



מדינת ישראל - רשות המסים
שירות עיבודים ממוחשבים - שע"ם

מכרז 6/2024

הקמת מרכז תמיכה מנוהל
לתחום מערכות המידע

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת - מכרז 6/2024 -
הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע

הקדמה

רשות המסים - שירות עיבודים ממוחשבים - שע"ם (להלן: "שע"ם", "המזמינה"), מפרסמת בזאת מכרז 6/2024 להקמת ותפעול מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע ("המכרז").

שע"ם עוסקת בפיתוח מערכות מידע ושירותים עבור רשות המסים ואזרחי מדינת ישראל. מרכז התמיכה (Help Desk) המנוהל יהיה בתחום מערכות המידע וייתן מענה, שירות ותמיכה עבור עובדי רשות המסים ומשתמשי מערכות שע"ם (מייצגים, לקוחות חוץ ובתי תוכנה).

השירותים הנדרשים במכרז זה כוללים:

- הקמה, ניהול והפעלה של מוקד תמיכה מנוהל בתחום מערכות המידע (להלן – "מוקד תמיכה מנוהל") אשר יתן מענה מקצועי לפניית אוכלוסיית היעד תוך עמידה ב-SLA.
- מקום מושבם של צוות התמיכה והצוות הניהולי יקבע עפ"י בחירת המזמינה - באתרי המזמינה/או באתר אשר יוקצה ע"י הספק במסגרת מכרז זה כמפורט בהמשך ולשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.
- בנק שעות עבור פעילויות תמיכה.

הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמינה לתקופה של 24 חודשים ("תקופת ההתקשרות הראשונית"), כאשר למזמינה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של 12 חודשים לכל תקופה, עד ל- 72 חודשים נוספים. למזמינה שמורה הזכות לשנות את היקף ההתקשרות השנתי בהיקף שלא יעלה על 30% מהיקף ההתקשרות הראשוני.

מימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה. מובהר כי הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי חתימה במזמינה, תופק לספק אחת ל- 12 חודשים, ממועד תחילת ההתקשרות.

מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

פרק א' – הליך המכרז.

פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

תוכן עניינים

4	פרק א' - הליך המכרז	
5	עקרונות המכרז	1
5	תנאים להשתתפות במכרז	2
8	ניקוד ההצעות	3
12	בחירת זוכה	4
15	מופעים ומועדים במכרז	5
21	כללי המכרז	6
27	פרק ב' - חוברת ההצעה	
28	הגשת הצעה במכרז	7
29	פרטי המציע	8
30	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז	9
35	איכות ההצעה	10
38	התחייבויות נוספות של המציע	11
40	בקשות	12
42	רשימת נספחים שיש לצרף להצעה	13
53	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	
77	פרק ד' - הסכם התקשרות	
79	כללי	1
79	היקף ותקופת ההתקשרות	2
80	התחייבויות והצהרות הספק	3
80	סודיות	4
81	אבטחת מידע והגנות סייבר	5
81	ניגוד עניינים בביצוע ההסכם	6
82	קניין רוחני וזכויות יוצרים	7
83	קבלני משנה	8
83	יחסים בין הצדדים	9
84	תמורה	10
86	כללי תשלום	11
87	ערבות ביצוע	12
87	אחריות בנזיקין וחובת שיפוי	13
89	שיגאה! הסימניה אינה מוגדרת	14
89	ביטוח	15
94	הפסקת ההתקשרות	16
95	הפרת ההסכם	17
98	תרופות מצטברות	18
98	סיום התקשרות	19
99	כתובות הצדדים והודעות	20
99	שונות	20



פרק א' - הליך המכרז

1. עקרונות המכרז

1.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").

1.2 במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

1.3 בתום הליך המכרז, המזמינה תכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ותחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.

1.4 המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז.

1.5 במכרז זה יבוצע כנס ספקים.

1.6 במכרז זה לא ניתן לשלב קבלני משנה לשם הגשת הצעה למכרז זה או לאספקת שירותים למכרז.

1.7 הגדרות לעניין מכרז זה:

1.7.1 מוקד תמיכה מנוהל - מוקד המכיל את כלל השירותים הבאים:

1.7.1.1 מתן שירותי תמיכה בתחום ה-IT והתקשורת.

1.7.1.2 מתן שירותי תמיכה במערכות מידע מבוססות חלונות.

1.7.2 צוות מוקד תמיכה טכנית - צוות המטפל בתחום מערכות מידע לאוכלוסיות היעד כדוגמת: איפוס סיסמאות, התחברות למערכות רשות המיסים, תקלות תקשורת, תקלות הדפסה ותמיכה טכנית ביישומי רשות המיסים.

1.7.3 צוות מוקד שירותי API - צוות העוסק בתמיכה בתשתית והפעלת שירותי OpenAPI של רשות המיסים.

2. תנאים להשתתפות במכרז

2.1 תנאי סף להשתתפות במכרז

- 2.1.1 רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 2.1.2 הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב).

2.2 תנאי סף מנהליים:

- 2.2.1 ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 2.2.2 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 2.2.3 כלל השירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.
- 2.2.4 נציגי המציע השתתפו בכנס המציעים כמפורט להלן במסמכי המכרז.

2.3 תנאי סף מקצועיים:

2.3.1 המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

2.3.1.1 נסיון באספקת שירותי מוקד תמיכה מנוהל בתחום מערכות המידע

- 2.3.1.1.1 למציע ניסיון מוכח של שנתיים רציפות לפחות, בין השנים 2020-2023, בהם נתן שירותי מוקד תמיכה מנוהל בתחום מערכות המידע כמוגדר בסעיף 1.7.1, בשלושה ארגונים, עם מינימום 1000 משתמשי קצה בכל ארגון, כאשר בכל ארגון הועסקו מטעם הספק לפחות 12 עמדות תמיכה בו זמנית באותה המשמרת.
- 2.3.1.1.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.
- 2.3.1.1.3 לצורך הוכחת תנאי זה, על המציע למלא את פרטי הנסיון בטבלה 3 בסעיף 9.2.2.1.

2.3.1.1.4 טבלה 3 תשמש את המזמינה גם לצורכי קבלת משוב מלקוחות כחלק מהערכת איכות ההצעה, על כן יש למלא לפחות שני ארגונים נוספים מעבר לארגונים שנדרשו כתנאי סף לעיל. יש להקפיד למלא את פרטי אנשי הקשר בצורה מלאה.

2.3.1.2 מחזור כספי

2.3.1.2.1 למציע מחזור כספי שנתי כולל בהיקף שלא יפחת מ-16,000,000 ש"ח כולל מע"מ, בין השנים 2021-2023, עבור כל שנה.

2.3.1.2.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.

2.3.1.2.3 לצורך הוכחת תנאי זה יש להוסיף את נספח 4, אישור רו"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים.

2.3.1.3 מועסקים מטעם המציע

2.3.1.3.1 המציע מעסיק בעת הגשת המענה למכרז לפחות 50 אנשי תמיכה, כאשר לפחות 70% מתוכם הינם בעלי נסיון מצטבר של שנתיים במוקדי תמיכה בתחום מערכות המידע כמוגדר בסעיף 1.7.1, בשנים 2020-2023.

2.3.1.3.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.

2.3.1.3.3 לצורך הוכחת תנאי זה, המציע נדרש למלא בטבלה 4 בסעיף 9.2.2.3 את כמות אנשי התמיכה, תוך ציון משך הנסיון המצטבר של אנשי התמיכה במוקדים, ולהחתים מורשה חתימה מטעם החברה על נתונים אלו.

3. ניקוד ההצעות

3.1 אופן מתן ניקוד להצעות במכרז

3.1.1 הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

איכות – 70% ;

מחיר – 30% ;

3.1.2 שקלול הציון של כל הצעה יעשה בהתאם למפורט להלן:

3.1.2.1 ציון משוקלל כולל - ציון משוקלל כולל של הצעה יורכב מציון האיכות הכולל של המציע בתוספת ציון המחיר הכולל של המציע, ובהתאם למשקל היחסי שלהם, כפי שנקבע במכרז.

$$G_i = TQ_i + TP_i$$

G_i - ציון משוקלל של הצעה i
 TQ_i - ציון האיכות הכולל של הצעה i
 TP_i - ציון המחיר הכולל של הצעה i

3.1.2.2 ציון איכות כולל - ציון איכות כולל של הצעה יהווה סך ציוני איכות הפריטים, בהתאם למשקל היחסי של כל פריט ובהתאם לאמות המידה המפורטות להלן בסעיף 3.2 .

$$TQ_i = \sum(q_i * w_i)$$

TQ_i - ציון האיכות הכולל של הצעה i
 q_i - ציון פריט איכות נבדק i
 w_i - משקל פריט איכות i

3.1.2.3 ציון מחיר כולל - ציון מחיר כולל של הצעה יהווה סך ציוני תעריפי הפריטים, כפי שנקב המציע בהצעתו למענה הכספי, בהתאם למשקל היחסי של כל פריט.

$$TP_i = \sum(p_i * w_i)$$

TP_i - ציון המחיר הכולל של הצעה i
 p_i - ציון יחסי לפריט מחיר נבדק i
 w_i - משקל פריט מחיר i

3.1.2.3.1 חישוב ציון יחסי לפריטים, לכל פריט ופריט, יבוצע בהתאם לסוג הפריט המחושב ועפ"י הפירוט הבא: הערך הנמוך ביותר ינוקד בציון 100 וההצעות האחרות יקבלו ציון יחסי בסדר יורד, לפי הנוסחה שלהלן:

$$pi = \left(\frac{A}{B} * 100 \right)$$

pi - ציון יחסי לפריט i
A - הערך הנמוך ביותר לפריט i
B - הערך הנבדק לפריט i

3.2 מדדי האיכות

3.2.1 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי הניקוד המפורט בטבלה 1 להלן:

טבלה 1: הערכת רכיבי האיכות בהצעה

מס'	ניקוד	תיאור תנאי	קריטריון	אופן מתן הניקוד
1	25 נקודות	ראיון עם גורמים מקצועיים מטעם המציע	המזמינה תערוך ראיון עם גורמים מקצועיים מטעם המציע, בו תבחן את יכולתם לתת מענה לדרישות ולהתרשמות כללית מהמציע.	הניקוד המירבי עבור סעיף זה הינו 25 נקודות, בהתאם למענה לסעיפים בטבלה 5.
4	15 נקודות	פתרון מוצע להקמת השירות	על הספק למלא ולפרט במענה המציע לפרק השירותים (שיצורף למענה כנספח 5), את הפתרון המציע להקמת השירות.	הניקוד המירבי עבור סעיף זה, הינו 15 נקודות, בהתאם למענה לסעיפים בטבלה 6.
5	30 נקודות	תוכנית שימור ותמרוץ עובדים	על הספק למלא ולפרט במענה המציע לפרק	הניקוד המירבי עבור סעיף זה, הינו 30 נקודות,

מס'	ניקוד	תיאור תנאי	קריטריון	אופן מתן הניקוד
		לעמידה ברמת השרות הנדרשת	השירותים (שיצורף למענה כנספח 5), את תוכנית שימור ותמרוץ העובדים.	בהתאם למענה לסעיפים בטבלה 7.
6	30 נקודות	משוב מלקוחות	המזמינה תפנה לשלושה לקוחות שונים מתוך טבלה 3 בסעיף 9.2.2.1. פירוט השאלות עבור הלקוחות מפורט בטבלה 2.	הניקוד לכל לקוח יורכב מסך הניקוד שינתן לכל שאלה בטבלה מס' 2. הציון המירבי לכל סעיף בטבלה יהיה 2 נקודות עד לציון מירבי של 10 נקודות, עבור כל לקוח.

3.2.2 קבלת משוב מלקוחות

3.1.2.4 המזמינה תפנה לקבלת משוב מלקוחות בהן הפעיל המציע שירות מוקד מנוהל תמיכה לתחום מערכות מידע.

3.1.2.5 המזמינה תפנה לשלושה לקוחות שונים מתוך רשימת הלקוחות אותם פרט המציע בטבלה 3 בסעיף 9.2.2.1. על המציע למלא את הטבלאות ולפרט בהן לפחות 5 ארגונים שונים בהן נתן שרות תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע.

3.1.2.6 בחירת הלקוחות אליהם תבוצע הפניה תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.

3.1.2.7 בטבלה מספר 2 להלן מוצגות השאלות אשר יופנו ללקוחות המציע ועל בסיסן יתקבל הניקוד עבור רכיב איכות זה.

טבלה 2- שאלות שיופנו ללקוחות הספק

שאלה	ניקוד מקסימלי
מידת שביעות הרצון מהניהול המקצועי (כולל הכשרה וקידום מקצועי של כ"א) שבוצעה על-ידי הספק	20%
מידת שביעות הרצון מגיוס ושימור כ"א שבוצעה על-ידי הספק	20%

20%	מידת שביעות הרצון מהידע הטכנולוגי ומתן השירות של ההון האנושי
20%	מידת שביעות רצון מאיכות ההון האנושי שביצע את שירות התמיכה
20%	מידת שביעות רצון ממהירות ונכונות הספק לביצוע שינויים

3.2.3 לצורך מעבר משלב בדיקת האיכות לשלב בדיקת הצעות המחיר, נדרש ציון איכות מינימאלי של 75 נקודות בציון האיכות. הצעה שקיבלה ציון איכות נמוך מהציון המינימלי שנקבע, תיפסל בשלב זה ולא תעבור לשלב הבא.

3.2.4 ככל ואף אחת מההצעות שתוגשנה לא תעבור את ציון האיכות המינימלי, ועדת המכרזים רשאית, עפ"י שיקול דעתה, לשנות את ציון האיכות המינימלי לציון של 65 נקודות.

3.2.5 ככל שרק שתי הצעות תעבורנה את ציון האיכות המינימלי וקיימת הצעה שלישית שלא תעבור את ציון האיכות המינימאלי, ההצעה השלישית תועבר לשלב בחינת הצעת המחיר ובתנאי שציון האיכות שלה גבוה מ-65 נקודות וציון האיכות שלה הינו בפער של עד 10 נקודות מציון האיכות של ההצעה השניה בציוני האיכות.

3.2.6 ככל שרק הצעה אחת תעבור את ציון האיכות המינימלי, ההצעה השנייה והשלישית שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר תועברנה לבחינת הצעות המחיר, בתנאי שציון האיכות שלהן גדול מ-65 נקודות וציון האיכות שלהן הינו בפער של עד 15 נקודות מציון האיכות של ההצעה הראשונה.

3.3 מדדי המחיר

3.3.1 מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח 1 בפרק ב' של המכרז).

3.3.2 ציון המחיר הכולל להצעה TP_i יחושב כמפורט בסעיף 3.1.2.3 לעיל.

4. בחירת זוכה

4.1 דירוג ההצעות

4.1.1 ההצעות ידורגו בהתאם לציפון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציפון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

4.1.2 אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציפון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציפון זהה, תפעל המזמינה לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

4.1.2.1 תפעל בהתאם להוראות ס' 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, וזאת בתנאי שמציע במכרז הגיש בקשה ועומד בדרישות החוק.

4.1.2.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציפון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

4.1.2.3 אם עדיין אין הכרעה, תבצע המזמינה הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחילופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמינה.

4.2 בחירת זוכה

4.2.1 בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמינה תכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן תודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

4.3 כשירים לזכיה

4.3.1 המזמינה תהיה רשאית לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאית המזמינה להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

4.4 תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

4.4.1 כתנאי לחתימת המזמינה על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמינה:

4.4.1.1 אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר [הגיידיסטאר](#).

4.4.1.2 אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור:

4.4.1.2.1 הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות](#), [התש"ם-1980](#), [חוק החברות](#), [התשנ"ט-1999](#) או [חוק הנאמנות](#), [התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

4.4.1.2.1.1 התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.

4.4.1.2.1.2 התקשרות עם אגודה עותומאנית.

4.4.1.3 זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

4.4.1.4 להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד, על נספחו (לדוג' נספח ביטוח, נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של הזוכה וחותרמת התאגיד.

4.4.1.5 על הזוכה להירשם כספק (ככל שאינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל

העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ם 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

4.4.2 אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמינה, תוכל המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז.

4.5 תחילת מתן השירותים

4.5.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים תוסיף המזמינה את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם ההתקשרות").

4.5.2 לאחר מועד החתימה על הסכם ההתקשרות על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמינה.

5. מופעים ומועדים במכרז

5.1 מועדי המכרז

5.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן :

תאריך	נושא
27/10/2024 בשעה 12:00	מועד אחרון לרישום לכנס מציעים
28/10/2024 בשעה 10:00	כנס מציעים
4/11/2024 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
17/11/2024 בשעה 17:00	מועד אחרון להגשת תשובות לשאלות הבהרה
18/11/2024 בשעה 09:00	מועד פתיחת תיבה להגשת הצעות
26/11/2024 בשעה 10:00	מועד אחרון להגשת הצעות
התאריך והשעה יימסרו למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.	ראיון

5.1.2 הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל המעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמינה בלבד, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

5.1.3 כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mtr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 6/2024 – הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע ("דף המכרז").

5.2 כנס מציעים

5.2.1 ההשתתפות בכנס ורישום המשתתף ברשימת הנוכחים הינה חובה ומהווה תנאי סף להגשת הצעה במכרז. באחריות המציע לוודא את רישומו ברשימת המשתתפים בכנס באמצעות קבלת אישור השתתפות מהמזמינה.

- 5.2.2 יש להירשם מראש לכנס באמצעות שליחת שם הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס לכתובת המייל mehrazimshaam@taxes.gov.il ועד למועד הנקוב בלוח המועדים לעיל. כל נציג שישתתף בכנס יוכל לייצג מציע אחד בלבד.
- 5.2.3 כנס המציעים יתקיים באופן מקוון. כנס המציעים המקוון יתנהל בהתאם לכללים שיקבע המזמינה.
- 5.2.4 תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את המזמינה רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

5.3 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

- 5.3.1 בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמינה בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.
- 5.3.2 שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת המזמינה.
- 5.3.3 המזמינה רשאית לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 5.3.4 מציע שלא יפנה למזמינה בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

5.4 מענה המזמינה לשאלות הבהרה

- 5.4.1 תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 5.4.2 תשובות והבהרות של המזמינה, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמינה וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 5.4.3 המזמינה רשאית לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.

- 5.4.4 המזמינה אינה מחויבת לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאית המזמינה, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסחה מחדש.
- 5.4.5 תשובות המזמינה יפורסמו ללא שמות הפונים.

5.5 הגשת הצעות במכרז

- 5.5.1 הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבעה המזמינה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסם המזמינה בדף המכרז.
- 5.5.2 הצעת המחיר (נספח 1 לפרק זה) תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.
- 5.5.3 קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.
- 5.5.4 הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים: (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").
- 5.5.5 פעולות במערכת ההזדהות -
- 5.5.5.1 מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 5.5.5.2 מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 5.5.5.3 בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).

5.5.5.4 לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).

5.5.5.5 לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

5.5.6 פעולות במערכת יהלום -

5.5.6.1 במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.

5.5.6.2 מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.

5.5.6.3 לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה יוצג גם במערכת.

5.5.6.4 לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

5.5.6.5 במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:

5.5.6.5.1 ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB.

5.5.6.5.2 פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.

5.5.6.6 על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא את המדריך להגשת הצעות ([קישור](#)) מבעוד מועד. בנוסף לרשותו של מגיש ההצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע לו להגיש את הצעתו בהצלחה ([קישור - חומרי הדרכה](#)).

5.5.6.7 לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות דואר אלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצי'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

5.5.6.8 זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.

5.5.7 על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה למזמינה באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

5.6 ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

5.6.1 כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערכה המזמינה שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהיתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים יידרש לבצע הגשה מחדש.

5.6.2 באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

5.7 ראיון

- 5.7.1 הודעה בדבר מועד הראיון תשלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז. המזמינה רשאית על פי שיקול דעתה לשנות את מועד הראיון, ובלבד שתודיע למציע על המועד החלופי מראש.
- 5.7.2 המזמינה תהיה רשאית לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחילופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולנסיבות המכרז.
- 5.7.3 על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמינה הודיעה אחרת.
- 5.7.4 במסגרת הראיון המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצא"ב, אשר לדעת המזמינה נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.
- 5.7.5 במסגרת הראיון המזמינה תהיה רשאית לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.
- 5.7.6 המזמינה תהיה רשאית לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמה שישתתפו בראיונות.

6. כללי המכרז

6.1 בדיקת ההצעות

- 6.1.1 המזמינה תבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), ותנקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 6.1.2 במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמינה בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמינה.
- 6.1.3 לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאית המזמינה לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.
- 6.1.4 המזמינה רשאית לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמינה.
- 6.1.5 ככל שהוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמינה רשאית לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתה לבקש השלמה נוספת.
- 6.1.6 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות תעשה המזמינה שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן היא רשאית לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותה של המזמינה, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמינה עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמינה תהיה רשאית להתחשב בניסיון שלה עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או

בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

6.1.7 בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה תפתח המזמינה את מעטפות הצעת המחיר.

6.1.8 בשלב הצעת המחיר, באם הוגשו למכרז 5 הצעות או יותר, המזמינה תחשב ממוצע של התעריף החודשי לשירות מנוהל של צוות תמיכת מערכות מחשוב (שורה 1 בטבלה 8) כפי שהופיע בכל ההצעות שהתקבלו, מלבד ההצעה הזולה ביותר וההצעה היקרה ביותר. למזמינה הזכות לפסול מהמשך התהליך הצעות שיחרגו ב- 30% מלמעלה ו- 20% מלמטה מממוצע זה.

6.2 הצעה יחידה

6.2.1 ככל שהוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי תהיה רשאית:

6.2.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;

6.2.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

6.3 פסילת הצעות

6.3.1 המזמינה, לאחר שנתנה למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמינה) תהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתה, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

6.3.1.1 **פסילת הצעה חסרה או לא ברורה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמינה אינה יכולה להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין היא לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.

6.3.1.2 **פסילת הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

6.3.1.3 **פסילת הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

6.3.1.4 **פסילת הצעה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמינה, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהג בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמינה מצדיק את פסילתו.

6.3.1.5 **פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.

6.3.1.6 **פסילת הצעה עקב ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

6.3.1.7 **פסילת הצעה בגין תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

6.4 מינוי נציג מטעם המציע

- 6.4.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.
- 6.4.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמינה, או מהמזמינה לנציג המציע תחייב את המציע.

6.5 תוקף הצעות

- 6.5.1 תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמינה רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.
- 6.5.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

6.6 ביטול או שינוי המכרז

- 6.6.1 המזמינה רשאית מיוזמתה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
- 6.6.2 שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 6.6.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאית המזמינה לבטל את המכרז.
- 6.6.4 המזמינה לא תהיה חייבת לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

6.7 הוצאות

- 6.7.1 מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמינה בגין עלויות אלו.
- 6.7.2 המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

6.8 יועצים שסייעו למזמינה בכתיבת המכרז

לצורך כתיבת המכרז המזמינה עשה שימוש ביועצים הבאים:

- 6.8.1 גיא שלפר – שטראוס אסטרטגיה, שרית אלישע- חברת סנסקום, יואב צור - מערך הדיגיטל הלאומי.
- 6.8.2 יועצים אלו והחברות המעסיקות אותם מנועים מלקחת חלק במכרז ומנועים לתת ייעוץ למציעים במכרז.
- 6.8.3 מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

6.9 סמכות השיפוט

- 6.9.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמינה.

6.10 סודיות ההצעה וזכות העיון

- 6.10.1 בכפוף לחובות המזמינה על פי דין, המזמינה מתחייבת שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמינה או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.
- 6.10.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים

לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. אף על פי כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוכה במכרז.

6.10.3 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמינה. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

6.10.4 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

6.10.5 בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין.

6.10.6 במקרה בו ועדת המכרזים של המזמינה תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמינה תודיע לו על כך לפחות 7 ימים בטרם מימוש זכות העיון בפועל ותינתן לו האפשרות להביא את טענותיו בפני המזמינה.

6.11 מיצוי הליכים מול הוועדה

6.11.1 ככל שלאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.

6.11.2 במהלך בירור טענות מציע במכרז, ככל שישנן, המזמינה לא תעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6.11.3 ככל שלאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.



פרק ב' – חוברת ההצעה

7. הגשת הצעה במכרז

7.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

- 7.1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 7.1.2 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 7.1.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמינה בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט **בפרק א'** למסמכי המכרז.
- 7.1.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 7.1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.



8. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו') (מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	

9. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז.

9.1 הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים:

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן:

9.1.1 מציע רשום כדין (יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה)

- המציע רשום בישראל כדין.
 - לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין.
- נימוק:

9.1.2 עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

9.1.2.1 ניהול פנקסים – המציע:

9.1.2.1.1 מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

9.1.2.1.2 מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

9.1.2.1.3 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו כנספח 2.

9.1.2.2 היעדר הרשעות:

9.1.2.2.1 המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

9.1.2.2.2 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט בנספח 3.

9.1.2.3 ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות)

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

9.1.2.3.1 במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק:

יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות:

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

9.1.2.3.2 במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

9.1.3 השתתפות בכנס מציעים

נציגי המציע השתתפו בכנס המציעים כמפורט להלן במסמכי המכרז.

□ נציגים מטעם המציע השתתפו בכנס המציעים.

פירוט – שמות הנציגים שנכחו בשם המציע בכנס המציעים:

9.2 הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים:

9.2.1 עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז.

9.2.2 המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן:

9.2.2.1 נסיון באספקת שירותי מוקד תמיכה מנוהל בתחום מערכות המידע

9.2.2.1.1 למציע ניסיון מוכח של שנתיים רציפות לפחות, בין השנים 2020-2023, בהם נתן שירותי מוקד תמיכה מנוהל בתחום מערכות המידע כמוגדר בסעיף 1.7.1, בשלושה ארגונים, עם מינימום 1000 משתמשי קצה בכל ארגון, כאשר בכל ארגון הועסקו מטעם הספק לפחות 12 עמדות תמיכה בו זמנית באותה המשמרת.

9.2.2.1.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.

9.2.2.1.3 לצורך הוכחת תנאי זה, על המציע למלא את פרטי הנסיון בטבלה 3 להלן.

9.2.2.1.4 טבלה 3 תשמש את המזמינה גם לצורכי קבלת משוב מלקוחות כחלק מהערכת איכות ההצעה, על כן יש למלא לפחות שני ארגונים נוספים מעבר לארגונים שנדרשו כתנאי סף לעיל. יש להקפיד למלא את פרטי אנשי הקשר בצורה מלאה.

טבלה 3 : נסיון המציע באספקת שירותי מוקד מנוהל לתחום מערכות מידע

חודש ושנת התחלת אספקת השירות	חודש ושנת סיום אספקת השירות	שם הארגון בו ניתן שירות מנוהל לתחום מערכות מידע, שם הלקוח ואנשי קשר בארגון (כולל טלפון ודוא"ל)	כמות עמדות התמיכה שהועסקו ע"י המציע בו זמנית באותה משמרת	כמות משתמשי הקצה בארגון בו ניתן השירות

9.2.2.2 מחזור כספי

9.2.2.2.1 למציע מחזור כספי שנתי כולל בהיקף שלא יפחת מ-16,000,000 ₪ כולל מע"מ, בין השנים 2021-2023, עבור כל שנה.

9.2.2.2.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.

9.2.2.2.3 לצורך הוכחת תנאי זה יש להוסיף את נספח 4, אישור רוי"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים.

9.2.2.3 מועסקים מטעם המציע

9.2.2.3.1 המציע מעסיק בעת הגשת המענה למכרז לפחות 50 אנשי תמיכה, כאשר לפחות 70% מתוכם הינם בעלי נסיון מצטבר של שנתיים במוקדי תמיכה בתחום מערכות המידע, כמוגדר בסעיף 1.7.1, בשנים 2020-2023.

9.2.2.3.2 תנאי זה חייב להתקיים במציע עצמו.

9.2.2.3.3 לצורך הוכחת תנאי זה, המציע נדרש למלא בטבלה 4 להלן את כמות אנשי התמיכה, תוך ציון משך הנסיון המצטבר שלהם של אנשי התמיכה במוקדים, ולהחתים כאישור מורשה חתימה מטעם החברה על נתונים אלו.



טבלה 4 : רשימת אנשי תמיכה

חתימת מורשה חתימה מטעם החברה (יש לחתום בכל שורה)	שנות נסיון מצטבר במוקדי תמיכה בתחום מערכות מידע (יש לפרט את מספר השנים ואת התקופה)	כמות אנשי תמיכה המועסקים ע"י המציע בזמן הגשת המענה למכרז

10. איכות ההצעה

בחלק זה של ההצעה מפורטים הנושאים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם לתנאי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז. המענה לסעיפי האיכות הרלוונטיים יבוצע, בין השאר, עפ"י גלופת מענה המציע לפרק השירותים, שהינה חלק מטפסי המכרז, ואשר תצורף ע"י המציע כנספח 5 להצעתו למכרז זה. עבור כל סעיף וסעיף להלן מפורט הניקוד המירבי אותו יכול המציע לקבל בעבור מענה מפורט, מלא ואיכותי.

10.1 ראיונות עם גורמים מקצועיים מטעם המציע

10.1.1 בטבלה 5 להלן מפורטים הנושאים אשר ייבחנו במסגרת הראיונות עם הגורמים המקצועיים והניקוד המירבי האפשרי שיינתן לכל נושא:

טבלה 5: הנושאים והניקוד עבור ראיונות עם נציגי המציע

מס"ד	הסעיף	ניקוד מירבי
1	בחינת נסיון ויכולת המציע במתן שירות מוקד תמיכה מנוהל	10 נקודות
2	תשאול נציגי המציע לתרחישים שונים בניהול המוקד וסוגיות ניהוליות של המכרז	10 נקודות
3	תשאול נציגי המציע בנושא ניהול ממוקד יעדים	5 נקודות
	סה"כ לסעיף	25 נקודות

10.2 פתרון מוצע להקמת השירות

10.2.1 המציע יפרט במענה המציע לפרק השירותים (שיצורף למענה כנספח 5) את הפתרון המוצע להקמת מוקד תמיכה מנוהל במזמינה. בטבלה 6 להלן מפורטים הנושאים שישמשו את המזמינה לניקוד הפתרון המוצע והניקוד המירבי האפשרי.

טבלה 6: הנושאים וסעיפי הניקוד עבור הפתרון המוצע להקמת המוקד המנוהל

מס"ד	הסעיף	ניקוד מירבי
1	מבנה ארגוני מוצע להפעלת המוקד	3 נקודות
2	שיטת הכשרת אנשי מפתח, נציגי התמיכה והדרכות שוטפות לשימור ידע מקצועי.	7 נקודות
3	שיטת תיקוף ידע בהתייחס להפצת הידע ותדירות תיקוף המידע	5 נקודות
	סה"כ לסעיף	15 נקודות

10.3 תוכנית שימור ותמרוץ עובדים לעמידה ברמת השירות (SLA) הנדרשת

10.3.1 המציע יפרט במענה המציע לפרק השירותים (שיצורף למענה כנספח 5) את התוכנית לשימור ותמרוץ עובדים לעמידה ברמת השירות הנדרשת, לאורך תקופת ההתקשרות. בטבלה 7 להלן מפורטים הנושאים שישמשו את המזמינה לניקוד התוכנית המוצעת והניקוד המירבי האפשרי.

טבלה 7: הנושאים וסעיפי הניקוד עבור תוכנית שימור ותמרוץ עובדים

מס"ד	הסעיף	ניקוד מירבי
1	שיטת שימור עובדים ופעולות בתחום רווחת העובד.	8 נקודות
2	שיטת תמרוץ ותגמול לעובדים בכפוף לעמידת העובד ביעדים אישיים.	6 נקודות
3	שיטת שימור המועמד מיצירת הקשר הראשוני ועד לקליטת המועמד כעובד.	6 נקודות
3	שיטת בחינת שביעות רצון עובדים לרבות אופן ניתוח תוצאות ופעולות מתקנות לשימור העובדים	10 נקודות
	סה"כ לסעיף	30 נקודות

10.4 משוב מלקוחות

10.4.1 המזמינה תפנה לשלושה לקוחות שונים מתוך רשימת הלקוחות אותם יפרט המציע בטבלה 3 לעיל. על המציע למלא את הטבלה ולפרט בהן לפחות 5 ארגונים שונים בהם הפעיל המציע שרות תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע.



10.4.2 בחירת הלקוחות אליהם תבוצע הפניה תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.

10.4.3 בטבלה מספר 2 לעיל מוצגות השאלות אשר יופנו ללקוחות המציע ועל בסיסן יתקבל הניקוד עבור רכיב איכות זה.

11. התחייבויות נוספות של המציע

11.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 11.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמינה ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 11.1.2 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 11.1.3 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 11.1.4 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמינה.
- 11.1.5 המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמינה, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.
- 11.1.6 ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

11.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 11.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 11.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 11.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 11.2.4 המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 11.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 11.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.



11.3 עצמאות המציע

11.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

11.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

11.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

12. בקשות

12.1 הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 12.1.1 במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 12.1.2 הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 12.1.3 מציע שלא יפנה למזמינה בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

12.2 עסק בשליטת אישה

- 12.2.1 מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים.

12.3 הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

- 12.3.1 במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמינה בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.
- 12.3.2 ככל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
- 12.3.3 החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמינה.



12.4 בקשה לחיסיון

12.4.1 בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

- קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
- כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה

רשימת נספחים שיש לצרף להצעה

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
1	הצעת מחיר	על המציע לצרף טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
2	אישור "פקיד מורשה"	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא: https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx:cur=0
3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
4	אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים	אישור ר"ח מבקר, בדבר היקף הפעילות של המציע, כנדרש בתנאי הסף, בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
5	מענה המציע לפרק השירותים	מענה המציע לפרק השירותים עפ"י גלופת מענה שתצורף לטפסי המכרז.

נספח 1 - טופס הצעת המחיר

טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת

לכבוד
ועדת המכרזים

הנדון : הצעה כספית למכרז 6/2024

1. כללי

- 1.1 המציע מצהיר כי הוא מגיש את הצעתו הכספית למכרז לאחר שעייין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח החוזה שצורף ונספחיו.
- 1.2 המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי. יובהר, כי כל התנאה או הסתייגות על האמור בנספח זה, ככל ותעשה חרף האמור, לא תזכה להכרה מצד המזמינה ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.
- 1.3 על הסכומים האמורים להיות סופיים וללא מע"מ. המחירים יכללו את כל הוצאות הזוכה, כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ), הוצאות נלוות (כגון: זמני ועלויות כלל הנסיעות המבוצעות לביצוע השירותים, ביטול זמן, אש"ל, צילומים, טלפונים, כלי עבודה וכיוצ"ב), וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירותים למכרז זה, לרבות כל תשלום לצד שלישי. יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.
- 1.4 מודגש כי הפריטים המופיעים בנספח זה הינם לצורך השוואת ההצעות ואינם מחייבים את המזמינה ברכישת השירותים או חלקם.
- 1.5 למזמינה שמורה הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיה ולדרישותיה, והתעריפים בהם נקב המציע ישמרו ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ולא יותנו ברכישה בהיקף כלשהו.
- 1.6 מובהר כי כלל הציונים שיינתנו יחושבו, במידה ויידרש, עד לדיוק של שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית ויעוגלו למאית הקרובה (לדוגמה: 3.0449 יעוגל ל- 3.04, 3.045 יעוגל ל- 3.05).
- 1.7 המחירים הנקובים בהצעת המחיר יהיו את התמורה הסופית והמוחלטת לה יהיה זכאי הזוכה, והמזמינה לא תשלם כל תשלום שהוא נוסף, בגין כל הוצאה – בין ישירה ובין עקיפה – מכל סוג שהוא של הזוכה ו/או כל צד שלישי למכרז זה בקשר עם הטובין ו/או השירותים הכלולים במכרז זה, מעבר למפורט בטבלה להלן.
- 1.8 במידה ולא יקבע מחיר לגבי אחד הפריטים, הצעת המחיר עלולה להיפסל, וההצעה כולה תידחה על הסף.
- 1.9 תנאי ההצמדה ומועדי התשלום כמפורט בהסכם ההתקשרות.

1.10 טבלה 8 שלהלן מסכמת את הציון המשוקלל שניתן לעלויות הפריטים והמשקלות של כל פריט וזאת לצורך השוואת ההצעות ובחירת ההצעה הזוכה בלבד.

טבלה 8 : הציון המשוקלל לעלויות הפריטים

קריטריון חישוב	סה"כ ציון עלות משוקלל כולל (לשימוש פנימי של המזמינה)	משקל (%)	נגזר מסעיף	הפריט
הציון היחסי שיתקבל יוכפל במשקל היחסי	*****	80	הציון היחסי המתקבל מטבלה 9	תעריף חודשי לשירות מנוהל של צוות תמיכת מערכות מחשוב עבור <u>כמות</u> המשתמשים הראשונית
הציון היחסי שיתקבל יוכפל במשקל היחסי	*****	10	הציון היחסי המתקבל מטבלה 10	עלות פנייה לאנשי תמיכה בצוות API
הציון היחסי שיתקבל יוכפל במשקל היחסי	*****	5	הציון היחסי המתקבל מטבלה 11	אחוז תוספת לשעת פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות במוקד
הציון היחסי שיתקבל יוכפל במשקל היחסי	*****	5	הציון היחסי המתקבל מטבלה 12	תוספת עלות עבודה באתר הספק
	*****	100	סה"כ	

2. שירות תמיכה מנוהל של צוות תמיכת מערכות מחשוב

- 2.1 יש להשלים בטבלה 9 להלן את התעריף החודשי לשירות מנוהל של צוות תמיכת מערכות מחשוב.
- 2.2 התעריף יתומחר ע"י המציע לפי היקף הפעילות הנגזר מכ- 29,000 משתמשים, לסוגיהם השונים, הקיימים כיום והרשומים ב- Active Directory (להלן: **כמות משתמשים ראשונית**) ואל מול עמידת הספק ביעדי ה-SLA המפורטים בפרק ג'.
- 2.3 כמות המשתמשים הראשונית שתשמש כבסיס למדידה בתקופת ההתקשרות תיקבע ע"פ הכמות בפועל ביום חתימת החוזה עם הספק.
- 2.4 לאורך תקופת ההתקשרות, אחת לשנה, תיבדק כמות המשתמשים במערכות המזמינה. באם קיים שינוי של 5% ומעלה בכמות המשתמשים (גידול או קיטון) מכמות המשתמשים הראשונית, תעדכן המזמינה את התמורה המשולמת לספק. בדיקת השינוי בכמות המשתמשים תבוצע בכל תקופת ההתקשרות ביחס לכמות המשתמשים הראשונית.
- 2.5 ככל ששיעור השינוי בכמות המשתמשים השנתית יחצה את סף 5% מכמות המשתתפים הראשונית תתעדכן התמורה מעלה/מטה בערך של 80% מהגידול/ירידה העודפים שמעבר ל- 5% (לדוגמה: 10% גידול בכמות המשתמשים יזכו ב- 4% תוספת לתמורה; 15% ירידה בכמות המשתמשים-יגרעו 8% מהתמורה; 4% גידול במשתמשים – אין שינוי בתמורה).
- 2.6 התעריף המוצע הינו סופי ויכלול את כל ההיטלים, הוצאות הנלוות (כגון: הוצאות נסיעה, ביטול זמן, אש"ל, צילומים, טלפונים וכיוצ"ב), מיסים, זמני ועלויות נסיעה, כלי עבודה וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירותים למכרז זה, פרט למס ערך מוסף. בנוסף, התעריף יכלול גם עלויות ניהול ואת עלויות ההקמה הראשוניות. לא ישולם כל תשלום נוסף מעבר לנקוב בסעיף זה.

טבלה 9 – תעריף לשירות תמיכה מנוהל באמצעות צוות תמיכת מערכות מחשוב

קרטיון חישוב הציון	תעריף בש"ח (לא כולל מע"מ). למילוי ע"י המציע	הפריט
התעריף הנמוך ביותר יקבל ציון 100% והשאר ציון יחסי אליו		תעריף <u>חודשי</u> לשירות מנוהל של צוות תמיכת מערכות מחשוב עבור <u>כמות</u> המשתמשים הראשונית

3 פניית שרות לאנשי תמיכה בצוות API

- 3.1 יש להשלים בטבלה 10 להלן את תעריף פניית שרות יחידה לאנשי תמיכה בצוות API.
- 3.2 התעריף יתומחר אל מול יעדי ה-SLA המפורטים בפרק ג'.
- 3.3 התמורה החודשית לספק תחושב עפ"י תעריף פניית שרות יחידה כפול כמות הפניות בפועל שנרשמה במערכות המזמינה.
- 3.4 התעריף הינו סופי ויכלול את כל ההיטלים, הוצאות הנלוות (כגון: הוצאות נסיעה, ביטול זמן, אש"ל, צילומים, טלפונים וכיוצ"ב), מיסים, זמני ועלויות נסיעה, כלי עבודה וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירותים למכרז זה, פרט למס ערך מוסף. בנוסף, התעריף יכלול גם עלויות ניהול ואת עלויות ההקמה הראשוניות. לא ישולם כל תשלום נוסף מעבר לנקוב בסעיף זה.

טבלה 10 – תעריף פניית שרות יחידה לאנשי תמיכה בצוות API

קרטיון חישוב הציון	עלות בש"ח (לא כולל מע"מ). למילוי ע"י המציע	הפריט
התעריף הנמוך ביותר יקבל ציון 100% והשאר ציון יחסי אליו		תעריף לפניית שירות יחידה

4 אחוז תוספת לשעת פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות

- 4.1 ככל והמזמינה תבחר לממש עבודה מעבר לשעות הפעילות הרגילות במוקד כמפורט בפרק ג', תשולם לספק תוספת תמורה בגין פעילות זו, מעבר לנקוב לטבלאות 9 ו-10 לעיל.
- 4.2 בטבלה 11 שלהלן, הספק ינקוב בתוספת המבוקשת באחוזים, עבור שעת עבודה מעבר לשעות הפעילות, בהתבסס על התעריפים במכרז חשכ"ל להספקת שירותי מחשוב ממם 1/2009.
- 4.3 התמורה לספק תכלול את התעריף הנקוב במכרז חשכ"ל להספקת שירותי מחשוב ממם 1/2009 ברמה ב' ובתוספת האחוזית המבוקשת ע"י הספק.
- 4.4 למען הסר ספק, התוספת האחוזית המוצעת ע"י הספק תהיה בשיעור קבוע לכלל בעלי התפקידים במכרז חשכ"ל להספקת שירותי מחשוב ממם 1/2009.
- 4.5 התוספת המוצעת הינה סופית ותכלול את כל ההיטלים, הוצאות הנלוות (כגון: הוצאות נסיעה, ביטול זמן, אש"ל, צילומים, טלפונים וכיוצ"ב), מיסים, זמני ועלויות נסיעה, כלי עבודה וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירותים למכרז זה, פרט למס ערך מוסף. בנוסף, התוספת תכלול גם עלויות ניהול ואת עלויות ההקמה הראשוניות.

טבלה 11 – תוספת לשעת עבודה מעבר לשעות הפעילות הרגילות

הפריט	תוספת נקובה באחוזים. למילוי ע"י המציע	קרטיון חישוב הציון
תוספת המבוקשת באחוזים, עבור שעת עבודה מעבר לשעות הפעילות הרגילות		האחוז הנמוך ביותר יקבל ציון של 100% והשאר ציון יחסי אליו

5 תוספת עבודה באתר הספק

- 5.1 ככל והמזמינה תבחר לממש עבודה באתר הספק, תשולם לספק תוספת תמורה מעבר לנקוב בטבלאות לעיל.
- 5.2 מפתח החישוב לצורך השוואת הצעות ומתן ציון:
- 5.2.1 סך הדרישות כפי שמוצגות בפרק ג' סעיף 3.4 ובנספח ו' משקפות את מכלול העלויות לספק בגין אופציה לעבודה באתר הספק ומהוות עלות כוללת לספק.
- 5.2.2 הספק יחלק עלות זו ב- 30 (מספר העובדים הממוצע הצפוי) וממנה תתקבל תוספת עלות (מעבר לנדרש בטבלאות 9 ו-10) עבור עובד יחיד לחודש. יש לרשום תוספת עלות זו בטבלה 12 להלן. מודגש כי מספר העובדים הצפוי הינו לצורך השוואה בין ההצעות ולמתן ניקוד להצעת הספק בלבד. מספר זה יכול להשתנות בהתאם לשיקול דעת המזמינה.
- 5.2.3 למען הסר ספק, מספר העובדים באתר הספק, עפ"י תעריף זה, יכול לנוע בין 20 ל- 40 עובדים.



טבלה 12 : תעריף תוספת לעבודה באתר הספק

קרטיון חישוב הציון	תוספת עלות עבור עובד יחיד, לחודש, בש"ח (לא כולל מע"מ). ימולא ע"י המציע	הפריט
התעריף הנמוך ביותר יקבל ציון 100% והשאר ציון יחסי אליו		תעריף תוספת לעובד עבור עבודה באתר הספק

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע



נספח 3 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע, מספר 6/2024 עבור רשות המסים - שע"ם. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

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

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע, מספר 6/2024.

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

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
_____ שם
_____ חתימה וחותמת



נספח 4 – אישור רו"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים¹)
לתקופה 2020-2023

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 [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ו ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
 - 3.1. 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 _____ להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המחזור הכספי של חברתכם לתקופה - (1) הינו בממוצע גבוה מ / שווה ל 16,000,000 ₪ כולל מע"מ.

בכבוד רב,

רואי חשבון

¹ אישור רואה חשבון וחווות 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 "חווות דעת". לגבי נתונים חשבונאים 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 שבצורת הלקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.



הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – בדצמבר 2020.
יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

1. מצב קיים

- 1.1 מוקד התמיכה הטכנית הקיים כיום מופעל באמצעות שני צוותים המאוישים באמצעות כ-24 נציגי שירות, 20 בצוות התמיכה הטכנית ו-4 תומכים בצוות שירותי API כאשר השירות ניתן באמצעות מספר ספקי מיקור חוץ.
- 1.2 המוקד ממוקם במשרדי המזמינה בירושלים.
- 1.3 מוקד התמיכה מספק שירותי תמיכה טכנית לאוכלוסיות שונות:
 - 1.3.1 **מייצגים** – רואי חשבון, יועצי מס ועורכי דין, המעוניינים לעבוד ישירות מול מחשב המזמינה ברשת תקשורת ייעודית.
 - 1.3.2 **לקוחות חוץ** – עצמאים או תאגידי אשר רוצים להעביר או לקבל קבצים מהמזמינה דרך מערכת הכספות.
 - 1.3.3 **עובדי רשות המיסים** - בתקלות מיחשוב, סיסמאות ונושאים טכניים שונים המטופלים מרחוק. במידת הצורך ובתקלות המאובחנות כתקלות חומרה, מועברת פניית העובד לטכנאי שטח הנמצא באתרי רשות המיסים
 - 1.3.4 **בתי תוכנה** – חברות תוכנה המעוניינות להשתמש בשירותי API מול מחשב המזמינה במסגרת מודל "חשבוניות לישראל" שהחל לפני מספר חודשים.
- 1.4 בצוות מוקד התמיכה הטכנית מטופלים כיום נושאים בתחום מערכות המידע הנדרשים לאוכלוסיית היעד כדוגמת: איפוס סיסמאות, התחברות למערכות הרשות, תקלות תקשורת, תקלות הדפסות, תמיכה אפליקטיבית שאינה קשורה לנושאי מיסוי ועוד.
- 1.5 כ-90% מהפניות לצוות מוקד התמיכה מטופלות ונסגרות במוקד זה. יתר הפניות מועברות לקו שני המאויש על ידי מיישמים העוסקים בתמיכה אפליקטיבית הנוגעת בנושאי מיסוי ונושאים מקצועיים אחרים. תקלות חומרה לאחר אבחון מועברות לטכנאי שטח הממוקמים באתרי רשות המיסים.
- 1.6 לאחרונה הוקם צוות שירותי API המספק שירות לבתי תוכנה במסגרת מודל "חשבוניות לישראל". שירות זה עוסק בתמיכה והפעלת חיבורי API. כיום מוקד זה נותן שירות לכ-300 בתי תוכנה באמצעות מספר נציגי שירות. פעילות זו צפויה לגדול ככל שיורחב הפרויקט באמצעות רשות המיסים וכן ככל שיתסוּפו שירותי API נוספים.
- 1.7 סך אוכלוסיית היעד הפונה למוקדי המזמינה, מונה כ-29,000 פונים בצוות התמיכה הטכנית וכ-513 בתי תוכנה בצוות API.
- 1.8 היקף הפניות למוקד עומד כיום על כ-650 פניות יומיות: כ-500 פניות עבור אוכלוסיית המייצגים, לקוחות החוץ ועובדי רשות המיסים אל מול צוות התמיכה הטכנית וכ-150 פניות במוקד חיבורי API.
- 1.9 התפלגות העובדים בצוות תמיכה טכנית במשך היום:
 - 1.9.1 בימי השבוע:
 - 1.9.1.1 שני תומכים מגיעים ב-7 בבוקר
 - 1.9.1.2 תומך אחד מגיע ב-7:30 בבוקר



- 1.9.1.3 כל שאר התומכים מגיעים עד 8:00 בבוקר.
- 1.9.1.4 בשעה 17:00 נשארים שני תומכים עד השעה 19:00.
- 1.9.2 בשישי וערבי חג :
- 1.9.2.1 שני מוקדנים בשעות הפעילות (7:00-12:30).
- 1.9.3 בחול המועד :
- 1.9.3.1 ישנם לפחות 4 מוקדנים בשעות 7:30-16:00.
- 1.10 התפלגות העובדים בצוות API במשך היום :
- 1.10.1 בימי השבוע 8:00-17:00
- 1.10.2 בחול המועד 8:00-16:00
- 1.11 יודגש שנתוני מצב קיים לעיל ניתנים לשם התרשמות והערכה בלבד.
- 1.12 כלי עבודה ומערכות בשימוש תומכי מרכז התמיכה
 - 1.12.1 מערכת ניהול קריאות - CRM
 - 1.12.2 מערכת ניהול שיחות ודוחות - ACE
 - 1.12.3 מערכות שליטה ובקרה - Nimsoft
 - 1.12.4 ניטור וניהול רשת - Portnox
 - 1.12.5 מערכות השתלטות לפי קהל יעד

להלן מפרט השירותים הנדרש במכרז זה.

מודגש כי כל השירותים המפורטים להלן (סעיפים 11-2) הינם סעיפים מצטברים ומחייבים את

הספק הזוכה במכרז

- 2. **שעות פעילות המוקד**
 - 2.1 מוקד השירות בצוות תמיכה טכנית ידרש לפעול בימים ובשעות הבאות :
 - 2.1.1 ימים א-ה בין השעות 7:00-19:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 7:00-12:30
 - 2.1.2 בימי חוה"מ יפעל המוקד בין השעות 7:30-16:00.
 - 2.2 מוקד השירות בצוות API ידרש לפעול בימים ובשעות הבאות :
 - 2.2.1 ימים א-ה בין השעות 8:00-19:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 8:00-12:30
 - 2.2.2 בימי חוה"מ יפעל המוקד בין השעות 8:00-16:00.
- 3. **מיקום מוקד התמיכה**
 - 3.1 מוקד התמיכה יוקם ויופעל על ידי הספק הזוכה בחצר המזמינה, במשרדי שע"ם הממוקמים בירושלים.
 - 3.2 קיימת נגישות תחבורה ציבורית לאורך כלל שעות פעילות מוקד התמיכה.
 - 3.3 כלל התמיכה תינתן באמצעות כלים טכנולוגיים של המזמינה ולרבות מחשבים וציוד קצה, מערכת Call Center לניטור פעילות צוותי המוקד וכדומה.

3.4 עבודה באתר הספק

- 3.4.1 למזמינה שמורה הזכות ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לממש אופציה בה עובדי הספק, כולם או חלקם, יועסקו באתר הספק ולא באתר המזמינה.
- 3.4.2 כחלק מהצעת המחיר, הספק נדרש לנקוב בתעריפים לעבודה באתר הספק.
- 3.4.3 ככל והמזמינה תבחר לממש אופציה לעבודה באתר הספק, תינתן לספק התראה של 3 חודשים קלנדריים מראש.
- 3.4.4 ככל ותמומש אופציה זו, אזי נדרש שיתקיימו התנאים הבאים:
 - 3.4.4.1 סביבת העבודה והתשתיות הנדרשות מהספק מפורטות במפרט "דיוור חיצוני" המצורף בנספח ו'.
 - 3.4.4.2 לכל עובד תהיה סביבת עבודה נוחה ושקטה.
 - 3.4.4.3 ציוד הקצה (עמדת מחשב וטלפוןיה) וציוד התקשורת האקטיבי יסופקו ע"י המזמינה.
 - 3.4.4.4 נדרשת יכולת הגעה לדיונים פיזית אצל המזמינה או באמצעות חיבור מרחוק בצורה שמאפשרת שיח ודיון.

4. ערוצי השירות

- 4.1 מוקד התמיכה יקבל פניות באמצעות שיחות טלפוניות, פורטל, אפליקציה פנים ארגונית ומייל (בצוות API בלבד).
- 4.2 במהלך תקופת ההתקשרות צפויים להתרחב ערוצי השירות לטובת הנגשת השירותים ללקוחות הארגון.

5. דרישות כלליות ממוקד התמיכה

- 5.1 אחריות הספק הינה להקים ולהפעיל את מוקד תמיכה, בכפוף ליעדי השירות, באמצעות מיון, גיוס והכשרת עובדים איכותיים (בהתאם לדרישות התפקיד הנדרשות והמפורטות בסעיף 10 להלן) על מנת לספק מענה טכני לפניות אוכלוסיית היעד ובהתאם לאופי הפניות.
- 5.2 מוקד התמיכה יתן מענה עבור אוכלוסיות היעד השונות בשני צוותים:
 - 5.2.1 צוות תמיכה טכנית - המטפל בעובדי הרשות, מייצגים ולקוחות חוץ.
 - 5.2.2 צוות תמיכת חיבורי API שימשיך לספק שירות לבתי התוכנה השונים.

6. תקופת ההקמה ותקופת הייצוב

6.1 כללי

6.1.1 תקופת ההקמה מוגדרת כשלב בו מבצע הספק הזוכה את כלל הפעילויות המקדמיות הנדרשות להפעלת מוקד התמיכה בצורה מיטבית. פרק זמן מירבי לתקופת ההקמה- עד חודשיים קלנדריים.

6.1.2 תקופת ייצוב מוגדרת כשלב בו מפעיל הספק הזוכה את המוקד במלואו לאחר הכשרת כלל הגורמים. פרק זמן מירבי לתקופת הייצוב- שלושה חודשים קלנדריים מסיום תקופת ההקמה. בתקופת הייצוב על הספק לעמוד ביעדי השירות אך לא יופעל מנגנון פרס/קנס.

6.2 דרישות מתקופת ההקמה:

6.2.1 כללי - לטובת פרויקט ההקמה יוגדרו בעלי התפקיד הבאים כאנשי מפתח: מנהל מוקד, אחמ"ש ומדריך/מידען.

6.2.2 במסגרת תקופת ההקמה יידרש הספק לפעולות הבאות לפחות:

6.2.2.1 מבנה ארגוני-המציע ימליץ על מבנה ארגוני להפעלת המוקד

6.2.2.2 הכשרת אנשי מפתח- הכשרה זו תועבר על ידי המזמינה לאנשי המפתח שהוגדרו לעיל. פרק הזמן להכשרת אנשי המפתח הינה עד כשבועיים במסגרתה תועבר הדרכה בנושאים טכניים, מערכות ונושאים אותם נדרש הספק להפעיל כחלק מהשירות.

6.2.2.3 גיוס ומיון עובדים- בתקופת ההקמה יוגדר פרופיל תפקיד למיון וגיוס עובדים עבור תומכים להפעלת מוקד התמיכה. נציגי המזמינה ייקחו חלק פעיל ויבצעו ראיונות לתומכים העומדים בדרישות התפקיד ועברו סינון של הספק. **לפחות 70%** מעובדי התמיכה המגויסים נדרשים להיות בעלי נסיון של שנתיים או יותר במתן שירותי תמיכה בתחום מערכות מידע.

6.2.2.4 הכשרת אנשי תמיכה- על בסיס הכשרת אנשי המפתח ובליווי מידע כתוב של המזמינה יבנה הספק מערך הכשרה להכשרת התומכים השונים ובהתאם לסוגי הפעילויות שיבוצעו במוקד התמיכה. הרחבה בנושא הכשרה מפורטת בסעיף 10.5 להלן.

6.2.2.5 תיקוף חומרי הידע - כלל המידע הרלוונטי לפעילות מוקד התמיכה מתועד אצל המזמינה, יחד עם זאת, המידע נדרש להיות מתוקף ומעודכן לאורך כלל תקופת ההתקשרות. לאחר הכשרת אנשי המפתח ובניית מערך ההכשרה על ידי מידען/מדריך- יבוצע תיקוף לחומרים הכתובים במידת הצורך.

6.2.2.6 תיקוף יעדי מוקד- הספק יתקף את יעדי המוקד המפורטים בסעיף 9 להלן.

6.2.3 כלל פעילות ההקמה הכוללת מיון וגיוס, הכשרת אנשי מפתח ותיקוף יעדים ומידע - יבוצע בחפיפת זמנים לפעילות מוקד התמיכה הנוכחי.

6.3 דרישות תקופת ייצוב

- 6.3.1 תקופת הייצוב מוגדרת למשך 3 חודשים קלנדריים מיום סיום תקופת ההקמה. בשלב זה, לא תתקיים יותר פעילות המוקד הנוכחי וכלל הפעילות תהיה באחריות הספק הזוכה.
- 6.3.2 הכנת ספר מוקד - הספק יכין ספר מוקד הכולל את שגרות ונהלי העבודה לעתות שגרה וחירום. ספר המוקד יוגש למנהל מטעם המזמינה עד לסיום תקופת הייצוב.
- 6.3.3 בתקופת הייצוב יפעיל הספק הזוכה את המוקד במלואו על בסיס ההכשרות ונושאים שהוגדרו בעת ההקמה.

7. מתודולוגיית הפעלה

7.1 כחלק מהפעלת מוקד התמיכה, ידרש הספק הזוכה, באמצעות מנהל המוקד, להעביר עדכונים לנציגי המזמינה בנושאים הדורשים התייחסות מיוחדת כגון תקלות מערכתיות, עדכוני גרסה וכדומה. העדכון יבוצע באמצעות דוחות יומיים, שבועיים וחדשיים.

7.1.1 דוחות יומיים - יוגשו עד לשעה 11:00 בכל יום באמצעות פורטל דוחות או קבצים מובנים. דוחות יומיים יאופיינו ויבנו בתקופת ההקמה. דוחות יומיים יכילו נתונים עבור יום האתמול וביניהם נתונים כמותיים בנוגע לפניות שנפתחו, טופלו ונסגרו, פניות חורגות מ-SLA, דוחות ביצועי נציג וביצועי משמרת. כלל הדוחות הכמותיים יכללו הצגת נתונים בהתאם לטבלת היעדים כפי שנקבעה.

7.1.2 דוחות שבועיים - יציגו את פעילות המוקד בשבוע העבודה שקדם לו- דוחות יוגשו בכל יום א' עד לשעה 12:00 באמצעות פורטל דוחות או קבצים מובנים. דוחות אלו יכילו דוחות ביצועי מוקד וביצועי נציג, עמידה ביעדים, דוחות פערי ידע שבוצעו.

7.1.3 דוחות חודשיים - כחלק מתפעול שוטף תתקיים פגישה חודשית קבועה בנוכחות אנשי המפתח ונציגי המזמינה. בפגישה זו תוצג על גבי מצגת: נתונים מסכמים של החודש שחלף לרבות עמידה ביעדים, ביצועי אנשי תמיכה, ביצועי צוותים, נושאים לשיפור ונושאים לשימור. כמו כן יציג מנהל המוקד נתונים ליעדי האיכות ותובנות להמשך טיפול משותף על בסיס מבחני ידע, ניתוח תקלות חוזרות, פעולות יוזמות שניתנות לביצוע וכדומה.

7.2 להוכחת עמידתו של הספק הזוכה בעמידה ביעדי השירות ולטובת תשלום בכפוף לעמידה בעמידה ביעדים - יצרף הספק לחשבונית את הדוחות הבאים אשר ייבחנו ע"י המזמינה בטרם אישור החשבונית:

- 7.2.1 דוחות כמותיים להוכחת שעות עבודת נציגי מוקד התמיכה .
- 7.2.2 דוחות לעמידה ביעדי מוקד התמיכה.
- 7.2.3 דוחות פעילות להאזנות ומשובים שבוצעו לתומכים .
- 7.2.4 דוחות סקרי שביעות רצון.
- 7.2.5 דוחות ציוני מבחני ידע.
- 7.2.6 דוחות הנתונים הנ"ל יציגו סיכום של ביצועי המוקד למול היעדים בצירוף אחוזי החריגה מהיעד.

7.3 אחת לשנה, תבוצע בחינת שביעות רצון עובדים ע"י מחלקת משאבי אנוש של הספק במטרה לבחון את שביעות רצונו של העובד ממקום עבודתו ומהאקלים הארגוני וכמו כן לזהות איתותי נטישה. נתונים שנתיים של שביעות רצון, יועברו לנציגי המזמינה בליווי תכנית הספק לשיפור שביעות הרצון ומניעת נטישת העובדים.

7.4 מוקד התמיכה יפעל תחת נהלי הארגון ובנוסף, תחת נהלי ושגרות העבודה שיתועדו בספר המוקד. ספר המוקד יעודכן, לאורך כל תקופת ההתקשרות, בנהלים ושגרות חדשים ויכיל לפחות את השגרות והנהלים הבאים:

- 7.4.1 חניכת נציגים מובילים / מתקשים
- 7.4.2 הנעת צוות
- 7.4.3 ישיבות צוות
- 7.4.4 טיפול בבעיות משמעת
- 7.4.5 הדרכות מקצועיות
- 7.4.6 שיבוץ משמרות
- 7.4.7 איתור פערי ידע
- 7.4.8 נהלי תיעוד
- 7.4.9 פתיחה וסגירת משמרת
- 7.4.10 נוהל תפעול מוקד מרחוק

7.5 על המציע לפרט במענה למכרז דוגמאות לדוחות וכן דוגמאות לשגרות עבודה המבוצעות באופן שוטף.

8. תכולת פעילות צוותי התמיכה

8.1 מוקד התמיכה יספק שירות ללקוחות הארגון באמצעות שני צוותי פעילות: צוות API וצוות תמיכת מערכות מחשב. להלן מפורטת תכולת פעילות צוותי התמיכה כפי שמתקיימת כיום ונדרשת במכרז. יובהר כי במהלך תקופת ההתקשרות, תכולה זו עשויה להשתנות בהתאם לצרכי המזמינה.

8.2 תכולת פעילות צוות API

- 8.2.1 קבלת הפניות נעשית הן באמצעות שיחות טלפוניות והן באמצעות מייל (העתיד להיכנס לתוך מערכת ה-CRM).
- 8.2.2 למידת שירותי API חדשים וקיימים, מול אגפי הפיתוח: מהות, מטרה וקהל יעד במטרה להדריך וללוות את ספקי התוכנה.
- 8.2.3 תמיכה בספקי תוכנה בפענוח שגיאות שמתקבלות על בסיס קודי שגיאה, תיעוד מפתחים לוגים וכו'.
- 8.2.4 תמיכה בתהליכי רישום ספקי התוכנה לשימוש בשירותי API.
- 8.2.5 זיהוי טיפול ויידוע כל הגורמים הרלוונטים בתקלות מערכתיות בנושא ה-API.
- 8.2.6 מעקב תקלות שהועברו לקו שני (תשתיות, אגפי הפיתוח וכו').

8.3 תכולת פעילות צוות תמיכת מערכות מחשב

- 8.3.1 תהליכי טיפול בלקוחות עובדי רשות המסים ועובדי שע"ם:
 - 8.4.1.1 תקלות התחברות הנובעות מסיסמאות (ואיפוזי סיסמא).
 - 8.3.1.2 תקלות תקשורת.
 - 8.3.1.3 תקלות יישומים ותקלות סיסטם.
 - 8.3.1.4 תקלות אופיס.
 - 8.3.1.5 אבחון תקלות עד לזיהוי תקלות חומרה.
 - 8.3.1.6 תקלות בצידוד היקפי כדוגמת: מדפסות, סורקים פקסים, טלפונים וכו'.
 - 8.3.1.7 הדרכת משתמשים בתפעול מערכות הארגון.
- 8.3.2 תהליכי טיפול במייצגים (רו"ח ויועצי מס):
 - 8.3.2.1 הטיפול נעשה בלקוחות קיימים שביצעו רישום מול מחלקת שירות לקוחות ובעלי כרטיס חכם.
 - 8.3.2.2 מטרת צוות התמיכה לדאוג לתקינות ותפעול שוטף מלא מול מערכות הארגון.
 - 8.3.2.3 הטיפול בלקוחות אלו מבוצע ע"י התקנת המערכת ע"י צוות התמיכה.

- 8.3.2.4 טיפול בתקלות שבטיפול צוות התמיכה ללקוחות אלו : הדפסות, אבחון תקלות תקשורת, תקלות תוכנה ואבחון לתקלות חומרה.
- 8.3.2.5 בחלק מהמקרים - לאחר אבחון - פניות יועברו לקו שני לטיפול ע"י מיישמים או העברת הפונה בצירוף אבחון מדויק להמשך טיפול מול חברות התקשורת או ספק החומרה של הלקוח.
- 8.3.3 תהליכי טיפול בפניות כספות
- 8.3.3.1 טיפול בהתקנת הכספת במחשב לרבות איפוס סיסמא
- 8.3.3.2 טיפול בתקלות התחברות לכספת
- 8.3.3.3 זיהוי תקלות יישום הכספת והעברתו לקו שני המשך טיפול ע"י מיישמים של המערך הרלוונטי.
- 8.3.4 נושאים נוספים :
- 8.3.4.1 לקוחות שאינם מחוברים -מידע והכוונה להתקשרות או חיבור למערכות הארגון
- 8.3.4.2 מעקב תקלות שהועברו לגורמים שונים בארגון ומחוצה לו : מעקב תקלות ספקים חיצוניים לציוד חומרה באחריות/אינו באחריות
- 8.3.4.3 מעקב תקלות שהועברו לקו שני (מיישמים/טכנאי שטח)/ תקשורת/צוות מומחים וכדומה).

9. היקפי פעילות ועדי השירות הנדרשים

- 9.1 המציע נדרש לתת מענה באמצעות שני צוותים לסך אוכלוסיית היעד הפונה למוקדי המזמינה לפי המפורט במצב הקיים (סעיף 1 לעיל) וכן להיערך לגידול אפשרי בהיקפי הפעילות בעתיד.
- 9.2 נתונים תפעוליים המתארים את היקף הפעילות מצורפים בנספח A. יובהר כי נתונים אלו ניתנים לשם הערכה בלבד ואין לראות בהם נתונים סופיים.
- 9.3 טבלה 13 וטבלה 14 להלן מפרטות את יעדי השירות בה נדרש הספק הזוכה לעמוד לאורך תקופת ההתקשרות.

טבלה 13- יעדי השירות (SLA) הנדרשים עבור צוות תמיכת מערכות מחשוב

מדידה	יעד	מדד	סוג
חודשית	80% מהשיחות יענו תוך 90 שניות	זמן הגעה למענה (לאחר יציאה מה- IVR)	כמות
חודשית	5% מקסימום	אחוז נטישה בכל תור (בנפרד)	
חודשית	80% יסתיימו עד 6 דקות	זמן טיפול ממוצע בפניה לעובדים במוקד	
חודשית	80% יסתיימו עד 5 דקות	זמן טיפול ממוצע בפניה למייצגים במוקד	
חודשית	לא פחות מ-70% בחצי השנה הראשונה של הפעילות לאחר מכן- לא פחות מ-80%	אחוז סגירת מעגל טיפול במוקד התמיכה (% FCR)	
רבעונית	ציון 80 אחת לרבעון בממוצע הנציגים	מבחני ידע	איכות
רבעונית	ממוצע של ציון 80 בטפסי משוב להאזנה	איכות האזנות	
רבעונית	לפחות 80 בסקר מדגמי אקראי (סמס/לינק) של משתמשים	ציון שביעות רצון	

טבלה 14- יעדי השירות (SLA) הנדרשים עבור צוות API

מדידה	יעד	מדד	סוג
חודשית	80% מהפניות הטלפוניות יסיימו טיפול תוך 5 דקות	זמן ממוצע לטיפול בפנייה טלפונית	כמות
חודשית	מענה תוך שעה מקבלת המייל (בשעות העבודה)	זמן ממוצע לטיפול בפנייה בדוא"ל	
רבעונית	ממוצע של ציון 80 בטפסי משוב להאזנה	איכות האזנות	איכות
רבעונית	ציון 80 לפחות בסקר מדגמי אקראי (סמס/לינק) של משתמשים	ציון שביעות רצון	

9.4 טבלאות יעדי השירות משמשות כבסיס להפעלת מודל פרס/קנס כמתואר בסעיפי התמורה.

9.5 אי עמידה בכל אחד מיעדי השירות הכמותיים לאורך 3 חודשים רצופים לאחר הייצוב ומעלה תחשב הפרה יסודית.

9.6 מתום תקופת ההתקשרות הראשונית (שנתיים) למזמינה שמורה האופציה לבצע התאמה בערכי יעדי השירות עבור צוות ה-API בתיאום עם הספק הזוכה.

10. גיוס, שימור, תמרוץ וניהול ההון אנושי

10.1 במסגרת הקמה והפעלת המוקד, נדרש הספק הזוכה לגייס עובדים על מנת לעמוד ביעדי השירות והיקפיו.

10.2 פירוט בעלי תפקידים ומשימותיהם במוקד:

תפקיד	מנהל מוקד (מוגדר כחלק מאנשי המפתח)
היקף משרה	100%
דרישות סף לתפקיד	אקדמאי בעל תואר ראשון ובנוסף קורסים מצטברים בתחום מערכות מידע או מחשוב בהיקף שלא יפחת מ-400 שעות- נדרש לצרף תעודות להוכחת עמידה בסף זה
	ניהול מוקד תמיכה במשך פרק זמן של שנתיים
	ניהול ישיר של 15 עובדים לפחות
	מעבר סיווג בטחוני שיבוצע ע"י המזמינה
תכולת תפקיד מינימאלית	איש הקשר למול המזמינה ואחראי לעמידה ב SLA
	ניהול כללי של צוותי התמיכה השונים
	ניהול אישי של בעלי תפקידים במוקד (אחמ"ש, מידען)
	סיוע בתמיכה טכנית לתומכים
	בקרת ביצועי מוקד באמצעות שגרות, נהלים, דוחות יומיים, חודשיים
	אחריות למקצועיות התומכים באמצעות בקרת מבחני ידע
	זמינות לתומכים ולבעלי התפקידים השונים במהלך כל שעות המשמרת
	ביצוע משוב הדדי בין מנהל המוקד לבין כל אחד מבעלי התפקידים במוקד אחת לרבעון

תפקיד	אחמ"ש (מוגדר כחלק מאנשי המפתח)
היקף משרה	100%
דרישות סף לתפקיד	אקדמאי בעל תואר ראשון או הנדסאי ובנוסף קורסים מצטברים בתחום מערכות מידע או מחשוב בהיקף שלא יפחת מ-300 שעות- נדרש לצרף תעודות להוכחת עמידה בסף זה
	ניסיון כאחמ"ש בפרק זמן שלא יפחת משנתיים
	מעבר סיווג בטחוני שיבוצע ע"י המזמינה
תכולת תפקיד מינימאלית	אחריות מלאה לניהול המשמרת, ויסות עומסים בשני צוותי המוקד
	אחריות לדוחות Real Time ודוחות היסטוריים הרלוונטיים לניהול המשמרת
	סיוע לתומכים בנושאים טכניים



ניהול הטיפול בתקלות מערכתיות למול צוות התומכים ולמול מנהל המוקד והמזמינה.	
הפצת עדכונים בנושאים הקשורים לתמיכה (עדכון גרסאות לדוגמא)	
שיבוץ משמרות	

תפקיד	מדריך-מידען (מוגדר כחלק מאנשי המפתח)
היקף משרה	100%
דרישות סף לתפקיד	אקדמאי בעל תואר ראשון או הנדסאי נדרש לצרף תעודות להוכחת עמידה בסף זה.
	ניסיון של שנתיים לפחות בתפקידי מידענות ו/או תמיכת מערכות מידע מעבר סיווג בטחוני שיבוצע ע"י המזמינה
	זיהוי פערי ידע על בסיס דוחות ביצועי תומכים, קריאות חוזרות וכדומה ביצוע מבחני ידע
תכולת תפקיד מינימאלית	ביצוע האזנות לכלל התומכים - לפחות 3 שיחות באורכים משתנים
	ביצוע משובים 1:1 אחת לחודש
	השלמת פערי ידע על בסיס נתוני האזנות, דוחות ומבחני ידע
	תיקוף ועדכון פריטי הידע המקצועיים
	ביצוע הכשרה לנציגים חדשים
	כתיבת חומרים מקצועיים להפצה ללקוחות הארגון

תפקיד	תומך בצוותי התמיכה
היקף משרה	100%
דרישות סף לתפקיד	אקדמאי בעל תואר ראשון או הנדסאי ובנוסף בעל קורסים מצטברים בתחום מערכות מידע או מחשוב בהיקף שלא יפחת מ-100 שעות או בעל תעודת בגרות אשר עבר קורסים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות. נדרש לצרף תעודות להוכחת עמידה בסף זה.
	ניסיון של שנתיים לפחות כתומך בתחום מערכות המידע מעבר סיווג בטחוני שיבוצע ע"י המזמינה
	מכיר ומפעיל מערכות מחשוב אשר נמצאות בשימוש של המשרד
תכולת תפקיד מינימאלית	תמיכה במערכות סיוע ותמיכה
	קבלה וטיפול בפניות ו/או העברה לקו שני לאחר אבחון אחריות לטיפול בתקלות מורכבות ומתמשכות

ידע בתקשורת	
תיקוף ועדכון פריטי הידע המקצועיים	
ביצוע הכשרה לנציגים חדשים	
כתיבת חומרים מקצועיים להפצה ללקוחות הארגון	

10.3 תהליך מיון וגיוס ההון האנושי על ידי הספק

10.3.1 תהליך גיוס ומיון עובדים יכלול את השלבים הבאים לפחות:

10.3.1.1 בחינת עמידת המועמד בתנאי הסף לתפקיד, ביצוע ראיון

טלפוני לצרכי סינון מועמדים ובחינת שפה.

10.3.1.2 בחינה לרמת כתיבה, יכולת עבודה בצוות, רמת שירותיות

ובחינת ממליצים.

10.3.1.3 בחינה טכנית שתכתב ע"י המזמינה.

10.3.1.4 מבוטל

10.3.1.5 מועמדים שאושרו אצל המזמינה- יעברו תהליך סיווג בטחוני

אצל המזמינה.

10.3.1.6 לאחר אישור סיווג והחלטה על קליטת המועמד למוקד

התמיכה יונפק למועמד כרטיס חכם שישמש גם לטובת נוכחות

ויוקמו שמות משתמש וסיסמאות למערכות הארגון.

10.3.1.7 מובהר כי למזמינה שמורה הזכות לעיין בנתוני המועמד (עבור

כלל המועמדים) ולאשר או לדחות קבלת מועמד עפ"י שיקול

דעתה.

10.3.2 על המציע לפרט כחלק ממענהו לחלק זה את מקורות הגיוס הפנימיים

והחיצוניים, את אופן שימור המועמד לכל אורך התהליך מרגע שלב

סינון טלפוני ועד לקליטת המועמד כעובד.

10.4 הכשרת אנשי מפתח

10.2.1 אנשי מפתח בפרויקט הינם: מנהל מוקד, אחמ"ש ומדריך/מידען.

10.2.2 הכשרת אנשי המפתח תועבר ע"י נציגי המזמינה ובמסגרתה יועברו

חומרים והדרכה בנושאי סביבת עבודה ומערכות, תקשורת ונושאים

מקצועיים נוספים הנדרשים לתמיכה במסגרת פעילות מוקד התמיכה.

10.2.3 משך הכשרת אנשי המפתח- עד שבועיים.

10.2.4 הדרכת אנשי המפתח וחומרים כתובים ישמשו בסיס לפיתוח קורס

ההכשרה עבור נציגי התמיכה.

10.5 הכשרת נציגי התמיכה

- 10.5.1 המציע יהיה אחראי להכשרת נציגים חדשים, למקצועיות העובדים, ריענוני ידע, תכני שירות, הדרכות שוטפות ותהליכי למידה ופיתוח אישי הן ברמה המקצועית והן ברמה האישית.
- 10.5.2 הכשרת נציגי התמיכה תבוצע ע"י מדריך/מידען המוגדר כחלק מאנשי המפתח.
- 10.5.3 משך הכשרת נציגי התמיכה ימשך עד שבוע ימים.
- 10.5.4 קורס הכשרה לנציגי התמיכה
- 10.5.4.1 הקורס יכלול את הנושאים הבאים:
- 10.5.4.1.1 יום אוריינטציה
- 10.5.4.1.2 נושאים מקצועיים- סביבת עבודה ומערכות, תקשורת ונושאי תמיכה נוספים.
- 10.5.4.1.3 הדרכות לשירות- אמפטיה, טיפול בהתנגדויות, ועוד.
- 10.5.4.1.4 שיעורים תיאורטיים ושיעורים מעשיים וסימולציות להתנסות במערכות ובמתן שירות.
- 10.5.4.2 מערכי השיעור יכתבו על ידי המדריך/מידען, כלל התכנים יועברו לאישור המזמינה.
- 10.5.4.3 קורס ההכשרה הינו קורס ממיין במסגרתו על נציגי התמיכה לסיים בציון שלא יפחת מ-80.
- 10.5.4.4 במידה ונציג בקורס ההכשרה לא עבר את בחינת הסיום- תנתן אפשרות למועד נוסף.
- 10.5.4.5 במידה ולא עבר את בחינת הסיום במועד שני- לא יועסק במוקד התמיכה.
- 10.5.4.6 במהלך שבוע לפחות לאחר הסמכה למענה- יקבל נציג התמיכה סיוע מבעלי התפקידים השונים במוקד.
- 10.5.4.7 לאורך כלל ימי ההכשרה, יעביר המדריך דוח יומי על פעילות ההכשרה לרבות נוכחות.
- 10.5.5 הדרכות שוטפות והדרכות העשרה לנציגי התמיכה
- 10.5.5.1 יש לבצע הדרכות שוטפות לטובת שימור כשירות מקצועית. ההדרכות יבוצעו לכלל הנציגים והספק נדרש להציג למזמינה דוח ביצוע ע"פ דרישתה.
- 10.5.5.2 אחת לרבעון יבצע הספק הדרכות העשרה בנושאים משתנים כגון חיוביות, מצוינות תפעולית ושירותית ועוד.
- 10.5.5.3 הדרכות אלו יבוצעו ע"י מדריך מקצועי מתוך מערך הספק או מדריך חיצוני ולא יבוצעו ע"י מדריך /מידען המועסק במוקד התמיכה.

10.5.5.4 תכנית הדרכה זו תועבר לאישור המזמינה טרם ביצוע ההדרכה.

10.6 עבודה במתכונת היברידית

- 10.6.1 ככלל, עבודת צוותי המוקד ואנשי המפתח תתקיים מאתר המוקד.
10.6.2 עבודה מרוחקת (היברידית) פעם אחת בשבוע תתאפשר לאחר שלושה חודשים לפחות בכפוף לאישור נציגי המזמינה.

10.7 מנגנון החלפת עובדים

- 10.7.1 החלפה של כל מועסק נשוא מכרז זה ובפרט החלפתם של אנשי המפתח מכל סיבה שהיא על ידי הספק הזוכה, תהיה טעונה הודעה מנומקת מראש ובכתב למזמינה ותהא כרוכה באישור של נציגי המזמינה.
10.7.2 במידה ונציגי המזמינה יאשר את ההחלפה, הספק הזוכה יידרש להעמיד מועסק העומד בדרישות המכרז ונציגי המזמינה יאשר את המועמד.
10.7.3 לוחות זמנים לאיוש עובדים חליפיים:
10.7.3.1 אנשי מפתח- בכפוף לאישור המזמינה להחלפה זו- יש לספק מחליף תוך 30 יום.
10.7.3.2 נציגי תמיכה- יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
10.7.3.3 החלפת עובדים בהתאם לפרקי הזמן לעיל, תבוצע במקרים בהם עובד מועסק עזב/יצא לחופשת מחלה/ חופשת לידה/ חל"ת/מילואים וכדומה.
10.7.4 באחריות הספק לבצע החלפת עובדים בצורה שלא תפגע בתפקוד היומיומי השוטף של המוקד ועמידה ביעדים.
10.7.5 הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.

10.8 שימור ותגמול עובדים

- 10.8.1 שימור עובדים - על המציע לפרט במענהו את הצעדים לשימור עובדים לאורך תקופת ההתקשרות, כולל פעילויות בתחום רווחת העובד.
10.8.2 המציע נדרש להציג תכנית תמרוץ ולהעניק תגמול לעובדים המועסקים במוקד התמיכה בכפוף לעמידת העובד ביעדים אישיים שיקבעו
10.8.3 שימור מועמדים - על המציע לפרט במענהו את אופן שימור המועמד לכל אורך תהליך הגיוס מיצירת הקשר הראשוני ועד לקליטת המועמד כעובד.
10.8.4 בחירת שביעות רצון עובדים - המציע נדרש להציג תוכנית לביצוע תהליך שנתי לבחינת שביעות רצון העובדים לרבות אופן ניתוח תוצאות ופעולות מתקנות לשימור העובדים



רשות המסים בישראל - שע"ם
מכרז פומבי מספר 6/2024
הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע



11. מינוי מנהל לקוח

- 11.1 המציע נדרש למנות מנהל לקוח מטעמו לעבודה מול המזמינה, לכל תקופת ההתקשרות.
- 11.2 מנהל הלקוח יהיה אחראי (Responsible) מצד הלקוח לכל הנושאים העסקיים, מנהלתיים וחוזיים בין הצדדים, ויהווה SPOC בנושאים אלו לכל נושא ועניין.
- 11.3 מנהל הלקוח יעבוד בשוטף מול מנהלת אצל המזמינה או בא כוחה וכן יעבוד, על פי הצורך, מול גורמי רכש וחשבות של המזמינה.
- 11.4 מנהל הלקוח יהיה זמין לפניית המזמינה בשעות העבודה המקובלות של המזמינה.

12. נותני שירותים מטעם הספק

- 12.1 כל נותני השירותים מטעם הספק יחלו במתן השירותים לאחר בדיקת התאמתם, ביצוע ראיונות אישיים (אחד או יותר), מעבר סיווג ביטחוני וקבלת אישור מהמזמינה, הכל בהתאם לצרכים ולשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה. המזמינה תהא רשאית לדרוש ולקבל את קורות החיים וניסיון העבודה שלהם, לראינם, לפנות לממליצים וגורמים חיצוניים, ובמידת הצורך אם יידרש ע"י גורמים מנחים (רשות הסייבר ואחרים). המזמינה רשאית לא לאשר את נותני השירותים, כולם או חלקם, לפי שיקול דעתה הבלעדי. אישור המזמינה לנותן שירותים, אינו גורע מאחריות הספק והמחויבות שלו עפ"י דרישות המכרז וההסכם המצורף. מובהר כי בכל מקרה, אין המזמינה אחראית לפעילות כ"א מטעם הספק, בשום היבט, והספק יהיה האחראי הבלעדי לכך.
- 12.2 נותני השירותים יידרשו לעבור סיווג בטחוני בהתאם להנחיות גורמים מנחים (מערך הסייבר הלאומי) כתנאי לתחילת העסקתם אצל המזמינה.
- 12.3 נציג המזמינה רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של נותן שירותים, עובד המציע או עובד של נותן שירותים למציע, מטעמים סבירים ו/או מטעמים ביטחוניים, במקרה כאמור יפעל הספק כדלקמן:
 - 12.3.1 הספק ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה במתן השירותים למזמינה תוך 30 ימים קלנדריים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים, תופסק העסקת העובד במכרז זה, באופן מידי.
 - 12.3.2 הספק יציג לאישור המזמינה ללא דיחוי נותן שירות או עובד מחליף, העומד בתנאים ובדרישות המקצועיות, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים או העובד שהוחלף. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיה.
 - 12.3.3 בכל מקרה בו יוחלף נותן שירות, בין אם ביוזמת המזמינה ובין אם ביוזמת הספק, באחריות הספק לוודא כי בוצעה העברת ידע מלאה בין נותן השירותים המוחלף למחליפו וכי מתקיים שימור ידע באופן מלא.

- 12.3.4 המציע מתחייב לשאת בכל ההוצאות שייגרמו לו ו/או למי מטעמו בגין החלפת מי מנותני השרות מטעמו, עפ"י בקשתו, או עפ"י דרישת המזמינה, כולל הוצאות חפיפה בין נותני השירותים.
- 12.4 המציע מתחייב להעמיד כח אדם חליפי לנותני השירותים מטעמו בתקופת היעדרם מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת.
- 12.5 המציע מתחייב להביא לידיעת המזמינה מידע בדבר:
- 12.5.1 כל כתב אישום התלוי ועומד כנגד נותן שירותים, עובד ו/או ספק משנה, המועסק אצל המזמינה, ככל שכתב האישום עוסק בעבירות שאותן הגדיר המזמינה בכתב, כעבירות שעליהן מחויב הספק לדווח. לא קבעה המזמינה מהן העבירות האמורות, ידווח הספק לרשות על כל עבירה, למעט עבירת תעבורה כהגדרתה בפקודת התעבורה, אך לרבות עבירה לפי סעיפים 64 או 64א לפקודה זו.
- 12.5.2 כל כתב תביעה בעילת רשלנות מקצועית וכן כל הרשעה של נותן שירותים, מיד עם היוודע לו עליהם.

13 שירותי סיוע ותמיכה מקצועיים

- 13.1 במהלך כל תקופת הסכם זה, לרבות כל תקופה מוארכת, מתחייב הספק לספק שירותי סיוע ותמיכה שאינם חלק ממכרז התפוקות הכולל. שירותי התמיכה הנוספים יהיו עבור פעילות אד-הוק הנדרשות למזמינה ו/או עבור שעות תמיכה מעבר לשעות הפעילות הרגילות של המוקד במזמינה.
- 13.2 אנשי התמיכה והסיוע יחלו במתן השירותים לעיל לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור מהמזמינה. בעת הבדיקה המזמינה רשאית לדרוש ולקבל העתק מקורות החיים וניסיון עבודתם של אנשי התמיכה והסיוע ולפנות לממליצים וגורמים חיצוניים. המזמינה תהא רשאית שלא לאשר את אנשי התמיכה והסיוע, כולם או חלקם, לפי שיקול דעתה הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אי אישור המזמינה לנותן שירותים מטעם הספק, אינו גורע מאחריות הספק והמחויבות שלו עפ"י דרישות המכרז וההסכם המצורף.
- 13.3 המזמינה רשאית לדרוש את החלפת אנשי התמיכה והסיוע.
- 13.4 הספק מתחייב לספק שירותי סיוע ותמיכה באתרי המזמינה, לא יאוחר מעשרה (10) ימי עבודה, מרגע קבלת הבקשה אצל הספק.
- 13.5 דיווח שעות העבודה שבוצעו בפועל בחודש הדיווח, יועברו למזמינה בתום כל חודש. דיווח השעות ייבדק ע"י הגורם המתאים במזמינה ובהתאם יאושר תשלום לספק.
- 13.6 יודגש כי התשומה היחידה שתוכר לצורך חיוב בגין אספקת שירותי סיוע ותמיכה טכניים בתשלום, היא - זמן עבודה בפועל, דהיינו הזמן שהוקדש בפועל לאספקת השירות המבוקש. לא תשולם כל תמורה בגין ביטול זמן ו/או נסיעות.



- 13.7 שירותי התמיכה והסיוע יהיו במסגרת בנק שעות לפי ביצוע בפועל, בהיקף שנתי שלא יעלה על 8% מאומדן היקף ההתקשרות השנתית.
- 13.8 למען הסר ספק, המזמינה אינה מתחייבת להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 13.9 הספק מתחייב לספק אנשי תמיכה וסיוע בהתאם לדרישת המזמינה ועל בסיס התעריפים העדכניים במכרז חשכ"ל להספקת שירותי מחשוב מממ 1/2009, ברמה ב'.



נספח A – היקפי פעילות מתן שירות כיום

נתוני צוות תמיכת מערכות מחשוב

התפלגות שיחות לפי תור

אינטרוול	שם תור	סה"כ נכנסות	נענות	שיחות ננטשות	%נענות	%ננטשות	ממוצע זמן המתנה	ממוצע זמן שיחה	זמן שיחה מקסימלי
07:00 - 08:00	IT עובדי רשות	64	54	10	84.38%	15.63%	0:02:06	0:02:09	0:12:37
08:00 - 09:00	IT עובדי רשות	107	88	19	82.24%	17.76%	0:03:03	0:03:07	0:25:29
09:00 - 10:00	IT עובדי רשות	113	91	22	80.53%	19.47%	0:04:24	0:02:58	0:32:13
10:00 - 11:00	IT עובדי רשות	92	65	27	70.65%	29.35%	0:05:27	0:03:54	0:22:24
11:00 - 12:00	IT עובדי רשות	93	69	24	74.19%	25.81%	0:05:58	0:03:57	0:28:12
12:00 - 13:00	IT עובדי רשות	65	55	10	84.62%	15.38%	0:03:12	0:04:01	0:35:04
13:00 - 14:00	IT עובדי רשות	41	35	6	85.37%	14.63%	0:03:35	0:05:36	1:01:37
14:00 - 15:00	IT עובדי רשות	53	44	9	83.02%	16.98%	0:03:59	0:04:36	0:29:29
15:00 - 16:00	IT עובדי רשות	44	32	12	72.73%	27.27%	0:04:12	0:04:57	0:33:05
16:00 - 17:00	IT עובדי רשות	19	17	2	89.47%	10.53%	0:02:12	0:05:18	0:19:38
17:00 - 18:00	IT עובדי רשות	7	5	2	71.43%	28.57%	0:00:25	0:08:26	0:20:00
18:00 - 19:00	IT עובדי רשות	7	7	0	100.00%	0.00%	0:00:12	0:03:33	0:08:17
08:00 - 09:00	ITלא מקושרים	1	1	0	100.00%	0.00%	0:03:26	0:05:52	0:05:52
09:00 - 10:00	ITלא מקושרים	5	3	2	60.00%	40.00%	0:02:00	0:00:43	0:02:10
10:00 - 11:00	ITלא מקושרים	4	3	1	75.00%	25.00%	0:04:16	0:08:49	0:19:45
11:00 - 12:00	ITלא מקושרים	7	4	3	57.14%	42.86%	0:03:59	0:02:45	0:07:30
12:00 - 13:00	ITלא מקושרים	4	2	2	50.00%	50.00%	0:03:15	0:00:36	0:01:13

אינטרוול	שם תור	סה"כ נכנסות	נענות	שיחות ננטשות	%נענות	%נכנסות	ממוצע זמן המתנה	ממוצע זמן שיחה	זמן שיחה מקסימלי
13:00 - 14:00	ITלא מקושרי	2	1	1	50.00%	50.00%	0:04:57	0:05:28	0:03:14
14:00 - 15:00	ITלא מקושרי	9	4	5	44.44%	55.56%	0:03:53	0:02:57	0:07:40
15:00 - 16:00	ITלא מקושרי	5	4	1	80.00%	20.00%	0:05:37	0:03:48	0:09:40
16:00 - 17:00	ITלא מקושרי	1	1	0	100.00%	0.00%	0:01:04	0:04:16	0:04:16
17:00 - 18:00	ITלא מקושרי	2	2	0	100.00%	0.00%	0:00:05	0:02:58	0:05:10
07:00 - 08:00	IT מייצגי	11	7	4	63.64%	36.36%	0:01:32	0:02:18	0:06:43
08:00 - 09:00	IT מייצגי	80	69	10	86.25%	12.50%	0:03:42	0:02:41	0:15:15
09:00 - 10:00	IT מייצגי	120	104	16	86.67%	13.33%	0:05:05	0:02:57	0:29:22
10:00 - 11:00	IT מייצגי	136	109	27	80.15%	19.85%	0:06:00	0:02:57	0:34:12
11:00 - 12:00	IT מייצגי	140	118	22	84.29%	15.71%	0:06:06	0:03:03	0:34:39
12:00 - 13:00	IT מייצגי	106	92	14	86.79%	13.21%	0:05:01	0:04:11	1:33:15
13:00 - 14:00	IT מייצגי	93	78	15	83.87%	16.13%	0:03:57	0:03:41	1:01:05
14:00 - 15:00	IT מייצגי	182	132	50	72.53%	27.47%	0:07:12	0:02:15	0:41:42
15:00 - 16:00	IT מייצגי	67	55	12	82.09%	17.91%	0:04:20	0:03:26	0:21:28
16:00 - 17:00	IT מייצגי	38	36	2	94.74%	5.26%	0:02:28	0:04:37	0:11:10
17:00 - 18:00	IT מייצגי	19	19	0	100.00%	0.00%	0:02:05	0:06:11	0:13:03
18:00 - 19:00	IT מייצגי	15	15	0	100.00%	0.00%	0:00:33	0:02:32	0:13:19
09:00 - 10:00	IT כספות	1	1	0	100.00%	0.00%	0:03:20	0:18:27	0:18:27
10:00 - 11:00	IT כספות	1	1	0	100.00%	0.00%	0:24:28	0:00:00	0:00:00
13:00 - 14:00	IT כספות	3	2	1	66.67%	33.33%	0:08:56	0:01:18	0:02:36



אינטרוול	שם תור	סה"כ נכנסות	נענות	שיחות ננטשות	%נענות	%ננטשות	ממוצע זמן המתנה	ממוצע זמן שיחה	זמן שיחה מקסימלי
14:00 - 15:00	IT כספות	1	1	0	100.00 %	0.00%	0:13:39	0:06:12	0:06:12
15:00 - 16:00	IT כספות	1	1	0	100.00 %	0.00%	0:02:38	0:20:02	0:19:19
	סיכום :	1759	1427	331	Avg: 81.13%	Avg: 18.82%	Avg: 0:04:42	Avg: 0:03:27	Max: 1:33:15

נתוני שיחות לפי חודשים (נבחרו לטובת המחשה חודשים מייצגים)

חודש	שם תור	% ננטשות	ננטשות	זמן המתנה ממוצע בתור	זמן המתנה מירבי	משך שיחה ממוצע
10	IT עובדי רשות	10.61%	361	0:01:16	0:36:24	0:06:01
	IT לא מקושרים	12.75%	13	0:00:47	0:17:11	
	IT מייצגים	6.61%	196	0:01:23	0:28:07	
	IT כספות	13.33%	4	0:00:11	0:01:30	
11	IT עובדי רשות	8.35%	278	0:01:13	0:16:11	0:05:09
	IT לא מקושרים	12.69%	17	0:02:11	0:44:14	
	IT מייצגים	6.87%	287	0:01:55	1:00:03	
	IT כספות	6.67%	3	0:00:12	0:01:49	
12	IT עובדי רשות	8.60%	271	0:01:27	0:09:58	0:06:02
	IT לא מקושרים	12.59%	17	0:00:52	0:07:36	
	IT מייצגים	5.95%	238	0:01:51	0:14:17	
	IT כספות	13.33%	6	0:00:21	0:01:35	

היקף פניות שתועדו במערכת

חודש	נפתחו במוקד	נסגרו במוקד	נפתחו בפורטל
6	8921	6160	2600
7	10037	7151	2937
8	8950	5908	2765
9	7722	5129	2617
10	7557	5353	2025
11	9720	6918	2957
12	9716	6513	3103
1	11661	7940	3560
2	10029	7391	2617

נתוני צוות API

צוות זה הוקם לאחרונה ונתוני הפעילות הקיימים בו מתועדים בשלב זה באופן שונה.

מוקד API		
מיילים	שיחות	תאריך
56	22	17\3
44	14	18\3
74	27	19\3
59	17	20\3
69	32	25\3
80	26	26\3
120	36	27\3
90	40	28\3
59	34	31\3
74	42	1\4
121	53	3\4
110	49	4\4
92	28	7\4

כמות שיחות חודישות וממוצעי זמן שיחות של צוות API:

ממוצע שיחות	כמות שיחות	חודש
00:08:06	169	1
00:08:56	230	2
00:07:36	427	3
00:07:44	883	4
00:06:31	1309	5
00:05:38	646	6



פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

בין

רשות המסים - שירות עיבודים ממוחשבים - שע"ם

(להלן: "המזמינה")

מצד אחד

לבין

מכתובת _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמינה פרסמה מכרז 6/2024 - הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע

(להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז,

בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של

המזמינה בחרה בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1 נספח א' – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);

1.1.2 נספח ב' – חוברת ההצעה של הספק במכרז;

1.1.3 נספח ג' – ערבות ביצוע;

1.1.4 נספח ד' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;

1.1.5 נספח ה' – כללי הצמדה של התמורה;

1.1.6 נספח ו' – דרישות דיור חיצוני;

1.2 בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו **באתר מינהל הרכש הממשלתי** (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.

1.3 המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4 בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת הטובין המוצרים והשירותים למזמינה באופן מיטבי.

2. היקף ותקופת ההתקשרות

2.1 תקופת ההתקשרות תארך 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמינה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של 12 חודשים לכל תקופה ועד ל- 72 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

2.2 למזמינה שמורה הזכות לשנות את היקף ההתקשרות השנתי בהיקף שלא יעלה על 30% מהיקף ההתקשרות הראשוני.

2.3 למען הסר ספק, המזמינה אינה מתחייבת להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתה הבלעדי.

2.4 כל שינוי בהיקף או תקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להגדיל או להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשיי החתימה מטעם המזמינה.

2.5 מובהר כי הזמנת רכש חתומה ע"י גורמים רשמיים במזמינה, תופק לספק אחת ל - 12 חודשים, ממועד תחילת ההתקשרות.

3 התחייבויות והצהרות הספק

3.1 הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.3 ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.4 הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמינה, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.1.5 הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמינה.
- 3.1.6 הוא ישתף פעולה עם המזמינה וכל נציג מטעמה בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמינה.

4 סודיות

- 4.1 הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלו במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.
- 4.2 לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:
 - 4.2.1 מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.
 - 4.2.2 מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

- 4.2.3 המידע הגיע לצד המקבל מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה ע"י הצד המקבל ואינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי
- 4.2.4 המידע פותח באופן עצמאי ע"י הצד המקבל שלא תוך שימוש, במישרין ו/או בעקיפין, במידע של הצד המוסר, או כל חלק ממנו;
- 4.2.5 המידע גולה או שנדרש גילוי עפ"י צו מאת בית משפט מוסמך או גוף שלטוני אחר, כנדרש עפ"י דין
- 4.2.6 ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמינה תדון בבקשה ותהיה רשאית לקבלה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמינה.
- 4.3 הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמינה, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

5 אבטחת מידע והגנות סייבר

- 5.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשות אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמינה, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקיין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו, יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים והגנות הסייבר המשמשים לאבטחת המידע והמערכות עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

6 ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

- 6.1 הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמינה.
- 6.2 בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמינה יודיע הספק על כך למזמינה, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, תודיע המזמינה לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

6.3 הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

7 קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1 הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינה ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידי את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינה, בהתאם לתנאי הסכם זה.

7.2 כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמינה ("תוצרי העבודה"), הנם זכויותיה הרוחניות וקניינה הבלעדי של המזמינה והיא תוכל לעשות בהם כל שימוש שתראה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיה ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמינה בכתב ומראש.

7.3 תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמינה במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.

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

7.5 הפרת קניין רוחני

7.5.1 נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמינה מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

7.5.1.1 הספק יודיע על כך למזמינה בהקדם האפשרי.

7.5.1.2 הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.5.1.3 הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7.6 טענת הפרה

7.6.1 נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמינה יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

7.6.1.1 ככל שהמזמינה אינה צד להליך, הספק יודיע לה על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי וכן ימסור לספק את המסמכים הנוגעים לנושא.

7.6.1.2 ככל שהספק אינו צד להליך, תפעל המזמינה לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאית המזמינה לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמינה לצורך ניהול ההליך.

7.6.1.3 במקרה שהמזמינה בחרה לייצג את עצמה במסגרת הליך כאמור, היא תמנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8 קבלני משנה

8.1 הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים למכרז זה.

9 יחסים בין הצדדים

9.1 מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

9.1.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמינה אינה המעסיקה של עובדי וקבלני המשנה של הספק.

9.1.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

9.1.3 המזמינה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.

9.1.4 ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמינה נושאת באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו היא

מעסיקתם, ישפה הספק את המזמינה עבור כל תשלום בו היא חויבה וחורג מהתמורה המגיעה לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשאה המזמינה.

9.1.5 במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, תודיע המזמינה לספק על קיומה של התביעה, ותאפשר לספק להתגונן.

10 תמורה

- 10.1 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעתו, המצורפת כנספח ב' להסכם, ולמפורט במסמכי המכרז. הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד מחירים לצרכן, בהתאם לכללים המפורטים בנספח ה' להסכם.
- 10.2 התמורה לספק בגין שירותי API, כמפורט בסעיף 8.4-פרק ג', תחושב בסופו של כל חודש קלנדרי על סמך כמות הפניות שטופלה באותו חודש ותישלח לספק.
- 10.3 לצורכי פרס (כאמור בסעיף 9.4 בפרק ג') יחשבו הישגי יתך של מעל 5% מהמדד שנקבע (לדוגמה: אם המדד הינו 80 אזי על מנת לקבל פרס נדרש ציון של 84 ומעלה). לצרכי קנס (כאמור בסעיף 9.4 בפרק ג') יחשב ה SLA כרמת ייחוס.
- 10.4 **יעדי הכמות** המפורטים בטבלאות 13 ו-14 יבחנו אחת לחודש. היעדים ימדדו בתצורת "סטיה מהיעד" לחיוב או לשלילה. כל מדד שווה ערך ל-1% מערך התמורה החודשית (יחושב בנפרד לכל צוות) גם לחישוב פרס וגם לחישוב קנס. במידה ובחודש מסויים הספק זכאי במדדים מסוימים לפרס ובאחרים לקנס – הם יקוזזו זה את זה בהתאם למספרם ולחישוב האמור בסעיף 10.2
- 10.5 **יעדי האיכות** המפורטים בטבלאות 13 ו-14 ימדדו אחת לרבעון. היעדים ימדדו בתצורת "סטיה מהיעד" לחיוב או לשלילה. כל מדד שווה ערך ל-1% מערך התמורה החודשית (יחושב בנפרד לכל צוות) גם לחישוב פרס וגם לחישוב קנס. במידה ובחודש מסויים הספק זכאי גם לפרס וגם לקנס – הם יקוזזו זה את זה כאמור לעיל בהתאם למספרם ולחישוב האמור בסעיף 10.2
- 10.6 אחת ל-6 חודשי התקשרות יבוצע תחשיב פרס/קנס ל-6 החודשים שקדמו לתשלום והתמורה/קניזו תתווסף או תקוזזו מהתשלום לספק. הקנס המירבי ל-12 חודשי ההתקשרות הראשונים לא יעלה על 5% מהתמורה הכוללת. לאחר שנת ההתקשרות הראשונה, הקנס המירבי בתקופה הנמדדת לא יעלה על 10% מהתמורה בה והפרס המירבי יהיה עד 5% מהתמורה בה.

- 10.7 התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה, תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.8 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.
- 10.9 מובהר כי הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי חתימה במזמינה, תופק לספק אחת ל - 12 חודשים, ממועד תחילת ההתקשרות.
- 10.10 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 10.11 המזמינה תבדוק ותאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 10.12 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמינה, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמינה, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמינה.
- 10.13 תעריפי אנשי הסיוע והתמיכה
- 10.13.1 תעריפי אנשי הסיוע והתמיכה במסגרת בנק השעות הינם כמפורט במכרז להספקת שירותי מחשוב בתחומי טכנולוגיה למשרדי ממשלה - מספר - מממ 1/2009 (הוראת תכ"ם 16.2.11) – אנשי סיוע ותמיכה דרג ב'.
- 10.13.2 תוספת עבור שעות החורגות משעות פעילות המוקד הרגילות תהיה עפ"י הצעת הספק בנספח א'.
- 10.13.3 מובהר כי ככל ויכנס לתוקפו מכרז מרכזי חדש הכולל תעריפים אחרים – תעריפים אלו יחליפו את התעריפים הקיימים כיום.
- 10.14 הצמדה

- 10.14.1 התמורה בגין אנשי התמיכה תוצמד לתעריף איש סיוע ותמיכה (מס"ד 4.2) בהתאם לטבלה שבנספח יג למכרז להספקת שירותי מחשוב בתחומי טכנולוגיה למשרדי ממשלה - מספר - מממ 1/2009 (הוראת תכ"ם 16.2.11).
- 10.14.2 ההצמדה תבוצע אחת ל-12 חודשים החל ממועד תחילת ההתקשרות.
- 10.14.3 ההצמדה תבוצע בשיעור שינוי יחסי בתעריפים לעיל מיום תחילת ההתקשרות ועד ליום השינוי בפועל.
- 10.14.4 התמורה בגין תוספת עבודה באתר הספק תהיה צמודה למדד מחירים לצרכן, בהתאם לכללים המפורטים בנספח ה' להסכם.

11 כללי תשלום

- 11.1 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 11.2 לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמינה, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 11.3 החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:
- 11.3.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
- 11.3.2 צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.
- 11.3.3 אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.
- 11.4 על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

- 11.5 במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמינה מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 11.6 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.7 המזמינה תבדוק ותאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.8 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמינה, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמינה, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמינה.
- 11.9 מובהר כי הזמנת רכש חתומה ע"י גורמים רשמיים במזמינה, תופק לספק אחת ל - 12 חודשים, ממועד תחילת ההתקשרות.

12 ערבות ביצוע

- 12.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמינה ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות.
- 12.2 ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ו**להוראת תכ"ם 14.4.1 ערבויות דיגיטליות**.
- 12.3 הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב**הוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות"**.
- 12.4 תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמינה תממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.5 המזמינה רשאית לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים

או אחריות. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאית המזמינה לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

12.6 במהלך תקופת ההתקשרות רשאית המזמינה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידה.

12.7 לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, תחזיר המזמינה את הערבות לספק.

13 אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

13.1 הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למשרד/למזמין או לצד שלישי כלשהוא, עקב מעשה או מחדל, טעות או השמטה מקצועיים שנעשו במתכוון או בפזיזות או ברשלנות שלו ו/או של מי מעובדיו ו/או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.

13.2 גבול אחריות הספק לפיצוי ו/או לשיפוי המשרד/המזמין בגין נזקים שנגרמו למשרד יהיה בסכום השווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 18 החודשים שבסמוך לפני ירוע הנזק (או לחילופין סכום השווה ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי של התמורה התאם לתמורה הכוללת לאורך כל תקופת ההסכם מחולקת במספר חודשי ההסכם, הגבוה מביניהם) בכל מקרה לא יפחת גבול האחריות מאשר סך \$ 500,000

13.3 אם הנזק אירע לפני שחלפו 18 חודשים ממועד תחילת תוקפו של ההסכם, יקבע גבול אחריותו של הספק כאמור לעיל על פי התמורה הכוללת אשר הייתה צפויה להיות משולמת לספק על פי ההסכם בתקופת 18 החודשים הראשונים להסכם (או הסכום המחושב ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי, לפי הגבוה מביניהם).

13.4 מובהר בזאת כי הגבלות האחריות דלעיל לא תחולנה על:

13.4.1 נזקים לגוף ו/או נזקים לרכוש מוחשי;

13.4.2 נזקים שייגרמו על ידי מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו במתכוון ו/או

בפזיזות ו/או ברשלנות רבתי של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

13.4.3 מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו שלא לצורך ביצוע העבודות נשוא

הסכם זה;

13.4.4 הפרת חובת סודיות ו/או הפרת זכויות יוצרים על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

13.4.5 גניבה ו/או הפרת חובת נאמנות על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

13.4.6 תביעות המוגשות נגד הספק במישרין על ידי צד שלישי כלשהו בגין נזקים שנגרמו לו.

13.5 הספק מתחייב לשפות את המזמינה באופן מלא, ככל שתחויב המזמינה בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה

חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיה של המזמינה, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמינה או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמינה מיד עם הגשת דרישתה בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לה כאמור.

13.6 המזמינה תודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה ותעביר לה את המסמכים מיד עם קבלתם, ותאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמינה לא תסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ותודיע לספק מראש ובכתב על כוונתה להתפשר עם התובע.

14 ביטוח

14.1 הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

14.1.1 ביטוח חבות מעבידים

14.1.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס – 1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.1.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

14.1.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

14.1.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים וקבלני משנה שבשירותו.

14.1.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 14.1.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר) בגין פעילותו, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 14.1.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך - 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 14.1.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
- 14.1.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 14.1.2.5 מטמיעים, תומכי תוכנה ובעלי תפקידים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 14.1.2.6 כל סייג / חריג לגבי רכוש שאינו בבעלותו של הספק, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפקחו - יבוטל.
- 14.1.2.7 כל סייג/ חריג לגבי רכוש המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו עליו במישרין - יבוטל.
- 14.1.2.8 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - רשות המסים בישראל, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

14.1.3 ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY
POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:
_____ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

- 14.1.3.1 הספק יבטח את אחריותו בגין הקמת והפעלת מרכז למתן שירות תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע, בהתאם להסכם עם מדינת ישראל - רשות המסים בישראל, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.
- 14.1.3.2 הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:
- 14.1.3.2.1 בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.

- 14.1.3.2.2 חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.
- 14.1.3.3 פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בין היתר שירותי הקמה, שדרוג, תחזוקה, אפיון, יישום, ביצוע בדיקות, הדרכה ותמיכה טכנית עבור רשות המיסים בישראל.
- 14.1.3.4 גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.
- 14.1.3.5 הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:
- 14.1.3.5.1 הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.
- 14.1.3.5.2 אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל.
- 14.1.3.5.3 מרמה ואי יושר של עובדים.
- 14.1.3.5.4 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
- 14.1.3.6 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, לגבי אחריותן בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, תוחזקו, תוקנו, שודרגו או טופלו בכל דרך אחרת עבור מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

14.1.4 ביטוח רכוש

14.1.4.1 הספק יבטח את הציוד, הרכוש וכלי העבודה המובאים על ידו ומטעמו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך מתן השירותים עבור רשות המיסים לישראל, בביטוח מסוג אש מורחב או מסוג כל הסיכונים ציוד אלקטרוני בהתאם לאופי הציוד, בערך כינון כולל כנגד סיכונים רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה ושיד.

כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל – רשות המיסים ועובדיה מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לציוד ולרכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל – רשות המיסים ועובדיה. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

- 14.1.4.2 הספק יבטח את הציוד והרכוש שבבעלות רשות המיסים, אשר נמסרים לו ו/או למי מטעמו לשם מתן השירותים בעת הימצאם בחצריו, בביטוח מסוג אש מורחב או כל הסיכונים ציוד אלקטרוני, בהתאם לאופי הציוד, בערכי כינון כולל כנגד סיכונים, רעידת אדמה, נזקי טבע פריצה ושוד.
- 14.1.4.3 תגמולי הביטוח שישולמו למבוטח בגין פוליסה זו, עקב מקרה ביטוח הנוגע לרכוש נשוא ההתקשרות, ישולמו למדינת ישראל- רשות המיסים בישראל, אלא אם כן יורה חשב רשות המיסים בישראל אחרת.

14.1.5 ביטוחים נוספים

- 14.1.5.1 הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, נותני שירותים, טכנאים, מתכנתים, קבלנים וקבלני משנה מטעמו יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר (ככל ורלוונטיים).
- 14.1.5.2 ביטוחי החבויות יורחבו לכלול את מדינת ישראל מדינת ישראל – רשות המיסים כמבוטחים נוספים בכפוף להרחב השיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח. בכל הביטוחים יכלל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – רשות המיסים וכלפי עובדיהם בלבד (אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון) וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה.

14.1.6 כללי

- בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק, יכללו התנאים הבאים:
- 14.1.6.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- 14.1.6.2 בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב רשות המיסים.
- 14.1.6.3 המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 14.1.6.4 הספק אחראי בלעדי כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

- 14.1.6.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 14.1.6.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 14.1.6.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" (למעט ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר) בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 14.1.6.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 14.2 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל בתוקף.
- 14.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק לרשות המיסים עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לרשות המיסים לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 14.4 מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.
- 14.5 מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, שומרות לעצמן את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

14.6 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל או על מי מטעמן כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

14.7 למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליה לבחון את חשיפתה ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.

14.8 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

14.9 אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של החוזה.

15 הפסקת ההתקשרות

15.1 המזמינה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה. במקרה כאמור, המזמינה תשלם לספק תמורה בגין השירותים אשר בוצעו על ידי החברה עד מועד סיום ההתקשרות בפועל.

15.2 תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמינה. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

15.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמינה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמינה, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

15.3.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;

15.3.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;

15.3.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;

15.3.4 אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;

15.3.5 אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;

15.4 על הספק להודיע מיידית למזמינה על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

16 הפרת ההסכם

16.1 הפרה יסודית של ההסכם –

16.1.1 אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

16.1.1.1 הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;

16.1.1.2 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

16.1.1.3 ספק שלא עומד בדרישות המכרז וההסכם;

16.1.1.4 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

16.1.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאית המזמינה, לפי שיקול דעתה, לפעול בהתאם למפורט להלן:

16.1.2.1 לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמינה, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמינה בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמינה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.

16.1.2.2 אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמינה או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידי, רשאית המזמינה להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמינה לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

16.2 הפרת הסכם שאינה יסודית -

16.2.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, המזמינה רשאית לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמינה, או תוך פרק זמן ארוך יותר שתקבע המזמינה בהתאם לנסיבות העניין.

16.2.2 בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמינה, תהיה רשאית המזמינה לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

16.2.3 ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

16.2.3.1 המזמינה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

16.2.3.2 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמינה.

16.2.3.3 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאית המזמינה לפי שיקול דעתה לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

16.2.4 קיצוץ ועכבון

16.2.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמינה לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמינה תהיה זכות לקצוץ מסכומים קצובים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, לרבות בין הזמנות ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיצוץ. כן תהיה המזמינה רשאית לעכב תחת ידה כל סכום שהיא חייבת לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמינה.

16.2.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיצוץ או עכבון כלפי המזמינה או מזמינה כלשהי בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

16.2.5 חילוט ערבות

16.2.5.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמינה עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמינה מהספק, ובכלל זה פיצויים.

16.2.5.2 לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם תממש המזמינה את סמכותה לפי סעיף זה.

16.2.5.3 ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמינה, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמינה תהיה זכאית לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמינה.

16.2.5.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמינה ולשיקול דעתה הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

16.2.6 אמנת שירות ופיצויים מוסכמים

16.2.6.1 אמנת השירות (SLA), כמפורט בפרק ג' סעיף 9, נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמינה מהספק. אם הספק לא יעמוד ברמת השרות המוגדרת, רשאית המזמינה לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בסעיף התמורה בפרק ד' לעיל.

16.2.6.2 מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמינה יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

16.2.6.3 הסכומים המצויינים בסעיף התמורה לעיל בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמינה שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

16.2.6.4 גובה הפיצויים המוסכמים, במצטבר לכל תקופה של 12 חודשים רצופים, לא יעלה על 10% מהיקף הרכש שבוצע בפועל בתקופה זו.

16.2.7 רכש מספק חלופי

16.2.7.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמינה אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמינה, תרכוש אותו המזמינה מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

17 תרופות מצטברות

- 17.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שהורשתה המזמינה בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמינה לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 17.2 ויתרה המזמינה על זכויותיה עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

18 סיום התקשרות

- 18.1 הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:
- 18.1.1 תשלם המזמינה לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגינם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.
- 18.1.2 לאחר הפסקת ההתקשרות המזמינה רשאית להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 18.1.3 הספק ישתף פעולה עם המזמינה בהעברת האחריות באופן סביר בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמינה או לספק אחר שנבחר על ידי המזמינה. בכלל זה יעביר הספק למזמינה או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לה במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתיה. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמינה או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
- 18.1.4 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמינה בקשר עם הפסקת ההתקשרות, מעבר לזכויות המוקנות לו עפ"י דין.

19 כתובות הצדדים והודעות

- 19.1 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני של איש הקשר הנקוב במסמכי המכרז, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.
- 19.2 משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:
- 19.3 כתובת דוא"ל המזמינה: _____ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמינה.
- 19.4 כתובת דוא"ל הספק: _____ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.
- 19.5 כל הודעה מהותית על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות התקשרות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 19.6 אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

20 שונות

- 20.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמינה, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 20.2 פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם ל**נוהל פרסום התקשרויות** ובמקרים הרלוונטיים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 20.3 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 20.4 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 20.5 מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:



שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמינה

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמינה

תאריך

נספח ג' – ערבות ביצוע

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

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

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____
טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____
כתובת מנפיק הערבות: _____
רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____
שם מורשה החתימה 1: _____
שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.
הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____
תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

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

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ד' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

שע"מ

אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מספר 6/2024 - הקמת מרכז תמיכה מנוהל לתחום מערכות המידע (להלן - "המכרז").

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"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 ימסר 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, המידע הבא לא ייחשב כמידע שאסור לגלותו: מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין; מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע שלא מאת המזמין; מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ושאינו מבוסס או כולל את המידע של המזמין; ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים למזמין

4. 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.

5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי ההסכם זה.

6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.



7. אני מתחייב להודיע למזמינה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ה' – כללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1. הצמדה – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
- 1.2. מדד הבסיס – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
- 1.3. מדד קובע – המדד הידוע בתאריך הקובע.
- 1.4. תאריך הבסיס – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
- 1.5. התאריך הקובע – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.

2. תנאי ההצמדה

- 2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.
- 2.2. התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונות.
- 2.3. המדד – מדד מחירים לצרכן.
- 2.4. תדירות ההצמדה – אחת ל- 12 חודשים, החל ממועד תחילת ההתקשרות.

3. ביצוע ההצמדה

- 3.1. ביצוע ההצמדה יחל ממועד תחילת ההתקשרות
- 3.2. אופן חישוב ההצמדה -
 - 3.2.1. ההצמדה בפועל תבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 3.2.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח ו' – דרישות דיור חיצוני

נושא דרישה	פירוט הדרישה	הערה
מיקום	רדיוס 300 מ' מבניין פועלי צדק 4 ירושלים	
גודל	לא יפחת מ- 500 מ"ר	
תצורת ישיבה	OPEN SPACE	
חלוקת פנימית		
	אולם מרכזי לעמדות העובדים	
	שירותים	
	מטבחון	
	3 חדרי מנהלים (13.3 מ"ר מינימום לכל חדר)	
	1 חדר ישיבות (35 מ"ר מינימום)	
	חדר תקשורת מרכזי	
	חדר תקשורת משני	
תצורת עמדת עבודה - עובד/מנהל/מאבטח		
שטח מינימלי לעמדת עבודה	6 מ"ר לעמדה	
גודל שולחן	160*75 סמ"ר - מינימום	
מחיצות	מחיצות הפרדה בין עמדה לעמדה	
כסא	כסא	
מגירות	3 מגירות	
נקודות חשמל	6	
נקודות תקשורת	4	נקודות התקשורת יחווטו מעמדת העבודה ועד לחדר התקשורת המרכזי/המשני
תצורת חדר	חדר ישיבות	
כמות	1	
גודל	35 מ"ר - מינימום	
שולחן	שולחן ישיבות עבור 12 אנשים מינימום	
כסא	12	
שקעי חשמל	8	6 - במרכז שולחן, 2- בקיר מרכזי לתצוגת TV

הערה	פירוט הדרישה	נושא דרישה
	4	נקודות תקשורת (שיחווטו ממרכז שולחן ועד לחדר התקשורת המרכזי)
צינור 29" + חוט משיכה ממרכז השולחן לקיר מרכזי לתצוגת TV		תצורת חדר מנהל
	3	כמות
	13.3 מ"ר - מינימום	גודל
	160*75 סמ"ר - מינימום	שולחן
	1	כסא
2 בקיר מרכזי לתצוגת TV	6	שקעי חשמל
צינור 29" + חוט משיכה ממרכז השולחן לקיר מרכזי לתצוגת TV	4	נקודות תקשורת (שיחווטו מעמדת העובד ועד לחדר התקשורת המרכזי)
		חדר תקשורת מרכזי
	2 ארונות תקשורת אליהם יחווטו נקודות תקשורת של עובד/מנהל	ארונות תקשורת
	8 נקודות חשמל בכל ארון תקשורת	נקודות חשמל
פנימי בתוך חדר התקשורת	לוח חשמל ייעודי	לוח חשמל
	2 מזגנים לקירור	מזגנים
		חדר תקשורת משני
	ארון תקשורת אחד אליו יחווטו נקודות תקשורת מעמדת מאבטח	ארון תקשורת
	8 שקעים בארון התקשורת	נקודות חשמל
	10 נקודות תקשורת שיחווטו מנקודות קצה שונות במתחם, לארון התקשורת המשני	נקודות תקשורת
	1	קו תקשורת בזק
	חשמל, ארנונה, מים, חניה, ניקיון, אחזקה וביטוח מבנה	תשלומים נוספים שיחולו על הספק