



משרד הרווחה והביטחון החברתי

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים נוסח מעודכן

עמוד 1, מתוך 190 עמודים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים



גרסה: 7.01 (עודכן ידנית: 21/04/2025)



כ"ז בתמוז תשפ"ה
23 ביולי 2025

מודעת פרסום

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

מספר מכרז	שם המכרז	תוקף ערבות ההצעה
740/2025	אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים	בתוקף עד ליום 29/12/2025

1. תחילת מתן השירות תהיה עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה.
3. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופות נוספות של ארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.
4. השתתפות במכרז מותנית בעמידה בתנאים המוקדמים, המופיעים בתקנה 6 [לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993](#), כמו כן השתתפות במכרז מותנית בעמידה בתנאי הסף הבאים: הגשת ערבות הצעה בסך 50,000 ₪ (חמישים אלף שקלים חדשים, ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות באספקת שירותים בתחומי חינוך או חברה או רווחה הכוללים הדרכה לצוותים מקצועיים, באמצעות הפעלת לפחות 3 אנשי צוות מקצועיים, וניסיון בניהול פרויקטים של תחזוקה ופיתוח מערכות salesforce.
5. ניתן לעיין בנוסח המלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף החל מיום פרסום פרסומי, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il, תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי בכתובת: www.molsa.gov.il, מובהר כי האמור בנוסח המלא יגבר על נוסח המודעה. יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר המשרד ניתן לפנות לאגף בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: michrazim@molsa.gov.il.
6. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי.
7. המועד הראשון להגשת ההצעה הוא יום ד', ה-03/09/2025 בשעה 12:00.
8. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ג', ה-30/09/2025 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים הדיגיטלית של משרד הרווחה והביטחון החברתי, **ההגשה תתבצע באופן מקוון**.
9. מובהר כי ערבות ההצעה תהיה ערבות דיגיטלית, מספר ימים לאחר פתיחת תיבת המכרזים המשרד יפנה לכל המציעים אשר הצעותיהם נמצאו בתיבה במועד האחרון להגשת ההצעות בדרישה להעברת תדפיס ערבות הצעה, למציעים יינתן פרק זמן של לפחות שבעה ימים להעברת התדפיס, הכול בהתאם להנחיות המשרד כפי שיועברו כמפורט לעיל. מובהר כי הצעה שלא תוגש עבורה ערבות כנדרש תיפסל.
10. הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון.
11. שאלות הבהרה – את שאלות ההבהרה ניתן להעביר אך ורק באמצעות מערכת הגשת ההצעות הדיגיטלית כמפורט במסמכי המכרז.
12. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים עד ליום ה', ה-07/08/2025, בשעה 12:00.
13. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות ההבהרה הוא עד ליום ד', ה-03/09/2025.





תוכן עניינים

2	מודעת פרסום
3	תוכן עניינים
5	1. כללי
5	1.1 ריכוז של תאריכים
5	1.2 תמצית פירוט השירותים הנדרשים
7	1.3 הגדרות
8	1.4 תקופת ההתקשרות
8	1.5 התארגנות למתן השירותים
10	2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם
10	2.1 רקע אודות התכניות
12	2.2 מהות השירותים המקצועיים הנדרשים
18	2.3 דרישות כוח אדם
41	2.4 מערכות מידע
51	2.5 כללי
51	2.6 תהליכי מדידה והערכת השירות
53	2.7 דרישות אתיקה
54	3. תנאי-סף
54	3.1 תנאי סף כלליים
56	3.2 תנאי סף ספציפי – ניסיון נדרש מהמציע
57	3.3 דרישות נוספות
60	4. בדיקת ההצעות והערכתן
60	4.1 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף
60	4.2 שלב ב': הערכה של איכות ההצעה
67	4.3 שלב ג': קביעה של ציוני עלות
70	4.4 שלב ד': שקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה
73	5. שונות
73	5.1 קבלת עדכונים
73	5.2 שאלות הבהרה והערות
74	5.3 הגשת ההצעה
78	5.4 תוקף ההצעה
78	5.5 לעניין עידוד משרתי מילואים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

78	לעניין עידוד נשים בעסקים	5.6
78	מסמכים שעל המציע הזוכה להציג לאחר זכייתו	5.7
79	ערבות ביצוע	5.8
80	הוראת קיזוז	5.9
80	זכויותיו של המשרד	5.10
82	הארכת מועדים	5.11
83	בעלות על המכרז ועל ההצעה	5.12
83	פרסום ההתקשרות	5.13
83	סמכות השיפוט	5.14

6. עלות

7. נספחים

86	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים	
86	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה	
86	מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא בהתאם לתנאי הסף, אמות המידה ודרישות המכרז	
87	מסמכים נוספים שעל המציע לצרף לפי דרישות המכרז	
88	נספח א' פרטי המציע	
91	נספח ב' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	
92	נספח ג' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	
93	נספח ד' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	
94	נספח ה' ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות	
104	נספח ו' חלקים חסויים בהצעה	
105	נספח ז' אישור עסק בשליטת אשה	
107	נספח ח' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	
108	נספח ט' התחייבות להארכת התקשרות	
109	נספח י' שמירת סודיות	
110	נספח יא' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	
111	נספח יב' הצעת מחיר	
113	נספח יג' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	
114	נספח יד' הסכם התקשרות	
136	נספח יד'1 תיאור תכולות מערכות מידע	
167	נספח יד'2 נספח פרטיות ואבטחת מידע	
180	נספח יד'3 נספח התחייבות לחתימת כל נותן שירותים מטעם הספק	
181	נספח יד'4 תדפיס ערבות דיגיטלית – דוגמה בלבד	
183	נספח יד'5 הוראת קיזוז	
184	נספח יד'6 נספח הצמדה	
185	נספח יד'7 טופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימת המשרד על ההסכם – דוגמה בלבד	
187	נספח טו' חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים	
190	נספח טז' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז	





1. כללי

1.1 ריכוז של תאריכים

תאריך	פעילות
עד ליום ה', ה-07/08/2025, בשעה 12:00	המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה
עד ליום ד', ה-03/09/2025	המועד האחרון למענה לשאלות ההבהרה
יום ד', ה-03/09/2025 בשעה 12:00	המועד הראשון להגשת ההצעות
עד ליום ג', ה-30/09/2025 בשעה 12:00	המועד האחרון להגשת הצעות
עד ליום 29/12/2025	מועד תוקף ההצעה

1.2 תמצית פירוט השירותים הנדרשים

1.2.1 משרד הרווחה והביטחון החברתי, מינהל אזרחים ותיקים, מבקש לקבל הצעות לאספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים.

1.2.2 מטרת המכרז היא לאתר גוף אחד, ציבורי או פרטי, לצורך אספקת שירותי מעטפת לשם פיתוח, הטמעה, ליווי וניהול המידע והתהליכים עבור תכניות "קהילות תומכות", "תיאום טיפול" ו"בני משפחה מטפלים" במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות ואצל מפעילים מטעמן, ברחבי הארץ, וכן בתכניות עתידיות נוספות בהתאם לצורך. בין היתר יידרש הספק לדאוג לרישוי, תחזוקה ושיפור המערכות הממוחשבות שנבנו לצורך ניהול התכניות תיאום-טיפול וקהילות תומכות, וכן על הספק להפעיל מנהלי תכניות, רכזי הטמעה, רכזי מערכות מידע, רכזי פיתוח ידע, הדרכה מקצועית ואחראי תפעול, ובהתאם למפורט במכרז.

1.2.3 נכון למועד פרסום המכרז להלן היקף השירותים הנדרש:

1.2.3.1 ניהול ותחזוקת מערכות המידע בהיקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות;

1.2.3.2 מנהלת תכנית אחת לתכנית "תיאום טיפול";

1.2.3.3 5 רכזות הטמעה אזרחיות – לתכניות "בני משפחה מטפלים" ו"תיאום טיפול" (מתוכן שתיים ב-50% משרה, כלומר סה"כ 400% משרה לכלל הרכזות);

1.2.3.4 5 רכזות רגילות – מודלים / פיתוח ידע / מערכות מידע;

1.2.3.5 8 ימי עיון מחוזיים בשנה (4 לכל מחוז) ;

עמוד 5, מתוך 190 עמודים





1.2.3.6. כנס שנתי אחד לפחות.

מובהר בזאת כי המספרים המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה והתכניות, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק. מובהר כי המשרד צופה שייתכנו שינויים בהיקף השירותים במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות הרחבה או צמצום של אנשי צוות עבור תכניות ככל שיידרשו רכזים חדשים או שיסתיימו תהליכי הטמעה בתכניות, והספק יידרש לספק את השירותים בכל היקף שיידרש.

1.2.4. למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי המשרד ובכפוף לשיקולים תקציביים, להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

1.2.5. רשאי להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד, הרשום בישראל, או עצמאי הממלאים את כל תנאי הסף לפי מכרז זה.

1.2.6. מובהר כי כל גוף שמפעיל עבור הרשויות המקומיות ו/או המשרד את התוכניות נשוא מכרז זה בפועל נמצא בחשש לניגוד עניינים, ועל כן מנוע מלהגיש הצעה במענה למכרז זה.

1.2.7. הספק רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז בתחומי תחזוקת ופיתוח המערכת בלבד, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.

1.2.8. ההצעה תוגש על-ידי המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, מושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.

1.2.9. בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך. מובהר כי במכרז זה ננקטה לשון נקבה ביחס לאנשי הצוות לשם הנוחות אולם אין כל העדפה מגדרית כזו או אחרת.

1.2.10. **המכרז הוא מכרז דו-שלבי.** בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף ותוערך איכות ההצעות על-פי אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.





1.3. הגדרות

המונח	הגדרה
"ההסכם"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח יד' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המינהל"	מינהל אזרחים ותיקים;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד"	משרד הרווחה והביטחון החברתי;
"הספק"	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"זכות הברירה"	אופציה השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.2 למכרז;
"מחוז הדרום"	מקריית-גת ועד אילת;
"מחוז חיפה והצפון"	מחדרה בדרום ועד רמת הגולן ומטולה בצפון;
"מחוז ירושלים"	בצפון מזרח – מעלה אפרים ומטה בנימין, במזרח – בקעת הירדן ומגילות, בדרום – מטה יהודה ולכיש, במערב – אשקלון ואשדוד;
"מחוז תל אביב והמרכז"	מאליכין בצפון – עד קו מ"א נחל שורק, בני ע"ש וגן יבנה בדרום, כולל חלק מיישובי שומרון מעבר לקו הירוק;
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"נהלי והנחיות המינהל"	נהלים, הוראות והנחיות כפי שיעודכנו מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"תואר אקדמי"	תואר אקדמי אשר הוענק על-ידי מוסד המוכר על-ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשותו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק על-ידי השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג;





1.4. תקופת ההתקשרות

- 1.4.1. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה.
- 1.4.2. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופות נוספות של ארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.
- 1.4.3. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.
- 1.4.4. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.

1.5. התארגנות למתן השירותים

- 1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.
- 1.5.2. בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק לסיים את ההתארגנות, בין היתר לעניין גיוס כוח אדם והצטיידות, ולהיות ערוך למתן השירותים בפועל לפי הנחיות המשרד, לרבות קליטה של המערכות ויכולת תמיכה והפעלה בשטח. בסיום ההתארגנות יודיע הספק על מוכנות שלב זה ויקבל את אישור המשרד להפעלת המערכת. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד לא יחתום על ההסכם. למען הסר ספק הספק יפעל לקבלת המערכת באופן מהיר ככל הניתן ובכל מקרה בתוך תקופת ההתארגנות האמורה.
- 1.5.3. הספק יידרש לעמוד בכל הדרישות המפורטות במכרז זה ובנספחיו כתנאי לחתימה על ההסכם, מובהר כי המשרד לא יחתום על הסכם עם הספק עד שיתברר למשרד כי הספק אכן עומד בכל הדרישות, בירור כאמור יבוצע על ידי המשרד באמצעות נספח יד'7, הנספח יאושר על ידי נציג פיקוח מטעם המשרד ויהוו תנאי לחתימת המשרד על ההסכם.
- 1.5.4. לאחר העברת הספק ר את כל הנדרש בהתאם לתנאי המכרז המשרד יעביר לחתימת הספק את נספח טו' – חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים, הספק יידרש להעבירו חתום למשרד תוך פרק זמן שיוגדר על ידי המשרד, תחילת השירותים תהיה אך ורק לאחר חתימת המשרד על נספח טו' – חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים.





- 1.5.5. על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה באורכה על אורך התקופה האמורה בסעיף 1.5.2 לעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. כל חריגה מתקופת ההתארגנות שנקבעה במכרז, תובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית ותקבל את אישורה תחילה להארכת התקופה. במידה שתידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנכ"ל המשרד בנוסף לאישור ועדת המכרזים.
- 1.5.6. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.
- 1.5.7. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) תהווה, כשלעצמה, עילה למימוש ערבות ההצעה שתוגש על ידי הספק בקשר עם הצעתו, מובהר כי ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר מימוש ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות למציע להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.10.12.





2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם

2.1. רקע אודות התכניות

מינהל אזרחים ותיקים מפעיל תכניות שונות ומגוונות. הרשויות המקומיות (לרבות מועצות מקומיות ומועצות אזוריות) בוחרות אלו מהתכניות להפעיל בהתאם לצרכי האזרחים הוותיקים ברשות, בין היתר התכניות המפורטות במכרז זה, אך גם תכניות אחרות. להלן רקע אודות התכניות עבורן יידרש הספק לתת שירותי מעטפת מכוח מכרז זה:

2.1.1. תכנית בני משפחה מטפלים:

2.1.1.1. במסגרת תכנית בני משפחה מטפלים ניתנים סיוע, ליווי וטיפול לבני

המשפחה המתמודדים עם הטיפול באזרח הוותיק.

2.1.1.2. השירותים ניתנים כיום בכ-100 רשויות מקומיות.

2.1.1.3. בעקבות ביזור הסמכויות, כל מחלקה לשירותים חברתיים ברשות מקומית

רשאית לבחור להקים שירות לבני משפחה מטפלים. הפעלת השירות

מבוצעת באמצעות עו"ס בני משפחה מטפלים ו/או רפרנט לתחום מהמדור

לאזרחים וותיקים ברשות המקומית.

2.1.1.4. מטרות התוכנית:

2.1.1.4.1. שימור ושיפור רווחתו האישית של בן המשפחה המטפל

באזרח הוותיק ויכולתו להתמודד עם העומס ואתגרי הטיפול.

2.1.1.4.2. לקדם טיפול מיטבי של בן המשפחה המטפל באזרח הוותיק.

2.1.1.5. התוכנית פועלת בגישה פרטנית, קבוצתית וקהילתית, ומעניקה סיוע לבני

המשפחה המטפלים, כולל האמור להלן:

2.1.1.5.1. ייעוץ, תמיכה וליווי אישי.

2.1.1.5.2. סיוע במיצוי זכויות

2.1.1.5.3. מתן מידע על ההליך הבירוקרטי ועל הטיפול

2.1.1.5.4. קיום קבוצות, סדנאות והרצאות

2.1.1.5.5. מתן כלים להתמודדות באמצעים אמנותיים – כגון: הצגה

חוויתית או סדנא חוויתית שתכליתה השגת יעד מקצועי

– טיפולי (בכלל זה סדנאות או הצגות המעלות מודעות

לנושא בני משפחה מטפלים וצורכיהם כגון דילמות,

התמודדויות שונות ועוד)





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

- 2.1.1.5.6. חיבור ותיווך לגורמים המעניקים סיוע ותמיכה.
- 2.1.1.5.7. הפגה עבור בן משפחה מטפל (בשלב זה רק עבור בני זוג מטפלים).
- 2.1.1.5.8. כנסים וימי עיון.
- 2.1.2. **תכנית תיאום טיפול:**
- 2.1.2.1. תכנית תיאום טיפול באזרח הוותיק בקהילה (INTEGRATED CARE), הינה תכנית חדשנית בהובלת משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד הבריאות, קופות חולים, ומחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, למתן טיפול אינטגרטיבי הוליסטי באזרח ותיק.
- 2.1.2.2. מטרת התכנית הינה לחזק את הממשק רווחה-בריאות, וזאת באמצעות עבודה במודל משולב של עו"ס רווחה ואחות מקופת החולים. במסגרת התכנית מתבצעת התערבות ביו-פסיכו-סוציאלית קצרת מועד של 3-6 חודשים, השירות ניתן בבית האזרח הוותיק. בסיום התערבות צוות תיאום טיפול, מועברת תוכנית הטיפול שיושמה, לידיעת המחלקה לשירותים חברתיים וקופת החולים. המשך הטיפול על פי צורך, במערכות הבריאות והרווחה.
- 2.1.2.3. התכנית מופעלת כיום ב-35 רשויות באמצעות 58 צוותים. ההפניה לתכנית הינה בהתאם לקריטריונים מוגדרים לפי [מבחני תמיכה של משרד הבריאות](#).
- 2.1.3. **תכנית קהילות תומכות:**
- 2.1.3.1. תכנית קהילות תומכות מופעלת על ידי הרשויות בעצמן או באמצעות התקשרות עם ספק מטעמן. קהילה תומכת הינה תוכנית המספקת מעטפת של צוות קהילה וסל שירותים המעניק ביטחון ותמיכה לאזרחים ותיקים המתגוררים בביתם קהילה. קיימים כיום 2 סלי שירותים סל בסיסי וסל גמיש המאפשר שירותים מגוונים לבחירה. התכנית בתהליך הטמעה ארצי להעברת כלל הקהילות למודל סל גמיש.
- 2.1.3.2. ישנם כיום כ-350 קהילות תומכות ברחבי הארץ, בכ-176 רשויות מקומיות שונות.
- 2.1.3.3. מטרת התכנית הינן לאפשר לאזרחים הוותיקים המשך מגורים בביתם בקהילה תוך הגברת תחושת הביטחון והשייכות, הרחבת הרשת





החברתית ושיפור איכות החיים שלהם, לחזק את האוטונומיה של האזרחים הוותיקים תוך מתן בחירה אישית של סל שירותים מגוון, גמיש, ממוקד ומדויק לצרכים המשתנים שלהם, וכן לקדם הזדקנות מיטבית ובכך לדחוק את התלות של האזרח הוותיק באחר ולדחוק מיסוד.

2.1.3.4 פירוט בנוגע לתכנית מופיע ב**הוראת תע"ס 4.10** ו-**4.11**.

2.2 מהות השירותים המקצועיים הנדרשים

להלן השירותים שיידרשו מהספק שיזכה באספקת השירותים מכוח מכרז זה, ביחס לכל אחת מהתכניות בנפרד, וזאת בנוסף לאחריות על מערכות המידע כמפורט בסעיף 2.4 להלן. מובהר כי היקף התכניות וכן היקף הפעילות בכל תכנית עשויים להשתנות בהתאם לדרישות המשרד, וכתוצאה מכך עשוי להידרש שינוי (הרחבה או צמצום) במספר אנשי הצוות, היקף הכנסים וימי העיון, קיומם באופן פרונטלי או מקוון וכל כיוצא בזה.

2.2.1 בני משפחה מטפלים:

2.2.1.1 **הטמעה וליזוי:** ליווי השדה (מחוזות והשטח) בפיתוח ויישום השירות לבני משפחה מטפלים באמצעות 2 רכזות אזוריות.

הרכזות האזוריות הן גורם מקצועי מומחה ומהוות משאב משמעותי של המנהל לאזרחים וותיקים בעבודה מול המחוזות (ממונות מחוזיות והפיקוח בקהילה) ומול השטח (המחלקות לשירותים חברתיים ועו"ס בני משפחה מטפלים עצמם), והן מסייעות בהטמעה מיטבית של מודל העבודה על כל חלקיו ברשויות.

2.2.1.2 **פיתוח ידע:** פיתוח הידע (חילוץ והבנייה), דיוק ועדכון המודל הקיים, בניית ופיתוח מודלים נוספים ופיתוח תוצרי ידע נוספים.

2.2.1.3 **יום עיון מחוזי (בשיתוף המחוזות):** הספק יארגן ארבעה ימי עיון מחוזיים בשנה עבור כל מחוז (כ- 50-70 משתתפים) במפגש פיזי במחוז – הספק יהיה אחראי להעמדת מקום מתאים ליום העיון במיקום נגיש בתחום הגאוגרפי מחוז, כיבוד, הזמנות, רישום, התקשרות עם מרצים חיצוניים, ארגון והפקה כל זאת בתיאום עם המחוז ועם מנהלת התחום.

2.2.1.4 **כנס ארצי:** אחת לשנה יארגן הספק בנוסף כנס עבור כ-200-400 משתתפים. הכנס מיועד למשתתפי התוכנית- רשויות מקומיות, פיקוח





מחוזי, מטה ושותפים ובעלי עניין נוספים, זאת בתיאום עם מנהלת התחום.

2.2.1.5. ניוזלטר:

2.2.1.5.1. הספק יהיה אחראי לכתיבת, עריכת והפצת כ-2 ניוזלטרים

בשנה לכלל הגורמים הרלוונטיים הקשורים לתכנית בהתאם להנחיות מנהלת התחום במשרד.

2.2.1.5.2. באחריות הספק להפקת הניוזלטר כולל כל האמור להלן,

ברמה מספקת:

2.2.1.5.2.1. איסוף מידע

2.2.1.5.2.2. חילוץ ידע

2.2.1.5.2.3. כתיבת תוכן

2.2.1.5.2.4. ניהול משוברים והערות

2.2.1.5.2.5. גרפיקה

2.2.1.5.2.6. הנגשה

2.2.1.5.2.7. הפצה

2.2.1.5.3. הניוזלטר יופק במסגרת ההתקשרות וללא תמורה נוספת.

2.2.1.5.4. מובהר כי על הספק להביא את הניוזלטר בפני הגורם

המקצועי האחראי על ההתקשרות מטעם המשרד על מנת

שיאשר את התוכן ואת הנראות של הניוזלטר לפני הפצה.

2.2.2. תוכנית תאום-טיפול:

2.2.2.1. ניהול התוכנית:

מנהל התוכנית יפעל בהתאם להנחיות ולדרישות של מנהלת התחום

ויעבוד בכפיפות למנהל התחום במטה מינהל אזרחים ותיקים במשרד

הרווחה בתיאום עם נציג התוכנית במשרד הבריאות.

2.2.2.1.1. ניהול הפעילות השוטפת – קשר שוטף עם מנהלות

המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות ועם אחראיות

התוכנית בקופ"ח לאיוש כ"א חסר, דיווח ועדכון לשני

המנגנונים, תיווך לשותפים בשטח בזמן המתנה לכוח

אדם מאחד המנגנונים.

2.2.2.1.2. ניהול השותפות רווחה-קופ"ח – קשרי עבודה שוטפים





עם מנגנון הרווחה (ממונים/מפקחים/ מנהלות מש"ח) ומנגנון קופות החולים (רכזות התוכנית בקופ"ח), בנייה והטמעת מנגנוני העבודה בתוך כל ארגון ובין הארגונים

2.2.2.1.3. פתרון בעיות/איתור צרכים ואתגרים מקומיים וארציים

– מענה לקונפליקטים העולים בתיווך ושת"פ עם מערכות הרווחה וקופ"ח, איתור ומענה לאתגרים מקצועיים מקומיים, השתתפות בועדות היגוי מקומיות.

2.2.2.1.4. יישום מבחן תמיכה – מעקב ובדיקה מתמשכים לעמידה

בקריטריונים, סיוע לצוותים ולקופות החולים בהגשת מסמכי קופות החולים למבחן התמיכה.

2.2.2.1.5. ניהול מקצועי של צוות המעטפת והיחידות – ישיבות

קבועות שבועיות עם צוות הרכזות, קבלת דיווח לקשיים וצרכים העולים, פתרון בעיות ומתן מענים, איתור צרכים מקצועיים העולים מהשטח ובניית מענים (הדרכתיים / מערכתיים וכו'), ודיוק העבודה המקצועית.

2.2.2.1.6. פיתוח ובניית מדידה שוטפת ומדדי הצלחה (תחת

הנחיית מנהל תחום מחקר, הערכה ומדידה של מינהל אזרחים ותיקים) – פיתוח והגדרה של מדדי ההצלחה לתוכנית והכלים למדידה, ופיתוח מדידה שוטפת, ויצירת דוחות מעקב על מדדי התכנית.

2.2.2.1.7. סיוע לוועדת היגוי בין-משרדית: (משרד הרווחה, משרד

הבריאות, הספק) – עדכון הועדה על ארועים/ אתגרים/ בעיות/ צרכים העולים מהשטח, ועדכוני סטטוס לגבי נושאים פתוחים.

2.2.2.2. פיתוח ידע:

2.2.2.2.1. בנייה ופיתוח גוף הידע המקצועי (איתור חומרים

מקצועיים, חילוץ ידע מהשטח, הבניית החומרים, כתיבה, "אריזת החומרים", פרסום).

2.2.2.2.2. דיוק מודל העבודה – חילוץ ידע, פיתוח, העמקה ודיוק

המודל.





2.2.2.2.3. **חברות הדרכה** – איסוף חומרים מקצועיים, כתיבה, הפקת המדריכים.

2.2.2.2.4. **פניה להצגה וחשיפה בכנסים** – איתור הכנסים הרלבנטיים, שליחת תקציר, הכנת פוסטר/הצגה פרונטלית.

2.2.2.2.5. **חומרי פרסום** – הכנת חומרי ידע ופרסום באמצעים השונים- דיגיטלי ועוד.

2.2.2.2.6. **פיתוח מודלים מובנים ליצירת קשרים עם שותפים:** בתי חולים, מרכזי יום, עמותות ועוד.

2.2.2.3. **הדרכות:**

2.2.2.3.1. **הדרכות ארציות** – איתור הצרכים המקצועיים והבניית ההדרכות בהתאם, הנחיית ההדרכות, איתור אנשי מקצוע להרצאות/סדנאות בשיתוף גופי הכשרה.

2.2.2.3.2. **יום עיון** – אחת לשנה יארגן הספק יום עיון ארצי עבור כ- 100-200 משתתפים במפגש פיזי לכל המתאמים – הספק יהיה אחראי להעמדת מקום מתאים ליום העיון במיקום נגיש במרכז הארץ, כיבוד, הזמנות, רישום, התקשרות עם מרצים חיצוניים, ארגון והפקה.

2.2.2.3.3. **כנס** – אחת לשנתיים יארגן הספק בנוסף כנס עבור כ- 200-400 משתתפים. הכנס מיועד למשתתפי התוכנית, פיקוח מחוזי, מטה ושותפים ובעלי עניין נוספים.

2.2.2.4. **ליווי מקצועי:**

2.2.2.4.1. **הדרכה וליווי מקצועי לצוותים** – הדרכת הצוות, גיבוש, פתרון בעיות, פיתוח דפוסי עבודה, מעקב לעמידה ביעדים ומטרות התוכנית, ארגון ועדות היגוי מקומיות.

2.2.2.4.2. **ליווי בתוך המערכות** – מנהלות מחלקות לשירותים חברתיים ואחיות מחוזיות: קשרי עבודה עם מנהלות המחלקות לשירותים חברתיים, אחיות המחוזיות בקופות החולים. סיוע למיצוב התוכנית במערכות, פתרון בעיות מערכתיות, תיווך וגישור מקומי.





2.2.2.4.3. סיוע לתיווך וחשיפת התוכנית בקהילה – בניית תוכנית

חשיפה ושת"פ בקהילה, גיבוש שותפויות מקומיות.

2.2.2.5. טכנולוגית מידע:

2.2.2.5.1. הדרכת צוותי תיאום טיפול ברשויות על מערכת המידע של

תוכנית תיאום טיפול בהתאם לצרכים העולים מן השטח.

2.2.2.5.2. מעקב לתיעוד במערכת המידע.

2.2.2.5.3. הפקת דוחות ומיפוי הנדרשים להצגה בפני וועדות היגוי,

מבחני תמיכה ולמנהלות התוכנית בקופות חולים וגורמים נוספים על פי הצורך.

2.2.2.5.4. אפיון, פיתוח ושכלול המערכות כנדרש על פי הצורך

העולה מהשטח (צוותים / מש"ח / קופ"ח) והועדה הבינמשרדית. תיעוד הפיתוחים החדשים במערכות הממוחשבות. כולל מסמכי אפיון, מדריכים למשתמש וכד'.

2.2.2.5.5. איתור ופתרון תקלות ובעיות הבאת נתונים לעדכון דשבורד התחום.

2.2.2.5.6. הגדרת המשתמשים במערכת המידע ומתן הרשאות.

2.2.2.5.7. תמיכה לצוות המעטפת (מנהלת התוכנית, רכזות ומפתחת הידע).

2.2.2.5.8. קידום פיתוח ממשק מגשר בין מערכות מיחשוב של הבריאות והרווחה להעברת מידע שוטפת בכפוף לכללי אבטחת מידע.

2.2.2.6. ניוזלטר:

2.2.2.6.1. הספק יהיה אחראי לכתיבת, עריכת והפצת כ-2 ניוזלטרים בשנה לכלל הגורמים הרלוונטיים הקשורים לתכנית, בתיאום ובאישור מנהלות התוכנית במשרד הרווחה והבריאות.

2.2.2.6.2. באחריות הספק להפקת הניוזלטר כולל כל האמור להלן, ברמה מספקת:

2.2.2.6.2.1. איסוף מידע

2.2.2.6.2.2. חילוץ ידע





- 2.2.2.6.2.3. כתיבת תוכן
- 2.2.2.6.2.4. ניהול משוברים והערות
- 2.2.2.6.2.5. גרפיקה
- 2.2.2.6.2.6. הנגשה
- 2.2.2.6.2.7. הפצה
- 2.2.2.6.3. הניוזלטר יופק במסגרת ההתקשרות וללא תמורה נוספת.
- 2.2.2.6.4. מובהר כי על הספק להביא את הניוזלטר בפני הגורם המקצועי האחראי על ההתקשרות מטעם המשרד על מנת שיאשר את התוכן ואת הנראות של הניוזלטר לפני הפצה.
- 2.2.2.7. **שיווק והפצת התוכנית:**
- על הספק להקים דף לתוכנית ברשתות החברתיות ותחזק בפירסומים שוטפים כאשר מטרת הפירסום הינה העלאת מודעות לקידום התוכנית, שיתוף בתהליכים, סיפורי הצלחה- תוך שמירה על פרטיות, פירסום ברשויות בהן התוכנית פועלת.
- 2.2.3. **תוכנית קהילות תומכות:**
- 2.2.3.1. **הטמעת מודלים שונים בקהילות התומכות** בהתאם לסעיף 2.3.10.8.
- 2.2.3.2. **הטמעת מערכת המידע** בהתאם לאמור בסעיף 2.3.10.9.
- 2.2.3.3. **כנס:** אחת לשנה יארגן הספק כנס עבור כ-200-400 משתתפים. הכנס מיועד למשתתפי התוכנית, פיקוח מחוזי, מטה ושותפים ובעלי עניין נוספים.
- 2.2.3.4. **ניוזלטר:**
- 2.2.3.4.1. הספק יהיה אחראי לכתיבת, עריכת והפצת כ-2 ניוזלטרים בשנה לכלל הגורמים הרלוונטיים הקשורים לתכנית בהתאם להנחיות מנהלת התחום במשרד.
- 2.2.3.4.2. באחריות הספק להפקת הניוזלטר כולל כל האמור להלן, ברמה מספקת:
- 2.2.3.4.2.1. איסוף מידע
- 2.2.3.4.2.2. חילוץ ידע
- 2.2.3.4.2.3. כתיבת תוכן



- 2.2.3.4.2.4 ניהול משוברים והערות
- 2.2.3.4.2.5 גרפיקה
- 2.2.3.4.2.6 הנגשה
- 2.2.3.4.2.7 הפצה
- 2.2.3.4.3 הניזולטר יופק במסגרת ההתקשרות וללא תמורה נוספת.
- 2.2.3.4.4 מובהר כי על הספק להביא את הניזולטר בפני הגורם המקצועי האחראי על ההתקשרות מטעם המשרד על מנת שיאשר את התוכן ואת הנראות של הניזולטר לפני הפצה.

2.3 דרישות כוח אדם

- 2.3.1 לספק אחריות כוללת מקצועית ומנהלית לאספקתם הסדירה של השירותים על-פי הנחיות המשרד. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת.
- 2.3.2 להלן טבלה מרכזת של סוגי כוח האדם הנדרשים:

הגדרת איש הצוות	דרישות השכלה	דרישות ניסיון	כישורים	דרישות נוספות
מנהל תכנית	תואר אקדמי שני בעבודה סוציאלית ורישום בפנקס העובדים הסוציאליים. או – תואר שני אחר הרלוונטי לתחום הספציפי בהתאם לאישור המשרד.	כל האמור להלן במצטבר: - ניסיון של שלוש שנים לפחות בעבודה בתחום אזרחים ותיקים. - ניסיון של שלוש שנים לפחות בפיתוח ובניהול פרויקטים חברתיים בפריסה מחוזית / ארצית.	1. ניסיון בניהול והובלת צוות. 2. תקשורת בינאישית גבוהה יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם שותפים וניהול מו"מ. 3. ידע בהפעלת יישומי מחשב-תכנית אופיס לרבות אקסל זום וכד'. 4. ידע בהדרכה והובלת צוות. 5. כושר ביטוי בעל פה. 6. יכולת כתיבה ועריכה וניתוח נתונים 7. תודעת שירות גבוהה ויחסי אנוש טובים. 8. עבודה בריבוי משימות.	נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות מרובות
רכז הטמעה אזורי	תואר אקדמי בעבודה סוציאלית ורישום בפנקס העובדים הסוציאליים. או – תואר אחר הרלוונטי לתחום הספציפי	כל התנאים הבאים, במצטבר: 1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ו/או ניהול פרויקטים חברתיים בפריסה מחוזית / ארצית. 2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה הרלוונטית לתחום התוכן של התכנית. 3. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה שכללה הטמעת ידע	1. תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה בצוות. 2. יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם שותפים. 3. כושר ביטוי בכתב ובעל פה. 4. ידע בהפעלת יישומי מחשב-תוכנית אופיס לרבות אקסל, זום וכד'. 5. היכרות עם אוכלוסיית היעד של התכנית.	נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות מרובות





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

		בהתאם לאישור המשרד.	באמצעות הובלת פורומים ו/או הנחיית קבוצות.	
רכז פיתוח ידע			1. ניסיון של שלוש שנים לפחות בעבודה הכוללת את כל האמור להלן: a. תהליכי חילוץ ידע. b. המשגה. c. כתיבת מערכי הדרכה / למידה. 2. ניסיון והיכרות של שלוש שנים לפחות עם מערכות לשירותים חברתיים או מערכות הבריאות.	נדרשת יכולת ניידות ונסיעות
רכז מודלים			1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ובניהול פרויקטים חברתיים בפריסה מחוזית / ארצית. 2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה שכללה הטמעת ידע באמצעות הובלת פורומים ו/או הנחיית קבוצות.	נדרשת יכולת ניידות ונסיעות
רכז מערכות מידע		תואר אקדמי ראשון לפחות בכל תחום או – קורסים במערכות מידע בהיקף 300 שעות לימוד לפחות.	כל האמור להלן במצטבר: ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה עם מערכות מידע אפליקציות Officei ניסיון של שנתיים לפחות בהדרכה של מטמיעי מערכות מידע.	נדרשת יכולת ניידות ונסיעות

2.3.3. בחירת כוח האדם תיעשה **לאחר בחירת הספק**, בהסכמת מנהלות התחומים במשרד הרווחה ובתוכנית תיאום טיפול בשיתוף עם משרד הבריאות, בהתאם לדרישות המפורטות להלן.

2.3.4. **על הספק יהא לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים והניסיון הנדרש לצורך אספקת השירותים. במידה שהספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה המשרד יהיה רשאי לממש את ערבות ההצעה שתוגש על ידי המציע בקשר עם הצעתו, מובהר כי ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר מימוש ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות למציע להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בדרישות המפורטות בסעיף זה, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.10.12 למכרז.**

2.3.5. מובהר כי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות המשרד יהיה רשאי לדרוש העמדת כוח אדם נוסף לפי קריטריונים מינימליים דומים של דרישות השכלה, ניסיון וכישורים תוך התאמה למהות הדרישות תכנית עבודה כוח האדם הנוסף מיועדת,

עמוד 19, מתוך 190 עמודים





ובהתאם לסיווג אנשי הצוות בהצעת המחיר של הספק.

- 2.3.6 מובהר כי כוח האדם המפורט להלן יהיו כפוף להנחיות המקצועיות של מנהלת התחום בו הם פועלים, לפי העניין (בני משפחה מטפלים / תיאום טיפול / קהילות תומכות), ומנהלת התחום תהיה בעלת הסמכות המקצועית המנחה את פעילותן.
- כמו כן, אנשי הצוות ידווחו למנהלת התחום באופן רציף ולכל הפחות אחת לשבוע אודות פעילותם ומצב התכנית שבאחריותם, ובנוסף יוגש דוח סיכום רבעוני ביחס לכל מחוז ממחוזות המשרד כהגדרתן במכרז זה, בנפרד.
- בנוסף, אחת לרבעון תתקיים פגישה עבור כל תכנית בנפרד עם כלל השותפים בהשתתפות מנהלת התחום ו/או מי מטעמה, רכז/י ההטמעה הרלוונטיים, נציג ניהולי מטעם הספק וגורמים נוספים לפי הצורך.
- 2.3.7 המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בכנסים והשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.
- 2.3.8 מובהר כי ישנם תפקידי רכזים הכרוכים בנסיעות ברחבי הארץ ודורשים נייודות גבוהה כמפורט בכל תפקיד.
- 2.3.9 על הספק לספק מחשב נייד לכל אחד מהרכזים שהוא מפעיל.

2.3.10 דרישות כוח אדם הספציפיות הידועות נכון למועד פרסום המכרז:

להלן פירוט תקני כוח האדם הנדרשים מהספק לצורך אספקת שירותים בהיקף הנדרש לפי הערכת המשרד נכון למועד פרסום המכרז:

שם התפקיד	היקף משרה נדרש	סיווג לעניין הצעת המחיר
מפתחת ידע והכשרה – בני משפחה מטפלים	1.00	רכז
רכזת הטמעה חברה כללית – בני משפחה מטפלים	1.00	רכז הטמעה אזורי
רכזות הטמעה חברה ערבית – בני משפחה מטפלים	1.00 (0.50X2)	רכז הטמעה אזורי
מנהלת תכנית לתכנית לתיאום וטיפול	1.00	מנהל
רכזות הטמעה אזורית תיאום טיפול	2.00	רכז הטמעה אזורי
רכזת פיתוח ידע ולמידה – תיאום טיפול	1.00	רכז
רכזת מערכת מידע – תיאום טיפול	1.00	רכז
רכזת מודלים – קהילות תומכות	1.00	רכז
רכזת מערכת מידע – קהילות תומכות	1.00	רכז
סך הכול	7	





2.3.10.1 מפתחת ידע והכשרה – בני משפחה מטפלים

תפעל בהתאם להנחיות ולדרישות של מנהלת התחום במטה המשרד.

2.3.10.1.1 תיאור תפקיד:

- 2.3.10.1.1.1 פיתוח הידע (חילוץ והבנייה).
- 2.3.10.1.1.2 דיוק ועדכון המודל הקיים.
- 2.3.10.1.1.3 בניית ופיתוח מודלים נוספים.
- 2.3.10.1.1.4 פיתוח תוצרי ידע נוספים.
- 2.3.10.1.1.5 ליווי תוכן לקהילת ידע מקוונת של התחום.
- 2.3.10.1.1.6 ליווי להסדרת תהליכי דיווח נתונים והגדרת דרישות למערכת מידע לתחום התומכת בעבודת העו"ס במחלקה.
- 2.3.10.1.1.7 מתן סיוע וייעוץ מקצועי לכלל הגורמים הרלוונטיים בתחום בהתאם לצורך.

2.3.10.1.2 דרישות השכלה:

תואר אקדמי במדעי ההתנהגות / פסיכולוגיה / גרונטולוגיה / עבודה סוציאלית / חינוך / סוציולוגיה / קרימינולוגיה / הנדסת תעשייה וניהול.

2.3.10.1.3 דרישות ניסיון:

כל האמור להלן במצטבר:

- 2.3.10.1.3.1 ניסיון של שלוש שנים לפחות בעבודה הכוללת את כל האמור להלן:
 - 2.3.10.1.3.1.1 תהליכי חילוץ ידע.
 - 2.3.10.1.3.1.2 המשגה.
 - 2.3.10.1.3.1.3 כתיבת מערכי הדרכה / למידה.
- 2.3.10.1.3.2 ניסיון והיכרות של שלוש שנים לפחות עם מערכות לשירותים חברתיים.

2.3.10.2 רכזת הטמעה חברה כללית – בני משפחה מטפלים

עמוד 21, מתוך 190 עמודים





תפעל בהתאם להנחיות ולדרישות של מנהלת התחום במטה המשרד.

2.3.10.2.1 תיאור תפקיד:

2.3.10.2.1.1. הטמעת וליווי התחום במחוזות
ובמחלקות לשירותים חברתיים.

2.3.10.2.1.2. ניהול שותפויות ברמה המקומית,
האזורית והמחוזית.

2.3.10.2.1.3. הקמה וניהול פורומים מקצועיים.

2.3.10.2.1.4. ארגון והובלת מפגשי למידה מקוונים
ופיזיים.

2.3.10.2.1.5. קשר עם העובדים הסוציאליים
במחלקות לשירותים חברתיים בשגרה
ובחירום.

2.3.10.2.1.6. ניהול קהילת ידע מקוונת.

2.3.10.2.1.7. ניהול קבוצת ואטסאפ ארצית של עו"ס
בני משפחה מטפלים.

2.3.10.2.1.8. הכנת כנס מקצועי ביחד עם מנהלת
התחום.

2.3.10.2.1.9. הכנת ניוזלטרים אחת לרבעון.

2.3.10.2.1.10. תמיכה לוגיסטית ככל שיידרש למנהלת
התחום.

2.3.10.2.2 דרישות השכלה:

2.3.10.2.2.1. תואר אקדמי בעבודה סוציאלית ורישום
בפנקס העובדים הסוציאליים.

2.3.10.2.2.2. יתרון להתמחות בעבודה קהילתית –
במסגרת התואר האקדמי / קורס מטעם
מוסד אקדמי מוכר.

2.3.10.2.3 דרישות ניסיון:

כל התנאים הבאים, במצטבר:

2.3.10.2.3.1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ו/או
ניהול פרויקטים חברתיים בפריסה





מחוזית / ארצית.

2.3.10.2.3.2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה
שכללה היכרות עם מחלקות לשירותים
חברתיים.

2.3.10.2.3.3. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה
שכללה הטמעת ידע באמצעות הובלת
פורומים ו/או הנחיית קבוצות.

2.3.10.2.4. יכולות נדרשות:

2.3.10.2.4.1. תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה
בצוות.

2.3.10.2.4.2. יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם
שותפים.

2.3.10.2.4.3. כושר ביטוי בכתב ובעל פה.

2.3.10.2.4.4. ידע בהפעלת ישיומי מחשב- תוכנית
אופיס לרבות אקסל, זום וכד'.

2.3.10.2.4.5. נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות
מרובות.

2.3.10.3. רכזות הטמעה חברה ערבית – בני משפחה מטפלים

תפעל בהתאם להנחיות ולדרישות של מנהלת התחום במטה המשרד.

2.3.10.3.1. תיאור תפקיד:

2.3.10.3.1.1. התאמת תפיסת ההפעלה לחברה
הערבית- תהליכי עבודה, ארגז כלים
לשירות לבני משפחה מטפלים באזרח
הוותיק.

2.3.10.3.1.2. הטמעת התפיסה במחלקות לשירותים
חברתיים בחברה הערבית.

2.3.10.3.1.3. הנחייה וליווי מקצועי לעו"סים במחלקות
לשירותים חברתיים בחברה הערבית.

2.3.10.3.1.4. ניהול שותפויות עם גופים מעורבים

עמוד 23, מתוך 190 עמודים





- ברמה המחוזית המקומית והאזורית.
- 2.3.10.3.1.5. הקמה וניהול פורומים מקצועיים.
- 2.3.10.3.1.6. ארגון והובלת מפגשי למידה מקוונים ופיזיים.
- 2.3.10.3.1.7. קשר עם המש"חים בשגרה ובחירום.
- 2.3.10.3.1.8. ניהול קהילת ידע מקוונת.
- 2.3.10.3.1.9. הכנת כנס מקצועי ביחד עם מנהלת התחום.
- 2.3.10.3.1.10. הכנת ניוזלטרים אחת לרבעון.
- 2.3.10.3.1.11. עזרה לוגיסטית ככל שיידרש למנהלת התחום.
- 2.3.10.3.2. **דרישות השכלה:**
- 2.3.10.3.2.1. תואר אקדמי בעבודה סוציאלית ורישום בפנקס העובדים הסוציאליים
- 2.3.10.3.2.2. יתרון להתמחות בעבודה קהילתית – במסגרת התואר האקדמי / קורס מטעם מוסד אקדמי מוכר.
- 2.3.10.3.3. **דרישות ניסיון:**
- כל התנאים הבאים, במצטבר:
- 2.3.10.3.3.1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ו/או ניהול פרויקטים חברתיים בפריסה מחוזית / ארצית.
- 2.3.10.3.3.2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה שכללה היכרות עם מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות החברה הערבית.
- 2.3.10.3.3.3. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה שכללה הטמעת ידע באמצעות הובלת פורומים ו/או הנחיית קבוצות.
- 2.3.10.3.4. **יכולות נדרשות:**
- 2.3.10.3.4.1. תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה





בצוות.

2.3.10.3.4.2. יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם

שותפים.

2.3.10.3.4.3. כושר ביטוי בכתב ובעל פה בשפות

הערבית והעברית.

2.3.10.3.4.4. כושר ביטוי בכתב ובעל פה.

2.3.10.3.4.5. ידע בהפעלת יישומי מחשב- תוכנית

אופיס לרבות אקסל זום וכד'.

2.3.10.3.4.6. היכרות עם גיוון האוכלוסיות בחברה

הערבית (בדואים, דרוזים, נוצרים,

מוסלמים וכיוצא בזה).

2.3.10.3.4.7. נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות

מרובות.

2.3.10.3.5. היקף: שתי חצאי משרות נפרדות: 50% משרה עבור

החברה בדואית בדרום, ו-50% משרה עבור אזורי מרכז

וצפון.

2.3.10.4. מנהלת תכנית לתכנית לתיאום וטיפול

2.3.10.4.1. תיאור תפקיד:

2.3.10.4.1.1. ניהול מקצועי של הפעילות השוטפת –

איוש כח אדם וסנכרון צוותים/ הרחבת

התוכנית:

א. קשר שוטף עם מנהלות המחלקה

לשירותים חברתיים ברשויות ועם

אחראיות התוכנית בקופ"ח לאיושים

חסרים בצוות וסנכרון.

ב. דיווח ועדכון לאחראים בשתי

המערכות, תיווך בין המערכות בכל

הקשור לכ"א של התוכנית

2.3.10.4.1.2. ליווי וסיוע למנהל התחום במשרד





הרווחה בניהול השותפות רווחה- קופ"ח :

- א. קשרי עבודה שוטפים עם מנגנון הרווחה (מנהל תכנית / ממונים / מפקחים / מנהלות מחלקות לשירותים חברתיים) משרד הבריאות ומנגנון קופות החולים (מנהלות התוכנית בקופ"ח).
- ב. הטמעת מנגנוני העבודה שנקבעו ע"י המשרדים השותפים בתוכנית, בתוך כל ארגון / מש"ח ובין הארגונים / משח"ים.

2.3.10.4.1.3 פתרון בעיות / איתור צרכים ואתגרים מקומיים/מחוזיים:

- א. מענה לקונפליקטים העולים – בתיווך ושת"פ עם המערכות רווחה-קופ"ח.
- ב. איתור ומענה לאתגרים מקצועיים מקומיים.
- ג. השתתפות בוועדות היגוי מקומיות.

2.3.10.4.1.4 יישום מבחן תמיכה :

- א. מעקב שוטף להבטחת עמידה בקריטריונים.
- ב. סיוע לצוותים ולקופות החולים ביישום.

2.3.10.4.1.5 ניהול מקצועי של צוות המעטפת והיחידות:

- א. ישיבות קבועות שבועיות עם צוות המעטפת
- ב. קבלת דיווח לקשיים וצרכים העולים
- ג. פתרון בעיות ומתן מענים





ד. איתור צרכים מקצועיים העולים מהשטח ובניית מענים (הדרכתיים / מערכתיים וכו')
ה. דיוק העבודה המקצועית

2.3.10.4.1.6. פיתוח ובניית מדידה שוטפת ומדדי

הצלחה (בשיתוף עם רכז פיתוח ידע ולמידה ותחת הנחיית מנהל תחום מחקר, הערכה ומדידה של מינהל אזרחים ותיקים):

א. פיתוח מדדי ההצלחה לתוכנית והכלים למדידה.

ב. פיתוח מדידה שוטפת.

2.3.10.4.1.7. ריכוז ועדת היגוי בין-משרדית:

א. תכנון מועדי פגישות הועדה, זימון הועדה, קביעת נושאי הפגישות יחד עם מנהל התוכנית במינהל ונציגי התוכנית במשרד הבריאות.

ב. עדכון / זימון הועדה לגבי אירועים / אתגרים / בעיות / צרכים העולים מהשטח.

2.3.10.4.1.8. הדרכות:

א. הדרכות ארציות – איתור הצרכים המקצועיים והבניית ההדרכות בהתאם. איתור אנשי מקצוע להרצאות / סדנאות בהתאם. הנחיה על פי צורך על ידי גורמים מקצועיים (כדוגמת בית הספר להזדקנות מיטבית).

ב. יום עיון – אחת לשנה. ארגון יום עיון ארצי במפגש פיזי לכל המתאמים –





בניית תכני יום העיון, המסרים, ארגון
והפקה. בתיאום עם משרד הרווחה,
הבריאות וקופ"ח.

2.3.10.4.1.9 כללי:

- א. סיוע בניהול התוכנית והקמת צוותים
ע"פ מתווה ועדה בינמשרדית- הקמת
צוותים חדשים ואיוש מחודש בצוותים
ותיקים שבהם יש תחלופת כח אדם.
- ב. התאמת פעילות הצוותים למצבי
חרום- הכשרה/ פעילות/ מודל
עבודה. ע"פ הנחיית וועדה
בינמשרדית.
- ג. תפעול בהתאם להנחיות ולדרישות
של מנהלת התחום ותדווח למנהלת
התוכנית באופן קבוע ושוטף.
- ד. דיווח רבעוני והעברת עידכון ביצוע
גם למשרד הבריאות.
- ה. פיתוח והרחבה של התכנית ככל
שיוחלט בועדת ההיגוי.

2.3.10.4.2 **דרישות השכלה:** תואר אקדמי שני לפחות בעבודה
סוציאלית / אחיות / ניהול / ניהול מערכות בריאות /
גרונטולוגיה / פסיכולוגיה / מדעי ההתנהגות /
קרימינולוגיה.

2.3.10.4.3 **דרישות ניסיון:**

כל האמור להלן במצטבר:

- 2.3.10.4.3.1. ניסיון של שלוש שנים לפחות בעבודה
בתחום אזרחים ותיקים.
- 2.3.10.4.3.2. ניסיון של שלוש שנים לפחות בפיתוח
ובניהול פרויקטים חברתיים בפריסה
מחוזית / ארצית.





2.3.10.4.4 יכולות נדרשות:

- 2.3.10.4.4.1 ניסיון בניהול והובלת צוות
- 2.3.10.4.4.2 תקשורת בינאישית גבוהה יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם שותפים וניהול מו"מ.
- 2.3.10.4.4.3 ידע בהפעלת ישומי מחשב- תוכנית אופיס לרבות אקסל זום וכד'.
- 2.3.10.4.4.4 ידע בהדרכה והובלת צוות.
- 2.3.10.4.4.5 כושר ביטוי בעל פה.
- 2.3.10.4.4.6 יכולת כתיבה ועריכה וניתוח נתונים
- 2.3.10.4.4.7 תודעת שירות גבוהה ויחסי אנוש טובים
- 2.3.10.4.4.8 עבודה בריבוי משימות.
- 2.3.10.4.4.9 **נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות מרובות.**

2.3.10.5 רכזות הטמעה אזורית תיאום טיפול

2.3.10.5.1 תיאור תפקיד:

- 2.3.10.5.1.1 יישום המדיניות וההנחיות של מנהל התכנית ושל ועדת ההיגוי באזור שהוקצה להם.
- 2.3.10.5.1.2 **תכנון אופרטיבי של פריסת השירות במחוז/אזור גאוגרפי:**
 - א. הכנת לוח משימות מפורטות לכל שלבי התכנון, הארגון, וניהול תהליכי עבודה ברמת היישובים במחוז.
 - ב. זיהוי אנשי המפתח בשירותי הרווחה והבריאות.
 - ג. כינון ועדת התנעה.
- 2.3.10.5.1.3 **אחריות לניהול הכללי של שלבי תכנון וביצוע אופרטיביים מקצועיים של**





התוכנית ברמה יישובית:

א. סיוע לצוותי תיאום טיפול בגיבוש שותפויות ופיתוח דפוסי שת"פ עם רשויות ושירותים.

ב. הדרכה וסיוע לצוותי תיאום טיפול בפיתוח ויישום דפוסי העבודה של הצוותים המקצועיים לגיבוש מודל עבודה לטיפול משולב.

ג. סיוע בהכנת תכנית לשיווק השירות בקרב אנשי מפתח בשירותים השונים ביישוב, בשירותי הרווחה והבריאות.

2.3.10.5.1.4 נהלי עבודה:

א. גיבוש נהלי עבודה משותפים לצוותים.

ב. סיוע לצוותים בגיבוש שיטות דיווח ועדכון.

ג. סיוע לצוותים בבניית תהליכים לקבלת הפניות.

ד. סיוע לצוותים בבניית תהליכי עבודה פרטניים וסיום תהליכי טיפול.

ה. הכנת ועדות התנעה וועדות היגוי מקומיות.

2.3.10.5.1.5 פתרון בעיות:

א. פתרון בעיות העולות מהעבודה בשטח של צוותי תיאום הטיפול וכן פתרון בעיות שעולות בדפוסי העבודה והקשרים עם השירותים בקהילה.

ב. פתרון בעיות ברמת היחסים הבין





אישיים של מתאמי הטיפול וכן ברמת
חלוקת תפקידים ועומסי עבודה
ביניהם.

2.3.10.5.1.6. הדרכה וליווי צוותים:

- א. הדרכה שוטפת מקצועית של צוותי
תיאום טיפול ברמת שיתופי הפעולה
ואופן העבודה ביישוב.
- ב. מתן מענה לסוגיות העולות
מהעבודה המשותפת בין אנשי
מקצוע מפרופסיות שונות.
- ג. הדרכה בסוגיות מקצועיות מורכבות
לצוותים.
- ד. מתן הדרכה בנושא טיפול
בהתנגדויות של מטופלים ובני
משפחותיהם.
- ה. העשרה בנושא מיצוי זכויות. סיוע
להתמודדות במצבי בשחיקה ומתן
תמיכה להתמודדות עם דילמות
אתיות ועוד.

2.3.10.5.1.7. ריכוז הצוותים וסיוע בעמידה בנהלי

התוכנית:

- א. עמידה במכסות הנדרשות, תיעדוף
משימות, התאמת אוכלוסיית היעד
לתכנית.
- ב. שמירה על גבולות התפקיד של
המתאמים בהתחשב בדרישות
מערכות האם שלהם (היינו המחלקה
לשירותים חברתיים / קופת החולים).
- ג. חיבור עבודת הצוות המשותפת
ברשות.





2.3.10.5.1.8. איתור והעלאת אתגרים שונים:

א. קשיים עם נותני שירותים (כגון ביטוח לאומי, חברות דיור ציבוריות, ארגוני מתנדבים).

ב. אתגרים וקשיים עם חברי צוות במערכות הבריאות והרווחה (רופאים, אחיות, עו"סים, מנהלים, שלא משתפים פעולה בקשות הצוות להתערבות).

2.3.10.5.1.9. דיווח והמלצות:

א. דיווח של שלבי התקדמות התכנית וקליטת מטופלים לצורך דיון והערכת אפשרויות.

ב. מעקב אחר קליטת מטופלים לתכנית (caseload).

ג. ניהול משימות לביצוע התוכנית.

ד. מעקב אחר ביצוע תוכניות התערבות.

2.3.10.5.1.10. ניהול קשר שוטף עם שותפים

אסטרטגיים:

א. מדר"צים, מנהלי מחלקות, מפקחים מחוזיים אחיות מחוזיות, רכזות גריאטריה, מנהלי סניפים וחוק סיעוד במוסד לביטוח לאומי.

ב. עמותות שפועלות בקהילות הקשישים ושהצוותים יכולים להפיק תועלת עבור מטופלים מהקשר איתם.

ג. רשויות מקומיות ושירותים לקשישים מטעמן.





ד. פגישות ודיווח.

ה. עריכת ותפעול ועדות היגוי מקומיות.

2.3.10.5.1.11 מערכת המידע:

א. סיוע לרכז מערכות מידע בתכנון

מערכת המידע המלווה את התוכנית.

ב. מעקב אחר תיעוד ורישום המתאמים

במערכת המידע.

ג. הגדרת דרישות התאמת המערכת

לצרכי השטח יחד עם מנהל התוכנית

ורכז מערכות מידע

2.3.10.5.1.12 הדרכות ובניית תפקיד למלוות

המנהליות במחלקות הרווחה בהן קיים

תפקיד זה.

2.3.10.5.1.13 מערך ההכשרה (יחד עם בי"ס

להזדקנות מיטבית / גוף הדרכה אחר

מטעם המזמין):

א. קידום וביצוע הדרכה שוטפת

לצוותים.

ב. שותפות בתכנון מערך ההכשרה

וההדרכות ארציות.

ג. העלאת דילמות ותוכניות טיפול

מהשטח.

2.3.10.5.2 דרישות השכלה:

תואר אקדמי בעבודה סוציאלית ורישום בפנקס העובדים

הסוציאליים.

או –

תואר אקדמי באחיות ורישום בפנקס מורשים לעסוק

באחיות

2.3.10.5.3 דרישות ניסיון:

כל התנאים הבאים, במצטבר:





2.3.10.5.3.1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח ו/או

ניהול פרויקטים חברתיים בפריסה
מחוזית / ארצית.

2.3.10.5.3.2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה

שכללה היכרות עם מחלקות לשירותים
חברתיים (לעו"ס) והכרות עם מערכת
הבריאות (לאחות).

2.3.10.5.3.3. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה

שכללה הטמעת ידע באמצעות הובלת
פורומים ו/או הנחיית קבוצות.

2.3.10.5.4. יכולות נדרשות:

2.3.10.5.4.1. ניסיון בהדרכה, פתרון בעיות

וקונפליקטים, יכולת גישור.

2.3.10.5.4.2. יכולת לנהל מו"מ.

2.3.10.5.4.3. תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה

בצוות.

2.3.10.5.4.4. יכולת ניהול משימות, הובלת תהליכים

ועבודה עם שותפים.

2.3.10.5.4.5. כושר ביטוי בכתב ובעל פה.

2.3.10.5.4.6. ידע בהפעלת ישומי מחשב ותוכנת

office.

2.3.10.5.4.7. נדרשת ניידות גבוהה ונסיעות

מרובות.

2.3.10.5.5. היקף: שתי משרות מלאות, בחלוקה בין אזורי הארץ.

2.3.10.6. רכזת פיתוח ידע ולמידה – תיאום טיפול

2.3.10.6.1. תיאור תפקיד:

הנחייה וליווי מקצועי לאנשי המקצוע ברשויות והרכזים

האזוריים. כל אלו באמצעות:

2.3.10.6.1.1. ריכוז והטמעת תפיסה של למידה





רוחבית לאורך זמן בין צוותי התכנית השונים.

2.3.10.6.1.2. כתיבת חומרים מקצועיים לפרסום על התוכנית.

2.3.10.6.1.3. פיתוח והפקת תוצרי למידה מקצועיים תוך חיבור השטח למדדי המחקר והמדידה השוטפת.

2.3.10.6.1.4. הטמעת תפיסת תאום טיפול בארגונים ומערכות; לרבות ליווי והדרכה פרטני של צוותים ברשויות.

2.3.10.6.1.5. פיתוח המודל הקיים ובניית מודלים נוספים.

העבודה תתבצע בתיאום עם הגופים המקצועיים ברמה הארצית (משרדי הרווחה, הבריאות והביטחון הלאומי) ובשיתוף עם הגופים המטפלים באזרח הותיק בקהילה (מחלקות לשירותים חברתיים, קופות החולים, בתי חולים, עמותות למען אזרחים ותיקים).

2.3.10.6.2. **דרישות השכלה:** תואר אקדמי בעבודה סוציאלית / אחיות / גרונטולוגיה.

2.3.10.6.3. **דרישות ניסיון:**

כל האמור להלן במצטבר:

2.3.10.6.3.1. ניסיון של שלוש שנים לפחות בעבודה הכוללת את כל האמור להלן:

2.3.10.6.3.1.1. תהליכי חילוץ ידע.

2.3.10.6.3.1.2. המשגה.

2.3.10.6.3.1.3. כתיבת מערכי הדרכה / למידה.

2.3.10.6.3.2. ניסיון והיכרות של שלוש שנים לפחות עם מערכות לשירותים חברתיים או מערכות הבריאות.





2.3.10.6.4 דרישות נוספות:

- 2.3.10.6.4.1 התפקיד דורש הגעה של אחת לחודשיים למשרד הרווחה בירושלים.
- 2.3.10.6.4.2 נדרשת יכולת ניידות ונסיעות.

2.3.10.7 רכזת מערכת מידע – תיאום טיפול

2.3.10.7.1 תיאור תפקיד:

- 2.3.10.7.1.1 מול מפתח ומעדכן המערכת וכל יתר הגורמים:

- א. איתור טיפול ופתרון תקלות ובעיות.
- ב. איסוף ואפיון דרישות לפיתוח לשיפור ושדרוג המערכת.
- ג. העברת הנתונים לעידכון דשבורד התחום במינהל אזרחים ותיקים.
- ד. איתור צרכים והתאמות נדרשים.
- 2.3.10.7.1.2 מול הצוותים המתאמים (העו"סים והאחיות ברשויות):

- א. הגדרת משתמשים במערכת המידע ומתן הרשאות.
- ב. הדרכת הצוותים בשימוש במערכת מרמת הבסיס עד לרמת עבודה שוטפת (תהליך ההדרכה הינו אינדיבידואלי לכל צוות בהתאם לרמת האוריינות הדיגיטלית הכולל מספר מפגשים).
- ג. תמיכה ועזרה כמוקד לשאלות, תקלות פתרון והתייעצות בבעיות.
- ד. מעקב והטמעה של כללי העבודה באמצעות דוחות שונים-פעילים מסיימים חסרים, והמשך הדרכות





- לפי צרכים שעולים.
- ה. מעקב והדרכה של הצוותים לתיעוד מלא ומדויק במערכת.
- ו. הדרכות של שיפורים במערכת.
- 2.3.10.7.1.3 מול צוות המעטפת:
- א. מעקב ובקרה על פעילות הצוותים.
- ב. תמיכה בצוות המעטפת במהלך ההדרכות הקבועות לפי צורך.
- ג. הפקת נתונים מרוכזים רבעוניים לועדות היגוי.
- 2.3.10.7.1.4 מול מנהלי התוכנית בקופות החולים:
- א. מעקב ביצוע עידכון היעדרות.
- ב. עידכון היעדים ומעקב עמידה ביעד.
- ג. הפקת דוחות יעדים ניתוח ובחינת פעילות.
- 2.3.10.7.2 **דרישות השכלה:** תואר אקדמי ראשון לפחות בכל תחום או קורסים במערכות מידע בהיקף 300 שעות לימוד לפחות.
- 2.3.10.7.3 **דרישות ניסיון:** כל האמור להלן במצטבר:
- 2.3.10.7.3.1 ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה עם מערכות מידע אפליקציות וoffice.
- 2.3.10.7.3.2 ניסיון של שנתיים לפחות בהדרכה של מטמיעי מערכות מידע.
- 2.3.10.7.4 **דרישות נוספות:** תודעת שירות גבוהה ויחסי אנוש טובים.
- 2.3.10.8 רכזת מודלים – קהילות תומכות
- 2.3.10.8.1 **תיאור תפקיד:** אחריות על המשך הטמעת המודלים השונים למפעילים





ולמחלקות, בהתאם לפירוט הבא:

- 2.3.10.8.1.1 רכזת ההטמעה תפעל בהתאם להנחיות ולדרישות של מנהלת התחום במטה המשרד.
- 2.3.10.8.1.2 תכנית העבודה השנתית של הרכזת תבנה בתיאום ואישור מנהלת התחום במטה המשרד.
- 2.3.10.8.1.3 ריכוז הפורומים וההכשרות לצוותי הקהילות.
- 2.3.10.8.1.4 הנחייה קבוצתית של מובילי הפורומים.
- 2.3.10.8.1.5 הדרכות מרוכזות קבוצתיות למפעילים ולמחלקות להטמעה מרוכזת של המודלים השונים.
- 2.3.10.8.1.6 בניית ובינרים וימי למידה לצוותי הקהילות והמחלקות בהתאם לצורכי השטח.
- 2.3.10.8.1.7 מתן מענה מקצועי בנושא ההטמעה לשטח (קשיי הטמעה, סיוע למפעילים, למחלקות ולמחוזות, השתתפות בוועדות היגוי לפי צורך).
- 2.3.10.8.1.8 שיתוף פעולה עם רכזת ההטמעה מע' המידע.
- 2.3.10.8.1.9 ריכוז סטטוס הטמעה בכל מחוז וחיבור הפיקוח לתהליך ההטמעה במחוזות.
- 2.3.10.8.1.10 איסוף וריכוז הנתונים ושיקוף הצרכים שעולים מהשטח למטה.
- 2.3.10.8.1.11 שיתוף פעולה עם הביה"ס להזדקנות מיטבית בכל נושא ההכשרות וההטמעה.
- 2.3.10.8.1.12 קשר עם המפעילים בשגרה ובחירום.
- 2.3.10.8.1.13 הכנת כנס מקצועי ביחד עם מנהלת





התחום.

- 2.3.10.8.1.14. הכנת ניזולטרים אחת לרבעון.
2.3.10.8.1.15. עזרה לוגיסטית ככל שיידרש למנהלת

התחום.

2.3.10.8.2. **דרישות השכלה:**

תואר אקדמי בעבודה סוציאלית / מדעי ההתנהגות /
סוציולוגיה ארגונית / פסיכולוגיה / גרונטולוגיה / BA כללי
במדעי החברה.
עדיפות לעובד סוציאלי עם התמחות בעבודה קהילתית.

2.3.10.8.3. **דרישות ניסיון:**

כל התנאים הבאים, במצטבר:
2.3.10.8.3.1. ניסיון של שנתיים לפחות בפיתוח
ובניהול פרויקטים חברתיים בפריסה
מחוזית / ארצית.
2.3.10.8.3.2. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה
שכללה הטמעת ידע באמצעות הובלת
פורומים ו/או הנחיית קבוצות.

2.3.10.8.4. **יכולות נדרשות:**

- 2.3.10.8.4.1. תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה
בצוות.
2.3.10.8.4.2. יכולת הובלת תהליכים ועבודה עם
שותפים.
2.3.10.8.4.3. כושר ביטוי בכתב ובעל פה.
2.3.10.8.4.4. נדרשת יכולת ניידות ונסיעות.

2.3.10.9. רכזת מערכת מידע – קהילות תומכות

2.3.10.9.1. **תיאור תפקיד:**

אחריות על המשך ההטמעה של מערכת המידע בהתאם
לפירוט הבא:
2.3.10.9.1.1. רכזת ההטמעה תפעל בהתאם להנחיות





- ולדרישות של מנהלת התחום במטה המשרד.
- 2.3.10.9.1.2. תכנית העבודה השנתית של הרכזת
תבנה בתיאום ואישור מנהלת התחום
במטה המשרד.
- 2.3.10.9.1.3. הדרכה וליווי של המפעילים (בקבוצות
קטנות / פרטני)
- 2.3.10.9.1.4. מתן מענה ופתרון בעיות בשוטף
למפעילים בקהילות מוטמעות וקהילות
חדשות.
- 2.3.10.9.1.5. מעקב שוטף אחר עדכון המפעילים
במערכת המידע והתראה על אי מילוי
בזמן.
- 2.3.10.9.1.6. שיקוף הבעיות שעולות בשוטף לתיקון
באגים במערכת לאנשי המיחשוב
במשרד.
- 2.3.10.9.1.7. ריכוז סטטוס הטמעה בכל מחוז.
- 2.3.10.9.1.8. שת"פ עם צוות המחשוב של המשרד.
- 2.3.10.9.1.9. שיקוף צרכים חדשים לפיתוח המערכת
למטה.
- 2.3.10.9.1.10. בדיקת המערכת בשוטף כולל טיפול
בחריגים והפקת דוחות תקופתיים.
- 2.3.10.9.1.11. הסבת נתונים.
- 2.3.10.9.1.12. הקמת users.
- 2.3.10.9.1.13. בניית דו"חות ועדכוני טבלאות.
- 2.3.10.9.1.14. הכנת מצגות וחומרים לתיעוד המערכת
(מדריך למשתמש, מסמכי best
practice, וכד').
- 2.3.10.9.1.15. פיתוח רכיבים חדשים במערכת בהתאם
לדרישות מנהלת התחום במשרד.





2.3.10.9.1.16. העברת דיווח שוטף של הנתונים

הנדרשים מהמערכת לדשבורד מינהל

אזרחים ותיקים.

2.3.10.9.1.17. הדרכות שוטפות של הספק לעובדים

חדשים ולשיפורים במערכת.

2.3.10.9.2. **דרישות השכלה:** תואר אקדמי ראשון לפחות בכל תחום

או קורסים במערכות מידע בהיקף 300 שעות לימוד

לפחות.

2.3.10.9.3. **דרישות ניסיון:**

כל האמור להלן במצטבר:

2.3.10.9.3.1. ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה עם

מערכות office.

2.3.10.9.3.2. ניסיון של שנתיים לפחות בהדרכה של

מטמיעי מערכות מידע.

2.3.10.9.4. **יכולות נדרשות:**

2.3.10.9.4.1. נדרשת יכולת ניידות ונסיעות.

2.4. מערכות מידע

2.4.1. לצורך אספקת השירותים השונים מפעילי התכניות השונות משתמשים במערכות מידע

שפותחו ע"י אשל ג'וינט, פירוט תכולת המערכות מצורף כנספח יד'1.

2.4.2. **טכנולוגיה ותשתית**

2.4.2.1. המערכות מבוססות בליבתן על פלטפורמת Salesforce, המשמשת את

מנהלי המערכת ועל פתרונות משלימים מבוססי Titan Forms ו- Titan

Portal, המשמשים את משתמשי הקצה לצרכי ניהול, דיווח ובקרה

שוטפים ופועלים בסנכרון מלא עם המערכות המרכזיות.

2.4.2.2. לצורך הפעלת השירותים מבוצע שימוש בשירותים משלימים, כמפורט

בתיאור של כל אחת מהמערכות המוצגות בנספח יד'1.

2.4.2.3. **חשוב להבהיר כי כל המערכות הן מערכות יציבות, הנמצאות בשימוש**

שוטף מזה מספר שנים, פשוטות לשימוש והיקף ההטמעה הנדרש

לשימוש בהן מינימלי.





2.4.2.4. אם הספק יכול להצעה מוצרים נוספים מעבר לאלו הקיימים, כי כל המוצרים יעמדו בתקנות יחידת ההגנה בסייבר (יה"ב) ויידרשו לקבל את אישור המשרד בטרם השימוש בהם.

2.4.3. דרישות כלליות מהספק

2.4.3.1. בתחילת ההתקשרות המשרד או מי מטעמו יבצעו לנציג הספק הדרכה של עד 3 מפגשים על כל מרכיבי היישום – טכנולוגיים ופונקציונליים, ויעביר מסמכי תיעוד.

2.4.3.2. הספק ייקח אחריות על המערכות – מערכת קהילה תומכת ומערכת תיאום טיפול, כולל רישוי, שימוש, תחזוקה שוטפת וביצוע שדרוגים, שינויים ושיפורים במידת הצורך (באישור המשרד).

2.4.3.3. מעבר לרישוי הנדרש להפעלת היישומים על ידי הספק או מי מטעמו, על הספק לקחת בחשבון רישוי עבור 2 משתמשים של המשרד (או מי מטעמו) בפלטפורמת Salesforce לכל אחד מהיישומים.

2.4.3.4. הספק יחתום על הסכם תמיכה רציף עם יצרני/ספקי היישומים/ שירותים הנדרשים להפעלת המערכות. למשרד שמורה הזכות לפנות לנותן השירותים במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור יצרן/ ספק.

2.4.3.5. שירותי האחריות והתחזוקה יינתנו על ידי מומחים, אשר עברו הכשרה מתאימה על התוצרים שנמסרו וככל שנדרש הם מוסמכים על ידי היצרן לטפל בהם.

2.4.3.6. הספק ינהל תיעוד עדכני של המערכות, לרבות פיתוחים והתאמות שבוצעו על ידו. הן תיעוד למשתמשים והן תיעוד טכני למפתח.

2.4.3.7. המשרד יוכל בעתיד להעביר את המערכות לניהול, תחזוקה והמשך פיתוח על ידי המשרד או על ידי ספק נוסף או אחר לפי שיקול דעתו.

2.4.3.8. זכויות השימוש במערכות יהיו של המשרד, לרבות הרישוי, התחזוקה והפיתוחים.

2.4.4. מנהל פרויקט המערכת הממוחשבת

הספק יעמיד מנהל פרויקט למערכת הממוחשבת נציג קבוע בענייני המערכת הממוחשבת מול המשרד, וזאת ללא תמורה נוספת על התמורה בגין התחזוקה השוטפת של המערכת ובנוסף על כוח האדם המפורט בסעיף 2.3 לעיל.

2.4.5. תחזוקה, שירות ותמיכה





- 2.4.5.1. הספק יהיה אחראי, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לתקינות המערכות, לתיקון ליקויים ותקלות שיתגלו, למתן תמיכה למערכת ולעדכוני תוכנה.
- 2.4.5.2. הספק יהיה אחראי לכל האמור להלן:
- 2.4.5.2.1. תחזוקה שוטפת של מערכת Salesforce ו-FormTitan המשולבות.
- 2.4.5.2.2. טיפול בתקלות ובאגים בשתי המערכות.
- 2.4.5.2.3. בדיקות ועדכונים בעת שדרוגי גרסה של Salesforce ו-FormTitan.
- 2.4.5.2.4. ניהול קריאות שירות.
- 2.4.5.2.5. אופטימיזציה מתמדת של האינטגרציה בין רכיבי המערכת השונים.
- 2.4.5.3. בטרם כל עדכון תינתן התראה למשרד ולכלל המשתמשים במערכת. העדכונים יבוצעו בסוף יום עבודה ולא במהלכו, ככל שניתן.
- 2.4.5.4. בסיום כל עדכון יופץ מסמך תיעוד גרסה/עדכון המפרט את כל השינויים מהגרסה הקודמת ומסביר כיצד להפעיל את המערכת במקרה שהיו עדכונים לתהליכי העבודה.
- 2.4.5.5. הספק יגדיר מרכז/נציג שירות שיהיה זמין לטיפול בקריאות שירות מצד המשתמשים וזאת בשעות העבודה המקובלות בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל 17:00.
- 2.4.5.6. כל פניה תירשם במערכת הממוחשבת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה/התקלה, שעת הפניה וכדומה. ההיענות לקריאה הטלפונית תהיה תוך פרק זמן של עד 15 דקות.
- 2.4.5.7. השירות והתמיכה יינתנו בשפה העברית, לכל הפחות, על-ידי גורם טכני מקצועי.
- 2.4.5.8. על הספק לתכלל ולנתח את סוגי הפניות המגיעות אליו, בהתאם לתיעוד הפניות ולבצע פעולות מתקנות למניעת תקלות או לשיפור חוויית המשתמש.
- 2.4.5.9. הפניות למרכז/נציג שירות תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: תקלות מערכת, תקלות תשתית, הדרכה ותמיכה ביישום ברמת דרג ראשון (באמצעות הטלפון) והסבר על אודות שימוש ותפעול המערכת.





2.4.5.10. הספק יעביר לידי המשרד אחת לרבעון ובנוסף בכל זמן שיידרש דוחות ממערכת ניהול תמיכה של הספק.

2.4.6. התחייבות לתנאי השימוש

השימוש במערכת על ידי משתמשי קצה יהיה בהתאם ובכפוף להסכמת משתמשי קצה לתנאי השימוש שינוסחו על-ידי המשרד ובהתאם למדיניות פרטיות מטעמה אשר תנוסח בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("תנאי השימוש" ו"מדיניות הפרטיות"). הספק יהיה אחראי לוודא שכל משתמש קצה במערכת יסכים לתנאי שימוש ולמדיניות פרטיות שתאפשר את השימוש במידע האישי לפי הנאמר בהסכם זה. הצדדים יסכימו על המלל בתנאי השימוש ובמדיניות הפרטיות כאמור. כמו כן, למשרד תהיה זכות לדרוש הוספה למדיניות הפרטיות ו/או לתנאי השימוש פרטים ביחס אופני שימוש נוספים במידע האישי, אופנים שמשקפים את הצרכים הייחודיים של המשרד, לרבות צרכי מחקר.

2.4.7. שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

2.4.7.1. כל צד ("הצד המקבל") מאשר כי במסגרת ההתקשרות בין הצדדים, הוא עשוי לקבל לחזקתו, או ייתכן ויגיע לידיעתו מידע (Information), או ידע (Know-How), שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בכל אמצעי העשוי לאצור מידע, בין באופן ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור: נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע הסודי"). הספק מתחייב לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע הסודי ולהשתמש בו אך ורק למטרת מתן השירותים בהסכם זה ולא לשום מטרה אחרת.

2.4.7.2. הספק, עובדיו ומי מטעמו מתחייבים לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, מידע סודי שיגיע אליהם במהלך או עקב ביצוע הסכם זה תוך תקופת ההתקשרות או לאחר מכן.

2.4.7.3. הספק מתחייב לא לחשוף או להעביר את המידע הסודי לכל אדם, צד שלישי, גוף ו/או מוסד כלשהם, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן לא להוציא מחזקתו את המידע הסודי או כל חומר כתוב הנוגע לכך, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא. הצד המקבל מתחייב להביא לידיעת עובדיו ו/או קבלני המשנה שלו וכל מי שיועסק על ידו ו/או מטעמו בקשר עם הסכם זה, את ההתחייבות כאמור לעיל.





- 2.4.7.4. הצדדים מתחייבים הדדית לשמור בסוד כל מידע סודי של הצד השני אשר יגיע לידיעתם במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה. התחייבות זו תקפה גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.
- 2.4.7.5. מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הצד המקבל מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר ייוצר על ידי הצד המקבל במסגרת ההסכם ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע סודי של הצד השני. יחד עם זאת, מידע אשר המשרד יידע את הספק כי רואה הוא כסודי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – יעשה כל מאמץ להגן עליו.
- 2.4.7.6. הספק מתחייב להחזיר לידי הצד השני ולחזקתו מיד כשיתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבל מהצד השני או השייך לו שהגיע לחזקת הצד המקבל או לידיהו במסגרת הסכם זה. כמו כן, מתחייב הצד המקבל לא לשמור אצלו עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע סודי.
- 2.4.7.7. בנוסף, במסגרת מתן השירותים עשוי הספק לאסוף ו/או לעבד ו/או להחזיק מידע אודות אנשים מזוהים או הניתנים לזיהוי, לרבות 'מידע' ו/או 'מידע רגיש' כהגדרתם חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") אודות משתתפים בתוכניות המשרד, עובדי המשרד או אחרים (להלן: "נושאי המידע") (להלן: "המידע האישי"). המידע האישי ייחשב למידע הסודי של המשרד. אפיון המערכת על ידי המשרד, דהיינו הגדרות ו-specifications המתקבלות מהמשרד, יחשבו למידע הסודי של המשרד.
- 2.4.7.8. באשר למידע אישי כאמור, הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו על פיו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז - 2018 והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת (להלן: "דיני הפרטיות"), בכל הנוגע לאיסוף, עיבוד ואחזקה של מידע אישי. בכלל זה, יפעיל הספק אמצעים נאותים מבחינה טכנולוגית וארגונית על מנת להבטיח הגנה על המידע האישי שבהחזקתו, ובכלל זה מניעת גישה בלתי-מורשית או בחריגה מהיקף ההרשאה וכן





מניעת שימוש במידע שלא למטרה לשמה הוא נאסף.

2.4.7.9. המשרד יהיה הבעלים במידע האישי שייאסף ויעבד באמצעות המערכת ויהיה רשאי לעשות שימוש במידע האישי לפי שיקול דעתו הבלעדי, במסגרת המותר על פי דיני הפרטיות. ללא הגבלה, המשרד יהיה רשאי לשלוח סקרים למשתמשי הקצה.

2.4.7.10. הספק יידע את נציג המשרד בכל חשד לאירוע אבטחת מידע חריג שהוא מזהה לרבות כניסה בלתי חוקית למערכת או ניסיון לגניבת נתונים.

2.4.7.11. הספק ישתף פעולה עם ביקורת או סקר של המשרד או מי מטעמו בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות ויישם את דרישות אבטחת המידע שיפורטו על ידי נציג המשרד.

2.4.8. דרישות אבטחת מידע

2.4.8.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה והגנה נאותים בהתאם לסוג המידע הנאסף ו/או מעובד ו/או מוחזק על ידו, בהתאם לסטנדרטים מקובלים.

2.4.8.2. הספק יהיה אחראי לעדכן את כלל המערכת בעדכוני אבטחת המידע המומלצים על ידי יצרני כלל מרכיבי המערכת, לרבות בדיקתם על סביבת הפיתוח טרם התקנתם בסביבת הייצור.

2.4.8.3. הספק מתחייב להטמיע את מנגנוני ההגנה הבאים במערכת salesforce:

- סריקה ואיתור פוגענים בקבצים המועלים למערכת

- מערכת גיבוי

- מודולי אבטחת מידע של salesforce:

○ מודול Shield

○ מודול Privacy Center

○ מודול Security Center

2.4.8.4. על הספק למנוע קיום כל פרצות אבטחת מידע ולטפל בהן מיד עם גילויין, כולל הסרה מהמערכת כל איומי אבטחת המידע ותיקון כלל הליקויים ככל שיהיו.

2.4.9. אחריות, תמיכה ותחזוקת יישומים

הספק יהיה אחראי לתחזוקה השוטפת של היישומים, כולל:

2.4.9.1. תיקוני תקלות ותחזוקה מונעת בתוכנה (bug fixes), ובתיעוד הפנימי והחיצוני.





- 2.4.9.2. גיבוי ושחזור - הספק יוודא כי כלל המערכת (הנתונים והקוד) מגובה ויבדוק את תקינות הגיבויים אחת לחודש.
- 2.4.9.3. ניהול המשתמשים והרשאותיהם, באמצעות כלי המערכת.
- 2.4.9.4. תמיכה בהקמת קהילות חדשות במערכת קהילות תומכות ובהקמת צוותים חדשים במערכת תיאום טיפול, כולל הדרכות, ליווי ראשוני והסבת מידע היסטורי, במידת הצורך.
- 2.4.9.5. הדרכה/ תמיכה במשתמשי הקצה – משתמשים חדשים ותמיכה במשתמשים קיימים.
- 2.4.10. **שינויים בהיקף השימוש**
ככל שכמות הצוותים של תיאום-טיפול או קהילות תומכות שמשתמשות בכל מערכת באופן פעיל יגדל או יפחת ב-15% ביחס להיקף נכון להיום (היקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות) – תגדל או תקטן בהתאמה התמורה עבור התחזוקה של אותה המערכת ב-15%. וכן הלאה שינוי של 15% מגובה התמורה המקורי עבור תחזוקה ביחס לכל שינוי של 15% נוספים.
- 2.4.11. **שינויים ושיפורים במערכות ובתשתיות היישום**
2.4.11.1. המשרד יהיה רשאי להורות לספק לבצע שינויים ושיפורים במערכות, התומכות בפעילות.
2.4.11.2. יחד עם זאת, הספק יוכל ליזום בעצמו שינויים ושיפורים במערכות, לדוגמא: אם מתוכננים שינויים בפלטפורמות הבסיס המחיילים עדכון גם במערכות, הוספת שירות, דרישות שעלו מהשטח וכו'. מודגש כי יידרש אישור המשרד מראש לכל שינוי במערכת.
2.4.11.3. כל השינויים והשיפורים שיבוצעו יעמדו בסטנדרטים לפיתוח יישום ואבטחת מידע.
2.4.11.4. שינויים יתבצעו על בסיס Best practices מקובלים תוך שימוש מירבי בתכונות Out of the Box ומיעוט שימוש בקוד, חלוקה מיטבית של לוגיקה בין סביבת SF לבין סביבת Titan, ותוך הקפדה על מוכנות לשנויים בעקבות שדרוגי גרסאות יצרן.
2.4.11.5. הספק יבצע בדיקות מסירה על פי תסריטים אותם יכין ואשר יאושרו ע"י המשרד. הספק יתעד את ביצוע הבדיקות וישקף תוצאותיהן למשרד.
2.4.11.6. הספק מתחייב לעדכן את התיעוד הטכני, תיעוד ותיקי התכנות בהתאם





לכל שינוי באיזה מרכיבי המערכת, כולל ניהול גרסאות ושינויים.

2.4.11.7. הספק מתחייב לתקן באגים במהלך השנה הראשונה ללא עלות נוספת. השנה תיספר מיום אישור המשרד על קבלת הפיתוח האמור, בהתאם לבדיקות הקבלה שיוחלטו ע"י המשרד.

2.4.11.8. לאחר שנה 10% מעלות הפיתוח תתווסף לתמורה בגין התחזוקה הקבועה. עדכון התמורה יתבצע במועד חידוש ההתקשרות מול הספק ומכאן ולהבא בלבד. מודגש כי בכל מקרה לא ישולם כל תשלום בדיעבד, ובאחריות הספק לבקש מהמשרד טרם חידוש ההתקשרות את עדכון התמורה כאמור.

2.4.12. רמת שירות

2.4.12.1. הספק מתחייב לעמוד בזמני התגובה שמפורטים להלן באמנת השירות לקריאות שירות ו/או תפעול.

2.4.12.2. חלון הקריאה לקבלת שירות, זמן התגובה לטיפול בפניות, אופן הטיפול במוצרים ובציוד ומהות הכיסוי, ייעשו על פי המפורט להלן:

חלון השירות:

- בימים א'-ה בין השעות 08:00 - 17:00.

2.4.12.3. על הספק לעמוד בזמני התגובה הבאים לקריאות שירות:

דרגת חומרה	הגדרה	דוגמאות	זמן תגובה (מקס')	זמן טיפול (מקס')
קריטית	תקלה שמשביתה את המערכת כולה או מונעת פעולה חיונית בארגון	- קריסת מערכת - תקלה בתהליך תשלומים - השבתת סביבת ייצור	שעה	4 שעות (במהלך חלון השירות)
חמורה	תקלה משמעותית שפוגעת בתפקוד מהותי, אך קיימת דרך עקיפה או שהתקלה מוגבלת לקבוצה מסוימת משתמשים	- תקלה בתהליך חיוני, אך זמינה דרך חלופית - בעיה בתפקוד מרכזי בחלק מהעמדות	שעתיים	עד 2 ימי עבודה
בינונית	תקלה שפוגעת בפונקציונליות משנית או מוגבלת במספר קטן של משתמשים	- דו"ח שלא נשלף - טופס לא נשמר - בעיה ביחידה אחת	4 שעות	עד 5 ימי עבודה
נמוכה	תקלה משפיעה על תפקוד, שאינה	- טעות בניסוח - כפתור בעיצוב	יום עבודה	עד חודש





		• בקשה לשיפור לא דחוף	בעיה אסתטית, שיפור עתידי	
עד 5 ימי עבודה מקבלת הפנייה			משך הזמן הנדרש להגדיר קהילה חדשה או צוות חדש, כולל הסבת נתונים היסטוריים, במידת הצורך	הגדרת קהילה חדשה או צוות חדש

2.4.12.4. לגבי כל סוגי התקלות, הספק יפעל ברציפות לפתרון התקלה לשביעות

רצון המשרד.

2.4.12.5. במקרה של תקלה שתיקונה לא יסתיים בהתאם לזמן הטיפול הנדרש,

יסופק, זמנית, שירות או פתרון חלופי ללא עלות נוספת.

2.4.13. הגדרת חבילות עבודה

הספק יממש את חבילות עבודה בהתאם להזמנת העבודה שתועבר אליו במקרי הצורך.
מובהר כי נדרש אישור המשרד הן בשלב הגדרת החבילה והן בשלב סיום הפיתוח
ואישורי קבלה.

להלן הגדרת חבילות עבודה לביצוע:

2.4.13.1. חבילת ביצוע זעירה –

מוגדרת כמשימת יישום או פיתוח פשוטה וברורה שאיננה דורשת אפיון

לביצוע מהיר. לדוגמה:

- הוספה/עדכון עד 5 שדות בטופס FormTitan או באובייקט
Salesforce.

- יצירת טריגר פשוט ב-Salesforce או אוטומציה בסיסית ב-
FormTitan.

- הקמת דוח פשוט ב-Salesforce.

- עדכון כלל תיקוף (validation rule) ב-Salesforce או ב-FormTitan

2.4.13.2. חבילת ביצוע קטנה –

מוגדרת כמשימת יישום, עיצוב או פיתוח פשוטה בהתאם לדוגמאות
הבאות:

- עדכון עיצוב או מבנה של טופס FormTitan או מסך Salesforce

- יצירת ממשק פשוט בין FormTitan ו-Salesforce.

- עדכון לוגיקה עסקית בתהליך Salesforce או בטופס FormTitan

- הקמת דוח מורכב ב-Salesforce.





- יצירת תהליך אוטומציה ב-Salesforce Flow או ב-FormTitan הכולל 2-3 אובייקטים.
- בנייה והחצנה של webservice מבוסס apex לשליפת נתונים בלבד – כולל אינטגרציה.
- בניית תהליך שפונה ל webservice מבוסס rest ומבצע עדכון והכנסה של הנתונים ל salesforce – כולל אינטגרציה.

2.4.13.3. חבילת ביצוע בינונית –

- מוגדרת כמשימת יישום, עיצוב או פיתוח בהתאם לדוגמאות הבאות:
- פיתוח מודול חדש המשלב נתונים מ-Salesforce ו-FormTitan, כולל 3-5 אובייקטים ו-4-5 מסכים/טפסים.
 - יצירת תהליך עסקי מורכב המשלב לוגיקה ב-Salesforce ו-FormTitan או ב-FormTitan.

2.4.13.4. חבילת ביצוע איפיון –

- מוגדרת כמשימת אפיון בהיקף דומה לדוגמאות הבאות:
- אפיון תהליך עסקי מקיף המשלב 5-10 אובייקטים ב-Salesforce ו-FormTitan, כולל מסכים, טפסים, חוקים עסקיים ואוטומציות.
 - אפיון ממשק מורכב בין Salesforce, FormTitan ומערכות חיצוניות, כולל קריאות הגדרת סכמה ל API בתקן openapi (swagger).
 - אפיון פורטל לקוחות או שירות דיגיטלי המשלב נתונים מ-Salesforce ו-FormTitan עם אפיון אינטגרציה ל-10 אובייקטים כולל מיפוי מלא של שדות בין המקור ליעד.

2.4.13.5. חבילת ביצוע גדולה פיתוח ויישום –

- מוגדרת כמשימת פיתוח ויישום, כולל עיצוב ממשק משתמש בהיקף דומה לדוגמאות הבאות:
- הקמת תהליך עסקי מקיף המשלב 5-10 אובייקטים ב-Salesforce ו-FormTitan, כולל מסכים, טפסים, חוקים עסקיים ואוטומציות.
 - פיתוח ממשק מורכב בין Salesforce, FormTitan ומערכות חיצוניות, כולל קריאות API ושאליות בזמן אמת.
 - יצירת פורטל לקוחות או שירות דיגיטלי המשלב נתונים מ-Salesforce ו-FormTitan עם אינטגרציה ל-10 אובייקטים.





2.4.13.6. חבילת ביצוע גדולה תכנון מערכת –

מוגדרת כמשימת אפיון וארכיטקטורה כולל תכנון ממשק משתמש UX

בהתאם לתכולות הבאות:

- אפיון של 5-10 תהליכים עסקיים
- הגדרת תיחום למערכת
- בניית אפיון על
- הגדרת זרימת המידע
- הגדרת ממשקים נכנסים ויוצאים
- בניית ארכיטקטורה שמשלבת את כל המרכיבים
- התייחסות לאבטחת מידע לפי הנחיות יהב
- תכנון מודל הרשאות וחוקי שיתוף

2.5. כללי

2.5.1. נותני השירותים מטעם הספק יספקו את השירותים באמצעות עבודה מהמשרד של

הספק / מביתם, ולא ממתקני המשרד.

2.5.2. ימי עיון וכנסים יבוצעו על ידי הספק וישולמו על ידי המשרד על בסיס החזרי הוצאות

מול חשבוניות שיעביר הספק בהתאם להזמנת עבודה שתאושר על ידי המשרד מראש ובהתאם לקטלוג הרכיבים ועד 80% מהמחירים המרביים המפורטים במחירון המצורף כנספח ד' [להוראת התכ"ם שמספרה 16.9.6](#) לכל היותר, וכפי שיתעדכן מעת לעת.

2.5.3. הספק יספק את השירותים על-פי נהלי והנחיות המינהל המתעדכנים מעת לעת

ובהתאם למדיניות והנחיות המשרד המתעדכנות מעת לעת.

2.5.4. מאגר המידע לצורך מעקב אחר אספקת השירותים לפי מכרז זה ינוהל על ידי הספק

בהתאם להוראות כל דין. נהלי אבטחת המידע שיחולו על הספק בניהול מאגר המידע מפורטים בנספח יד' 2 למכרז.

2.5.5. השירותים יסופקו תוך כיבודם של ערכי התרבות והדת ובהתאם לאורח החיים של

מקבלי השירות מכוח המכרז.

2.6. תהליכי מדידה והערכת השירות

2.6.1. המשרד פועל לשיפור ושימור רמת שירותים גבוהה ולכן יבצע מדידת סדירה של איכות

השירותים הניתנים על פי מכרז זה והערכתם.





- 2.6.2. הספק יידרש להעביר נתונים מידע אודות השירותים במבנה קבוע שיוסכם עם המשרד, באמצעי דיגיטלי שיאפשר את קליטת הנתונים במערכות המשרד (בפורמט כגון אקסל).
- 2.6.3. להלן פעולות שעל הספק לבצע לשם ייעול תהליך המדידה:
- 2.6.3.1. הספק יעביר דיווח שוטף למחוז ולמטה ברמה החודשית.
- 2.6.3.2. הספק מחויב לאסוף ולהעביר למשרד, בהתאם לדרישה, את כלל הנתונים שידרשו לצורת הערכת השירות במועדים שיקבעו לצורך כך.
- 2.6.3.3. הספק ישתתף בדיונים ופגישות על איכות השירות ואופן שיפור השירותים.
- 2.6.3.4. הספק ימדוד את שביעות הרצון מהליווי של רכזות ההטמעה ורכזי מערכות המידע באמצעות שאלוני משוב אחת לרבעון.
- 2.6.3.5. הספק יעביר לידי המשרד אחת לרבעון ובנוסף בכל זמן שיידרש דוחות ממערכת ניהול תמיכה של הספק.
- 2.6.3.6. ספק יידרש לספק בין השאר את הדיווחים הבאים: כמות הדרכות, שימוש במערכת, כמות יחידות מצטרפות, דיווח שוטף של המידע הנדרש לצוות BI כדי לעדכן את הדשבורד המשרדי.
- 2.6.4. במסגרת איסוף בחינת הנתונים יבדקו, בין היתר, הפרמטרים הבאים:
- 2.6.4.1. עמידה בתכניות העבודה השנתיות כפי שייקבע על ידי המנהלת המקצועית של התחומים הרלוונטיים במינהל אזרחים וותיקים.
- 2.6.4.2. יציבות ואיכות כוח האדם.
- 2.6.4.3. רמת המענה של הדרג הניהולי של הספק לדרישות המשרד לצורך אספקת השירותים.
- 2.6.4.4. מספר הכולל של הקהילות / רשויות / צוותים בהם הוטמעו המודלים / התוכניות.
- 2.6.4.5. גידול / הרחבה של מספר הגופים המשתמשים במערכת (קהילות / רשויות / צוותים).
- 2.6.4.6. רמת הדיווח השוטף של נתונים מעודכנים ומלאים.
- 2.6.5. בסוף של שנה תעשה חשיבה משותפת להגדרת מדדים הניתנים להוצאה מהמערכת.
- 2.6.6. בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:
- 2.6.6.1. ניהול שיח עם הספק במטרה לשפר את השירות;
- 2.6.6.2. פרסום תוצאות המדידה;
- 2.6.6.3. כמדד להחלטה להארכת ההתקשרות ולסיום התקשרות;





2.6.6.4. כמדד להחלטה לגבי התקשרויות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.

2.6.7. הנתונים שיאספו יועברו לעיון וקבלת התייחסות הספק. לספק תינתן האפשרות להגיב לממצאים בתוך פרק הזמן של 14 יום מיום קבלתם. התייחסותו של הספק תובא לדיון בפני הגורמים הרלוונטיים במשרד ולאחר מכן יתגבשו הממצאים הסופיים.

2.7. דרישות אתיקה

2.7.1. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין לצד שמו את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי, מינהל אזרחים ותיקים"; סמל המשרד; סמל המדינה.

2.7.2. **שרות:** הספק מחויב למתן שרות איכותי ומקצועי, לנהוג באדיבות ובמקצועיות ולספק תשובות ופתרונות במהירות וביעילות.

2.7.3. **מקצוענות ואחריות:** הספק מחויב לפעול במקצוענות, מתוך אחריות לשירות שהופקד בידיו על ידי המדינה. הספק לוקח אחריות על כל מעשיו ויפעל באופן שיאפשר לו לעמוד ביעדים המוגדרים של זמן, עלות, איכות ובטיחות.

2.7.4. **איכות:** הספק מחויב לערך האיכות בכל תקופת ההתקשרות; בניהול, בביצוע ובשירות שיינתן ליחידות המשרד על בסיס סטנדרטים גבוהים של איכות.

2.7.5. **יושרה מקצועית וטוהר המידות:** טוהר מידות ויושרה ישמשו כבסיס לכל פעולות הספק, עובדי הספק ומנהליו יפעלו ביושר בהתאמה לאמות מידה מקצועיות ואובייקטיביות.

2.7.6. **כבוד והוגנות:** מחויבות לנהוג בכבוד ובהוגנות האחד כלפי השני וכלפי כל גורם עמו באים במגע במהלך עבודתו.

2.7.7. **מניעת הטרדה ושמירה על צנעת הפרט:** עובדי הספק יימנעו מכל סוג של הטרדה, לרבות הטרדה מינית, או התעמרות במקום העבודה וישמרו על צנעת הפרט של הזולת.





3. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי סף, הינן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 5.3 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

3.1. תנאי סף כלליים

3.1.1. על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

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

3.1.2.1. תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי [חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991](#) ולפי [חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987](#) בנוסח המצ"ב כנספח ב'.

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

הוצאת אישורים תקפים תתבצע באחת מבין הדרכים הבאות:

- א. באמצעות אתר האינטרנט של רשות המיסים
- ב. באמצעות מערכות המידע של רשות המיסים – עבור ספקים המחוברים למערכות אלה.

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





בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ולחוק שוויון זכויות

לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 בנוסח המצורף כנספח ג' למכרז.

3.1.3. אם המציע הוא אגודה עות'מאנית, עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש, עליו לצרף להצעתו את המסמכים הבאים לפי העניין:

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

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

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

ניהול תקין, תקף לשנת 2025.

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

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

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

העניין, על הגשת מסמכים.

3.1.4. על המציע יהיה להגיש תדפיס ערבות הצעה כמפורט להלן:

3.1.4.1. ערבות ההצעה תהיה ערבות דיגיטלית, מספר ימים לאחר פתיחת

תיבת המכרזים המשרד יפנה לכל המציעים אשר הצעותיהם נמצאו

בתיבה במועד האחרון להגשת ההצעות בדרישה להעברת תדפיס

ערבות הצעה, למציעים יינתן פרק זמן של לפחות שבעה ימים להעברת

התדפיס, הכול בהתאם להנחיות המשרד כפי שיועברו כמפורט לעיל.

מובהר כי הצעה שלא תוגש עבורה ערבות כנדרש תיפסל לאחר מתן

זכות טיעון למציע.

3.1.4.2. הערבות תהיה בלתי מותנית להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת

ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.

3.1.4.3. הערבות תהיה על-סך 50,000 ₪ (ובמילים: חמישים אלף שקלים

חדשים).

3.1.4.4. הערבות תירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד הרווחה והביטחון

החברתי, ותהיה בתוקף עד ליום 29/12/2025.

3.1.4.5. הערבות תצא על שמו של המציע בלבד.

3.1.4.6. נוסח תדפיס ערבות ההצעה מצורף כנספח יד'4.

3.1.4.7. הערבות תנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי

החשב הכללי, ובהתאם להוראת תכ"ם, "ערבויות דיגיטליות", מס'





14.4.1.

- 3.1.4.8. הערבות תונפק על ידי גוף מורשה להנפקת ערבות על פי המפורט בהודעת התכ"ם שמספרה ה.7.3.3.2.
- 3.1.4.9. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות ההצעה בהתאם לנוסח המפורט בנספח יד'5.
- 3.1.4.10. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז ובלבד שאין עילה לחלטה. במקרה של זוכה – ערבות ההצעה תוחלף בערבות ביצוע / הוראת קיזוז לפי העניין.

3.2. תנאי סף ספציפי – ניסיון נדרש מהמציע

על המציע לעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר –

- 3.2.1. בעל ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות באספקת שירותים בתחומי חינוך או חברה או רווחה הכוללים הדרכה לצוותים מקצועיים, באמצעות הפעלת לפחות 3 אנשי צוות מקצועיים.
- 3.2.2. בעל ניסיון מעשי מוכח, באופן ישיר או באמצעות קבלן משנה שהופעל על ידי המציע, בניהול פרויקטים של תחזוקה ופיתוח מערכות salesforce בהתאם לכל האמור להלן, במצטבר:
- 3.2.2.1. לפחות שנתיים ניסיון בניהול פרויקטים של תחזוקה ופיתוח של מערכות Salseforce cloude.
- 3.2.2.2. העסקה (באופן ישיר או עקיף) למשך שנה רצופה לפחות במהלך 3 השנים האחרונות של איש צוות מוסמך Salesforce Administrator או Salesforce Developer.
- 3.2.2.3. ניסיון מוכח של שנה לפחות במהלך 3 השנים האחרונות בעבודה עם לפחות אחד מהכלים הבאים:
- 3.2.2.3.1. Form Titan, או –
- 3.2.2.3.2. Titan Web
- 3.2.2.4. העסקה (באופן ישיר או עקיף) למשך שנה רצופה לפחות במהלך 3 השנים האחרונות של איש צוות מוסמך ב Web – Essentials או ב Forms – Essentials.





3.2.2.5. ניסיון בהקמה / תפעול / תחזוקה של מערכת אחת לפחות הכוללת מאגר מידע ועומדת בדרישות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר כנדרש בנספח ה'. ההצהרה תחתם על-ידי עורך-דין. לעניין סעיף 3.2 למכרז יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או המנהל הכללי של המציע.

3.3. דרישות נוספות

3.3.1. על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח א') ממולא וחתום על ידו, מציע הסבור כי אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה עליו לציין זאת בסעיף 6 לנספח א'.

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

ככל שהספק ציין בהצעתו בסעיף 6 לנספח א' כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, עליו לצרף להצעתו אישור מאת רשות המיסים על כך שבוצעה פניה אל רשות המיסים לעניין חבות במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות מכוח מכרז זה.

3.3.2. על המציע לצרף להצעתו גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת של מי מבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו הבכירים לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי בנוסח נספח ד'.

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

3.3.4. על המציע להצהיר בנוסח נספח טז' כי קיבל לידיו את כלל מסמכי המכרז, קרא אותם והבין את תוכנם, בנוסף, יצהיר המציע כי חתימתו על נספחי המכרז וההסכם מהווה הסכמה לכל האמור בהם והם לא יועברו לחתימה נוספת לאחר הזכייה.





3.3.5 על המציע לצרף הצהרה מאומתת על ידי עורך-דין, בנוסח נספח ח', כי הוא מודע לכך שעליו לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 19 להסכם המצורף בנספח יד' למכרז במלואן, וכי הוא בחן מול חברת הביטוח המבטחת אותו את יכולתו לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.

מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בסעיף 19 להסכם המצורף כנספח יד', והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי אי הגשת אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות ואת התשלום בהתאם למפורט בסעיף 5.7. המציע נדרש לבחון את תנאי הביטוח עם חברת הביטוח המבטחת אותו בטרם הגשת הצעתו. המציע או חברת הביטוח רשאים להגיש את הסתייגויותיהן לסעיפי הביטוח אך ורק בכתב ובשלב שאלות הבהרה למכרז. המציע מתחייב לאחר זכייתו להגיש את אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח כשהוא ללא שינויים/מחיקות/עדכונים שאינם קבילים במסמך ההנחיות לבדיקת אישור ביטוח המפורט [באתר האינטרנט של ענבל](#) ו/או בתשובות הבהרה של המשרד. מודגש כי אישור ביטוח שלא יעמוד בדרישות מסמך ההנחיות ו/או במסמך תשובות הבהרה האמורים, לא יאושר על ידי משרדנו ויגרור עיכוב בחתימת ההסכם והתשלומים.

3.3.6 על המציע לחתום על ההסכם, מובהר כי על אף הגשת ההסכם החתום על ידי המציע, המשרד לא יחתום על הסכם ההתקשרות עד לקבלת הודעת זכייה של הספק ועד לסיום ההתארגנות והעברת כלל המסמכים המפורטים בנספח יד' 7 – טופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימת המשרד על ההסכם ואישור נציג מטעם המשרד על השלמת העברת הטפסים והמסמכים. ההסכם לא ייכנס לתוקפו עד לחתימתו על ידי המשרד.

3.3.7 על המציע לחתום על ההתחייבות להארכת התקשרות בנוסח נספח ט'.

3.3.8 אם המציע הינו חברה/שותפות, על המציע לצרף להצעתו אסמכתא לעניין היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה, כמו כן יידרש לצרף אסמכתא כי הינו "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.3.1. להוכחת עמידתו בדרישות אלו, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](#) בכתובת:





<https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>

- 3.3.9. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח נספח י' בדבר שמירת סודיות.
- 3.3.10. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח נספח יא' בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכול כאמור בסעיף 5.13 למכרז.

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



4. בדיקת ההצעות והערכתן

4.1. שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

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

4.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

- 4.2.1. ההצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.
- 4.2.2. המשרד רשאי לפסול כל הצעה אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על **70 נקודות**.
- 4.2.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו לצורך בדיקת איכות ההצעה בנספח ה'.
- 4.2.4. עוד יובהר כי במסגרת בדיקת האיכות למציע יובא בחשבון ניסיון המתקיים במציע כהגדרתו בסעיף 3.2 למכרז.
- 4.2.5. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן (מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה):

אמת המידה	פירוט אמת המידה	ניקוד מרבי
1. ניסיון באספקת שירותים בתחומי חינוך או חברה או רווחה הכוללים הדרכה לצוותים מקצועיים	ייבדק ניסיון המציע באספקת שירותים בתחומי חינוך או חברה או רווחה הכוללים הדרכה לצוותים מקצועיים, באמצעות הפעלת לפחות 3 אנשי צוות מקצועיים במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה מעבר לנדרש בתנאי הסף (שלוש שנים לפחות) יינתנו 3 נקודות עד למקסימום של 9 נקודות.	9
2. ניסיון בהדרכת צוותים של מחלקות לשירותים חברתיים	ייבדק ניסיון המציע בהדרכת צוותים של מחלקות לשירותים חברתיים במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (12 חודשים רצופים) החל מהשנה הראשונה יינתנו 3 נקודות עד למקסימום של 9 נקודות. לעניין זה, "שנת ניסיון" – שנה שבה סופקו שירותים בהיקף של 300 שעות הדרכה לפחות, למחלקה אחת או יותר.	9
3. ניסיון באספקת שירותים	ייבדק ניסיון המציע באספקת שירותים בתחומי אזרחים	12





ניקוד מרבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה
	ותיקים במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (12 חודשים רצופים) החל מהשנה הראשונה יינתנו 4 נקודות עד למקסימום של 12 נקודות. לעניין זה, "שנת ניסיון" – שנה שבה סופקו שירותים בהיקף של 150,000 ש, לא כולל מע"מ, לפחות.	בתחומי אזרחים ותיקים
21	יבדק ניסיון המציע באספקת שירותי ייעוץ או סיוע בהובלת תכניות לגופים ציבוריים או גופים גדולים מהמגזר השלישי, כסיוע בניהול תכניות בתחומי חברה / חינוך / רווחה, באמצעות שלושה אנשי צוות המוקצים לכך במשרה מלאה, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. עבור כל שנת ניסיון מלאה (12 חודשים רצופים) החל מהשנה הראשונה יינתנו 3 נקודות עד למקסימום של 9 נקודות. עבור כל שלוש שנות ניסיון בהם סופקו שירותים באמצעות יותר משלושה אנשי צוות, יינתנו 2 נקודות עבור כל איש צוות נוסף החל מאיש הצוות הרביעי, ועד ל-12 נקודות בגין 9 אנשי צוות.	4. ניסיון באספקת שירותי ייעוץ או סיוע בהובלת תכניות לגופים ציבוריים או גופים גדולים מהמגזר השלישי, כסיוע בניהול תכניות בתחומי חברה / חינוך / רווחה
6	בגין קיומה של פונקציה ייעודית רלוונטית בארגון המיועדת להדרכת עובדי המציע בתחומי הנחיית קבוצות, הובלת תהליכים והובלת פורומים מקצועיים, יינתנו 6 נקודות.	5. גורם מדריך בארגון
6	בגין ניסיון המציע, באופן ישיר או באמצעות קבלן משנה שהופעל על ידי המציע, בהקמה / תפעול / תחזוקה של מערכת אחת לפחות העומדת בהנחיות פיתוח מאובטח של י"ה"ב במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות יינתנו 6 נקודות.	6. ניסיון בהקמה / תפעול / תחזוקה העומדת בהנחיות פיתוח מאובטח של י"ה"ב
25	יבדק ניסיון המציע, באופן ישיר או באמצעות קבלן משנה שהופעל על ידי המציע, במהלך חמש השנים האחרונות בהתאם לכל הפרמטרים הבאים: 1. ניסיון בתחזוקת מערכות Salesforce: עבור כל שנת ניסיון בניהול פרויקטים של תחזוקה ופיתוח של מערכות Salesforce cloude מעבר לנדרש בתנאי הסף (שנתיים לפחות) יינתנו 2 נקודות, ועד למקסימום 6 נקודות. 2. התמחות ב-Salesforce for Nonprofits: עבור כל פרויקט יינתנו 2 נקודות, ועד למקסימום 6 נקודות. 3. ניסיון בשימוש ב-Form Titan או Titan Web: עבור כל פרויקט שכלל שימוש באחד לפחות מכלים אלו (החל מהפרויקט השני) תינתן נקודה אחת ועד למקסימום 5 נקודות.	7. מערכות מידע



ניקוד מרבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה
	4. יישום הנחיות אבטחת מידע של יה"ב: עבור כל פרויקט בו בוצע תהליך אבטחת המידע בהתאם לפרוטוקול הנדרש על ידי היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב), יינתנו 2 נקודות ועד למקסימום של 6 נקודות. 5. ניסיון בעבודה עם ארגונים בעולמות הרווחה / בריאות / חינוך: עבור כל גוף העוסק בתחומי הרווחה / בריאות / חינוך עבורו בוצע פרויקט אחד לפחות של תחזוקה ופיתוח של מערכות מידע למשך שנתיים לפחות יינתנו 2 נקודות ועד למקסימום של 6 נקודות. 6. צוות מקצועי והסמכות: יידק גודל הצוות שעוסק בתחזוקת מערכות Salesforce המועסקים בלפחות 50% משרה במהלך השנה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות (כעובדי המציע המספקים שירותים למספר לקוחות שונים של המציע, ולא בהשמה במיקור חוץ אצל לקוח של הארגון). עבור כל איש צוות כאמור החל מאיש הצוות השישי, תינתן נקודה אחת, ועד למקסימום של 5 נקודות עבור 10 אנשי צוות ומעלה. בכל מקרה, הניקוד המקסימלי המצטבר באמת מידה זו לא יעלה על 25 נקודות	
6	8.1. שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד תיבדק בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.2.6.7 להלן.	8. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות
6	8.2. שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים למשרד ייבדק בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.2.6.8 להלן.	
	ככל שלמציע יש ניסיון קודם עם המשרד במהלך חמש השנים האחרונות, עליו לציין בטבלה המתאימה לכך בנספח ה' את כל הגורמים להם סיפק שירותים במשרד. יצוין כי המשרד יוכל לפנות גם לגורמים אחרים במשרד גם אם המציע לא ציינם בטבלה, אך יובהר כי ככל שהמציע לא יציין גורמים להם סיפק שירותים ועדת המכרזים תהיה רשאית שלא לאתר את הגורמים מולם עבד המציע ולהתעלם מאמת מידה זו, או לפנות לגורמים כאמור, לפי שיקול דעתה, או אף לפסול את ההצעה במקרה בהם יעלה חשד להתנהלות בחוסר תום לב מצד המציע, ולאחר מתן זכות טיעון.	
100		ניקוד כולל





4.2.6. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות

4.2.6.1. המשרד יבדוק המלצות ביחס לעבודת המציע, הן המלצות שניתנו מטעם ללקוחות קודמים של המציע (כמפורט בטבלאות הניסיון של המציע בנספח ה') והן ניסיון קודם של המשרד בעבודה עם המציע.

4.2.6.2. מנגנון הבדיקה של שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד מפורט בסעיף 4.2.6.7 להלן, מנגנון בדיקת שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים למשרד מפורט בסעיף 4.2.6.8 להלן.

4.2.6.3. מובהר כי ככל ולמציע יש רק ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד (ואין לו ניסיון קודם במתן שירותים למשרד כלל במהלך חמש השנים האחרונות) – יינתנו לו נקודות רק בהתאם לסעיף 4.2.6.7, ואמת המידה של "שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים למשרד" לא תיכלל במסגרת שקלול הניקוד. ציון המקסימום עבורו במקרה זה יהיה 94 נקודות אשר יחושבו כ-100 נקודות.

4.2.6.4. מובהר כי ככל ולמציע יש רק ניסיון קודם במתן שירותים למשרד (ואין לו ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד במהלך התקופה הנבחנת במסגרת תנאי הסף ו/או אמות המידה) – יינתנו לו נקודות רק בהתאם לסעיף 4.2.6.8, ואמת המידה של "שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד" לא תיכלל במסגרת שקלול הניקוד. ציון המקסימום עבורו במקרה זה יהיה 94 נקודות אשר יחושבו כ-100 נקודות.

4.2.6.5. מובהר כי ככל ולמציע אין ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד במהלך התקופה הנבחנת במסגרת תנאי הסף ו/או אמות המידה וכן אין לו ניסיון קודם במתן שירותים למשרד במהלך חמש השנים האחרונות –ועדת המכרזים תכריע באופן פרטני ולפי שיקול דעתה הבלעדי כיצד יחושב ציון המציע ביחס לאמת המידה של "שביעות רצון מהתקשרויות קודמות", הועדה תהיה רשאית לקבוע כי לא יבוצע כלל נרמול עבור ציון המציע, לחלופין כי יבוצע נרמול בהתאם למפורט בסעיף 4.2.6.3, לחלופין כי יבוצע נרמול בהתאם למפורט בסעיף 4.2.6.4, לחלופין כי אמת המידה של "שביעות רצון מהתקשרויות קודמות" לא





תיכלל במסגרת שקלול הניקוד, ציון המקסימום עבורו במקרה זה יהיה 88 נקודות אשר יחושבו כ-100 נקודות.

4.2.6.6 למציע אשר יש לו גם ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד וגם ניסיון קודם במתן שירותים למשרד, ייבחנו שני הסעיפים (4.2.6.7 ו- 4.2.6.8) וציון המקסימום עבורו יהיה 100 נקודות.

4.2.6.7 **שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים ללקוחות שאינם המשרד (6 נקודות)**

4.2.6.7.1 לאחר פתיחת הצעת המציע המשרד יעביר לכלל אנשי הקשר מטעם הגופים המפורטים בטבלאות הניסיון של המציע בנספח ה' שאלון לשם קבלת חוות דעתם על השירותים אשר קיבלו מהמציע לצורך ניקוד האיכות במסגרת אמת מידה זו.

4.2.6.7.2 השאלון יישלח באמצעות כתובות הדואר האלקטרוני של אנשי הקשר שצוינו בנספח, על המציע לוודא כי בנספח מופיעות כתובות דואר אלקטרוני עדכניות של אנשי הקשר **באותיות גדולות (capital letters)**.

4.2.6.7.3 מובהר כי במסגרת אמת מידה זו תתבצע פנייה לאנשי קשר חיצוניים למציע בלבד, ככל שהמציע מצרף אנשי קשר מטעם עצמו – לא תתבצע אליהם פנייה לצורך קבלת ניקוד, כמו כן לא תתבצע פנייה לאנשי קשר אשר הינם עובדי המשרד (מטה ו/או פיקוח מחוזי), מובהר כי הממליץ יידרש להצהיר במסגרת טופס המענה לציין בטופס המענה את תפקידו ואת העדר הזיקה שלו למציע (היינו כי אין ולא היו יחסי עבודה בינו ובין המציע וכן כי אין ולא היו יחסים אישיים בינו ובין המציע).

4.2.6.7.4 ככל שהמציע יציין מספר אנשי קשר במסגרת שירות מסוים, תתבצע פניה לכל אנשי הקשר שצוינו בגין השירות.





4.2.6.7.5. מענה על השאלון יתאפשר למשך 96 שעות ממועד שליחת השאלון על ידי המשרד, כ-24 שעות טרם סגירת יכולת המענה על השאלון המשרד יוציא תזכורת לאנשי הקשר וכן למציעים.

4.2.6.7.6. הניקוד יינתן על בסיס המידע שיתקבל על בסיס שלוש חוות הדעת הראשונות שיתקבלו במסגרת הפנייה אל אנשי הקשר.

4.2.6.7.7. המשרד יהיה רשאי לפנות לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם פורטו בהצעת המציע ובין אם לאו, ובכלל כך, משרדי ממשלה אחרים וגורמים מטעם המדינה, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו. במקרה כזה, יחשבו המלצות אלו במסגרת מניין ההמלצות המזכות בניקוד את המציע, והן יינתנו בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.6.7.11 להלן.

4.2.6.7.8. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לבצע פניה טלפונית לממליצים שצוינו על ידי המציע.

4.2.6.7.9. ככל ובפרק הזמן שהוגדר למענה על השאלון לא יתקבלו שלוש חוות דעת, המציע יקבל ניקוד 0 בגין כל חוות דעת חסרה, ניקוד זה ישוקלל במסגרת הממוצע שיקבע את הניקוד באמת מידה זו.

4.2.6.7.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל והשאלון נשלח לפחות משלושה אנשי קשר בסך הכול (הן אנשי קשר שציין המציע בהצעתו והן גורמים אחרים בהתאם לאמור בסעיף 4.2.6.7.7) הניקוד באמת מידה זו יתבסס על ממוצע לפי מספר השאלונים שנשלחו כאמור, במקרה זה, כל שאלון שלא יקבל מענה יחושב כמקנה ניקוד 0.

4.2.6.7.11. להלן פירוט הקריטריונים ומשקלם היחסי אשר ייבחנו במסגרת אמת מידה זו (משקל שווה לכל קריטריון):

4.2.6.7.11.1. עמידה בתנאי ההתקשרות הכוללים ליווי





- וניהול והטמעה של תהליכים ותוכניות במחלקות לשירותים חברתיים.
- 4.2.6.7.11.2. התמודדות עם משברים ואירועים חריגים.
- 4.2.6.7.11.3. תלונות ופניות שהתקבלו על ידי גורמים שונים על פעילות המציע.
- 4.2.6.7.11.4. שביעות רצון כללית מהמציע.
- בכל קריטריון יידרש הממליץ ליתן ניקוד בין 1 ל-10.
- 4.2.6.7.12. **מובהר כי הציון הסופי לאמת המידה יינתן על בסיס ממוצע הציונים שניתנו על ידי הממליצים.**
- 4.2.6.8. **שביעות רצון על בסיס ניסיון קודם במתן שירותים למשרד (6 נקודות)**
- 4.2.6.8.1. הניקוד באמת מידה זו יינתן על בסיס חוות הדעת של הגורם המקצועי מזמין המכרז, במקרה בו אין ניסיון של גורם מקצועי מטעם מינהל אזרחים ותיקים הציון יינתן על בסיס חוות הדעת של גורם מקצועי אחר במשרד.
- 4.2.6.8.2. חוות הדעת של הגורם המקצועי תתייחס לקריטריונים הבאים, כאשר בכל קריטריון יידרש הגורם המקצועי ליתן ניקוד בין 1 ל-10 (משקל שווה לכל קריטריון):
- 4.2.6.8.2.1. מידת הענות לדרישות המשרד לרבות זמינות ותיקון ליקויים על פי הנדרש.
- 4.2.6.8.2.2. עמידה בתנאי ההתקשרות בהפעלת שירותים בקהילה עבור המשרד.
- 4.2.6.8.2.3. איכות השירות אשר ניתן לאוכלוסיית היעד על פי ממצאי הפיקוח.
- 4.2.6.8.2.4. שביעות רצון כללית מהמציע.
- 4.2.6.8.2.5. התנהלות תקשורתית ראויה והגונה ובהתאם לתנאי ההתקשרות.
- מובהר כי חוות הדעת תינתן על ידי נציג מינהל אזרחים





ותיקים, מבקש השירות נשוא מכרז זה.

יצוין כי המשרד יוכל לפנות גם לגורמים אחרים במשרד

והניקוד יינתן בהתאם לקריטריונים האמורים לעיל.

4.2.6.8.3. הניקוד יינתן על ידי ועדת המכרזים, על בסיס ניקוד הגורם המקצועי בכל אחד מהקריטריונים הנ"ל ומשקלם היחסי כמפורט לעיל.

4.2.6.8.4. חוות הדעת של הגורם המקצועי תגובה במסמכים כתובים הנוגעים לאופן מתן השירות על ידי המציע, בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות. ככל שבמסמכים אלו ישנה התייחסות לליקויים בהתנהלות המציע, תינתן התייחסות לאפשרויות שניתנו למציע על ידי המשרד לתקן את הליקויים ותגובתו לכך.

4.2.6.8.5. **מציע אשר קיבל פחות מ-60% מהניקוד באמת מידה זו (3.6 נקודות), יקבל 0 נקודות באמת מידה זו.**

4.2.6.8.6. **המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול את הצעתו של מציע אשר במסגרת אמת מידה זו ניתנו לו פחות מ-3 נקודות באמת מידה זו ו/או שבשל היעדר שביעות רצון מהמציע, ההתקשרות עמו הופסקה באמצע תקופת ההתקשרות ו/או לא הוארכה, וכל זאת בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.**

4.2.6.8.7. בטרם יוחלט על פסילת ההצעה כאמור בסעיף 4.2.6.8.6 לעיל, תינתן למציע זכות טיעון בפני ועדת המכרזים.

4.3. **שלב ג': קביעה של ציוני עלות**

4.3.1. נספחי הצעת המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו על-ידי ועדת המכרזים וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות, כדלהלן:

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

4.3.1.1.1. הפעלת אנשי צוות בהתאם לסעיף 2.3 למכרז (מחיר לאיש צוות אחד במשרה מלאה אחת, לחודש אחד):





- 4.3.1.1.1.1 מנהל תכנית;
- 4.3.1.1.1.2 רכז אזור;
- 4.3.1.1.1.3 רכז (פיתוח ידע / מערכות מידע /אחר);
- 4.3.1.1.2 תחזוקה חודשית למערכות הממוחשבות בהתאם לסעיף 2.4.5 למכרז:
- 4.3.1.1.2.1 תחזוקה חודשית למערכת ממוחשבת עבור תכנית קהילות תומכות;
- 4.3.1.1.2.2 תחזוקה חודשית למערכת ממוחשבת עבור תכנית תיאום טיפול;
- ככל שכמות הצוותים של תיאום-טיפול או קהילות תומכות שמשמשות בכל מערכת באופן פעיל יגדל או יפחת ב-15% ביחס להיקף נכון להיום (היקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות) – תגדל או תקטן בהתאמה התמורה עבור התחזוקה של אותה המערכת ב-15%. וכן הלאה שינוי של 15% מגובה התמורה המקורי עבור תחזוקה ביחס לכל שינוי של 15% נוספים.
- 4.3.1.1.3 שיפורים והשלמות פיתוח למערכת הממוחשבת בהתאם לסעיף 2.4.13 למכרז (מחיר לחבילה):
- 4.3.1.1.3.1 חבילת ביצוע זעירה;
- 4.3.1.1.3.2 חבילת ביצוע קטנה;
- 4.3.1.1.3.3 חבילת ביצוע בינונית;
- 4.3.1.1.3.4 חבילת ביצוע איפיון.
- 4.3.1.1.3.5 חבילת ביצוע גדולה פיתוח ויישום.
- 4.3.1.1.3.6 חבילת תכנון מערכת.
- הספק מתחייב לתקן באגים במהלך השנה הראשונה ללא עלות נוספת. השנה תיספר מיום אישור המשרד על קבלת הפיתוח האמור, בהתאם לבדיקות הקבלה שיוחלטו ע"י המשרד.
- לאחר שנה 10% מעלות הפיתוח תתווסף לתמורה בגין התחזוקה הקבועה. עדכון התמורה יתבצע במועד חידוש





ההתקשרות מול הספק ומכאן ולהבא בלבד. מודגש כי בכל מקרה לא ישולם כל תשלום בדיעבד, ובאחריות הספק לבקש מהמשרד טרם חידוש ההתקשרות את עדכון התמורה כאמור.

- 4.3.1.2. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח יב' המצורף בזה.
- 4.3.1.3. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בנספח יד'6).
- 4.3.1.4. העלויות בהצעות יושאו על-סמך סך עלויות רכיבי הצעת מחיר בהכפלת משקלם, כפי שהוצעו בהצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".
- 4.3.1.5. ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100 לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".
- 4.3.1.6. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב על-ידי חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100. החישוב יתבצע לפי הנוסחה להלן:

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

- 4.3.2. הצעת המחיר עבור כל יחידת תמחור תהיה סופית ולא מותנית. הצעות המחיר תכלולנה מע"מ וכל מס אחר, אם הספק מחויב בו. זאת גם כאשר במכרז צפויים להשתתף מציעים אשר אינם חייבים במע"מ, כמחויב מכוח סעיף 2.2.4.7.3 להוראת תכ"ם 7.3.1.

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו. תשומת לב המציעים להודעת רשות המיסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת





האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אותה ניתן לקרוא בקישור הבא:

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/income-tax-represent-info-2018-01-19/he/IncomeTax_IncomeTaxRepresentInfo_meyatzqim_180118_1_ac.c.pdf

4.4. שלב ד': שקלול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה

4.4.1. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 60% (שישים אחוז) לאיכות ו-40% (ארבעים אחוז) לעלות.

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

4.4.3. ההצעות שיקבלו את הציונים המשוקללים הבאים בתור ייבחרו ככשיר שני או שלישי לפי מכרז זה.

4.4.4. הליך תחרותי נוסף

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

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

המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין

אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל

רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על

בסיס ההצעה הנמוכה). המשרד רשאי לפנות למציעים

שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך

לשיפור הצעות. במידה שלא ישופרו הצעות המציעים,

רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד

המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע על

בחירתם של המציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות

ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף 5.10.12

להלן, בהתאם לנסיבות העניין.





- 4.4.4.1.2. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל זהה שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר. המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.
- 4.4.4.1.3. במקרה של פער של 10% או פחות בין המציעים בבחינת הציון המשוקלל. המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו בטווח ציונים זה לשיפור הצעות המחיר שהגישו.
- 4.4.4.2. החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:
- 4.4.4.2.1. ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא מעוניינת לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול דעתה, כי הם רשאים להגיש, במועד שיורה עליו המשרד, הצעה סופית בתנאים מיטיבים עם המשרד לעומת הצעתם המקורית.
- 4.4.4.2.2. ההצעות הסופיות יוגשו לתיבת המכרזים לא יאוחר מהמועד שייקבע לכך על ידי המשרד ובהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים.
- 4.4.4.2.3. לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.
- 4.4.4.2.4. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות) יושוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור בסעיף 4.4.1 לעיל.
- 4.4.4.2.5. המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.
- 4.4.4.2.6. מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 4.4.5. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, ומבלי לגרוע מהאמור בהוראות חוק חופש המידע, מציעים במכרז אשר הצעתם לא נבחרה, רשאים להגיש בקשה לעיון בפרוטוקול ועדת המכרזים, בהתכתבויות הוועדה עם המציעים, בחוות דעת מקצועיות





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

שהוכנו לבקשת הוועדה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה, ובהצעה הזוכה במכרז וכן לקבל עותקים ממסמכים אלה, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה אשר העיון בהם עלול לדעת ועדת המכרזים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור, וכן למעט בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.





5. שונות

5.1. קבלת עדכונים

- 5.1.1. עדכון על פתיחת תיבת ההצעות הדיגיטלית להגשת הצעות יישלח לספקים שנרשמו לקבלת תזכורת בעת פתיחת התיבה.
- 5.1.2. ספקים שיגישו שאלות הבהרה / הצעות יקבלו הודעה על כל עדכון שייעשה בתיבה.
- 5.1.3. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי.

5.2. שאלות הבהרה והערות

- 5.2.1. שאלות הבהרה והערות יועברו אך ורק באמצעות מערכת יהלום להגשת הצעות כמפורט בסעיף 5.3 למכרז.
- 5.2.2. המועד האחרון להפניה של שאלות והערות הוא **עד ליום ה', ה-07/08/2025, בשעה 12:00**. לא תתאפשר הגשת שאלות במערכת לאחר תאריך זה.
- 5.2.3. המתכונת היחידה להעברה של השאלות וההערות היא באמצעות המערכת. יודגש, כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה או יתייחס להערות, אלא אם נשלחו במועד באמצעות המערכת כאמור לעיל.
- 5.2.4. יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והערות שיוגשו.
- 5.2.5. התשובות לשאלות וההערות יועלו למערכת, ללא ציון פרטים מזהים של הפונים, והודעה על כך בכתב תישלח לכל המציעים שהגישו שאלות הבהרה או הצעות ויפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד, על המציע להצהיר בנוסח נספח טז' המצורף בזאת למכרז כי קיבל לידיו את טפסי שאלות ההבהרה וההערות וכן את המפרט המתוקן.
- 5.2.6. בכל מקרה של אי בהירות והערות בנוגע למכרז או לתנאיו, יש לפנות בהליך שאלות הבהרה והערות עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, הנקוב לעיל.
- 5.2.7. מציע שלא יפנה לעורך המכרז כאמור, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בדבר אי בהירות, סתירות או אי התאמה במסמכי המכרז.
- 5.2.8. מסמך השאלות, התשובות וההערות יחייב את כל המציעים, יהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובמקרה של סתירה, יגבר על האמור בהם.





5.2.9. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. במידה שמדובר בהסתייגות מהותית שהמציע או חברת הביטוח מטעמו מבקשים לדון עליה, יש לפנות במכתב נלווה לנציג המשרד ולציין מה השינויים המתבקשים, על מנת שיועברו לבדיקה ואישור של חברת הביטוח ענבל ו/או החשב הכללי במשרד האוצר.

5.3. הגשת ההצעה

5.3.1. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי.

5.3.2. המועד הראשון להגשת ההצעה הוא יום ד', ה-03/09/2025 בשעה 12:00.

5.3.3. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ג', ה-30/09/2025 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים הדיגיטלית של משרד הרווחה והביטחון החברתי, ההגשה תתבצע באופן מקוון.

5.3.4. מובהר כי ערבות ההצעה תהיה ערבות דיגיטלית, מספר ימים לאחר פתיחת תיבת המכרזים המשרד יפנה לכל המציעים אשר הצעותיהם נמצאו בתיבה במועד האחרון להגשת ההצעות בדרישה להעברת תדפיס ערבות הצעה, למציעים יינתן פרק זמן של לפחות שבעה ימים להעברת התדפיס, הכול בהתאם להנחיות המשרד כפי שיועברו כמפורט לעיל. מובהר כי הצעה שלא תוגש עבורה ערבות כנדרש תיפסל.

5.3.5. ההצעה תוגש בעד 2 (שני) עותקים לפי הפירוט הבא:

5.3.5.1. המקור – יכיל את כלל מסמכי המכרז הנדרשים להגשה חתומים כנדרש.

5.3.5.2. עותק חסוי – בהעתק זה יושחרו כל החלקים החסויים בהצעת המציע כפי שייצוין במפורש בנספח ו' למכרז.

מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר, להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים. כן מובהר בזאת, כי כל נושא, שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו





חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שוועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.

מובהר כי עותק זה נדרש רק עבור מציעים המבקשים כי חלקים מסוימים בהצעתם יהיו חסויים, מציעים אשר אינם מעוניינים בחסיון חלקים מהצעתם רשאים להגיש עותק אחד בלבד, עוד מובהר כי מציע שלא ייצרף להצעתו עותק מושחר כאמור בסעיף זה ייראו בו כמי שאינו מבקש להשית חסיון על חלקי הצעתו.

- 5.3.6. **למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע במקור.**
- 5.3.7. יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.
- 5.3.8. ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש בפניה, יוגשו בשפה העברית.
- 5.3.9. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום.
- 5.3.10. קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז באופן מקוון יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין להגיש שאלות הבהרה והערות או שמעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "**להגשת שאלות והצעות**" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.
- 5.3.11. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל שני שלבים:
- 5.3.11.1. הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הלאומית.
- 5.3.11.2. הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.
- 5.3.12. פעולות במערכת ההזדהות:
- 5.3.12.1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת תהליך ההרשמה לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 5.3.12.2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 5.3.12.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הלאומית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון – 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף – 08-6863100).
- 5.3.12.4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה **מפורטים בקישור זה**.
- 5.3.12.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן





אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת הצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

5.3.13. פעולות במערכת יהלום:

5.3.13.1. מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שיש לו הערות, יוכל לבצע זאת

כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה והערות, באמצעות לחיצה על כפתור "להגשת שאלות והצעות". המציע ימלא עבור כל שאלה את מספר הפרק/נספח ואת מספר הסעיף.

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

5.3.13.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת, תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" והמציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם באמצעות הדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.

5.3.13.4. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.

5.3.13.5. במקרה שבו לאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), **הצעות שהיו בתיבה תבוטלנה** ותעבורנה למצב טיוטה. מציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים, **יידרש להגיש הצעה מחדש**.

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

5.3.13.7. באפשרות המציע לבצע **הגשה אחת בלבד**. לעניין סעיף זה, "מציע" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט בו. לאחר השלמת הגשת הצעה לא תתאפשר הגשה נוספת או עדכון הצעה.

5.3.13.8. במסגרת הגשת הצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:

5.3.13.8.1. ניתן לעלות עד 10 קבצים, כאשר גודל מקסימאלי של כל קובץ הוא עד 15MB.





- 5.3.13.8.2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-Time out)
- 5.3.13.8.3. מגבלות טכניות נוספות - על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף, לרשותו של מגיש הצעה [חומרי הדרכה](#), אשר נועדו לסייע בהגשת הצעות בהצלחה.
- 5.3.13.9. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה, ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 בכתובת הדואר האלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצ'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>
- 5.3.13.10. בפניה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.
- 5.3.13.11. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.
- 5.3.13.11.1. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 5.3.13.11.2. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו .**
- 5.3.14. מציע במכרז נושא באחריות הבלעדית להגשת הצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- 5.3.14.1. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת ההצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר עלולים למנוע את הגשת הצעתו במועד. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.**
- 5.3.14.2. למציע לא תהיה כל טענה למשרד באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת





הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

5.4. תוקף ההצעה

5.4.1. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום **29/12/2025**. המשרד שומר לעצמו את הזכות

לדרוש הארכה של תוקף ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל.

המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד

יחליט על הארכה כאמור.

5.4.2. הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, יישארו בתוקף

לכל הפחות למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה

כזוכה לפי מכרז זה (ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות),

מעבר לתקופה האמורה לעיל הצעת המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי תישאר

בתוקף למשך התקופה שייציין במענה לסעיף 7 לנספח א'.

5.4.3. **מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה**

למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.

5.5. לעניין עידוד משרתי מילואים

על מציע אשר הינו עסק זעיר, קטן או בינוני בשליטת משרת מילואים פעיל בהתאם לסעיף 2ד

לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, להגיש תצהיר לפיו העסק הוא עסק זעיר, קטן או בינוני

בשליטת משרת מילואים פעיל, המסמך יצורף בסופו של נספח טז'.

5.6. לעניין עידוד נשים בעסקים

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לענין עידוד נשים

בעסקים, להגיש אישור ותצהיר בנוסח נספח ז', לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם

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

5.7. מסמכים שעל המציע הזוכה להציג לאחר זכייתו

להלן פירוט מסמכים אשר על המציע הזוכה להציג בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה

על זכייה במכרז:

5.7.1. תדפיס ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 5.8 או הוראת קיזוז כמפורט בסעיף 5.2.

5.7.2. אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח אשר תואמת





- את דרישות הביטוח המפורטות בסעיף 19 להסכם המצורף בנספח יד'.
- 5.7.3. אישור על רישומו בפורטל הספקים הממשלתי לצורך הגשת דיווחים וחשבוניות. מובהר כי לצורך כך הספק יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראו [הוראת תכ"ם, "פורטל ספקים", מספר 7.12.5](#)). [רק במקרה בו אין ערבות הצעה]
- 5.7.4. אם המציע הזוכה טרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות כלל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנכ"ל משרד העבודה כאמור בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז. על המציע הזוכה לבצע פנייה אל מנכ"ל משרד העבודה לכתובת המייל: mateh.shiluv@labor.gov.il בצירוף נספח התצהיר (נספח ג') שצורף להצעתו, כאשר הוא מלא וחתום על ידו, עם העתק לנציג מינהל אזרחים ותיקים ולשמור אצלו העתק המייל שנשלח. עם קבלת העתק פניית המציע למנכ"ל משרד העבודה אצל נציג מינהל אזרחים ותיקים, ניתן יהיה לקדם את חתימת ההסכם ותחילת ההתקשרות מול הספק.
- 5.7.5. על המציע הזוכה לפנות לאחראי אבטחת מידע במשרד – מר מונס שמואל, באמצעות מייל MonasS@molssa.gov.il לשם אישורו של מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות על פי המוגדר בתוספת ב' לנספח יד'2.
- 5.7.6. יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם יהיו עדיפות על האמור בהצעה.
- 5.7.7. תחילת מתן השירות על ידי הספק מותנת בקבלת הסכם ו/או הזמנה, חתומים בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת נספח טו' – חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים על-ידי שני הצדדים.

5.8. ערבות ביצוע

- 5.8.1. יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק סכום ותאריך התוקף של ערבות ביצוע.
- 5.8.2. לשם הבטחת ביצועו של ההסכם, על הספק לצרף להסכם ערבות, הערבות תוגש





למשרד בצורת תדפיס כתב ערבות דיגיטלית, על שמו, דוגמת תדפיס ערבות דיגיטלית מצורפת כנספח יד'4.

5.8.3. הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.

5.8.4. הערבות תנוהל בהתאם לתקן [הערבויות הדיגיטליות](#) שפורסם על ידי החשב הכללי, ובהתאם להוראת תכ"ם, "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.

5.8.5. הערבות תונפק על ידי גוף מורשה להנפקת ערבות על פי המפורט בהודעת התכ"ם שמספרה ה.7.3.3.2.

5.9. הוראת קיזוז

בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.3 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז **כתחליף לערבות ביצוע** (בנוסח שבנספח יד'5 למכרז) לפיה הספק מאשר למדינה לעכב סכום, בגובה סכום ערבות הביצוע שהתבקשה, מתוך התשלומים להם זכאי הספק בגין ההתקשרות, ובכלל זה בגין שירות שבוצע על ידי הספק אף בטרם הוגשה חשבונית בגין ביצועו, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הספק. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם.

5.10. זכויותיו של המשרד

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

5.10.1. לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכיותו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או ההתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כליל ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם





כלשהו.

- 5.10.2. להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
- 5.10.3. להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.
- 5.10.4. לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהא הציון הגבוה ביותר, על-פי נהל הגרלה המפורט בנספח יג', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 4.4 לעיל.
- 5.10.5. לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.
- 5.10.6. לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. היה ולא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, רשאי יהיה המשרד לפסול את ההצעה.
- 5.10.7. לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.
- 5.10.8. לא לאשר אף אחת מן ההצעות, שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שיידרשו בהצעות שנתקבלו.
- 5.10.9. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.
- 5.10.10. שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה זוכה, אם נמצא פגם המצביע על חוסר אמינות משמעותי בהתנהלות המציע, לרבות, אך לא רק, במקרים הבאים:
- 5.10.10.1. התגלו סתירות בין המידע המפורט בהצעה לבין המידע המצוי בידיעת המשרד בין באופן ישיר ובין מידע שהגיע למשרד באמצעות גורמים שלישיים;
- 5.10.10.2. התגלה כי המציע לא מסר את כל המידע הרלוונטי.





5.10.11. לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

5.10.12. לבחור מציע ככשיר שני או שלישי בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.4 למכרז.

5.10.13. להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן – "הספק החלופי"), ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.

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

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

5.11. הארכת מועדים

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





5.12. בעלות על המכרז ועל ההצעה

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

5.13. פרסום ההתקשרות

- 5.13.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 5.13.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.
- 5.13.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק בנספח י'א' על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.
- 5.13.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 5.13.3 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.
- 5.13.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 5.13.4 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

5.14. סמכות השיפוט

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





6. עלות

- 6.1. על המציע להגיש הצעת מחיר כולל מע"מ עבור הרכיבים הבאים:
- 6.1.1. הפעלת אנשי צוות בהתאם לסעיף 2.3 למכרז (מחיר לאיש צוות אחד במשרה מלאה אחת, לחודש אחד):
- 6.1.1.1. מנהל תכנית;
- 6.1.1.2. רכז אזור;
- 6.1.1.3. רכז (פיתוח ידע / מערכות מידע / אחר);
- 6.1.2. תחזוקה חודשית למערכות הממוחשבות בהתאם לסעיף 2.4.5 למכרז:
- 6.1.3. תחזוקה חודשית למערכת ממוחשבת עבור תכנית קהילות תומכות;
- תחזוקה חודשית למערכת ממוחשבת עבור תכנית תיאום טיפול;
- ככל שכמות הצוותים של תיאום-טיפול או קהילות תומכות שמשמשות בכל מערכת באופן פעיל יגדל או יפחת ב-15% ביחס להיקף נכון להיום (היקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות) – תגדל או תקטן בהתאמה התמורה עבור התחזוקה של אותה המערכת ב-15%. וכן הלאה שינוי של 15% מגובה התמורה המקורי עבור תחזוקה ביחס לכל שינוי של 15% נוספים.
- שיפורים והשלמות פיתוח למערכת הממוחשבת בהתאם לסעיף 2.4.13 למכרז (מחיר לחבילה):
- 6.1.4. חבילת ביצוע זעירה;
- 6.1.5. חבילת ביצוע קטנה;
- 6.1.6. חבילת ביצוע בינונית;
- 6.1.7. חבילת ביצוע איפיון.
- 6.1.7.1. חבילת ביצוע גדולה פיתוח ויישום.
- 6.1.7.2. חבילת תכנון מערכת.
- 6.1.7.3. הספק מתחייב לתקן באגים במהלך השנה הראשונה ללא עלות נוספת. השנה תיספר מיום אישור המשרד על קבלת הפיתוח האמור, בהתאם לבדיקות הקבלה שיוחלטו ע"י המשרד.
- 6.1.7.4. לאחר שנה 10% מעלות הפיתוח תתווסף לתמורה בגין התחזוקה הקבועה. עדכון התמורה יתבצע במועד חידוש ההתקשרות מול הספק ומכאן ולהבא בלבד. מודגש כי בכל מקרה לא ישולם כל תשלום בדיעבד,





ובאחריות הספק לבקש מהמשרד טרם חידוש ההתקשרות את עדכון התמורה כאמור.

הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח יב' המצורף בזה.

6.2. בנוסף, ימי עיון וכנסים יבוצעו על ידי הספק וישולמו על ידי המשרד על בסיס החזרי הוצאות מול חשבוניות שיעביר הספק בהתאם להזמנת עבודה שתאושר על ידי המשרד מראש ובהתאם לקטלוג הרכיבים ועד 80% מהמחירים המרביים המפורטים במחירון המצורף כנספח ד' להוראת התכ"ם שמספרה 16.9.6 לכל היותר, וכפי שיתעדכן מעת לעת.

6.3. יצוין כי ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עליית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

6.4. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי מורשי החתימה של המשרד. ההתקשרות וביצוע תשלומים מכוחה כפופים לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"ם, תנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין, ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.

6.5. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצורף בזה כנספח יד' למכרז.

6.6. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח יד'6 המצורף בזה.



7. נספחים

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
2.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
3.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
4.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
5.	3.1.2	אם המציע הינו איחוד עוסקים: אישור כי הינו נכלל תחת איחוד העוסקים, כולל אסמכתא למספר הע.מ. / ח.פ. של המציע הכלולה באיחוד העוסקים.		
6.	3.1.3	אם המציע הוא אגודה עות'מאנית, עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש, עליו לצרף להצעתו את המסמכים הבאים לפי העניין: 1. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש – על המציע לצרף אישור מטעם רשם העמותות, או רשם ההקדשות, לפי העניין, על ניהול תקין, תקף לשנת 2025. 2. עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו לא חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש או עבור אגודה עות'מאנית – על המציע לצרף אישור מטעם הרשם הרלוונטי, לפי העניין, על הגשת מסמכים.		

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

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה

מספר	סעיף במכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.				

מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא בהתאם לתנאי הסף, אמות המידה

ודרישות המכרז

מספר	סעיף	הנושא	הערות
נספח א'	3.3.1	פרטי המציע	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ב'	3.1.2	הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ג'	3.1.2.3	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ד'	3.3.2	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	יש למלא ולחתום.
נספח ה'	3.2	ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין (לאימות).





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

מספר	סעיף	הנושא	הערות
נספח ו'	5.3.5	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח ז'	5.5	אישור עסק בשליטת אשה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין וחתימת רואה חשבון.
נספח ח'	3.3.5	הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ט'	3.3.7	התחייבות להארכת התקשרות	יש לחתום.
נספח י'	3.3.9	שמירת סודיות	יש לחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יא'	3.3.10	הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	יש למלא ולחתום.
נספח יב'	4.3.1.1	הצעת מחיר	יש למלא ולחתום.
נספח יד'	3.3.6	הסכם התקשרות	יש לחתום.
נספח טז'	3.3.4	הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.

מסמכים נוספים שעל המציע לצרף לפי דרישות המכרז

מספר	סעיף למכרז	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.3.1	ככל שהספק ציין בהצעתו בסעיף 6 לנספח א' כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, עליו לצרף להצעתו אישור מאת רשות המיסים על כך שבוצעה פניה אל רשות המיסים לעניין חבות במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות מכוח מכרז זה.		
2.	3.3.8	אם המציע הינו חברה/שותפות: נסח חברה/שותפות עדכני.		
3.	5.5	על מציע אשר הינו עסק זעיר, קטן או בינוני בשליטת משרת מילואים פעיל בהתאם לסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, להגיש תצהיר לפיו העסק הוא עסק זעיר, קטן או בינוני בשליטת משרת מילואים פעיל		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח טז' בהתאם לסדר הרשום בטבלה.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

נספח א' פרטי המציע

(סעיף 3.3.1 למכרז)

להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה למכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות

במינהל אזרחים ותיקים:

1. שמו של המציע: _____
2. מעמד משפטי ברשות התאגידים (חברה / שותפות / עמותה / עצמאי): _____
מעמד משפטי במס הכנסה: _____
מעמד משפטי במע"מ: _____
3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____
4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): _____
5. שמו של המנהל הכללי: _____
6. במידה שההצעה תזכה האם יחויב מע"מ בגין אספקת השירותים מכוח מכרז זה? _____

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

7. במידה והצעתי תיבחר ככשיר שני או שלישי משך התקופה שהצעתי תישאר בתוקף הינה (יש לסמן בעיגול):

ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות

שנה לאחר תום תקופת ההתארגנות

שנה וחצי לאחר תום תקופת ההתארגנות

שנה לאחר תום תקופת ההתארגנות

8. כתובתו המלאה של המציע (כולל מיקוד): _____
9. מספרי טלפון: _____
10. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: _____
מספר טלפון: _____
נייד: _____
- כתובת דואר אלקטרוני: _____

11. פירוט מורשי חתימה:

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

עמוד 88, מתוך 190 עמודים





שם	מספר זהות	דוגמת חתימה

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

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

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

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

דוגמת חותמת המציע

14. התחייבויות המציע

14.1. כשירות להתמודדות במכרז

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

14.2. אי תיאום הצעות מכרז

- 14.2.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

- 14.2.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 14.2.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 14.2.4. המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 14.2.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 14.2.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.
- 14.3. **עצמאות המציע**
- 14.3.1. 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).
- 14.3.2. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 14.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

אישור עורך דין

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

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





נספח ב' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(סעיף 3.1.2 למכרז)
אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי
לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר
עם עורך התקשרות מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים
עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

1. הריני להצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון
להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 740/2025 – אספקת

שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי.

2. רק במקרה שהאמור בסעיף 1 לעיל אינו נכון יש לסמן X במשבצת המתאימה:

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך





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

(סעיף 3.1.2.3 למכרז)

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

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן: הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. (סמן X במשבצת המתאימה):

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

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

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

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

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

אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





נספח ד' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת

(סעיף 3.3.2 למכרז)

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן – "המכרז").

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

(יש לסמן X במקום המתאים)

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

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

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

חתימת המציע:

תאריך _____ שם החותם _____ חתימה וחותמת המציע _____





נספח ה' ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והעניקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים.

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

הערות כלליות:

- בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו שצורפו על ידו, בחינת ההמלצות תתבצע על בסיס פנייה לאנשי הקשר שפורטו ועל המציע לדאוג כי הם יהיו זמינים, לא תתבצע פנייה אל גורמים אחרים מטעם הלקוחות.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- עוד מובהר בזה כי, בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד.



1. ניסיון המציע

- 1.1 המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 3.2 למכרז.
- 1.2 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותים בתחומי חינוך או חברה או רווחה הכוללים הדרכה לצוותים מקצועיים, באמצעות הפעלת לפחות 3 אנשי צוות מקצועיים במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 3.2.1 למכרז, אמת מידה 1):

שם הגוף / ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על- ידי המציע	האם השירותים כללו הדרכה לצוותים מקצועיים?	מספר אנשי הצוות שהופעלו	האם הניסיון מתקיים / במציע במנכ"ל המציע (אם במנכ"ל – יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר אליו יפנה המשרד במסגרת קבלת המלצות	טלפון נייד של איש הקשר	תפקיד איש הקשר	דוא"ל

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



1.3 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו (הישיר, או באמצעות קבלן משנה שהופעל על ידו) בניהול פרויקטים של תחזוקה ופיתוח מערכות salesforce (סעיף 3.2.2 למכרז, אמת מידה 7):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	האם הלקוח הוא ארגון בעולמות / הרווחה / בריאות / חינוך? (יש לפרט)	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על- ידי המציע	האם מדובר בפרויקט הקמה / תפעול / תחזוקה? (יש לפרט)	האם הפרוייקט כלל ניהול תחזוקה ופיתוח של מערכות Salseforce ?cloud	האם הפרויקט כלל עבודה עם Form Titan או Web ?Web (יש לפרט)	האם הפרויקט כלל התמחות ב- Salesforce for Nonprofits?	האם המערכת עבורה סופק השירות כוללת מאגר מידע ועומדת בדרישות תקנות הגנת הפרטיות?	האם תהליך אבטחת המידע בוצע בהתאם לפרוטוקול הנדרש על ידי יו"ב?	האם הניסיון מתקיים / במציע / במנכ"ל המציע (אם במנכ"ל – יש לציין שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש ושנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש ושנה)	שם איש קשר אליו יפנה המשרד במסגרת קבלת המלצות	טלפון נייד של איש הקשר	תפקיד איש הקשר	דוא"ל	

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





1.3.1 על המציע לציין את שמו, הכשרתו ותפקידיו של איש צוות מוסמך Salesforce Administrator או Salesforce Developer שהופעל על ידי המציע באופן ישיר או עקיף למשך שנה רצופה לפחות במהלך 3 השנים האחרונות במסגרת ניסיון המציע במערכות salesforce (סעיף 3.2.2.2 למכרז):

1.4 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בהדרכת צוותים של מחלקות לשירותים חברתיים במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 2):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	היקף שעות ההדרכה, בכל שנה	האם הניסיון מתקיים במציע / במנכ"ל המציע (אם במנכ"ל – יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש ושנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש ושנה)	שם איש קשר אליו יפנה המשרד במסגרת קבלת המלצות	טלפון נייד של איש הקשר	תפקיד איש הקשר	דוא"ל

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



1.5 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותים בתחומי אזרחים ותיקים במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 3):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע	היקף כספי של השירותים, בכל שנה	האם הניסיון מתקיים במציע / במנכ"ל המציע (אם במנכ"ל – יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר אליו יפנה המשרד במסגרת קבלת המלצות	טלפון נייד של איש הקשר	תפקיד איש הקשר	דוא"ל

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





1.6 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו באספקת שירותי ייעוץ או סיוע בהובלת תכניות לגופים ציבוריים או גופים גדולים מהמגזר השלישי, כסיוע בניהול תכניות בתחומי חברה / חינוך / רווחה, באמצעות שלושה אנשי צוות המוקצים לכך במשרה מלאה, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 4):

שם הגוף / הארגון לו ניתן השירות	זהות הלקוח (גוף ציבורי / גוף גדול מהמגזר השלישי / אחר)	פרטים בדבר השירותים או מהות המציע	מספר אנשי הצוות שהוקצו, במשרה מלאה, לייעוץ / סיוע בהובלת התכנית	האם הניסיון מתקיים במציע / במנכ"ל המציע (אם במנכ"ל – יש לציין את שמו)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	שם איש קשר אליו יפנה המשרד במסגרת קבלת המלצות	טלפון נייד של איש הקשר	תפקיד איש הקשר	דוא"ל

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





1.7 ככל שקיימת אצל המציע פונקציה ייעודית רלוונטית בארגון המיועדת להדרכת עובדי המציע בתחומי הנחיית קבוצות, הובלת תהליכים והובלת פורומים מקצועיים, על המציע לפרט להלן את שמו ופירוט תפקידו אצל המציע (אמת מידה 5):

1.8 ככל שלמציע ניסיון בהקמה / תפעול / תחזוקה של מערכת אחת לפחות העומדת בהנחיות פיתוח מאובטח של יה"ב במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, על המציע לפרט להלן את פרטי המערכת, הגורם עבורו הוקמה המערכת, וכן לצרף אסמכתאות לכך שהמערכת עומדת בהנחיות פיתוח מאובטח כאמור (אמת מידה 6):



1.9 צוות מקצועי והסמכות (אמת מידה 7, סעיף 6):

על המציע לפרט את שמות אנשי הצוות שעוסק בתחזוקת מערכות Salesforce המועסקים בלפחות 50% משרה במהלך השנה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות (כעובדי המציע המספקים שירותים למספר לקוחות שונים של המציע, ולא בהשמה במיקור חוץ אצל לקוח של הארגון). עבור כל איש צוות כאמור החל מאיש הצוות השישי, תינתן נקודה אחת, ועד למקסימום של 5 נקודות עבור 10 אנשי צוות ומעלה.

שם איש הצוות	היקף משרה	מועד תחילת העסקה	האם מועסק עד למועד האחרון להגשת ההצעות?	האם כעובדי המציע המספקים שירותים למספר לקוחות שונים של המציע?

עמוד 101, מתוך 190 עמודים





לעניין סעיף 3.2 למכרז וכן אמות המידה יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או המנהל הכללי של המציע. יובהר כי במקרה של הצגת ניסיון מנכ"ל יש למלא את ההצהרה שבסעיף 2 שלהלן.

2. הצהרת מנכ"ל – יובהר כי יש למלא הצהרה זו רק במקרה בו מוצג ניסיון מנכ"ל כניסיון מציע, כאמור בתנאי סף 3.2 למכרז

אני מר/גברת _____ משמש כמנכ"ל המציע החל מיום ____/____/____; בהיקף העסקה _____ (יש לציין אחוזי משרה/מספר שעות שבועיות/חודשיות).

אני מצהיר כי הניסיון שהוצג בטבלה מעלה מתקיים בי, בהתאם לפירוט בטבלה.
חתימת מנכ"ל

חתימה

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



חתימת המציע

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

נספח ו' חלקים חסויים בהצעה

(סעיף 5.3.5 למכרז)

אני, המציע במכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי:

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

מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפניי ביתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

הערה: כאמור בתת-סעיף 5.3.5 למכרז, מציע המבקש חלקים חסויים בהצעה מתבקש להשחיר את החלקים החסויים בהעתק ההצעה (העותק שאינו עותק המקור).

מובהר כי מציע שלא ייצרף להצעתו עותק מושחר כאמור בסעיף זה ייראו בו כמי שאינו מבקש להשית חסיון על חלקי הצעתו.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





נספח ז' אישור עסק בשליטת אשה

(סעיף 5.5 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים

ותיקים

הגדרות:

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





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

תצהיר:

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

תאריך	שם החותמת	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

אימות עורך דין:

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

אישור רואה חשבון

(יודפס על נייר לוגו של משרד רואה-החשבון)

לכבוד

משרד הרווחה והביטחון החברתי

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

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

בכבוד רב,

רואי חשבון





נספח ח' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה

(סעיף 3.3.5 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

- ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, אדרש לעמוד לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 19 להסכם המצורף בנספח יד' ובתשובות ההבהרה של המשרד בנושא ביטוחים במלואן.
- בחנתי בטרם הגשת ההצעה על ידי מול חברת הביטוח המבטחת אותי, בין בעצמי ו/או בין באמצעות סוכן /יועץ מטעמי, את יכולתי לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
- ידוע לי כי אי הגשת אישור ביטוח התואם את הוראות רשות שוק ההון ביטוח וחסכון בגין הביטוחים שנערכו לפי המכרז חתום על ידי חברת הביטוח באמצעות סוכן ביטוח ו/או יועץ ביטוח מטעמי לאחר הזכייה במכרז כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 5.7 למכרז.

חתימת המציע:

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

נספח ט' התחייבות להארכת התקשרות

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים.

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

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.2 למכרז בתקופות נוספות של ארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד תדפיס ערבות דיגיטלית בנוסח נספח יד' 4 או הוראת קיזוז בנוסח נספח יד' 5 לפי העניין. הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח עבור תקופה זו. מובהר כי על אף התחייבותי זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש האופציה על ידי ועדת המכרזים.

הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם, אישור הארכת התקשרות או כל מסמך אחר לאחר הודעת המשרד בנוגע להארכת ההתקשרות.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____



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

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"עובד" – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.

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

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

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי מידע או סודות מקצועיים כאמור מאת נציג המשרד. הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות. אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי הזהוי ואת הסיסמה, שישמשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל דין הנוגע לענין. אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע המצורף בזה כנספח יד'2 למכרז. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977. הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

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

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

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

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





נספח יא' הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי ההסכם שייחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 5.13 למכרז.

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

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

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

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על ידי לעיל, בין היתר, אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

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

חתימת המציע:

תאריך _____ שם החותם _____ חתימה וחותמת המציע _____



נספח יב' הצעת מחיר

(סעיף 4.3.1.1 למכרז)

אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים, כנדרש במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

מחיר מוצע ליחידה אחת (בש"ח, כולל מע"מ)	מחיר מקסימום (בש"ח, כולל מע"מ)	מחיר מינימום (בש"ח, כולל מע"מ)	משקל	יחידת מידה	רכיב בהצעת המחיר
₪ _____	36,300	21,200	12	משרה מלאה לחודש אחד	מנהל תכנית
₪ _____	30,300	17,700	48	משרה מלאה לחודש אחד	רכז הטמעה אזורי
₪ _____	28,000	16,300	60	משרה מלאה לחודש אחד	רכז (פיתוח ידע / מערכות מידע / מודלים)
₪ _____	61,000	-	12	חודש אחד	תחזוקה למערכת הממוחשבת עבור תכנית קהילות תומכות
₪ _____	33,000	-	12	חודש אחד	תחזוקה למערכת הממוחשבת עבור תכנית תיאום טיפול
₪ _____	4,100	-	6	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת ביצוע זעירה
₪ _____	21,000	-	4	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת ביצוע קטנה
₪ _____	41,000	-	2	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת ביצוע בינונית
₪ _____	67,000	-	0.5	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת ביצוע איפיון
₪ _____	289,000	-	0.5	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת ביצוע גדולה פיתוח ויישום
₪ _____	101,000	-	0.5	חבילה אחת	שיפורים והשלמות פיתוח למערכת – חבילת תכנון מערכת

* מובהר כי יצוין מחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית.

מובהר כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.

יודגש כי ככל שהספק יצהיר במסגרת המכרז, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו. העלויות בהצעות יושאו על-סמך סך עלויות רכיבי הצעת מחיר בהכפלת משקלם, כפי שהוצעו בהצעת





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 4.3 למכרז.

הצהרת המציע:

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

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקריות (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בנספח יד'6).

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות על-פי כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





נספח יג' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 5.10.4 למכרז)

1. ועדת הגרלה

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

2. נוהל עבודה

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

3. שיטת ההגרלה

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





נספח יד' הסכם התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

הסכם התקשרות

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

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

מצד אחד

לבין:

שם הספק: _____
הרשום אצל רשם ה _____
במספר רישום: _____
וכתובתה לצרכי הסכם זה: _____
(שייקרא להלן – "הספק")

מצד שני

מבוא

הואיל: והמשרד פרסם מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצורף בזאת כנספח להסכם זה;
והואיל: והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצורף בזאת כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");
והואיל: והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;
והואיל: והספק זכה באספקת השירותים כמפורט בחלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים;
והואיל: והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכול כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");
והואיל: והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;
והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

1. הצהרות יסוד של הצדדים

- 1.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.
- 1.2. הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.





2. היתרים רישיונות ואישורים

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:

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

3. תקופת ההסכם

- 3.1. הסכם זה נעשה לתקופה כמפורט בחלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים ההסכם ייכנס לתקפו לאחר חתימת כל הצדדים על ההסכם (להלן: "תקופת ההסכם").
- 3.2. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופות נוספות של ארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה, ולא יאוחר ממועד סיום ההתקשרות היה נקבע בהחלטת ועדת המכרזים המאשרת את ההתקשרות. בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק.
- 3.3. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 3.4. המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 60 (שישים) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול ומתן זכות טיעון לספק.
- 3.5. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 3.6. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.7. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 3.9 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.8. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת ההסכם זה.
- 3.9. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל





שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:

3.9.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על דרכי מתן השירות בפועל, נהלי תפעול, מסמכים וכל מידע נוסף וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום הסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.

3.9.2. יעביר את כל המידע על המחלקות והגופים שקיבלו שירותים במסגרת ההסכם וכן את כל הפרטים לגביהם לספק החלופי כולל המלצות להמשך טיפול.

3.9.3. יבצע אחת מהאופציות הבאות או שילוב ביניהן, בהתאם להוראות המשרד:

3.9.3.1. ספק מחליף – העברה מסודרת של המערכת, המידע, התייעוד וביצוע חפיפה. יבצע חפיפה, הדרכה והעברת ידע מסודרת מול הגורם החלופי שייקבע על ידי המשרד, וכן יעביר את המערכות לגורם החלופי ו/או יבצע הסבת מידע למערכת חלופית ו/או ייצא מאגר המידע בהתאם להנחיות המשרד. בתהליך העברת המערכת לספק החדש ולאחר אישור הספק החדש על מוכנות להפעלה, יפנה הספק אל המשרד לקבלת אישור. המשרד או מי מטעמו יאשר לאחר בדיקת המערכות.

3.9.3.2. המשרד אינו מעוניין בהמשך הפעלת המערכת מסיבותיו השונות ועל כן על הספק לייצא את הנתונים למשרד או מי מטעמו באופן שהמשרד יבקש.

3.9.3.3. ייצא הנתונים למערכת חדשה אשר תחליף את המערכת הקיימת. על הספק יהיה לסדר את הנתונים כדך שיתאים לקליטה במערכת החדשה.

בכל אחד מתרחישים אלו על הספק יהיה לבצע מחיקה של הנתונים תוך 30 יום מרגע אישור המשרד על השלמת ההעברה. התהליך כולו יסתיים לכל המאוחר עד לסיום ההתקשרות.

3.9.4. יידע את כל העובדים המועסקים על ידי הספק מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.

3.9.5. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על ידי המשרד.

3.9.6. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על ידי המשרד.

3.9.7. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה הראויה בעבור השירותים שבוצעו להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.

3.9.8. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.

3.9.9. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "הודעה מוקדמת" – כאמור בסעיף 3.4 לעיל.





4. **היקף השירותים שיסופקו לפי ההסכם**
- 4.1. היקף השירותים שיסופקו לפי ההסכם מפורט בסעיף 1.2.3 למכרז.
- 4.2. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על ידי מורשי החתימה של המשרד. על פי המפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. נכון למועד פרסום המכרז להלן היקף השירותים הנדרש:
- 4.3.1. ניהול ותחזוקת מערכות המידע בהיקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות;
- 4.3.2. מנהלת תכנית אחת לתכנית "תיאום טיפול";
- 4.3.3. 5 רכזות הטמעה אזוריות – לתכניות "בני משפחה מטפלים" ו"תיאום טיפול" (מתוכן שתיים ב-50% משרה, כלומר סה"כ 400% משרה לכלל הרכזות);
- 4.3.4. 5 רכזות רגילות – מודלים / פיתוח ידע / מערכות מידע;
- 4.3.5. 8 ימי עיון מחוזיים בשנה (4 לכל מחוז);
- 4.3.6. כנס שנתי אחד לפחות
- 4.4. המשרד יהא רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השרות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.

5. **התמורה**

- 5.1. **מנגנון התשלום**
- 5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט בחלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים.
- 5.1.2. ימי עיון וכנסים יבוצעו על ידי הספק וישולמו על ידי המשרד על בסיס החזרי הוצאות מול חשבוניות שיעביר הספק בהתאם להזמנת עבודה שתאושר על ידי המשרד מראש ובהתאם לקטלוג הרכיבים ועד 80% מהמחירים המרביים המפורטים במחירון המצורף כנספח ד' להוראת התכ"ם שמספרה 16.9.6 לכל היותר, וכפי שיתעדכן מעת לעת.
- 5.1.3. התשלום המפורט לעיל הינו התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והינו כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הינו גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.
- לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.
- 5.1.4. אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף.
- 5.1.5. התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.
- 5.1.6. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע





לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו. במידה והמשרד לא אישר את מלוא הסכום שהוגש בחשבונית, על הספק להגיש למשרד חשבונית חדשה עם סכום מעודכן, או לחילופין להגיש חשבונית זיכוי בגין ההפרש.

5.1.7 הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.

5.1.8 התשלום כפוף לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"ם, תנאי ההסכם שייחתם עם הספק והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין, ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.

5.2 תנאי תשלום

5.2.1 תנאי התשלום יהיו בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.3, מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.

5.2.2 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם להוראות תכ"ם מספר 7.12.5 "פורטל ספקים", והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש כי הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי. על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד אישור מהחברה המנהלת על שימוש בפורטל הספקים.

5.2.3 ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.

5.2.4 במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.

5.2.5 במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.

5.2.6 לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (כולל כל הוצאות הנלוות וכולל התייקרויות) (למעט תנאי ההצמדה כמפורט בספח יד'6).

5.2.7 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יחא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.

5.2.8 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.

5.2.9 המשרד יהיה רשאי לקזז מהחשבונות השוטפים פיצוי מוסכם שהחליט להטיל על הספק בעבור חודש מסוים בהתאם לאמור בסעיף 26 להסכם. במקרה שיוחלט על הטלת פיצוי מוסכם כאמור בהסכם זה יידרש הספק להציג חשבונית זיכוי ועד להצגתה לא תשולם לו כל תמורה בגין החשבונית שהציג כאמור ברישא של סעיף זה.

5.2.10 באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול ספרים ואישור לצורך ניכוי מס





- במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהא רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.2.11 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 24 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 5.3 **הצמדה**
- 5.3.1 המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראת החש"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.3.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח יד' 6 למכרז.
- 5.3.2 **"יום הבסיס"** לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל, וכמפורט בנספח יד' 6 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית כמפורט בחלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים.

6. קיצוז

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

7. פיקוח המשרד

- 7.1 הבקרה והפיקוח שיבוצעו על-ידי נציגי המשרד יהיו בהתאם להנחיות המשרד וכלי הפיקוח בהם יחליט המשרד להשתמש.
- 7.2 נציגי המשרד רשאים להפעיל פיקוח ובקרה בנוגע לשירותים הניתנים ולהעביר הערותיהם לנציגיו המוסמכים של הספק. על הספק להעביר תשובותיו לנציגי המשרד בתוך שבועיים מיום דרישתו לכל היותר ולבצע את השינויים הנדרשים תוך פרק הזמן שיקבע על-ידי נציג המשרד.
- 7.3 כמו כן מוסמכים נציגי המשרד לעיין בכל מסמך הרלוונטי לאספקת השירותים בתחום הטיפול, הכספי וכל תחום רלוונטי אחר.
- 7.4 הספק יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט במכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 7.5 בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.
- 7.6 הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם.
- 7.7 הספק יקבל מן המשרד תבנית של דו"חות והנחיות כיצד למלא דו"חות אלו בהתאם למה שנדרש על-ידי המינהל.
- 7.8 נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.
- 7.9 הספק יהא מחויב לתקן את הליקויים המפורטים בדו"חות.
- 7.10 הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על ידי המשרד.
- 7.11 על הספק להעביר לפיקוח דו"חות מקצועיים חודשיים ושנתיים כפי שיידרש.
- 7.12 הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה





בדין וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.4 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.

7.13. המשרד יהיה רשאי לפרסם דוחות פיקוח ובקרה לציבור.

7.14. ידוע לספק כי נציג המשרד יהיה רשאי לבצע ביקורת, לרבות ביקורת פתע, על אופן ניהול מאגר המידע שינוהל כאמור בסעיף 8 להלן ואבטחתו. לצורך כך יאפשר הספק גישה לנציג המשרד לחומר המנוהל במאגר המצוי בשליטתו ו/או באחזקתו, ככל הנדרש לצרכי פיקוח ובקרה על פעולותיו. עוד ידוע לספק כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מסמכויותיו של רשם מאגרי מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, ובכלל זה סמכויות הפיקוח שניתנו לו.

8. ניהול מאגר המידע

- 8.1. חל איסור על הספק לאסוף מידע בניגוד לדין או לעשות שימוש במאגר המידע שיופעל על ידו לפי ההסכם באופן המנוגד לדין.
- 8.2. הספק אינו רשאי להעביר מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות או שנחשף אליו אגב ביצוע ההתקשרות לצד שלישי כלשהו.
- 8.3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש במידע כאמור לכל מטרה אחרת שאינה קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.
- 8.4. הספק מחויב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע ודיווחים מידיים במקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש החורג מההרשאה שניתנה.
- 8.5. המידע שינוהל על ידי הספק לפי ההסכם במסגרת מאגר המידע יישאר בחזקתו רק למשך תקופת ההתקשרות האמורה בהסכם.
- 8.6. ידוע לספק כי עם סיום תקופת ההתקשרות, ובכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, באחריותו להעביר את מאגר המידע לחזקת המשרד ו/או לדאוג למחיקת כל המידע מכל אמצעי המדיה שברשותו.
- 8.7. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק תצהיר לאימות ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.
- 8.8. אין באמור בסעיפים לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין.

9. תהליכי מדידה והערכת שירות

- 9.1. המשרד פועל לשיפור ושימור רמת שירותים גבוהה ולכן יבצע מדידת סדירה של איכות השירותים הניתנים על פי מכרז זה והערכתם.
- 9.2. הספק יידרש להעביר נתונים מידע אודות השירותים במבנה קבוע שיוסכם עם המשרד, באמצעי דיגיטלי שיאפשר את קליטת הנתונים במערכות המשרד (בפורמט כגון אקסל).
- 9.3. להלן פעולות שעל הספק לבצע לשם ייעול תהליך המדידה:
- 9.4. הספק יעביר דיווח שוטף למחוז ולמטה ברמה החודשית.
- 9.5. הספק מחויב לאסוף ולהעביר למשרד, בהתאם לדרישה, את כלל הנתונים שיידרשו לצורת הערכת השירות במועדים שיקבעו לצורך כך.
- 9.6. הספק ישתתף בדיונים ופגישות על איכות השירות ואופן שיפור השירותים.
- 9.7. הספק ימדוד את שביעות הרצון מהליווי של רכזות ההטמעה ורכזי מערכות המידע באמצעות שאלוני משוב אחת לרבעון.
- 9.8. הספק יעביר לידי המשרד אחת לרבעון ובנוסף בכל זמן שיידרש דוחות ממערכת ניהול תמיכה של הספק.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

- 9.9. ספק יידרש לספק בין השאר את הדיווחים הבאים: כמות הדרכות, שימוש במערכת, כמות יחידות מצטרפות, דיווח שוטף של המידע הנדרש לצוות BI כדי לעדכן את הדשבורד המשרדי.
- 9.10. במסגרת איסוף בחינת הנתונים יבדקו, בין היתר, הפרמטרים הבאים:
- 9.10.1. עמידה בתכניות העבודה השנתיות כפי שייקבע על ידי המנהלת המקצועית של התחומים הרלוונטיים במינהל אזרחים וותיקים.
- 9.10.2. יציבות ואיכות כוח האדם.
- 9.10.3. רמת המענה של הדרג הניהולי של הספק לדרישות המשרד לצורך אספקת השירותים.
- 9.10.4. מספר הכולל של הקהילות / רשויות / צוותים בהם הוטמעו המודלים / התוכניות.
- 9.10.5. גידול / הרחבה של מספר הגופים המשתמשים במערכת (קהילות / רשויות / צוותים).
- 9.10.6. רמת הדיווח השוטף של נתונים מעודכנים ומלאים.
- 9.10.7. בסוף של שנה תעשה חשיבה משותפת להגדרת מדדים הניתנים להוצאה מהמערכת.
- 9.11. בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:
- 9.11.1. ניהול שיח עם הספק במטרה לשפר את השירות;
- 9.11.2. פרסום תוצאות המדידה;
- 9.11.3. כמדד להחלטה להארכת ההתקשרות ולסיום התקשרות;
- 9.11.4. כמדד להחלטה לגבי התקשרויות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.
- 9.12. הנתונים שיאספו יועברו לעיון וקבלת התייחסות הספק. לספק תינתן האפשרות להגיב לממצאים בתוך פרק הזמן של 14 יום מיום קבלתם. התייחסותו של הספק תובא לדין בפני הגורמים הרלוונטיים במשרד ולאחר מכן יתגבשו הממצאים הסופיים.
10. התנהלות הולמת של ספק ממשלתי
- 10.1. במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים. החובה להתנהלות הולמת חלה ביתר שאת בשירותים הניתנים על ידי הממשלה באמצעות הספק, לציבור הרחב.
- 10.2. בהתקשרויות למתן שירותים לציבור הרחב, או בהתקשרויות שביצוען נעשה בתוך משרד הממשלה, יכלול החוזה הוראה לפיה התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה להפרת הסכם.
- 10.3. לעניין זה "התנהגות מבזה" - התנהגות שתכליתה היא פגיעה בכבוד, השפלה או ביוש.
11. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים
- 11.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכד'.
- 11.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהא אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 11.3. במידה שהספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה.





12. התחייבות למתן שירות מלא

- 12.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף לתעריפים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
- 12.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השירות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.

13. העסקת עובדים על ידי הספק

- 13.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 13.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך מתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
- 13.3. מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לספק עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי הספק אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה.
- 13.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.
- 13.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
- 13.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כוח האדם, השכלה וניסיון.
- 13.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
- 13.8. כמו כן מובהר ומוסכם כי התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגבי תחשב כהפרת הסכם זה על ידי הספק, תינתן לספק האפשרות לסיים את העסקתו של אותו עובד על פי דין ו/או לתקן את ההפרה, ככל והדבר ניתן, לשביעות רצון המשרד. במידה והספק לא יעשה כן ייחשב הדבר כהפרת הסכם זה על ידי הספק.
- 13.9. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.
- 13.10. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.
- 13.11. הספק מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952 (להלן: החוק) בשים לב להוראות סעיפים 33 ו-33א לחוק.
- 13.12. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי ההרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.





- 13.13. המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בכנסים והשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד.
- 13.14. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
- 13.15. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.

14. העסקת קבלני משנה על ידי הספק

- 14.1. הספק רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז בתחומי תחזוקת ופיתוח המערכת בלבד, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב.
- 14.2. האמור בסעיפים 14.3 עד 14.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 14.3. יודגש כי הספק יחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק במידה שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.
- 14.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.
- 14.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 14.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:
- 14.6.1. במידה שקבלן המשנה הינו תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.
- 14.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות – אישור ממע"מ, אישור ניכוי מס במקור ואישור על ניהול ספרים.
- 14.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 14.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.

15. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד

- 15.1. מוסכם על הצדדים, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את





- 15.2. ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד. היה וייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה.
- 15.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

16. שימוש בכלים ובחומרים

- 16.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.
- 16.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, ירכשו על ידי הספק ועל חשבון, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.
- 16.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 16.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

17. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 17.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 17.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

18. נזיקין

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

19. חובת ביטוח

- 19.1. הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהמצוין להלן:
- 19.1.1. **ביטוח חבות מעבידים**
- 19.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם-1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.





- 19.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 19.1.1.3. הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- 19.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי, היה וייטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.
- 19.1.2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**
- 19.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 19.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 6,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 19.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - **CROSS LIABILITY**.
- 19.1.2.4. הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.
- 19.1.2.5. מנהלים, רכזים ובעלי תפקיד אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של נותן השירותים, ייחשבו צד שלישי.
- 19.1.2.6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.
- 19.1.3. **ביטוח אחריות מקצועית**
- 19.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
- 19.1.3.2. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי מעטפת לתוכניות במנהל האזרחים הוותיקים, כולל גם פיתוח, הטמעה, ליווי וניהול המידע והתהליכים עבור התוכניות, ניהול הפעילות השוטפת של התוכניות, פיתוח ידע, הדרכות, ליווי מקצועי, הטמעת מערכות מידע, אחריות לתקינות המערכות ולתיקון ליקויים, כמפורט במכרז ובהסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 19.1.3.3. גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.
- 19.1.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח, בתת גבול של 10% מסכום הביטוח, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.
 - מרמה ואי יושר של עובדים, בתת גבול של 10% מסכום הביטוח, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.
 - אחריות צולבת, אולם הביטוח לא יכסה תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.





- תקופת גילוי של 6 חודשים.

19.1.3.5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

19.1.4. ביטוחים נוספים:

הספק ידאג ויודא כי:

19.1.4.1. בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר, ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר, ביטוח רכוש (ככל ורלוונטיים). ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. בכפוף להרחב השיפוי האמור ייחשבו מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי כמבוטחים נוספים, כולל (בכל הביטוחים) ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

19.1.4.2. למקומות קיום הפעילויות, ההדרכות, הכנסים יהיה ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבולות אחריות סבירים, וכן ביטוח רכוש למבנים ותכולתם. הביטוחים יורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי וכן כלפי המשתתפים בפעילויות/בכנסים.

19.1.5. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

- 19.1.5.1. לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 19.1.5.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 19.1.5.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 19.1.5.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסה.
- 19.1.5.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 19.1.5.6. כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 19.1.5.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" ו/או כל נוסח אחר מקביל לביט, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.





- 19.1.5.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.
- 19.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, וכל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, בתוקף.
- 19.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, ימצא על ידי הספק למשרד הרווחה והביטחון החברתי עד למועד חתימת ההסכם; הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הרווחה והביטחון החברתי לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 19.4. **מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.**
- 19.5. מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- 19.6. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- 19.7. **למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע מהם הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.**
- 19.8. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי המכרז וההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי מכרז והסכם זה.
- 19.9. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה. על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 10 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה.
20. **זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים**
- 20.1. זכויות היוצרים בכל התוצרים, המסמכים והמידע וכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי





- הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא ייעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, יאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 20.2. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 20.3. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיומשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

21. פרסום אודות השירות על ידי הספק

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

22. פרסום ההתקשרות על ידי המשרד

- 22.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "**החלטת הממשלה**"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו www.foi.gov.il. הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 22.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.

23. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 23.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 23.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 23.3. מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של





רשות מוסמכת ועל פי דין.
23.4. הספק מתחייב להחתים כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף כנספח יד'3 להסכם זה.

24. העברת זכויות

- 24.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה לפי הסכם זה, לאחר ובמיוחד לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.
24.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.
24.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.

25. נציג המשרד

- 25.1. נציג המשרד לעניין הסכם זה הוא מנהל מינהל אזרחים ותיקים, או מי שמחזיק בייפוי כוח מטעמו/ה לשמש כנציג המשרד לעניין הסכם זה.
25.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

26. אי מילוי חיוב על ידי הספק

- 26.1. היה ולא מילא הספק חיוב מחויביו ולא תיקן הפרתו בתוך הזמן שייקבע בהודעת המשרד מראש ובכתב, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
26.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
26.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
26.1.3. להפסיק את אספקת השירותים, כולם או חלקם, באמצעות הספק.
26.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.1 לעיל, מובהר כי בגין הפרת התחייבויותיו של הספק בקשר למועדי הביצוע והאספקה של התוצרים לפי מכרז זה ו/או התאמתם לדרישות התכולה כמפורט במכרז יהיה זכאי המשרד לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

מרכיב איכות השרות	מפתח חיוב פיצוי מוסכם
אי עמידה באמנת השירות בנוגע למערכות המידע לפי סעיף 2.4.12.3 למכרז – תקלה קריטית	1,000 ₪ על כל שעת איחור במענה ראשוני מעבר לזמן התגובה הראשוני (שעה אחת) 500 ₪ על כל שעת איחור בזמן טיפול מקסימלי (ככל שבאחריות הספק)
אי עמידה באמנת השירות בנוגע למערכות המידע לפי סעיף 2.4.12.3 למכרז – תקלה חמורה	1,000 ₪ על כל שעת איחור במענה ראשוני מעבר לזמן התגובה הראשוני (שעתיים) 250 ₪ על כל שעת איחור בזמן טיפול מקסימלי (ככל שבאחריות הספק)
אי עמידה באמנת השירות בנוגע למערכות המידע לפי סעיף 2.4.12.3 למכרז – תקלה בינונית / נמוכה	500 ₪ על כל שעת איחור במענה ראשוני מעבר לזמן התגובה הראשוני (4 שעות / יום)





מפתח חיוב פיצוי מוסכם	מרכיב איכות השרות
500 ₪ על כל יום איחור בזמן טיפול מקסימלי (יום עבודה).	הגדרת קהילה חדשה או צוות חדש
בחודש הראשון לא ייגבה פיצוי מוסכם מעבר להפחתה בגין אי העסקה כמפורט בסעיף להסכם זה. החל מהחודש השני, ייגבה פיצוי מוסכם מעבר להפחתה כאמור, בגובה של 10% מהתשלום שיועד להעסקת כוח אדם זה. הפיצוי יהיה באופן יחסי לדרישת המכרז ויחושב לפי עלות היחידה.	אי העמדת כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשת
במקרה של אי דיווח על חוסר בתקינת כוח האדם, או דיווח מוטעה, ייגבה פיצוי מוסכם (מעבר להפחתה בדיעבד של עלות היחידה לפי המפורט בסעיף להסכם זה), בגובה של 30% מהתשלום שיועד להעסקת כוח אדם זה. הפיצוי יהיה באופן יחסי לדרישת המכרז ויחושב לפי עלות היחידה ובנוסף לפיצוי המוסכם המפורט בשורה הקודמת.	אי דיווח או דיווח מוטעה בנוגע לחוסרים בתקינת כוח אדם

- 26.3 הסכומים הנקובים לעיל יישאו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לשיעור עלייתו בין המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (אשר יהיה מדד הבסיס) ובין המדד הידוע במועד כל הפרה (אשר יהיה המדד הקובע).
- 26.4 מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הינם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למשרד כתוצאה מהפרות מצד הספק, ולא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של המשרד או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לו על פי דין או הסכם.
- 26.5 מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל, מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו וכן שהות סבירה לתיקון ההפרה ככל וניתן לתקנה. ההחלטה הסופית הינה בסמכות בלעדית של המשרד.
- 26.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה יקוזז על ידי המשרד מהחשבונות השוטפים, המשרד ישלח לספק את התחשיב החודשי של קיזוז הפיצויים המוסכמים והספק יפחית סכום זה מחשבונית המס המוגשת לתשלום למשרד, בכפוף לאמור בסעיף 5.2.9 לעיל.
- 26.7 בכל מקרה של ביטול ההסכם על ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה.
- 26.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק.
- 26.9 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.
- 26.10 למרות האמור בסיפא של סעיף 3.4 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 7, 10, 13, 17, 23, 24, 27, 30 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהא המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט בכל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 26.1.1 עד 26.1.3 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.
26.11. בכל מקרה, המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 27 להלן.

27. ערבות

- 27.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בלתי תלויה לטובת המשרד, בשיעור 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל אופציות), כולל מע"מ.
- 27.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 27.3. הערבות תהיה ערבות דיגיטלית כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 27.4. עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.
- 27.5. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 27.6. לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות בהתאם לכללים בהוראת תכ"ם 7.3.3, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.
- 27.7. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.
- 27.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 27.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק, מובהר כי ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר מימוש ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות לספק להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב.
- 27.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.
- 27.11. בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.3 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז כתחליף לערבות ביצוע. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם. מובהר כי היה והספק לא יעמוד בבדיקת האיתנות הפיננסית השנתית, יידרש להגיש ערבות ביצוע כתנאי להמשך ההתקשרות עמו.

28. תניית שיפוט

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

29. כתובות והודעות

29.1. כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.





29.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.

29.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.

30. ביקורת

30.1. נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.

30.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.

30.3. מטרת הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו/ם הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים עבור רכיבים מסוימים אכן משמש לאותם שירותים/רכיבים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.

30.4. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכול בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על ידי המשרד תהיה כפופה לדין.

30.5. במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת וכן כל דוח שיידרש לצורך הבדיקה ממערכות הנוכחות והשכר, מרוכזים ו/או מפורטים, לרבות בפורמט Excel.

30.6. על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.

30.7. הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים על-פי סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.

30.8. דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת המינהל/המשרד יהיו חייבים באישור רואה חשבון.

30.9. הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.

30.10. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

31. שינוי בהסכם או בתנאים

מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

32. מיצוי זכויות

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

33. תחילת הפעילות מכוח המכרז וההסכם

הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יחזיק זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידיו הסכם חתום כדן על-ידי שני הצדדים.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המשרד:

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד מנכ"ל המשרד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד חשב המשרד	תאריך	חתימה

הספק:

שם נציג הספק	תפקיד	תאריך	חתימה

חתימת עורך דין:

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

תקציר הסכם ההתקשרות

להלן תקציר הסכם התקשרות בנושא אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 22 להסכם ההתקשרות:

סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות: מכרז פומבי מספר 740/2025.

הגורם המאשר את ההתקשרות: ועדת המכרזים המשרדית.

מועד ומספר פרוטוקול החלטה [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר ____ מיום ____/____/____.

המועד האחרון להגשת ההצעות [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: ____/____/____.

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

מספר מנו"ף [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: _____

הצדדים להתקשרות: משרד הרווחה והביטחון החברתי ו _____ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

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

תקופת התקשרות: תקופת ההתקשרות תהיה לשנה, החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת אופציה להארכת ההסכם בתקופות נוספות של ארבע שנים, שנה או חלק ממנה בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על ידי הספק לפי מכרז זה.

תמצית נושא ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה]





פירוט מנגנון התשלום

להלן פירוט מנגנון התשלום במסגרת מכרז מספר 740/2025 אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל

אזרחים ותיקים:

המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט בחלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים. ימי עיון וכנסים יבוצעו על ידי הספק וישולמו על ידי המשרד על בסיס החזרי הוצאות מול חשבוניות שיעביר הספק בהתאם להזמנת עבודה שתאושר על ידי המשרד מראש ובהתאם לקטלוג הרכיבים ועד 80% מהמחירים המרביים המפורטים במחירון המצורף כנספח ד' להוראת התכ"ם שמספרה 16.9.6 לכל היותר, וכפי שיתעדכן מעת לעת.

התשלום המפורט לעיל הינו התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והינו כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הינו גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד. לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.





נספח יד'1 תיאור תכולות מערכות מידע

מובהר כי הנספח שלהלן מתעד מצב קיים נכון לחודש 8/24 וכי ההיקפים המפורטים בנספח מצויינים לידיעה והבנה כללית בלבד

1. מערכת תיאום טיפול

1.1 כללי

1.1.1 רקע

1.1.1.1 בבסיס התוכנית גישת Integrated Care, המשלבת טיפול הוליסטי בזקן בביתו.

1.1.1.2 המערכת תומכת בעבודת צוות תיאום טיפול, הכולל: עו"ס, אחים/אחיות מקופות החולים, רכזות מנהליות ומספקת להם כלים נוחים לדווח שוטף ולאחזור מידע.

1.1.1.3 המערכת מהווה כלי משותף לעו"ס ולאחות לרישום המטופלים מרגע ההפניה לתוכנית ועד לסגירת תיק המטופל והעברת המידע להמשך טיפול בקהילה.

1.1.1.4 המשתמשים נדרשים לדווח הן למערכת "תיאום טיפול" והן למערכות בארגונים אליהם הם שייכים (לדוגמא מערכת קופת החולים) המשתמשים מקבלים זאת בהבנה, שכן זה המקום היחיד בו שני הצדדים המטפלים מקבלים מידע אינטגרטיבי על הזקן ובו הם יכולים לנהל תוכנית עבודה משולבת.

1.1.1.5 המערכת עלתה לאוויר בשנת 2015 ביוזמת ג'וינט אשל בשת"פ עם משרד הרווחה, משרד הבריאות, קופות החולים והמוסד לביטוח לאומי לתמיכה בתוכנית "תיאום טיפול".

1.1.1.6 מאז הקמתה המערכת עברה שינויים, התאמות והרחבות, כדי לתת מענה מיטבי ואחיד לצרכים שעלו מהשטח.

1.1.1.7 בתחילת הדרך המערכת סיפקה יישום מבוסס טפסים, שנתן מענה מיטבי לצוותים בשטח, שדווחו באמצעות המכשיר הנייד שברשותם. בהמשך, בהתאם לצרכים שעלו פותח פורטל ייעודי, הנותן מענה מיטבי לרכזות המנהליות, ומותאם לעבודה במחשב שולחני/נייד.

1.1.1.8 כל הצוותים המשותפים משתמשים במערכת וכל המטופלים בתוכנית מנוהלים ומתועדים במערכת.



1.1.1.9 המערכת נמצאת כיום בתחזוקה ופועלת בצורה חלקה וללא תקלות מיוחדות.

1.1.2 מטרת ויעדי המערכת

- 1.1.2.1 מערכת אחודה לניהול פרויקט תיאום טיפול
- 1.1.2.2 כלים משותפים לצוותים - מחלקות לשירותים חברתיים / קופות חולים
- 1.1.2.3 ייעול ותייעוד תהליכי העבודה
- 1.1.2.4 הנגשת המידע לרמת הקצה

1.1.3 מרכיבי המערכת

המערכת כוללת 3 רכיבים:

הרכיב	תיאור
מערכת ליבה – Salesforce	מערכת מבוססת Salesforce, המיועדת לשימוש מנהלי המערכת וצוות הפיתוח. במערכת מנוהלות כלל ישויות המערכת ומבוצעות פעולות פיתוח ותמיכה, לדוגמא הקמה/עדכון פרטי יחידה המספקת שירותים, הפקת דוחות מורכבים שאינם זמינים בממשק המשתמש המלא.
יישום מבוסס טפסים Titan Forms	• טפסי Titan המיועדים לצוותים התפעוליים. היישום, אשר מותאם לעבודה בסביבת מובייל, מאפשר דיווח שוטף של פעילות הצוות המטפל. • היישום פועל באינטגרציה מלאה למערכת הליבה – מקבל נתונים עדכניים מהמערכת ומבצע עדכונים באופן שוטף. • טופס פתוח המאפשר לרופאים בקופה וכד' למלא הפנייה למטופל.
מערכת ניהול ובקרה – Titan Web	פורטל מבוסס Titan Web המיועד לניהול - הצגת מידע ממערכת הליבה.

1.1.4 משתמשים

משתמשים	תיאור	יישום בשימוש	שיטת הזדהות	הרשאות	כמות (כיום)
צוות התוכנית	מנהלי המערכת וצוות הפיתוח	מערכת ליבה	2FA סטנדרטי על SF	מרבית המשתמשים בעלי הרשאה של "מנהל מערכת".	5 משתמשים
צוות תיאום טיפול	עו"ס, אחים/אחיות רכזות מנהליות + עו"ס אחים ואחיות	יישום מבוסס טפסים מערכת ניהול ובקרה	דיווח ת.ז. ושנת לידה – וקבלת קוד OTP במסרון	לכל המשתמשים הרשאות צפייה / עדכון -/ רק ביחידות בהן המשתמש מוגדר כבעל תפקיד. אין הגדרות ספציפיות לבעלי תפקידים.	כ- 130 משתמשים
גורמים מפנים	גורמי טיפול חיצוניים - רופאים, אחיות, עו"ס, שאינם עובדים בפרויקט המבקשים להפנות לתוכנית.	טופס פתוח להפניית מטופל	ללא הזדהות	מילוי הטופס	פתוח לדיווח

1.2 תיאור היישומים





1.2.1 תפיסת הפתרון

- 1.2.1.1 המערכת הוקמה על בסיס פלטפורמת ה-Salesforce – CRM, התומכת בניהול המרכזי של כלל הפעילות, ובהנגשה המידע ע"י ממשק משתמש מבוסס – Titan forms ו-Titan Web המיועד לדיווחים שוטפים ולהפקת דוחות עבור צוותי תיאום הטיפול ועבור הגורמים המפנים, כמפורט לעיל.
- 1.2.1.2 יישום המערכת בוצע תוך שימוש מירבי בתכונות Out Of The Box ללא שימוש בקוד.
- 1.2.1.3 כל המשתמשים (הן משתמשי SF והן משתמשי Titan) בכלל היישומים מנוהלים במערכת הליבה.
- 1.2.1.4 מאחר והמערכת אינה כוללת רישוי MARKETING CLOUD הותקנה חבילה של שליחת מסרונים בתוך SF.

1.2.2 פונקציות מרכזיות

- 1.2.2.1 ניהול פרופיל ומצבת של לקוחות השרות - קופ"ח/ מחלקות רווחה / מקבלי השירות
- 1.2.2.2 ניהול ההפניות וההתאמה לתוכניות
- 1.2.2.3 ניהול הטיפול והביקורים ושלבי הטיפול עד ליצירת סיכום מפורט בתום תהליך הטיפול
- 1.2.2.4 ניהול סקרים ומשובים
- 1.2.2.5 ניהול היעדרויות צוות
- 1.2.2.6 להלן תיאור היישומים התומכים בפעילות.

1.2.3 מערכת הליבה

1.2.3.1 כללי

- 1.2.3.1.1 המערכת נועדה לשמש את צוות ניהול התוכנית מטעם הספק ואת צוות הפיתוח ומנוהלות בה כל הישויות ומופעלים כל התהליכים המפעילים את הלוגיקה העסקית.
- 1.2.3.1.2 המערכת פועלת בסנכרון מלא עם יישומי הטפסים, כך שבכל כניסה ל"טופס" – מוצג בו מידע רלוונטי מתוך המערכת ובהתאם למאפייני המשתמש (לדוגמא קשר ליחידה), ולאחר שליחת הטופס – מבוצע עדכון בישויות המערכת ומופעלים





במידת הצורך תהליכים.

1.2.3.2 תהליכי ניהול

המערכת משמשת לביצוע התהליכים/ הפעולות המרכזיות הבאות:

1.2.3.2.1 הקמת יחידות המספקות שירותים, לדוגמא סניפים של קופות

החולים/ קהילות.

הערה: בשל אילוצים טכניים ומסיבות היסטוריות בשלב הקמת

יחידה במערכת הניהול המרכזית יש לבצע גם הוספה ידנית

של ערך בשדה "שם היחידה" (Picklist) באחד מטפסי **Titan**.

1.2.3.2.2 הגדרת המשתמשים ביחידות, כולל שיוכם ליחידות.

1.2.3.2.3 אחזור מידע והפקת דו"חות.

1.2.3.2.4 מהמערכת ניתן לאחזר מידע ולהפיק דו"חות המשמשים

לבקרה ברמה הרוחבית מכלל היחידות.

1.2.3.2.5 הדו"חות המרכזיים בהם נעשה שימוש ומשמשים את הגורמים

השונים:

1.2.3.2.5.1 דו"ח למשרד הבריאות (דוח שנתי) – דו"ח

המשמש לבקרת מבחן התמיכות על בסיס

דו"ח מסיימי הטיפול.

1.2.3.2.5.2 דוחות בקרה חודשיים לגוף מפעיל – דו"חות

המשמשים את הגוף המפעיל לבקרה אחר

עבודת הצוותים והעמידה ביעד: דוח פעילים,

דוח מסיימים מול היעד, דוח היעדרויות צוות,

כמות יחידות שנוספו, תוצאות המשובים וכד'.

1.2.3.2.5.3 דו"ח מעקב תפוקות – דו"ח המופק עבור

האחות הראשית בכל אחת מהקופות, המשמש

לבקרת התקדמות על התפוקות.

1.2.3.2.5.4 דו"ח מצבת עובדים – דו"ח חודשי של מצבת

הצוותים המשמש לסגירת עובדים שעזבו.

1.2.3.3 אובייקטים במערכת

במערכת מנוהלים האובייקטים המרכזיים הבאים:





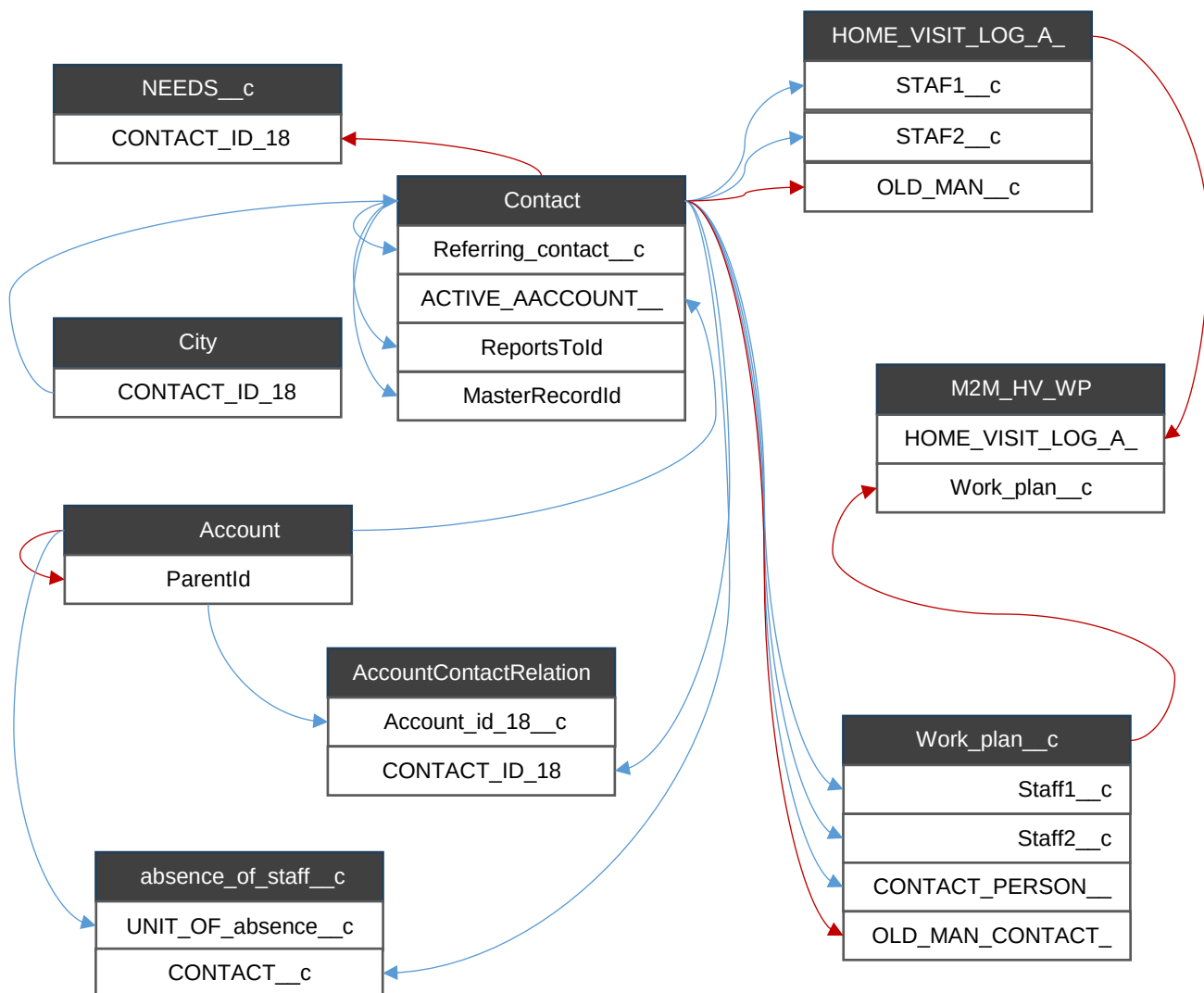
אובייקט	תיאור
חשבון (Account)	באובייקט מנוהלות היחידות המספקות שירותים, לדוגמא: מאוחדת בירושלים מזרח. לחשבון מנוהל שם, קשר לקופה, פרטי התקשרות, מספר עובדים, כתובת, שיוך למחוז, האם קשור לשוב תומך קהילתי וכו'.
איש קשר (Contact)	באובייקט מנוהלים אנשי הקשר, כולל: אנשי צוות, זקנים ואנשי קשר לזקן (גורם מפנה, מטפלים סיעודיים, בני משפחה וכו').
תוכנית עבודה (Work_plan_c)	באובייקט מנוהלת תוכנית העבודה ודיווח ביצוע ברמת מטופל, כולל: קשר לאחראים על הביצוע, נושא התערבות, מהות התערבות, סוג תוכנית עבודה, תחום התערבות, תאריך התחלה, תאריך סיום וכו'.
יחסי איש קשר לחשבון (Account) (Contact Relationship)	באובייקט נשמר מנוהל הקשר בין איש קשר לבין חשבון (אחד או יותר), כולל סוג הקשר, סטטוס הקשר וכו'.
ביקור (HOME_VISIT_LOG_A_CALL)	באובייקט נשמר תיעוד של ביקור בית או שיחת טלפון, כולל אופן הביצוע, אנשי צוות שהשתתפו (עד 2 אנשי צוות), משתתפים, פירוט, תאריך אינטיק, תאריך הביקור הנוכחי, קשר לתוכנית עבודה וכו'.
קשר בין ביקור בית לתוכנית עבודה (M2M_HV_WP_c)	אובייקט מסוג טבלה מקשרת, המאפשר לדווח במסגרת ביקורי הבית על תוכניות עבודה עם המטפל.
היעדרות צוות (absence_of_staff c)	אובייקט בו נשמר מידע על היעדרות של חברים בצוות המטפל וחשוב היעדרות למטפל.

להלן תרשים ERD של הישויות המרכזיות:





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025



עמוד 141, מתוך 190 עמודים





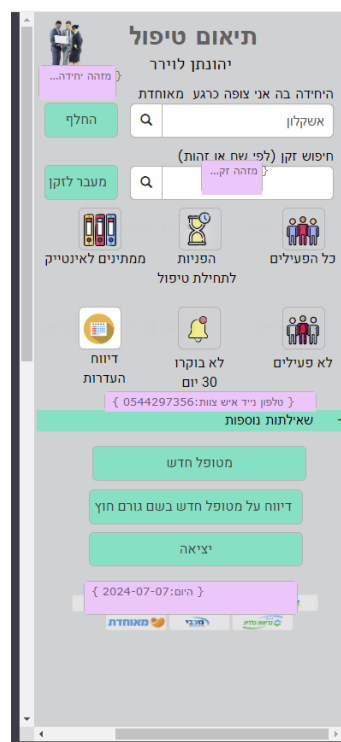
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

1.2.4 יישום מבוסס טפסים לתיאום טיפול

יישום מבוסס טפסי Titan Forms המאפשר לגורמים המטפלים לבצע דיווחים, בקשר ליחידות אליהן המשתמש קשור ולצפות בפרטי המטופלים שלהם.

1.2.4.1 תהליכים

ניתן לחלק את התהליכים במערכת באופן הבא:



1.2.4.1.1 הזדהות וכניסה

1.2.4.1.1.1 הזדהות המשתמש לפי ת.ז. + שנת לידה

וקבלת מסרון לנייד השמור במערכת

1.2.4.1.1.2 מסך כניסה – המאפשר לחפש, להפעיל

שאלות ולגשת לבצע פעולות, כמודגם משמאל.

1.2.4.1.2 תהליכי טיפול במטופל

1.2.4.1.2.1 בדיקת התאמה ראשונית

1.2.4.1.2.2 תיאום פגישה עם המטופל

1.2.4.1.2.3 אינטייק

1.2.4.1.2.4 בדיקת התאמה של הזקן לפי חישוב הניקוד

עמוד 142, מתוך 190 עמודים



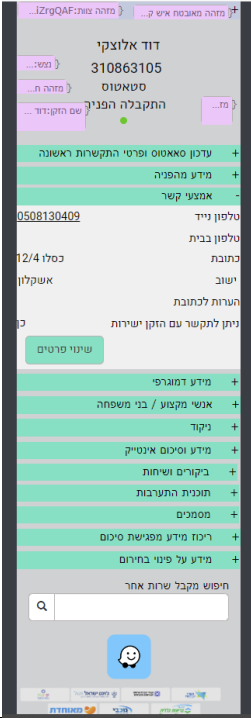


- 1.2.4.1.2.5 בניית תוכנית עבודה למטפל
- 1.2.4.1.2.6 תיעוד ביקורים, תיעוד שיחות טלפון
- 1.2.4.1.2.7 משוב סיום טיפול
- 1.2.4.1.2.8 סגירת טיפול
- 1.2.4.1.2.9 הפקת סיכום לרווחה- מופק דוח PDF
- 1.2.4.1.3 תהליכי ניהול צוות
- 1.2.4.1.3.1 חישוב יעד שנתי לצוות המטפל
- 1.2.4.1.3.2 דיווח היעדרויות צוות
- 1.2.4.1.4 בשלב מלחמת חרבות ברזל פותחו טפסים ייעודיים לחירום, שכללו: תיעוד פינוי זקנים לאן ומתי ושאלון סיוע לזקנים מפונים למלונות.
- 1.2.4.1.5 בעת המעבר בין הטפסים השונים המערכת יודעת לזהות האם בוצעה בטופס קודם כניסה מאובטחת ועל כן המשתמש אינו נדרש להזדהות בכניסה לטופס חדש.

1.2.4.2 טפסים

טופס	תיאור
מסך ראשי - כניסה לצוות	מציג למשתמש לאחר ההזדהות מסך המציג לו מידע ומאפשר לנווט בין הטפסים: - חיפוש זקן לפי שם או לפי מס' ת.ז. - גישה לשאלות לפי פילטרים על הזקנים הקשורים ללקוח בקשר ליחידה הנבחרת, לדוגמא: פעילים, לא פעילים, לא בוקרו 30 יום. השאלות מאוחסנות כולן בדף הבית ומוצגות בהתאם לבחירת המשתמש. - קישור למסך הקמת מטופל. - קישור למסך לדיווח היעדרות. - אפשרות לבחירת יחידה (אם המשתמש קשור ליותר מאשר יחידה אחת). - ניתן לעבור למסך "מידע כמותני" (פורטל המערכת) – אולם המשתמש נדרש לבצע כניסה מחדש.
מידע כרטיס לקוח אישי/	ריכוז מידע על הזקן דרכו ניתן לעדכן מידע ולפנות לטפסים אחרים לדיווח. בשלב הכניסה למסך מבוצעת מאחרי הקלעים טעינה של הנתונים הנדרשים. הנתונים מחולקים למקטעים. כדי לצפות בנתונים על המשתמש "להרחיב" (+) את המקטע המבוקש.



תיאור	טופס
מקטעים: - עדכון סטאטוס ופרטי התקשרות ראשונה - מידע מהפניה - אמצעי קשר - מידע דמוגרפי - אנשי מקצוע / בני משפחה - ניקוד - מידע וסיכום אינטייק - ביקורים ושיחות - תוכנית התערבות - מסמכים - ריכוז מידע מפגישת סיכום - מידע על פינוי בחירום - אפשרות לחיפוש ואיתור מקבל שרות אחר - ניווט ב-WAZE לכתובת מקבל השירות במרבית המקטעים, לאחר הרחבה ניתן לעדכן ולהוסיף רשומות. בלחיצה על מספר טלפון נפתח חייגן.	
עדכון מידע דמוגרפי למקבל השרות, כולל: מספר זיהוי, מצב משפחתי, מגדר, קופת חולים, מרפאת האם, גיל/תאריך לידה, ארץ לידה, בן/בת זוג בתכנית	עדכון דמוגרפי (מקבל שירות)
בטופס זה מדווחים מידעים שונים על מצבו של המטופל כפי שעלו בשלב האינטייק, ניתן לצרף מסמכים ולעדכן מידע דמוגרפי בסיסי.	סיכום אינטייק
הפקת PDF לסיכום הטיפול.	הפקת מסמך סיכום
מציג את רשימת הביקורים ולהוסיף ביקורים/שיחות.	רשימת ביקורים
רשימת אנשי הקשר הקשורים למקבל השירות.	אנשי קשר
עדכון שדות על פרטי איש קשר למקבל השרות, כולל טלפון נייד, קרבה, שם פרטי, שם משפחה, טלפון, טלפון נייד, דוא"ל, עיר, ארגון, קרבה, האם מטפל עיקרי, הערות	הקמת/עדכון פרטי איש קשר
הוספת תוכנית עבודה למקבל השרות: תחום התערבות (בחירה), נושא התערבות (בחירה), מהות ההתערבות, פירוט תוכנית ההתערבות, באחריות של... (2 גורמים לבחירה), סטטוס התוכנית, מס' דקות שהושקעו במשימה, תאריך סגירת משימה	הוספת/עדכון/מחיקת תוכנית עבודה
כולל תחום התערבות, נושא התערבות, מהות ההתערבות, פירוט וסטטוס בסיום ההתערבות.	רשימת התערבויות
לאחר סיום הטיפול בזקן (הטיפול כ-3-4 חודשים) מתקיים תהליך פרידה והמלצות לזקן ומשפחתו ובמעמד זה מתבצע כעין שאלון משוב וסיכום לזקן כדי למדוד בצורה מסוימת את אופן השפעת הטיפול.	מידעה שוטפת
הצוות שואל את הזקן והצוות הוא זה שמזין את התשובות לשאלון במערכת.	
טעינת מסמכים לכרטיס הלקוח: קובץ, תיאור, כתובת מייל לשליחת העתק מסמך	הוספת מסמכים
מאפשר לצוות לדווח על הימים בהם נעדר מן העבודה, לעובדים הנמצאים ביותר מצוות אחד ניתנת האפשרות לבחור את הצוות.	היעדרות צוות
ניתן לדווח מספר דיווחים ברצף.	
ימי היעדרות: מתאריך, עד תאריך, הצוות ממנו נעדר, היעדרות מחושבת בימים, סיבת היעדרות (בחירה) או תיאור סיבה אחרת.	
ניתן לדוח מספר מועדים ברצף.	
ניתן לעבוד לדוח העדרויות אישי או ליצא אותו לאקסל	





טופס	תיאור
דיווחי היעדרויות קודמים	מציג את כלל הדיווחים הקודמים על היעדרות. ניתן לייצא את דוח היעדרויות לאקסל.

1.2.4.3 טופס הפנייה לתוכנית תיאום טיפול

1.2.4.3.1 טופס מבוסס Titan Forms המאפשר לגורמי טיפול חיצוניים

(רופאים, אחיות, עו"ס, שאינם עובדים בפרויקט) להפנות

מועמדים לתוכנית.

1.2.4.3.2 הטופס מורכב מ-5 עמודים וכולל את כל הנתונים הבסיסיים

להקמת לקוח.

1.2.4.3.3 ניהול היחידות לצורך ניהול הטופס מבוצע בנפרד ב-SF

ובמערכת הטפסים.

1.2.4.3.4 הטופס מעביר לידיעת הצוות הטיפולי בקשות חדשות.

1.2.5 פורטל תאום טיפול מידע כמותני

1.2.5.1 מערכת מבוססת Titan Web הבנוי מ-4 מסכים, שבה מוצגים נתונים

כמותיים ודוחות על התוכנית.

1.2.5.2 הכניסה למערכת זו נפרדת מהכניסה למערכת הטפסים אך מתבססת על

אותם עקרונות ושדות.

1.2.5.3 הקישור שניתן למשתמשים הוא קישור למסך הבית ובו מוצג תפריט

שאליות.

1.2.5.4 כל השאליות מאוחסנות בדף הבית ומוצגות בהתאם לבחירת המשתמש.



1.2.5.5 במסך הבית – מוצג ריכוז נתונים, כולל נתוני לקוחות פעילים/ פניות

3	2	1
המטופלים שלי	פניות ממתנות	פעילים
דוח לא פעילים	לוח מחוונים	דוח חוסרים
דוח לקוחות פעילים ותוכניות התערבות	דוח ביקורי בית	לא בוקרו 25 יום ומעלה
מטופלי חרבות ברזל	דוח תפוקות מורחב	ניצולי שואה

ממתנות / המטופלים שלי :

1.2.5.6 הדוחות במערכת כוללים, לדוגמא:

1.2.5.6.1 דו"ח חוסרים

1.2.5.6.2 דו"ח לא פעילים

1.2.5.6.3 דו"ח לא בוקרו למעלה מ-25 יום

1.2.5.6.4 דו"ח ביקורי בית

1.2.5.6.5 דו"ח לקוחות פעילים ותוכניות התערבות

1.2.5.6.6 ניצולי שואה

1.2.5.6.7 דו"ח תפוקות מורחב

1.2.5.6.8 מטופלי חרבות ברזל

1.2.5.7 את הנתונים מהדוחות ניתן לייצא לאקסל.

1.2.5.8 לצורך דיווחים במהלך חרבות ברזל הוקם דף ייעודי להקמת , עדכון והצגת

מטופלים המקבלים שירות מחץ למקום מגוריהם הקבוע.

1.2.6 מסרונים

1.2.6.1 הותקנה חבילה של שליחת מסרונים והוטמעה בפלטפורמת Salesforce.

1.2.6.2 החבילה כוללת מספר קטעי קוד ו-4 אובייקטים שונים:

עמוד 146, מתוך 190 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

1.2.6.2.1 מסופי הודעות - קישור למסוף חברת 019

1.2.6.2.2 הודעות יוצאות

1.2.6.2.3 הודעות נכנסות

1.2.6.2.4 תבנית הודעות

שני האובייקטים האחרונים אינם בשימוש.

1.3 טכנולוגיה ותשתית

1.3.1 כלים בשימוש

1.3.1.1 Salesforce – פלטפורמת תשתית

1.3.1.2 Titan Forms

1.3.1.3 Titan Web

1.3.1.4 מודולי אבטחת מידע של salesforce:

1.3.1.4.1 מודול Shield

1.3.1.4.2 מודול Privacy Center

1.3.1.4.3 מודול Security Center

1.3.1.5 חבילת SMS

1.3.1.6 הלבנה – כלי להלבנת קבצים שעולים למערכת

1.3.1.7 מערכת גיבוי

1.3.2 סביבות

1.3.2.1 סביבת ייצור של Salesforce

1.3.2.2 סביבות פיתוח על פי הצורך

1.4 נפחים, עומסים והיקפי פעילות

1.4.1 יישום SF

רכיב	כמות היום	צפי גדילה ל 2025	הערה
Standard Objects	3		
Custom objects	8		
אנשי קשר	30,000		בהוספה של קופות /גורמי חוץ מתווספים אנשי קשר.
תוכניות עבודה	65,000		
צילומי תמונות מצב	60,000		

עמוד 147, מתוך 190 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

		54,000	ביקורי בית
		30,000	LOGIN_LOG
מידי שנה נפתחות כ- 12 יחידות		60	Accounts
		16	כמות FLOWS
		861MB מתוך 10.2GB זמין, כלומר 8% מנוצל. התפלגות הנפח המנוצל: 17% - תוכניות עבודה 16% - צילום תמונות מצב (אובייקט שאינו פעיל עוד) 15% - My Submissions (אובייקט של FT) 14% - ביקורי בית 11% - מסרונים	נפח אחסון רשומות
		1.7GB מתוך 29GB זמין, כלומר 6% מנוצל.	נפח אחסון קבצים
פיתוחים על פי דרישה – תחזוקה ושוש"ע"י חברת "קרייטא"	כ- 10 שעות חודשי		תחזוקה ושוש"ע

TITAN 1.4.2

הערה	כמות	רכיב
	25	טפסים
	4	מסכי WEB
פותח באופן ייעודי בתקופת חרבות ברזל	1	מסך דיווח WEB
	2024 – כ-200,000 בחודש 2025 (צפי) – 280,000 בחודש	קריאות API ל-TITAN

1.4.3 מרכיבים נוספים

הערה	כמות	רכיב
הודעות הנשלחות דרך המערכת לצורך הזדהות ושליחת הודעות נוספות.	20,000 בשנה	הודעות SMS

1.5 רישיונות בשימוש

פירוט/ הערות	ספק	רכיב
משתמשים ב-10 רישיונות מלאים	Salesforce	רישיונות SF
Shield Privacy Center Security Center	Salesforce	שירותי אבטחת מידע של SF
חישוב לפי שימוש ב-API. ר' בסעיף 4.2 לעיל כמות קריאות וצפי ל-2025. גידול בשימוש עם הוספת קהילות ופונקציונאליות של המערכת.	FORM LOGIC	שימוש ב- Titan
סקר אבטחת מידע על ידי חברה חיצונית	לשיקול הספק	אבטחת מידע
	SystemWise	תוסף SMS
	לשיקול הספק	מוצר הלבנת קבצים
	לשיקול הספק	מוצר גיבוי
כרוכה בצריכת קריאת API בודד		העלאת מסמכים

עמוד 148, מתוך 190 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

פירוט/ הערות	ספק	רכיב
	בחבילה הבסיסית 1000 חודשי. בשימוש ממוצע כיום פחות מ500	הפקת מסמכים





2. מערכת קהילה תומכת

2.1 כללי

2.1.1 רקע

2.1.1.1 המערכת פותחה בשנת 2017 ביוזמת הגוי'נט לתמיכה בתוכנית קהילה תומכת, לייעול תהליכי העבודה של מערך תפעול הקהילות התומכות והנגשת המידע למשתמשי הקצה.

2.1.1.2 המערכת משמשת את צוותי הקהילה – אבות קהילה ומנהלי קהילות בפעילותם השוטפת, הכוללת ניהול ביקורי בית, ניהול אירועים לחברי הקהילה ועוד, ולביצוע בקרה על התוכנית.

2.1.1.3 מאז הקמתה המערכת עברה שינויים והתאמות, כדי לתת מענה מיטבי לצרכים שעלו מהשטח והיא פועלת בצורה חלקה וללא תקלות מיוחדות.

2.1.1.4 המערכת נמצאת כיום בשימוש שוטף ומהווה כלי מרכזי לניהול המנויים בקהילה, לקשר ולתקשורת בין צוות הקהילה והנגשת נתונים עבור ועדת ההיגוי.

2.1.2 מטרות ויעדי המערכת

2.1.2.1 מערכת אחודה לניהול קהילות תומכות.

2.1.2.2 מתן כלים למנהלי הקהילות ולהנהלת הפרויקט לאתר מגמות קבוצתיות ופרטניות.

2.1.2.3 ייעול תהליכי העבודה של מערך התפעול של הקהילות התומכות והנגשת המידע לרמת הקצה במגוון פלטפורמות הפעלה על בסיס דפדפן אינטרנט.

2.1.3 מרכיבי המערכת

המערכת כוללת 4 רכיבים:

הרכיב	תיאור
מערכת ליבה – Salesforce	מערכת מרכזית – יישום Salesforce מלא. המערכת מיועדת לשימוש הספק, מנהלי המערכת וצוות הפיתוח. במערכת מנוהלות כלל ישויות המערכת ומבוצעות פעולות פיתוח ותמיכה, לדוגמא הקמת קהילה חדשה, הפקת דוחות מורכבים שאינם זמינים בממשק המשתמש המלא ואחזקה והסבת נתונים
יישום מבוסס טפסים – קהילות פעילות – Titan Forms	טפסי Titan המיועדים לתפעול. היישום, אשר מותאם לעבודה בסביבת מובייל, מאפשר דיווח שוטף על ידי קהילות, שבחרו לעבוד עם המערכת.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

הרכיב	תיאור
	היישום פועל באינטגרציה מלאה למערכת הליבה – מקבל נתונים עדכניים מהמערכת ומבצע עדכונים באופן שוטף.
פורטל ניהול ובקרה - Titan Web	פורטל, שפותח בשלבים מאוחרים יותר בהקמת המערכת, ונועד למשתמשי הקהילות, שעובדים מול מחשב שולחני. אמנם, הפורטל נועד בהתחלה לשמש לצרכי ניהול בלבד אולם לחלק מהטפסים הקיימים ביישום מבוסס הטפסים קיימות מקבילות בסביבת הפורטל. פירוט בהמשך
דיווח מרוכז לקהילות תומכות	פורטל WEB המיועד לקהילות שטרם עברו לעבוד במערכת ומחויבים להעביר נתונים מצרפיים על הקהילה.





משתמשים

משתמשים	תיאור	יישום בשימוש	שיטת הזדהות	הרשאות	כמות (כיום)
צוות התוכנית	מנהלי המערכת וצוות הפיתוח.	מערכת ליבה	2FA סטנדרטי על SF	מרבית המשתמשים בעלי הרשאה של "מנהל" מערכת.	7 משתמשים
צוות קהילה מקומי	מנהלי קהילות ועמותות	פורטל ניהול ובקרה	דיווח ת.ז. ושנת לידה – וקבלת קוד OTP במסרון	לכל המשתמשים הרשאה לצפייה/עדכון/מחיקה בקהילות בהן מוגדרים כבעלי תפקידים. אין הגדרות ספציפיות לבעלי תפקידים	כ-300 משתמשים ב-140 קהילות (שהן כשליש מסך הקהילות בארץ).
	אבות קהילה/רכזים	יישום מבוסס טפסים			
	קהילות תומכות שלא במערכת המידע	טופס דיווח מרוכז אגרגטיבי לקהילות תומכות שלא עובדות במערכת המידע	דיווח כתובת מייל וקבלת קוד OTP למייל	הרשאות לדיווח וצפייה בדיווחים קודמים.	34 משתמשים

2.2 תיאור היישומים

2.2.1 תפיסת היישום

2.2.1.1 המערכת הוקמה על בסיס פלטפורמת ה-Salesforce – CRM , ותומכת

בניהול מצבת המנויים בקהילה, ביקורי הבית, מימושי הסל הגמיש , ובהנגשה של ממשק משתמש מבוסס – Titan forms ו-Titan Web המיועד לדיווחים שוטפים ולהפקת דוחות.

2.2.1.2 יישום המערכת בוצע תוך שימוש מירבי בתכונות Out Of The Box ומיעוט שימוש בקוד, במידת האפשר.

2.2.1.3 כל המשתמשים (הן משתמשי SF והן משתמשי טפסים) בכלל היישומים מנוהלים במערכת הליבה.

2.2.1.4 מאחר והמערכת אינה כוללת רישוי MARKETING CLOUD הותקנה חבילה של שליחת מסרונים בתוך SF.

2.2.2 פונקציות מרכזיות

2.2.2.1 ניהול קהילות וניהול בעלי תפקידים בקהילה





- 2.2.2.2 ניהול לקוחות הקהילה – בתי אב וחברי קהילה
- 2.2.2.3 ניהול ביקורי הבית
- 2.2.2.4 ניהול הסל הגמיש ומימושים ע"י חברי הקהילה
- 2.2.2.5 מודול מצומצם של ניהול אירועים לחברי הקהילה והשתתפות
- 2.2.2.6 מאפשר לקהילות שאינן עושות שימוש מלא במערכת לדווח נתונים סיכומיים בלבד.
- 2.2.2.7 ניהול סקרים, משוברים ושאלונים לחברי הקהילה ולמתעניינים בקהילה
- 2.2.2.8 דוחות בקרה להנהלת הקהילה, לפיקוח ולוועדת היגוי

2.2.3 מערכת הליבה

2.2.3.1 כללי

- 2.2.3.1.1 המערכת נועדה לשמש את צוות ניהול התוכנית מטעם הספק ואת צוות הפיתוח ומנוהלות בה כל הישויות ומופעלים כל התהליכים המפעילים את הלוגיקה העסקית.
- 2.2.3.1.2 לכל קהילה ניתן לקשור בעלי תפקידים – מנהלי קהילה, אבות קהילה ורכזים קהילתיים והם מורשים לצפות ולדווח על פעילויות הקשורות לקהילה אליה הם שייכים.
- 2.2.3.1.3 במערכת מורץ (באופן מתוזמן) קוד APEX אחת ליום, שמבצע סכימות.
- 2.2.3.1.4 המערכת פועלת בסנכרון מלא עם יישומי הטפסים, כך שבכל כניסה ל"טופס" – מוצג בו מידע רלוונטי מתוך המערכת ובהתאם למאפייני המשתמש (לדוגמא קשר ליחידה).
- 2.2.3.1.5 לאחר שליחת הטופס – מבוצע עדכון בהתאם בישויות המערכת ומופעלים במידת הצורך תהליכים.

2.2.3.2 תהליכי ניהול

- המערכת משמשת לביצוע התהליכים/ הפעולות המרכזיות הבאות:
 - 2.2.3.2.1 הקמת קהילה
 - 2.2.3.2.2 הקמת משתמש, כולל שיוך המשתמש לקהילה (אחת או יותר) ולתפקיד.
 - 2.2.3.2.3 הקמת קטלוג השירותים





2.2.3.2.4 הסבת פרטי מנויים לקהילה שמצטרפת לראשונה לעבודה

במערכת:

2.2.3.2.4.1 תהליך זה משמש לקליטת נתוני עבר של

קהילות, המחליטות להשתמש במערכת באופן מלא, ומבקשות לבצע טעינה של נתוני עבר.

2.2.3.2.4.2 התהליך מאפשר לקלוט קובץ אקסל במבנה

קבוע, שהוגדר ומצורף כנספח.

2.2.3.2.4.3 תהליך הטעינה כולל: בדיקה של המשתמש כי

הקובץ הוגדר במבנה הנדרש וביצוע סבבי טעינה עד להשלמת הקליטה. התהליך, כולל סבבי הטעינה, אורך בדרך כלל 1-1.5 שעות לקהילה.

2.2.3.2.5 אחזור מידע והפקת דו"חות.

2.2.3.2.5.1 מהמערכת ניתן לאחזר מידע ולהפיק דו"חות

המשמשים לבקרה ברמה הרוחבית או ברמת יחידה.

2.2.3.2.5.2 הדו"חות המרכזיים בהם נעשה שימוש

ומשמשים את הגורמים השונים:

2.2.3.2.5.2.1 דו"ח חודשי למשרד הרווחה –

מידע אגרגטיבי על התפוקות.

הדו"ח נקלט בתבניות ה- BI

של המשרד.

2.2.3.2.5.2.2 דו"חות בקרה חודשיים לספק

– דוחות המשמשים את הספק

לבקרה אחר עבודת הצוותים

והעמידה ביעד: כמות קהילות

שהצטרפו, כמות בתי אב

ומנויים, כמות ביקורים, פרופיל

מנויים וכד'.

2.2.3.2.5.2.3 דו"חות לעמותות המפעילות –



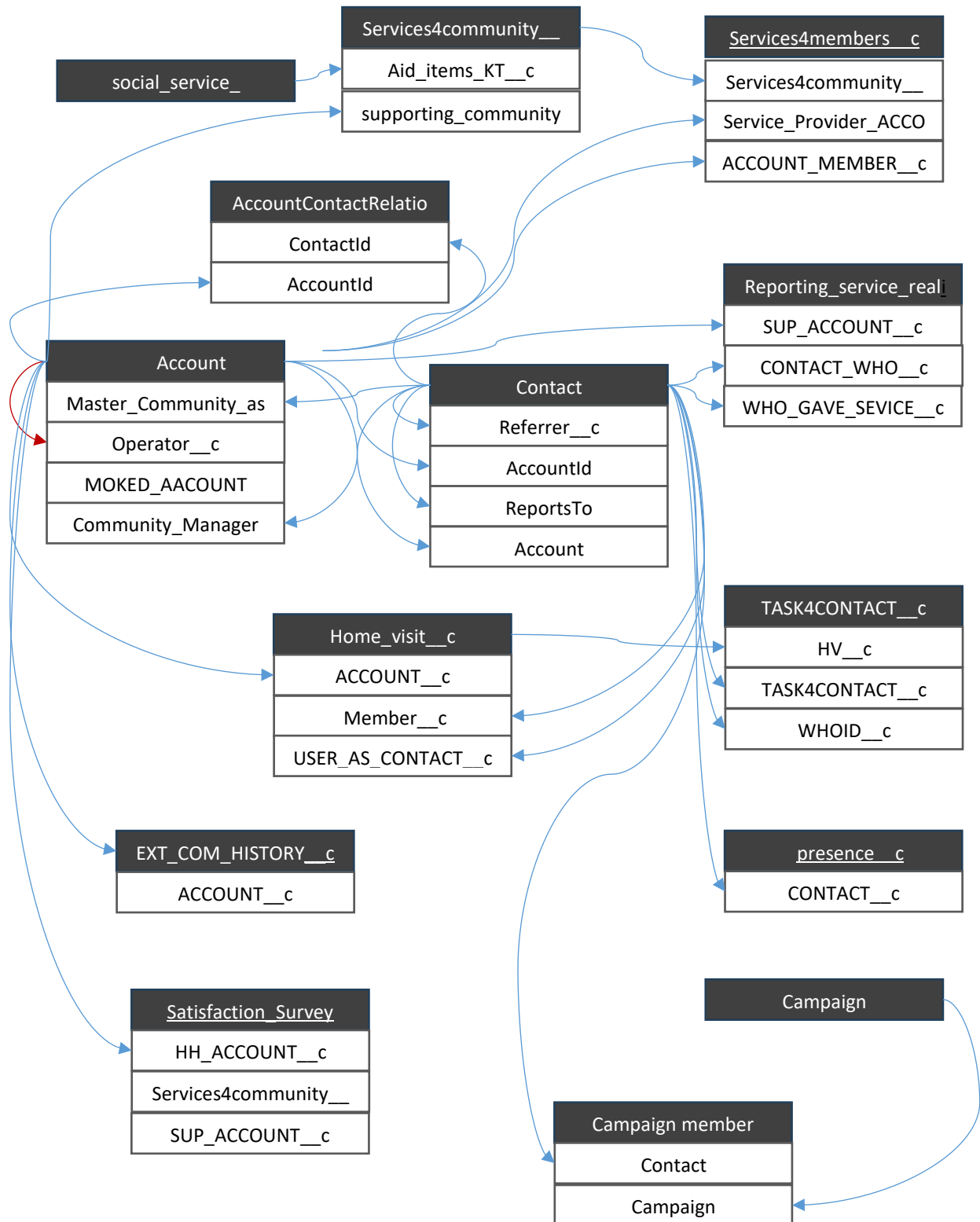
דוחות המציגים מידע על פעילות והתקדמות הקהילות, הקשורות לעמותה המפעילה.

2.2.3.3 אובייקטים במערכת

במערכת מנוהלים האובייקטים המרכזיים הבאים:

אובייקט	תיאור
חשבון (Account)	ישות מרכזית שבה מנוהלות הקהילות, וכן מידע סיכומי על ישויות הקשורות לקהילה. כמו"כ אובייקט החשבון משמש לניהול בתי האב בקהילות וספקים
איש קשר (Contact)	מידע על אנשי קשר כמו פרטים כלליים, פרטי התקשרות. ביטוי מנוהלים חברי צוות, חברי קהילה, אנשי קשר נלווים (כמו עובד זר או בני משפחה) ואנשי קשר אצל ספקים. מופעלת האפשרות לקשר איש קשר אחד למספר חשבונות. בכל קהילה ניתן להגדיר עד 3 משתמשים בעלי התפקידים הבאים: אב/אם קהילה, מנהל/ת קהילה ורכז/ת חברתית והם אלה שיכולים להיכנס ליישום מבוסס הטפסים. אין מגבלה על מספר משתמשים לקהילה בסביבת ה-Web
AccountContactRelation	קשר בין איש קשר לבין חשבון.
(Home_visit_c)	ביקור בית
(Reporting_service_realization_c)	דיווח על מימוש שירות
(EXT_COM_HISTORY_c)	היסטוריית דיווח קהילה חיצונית
(TASK4CONTACT_c)	משימה לאיש קשר
(presence_c)	נוכחות בפעילות
(Satisfaction_Survey)	סקר שביעות רצון/ שאלוני אמצע
(Aid_items_KT)	משפחת פריטים
(Services4community_c)	פריט שירות קהילה תומכת
(Services4members_C)	שירות לבית אב קהילה תומכת
(Campaign)	מבצע קידום
(CampaignMember)	חבר מבצע קידום

בעמוד הבא מוצג ERD של הישויות.





2.2.4 יישום מבוסס טפסים

2.2.4.1 כללי

היישום, המבוסס על Titan Forms, מאפשר למנהלי הקהילות ולעמותות לדווח על פעילותם השוטפת, בקשר לקהילות אליהן הם קשורים בצורה נוחה דרך המכשיר הנייד ובעבודה מרובת אובייקטים על גבי מסך אחד.

2.2.4.2 תהליכים

2.2.4.2.1 הזדהות וכניסה

2.2.4.2.1.1 הזדהות המשתמש לפי ת.ז. + שנת לידה.

2.2.4.2.1.2 הכניסה ל- FORMS מבוססת על שדות

סטטיים של LOOKUP לאנשי קשר – סה"כ

3 אנשי קשר בעלי התפקידים הבאים: אב/אם

קהילה, מנהל/ת קהילה ורכז/ת חברתי/ת.

2.2.4.2.1.3 למשתמש מוצג "מסך" כניסה לצוות - כולל

מגוון רשימות (כל הפעילים, ממתנים, לא

פעילים וכו').

2.2.4.2.1.4 המשתמש יכול לנווט לטפסים הבאים, ללא

צורך בהזדהות מחדש במעבר בין טפסים.

2.2.4.2.2 ניהול קהילה, כולל ניהול בתי אב וניהול מנויים (זקנים) בבתי

אב.

2.2.4.2.3 דיווח על ביקור בית.

2.2.4.2.4 ביצוע סקר צרכים.

2.2.4.2.5 ניהול ספקי שירותים.

2.2.4.2.6 ניהול שירותים, כולל דיווח שירותים למנוי.

2.2.4.3 טפסים





טופס	תיאור
מסך ראשי/ דף בית	מהווה תפריט ראשי ומציג קישור לטפסי דיווח/ צפייה בנתונים, לדוגמא: אירועים, תפריט אב קהילה, הקמת חבר קהילה חדש, הגדרת ספק חדש או גישה לרשימת ספקים. במסך זה, כמו גם במרבית הטפסים האחרים, קיים "סרגל" ניווט עליון, שלחיצה על עיגול מנווטת את המשתמש לטופס הרלוונטי: בנוסף מוצג שם המשתמש והקהילה הנוכחית. כמו כן קיים בדף הבית וכן במרבית הטפסים האחרים סימון "המבורגר" המאפשר לנווט ברמת על בין הטפסים.
רשימת ביקורי בית לביצוע	מציג את כל חברי הקהילה הפעילים, שלא בוצע ביקור בבית האב שלהם 65 ימים ומקושרים לקהילה של המשתמש. מהמסך ניתן לנווט למסכים נוספים כמו – ביקור בית חדש לחבר קהילה, רשימת חברים אצלם ניתן לבצע תהליך שאלון אמצע או למלא שאלון למי שאינו חבר קהילה. ר' דוגמא בתיאור מסך הבית.
רשימת ימי הולדת	רשימת ימי הולדת של המנויים הקשורים למשתמש.
פרופיל חבר קהילה	טופס המציג מידע על מנוי/חבר קהילה, כולל שירותים קיימים, אירועים בהם השתמש וכו', וכן אפשרות לניווט למסכי עדכון של פרטי המנוי. משתמש יכול ללחוץ על מספר טלפון ונפתח לו חייגן הטלפון, לעדכן פרטים, ללחוץ על כתובת והמשתמש יועבר לקישור ל-WAZE וכן לשלוח למנוי מסרון.

קהילה תומכת לבדיקות

יהונתן לוייר

ימי הולדת ישי לבקר מטיים דוח ביקורים

בתי אב שיש לבקר 49

ישוב ישוב

שם החבר תאריך ביקור קודם

אלי אביטל	2019-01-02
עליזה אביטל	2019-01-02
ישראל אבלי	2019-01-03
מריאן אבלי	2019-01-03
עדנה אבני	2019-01-04
רוקסנה אברהם	2019-01-06
חווה אברמוביץ	2019-01-07
גלינה אברשקוב	2019-01-08
אליס גינדבורג	2019-01-08
יורם אדר	2019-01-09

rows 676

שאלון אמצע

טופס פהר ללא חברים

קהילה תומכת נוח אשכול

יהונתן לוייר

ימי הולדת ישי לבקר מטיים דוח ביקורים

עליזה אביטל

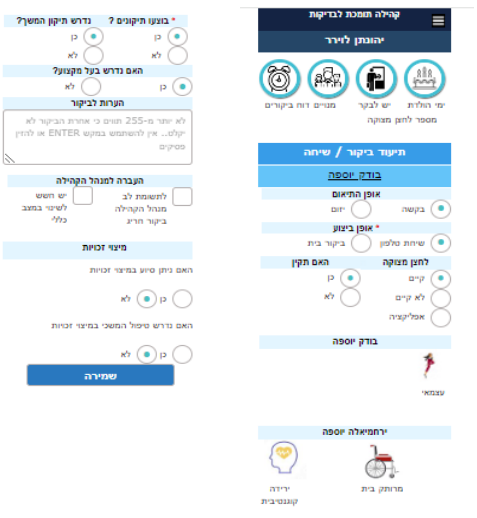
44 סגס

0507815181

889982511

רשימת ביקורי הבית/ שיתות



דיווח על ביקור בית אצל חבר קהילה. 	ביקור בית
סימון ביקור בית כמצריך טיפול עו"ס שולח הודעת SMS למנהל הקהילה.	פרטי אב וחברי קהילה
הצגת מידע על בית אב ומנויים. עדכון ולהוספת פרטים, הוספת בן/בת זוג לבית אב קיים. הקמת מנוי חדש, כולל: פרטים אישיים, מידע כללי – עצמאי, קושי בהתניידות, ירידה קוגניטיבית, מרותק בית, מידע נוסף – ניצול שואה, חוק סיעוד, אין ילדים בישראל, לא מעוניין בפעילות חוץ ביתית, וכו'. 	הקמת מנוי
הוספת איש קשר נלווה לבית אב. סקר שביעות הרצון של המנויים מטיב השרות בסל הגמיש ואיתור צרכים נוספים משירותי האב משירותי הקהילה ושביעות רצון כללית. משמש לאיסוף מידע על צרכים של אוכלוסיה פוטנציאלית לקהילה פרטי ממלא הטופס נשמרים - במערכת ה-CRM. רשימת המנויים אותם יש לבקר ומתי בוצע הביקור הקודם. קישור לכרטיס המנוי וליצירת ביקור בית חדש. רשימת כל השירותים לבית אב כולל אפשרות לסיום/הוספה של שירות חדש. שם השירות, שם הספק, תאריך התחלה, תאריך סיום הוספת ספק/נותן שרות, כולל קישור לקהילה והגדרת איש קשר/ אנשי קשר אצל הספק.	הוספת/ עדכון איש קשר נלווה סקר צרכים/ שאלון אמצע למנוי סקר צרכים למי שאינו מנוי בקהילה רשימת כל חברי הקהילה הקמת/ עדכון שירותים הקמת ספק חדש

2.2.5 פורטל ניהול ובקרה WEB

עמוד 159, מתוך 190 עמודים



2.2.5.1 כללי

2.2.5.1.1 מערכת מבוססת Titan Web, שפותחה בשלב מאוחר יותר

מיישום הטפסים, ומיועדת למנהלי קהילה.

2.2.5.1.2 הפורטל תומך בעבודה מלאה במחשב שולחני / נייד ואינו

תומך בהתקנים ניידים (טלפונים) משום ריבוי הנתונים המוצגים במסכים.

2.2.5.1.3 הפורטל כולל כ-17 דפים ועוד 12 דפי MODAL/פופ אפ

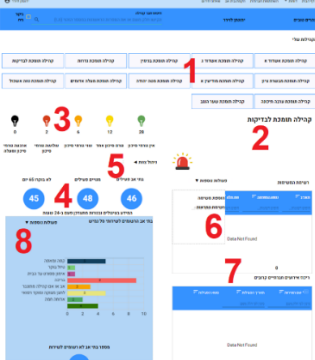
2.2.5.1.4 הכניסה לפורטל מבוצעת באמצעות הזדהות בשני שלבים:

הזנת ת.ז. + שנת לידה וקבלת OTP לטלפון הנייד השמור במערכת.

2.2.5.1.5 בניגוד לתפיסה ביישום הטפסים המוצג בסעיף 2.4 לעיל,

המאפשר גישה ל-3 בעלי תפקידים, ניתן לחבר משתמשים בעלי זכות צפיה ועדכון ללא הגבלה.

2.2.5.2 מסכים בפורטל

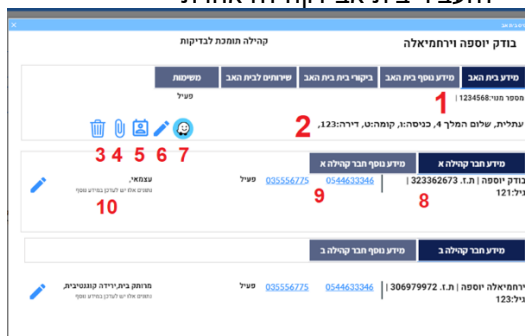
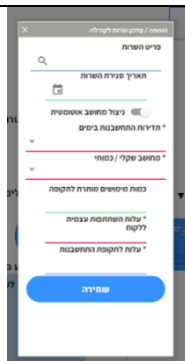
תיאור	טופס/מסך (*)
דף כניסה מציג מחוונים ונתונים שונים המחולקים למספר מקטעים: - הקהילות שלי – מציג למשתמש את הקהילות אליהן מורשה המשתמש. - קהילה נוכחית – שיוך נוכחי של המשתמש לקהילה – הקהילה עבורה יוצגו הנתונים בכך דף - אינדיקציות לגורמי סיכון של המנויים - מידע מצרפי / סיכומים – סה"כ בתי אב פעילים, סה"כ מנויים פעילים וסה"כ מנויים שלא בוקרו 65 יום. - ניהול צוות – גישה למסכי ניהול צוות - משימות – משימות למשתמש, כולל אפשרות להוסיף או לצפות ברשימת התראות. - ריכוז אירועים חברתיים קרובים - בתי אב הרשומים לשירותי סל גמיש. ומאפשר גישה למסכים נוספים בפורטל. 	דף בית





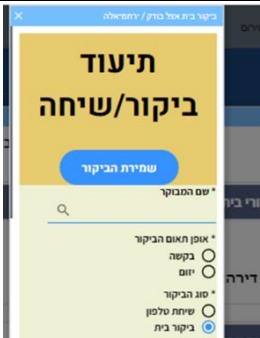
מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

טופס/מסך (*)	תיאור
ניהול בקהילה	במסך מוצגים בעלי תפקידים בקהילה מבין התפקידים הבאים: מנהל קהילה, אב קהילה ורכזת קהילתית. ביישום זה ניתן להגדיר לקהילה איש צוות אחד מכל תפקיד. המסך מאפשר לעדכן/ להחליף בעל תפקיד.
ניהול משימות	רשימת המשימות הנה טבלה הנוצרת מאובייקט "משימות לאיש קשר" שנועדה לדמות אובייקט המשימות המובנה. במסך ניתן להוסיף ולעדכן משימה ולקשר אותה לבית אב ו/או למנוי, להקצות אותה, להגדיר נושא למשימה, תיאור המשימה, תאריך יעד לטיפול וסטטוס.
סל גמיש מימושים	במסך מוצגת רשימת מימוש הקיימת (עד 1,000 רשומות אחרונות). ניתן לבחור בית אב או שירות לקהילה ולדווח את היקף ניצול השירות. ניצול השירות הינו לפי סוג השירות – כמותי או שקלי.
שירותי קהילה – רשימת שירותים ומסך הוספה/עדכון שירות	ניהול שירותים בקהילה, כולל הצגת השירותים, הגדרה/עדכון פרטי שירות. קיים מסך ייעודי לעדכון פרטי שירות, כולל הוספה או סגירת שירות. אפשרות להצגה בטבלה וייצוא הטבלה לאקסל.
כרטיס בית אב	מסך שניתן לגשת אליו ממגוון מסכים במערכת, הכולל מידע על בית האב (קשר לקהילה, כתובת ושם), על המנויים ועל אנשי הקשר הנלווים לבית האב, ביקורי הבית, שירותים ומשימות הקשורות לבית האב, כתובת, מידע על מספר מנוי ולחצן מצוקה, דרכי התקשרות וכו'. כמו כן ניתן: - לצרף מסמכים לבית אב ולצפות במסמכי שצורפו. - אלונה כאן מצרפים מסמכים - להוסיף/לסגור/לנהל את מנויי הקהילה בבית אב - להעביר בית אב לקהילה אחרת





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

טופס/מסך (*)	תיאור
תיעוד ביקור / שיחה 	מאפשר לתעד ביקור בית/ שיחה. הביקור שנוצר מוצג במסך "כרטיס בית אב" בטאב "ביקור בית".
השתתפות חברתית	מסך המציג את כל פעילויות הקהילה, כולל גישה למסך דיווח פעילות/ נוכחות, מחיקה פעילות. ניתן לייצא לאקסל את הטבלה וכן להוסיף פעילות חדשה.
דיווח על פעילות/ נוכחות	מאפשר לדווח על פעילות, כולל תאריך, נושא, תקציר, האם נדרש תשלום, האם נדרשת הרשמה מראש ומספר נלווים. ניתן להוסיף מני בודד או לבחור מנויים מרשימת מנויים. אפשרות ליצוא רשימת המשתתפים בפעילות לאקסל.

(*) חלק מהמסכים מיוצגים על ידי טאבים וחלקם מזניקים מסכים ייעודיים לעדכון היישות, לדוגמא ביקור בית.

2.2.5.3 דוחות בפורטל

במערכת קיימים 4 קבוצות של שאליות/דוחות:

קבוצה	דוחות
אוכלוסייה – בתי אב ומנויים	דוחות מנויים - מנויים פעילים - מנויים לא פעילים - מצטרפים – 90 יום אחרונים או בטווח שונה - מסיימים – ב"מ 90 ימים או בטווח אחר - ניצולי שואה - מרותקי בית (פעילים עם סינון נוסף) - ימי הולדת החודש - נלווים - כל הנתונים – יצוא לאקסל של 44 עמודות. דוחות בתי אב - בתי אב פעילים - בתי אב לא פעילים - בתי אב שהצטרפו ב-90 יום אחרונים (או בטווח אחר) - בתי אב שעזבו ב-90 הימים האחרונים (או בטווח שונה) - דוח מסר – יצוא לאקסל של 33 עמודות גרפים - מאזן נכנסים/ יוצאים - התפלגות גילאים
ביקורי בית	- בתי אב שלא בוקרו 65 יום - ביקורי בית שלא בוצע בהם ביקור לפי טווח ימים (סינון מתוך רשומות שנשלפו) - ביקורי בית שבוצעו בטווח תאריכים - גרפים – ביקורי בית לפי חודש
סל גמיש	- ריכוז שירותי סל גמיש - ריכוז שירותי סל גמיש עם לא יותר משירות אחד - שירותי סל גמיש לבתי אב פעילים

עמוד 162, מתוך 190 עמודים





קבוצה	דוחות
	- שירותי סל גמיש לכל בתי האב כולל לא פעילים - רשימת מימושים אותה ניתן לסנן לפי תקופת זמין פריט שרות וספק - גרף התפלגות שירותים
מידע מרכז לוועדת היגוי	דוח מידע מרכז לוועדת היגוי – דוח מצרפי לכל הקהילות להן משויך המשתמש, כולל 36 שדות מאפשר יצוא לאקסל.

2.2.6 דיווח מרכז קהילה תומכת שאינה עובדת על גבי מערכת המידע

2.2.6.1 יישום מבוסס Tian Web שנועד לאפשר להעביר דיווחים, הכוללים נתונים

מצרפיים על הקהילה, על ידי קהילות שטרם עברו למערכת אולם הם מחויבים להעביר דיווחים למשרד.

2.2.6.2 היישום מורכב מ-2 דפים: עמוד לדיווח וצפייה בדיווחים קודמים.

2.2.7 יישום לחירום

2.2.7.1 יישום מבוסס Tian Web שיושם והופעל במלחמת חרבות ברזל, משמש

כיום להשלמת נתונים חסרים על המנוי גם ללא קשר לחירום.

2.2.7.2 היישום כולל את הטפסים/מסכים הבאים:

מסך/טופס	תיאור
שאלוני חירום	מיועד להשלמת נתונים ושאלוני חירום - שיקוף נוח של נתונים שיש להשלים לצורכי חירום ותייעוד שיחות טלפון חירום. בכניסה למסך מוצגת טבלה ובה שדות חשופים בחירום אותם ניתן לעדכן ישירות בשורת הנתונים ולבצע שמירה גורפת.





מרכז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

מסך/טופס	תיאור
צפיה/ הקמת שיחה	דיווח פרטי שיחה שהתקיימה עם מנז', לצרכי איסוף מידע ובקשות, לדוגמא: האם יש צורך במזון, בפינוי, סיוע בבקשות טכניות וכו'.
כרטיסיית שיחות חירום	הטופס מציג טבלה ובה חברי הקהילה, מבין הקהילות אליהן קשור המשתמש, כולל מספרי טלפון. בלחיצת כפתור ניתן לעדכן את פרטי השיחה או לצפות בפרטי שיחה קודמת. עדכון/תמונת השיחה נעשה במסך ייעודי

2.2.8 מסרונים

2.2.8.1 הותקנה חבילה של שליחת מסרונים והוטמעה בפלטפורמת Salesforce.

2.2.8.2 החבילה כוללת מספר קטעי קוד ו-4 אובייקטים שונים:

2.2.8.2.1 מסופי הודעות - קישור למסוף חברת 019

2.2.8.2.2 הודעות יוצאות

2.2.8.2.3 הודעות נכנסות

2.2.8.2.4 תבנית הודעות

שני האובייקטים האחרונים אינם בשימוש.

2.3 טכנולוגיה ותשתיות

2.3.1 כלים בשימוש

2.3.1.1 Salesforce – פלטפורמת תשתית

2.3.1.2 Titan Forms

2.3.1.3 Titan Web

2.3.1.4 מודולי אבטחת מידע של salesforce:

2.3.1.4.1 מודול Shield

2.3.1.4.2 מודול Privacy Center

2.3.1.4.3 מודול Security Center

2.3.1.5 חבילת SMS

2.3.1.6 מערכת הלבנה

2.3.1.7 גיבוי

2.3.2 סביבות

סביבת ייצור של Salesforce / סביבות פיתוח בהתאם לצורך

2.4 נפחים, עומסים והיקפי פעילות





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

2.4.1 יישום SF

הערה	כמות	רכיב
	5	Standard Objects
	9	Custom objects
	כ-50	כמות FLOWS
בכל קהילה כ-500 חברים. מרבית אנשי הקשר הם חברי קהילה.	כ-70,000	אנשי קשר
	כ-34,000	Accounts
מידי שנה מתווספים ביקורי בית במכפלה משוערת של X8 מספר החברים בקהילה.	במערכת תועדו למעלה מ-250,000 ביקורים.	ביקורים
נכון להיום	כ-2,700	שירותים לבית אב/קהילה תומכת
נכון להיום	כ-12,000	דיווחים על מימוש
	GB1.2 (מתוך GB 10.2 זמינים). התפלגות נפח האחסון שבשימוש: 41% - ביקורי בית 14% - מסרונים 12% - אנשי קשר (CONTACTS) 12% Submissions (אובייקט של FT) 12% - חשבונות (Accounts)	נפח אחסון רשומות
	GB 1 בניצול כיום מתוך 31GB	נפח אחסון קבצים
סקר אבטחת מידע על ידי חברה חיצונית	לשיקול הספק	אבטחת מידע
ספק "קרייטא" (תלוי במספר שושים על פי דרישה ומספר ההסבות (הסבה כשעה וחצי לקהילה)	25 שעות לחודש בממוצע	תחזוקה/ש"ש/הסבות

2.4.2 Titan

הערה	כמות	רכיב
	11	טפסים
	כ-50	מסכי WEB
	2024 – כ-450,000 קריאות בחודש. 2025 (צפי) – 600,000 בחודש.	קריאות API ל-TITAN
כרוכה בצריכת קריאת API בודד		העלאת מסמכים
	בחבילה הבסיסית 1000 חודשי. בשימוש ממוצע כיום פחות מ-500	הפקת מסמכים

2.4.3 מרכיבים נוספים

הערה	כמות	רכיב
הודעות הנשלחות דרך המערכת לצורך הזדהות ושליחת הודעות נוספות. מתבצעת לפי הצורך רכישת חבילת סמסים מהספק SYSTEMWISE	כ-35,000 בשנה.	הודעות SMS

2.5 רישיונות בשימוש

פירוט/הערות	ספק	רכיב
משתמשים ב-10 רישיונות מלאים הניתנים חינם לעמותות	Salesforce	רשימות SF
Shield - Privacy Center - Security Center -	Salesforce	שירותי אבטחת מידע
- הלבנה	Salesforce	שירותים נוספים

עמוד 165, מתוך 190 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

רכיב	ספק	פירוט/ הערות
שימוש ב- FormTitan	FORM LOGIC	- גיבוי חישוב לפי שימוש ב-API. גידול בשימוש עם הוספת קהילות ופונקציונאליות של המערכת. ר' פירוט כמויות בסעיף 4.2 לעיל.
תוסף שליחת SMS	לשיקול הספק	כיום מתבצע שימוש במערכת SystemWise
מערכת הלבנה	לשיקול הספק	
גיבוי	לשיקול הספק	





נספח יד'2 נספח פרטיות ואבטחת מידע

נספח זה (להלן "הנספח"), הוא חלק מהסכם שנחתם ביום _____ מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן "ההסכם"), בין משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן "המשרד") לבין _____ (להלן "הספק"), ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כל המונחים שלא הוגדרו בנספח זה, תהא פרשנותם בהתאם להוראות ההסכם.

1. הגדרות

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. הצהרות והתחייבויות הספק:

חלק א' – כללי

במסגרת מכרז זה הספק יקבל / יחשף למידע שהוא בגדר מידע רגיש על-פי חוק הגנת הפרטיות וכן חלים על המידע חסיונות מכוח חוקים יעודיים אחרים. המדיע שייאסף על-ידי הספק הוא מידע השייך למשרד והספק יחשב כ"מחזיק מאגר" ואחראי על שמירתו/אבטחתו/הגנתו מפני חשיפה, פגיעה, אובדן מידע. יובהר כי האמור חל גם אם הספק הוא הבעלים הרשום של מאגר המידע אצל רשם מאגרי המידע.

- הספק מצהיר כי ידוע לו שבמסגרת ביצוע ההתקשרות הספק עשוי להיחשף למידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- כל מאגר מידע שהמשרד רשום כבעליו אצל רשם מאגרי המידע ואשר נמצא ברשותו של הספק





- לצורך מתן השירותים, הספק יחשב כמחזיק במאגר מידע של המשרד וכמשתמש בו, והספק מאשר שיחולו עליו כל החובות החלות על מחזיק במאגר מידע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכי הוא ימלא אחר כל החובות האמורות לגבי מאגרי המידע שהועברו לרשותו במסגרת מתן השירותים.
3. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן – החוק או חוק הגנת הפרטיות) והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, ובפרט בנוגע לעיבוד המידע האישי של המשרד.
 4. הספק יוודא כי פעולות עיבוד המידע האישי של המשרד, ייעשו בהתאם להוראות ההסכם / תוספת א' לנספח זה.
 5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של המשרד שמועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע מטרת השירות וכי כל מידע ו/או נתונים שיועברו עליו, יועברו לבעלי התפקידים הנדרשים בלבד לצורך מטרת השירות (להלן "בעלי התפקידים המורשים").
 6. אם הספק ידרש לאסוף לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
 7. הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע, שיהיה אחראי על היבטי אבטחת המידע עבור מאגרי המידע שבחזקתו כחלק מהתקשרותו עם המשרד.
 8. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות. כמו כן מתחייב הספק לגרום לכך שכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם ההתקשרות למתן שירות עבור המשרד יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות כפי שמובאת בנספח יד'3. הספק יצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.

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

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

חלק ג' – אבטחת מידע:

1. הספק מתחייב ליישם בנוגע לכל המידע של המשרד, במהלך תקופת ההתקשרות וכל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין ובסטנדרטים הגבוהים





- ביותר המקובלים בשוק בעת הרלוונטית ואשר אינם פחותים מדרישות דיני הגנת הפרטיות והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, ככל שתהיינה, ובכל מקרה במנגנוני אבטחת מידע העומדים בכל דרישות המשרד לעניין אבטחת מידע המפורטות בהסכם ובנספח זה, וכפי שיהיו מעת לעת. הספק מתחייב ליישם בכל עת בנוגע למידע של המשרד מנגנוני אבטחת מידע העומדים בדרישות המשרד כאמור בתוספת ב' לנספח זה.
2. ככל שהמידע נשמר באמצעים פיזיים (ניירות, תיקים, קלסרים, וכיוצא באלה) הספק יאבטח וישמור על המידע מפני כל פגיעה פיזית בהם - חשיפה בלתי מורשית, גניבה, שריפה, וכל נזק אחר. הספק יציג למשרד פירוט על אודות דרכים בהן הוא מתכוון לשמור על מידע זה, כחלק מדרישות אבטחת המידע.
3. ככל שיידרש לשמור ולעבד מידע במערכת ממוחשבת, הספק אחראי באופן בלעדי על שמירה ועל אבטחת המידע של המערכת שבה הוא עושה שימוש, כלפי המשרד וכלפי הגורמים הרגולטוריים המפקחים על המשרד (הרשות להגנת הפרטיות, משטרת ישראל, מערך הסייבר הלאומי וכל גורם רלוונטי אחר).
4. שמירת מידע וטיפול במידע שמוגדר שייך למשרד, בתחנות עבודה או במערכות מחשב אחרות, **יעשה רק לאחר מתן אישור המשרד** למסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" של הספק – כמפורט בתוספת ב'.

חלק ד' – מיקור חוץ:

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

חלק ה' – זכויות נושאי המידע:

1. הספק יעמוד בחובותיו הנוגעות למימוש זכויות נושאי מידע ויסייע למשרד במימוש חובותיו מול נושאי המידע. הספק יעדכן את המשרד **באופן מדי** עם קבלת פניה מנושא מידע הקשורה למידע האישי של המשרד ולא ישיב לפניה מבלי לקבל את אישור המשרד לכך.





חלק ו' – אירועי אבטחת מידע:

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

חלק ז' – גיבוי מידע

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

חלק ח' – מחיקה או השבת מידע למשרד:

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





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

חלק ט' – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתי:

1. הספק מתחייב להגיש למשרד, בתום 12 חודשים מיום חתימת נספח זה, ולאחר מכן פעם ב-12 חודשים, ובמשך כל תקופת ההתקשרות וכן כל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, דיווח על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות דיני הגנת הפרטיות. הספק יעביר למשרד את הדיווח ופרטים נוספים הדרושים למשרד על מנת להוכיח את עמידתו בחובותיו על פי הנספח ועל פי דיני הגנת הפרטיות, לשביעות רצונו של המשרד.
2. מוסכם כי בנוסף על האמור בסעיף 1 – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתיים כקבוע בסעיף 1 לעיל, נציגיו המוסמכים של המשרד, יהיו רשאים לבצע ביקורות על אופן התנהלותו של הספק בסוגיות של השימוש במידע האישי של המשרד ועל אבטחתו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעמיד לעיון המשרד לפי דרישתו, תוך שבעה ימי עבודה, מסמכים המעידים על עמידתו בחובות אבטחת המידע החלות עליו ובפרט לגבי עמידתו בתקנות אבטחת המידע.

חלק י' – הנחיות נוספות:

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

2. שמירה ומחיקת מידע

- 2.1. באחריות הספק להגן על המידע אשר מאוחסן אצלו בהתאם להוראות החקיקה ודרישות המכרז. ההגנה כוללת ניתוח איומים, שיעור סיכונים וקביעת בקורות להתמודדות עם הסיכון.
 - 2.2. הספק יפרט או יצרף מסמך המתאר את המיקום הגיאוגרפי בו נשמר המידע ותחומי שיפוט רלבנטיים. הספק יפרט אילו בקורות ננקטות על מנת לוודא כי המידע אינו מועבר לתחומים גיאוגרפים אחרים.
 - 2.3. הספק יפרט אילו אמצעי גיבוי קיימים בצורה מובנית וכיצד ניתן לבצע התאוששות מאסון.
 - 2.4. הספק יפרט אילו אמצעי הצפנה קיימים על מידע במנוחה.
 - 2.5. הספק יתחייב כי בתום השירות או לפי בקשה יימחק המידע של הלקוח ממערכות הספק, ללא יכולת שחזור של המידע – לרבות מידע על מידע (meta data) וכל דבר אחר הקשור לנתוני הלקוחות.
 - 2.6. הספק יפרט כיצד מתבצעת מחיקה זו ואילו אישורים מתקבלים על כך.
3. **ציות ומבדקים תקופתיים**
באחריות הספק לוודא כי לאורך תקופת החוזה יתבצעו מבדקי אבטחת מידע תקופתיים מסוג





- Penetration tests ו- Vulnerability scan הכוללים בין השאר בדיקות לתשתית ובדיקות של האפליקציה עצמה. מבדקים אלה יבוצעו לפי דרישת המשרד, אחת ל-18 חודשים לפחות וכן לפי עליית המערכת לאוויר.
- 3.2 הספק יפרט לאילו תקנות והסמכות השירות הוסמך, ויעמיד לרשות המבקש את תעודות ההסמכה.
- 3.3 הספק יפרט כי הוא מבצע בדיקות תקופתיות אבטחת מידע תקופתיות, יפרט את היקפן וטיבן והאם בכוונתו לספק תוצאות מבדקים אלה ללקוחות.
4. **אבטחה פיזית ובדיקות רקע**
- 4.1 באחריות הספק לוודא שאירוח המערכת נעשה במתקן מאובטח שקיימים בו תשתיות גיבוי להמשכיות עסקית בשגרה ובחרום.
- 4.2 אבטחת מתקן כוללת התמודדות עם איומים פנימיים, חיצוניים ואסונות טבע.
- 4.3 התמודדות עם איום פנימי כולל גם הגנה על המערכת מפני עובדים שסרחו או ספקי משנה המתחזקים את השירות.
- 4.4 חלק ממעגלי ההגנה של הספק להתמודדות עם האיומים יכלול בדיקות רקע לעובדים, אבטחת הגישה הפיזית ולוגית לשרתים, הפרדה בין תפקידים שונים וסביבות עבודה וכל הנדרש לפי התקנים המקובלים בשוק.
- 4.5 הספק יתאר או יצרף מסמך המתאר את הדרכים בהם הספק מתמודד עם איומים אלה.
5. **ספקי משנה ואיומי שרשרת האספקה**
- 5.1 באחריות הספק לנהל את האיומים הכרוכים בהתקשרות עם ספקי המשנה שלו (ככל שספקי המשנה מאושרים עפ"י תנאי מכרז זה), ולבצע ניתוח סיכונים על שרשרת האספקה שלו.
- 5.2 הספק יפרט אילו ספקי משנה מהותיים מהווים חלק משמעותי בשירות והאם מידע של הלקוח מועבר לספקי המשנה הללו.
- 5.3 הספק יתאר במסגרת המסמך האמור בתוספת ב' לנספח זה כיצד מתבצעת ההתמודדות עם איומים בשרשרת האספקה של השירות.
6. **אבטחת מידע אפליקטיבית (Application Security)**
- 6.1 השירות המוצע צריך להיות מפותח תוך שימת דגש על שיקולי אבטחת מידע ופרטיות, ובפרט תוך עמידה בתקנות חוק הגנת הפרטיות.
- 6.2 על הספק לפתח את המערכת לפי סטנדרט SDLC (Security development life cycle) מקובל בשוק ויכלול הערכת סיכונים על האפליקציה (Threat modeling), הכשרת המפתחים בנושא אבט"מ, וביצוע תקופתי של מבדקי חדירה.
- 6.3 הספק יפרט או יספק מסמך המתאר כיצד מבוצעת מתודולוגיית אבטחת המידע בפיתוח ותחזוקת המערכת.
7. **תפעול אבטחת המידע**
- 7.1 תפעול השוטף של אבטחת המידע במערכת הינו באחריות הספק, תפעול זה כולל ניהול סיכונים שוטף של כל הרכיבים המשמשים לתפעול השירות החל מאבטחה פיזית של המתקן.
- 7.2 הספק מתחייב כי הוא מתפעל את המערכת באופן שוטף כולל:
1. ביצוע של פעולות זיהוי של אירועי אבטחת מידע ותגובה.
 2. תגובה לאירועי אבטחת מידע.
 3. ניטור שוטף של המערכת לזיהוי תקלות ואירועים. כמו כן הספק יעביר דיווחים ל- SOC הממשלתי בהתאם להנחיות המשרד.
 4. סריקה תקופתית לאיתור חולשות והתקנת טלאים בהתאם לנדרש.
 5. ניהול תהליך הערכת סיכונים תקופתי וכולל.
8. **גיבוי, שחזור והתאוששות**
- 8.1 מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שיקבע המשרד.





- 8.2 הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- 8.3 הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או שהספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות.
- 8.5 לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
9. **ערוצי תמיכה**
- 9.1 על הספק לקיים מוקד תמיכה אשר יאפשר ללקוחות המערכת לבצע פניה בנושא תקלות או אירועי מערכת.
- 9.2 באחריות הספק לקיים הגנות על ערוץ תמיכה למערכת אשר ימנע שימוש לרעה בו ע"י משתמשים לא מורשים.
- 9.3 ההגנה על ערוצי התמיכה תכלול בין השאר:
- נהלים מחמירים לגבי אופן הזיהוי של לקוחות המערכת.
- נהלים לגבי התנאים הנדרשים לבצע שינוי בשירות או לגשת למידע של הלקוח.
- 9.4 הספק יפרט כיצד בכוונתו לזהות את אנשי הלקוח בעת השימוש בערוצי השירות ואילו פעולות ננקטות על מנת למנוע מניפולציה של שירותי תמיכה לטובת התקפות סייבר.
- 9.5 אם במהלך ההתקשרות ייכללו שירותי תמיכה מרחוק, על הספק לעמוד בתנאי הנחיית היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) בנושא שרשרת האספקה.
10. **ניהול אירועים**
- 10.1 באחריות הספק לזהות אירועי אבטחת מידע בשירות, להתריע ללקוחות המערכת ולפעול לטיפול באירוע תוך שמירה על הסטנדרטים המקובלים בשוק.
- 10.2 הספק מתחייב כי אירועי אבטחת מידע רלבנטיים ידווחו ללקוחות המערכת עם המידע הנחוץ.
- 10.3 כחלק מתהליך ניהול אירוע יש לשמור את כל המידע הרלבנטי כולל קבצי לוג, פעולות שבוצעו במערכת, תרחישי תגובה ומצבי מערכת (system state) לצורך ניתוח עתידי ועמידה בדרישות להתממשקות למערכת ניטור של המשרד / SOC ממשלתי.
11. **אבטחת רכיבי תקשורת**
- 11.1 הספק מתחייב לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
- 11.2 הספק מתחייב שהעברת המידע ברשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בפרוטוקול הצפנה SSL תוך רכישת תעודה חוקית מספק ידוע ומוכר בתחום. הספק מתחייב לחדש תעודה זו ככל שיידרש.
- 11.3 על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, חומות אש) לעבור הקשחות, שדרוגים והתקנות טלאים בהתאם למדיניות היצרן.
12. **אבטחה לוגית**
- 12.1 הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת, יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספק מציע.
- הספק יפעיל אפשרות להזדהות חזקה הכוללת רכיב פסי בנוסף לסיסמא (2FA). מסרון לטלפון של קוד בעל 5 ספרות לפחות עומד בדרישה זו. דרישה זו תמומש בהתאם להנחיה מהמשרד.
- 12.2 הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות (סגמנטציה) באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת.
- 12.3 הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת מידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.





- 12.4 הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע, יש לצרף למכרז את תכנית העדכונים.
- הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת, יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות
13. תיעוד ובקרה
- 13.1 על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה או חשד לפגיעה בשלמות סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.2 כל אירוע אבטחה, יחקר ויבדק ויפוק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- 13.3 על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה.
- 13.4 מנגנוני הבקרה במערכת ישאפו ליכולת מעקב אחר האירועים הבאים:
- שימוש במנגנון ההזדהות - login/logout.
 - ניסיון כושל בכניסה למערכת.
 - ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
 - אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
 - מחיקת אובייקטים במערכת.
 - פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
 - פעולות אדמיניסטרציה, ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת services וכו'.
 - שגיאות תפעוליות, נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו'.
14. בהמשך לסעיף הקודם, עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:
- תאריך ושעה.
 - מקור ביצוע הפעולה לדוגמא: כתובת IP, domain.
 - שם המשתמש.
 - סוג האירוע.
 - הצלחה או כישלון של האירוע.
 - זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמא: שם קובץ.
 - תיאור הפעולה: מה בוצע, עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת וכו'.
- על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
- על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים לקונסולה מרכזית / מערכת שו"ב.
- הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולצוות אבטחת מידע במשרד.
- הספק יעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע אשר נמצא בבעלות המשרד.
- הספק מתחייב לדווח באופן מידי לצוות אבטחת מידע במשרד בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.
15. **ניהול משתמשים והרשאות**
- הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת (need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

המשרד ובהתאם להוראות המכרז.
הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע.
הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרחוק תבוצע באמצעות רכיב פיסי בנוסף לסיסמא (2FA).

16. סיום ההתקשרות

16.1 בתום ההתקשרות בין הצדדים הספק ימחק את כל הנתונים של הארגון המאוחסנים אצלו.
16.2 בתום ההתקשרות בין הצדדים תבוצע החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים לארגון אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.
16.3 הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות הארגון וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
16.4 יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של הארגון.

3. חתימה וחותמת הספק

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת הספק





תוספת א' – פעולות עיבוד מידע ספציפיות/מפורטות

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

מערכת קהילתי (קהילות תומכות)

חלק 1: המידע שהספק רשאי לעבד ומטרות השימוש בו לצורכי ההתקשרות עם המשרד

- פתיחת קהילות תומכות ושיוך משתמשים (אב בית, רכז תכניות וכד')
- רישום בית אב כמנוי בקהילה תומכת
- רישום וניהול הביקורים בבית המנוי
- ניהול אירועים ופעילויות של הקהילה, כולל משתתפים
- ניהול סל שירותים גמיש
- רישום משימות כפועל יוצא של ביקורי הבית, ניהול ומעקב
- נתוני שאלונים וסקרים
- פירוט נוסף קיים בנספח יד 1

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

- הפקת דו"חות
- פירוט נוסף קיים בנספח יד 1

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

- מערכת קהילתי
- אין גישה למערכות המשרד

מערכת תיאום טיפול

חלק 1: המידע שהספק רשאי לעבד ומטרות השימוש בו לצורכי ההתקשרות עם המשרד

- הקמת צוותי תיאום טיפול ושיוך משתמשים
- קלט הפניה לצוות והקמת רשומת מטופל
- בדיקת התאמה ראשונית
- תיאום פגישה עם המטופל
- אינטייק למטופל
- בדיקת התאמה של האזרח הותיק בהתאם לניקוד שחושב
- בניית תכנית עבודה משולבת למטופל
- תיעוד ביקורים, תיעוד שיחות טלפון
- משוב סיום טיפול
- פירוט נוסף קיים בנספח יד 1

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

- הפקת דו"חות

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

- מערכת תיאום טיפול
- אין גישה למערכות המשרד





תוספת ב' – הוראות אבטחת מידע ספציפיות/מפורטות

1. הספק יצרן מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע. הפירוט יכלול:
 - 1.1. תיאור הארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
 - 1.2. בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת החל ברמה הפיזית של הגנה על המערכת.
 - 1.3. נהלי גיבוי ו-DR.
 - 1.4. אופן פיתוח המערכת ושילוב SDLC במחזור החיים של המערכת.
 - 1.5. חלוקת תחומי אחריות אבטחת המידע (Shared responsibility module) בין היצרן ללקוח.
 - 1.6. תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
 - 1.7. המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים.
 - 1.8. אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
 - 1.9. הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
 - 1.10. ביצוע מבדקי חדירה ו-Audit תקופתיים.
 - 1.11. יישום מנגנוני:
 - 1.11.1. הזדהות וניהול הרשאות.
 - 1.11.2. הצפנה של מידע בתנועה ומנוחה.
 - 1.11.3. ניטורים ולוגים הקיימים במערכת. כמו כן הספק יעביר דיווחים ל-SOC הממשלתי בהתאם להנחיות המשרד.
 - 1.11.4. זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
- 1.12. במידה וספק המערכת עושה שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין או לצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית ובאילו אמצעים הוא נוקט כדי להגן על המידע מפני הספק ומפני פגיעויות ברמת התשתית.

על הספק להגדיר במסמך שיקרא "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (להלן - **המסמך**), את העניינים שיובאו להלן, **לכל הפחות**, וזאת בהתאם [לתקנות הגנת הפרטיות \(אבטחת מידע\)](#), תשע"ז-2017 (להלן "**התקנות**"). על הספק לפעול בהתאם לקבוע בכל התקנות. מסמך זה יועבר לעיון המשרד לצורך אישורו – הספק יתקן, יוסיף וישנה את המסמך בהתאם להנחיות המשרד. הספק מתחייב לפעול בהתאם למסמך הסופי אשר יאושר על ידי המשרד במתן השירותים למשרד ובכל תקופה אחרת שתקבע או שנקבעה בהסכם.

1. הגדרות המאגר

- 1.1. תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע.
- 1.2. תיאור מטרות השימוש במידע.
- 1.3. סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע.
- 1.4. פרטים על העברת מאגר המידע או שימוש בו מחוץ לגבולות ישראל אם קיים.
- 1.5. (האם נעשות פעולות עיבוד מידע באמצעות אחר?) הכוונה למחזיק - קבלן חיצוני שאינו בעל





- המאגר, אולם מחזיק בו או רשאי לעשות בו שימוש בעבור בעל המאגר – שאז יש להוסיף הפנייה ופרק העוסק בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
- 1.6 שמם של מנהל/ת מאגר המידע, של מחזיק/ת המאגר ושל הממונה על אבטחת המידע בו וכן את תפקידיו בהתאם לתקנה 3 לתקנות.
2. **תשתית מחשובית של המאגר:**
- 2.1 תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע.
- 2.2 מערכות התוכנה המשמשות להפעלת מאגר המידע, לניהול המאגר ולתחזוקתו, לתמיכה בפעילותו, לניטורו ולאבטחתו.
- 2.3 תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומתן.
- 2.4 תרשים הרשת שבה פועל המאגר, הכולל תיאור הקשרים בין רכיבי המערכת השונים ומיקומם הפיזי של הרכיבים.
- 2.5 תאריך העדכון האחרון של המסמך ושל רשימת המצאי.
3. **סקר סיכונים:**
- על הספק לבחון ולפרט במסמך מהם הסיכונים העיקריים של פגיעה במידע שברשותו, וכיצד הוא מתכוון למנוע/ להפחית / לבקר את הסיכון הזה – יש להגדיר במסמך כיצד מתבצע מערך אבטחת המידע על מאגר הנתונים, לרבות אבטחה פיזית וכן הגנה מפני איבוד מידע בשל פריצה פיזית למקום בו נשמר המידע, נזק חיצוני (שריפה, הצפה, הפסקות חשמל וכיוצא באלה) וכל מצב אחר בו עשוי להיגרם נזק למאגר המידע שלא יאפשר את השימוש במידע או שיגרור את מחיקתו.
4. **אבטחת תקשורת למאגר:**
- אם מערכות המאגר מחוברות לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, נוצר סיכון של גישה חיצונית ולא מורשית אליהן. לכן יש להגדיר במסמך איך מאובטחת התקשורת אל המאגר וממנו, וכיצד מאושרת הגישה למאגר למורשי הגישה בלבד.
5. **הרשאות גישה אל מערכות:**
- 5.1 הספק יגדיר כיצד מאופשרת הגישה למערכת תוך שימוש באמצעי הזדהות חזקה בהתאם לתקנות העוסקות בהגנה על מאגר מידע ברמת אבטחה בינונית.
- 5.2 יש לקבוע הרשאות גישה למאגר לכל עובד וכן לנהל הרשאות גישה לבעלי התפקידים השונים – למשל קביעת חשבון Administrator וחשבונות להם תהיה הרשאת גישה גבוהה יותר משאר העובדים.
- 5.3 ניטור הגישה למערכת ובקרה על כך שהגישה למערכת מאושרת רק למי שיש לו אישור לכך.
- 5.4 אופן הזיהוי ייעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה. למשל תעודה המכילה חתימה אלקטרונית מאובטחת.
- 5.5 אם אופן הזיהוי מבוסס על סיסמאות – הנוהל יתייחס לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים.
- 5.6 הפסק יפעל לביצור ניטור ובקרת גישה של העובדים למערכת באופן שוטף, כך שיוודא תקינות תהליכית ומניעת כניסות בלתי מורשות למערכת ולשימוש במידע.
6. **גיבוי המאגר:**
- הספק יפרט במסמך כיצד הוא מתכוון לגבות את המידע בהתאם לקבוע בתוספת א', וכיצד הוא מתכוון לשחזר את המידע במידת הצורך – **מומלץ שמדי פעם הספק יבצע שחזור של מידע מגיבוי על מנת לוודא שהתהליך עובר נכון והמידע משוחזר בשלמותו.**
7. **ביקורת:**
- פעם ב-12 חודשים ובמשך כל תקופת התקופה בה המידע נשאר אצל הספק תקופה נוספת שנדרשת בהתאם להסכם, יהיה על הספק לערוך ביקורת פנימית או חיצונית על מאגר המידע על מנת לגלות גורמי סיכון או ליקויים שעלולים לפגוע בשלמות המאגר, זמינותו, אמינות המידע שבו. הספק יפיק





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

- דו"ח מפורט בעניין ויגישו אל המשרד לאחר הפקתו.
8. **טיפול באירוע אבטחת מידע:**
המסמך יפרט את נוהל התגובה לאירועי אבטחת מידע ופגיעות סייבר. בין היתר, יפורטו האלמנטים המרכזיים בתגובה לאירוע אבטחת מידע, בין היתר חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול אירועי האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנוהלי הסלמה ודיווח. הספק נדרש לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה – מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.
- הספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון כתוצאה מאירוע אבטחת מידע או פגיעה במידע השייך למשרד תוך פרק זמן סביר ולהמציא למשרד אישור שאכן התיקונים בוצעו.**
9. **מיקור חוץ של שירותי עיבוד המידע אל צד שלישי**
למען הסר ספק, הספק אחראי באופן ישיר לכל פעולה או עיבוד הנעשים במידע השייך למשרד הרווחה והביטחון החברתי כולל פעילות של צד שלישי המבצע עבור הספק עיבוד נתונים כזה או אחר, באישור המשרד. על הספק להגדיר במסמך זה כיצד הוא מטפל באירוע אבטחת מידע, פגיעה במידע או אובדן מידע גם אצל צד שלישי – והכל בהתאם לקבוע בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע ולהנחיות הרשות להגנת הפרטיות בעניין או הנחיות המשרד, ככל שתהיינה כאלה.
10. **כללי:**
- 10.1 **כאמור, מסמך זה יובא לעיון ולאישור המשרד. את המסמך יש לשלוח לדוא"ל monass@molsa.gov.il**
- 10.2 **מסמך זה יהווה הצהרת הספק על כך שהוא עומד בדרישות תקנות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע והנחיות המשרד ויהווה בסיס לביקורת עתידיות שיתבצעו מפעם לפעם מטעם המשרד על מנת לוודא שהספק אכן עומד בתצהיר זה.**
- 10.3 **למותר לציין שקיום מסמך שכזה הוא גם לטובת הספק, והוא מהווה מעין "מפת דרכים" ותכנון בסיסי בהתמודדות עם פגיעה/אובדן/נזק למידע שבידי הספק הנדרש לביצוע ויישום הסכם זה בינו לבין המשרד, וכן בעת טיפול באירוע אבטחת מידע במידה ויקרה.**





נספח יד'3 נספח התחייבות לחתימת כל נותן שירותים מטעם הספק

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

- הבנתי את הנדרש ממני במסגרת אספקת השירותים על פי ההסכם.
 - קיבלתי הדרכה בתחום האתיקה על ידי החברה.
 - הנני מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת, כל ידיעה, מסמך, רשימה, תכנית, צילום וכל מידע אחר, כולל ממוחשב, שהגיע לידי או לידיעתי במסגרת השירות/העבודה/הפרויקט במשרד, לפניו או לאחר מכן, לרבות כל נושא הקשור לביצוע פרויקט זה, לרבות שמות אנשי הקשר, מידע על מקבלי שירות, מידע על עובדים במסגרות, נהלי עבודה במסגרות השונות, וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לביצוע המוטל עלי.
 - הנני מתחייב שלא להעביר, לגלות, למסור לאחר, להעביר או לנצל כל מידע כנ"ל, שהגיע לידי או לידיעתי, בין במישרין ובין בעקיפין, או עקב או בקשר לביצוע המוטל עלי. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות והאבטחה כלפי חומר כנ"ל, כדי למנוע אפשרות שיצא מרשותי ויגיע לידי מי שלא הוסמך לקבלו. ידועה לי רגישותו הרבה של המידע, בהיותו בבעלות מדינת ישראל/משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, וכן ידועה לי העובדה כי הוא מוגן בנוסף על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות, התשמ"ו-1986, וכי אי מילוי התחייבותי לסודיות עלולה לגרום נזקים למשרד הרווחה והביטחון החברתי. ידוע לי כי אי מילוי התחייבותי האמורות לעיל מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ואם אפר את ההוראות האמורות בחוק, אשא באחריות החוקית לכך. הנני מתחייב לשמור ולקיים בקפדנות כל הוראה על פי דין, לרבות כל הוראות חוק הגנת הפרטיות, הצווים והתקנות לפיו.
 - הנני מתחייב לפעול בהתאם להנחיות הספק ולהדרכות שהועברו לי אשר נעשו בהתאם לקבוע בנספח פרטיות ואבטחת מידע המצורף למכרז מספר 740/2025 כנספח יד'2.
 - הנני מתחייב להימנע מכל מצב של חשש לניגוד עניינים בשל מתן השירותים, ולהודיע למשרד באופן מיידי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים.
 - הנני מתחייב להימנע מקבלת כל סוג של טובת הנאה מכל סוג מכל גורם הקשור לאספקת השירותים.
 - הנני מתחייב לדווח למשרד על התנהלות המעלה חשד לניגוד אינטרסים.
 - הנני מתחייב למניעת הטרדה ושמירה על צנעת הפרט: הימנעות מכל סוג של הטרדה, לרבות הטרדה מינית או התעמרות, ושמירה על צנעת הפרט של הזולת.
 - הנני מתחייב להתנהג בכבוד והוגנות: מחויבות לנהוג בכבוד ובהוגנות כלפי כל גורם עמו באים במגע במהלך מתן השירות.
 - הנני מתחייב לציית להוראות גורמי המשרד בכל הנוגע לאספקת השירותים.
 - הנני מתחייב לנהוג ביחס נאות למקבלי שירות ולצוות המסגרות.
- התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור.
- ידוע לי כי פעולה בניגוד לאמור לעיל עשויה לגרום הפסקת קבלת שירותים באמצעותי, מעבר להשלכות משפטיות נוספות העלולות לנבוע מהתנהגות זו הן כלפיי והן כלפי החברה.
- ידוע לי כי אין בהתחייבותי זו בכדי לגרוע מכל חובה המוטלת עלי על פי כל דין.
- ידוע לי ואני מסכים, כי אם לא אקיים התחייבותי לכן על פי כתב התחייבות זה, כולן או מקצתן, אפר את חובת הנאמנות שאני חב כלפי מדינת ישראל משרד הרווחה והביטחון החברתי בכל הקשור לביצוע השירות, וכי אני יודע כי אני עלול לשאת בכל האחריות המשפטית האזרחית לתשלום נזקים ופיצויים, לכל מי שיפגע מפרסום פרט כלשהו מהחומר שהמשרד מעמיד לרשותי לצורך עבודתי זו.

תאריך	שם מלא	תפקיד	חתימה
-------	--------	-------	-------





נספח יד'4 תדפיס ערבות דיגיטלית – דוגמה בלבד

(סעיף 5.8 למכרז)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית ונועד לצרכי המחשה בלבד

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

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: _____

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

מזהה נערב	שם הנערב
_____	_____
_____	_____

נושא הערבות:

התקשרות עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – מכח מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים.

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

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





ניסוח ההתחייבות

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

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

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

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

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות 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 יד'5 הוראת קיזוז

(סעיף 5.2 למכרז)

הגוף _____
מספר טלפון _____

לכבוד
חשב המשרד,
משרד הרווחה והביטחון החברתי

הנדון: כתב קיזוז והתחייבות בלתי חוזרת (ללא הצמדה)

1. אנו החתומים מטה, הנציגים המוסמכים של הגוף _____, נותנים לכם בזאת הוראה בלתי מותנית לקזז כל סכום עד לסך _____ שקלים חדשים (במילים _____), מכל תשלום המגיע לגוף מהממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר (להלן: "הקיזוז"). אם לא ניתן לבצע קיזוז, אנו מתחייבים התחייבות בלתי חוזרת, להחזיר לממשלה ממקורותינו כל סכום שתתבע עד לסך הקבוע לעיל.
 2. אנו מסכימים כי חשב המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יקזז מכל תשלום המגיע לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, כל סכום המגיע לממשלה מן הגוף בקשר עם מכרז **אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים**, שמספרו **740/2025**, וככל שלא ניתן לבצע זאת, אנו מתחייבים להחזיר כל סכום שיתבע, מבלי שיהיה חייב לנמק או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הגוף.
 3. אנחנו מסכימים שחשב המשרד יהיה רשאי לעכב תשלומים המגיעים לגוף בגובה סכום הקיזוז, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הגוף, ובכלל זה עבור שירות שבוצע על ידי הגוף אף בטרם הוגשה חשבונית בגינו.
 4. אנו מתחייבים ומצהירים כי לא תהיה לנו כל טענה כלפי הממשלה על ביצוע קיזוז לפי הוראה זאת, מכספים המגיעים לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, או כלפי התביעה להחזיר כספים.
 5. הוראה זו תישאר בתוקפה עד תאריך _____.
 6. שינוי הוראה זו כפוף לאישור בכתב מהחשב הכללי במשרד האוצר.
- שם מלא וחתימה של מוסמכים מטעם הגוף

אישור עורך דין

אני הח"מ, עו"ד _____, המשמש כיועץ המשפטי של _____, מאשר בזאת כי הוראת הקיזוז שבנדון חתומה כדין על ידי מורשי החתימה המוסמכים של הגוף ומחייבת את הגוף.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





נספח יד'6 נספח הצמדה

(סעיף 6.6 למכרז)

1. הגדרות בנושא הצמדה

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

2. תנאי ההצמדה

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

3. ביצוע ההצמדה

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





נספח יד'7 טופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימת המשרד על ההסכם – דוגמה בלבד

מובהר כי נספח זה ישלח לזוכה לקראת חתימה על חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים

תאריך: _____

לכבוד:

שם הספק: _____

הנדון: הודעה על זכיה

בהמשך להצעתכם שהוגשה בתאריך **30/09/2025** במענה למכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל **אזרחים ותיקים** של משרד הרווחה והביטחון החברתי הריני להודיעכם כי ועדת המכרזים _____ (שם הוועדה) החליטה בישיבתה מיום _____, לבחור בהצעתכם כהצעה זוכה במכרז שבנדון.

בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך _____ (בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכיה במכרז) את כל המסמכים הבאים:

☐ תדפיס ערבות דיגיטלית בנוסח נספח יד'4 או הוראת קיזוז בנוסח נספח יד'5 לפי העניין בסך _____ ש"ח עד לתאריך _____ . עם קבלת תדפיס ערבות

דיגיטלית או הוראת קיזוז, תוחזר אליכם הערבות שהוגשה בגין הגשת ההצעה.

☐ אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח, האישור מצורף בזאת למכתב זה, שימת ליבכם להנחיות הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה המופיע בקישור הבא:

<https://www.inbal.co.il/content/ביטוח-אישורי-ביטוח-והנחיות>

☐ אישור מהחברה המנהלת על שימוש בפורטל הספקים.

☐ אסמכתה לעניין פנייה לנציגת מנכ"ל משרד העבודה לעניין יישום חובותיכם לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות בצירוף נספח התצהיר בנוסח נספח ג' שצורף להצעתכם.

☐ אישור פנייה לאחראי אבטחת מידע במשרד – מר מונס שמואל, באמצעות מייל MonasS@molsa.gov.il לשם אישורו של מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות על פי המוגדר בתוספת ב' לנספח יד'2.

☐ עמידת הצוות בדרישות המפורטות בסעיף 2.3.9 למכרז (יש לצרף מסמכים רלוונטיים), ביחס לכל איש צוות יש לצרף גם את נספח יד'3 חתום:





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

- ☐ מפתחת ידע והכשרה – בני משפחה מטפלים: _____
- ☐ רכזת הטמעה חברה כללית – בני משפחה מטפלים: _____
- ☐ רכזות הטמעה חברה ערבית – בני משפחה מטפלים: _____
- ☐ מנהלת תכנית לתכנית לתיאום וטיפול: _____
- ☐ רכזות הטמעה אזורית תיאום טיפול: _____
- ☐ רכזת פיתוח ידע ולמידה – תיאום טיפול: _____
- ☐ רכזת מערכת מידע – תיאום טיפול: _____
- ☐ רכזת מודלים – קהילות תומכות: _____
- ☐ רכזת מערכת מידע – קהילות תומכות: _____

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

חתימת נציג הפיקוח מטעם המשרד

תאריך	שם הנציג	תפקיד	חתימה
_____	_____	_____	_____

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

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

בברכה,

יו"ר ועדת המכרזים

(שם וחתימה) _____





נספח טו' חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים

מובהר כי נספח זה ישלח לזוכה לחתימה לאחר קבלת כלל הנספחים הנדרשים בטופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימת המשרד על ההסכם

חלק ב' להסכם ההתקשרות – תנאים מיוחדים

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

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

מצד אחד

לבין: שם הספק: _____
הרשום אצל רשם ה _____
במספר רישום: _____
וכתובתו לצרכי הסכם זה: _____
(שייקרא להלן – "הספק")

מצד שני

1. הסכם זה נעשה לתקופה של שנה, ויהיה בתוקף החל מיום _____ ועד יום _____.
2. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש וכמפורט להלן:
 - 2.1. הפעלת אנשי צוות בהתאם לסעיף 2.3 למכרז (מחיר לאיש צוות אחד במשרה מלאה אחת,





לחודש אחד):

- 2.1.1. מנהל תכנית – _____ ש.
- 2.1.2. רכז אזור – _____ ש.
- 2.1.3. רכז (פיתוח ידע / מערכות מידע / מודלים) – _____ ש.
- 2.2. תחזוקה חודשית למערכות הממוחשבות בהתאם לסעיף 2.4.5 למכרז:
 - 2.2.1. מחיר לחודש לתחזוקת המערכת של תכנית קהילות תומכות – _____ ש.
 - 2.2.2. מחיר לחודש לתחזוקת המערכת של תכנית תיאום טיפול – _____ ש.ככל שכמות הצוותים של תיאום-טיפול או קהילות תומכות שמשתמשות בכל מערכת באופן פעיל יגדל או יפחת ב-15% ביחס להיקף נכון להיום (היקף של 60 צוותי תיאום טיפול ו-200 קהילות תומכות) – תגדל או תקטן בהתאמה התמורה עבור התחזוקה של אותה המערכת ב-15%. וכן הלאה שינוי של 15% מגובה התמורה המקורי עבור תחזוקה ביחס לכל שינוי של 15% נוספים.
- 2.3. שיפורים והשלמות פיתוח למערכת הממוחשבת בהתאם לסעיף 2.4.13 למכרז (מחיר לחבילה):
 - 2.3.1. חבילת ביצוע זעירה – _____ ש.
 - 2.3.2. חבילת ביצוע קטנה – _____ ש.
 - 2.3.3. חבילת ביצוע בינונית – _____ ש.
 - 2.3.4. חבילת ביצוע איפיון – _____ ש.
 - 2.3.5. חבילת ביצוע גדולה פיתוח ויישום – _____ ש.
 - 2.3.6. חבילת תכנון מערכת – _____ ש.הספק מתחייב לתקן באגים במהלך השנה הראשונה ללא עלות נוספת. השנה תיספר מיום אישור המשרד על קבלת הפיתוח האמור, בהתאם לבדיקות הקבלה שיוחלטו ע"י המשרד. לאחר שנה 10% מעלות הפיתוח תתווסף לתמורה בגין התחזוקה הקבועה. עדכון התמורה יתבצע במועד חידוש ההתקשרות מול הספק ומכאן ולהבא בלבד. מודגש כי בכל מקרה לא ישולם כל תשלום בדיעבד, ובאחריות הספק לבקש מהמשרד טרם חידוש ההתקשרות את עדכון התמורה כאמור.

3. תאריך הבסיס להצמדה/המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית היה בתאריך:

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המשרד:





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
---------------	-------	-------	-------

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
---------------	-------	-------	-------

מנכ"ל המשרד

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
---------------	-------	-------	-------

חשב המשרד

הספק:

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

חתימת עורך דין:

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי _____ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים לחתום בשם הספק על חלק ב' להסכם – תנאים מיוחדים זה וחתימתם מחייבת את הספק.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחתימת
-------	-------------	--------------





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 740/2025

נספח טז' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 740/2025 – אספקת שירותי מעטפת לתכניות במינהל אזרחים ותיקים (להלן – "המכרז").

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

1. הריני להצהיר כי קיבלתי את כל מסמכי המכרז, כולל 7 פרקי המכרז, טז' נספחים למכרז ו-7 נספחים להסכם, סך הכל 190 עמודים, קראתי אותם והבנתי את תוכנם.
2. הריני להצהיר כי חתימתי על נספחי המכרז וההסכם מהווה הסכמה לכל האמור בהם ואני מבין כי הם לא יועברו לחתימתי שנית לאחר הזכייה.
3. הריני להצהיר כי קיבלתי את המפרט המתוקן לידיי, לרבות טפסי שאלות ההבהרה, התשובות וההערות שהועברו ביום ד', ה-03/09/2025.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

