



מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה
אגף פניות הציבור

מכרז 10/2024

למתן שירותי מענה טלפוני
אנושי לאגף פניות הציבור
במשרד ראש הממשלה

מועד אחרון להגשת ההצעות למכרז:

עד ליום 11.11.2024, בשעה 13:00

בתיבת המכרזים של משרד ראש הממשלה במבנה "הוילה"

משרד ראש הממשלה, רח' קפלן 3, בניין ג', קריית בן גוריון, ירושלים

ספטמבר 2024

אלול תשפ"ד

משרד ראש הממשלה

מבוא

1. משרד ראש הממשלה (להלן – "המזמין"), פונה בזאת למציעים העומדים בתנאי הסף להשתתפות במכרז זה, להגיש הצעתם עבור מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה (להלן – "המכרז").
2. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן – "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
3. למכרז רשאים להגיש הצעות מציעים שהם תאגיד רשום (להלן – "המציע") העומדים בדרישות המכרז ובתנאיו והמסוגלים לספק את ביצוע השירותים כאמור במסמכי המכרז.
4. יובהר כי האחריות לביצוע השירותים מושא המכרז תחול על המציע הזוכה במכרז וכי למציע לא תעמוד האפשרות להסב את מחויבותיו לאחר.
5. השירותים יבוצעו על ידי המציע ובאחריותו המקצועית.
6. הזוכה במכרז יידרש לחתום על הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
7. בכוונת המשרד לבחור בספק אחד לביצוע כלל השירותים מושאי המכרז.

1. תוכן העניינים

1.....מבוא

3..... פרק 1 – הנחיות כלליות

20..... פרק 2 – מפרט שירותים

26..... נספח א' למפרט השירותים – הנחיות עבודה למוקדנים

29..... נספח ב' למפרט השירותים - הנחיות לרישום פרטים ולאופן הדיווח

31..... נספח א' – חוברת הצעה

32..... טופס הגשת הצעה

34..... הוכחת העמידה בתנאי הסף

40..... נספח א'1 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

42..... נספח א'2 – הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

44..... נספח א'3 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

46..... נספח א'4 – התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות

47..... נספח א'5 – אישור עורך דין בדבר מורשי חתימה

48..... נספח א'6 – התחייבות לסודיות ולהעדר ניגוד עניינים

49..... נספח א'7 – תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

50..... נספח א'8 - אישור רו"ח אודות מחזור כספי שנתי

51..... נספח א'9 - תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה

52..... נספח א'10 – אישור רואה חשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

54..... נספח א'11 – מסמך ייזום

55..... נספח ב' – הצעת המחיר

57..... נספח ג' – הסכם ההתקשרות

72..... נספח ג'1 להסכם ההתקשרות – מסמכי המכרז, כולל כל הנספחים ומענה לשאלות הבהרה, חתומים ע"י המציע

73..... נספח ג'2 להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע

74..... נספח ג'3 להסכם ההתקשרות – התחייבות לעבודה בפורטל הספקים הממשלתי

82..... נספח ג'4 להסכם ההתקשרות – תצהיר ניגוד עניינים עדכני

פרק 1 – הנחיות כלליות

פרק זה כולל רקע, מתכונת ביצוע העבודה, התנאים הכלליים להגשת ההצעות, אופן הגשת ההצעות והדרך לבחירת הזוכה.

1. הוראות כלליות

- 1.1 פנייה זו מכילה את פרטי המכרז וחוברת ההצעה:
- 1.1.1 **פרטי המכרז** – בחלק זה מפורטים מהות הבקשה, אופן הגשת הצעות ואופן בחירת הזוכה.
- 1.1.2 **חוברת ההצעה** – נספח א' שישמש להגשת ההצעות. הצעות שלא תוגשנה על גבי טופס זה תפסלנה על הסף וכל שינוי שיתבצע על גבי טופס זה משולל תוקף ועשוי להביא לפסילת ההצעה.
- 1.2 בכל מקום במסמכי המכרז, שבו מוזכר גורם כלשהוא בלשון זכר הכוונה לזכר ולנקבה, ולהיפך.
- 1.3 כל המסמכים המצורפים למסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם שעליו יחתמו הזוכה במכרז והמזמין, ויש לראותם כמשלימים אותו.

2. הגדרות

החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, ששר הכלכלה ממונה על ביצועם, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 וכן ההלכה הפסוקה;	"דיני העבודה"
פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם וכן מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המזמין במסגרת הליכי מכרז זה;	"המכרז"
אגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה;	"הלקוח"
משרד ראש הממשלה; לעניין זהות הגורם המקבל את השירותים מושא מכרז זה בלבד, עשוי "המזמין"/"המשרד"/"משרד ראש הממשלה" לכלול גם משרד/רשות/יחידת סמך המקבלים שירותי מנהל ממשרד ראש הממשלה ויחידות סמך עצמאיות של משרד ראש הממשלה;	"המשרד" או "המזמין"
מגיש הצעה למכרז זה;	"המציע"
המציע שייבחר כזוכה במכרז זה;	"הספק" ו/או "הזוכה" ו/או "ספק השירותים"
ועדת המכרזים של המשרד;	"ועדת המכרזים"
הסכם בנוסח המצורף לפניה זו כנספח ג' – הסכם ההתקשרות.	"הסכם" ההתקשרות" או "ההסכם"

חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992;	"חוק חובת המכרזים"
חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991;	"חוק עובדים זרים"
חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;	"חוק עסקאות גופים ציבוריים"
חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013; וכן תקנות רלוונטיות נוספות ככל שיותקנו מכוח חוק זה בתקופת ההתקשרות;	"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו", "חוק שוויון זכויות"
חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;	"חוק שכר מינימום"
נציג המזמין כמוגדר בסעיף 7.1 להסכם ההתקשרות, אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע, ינחה אותו, יבקר ויבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז;	"נציג המזמין"
כל השירותים, העבודות והדרישות ע"פ מפרט השירותים ובהתאם להנחיות שיינתנו לספק מעת לעת ע"י נציג המזמין.	"השירותים"
המפרט לשירותים הכלולים במכרז זה המפורטים בפרק 2 – מפרט שירותים.	"מפרט השירותים" או "המפרט"
אתר אשר יופעל על ידי הספק, המאויש במוקדנים שהם נציגי שירות מקצועיים, וכולל עמדות מענה טלפוני ותשתית תומכת, המשמשים, בין היתר, לקבלת פניות טלפוניות מהציבור הרחב, לתיעוד הפניות למוקד ולהפנייתן לגורמים המוסמכים אצל הלקוח ו/או למתן מענה לפונים.	"מוקד מענה טלפוני מאויש" או "המוקד"
נותן שירותים מטעם הספק, המאייש את עמדת השירות ומספק שירות מענה טלפוני אנושי לציבור.	"נציג שירות"
עמדה פיזית אשר בה יושב נציג השירות וכוללת את מכשור הטלפוניה ומערכת המחשוב הנמצאים בשימוש מוקד המענה הטלפוני המאויש.	"עמדה"
קו אשר יהיה פתוח במשך תקופת זמן מוגבלת לנושאים ספציפיים על פי הנחיית המשרד.	"קו חם"
מערכת C.C. (Contact Center System) המתעדת באופן אוטומטי את כל הפניות למוקד המענה הטלפוני המאויש ומפיקה דוחות מפורטים שיועברו למזמין.	"רשם שיחות"
טופס להקלדת נתוני הפונה ותוכן הפנייה, שאותו יעמיד המזמין לרשות נציגי השירות מטעם הספק.	"טופס פנייה טלפונית"

תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.	חובת	"תקנות המכרזים"
----------------------------------	------	-----------------

3. תמצית השירותים הנדרשים

- 3.1. האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה מקבל פניות מאזרחים בנושאים הקשורים במשרד, בעבודתו ובנושאים נוספים הקשורים בעבודת גופי הממשלה.
- 3.2. השירות הנדרש הוא הפעלת מוקד מענה טלפוני מאויש, לצורך מתן מענה לאזרחים, עבור האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה כמפורט בפרק 2 – מפרט שירותים.

4. לוח זמנים לעריכת המכרז

פעילות	תאריך
פרסום המכרז	18/09/2024
המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות	29/09/2024, בשעה 14:00
המועד האחרון להגשת הצעות	11/11/2024, בשעה 13:00
תוקף ההצעה	08/02/2025

המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר שינויים כאמור תתפרסם באתר מנהל הרכש בכתובת:

<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx>

באחריות המציעים להיכנס לאתר מעת לעת ולהתעדכן.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. תקופת ההתקשרות הראשונה היא לשנה (1). למשרד קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד ארבע (4) תקופות נוספות בנות עד שנה (1) כל אחת, ובסה"כ עד חמש (5) שנים.
- 5.2. הארכת ההתקשרות, ככל שתהיה, כפופה לאישור ועדת המכרזים ולחתימה על הסכם התקשרות על ידי מורשי החתימה מטעם המשרד.

6. היקף ההתקשרות

- 6.1. היקף ההתקשרות ייגזר ממספר הפונים למוקד, ועל הספק להיות מסוגל לספק את השירות בכל היקף שיידרש.
- 6.2. אין באמור לעיל משום התחייבות המזמין להזמנת שירותים בכמות או בהיקף מינימאלי, או לתשלום מינימאלי כלשהו - וההיקף יהיה כפוף לשיקול דעתו של המשרד.

7. היעדר בלעדיות

- 7.1. המשרד מעוניין להתקשר עם ספק אחד לצורך אספקת השירותים מושאי המכרז.
- 7.2. על אף האמור, מובהר כי החתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז אינה מקנה למציע הזוכה בלעדיות כלשהי לביצוע השירותים והמזמין רשאי בכל עת, ועל פי שיקול דעתו המוחלט, להתקשר עם אחר ו/או אחרים לביצוע השירותים.

8. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)

8.1. תנאי הסף שלהלן מצטברים הם ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – תיפסל ולא תובא להמשך דיון בפני ועדת המכרזים.

8.2. תנאי סף מנהליים

8.2.1. המציע הוא תאגיד הרשום כחוק בישראל ומהווה ישות משפטית אחת. יובהר כי הצעה של גוף המהווה יותר מתאגיד אחד לא תחשב כעומדת בתנאי הסף, ותיפסל.

8.2.1.1. ככל שהמציע הוא חברה או שותפות רשומה – המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידיים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה והוא אינו חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

8.2.1.2. ככל שהמציע הוא מלכ"ר - עליו להיות בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

8.2.2. המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), לרבות:

8.2.2.1. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

8.2.2.2. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

8.2.2.3. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר עמידתו של המציע בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

8.2.3. המציע לא תיאם את הצעתו עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.

8.2.4. המציע (ואם המציע הוא תאגיד – גם מנהליו ובעלי השליטה בו כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשע בעבירה ביטחונית, בעבירה שנושאה פיסקאלי, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

8.2.5. לא קיים חשש לקיומו של המציע כ"עסק חי".

8.3. תנאי סף מקצועיים**8.3.1. המציע**

8.3.1.1. למציע ניסיון של שנתיים רצופות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בהפעלת מוקדים למענה טלפוני מאויש, המשרתים שלושה לקוחות לפחות, והכוללים לפחות 10 עמדות (לכלל הלקוחות ובכל התקופה הנדרשת).

8.3.1.2. המציע העסיק בכל אחד מ-24 החודשים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, נציגי שירות בהיקף המקביל ללפחות 10 משרות (182 שעות בחודש לעובד במשרה מלאה).

8.3.1.3. למציע מחזור כספי שנתי, על פי דוח כספי מבוקר, בהיקף של לא פחות מ- 500,000 ₪ בכל שנה, בשנים 2020 ו-2021.

8.3.2. מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לצורך ביצוע העבודה מנהל פרויקט, אשר יהיה איש הקשר מטעם הספק, בעל הכישורים הבאים. חל איסור להחליף את מנהל הפרויקט המוצע בטרם נבחר זוכה במכרז. החלפה של מנהל הפרויקט המוצע בטרם בחירת זוכה תביא לפסילת ההצעה.

8.3.2.1. בעל ניסיון של 12 חודשים לפחות, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, **בניהול** מוקד מענה טלפוני מאויש לשני לקוחות לפחות, הכולל לפחות 10 עמדות לכלל הלקוחות (בכל התקופה הנדרשת).

9. מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף

9.1. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.1, יש לצרף:

9.1.1. תעודת ההתאגדות של התאגיד או נסח תאגיד ואישור עו"ד/רו"ח לגבי זהות מורשה החתימה של התאגיד בנוסח שבנספח א'5 – אישור עורך דין בדבר מורשי חתימה.

9.1.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.1.1, יש לצרף:

9.1.2.1. נסח חברה/שותפות עדכני המעיד על היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה, ולגבי חברה - גם אישור כי אינה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת:

www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim

9.1.2.2. ככל שהמציע הוא מלכ"ר, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף 8.2.1.2 יש לצרף אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית שבה מוגשת ההצעה במכרז.

9.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.1, יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

9.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.2, יש לצרף תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים חתום על ידי המציע ועל ידי עורך דין בנוסח המופיע בנספח א'1 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

9.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.3, יש לצרף הצהרה בדבר עמידתו בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח א'2 – הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

9.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.3, יש לצרף הצהרה בנוסח המופיע בנספח א'3 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז.

9.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.4, יש לצרף תצהיר בנוסח נספח א'7 תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.

נספח א'7 – תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

- 9.7. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.5 המציע יצרף להצעתו אישור רואה חשבון בנוסח נספח א'10 – אישור רואה חשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי".
- 9.8. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיפים 8.3.1.1, 8.3.1.2 ו-8.3.2.1 יש למלא תצהירים ולצרף מסמכים כמפורט בסעיפים 11 ו-12 בנספח א' – חוברת ההצעה.
- 9.9. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.3.1.3 יש לצרף אישור רו"ח בנוסח שבנספח א'8 - אישור רו"ח אודות מחזור כספי שנתי.

10. דרישות נוספות

- 10.1. המציע יצרף ויפרט בהצעתו בנספח א' את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה.
- 10.2. המציע יצרף להצעתו הצהרה לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים חתומה על-ידי המציע (נספח א'6 – הצהרה על שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים).
- 10.3. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו תצהיר בנוסח שבנספח א'9 - תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה.
- 10.4. יש לצרף להצעה התחייבות המציע לשימוש בתוכנות מקוריות בלבד במסגרת אספקת השירותים מושא המכרז וזאת על גבי הטופס המצורף בנספח א'4 – התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות למכרז.
- 10.5. כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.

11. הצעה של המציע לבדו

- 11.1. אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידיים או גופים אחדים. הצעה תוגש על ידי אישיות משפטית אחת ובשמה בלבד. על המציע בעצמו, כאישיות משפטית נפרדת, לעמוד באופן מלא בכל התנאים המוקדמים המפורטים במסמכי המכרז, (ולא ניתן יהיה לייחס למציע עמידה בדרישה של כל גוף אחר לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המציע עפ"י סעיף 323 לחוק החברות, התשנ"ט-1999), אלא אם כן צוין אחרת במסמכי המכרז.
- 11.2. המציע יהא רשאי להתקשר עם קבלני משנה בכפוף לסעיף 8 לנספח ג' – הסכם ההתקשרות.

12. הצעת מחיר

- 12.1. הצעת המחיר תוגש בנספח ב' – טופס הצעת מחיר.
- 12.2. הצעת המחיר תתייחס לעלות לשיחה בודדת, ללא תלות באורך השיחה.

13. בדיקת ההצעות והערכתן

- 13.1. בחינת ההצעות תיעשה לפי שקלול ציוני איכות ומחיר לפי היחס:
- 13.1.1. איכות הצעה – 40% ;
- 13.1.2. הצעת מחיר – 60%.
- 13.2. הבחינה תיעשה בארבעה שלבים:

- 13.2.1. **בשלב א'** תיבדק שלמות ההצעה ועמידת המציעים בתנאי הסף.
- 13.2.2. **בשלב ב'** יחושב ציון האיכות הכולל למציעים והצעותיהם.
- 13.2.3. **בשלב ג'** יחושב ציון הצעת המחיר.
- 13.2.4. **בשלב ד'** יחושב הציון המשוקלל.

13.3. **שלב א' : בחינת עמידה בתנאי סף**

- 13.3.1. בשלב הראשון ייפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות כמפורט בסעיף 4 לעיל, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות כפי שמוצג בסעיף 8.
- 13.3.2. בחינת הצעות חסרות :

13.3.2.1. המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם או חלקם בדרישה להשלמת מסמך או מידע כלשהם הדרושים לשם קבלת החלטה במכרז זה על פי הפרמטרים הקבועים בו כדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות או הדרושים לשם ניהול תקין והוגן של המכרז – הכל בכפוף להוראות כל דין, לרבות: חוק חובת המכרזים, והתקנות שהותקנו מכוחו ולהוראות התכ"מ.

13.3.2.2. תגובת המציעים שתוגש עד המועד שאותו תקבע ועדת המכרזים בפנייתה, לרבות הארכת המועד ככל שתחליט על כך, תצורף להצעה ותיחשב כחלק בלתי נפרד ממנה. אם לא תינתן תשובה, תדון ועדת המכרזים בהצעה על בסיס המידע המצוי בידיה או תפסול את ההצעה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

13.3.3. רק הצעות שתעמודנה בתנאי הסף תעבורנה לשלב השני של בדיקת איכות ההצעות.

13.4. **שלב ב' : בחינת איכות ההצעה**

- 13.4.1. בשלב השני, תיבדק איכות ההצעות.
- 13.4.2. להלן פירוט הקריטריונים שעל פיהם תנוקד איכות ההצעה :

מס	אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מרבי
1.	ניסיון המציע מעבר לתנאי הסף שבסעיף 8.3.1.1 בתקופה האמורה בתנאי הסף	על כל לקוח נוסף, מעבר לשלושה הנדרשים בתנאי הסף, תינתן נקודה ועד לסך של 8 נקודות.	8
2.	ניסיון מנהל הפרויקט מעבר לתנאי הסף שבסעיף 8.3.2.1 בתקופה האמורה בתנאי הסף	על כל לקוח נוסף, מעבר לשניים הנדרשים בתנאי הסף, תינתן נקודה ועד לסך של 4 נקודות.	4

ניקוד מרבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	מס										
20	<p>המזמין יפנה כלקוח סמוי למוקד אותו מפעיל המציע עבור לקוח הפעיל במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, מתוך רשימת הלקוחות שצורפה בסעיף 11.1 לחוברת ההצעה.</p> <p>כל אחת מאמות המידה תנוקד על פי מדרג הציונים הבא: 5- מצוין; 4-טוב מאד; 3 – טוב; 2 - טעון שיפור; 1 – גרוע; 0 – גרוע ביותר;</p> <p>הניקוד בכל אחת מאמות המידה יהיה הציון הממוצע שניתן ע"י חברי צוות הבדיקה חלקי הציון המירבי חמש, ומוכפל בניקוד המירבי של אמת המידה הנבדקת.</p> <p>במידה והמוקד שהוצג אינו פעיל במועד בו תתבצע הבדיקה, יינתן בסעיף זה ציון אפס.</p> <p>הניקוד בסעיף זה יינתן על פי אמות המידה שלהלן:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ניקוד מרבי</th> <th>אמת מידה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>מהירות המענה</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>אדיבות המוקדן</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>התרשמות ממקצועיות המענה</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>סה"כ (לכל לקוח)</td> </tr> </tbody> </table>	ניקוד מרבי	אמת מידה	7	מהירות המענה	7	אדיבות המוקדן	6	התרשמות ממקצועיות המענה	20	סה"כ (לכל לקוח)	לקוח סמוי	3.
ניקוד מרבי	אמת מידה												
7	מהירות המענה												
7	אדיבות המוקדן												
6	התרשמות ממקצועיות המענה												
20	סה"כ (לכל לקוח)												
20	<p>המציע יצרף להצעתו מסמך תפיסת ייזום אשר בו הוא יפרט את המתודולוגיה למתן השירותים, לרבות התייחסו לפרמטרים העיקריים במפרט השירותים. על מסמך הייזום להתייחס, בין היתר, לפעולות הנדרשות לצורך הפעלת המענה הטלפוני, מספר מוקדנים העומדים בדרישות, מתוכם דוברי שפות, אופן הכשרת המוקדנים, מערכות טכנולוגיות תומכות וכיו"ב.</p> <p>מסמך תפיסת הייזום יצורף להצעה כנספח א' 11.</p> <p>המסמך לא יעלה על 3 עמודים (דף 4A בגודל פונט מקובל)</p> <p>כל אחת מאמות המידה תנוקד על פי מדרג הציונים הבא: 5- מצוין; 4-טוב מאד; 3 – טוב; 2 - טעון שיפור; 1 – גרוע; 0 – גרוע ביותר;</p>	מסמך תפיסת ייזום	4.										

ניקוד מרבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	מס										
	<p>הניקוד בכל אחת מאמות המידה יהיה הציגון הממוצע שניתן ע"י חברי צוות הבדיקה חלקי הציגון המירבי חמש, ומוכפל בניקוד המירבי של אמת המידה הנבדקת.</p> <p>מסמך הייזום ייבחן על פי אמות המידה הבאות:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ניקוד מרבי</th> <th>אמת מידה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>התרשמות מהתאמת המענה לאוכלוסיית הפונים</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>התרשמות ממקצועיות המענה, לרבות, היערכות למתן השירותים, הכשרת המוקדנים, מערכות טכנולוגיות וכיו"ב</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>התרשמות כללית</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>סה"כ</td> </tr> </tbody> </table>	ניקוד מרבי	אמת מידה	7	התרשמות מהתאמת המענה לאוכלוסיית הפונים	8	התרשמות ממקצועיות המענה, לרבות, היערכות למתן השירותים, הכשרת המוקדנים, מערכות טכנולוגיות וכיו"ב	5	התרשמות כללית	20	סה"כ		
ניקוד מרבי	אמת מידה												
7	התרשמות מהתאמת המענה לאוכלוסיית הפונים												
8	התרשמות ממקצועיות המענה, לרבות, היערכות למתן השירותים, הכשרת המוקדנים, מערכות טכנולוגיות וכיו"ב												
5	התרשמות כללית												
20	סה"כ												
48	<p>צוות הבדיקה יקיים ביקור באתר הספק המוצע לצורך מתן השירותים למזמין. במהלך הביקור יתקיים ראיון עם מנהל הפרויקט המוצע. כל אחת מאמות המידה תנוקד על פי מדרג הציונים הבא: 5- מצוין; 4- טוב מאד; 3- טוב; 2- טעון שיפור; 1- גרוע; 0- גרוע ביותר;</p> <p>הניקוד בכל אחת מאמות המידה יהיה הציגון הממוצע שניתן ע"י חברי צוות הבדיקה חלקי הציגון המירבי חמש, ומוכפל בניקוד המירבי של אמת המידה הנבדקת.</p> <p>הניקוד בסעיף זה יינתן בהתאם לפרמטרים הבאים:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ניקוד מרבי</th> <th>אמת מידה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>התרשמות ממיקום העמדות, גודלן, סדר, ניקיון ותחזוקת המוקד</td> </tr> </tbody> </table>	ניקוד מרבי	אמת מידה	8	התרשמות ממיקום העמדות, גודלן, סדר, ניקיון ותחזוקת המוקד	<p>ביקור באתר המוקד המאויש וראיון למנהל הפרויקט המוצע</p>	.5						
ניקוד מרבי	אמת מידה												
8	התרשמות ממיקום העמדות, גודלן, סדר, ניקיון ותחזוקת המוקד												

מס	אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מרבי
		התרשמות מהסדרי אבטחת המידע ואבטחת המתקן.	10
		התרשמות ממקצועיות המוקדנים והאחמ"ש	10
		התרשמות מכישוריו וניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע	15
		התרשמות כללית	5
		סה"כ	48

13.4.3. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לגרוע נקודות ממציע אשר עבד בעבר עם המזמין כספק שירותים ולא עמד בלוחות הזמנים ו/או בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה, לפי שיקול דעתה של ועדת המכרזים, לפני מתן ההחלטה הסופית.

13.4.4. כאמור בסעיף 13.3.2.1 המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם או חלקם בדרישה להשלמת מסמך או מידע כלשהם הדרושים לשם קבלת החלטה במכרז זה על פי הפרמטרים הקבועים בו כדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות או הדרושים לשם ניהול תקין והגון של המכרז – הכל בכפוף להוראות כל דין, לרבות חוק חובת המכרזים, והתקנות שהותקנו מכוחו ולהוראות התכ"מ.

13.4.5. עוד מובהר כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.

13.4.6. לאחר אישור ועדת המכרזים את ציוני האיכות, יעביר המשרד לשלב הבא את ההצעות שקיבלו ציון 70% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות.

13.4.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שבו אין לפחות 2 הצעות שקיבלו ציון איכות של 70% לפחות, המשרד יהיה רשאי להעביר לשלב השלישי של קביעת ציוני העלות עד 2 הצעות שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר, ובלבד שציון האיכות אינו פחות מ-60%.

13.5. שלב ג': קביעה של ציוני העלות - הצעת המחיר

13.5.1. בשלב זה תשוקלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע בנספח ב' – טופס הצעת המחיר.

13.5.2. חישוב ציון עלות (הצעת המחיר) יקבע כך שהמחיר הנמוך ביותר (הצעת המחיר הזולה ביותר **לשיחה בודדת**) יקבל 100 נקודות (100%) וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הזולה. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

$$= 100 * \text{עלות ההצעה הזולה ביותר} - X_{min}$$

עלות ההצעה הנבחרת - X_i	ציון המחיר
---------------------------	-----------------------

13.6. שלב ד': חישוב הציון המשוקלל (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

13.6.1. הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות וציון העלות (הצעת המחיר), בהתאם למשקולות שבסעיף 13.1 למכרז, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\text{הציון המשוקלל להצעה הנבחרת} = \left(\begin{array}{c} \text{משקל} \\ \text{ציון} \\ \text{האיכות} \end{array} \times \text{ציון האיכות} \right) + \left(\begin{array}{c} \text{משקל ציון} \\ \text{העלות/מחיר} \\ \text{המחיר} \end{array} \times \text{ציון המחיר} \right)$
--

13.6.2. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא.

המזמין רשאי לקבל חלק מההצעה בלבד או את כולה, הכל על-פי שיקול דעתו הבלעדי.

13.6.3. אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר,

ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז,

ובלבד שיצורף להצעה אישור ותצהיר שלפיו המציע הוא עסק אשר אישה מחזיקה

בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, הכל

בהתאם להגדרת "עסק בשליטת אישה" כאמור בחוק חובת המכרזים. לא היה מציע

שהוא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה אשר קבלה את ציון האיכות הגבוה יותר

בשלב הראשון.

13.6.4. ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמציעים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות, על

פי שיקול דעתה ובכל דרך שתמצא לנכון, למלוא שביעות רצונה, על מנת לבחון את

המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.

14. תנאי מתן השירותים על ידי ספק השירותים

14.1. השירותים יינתנו על ידי הספק הזוכה, לצורכי המזמין ולשביעות רצונו.

14.2. איש הקשר מטעם הספק יהיה מנהל הפרויקט.

14.3. הספק או מי מטעמו לא יהיו רשאים להעביר או להסב את זכויותיהם על פי הצעה זו כולן או

חלקן לצד שלישי, אלא בהסכמה מראש ובכתב מהמשרד או מי מטעמו.

14.4. הספק הזוכה יהיה ערוך לספק את השירותים מיד לאחר חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין

על הסכם ההתקשרות והנפקת הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי החתימה מטעם המזמין.

15. התמורה

15.1. תמורת ביצוע השירותים ישלם המשרד לספק הזוכה תמורה חודשית, אשר תחושב כמספר

השיחות בחודש (ללא תלות באורך השיחה), אשר יוכפל בתעריף לשיחה בודדת בהתאם להצעת

- המחיר אותה יגיש הספק הזוכה ובתוספת מע"מ. הכל בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות שבנספח ג'.
- 15.2. מוסכם בזאת כי תמורה זו תהא תמורה מלאה וכוללת בגין ביצוע השירותים המפורטים במכרז זה.
- 15.3. מובהר בזאת כי המשרד לא יישא בכל תשלום עבור זמן המתנה של פונים.
- 15.4. מובהר בזאת כי המשרד אינו מתחייב לתשלום עבור היקף מינימלי של שיחות או לתשלום מינימלי כלשהו.
- 15.5. הספק יגיש חשבונית לתשלום בסוף כל חודש, בגין החודש החולף, בצירוף כל הדיווחים הנדרשים כמפורט בפרק מפרט השירותים.
- 15.6. התמורה תישאר קבועה במשך כל תקופת ההתקשרות, למעט הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לכללי ההצמדה אותם קבע החשב הכללי וכמפורט בהסכם.

16. פרסום המכרז ומתן מענה לשאלות הבהרה

- 16.1. מסמכי המכרז, הודעות, פרסומים ועדכונים הקשורים לו מפורסמים באתר האינטרנט של מנהל הרכש בכתובת:

<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx>

- על המציעים מוטלת האחריות לקרוא את מסמכי המכרז על כל נספחיו, וכן להתעדכן מעת לעת על אודות הפרסומים והעדכונים המתפרסמים באתר האינטרנט כאמור, לפני הגשת ההצעה ולאחריה.
- 16.2. פניות ו/או בקשות הבהרה ו/או כל שאלה אחרת הנוגעת למכרז יש להעביר בדואר אלקטרוני, במסמך בפורמט Word רגיל בלבד (לא יתקבלו מסמכים סרוקים או במסמכים בפורמט PDF), לכתובת הדוא"ל sivaned@pmo.gov.il לא יאוחר מהמועד הנקוב לכך בטבלת לוחות הזמנים שבסעיף 4.
- 16.3. על השואל לציין בבירור לאיזה סעיף במכרז מתייחסת השאלה. השאלות יוגשו כאמור במסמך Word בלבד בהתאם לטבלה שלהלן:

שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף במסמכי המכרז	מסמך רלוונטי (פרק/הסכם/נספח)	מספר שאלה

- 16.4. יובהר, כי רק שאלות בכתב שנשלחו אל כתובת הדוא"ל דלעיל יזכו למענה ורק תשובות בכתב יחייבו את המשרד.
- 16.5. הפניות תכלולנה את הפרטים שלהלן לצורך מתן מענה:

מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה	
שם המציע	
שם הפונה	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
כתובת אתר אינטרנט	
מספר פקס	
מספר טלפון	

- 16.6. תשובות ועדת המכרזים יפורסמו באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בכתובת שצוינה לעיל, ללא ציון שם הפונה.
- 16.7. כל תשובה אשר לא קיבלה את ביטויה במסגרת מסמך התשובות אינה מחייבת את המשרד. באחריות המציעים לוודא קבלת סיכום התשובות.
- 16.8. התשובות שתתפרסמה תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 16.9. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למשרד הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויים על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 16.10. ועדת המכרזים רשאית לא להתייחס לפנייה מסוימת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 16.11. כל תשובה של המשרד או מי שהוסמך לצורך כך, שלא תינתן בכתב, לא תיצור בסיס לטענת השתק, מניעות או כל טענה אחרת.

17. אופן הגשת ההצעות

- 17.1. כללי
- 17.1.1. על המציע למלא את הטפסים והנספחים המצורפים למכרז זה. יש למלא את כל פרטי הנספחים ללא יוצא מן הכלל, בצירוף כל המסמכים הנדרשים על-פי סעיף 9 ו-10 לעיל, כשהם מלאים וחתומים כנדרש. המשרד רשאי שלא להתייחס להצעות חלקיות ו/או להצעות שלא הוגשו בצירוף הנספחים המצורפים.
- 17.1.2. 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 המכרזים רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. המשרד אינו מחויב להוציא למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה. קיבל המשרד את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.
- 17.1.3. המציע יגיש את כל מסמכי המכרז כשהם חתומים בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במכרז. הגשת ההצעה חתומה כאמור תהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את

- האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת, וכן כי הוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות מכרז זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עימו על נספחיו, בדיוקנות, ביעילות ובמומחיות. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז ו/או לתנאיו ו/או לדרישותיו.
- 17.2. בהגשת הצעתו מסכים המציע לכל האמור במסמכי המכרז.
- 17.3. בשם המציע יחתום רק מורשה או מורשי החתימה המוסמך/ים לחייב את המציע, בהתאם לאישור זכויות החתימה החתום על ידי היועץ המשפטי של המציע, אשר יצורף להצעה (נספח א' 5 – אישור עורך דין בדבר מורשי חתימה).
- 17.4. מעטפת ההצעה תכלול בתוכה:
- 17.4.1. ההצעה וכלל מסמכי המכרז הנדרשים (ותכלול 2 עותקים – עותק מקור והעתק של ההצעה (המציע יסמן את עותק המקור באופן ברור). יובהר כי העותק המודפס המסומן כעותק המקור הוא הקובע והמחייב במקרה של אי התאמה כלשהי בין המקור לעותקי ההצעה.
- 17.4.2. הצעת המחיר **תצורף למעטפת ההצעה**.
- 17.4.3. על גבי המעטפה ייכתב "מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר.
- 17.5. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן כל הנספחים, מכתבי המלצה, אישורים, תעודות וכל פרט הנדרש במכרז יוצג בשפה העברית.
- 17.6. את ההצעות יש להגיש בתיבת המכרזים שבמשרד ראש הממשלה (בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 ל-16:00 בלבד) בכתובת: משרד ראש הממשלה, רח' קפלן 3, בניין ג', קריית בן גוריון, ירושלים, עד לא יאוחר מהמועד הנקוב לכך בטבלת לוחות הזמנים שבסעיף 4.
- 17.7. רק הצעות שתימצאנה בתיבת המכרזים בעת פתיחתה תילקחנה בחשבון.
- 17.8. **יש להקפיד על הכנסת המעטפות לתיבת המכרזים השייכת למשרד ראש הממשלה ולא לזו השייכת לנציבות שירות המדינה, הממוקמת בסמוך.**
- 17.9. יובהר כי בכניסה לבניין מתקיימים סידורי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חניה בסביבה, הפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכדומה, אשר עלולים לגרום לעיכוב בכניסה לבניין. מומלץ להגיש את ההצעות זמן מספיק מראש, כדי שלא לאחר בהגשתן עקב עיכובים ותקלות שונות.
- 17.10. המשרד לא יישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו. המשרד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלק ממנו וכן לשנותו ולעדכנו (לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו) בכל עת לפי שיקול דעתו ומבלי שיהיה עליו לפצות או לשפות את המציע בגין הוצאותיו או נזקיו.
- 17.11. כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא ע"י המציע בקשר להשתתפות במכרז לא תוחזר לו ע"י המזמין. למען הסר כל ספק מובהר, כי למציע לא תהיה כל טענה, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי ו/או תשלום ו/או השתתפות מהמשרד, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק ו/או הוצאה שיישא המציע ו/או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם ההצעה, קיומו של המכרז, הפסקתו, שינוי תנאיו או ביטולו.

18. תוקף ההצעות שיוגשו במענה למכרז

18.1. ההצעות יעמדו בתוקף עד לתאריך המצוין בטבלת לוחות הזמנים שבסעיף 4. המציע יאריך את תוקף ההצעה לקיום תנאי המכרז בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

19. שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

19.1. המציע ועובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע מכרז זה וההסכם מכוחו או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן, לרבות שימוש בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על אבטחת מידע ברמה גבוהה.

19.2. בסיום ההסכם עם המציע, מתחייב המציע להחזיר ליחידה או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע ההסכם.

19.3. כל עובד או מי מטעמו של המציע, אשר יספק את השירותים מושא מכרז זה, יחתום טרם תחילת עבודתו במסגרת התקשרות זו על הצהרת סודיות בנוסח שבנספח א'6 הצהרה על שמירה על סודיות. לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת הסודיות.

19.4. מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס על-ידי המשרד על-ידי חילוט הערבות הבנקאית שימציא ליחידה לביצוע ההסכם. בנוסף על חילוט הערבות המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שתראה לה כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית על פי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

19.5. המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידיים הקשורים למציע. בסעיף זה "בן משפחה" - הורה, אח, בן זוג וילד) תחת סעיף 3 לנספח א'. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעות שיש בהן לדעתה חשש למצב של ניגוד עניינים במתן השירות מושא המכרז.

19.6. יודגש כי על מציע זוכה תוטל האחריות לפעול בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שעל פיו, בכל האמור במאגרי המידע שאליהם יהיה קשור, ואלו שיווצרו זמנית מתוקף התקשרות זאת, בעת ביצוע הבדיקות אצלו. כל זאת על פי הנחיות אחראי אבטחת מידע ביחידה.

19.7. המציע מתחייב שלא לתת לעובדיו היתרי גישה למאגרי המידע אם הם אינם מורשים, נדרשים, ו/או מחויבים מתוקף עבודתם במסגרת התקשרות זאת.

20. עיון בהצעת הזוכה

20.1. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.

20.2. ככל שלמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בנספח א' במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהא של ועדת המכרזים בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות ו/או תביעות כנגד המשרד בגין כל החלטה בנדון.

- 20.3. 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.
- 20.4. יובהר כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.
- 20.5. עיון במסמכי המכרז ייעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מרכזות ועדת המכרזים.

21. התחייבויות המציע הזוכה

21.1. הסכם התקשרות:

- 21.1.1. מציע שנבחר כזוכה ואשר יוזמן על ידי המשרד להתקשר עמו, יחתום בחתימה מלאה על ההסכם המצורף כנספח ג' – הסכם ההתקשרות (להלן – "הסכם ההתקשרות") לפניו זו. ההסכם יחתם על ידי הזוכה בתוך 7 ימים מיום שנשלח אליו הסכם ההתקשרות הסופי על ידי המשרד בצירוף כל הנספחים להסכם.
- 21.1.2. לא העביר הזוכה את ההסכם למשרד כשהוא חתום כאמור לעיל, יהא המשרד רשאי (אך לא חייב) לבטל את זכייתו ולהתקשר עם מציע אחר והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 21.1.3. מובהר בזאת כי אין בהודעת המשרד למציע, שהצעתו נתקבלה כהצעה הזוכה, כדי ליתן תוקף להתקשרות בין הצדדים וכי ההתקשרות תיכנס לתוקף רק עם חתימת ההסכם על ידי כל הצדדים, ובנוסף מילוי כל ההתחייבויות החלות על הזוכה לרבות צירוף כל האישורים והמסמכים הנדרשים לצורך ההתקשרות והנפקת הזמנת עבודה חתומה ע"י מורשי החתימה מטעם המזמין.

21.2. ערבות ביצוע:

- 21.2.1. הזוכה במכרז יידרש להפקיד אצל נציג המשרד, תוך 7 ימים מיום הודעת הזכייה, ערבות לביצוע בנוסח שבנספח ג' 2 להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות, בגובה של 5% מהיקף ההתקשרות כולל מע"מ (על פי קביעת המזמין), בהתאם להוראות סעיף 6 בהסכם ההתקשרות (נספח ג' למסמכי מכרז זה).
- 21.2.2. ככל שהערבות היא מבנקים העובדים עם מערכת הערבויות הדיגיטליות יש להעביר ערבות דיגיטלית, בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק או חברת ביטוח, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור, הערבות תוגש בהתאם לטופס, "תדפיס ערבות דיגיטלית" המצורף להוראת התכ"ס 7.3.3 כ-ט. 57.3.3 – והכל על פי הוראות התכ"ס המפורסמות מעת לעת באתר החשב הכללי.

21.3. ביטוח

הגדרות תכולת הביטוח ותנאיו הן כמפורט בסעיף 18 להסכם ההתקשרות.

21.4. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

הספק הזוכה ימציא למשרד הצהרה עדכנית בנוסח המופיע בנספח א'6 – התחייבות לסודיות ולהעדר ניגוד עניינים בעת החתימה על הסכם ההתקשרות.

21.5 קנין רוחני

21.5.1 כל הזכויות, לרבות זכויות הקניין הרוחני בתוצרי העבודה של הזוכה ו/או המועסקים על ידו במסגרת התקשרות הזוכה עם המשרד, יהיו בבעלות המלאה של המשרד בלבד, והכל כמפורט בסעיף 21 להסכם ההתקשרות.

21.6 פורטל הספקים הממשלתי

21.6.1 הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות.

21.6.2 יודגש כי הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

22 בחירת כשירים נוספים

22.1 במקרה של הכרזה על זוכה במכרז, המזמין רשאי לקבוע כי המציע שהצעתו דורגה במקום השני יוגדר כ"כשיר שני", וכן רשאי לקבוע כי המציע שהצעתו דורגה במקום השלישי יוגדר כ"כשיר שלישי".

22.2 אם יחליט המזמין להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז או שלא להתקשר עימו, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם "הכשיר השני" וכן אם יחליט כאמור ביחס לכשיר השני, יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי להתקשר עם "הכשיר השלישי".

22.3 אם יתקשר המזמין עם "הכשיר השני" (או השלישי בהתאמה) לפי האמור לעיל, יחולו על התקשרות זו כל הכללים לפי מכרז זה, לרבות תקופת הניסיון. "הכשיר השני" ו/או "הכשיר השלישי" יהיה מחויב להתקשרות עם המזמין בהתאם לתוקף הצעתו כמפורט לעיל. במקרה שהסתיימה תקופת תוקף ההצעות, תותנה ההתקשרות עם "הכשיר השני" או "הכשיר השלישי" בהסכמתו.

23 זכויות המשרד לפי מכרז זה

23.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

23.2 המשרד רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.

23.3 המשרד רשאי לפי שיקול דעתו, לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת איכות או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

24 בטחון

24.1 מובהר בזאת כי כניסת אנשי צוות מטעם הספק למשרד וביצוע השירותים על ידם מותנית בקבלת אישור בטחוני מוקדם בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד. אדם אשר המשרד לא אישר

אותו לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים במשרד והמציע יידרש להחליפו בתוך 14 ימים ולא יהיה זכאי לפיצוי בשל כך.
24.2. תשומת לב המציעים לדרישות הביטחון המפורטות בסעיף 19 להסכם ההתקשרות.

פרק 2 – מפרט שירותים

- 1. רקע**
- 1.1. האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה מקבל פניות מאזרחים בנושאים הקשורים במשרד ובעבודתו.
- 1.2. השירות הנדרש הוא הפעלת מוקד מענה טלפוני מאויש, לצורך מתן מענה לאזרחים, עבור האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה.
- 1.3. המוקד יקלוט את כל שיחות הטלפון הנכנסות לאגף פניות הציבור וייתן מענה לפונים, בהתאם למפורט במפרט שירותים זה ולהנחיות שיינתנו לספק מעת לעת על ידי נציגי המזמין.
- 1.4. מטרת המענה הטלפוני המאויש להיות מוקד פניות זמין ויעיל, אשר יאפשר מתן מענה הולם לאזרחים, תיעוד של הפניות, והכלל כמפורט במפרט שירותים זה ובהתאם להנחיות שיינתנו לספק מעת לעת על ידי נציגי המזמין.
- 1.5. מובהר כי אין מניעה שנציגי השירות יעסקו במקביל למתן השירותים מושא המכרז, גם במתן מענה לפניות עבור לקוחות אחרים של הספק ובלבד שהספק יעמוד בכל דרישות מפרט שירותים זה במלואן, וכל עוד מתן השירות ללקוחות אחרים לא ישפיע על מתן השירות למזמין באופן מעולה ואיכותי.
- 2. היקפי הפעילות**
- 2.1. מספר הפניות למוקד בשנה נע בטווח שבין 4,000 ל-10,000 פניות. מובהר כי מספר הפניות הנ"ל ניתן לצורך אינדיקציה כללית ואינו מהווה הצהרה של המזמין או התחייבות מצידו מכל סוג שהוא.
- 2.2. מובהר כי בתקופות מסוימות (כדוגמת התקופה שבה החל להתפשט וירוס הקורונה), חלה עלייה משמעותית בהיקף הפניות למוקד.
- 2.3. זמן השיחה הממוצע הוא 1:40 (דקה וארבעים שניות). גם נתון זה ניתן לצורך אינדיקציה בלבד כאמור לעיל.
- 3. שעות פעילות המוקד**
- 3.1. הספק יפעיל את המוקד בימים ובשעות כמפורט להלן:
- 3.1.1. ימים א'-ה' בין השעות 7:00 בבוקר ל-19:00 בערב.
- 3.1.2. בימי ו' בין השעות 7:00 בבוקר ועד שעה לפני כניסת השבת.
- 3.2. בזמנים שבהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.
- 4. זמן המענה לפניות (זמן המתנה)**
- 4.1. הזמן בו ימתין פונה למענה אנושי לא יעלה על 120 שניות.
- 4.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרים בהם זמן המענה יעלה על 180 שניות, יהיה הספק חייב בפיצוי מוסכם למזמין כמפורט בסעיף 13 שלהלן.

5. אופן המענה לפונים

- 5.1. קודם למענה האנושי יהיה מענה אוטומטי. נוסח מדויק של ההודעה המוקלטת יהיה: "שלום, הגעתם למשרד ראש הממשלה, האגף לפניות הציבור, מיד נענה לשיחתך. לתשומת לבכם כי השיחות מוקלטות לצורך בקרה ושיפור השירות".
- 5.2. המוקדן יציג עצמו בראשית השיחה כדלקמן: "מוקד פניות, משרד ראש הממשלה, שלום, מדבר [שם המוקדן]".
- 5.3. בכל שיחה שבמהלכה ימסור הפונה את פרטיו האישיים יאמר לו המוקדן את המשפט הבא: "אני מביא לידיעתך כי השיחה בינינו מוקלטת".
- 5.4. המענה לפונים יהיה אדיב, סבלני ורהוט, ובהתאם להנחיות המפורטות בנספח א' למפרט השירותים.
- 5.5. במידה והפונה מבקש מידע מן הסוג המפורט בנספח א' למפרט השירותים, ימסור לו המוקדן את המידע המבוקש. המשרד יהיה רשאי לשנות ו/או לעדכן את נספח א' למפרט השירותים במהלך תקופת השירות, על פי שיקול דעתו.
- 5.6. המוקדן לא ימסור לפונה כל מידע, זולת מידע המפורט בנספח א' למפרט השירותים. במידה ונציג השירות מתבקש למסור מידע נוסף/להשיב על שאלות נוספות מסוג אשר אין לו מענה המפורט בנספח א' למפרט השירותים, הוא יבקש מן הפונה להעביר את פנייתו בכתב לאגף לפניות הציבור, ברחוב קפלן 3, ירושלים או באמצעות אתר האינטרנט של המשרד או באמצעות הפקס: 02-5605000.

6. נציגי השירות

- 6.1. הספק יאייש את המוקד בצוות עובדים מטעמו, בעלי כישורי-עבודה ואיכות גבוהים.
- 6.2. נציגי השירות יהיו בעלי השכלה מינימלית של 12 שנות לימוד, המחזיקים בתעודת בגרות מלאה ובעלי יכולת שיחה וכתובה ברמה נאותה (ורצוי סטודנטים באוניברסיטה או במכללה).
- 6.3. הספק מתחייב כי כל עובד שיועסק מטעמו במתן השירותים מושא מפרט זה ייקלט רק לאחר תהליך של סינון שיקיים הספק, שיכלול ראיון אישי, אשר יודא את התאמתו לתפקיד.
- 6.4. הספק מתחייב כי העובדים מטעמו שיועסקו במתן שירותים למשרד ראש הממשלה, יהיו בעלי ניסיון קודם כנציגי שירות טלפוני של חצי שנה לפחות.
- 6.5. הספק מתחייב להכשיר את העובדים שיועסקו מטעמו בביצוע השירותים מושא מפרט זה כנדרש לשם ביצוע השירותים ברמה גבוהה, וכי ההכשרה תכלול הדרכה מקצועית במתן מענה טלפוני, לימוד של התוכנה בה נרשמות השיחות וסימולציות. בנוסף וכחלק ממסגרת ההכשרה על הספק להפגיש את האחראי מטעמו עם ראש אגף פניות הציבור לשם לימוד, תיאום ציפיות והכנה להעברת הכשרה מקצועית לעובדי המוקד. כמו כן, ככל שראש האגף לפניות הציבור ידרוש זאת, יפגיש הספק את עובדיו עם ראש האגף כחלק מהכשרתם לתפקיד.
- 6.6. למשרד שמורה הזכות לדרוש מן הספק להחליף כל עובד המועסק מטעמו בביצוע השירותים כאמור, מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתו, ללא צורך בנימוק מצדו, והספק מתחייב למלא אחר דרישת המשרד באופן מידי.
- 6.7. ככל שהמשרד ידרוש הרחקת נציג שירות ממתן שירותים למשרד ראש הממשלה, הספק יעמיד במקומו, באופן מידי, עובד חלופי, העומד בכל תנאי סעיף 6 זה.

6.8. הספק מתחייב למלא בכל עת אחר כל הוראות הדין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על-ידי המעביד וכל התשלומים שמעביד חייב בניכויים על-פי חוק.

7. שפות

- 7.1. כל נציגי השירות יהיו דוברי עברית רהוטה ברמת שפת אם.
- 7.2. בכל שעות פעילות המוקד, כמפורט בסעיף 3 לעיל, יהיו נוכחים במוקד לפחות נציגי שירות כמפורט להלן:
- 7.2.1. נציג שירות אחד דובר **ערבית** ברמת שפת אם.
- 7.2.2. נציג שירות אחד דובר **אנגלית** ברמת שפת אם.
- 7.2.3. נציג שירות אחד דובר **רוסית** ברמת שפת אם.
- 7.2.4. נציג שירות אחד דובר **אמהרית** ברמת שפת אם.
- 7.3. המענה הקולי האוטומטי יכלול הודעה בשפות האמורות לעיל, המאפשרת בחירה של השפה ע"י הקשת מקש ע"י המתקשר וניתוב לנציג דובר השפה.
- 7.4. במידה והתקבלה פניה באחת השפות האמורות לעיל והנציג שענה אינו דובר השפה, עליו להסביר לפונה כי הוא מעביר אותו לנציג הדובר את שפתו והשיחה תועבר לנציג מתאים.

8. רישום שיחות, תיעוד תוכן הפניות והעברת דיווחים למשרד

- 8.1. הספק יפעיל **מערכת רשם שיחות**, כהגדרתה בסעיף 2 לפרק המכרז.
- 8.2. מערכת רשם השיחות תתעד לכל הפחות את הנתונים הבאים:
- 8.2.1. תאריך ושעת קבלת השיחה;
- 8.2.2. משך השיחה;
- 8.2.3. נציג השירות שקיבל את השיחה;
- 8.3. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק לערוך התאמות ושינויים במערכת והספק מתחייב להתאים את המערכת בהתאם לדרישות המזמין.
- 8.4. הספק ישתמש ב**טופס פנייה טלפונית**, שיעמיד לרשותו המשרד, להזנת פרטי הפונה והפנייה. הספק מחויב להזין בטופס כל פנייה שתתקבל. התיעוד בטופס פנייה טלפונית הוא זה שישמש לקביעת מספר השיחות לחישוב התשלומים לספק. יובהר כי הספק לא יתעד או ישמור את תוכן השיחות בכל דרך ו/או אמצעי אחר.
- 8.5. הנציגים ימלאו בטופס הפנייה הטלפונית את פרטי הפונה, תוכן הפניה ויתר הפרטים הנדרשים בתאם למפורט בנספח ב' למפרט השירותים. המשרד יהיה רשאי לשנות ו/או לעדכן את נספח ב' בכתב, במהלך השירות, בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו.
- 8.6. לשם הוצאת דרישת תשלום למזמין, יעביר הספק למזמין בדוא"ל בסיום כל חודש דו"ח סיכום חודשי של כל השיחות שטופלו במהלך החודש, שבו יפורטו: המספר הסידורי של הפניה, שם הנציג שטיפל בה, ותאריך ושעות ההתחלה והסיום של כל שיחה. לצורך הגשת דו"ח כאמור, יוכל הספק לצפות בנתוני מערכת רשם השיחות בכל עת. המשרד יהיה רשאי לשנות את מתכונת הדיווח המרוכז במהלך תקופת השירות, בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו, בכפוף לאישור הייעוץ המשפטי של המשרד.

- 8.7. הספק מתחייב להעביר למזמין על פי דרישתו דו"חות שונים ממערכת רשם השיחות, לתקופות שיגדיר המזמין החל ממועד תחילת מתן השירותים, הכוללים את הפרטים הבאים:
- 8.7.1. דוח יומי של מספר השיחות הנכנסות באותו היום. הדוח יישלח בדוא"ל עד השעה 8:00 בבוקר שלמחרת יום דרישת הדו"ח למנהל האגף לפניות הציבור.
- 8.7.2. משך שיחה ממוצע במוקד ומשך שיחה ממוצע לנציג.
- 8.7.3. משך המתנה ממוצע לנציג.
- 8.7.4. דוח חריגה ממשך ההמתנה שהוגדר בסעיף 4 לעיל.

9. משך השיחות

- 9.1. הספק יעשה ככל יכולתו על מנת שמשך השיחה בין פונה ובין נציג המוקד (לא כולל זמן ההמתנה כאמור בסעיף 4 לעיל) לא יימשך מעבר לדקה אחת, ובכל מקרה שיחה לא תארך יותר מ-5 דקות, אלא אם מתקיימות נסיבות חריגות ומיוחדות.

10. פתיחת קו חס/קו חירום

- 10.1. המשרד יהיה רשאי לבקש מהספק לפתוח "קו חס" (כהגדרתו בסעיף 2 לפרק 1 לעיל) לנושאים ספציפיים, בעת הצורך, בהתראה של שעתיים מראש.
- 10.2. הודעת המשרד בדבר פתיחת "קו חס" תחתם על ידי נציג המשרד (מנכ"ל משרד ראש הממשלה וחשב המשרד).
- 10.3. כל האמור במפרט שירותים זה יחול, בשינויים המתחייבים, גם ביחס למענה הניתן לפונים ל"קו החס".
- 10.4. מובהר כי בגין הפעלת "קו חס/קו חירום" על פי סעיף זה, לא תשולם לספק תמורה נוספת מעבר לתמורה בגין שיחה למוקד.

11. הקלטת שיחות

- 11.1. כל השיחות והפניות למוקד יוקלטו על גבי מדיה מגנטית.
- 11.2. הספק יעביר למשרד בתום כל חודש את קובצי הקלטות השיחות, וזאת באופן שיאושר על ידי המשרד.
- 11.3. תיעוד השיחות המוקלטות יישמר על ידי הספק לתקופה שלא תפחת מ-90 יום. לאחר תקופה זו הספק לא יהיה רשאי לשמור את השיחות המוקלטות או עותק מהן בכל צורה שהיא, אלא אם המזמין הורה לו במפורש לשמור שיחה מסויימת לתקופה ארוכה יותר.
- 11.4. המשרד יהיה רשאי לבקש להאזין לשיחה או לשיחות במוקד על פי שיקול דעתו.
- 11.5. המשרד יהיה רשאי לקבל קבצי הקלטות על פי שיקול דעתו.
- 11.6. מודגש כי למעט לנציגי המשרד המוסמכים, אין להעביר לגורם כלשהו את תוכן השיחות ו/או תמלילי הקלטות ו/או את ההקלטות עצמן.

12. ביקורת ובקרה על טיב השירותים

- 12.1. המשרד רשאי על-פי שיקול דעתו לערוך מזמן לזמן ביקורות טלפוניות על מתן השירותים, לרבות על איוש המוקד בשעות הפעילות הקבועות ועל משך זמן המתנה ומשך השיחות.
- 12.2. המשרד יהיה רשאי לשלוח לנציג מטעמו להדרכת המוקדנים.

13. רמת השירות הנדרשת

- 13.1. רמת השירות הנדרשת, תוך פירוט הפיצוי בגין חריגה מרמת השירות, מפורטת בטבלה שלהלן. במניין זמני התגובה לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי המזמין או מי מטעמו, ובמצבי חירום/אסון אם יוכרזו כחוק, כפי שיקבע על ידי עורך המכרז.
- 13.2. מובהר כי המשרד רשאי (אך לא חייב) לחייב את הספק בפיצויים מוסכמים בכל אחד מהמקרים המפורטים בטבלה שלהלן:

מס'	המקרה	גובה הפיצוי המוסכם (מקסימלי)
1	היעדר מענה בשעות הפעילות שהוגדרו בסעיף 3 לעיל	150 ₪ למקרה.
2	חריגה מזמן ההמתנה למענה לפניות כפי שהוגדר בסעיף 4 לעיל.	זמן המתנה למענה
		180-240 שניות
		מעל 240 שניות
		פיצוי מוסכם למקרה
		50% מהמחיר לשיחה
		75% מהמחיר לשיחה
3	חריגה מאופן המענה לפונים כמפורט בסעיף 5 לעיל	100 ₪ למקרה.
4	איוש המוקד בנציגי שירות שאינם עונים על הדרישות האמורות בסעיף 6 לעיל	250 ₪ למקרה
5	היעדר מענה בשפות כנדרש בסעיף 7.2 לעיל	250 ₪ למקרה
6	אי העברת דוחות למשרד כנדרש על פי סעיף 8 לעיל	100 ₪ לכל יום פיגור בהעברת כל דוח.
7	אי פתיחת קו חס/קו חירום על פי דרישת המשרד או חריגה מלוח הזמנים לפתיחת קו חס/קו חירום האמור בסעיף 10.1 לעיל.	500 ₪ למקרה.

14. אבטחת מידע וביטחון

- 14.1. הספק יעמוד בדרישותיהם של קציני הביטחון ו/או של כל גורם אחר המוסמך מטעם המזמין, לרבות דרישות לנציגי הספק לעבור אישור בטחוני.

14.2. הספק ימסור לקציני הביטחון של המזמין, לפי בקשתם, כל פרט לגבי כל עובד אשר מגיע למשרדי המזמין לשם הספקת השירותים המבוקשים. מלבד זאת יתחייב הספק לקיים את כל ההוראות שיימסרו לו על ידי קציני הביטחון.

15. פיקוח על עבודת הספק

- 15.1. המזמין יהיה רשאי לערוך על פי שיקול דעתו או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו בהתאם להוראות המכרז.
- 15.2. הספק ימסור למזמין או למי שימונה מטעמו כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם שלדעתם הם רלוונטיים לאספקת השירותים, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם.
- 15.3. הספק, באמצעות מנהל הפרויקט, יגיש למזמין דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיקבע המזמין.

הצהרת הספק

אם אזכה במכרז זה אזי השירותים שיתבצעו יהיו ברמה ובטיב הגבוהים ביותר. אני מתחייב לבצע את השירותים בהתאם לסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר ובהתאם למפרט השירותים לעיל.

חתימת הספק: _____

חותמת: _____

תאריך: _____

נספח א' למפרט השירותים – הנחיות עבודה למוקדנים

1. כללי

1.1 בעת קבלת שיחה, יש להזדהות באופן הבא:

"מוקד פניות, משרד ראש הממשלה שלום, מדברת [שם המוקדן]".

1.2 יש להזין את נתוני הפונה בהתאם להנחיות בנספח ב' למפרט השירותים, ולהשיב במענה בהתאם למפורט במפרט (סעיף ה').

2. מסרים, דעות, מחאות, תמיכות, הצעות וכד'

יש להגיב: "רשמתי את הודעתך / הערותיך / דבריך, והדברים יימסרו לגורמים המוסמכים במשרד ראש הממשלה". המסר של הפונה יתועד בהתאם להנחיות בנספח ב' למפרט השירותים.

3. בקשות למידע הקיים במאגר שיועמד לרשות הספק:

יש לרשום את הבקשה ולמסור המידע המבוקש, הכלול באלה:

(1) רשימת משרדי הממשלה, כתובות וטלפונים למרכזיות (בעת חילופי ממשלות תשלחנה רשימות עדכניות).

(2) רשימת שמות של השרים וסגניהם בממשלה המכהנת.

(3) מידע נוסף, עבור בקשות שכיחות (ר' סעיף 6 להלן).

(4) ישנם פונים אשר פונים מספר פעמים ביום במטרה להעביר מסר או להתלונן. פונים אלו יוגדרו על ידי האגף כפונים סדרתיים. יש לנהוג בהם להנחיות בהתאם לסעיף 5.3. רשימה שמית של הפונים הסדרתיים המוכרים לאגף תימסר למציע הזוכה.

4. בקשות להתערבות וטיפול בבעיה אישית:

יש להגיב "אם תשלח מכתב רשמי / פניה כתובה, ניתן יהיה לבדוק האם וכיצד ניתן לסייע".

יש לתת לפונה את פרטי ההתקשרות עם המשרד כדלהלן:

למשלוח פניה באמצעות הדואר: משרד ראש הממשלה, רחוב קפלן 3, ירושלים 9195017

למשלוח פקס: 02-5605000

למשלוח באמצעות המייל: pmoh@pmo.gov.il

באמצעות אתר המשרד: משרד ראש הממשלה – www.pmo.gov.il

להגשת פניה מקוונת:

<https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formType=ContactCenterOffice@pmo.gov.il>

גם בקשה זו של הפונה ותגובת נציגי השרות תתועדנה בהתאם להנחיות בנספח ב' למפרט השירותים.

5. אופן מתן מענה – כללי:

- 5.1 בכל מקרה יש להפעיל שיקול דעת ולהגיב בנימוס, אדיבות וסבלנות.
- 5.2 אין למסור לפונים את דעתו האישית של מקבל השיחה, ואין להיכנס לדיון או ויכוח.
- 5.3 במקרה של פונה המתקשר תכופות, להשתדל לקצר את השיחות ככל שניתן.
- 5.4 פונים המבקשים לדעת אם התקבל מכתב או פקס, יש ששאלתם תועבר לבירור.

6. מידע נוסף עבור בקשות שכיחות:

- 6.1 בכל מקרה שהמתקשר הוא גורם שלטוני, אין לראות בו פניית ציבור. יש לשלוח מיד הודעה למנהל אגף פניות הציבור או לאיש הקשר באגף.
- 6.2 לפונים המבקשים פגישה או שיחה עם ראש הממשלה, יש לומר כי עליהם להגיש בקשה רשמית כתובה ומנומקת, והבקשה תיבדק ותענה.
- 6.3 פונים המבקשים מידע על-פי חוק חופש המידע תשנ"ח 1998, יש להפנותם לאתר המשרד. להלן פרטי ההתקשרות עם יחידת חופש המידע במשרד:
- כתובת מייל: Foi@pmo.gov.il
- 6.4 פרטי מידע נוספים שפונים מבקשים לקבל באופן שכיח:

א. כתובת המייל של משרד ראש הממשלה - pmoh@pmo.gov.il

ב. מספר הטלפון של הכנסת: 02-6753333

ג. מספר הטלפון של לשכת נשיא המדינה: 02-6707211.

ד. מספר הטלפון של שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח): 1-800-50-60-60.

- 6.5 למבקשים מידע לגבי הגשת מועמדות לתפקידים ביטחוניים, יש להשיב כי הדרך היחידה להגשת מועמדות היא באמצעות אתרי האינטרנט של הגופים הביטחוניים, ולא באמצעות המשרד הראשי.

להלן כתובות האתרים של השב"כ והמוסד:

www.shabak.gov.il

www.mossad.gov.il

- 6.6 המבקשים מלגת לימודים או פונים בנוגע ללימודים, יש להפנותם אל משרד החינוך.

מספר קו המידע: 1-800-250025

- 6.7 פונים המבקשים מידע על פרטי ההתקשרות עם מבקר המדינה:

www.mevaker.gov.il

טלפון: 02-6665000

6.8 פניות בנושא מלגות הוואקף :

- יש להגיש מועמדות למלגה באמצעות אתר האינטרנט **בכתובת: www.pmo.gov.il** תחת הכותרת "אודות המשרד" <"פרויקטים" < "מלגת הוואקף המוסלמי". הכניסה לטופס המלגה תהיה באמצעות סרגל הכלים .
- לאחר הגשת המועמדות, שאלות ניתן לפנות למשרד ראש הממשלה בכתובת הדוא"ל: milga@pmo.gov.il בצירוף פרטים מזהים.

6.9 כל פניה שנושאה הוא בחירות לכנסת – יש להשיב לפונה כי עליו לפנות אל וועדת הבחירות המרכזית :

דוא"ל: pniot.bechirot@knesset.gov.il

פקס : 1532-5093870

6.10 לפניות בנושא הדלקת המשואות (שאלות, בקשות כרטיסים, המלצות וכו') – יש להשיב כי הגורם המקצועי הוא מרכז ההסברה – המטה לטקסים ולאירועים ממלכתיים. דוא"ל: saraz@neca.gov.il טלפון : 074-7321900

6.11 המבקשים סיוע משפטי, יש להפנותם אל משרד המשפטים או היחידה לסיוע משפטי באזור מגוריו.

6.12 עמותת "עמך" תמיכה נפשית וחברתית לניצולי שואה ובני משפחותיהם : 1800 276 655 .

6.13 לכל שאלה או בעיה אשר קשורה לשירותי הממשלה, בהבנת זכויות והתנהלות מול משרדי הממשלה השונים ניתן להפנות למוקד מענה ממשלתי מרכזי : מוקד מענה ממשלתי מרכזי : 1299 . דואר אלקטרוני : moked1299@mail.gov.il טלפון : 08-6863100

יובהר כי פרטי התקשרות אלו כולם נתונים לשינוי ועדכון בהתאם לצורך.

נספח ב' למפרט השירותים - הנחיות למילוי טופס פנייה טלפונית

המשרד יעמיד לרשות נציגי הספק טופס פנייה טלפונית, שבאמצעותו ייקלטו הפניות ישירות למערכת פניות הציבור של המשרד.

התחברות הנציגים לטופס הפנייה הטלפונית תהיה מקישור שימציא להם המשרד. המשרד שומר לעצמו את הזכות להגדיר ולעדכן את כללי ההתחברות וההזדהות בהתאם לצורכי אבטחת מידע.

בטופס פנייה טלפונית יש למלא את הנתונים הבאים:

(יובהר כי המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף ולשנות את רשימת הנתונים למילוי בטופס פנייה טלפונית).

1. שם המוקדן:

2. נתוני הפונה:

- (1) שם פרטי. (חובה)
- (2) שם משפחה. (חובה)
- (3) שם נוסף / שם ארגון (במידת הצורך. אין חובה).
- (4) מין. (חובה)
- (5) מספר זהות. (חובה)
- (6) כתובת דואר אלקטרוני. (חובה אם לא צוין טלפון. לתשובות)
- (7) כתובת מגורים (אין חובה):
 - (א) שם ישוב.
 - (ב) שם רחוב.
 - (ג) מספר בית.
 - (8) מספרי טלפון:
 - (א) מספר טלפון. (חובה אם לא צוין דוא"ל. לתשובות)
 - (ב) מספר טלפון נוסף (אין חובה).

3. נתוני תוכן השיחה:

- (1) תמצית דברי הפונה. (חובה)
- (2) תמצית התשובה שניתנה לפונה. (חובה)
- (3) הערות (אין חובה).

בסוף כל חודש, עם הגשת החשבון לתשלום, יועבר הדיווח החודשי כשהוא מרוכז בטבלה ובו יסוכם מספר השיחות הנכנסות בכל יום, משך הזמן הכולל שלהן, והסיכום החודשי לגבי כמות הפניות ולגבי כמות הדקות.

נספחים

נספח א' – חוברת הצעה

חוברת הצעה

מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה

שם מלא של המציע,
כפי שהוא מופיע במרשם הרלוונטי

חתימת המציע

טופס הגשת הצעה

לכבוד

משרד ראש הממשלה

הנדון : הצעה למכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשיעור רצונכם המלאה.
3. **העדר ניגוד עניינים** : המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים ליחידה בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים. בסעיף זה "בן משפחה" - הורה, אח, בן זוג וילד) :

א.

ב.

ג.

ד.

ה.

ו.

4. אני מצהיר בזאת כי אין לי או לבן משפחתי או לתאגידים הקשורים עמי כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותי ליחידה בהתאם להצעה זו, ככל שיתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי ליועצת המשפטית של המשרד.
5. להלן העמודים/חלקים/סעיפים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי. וכן הנימוק למניעת החשיפה :

6. אני מסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים יהיו חסויים בפני.
7. סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור בסעיף 20 לפרק 1 למסמכי המכרז. בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, היא של ועדת המכרזים של המזמין אשר תפעל בעניין זה על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם, אם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו.

הוכחת העמידה בתנאי הסף

קיים/ לא קיים	הנושא	סעיף במכרז
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.1, יש לצרף תעודת ההתאגדות של התאגיד או נסח התאגיד ואישור עו"ד/רו"ח לגביי זהות מורשה החתימה של התאגיד	8.2.1
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.1.1, יש לצרף: <ul style="list-style-type: none"> נסח חברה/שותפות עדכני המעיד על היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה, ולגבי חברה - גם אישור כי אינה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת: <ul style="list-style-type: none"> www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim 	8.2.1.1
	ככל שהמציע הוא מלכ"ר, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף 8.2.1.2 יש לצרף אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית שבה מוגשת ההצעה במכרז.	8.2.1.2
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.1, יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.	8.2.2.1
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.2, יש לצרף תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים חתום על ידי המציע ועל ידי עורך דין בנוסח המופיע בנספח א'1 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	8.2.2.2
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.2.3, יש לצרף הצהרה בדבר עמידתו בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח א'2 – הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.	8.2.2.3
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.3, יש לצרף הצהרה בנוסח המופיע בנספח א'3 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז.	8.2.3
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.4 יש לצרף הצהרה בנוסח נספח א'7 – תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות	8.2.4
	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.2.5 יש לצרף אישור רואה חשבון בנוסח שבנספח א'10 – אישור רואה חשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי".	8.2.5

8.3	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיפים 8.3 יש למלא תצהירים ולצרף מסמכים כמפורט בסעיפים 11 ו-12 לטופס ההצעה שבנספח א'.
8.3.1.1	לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 8.3.1.3 יש לצרף אישור רו"ח בנוסח שבנספח א'8 - אישור רו"ח אודות מחזור כספי שנתי.

10. הוכחת העמידה בדרישות נוספות

סעיף במכרז	הנושא	קיים/ לא קיים
10.1	המציע יצרף ויפרט בהצעתו בטופס ההצעה שבנספח א' את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים ככל שיזכה.	
שגיאה ! מקור ההפני ה לא נמצא.	המציע יצרף להצעתו התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים (נספח א' -6)	
10.3	מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו תצהיר בנוסח שבנספח א'9 - תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה	
10.4	המציע יצרף התחייבות לשימוש בתוכנות מקוריות בלבד במסגרת אספקת השירותים מושא המכרז וזאת על גבי הטופס המצורף כנספח א'4 – התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות.	
10.5	כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז	

11. פירוט ניסיון המציע

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

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד ראש הממשלה – במסגרת מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערות כלליות:

- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.

- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו.
- ניתן לצרף מספר עותקים של הטבלאות ו/או להוסיף כל מספר שורות לכל טבלה בנספח זה ככל הנדרש, או לצרף טבלאות נפרדות שבנה המציע, כל זמן שהטבלאות כוללות את כלל הנתונים המפורטים בטבלאות שלהלן.

11.1 המציע

11.1.1 לצורך הוכחה כי המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 8.3.1.1 למכרז,

על המציע למלא את הטבלה שלהלן:

פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תואר המשרה דוא"ל וטלפון נייד)	סיוס ההתקשרות עם הלקוח (חודש ושנה)	תחילת ההתקשרות עם הלקוח (חודש ושנה)	מספר עמדות במוקד בתקופת ההתקשרות עם הלקוח	טלפון לפניות אזרחים למוקד	מטרת הפעלת המוקד	שם הלקוח

* ניתן לצרף מספר עותקים של הטבלה ככל הנדרש, או לצרף טבלה נפרדת שבנה המציע, כל זמן שהטבלה כוללת את כלל הנתונים המפורטים בטבלה לעיל.

11.1.2 לצורך הוכחה כי המציע עומד בתנאי הסף כמפורט בסעיף 8.3.1.2 8.3.1.1 למכרז,

על המציע למלא את הטבלה שלהלן:

מספר כולל של משרות נציגי שירות אשר הועסקו על ידי המציע (משרה = 182 שעות עבודה בחודש)	סוף תקופה (חודש ושנה)	תחילת תקופה (חודש ושנה)

הצהרת המציע בדבר נכונות הנתונים בסעיף 11:

חתימת נציג המציע

תאריך:

שם:

חתימה וחותמת המציע:

אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

12. מנהל הפרויקט מטעם המציע

- 12.1 אני, מנהל הפרויקט מטעם המציע, עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 8.3.2.1 למכרז.
- 12.2 שם מנהל הפרויקט מטעם המציע: _____
- 12.3 מס' ת"ז: _____
- 12.4 טלפון: _____
- 12.5 טלפון נייד: _____
- 12.6 דואר אלקטרוני: _____
- 12.7 ניסיון מקצועי:

לצורך הוכחה כי מנהל הפרויקט עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 8.3.2.1 על מנהל הפרויקט למלא את הטבלה שלהלן ביחס למוקד שאותו ניהל:

פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תואר, המשרה, דוא"ל וטלפון נייד)	סיום ההתקשרות עם הלקוח (חודש ושנה)	תחילת ההתקשרות עם הלקוח (חודש ושנה)	מספר עמדות במוקד בתקופת ההתקשרות עם הלקוח	טלפון לפניות אזרחים למוקד	מטרת הפעלת המוקד	שם הלקוח

- ניתן לצרף מספר עותקים של הטבלה ככל הנדרש, או לצרף טבלה נפרדת שבנה המציע, כל זמן שהטבלה כוללת את כלל הנתונים המפורטים בטבלה לעיל.
- מנהל הפרויקט מטעם המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- על מנהל הפרויקט מטעם המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו.

- 12.8 אני מועסק כמנהל פרויקטים אצל המציע מתאריך _____ ועד היום (משך 6 חודשים לפחות). בצורת העסקה _____ (שכיר / פרילנסר) בהיקף שעות _____ בחודש.
- 12.9 לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף בנוגע לניסיון מנהל הפרויקט מטעם המציע יש לצרף:
- 12.9.1 קו"ח חיים של מנהל הפרויקט.
- 12.9.2 תעודת השכלה.

נספח א'1 – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(סעיף 8.2.2.2 למכרז)

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 המזמין במכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה (להלן: "המכרז").

אני מצהיר כי אני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע. בתצהיר 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 אותו.

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

המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

1. חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה במכרז.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה במכרז.

2. יצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

(סמן X במשבצת המתאימה)

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע;
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.
- (במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):
- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(ככל שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר הוא נדרש גם לסמן X במשבצת המתאימה להלן)

המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

אני מצהיר כי ככל שאזכה במכרז אעביר העתק מתצהיר זה ביחס לתוכן של סעיף 2 לעיל למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחתימת

שם

תאריך

אישור עורך הדין

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

חתימה וחתימת

מספר רישיון

תאריך

נספח א' 2 – הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(סעיף 8.2.2.3 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה (להלן – "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 המזמין. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

יש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע מעסיק עד 25 עובדים; המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – חוק שוויון זכויות) אינן חלות עליו.

המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים; המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולם בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות. לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מדי;

המציע מעסיק מעל 100 עובדים אך טרם פנה למנהל הכללי של משרד לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות; המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה בתוך 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה במכרז, ככל שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;

הנני מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד תחילת ההתקשרות עמי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת מכרז זה.

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח א'3 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

(סעיף 8.2.3 למכרז)

אני, הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד אצל המציע _____ (יש לציין את שם המציע) מצהיר בזאת כי:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
- אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה(להלן – המכרז).
- בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד/עוסק מורשה ופרטי יצירת קשר עמו):

שם התאגיד/עוסק מורשה	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____

- המחירים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
- המחירים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד/עוסק מורשה אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד/עוסק מורשה אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
- לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן X במקום המתאים

- למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
- המציע נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז, אנא פרט:

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

תאריך	שם המציע	חותמת המציע	שם המצהיר	חתימת המצהיר
_____	_____	_____	_____	_____

אישור עורך הדין

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

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

נספח א'4 – התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות

(סעיף 10.4 למכרז)

אני הח"מ, _____ ("המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר ומתחייב בזאת בכתב כדלקמן:

1. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך הפנייה במכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני בנושאי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה ולצורך ביצוע השירותים מושא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המשרד.
2. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המציע:

_____	_____	_____
חותמת המציע	שם המציע	תאריך

נספח א'6 – התחייבות לסודיות ולהעדר ניגוד עניינים

התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים

לכבוד _____

אני _____, ת.ז. _____, אשר תפקידי אצל _____
[למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מכרז
10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני לנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה (להלן - "המכרז").

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

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

חתימת עורך-דין

אני הח"מ, עורך-דין _____, מאשר/ת כי ביום ___/___/___ הופיעה בפני הנציג
_____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי
שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה
בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא ומ.ר של עורך-דין

_____ תאריך

נספח א'7 – תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן: הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או

הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ (יש לפרט את העבירות מתוך המנויות לעיל). ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים מושא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות. הואיל וכך אני נותנת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותרת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, וככל שאזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות	תפקיד
_____	_____	_____	_____	_____	_____
	כתובת	חותמת וחתימה			

אישור עורך הדין

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

תאריך: _____

חתימת וחותמת: _____

שם מלא: _____

נספח א'8 - אישור רו"ח אודות מחזור כספי שנתי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

**הנדון: אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים¹) לתקופה²
1/12/2019 עד 31/12/2020**

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:
 - 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 נחתם/ ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2.3.2:
 - 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 8.3.1.3.

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 אישור רואה חשבון וחוות דעת רואה חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבונאי המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבונאיים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואה החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, ככל שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואה החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואה החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבצהרת הקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.

² תצויין התקופה/ות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

נספח א'9 - תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה

אני הח"מ _____ מס' ת.ז. _____ מצהירה בזאת כי העסק מציע ההצעה _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

	שם מלא של החותמת בשם המציע		תאריך		חתימה וחותמת המציע

אישר עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

	שם מלא ומ.ר של עו"ד		תאריך		חתימה וחותמת

אישור רו"ח בדבר עסק בשליטת אישה

אני רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק _____ (להלן: המציע) הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 המחזיקה בשליטה במציע _____ הינה:

מספר זהות		שם מלא	

ולראיה באתי על החתום:

	שם רו"ח		תאריך		חתימה וחותמת רו"ח

נספח א'10 – אישור רואה חשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

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:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

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.

נספח א'11 – מסמך ייזום

יש לצרף כאן את מסמך הייזום

נספח ב' – הצעת המחיר

לכבוד

משרד ראש הממשלה

הנדון : הצעה למכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה

(להלן: "המכרז")

1. את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מודפס. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.
2. התשלום בפועל לספק יהיה על הצעת המחיר לשיחה בודדת (ללא תלות באורכה), המצוינת להלן **ויתבצע על פי מספר השיחות שיתקבלו במוקד בפועל**.
3. מהתמורה לספק יופחתו פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 13.2 למפרט השירותים.
4. המחיר לשיחה יישאר קבוע במשך כל תקופת ההתקשרות ויתווספו לו הפרשי הצמדה, כמפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות.
5. **הצעת המחיר:**

מחיר לשיחה בודדת (כולל מע"מ)	מחיר לשיחה בודדת (לא כולל מע"מ)
₪ _____	₪ _____
במילים: _____ ₪ ו- _____	במילים: _____ ₪ ו- _____
אגורות.	אגורות.

6. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז, וכי אני עומד בכל תנאי הסף למכרז ומגיש בזאת את הצעתי לספק השירותים מושא מכרז זה והכל בתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות, מפרט השירותים, מסמכי המכרז, שאלות ההבהרה והתשובות להן. ל
7. הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר:
 - 7.1. לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלותיי נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.
 - 7.2. ידוע לי, כי המזמין אינו חייב לקבל אף הצעה, הזולה ביותר או אחרת.
 - 7.3. ידוע לי, כי אם הצעת המחיר שלי תהיה בלתי סבירה לדעת המזמין, יהא המזמין רשאי לדחות את הצעתי.
 - 7.4. ידוע לי ומקובל עלי כי הכמויות הנקובות לעיל הן אומדנים לצורך שקלול ההצעה בלבד והן לא מחייבות את המזמין ולא מהוות התחייבות של המזמין להיקף עבודה. התשלום בגין העבודה יהיה על פי ביצוע בפועל ובהתאם לדרישות המינימום לאיכות והיקף הביצוע.

לראיה באנו על החתום:

חתימת מורשי החתימה של המציע:

שם: _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____
שם: _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

אישור עוה"ד של המציע:

אני עו"ד: _____ מ"ר: _____ מאשר בזאת כי החתומים לעיל לאחר שהזדהו בפני באמצעות תעודות זהות מס': _____ /המוכרים לי באופן אישי, מוסמכים לחתום בשם המציע וכי חתמו על מסמך זה בפני.
חתימת וחותמת עוה"ד: _____ תאריך: _____

נספח ג' – הסכם ההתקשרות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין

מדינת ישראל, באמצעות משרד ראש הממשלה על ידי מורשי החתימה מטעמו שהם המנהל הכללי של המשרד יחד עם חשב המשרד או סגנו בהתאם לחוק נכסי המדינה, התשי"א-1951 (להלן: "המשרד", "המזמין"); מצד אחד

ובין

הספק _____ מספר מזהה _____ אשר כתובתו _____ (להלן – "הזוכה" / "הספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה, (להלן – "המכרז")

והואיל: והצעתו של הספק הוכרזה כזוכה במכרז זה;

והואיל: והספק הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, והכלים הדרושים למתן כלל השירותים, כמפורט במסמכי המכרז. הצעת הספק מצורפת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והמזמין מעוניין לרכוש את השירותים כמפורט במסמכי המכרז.

והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין הספק, וזאת גם בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד-מעביד;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

כללי 1.

- 1.1. המבוא להסכם זה, לרבות כל ההצהרות הכלולות בו, הנספחים להסכם וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה ויפורשו ביחד עמו.
- 1.2. כל האמור בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, הכל בהתאם לעניין וכמשתמע מן ההקשר בהסכם זה.
- 1.3. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ובתכלית המכרז של אספקת השירותים למזמין באופן מיטבי.
- 1.4. הנספחים להסכם זה:

- 1.4.1. נספח ג'1 להסכם ההתקשרות – מסמכי המכרז, כולל כל הנספחים ומענה לשאלות הבהרה, שפורסמו **באתר מינהל הרכש הממשלתי** (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), חתומים ע"י הספק.
- 1.4.2. נספח ג'2 להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע.
- 1.4.3. נספח ג'3 להסכם ההתקשרות – התחייבות לעבודה בפורטל הספקים הממשלתי.
- 1.4.4. נספח ג'4 להסכם ההתקשרות – תצהיר ניגוד עניינים עדכני.
- 1.5. **סתירה בין מסמכים:**
בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה להוראות נספחיו ו/או מסמכי המכרז, יגבר האמור בהסכם זה.

2. היתרים רישיונות ואישורים

- 2.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק בהיתרים, ברישיונות, באישורים ובמסמכים התקפים, לצורך אספקת השירותים מושא המכרז, בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למזמין בכל עת שיידרש על ידי המזמין.
- 2.2. מובהר כי נכוונתן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכוונת הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.3. הספק מתחייב להודיע למזמין 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.
- 2.4. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים מושא הסכם זה.
- סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.**

3. השירותים הנדרשים

- 3.1. השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן – "השירותים הנדרשים") הם שירותי הפעלת מוקד מענה טלפוני אנושי, עבור האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה וכמפורט במפרט השירותים - פרק 2 – מפרט שירותים בנספח ג'1 להסכם זה.
- 3.2. הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים, וכי מתן השירותים על ידו למזמין בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו או בפרטיות צד ג' כלשהו.
- 3.3. הספק מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן כי יש לו ולעובדיו שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 3.4. הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה במקצועיות וברמה מעולה.

4. היקף ותקופת ההתקשרות

- 4.1. תקופת ההתקשרות הראשונה היא לשנה (1) (להלן: **תקופת ההתקשרות**). למשרד קיימת זכות הברירה (אופציה) בהתאם לשיקול דעתו להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד ארבע (4) תקופות

- נוספות בנות עד שנה (1) כל אחת, ובסה"כ עד חמש (5) שנים, באותם תנאי התקשרות כפי שנקבעו בהסכם זה.
- 4.2 הארכת ההתקשרות כאמור, ככל שתהיה, כפופה לאישור ועדת המכרזים ולחתימה על הסכם התקשרות על ידי מורשי החתימה מטעם המשרד.
- 4.3 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.4 היקף ההתקשרות לתקופת ההתקשרות לא יעלה על _____ ש"ח כולל מע"מ. הספק יקבל מעת לעת הזמנות עבודה מאת המזמין. ככל שמוצה הסכום הנקוב בהזמנת העבודה ולא נתקבלה הזמנת עבודה חדשה, הספק יפסיק את מתן השירותים. מובהר שלא יבוצע תשלום שלא על פי הזמנת עבודה בתוקף.

5. ביטול ההסכם

- 5.1 בנוסף לכל האמור בהסכם זה ומבלי לגרוע מכל זכות וסעד העומדים למזמין על פי הסכם זה או על פי כל דין, המזמין רשאי לבטל את ההסכם בכל עת ומכל סיבה שהיא, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים, שלושים (30) יום מראש לפחות.
- 5.2 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה ליועץ מפרק סופי או זמני.
- 5.3 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לספק על פי הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן על ידי המזמין.
- 5.4 בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם הפסקת/ביטול ההתקשרות כאמור כלפי המזמין או מי מטעמו.

6. ערבות ביצוע

- 6.1 במעמד החתימה על ההסכם בין הצדדים וכתנאי לחתימה על ההסכם, יגיש הספק למשרד ערבות ביצוע בלתי מותנית צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום חתימת ההסכם בסכום של _____ ש"ח. הערבות תהיה לטובת/לפקודת משרד ראש הממשלה, בתוקף לשנה ושלושה חודשים מיום החתימה על הסכם ההתקשרות, בנוסח המצורף כנספח ג'2 להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע. **יש להגיש ערבות דיגיטלית ככל שהיא ערבות מבנק העובד מול מערכת הערבויות הדיגיטליות של החשב הכללי**
- 6.2 הספק מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות על הארכותיה תהיה בידי המשרד ערבות תקפה, במלוא הסכום האמור לעיל, הכל כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- 6.3 המשרד רשאי לדרוש מהספק את הארכת ערבות הביצוע עד למועד שיקבע על ידו, והספק ימלא אחר דרישה זו.

- 6.4. ערבות הביצוע תהיה של מוסד בנקאי או חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות, ותהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי או חברת הביטוח.
- 6.5. ערבות הביצוע נועדה להבטיח את קיום כל התחייבויות הספק לפי מסמכי המכרז.
- 6.6. במקרה של אי מילוי התחייבויות הספק לפי ההסכם, תהיה רשאית ועדת המכרזים לחלט את הערבות לביצוע כפיצוי מוסכם או כפיצוי בגין נזקיו, וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מן הספק כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.
- 6.7. חולטה הערבות או חלקה, ולא בוטלה ההתקשרות על-ידי המשרד, יפקיד הספק ערבות נוספת, עד לאותו סכום, כך שבכל עת עד תום תקופת ההתקשרות, תהיה בידי המשרד ערבות בגובה הסכום האמור.
- 6.8. המצאת הערבות היא תנאי מוקדם לכניסה לתוקף של הסכם זה.
- 6.9. כל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות והוצאות חילוטה יחולו על הספק.
- סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.**

7. נציגים

- 7.1. נציג המזמין – לצורך ביצוע הסכם זה נציג המזמין הוא מנהל האגף לפניות הציבור או נציגו (להלן – "נציג המזמין" / "נציג המשרד"). המשרד רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.
- 7.2. מנהל הפרויקטים מטעם הספק שהוא נציג הספק לצורך ביצוע ההסכם הוא _____ . הספק אינו רשאי להחליף את נציגו אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

8. קבלני משנה והתחייבויות והצהרות הספק

- 8.1. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהתאם לדרישות המזמין, בהתאם להוראות הסכם זה על נספחיו, להנחיות המזמין ולהוראות כל דין.
- 8.2. הספק מתחייב לספק את כל השירותים בעצמו ולא להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר. השירותים יבוצעו על ידי הספק ובאחריותו המקצועית.
- 8.3. נציג המזמין אחראי מטעם המזמין להעביר לספק בכתב הוראות והנחיות חדשות, ככל שיידרשו, לביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות. הספק מצדו אחראי על יישום וביצוע כלל ההוראות וההנחיות שיינתנו על ידי נציג המזמין ו/או מי מטעמו.
- 8.4. הספק מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 8.5. הספק מצהיר בזאת כי ברורים לו טיב השירותים הנדרשים, היקפם ודרכי ביצועם, באופן הנדרש על ידי המזמין וכי קיבל הסברים ככל שביקש בנוגע אליהם.
- 8.6. הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך ביצוע השירותים והוא מתחייב שיבצע בעצמו את השירותים, ויהי אחראי להם באופן ישיר ובלעדי.
- 8.7. בשים לב לאמור בסעיף 8.6 דלעיל, אם מעוניין הספק לחרוג מהאמור בסעיף זה על הספק לקבל אישור בכתב מהמזמין בכדי להעסיק קבלן משנה, וזאת לצורך סיוע בלבד לשם הספקת השירותים למזמין. המזמין יוכל לדרוש פרטים, מידע ומסמכים על אודות קבלן המשנה, בכדי שיוכל לבחון את הבקשה בכפוף לאמור להלן.

- 8.8. במקרה ויבקש הספק להסתייע בקבלני משנה באופן חריג, ובקשתו בעניין תאושר על ידי המשרד, והספק יהווה גורם מתכלל (אינטגרטור), אשר יהיה האחראי הבלעדי כלפי המשרד על ביצוע כלל השירותים.
- 8.9. הספק יהיה רשאי לבצע את התחייבויותיו על פי מכרז זה באמצעות קבלני משנה רק בכפוף לתנאים המצטברים הבאים:
- 8.9.1. כל הוראות ההסכם לרבות ההוראות הנוגעות לסודיות, למקצועיות, לעמידה בלוחות זמנים ולדרישות הביטוח יחולו בשינויים המחייבים גם לגבי התחייבויות המבוצעות באמצעות קבלן משנה. הספק מצהיר בזאת כי אין באישור המזמין להעסקת ספקי משנה, אם וככל שיינתן, כדי למעט מאחריותו. מוסכם בזה כי התשלומים הנובעים מהסכם זה ישולמו על ידי המזמין לידי הספק ולו בלבד.
- 8.9.2. הספק יהיה אחראי אחריות כוללת כלפי המזמין בקשר עם ביצוע ההסכם, אם וככל שהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או רכיבים שלהם יבוצעו ו/או יסופקו בפועל על ידי קבלני משנה מטעמו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יהיה אחראי לכך שקבלני המשנה יהיו כפופים להתחייבויות הספק על פי ההסכם, שהוראות ההסכם יחולו עליהם בשינויים המחויבים, וכי הם ימלאו את חוביהם בהתאם להוראות ההסכם.
- 8.10. המזמין יהיה רשאי להורות לספק, וזאת מבלי לנמק החלטתו, לחדול מלהעסיק קבלן משנה או עובד כלשהוא של קבלן המשנה במתן השירותים והספק מתחייב להרחיק את קבלן המשנה או אדם כאמור ממתן השירותים מיד עם דרישתו הראשונה של המזמין ולא לשוב ולהעסיקו במתן השירות למזמין בין במישרין ובין בעקיפין.
- 8.11. הרחקת קבלן המשנה או העובד כאמור לעיל, לא תפגע בביצוע הסכם זה והספק יציב לאלתר קבלן משנה או עובד חליפי לביצוע העבודה.

9. אחריות, פיצוי ושיפוי

- 9.1. הספק יהיה אחראי לכל נזק, לרבות, פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, שנגרמו לכל אדם, לרכוש או לגוף, לרבות נזק פיננסי טהור, פיצויים בגין הפרת הסכם וכו', באופן ישיר או עקיף, עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, לרבות עובדיו, שלוחיו ומועסקיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה, או כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי ההסכם או על פי דין, לרבות מתן השירותים שלא בהתאם למפרט ו/או חשיפה ו/או גילוי של מידע לגורם שאינו מוסמך לקבלו ו/או הפרה או פגיעה בפטנטים או בזכויות אחרות של צד שלישי כלשהו.
- 9.2. הספק יפצה את המזמין או מי מטעמו, מיד עם דרישה ראשונה בכתב, על כל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד שהספק אחראי להם כאמור לעיל, וכן ישפה את המזמין או מי מטעמו, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום ששילמו או שנדרשו או חויבו לשלם, בעקבות דרישה או תביעה שהוגשה נגדם ואשר האחריות בגינה מוטלת על הספק, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד. עם קבלת הדרישה או התביעה על ידי המזמין, ימסור המזמין לספק הודעה על כך ויתן לספק, ככל שהדברים תלויים במזמין. במקרה כזה, ימסור הספק למזמין דיווח שוטף על התביעה או הדרישה, ולא יגיע להסכם או פשרה עם התובע אלא בהסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 9.3. מובהר בזאת, כי התחייבויות הספק על פי סעיף זה תישארנה בתוקפן גם לאחר סיום הסכם זה, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלת זמן.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם**10. בקרה ופיקוח**

- 10.1. מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק על פי הסכם זה מובהר כי לנציג המזמין ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים על ידי הספק.
- 10.2. הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו לבקר את פעולותיו ולפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 10.3. הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין או מי מטעמו.
- 10.4. נציג המזמין ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת על עבודת הספק. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 10.5. חשב המשרד מטעם המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית מושא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והספק מצדו מחויב לספקם.
- 10.6. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 10.7. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין.
- 10.8. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 10.9. קבע נציג המזמין או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הספק לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של נציג המזמין.
- 10.10. כל האמור בסעיף זה – ביצוע ביקורת על ידי המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק על פי דין בכלל וע"פ מחויבויותיו בהסכם זה בפרט.

11. התמורה ואופן תשלום התמורה

- 11.1. בתמורה לביצוע בפועל של כלל השירותים בהתאם להוראות הסכם זה, ישלם המזמין לספק תמורה, בסך של _____ ₪ (לא כולל מע"מ) לכל שיחה (ללא תלות באורך השיחה) ויתבצע על פי מספר השיחות שיתקבלו במוקד בפועל.
- 11.2. מובהר ומוסכם כי הצעת המחיר, המצורפת בזאת, מכילה את כלל העלויות הנדרשות לביצוע הסכם זה לרבות עלויות שכר, נסיעות, רכישת ציוד, הוצאות, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח הספק, וכל מס או היטל נוסף לפי חוק.
- 11.3. הספק ימציא למזמין בתום כל חודש, חשבונית הכוללת דיווח מפורט של השירותים שנתנו.
- 11.4. כל התשלומים יבוצעו לאחר אישור בכתב של נציג המזמין את החשבון המאשר את הביצוע בפועל של השירותים המפורטים בחשבון.

- 11.5. במקרה שחלק מהשירות לא יאושר ככזה שבוצע על ידי הספק, יבוצע התשלום על החלק המאושר בלבד בהתאם לקביעתו של נציג המזמין ולאישור החשבות וזאת בכפוף להגשת חשבונית מתוקנת.
- 11.6. כל התשלומים ע"ח התמורה ישולמו בהתאם למועד התשלום הממשלתי כאמור בהוראת חשכ"ל מספר 1.4.0.3 וכל זאת ובהתאם להנחיות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.
- 11.7. על אף זאת, התשלום האחרון (לקראת תום תקופת ההתקשרות) ע"ח התמורה ישולם לספק רק לאחר שהמשרד אישר כי הספק עמד בכל התחייבויותיו בהתאם להסכם זה. למען הסר ספק, מובהר כי הסכום שעל הספק לציין בחשבון הוא בהתאם לאמור בסעיף 11.1 לעיל, ולא יתווספו עליו כל סכומים נוספים, לרבות הוצאות כלשהן של הספק, הפרשים כלשהם או ריבית או הפרשי הצמדה מיום הגשת החשבון ועד למועד התשלום בפועל ובלבד שמועד התשלום ייעשה על פי הוראת הסכם זה.
- 11.8. איחור בהגשת החשבונית כאמור לעיל או, לא יזכה את הספק בהצמדה בכל הנוגע לתקופת האיחור.
- קבלנים הזכאים על פי הנחיות רשויות המס להגיש חשבונית מס לאחר קבלת התשלום בפועל, רשאים להגיש לחשב המשרד את חשבונית המס לאחר קבלת התשלום בפועל מהמשרד (לאחר מילוי טופס "הצהרת מדווח על בסיס מזומן לצורכי מע"מ") כתנאי להגשת חשבונית המס לאחר ביצוע התשלום בפועל.
- 11.9. שירות כלשהו שיינתן על ידי הספק שלא על דרך הזמנתו על ידי מי שהוסמך לכך על פי הוראות ההסכם – לא תשולם תמורה בעדו.
- הספק מתחייב להחזיר למשרד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד מיד לאחר קבלת דרישה מהמשרד בעניין זה.

12. הצמדה והתאמה

12.1. הגדרות בנושא הצמדה

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

12.2. תנאי ההצמדה

- 12.2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 12.2.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 12.2.3. מדד – מדד המחירים לצרכן.
- 12.2.4. סוג המדד – מדד ידוע.
- 12.2.5. תדירות ההצמדה – חודשית.
- 12.2.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

12.3. ביצוע ההצמדה

- 12.3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 12.3.2. אופן חישוב ההצמדה
 - 12.3.2.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.
 - 12.3.2.2. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
 - 12.3.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

13. קיזוז

- 13.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המזמין יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המזמין לשלם לו על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למזמין מן הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

14. אי קיום יחסי עובד-מעביד

- 14.1. מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הספק יהיו יחסים של מזמין שירותים וספק עצמאי. לא ישררו יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין הספק, עובדיו או מי מטעמו. אין לראות בכל זכות הנמנית על פי הסכם זה למזמין לפקח, להדריך ולהורות לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואו, ולא תהא לספק ולכל המועסקים על ידו, כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי הממשלה או על ידי המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראות שניתנות על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה מכל סיבות שהן.
- 14.2. למען הסר כל ספק, אם מסיבה כלשהיא, ככל שלמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יידרש המשרד במועד כלשהו או יקבע על ידי רשות מוסמכת, לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הספק או עובדיו הם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:
 - 14.2.1. הספק מתחייב לשפות את המזמין מיד עם דרישה בגין כל סכום שיידרש המזמין לשלמו כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו. מבלי לגרוע מהאמור, הספק מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו, שיאלץ לשלמו

לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד הספק או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.

14.2.2. הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה כנדרש בסעיף 14.2.1 וזאת לרבות על דרך של התחשבות רטרואקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.

14.3. המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי החזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

15. פיצויים מוסכמים ואמצעים נוספים

15.1. אם הזוכה לא מילא את מחויבויותיו כולן או חלקן, רשאי המזמין מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:

15.1.1. לבצע במקום הזוכה את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.

15.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

15.2. בנוסף, המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק פיצוי מוסכם וקבוע מראש בהתאם כאמור בסעיף 13.2 לפרק 2 – מפרט שירותים, המצורפים כנספח ג' 1 להסכם זה.

16. ניגוד עניינים

16.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין. מבלי לגרוע מהאמור, הספק מתחייב כי ככל שיידרש על ידי היועצת המשפטית של המשרד יחתום על הסדר למניעת ניגוד עניינים וחתימתו תהווה תנאי לתוקפו של הסכם זה.

16.2. הספק או מי מטעמו אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו לפי הסכם זה, ובלבד שלא יהא בכך בכדי לפגוע במתן השירות למזמין לפי הסכם זה, ושלא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו לפי הסכם זה.

16.3. הספק או מי מטעמו מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא יפעל בכל דרך שיש בה בכדי להוות כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו על פי הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגע לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן – "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

16.4. הספק מתחייב להביא לידיעת המזמין כל התקשרות או פעולה שקיים חשש לגביה שתעורר ניגוד עניינים עם מתן השירותים למזמין לפי הסכם זה מיד עם היוודע על האפשרות לכך.

16.5. הספק או מי מטעמו מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה חשש לעניין אישי בה, או שיש חשש כי תגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים בכל הקשור למתן השירותים מושא הסכם זה.

16.6. הספק מתחייב לפנות ליועצת המשפטית של המשרד בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להנחיותיה.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם

17. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 17.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן – "מידע סודי") שיגיעו אליו בקשר עם ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה או אגב ביצועם. עבירה על סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977. המציע יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש על ידי המזמין.
- 17.2. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המזמין או מי מטעמו.
- 17.3. המזמין רשאי להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי ביטחון וסודיות מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות המזמין בנדון.
- 17.4. אי פרסום מידע: הספק מצהיר בזה שידוע לו כי אין לפרסם מידע סודי שיימסר לו על ידי המזמין לשם ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה. הספק מתחייב להחזיר למזמין בתום השימוש, כל מידע סודי שהגיע לידי, כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המזמין וכן לא להשאיר בידי כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 17.5. שמירת סוד: הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל הסכם, לרבות מציע, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958.
- 17.6. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים המקובלים בשוק, וככל שיש דרישות מאת המזמין בהקשר זה, בהתאם לדרישות המזמין.
- 17.7. הספק ינקוט בכל הצעדים הנדרשים לצורך אבטחת המידע שיגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם, ויודא כי האמצעים הטכנולוגיים והגנות הסייבר המשמשות לאבטחת המערכות בהם הוא עושה שימוש בעת ביצוע חובותיו לפי הסכם זה הם חדישים ועומדים בסטנדרטים המקובלים עבור מערכות אלו.
- 17.8. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

18. ביטוח

- 18.1. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים / עבודות אותם הוא מספק / מבצע עבור מדינת ישראל ו/או משרד ראש הממשלה (להלן ביחד: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר,

- ביטוחי כלי רכב, ביטוח צמ"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה, ביטוח נאמנות, או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריות בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.
- 18.2. הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה), המזמין יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.
- 18.3. הספק יודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל המזמין וכן כל הקבלנים וקבלני המשנה, כמבוטחים נוספים.
- 18.4. הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- 18.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.
- 18.6. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.
- אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה**

19. בטחון

- 19.1. לצורך מתן השירותים וכתנאי לחתימה על הסכם זה, מתחייב הספק לעבור תהליך התאמה ביטחונית ולקבל אישור ביטחוני מתאים מאת אגף הביטחון במשרד. אדם אשר המשרד לא אישר או ביטל את האישור שניתן לו, לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים. הספק ימציא רשימה שמית של העובדים הקבועים שיועסקו על ידו לצרכי ביצוע הסכם זה בתוך 7 ימי עבודה מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה לצורך ביצוע התאמה ביטחונית על פי דרישות אגף הביטחון. כל הוספה של עובד לאחר העברת הרשימה מחייבת את אישור המשרד מראש ובכתב.
- 19.2. הספק מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע הסכם זה ו/או בקשר עמו, אך ורק עובדים שיקבלו אישור ביטחוני מוקדם מטעם המשרד ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחונית של המשרד.
- 19.3. המשרד רשאי לדרוש החלפה של כל עובד המועסק על ידי הספק.
- 19.4. הספק מתחייב להישמע לכל הוראות הממונה על הביטחון במשרד, ראש אגף הביטחון או מי מטעמו, ובכלל זה הצבת אמצעי ביטחון והמשרד לא ישא בכל נזק או הפסד שייגרם לספק כתוצאה מביצוע הוראות אלה.
- 19.5. ככל שרלוונטי: הוראות סעיף הביטחון יחולו גם על קבלני המשנה ו/או מי ממטעמו של הספק, בהתאמה.

20. היעדר זכות ייצוג

- 20.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המזמין ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המזמין בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים מושא הסכם זה.

20.2. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק למזמין או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המזמין לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המזמין, מראש ובכתב.

21. קניין רוחני

21.1. מוסכם בזאת כי כל זכויות הקניין הרוחני, בישראל ומחוצה לה, בתוצרי העבודה שיפותחו ו/או שיוכנו על ידי הזוכה ו/או על-ידי עובדיו ו/או על-ידי מועסקיו, תהיינה בבעלות מלאה ובלעדית של המשרד. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ולמען הסר ספק, מובהר כי המשרד יהא רשאי לנהוג בתוצרי העבודה כאמור מנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו, תוך כדי תקופת ההסכם ולאחריה, לרבות, ביצוע שינויים והכנסת תוספות לתוצרי העבודה, השלמתם או עריכתם מחדש, פרסומם או העברתם לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ולרבות ללא ציון שמו של הזוכה, עובדיו, מועסקיו או מי מטעמו.

21.2. בסעיף זה "תוצרי העבודה" – כל נכס בלתי מוחשי אשר נוצר במהלך ביצועו של הסכם זה ואשר ניתן להגנה באמצעות זכויות קניין רוחני (IPR- Intellectual Property Rights), וכן עותקים פיזיים; "זכויות קניין רוחני" – לרבות זכויות לפי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, זכויות בסוד מסחרי לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, זכויות לפי חוק הפטנטים, התשכ"ז-1967, זכויות לפי פקודת סימני מסחר [נוסח חדש], התשל"ב-1972, זכויות לפי פקודת הפטנטים והמדגמים או כל זכות קניין רוחני אחרת.

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

21.4. הזוכה יהא אחראי להבטיח את הבעלות הבלעדית של המשרד בתוצרי העבודה כאמור, לרבות רכישת זכויות קניין רוחני אשר שייכות לצד שלישי כלשהו, ככל הנדרש, נקיות מכל שעבוד או משכון או זכויות צד שלישי וכיוצא בזה, וביצוע כל פעולה נוספת הדרושה לשם כך.

21.5. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הזוכה מצהיר כי הוא מסכים וכי ידוע לו שלמשרד הזכות להשתמש, לפרסם ולהפיץ את תוצרי העבודה, כולם או מקצתם, בכל דרך שימצא המשרד לנכון, ובאמצעות מי שימצא המשרד לנכון, זאת ללא הסכמת הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו, מבלי לציין את שמות הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו.

21.6. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

21.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לעשות את כל הנדרש ממנו על ידי המשרד לשם סיוע בקבלת הגנה על תוצרי העבודה כהגדרתם בסעיף 21.2 להסכם זה באמצעות זכויות קניין רוחני, לרבות רישום הזכויות לפי העניין, בישראל או מחוצה לה, ולספק למשרד את כל החומרים והכלים שעשויים לסייע בהגנה על תוצר העבודה כאמור, לרבות המידע, המסמכים, הדגמים והתרשימים הקשורים בתוצר העבודה, ולחתום על כל מסמך שיידרש על ידי המשרד לרבות כתבי ויתור, כתבי העברה, יפויי כוח וכיו"ב, לפי העניין.

21.8. הזוכה ימסור לידי המשרד העתק מכל חומר שיוכן על ידו ו/או על-ידי עובדיו ו/או על-ידי מי מטעמו, או שקיבל לידיו במסגרת ביצוע הסכם זה, וזאת בטרם התשלום הסופי של התמורה. "חומר" – לרבות כל תוצרי העבודה.

21.9. הזוכה מצהיר ומתחייב כי בביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה הוא לא יפר זכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו, וכי ידאג שפעולות המשרד המפורטות לעיל בסעיפים 21.1 ו-21.5 לא תפרנה זכות קניין רוחני של צד ג' כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזה במפורש כי הזוכה היא אחראי לבדו לכל דרישה או תביעה בגין הפרת זכויות קניין רוחני הקשורה לביצוע הסכם זה וכל הנובע מכך. הזוכה ישלם את דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיעו בהתאם לכך וכן יהיה חייב לשפות את המשרד, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

21.10. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה, הזוכה יחתים מראש את עובדיו, מועסקיו, ואת כל מי מטעמו הפועל לשם ביצוע הוראות הסכם זה על הסכם שלפיו כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודה כהגדרתם לעיל, לרבות הזכות לבצע שינויים בתוצרי העבודה ולהפיץ את תוצרי העבודה הכוללים שינויים כאמור או עותקים מהם, יהיו של המשרד בלבד, וכי הם מסכימים לכך מראש או מוותרים על זכותם בהתאם, לפי העניין.

21.11. למען הסר ספק מובהר כי הזוכה לא יהיה רשאי לעכב תחת ידו חומר כאמור גם במידה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.

21.12. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, המשרד מסכים כי הזוכה ועובדיו יהיו רשאים לציין בפני צדדים שלישיים כי תוצרי העבודה שהוכנו על-ידיהם במסגרת ביצועו של הסכם זה, הוכנו על-ידיהם. למען הסר ספק, אין בהסכמה זו כדי לגרוע מזכויותיו המלאות של המשרד כאמור בסעיף זה, ואין בה כדי לחייב את המשרד לציין את שמם של הזוכה או עובדיו כאמור.

21.13. למען הסר ספק, כל זכויות הקניין הרוחני במידע שיימסר בידי המשרד לזוכה במסגרת ביצוע הסכם זה, לרבות, מסמכים והקלטות - שמורות במלואן למשרד והן בבעלותו הבלעדית.

22. המחאת זכויות או חובות עפ"י הסכם

22.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

22.2. אישר המזמין המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה, לא יהיה באישור המזמין כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המזמין בדבר מילוי חובותיו לפי הסכם זה.

22.3. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו. שינוי בתנאי ההסכם כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת המזמין מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כוויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

24. הפרת הסכם

24.1. בנוסף לאמור לעיל, אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 2, 6, 9, 16, 17 בהסכם זה תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות הפרות של הוראות נוספות בנספחי ההסכם. כמו כן, חריגות משמעותיות מפרטי ההתקשרות המבוקשים במכרז; אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז; הפעלת קבלן משנה בניגוד להוראות במכרז ובהסכם; אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם – כל אלו יחשבו אף הם כהפרה יסודית של ההסכם.

24.2. הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות), התשל"א-1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קוים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המזמין לעמוד על קיום ההסכם עם הספק או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות על ידי הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 50,000 ₪.

24.3. לא ייחשב כהפרה עיכוב ביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות ההסכם כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו על ידי כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת ההסכם, הספק ו/או המזמין לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהספק או מהמזמין למלא התחייבויותיהם על פי ההסכם ו/או גורם לכך שקיום יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מההסכם באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).

24.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת הסכם.

25. משלוח הודעות

25.1. כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר רשום, ובהישלחן כך, תיחשבנה שהגיעו לייעודן תוך 72 שעות מעת המשלוח כאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לייעודן.

25.2. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תיחשב שהגיעה לייעודה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה.

25.3. כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם :

25.3.1. המזמין – משרד ראש הממשלה רח' קפלן 3, בניין ג', קריית בן גוריון, ירושלים, מס' פקס 02-5634389.

25.3.2. הספק – _____

25.4. בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על הספק להודיע על כך בכתב ללא דיחוי לנציג המזמין.

26. סמכות השיפוט

26.1. הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

26.2. חתימת הספק על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

27. שונות

27.1. הגדרת התחייבויותיו של הספק בהסכם זה באות להוסיף ולא לגרוע מהאמור במפרט השירותים.

27.2. ידוע לספק כי מכוח החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים", חלה על המזמין החובה לפרסם בפומבי את הסכם ההתקשרות,

על כל צרופותיו (זולת אם החליטה ועדת המכרזים כי מדובר בסודות מקצועיים או מסחריים מתוקף סמכותה לפי סעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים. לפיכך, ולמען הסר כל ספק, הספק מצהיר בחתימתו על הסכם זה כי הוא מאשר ליחידה לפרסם את ההתקשרות כולה וכי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה בהקשר זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מחירי המוצרים של כלל הספקים שזכו במכרז יפורסמו ולא יהוו סוד מסחרי/מקצועי.

- 27.3. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל נימוק שהוא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למזמין המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המזמין.
- 27.4. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 27.5. לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כלשהן.
- 27.6. פרטים מהחווה ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם לנהל [פרסום התקשרויות](#) ובמקרים הרלוונטים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 27.7. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 27.8. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המזמין	הספק	תאריך
--------	------	-------

נספח ג'1 להסכם ההתקשרות – מסמכי המכרז, כולל כל הנספחים ומענה לשאלות הבהרה,

חתומים ע"י המציע

נספח ג'2 להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק _____
מס' טלפון _____
מס' פקס _____

לכבוד

משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

(שם המציע)

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים: _____)

שיוצמד למדדד(*) _____ לחודש _____ מתאריך _____

(תאריך פרסום המדד)

(שם המדד)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה, שפורסם. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ (תאריך חתימת ההסכם) עד תאריך _____

(התאריך שייכתב יהיה 60 יום מתום תקופת ההתקשרות בהסכם) ועד בכלל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: _____

מס' הבנק ומס' הסניף

הכתובת

שם הבנק

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(*) אם נדרשת ערבות צמודה.

נספח ג' 3 להסכם ההתקשרות – התחייבות לעבודה בפורטל הספקים הממשלתי

1. מבוא וצרופות

המבוא לנספח זה וצרופותיו מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות.

2. פרשנות

למונחים שלהלן תהא בנספח זה ובצרופותיו המשמעות הכתובה בצידי, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

(1) **"פורטל ספקים ממשלתי"** – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהמשרדים לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה.

(2) **"משתמש"** – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

(3) **"נציג משתמש"** – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.

(4) **"תשתית מרכזית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד המשרדים, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.

(5) **"תשתית מקומית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.

(6) **"מידע מותר"** – כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.

(7) **"מידע אסור"** – מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר.

(8) **"גורם מאשר"** – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

(9) **"חתימה אלקטרונית מאושרת"** – כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

(10) **"המשרדים"** – משרדי הממשלה.

(11) **"הממשלה"** – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.

(12) **"חברה מנהלת"** – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בנספח זה.

3. פונקציונליות פורטל הספקים

(1) באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:

א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות על ידי המשרדים העושים שימוש בפורטל לספק

ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.

ב. להגיש דיווחי ביצוע.

ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת

חשבוניות פיזיות.

ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם על ידי המשרדים.

4. עמידה בהנחיות רשות המיסים

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הינם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- (2) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.
- (3) חתימת המשרדים על נספח זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים.

5. הגבלת אחריות

- (1) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (2) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.
- (3) מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות.
- (4) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.
- (5) המשתמש וכל נציגיו פוטרם את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

6. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בצרופה א' לנספח זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- (2) הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.
- (3) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.

(4) אם במהלך תקופת תוקפו של הסכם ההתקשרות יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתיקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

7. שימוש בכרטיס חכם

- (1) הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבוניות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN".
- (2) עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
- (3) הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הוא אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.
- (4) התוקף של כרטיס החכם הוא לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).
- (5) הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בצרופה א' לנספח זה.
- (6) הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיסית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.
- (7) איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכיחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.
- (8) כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.
- (9) אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם

- (1) כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בצרופה ב' לנספח זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועו"ד או רו"ח של המשתמש יבדוק את נכונות ההצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדן הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.
- (2) כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.
- (4) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי נספח זה.

מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בנספח זה הינם נכונים בעת פניית המשרדים לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר על ידי גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטיים.

9. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה

- (1) הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית/הדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיהם, היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.
- (2) הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 – 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.
- (3) הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד מפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

11. שימוש בהליכים חלופיים:

- (1) הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדים השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש על ידי פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.
- (2) בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת על ידי הממשלה.
- (3) ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.

(4) ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:

- (1) ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי טעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.
- (2) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשה חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (3) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו על ידי החשב הכללי מעת לעת.

13. שינויים חקיקתיים

- (1) ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי על ידי הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או על ידי שינוי תנאי נספח זה. במקרה של שינוי כאמור, המשתמש יידרש לחתום על נספח תחליפי ו/או על תוספת לנספח זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע על ידי שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי על ידי הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

14. חבלה ומידע אסור

- (1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.

- (2) המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבונות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.
- (3) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפוניות וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.
- (4) המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.
- (5) המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי נספח זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי נספח זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.
- (7) הפרה של אחת או יותר מההתחייבויות המשתמש על פי נספח זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.
- (8) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי העניין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (9) הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.
- (10) הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי

- (1) באם ייווצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהא הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.

(2) אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגו קיבלו מידע אסור והשתמש בו בניגוד להוראות סעיף 14 לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לבירור העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש נספח זה.

חתימות המשרד

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

צרופה א' – דרישות לתשתית המקומית

1. אמצעים הניתנים מהגורם המנפק

- 1.1. קורא כרטיסים.
- 1.2. כרטיס חכם.
- 1.3. סיסמא (Pin Number).

2. דרישות מערכת

עבודה במערכת תתאפשר רק עם קיום דרישות החומרה והתוכנה הבאות:

- 2.1. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים)
- 2.2. דפדפן אינטרנט אקספלורר 7.0 ומעלה
- 2.3. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או VISTA
- 2.4. Windows XP – עם Service Pack 3 ומעלה.
- 2.5. קורא כרטיסים מותקן *
- 2.6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת*
- 2.7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign Verify) מותקנת*
- 2.8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם, NETVIEWER הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכז"ה מאתר GOV.IL

*הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת www.gov.il

נספח ג'4 להסכם ההתקשרות – תצהיר ניגוד עניינים עדכני

על הספק הזוכה במכרז לצרף להסכם ההתקשרות נוסח עדכני של נספח א'6 – התחייבות לסודיות ולהעדר ניגוד עניינים.