועץ סיכונים במסגרת אמות המידה המובאות בסעיף 6.1, יציג 5 פרויקטים שביצע היועץ בתחום ניהול הסיכונים במסגרת 5 השנים האחרונות, אשר יעמדו בתנאים הבאים במצטבר:

שם הפרויקט	שם הגוף עבורו בוצע הפרויקט	מס' העובדים שעובדים באותו הגוף (על מנת לקבל את הניקוד, מס' העובדים המינימלי בגוף יהיה 100 עובדים)	משך הפרויקט (התחלה – חודש ושנה, סיום – חודש ושנה) – יש לציין תקופות רציפות בלבד	היקף הכספי של הפרויקט	היקף שעות הייעוץ (על מנת לקבל את הניקוד, הייעוץ המינימלי עומד על 20 שעות לכל פרויקט)

ניתן להוסיף שורות לטבלה ו/או מסמכים נוספים בדבר ניסיון יועץ הסיכונים.

יש לצרף קורות חיים של יועץ הסיכונים המוצע.

_____ חתימה

_____ שם הפרוייקטור

_____ תאריך

_____ חתימה

_____ שם המציע

_____ תאריך

טופס הצעה – הצעת מחיר

לכבוד

ועדת מכרזים- משרד העבודה

הנדון: הצעה למכרז מס' – 1004/23

תיאור המציע:

לגבי כל הסעיפים הבאים על המציע לפרט את המידע הנדרש.

המציע יפרט את הפרטים הבאים:

שם המציע: _____

מספר רישום: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

פקס: _____

שם איש קשר ותפקידו: _____

טלפון איש הקשר: _____

אנו הח"מ _____ ו- _____ נושאי ת.ז. מס' _____ ו-מס' _____

מורשי חתימה מטעם _____ הרשום אצל _____

שם מספרו _____ (להלן: "המציע").

כתובת _____ טל _____ פקס _____

לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו, מגישים בזה את הצעת המציע למכרז זה, כדלקמן:

1. המציע מתחייב ליתן את כל השירותים הנדרשים במפרט מכרז זה, הכל בהתאם להוראות מפרט מכרז זה על נספחיו ובכלל זה בהתאם להוראות ההסכם שצורף למכרז על נספחיו, אשר ייחתם על ידי המציע אם יזכה במכרז. לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו, מציעים בזה הנחה בשיעור (בספרות) _____% (במילים) _____%, על התעריפים הקבועים בהוראת תעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים, המתפרסם על-ידי החשב הכללי במשרד האוצר, כפי תוקפם מעת לעת הצעת מחיר זו הינה בתוקף כל עוד הערבות המציע עומדת בתוקפה.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת התאגיד	חותמת מורשה חתימה
_____	_____	_____
שם מורשה חתימה	תאריך	חותמת מורשה חתימה
_____	_____	_____
שם מורשה חתימה	תאריך	חותמת מורשה חתימה

אימות חתימה

אני הח"מ _____ (הגורם המוסמך לאמת תצהיר לפי פקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971) שכתובתי _____

מאשר בזה שהמציע _____ החתום לעיל הנו תאגיד הרשום כדין בישראל אצל רשם ה _____ וכי הי"ה _____ ו- _____ אשר חתמו בפני מטעם המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם .

_____	_____
החותם	תאריך

התחייבות למניעת ניגוד עניינים

בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות מפרט מכרז זה על נספחיו וממסמכי ההצעה שהוגשה
על-ידי המציע-

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה החתימה מטעם _____
שמשפרו _____ (להלן: המציע) מצהיר ומתחייב בזאת, בכתב, כי במועד הגשת
ההצעה מתקיימות כל הדרישות הבאות, ואם אזכה במכרז מתחייב להמשיך עמוד בכל הדרישות
הבאות, במשך כל תקופת ההתקשרות, כדלקמן:

1. המציע ומי מהצוות אשר מוצע ויועמד לרשות המשרד במסגרת מתן השירותים נשוא
המכרז, לא נמצא ולא יימצא במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין ביצוע
השירותים או מילוי תפקיד או עיסוק במסגרת אספקת השירותים במכרז זה לבין עניין
אחר של מי מהם או של עובדיהם.

2. בכלל זה המציע מצהיר ומתחייב כי לא ידוע לו בהתייחס למציע או למי מהצוות המוצע -
על ניגוד עניינים קיים או שמי מהם עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידו ו/או עיסוקו במסגרת
מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר שלו או עניין של קרובו או עניין של גוף שהוא או
קרובו חבר בו.

לעניין נספח זה, בכלל "עניין אחר" ייחשבו-

לרבות, עניין שלו או של קרובו או של גוף שהמציע או מי מהצוות המוצע או קרוב של מי
מהם חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף של המציע או מי מהצוות המוצע או
לקרוב שלו חלק בו, בהון מניות, בזכות לקבלת רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות
הצבעה, וכן גם ענינו של לקוח, שהמציע או מי מהצוות המוצע או מעסיקו או שותפו, או
עובד העובד עימו או בפיקוחו, מיצגים/ מייעצים/ מבקרים .

שם המציע + חתימה

תאריך

אימות חתימה

אני הח"מ _____ (הגורם המוסמך לאמת תצהיר לפי פקודת
הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971) שכתובתי _____

מאשר בזה שהמציע _____ החתום לעיל הנו תאגיד הרשום כדון בישראל אצל
רשם ה _____ וכי ה"ה _____ ו- _____ אשר
חתמו בפני מטעם המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם .

החותם

תאריך

הקמת מוטב לצורך ערבות

שם היחידה

פרטי המוטב			
שם המוטב		מספר עוסק מורשה/ח"פ	
מיקוד	מס' בית	רחוב	ישוב
מספר פקס	דוא"ל	מספר טלפון נייד	מספר טלפון

פרטי החשבון		
מספר חשבון הבנק	מספר סניף הבנק	שם הבנק / חברת הביטוח

- יש לצרף אישור חשבון בנק המאשר את פרטי החשבון עדכני מהחצי שנה האחרונה או צילום צ'ק
- על האישור לכלול את שם המוטב, מספר עוסק מורשה/ח"פ ופרטי חשבון הבנק
- נא לשים לב לתקינות הדוא"ל המוזן בטופס זה – אליו תישלח דרישת הערבות

חתימת המוטב	
תאריך	חתימה וחורתמת מורשה חתימה

אישור רו"ח על מחזור כספי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון אודות מחזור כספי לתקופה¹ 2020 עד 2022

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2.2:
 - 2.1 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים _____.
 - 2.2 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ו ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2.3:
 - 3.1 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
 - 3.2 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המציע עומד בתנאי הנדרש במכרז בסעיף 5.7 בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל, בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

¹ תצוין התקופה/ות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

הצהרה בדבר פרטי ההצעה הסודיים וכתב ויתור

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: המציע) מצהיר ומתחייב בזאת, בכתב, כדלקמן:

אני מוסמך לתת הצהר זו בשם המציע _____ (להלן- המציע) אשר הגיש הצעתו למכרז זה-

(יש לסמן X במקום המתאים)

- ההצעה שהוגשה מטעם המציע במסגרת מכרז מס' _____ למתן שירותי בקרה וביקורת על תכניות בתחום התעסוקה אינה כוללת פרטים סודיים.
- הפרטים בהצעתי המהווים סודות מסחריים ו/או מקצועיים הינם כדלקמן:

- א. ידוע לי כי ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז המבקש לעיין במסמכים שונים – עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- ב. אני נותן בזאת הסכמתי למסירת כל חלק ו/או פרט בהצעתי שלא פורט לעיל לעיון מציעים אחרים, ככל שאבחר כזוכה במכרז, ומוותר בזאת על כל טענה ו/או זכות ו/או תביעה בקשר לכך.
- ג. ציון חלקים ו/או פרטים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, והנני מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- ד. ברור לי כי אין בהצהרה זו כדי לחייב את ועדת המכרזים וכי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם להוראות כל דין ולאמות המידה המחייבות רשות מינהלית.

חתימה

תאריך

אימות הצהרה

אני הח"מ _____, (הגורם המוסמך לאמת תצהיר לפי פקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971) מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
_____ מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

נספח י"א

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות – משרד העבודה לאספקת _____ . 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 למטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בכתובת דוא"ל: mateh.Shiluv@labor.gov.il לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון

זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.²

□ המציע התחייב בעבר לפנות למטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בכתובת דוא"ל: mateh.Shiluv@labor.gov.il 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 למטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בכתובת דוא"ל: mateh.Shiluv@labor.gov.il של משרד העבודה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה	שם מלא	תאריך
החתימה		

אימות חתימה

אני הח"מ _____ (הגורם המוסמך לאמת תצהיר לפי פקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971) שכתובתי _____

מאשר בזה שהמציע _____ החתום לעיל הנו תאגיד הרשום כדין בישראל אצל רשם ה _____ וכי ה"ה _____ ו- _____ אשר חתמו בפני מטעם המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם .

_____	_____
החותם	תאריך

נספח י"ב

נספח פרטיות ואבטחת מידע

² במסגרת החלטת ממשלה מס' 93 מיום 29.1.23, החליטה הממשלה על הקמת משרד העבודה; שינוי בחלוקת התפקידים בממשלה; העברת שטחי פעולה בין משרדים; העברת סמכויות בין השרים; תיקון התוספת לפי סעיף 23 לחוק שירות המדינה (מינויים) ותיקון החלטות ממשלה, לרבות הסמכויות הנתונות לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

נספח זה (להלן "הנספח"), הוא חלק מהסכם שנחתם ביום _____ מכח **מכרז מספר** _____ – **שם המכרז, במקום מתן השירות** (להלן "ההסכם"), בין משרד העבודה (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 – הגנה על שלמות המידע, או הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכול ללא רשות כדין.

אירוע אבטחה – אירוע שנעשה בו שימוש במאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע שכלול במאגר או בחלקו.

אירוע אבטחה חמור – כהגדרתו בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 **בעל מאגר מידע** – הגוף שמנהל את מאגר המידע, ומשתמש בו לצורך מטרת עסקיות (להלן "משרד העבודה" 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.

מאגר מידע – בהתאם להגדרתו בסעיף 7 לחוק.

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

חוק הגנת הפרטיות – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות")

מידע אישי – "מידע" ו"מידע רגיש" כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

מידע של המשרד – כל המידע שהועבר ו/או יועבר לספק, מהמשרד או מי מטעמו, מידע שניתן לספק גישה אליו לצורך מתן השירות, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של משרד העבודה, מידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים למשרד או מידע שהגיע לספק במסגרת מתן השירותים מכל גורם אחר.

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

1. הספק מצהיר כי ידוע לו שבמסגרת מתן השירותים למשרד, הספק או מי מטעמו, עשוי להיחשף למידע של המשרד.

2. כל מאגר מידע שהמשרד רשום כבעליו אצל רשם מאגרי המידע אשר נמצא ברשותו של הספק לצורך מתן השירותים, הספק יחשב כמחזיק במאגר מידע של המשרד וכמשתמש בו. הספק מאשר שיחולו עליו כל החובות החלות על מחזיק במאגר מידע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכי הוא ימלא אחר כל החובות האמורות לגבי מאגרי המידע שהועברו לרשותו במסגרת מתן השירותים.
3. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות חוק המחשבים, התשנ"ה-1995, הוראות חוק הגנת הפרטיות, הנחיות המשרד והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.
4. הספק יוודא כי פעולות עיבוד המידע של המשרד, ייעשו בהתאם להנחיות המשרד, להוראות הסכם ההתקשרות ותוספת א' לנספח זה.
5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של המשרד שמועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע השירות וכי כל מידע ו/או נתונים שיועברו עליו, יועברו לבעלי התפקידים הנדרשים בלבד לצורך מתן השירות (להלן "**בעלי התפקידים המורשים**").
6. אם הספק יידרש לאסוף מידע לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
7. הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע, בעל הכשרה מתאימה, שיהיה אחראי על היבטי אבטחת המידע עבור מאגרי המידע שבחזקתו כחלק מהתקשרותו עם המשרד.
8. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף, בתיאום עם המשרד, את נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות.
9. הספק מצהיר, כי ידוע לו שהפרה כלשהי של הוראות נספח זה, לרבות התוספות המצורפות לו, יחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

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

1. טרם מתן השירות, יגיש הספק למשרד רשימת בעלי תפקידים מוצעת להם נדרש לתת את ההרשאה, יחד עם אופן הרשאת הגישה וסוג ההרשאה – והמשרד יקבע, בין היתר, ובהתאם לפרמטרים הבאים: כמות המורשים המבוקשת; סיווג המידע וכן למידת הנזק שפגיעה או אובדן המידע עלול לגרום למשרד – למי תינתן ההרשאה, סוגה והיקפה. בכל מקרה, נושא זה יסוכם עם המשרד לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות.
2. הספק מתחייב, כי טרם תחילת מתן השירות, בדק את אמינות בעלי התפקידים להם נדרש לתת את ההרשאה באמצעות מבדקי אמינות. תוצאות המבדק יועברו לממונה אבטחת המידע במשרד. ההרשאה לעבודה על מערכות המידע של המשרד תינתן רק לאחר בדיקת אמינות לעובדים.
3. הספק מתחייב כי לו ו/או לעובדיו ו/או לקבלני משנה מאושרים, תינתן הרשאת גישה למידע של המשרד בהתאם לסוגה והיקפה של ההרשאה של אותו גורם מורשה מטעם הספק, וזאת אך ורק לשם מטרת מתן השירות ולא מעבר לכך.
4. הספק יוודא, כי כל בעלי התפקידים המורשים מטעמו חתומים על נספח הסודיות המצורף.
5. הספק מצהיר, כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו בכל הקשור לשמירה על סודיות המידע לפי נספח זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז – 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

6. 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, אלא לצורך מטרת מתן השירותים.
7. בטרם יקבל הספק או מי מטעמו גישה למידע של המשרד, מתחייב הספק לבצע הדרכה ראשונית לכל בעלי התפקידים אשר עתידים לקבל את ההרשאה בדבר מטרת השירות, הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט תקנות אבטחת המידע. כמו כן, מתחייב הספק, בהתאם להנחיות ודרישות המשרד, לקיים הדרכות תקופתיות, לכל הפחות אחת לשנה, בנושא החובות החלות כאמור לפי הדין. על פי דרישת המשרד, יציג הספק העתק בדבר רשימת ההדרכות אשר בוצעו לבעלי התפקידים המורשים בהתאם למסמך זה.
8. במקרה שבו בעל הרשאה סיים תפקידו אצל הספק, מתחייב הספק להודיע על כך לנציג המשרד על מנת שהמשרד יבטל את ההרשאות שניתנו לאותו בעל הרשאה.

חלק ג' – אבטחת מידע:

1. הספק מתחייב ליישם, במהלך כל תקופת ההתקשרות, ובנוגע לכל המידע של המשרד, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין ובסטנדרטים גבוהים המקובלים בשוק למועד חתימת ההסכם ואשר אינם פחותים מהמפורט בתוספת ב' למסמך זה, וכפי שיהיו מעת לעת, ומהנחיות קצין מוסמך, ככל שתהיינה.
2. הספק מתחייב לשמור את המידע של המשרד בשרת נפרד מהרשת האירגונית של הספק. יש איסור מוחלט לשמור מידע של המשרד בתחנות עבודה, ברשת חיצונית או במערכות מידע של הספק, ללא אישור מראש, כמפורט במסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" של הספק המצורף כתוספת ב' לנספח זה.

חלק ד' – אבטחה פיזית:

1. הספק, מתחייב, כי במידה ויותקן באתרו שרת אחד או יותר לצורך מתן השירות נשוא המכרז (להלן: "שרת הנתונים"), השרתים כאמור יהיו/ מוגנים בהתאם לדרישות הבאות:
 - א. כל מידע המודפס ממאגר המידע יהא נעול בארונות או בכספת של הספק בסוף היום.
 - ב. על הספק לגרוס כל ניירת הקשורה למידע של המשרד שלא בשימוש.

חלק ה' – מיקור חוץ:

1. הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של המשרד, אלא בהתאם להנחיות המשרד ולקבוע בנספח זה.
2. במקרה בו יידרש הספק להעביר את המידע לצד שלישי, לצורך ביצוע מטרת השירות, ("קבלן משנה"), וככל שהדבר אינו עומד בסתירה להוראות המכרז, על הספק להציג בפני המשרד את קבלן המשנה ולקבל את אישור המשרד בכתב ומראש טרם העברת המידע אליו. לצורך קבלת אישור זה, יידרש הספק למלא אחר הנחיות ודרישות המשרד.
3. הצדדים ינהלו מרשם ובו פרטי כל קבלן משנה שאושר על ידי המשרד ואשר פועל מטעם הספק.

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, הספק יודא 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 לדין, לרבות דרישות תקנה 15 לתקנות אבטחת המידע.
6. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלני המשנה, והפרה כלשהי של הוראות נספח זה תיחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

חלק ו' – אירועי אבטחת מידע:

1. מבלי לגרוע מחובות דיווח אחרות, הספק ידווח למשרד באופן מידי ולא יאוחר מ-12 שעות מרגע גילוי מקרה שבו התגלה אירוע אבטחה חמור המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע האישי של המשרד, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה. בכל אירוע אבטחה אחר, נדרש הספק לדווח למשרד לא יאוחר מ-24 שעות מרגע גילוי מקרה, אלא אם הנחה המשרד אחרת הדיווח יכול את כל המידע הקיים, נכון למועד הדיווח, על נסיבות אירוע אבטחת המידע והפעולות שננקטו ועתידות להינקט על ידי הספק לצורך הטיפול באירוע והשלכותיו.
2. יובהר כי האחריות לטפל באירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק או מי מטעמו ולהשיב את המצב לקדמותו כך שיתאפשר המשך מתן השירות, היא של הספק בלבד.
3. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק או מי מטעמו.
4. הספק יסייע למשרד למלא אחר חובותיו הנוגעות לאירוע אבטחה, וכן יישא בעלויות הטיפול באירוע האבטחה (ככל שמדובר באירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק או מי מטעמו), חקירת האירוע ועדכון נשוא המידע, ככל שהדבר נדרש מכוח הוראות דיני הגנת הפרטיות או הנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.
5. הספק לא יענה לפניית מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחה 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' – מחיקה או השבת מידע למשרד:

1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, או על פי דרישתו 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 ידאג הספק למחיקה של המידע ושל כל עותק שלו, ויצגי למשרד תצהיר כקבוע בסעיף 1 לעיל.

חלק ח' – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתי:

1. הספק מתחייב להגיש למשרד, בתום 12 חודשים מיום חתימת הסכם ההתקשרות, ולאחר מכן פעם ב-12 חודשים, ובמשך כל תקופת ההתקשרות וכן כל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, דיווח על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות דיני הגנת הפרטיות. הספק יעביר לנציג המשרד את הדיווח ופרטים נוספים הדרושים למשרד על מנת להוכיח את עמידתו בחובותיו על פי נספח זה ועל פי דיני הגנת הפרטיות, לשביעות רצונו של המשרד.
2. מוסכם כי בנוסף על האמור בסעיף 1, חלק י' – נציגו המוסמכים של המשרד, יהיו רשאים לבצע ביקורות על אופן התנהלותו של הספק בסוגיות של השימוש במידע 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 ט' – הנחיות נוספות:

1. הספק יעמיד איש קשר מטעמו לנושא אבטחת המידע אשר יעמוד בקשר עם נציג המשרד. אנשי הקשר יתאמו ביניהם את כל הטעון ברור בקשר לאישור מסמך הוראות אבטחת מידע מפורט, 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 וחותמת הספק

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

מורשה חתימה מטעם הספק:

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

חתימה: _____

על הספק להגדיר במסמך שיקרא "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (להלן – **המסמך**), את העניינים שיובאו להלן, **לכל הפחות**, וזאת בהתאם לחוק ולתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן "**התקנות**"). על הספק לפעול בהתאם לקבוע בחוק ובתקנות. מסמך זה יועבר מראש לעיון המשרד לצורך אישורו – הספק יתקן, יוסיף וישנה את המסמך בהתאם להנחיות המשרד. הספק מתחייב לפעול בהתאם למסמך הסופי אשר יאושר על ידי המשרד במסגרת מתן השירותים ובהתאם לפרק הזמן שנקבע בהסכם ההתקשרות.

1. הרשאות גישה אל מערכות:

- 5.1 הספק יגדיר עבור נותני השירותים מטעמו כיצד תתאפשר הגישה למערכת, לרבות תוך שימוש באמצעי הזדהות חזקה בהתאם לתקנות העוסקות בהגנה על מאגר מידע ברמת אבטחה בינונית או גבוהה.
- 5.2 יש לקבוע ולנהל הרשאות גישה למאגר לבעלי התפקידים השונים אצל הספק – למשל קביעת חשבון Administrator וחשבונות להם תהיה הרשאת גישה גבוהה יותר משאר נותני השירותים.
- 5.3 ניטור הגישה למערכת ובקרה שוטפת על כך שהגישה למערכת מאושרת רק למי שניתנה לו הרשאה ובהתאם לסוגה.
- 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 של מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים. נושא זה יקבע בשים לב להנחיות החלות ולהוראות המשרד. כמו כן, הנוהל יתייחס לניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי פעילות וכן לאופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

2. 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 לנהלי 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

3. מיקור חוץ של שירותי עיבוד המידע אל צד שלישי

למען הסר ספק, הספק אחראי באופן ישיר לכל פעולה או עיבוד הנעשים במידע השייך למשרד העבודה, הכולל 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.

כאמור, מסמך זה יובא לעיון ולאישור המשרד. הספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון תוך פרק זמן סביר ולהמציא לאישור המשרד נוסח מתוקן.

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם ביום _____ בשנת _____

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
המיוצגת על ידי המנהל הכללי והחשבת של משרד העבודה

כתובת: רחוב בנק ישראל 7, ירושלים

(להלן: "המשרד")

מצד אחד

לבין:

שם: _____

כתובת: _____

מס' רישום (עוסק מורשה/פטור, תאגיד, תעודת זהות): _____

אצל רשם: _____

באמצעות _____ נושא ת.ז. _____ ו- _____ נושא ת.ז.

המוסמכים לחתום בשמו _____

(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני

הואיל והמשרד פרסם מכרז – מכרז מס' 1004/23 (להלן: "המכרז") המכרז על נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל ונותן השירותים זכה במכרז בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו. הצעת נותן השירותים למכרז על נספחיה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה באופן, במועדים ובתנאים הכלל כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי שותפות או שליחות ו/או יחסי עובד מעסיק, בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעסיק;

והואיל והתחייבות המשרד על פי הסכם זה מתקצבת בהתאם להוראות חוק התקציב השנתי לשנת הכספים _____ בתקנה _____ של תקציב המשרד;

והואיל ונותן השירותים מצהיר כי לא קיימת כל הגבלה ו/או מניעה על פי דין, הסכם או מכל סיבה אחרת להתקשרותו בהסכם זה;

לפיכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1. המבוא להסכם זה וכן מסמכי המכרז ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.2. הכותרות נועדו לשם הנוחיות בלבד והן לא תשמנה לפרשנות ההסכם.
- 1.3. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כויתור על הוראה מהוראות המכרז.
- 1.4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז.
- 1.5. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות המכרז, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

2. הצהרות הצדדים

- 2.1. נותן השירותים מצהיר כי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 2.2. נותן השירותים מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 2.3. נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, הנדרשים לשם התאגדותו ו/או ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה. נותן השירותים מתחייב להחזיק מסמכים תקפים כאמור לעיל במהלך כל תקופת ההסכם ולהציג המסמכים למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.4. מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.
- 2.5. נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 2.6. נותן השירותים יודיע למשרד בע"פ ובכתב, לכל המאוחר בתוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או במקרה של העברת בעלות (לרבות רכישה, מיזוג וכד') של נותן השירותים לגורם אחר ו/או על כל מקרה בו עולה כי לא יהיה באפשרותו להעניק את השירותים המבוקשים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו

על פי המכרז והסכם זה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים המבוקשים. נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להוראות המשרד בעניין, לרבות המצאת אישורים על השינוי במעמדו החוקי. המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לאשר את העברת ההתקשרות (במקרה של מיזוג/רכישה וכיו"ב) בכפוף לעמידה בתנאי הסף ובאמות המידה ובשים לב לכל הוראה רלוונטית אחרת ובכפוף לשיקול דעתה של וועדת המכרזים.

2.7. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

2.8. נותן השירותים ישתף פעולה עם המשרד בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות המכרז והסכם זה ויעמוד לרשות המשרד באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המשרד, ככל שיידרש, מאת המשרד או מי מטעמו.

3. תקופת ההסכם

3.1. הסכם זה נחתם לתקופה שמיום _____ ועד יום _____. כניסת ההסכם לתוקף מותנית בין היתר בחתימתו על ידי מורשי החתימה של נותן השירותים ועל ידי מורשי החתימה של המשרד, בהם אחד מבין בעלי התפקידים הבאים: חשב המשרד, סגן חשב המשרד.

למשרד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, בנות עד שנה כל אחת. סך כל תקופות ההארכה לא יעלו על 4 שנים (וסך הכל, תקופת ההארכה ותקופת ההתקשרות הראשונית, 5 שנים), הכל בכפוף לצרכי המשרד, לאישור התקציב מדי שנה בשנה, למגבלות התקציב, לתקציבו המאושר של המשרד, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 והתקנות שהותקנו מכוחו, הוראות החשכ"ל ולהוראות הסכם זה. תקופות ההארכה ייחשבו חלק מתקופת ההתקשרות.

3.2. מובהר כי נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

הרחבת השירותים שיינתנו במסגרת ההסכם ו/או הגדלת ההיקף הכספי של ההסכם ו/או עריכת כל שינוי מהותי בתנאי ההסכם ייעשו רק באישור מוקדם של ועדת המכרזים ולאחר חתימה על הסכם מתאים על ידי מורשי החתימה של המשרד, בהם אחד מבין בעלי התפקידים הבאים: חשב המשרד, סגן חשב המשרד.

במקרה שבו יחליט המשרד להאריך את ההתקשרות באישור ועדת המכרזים בהתאם להוראות כל דין בנושא, תשלח הודעה לנותן השירותים על ההארכה והסכם זה יוארך, ללא צורך בחתימה נוספת של הצדדים, מתוקף הודעה כאמור ובכפוף להמצאת המסמכים שנדרשו ע"י המשרד. הארכת ההתקשרות מותנית בהעברת נסח חברה/ שותפות עדכני הניתן להפקה באתר האינטרנט של משרד המשפטים ובו מצוין כי אין לחברה/ שותפות חובות. כמו כן, נותן השירותים יעביר מסמכים נוספים לצורך הארכת ההסכם בהתאם לדרישת המשרד (כגון- אישורי ביטוח, כתב ערבות וכיו"ב). המסמכים יועברו בתוך 30 יום.

3.3. המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף להחלטת ועדת המכרזים, להפסיק את ההתקשרות עם נותן השירותים ולהתקשר עם מציע שהצעתו לא נבחרה אך זכתה לניקוד

המשוקלל הבא בטיבו לאחר הניקוד המשוקלל של נותן השירותים בכל אחד מהמצבים הבאים, ובלבד כי לא חלפו 12 חודשים ממועד ההודעה על הזכייה :

א. במקרה שההתקשרות עם נותן השירותים לא יצאה לפועל מכל סיבה שהיא, לרבות עקב אי עמידתו בתנאי מתנאי המכרז ו/ או הסכם ההתקשרות.

ב. במקרה שהמשרד לא יהיה מעוניין לממש את האופציה הנתונה לו לפי ההסכם בשל אי שביעות רצון מהשירות הניתן במסגרת ההתקשרות.

3.4. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 30 ימים מראש.

3.5. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד נותן השירותים או במקרה של ביצוע פשע על ידו – יהיה המשרד, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.

3.6. התנהלות מבזה של נותן השירותים בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

3.7. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.

3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירותים מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד ואת כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי נותן השירותים אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.

3.9. ההוראות בדבר שמירת סודיות וקניין רוחני יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

4. השירותים שיינתנו על-ידי נותן השירותים

4.1. בהסתמך על הצהרותיו של נותן השירותים, מזמין בזה המשרד מאת נותן השירותים מתן ואספקת השירותים כמפורט במכרז, בהצעה ובהסכם זה על נספחיהם.

4.2. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.

4.3. השירותים המבוקשים במלואם יסופקו בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במכרז ובהצעה ולפי אבני הדרך ולוחות הזמנים שיקבע המשרד בכל נושא.

4.4. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו.

4.5. למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן לפנות לנותן השירותים באיזה זמן מן הזמנים במסגרת הזמנת עבודה למתן השירותים נשוא הסכם זה. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מנותן השירותים תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

4.6. המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי את האופי או את העלות הכלכלית של מתן השירותים.

5. שימוש בכלים ובחומרים

- 5.1. כל הציוד, הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 5.2. כל הציוד, הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך מתן השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג למתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 5.3. מובהר כי עשיית שימוש בציוד, כלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב כהפרת הסכם זה.
- 5.4. יובהר כי הציוד שמעמיד נותן השירותים לטובת מכרז זה יהיה שייכים לנותן השירותים ובאחריותו הבלעדית.

6. העדר זכות ייצוג

- 6.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה, למעט אם הוסמך לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב. אין לפרש כל סעיף מסעיפי המכרז ו/או ההסכם כהסמכה כאמור.
- 6.2. נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן וישא באחריות הבלעדית לכל נזק למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

7. העמדת כוח אדם לטובת ביצוע השירותים

- 7.1. נותן השירותים מתחייב לשם אספקת השירותים להעמיד כוח אדם בהיקף ובעל כישורים וניסיון כנדרש במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם.
- 7.2. המשרד יהיה רשאי לדרוש את הפסקת השירות ממי מטעמו של נותן השירות מטעמים סבירים וענייניים.
- 7.3. בכל מקרה בו יבקש נותן השירותים להחליף מי מטעמו או במקרה שאין באפשרות מי מטעמו ליתן השירותים למשרד בהתאם למסמכי המכרז, ההצעה וההסכם, בשל נסיבות שלא ניתן היה לצפותן מראש, יהא על נותן השירותים לפנות מראש למשרד בכתב בבקשה לאישורו של חבר צוות ע"י המשרד.
- 7.4. החלפת חבר צוות לבקשת נותן השירותים ו/או לבקשת המשרד שהוגש במסגרת **ההצעה**:
 - 7.4.1. על חבר הצוות המוצע יהא לעמוד בתנאי הסף הקבועים לחברי הצוות במכרז (או בהסכם אם נקבע בו) ולקבל ניקוד שהינו לפחות דומה באמות המידה לניקוד אותו קיבל חבר הצוות שאין באפשרותו ליתן שירותים למשרד (במידה ואותו חבר צוות נוקד במסגרת אמות המידה). ההחלטה אם חבר הצוות עומד בדרישות הסף והאם הניקוד שקבל הינו לפחות דומה לניקוד אותו קיבל חבר הצוות שאין באפשרותו ליתן את השירותים למשרד, הינה בשיקול דעתו המוחלט של המשרד בלבד.

- 7.4.2. יובהר כי בקשה להחלפת חבר צוות תבדק כדלקמן: עד שנה ממועד החתימה על ההסכם, על נותן השירותים יהא להציג חבר צוות חלופי שהיה עומד בתנאים שנקבעו לגביו במועד הגשת ההצעה. בחלוף שנה ממועד החתימה על ההסכם, תנאי הסף ואמות המידה יבדקו ביחס למועד בו מתבקשת ההחלפה. דהיינו, אם בתנאי הסף נקבע ניסיון בשנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז, יראו את "המועד להגשת הצעה במכרז", לצורך ההחלפה, כמועד להגשת הבקשה להחלפת המבצע. וזאת, בלבד שהמשרד שוכנע כי הבקשה לא נועדה לבצע שינוי לא ראוי של ההצעה שהוגשה.
- 7.5. החלפת כוח אדם **שלא הוגש במסגרת ההצעה**: ההחלפה תהא בהתאם לדרישות שנקבעו לגבי אותו גורם אותו מבוקש להחליף במכרז ו/או בהסכם.
- 7.6. נותן השירותים יעביר את פרטי המבצע החדש למשרד, לצורך בדיקת עמידתו בתנאים שנקבעו במכרז ו/או בהסכם, לא יאוחר מ-14 יום מיום שנודע לנותן השירותים על הצורך בהחלפה.
- 7.7. המשרד לא יפצה את נותן השירותים בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו אם סירב המשרד לקבל שירותים מחבר צוות כלשהו.
- 7.8. נותן השירותים לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, כפי נוסחו מעת לעת, לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה. על אף האמור בסעיף זה, ניתן להעסיק עובד זר שהוא "מומחה חוץ" כהגדרתו בהוראת תכ"ם 7.11.6 "עידוד העסקת עובדים ישראלים במסגרת התקשרויות הממשלה" כפי נוסחה מעת לעת.
- 7.9. העסיק נותן השירותים עובדים, הוא יהיה אחראי לקיום מלא ושלם של כל דיני העבודה החלים על העובדים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, כפי נוסחם ותוקפם מעת לעת וכן יהיה אחראי לקיום שלם ומלא של צווי הרחבה להסכמים קיבוציים החלים על העובדים. יובהר כי הפרת סעיף זה היא הפרה יסודית של ההסכם.
- 7.10. מובהר ומודגש בזאת, מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לסרב לקבל שירותים מחבר צוות כלשהוא, כי למשרד אין זכות להורות לנותן השירותים להעסיק/ להפסיק את העסקת עובדים מסוימים וכי שאלת זהות העובדים אשר באמצעותם יינתנו השירותים למשרד מסורה לחלוטין לנותן השירותים. עם זאת, התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביו או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה במשרד ו/או בצד ג'— תחשב כהפרת הסכם זה על ידי נותן השירותים.
- 7.11. נותן השירותים מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952, ובפרט הוראות סעיפים 33 ו-33א לחוק זה, כפי נוסחם מעת לעת.
- 7.12. נותן השירותים מתחייב לעגן את זכויות המשרד בהתאם למכרז על נספחיו ולהסכם זה, בכל התקשרות שלו עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם.

8. משמעות קביעה כי נותן השירותים או מי מטעמו הוא עובד המשרד

- 8.1. מוסכם על הצדדים כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את נותן השירותים כעובד המשרד, הרי ששכרו של נותן השירותים 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 נותן השירותים; ועל נותן השירותים יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.
- 8.2. היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים או מי מטעמו סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.
- 8.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

9. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 9.1. נותן השירותים רשאי לספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה. ההחלטה האם מתן שירותים לאחר יוצרת/ עלולה ליצור פגיעה באספקת השירותים למשרד- נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 9.2. נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי במועד חתימת ההסכם ובמהלך תקופת ההתקשרות עם המשרד, לא יתקיים (ולא צפוי להתקיים) כל ניגוד עניינים לפי כל דין, לרבות ניגוד עניינים בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 9.3. נותן השירותים מתחייב כי ככל שיווצרו מצבים ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, העלולים להעמיד/ם במצב של ניגוד עניינים או במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליו להודיע על כך באופן מיידי לנציג המשרד והלשכה המשפטית של המשרד ולפעול על פי ההנחיות שיקבל.
- 9.4. נותן השירותים מתחייב לחתום ולהחתים כל מי שעתיד ליתן שירותים מטעמו על "התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים" בנוסח המצורף להסכם והמסומן כנספח 4.

10. פיקוח המשרד

- 10.1. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע השירותים וההתחייבויות המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם.
- 10.2. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 10.3. המשרד רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של נותן השירותים, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. על נותן השירותים להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד ו/או נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על ידי המשרד ו/או נציגו, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ו/או נציגו.

- 10.4. המשרד יהא רשאי לקבל, עפ"י דרישה, גישה למערכת הממוחשבת, למאגר המידע ולארכיב של נותן השירותים.
- 10.5. אין בפיקוח מטעם המשרד כדי לשחרר את נותן השירותים מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי המשרד למילוי כל תנאי מכרז זה.
- 10.6. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנוותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

11. התמורה

- 11.1. התמורה לזוכה עבור מתן השירות כמפורט במכרז זה על נספחיו, תינתן בכפוף לחתימת ההסכם על ידי מורשי החתימה של הצדדים ובכפוף לקבלת הזמנת עבודה, מראש טרם מתן השירות, חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד, בהם אחד מבין בעלי התפקידים הבאים: חשב המשרד, סגן חשב במשרד.
- 11.2. התמורה לא תעלה על הסכום הנקוב בהזמנה ובכפוף לקבלת מלוא השירותים המבוקשים לשביעות רצון המשרד.
- 11.3. התמורה שישלם המשרד עבור אספקת השירותים לפי הסכם זה תהיה אחוז הנחה מתעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים, כפי שהציע הזוכה בהצעתו למכרז. העתק של נספח ו' למכרז "הצעת מחיר" מצורף כנספח 3 להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 11.4. מובהר ומוסכם בזאת כי התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לנוותן השירותים עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי המשרד לא במהלך תקופת הסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לנוותן השירותים ולא לאדם אחר.
- 11.5. נותן השירותים מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים בגין העסקת כוח אדם, תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות, הוצאות משרדיות, נסיעות, ביטול זמן נסיעה וכו'.
- 11.6. מובהר כי כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עליית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת מע"מ, התמורה תתעדכן כלפי מטה).
- 11.7. כאמור בסעיף 4.1.3 למכרז, כלל השירותים יינתנו על בסיס שעות בקרה לפי הזמנה של המשרד ולפי משימות, יעדים ולוחות זמנים שיגדיר המשרד לזוכה. יובהר כי הספק לא יחל בביצוע הביקורת אלא לאחר קבלת הזמנת עבודה מאושרת ועל הספק לפעול בהתאם להזמנה זו. חריגה מהזמנת העבודה - לא תשולם.

12. דרך תשלום התמורה

- 12.1. יובהר כי עפ"י סעיף ג' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, נקבע כי בעסקה למתן שירות, בין המשרד לבין ספק שהוא תושב ישראל, לא יועברו מסמכים, כהגדרתם בחוק, אלא בדרך דיגיטלית. יובהר כי כל עלות בגין ביצוע הוראה זו תחול על הזוכה.

- בסעיף זה, "מסמך" – שובר קבלה, חשבונית למעט חשבונית המשמשת תעודת משלוח, הודעת זיכוי או חשבונית מס למעט חשבונית המשמשת תעודת משלוח, כמשמעותם בהוראות לפי הפקודה.
- 12.2. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יעביר נותן השירותים למשרד חשבון מלווה בדין וחשבון על אספקת השירותים על ידו, בהתאם למתכונת שקבע המשרד (להלן: "דרישת תשלום").
- 12.3. בידי המשרד הרשות לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואן או בחלקן.
- 12.4. על המשרד להודיע לנותן השירותים בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.
- 12.5. על נותן השירותים להגיש למשרד חשבונית לאחר אישור דרישת התשלום על-ידי נציג המשרד (מלכ"ר יידרש להגשת חשבון).
- 12.6. תשלום התמורה עבור חלק מדרישת התשלום המקובל על-ידי המשרד, ואשר אושר על-ידי נציג המשרד, ייעשה לאחר האישור והגשת חשבונית, במועדים כלהלן:
- 12.6.1. חשבוניות אשר יוגשו במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15 לחודש), ישולמו ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה- 15 לחודש העוקב.
- 12.6.2. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 של כל חודש (כולל שני ימים אלו), ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב.
- 12.6.3. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 של כל חודש (כולל שני ימים אלו), ישולמו ביום ה- 24 לחודש העוקב.
- "מועד התשלום הממשלתי" – התקופה שבין היום ה-15 לבין היום ה-24 בכל חודש לועזי (כולל שני ימים אלו).
- 12.7. על נותן השירותים להגיש למשרד חשבונית לאחר אישור דרישת התשלום על-ידי נציג המשרד (מלכ"ר יידרש להגשת חשבון). המשרד ישלם את התמורה לא יאוחר מ- 45 יום מהמועד שבו יומצא החשבון למשרד ובכפוף לאמור בהוראת תכ"ס 1.4.1 "ביצוע תשלומים בגין התחייבויות" כפי תוקפה מעת לעת. במקרה שבו יחול שינוי בתעריף המע"מ עד מועד קבלת החשבונית תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי נותן השירותים (במקרה בו המשרד רוכש) או המשרד (במקרה בו המשרד מוכר). מעת שהתקבלה החשבונית- לא יחול עוד שינויים.
- 12.8. לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או מכך שדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- 12.9. נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.

13. פיצויים מוסכמים

- 13.1. במקרה שבו הספק לא יעמוד בתנאי המכרז, לרבות רמת השירות ואיכותו, המוגדרים בטבלה המפורטת להלן ייגבו ממנו בפועל פיצויים מוסכמים כמפורט בטבלה שלהלן.

- 13.2. מובהר כי הקביעה לעניין ביצוע הפרה המחייבת פיצוי נתונה למזמין בהתאם לשיקול דעתו.
- 13.3. לנוכח הנזק הצפוי מהפרות מסוימות של התחייבויות נותן השירותים כנדרש עפ"י מכרז זה, יקבעו פיצויים מוסכמים, שמייצגים את הנזק הצפוי בשל אותן הפרות, ואולם אין בקביעת הפיצויים המוסכמים כדי לגרוע מכל זכות אחרת שתקום למשרד מן הדין או מכוח ההסכם בשל אותן הפרות, לרבות הוכחת נזק בפועל העולה על הנזק שנצפה.
- 13.4. במקרה שבו יחליט המשרד לממש את זכותו לפיצוי מוסכם תינתן זכות טיעון לנותן השירותים קודם מימוש הפיצוי המוסכם. בכל מקרה, גובה הפיצוי ייקבע על ידי המשרד, באופן הוגן וסביר ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 13.5. נותן השירותים לא יהיה רשאי לנכות את הפיצוי המוסכם משכרו של בעל תפקיד כלשהו הקשור בביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- 13.6. האירועים לגביהם יוטל פיצוי מוסכם, וגובה סכום הפיצוי כמפורט להלן:

האירוע	פיצוי מוסכם בש"ח
איחור בהגשת תוצרים מהיום ה-30 ואילך לאחר המועד שנקבע ע"י המשרד	2000 ₪ בשל האיחור, וכן 100 ₪ עבור כל יום איחור עד להגשת התוצר.
החלפת מנהל מקצועי/פרוייקטור/יועץ ניהול סיכונים	20,000 ₪ לכל החלפה

14. קיזוז

- 14.1. מבלי לגרוע מזכות המשרד לכל תרופה ו/או סעד על פי כל דין, המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

15. נזיקין

- 15.1. נותן השירותים ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לו או למי מטעמו או לעובדיו או למי מטעמם, או למשרד או לכל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 15.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לנותן השירותים או מי מטעמו או לעובדיו או למי מטעמם או למשרד או לכל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.
- 15.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים או מי מטעמו כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד. היה ותוגש תביעה נגד המשרד בגין מעשיו או מחדליו של נותן השירותים או מי מטעמו כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה יודיע על כך המשרד לנותן השירותים בכתב ויאפשר לו, ככל שהדבר תלוי במשרד, להתגונן מראש בפניה.

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

16. חובת ביטוח

נותן השירותים מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העבודה כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

16.1. ביטוח חבות מעבידים

16.1.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם-1980 כלפי עובדיו, בביטוח חבות המעבידים, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

16.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 20,000,000 ₪ לעובד למקרה ולתקופת הביטוח.

16.1.3. הביטוח יורחב לכסות חבות המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.

16.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

16.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

16.2.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש, כולל נזקי גרר, בגין פעילותו, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

16.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 10,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

16.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

16.2.4. הביטוח מורחב לכסות חבות המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

16.2.5. הנבחנים ורכושם ייחשבו כצד שלישי.

16.2.6. מנהלים ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של נותן השירותים, ייחשבו צד שלישי.

16.2.7. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

16.3. ביטוח אחריות מקצועית

16.3.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

16.3.2. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר

למכרז להקמה ותפעול מרכזי בחינות ופריסת מחשבים עבור משרד העבודה בהתאם להסכם עם משרד העבודה.

16.3.3. האחריות לא יפחת מסך - 2,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- (1) מרמה ואי יושר של עובדים.
- (2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה הביטוח.
- (3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – משרד העבודה.
- (4) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

16.3.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו;

16.4. ביטוחי רכוש

נותן השירותים יבטח את המבנים שבהם מתבצעים הבחינות וכן הציוד והרכוש המשמשים אותו לצורך מתן השירותים, בביטוח מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים ציוד אלקטרוני", בהתאם לאופי הציוד, על בסיס ערך כינון לרבות בגין סיכוני פריצה, גניבה ושוד. כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור במלואו, אלא רק בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל – משרד העבודה, עובדיהם והנבחרים מנוק ו/או אבדן אשר ייגרמו לרכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל- משרד החוץ ועובדיהם כאילו ערך את הביטוח במלואו. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

16.5. ביטוחים נוספים

נותן השירותים יוודא וידאג כי לגבי **בעלי מקצוע, קבלנים, קבלני משנה** אשר עמם הוא מתקשר לצורך קיום השירותים כולל **ספקי מחשוב, מאבטחים, ניקיון וכיו"ב** - יערכו ביטוחים מתאימים לפעילותם בגבולות אחריות סבירים, בהתאם לשירות הניתן על ידם, כולל ביטוח רכוש וציוד אשר יעשו שימוש במסגרת הפעילויות, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח משולב אחריות מקצועית עם חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם שימוש כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לכלול את מדינת ישראל – משרד העבודה, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבי השיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח. בכל הביטוחים ייכלל זכות ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם של הנ"ל. ויתור כאמור על זכות השיבוב לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

16.6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מנותן השירותים יכללו התנאים הבאים:

16.6.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד העבודה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

- 16.6.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מפורשת של 60 יום במכתב רשום לחשב משרד העבודה.
- 16.6.3. המבטח מותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד העבודה, עובדיהם והנבחנים, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 16.6.4. נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 16.6.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.
- 16.6.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 16.6.7. תנאי הכיסוי של כל הפוליסות, למעט ביטוח האחריות המקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
- 16.6.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות הנדרשות.
- 16.6.9. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העבודה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד העבודה, בתוקף.
- 16.6.10. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי נותן השירותים למדינת ישראל – משרד העבודה, עד למועד חתימת החוזה. נותן השירותים מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד העבודה לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 16.6.11. מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ים באים לצמצם את התחייבויות נותן השירותים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על נותן השירותים יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.
- 16.6.12. מדינת ישראל – משרד העבודה, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת נותן השירותים בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את

הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי נותן השירותים יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

16.6.13. נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד העבודה

לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד העבודה, 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 נותן השירותים לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על נותן השירותים, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.

16.6.14. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה

החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העבודה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

16.6.15. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

17. זכויות קניין רוחני

17.1. מוסכם על הצדדים כי זכויות הקניין הרוחני בישראל ומחוצה לה, בכל התוצרים שהוכנו במסגרת מתן השירותים נשואי הסכם זה, לרבות כל תוצאה או מידע שייאסף, יוצר ויגובש על ידי נותן השירותים בקשר להסכם זה, וכן במידע שימסר לנותן השירותים לטובת הפעל השירותים יהיו של המשרד והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.

17.2. למשרד הזכות הבלעדית להשתמש, לפרסם ולהפיץ כל חומר שיימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה ללא צורך בהסכמת נותן השירותים, ובלבד שתישמר לנותן השירותים, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".

17.3. נותן השירותים לא ישתמש במסמך כלשהו או בכל חלק מהשירותים ו/או תוצאותיהם ו/או התוצרים שיוכנו במסגרתם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד.

17.4. המשרד יהיה זכאי לדרוש ולקבל מנותן השירותים במהלך מתן השירותים, או לאחר מכן, כל תוכנית, מסמך, או דבר הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.

17.5. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לכל גורם שיורשה על-ידי המשרד בביצוע כל פעולה בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

17.6. נותן השירותים מתחייב שאין בתוצרי עבודתו כדי להפר זכויות של צדדים שלישיים, וכן מתחייב לשפות את המשרד בכל מקרה בו ייתבע על ידי צד שלישי בגין הפרה נטענת של זכויות כאמור.

18. שמירת סודיות

- 18.1. נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי נותן השירותים, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן – ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 18.2. נותן השירותים מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע ההסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.
- 18.3. המשרד רשאי ליתן הוראות לנותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון.
- 18.4. נותן השירותים מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע ההסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.
- 18.5. עם סיום ההסכם זה מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע ההסכם זה ו/או במסגרת מתן השירותים על פי ההסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר) בלוח זמנים שייקבע על ידי המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד. לאחר העברת המידע למשרד באופן מלא, מתחייב נותן השירותים להשמיד עותקים מהמידע שנמצאים בחזקתו, בפרט נתוני פרט המוגנים ע"י חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, בהתאם להוראות המשרד בעניין.
- 18.6. נותן השירותים מתחייב **לחתום ולהחתים** כל מי מטעמו שעתיד להיות קשור במתן השירותים נשואי מכרז זה ושעשוי להיחשף למידע כאמור על "התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים" בנוסח המצורף להסכם זה והמסומן כנספח 4.

19. אבטחת מידע

- 19.1. נותן השירותים מתחייב כי יפעל בהתאם להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שחוקקו מכוחו והוראות הרשות להגנת הפרטיות בנוגע לאבטחת המידע שיוזן על ידו או מי מטעמו למערכת הממוחשבת ו/או למאגר המידע, ויקיים אותן במלואן. כמו כן, נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם לנספח י"ד המצורף למכרז.
- 19.2. נותן השירותים מתחייב, כי הוא ומורשי הגישה מטעמו יעשו שימוש במידע אך ורק בהתאם להרשאת השימוש. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, נותן השירותים יהא אחראי בלעדית לשימוש שיעשה על ידו ו/או על ידי מורשי הגישה במידע הכלול במאגר המידע ו/או במערכת הממוחשבת.
- 19.3. באחריות נותן השירותים לוודא, כי לא מתאפשרת על ידו או על ידי מי מטעמו (בין

- במעשה ובין במחדל) זליגת מידע ממאגר המידע לגורמים שאינם מורשים.
- 19.4. בהתאם לכל דין בעניין, המשרד יהיה רשאי להורות לנותן השירותים להירשם כ"מחזיק" במאגר המידע שבבעלות המשרד.
- 19.5. נותן השירותים מתחייב, כי מיד עם סיום תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה מכל סיבה שהיא או מיד עם דרישתו הראשונה בכתב של המשרד, לפי המוקדם, הוא ומורשי הגישה יחדלו לעשות כל שימוש במערכת המידע הממוחשבת ו/או במידע ו/או במאגר המידע, ובכפוף להוראות כל דין יחזירו ו/או ישמידו את כל המידע וכל עותק ממאגר המידע הנמצא ברשותם בהתאם להוראת המשרד. נותן השירותים לא ישמיד את מאגר המידע מרשותו בטרם הועבר מאגר המידע למשרד או למי מטעמו או בטרם ניתן אישור לכך מהמשרד.

20. ביקורת

- 20.1. נציג המשרד, לרבות 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 נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.
- 20.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו גם עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 20.3. נותן השירותים 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. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.
- 20.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

21. שינוי בהסכם או בתנאים

- 21.1. כל שינוי בהסכם ייעשה רק לאחר קבלת אישור של ועדת המכרזים ובמידת הצורך, בהתאם לשיקול דעת המשרד, לאחר חתימה על הסכם.
- 21.2. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 21.3. היה ונותן השירותים ביצע את מתן השירותים באמצעות אחר, נותן השירותים יישאר אחראי כלפי המשרד, לקיום ההסכם ככתבו וכלשונו ולכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.
- 21.4. הפרת סעיף זה, תחשב להפרה יסודית של ההסכם.

22. אי מילוי חיוב על-ידי נותן השירותים

- 22.1. היה ולא מילא נותן השירותים חיוב מחויביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי כל דין ובין אם לפי הסכם זה לבצע את אחת או יותר מהפעולות הבאות:

22.1.1. לבצע במקום נותן השירותים את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים לפי הסכם זה.

22.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

22.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי נותן השירותים, לפצות אותו על כל נזק שנגרם לו בשל אי מילוי הוראות ההסכם ו/או ביטולו.

22.3. 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.

23. ערבות

23.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות דיגיטלית שהונפקה ע"י בנק או חברת ביטוח (להלן – מנפיק הערבות) והועברה באופן דיגיטלי למשרד, המאפשר גם למשרד לפנות למנפיק הערבות באופן דיגיטלי. הערבות תהיה רק מגורם שהוסמך לכך ובהתאם לתקן האמורים בהוראות תכ"ס 14.4.1 "ערבויות דיגיטליות" כפי תוקפה מעת לעת.

23.2. סכום הערבות יעמוד על סך של 5% מהיקף ההתקשרות המקסימאלי כולל מע"מ.

23.3. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם. נוסח הערבות יהיה כמפורט בנספח 5 המצורף להסכם.

23.4. עלויות הוצאת הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.

23.5. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת, בהתאם להארכת תקופת ההסכם, כך שבכל עת הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם המוארך.

23.6. הארכת הערבות תיעשה לפחות 60 יום לפני תום תוקפה.

23.7. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.

23.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, לרבות לצורך הפעלת סעיף הפיצויים המוסכמים, הוראות המכרז, ההצעה והנחיות המשרד או לא תיקן את המעוות וזאת מבלי לחייב את המשרד להוציא כל דרישה קודמת.

23.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק, שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.

23.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה באותו סכום בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.

23.11. סכום הערבות ישמש כסכום פיצויים מוסכם מראש על כל הפרת התחייבות על ידי נותן השירותים מבלי שיהיה כל צורך בהוכחת נזק.

23.12. היה ויחולו שינויים בהיקף ההתקשרות (למשל, אם ההתקשרות תורחב), המשרד יהיה

רשאי לדרוש ערבות חדשה בהתאם להיקף ההתקשרות החדש.

24. פרסומים

- 24.1 נותן השירותים לא יהיה רשאי לפרסם שום דבר בנוגע להתקשרות זו ללא אישור מראש של המשרד ו/או ועדת חסויות בהתאם לכל דין.
- 24.2 היה ויאושר הפרסום, נותן השירותים יציין בכל פרסום המבוצע על ידו בקשר עם התקשרות זו, כי מדובר במתן שירותים עבור המשרד ובהתאם לתנאים שיכתיב המשרד בעניין הפרסום.
- 24.3 יובהר כי אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מזכותו של המשרד לפרסם את ההתקשרות כפי שיראה לנכון בהתאם לכל דין בנושא.
- לעניין סעיף זה- פרסום, לרבות באמצעי התקשרות, באתר אינטרנט (של נותן השירותים או של המשרד) פייסבוק, דיונים שונים וכיו"ב. וזאת בין אם מדובר בפרסום יזום ובין אם לאו.

25. נציג המשרד

נציג המשרד לביצוע הסכם זה הוא עובד המשרד הנושא בתפקיד או עובד המשרד אשר הוסמך על-ידו (להלן: "הנציג"). המשרד יהיה רשאי להחליף את הנציג בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים.

26. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

27. כתובות והודעות

- 28.1 כתובת נותן השירותים והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.
- 28.2 הודעות בין הצדדים ישלחו באמצעות דוא"ל. הדוא"ל מטעם המשרד לקבלת הודעות יהיה: _____ דוא"ל מטעם נותן השירותים: _____ כל הודעה שתמסר לכתובת הדוא"ל דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה ליעדה באותו יום ובלבד שנשלח לגביה אישור קבלה.
- 28.3 הצדדים יודיעו זה לזה, ללא שיהוי, על שינוי בכתובת או בכתובת הדוא"ל. הודעה לפי סעיף זה מטעם נותן השירותים תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.
- 28.4 כל הודעה אשר שוגרה במכשיר פקסימיליה תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתוך 24 שעות, אם שוגרה במהלך יום עסקים רגיל ונתקבל אישור מכשיר הפקסימיליה על העברתה התקינה בשלמות.

28. 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.

29. רשימת נספחים להסכם

נספח 1 להסכם – העתק של מכרז מס' _____

נספח 2 להסכם – הצעת המציע הזוכה

נספח 3 להסכם – הצעת מחיר הזוכה (נספח ו' למכרז)

נספח 4 להסכם – התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

נספח 5 להסכם – נוסח ערבות ביצוע

נספח 6 להסכם – נוסח אישור ביטוחי

נספח 7 להסכם – התחייבות להארכת התקשרות בהודעה מהמשרד

נספח 8 להסכם – נספח פרטיות ואבטחת מידע

יש לחתום בחתימת יד ובחותמת

_____	_____	_____
נציג נותן השירותים	חשב המשרד / נציגו	מורשה חתימה של המשרד

אימות חתימה

אני _____ הח"מ, _____ (בעל התפקיד המוסמך לאמת תצהיר בהתאם לפקודת הראיות) מאשר בזאת כי נותן השירותים _____ רשום בישראל כדין; כי ה"ה _____ אשר חתמו על הסכם זה בשמו חתמו עליו לפני ומוסמכים לעשות כן בשמו; וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את נותן השירותים.

תאריך: _____ חתימה וחותמת: _____

התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

מבוא

הואיל ונחתם בין _____ (להלן: "נותן השירותים") לבין משרד העבודה (להלן: "המשרד") הסכם לפי מכרז _____ מיום _____ בחודש _____ שנת _____ (להלן: "ההסכם") לאספקת השירותים המפורטים בהסכם (להלן: "השירותים");

והואיל ואני נותן השירותים לפי הסכם זה/ מועסק על-ידי נותן השירותים, כעובד או כקבלן, בין השאר, לשם אספקת השירותים למשרד.

והואיל והמשרד הסכים להתקשר עם נותן השירותים בתנאי שנותן השירותים לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל אדם אחר מטעמו ישמור על סודיות כל המידע שהגדרתו להלן בהתאם להוראות התחייבות זו, וכן על סמך התחייבות נותן השירותים לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע שהגדרתו להלן;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי עקב או בקשר להסכם יתכן כי אקבל לחזקתי או יבוא לידיעתי מידע (Information), או ידע (Know-How) כלשהם לרבות תכתובת, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, רישום, שרטוט, סוד מסחרי/עסקי או ידיעה שהגדרתה בסעיף 91 לחוק העונשין, תשל"ז-1977 מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור או מידע שידיעתו תשמש ל - "קיצור דרך" לשם הגעה למידע שהכלל אינו יכול להגיע אליו, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בתעתיק, באמצעי אחסון אלקטרוני או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בין ישיר ובין עקיף, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע");

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי או אי שמירה בסוד או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי המשרד המוסמכים לעניין ההסכם, ללא קבלת אישור נציג המשרד המוסמך מראש ובכתב עלול לגרום למשרד או לצדדים נזק מרובה ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז-1977;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפי משרד העבודה כדלקמן:

1. המבוא להתחייבות זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
2. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור או הנובע ממנו.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים, ובכפוף לאמור לעיל, לא להשתמש במידע או לנצלו לפרנסתי או לכל שימוש עצמי אחר שלא בהתאם לאמור לעיל, וכן לא לגרום או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע.
4. ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי במשך כל תקופת העסקתי על-ידי נותן השירותים ולאחר מכן לא לאפשר לכל אדם או גוף או מוסד כלשהם לקבל את המידע, בין

- במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם או גוף וכן לא להוציא מחזקתי את המידע או כל חומר כתוב אחר או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי כתב התחייבות זה ובין השאר, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת.
6. להביא לידיעת עובדי או קבלני משנה או מי מטעמי, ככל שישנם, את האמור בהתחייבות זו לרבות חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
7. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר ייגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבור המשרד. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של המידע.
9. שלא לעסוק או להתקשר בכל דרך שהיא בעיסוק שיש בו משום פגיעה בחובותיי שלפי כתב התחייבות זה ו/או שמכוח מתן השירותים למשרד או שבעטיו אני עשוי להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר. בכלל "עניין אחר" ייחשבו ענייני, לרבות ענייני של קרובי או של גוף שאני או קרוב שלי חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף בשליטתי אשר לי או לקרובי חלק בו, בהון מניות, ו/או בזכות לקבלת רווחים, ו/או בזכות למנות מנהל ו/או בזכות הצבעה, וכן גם עניינו של לקוח, שאני או מעסיקי או שותפי, או עובד העובד עימי או בפיקוחי, מיצגים/מייצגים/מבקרים (להלן: "עניין אחר").
10. בכלל זה לא ידוע לי על ניגוד עניינים קיים או שאני עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר שלי או עניין של קרובי או עניין של גוף שאני או קרובי חבר בו.
11. בכל מקרה שאפר התחייבות זו לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
12. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק עונשין, התשל"ז-1997 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
13. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.
14. מוסכם וידוע לי כי על העתקים של המידע, אשר יתקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
15. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

מורשה חתימה מטעם נותן השירותים:

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

חתימה: _____

תדפיס ערבות דיגיטאלית

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

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

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

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד ששך 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: _____

לכבוד

מדינת ישראל – משרד העבודה

רחוב בנק ישראל 7 ירושלים.

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם מדינת ישראל – משרד העבודה	שם שם נותן השירותים כמפורט בחוזה	<input type="checkbox"/> נדליין <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: הקמה ותפעול של מרכזי בחינות ופריסת מחשבים עבור משרד העבודה	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכייין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ. של נותן שירותים כמפורט בחוזה		
מען	מען של נותן השירותים כמפורט בחוזה		

							כיסויים
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האח/ריות/סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד' מטבע	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
צד ג'					10,000,000	ח	
302 (אחריות צולבת) 307 (הרחבת צד ג' – קבלנים)						ח	

							כיסויים
וקבלני (משנה) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש האישור) 328 (ראשוניות (
309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 318 (מבוטח נוסף – מבקש האישור) או סעיף 319 (מבוטח נוסף– היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח). על – המבטח לכלול את הקוד הרלוונטי באישור לפי הפוליסה שהותאמה . 328 (ראשוניות (₪	20,00 0,000				אחריות מעבידים	
301 (אובדן מסמכים) 302 (אחריות צולבת)	₪	2,000 000,					אחריות מקצועית

							כיסויים
309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח) 325 (מרמה ואי יושר עובדים) 327 (עיכוב/שי הוי עקב מקרה ביטוח) 328 (ראשוניות) (332 (תקופת גילוי – 6 חודשים)							
309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 328 (ראשוניות) (314 (נזקי פריצה ושוד)							רכוש

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 082 (שירותי ניהול), 080 (שירותי משרד)
ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת האישור

נספח 7 להסכם

התחייבות להארכת התקשרות בהודעה מהמשרד

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם במשרד העבודה במסגרת מכרז _____.

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 לאופציה המפורטת בסעיף 7 למכרז בשנה או חלק ממנה, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן, את נוסח האישור בדבר קיום ביטוחים עבור תקופה זו (במידה ונדרש ממני במסגרת ההסכם המקורי) וכן כל מסמך אחר הנדרש לצורך המשך התקשרותי עם המשרד. 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 הארכה על ידי ועדת המכרזים.

הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם.

חתימת המציע:

חתימת המציע:

תאריך שם מלא חתימה וחותמת מורשה החתימה

נספח פרטיות ואבטחת מידע

נספח זה (להלן "הנספח"), הוא חלק מהסכם ההתקשרות שנחתם ביום _____ מכח **מכרז מספר _____** – **שם המכרז, במקום מתן השירות** (להלן "ההסכם"), בין משרד העבודה (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 – הגנה על שלמות המידע, או הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכול ללא רשות כדין.

אירוע אבטחה – אירוע שנעשה בו שימוש במאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע שכלול במאגר או בחלקו.

אירוע אבטחה חמור – כהגדרתו בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017

בעל מאגר מידע – הגוף שמנהל את מאגר המידע, ומשתמש בו לצורך מטרות עסקיות (להלן "זרוע עבודה, במשרד הכלכלה" 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.

מאגר מידע – בהתאם להגדרתו בסעיף 7 לחוק.

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

חוק הגנת הפרטיות – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות")

מידע אישי – "מידע" ו"מידע רגיש" כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

מידע של המשרד – כל המידע שהועבר ו/או יועבר לספק, מהמשרד או מי מטעמו, מידע שניתן לספק גישה אליו לצורך מתן השירות, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של זרוע עבודה, מידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים למשרד או מידע שהגיע לספק במסגרת מתן השירותים מכל גורם אחר.

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

1. הספק מצהיר כי ידוע לו שבמסגרת מתן השירותים למשרד, הספק או מי מטעמו, עשוי להיחשף למידע של המשרד.
2. כל מאגר מידע שהמשרד רשום כבעליו אצל רשם מאגרי המידע אשר נמצא ברשותו של הספק לצורך מתן השירותים, הספק יחשב כמחזיק במאגר מידע של המשרד וכמשתמש בו. הספק מאשר שיחולו עליו כל החובות החלות על מחזיק במאגר מידע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכי הוא ימלא אחר כל החובות האמורות לגבי מאגרי המידע שהועברו לרשותו במסגרת מתן השירותים.
3. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות חוק המחשבים, התשנ"ה-1995, הוראות חוק הגנת הפרטיות, הנחיות המשרד והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.
4. הספק יודא כי פעולות עיבוד המידע של המשרד, ייעשו בהתאם להנחיות המשרד, להוראות הסכם ההתקשרות ותוספת א' לנספח זה.
5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של המשרד שמועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע השירות וכי כל מידע ו/או נתונים שיועברו עליו, יועברו לבעלי התפקידים הנדרשים בלבד לצורך מתן השירות (להלן "בעלי התפקידים המורשים").
6. אם הספק ידרש לאסוף מידע לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.

7. הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע, בעל הכשרה מתאימה, שיהיה אחראי על היבטי אבטחת המידע עבור מאגרי המידע שבחזקתו כחלק מהתקשרותו עם המשרד.
8. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף, בתיאום עם המשרד, את נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות.
9. הספק מצהיר, כי ידוע לו שהפרה כלשהי של הוראות נספח זה, לרבות התוספות המצורפות לו, יחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

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

1. טרם מתן השירות, יגיש הספק למשרד רשימת בעלי תפקידים מוצעת להם נדרש לתת את ההרשאה, יחד עם אופן הרשאת הגישה וסוג ההרשאה – והמשרד יקבע, בין היתר, ובהתאם לפרמטרים הבאים: כמות המורשים המבוקשת; סיווג המידע וכן למידת הנזק שפגיעה או אובדן המידע עלול לגרום למשרד – למי תינתן ההרשאה, סוגה והיקפה. בכל מקרה, נושא זה יסוכם עם המשרד לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות [באחריות היחידה לפנות לאגף מערכות מידע לצורך עדכון / שינוי סעיף זה בהתאם לצרכים הספציפיים של המכרז].
2. הספק מתחייב, כי טרם תחילת מתן השירות, בדק את אמינות בעלי התפקידים להם נדרש לתת את ההרשאה באמצעות מבדקי אמינות. תוצאות המבדק יועברו לממונה אבטחת המידע במשרד. ההרשאה לעבודה על מערכות המידע של המשרד תינתן רק לאחר בדיקת אמינות לעובדים.
3. הספק מתחייב כי לו /או לעובדיו /או לקבלני משנה מאושרים, תינתן הרשאת גישה למידע של המשרד בהתאם לסוגה והיקפה של ההרשאה של אותו גורם מורשה מטעם הספק, וזאת אך ורק לשם מטרת מתן השירות ולא מעבר לכך.
4. הספק יוודא, כי כל בעלי התפקידים המורשים מטעמו חתומים על נספח הסודיות המצורף (נספח).
5. הספק מצהיר, כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו בכל הקשור לשמירה על סודיות המידע לפי נספח זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.
6. 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, אלא לצורך מטרת מתן השירות.
7. בטרם יקבל הספק או מי מטעמו גישה למידע של המשרד, מתחייב הספק לבצע הדרכה ראשונית לכל בעלי התפקידים אשר עתידים לקבל את ההרשאה בדבר מטרת השירות, הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט תקנות אבטחת המידע. כמו כן, מתחייב הספק, בהתאם להנחיות ודרישות המשרד, לקיים הדרכות תקופתיות, לכל הפחות אחת לשנה, בנושא החובות החלות כאמור לפי הדין. על פי דרישת המשרד, יציג הספק העתק בדבר רשימת ההדרכות אשר בוצעו לבעלי התפקידים המורשים בהתאם למסמך זה.
8. במקרה שבו בעל הרשאה סיים תפקידו אצל הספק, מתחייב הספק להודיע על כך לנציג המשרד על מנת שהמשרד יבטל את ההרשאות שניתנו לאותו בעל הרשאה.

חלק ג' – אבטחת מידע:

1. הספק מתחייב ליישם, במהלך כל תקופת ההתקשרות, ובנוגע לכל המידע של המשרד, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין ובסטנדרטים גבוהים המקובלים בשוק למועד חתימת ההסכם ואשר אינם פחותים מהמפורט בתוספת ב' למסמך זה, וכפי שיהיו מעת לעת, ומהנחיות קצין מוסמך, ככל שתהיינה.
2. הספק מתחייב לשמור את המידע של המשרד בשרת נפרד מהרשת האירגונית של הספק. יש איסור מוחלט לשמור מידע של המשרד בתחנות עבודה, ברשת חיצונית או במערכות מידע של הספק, ללא אישור מראש, כמפורט במסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" של הספק המצורף כתוספת ב' לנספח זה [באחריות היחידה לפנות לאגף מערכות מידע לצורך עדכון / שינוי סעיף זה בהתאם לצרכים הספציפיים של המכרז] (להלן: המסמך).
3. הספק מתחייב לבצע מבדקי חדירות (PT) בהתאם להנחיות ודרישות המשרד.
4. הספק מתחייב לבצע העברת מידע של המשרד, ברשת הציבורית או באינטרנט, תוך שימוש בכספת או בשיטות הצפנה בהתאם להנחיות המשרד.

חלק ד' - אבטחה פיזית:

1. הספק, מתחייב, כי במידה ויותקן באתרו שרת אחד או יותר לצורך מתן השירות נשוא המכרז (להלן: "שרת הנתונים"), השרתים כאמור יהיו/ מוגנים בהתאם לדרישות הבאות:
 - א. המקום בו ימצא שרת הנתונים יהיה נעול באמצעות דלת מסוג פלדלת, החלונות באותו מקום יהיו מסורגים ותהא אליו גישה רק לבעלי הרשאות שאושרו על ידי המשרד.
 - ב. הקירות החיצוניים של אותו מקום יהיו בנויים מאבן ולא מקירות גבס.
 - ג. המקום ימוגן במערכת אזעקה.
 - ד. במקום בו ימצא שרת הנתונים תהא מערכת מיזוג אויר.
 - ה. שרת הנתונים יהא מוגן פיזית בכלוב מעוגן לרצפה או בארון שרתים נעול.
 - ו. המקום בו ימצא שרת הנתונים יהיה ממוגן באמצעי לגילוי אש ובמערכת כיבוי אש.
 - ז. שרת הנתונים יחובר למערכת אל פסק.
 - ח. כל מידע המודפס ממאגר המידע ו/או מדיה נתיקה יהא נעול בארונות או בכספת חסינת אש של הספק בסוף היום.
 - ט. על הספק להתקין מגרסת נייר במתקן ולגרוס כל ניירת הקשורה למידע של המשרד שלא בשימוש.

חלק ה' – מיקור חוץ:

1. הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של המשרד, אלא בהתאם להנחיות המשרד ולקבוע בנספח זה.
2. במקרה בו יידרש הספק להעביר את המידע לצד שלישי, לצורך ביצוע מטרת השירות, ("קבלן משנה"), וככל שהדבר אינו עומד בסתירה להוראות המכרז, על הספק להציג בפני המשרד את קבלן המשנה ולקבל את אישור המשרד בכתב ומראש טרם העברת המידע אליו. לצורך קבלת אישור זה, יידרש הספק למלא אחר הנחיות ודרישות המשרד.
3. הצדדים ינהלו מרשם ובו פרטי כל קבלן משנה שאושר על ידי המשרד ואשר פועל מטעם הספק.
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, 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 לדין, לרבות דרישות תקנה 15 לתקנות אבטחת המידע.
6. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלני המשנה, והפרה כלשהי של הוראות נספח זה תיחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

חלק ו' – זכויות נשוא המידע:

1. הספק יסייע למשרד במימוש חובותיו מול נשוא המידע לפי חוק הגנת הפרטיות, לרבות סעיפים 13, 13א ו-14. הספק יעדכן את המשרד באופן מידי עם קבלת פניה מנשוא מידע הקשורה למידע של המשרד ולא ישיב לפניה מבלי לקבל את אישור המשרד לכך.

חלק ז' – אירועי אבטחת מידע:

1. מבלי לגרוע מחובות דיווח אחרות, הספק ידווח לגורם הרלוונטי במשרד, הן טלפונית והן באמצעות המייל, באופן מידי ולא יאוחר מ-12 שעות מרגע גילוי מקרה שבו התגלה אירוע אבטחה חמור המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע האישי של המשרד, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה. בכל אירוע אבטחה אחר, נדרש הספק לדווח למשרד לא יאוחר מ-24 שעות מרגע גילוי מקרה, אלא אם הנחה המשרד אחרת הדיווח יכלול את כל המידע הקיים, נכון למועד הדיווח, על נסיבות אירוע אבטחת המידע והפעולות שנקטו ועתידות להינקט על ידי הספק לצורך הטיפול באירוע והשלכותיו.
2. יובהר כי האחריות לטיפול באירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק או מי מטעמו ולהשיב את המצב לקדמותו כך שיתאפשר המשך מתן השירות, היא של הספק בלבד, וזאת בהתאם להנחיות ו/או דרישות המשרד.
3. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק או מי מטעמו.
4. הספק יסייע למשרד למלא אחר חובותיו הנוגעות לאירוע אבטחה, וכן יישא בעלויות הטיפול באירוע האבטחה (ככל שמדובר באירוע אבטחה שאירע אצל או בשל מעורבותו של הספק

או מי מטעמו), חקירת האירוע ועדכון נשוא המידע, ככל שהדבר נדרש מכוח הוראות דיני הגנת הפרטיות או הנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.

5. הספק לא יענה לפניית מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחה 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 ח' – גיבוי מידע

1. הספק נדרש לגבות את כל המערכות המעורבות במתן שירות למשרד וכן את המידע שכלול בהן ונוגע אליהן בהתאם לכללים שפורטו על ידי הספק במסגרת תוספת ב' למסמך זה, ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיעודכנו מעת לעת:

- 1.1 יבוצע גיבוי יומי, שבועי וחודשי לכל המידע של המשרד.
- 1.2 גיבוי למערכות קריטיות יאפשר חזרה לתפקוד בהתאם ל- RTO ו- RPO המוגדרים בתוספת ב'. [באחריות היחידה לפנות לאגף מערכות מידע לצורך עדכון / שינוי סעיף זה בהתאם לצרכים הספציפיים של המכרז].
2. המידע המגובה יהיה מוצפן ומוגן מפני דליפות / וירוסים / מזיקים / מתקפת כופרה.
3. עותקים של הגיבויים השונים יעמדו לרשות המשרד ויועברו אל המשרד באופן מידי בהתאם לבקשת המשרד.

חלק ט' – מחיקה או השבת מידע למשרד:

1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, או על פי דרישתו 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 ידאג הספק למחיקה של המידע ושל כל עותק שלו, ויציג למשרד תצהיר כקבוע בסעיף 1 לעיל.

חלק י' – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתי:

1. הספק מתחייב להגיש למשרד, בתום 18 חודשים מיום חתימת הסכם ההתקשרות, ולאחר מכן פעם ב-18 חודשים, ובמשך כל תקופת ההתקשרות וכן כל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, דיווח על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות דיני הגנת הפרטיות. הספק יעביר לנציג המשרד את הדיווח ופרטים נוספים הדרושים למשרד על מנת להוכיח את עמידתו בחובותיו על פי נספח זה ועל פי דיני הגנת הפרטיות, לשביעות רצונו של המשרד.
2. מוסכם כי בנוסף על האמור בסעיף 1, חלק י' – נציגו המוסמכים של המשרד, יהיו רשאים לבצע ביקורות על אופן התנהלותו של הספק בסוגיות של השימוש במידע 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 יא' – הנחיות נוספות:

1. הספק יעמיד איש קשר מטעמו לנושא אבטחת המידע אשר יעמוד בקשר עם נציג המשרד. אנשי הקשר יתאמו ביניהם את כל הטעון ברור בקשר לאישור מסמך הוראות אבטחת מידע מפורט, 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.

חלק יב' – דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:

[באחריות היחידה לפנות לאגף מערכות מידע לצורך הכללת נושא זה בהתאם לצרכים הספציפיים של המכרז].

חתימה וחותמת הספק

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

מורשה חתימה מטעם הספק:

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

חתימה: _____

תוספת א' – פעולות עיבוד מידע ספציפיות/מפורטות

[באחריות היחידה לפנות לאגף מערכות מידע לצורך עדכון / שינוי תוספת זו בהתאם לצרכים הספציפיים של המכרז]

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

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

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

תוספת ב' – הוראות אבטחת מידע ספציפיות/מפורטות

על הספק להגדיר במסמך שיקרא "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (להלן - **המסמך**), את העניינים שיובאו להלן, **לכל הפחות**, וזאת בהתאם לחוק ולתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן "התקנות"). על הספק לפעול בהתאם לקבוע בחוק ובתקנות. מסמך זה יועבר מראש לעיון המשרד לצורך אישורו – הספק יתקן, יוסיף וישנה את המסמך בהתאם להנחיות המשרד. הספק מתחייב לפעול בהתאם למסמך הסופי אשר יאושר על ידי המשרד במסגרת מתן השירותים ובהתאם לפרק הזמן שנקבע בהסכם ההתקשרות.

1. **הגדרות המאגר בשים לב לרמת הסיווג של המאגר (בינוני או גבוה)**
 - 1.1 תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע.
 - 1.2 תיאור מטרות השימוש במידע.
 - 1.3 סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע, בשים לב לרשימת סוגי המידע שבפרט 1(3) בתוספת הראשונה לתקנות.
 - 1.4 פרטים על העברת מאגר המידע או שימוש בו מחוץ לגבולות ישראל (ככל שרלוונטי).
 - 1.5 סוג העיבוד שהספק או מי מטעמו (ככל שרלוונטי) רשאי לעשות עם המידע שמם של מנהל/ת מאגר המידע, של מחזיק/ת המאגר ושל הממונה על אבטחת המידע בספק 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, לניטורו ולאבטחתו.
 - 2.3 תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומהן.
 - 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 למורשה הגישה **בלבד**.
5. **הרשאות גישה אל מערכות:**
 - 5.1 הספק יגדיר עבור נותני השירותים מטעמו כיצד תתאפשר הגישה למערכת, לרבות תוך שימוש באמצעי הזדהות חזקה בהתאם לתקנות העוסקות בהגנה על מאגר מידע ברמת אבטחה בינונית או גבוהה.
 - 5.2 יש לקבוע ולנהל הרשאות גישה למאגר לבעלי התפקידים השונים אצל הספק – למשל קביעת חשבון Administrator וחשבונות להם תהיה הרשאת גישה גבוהה יותר משאר נותני השירותים.
 - 5.3 ניטור הגישה למערכת ובקרה שוטפת על כך שהגישה למערכת מאושרת רק למי שניתנה לו הרשאה ובהתאם לסוגה.
 - 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 לחוק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד של מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים. נושא זה יקבע בשים לב להנחיות החלות ולהוראות המשרד. כמו כן, הנוהל יתייחס לניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי פעילות וכן לאופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
6. **גיבוי המאגר:**

הספק יפרט במסמך כיצד הוא מתכוון לגבות את המערכות הרלוונטיות וכן את המידע של המשרד, וכיצד הוא מתכוון לשחזר את המידע במידת הצורך – **מצופה שהספק יבצע לכל**

הפחות אחת ל-12 חודשים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות, שחזור של מידע מגיבוי על מנת לוודא שהתהליך עובד נכון והמידע משוחזר בשלמותו.

ביקורת: 7.

פעם ב-12 חודשים ובמשך כל תקופת התקופה בה המידע נשאר אצל הספק, או 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, ואמינות המידע שבו. הספק יפיק דו"ח מפורט בעניין ויגישו אל המשרד לאחר הפקתו.

טיפול באירוע אבטחת מידע: 8.

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

מיקור חוץ של שירותי עיבוד המידע אל צד שלישי 9.

למען הסר ספק, הספק אחראי באופן ישיר לכל פעולה או עיבוד הנעשים במידע השייך לזרוע עבודה, במשרד הכלכלה, הכולל 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.

כאמור, מסמך זה יובא לעיון ולאישור המשרד. הספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון תוך פרק זמן סביר ולהמציא לאישור המשרד נוסח מתוקן.

נספח ט"ז

תיאור שירות האגף לעידוד תעסוקת הורים לצורך הכנת מסמך מתודולוגיה

על בסיס מפרט השירותים ומבחני התמיכה תשפ"ד, מתבקש המציע לפרט את מסמך המתודולוגיה כמפורט בסעיף 6.1 שבמכרז:

לצורך סיוע בשילובם של הורים במעגל העבודה והסרת חסמים הקיימים בפניהם פועל האגף הבכיר לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה (להלן: "האגף"), שנקרא בעבר האגף למעונות יום ומשפחתונים, למתן סבסוד שהיית ילדים בגיל הרך במעונות היום והמשפחתונים אשר קיבלו הכרה של המשרד (מעונות סמל). הסיוע בא לידי ביטוי בהשתתפות המדינה בעלות שכר הלימוד לילדי אימהות עובדות השוהים במסגרות אלו, ובניהול הרישום למסגרות וקביעת סדרי קדימויות בקבלה למסגרות, כפועל יוצא מכך. השתתפות המדינה בשכר הלימוד הינה מתקציב המשרד, וניתנת בהתאם למבחני תמיכה הנקבעים על ידי המשרד, ומפורסמים באתר האינטרנט של המשרד.

על מנת לייעל ולשפר את השירות בכל הקשור לסיוע הניתן על ידי המשרד, תוך קיצור זמן הטיפול, מתן מידע ומענה בזמן אמת, פרסם המשרד פניה פרטנית בבקשה לקבלת הצעות להקמת והפעלת מוקד מידע ושירותים לאגף שיספק מענה לפניות לקבלת מידע ופניות לבחינת בקשות בתחומי העיסוק של האגף, כפי שיפורט במפרט השירותים שפורסם במסגרת הפניה פרטנית ומובא להלן.

מפרט שירותים להפעלת מוקד מידע ושירותים של האגף

1. הגדרות

מבחני התמיכה להשתתפות בתשלום שכר לימוד המתפרסמים מדי שנה כפי נוסחם מעת לעת. למבחני התמיכה של שנת הלימודים תשפ"א <u>לחצו כאן</u> .	"מבחני תמיכה"
נוהל סדר קבלת ילדים למעון יום בעל סמל, בעת עודף רישום וקיומה של ועדת קבלה כפי נוסחם מעת לעת. לנוהל ועדת קבלה לשנת הלימודים תשפ"א <u>לחצו כאן</u> .	"נוהל ועדת קבלה"
רמת הזכאות שנקבעה למבקש התמיכה.	"דרגת זכאות" "דרגה"
בכל שנה מפורסמות טבלאות גובה התמיכה הממשלתית בכל אחת מדרגות הזכאות. בטבלאות נקבע הסכום המדויק בו תשתתף המדינה ביחס לכל דרגה והסכום המרבי שההורה יידרש להשלים, כל זאת בהבחנה בין תעריף "ילד" ותעריף "תינוק", ובין סוג המסגרת וסוג הארגון המפעיל, כהגדרתם בטבלאות אלה. לטבלאות שכר הלימוד לשנת הלימודים תשפ"א <u>לחצו כאן</u> .	"טבלאות שכר לימוד"

רמת ההכנסה לנפש במשפחה, המחושבת לפי ההכנסה החייבת במס של בני הזוג ובהתאם להנחיות במבחני התמיכה ולנהלים המפורטים לחישוב הכנסה לנפש כפי שיגובשו בידי האגף.

"הכנסה לנפש"

רמת שירות נדרשת.

"SLA"

פנייה טלפונית, אשר הסתיימה ביוזמת הפונה בעת ההמתנה לנציג שירות.

"שיחה ננטשת"

פנייה טלפונית, במסגרתה מסר ההורה לנציג שירות פרטים על מנת שיחזור אליו במועד מאוחר יותר.

"שיחה מיורטת"

בדיקה טכנית של נתונים ומסמכים, במסגרתה מוודאים כי הנתונים שנמסרו על ידי ההורים והתנאים של הבקשות תואמים את הדרישות וההנחיות, כגון בדיקה כי: הוגשו כל המסמכים במלואם, מולאו כל השדות, קיומן של חתימות, טווחי תאריכים תואמים ועוד.

"בדיקת אימות נתונים"

בדיקה, במסגרתה נדרש לבצע חישובים כספיים שונים, כגון: חישוב שעות עבודה והכנסות, חישוב אבני דרך לתשלומים שונים, זאת על בסיס מסמכים ואישורים שונים ומגוונים, לרבות תלושי שכר, דוחות כספיים, חשבוניות, קבלות וכד'. הבדיקה תבוצע בהתאם לנהלים הרלוונטיים של האגף, ככל שקיימים כאלה, ו/או בהתאם לנהלים הפנימיים שיגובשו בידי נותן השירותים ואושרו מראש בידי האגף.

"בדיקה חישובית"

הגשת בקשה הדורשת בדיקת אימות נתונים בלבד.

"תיק רגיל"

הגשת בקשה הדורשת הן בדיקת אימות נתונים והן בדיקה חישובית.

"תיק מורכב"

בקשה שהגיש מחזיק ילד/ים להשתתפות בוועדת קבלה או להשתתפות המדינה בשכר לימוד עבור כל הילדים שבחזקתו השוהים במעונות יום, משפחתונים וצהרונים (אשר בו לא סימן מגיש הבקשה ויתור על תמיכה), הכולל את כל התהליכים כאמור בסעיף 3.1 להלן, לרבות העמדת מוקד, מענה לפניות הציבור, טיפול בהשגות ובתיקון ועדכון דרגות, טיפול בפניות ציבור המגיעות למשרד מגורמים שונים (לרבות, הורים לילדים השוהים במסגרות מוכרות, מנהלי מסגרות, מבקר המדינה, תקשורת ועוד), הקשורות לעבודת המוקד, בכל הקשור לבקשות המוגשות למוקד וכד'; או תיק בקשה אחר ככל שיוחלט ויוגדר מפורשות במסגרת הזמנת שירותים אופציונליים כאמור בסעיף 3.2.1 להלן. מובהר כי ככל

"תיק בקשה"

שמגיש הבקשה יגיש בקשה ביחס ליותר מילד אחד, ייחשב המצב לתיק בקשה אחד.

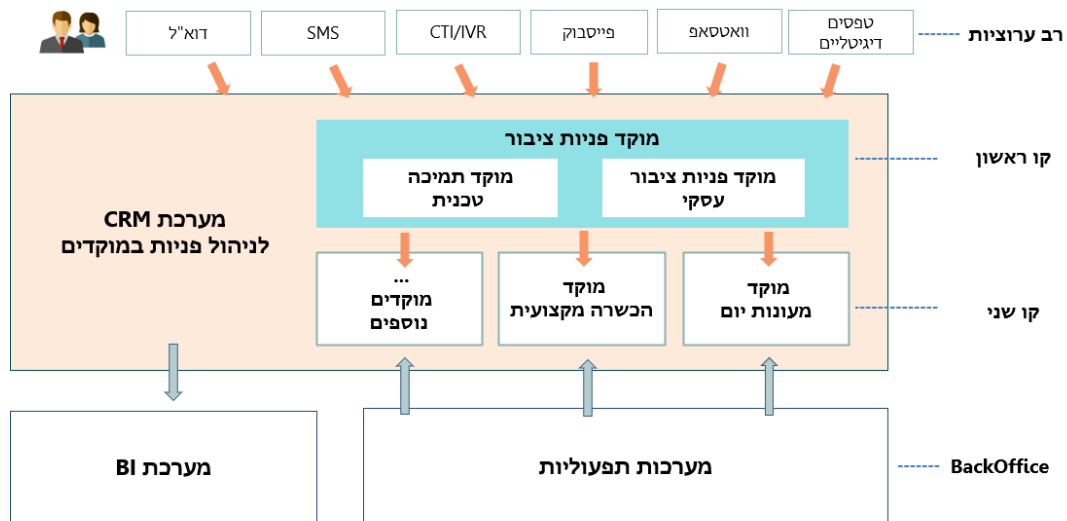
2. תפיסת הפעלה של מוקדי השירות של זרוע העבודה

2.1. זרוע העבודה מתכננת להקים מוקד פניות ציבור עסקי ומוקד לתמיכה טכנית רוחביים שישמשו קו ראשון למענה וטיפול בפניות לצד מוקדים עסקיים ייעודיים של יחידות הזרוע השונות שישמשו קו מענה שני ויתפעלו גם תהליכי BackOffice לבדיקת זכאות, בחינת מסמכים ומתן אישורים שונים כדוגמת מוקד מעונות יום שהשירותים בגינו מפורטים במפרט הפעלה זה.

2.2. לצורך כך, זרוע העבודה מתכננת להקים מערכת CRM בתשתית סילספורס בענן אשר תשמש בעתיד את כל המוקדים ותאפשר סנכרון מידע מהמערכות התפעוליות והתממשקות למערכות CTI/IVR ורב ערוציות שינוהלו על ידי ספקי המוקדים השונים.

2.3. בשלב הביניים, כל עוד, זרוע העבודה לא תספק את מערכת ה-CRM יידרש הספק להעמיד מערכת CRM ואת המערכות הנדרשות לטובת תפעול המוקד כמפורט בסעיף 4.8 במכרז ובשלב העתידי בו המערכת של הזרוע תהיה מוכנה, יידרש הספק לבצע תהליך הסבה ומעבר לניהול הפניות במערכת של הזרוע וכן ביצוע אינטגרציה וממשקים של המערכות הנלוות למערכת CRM הייעודית של הזרוע.

2.4. תרשים תפיסת ההפעלה של המוקדים בזרוע העבודה



מערכת ה-CRM המיועדת, אשר מתוכננת לשרת משתמשים שונים על גבי רשת האינטרנט, תהיה מבוססת טכנולוגיית ענן והפתרון יבוסס על SalesForce CRM:

- סביבת SalesForce כוללת רכיבי Omnichannel אותם ניתן לשלב (בתשלום). לחילופין קיים ידע רב באינטגרציה של סביבה זו עם כלי Omnichannel אחרים.
- סביבת Salesforce מאפשרת אינטגרציה, תוך שימוש בידע זמין, עם מערכות חיצוניות, ביניהן שירותים של המערכת התפעולית.
- מערכת ה-CTI, מערכת ה-IVR ומערכת הקלטת השיחות תועמדה על ידי הספק ותחברנה באמצעות ממשקים ל-Salesforce. כך ינוהלו התהליכים ב-CTI וב-IVR על

בסיס המידע ב-Salesforce (למשל ניהול התור של הפניות לטיפול על פי השלבים שלהם ביחס לSLA, על פי המוגדר במפרט ההפעלה וכפי שינחה האגף למעונות היום).

3. השירותים הנדרשים

במסגרת מפרט שירותים זה, נותן השירותים יידרש לספק מענה לפניות לקבלת מידע, טיפול בפניות לבחינת זכאות וטיפול בפניות ציבור הקשורות לעבודת המוקד בנושאים הקשורים בפעילות האגף כמפורט להלן. מובהר בזאת כי כלל השירותים יסופקו בידי נותן השירותים בעצמו, זאת מלבד שירותי פיתוח מערכות מידע, ככל שיידרשו, בהם ניתן יהיה להיעזר בקבלן משנה ובלבד שהוצג במסגרת ההצעה כאמור בסעיף 6.1.3 ו-9.3.2 בפניה הפרטנית:

3.1. מוקד רישום וסבסוד למעונות יום ומשפחתוני סמל

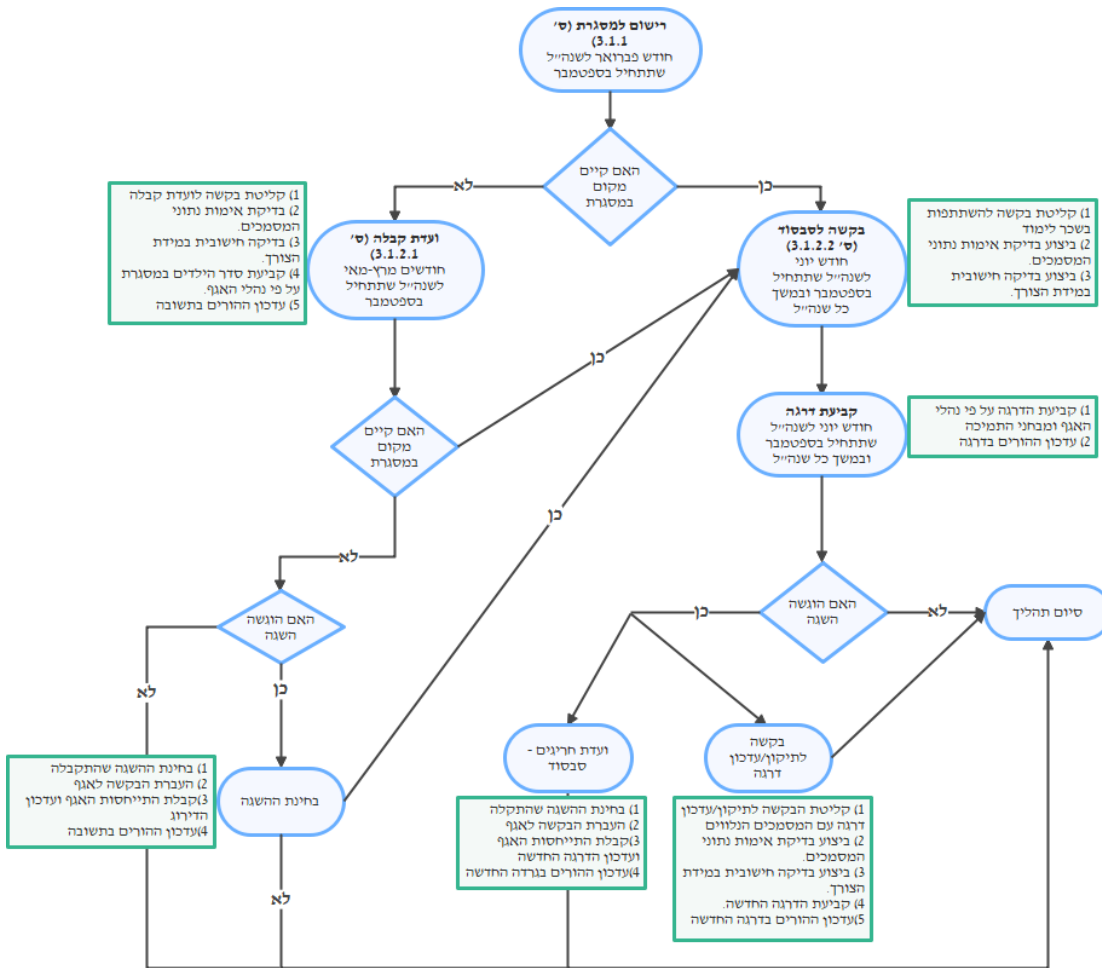
3.1.1. במסגרת מוקד זה, נדרש נותן השירותים להפעיל מוקד התומך בתהליך רישום וסבסוד למעונות יום ומשפחתוני סמל המורכב מ-3 שלבים עיקריים:

- רישום ילדים למסגרות (להלן: "רישום" או "רישום למסגרות").
- דירוג ילדים במקרים של עודף ביקוש (להלן: "ועדות קבלה") - בכיתות מעון בלבד, בהן מספר הילדים הנרשמים עולה על התפוסה המאושרת, מבוצע דירוג הילדים לפי סדרי קדימויות קבועים, כאשר קביעת העדיפות מתבצעת בהתאם לנוהל ועדת קבלה וכמפורט בסעיף 3.1.2.1 להלן.
- בחינת בקשות להשתתפות בשכר לימוד (להלן: "סבסוד" או "בקשה לסבסוד") - לאחר קבלת הילד/ה למעון או משפחתון, רשאי ההורה להגיש בקשה להשתתפות בתשלום שכר הלימוד בהתאם למבחני התמיכה. במידה ונמצא כי ההורה זכאי לקבלת סבסוד זה, נקבעת לילד/ה דרגת זכאות, בהתאם להנחיות במבחני התמיכה ולפיה מחושב גובה הסבסוד לו זכאי.

3.1.2. אוכלוסיית היעד אליה מכוונים השירותים שיינתנו במוקד זה, מורכב מהקבוצות הבאות:

- הורים לתינוקות ופעוטות בגילאי לידה ועד שלוש שנים.
- מנהליות מעונות יום ומשפחתונים מוכרים (בעלי סמל).
- רשויות מקומיות וארגונים המפעילים מעונות יום ומשפחתוני סמל.

3.1.3. להלן תרשים סכמטי של התהליך טיפול בתיק בקשה בידי מוקד רישום וסבסוד למעונות יום ומשפחתונים אשר כולל את מועדי השלבים ותפקידי המוקד העיקריים בכל שלב:



3.1.4. להלן פירוט השירותים, אותם יידרש לספק נותן השירותים במסגרת הפעלת המוקד

באופן כללי ובכל אחד מהשלבים בתהליך הרישום והסבסוד המפורטים לעיל:

3.1.4.1. מענה לפניית הורים ומפעילי מסגרות לקבלת מידע

במסגרת הפעלת המוקד, נותן השירותים יספק מענה לפניית הורים ומפעילי מסגרות (מעונות יום ומשפחתונים) לקבלת מידע, בכל הקשור לבקשות התמיכה הכספית מהמדינה, והשירותים כמפורט במפרט שירותים זה. המענה יכלול:

– מתן מידע להורים - בכל הקשור לקריטריונים לקביעת דרגת זכאות לקבלת תמיכה בשכר הלימוד, אופן הגשת הבקשות לוועדות קבלה וסבסוד, סיוע במילוי הטפסים המקוונים, ברור בנוגע לסטטוס בקשה, בכל שלבי הקליטה של הילדים במערכת ובירורים על גובה התמיכה שנקבעה.

בנוסף, נותן השירותים יידרש לספק מידע ותמיכה טכנית בכל הקשור להליך הרישום למעונות יום ולמשפחתונים, המתבצע כיום מול מערכת מקוונת של המשרד.

– מתן מידע למנהלי/ות מעונות יום ומשפחתונים - בכל הקשור לדירוג סדר קבלת הילדים למעון או למשפחתון שניתן במסגרת ועדות הקבלה.

3.1.4.2. שירות המענה לפניית לקבלת מידע במוקד, יינתן בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00. המוקד יופעל במספר טלפון (קו) ייעודי ומספר טלפון מקוצר ייעודי (כוכבית) שיועמדו בידי נותן השירותים. המשרד יהיה רשאי לתת לנותן השירותים מספר ייעודי לטובת מתן השירותים. כמו כן, על נותן השירותים להעמיד תיבת מייל עם כתובת ייעודית לטיפול בפניות בכתב. נותן השירותים יהיה מחוייב להעביר את זכות השימוש במספר הטלפון ובמספר הכוכבית ותיבת המייל שהוקצו לצורך המוקד לידי המשרד מיד עם תום סיום תקופת ההתקשרות.

3.1.4.3. שירות המענה לפניית לקבלת מידע במוקד, יינתן בכל שעות הפעילות של המוקד (כמפורט בסעיף 3.1.1.2 לעיל), במגוון ערוצי תקשורת, כמפורט להלן ובהתאם להנחיות בסעיף 3.1.3 למכרז :

- פניות טלפוניות ;
- פניות במייל ;
- פניות צ'אט ;
- מענה במסרונים (SMS)
- מענה ב- WhatsApp ;
- מענה במסנג'ר ;
- פניות ברשתות חברתיות שונות (לרבות פייסבוק, לינקדאין, אינסטגרם) ;

3.1.4.4. שירות זה יינתן בכל שעות פעילותו (כמפורט בסעיף 3.1.1.2 לעיל) ב-6 שפות, לרבות: עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית. יצוין, כי באחריותו של נותן השירותים להבטיח כי השירות יינתן בשפה תקינה ללא שגיאות דיבור וכתוב.

3.1.4.5. המענה במוקד יינתן בהתאם לתסריטי שיחה ולתשובות מובנות אשר יוגדרו ויסופקו במידת הצורך לנותן השירותים בידי המשרד. ככל שיתקבלו בידי המוקד פניות לגביהן למוקד אין ידע וכלים למענה, על נותן השירותים להציף פניות אלה לתשומת לב האגף לשם קבלת הנחיות ביחס למענה. באחריות נותן השירותים לוודא כי ניתן לו מענה לפניית אלה.

3.1.4.6. נותן השירותים יתעד את כל הפניות לקבלת מידע שיתקבלו במוקד. התיעוד יכלול את פרטי הפונה, סוג הפונה (הורה/ מפעיל מסגרת), נושא הפניה, תאריך הפניה, שעת הפניה, משך השיחה, שם המשיב, שאלות שנשאלו והמענה שניתן.

3.1.4.7. השירות יכלול ביצוע שיחות Call back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש או תוך שמירת המקום בתור. במהלך ההמתנה, תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר

טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לפונה את המספר ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה).

3.1.4.8. השירות יכלול ביצוע שיחות חוזרות לשיחות ננטשות מזהות ולירויטים.

3.1.4.9. SLA לביצוע השירותים המפורטים בסעיף 3.1.1 לעיל:

על נותן השירותים לעמוד ברמת השירות הנדרשת כמפורט להלן, וידוע לו כי אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, תגרור חיוב בפיצויים מוסכמים (כמפורט בסעיף 13 להסכם):

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
1.	אחוז מינימלי של שיחות טלפוניות נענות תוך 60 שניות מרגע הכניסה לתור	80%	שבועית	שיחות טלפוניות שנענו תוך 60 שניות חלקי סך השיחות הנענות
2.	אחוז מקסימלי של שיחות טלפוניות ננטשות	4%	שבועית	כמות שיחות טלפוניות ננטשות חלקי סך השיחות הטלפוניות הנכנסות
3.	אחוז מינימלי של שיחות צ'אט/ WhatsApp מסנג'ר נענות תוך 30 שניות מרגע הכניסה לתור	80%	שבועית	שיחות צ'אט/ WhatsApp מסנג'ר שנענו תוך 30 שניות חלקי שיחות צ'אט/ WhatsApp מסנג'ר הנענות
4.	אחוז מקסימלי של שיחות צ'אט/ WhatsApp מסנג'ר ננטשות	4%	שבועית	כמות שיחות צ'אט/ WhatsApp מסנג'ר ננטשות חלקי סך השיחות הנכנסות בצ'אט/ WhatsApp
5.	אחוז מינימלי שיחות ברשתות החברתיות הנענות תוך 120 שניות	90%	שבועית	שיחות ברשתות החברתיות שנענו תוך 120 שניות חלקי סך השיחות ברשתות החברתיות הנענות
6.	טיפול בפניות במייל	100% מהפניות מטופלות תוך 12 שעות עבודה	חודשית	משך הזמן מרגע כניסת פניית המייל לתיבה ועד למענה ללקוח
7.	אחוז מינימלי של הפניות בהן הפונה השאיר מספר טלפון לחזרה ומשך הזמן לחזרה לפונה לא עלה על 2 ימי עבודה	90%	חודשית	פניות בהן הפונה השאיר מס' טלפון לחזרה והמוקד חזר לפונה תוך 2 ימי עבודה חלקי פניות למוקד שלא נענו והפונה השאיר מס' טלפון לחזרה

3.1.5. טיפול בפניות לבחינת בקשות

במסגרת הפעלת המוקד, יספק נותן השירותים שירותי ניהול הליך הבדיקה בבקשות של הורים להשתתפות בוועדות קבלה (לרבות ביצוע הדירוג בפועל), בבקשות הורים לקביעת דרגת זכאות לקבלת תמיכה בשכר הלימוד של ילדיהם השהים במעונות יום ומשפחתונים מוכרים (לרבות טיפול בקשות לעדכון דרגה ובקשות לשינוי תנאי זכאות) ובבקשות הורים לוועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי השתתפות בשכר לימוד במעונות יום ומשפחתונים מוכרים, בהתאם להנחיות להלן. **מובהר ומודגש, כי חלק מתיקי הבקשה כוללים ריבוי שלבי טיפול מתוך השלבים המפורטים בסעיף 3.1.2 זה וחלקם יכולים לכלול רק שלב אחד** (לדוגמא רק טיפול בוועדת קבלה כאמור בסעיף 3.1.2.1 או רק טיפול בהשתתפות המדינה בשכר לימוד כאמור בסעיף 3.1.2.2):

3.1.5.1 טיפול בבקשות הורים להשתתפות בוועדות קבלה

3.1.5.1.1 בכיתות מעון בהן מספר הילדים הנרשמים עולה על התפוסה המאושרת, נערכת ועדת קבלה לקביעת סדר קבלת הילדים למעון. במקרה שכזה, מקבל ההורה הודעה על קיום ועדת קבלה ועליו להמשיך את תהליך הרישום לוועדה אל מול המוקד.

3.1.5.1.2 ועדת הקבלה קובעת את סדר קבלת הילדים למעון או למשפחתון על סמך המסמכים שצורפו לבקשה, כאשר קביעת העדיפות מתבצעת בהתאם לנוהל ועדות קבלה.

3.1.5.1.3 יובהר, כי לצורך ביצוע הליך זה, ייתכן ויידרש נותן השירותים לפתח מערכת מקוונת שתתמוך בהליך הגשת הבקשה (לרבות צירוף מסמכים נדרשים) לרישום ילדים שהוריהם קיבלו הודעה על קיום ועדת קבלה במעון אליו נרשמו ותאפשר הגשת השגה במידת הצורך. מערכת המידע כאמור, ככל שתפותח, תמומשק בידי נותן השירותים למערכת הרישום להבטחת רצף הטיפול בהתאם לארכיטקטורת פתרון והנחיות של אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.

3.1.5.1.4 בשלב זה נותן השירותים יהיה אחראי על ביצוע הפעולות הבאות:

א. קליטת הבקשות (לרבות המסמכים הנדרשים) שהוגשו על ידי ההורים באמצעות טופס מקוון.

ב. בדיקת אימות הנתונים ותקינות המסמכים שהוגשו, בהתאם לנוהל ועדת הקבלה.

מודגש כי בחלק מהמקרים הבדיקה תכלול ביצוע בדיקה חישובית לבחינת הכנסה לנפש במשק הבית של ההורה, תוך בחינת תלוש שכר/שומה או תקציר שומה, אישור מעסיק, אישור לימודים ואישורים על

- נכות/אבטלה/הבטחת הכנסה - הכל בהתאם לנוהל ועדות הקבלה, לצורך קביעת סדר קבלת הילדים למעון.
- ג. במידה ומסמך מהמסמכים הנדרשים לא מולא/ צורף כנדרש, נותן השירותים יפנה להורה להשלמת המסמכים הנדרשים בצורה תקינה, תוך התייחסות ספציפית להורה ובערוצי תקשורת שהאגף יקבע, וכן קליטת המסמכים שהוגשו במערכת.
- ד. בדיקת המסמכים ויצירת רשימת ילדים בכל מעון יום הכוללת את סדר קדימות כלל הילדים הנרשמים למעון היום, לפי הקריטריונים הקבועים בנוהל ועדות קבלה, לרבות שמירת 10% מהמקומות ל"צרכי ארגון" בהתאם לסעיף 5.5 לנוהל ועדות קבלה.
- ה. הצגת רשימת ילדים הרשומים לוועדות הקבלה, כולל סטטוס הבקשות למנהל/ת המעון, באמצעות קישור וסיסמה להורדת רשימה מעודכנת ו/או התממשקות למערכת הרישום.
- ו. קבלת התייחסות מנהל/ת המעון לרשימה, לרבות התמהיל המדויק המבוקש על ידה לכיתות מעורבות.
- ז. יצירת רשימת הילדים הקובעת ועדכון הדירוג בהתאם להתייחסות מנהל/ת המעון לכל כיתה במעון יום. ככל שלא התקבלו כל התייחסויות ממנהלת המעון בפרק הזמן שנקבע ע"י המשרד בנוהל וועדות קבלה, תיחשב הרשימה כרשימה הקובעת.
- ח. הוצאת מכתבי קבלה להורים שילדיהם התקבלו למעון ומכתבי אי קבלה למעון לאחר ועדת הקבלה, בהתאם להנחיות בנוהל ועדות קבלה, כולל הודעה ל-5 המקומות האחרונים שהתקבלו שהם נמצאים בהמתנה עד לסיום שלב הטיפול בהשגות. נוסח הודעת הקבלה ואי הקבלה יכלול את כלל המידע הנדרש בנוהל ועדות קבלה, ובכלל זה: מיקום הילד ברשימה, נתוני עבודה והכנסה ששימשו לקביעת הדירוג, תמהיל הילדים שהתקבלו, ויאושר מול האגף, טרם הפעלת המוקד.
- ט. טיפול בהשגות
- הורה רשאי להשיג על סדר קבלת הילדים תוך חמישה (5) ימי עבודה מיום קבלת ההודעה מהמוקד. יובהר כי השגה נועדה אך ורק לבקש בחינה מחודשת של המסמכים בעקבות טעות שההורה סבור שבוצעה; וכי למעט מקרים חריגים, ההשגה אינה הזדמנות נוספת להגשת מסמכים או בקשה להתחשבות בנסיבות כלשהן של ההורים.

הליך הטיפול בהשגות כולל את ביצוע הפעולות המפורטות להלן:

- בחינת ההשגה שהתקבלה – בדיקה האם אכן נפלה טעות בדירוג שבוצע.
 - ריכוז כלל ההשגות, והעברתן לאגף, לרבות סיבת ההשגה, המלצה להחלטה בדבר ההשגה, מסמכים שהוגשו וכו'.
 - בנוסף, נותן השירותים יודא כי קיימת גישה למערכת ולכלל המסמכים המצויים בה על מנת שהאגף יוכל לבצע בקרה יעילה על השגות שהוגשו למוקד בדבר סדר קבלת הילדים למעון יום.
 - קבלת התייחסות האגף להמלצות נותן השירותים בדבר ההשגות ושליחת הודעה בכתב בדבר ההחלטה להורה.
 - עדכון הדירוג והרשימה הקובעת במידת הצורך.
 - העברת הרשימה הקובעת והדירוג המעודכן למנהל/ת המעון.
 - הוצאת מכתבי קבלה להורים שהשגתם התקבלה ולהורים לילדים שדורגו ב- 5 המקומות האחרונים ברשימה הקובעת (במידה ואכן התקבלו למעון).
- 3.1.5.1.5 יצוין כי הטיפול בבקשות ההורים להשתתפות בוועדות קבלה, רלוונטיות להורים המגישים בקשות עבור המעונות בלבד, אך יתכן כי בעתיד השירות יינתן גם עבור המשפחותונים.
- 3.1.5.1.6 SLA לביצוע השירותים המפורטים בסעיף 3.1.2.1 לעיל:
- על נותן השירותים לעמוד ברמת השירות הנדרשת כמפורט להלן, וידוע לו כי אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, תגרור חיוב בפיצויים מוסכמים (כמפורט בסעיף 13 להסכם):

לוח זמנים לביצוע	פעולה	
לא יאוחר מחמישה (5) ימי עבודה מחלוף המועד האחרון להגשת בקשה לוועדת קבלה.	יצירת דירוג הילדים במעון ושליחת הרשימה למנהל/ת המעון	א.
בתוך חמישה (5) ימי עבודה ממועד קבלת הרשימה מהמוקד.	קבלת התייחסות מנהל/ת המעון לרשימה	ב.
עד חמישה (5) ימי עבודה ממועד קבלת התייחסות מנהל/ת המעון לרשימה.	יצירת הרשימה הקובעת ושליחת מכתבי הקבלה ומכתבי אי הקבלה להורים	ג.

רמת שירות נדרשת למענה להשגות:

לוח זמנים לביצוע	פעולה	

עד 3 ימי עבודה מהמועד האחרון להגשת השגות (בהתאם לאמור בסעיף 3.1.2.1.4 ט' לעיל).	בחינת ההשגה שהתקבלה	1.ד
תוך 3 ימי עבודה ממועד קבלת תוצאות הבקרה מהאגף.	יצירת דירוג סופי והוצאת מכתבי תשובה להורים	2.ד

3.1.5.2. טיפול בבקשות הורים להשתתפות המדינה בשכר לימוד של ילדיהם

השוהים במעונות יום ומשפחתונים מוכרים:

3.1.5.2.1. לאחר שהילד/ה התקבל למעון או למשפחתון, על ההורים להגיש בקשה להשתתפות בתשלום שכר הלימוד באופן מקוון באתר המשרד.

3.1.5.2.2. הגשת הבקשה הינה הליך חובה, גם אם ההורה אינו מעוניין לקבל את השתתפות המדינה בשכר הלימוד. במידה והורה אינו מעוניין לקבל את השתתפות המדינה בשכר הלימוד, עליו להגיש בקשה מקוונת תוך סימון "ויתור על תמיכה" בתוך הבקשה.

יובהר ויודגש, כי במסגרת הליך הרישום החדש (כמתואר בטבלה בסעיף 3 לעיל) הורה שנרשם למעון יום (בשונה ממשפחתון) שאינו מעוניין לקבל את השתתפות המדינה בשכר הלימוד, לא יידרש להגיש בקשה מקוונת כאמור לעיל. בכל מקרה, מובהר כי תיק יוגדר כתיק בקשה אך ורק אם לא סומן בו ויתור על תמיכה כאמור.

3.1.5.2.3. בשלב זה, נותן השירותים יהיה אחראי על ביצוע הפעולות הבאות:

א. קליטת הבקשות שהוגשו על ידי ההורים, באמצעות טופס מקוון.

בדיקת אימות הנתונים ותקינות המסמכים שהוגשו, בהתאם למבחני התמיכה.

מודגש כי ברוב המקרים הבדיקה תכלול ביצוע בדיקה חישובית לבחינת הכנסה לנפש במשק הבית של ההורה, תוך בחינת תלוש שכר/שומה או תקציר שומה, אישור מעסיק, אישור לימודים ואישורים על נכות/אבטלה/הבטחת הכנסה - הכל בהתאם להוראות מבחני התמיכה להשתתפות המדינה בעלות שכר לימוד במעון או במשפחתון, כפי שיעודכנו מעת לעת.

ב. יובהר ויודגש, כי רשימת המסמכים משתנה בהתאם לפרטים האישיים של ההורה, כמפורט במבחני התמיכה.

ג. במידה ומסמך מבין המסמכים הנדרשים לא מולא/ צורף כנדרש, נותן השירותים יפנה להורה להשלמת המסמכים

הנדרשים בצורה תקינה, תוך התייחסות ספציפית להורה ובערוצי תקשורת שהאגף יקבע.

ד. ביצוע תזכורות להורה להשלמת המסמכים החסרים (במידת הצורך).

ה. עם תום בדיקת הבקשה וביצוע הבדיקה החישובית נדרש ביחס כל הפרמטרים המפורטים במבחני התמיכה, יזין נותן השירותים את הנתונים הנדרשים במערכת התפעולית (כהגדרתה בסעיף 6.1 להלן) לצורך קביעת דרגת הזכאות.

ו. הוצאת מכתבי זכאות (לרבות הדרגה שנקבעה) אי זכאות לדרגה, להורים. יובהר, כי נוסח המכתבים יאושר מול האגף, טרם תחילת הפעלת המוקד על-ידי נותן השירותים.

3.1.5.2.4. לאחר קביעת הדרגה על ידי האגף, רשאי ההורה להגיש בקשה לתיקון הדרגה שנקבעה לו, וזאת בטענה, כי דרגת הזכאות שנקבעה לו, נמוכה או גבוהה מזו שהינו זכאי לה לפי מבחני התמיכה. במסגרת הפניה, ההורה נדרש לצרף מסמכים ונימוקים אשר יבססו את טענותיו. להלן אופן הטיפול בפניות הורים לתיקון הדרגה שנקבעה:

א. נותן השירותים יבחן האם אכן בוצעה טעות בחישוב דרגת הזכאות שנקבעה להורה, וזאת על בסיס המסמכים הקיימים אשר צורפו לבקשה המקורית והנימוקים והמסמכים שצורפו לבקשה לתיקון דרגה המבססים את טענת ההורה.

ב. במידה ואכן בוצעה טעות בחישוב, נותן השירותים נדרש לעדכן את הנתונים במערכת התפעולית (כהגדרתה בסעיף 6.1 להלן), כך שתקבע לפונה דרגת הזכאות הנכונה לה הוא זכאי על פי מבחני התמיכה.

ג. בתום הבדיקה, נותן השירותים נדרש לעדכן את הפונה בדבר תוצאות הבדיקה שבוצעה. קרי, האם אכן בוצעה טעות בחישוב דרגת הזכאות או לא.

מובהר, כי תהליך בחינת הבקשה לתיקון דרגה כפי שמפורט בסעיף זה הינו חלק מתהליך ניהול תיק הבקשה להשתתפות המדינה בשכר לימוד במעונות יום, משפחתונים וצהרונים, וביצוע בחינה זו לא תחשב כבחינת בקשה נוספת.

3.1.5.2.5. במקרה של שינוי בתנאי העסקת ההורים (היקף שעות עבודה או גבוה ההכנסה), רשאי ההורה לעדכן את תנאי ההעסקה לצורך עדכון הדרגה, וזאת, לכל היותר, פעם אחת במהלך כל שנת לימודים. יובהר כי במידה והורה פנה לעדכון דרגה אך דרגת הזכאות לא עודכנה בפועל, הדבר לא ייחשב לעדכון דרגה וההורה יהיה זכאי להגיש בקשה נוספת לעדכון דרגה (במידת הצורך).

מובהר, כי תהליך עדכון דרגה זה הינו חלק מתהליך ניהול תיק הבקשה להשתתפות המדינה בשכר לימוד במעונות יום, משפחתונים וצהרונים, וביצוע בחינה זו לא תחשב כבחינת בקשה נוספת.

3.1.5.2.6. במקרה של שינוי בתנאי הזכאות אשר היוו בסיס לקביעת זכאותו ודרגת זכאותו של הילד, מחויב ההורה לעדכן, באמצעות נותן השירותים, וזאת לא יאוחר מ- 30 ימים ממועד השינוי. שינויים בתנאי הזכאות, בגינם מחויב ההורה למסור הודעה בכתב, כוללים:

- שינוי סטטוס אישי- לדוגמא, שינוי סטטוס אישי מ"נשוי/ה", ל"גרוש/ה";
- שינוי סטטוס תעסוקתי- לדוגמא, שינוי סטטוס תעסוקתי מ"שכיר/ה" ל"אבטלה";
- החלפת מקום עבודה;
- לידת ילד;

יובהר ויודגש, כי הגבלת העדכונים כאמור בסעיף 3.1.2.2.5 לעיל, לא תחול על עדכונים הנובעים משינוי בתנאי הזכאות של ההורה כמפורט בסעיף זה לעיל ועל ילדים, שנקבעה להם דרגת זכאות 12 מכיוון שלא השלימו את כל המסמכים הנדרשים להוכחת הזכאות במפורט במבחני התמיכה.

הפעולות הבאות יבוצעו רק במקרים בהם ההורה שנקבעה לו דרגה ופנה בבקשה לעדכון דרגה בגין שינוי בתנאי ההעסקה או לעדכון על שינוי בתנאי הזכאות:

- א. קליטת המסמכים העדכניים המעידים על שינוי בתנאי ההעסקה או בתנאי הזכאות של ההורה, בהתאם להנחיות במבחני התמיכה.
- ב. בדיקת תקינות המסמכים שהוגשו, בהתאם להנחיות במבחני התמיכה.
- ג. במידה ומי מהמסמכים הנדרשים לא מולא/ צורף כנדרש, נותן השירותים יפנה להורה להשלמת המסמכים הנדרשים בצורה תקינה.
- ד. ביצוע תזכורות להורה להשלמת המסמכים החסרים (במידת הצורך).
- ה. ביצוע בדיקה חישובית ביחס להכנסה לנפש, על בסיס המסמכים העדכניים ועדכון הדרגה במערכת התפעולית (כהגדרתה בסעיף 6.1 להלן) במידת הצורך.
- ו. שלב זה רלוונטי רק במקרים בהם הוגשה בקשה לעדכון דרגה לאור שינוי בתנאי ההעסקה של ההורה בלבד - עדכון ההורה על עדכון/ אי עדכון דרגת הזכאות. במידה ולא עודכנה דרגת הזכאות, יש לציין להורה כי הוא זכאי להגיש בקשה נוספת לעדכון דרגת זכאות בגין שינוי תנאי ההעסקה של ההורה.

מובהר, כי תהליך עדכון דרגה זה הינו חלק מתהליך ניהול תיק הבקשה להשתתפות המדינה בשכר לימוד במעונות יום, משפחתונים וצהרונים, וביצוע בחינה זו לא תחשב כבחינת בקשה נוספת.

3.1.5.2.7. טיפול בבקשות הורים לוועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי

השתתפות בשכר לימוד במעונות יום ומשפחתונים מוכרים:

א. אוכלוסיות שאינן עומדות בקריטריונים שנקבעו לקבלת דרגת זכאות להשתתפות המדינה בעלות דמי החזקת הילד במסגרת, יכולות לפנות לוועדת חריגים באגף בבקשה לקבלת סיוע מיוחד.
ב. לצורך הגשת הבקשה נדרש ההורה למלא "טופס פנייה לוועדת חריגים" ולצרף את המסמכים הנדרשים, בהתאם להנחיות בנוהל ועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי השתתפות בשכר לימוד במעון יום/ משפחתון בעל סמל (להלן: "נוהל ועדת חריגים").

ג. בבקשות מסוג זה, נותן השירותים יהיה אחראי על ביצוע הפעולות הבאות:

- קליטת הבקשות שהוגשו על ידי ההורים.
- בדיקת תקינות המסמכים שהוגשו, בהתאם להנחיות בנוהל ועדת חריגים.
- במידה ומי מהמסמכים הנדרשים לא מולא/ צורף כנדרש, נותן השירותים יפנה להורה להשלמת המסמכים הנדרשים בצורה תקינה.
- ביצוע תזכורות להורה להשלמת המסמכים החסרים (במידת הצורך).
- העברת תיק הבקשה המלא לוועדת חריגים באגף, בצירוף תמצית הבקשה, הנימוקים והמסמכים שהוגשו, וכן התייחסות האם מדובר באוכלוסיות היעד כהגדרתן בנוהל ועדת חריגים.
- קבלת תשובות מועדת החריגים באגף ועדכון הדרגה במערכת התפעולית (כהגדרתה בסעיף 6.1 להלן).
- הוצאת מכתבי זכאות/ אי זכאות לדרגה, לרבות הדרגה שנקבעה, להורים שהגישו בקשה בהתאם להחלטת הועדה.
- ד. יובהר, כי לצורך ביצוע הליך זה, ייתכן ויידרש נותן השירותים לפתח מערכת מקוונת שתתמוך בהליך הגשת הבקשה (לרבות צירוף מסמכים נדרשים) לוועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי השתתפות בשכר לימוד במעונות יום ומשפחתונים מוכרים. ככל שיידרש, ארכיטקטורת הפתרון ודרישות המערכת המקוונת יפורטו בנפרד על ידי אגף טכנולוגיות מידע בזרוע העבודה. מובהר, כי טיפול בבקשות הורים לוועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי השתתפות בשכר לימוד במעונות יום ומשפחתונים כאמור

בסעיף זה הינו חלק מתהליך ניהול תיק הבקשה להשתתפות המדינה בשכר לימוד במעונות יום, משפחתונים וצהרונים, וביצוע בחינה זו לא תחשב כבחינת בקשה נוספת.

3.1.5.2.8 .SLA לביצוע השירותים המפורטים בסעיף 3.1.2.2 לעיל:

נותן השירותים מתחייב לעמוד ברמת השירות הנדרשת כמפורט להלן, וידוע לו כי אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, תגרור חיוב בפיצויים מוסכמים (כמפורט בסעיף 13 להסכם):

לוח זמנים לביצוע	פעולה	
עד שלושה (3) ימי עבודה ממועד הגשת המסמכים במערכת.	קליטת מסמכים, לרבות בדיקת תקינות המסמכים ופנייה להורה להשלמת/ תיקון המסמכים	א.
עד שני (2) ימי עבודה ממועד השלמת המסמכים הנדרשים.	סיום ביצוע כלל החישובים הנדרשים, לרבות הקלדת הנתונים הנדרשים במערכת התפעולית לצורך קביעת דרגת הזכאות	ב.

רמת שירות נדרשת לפניית הורים לתיקון דרגה:

לוח זמנים לביצוע	פעולה	
עד 5 ימי עבודה ממועד הפניה.	ביצוע כלל הפעולות הנדרשות בסעיף 3.1.2.2.4 לעיל	ג.

רמת שירות נדרשת למענה לפניית לעדכון דרגה בגין שינוי בתנאי ההעסקה או לעדכון על שינוי בתנאי הזכאות:

לוח זמנים לביצוע	פעולה	
עד שלושה (3) ימי עבודה ממועד הגשת המסמכים במערכת.	קליטת המסמכים המעידים על שינוי בתנאי ההעסקה או בתנאי הזכאות של ההורה, לרבות בדיקת תקינות המסמכים ופנייה להורה להשלמת המסמכים	ד.
עד שני (2) ימי עבודה ממועד השלמת המסמכים הנדרשים.	סיום חישוב הכנסת אם ואב, לרבות הקלדת הנתונים הנדרשים במערכת התפעולית לצורך קביעת דרגת הזכאות העדכנית	ה.

רמת שירות נדרשת לטיפול בבקשות הורים לוועדת חריגים:

לוח זמנים לביצוע	פעולה	
עד שלושה (3) ימי עבודה ממועד הגשת המסמכים במערכת.	קליטת מסמכים, לרבות בדיקת תקינות המסמכים	ו.

	ופנייה להורה להשלמת/ תיקון המסמכים	
עד שלושה (3) ימי עבודה ממועד השלמת המסמכים הנדרשים.	העברת תיק הבקשה לוועדת חריגים באגף	ז.
עד שני (2) ימי עבודה ממועד קבלת התשובות מועדת חריגים באגף.	עדכון הדרגה במערכת התפעולית (כהגדרתה בסעיף 6.1 להלן) והוצאת מכתבי זכאות/ אי זכאות לדרגה	ח.

3.1.5.3. יובהר ויודגש, כי נותן השירותים נדרש לפתוח תיק בקשה ממוחשב בגין כל בקשה המוגשת למוקד (כמפורט בסעיפים 3.1.2.1-3.1.2.2), במסגרתו יוזנו פרטי ההורה, טופס הבקשה והנספחים שצורפו לבקשה וכן כל הפרטים הנדרשים לכל אחד מסוגי הבקשות, בהתאם להנחיות המשרד. בשלב העתידי בו מערכת ה-CRM תסופק על ידי זרוע העבודה, נותן השירותים יידרש לתעד את תהליך הבקשה במערכת ה-CRM ולהקים ממשקים למערכת התפעולית לאבטחת רצף ניהול ותיעוד הבקשה ככל שיידרש ובמסגרת ארכיטקטורת הפתרון שתוגדר על ידי הזרוע.

3.1.5.4. אימות הנתונים וההצהרות המוגשים על ידי ההורים

במקרים שיוגדרו על ידי האגף, נותן השירותים יידרש לפנות לגורמי חוץ, כגון: המעסיקים של ההורים, מוסדות לימוד בהם למדו ההורים וכו', וזאת לצורך אימות הנתונים וההצהרות שהוגשו על ידי ההורה במסגרת המסמכים שצורפו לבקשות המפורטות בסעיפים 3.1.2.1-3.1.2.2.

3.1.6. **טיפול בפניות ציבור למשרד הקשורות לעבודת המוקד**

3.1.6.1. נותן השירותים יטפל בפניות ציבור המגיעות למשרד מגורמים שונים (לרבות, הורים לילדים השהים במסגרות מוכרות, מנהלי מסגרות, מבקר המדינה, תקשורת ועוד), הקשורות לעבודת המוקד, בכל הקשור לבקשות המוגשות למוקד (כמפורט בסעיף 3.1.2 לעיל). עם קבלת הפניה במשרד, תועבר הפניה לנותן השירותים לצורך בחינת הפניה וטיפול בה, עד לסגירת מעגל הטיפול למניעת הישנות הפניות מאותו פונה ולמניעת הישנות פניות מסוג זה מפונים אחרים.

יובהר ויודגש, כי המשרד רשאי לדרוש מנותן השירותים חיבור ישיר למערכת פניות הציבור של המשרד, בין אם באמצעות הפניית פניות ישירות למוקד ובין אם בקבלת הרשאות למערכת עצמה לביצוע פעולות ומתן מענה ישיר לפונים.

3.1.6.2. במסגרת העברת הפניה מהמשרד לנותן השירותים, המשרד יקבע את רמת דחיפות הטיפול לפי סוג הבקשה שיוגדר מראש ונותן השירותים יידרש לספק מענה במסגרת לוחות הזמנים, כפי שיפורטו בסעיף 3.1.3.3 להלן.

3.1.6.3. על נותן השירותים להיערך למתן מענה לפניות הציבור בהתאם לרמות דחיפות הטיפול כמפורט להלן:

- מידי – הטיפול בפניה יסתיים במהלך יום העבודה בו התקבלה הפניה מהמשרד.
 - יום עבודה – הטיפול בפניה יסתיים תוך יום עבודה, שיספר החל ממועד קבלת הפניה מהמשרד.
 - שלושה (3) ימי עבודה - הטיפול בפניה יסתיים תוך שלושה (3) ימי עבודה, שיספרו החל ממועד קבלת הפניה מהמשרד.
- 3.1.6.4. הטיפול בפניות הציבור יכלול את ביצוע הפעולות הבאות:
- א. בחינה ותחקור הפניה שהתקבלה, לרבות בחינת השתלשלות האירועים שהובילו לפניה ובמידת הצורך האזנה לשיחות קודמות עם הפונה הקשורות לאירוע.
 - ב. מענה ישיר לפונה בכתב, במידת הצורך גם יצירת קשר טלפוני עם הפונה להשלמת הטיפול בפניה וסגירת מעגל הטיפול בה.
 - ג. ככל שלנותן השירותים אין ידע וכלים לטפל בפניה, נותן השירותים יציף לאגף לקבלת נוסח מענה שנותן השירותים ישיב ישירות לפונה.
 - ד. תיעוד הפניות ייעשה בדומה לתיעוד הפניות המתבצע בסעיף 3.1.1.6 לעיל.

3.1.7. שיפור וייעול תהליכים ושינויים נוספים

האגף פועל לעדכן את תהליך הרישום והסבסוד על מנת לשפר ולייעל את השירות הניתן לקהל היעד, וזאת, בין היתר, באמצעות שינויים במבחני תמיכה, שינויים אפשריים באופן הסבסוד, הפחתת הבירוקרטיה, לרבות על ידי ממשקים בין מערכות המידע, שינויים אפשריים במספר הילדים המסובסדים כתוצאה מסגירת מסגרות ו/או פתיחת מסגרות חדשות, קידום פרויקט Ask Once (פירוט להלן) לשיפור הליך העברת המידע בין משרדים ועוד. כמו כן, החלטת ממשלה מיום 19.7.2021 קובעת כי משרד החינוך ייקח אחריות לכל המעטפת החינוכית של המעונות. שינויים בתהליכים כאמור, כפי שיפורטו להלן, ייתכן וישפיעו מהותית על אופן עבודת המוקד מעת לעת, כדלקמן:

3.1.7.1. תרחיש ייעול אפשרי 1: כניסה לפעילות של פרויקט Ask Once לשיפור

הליך העברת המידע בין משרדים.

באוגוסט 2016 התקבלה החלטת ממשלה 1933 בנושא: "שיפור העברת המידע הממשלתי והנגשת מאגרי מידע לציבור", אשר נועדה בין היתר, להביא לצמצום הנטל הבירוקרטי ולייעול עבודת הממשלה באמצעות אימוץ מדיניות 'שאל פעם אחת' (Ask Once) שמשמעותה דרישה חד פעמית של המידע מהאזרח, והעברתו בין המשרדים ויחידות הסמך לצורך קבלת שירותים, ללא פניה נוספת.

עם יישום פרויקט זה, ייחסך מההורים צורך בהעלאת מסמכים והזנת נתונים המצויים במערכות המידע של משרדי הממשלה השונים. ככל שהממשקים בין המשרד לשאר משרדי הממשלה במסגרת הפרויקט יהיו רחבים יותר, כך ייחסכו פעולות של העלאת מסמכים מצד ההורים

ובהתאמה ייחסכו הפעולות הנדרשות מהמוקד ביחס למתואר בסעיף 3.1.2 לעיל. ככל שתתאפשר העברת מידע בין המשרדים השונים, היקף ומורכבות הפעולות אותן יידרש המוקד לבצע בכל שלב, בדגש על היקף ומורכבות הפעולות הנדרשות מנציגי שירות טלפוני ותקשורת כתובה ו-Back Office לטיפול בבקשות (כהגדרתם בסעיף 3.1.2 להלן), צפוי להצטמצם ביחס למתואר בסעיף 3.1.2 להלן.

בין המסמכים העשויים להיחסך כחלק מפרויקט Ask once: מצב משפחתי ונתונים אישיים, תלושי שכר/שומות מס, מידע אודות נכות/אבטלה/הבטחת הכנסה ועוד.

יצוין, כי השלב המהותי ביותר מבחינת התהליך הינו העברת המידע מביטוח לאומי ו/או רשות המיסים אודות הכנסות ההורים, אשר יאפשר לנוותן השירותים לבצע בדיקת אימות נתונים בלבד וייתר את הצורך בבדיקה חישובית.

3.1.7.2. תרחיש ייעול אפשרי 2: פישוט מבחני התמיכה.

במקביל לתרחיש ייעול 1, האגף פועל לשנות ולעדכן את מבחני התמיכה להשתתפות בתשלום שכר לימוד. מטרתם של שינויים אלה, בין היתר: לפשט את מנגנון ההפעלה, עודף המסמכים והמורכבות בהגשת הבקשה, יצירת שקיפות מול ההורים, ועוד.

במסגרת זאת, בכוונת האגף לפשט את תהליך חישוב שעות העבודה וההכנסה לנפש לשכירים ועצמאיים, בין היתר, על ידי שינוי במסמכים הנדרשים מההורים. שינוי זה צפוי לאפשר לנוותן השירותים לבצע בדיקת אימות נתונים בלבד ולייתר את הצורך בבדיקה חישובית.

מובהר ומודגש, כי האגף יהיה רשאי (גם ללא קשר להליכי ההתייעלות המתוארים לעיל) לעדכן ולשנות את הנהלים, לרבות מבחני התמיכה, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי ובהתאם למדיניות בתחום, ולנותן השירותים לא יהיו טענות בנושא.

3.1.7.3. שינוי אפשרי: פיצול חלקי של האגף למשרד החינוך

3.1.7.3.1. במסגרת ההסכם הקואליציוני לכינון ממשלת אחדות שנערך ונחתם ביום 11 ביוני, 2021 לקראת כינונה של הממשלה ה-36, הוסכם כי הממשלה תעביר את האחריות המקצועית והפדגוגית, ההסדרה, הבינוי והפיקוח על מעונות היום למשרד החינוך למעט מנגנון סבסוד המעונות אשר יישאר תחת אחריות המשרד. הממשלה אישרה כי המעבר יתבצע עד ינואר 2022.

3.1.7.3.2. מאחר ותוכניות העבודה החינוכיות והתפעוליות יגובשו בידי משרד החינוך, ייתכן ויבוטלו/ישתנו תהליכים שונים הנוגעים לפעילות הנוכחית של האגף כגון ביטול וועדות הקבלה (המפורטים בסעיף 3.1.2.1 לעיל) ושינויים תפעוליים נוספים אשר ייתכן וישפיעו על השירותים האופציונליים המפורטים

בסעיף 3.2 להלן. בשלב זה, לא ניתן לדעת בוודאות את מכלול ההשלכות של פיצול זה על עבודת המוקד והיקפה.

3.1.7.3.3. אף על פי כן, ועל פי המצוין לעיל, מנגנון סבסוד המעונות והבקשות להשתתפות בשכר לימוד המפורטים ביתר שאת בסעיף 3.1.2.2 לעיל, יישארו תחת אחריות המשרד במתכונתם הנוכחית, ובהתאם לשיפור וייעול התהליכים המפורטים בסעיף 3.1.4 לעיל.

3.2. שירותים אופציונליים להפעלת מוקדים נוספים הקשורים לפעילות האגף

בכל מקרה של דרישה לשירותים נוספים, התשלום יבוצע בהתאם לאמור בסעיף התמורה בהסכם.

3.2.1. מוקד לבחינת תיקי בקשות בתחומים אחרים בפעילות האגף

3.2.1.1. במסגרת פעילותו הרחבה של האגף במגוון תחומים הקשורים למעונות יום ומשפחתונים, נדרש מעת לעת להקים מוקד שירות לקוחות אשר יידרש לבחינת בקשות בנושאים שונים נוספים.

להלן מספר דוגמאות להרחבת השירותים שהמשרד יהיה רשאי לדרוש אותם מנותן השירותים:

- כחלק מיישום חוק הפיקוח על מעונות יום לפעוטות, התשע"ט-2018, הוטל על האגף לפעול להסדרה ואכיפה של רישיונות הפעלה הנדרשים ממנהלי מעונות היום. לצורך קבלת הרישיון נדרש המעון לעמוד בתנאי הרישיון כפי שמוגדרים בתקנות החוק ונהלי האגף. במסגרת זאת, נדרש האגף להיערך ליישום החוק כאמור ולהקים תשתית תומכת להנגשת מידע למעונות ולהורים ומערך קליטה וניהול בקשות לקבלת וחידוש רישיון. על כן, ייתכן ויבקש האגף להרחיב את שירותים המפורטים במפרט זה, אשר יסייעו לו בניהול הליך קבלת הבקשות לקבלת או חידוש רישיון, בדיקתם ואישורם. יובהר, כי מוקד לבחינת בקשות לקבלת או חידוש רישיון הובא כדוגמה לסעיף זה, ולא מן הנמנע כי האגף יפנה לנותן השירותים להפעלת מוקד לבחינת בקשות בתחומים אחרים.
- טיפול בבקשות הורים להשתתפות המדינה בשכר לימוד של ילדיהם השהים בצהרונים, אשר מתבצעת בהתאם לנוהל הצהרונים ובהתאם להנחיות המפורסמות באתר האינטרנט של המשרד.
- טיפול בבקשות לקבלת סמל מסגרת למעונות ומשפחתונים חדשים המוגשים לאגף מעת לעת.
- טיפול בהסכמי הפעלה וכתבי התחייבויות המוגשים לאגף מדי שנה על-ידי רשויות מקומיות וארגונים המפעילים מעונות יום ומשפחתונים.
- מעת לעת מוטלות על מפעילי מעונות היום דרישות מכוח דברי חקיקה או נהלים שונים, כגון התקנת מצלמות, החזקת מזרקי אפיפן לטיפול בחשיפה לאלרגנים, ביצוע הדרכות חינוכיות במסגרות,

ביצוע הכשרות שונות לצוותי המסגרות ועוד. בשנים האחרונות האגף פעל למימון חלק מדרישות אלה, ונדרש להקים מערך לטיפול בבקשות המימון.

- בשנים האחרונות האגף מתקצב מדי שנה בנייה ותכנון של כ-100 מעונות יום חדשים. מנגנון התקצוב כולל קבלת בקשות, בדיקת תנאי סף, הכנת תיקים לוועדת הקצאות במשרד, ושחרור אבני דרך לתשלום עם התקדמות הבנייה. פעולות אלה כוללות ביצוע חישובים לפי תקציב קיים ולפי חשבוניות המוגשות עם התקדמות הבנייה.

3.2.1.2. השירותים הנדרשים להפעלת מוקד לבחינת בקשות יהיו בעלי מאפיינים דומים לשירותים המפורטים בסעיפים 3.1.2-3.1.3 לעיל תחת השינויים המתחייבים אשר יפורטו בנפרד על ידי האגף. בתוך כך, נותן השירותים יבצע התאמות בכוח האדם ובהתארגנות שלו להפעלת מוקד בקשות נוסף ככל שיידרש וכפי שיוסכם מול האגף. סיווג התיקים כתיק מורכב או תיק רגיל יבוצע על-ידי האגף בהתאם לאופי התיקים והשירותים הנדרשים וכהגדרתם בסעיף 1 לעיל.

3.2.1.3. יובהר, כי מאחר והשירות הנדרש הינו הפעלת מוקד לבחינת בקשות בעל אופי פעולה דומה למוקד הרישום והסבסוד למעונות יום ומשפחתונים כמפורט לעיל, כאמור, לא תיידרש מנותן השירותים הקמת תשתית נפרדת, וכי התשתית הקיימת מבחינת מערכות המוקד, מנהל המוקד, תנאי רמת השרות הנדרשת (SLA) וכ"ו תשמש את נותן השירותים גם בהפעלת המוקד הנוסף.

3.2.1.4. יצוין, כי יתכן ובמסגרת הפעלת מוקד לבחינת בקשות נוסף, יידרש מנותן השירותים לפתח מערכת מידע אשר תתמוך בתהליך, אשר מאפיינה יפורטו בנפרד על ידי האגף.

3.2.1.5. כמו כן, ייתכן וכחלק מהפעלת המוקד הנוסף לבחינת בקשות, יידרש נותן השירותים להעביר תשלומי סיוע/תמיכה למעונות/הורים/מוטבים אחרים, בהתאם לנהלים שיגבש האגף.

3.2.2. מוקד לפניות לקבלת מידע

במסגרת פעילותו הרחבה של האגף במגוון תחומים הקשורים למעונות יום ומשפחתונים, נדרש מעת לעת להקים מוקד שירות לקוחות אשר יספק מענה לפניות לקבלת מידע בנושאים שונים. המוקד ייתן מענה רלוונטי (מידע, הפנייה לגורם אחר, טיפול מיידית) לכל הפונים ובכל סוגי הפניות.

לצורך כך, יתכן והאגף יפנה לנותן השירותים במטרה להרחיב את שרותיו במסגרת מפרט שירותים זה, בבקשה להפעיל מוקד לפניות לקבלת מידע וסיוע טלפוני בתחומי פעילותו של האגף.

מובהר ומודגש, כי פניות לקבלת מידע במסגרת פעילות המוקד כנדרש בסעיף 3.1 לעיל לא תיחשב כשירות אופציונלי/נוסף כאמור בסעיף זה.

להלן מספר דוגמאות:

- איתור מסגרות פרטיות שלא פנו לאגף לקבלת רישיון והפנייתן לחובות המוטלות עליהן מכוח חוק הפיקוח החדש.
- תפעול שירות 'מלשינון', במסגרתו הורים לילדים במעונות יום ומשפחתונים יכולים להתקשר ולדווח על מפגע/התנהלות לקויה/רשלנות או כל דיווח אחר בהקשר של פעילות מעון היום או המשפחתון. בדוגמה זו, על נותן השירותים לבצע פעולות כגון קליטת הפניה, ריכוז המידע והעברתו לגורם הרלוונטי באגף תוך שימוש בתסריטי שיחה ובתהליך עבודה מובנה. כל זאת יפורט בנפרד על ידי האגף. יובהר, כי מוקד שירות 'מלשינון' הובא כדוגמה לסעיף זה, ולא מן הנמנע כי האגף יפנה לנותן השירותים להפעלת מוקד לפניית לקבלת מידע בתחומים אחרים.

השירותים הנדרשים להפעלת מוקד לבחינת בקשות יהיו בעלי מאפיינים דומים לשירותים המפורטים בסעיף 3.1.1 לעיל תחת השינויים המתחייבים אשר יפורטו בנפרד על ידי האגף. בתוך כך, נותן השירותים יבצע התאמות בכוח האדם ובהתארגנות שלו להפעלת מוקד פניות לקבלת מידע נוסף ככל שיידרש וכפי שיוסכם מול האגף.

נותן השירותים יפעיל מוקד טלפוני מאוייש באמצעות הפניית השיחות ממספר טלפון כלל ארצי ייעודי "מספר הכוכבית" אליו - לצורך קבלה וטיפול בשיחות אשר יופנו אליו מאוכלוסיית היעד הרלוונטית, בכל הקשור לחתומי העניין שבגינם הוקם המוקד.

יובהר, כי מאחר והשירות הנדרש הינו הפעלת מוקד לפניית לקבלת מידע בעל אופי פעולה דומה למוקד הרישום והסבסוד למעונות יום ומשפחתונים כמפורט לעיל, כאמור, לא תידרש מנותן השירותים הקמת תשתית נפרדת, וכי התשתית הקיימת מבחינת מערכות המוקד, מנהל המוקד, סעיפי רמת השרות הנדרשת (SLA) וכיו"ט שמש את נותן השירותים גם בהפעלת המוקד הנוסף.

4. כוח אדם

4.1. כללי

4.1.1. לצורך הפעלת המוקד ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על נותן השירותים להעסיק לכל הפחות את כוח האדם הנדרש בסעיף זה והכולל את בעלי התפקידים הבאים: מנהל מוקד, חשב שכר, נציגי שירות טלפוני ותקשורת כתובה ונציגי Back Office לטיפול בבקשות.

4.1.2. כוח האדם אשר יועסק על-ידי נותן השירותים יענה על כלל הדרישות והתנאים המפורטים בפרק זה. בהקשר זה יובהר כי ההנחיות שלהלן מהוות דרישות מינימום לעניין העסקת כוח אדם. נותן השירותים יכול להוסיף על דרישות אלו אך אינו יכול לגרוע מהן.

4.2. כוח האדם שיפעיל את המוקד דרך קבע ותפקידיו העיקריים מפורטים להלן.

4.2.1. מנהל מוקד

4.2.1.1. מנהל המוקד יהיה אחראי על ניהול כולל של המוקד, לרבות התפקידים המפורטים להלן:

- א. סיוע למנהל המקצועי בניהול ההיערכות למתן השירותים, לרבות הקמת המוקד, הכשרת כוח האדם וכל דרישה של המשרד בנושא.
- ב. ניהול שוטף של המוקד, לרבות עמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות.
- ג. אחריות לשיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במוקד.
- ד. אחריות להטמעת תהליכי עבודה ונהלי עבודה במוקד.
- ה. ניהול ההתקשרויות מול קבלני המשנה על מתן השירותים, לרבות עמידה בלוחות זמנים ועמידה בקבלת שירותים/תוצרים ברמה הנדרשת.
- ו. אחריות לקליטת עובדים חדשים, שימור עובדים וליווי הסגל הניהולי.
- ז. ניהול קשר שוטף עם האגף, לרבות העלאת סוגיות הדורשות מענה ועדכון שוטף על פעילות המוקד.
- ח. אחריות לביצוע בקרה שוטפת על הפעילות במוקד וניהול הממשק השוטף עם האגף.
- ט. אחריות למתן דוחות ודיווחים לאגף, מעת לעת בהתאם להוראות המכרז, מפרט שירותים זה ועל פי דרישת היחידה.
- י. ביצוע כל מטלה נוספת הקשורה לניהול ההתקשרות מול המשרד והיחידה.
- יא. אחריות על ניהול ולימוד על הנושאים הטכניים הקשורים בתפעול המערכות מידע והפעלת המוקד והדרכת נציגי השירות במוקד בנושאי תמיכה טכנית מול הפונים למוקד בערוצים השונים.

4.2.1.2 דרישות מינימאליות

- א. בעל תואר ראשון לפחות הניתן ממוסד אקדמי בישראל המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או ממוסד אקדמי מחוץ לארץ שקיבל הכרה מהגוף להערכת תארים אקדמיים מחוץ לארץ או לחליפין בעל תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך לפי חוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג-2013.
- ב. בעל תואר אקדמי מחו"ל לצרף אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים בחו"ל שבמשרד החינוך.
- ב. ניסיון של שנתיים במהלך 5 השנים האחרונות בניהול מוקד שירות לקוחות, אשר במסגרתו ותחת ניהולו הועסקו לפחות 15 עובדי מוקד ו/או Back Office.

4.2.2 **נציג שירות טלפוני ותקשורת כתובה ו-Back Office לטיפול בבקשות**

- 4.2.2.1 נציגי שירות טלפוני ותקשורת כתובה ו-Back Office אחראיים על מענה לפניות בכלל ערוצי התקשורת השונים ועל הליך בדיקת הבקשות המוגשות על ידי ההורים, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות של המוקד בכל הקשור למענה לפניות לקבלת מידע ובדיקת בקשות, לרבות:
 - 4.2.2.1.1 אחראיים על מתן מענה לכלל הפניות הטלפוניות המגיעות למוקד.

- 4.2.2.1.2. אחראיים על מתן מענה On Line לפונים למוקד באמצעות המדיה הדיגיטאלית (לרבות חברתית).
- 4.2.2.1.3. אחראיים על מתן מענה Off Line לפונים למוקד באמצעות מייל או פקס.
- 4.2.2.1.4. אחראיים על מתן מענה לכלל הפניות המגיעות למוקד בנושאים טכניים, הקשורים לאופן הגשת הבקשות לבחינת זכאות, רישום וכו'.
- 4.2.2.1.5. אחראים להדרכת הפונים בביצוע תהליכים מקוונים ותפעול תהליכי הזדהות ופניה באמצעות טפסים, ניטור תקלות והצפתם לטיפול צוותי הפיתוח של נותן השירותים ולמשרד.
- 4.2.2.1.6. אחראיים על הטיפול בבקשות הורים, לרבות ביצוע כלל הפעולות הנדרשות, כמפורט בהרחבה בסעיף 3.1.2 לעיל.
- 4.2.2.1.7. אחראיים על הטיפול בפניות הציבור, לרבות ביצוע כלל הפעולות הנדרשות, כמפורט בסעיף 3.1.3 לעיל.
- 4.2.2.1.8. במידה ויורחבו השירותים במסגרת סעיף 3.2.1 לעיל, אחראיים על הטיפול בבחינת בקשות.
- 4.2.2.1.9. במידה ויורחבו השירותים במסגרת סעיף 3.2.2 לעיל, אחראיים על הטיפול בפניות לקבלת מידע.

4.2.2.2. דרישות מינימאליות

בעלי תעודת בגרות מלאה.

4.2.3. חשב שכר

4.2.3.1. חשב שכר אחראי לספק מידע מקצועי ולסייע לנציגי השירות הטלפוני ותקשורת כתובה וה-Back Office בשאלות הקשורות לנושאים כספיים לרבות: תלושי שכר/שומות מס, חישוב הכנסה לנפש, חישוב שעות עבודה שבועיות ועוד.

4.2.3.2. דרישות מינימאליות

א. חשב שכר מוסמך.

ב. ניסיון תעסוקתי מוכח של שנה אחת לפחות מתוך שלוש השנים שקדמו למועד להגשת המועמדות בחשבות שכר.

5. גיוס, התקשרות והכשרת כוח אדם

- 5.1. לצורך הפעלת המוקד, על נותן השירותים להתקשר עם כוח אדם מגוון, הכולל, את כל כוח האדם כמפורט בסעיף 4.2 לעיל, וכן כוח אדם נוסף, ככל שנראה לנותן השירותים לנכון ונדרש לצורך מילוי התחייבויותיו בהסכם.
- 5.2. כוח האדם שיגויס ויועסק על-ידי נותן השירותים יעמוד בתנאי המינימום המפורטים בסעיף 4.2 לעיל.
- 5.3. יובהר כי על נותן השירותים להעסיק את מנהל המוקד שהוצע על ידו במסגרת ההצעה. החלפת מנהל מוקד, מכל סיבה שהיא, תעשה בהתאם לאמור בסעיף 4.7 להסכם.
- 5.4. המשרד רשאי שלא לאשר מועמד לתפקיד מנהל המוקד, גם אם הינו עומד בדרישות המינימום, הכל לפי שיקול דעת המשרד ובהתאם להחלטה מנומקת שתועבר לעיון נותן

השירותים ובכפוף לכך שהמשרד ינמק את החלטתו, בתוך 7 ימים קלנדריים מיום קבלת הבקשה לאישור.

5.5. הכשרת כוח אדם

5.5.1. מערך הכשרת כוח האדם במוקד, יכלול שני סוגי הכשרות עיקריים: הכשרה ראשונית, שמטרתו הכשרת כוח אדם חדש שגויס להפעלת המוקד, והכשרות שוטפות לשמירת הרמה המקצועית וכשירות כוח האדם המועסק במוקד.

5.5.2. לצורך גיבוש תכני ההכשרות להפעלת המוקד יהיה באחריות נותן השירותים בין היתר לבצע:

א. אפיון תהליכי העבודה המקצועיים במוקד.

ב. ניתוח והפקת לקחים מקצועיים.

ג. העברת המידע לכלל עובדי המוקד.

ד. העברת תסריטי שיחה ואפיון המידע המקצועי במערכת ניהול הידע.

5.5.3. לצורך גיבוש תכני ההכשרות לשמירת הרמה המקצועית וכשירות כוח האדם המוקד יהיה באחריות נותן השירותים בין היתר לבצע:

א. איסוף ולימוד צרכי הנציגים במוקד בתחומים בהם קיים צורך בחיזוק והשלמת פערי ידע, לרבות יצירת כלי הדרכה מתאימים לצורך מתן מענה לצרכים אלו.

ב. פיתוח מערך הדרכה והכשרה מקצועית ותקופתית לכוח האדם במוקד ופיתוח אמצעי הדרכה והמחשה (לדוגמא, מצגות).

ג. ניהול מערך ההדרכה הפנימי לכלל כוח האדם המקצועי במוקד, לרבות שילוב גורמים חיצוניים כגון נציגים מטעם האגף ומומחים בתחום.

ד. הפקת לקחים מכשלי ידע מקצועיים בקרב נציגי שירות טלפוני ותקשורת כתובה וה- Back Office לטיפול בבקשות.

5.5.4. באחריות נותן השירותים, לקיים קשר עם הגורמים המקצועיים באגף, ככל שיידרש, בכל הנוגע לתחום הידע המקצועי, לרבות השתתפות בישיבות עם נציגי המשרד ככל שיידרש.

5.5.5. ההכשרות, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות נותן השירותים ועל חשבונו ויהיו חלק בלתי נפרד מהיערכות המפעיל להפעלת המוקד ומהפעילות השוטפת.

5.5.6. ההכשרות תבוצענה במתקני הספק, וכלל חומרי ההדרכה (כגון חוברות לימוד ומצגות) יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ויועברו לתיקוף ואישור המשרד לפי דרישה.

5.5.7. הכשרה ראשונית

טרם תחילת הפעלת המוקד, יבצע נותן השירותים הכשרות לכלל כוח האדם הנדרש מטעמו לביצוע השירותים הנדרשים במפרט שירותים זה, כמפורט להלן:

5.5.7.1. על נותן השירותים להכין תוכנית הכשרה מסודרת, לכל כוח האדם המועסק על ידו לצורך הפעלת המוקד. תוכנית ההכשרה תכלול את תכני ההכשרות בכל אחד מהמסלולים השונים, כמפורט בסעיף 5.5.7.3 להלן, מועדים והיקף ההכשרה המתוכננת, שמות המרצים/מדריכים וכן כל פרט רלוונטי נוסף (להלן: "תוכנית הכשרה ראשונית").

5.5.7.2 תוכנית ההכשרה הראשונית תועבר לאישור האגף, 14 יום טרם מועד תחילת ההכשרה הראשונית.

5.5.7.3 תוכנית ההכשרה תכלול את הסעיפים הבאים:

5.5.7.3.1 הכשרה מקצועית על הליך מענה לפניית לקבלת מידע, טיפול בפניות לבחינת בקשות וטיפול בפניות ציבור הקשורות לעבודת המוקד (כמפרט בסעיף 3 לעיל), בדגש על הנהלים וההנחיות המהווים את הקריטריונים של המשרד לבחינת הבקשות והינם הבסיס הרגולטורי לפעילות המוקד ועל מערכות המחשוב התומכות בתהליך.

5.5.7.3.2 הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות ועוד. יובהר ויודגש כי במהלך הסדנאות, נדרש לשלב סימולציות הממחישות שיחת לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, מערכות מחשב ועוד.

5.5.7.3.3 חניכה פאסיבית – משך החניכה 1 ימים:

א. נציג חדש מאזין לשיחות נציג ותיק.

ב. נציג חדש צופה בהליך בחינת בקשות על-ידי נציג ותיק.

5.5.7.3.4 חניכה אקטיבית – משך החניכה 2 ימים:

א. נציג חדש עונה לשיחות בפקוח צמוד של נציג ותיק.

ב. נציג חדש מבצע בדיקה של בקשות בפקוח צמוד של נציג ותיק.

למען הסר ספק, יובהר, כי כל כ"א חדש אשר נקלט למוקד במהלך תקופת ההתקשרות, מחויב לעבור הכשרה ראשונית על-ידי נותן השירותים, טרם תחילת מתן השירותים על-ידו, כאמור בסעיף 5.5.7 לעיל.

5.5.8 הכשרות שוטפות

5.5.8.1 לאורך כל תקופת ההתקשרות, נותן השירותים יהיה אחראי על שמירת הרמה המקצועית וכשירות מלאה של כלל כוח האדם העובד מטעמו, לרבות כוח האדם המועסק ישירות על ידו וכוח האדם המועסק מטעמו בקבלנות משנה, וזאת על מנת לספק את השירותים באופן איכותי ולשביעות רצון המשרד.

5.5.8.2 ההכשרות השוטפות יועברו אחת לחודש, לצורך ריענון נושאים שוטפים, העברת מידע בנושאים חדשים, שינויי בהנחיות המשרד או בנהלי העבודה, הכשרה על מערכות חדשות ועוד.

5.5.8.3 במסגרת שמירת כשירות כוח האדם של המפעיל, המפעיל יהיה אחראי באופן מלא על כלל הפעילויות הנוגעות לנושא ההכשרות השוטפות, לרבות על: יצירת תוכנית סדורה להכשרה השוטפת (להלן: **תוכנית הכשרה שוטפת**), פיתוח התכנים והעברתם במסגרת הדרכות, ימי העיון, סדנאות, קורסים וכדומה.

5.5.8.4. אחת לחצי שנה, לכל הפחות, ידווח נותן השירותים למשרד על הביצוע כאמור, לרבות על התכנים שהועברו והעובדים שהוכשרו בכל סוגי ההכשרות לצוותים (מבית ומחוץ).

6. מערכות המוקד

6.1. להלן ריכוז מערכות מידע עיקריות, מודולים וטפסי פניה הקיימים כיום ומתופעלים ע"י המוקד ו/או המשרד לצורך הבנת התהליך שנדרש מנציגי השירות – יש לקחת בחשבון שיכולים להיות שינויים בתהליכי העבודה בעקבות מעבר של חלק מהנושאים לאחריות משרד החינוך והקמת מערכת CRM לניהול המוקד בעתיד על ידי זרוע העבודה: המשרד יהיה רשאי לבקש מנותן השירותים לפתח את ההליכים האמורים להלן, או לדרוש מנותן השירותים להעמיד מערכת שיש ברשותו. בכל מקרה בו יקים נותן השירותים מערכת עבור המשרד, התמורה עבור הפיתוח תהא כאמור בסעיף 10.3.3.3 להסכם והקניין הרוחני בגין המערכת על כל חלקיה יהיה של המשרד. אם נותן השירותים ידרש להעמיד מערכת שלא בפיתוח המשרד ושלא שולמה לנותן השירותים תמורה בגינה, הקניין הרוחני של המערכת (למעט המידע), יהיה של נותן השירותים. יובהר, כי מערכות אלה קיימות נכון להיום, אך ייתכן ונותן השירותים יידרש ע"י המשרד להקים/לעדכן/לשדרג מערכות אלה או דומות להן.

שם המערכת	תיאור	תהליכי/תחנות עבודה של המוקד
שאלון הרשמה מקוון שאלון ישן, ושאלון מבוסס הזדהות	טופס מקוון בתשתית ממשל זמין המאפשר מילוי מקוון של טופס הרשמה וצירוף מסמכים	<ul style="list-style-type: none"> קליטת שאלון ההרשמה באופן מקוון
רותם	מערכת מכוונת תהליכי עבודה לניהול תהליך רישום מקוון למסגרות מעונות יום, צהרונים ומשפחתונים	<ul style="list-style-type: none"> מיון מילוי נתוני שכר חתימת הבקשה טיפול בבקשות
מערכת תפעולית	מערכת לטיפול במתן דרגות סבסוד	<ul style="list-style-type: none"> ביצוע תהליך עדכונים ביצוע עדכונים בהתאם לדוחות הבקרה פתיחת סמלי צהרונים בהתאם להכרות שניתנות ע"י האגף למעונות יום
מפ"ל	מערכת ייעודית לתיעוד פניות טלפוניות למוקד. כל המידע אודות הטיפול מרוכז במקום אחד	<ul style="list-style-type: none"> תיעוד פניה טלפונית העברת פניות להמשך טיפול מנהל/בק אופיס/מחוז טיפול בפניות ציבור
מערכת שאילתות תפעולית	מערכת דו"חות סטטיסטיים ודו"חות בקרה על נתוני הדרגות שנקבעו (חריגים, שגויים וכו').	<ul style="list-style-type: none"> הפקת דוחות סטטיסטיקה הפקת דוחות בקרה איתור נתונים שונים בהתאם לצורך
מערכת רישום למעונות יום	מערכת מקוונת להגשת בקשות לרישום מוקדם למעונות יום	<ul style="list-style-type: none"> שירות רישום למעונות יום

<ul style="list-style-type: none"> • בדיקת דרגה • סימולטור דרגות • סימולטור מסמכים • איתור מסגרות מוכרות • הנחיות שונות למסגרות • מבחני התמיכה • טבלאות שכ"ל • ועוד 	<p>קיימות פונקציות שונות באתר האינטרנט למתן מידע ושירות עצמי להורים</p>	אתר אינטרנט
	<p>דף נחיתה ייעודי לעבודת המוקדן, המרכז קישורים למערכות השונות על בסיס הרשאות</p>	שולחן עבודה רותם
<p>הפקת דוחות בהתאם לצורך</p>	<p>סט דוחות סטטיסטיים דו"חות בקרה על בסיס המערכות רותם ומפ"ל לשימוש המוקד ועל פי דרישה</p>	פורטל דוחות מערכת רותם ומפ"ל
	<p>IVR בירור דרגה סטטוס בקשה וכו'</p>	שירותי מידע

7. דוחות ומידע ניהולי

7.1. נותן השירותים יגיש למשרד דין וחשבון על פעילות המוקד כדלקמן :

7.1.1. פניות הציבור ומענה לפניות לקבלת מידע :

7.1.1.1. מספר דקות שיחה לתיק.

7.1.1.2. מספר הפניות של לקוח בתיק.

7.1.1.3. פירוט של סוגי הפניות.

7.1.1.4. פעולות שבוצעו על ידי המוקד בעקבות הפניות.

7.1.2. טיפול המוקד בבחינת בקשות ברמת הילד :

7.1.2.1. הדרגה שנקבעה.

7.1.2.2. סוגי המסמכים שהוגשו על ידי ההורים.

7.1.2.3. דרגה זמנית כולל הסיבה לדרגה הזמנית.

7.1.2.4. עדכוני דרגה כולל מספר הדרגה והסיבה לעדכון.

7.1.2.5. תיקוני דרגות כולל הסיבה לתיקון.

7.1.2.6. דרגה שלא השתנתה במהלך השנה.

7.1.2.7. מספר המגעים עם הלקוח בפניות לוועדות קבלה ולהשתתפות בשכר

לימוד, עד לסיום הטיפול בבקשה כולל הסיבות למגעים.

7.1.2.8. פילוח דרגה 12 – מדוע נקבעה הדרגה הזו (חוסר במסמכים, ויתור על

סבסוד, אי עמידה בקריטריונים וכו').

7.1.2.9. הוספת/הפחתת דרגה – מספר הדרגות שהשתנו כולל הסיבות

להוספה/הפחתה של הדרגה.

7.2. הדוחות יופקו ויועברו למשרד על פי דרישתו, בהתאם לצורך ועל פי שיקול דעתו.

7.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש דוחות נוספים על אלו הרשומים לעיל, בהתאם לצורך ועל פי שיקול דעתו.

7.4. ככל שתורחב פעילותו של המוקד עבור השירותים האופציונליים להפעלת מוקדים נוספים המפורטים בסעיף 3.2 לעיל, המשרד יהיה רשאי לדרוש מנותן השירותים דוחות נוספים אשר לא הוגדרו במפרט זה וזאת ללא עלות כספית נוספת.

8. בקרה

נותן השירותים נדרש לבצע בקרה שוטפת על פעילות המוקד, לרבות ביצוע בקרה על עבודת השירות הטלפוני והתקשורת הכתובה, ביצוע בקרה על עבודת ה- Back Office לבחינת בקשות, בחינה שוטפת לעמידת הנציגים ברמת השירות (SLA) הנדרשת וביצוע בקרה לאימות הנתונים המוגשים על ידי ההורים, הכל בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

8.1. בקרה על עבודת השירות הטלפוני והתקשורת הכתובה

הבקרה על עבודת השירות הטלפוני והתקשורת הכתובה, תבוצע באמצעות האזנות ומשובים והפעלת מערך לקוח סמוי.

8.1.1. האזנות ומשובים – נותן השירותים נדרש לבצע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות העבודה, ומתן ציון ומשוב על רמת השירות, הידע והמקצועיות של הנציג. לכל נציג יבוצע, לכל הפחות, משוב אחד לחודש, הבנוי מהקשבה ל- 3 שיחות לפחות.

8.1.2. לקוח סמוי – נותן השירותים נדרש להפעיל מערך לקוח סמוי לצורך בחינת איכות ומקצועיות השירות הניתן על ידי נציגי השירות הטלפוני והתקשורת הכתובה.

8.2. בקרה על עבודת ה- Back Office לבחינת בקשות

הבקרה על עבודת ה- Back Office לבחינת בקשות, תעשה באמצעות כניסה מדגמית לתיקי הבקשה וביצוע בקרה על אופן חישוב ההכנסה החייבת במס ובחינת התאמת הנתונים שהוקלדו למערכת ביחס למסמכים שצורפו על ידי ההורים.

8.3. בחינת עמידה ב- SLA שנקבע לביצוע השירותים

נותן השירותים נדרש לבחון, באופן שוטף, את עמידת השירות הטלפוני והתקשורת הכתובה וה- Back Office לטיפול בבקשות ברמת השירות הנדרשת שנקבעה למתן השירותים (כמפורט בסעיף 3 לעיל).

9. שביעות רצון

9.1. נותן השירותים נדרש למדוד באופן שוטף ולפי דרישת האגף, את שביעות רצון הפונים למוקד מהשירותים שקיבלו, וזאת באמצעות ביצוע סקרים טלפונים וסקרי SMS.

9.2. במסגרת הסקרים שיבוצעו על ידי נותן השירותים, יושם דגש על שביעות רצון מקבלי השירות ממשך זמן ההמתנה למענה אנושי ומאיכות ומקצועיות השירות שקיבלו.

9.3. אחת לרבעון, יעביר נותן השירותים למשרד, דו"ח שיכלול, לכל הפחות, פרק המפרט את כלל הפעולות שבוצעו על ידי נותן השירותים למדידת שביעות רצון הפונים למוקד מהשירותים שקיבלו, פרק הכולל את תוצאות המדידה ופרק הפקת לקחים שעלו מהסקרים שבוצעו. המשרד יהיה רשאי לתת הנחיות נוספות לאופן בחינת שביעות רצון.

נספח א

להלן סיווג התיקים כתיק מורכב או תיק רגיל בהתאם לאופי התיקים והשירותים הנדרשים כמפורט בהרחבה בסעיפים 3.1.2-3.1.4 לעיל. הטבלה מתייחסת הן למצב כיום ולכן לתרחישי השיפור הייעול האפשריים:

מבחני פישוט התמיכה	Ask פרויקט Once	המצב כיום	סעיפים	סוג הבקשה
תיק רגיל	תיק רגיל	תיק מורכב	3.1.2.1.4	השתתפות בוועדות קבלה
תיק רגיל	תיק רגיל	תיק מורכב	3.1.2.2.3	השתתפות בשכר לימוד (כולל עדכון דרגה וועדת חריגים)

נספח ב

להלן טבלה המציגה אומדן של היקף הפעילות הצפוי של המוקד :

כמות שנתית	סוג פעילות
27,000	השתתפות בוועדות קבלה
105,000	השתתפות בשכר לימוד
250	וועדת חריגים

יודגש כי כל היקפי הפעילות שפורטו לעיל נמסרו לידיעה בלבד, ואינם מהווים התחייבות לגבי היקפי הפעילות בתקופת ההתקשרות לפי פנייה זו וכי היקפי הפעילות במהלך תקופת ההתקשרות עפ"י פנייה זו עשויים להשתנות בהתאם לצרכי המשרד.

דרישות אבטחת מידע

1.1. כללי:

- 1.1.1. מערכת טיפול בפניות תהיה עם הסמכה לתקני אבטחת מידע לאורך תקופת החוזה:
 ISO27001, GDPR ותעודות הסמכה נוספות בתחום אבטחת המידע למגזרים השונים.
 יש לצרף עותק של תעודת ההסמכה למסמכי המכרז.
- 1.1.1.1. השירות יסופק מעגן המאושר גיאוגרפית ע"י רשות הסייבר.
- 1.1.1.2. הספק יתאר או יצרף מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע אשר יכלול:
- 1.1.1.3. תיאור הארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
- 1.1.1.4. בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת החל ברמה הפיזית של הגנה על המערכת.
- 1.1.1.5. אופן פיתוח המערכת ושילוב SDLC במחזור החיים של המערכת.
- 1.1.1.6. תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
- 1.1.1.7. אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
- 1.1.1.8. הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
- ביצוע מבדקי חדירה ו – Audit תקופתיים.
- 1.2. באחריותו של נותן השירותים והפועלים מטעמו, לשמור כל מידע הנוגע למכרז זה ושיועבר או יובא לידיעתו בכל צורה שהיא, בסודיות.
- על נותן השירותים לנקוט בכל הצעדים הנדרשים לאבטחת המידע, לרבות אלה:
- 1.2.1. הספק מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ולהימנע מניגוד עניינים, כמו כן הספק מתחייב להחתים את כל המועסקים על הצהרה של ביצוע הסכם זה.
- 1.2.2. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא מכיר את חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, וכי הוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו מכל סוג.
- 1.2.3. אחת לשנה יבוצע ריענון לעובדים מטעם נותן השירותים בנוגע לאבטחת המידע והגנת הפרטיות.
- 1.2.4. הנתונים שירשמו אצל נותן השירותים מהווים "מאגר מידע" בהתאם להגדרת חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981, אחזקתו והשימוש בו בהתאם לחוק, מוטלים על נותן השירותים.
- 1.2.5. נותן השירותים הינו מחזיק המאגר ואילו זרוע העבודה הינה בעלת המאגר. באחריות נותן השירותים לבצע את ההליכים הנדרשים לטובת רישומו כמחזיק במאגר.
- 1.2.6. הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 1.2.7. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של השירות שברשותו.
- 1.2.8. כל המידע אשר יימסר לידי הנותן השירותים או מוחזק על ידו, הינו מידע של המשרד ובעלותו וייעשה בו שימוש רק לצורך ביצוע השירותים שנקבעו בהסכם ההתקשרות של המשרד עם נותן השירותים.
- 1.2.9. אין להעביר מידע או מסמכים כלשהם הנוגעים למערכת מעונות יום, משפחתונים וצהרונים והקשורים לפעילות נשוא מכרז זה מחוץ לאתר המוקד, למעט הצורך להעביר

- למשרדי אגף מעונות יום או לגורם מטעם אגף מעונות יום. מסירת מידע כלשהו תעשה אך ורק על ידי המשרד ו/או באישורו מראש ובכתב.
- 1.2.10. נותן השירותים ידאג לאבטח את כל המידע כך שלא ייחשף בפני גורמים שאינם קשורים למתן השירותים במסגרת מכרז זה ולוודא שלא ייעשה בו כל שימוש אחר, פרט לשימוש המוגדר במכרז זה.
- 1.2.11. זרוע העבודה תהיה רשאית, בהודעה של 3 ימים, לערוך אצל הספק, בחצרותיו ו/או בהתקשרות מרחוק, ביקורת ובקורות בכל נושאי אבטחת מידע, שמירת סודיות ופרטיות הנוגעים לביצוע התחייבות הספק על פי האמור בהסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור ביקורות על אמצעים פיזיים ו/או אלקטרוניים ו/או לוגיים, מהימנות עובדים, בדיקות חוסן, מבדקי חדירה מבוקרים וכיו"ב, הספק מתחייב לתקן את הליקויים שיימצאו בלוח זמנים המותאם לרמת חומרת הממצא.
- 1.2.12. בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להעביר לרשות המשרד את המידע האגור במערכותיו ובמערכות צד ג' אליהן העביר הספק את המידע במסגרת הסכם זה לרבות התוכניות, המסמכים, הנתונים, המסקנות והממצאים, שפותחו ושהוכנו על ידו, במצב תקין וראוי לעבודה, כמו כן הספק מתחייב למחוק את המידע הנ"ל לאחר סיום ההתקשרות.

1.3. אבטחה פיזית

- הזוכה במכרז מתחייב, כי במידה ויותקן באתרו שרת אחד או יותר משרתיו או משרתי המשרד השרתים כאמור יהיו מוגנים בהתאם לדרישות הבאות:
- 1.3.1. המקום בו ימצא השרת אשר מצוי בו מאגר המידע (להלן: "שרת הנתונים") יהיה נעול באמצעות דלת מסוג פלדלת, החלונות באותו מקום יהיו מסורגים ותהא אליו גישה רק לבעלי הרשאות שאושרו על ידי מנהל מאגר המידע.
- 1.3.2. הקירות החיצוניים של אותו מקום יהיו בנויים מאבן ולא מקירות גבס.
- 1.3.3. המקום ימוגן במערכת אזעקה.
- 1.3.4. על המידע להישמר באופן מוצפן בענן, באופן העומד בתנאים של רשות התקשוב הממשלתית בכלל, ויחידת הסייבר (יה"ב) בפרט.
- 1.3.5. במקום בו ימצא שרת הנתונים תהא מערכת מיזוג אוויר.
- 1.3.6. שרת הנתונים יהא מוגן פיזית בכלוב מעוגן לרצפה או בארון שרתים נעול.
- 1.3.7. המקום בו ימצא השרת יהא ממוגן באמצעי לגילוי אש ובמערכת כיבוי אש.
- 1.3.8. שרת הנתונים יחובר למערכת אל פסק.
- 1.3.9. כל מידע המודפס ממאגר המידע יהא נעול בארונות נותן השירותים בסוף היום.
- 1.3.10. על נותן השירותים להתקין מגרסת נייר במתקן ולגרוס כל ניירת הקשורה למאגר המידע שלא בשימוש.
- 1.3.11. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 1.3.12. קלטות גיבוי של המידע יאוחסנו בכספת חסינה אש, שתעוגן לרצפה.
- 1.4. אבטחה לוגית/ אבטחת תקשורת**

- 1.4.1 מאגר המידע המוחזק על ידי נותן השירותים לצורך ביצוע שירותים ינוהל בנפרד מהרשת הארגונית של נותן השירותים ולא יחובר לרשת תקשורת חיצונית.
- 1.4.2 האבטחה תכלול מערכת שתמנע שינויים כלשהם או התערבות בנתונים הקשורים בשירותים זה לאחר הקלדתם הראשונית.
- 1.4.3 התחברות למערכת התפעולית תבוצע באמצעות אימות דו שלבי עם OTP.
- 1.4.4 הזדהות – השרת יחייב זיהוי של המשתמשים המתחברים אליו, המשתמשים יזוהו אל מול מערכת הזדהות הכלולה בשרת. מערכת ההזדהות תאפשר הוספה, עדכון ומחיקה של משתמשים. בנוסף מערכת ההזדהות תאפשר ניהול קבוצות משתמשים.
- 1.4.5 מעבר לניהול זהויות המשתמשים תאפשר מערכת ההזדהות לבצע הזדהות אוטומטית אל מול מערכות הזדהות חיצוניות על פי צורך, כל שהמשתמש יוכל להזדהות רק פעם אחת ולא יידרש להזדהות שוב אם השרת יפנה למקורות מידע אחרים בשמו של המשתמש. על המערכת ליישום פתרון של עבודה מול Active Directory Federated Services (ADFS) על מנת לחסוך ממשתמשים המנוהלים ב-Active Directory של זרוע העבודה להזין פרטי הזדהות ולאפשר לשרתי המערכת להתחבר בשםם על פי צורך והרשאה (Impersonation). השימוש ב-SSO יהא על פי בחירה ולא מחייב, למקרה שמדיניות אבטחת המידע תשתנה בעתיד.
- 1.4.6 חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 1.4.7 מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיה, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות.
- 1.4.8 כל השירותים במכרז זה מוגדרים על ידי האגף כחומר אישי רגיש, לכן על נותן השירותים ולכל הגורמים מטעמו אין רשות לפרסם ו/או להוציא כל חומר הנוגע לתהליך הרישום וטיפול בבקשה, ללא אישור בכתב ממנהלת האגף או ממי שהסמיכה לכך בכתב.
- 1.4.9 על נותן השירותים לבדוק את אמינות העובדים שברצונו לתת להם גישה למאגר המידע, לצורך כך עליו להחתים את המועמד לעבודה על טופס הסכמה לבדיקת רישום פלילי ועל טופס שמירת סודיות הטפסים יועברו לזרוע העבודה לממונה אבטחת המידע במשרד בצרוף תצלום ת"ז ברור לשם בדיקת רישום פלילי.
- 1.4.10 על הספק לבצע ניהול הרשאות לפי שם וסיסמא למספר משתמשים מוגבל, שיאושרו על ידי המשרד, לשם שליפת מידע, צפייה והפקת דו"חות.
- 1.4.11 לכל מורשה גישה לשרת הנתונים תהא סיסמא אישית חזקה המורכבת מ-8 תווים לפחות המכיל ספרות ואותיות או/ו סימנים (@, #, !, %, *, + וכדומה) החלפת הסיסמא תתבצע אחת ל-3 חודשים.
- 1.4.12 הספק יפרט אילו אמצעי הצפנה קיימים על מידע במנוחה (At Rest) למערכת טיפול בפניות.
- 1.4.13 הספק יתחייב כי בתום השירות או לפי בקשה יימחק המידע של הלקוח ממערכות הספק, ללא יכולת שחזור של המידע – לרבות מידע על מידע (meta data) וכל דבר אחר הקשור לנתוני הלקוחות.
- 1.5 **אבטחת מידע אפליקטיבית (Application Security)**

- 1.5.1 השירות המוצע צריך להיות מפותח תוך שימת דגש על שיקולי אבטחת מידע ופרטיות.
- 1.5.2 על הספק לפתח את המערכת לפי סטנדרט SDLC (Security development life cycle) מקובל בשוק ויכלול הערכת סיכונים על האפליקציה.
- 1.5.3 יש לוודא כי פיתוח האתר מבוצע על פי עקרונות הפיתוח המאובטח המבוסס על OWASP.
- 1.5.4 הספק יפרט או יספק מסמך המתאר כיצד מבוצעת מתודולוגיית אבטחת המידע בעת הקמת המערכת.
- 1.5.5 באחריות הספק לוודא כי לאורך תקופת החוזה יתבצעו מבדקי אבטחת מידע תקופתיים מסוג Penetration tests ו- vulnerability scan במחזור של 1.5 שנים לכל הפחות.
- 1.5.6 על הספק לדאוג לעדכן בטלאים (Patches) האחרונים כפי שפורסמו ע"י היצרן את מערכות ההפעלה והפלטפורמות המשמשות את המערכות והשירותים באופן שוטף.
- 1.5.7 על הספק לדאוג לאבטח את השירות מפני מתקפות אפליקציה (WAF).
- 1.6 **אבטחת מידע תשתיתית (Network Security)**
 - 1.6.1 על המידע להיות מוצפן ומוגן בעת תזוזה (At Transit) באמצעות תעודת SSL שהונפק מגורם מוסמך ומהימן.
 - 1.6.2 על המידע להיות מוצפן ב-DataBase בענן באמצעות מנגנון Tokenization (התממה) של המידע.
 - 1.6.3 על הספק לדאוג לאבטח את השירות מפני מתקפות DDOS.
- 1.7 **אינטגרציה וממשקים**
 - 1.7.1 על הספק לאפשר ממשק API בין מערכות המחשוב של המשרד לשירות של הספק בתצורה מוצפנת.
 - 1.7.2 על הספק לאפשר הגבלה של כתובות IP של המשרד אל השירות.
- 1.8 **שרידות**
 - 1.8.1 על נותן השירותים לוודא שבוצעו בדיקות לוגיות על המידע בעת קליטתו למערכת, כגון: בדיקה שמירה בשדה נומרי הוא מספרי בלבד, בדיקות לוגיות על תאריכים, גילאים אפשריים ועוד, בשדה שהוגדר כשדה חובה במערכת לא יתאפשר מעבר מרשומה לרשומה מבלי שהוון המידע בשדה זה.
 - 1.8.2 באחריות הספק להתקין בתחנות העבודה מנגנון של שומר מסך (יציאה וניתוק
 - 1.8.3 מהמערכת הממוחשבת לאחר 15 דקות של אי פעילות).
 - 1.8.4 מערכות המוקד הינן קריטיות לפעילות זרוע העבודה ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה.
 - 1.8.5 על נותן השירותים לבצע ולשמור לאורך כל תקופת ההתקשרות גיבויים על קלטות גיבוי כדלקמן:
 - 1.8.6 גיבוי יומי של נתונים (תוספת או שינויים שנעשו במאגר) גיבוי שבועי של נתונים (תוספת או שינויים שנעשו במאגר).
 - 1.8.7 גיבוי חודשי של נתונים (תוספת או שינויים שנעשו במאגר).
 - 1.8.8 גיבוי שנתי של כל המאגר - עותק של גיבוי זה יועבר למשרד.
- 1.9 **בקרה**
 - 1.9.1 באחריות הספק לבצע בדיקת שחזור נתונים של קלטת הגיבוי לפחות פעמיים בשנה.

- 1.9.2 על פי דרישת האגף, יציג נותן השירותים את כל האמצעים שנקטו לשמירה ולאבטחת המידע.
- 1.9.3 במידה ויתגלו ליקויים במהלך תקופת ההתקשרות, האגף רשאי לעצור את הפעילות במוקד עד לתיקון הליקויים.
- 1.9.4 בכל מקרה, חייב נותן השירותים לתקן את כל הליקויים מיד עם קבלת ההודעה ועל חשבונו ולא יאוחר מ-24 שעות עבודה ולדווח על כך לממונה על אבטחת מידע.
- 1.9.5 באחריות הספק לוודא כי השירות המוצע עומד בדרישות התקינה שהוגדרו במכרז לאורך תקופת החוזה.
- 1.9.6 הספק יפרט לאילו תקנות והסמכות השירות הוסמך, ויעמיד לרשות המבקש את תעודות ההסמכה.
- 1.9.7 על הספק לדאוג כי המערכת תבצע רישום לוגים (Audit) את כל הפעילויות המתבצעות במערכת, באחריות הספק לזהות אירועי אבטחת מידע בשירות, להתריע ללקוחות המערכת ולפעול לטיפול באירוע תוך שמירה על הסטנדרטים המקובלים בשוק, הרישום יכלול לפחות את הפעילויות הבאות:
- 1.9.7.1 ביצוע login ע"י משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע ה-login, מספר תחנה/ כתובת IP.
- 1.9.7.2 ביצוע logout ע"י משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע ה-logout, מספר תחנה/ כתובת IP.
- 1.9.7.3 אינדיקטור לביצוע Logout/Login מעמדה משרדית או בחיבור מרוחק.
- 1.9.7.4 מתן הרשאות / הסרת הרשאות – שם ה-Admin, לאיזה משתמש ניתן, מה הפעולה (הוספה/הסרה), מאיזה תחנה/כתובת, IP מועד הביצוע.
- 1.9.7.5 הספק מתחייב כי אירועי אבטחת מידע רלבנטיים ידווחו ללקוחות המערכת עם המידע הנחוץ.
- 1.9.7.6 הספק ידאג לבצע אינטגרציה למערכות המשרד, זאת לצורך העברת הלוגים למערכת SIEM של המשרד המחובר ל-SOC הממשלתי.
- 1.9.7.7 על הספק לבצע ניטור תשתיתי ואפליקטיבי למערכות ולכלל השירותים על מנת לזהות תקלות ואירועים.
- 1.9.8 הספק רשאי להציע בקרות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקרות אלו ייושמו לאחר אישור בכתב של גורמי אבטחת המידע בזרוע העבודה.
- 1.9.9 אירוע במ"מ ייחשב כל אירוע שיש בו חשש לפגיעה בשלמות המידע במאגר המידע או לשימוש בו ללא הרשאה.
- 1.9.10 בעת אירוע במערכת המידע הממונה על אבטחת המידע מטעם הספק הזוכה יבצע תחקיר ראשוני וידווח לממונה על אבטחת המידע במשרד.
- 1.9.11 על הממונה על אבטחת המידע מטעם הספק הזוכה לבצע תחקיר מלא תוך 24 שעות עבודה לכל המאוחר וזאת בהתחשב בחומרת הפגיעה במאגר המידע וכן לתקן את כל הטעויות תיקון על חשבונו באופן מידי ולא יאוחר מ-24 שעות מעת גילוי האירוע ולדווח על כך לממונה על אבטחת מידע במשרד מיד עם השלמת התיקון. מובהר בזאת, כי המשרד רשאי לעצור את הפעילות עד לתיקון הליקויים ולא ישולם כל תגמול לספק הזוכה בגין עצירת פעילות.

1.10. ניהול הרשאות

- 1.10.1. מורשי הגישה למאגר המידע יהיו רק בעלי התפקידים הרלוונטיים למתן
- 1.10.2. השירותים בהתאם להסכם ההתקשרות עם המשרד, אשר יאושרו מראש ובכתב על ידי הממונה על מאגר המידע במשרד (להלן: "מורשה גישה").
- 1.10.3. למורשה הגישה תינתן גישה למידע בהתאם לפרופיל הרשאה שיקבע על ידי
- 1.10.4. נותן השירותים או מי שמונה לכך על ידו, בהתאם לתחום העיסוק של אותו בעל תפקיד.
- 1.10.5. על נותן השירותים לנהל לוג של כל מורשי הגישה למאגר הנתונים מתי בוצע העדכון ועל ידי מי.
- 1.10.6. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו כל ניסיון או חריגה מההרשאה ידווח למנהל אבטחת המידע של נותן השירותים.
- 1.10.7. בעת אירוע אבטחת מידע או אירוע חריג אצל הספק, בו קיים חשד לגבי דלף מידע של השירות, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם זרוע העבודה.
- 1.10.8. הספק מתחייב לשתף פעולה עם זרוע העבודה בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של השירות, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של השירות לגורמים בלתי מורשים.
- 1.10.9. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם.
- 1.10.10. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים כגון: מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה.
- 1.10.11. באחריות הספק לדאוג כי כל משתמש יזוהה במערכת בצורה חד-חד ערכית, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם.
- 1.10.12. יש לאפיין מערכת הרשאות שתשלוט בביצוע פעולות במרכז השרות והתמיכה.
- 1.10.13. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה.
- 1.10.14. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש נגישות למידע של זרוע העבודה.
- 1.10.15. באחריות הספק לדאוג לחסימת הרשאות לעובדים אשר מסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק.
- 1.10.16. המערכת תכלול מנגנון הרשאות שיגדיר לפחות את המשתמשים הבאים:
 - 1.10.16.1. **משתמש רגיל** – משתמש המורשה בהפעלת המערכת ובמגוון הפונקציות התפעוליות שהוגדרו עבורה.
 - 1.10.16.2. **משתמש במערכת הקלטות** – המשתמש יורשה לאחזר הקלטות, האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים

לשיחה המוקלטת, וכן להעבירה כקובץ. משתמש זה לא יורשה למחוק הקלטות

1.10.16.3. **מנהל מערכת** - בעל הרשאות גישה גם להגדרות המערכת, כולל הגדרת משתמשים רגילים ומתן הרשאות עבורם, מנהל המערכת יורשה בגישה לממשקי הניהול.

1.11. **ספקי משנה ואיומי שרשרת האספקה**

1.11.1. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

1.11.2. באחריות הספק לנהל את האיומים הכרוכים בהתקשרות עם ספקי המשנה שלו, ולבצע ניתוח סיכונים על שרשרת האספקה שלו.

1.11.3. הספק יפרט אילו ספקי משנה מהותיים מהווים חלק משמעותי בשירות והאם מידע של הלקוח מועבר לספקי משנה אלה.

1.11.4. הספק יתאר כיצד מתבצעת ההתמודדות עם איומים בשרשרת האספקה של השירות.

1.12. **עמידה בעומסים**

1.12.1. באחריות הספק שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות על פי היקפי הפעילות וכן עומסים חריגים וזאת, לצורך עמידה ביעדי המוקד כפי שיוגדרו.

1.12.2. עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה שהמתקשר עלול לחוש בה.

1.12.3. באחריות הספק לדאוג כי המערכת תהיה בזמינות מלאה לכל אורך שעות פעילות המוקד.