



הרשות הארצית לכבאות והצלה

מכרז פומבי מס' 25/2023

להפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות
הארצית לכבאות והצלה

טבלת ריכוז מועדים

מועד	הפעילות
29/05/2023	פרסום המודעה בעיתונות ובאתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות בכתובת https://www.gov.il/he/departments/general/fire_authority_open_tenders
05/06/2023	מפגש מציעים – חובה, בשעה 11:00 כמפורט בסעיף 20 למסמכי המכרז.
12/06/2023	בשעה 12:00 בדיוק, מועד אחרון לקבלת שאלות הבהרה מהמציעים.
03/07/2023	תאריך אחרון לפרסום מענה הרשות לשאלות הבהרה.
17/07/2023	בשעה 12:00 בדיוק, מועד אחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים.

במקרה של סתירה בין המועדים בטבלה לעיל לבין מועדים אחרים המופיעים בגוף המכרז, יגברו המועדים בטבלה זו.

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל. המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש, מלא או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד לשם הכנת הצעה למכרז.

1. כללי

- 1.1 הרשות הארצית לכבאות והצלה, שבמשרד לביטחון לאומי (להלן: "הרשות") מבקשת לקבל הצעות להפעלת מוקד שירות לאזרח (להלן: "השירות").
- 1.2 השירותים שיופקו לרשות יעמדו בכל דרישות תכולת העבודה, כאמור בנספח ט"ז למכרז זה, ללא יוצא מן הכלל, ובכל מקום להלן בו נאמר "תכולת העבודה", הכוונה היא לנספח ט"ז.
- 1.3 רשאים להשתתף במכרז, מציעים אשר ביכולתם לספק את השירותים המתוארים בתכולת העבודה ובהתאם להוראות המכרז.
- 1.4 היקף הרכש המוערך בתקופת ההתקשרות הראשונה, כאמור בסעיף 2.1 להלן, הוא כ- 15 מיליון ₪ כולל מע"מ.
- ההיקף האמור מובא לידיעה והערכה בלבד ואין לראות בו משום התחייבות מצד הרשות לביצוע ההזמנה בהיקף האמור או בהיקף כלשהו.**
- 1.5 המשרד לביטחון לאומי, משטרת ישראל ושירות בתי הסוהר יהיו רשאים להשתמש בתוצאות מכרז זה, במסגרת תקופת התוקף שלו ולרכוש את השירותים, מאת המציע הזוכה (להלן: "המציע הזוכה" או "הספק").
- 1.6 הרשות תהא רשאית להרחיב מתן השירותים מושא מכרז זה, והקשורים באופן ישיר ומשלימים את המכרז. המחיר עבור השירותים הנוספים יקבע על פי תנאי המכרז ובמשא ומתן בין הצדדים, ובלבד שסך כל התמורה הנוספת לא תעלה על עשרים וחמישה אחוז (25%) מערך ההתקשרות הכוללת הצפויה במכרז.
- 1.7 תהליך ההתקשרות עם המציע הזוכה במכרז, יעשה תוך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, כמפורט בהוראת התכ"ס "פורטל ספקים" מספר 7.12.5.
- 1.8 הפנייה הינה לנשים וגברים כאחד, כל האמור בלשון זכר, ישמש גם בלשון נקבה וההיפך.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1 תקופת ההתקשרות למתן השירותים הינה לשלוש שנים (36 חודשים) מיום חתימת ההסכם על ידי אחרון מורשי החתימה של הרשות (לעיל ולהלן: "תקופת ההתקשרות הראשונית").
- 2.2 לרשות שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות למתן השירותים בתקופות נוספות ובסך הכל עד לתקופה מצטברת של עשר שנים (10) שנים מיום תחילת תקופה ההתקשרות הראשונית.
- 2.3 מובהר בזאת כי קיום מלוא תקופת ההתקשרות הראשונית, כהגדרתה בסעיף 2.1 לעיל, נתון לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 2.4 "כשיר שני" - לרשות שמורה הזכות לבחור נוסף על המציע הזוכה, גם כשיר שני. המציע שהצעתו תזכה לניקוד המשוקלל השני בטיבו, לאחר המציע הזוכה, יוגדר כ- "כשיר שני" (להלן: "כשיר שני").
- 2.4.1 ככל שלא יעמוד המציע הזוכה בכל דרישות ותנאי המכרז והתנאים המפורטים בהצעתו למכרז, לרבות עמידה בלוחות זמנים, ייחשב הדבר להפרה יסודית של הסכם ההתקשרות והרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע שהפקיד המציע הזוכה, לבטל את ההתקשרות, ולבחור במקומו במציע שהוגדר "כשיר שני".

2.5. **התקשרות עם מציע שזכה בדירוג נמוך יותר** - לאחר שנחתם הסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה, באם תבוטל ההתקשרות מסיבה כלשהי עם המציע הזוכה, או במידה שלא נחתם הסכם מכל סיבה שהיא עם המציע הזוכה וזכיותו או ההתקשרות עמו תבוטל מכל סיבה שהיא, תהא הרשות רשאית לפנות למציע שדורג כשיר שני, כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז והצעתו במכרז. לא הסכים הכשיר השני להתקשר עם הרשות, תהא הרשות רשאית לפנות למציע שדורג במקום הבא אחריו וכו', עד שיחתם הסכם חדש. למען הסר ספק, הרשות רשאית, אך אינה חייבת, לפנות לכשיר השני ולבאים אחריו, והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים ברשות, על פי נסיבות העניין.

3. השירותים הנדרשים לרשות

- 3.1. **במסגרת ההתקשרות דרושים לרשות השירותים המפורטים להלן:**
הקמה והפעלת מוקד שירות לאזרח - בהתאם לאמור **בנספח ט"ז** - מסמך תכולת העבודה.
- 3.2. **היקפי ההזמנות** – היקפי ההזמנות יהיו בהתאם לצרכי הרשות ולפי שיקול דעתה הבלעדי ואין הרשות מתחייבת לרכוש כל כמות שהיא. רק שליחת הזמנת רכש חתומה על ידי שני מורשי חתימה מטעם הרשות למציע הזוכה, תהווה אישור לאספקת השירותים בהתאם למכרז זה.
- 3.3. **פריסה גיאוגרפית** – המציע הזוכה יהיה אחראי על מתן השירותים בכל מדינת ישראל, לרבות שטחי יהודה ושומרון ורמת הגולן. בשום מקרה לא תינתן תוספת תמורה כלשהי עבור מתן השירותים.

4. תנאי סף כלליים

- רשאים להגיש הצעות רק מציעים העונים באופן מצטבר על **כל התנאים** המפורטים להלן בסעיף זה. אי עמידה בתנאי אחד מכלל התנאים תביא לפסילת הצעת המציע.
- המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:**
- 4.1. אישור תקף על היותו עוסק מורשה או אישור על היותו חברה בע"מ הרשומה כתאגיד בהתאם לחוק מס ערך מוסף התשל"ו-1975.
 - 4.2. **עבור תאגיד**: הצגת נסח חברה עדכני מאת רשם התאגידים, המעיד כי לחברה אין חובות אגרה שנתית לרשם החברות, בגין שנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה.
 - 4.3. **עבור תאגיד**: אישור רוי"ח/עו"ד שהמציע רשאי לחתום בשם החברה ולחייב אותה בחתימה זו, בכל דבר ועניין, הקשור לביצוע מכרז זה ומתן השירותים המבוקשים.
 - 4.4. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים ושמירת סודיות כאמור בנוסח המופיע ב**נספח ב'**. שימו לב כי יש למלא את **נספח ב'** עבור כל מורשה חתימה בנפרד.
 - 4.5. קיומם של כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לרבות האישורים הבאים:
 - 4.5.1. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר היעדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 – **במסגרת נספח ג'**. שימו לב כי יש למלא את **נספח ג'** עבור כל מורשה חתימה בנפרד.
 - 4.5.2. 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 מלנהל ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - 4.5.3. אישור על ניכוי מס במקור.
 - 4.5.4. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו-2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף כנדרש **נספח ד'**.

- 4.6. תצהיר חתום על התחייבות המציע לעשות שימוש לצורך ההתקשרות אך ורק בתוכנות מקוריות. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף כנדרש את **נספח ה'**.
- 4.7. תצהיר בדבר אי תיאום מכרז כאמור בנוסח המופיע ב**נספח ו'**.
- 4.8. רישומים פליליים:
- 4.8.1. תצהיר בדבר רישום פלילי לבעלות שליטה, למורשה/ית חתימה, למנהלת בכירה, כאמור בנוסח המופיע ב**נספח ז'**.
- 4.8.2. תצהיר בדבר רישום פלילי לתאגיד, כאמור בנוסח המופיע ב**נספח ח'**.
- 4.8.3. המציע, בעלי שליטה בו או נושאי משרה בכירים בו, ימלאו ויגישו את **נספחים ז' ו-ח'**.
- 4.8.4. נפתחה חקירה פלילית לאחר הגשת ההצעה בעניינו של המציע, בעל שליטה בו או נושא משרה בכירה בו – יודיע על כך המציע בכתב לוועדת המכרזים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר שנודע לו על פתיחת החקירה.
- 4.8.5. **סעיף 4.8.4** לעיל יחול, בשינויים המחויבים, גם על הגשת כתב אישום או הרשעה.
- 4.9. ערבות הצעה כאמור בנוסח המופיע ב**נספח ט'** להלן.
- 4.10. הרשות תהא רשאית לדרוש מהמציעים להוסיף ולצרף אסמכתאות ונתונים נוספים, בקשר להוכחת עמידתם בתנאי הסף הכלליים, לרבות אסמכתאות שנוצרו או הוכנו לאחר הגשת ההצעות למכרז, ובלבד שיוכח כי המציע עמד בתנאי הסף הכלליים, בעת שהגיש את הצעתו למכרז.
- 5. תנאי סף מקצועיים**
- מודגש ומובהר בזאת כי כל מציע נדרש לעמוד בתנאי הסף המפורטים להלן בסעיף זה, ולהציג את כל האישורים הנדרשים לשם הוכחת עמידתו בתנאי הסף, וכן כל אישור ומסמך אחר הנדרש במכרז או אשר יידרש על ידי הרשות, במכרז זה. **לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שלהלן ימלא המציע ויצרף את נספח י'**.
- 5.1. היקף פעילות מוכח של המציע: המציע הפעיל בישראל בין השנים 2018 - 2022, ארבעה מוקדי שירות ייעודיים למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור שלושה לקוחות שונים שלפחות שניים מהם הינם משרד ממשלתי, בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות, אשר אוישו בו זמנית על-פני 8 שעות רצופות לפחות בכל יום עבודה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף את **נספח י'**.
- 5.2. ניסיון המציע: המציע בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בהפעלת ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR וטלפנוניה במוקדים ובעל ניסיון של שנתיים בהפעלת ותחזוקה של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni Channel) המוצעות על-ידו במסגרת מכרז זה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף את **נספח י'**.
- 5.3. אתר מוקד השירות – המציע הינו הבעלים או החוכר או השוכר או צד להסכם מותנה לשכירות שייכנס לתוקפו במידה והמציע ייקבע כזוכה במכרז, לכל תקופת ההתקשרות הראשונה וזכות ברירה לשכירות לתקופות האופציה כאמור **בסעיף 2 לעיל**, של נכס או אתר שיעודו מוקד השרות עבור ביצוע השירותים הכלולים במכרז ואשר עומד בתנאים המצטברים:
- 5.3.1. במקום בו יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש רישיון עסק בתוקף, במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - תוגש הצהרה והתחייבות של המציע כי למבנה וגם/או לאתר המוצע על ידו אין מניעה להוצאת רישיון עסק התואם לשימושים הנדרשים לפי מכרז זה, וכי נכון למועד תחילת מתן השירות על פי המכרז, ככל שהמציע יוכרז כזוכה, למבנה יהיו את כלל האישורים החוקיים הנדרשים על פי דין להפעלתו.
- 5.3.2. כי למבנה קיים אישור תקף מאת רשות הכבאות לקיומם של סידורי בטיחות אש הנדרשים במבנה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף אישור בעלות/הסכם חכירה חתום ובתוקף / הסכם שכירות חתום ובתוקף /הסכם מותנה לשכירות חתום.

- 5.3.3. בסמכות הרשות לדרוש ולבקש מאת המציעים מסמכים ואישורים נוספים אודות המבנה וגם א או האתר אשר יוצע על ידי המציע למתן השירותים. לרשות עומדת הזכות על פי שיקול דעת הבלעדי להורות על פסילתו של מציע אשר לא יניח את דעתה של הרשות בעניין עמידה בתנאי זה.
- 5.3.4. למען הסדר ספק כל מציע רשאי להציע אתר אחד בלבד. על גודלו של האתר המוצע לעמוד בדרישות פרק 3 כפי שנקבעו במסמך תכולת העבודה בנספח ט"ז.
- 5.4. עמידה בתקן אבטחת מידע של המציע- המציע, הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO 27001. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף בסעיף זה ימלא המציע את **נספח י'** ויצרף תעודת הסמכה של היצרן לתקן אבטחת המידע.
- 5.5. הרשות תהא רשאית לדרוש מהמציעים להוסיף ולצרף אסמכתאות ונתונים נוספים, בקשר להוכחת עמידתם בתנאי הסף המקצועיים, לרבות אסמכתאות שנוצרו או הוכנו לאחר הגשת ההצעות למכרז, ובלבד שיוכח כי המציע עמד בתנאי הסף המקצועיים, בעת שהגיש את הצעתו למכרז.

6. הגשת הצעות

- 6.1. מועד הגשת ההצעה
- 6.1.1. **המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום שני ה- 17/07/2023 בשעה 12:00 בדיוק.**
- 6.1.2. הצעה שתגיע או תוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.
- 6.2. מיקום הגשת ההצעה
- 6.2.1. הצעה תוגש במעטפה אחת סגורה, אך ורק בהנחתה בתיבת המכרזים של נציבות הרשות, בכתובת שדי רחבעם זאבי 7 (פינת שדי מינסטר) ראשון לציון (נציבות כבאות והצלה וגם בית הספר לכבאות), בניין מספר 5 ("משרדי הנציבות") קומת קרקע, חדר מספר 01.
- 6.2.2. תשומת לב המציעים שהכניסה למתחם הרשות, כרוכה בבידוק ביטחוני ועליהם לחשב את זמנם בהתאם לכך. למעלה מן הצורך יובהר, שהמועד האחרון להגשת ההצעות הוא להנחת ההצעה בתיבת המכרזים ולא להגעה למתחם הרשות.
- 6.3. אופן הגשת הצעה
- 6.3.1. על המעטפה יש לרשום "מכרז 25/2023 – להפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה".
- 6.3.2. **אין לשלוח את ההצעה בדואר, אלא להניחה פיזית בתיבת המכרזים.**
- 6.3.3. המעטפה תכיל קלסר מסמכי איכות ומעטפת מחיר:
- 6.3.3.1. **מעטפת מחיר אטומה**, שבה תופיע אך ורק הצעת המחיר (בנוסח המופיע בנספח י"א) – יש לרשום על גבי המעטפה "מעטפת מחיר".
- 6.3.3.2. **קלסר מסמכי איכות**, שבו יופיעו כל שאר המסמכים שהמציע מחויב בהגשתם כאמור במכרז זה, לרבות המסמכים שיש בהם כדי להוכיח עמידתו בתנאי הסף הכלליים והמקצועיים.
- 6.3.3.3. מסמכי האיכות יוגשו כאשר הם מתויקים בקלסר משרדי בעל שתי טבעות עם מנגנון מנוף (לא כרוך) ומחולקים בחוצצים לפי הסדר המפורט להלן:

#	שם החוץ	המסמכים הנדרשים (המסמכים יתויקו בקלסר לפי הסדר המפורט בטבלה)
1.	עמוד ראשון – פרטי המציע	• נספח א' – פרטים על המציע.

<ul style="list-style-type: none"> • העתק דיגיטלי של מסמכי איכות – מאוחסן בהתקן אחסון נייד (דיסק און-קי) 		
<ul style="list-style-type: none"> • מסמכי המכרז (עמודים 1 עד 17) 	חוצץ ראשון – מסמכי המכרז	2.
<ul style="list-style-type: none"> • אישור תקף על היות המציע עוסק מורשה או אישור על היותו חברה בע"מ. • <u>עבור תאגיד</u>: הצגת נסח עדכני של רשם התאגידים, המעיד כי התאגיד אינו מפר חוק ואין לו חובות אגרה שנתית לרשם החברות, בגין שנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. • <u>עבור תאגיד</u>: אישור רו"ח/עו"ד שהמציע רשאי לחתום בשם התאגיד. • נספח ב' – טופס הצהרה על שמירת סודיות וניגוד עניינים (לכל מורשה חתימה בנפרד). • נספח ג' – תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות עניינים (לכל מורשה חתימה בנפרד). • אישור ניהול ספרים • אישור על ניכוי מס במקור. • נספח ד' – תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות. • נספח ה' – הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור. • נספח ו' – תצהיר בדבר אי תיאום מכרז. • נספח ז' – תצהיר בדבר רישום פלילי לבעלות שליטה, למורשה/ית חתימה, למנהל/ת בכירה. • נספח ח' – תצהיר בדבר רישום פלילי לתאגיד ולתאגיד. • ערבות הצעה - (תצורף בתוך "שמרדף") בנוסח האמור בנספח ט'. 	חוצץ שני – תנאי סף	3.
<ul style="list-style-type: none"> • נספח י' – ניסיון המציע. • טבלת לקוחות של המציע. • אישור בעלות/הסכם חכירה/שכירות/הסכם מותנה לשכירות. • רישיון עסק \ הצהרה כי אין מניעה להוצאתו [במקרה של הסכם מותנה]. • אישור כיבוי אש של המבנה או האתר. • תעודת הסכמה לתקן אבטחת מידע. 	חוצץ שלישי – תנאי סף מקצועיים	4
<ul style="list-style-type: none"> • נספח י"ב – חלקים חסויים בהצעה. • נספח י"ג – תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה. • נספח י"ד – העדפת תוצרת הארץ- לא רלוונטי. • נספח ט"ו – הצמדה. 	חוצץ רביעי – נספחים	5
<ul style="list-style-type: none"> • נספח ט"ז – מסמך תכולת עבודה. • תוכנית הפעלה של מוקד השרות ושיטת התפעול. • 	חוצץ חמישי – תכולת עבודה	6
<ul style="list-style-type: none"> • נספח י"ז – הסכם. • נספח 1 להסכם – נוסח ערבות ביצוע חתומה בתחית העמוד בלבד. 	חוצץ שישי – ההסכם	7

<ul style="list-style-type: none"> • נספח 1א' להסכם – נוסח ערבות ביצוע דיגיטלית חתומה בתחתית העמוד בלבד. 		
<ul style="list-style-type: none"> • מענה לשאלות הבהרה (ככל שיפורסמו). • כל הבהרה נוספת שתפורסם על ידי הרשות. 	חוצץ שביעי – שאלות הבהרה	8

6.4. **חתימה על מסמכי ההצעה**, כל עמוד של כל אחד ממסמכי ההצעה יישא חותמת וחתימה של מורשה החתימה של המציע.

6.5. **הצעה תוגש על ידי מציע אחד בלבד. הצעה אחת שתכלול יותר ממציע אחד – תיפסל.**

6.6. **עותק דיגיטלי**, את ההצעות יש להגיש בעותק אחד מקורי, בצירוף כל המסמכים הרלוונטיים כאמור לעיל ובעותק דיגיטלי (שאינו כולל את הצעת המחיר) מאוחסן בהתקן אחסון נייד (דיסק און-קי).

6.7. **אחריות למידע**

6.7.1. כל מידע אשר נמסר או יימסר למציע במסגרת הליך המכרז, ניתן על פי מיטב ידיעתה של הרשות ועל פי הנתונים הקיימים בידה, במועד פרסום המכרז.

6.7.2. החובה לבחינת המידע האמור לצורך מתן השירותים, מוטלת בכל מקרה, על המציע ועליו בלבד.

6.7.3. לא יהיה במסירת המידע האמור כדי להטיל על הרשות אחריות כלשהי או על מנת לגרוע או לפגוע בהתחייבות המציע הזוכה, כאמור במסמכי המכרז ובנספחיו ובהצעתו.

6.8. **הפרדת הצעת מחיר**

6.8.1. תשומת לב המציע מופנית להפרדה שבין ההצעה הכספית שבמעטפת המחיר לשאר מסמכי המכרז.

6.8.2. מובהר כי אין לכלול במעטפת וקלסר מסמכי האיכות נתונים כספיים כלשהם, לרבות לא העתקים או צילומים של טופס ההצעה הכספית, או חלק ממנו.

6.8.3. הרשות תהא רשאית לפסול על הסף כל מציע, שלא מילא אחר הוראות סעיף זה.

6.9. **העתקים**

מסמכים שיצרפו כעותק שאינו מקורי, יאושרו על-ידי עו"ד "כהעתק נאמן למקור" בכל עמודי המסמך. המסמכים יוגשו בהתאם לכללים אלו:

6.9.1. כל הצעת המחיר – אך ורק כמסמך מקורי.

6.9.2. ערבות הצעה (אם נדרש) – אך ורק מסמך מקורי. כתב ערבות שאינו מקורי – יביא לפסילת ההצעה.

6.9.3. כל ההצהרות, התצהירים - יוגשו כמקור או כהעתק נאמן למקור מאושר על ידי עו"ד.

6.9.4. מסמכי רשם החברות – יוגשו מסמכים מקוריים או העתק נאמן למקור מאושר ע"י עו"ד.

6.9.5. מפרטים טכניים, אישורי עמידה בתקנים, דפי מידע טכניים ומסמכים נוספים - יוגשו כשהם חתומים בחותמת וחתימת המציע, בתחתית כל עמוד.

6.9.6. על אף האמור לעיל תהיה רשאית הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש אימות של מסמכים שהוגשו על ידי המציע, לפי הקבוע בדין, במסגרת פנייה למציעים לקבלת השלמות או הבהרות לגבי הצעתם במכרז. כמו כן, בסמכות הרשות ככל שתמצא לנכון, לפנות לקבלת הבהרות ומסמכים נוספים לשם הוכחות פרטים ונתונים בהצעת המציע.

6.10. **שפת ההצעה**

6.10.1. ההצעה תוגש בשפה העברית.

6.10.2. האישורים וכל המסמכים המצורפים להצעה, יוגשו בשפה העברית או האנגלית.

6.10.3. אם האישורים, במקורם, כתובים בשפה אשר אינה עברית או אנגלית, יצורף תרגום לעברית, המאושר כדין.

7. הצעת המחיר

- 7.1 הצעת המחיר תוגש על-פי **נספח י"א**.
- 7.2 הצעת המחיר שתינתן על פי מכרז זה, תחשב כהצעה שהוגשה לאחר שהמזיע עיין בכל מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, והובהרו לו כל הנושאים להם ביקש הבהרה.
- 7.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי המחירים שיינקבו במסגרת הצעת המחיר יהיו מחירים סופיים, הכוללים עלויות מיסוי (ובכלל זה היטלים, מכסים ומע"מ), אחריות, שילוח, הובלה, מסירה, איסוף, אספקה, החלפה, ביטוח וכל תשומה אחרת הנדרשת למתן השירותים.
- 7.4 אין לבצע בטופס הצעת המחיר שינויים או להוסיף התניות או הסתייגויות – הדבר עלול להביא לפסילת ההצעה.
- 7.5 **איסור הצעת מחיר חלקית**
 - 7.5.1 על הצעת המחיר של המזיע להיות מלאה.
 - 7.5.2 לא ניתן להגיש הצעת מחיר חלקית ולא ניתן להשלימה.
 - 7.5.3 הרשות תהא רשאית לפסול הצעתו של מזיע אשר הגיש הצעה חלקית.
 - 7.5.4 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסמכויות ועדת המכרזים של הרשות, לפי כל דין והוראות המכרז.
- 7.6 **תוקף ההצעה**
 - 7.6.1 הצעת המזיע תעמוד בתוקפה עד לקבלת הודעת זכיה / אי זכיה מוועדת המכרזים של הרשות.
 - 7.6.2 אם יידרש, המזיעים יאריכו את תוקף ערבות ההצעה, ויציגו לרשות כתב ערבות הצעה מעודכן.
 - 7.6.3 מזיע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו או לשנותה, בפרק הזמן מהמועד האחרון להגשת ההצעות ועד למועד חתימת הסכם עם המזיע הזוכה.
 - 7.6.4 הכריזה הרשות על הזוכה במכרז, יוארך מאליו תוקף ההצעה של המזיע הזוכה, עד לאחר חתימת הסכם והמצאת הערבויות הנדרשות על פי ההסכם.
 - 7.6.5 המזיע הזוכה יאריך את תוקף ערבות ההצעה, עד למועד כניסתן לתוקף של הערבויות הנדרשות בהסכם.

8. ערבויות

- 8.1 **ערבות הצעה**
 - 8.1.1 המזיע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנת, **מקורית**, ברת חילוט, לא צמודה, על סך של 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים).
 - 8.1.2 הערבות תהא בנוסח המצורף **כנספח ט' ועל פי נוסח זה בלבד**. הערבות תהא ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים, כמפורט בקישור בהודעת תכ"ס מספר ה.7.5.1.1.1.
 - 8.1.3 המזיע יאריך את תוקף הערבות לקיום תנאי המכרז, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה, ככל יידרש על ידי הרשות.
 - 8.1.4 מזיע שיחפוץ בכך, יהיה רשאי להעביר לאישור מוקדם של הרשות את נוסח הערבות שבכוונתו לצרף להצעה. את הערבות יהיה ניתן להעביר למייל danielao@102.gov.il עד שבעה ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
 - 8.1.5 **מובהר למזיע כי האחריות לבדיקת כתבי הערבות מוטלת עליו בכל מקרה. כתב ערבות אשר אינו בהתאם לנוסח הקבוע במכרז זה וחתום כנדרש – יפסל ויביא לפסילת ההצעה. המזיעים מתבקשים להקפיד מול הבנק או חב' הביטוח כי כתב הערבות תקין.**
 - 8.1.6 ערבות ההצעה תוחזר למזיעים שלא זכו במכרז, לאחר הודעת הרשות על הזוכה במכרז.

8.1.7. המציע יגיש כתב ערבות מקורי בלבד. הרשות לא תקבל צילום כתב ערבות הנושא חותמת "העתק נאמן למקור". הגשת כתב ערבות שאינו מקורי תביא לפסילת ההצעה.

8.2. ערבות ביצוע

8.2.1. להבטחת כל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, יעביר המציע שיזכה במכרז במעמד חתימת ההסכם, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית בשיעור של 5% מאומדן היקף הרכש המוערך לתקופת ההתקשרות הראשונה, הערבות תכתב "לפקודת הרשות הארצית לכבאות והצלה – המשרד לביטחון לאומי – מדינת ישראל.

8.2.2. ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על ידי החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח 1' להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות ולהוראות תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.

8.2.3. במקרים של מימוש זכות הבחירה, רשאית ועדת המכרזים להתאים את סכום ערבות הביצוע לסכום ההתקשרות במועד מימוש זכות הבחירה או לאשר לספק להאריך את הערבות הקיימת.

8.2.4. ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית מטעם בנק בארץ או בחוץ לארץ או מטעמה של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים, כמפורט בקישור בהודעת תכ"ס שמשפרה 7.3.3.

8.2.5. מקום בו תיעשה פניה לכשיר שני בהתאם למכרז זה, על הכשיר שיבחר להמציא ערבות ביצוע בהתאם לסעיף זה, לרבות למציעים שדורגו אחרי הכשיר השני בהתאם לתנאי מכרז זה יהיה עליהם להמציא ערבות ביצוע.

9. אופן בחירת הזוכה

9.1. שלב ראשון: בדיקת תנאי-סף

9.1.1. בשלב הראשון, ייפתחו כל מעטפות המציעים (למעט מעטפות הצעות המחיר), אשר התקבלו עד למועד האחרון למסירת ההצעות ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים, כהגדרתם בסעיף 4 ובסעיף 5 לעיל.

9.1.2. הצעה שלא תעמוד באחד מתנאי הסף, תיפסל ולא תעבור לשלב הבא. ההצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, יעברו לשלב השני.

9.1.3. הרשות תודיע בכתב לכל מציע אשר הצעתו נפסלה בשלב הראשון.

9.2. שלב שני: שלב האיכות (משקל 40%)

9.2.1. בשלב השני יבדקו אך ורק הצעות אשר עברו את השלב הראשון לעיל ועמדו בדרישות החובה.
9.2.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי גם לגבי הצעה שלא נפסלה בשלב הראשון, רשאית הרשות לפסול כל הצעה אשר לגביה הסתבר במהלך השלב השני לבדיקת איכות ההצעה (כמו גם בכל שלב אחר לאחר מכן), כי זו אינה עומדת באיזה מדרישות החובה ו/או באיזה מתנאי הסף, וזאת חרף הצהרות המציע שניתנו במסגרת סעיף 9.1 זה לעיל.

9.2.3. חלק בלתי נפרד מהצעתם, על המציעים להגיש במועד ההצעה תכנית הפעלה של מוקד השרות ומסמך המציג את תפיסת הפעלה של המציע והתאמתו לדרישות המכרז (מסמכים אלו הינם חלק בלתי נפרד מהצעתם).

יש לפרט במסמך נושאים כגון: הצגת ניסיון המציע, הצגת מנהל הפרויקט ומנהל המוקד אשר ימונו ע"י המציע, מבנה כ"א והצוותים, תוכנית תפעול המוקד בפועל, התייחסות לתפיסת המציע לתכולת העבודה הנדרשת בפירוט בנספח ט"ז, ומענה לפתרונות בעת הצורך.

מציע שיזכה במכרז זה, הרי שהינו מחוייב להעניק את השירותים בפועל בהתאם לשיטת ההפעלה שהוצגה, לאחר שזו תקבל את אישור הרשות כמפורט בהסכם בעניין זה. הרשות תהא רשאית במסגרת המכרז לפנות למציע ולבקש ממנו הבהרות ביחס לשיטה המוצעת על ידו.

9.2.4. בשלב זה, ועדת המכרזים תמנה ועדת משנה אשר תבדוק את מסמכי ההצעה ככלל ואת מסמך תפיסת ההפעלה בפרט שהוגשו וינתן ציון לאיכות (Q). הציון שיוענק לאיכות כאמור, יהיה בין אפס (0) למאה (100) נקודות בהתבסס על התבחינים הבאים:

תחומים אשר יבדקו	משקל הקריטריון	הקריטריון
<p>בקריטריון זו ועדת המשנה תבחן את התחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • תכנית ההקמה, המעבר וההתייצבות המוקד. • מערך המיון, הגיוס וקליטת כ"א. • תכנית למצבי חירום/משבר, הפעלת המוקד מאתר חלופי, הפעלה מרחוק. • שגרות ניהול ותפעול המוקד. • מערך ההכשרה, הדרכה והשבחת כ"א שוטפת. • שימור ותגמול עובדים. • אבטחת איכות. <p>הנושאים אשר יש לכלול במסמך מצויים בשלמותם בנספח תכולת העבודה, נספח ט"ז</p>	30%	הפעלה ומתודולוגיה
<p>בקריטריון זו ועדת המשנה תבחן את התחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • גיבוי, שרידות של המערכת • טיפול בתקלות • מערכת ניהול פניות CRM • מרכזיה • חייגן • מערכת הקלטת שיחות • מערכת לניהול ידע • מערכת CTI • מערכת IVR • מערכת לשליחת SMS • ערכת לניהול תקשורת כתובה- Omni Channel • מערכת זימון תורים • מערכת רישום שיחות <p>הנושאים אשר יש לכלול במסמך מצויים בשלמותם בנספח תכולת</p>	20%	טכנולוגיה

העבודה, נספח ט"ז		
1. מיקום האתר	15%	מבנה האתר ותשתית פיזית
2. שטח המוקד		
3. גודל ומבנה המוקד הנושאים אשר יש לכלול במסמך מצויים בשלמותם בנספח תכולת העבודה, נספח ט"ז		
<p>בקריטריון זה ועדת המשנה תבחן את התחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • שביעות רצון לקוחות קודמים • ציון סיור באתרים [הכוונה ל מוקד] - ייערך סיור אחד או יותר (לפי שיקול דעת הרשות) לוועדת המשנה שתמונה ע"י ועדת המכרזים באתר מוקד השרות המוצע, הוועדה תבחן ותנקד את רמת התאמת אתר מוקד השרות לשירותים הנדרשים במכרז. מספר הסיורים יהיה זהה בין כל המציעים. • מצגת ספקים • ראיונות עם ההנהלה הבכירה של המציע כגון: מנכ"ל, מנהל תפעול, מנהל מערכות מידע, מנהל גיוס כ"א והדרכה ומנהל פרויקט ההקמה. 	35%	מידע על המציע, ראיונות ומצגת ספקים

9.2.5. ככל שישנן, כל העלויות הכרוכות בקיום כל סיור עבור סעיף 9.2 כגון דמי ביקור, עלויות חניה וכיוצא בזה - יחולו על המציע וישולמו על-ידיו מבלי שיהיה זכאי בשום מקרה לכל שיפוי ו/או פיצוי הרשות בשל כך.

9.2.6. מובהר בזאת, כי הזמנת המציע למפגש אינה מהווה הצהרה מטעם הרשות באשר לכשירות הצעתו.
9.2.7. הלן הנוסחה לשקלול ציון האיכות (Q) בעבור מוקד שירות לאזרח:

$$Q = 30\% \times \left(\frac{A_E}{A_{MAX}}\right) + 20\% \times \left(\frac{B_E}{B_{MAX}}\right) + 15\% \times \left(\frac{C_E}{C_{MAX}}\right) + 35\% \times \left(\frac{D_E}{D_{MAX}}\right)$$

כאשר:

- 1) ציון לרמת שביעות רצון מתחום ההפעלה ומתודולוגיה שקיבל המציע = A_E
- 2) ציון לרמת שביעות רצון המקסימלי מתחום ההפעלה ומתודולוגיה שהתקבל מבין ההצעות שהוגשו = A_{MAX}
- 3) ציון רמת שביעות רצון מתחום הטכנולוגיה שקיבל המציע = B_E
- 4) ציון רמת שביעות רצון מקסימלי מתחום הטכנולוגיה שהתקבל מבין ההצעות שהוגשו = B_{MAX}
- 5) ציון רמת שביעות רצון מתחום מבנה האתר ותשתית פיזית שקיבל המציע = C_E
- 6) ציון רמת שביעות רצון מקסימלי מתחום מבנה האתר ותשתית פיזית שהתקבל מבין ההצעות שהוגשו = C_{MAX}
- 7) ציון רמת שביעות רצון מהצגת מידע על המציע, ראיונות ומצגת ספקים שקיבל המציע = D_E
- 8) ציון רמת שביעות רצון מקסימלי מהצגת מידע על המציע, ראיונות ומצגת ספקים שהתקבל מבין ההצעות שהוגשו = D_{MAX}

9.3. שלב שלישי: בדיקת הצעת המחיר (משקל 60%)

- 9.3.1. בשלב זה יפתחו מעטפות המחיר של ההצעות אשר קיבלו ציון איכות (Q) של לפחות 75 נקודות
- 9.3.2. הצעות שלא יעמדו בציוני האיכות המינימלי שלעיל יפסלו ולא יעברו לשלב השלישי.
- 9.3.3. ציון המחיר יהווה חמישים אחוז (60%) מהציון הסופי
- 9.3.4. ייבדקו הצעות המחיר עבור השירותים ויינתן ציון למחיר. הציון שיוענק למחיר ההצעה (P) כאמור יהיה בין (0) למאה (100) נקודות.
- 9.3.5. המחיר בהצעה יהיה סופי ויכלול מע"מ כחוק.
- 9.3.6. ציון הצעת המחיר (P) יינתן על בסיס הנוסחה הבאה:

$$P = 85\% \times \left(\frac{E_{MIN}}{E_E} \right) + 5\% \times \left(\frac{F_{MIN}}{F_E} \right) + 5\% \times \left(\frac{G_E}{G_{MAX}} \right) + 5\% \times \left(\frac{H_{MIN}}{H_E} \right)$$

כאשר:

1. סה"כ עלות משוקללת מהפעלת מוקד שירות לאזרח שהוגש ע"י המציע E_E
2. סה"כ עלות משוקללת מינימלית מהפעלת מוקד שירות לאזרח מבין ההצעות שהוגשו E_{MIN}
3. סה"כ עלות להקמת מוקד שהוגש ע"י המציע F_E
4. סה"כ עלות מינימלית להקמת מוקד מבין ההצעות שהוגשו F_{MIN}
5. אחוז הנחה לרכישת עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM בפעימות של 10 שהוגש ע"י המציע G_E
6. אחוז הנחה מקסימלי לרכישת עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM בפעימות של 10 מבין ההצעות שהוגשו G_{MAX}
7. סה"כ עלות להשכרת חדר ייעודי שהוגש ע"י המציע H_E
8. סה"כ עלות מינימלית להשכרת חדר ייעודי מבין ההצעות שהוגשו H_{MIN}

9.4. שלב רביעי: בחירת המציע הזוכה במכרז

- 9.4.1. אמת המידה לבחירת ההצעה הזוכה תהא ההצעה שקיבלת את ציון הסופי (TS) הגבוה ביותר.
- 9.4.2. משקל ציון האיכות (Q) בציון הסופי הינו 40%
- 9.4.3. משקל ציון המחיר (P) בציון הסופי הינו 60%
- 9.4.4. הציון הסופי (TS) יהיה סכום מכפלות ציון האיכות וציון המחיר לפי משקליהן, כפי שמתואר בנוסחה הבאה:

$$TS = [60\% \times P + 40\% \times Q]$$

- 9.4.5. הודעה בדבר זכייה או אי-זכייה תשלח למציעים.
- 9.4.6. ועדת המכרזים רשאית להכריז על כשיר שני וכשירים נוספים, כאמור בסעיף 2.4 לעיל.
- 9.4.7. המציע לא יהא זכאי לקבל פיצוי או שיפוי כלשהם מהרשות, בגין אי קבלת הצעתו.

10. התניות נוספות

- 10.1. **אי קיום יחסי עובד-מעסיק** – היחסים בין הרשות לבין המציע הזוכה יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא יתקיימו יחסי עובד ומעסיק עם המציע הזוכה, עובדיו או עם מי הבא מטעמו. כל זכות המוקנית לרשות במסגרת מכרז זה, ובכללן לפקח, להדריך ולהורות לכל אחד מהמועסקים או מטעמו של המציע הזוכה, אינה אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות מכרז זה במלואן. לא תהיינה למציע הזוכה, עובדיו או מי הבא מטעמו, כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי הממשלה או על ידי הרשות, וכן לא יהיו זכאים לכל זכות, תשלום, פיצוי או הטבה, במשך תקופת החסכס ולא עם סיומו, מכל סיבה שהיא.

- 10.2. **הפסקת ההתקשרות וצמצום היקפה** – לרשות שמורה הזכות להפסיק בכל עת את ההתקשרות או לצמצם את היקפה, ובלבד שתודיע על כך למציע הזוכה שלושים (30) ימים קלנדריים מראש ובכתב. המציע הזוכה, עובדיו או מי הבא מטעמו לא יהיה זכאי לאף זכות, תשלום, פיצוי, הטבה, או שיפוי וכן לא תהיה להם כל טענה, דרישה או תביעה אחרת בקשר עם צמצום, ביטול או סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא.
- 10.3. תמורה עבור מתן השירותים מושא מכרז זה תשולם למציע הזוכה בהתאם למחירים שבהצעתו. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המציע הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת לתמורה, מכל סוג שהוא.
- 10.4. **מועדי התשלום** – העברת התשלום למציע הזוכה תבוצע בהתאם לאמור בהוראת תכ"ס 1.4.3, כפי שהיא מתעדכנת מעת לעת.
- 10.5. **פורטל הספקים הממשלתי** – תהליך ההתקשרות עם המציע הזוכה במכרז יעשה באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, כמפורט בהוראת התכ"ס "פורטל ספקים" מספר 7.12.5.

11. העדר בלעדיות

קבלת הצעת המציע הזוכה במכרז וחתימת ההסכם עמו, לא תקנה למציע הזוכה בלעדיות כלשהי למתן השירותים, והרשות תהא רשאית בכל עת, ועל פי שיקול דעתה המוחלט, להתקשר עם אחר או אחרים, לקבלת השירותים.

12. חובת חתימה על ההסכם

- 12.1. על המציע שהצעתו זכתה במכרז לחתום עם הרשות, בתוך עשרה (10) ימים קלנדריים מהמועד שהודיעה לו הרשות על זכייתו, על ההסכם ונספחיו, המצורפים **כנספח י"ז** למסמכי המכרז, לרבות כל תיקון אותו תבצע הרשות בהסכם (ככל שתבצע), במסגרת הליך המכרז, כאמור **בסעיף 12.2** להלן. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי חתימת המציע הזוכה על ההסכם וכל נספחיו, במועד האמור, מהווים תנאי בלתי נפרד ממכרז זה.
- 12.2. במקרה שייעשו שינויים במכרז ובהוראותיו, במסגרת ההבהרות או בכל אופן אחר, בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין, יותאם ההסכם אשר ייחתם עם המציע הזוכה לשינויים אלה.
- 12.3. לא העביר המציע הזוכה את ההסכם לרשות, כשהוא חתום על ידו, בתוך עשרה (10) ימים קלנדריים מהודעת הרשות אליו על זכייתו במכרז והעברת הסכם לחתימתו, תהיה הרשות רשאית (אך לא חייבת) לבטל את זכייתו, ולהתקשר על פי מכרז זה, עם הכשיר השני או הכשירים הבאים אחריו. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות לנהל משא ומתן עם הכשיר השני או המציעים שדורגו אחריו.
- 12.4. רק הסכם חתום על ידי כל מורשי החתימה מטעם ובשם הצדדים, בצירוף מילוי כל התחייבויות הספק שבהסכם, לרבות הגשת ערבות וצירוף כל האישורים הנדרשים במכרז ובהסכם, יחייבו את הצדדים בהתקשרות לפי מכרז זה. **מובהר כי הספק יחל במתן השירותים רק לאחר קבלת הזמנת רכש חתומה כדין על ידי מורשי החתימה של הרשות.**

13. ביטול המכרז

- 13.1. על אף האמור במסמכי המכרז ונספחיו, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז, לתקנו או לצאת במכרז חדש, או לא לחתום על הסכם עם הזוכה במכרז, באופן חלקי או מלא, וזאת בכל שלב של הליך המכרז ומכל סיבה שהיא, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 13.2. יובהר, כי במקרה בו הרשות לא תתקשר עם הזוכה היא תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות לכשיר השני או למציעים המדורגים אחריו לפי שקול דעת הרשות, לצאת במכרז חדש או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על-פי דין, בקשר לביצוע ההתקשרות מושא המכרז (מבלי לבטל את הליך המכרז או לאחר ביטולו), והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

14. עיון בהחלטות ועדת המכרזים ובהצעה הזוכה

מציע יהיה רשאי לעיין בהחלטות ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, בכפוף לכל דין ולאמור בסעיף 15 (חלקים חסויים בהצעה) להלן, רק לאחר בחירת זוכה במכרז והודעת הרשות לזוכה על זכייתו. בקשת מציע לעיין במסמכים כאמור בסעיף זה, תועבר בכתב למרכזת ועדת המכרזים של הרשות.

15. חלקים חסויים בהצעה

- 15.1 מבלי לגרוע משיקול דעתה של הרשות וסמכותה על פי כל דין, מתבקש כל מציע לציין בהצעתו בצורה מפורשת ובולטת, במקום המיועד לכך **בנספח י"ב**, מהם הנתונים והמסמכים הכלולים בהצעה, אשר העיין בהם על ידי המציעים האחרים עלול, לדעת אותו מציע, לחשוף סוד מסחרי כהגדרתו בחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999 או סוד מקצועי ואשר המציע מתנגד למסירתם לעיון כאמור.
- 15.2 לא ימסרו לעיון המסמכים הבאים, גם בהינתן שהמציע לא ציין בצורה מפורשת כי הם מהווים סוד מסחרי: ידיעות בדבר מצבו של המציע, קשריו העסקיים, רשימת לקוחותיו, היקפי מכירות שלו או של יצרן המיוצג בישראל על ידו, פרטי הסכמים שבינו לבין לקוחותיו או ספקיו, שיטות הייצור והשיווק שלו, הידע המקצועי, הטכני או הניהולי שלו או כל מידע אחר לגבי המציע הנשמר כרגיל בסוד מפני מתחרה – והכל במידה שהדבר לא הגיע לפרסום פומבי קודם לכן.
- 15.3 מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים של הרשות תחליט בבקשת המציע, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתידרש לנמק החלטתה זו, מהם הנתונים או המסמכים אשר יחשפו לעיונם של המציעים האחרים, וזאת מבלי שלמציע תהיה כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך.
- 15.4 יובהר כי ההצעה הכספית של המציע, כפי שנקב בטופס ההצעה הכספית – אינה חסויה בשום מקרה.
- 15.5 נתונים או מסמכים, אשר כמותם ציין מציע בהצעתו כחסויים, יהיו בכל מקרה חסויים בפניו אם יבקש לעיין בהצעה הזוכה או בהצעות מציעים אחרים במכרז.

16. שינויים והפנייה להשלמות

- 16.1 מציע שיעשה שינוי או תוספת בתנאי המכרז או במסמכי המכרז, או יביע הסתייגויות לגביהם, בין על ידי תוספת בתנאי המכרז ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול להביא לפסילת הצעתו, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות. אין באמור כדי לפגוע בזכות מציע לפנות בשאלות ובירורים לרשות.
- 16.2 הרשות שומרת על זכותה לפנות לכל אחד מהמציעים בכל עת, על פי שיקול דעתה המלא והבלעדי, בבקשה לקבלת הבהרות או בדרישה לביצוע השלמות מסמכים, פרטים או מידע, מכל מין וסוג שהם, הקשורים בהצעה שהגישו. בכלל האמור, יכולה הפניה להיות בקשר עם טעות חישובית או אחרת, השמטה, תוספת, שינוי, ליקוי או פגם, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא, שנתגלו באיזה מהמענים האמורים. אין בפניה האמורה בסעיף קטן זה, כדי לגרוע משאר הזכויות המוקנות לרשות, בהתאם להוראות המפורטות במסמכי המכרז השונים ובהתאם לשאר הוראות הדין.

17. העדר חובה לקבלת הצעה כלשהי

אין באמור במכרז זה, על כל נספחיו וחלקיו, כדי לחייב את הרשות לקבל הצעה כלשהי, מההצעות שיוגשו במכרז זה, בכפוף להוראות הדין והמכרז.

18. הצגת דוגמאות

לא נדרש להציג דוגמאות במכרז זה.

19. שאלות והבהרות

19.1. נציגת הרשות האחראית למכרז זה היא מרכזת ועדת המכרזים, הגב' דניאלה אור, אליה יש להפנות, בכתב בלבד, את כל השאלות והבירורים המבוקשים, באמצעות הדואר האלקטרוני בלבד, לכתובת הדוא"ל:

danielao@102.gov.il

19.2. את הפניות יש להגיש בקובץ Word בלבד, בטבלה במבנה הבא:

מס"ד	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	פירוט השאלה
1				
2				

לא יתקבלו מסמכים סרוקים או מסמכים בפורמט PDF

19.3. פניות תעשנה עד ליום שני 12/06/2023 בשעה 12:00. פניה שתישלח לאחר מועד זה, לא תיענה ותיחשב כאילו לא נשלחה.

19.4. כל הבהרה, שינוי, תיקון, עדכון או תוספת, אשר ייערכו על ידי הרשות בקשר עם המכרז, מיוזמתה או כמענה לשאלות משתתפים במכרז, יהיו חלק ממסמכי המכרז, לכל דבר ועניין ויצורפו למעטפת ההצעה חתומים בכל עמוד.

מענה לשאלות ההבהרה לא יישלח למציעים ויפורסם רק באתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות בכתובת https://www.gov.il/he/departments/general/fire_authority_open_tenders

19.5. באחריות המציעים לוודא כי התקבל מענה מאת הרשות לשאלות ההבהרה, כפי שיפורסמו מעת לעת.

19.6. פרסום ההבהרות באמצעות אתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות יחשב לכל דבר ועניין, כאילו הובא לידיעתו של כל אחד מהמציעים.

19.7. מובהר בזאת, כי רק הבהרות שיפורסמו באתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות יחייבו את הרשות, ולא תתקבל כל טענה, דרישה או תביעה על התחייבות כלשהי שלא מופיעה בכתב, באתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות.

19.8. הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכל עת, בהודעה מוקדמת שתפורסם תוך זמן סביר, טרם המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, לשנות את המועד האחרון להגשת הצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה.

20. מפגש מציעים – חובה

20.1. המציעים נדרשים להשתתף במפגש מציעים, על מנת לקבל הסברים והבהרות למכרז ולהסכם ההתקשרות מימושו.

20.2. מפגש המציעים ייערך באמצעים אלקטרוניים באפליקציית Google Meet - נדרשת הרשמה מראש בדוא"ל danielao@102.gov.il לקבלת פרטי ההתחברות למפגש שיערך ביום שני 05/06/2023 בשעה 11:00.

20.3. השתתפות במפגש המציעים מהווה תנאי סף להגשת הצעה במכרז.

20.4. לאחר סיום מפגש המציעים יפורסם באתר הרשות פרוטוקול מפגש המציעים, הכולל מענה לשאלות שעלו במפגש. מובהר כי רק המענה הכתוב בפרוטוקול מפגש המציעים יחייב את הרשות.

21. איסור הסבה

- 21.1. המציעים, לרבות המציע הזוכה, אינם רשאים ומתחייבים שלא להעביר, להסב או להמחות לאחר, בשום צורה או אופן, במישרין או בעקיפין, כל זכות מזכויותיהם לפי מסמכי המכרז או ההסכם שיחתם, ככל שייחתם. וכן מתחייבים לא להוסיף או לצרף אף שותף או ליצור תאגיד אחר, לשם קבלת כל זכות או חובה על פי מסמכי המכרז או ההסכם שיחתם, ככל שייחתם, אלא לאחר שקיבלו לשם כך הסכמה מראש ובכתב מאת הרשות.
- 21.2. פעולה כאמור **בסעיף 21.1**, שלא תקבל את אישורה מראש ובכתב של הרשות, שתחליט בנושא לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה בטלה ומבוטלת מעיקרה ולא יהיה לה שום תוקף כלפי הרשות. מבלי לפגוע בבטלות הפעולה, תיחשב הפעולה כהפרה יסודית של הוראות ההסכם (ככל שייחתם).

22. בעלות על מסמכי המכרז ובמסמכי הצעת המציע

- 22.1. הבעלות וזכויות היוצרים וכל זכויות הקניין הרוחני האחרות, מכל מין וסוג שהן, במסמכי המכרז ובנספחים, וכן במסמכי הצעת המציעים ובמסמכים אותם תציג הרשות בפני המציעים במכרז, תהינה של הרשות בלבד. הרשות, בין היתר, תהיה רשאית לעשות בהם כל שימוש שתימצא לנכון, בכפוף לכל דין.
- 22.2. המציעים מוותרים בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר על זכויותיהם במסמכי הצעתם למכרז זה וכן יהיה מנועים ומושתקים מלהעלות כל דרישה, טענה או תביעה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 22.3. המציעים במכרז אינם רשאים לעשות שימוש כלשהו במסמכי המכרז למעט לצורך הגשת ההצעה.

23. עידוד נשים בעסקים

- 23.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה", כהגדרתו בחוק חובת המכרזים תשנ"ב-1992, ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר, כקבוע בהוראות הדין.
- 23.2. ההעדפה תינתן לפי הוראות הדין: לאחר שקלול התוצאות, 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.
- 23.3. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 כאמור **בנספח י"ג**.

24. העדפת תוצרת הארץ

לא מתקיימת העדפת תוצרת הארץ במכרז זה.

25. הדין החל על המכרז

- 25.1. לבתי המשפט המוסמכים בישראל, תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין הקשור או הנובע מהליכי מכרז זה או בכל עניין הקשור או הנובע ממסמכי המכרז, בין טרם נקבע זוכה במכרז ובין לאחר שנקבע בו זוכה.
- 25.2. כל עניין הקשור או הנובע מהליכי מכרז זה או כל עניין הקשור או הנובע ממסמכי המכרז, בין בטרם נקבע זוכה במכרז ובין לאחר שנקבע בו זוכה, יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל בלבד, בנוסחם מעת לעת, והוא יתפרש על פי חוקים אלה, אשר יגברו על כל כללי ברירת דין המפנים לתחולת דין זר.
- 25.3. מקום מושבה של ועדת המכרזים של הרשות נמצא בעיר ראשון לציון.

בכבוד רב,

יעקב מרציאנו, טפסר
יו"ר ועדת המכרזים



נספח א' - פרטים על המציע

פרטים על המציע

1. שם המציע: _____
2. מספר תאגיד / עוסק מורשה: _____
3. סוג התארגנות (חברה / שותפות / עמותה/ עוסק מורשה): _____
4. תאריך התארגנות: _____
5. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות):

6. שמות מלאים ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשמו של המציע:
שם: _____, ת.ז.: _____
שם: _____, ת.ז.: _____
7. שם מלא של המנהל הכללי: _____
8. כתובתו של המציע (כולל מיקוד): _____
9. מספרי טלפון: _____
10. מספר פקס: _____
11. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: _____
12. מס' טלפון: _____, מס' טלפון נייד: _____, פקס: _____
כתובת של דואר אלקטרוני: _____

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע

נספח ב' - טופס הצהרה על סודיות, נאמנות וניגוד עניינים

(יחתם ע"י המציע וכל אחד מעובדיו או מי מטעמו, ככל שישנם)

נא למלא ולחתום על ידי כל אחד ממורשי החתימה במציע

נא למלא את הפרטי המצהיר:

שם ומשפחה:	_____
מספר תעודת זהות:	_____
כתובת:	_____

- הואיל:** והרשות הארצית לכבאות והצלה במשרד לביטחון הלאומי בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;
והואיל: והנני מועסק בקשר למתן שירותים;
והואיל: והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריה;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

- **"השירותים"** - כהגדרתם במסמכי 25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח.
- **"עובד"** - כל אחד מעובדי המציע או מי מטעמו אשר באמצעותו יסופקו השירותים לרשות.
- **"מידע"** - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע לאספקת הטובין, בכתב, בע"פ או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.
- **"סודות מקצועיים"** - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר להספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י הרשות, כל גורם אחר או מי מטעמם.

העדר ניגוד עניינים

1. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט אם הרשות אישרה ובכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על מתן השירותים מושא המכרז.
2. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא, באופן שעלול לפגוע בהתחייבויותיי כלפי הרשות במסגרת מכרז זה או הנוגעות או הנובעות ממנו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של הרשות.
3. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
4. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש לרשות על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 לעיל, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. הרשות רשאית לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

שמירת סודיות

1. הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים מושא 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.
2. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
3. 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:

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע

נספח ג' - תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות

נא למלא ולחתום על ידי כל אחד ממורשי החתימה במציע:

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם הרשות הארצית לכבאות והצלה במסגרת מכרז מספר **25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח** ואני 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.

נא סמן ✓ במשבצת המתאימה:

- המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז מספר **25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח**.
- 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, זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עורך הדין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד

נספח ד' - תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

פניות אל מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, כנדרש לפי תצהיר זה, תעשנה דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדואר אלקטרוני: match.Shiluv@labor.gov.il לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, בדואר אלקטרוני: info@mflm.org.il / טלפון: 1700507676

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם הרשות הארצית לכבאות והצלה במסגרת מכרז מספר **25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח**.
אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

נא לסמן ✓ 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

נא נדרש לסמן ✓ במשבצת המתאימה:

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

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן ✓ במשבצת המתאימה:

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים 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 והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עורך הדין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד



נספח ה' - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הרשות הארצית לכבאות והצלה במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מספר 25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

זה שמי, זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עורך הדין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד



נספח ו' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד)
מצהיר כדלקמן:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
- אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה למכרז מספר **25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח**, בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד / העוסק ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד / העוסק	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

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

יש לסמן ✓ במקום המתאים:

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
אם כן, אנא פרט:

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

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע



נספח ז' - רישום פלילי לבעלת שליטה, למורשה/ית חתימה ולמנהל/ת בכיר/ה

ההצהרה להלן תמולא על-ידי כל בעלת שליטה, מורשה/ית חתימה ומנהל/ת בכיר/ה מטעם המציע:

1. אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת בכתב כדלקמן:

א. הריני מצהירה/ה בזאת כי לא נפתחה נגדי חקירה פלילית, לא הוגש נגדי כתב אישום בעבירה פלילית ולא הורשעתי בעבירה פלילית.

ב. לחילופין (מחקי את הסעיף המיותר):

הריני מצהירה/ה בזאת כי (יש לפרט את העבירה/ות וסעיפי האישום):
נפתחה נגדי חקירה פלילית בחשד ל

הוגש נגדי כתב אישום בעבירה פלילית של

הורשעתי בעבירה פלילית של

הבהרה לשתי החלופות: "הרשעה" – זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981.

2. אני נותן/נת בזאת הסכמתי למסירת כל המידע הקיים או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981, ומוותר/ת על קבלת הודעה בדבר מסירת מידע כאמור.

3. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת ההתקשרות עם המזמין.

4. בחתימתי אני גם מאשר שהבנתי שבהתאם למידע שמסרתי לעיל, רשאית ועדת המכרזים של הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את המציע או להתנות תנאים להשתתפותו במכרז; ואם הוכרז כזוכה – לקבוע בהסכם ההתקשרות תנאים מתאימים.

זה שמי, זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם פרטי ומשפחה	מספר תעודת זהות
-------	----------------	-----------------

כתובת	תפקיד במציע	חתימה חותמת
-------	-------------	-------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב

_____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז.

_____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה

לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפניי על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישון	חתימה וחותמת עו"ד
-------	------------	-------------------

נספח ח' - רישום פלילי לתאגיד

ההצהרה להלן תמולא על-ידי מורשה/ית חתימה מטעם המציע:

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:

1. הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע"), בהחלטה של _____ מיום _____, לחתום על תצהיר זה.

2. הריני מצהיר/ה בזאת שכנגד המציע לא נפתחה חקירה פלילית, לא הוגש כתב אישום בעבירה פלילית והוא לא הורשע בעבירה פלילית.

לחילופין (מחק/י את הסעיף המיותר):

נפתחה חקירה פלילית בחשד ל

הוגש כתב אישום בעבירה פלילית של

הורשע בעבירה פלילית של

הבהרה לשתי החלופות: "הרשעה" – זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

3. בחתימתי אני גם מאשר שהבנתי שבהתאם למידע שמסרתי לעיל, רשאית ועדת המכרזים של הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את המציע או להתנות תנאים להשתתפותו במכרז; ואם הוכרז כזוכה – לקבוע בהסכם ההתקשרות תנאים מתאימים.

זה שמי, זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם פרטי ומשפחה	מספר תעודת זהות

כתובת	תפקיד במציע	חתימה חותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב

_____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____.

_____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה

לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפניי על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישון	חתימה וחותמת עו"ד



נספח ט' - נוסח ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

מדינת ישראל

באמצעות המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה.

הנדון: ערבות מס'

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז 25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 17/01/2024.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח י' - ניסיון המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה חתימה בחברת / עוסק _____ מספר תאגיד / עוסק _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:

להוכחת עמידה בדרישות על המציע לציין עומד / לא עומד

תיאור תנאי הסף המקצועי	עומד/ לא עומד
<p><u>היקף פעילות מוכח של המציע</u>: המציע הפעיל בישראל בין השנים 2018-2022, ארבעה מוקדי שירות ייעודיים למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור שלושה לקוחות שונים שלפחות שניים מהם הינם משרד ממשלתי, בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות, אשר אוישו בו זמנית על-פני 8 שעות רצופות לפחות בכל יום עבודה.</p> <p>יש לצרף טבלת לקוחות להיקף מכירות השירותים.</p>	_____
<p><u>ניסיון המציע</u>: המציע בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בהפעלת ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR וטלפונייה במוקדים ובעל ניסיון של שנתיים בהפעלת ותחזוקה של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni Channel) המוצעות על-ידו במסגרת מכרז זה.</p> <p>יש למלא בטבלת לקוחות את תחזוקת והפעלת המערכות במוקדים.</p>	_____
<p><u>אתר מוקד השירות</u>: המציע הינו הבעלים או החוכר או השוכר או צד להסכם מותנה לשכירות שייכנס לתוקפו במידה והמציע ייקבע כזוכה במכרז, לכל תקופת ההתקשרות הראשונה וזכות ברירה לשכירות לתקופות האופציה כאמור בסעיף 2 לעיל, של נכס או אתר שיעודו מוקד השרות עבור ביצוע השירותים הכלולים במכרז ואשר עומד בתנאים המצטברים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • במקום יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש רישיון עסק בתוקף, במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - תוגש הצהרה והתחייבות של המציע כי למבנה וגסאואו לאתר המוצע על ידו אין מניעה להוצאת רישיון עסק התואם לשימושים הנדרשים לפי מכרז זה, וכי נכון למועד תחילת מתן השירות על פי המכרז, ככל שהמציע יוכרז כזוכה, למבנה יהיו את כלל האישורים החוקיים הנדרשים על פי דין להפעלתו • כי למבנה קיים אישור תקף מאת רשות הכבאות לקיומם של סידורי בטיחות אש הנדרשים במבנה. • כי המציע מגיש הצעה על אתר אחד בלבד וכי גודל האתר המוצע עומד בדרישות אשר נקבעו בנספח ט"ז, מסמך תכולת העבודה, פרק 3. <p>יש לצרף:</p> <ul style="list-style-type: none"> • רישיון עסק / הצהרת מציע במקרה של הסכם מותנה • אישור בעלות/הסכם שכירה/שכירות/הסכם מותנה לשכירות • אישור כיבוי אש / הצהרת מציע במקרה של הסכם מותנה 	_____



עומד/ לא עומד	תיאור תנאי הסף המקצועי
_____	עמידה בתקן אבטחת מידע של המציע- המציע, הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO 27001. יש לצרף תעודת הסמכה של היצרן לתקן אבטחת המידע.

יש לצרף את המסמכים הבאים:

1. טבלת לקוחות (מצ"ב).
2. אישור בעלות/הסכם חכירה/שכירות/הסכם מותנה לשכירות.
3. רישיון עסק
4. אישור כבוי אש.
5. תעודת הסמכה לתקן אבטחת מידע.

אני מצהיר כי החתימה בתצהיר זה היא חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת

תאריך	שם מלא של המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת עו"ד



טבלת לקוחות – היקף פעילות מציע									
שימו לב כי יש לכתוב כל מוקד אשר הופעל בשורה נפרדת									
דוא"ל	מספר טלפון	שם איש קשר	שם הלקוח	סמנו אילו מערכות פעלו במוקד	מס' שעות פעילות רציפות ביממה	מס' עמדות אשר הופעלו	תאריך סיום פעילות המוקד	תאריך תחילת פעילות המוקד	
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					1
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					2
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					3
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					4



מכרז מס': 25/2023
להפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה

טבלת לקוחות – היקף פעילות מציע									
שימו לב כי יש לכתוב כל מוקד אשר הופעל בשורה נפרדת									
דוא"ל	מספר טלפון	שם איש קשר	שם הלקוח	סמנו אילו מערכות פעלו במוקד	מס' פעילות רציפות ביממה	מס' עמדות אשר הופעלו	תאריך סיום פעילות המוקד	תאריך תחילת פעילות המוקד	
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					5
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					6
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					7
				<input type="checkbox"/> מערכות CRM <input type="checkbox"/> מערכת ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת IVR <input type="checkbox"/> טלפוניה <input type="checkbox"/> מערכת Omni Channel					8

עמוד 31 מתוך 62

חתימות נציג המציע בחותמת ובר"ת

נספח י"א - הצעת המחיר

אין לבצע שינויים בטופס הצעת המחיר

שם המציע:	דוא"ל:
מספר תאגיד / עוסק מורשה:	כתובת:
מס' טלפון:	מס' טלפון סלולרי:

אל: ועדת המכרזים – הרשות הארצית לכבאות והצלה

- קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז ונספחיו (להלן: "מסמכי המכרז") ואני מצהיר בזה שהבנתי את הדרישות ושאני מסכים לכל התנאים הנדרשים והמהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ובהתאם לכך ערכתי את הצעתי.
- אני מצהיר בזאת כי ביכולתי לעמוד בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז על נספחיו, ושאם הצעתי תיבחר, אתקשר עם הרשות בהסכם שנוסחו צורף למסמכי המכרז ושיעודכן בהתאם להליכי המכרז והוראות הדין.
- ידוע לי כי התשלום בגין השירותים, אספקתם מושא מכרז זה, ייעשה בהתאם לכללים האמורים במסמכי המכרז וכי התמורה בגינם תהא בהתאם להצעת המחיר שלי להלן.
- ידוע לי כי חובת הרשות לאפשר לכל משתתף לעיין בהצעה הזוכה, למעט בחלקים של ההצעה אשר העיון בהם עלול, לדעת ועדת המכרזים של הרשות, לחשוף סוד מסחרי או מקצועי. ההחלטה בשאלה מהו סוד מסחרי או מקצועי תהיה בידי ועדת המכרזים בלבד ולא תהיה לי כל טענה בגין כך.
- ידוע לי השוואת הצעות המחיר תעשה בהתאם לאמור בסעיף 9 למסמכי המכרז.
- כל המחירים מוצעים בשקלים חדשים וכוללים את התמורה המלאה מבוקשת על ידי, לרבות כל העלויות, מיסים ומע"מ.
- אין לבצע העמסת מחירים בין הפריטים בטופס הצעת המחיר. הצעה שתימצא כתכסיסנית עלולה להיפסל.
- אין לבצע שינויים בטופס הצעת המחיר – ביצוע שינויים בטופס הצעת המחיר עלול להביא לפסילת ההצעה.

טבלה 1 - הצעת המחיר להקמת והפעלת מוקד שירות לאזרח (משקל 85%)

#	שם השירות	יחידת מידה	סה"כ מחיר ליחידה בש"ח כולל מע"מ (עמודה Z)	כמות לשקלול (עמודה Y)	סה"כ משוקלל בש"ח כולל מע"מ (עמודה Z כפול עמודה Y)
1.	תשלום לשעת Login - עד 10,000 שעות בחודש (כולל את כל העלויות הנלוות להקמת ותפעול המוקד כמצוין בתכולת העבודה, לרבות שכירות המקום)	1 שעה	_____ ש"ח (כולל מע"מ)	4000	
2.	שעת הדרכה לנציגי שירות	1 שעה	80% מתעריף ה-Login		
3.	שעת פיתוח לשירותים חדשים	1 שעה	_____ ש"ח (כולל מע"מ)	200	
4.	עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM (עבור משתמשים נוספים מעבר לעובדי המציע ו-5 רפרנטים מטעם הרשות)	1 רישיון חודשי	_____ ש"ח (כולל מע"מ)	40 רישיונות	
E	סה"כ עלות משוקללת				

הערות:

1. הכמות המצוינת בעמודה Y "כמות לשקלול" הינה כמות לצורך השוואת ההצעות בלבד ואינה מחייבת, לרשות שמורה הזכות לרכוש כל כמות של רישיונות / שעות לכל אורך תקופת ההתקשרות לרבות כלל הארכותיה.
2. תעריף שעת Login - בין 10,001 ל-30,000 שעות בחודש יהיה בגובה 98% מתעריף שעת Login בסעיף 1.
3. תעריף שעת Login - מעל 30,000 שעות בחודש יהיה בגובה 95% מתעריף שעת Login בסעיף 1.



טבלה 2 – הצעת מחיר לעלות הקמת המוקד (משקל 5%):

#	שם הפריט	מחיר מינימלי	מחיר בש"ח כולל מע"מ
F	עלות חד פעמית להקמת המוקד (כולל עלויות של מיתוג פנימי כמפורט בנספח תכולת עבודה)	₪ 25,000	₪ _____ (כולל מע"מ)

הערות:

1. יובהר כי מחצית מסה"כ עלות ההקמה תהא על חשבון הספק ואילו המחצית השנייה על חשבון הרשות.

טבלה 3 – הצעת מחיר להנחה לרכישה אופציונלית (משקל 5%):

#	שם הפריט	משקל לשקלול	אחוז הנחה
G	אחוז הנחה לרכישת עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM בפעילות של 10 רישיונות	100%	% _____ הנחה

טבלה 4 – הצעת מחיר להשכרת חדר ייעודי - אופציונלי (משקל 5%):

#	שם הפריט	יחידת מידה	מחיר בש"ח כולל מע"מ
H	עלות השכרת משרד ייעודי לנציגי הרשות	משרד 1 לחודש ימים	₪ _____ (כולל מע"מ)

תאריך	שם מלא של המציע	חתימה וחותמת המציע

נספח י"ב – חלקים חסויים בהצעה

1. מבלי לגרוע משיקול דעתה של הרשות וסמכותה על פי כל דין, מתבקש כל מציע לציין בהצעתו בצורה מפורשת ובולטת, במקום המיועד לכך בנספח זה, מהם הנתונים והמסמכים הכלולים בהצעה, אשר העיון בהם על ידי המציעים האחרים עלול, לדעת אותו מציע, לחשוף סוד מסחרי כהגדרתו בחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999 או סוד מקצועי ואשר המציע מתנגד למסירתם לעיון כאמור.
2. נתונים או מסמכים, אשר כמותם ציין מציע בהצעתו כחסויים, יהיו בכל מקרה חסויים בפניו אם יבקש לעיין בהצעה הזוכה במכרז.
3. אני מבקש שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי:

מספר עמוד	תיאור העמוד והסעיפים במסמכי המכרז

4. מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים של הרשות תחליט בבקשת המציע, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתידרש לנמק החלטתה זו, מהם הנתונים או המסמכים אשר יחשפו לעיונם של המציעים האחרים, וזאת מבלי שלמציע תהיה כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך.
5. יובהר כי ההצעה הכספית של המציע, כפי שנקב בטופס ההצעה הכספית – אינה חסויה בשום מקרה.
6. מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפני ביתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע



נספח י"ג - תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____ מצהירה בזאת כי התאגיד _____, מספר תאגיד _____, נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

תאריך	שם המצהירה	חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני גב' _____ שזיהתה עצמה באמצעות ת.ז. _____ /המוכרת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי תהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

תאריך	חתימה	חותמת

אישור רו"ח

- אני רו"ח _____ מאשר בזאת כי (שם התאגיד) _____, מספר תאגיד _____ (להלן באישור זה: "התאגיד"), הינו בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.
- המחזיקה בשליטה בתאגיד הינה:

_____ גב' _____ מס' ת.ז. _____

תאריך	שם רו"ח	מספר רישיון	חתימה וחותמת רו"ח



נספח י"ד - העדפת טובין מתוצרת הארץ

לא תינתן העדפת טובין מתוצרת הארץ.

נספח ט"ו - הצמדה

1. המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן.
2. הצמדה למדד המחירים לצרכן תבוצע בהתאם לאמור בסעיף 13 בהסכם ההתקשרות (נספח י"ז).
3. אנו מסכימים שהמחירים המוצעים על ידינו **בנספח י"א** – הצעת המחיר, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן

שם הפריט	סל ההצמדה
תשלום לשעת Login	מדד המחירים לצרכן
עלות להקמת המוקד	מדד המחירים לצרכן
שעת הדרכה נציגי שירות	מדד המחירים לצרכן
שעת פיתוח לשירותים חדשים	מדד המחירים לצרכן

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע



נספח ט"ז - תכולת עבודה

תכולת עבודה מצורפים כקובץ נפרד

נספח י"ז – הסכם למתן שירותי מוקד שירות לאזרח

שנעשה ונחתם בראשון לציון ביום _____ לחודש _____ שנת 2023
[התאריך ימלא אחרון מורשי החתימה של הרשות]

בין: הרשות הארצית לכבאות והצלה (להלן: "הרשות"), באמצעות המורשים להתחייב מטעמה נציב כבאות והצלה, רב טפסר אייל כספי, ביחד עם סגנית חשב המשרד לביטחון לאומי, הגב' אצילה מלמוד, שכתובתה: שד' רחבעם זאבי 7, ראשון לציון.

מצד אחד

לבין: חברת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק" או "החברה"), באמצעות המורשים להתחייב מטעמה מר/גב' _____, המצהירה/ה כי הוא/היא רשאי/ת להתחייב ולחתום בשמה על הסכם זה, שכתובתה: _____

מצד שני

הואיל: והרשות פרסמה מכרז 25/2023, להפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה (להלן: "המכרז"), והכל כמפורט להלן בהסכם זה ובנספחיו (להלן: "השירותים").

והואיל: וועדת המכרזים של הרשות החליטה ביום _____ לבחור בספק לשם מתן השירותים המפורטים במסמכי המכרז והצעת הספק הזוכה, על כל נספחיהן.

והואיל והספק מצהיר, כי הוא עומד בכל התנאים והדרישות וכי יש בידו את כל האמצעים למתן השירותים, והוא בעל הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, הכישורים, חומרי הגלם, כוח האדם והמומחיות הדרושים על מנת לספק את השירותים המפורטים בהסכם זה ונספחיו, ולעמוד בכל התחייבויותיו לפי הסכם זה ברמה המקצועית הנאותה, ועל פי תנאי הסכם זה ונספחיו.

והואיל וברצון הצדדים להסדיר ביניהם את ההתקשרות למתן השירותים המפורטים בהסכם זה ונספחיו.

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא וכותרת

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הסכם זה, לבין אחד או יותר מהנספחים המצורפים לו, לרבות הצעת הספק, תפורש הסתירה או אי ההתאמה, באופן המיטיב עם הרשות.
- 1.3. גילה הספק סתירה או אי התאמה במסמכי ההסכם, יפנה הוא לרשות ללא עיכוב, שתורה לו כיצד עליו לנהוג.
- 1.4. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנותו של ההסכם.
- 1.5. בהסכם זה: "הספק", עובדיו, קבלני משנה וכל מי מטעמם – משמעם כל אדם או תאגיד מטעם הספק, שלוחיו, קבלני משנה וכל מי מטעמם של הספק, שלוחיו וקבלני המשנה.

1.6. כל האמור בהסכם זה בלשון זכר או נקבה, ישמש לשני המינים, לפי הנדרש.

2. הגדרות ונספחים

2.1. הגדרות:

- 2.1.1. "ההסכם"; "הסכם זה" - הסכם זה על כל נספחיו;
- 2.1.2. "נציג הרשות" - מי שהוסמך על ידי הרשות הארצית לכבאות והצלה, המשמש כסמכות מקצועית אל מול הספקים והכל כמפורט בסעיף 6 להלן.
- 2.1.3. "נציג הספק" - מי שמונה על ידי הספק כנציגו למימוש מתן השירותים בהסכם זה, כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 2.1.4. "השירותים" - כלל השירותים הנדרשים מהספק על פי ההסכם;
- 2.1.5. "תקופת ההתקשרות" - כהגדרתה בסעיף 4 להסכם.

2.2. רשימת הנספחים:

- 2.2.1. נספח 1 - ערבות ביצוע.
- 2.2.2. נספח 2 - כלל מסמכי המכרז, לרבות כל תוספת ושינוי שנערך בהם, לרבות מענים לשאלות הבהרה, מפגש מציעים והבהרות שפרסמה הרשות.
- 2.2.3. נספח 3 - הצעת הספק, כפי שהוגשה במכרז ולפיה זכה הספק, לרבות הצעת המחיר.
- 2.2.4. נספח 4 - החלטת ועדת המכרזים מיום _____ לבחירת הזוכה.
- 2.2.5. נספח 5 - הצהרה על שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים (נספח ב' למסמכי המכרז).
- 2.2.6. נספח 6 - נספח הצמדה (נספח ט"ו למסמכי המכרז).

3. היקף ההתקשרות

- 3.1. הסכם זה הינו הסכם למתן שירותי מוקד שירות לאזרח, והכל כמפורט במכרז על נספחיו ובהסכם.
- 3.2. היקף השירותים שיירכשו בפועל, ככל שיירכשו, מועדם ומאפייניהם, ייקבעו מעת לעת על פי צורכי הרשות, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 3.3. הרשות איננה מתחייבת להזמין מהספק את השירותים וכן לא מתחייבת להזמין במועד מסוים, וככל שכך יהיה, לא יהיה הספק זכאי לכל פיצוי או שיפוי, מכל מין וסוג שהם בקשר לכך.
- 3.4. ההסכם לא יקנה לספק בלעדיות כלשהי למתן השירותים, והרשות תהא רשאית בכל עת, ועל פי שיקול דעתה המוחלט, להתקשר עם אחר או אחרים, למתן השירותים מושא ההסכם.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. תקופת ההתקשרות למתן השירותים הינה שלוש שנים (36 חודשים) מיום חתימת ההסכם על ידי אחרון מורשי החתימה של הרשות. (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונית")
- 4.2. לרשות שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות למתן השירותים בתקופות נוספות, ובסך הכל עד לתקופה מצטברת של עשר שנים (10) שנים מיום תחילת תקופת ההתקשרות הראשונית. הארכת התקשרות, ככל שתיעשה, תהיה לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 4.3. קיום מלוא תקופת ההתקשרות הראשונית, כהגדרתה בסעיף 4.1 לעיל, נתון לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 4.4. הרשות רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומכל סיבה שהיא, להודיע לספק על רצונה להורות על הפסקת התקשרות, בהודעה בכתב של שלושים (30) ימים קלנדריים, ולאחר שנתנה לספק להשמיע את טענותיו בפני הרשות. רק לאחר מכן תקבל הרשות החלטה סופית בנושא. יובהר כי אין בהפסקת ההסכם על ידי הרשות כדי לגרוע או למעט מחובות וזכויות הקיימות לרשות כלפי הספק ולהיפך, ככל שהן התגבשו לפני הפסקת ההתקשרות בפועל.

5. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר:

5.1. כי הוא קרא את כלל תנאי ההסכם ודרישותיו, הבין אותם ומסכים להם, וכי יש ביכולתו לקיימם לצורך מתן השירותים לרשות, על פי הדרישות והתנאים והמועדים שנקבעו בהסכם זה. הספק מתחייב לספק את השירותים, על כל חלקיהם ורכיביהם, בהתאם לכלל תנאי ודרישות ההסכם וזאת בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות לשיעור רצון הרשות.

הספק מתחייב:

5.2. כי כל השירותים מושא הסכם זה יסופקו על ידי מי שמוסמך וברשותו כל הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים, והוא בעל ידע, השכלה, ניסיון מתאים, מיומנות, כשירות ויכולת מקצועית לספק את השירותים הנדרשים.

5.3. לבצע את כלל העבודות הדרושות למתן השירותים על פי הסכם זה, בצורה מקצועית, תוך עמידה בלוחות זמנים, רמות השירות והמחירוים ובהתאם להצעת הספק, כפי שאושרה על ידי הרשות.

5.4. כי לא חלים עליו כל איסור או הגבלה ואין מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה, מסמכי התאגדות והוראות פנימיות של הספק, להתקשר עם הרשות בהסכם זה ולבצע את התחייבויותיו לפיו; וכי אין כל התחייבות שלו המנוגדת להתחייבויות שנתן על פי הסכם זה; וכי אין בחתימתו על הסכם זה או בביצוע התחייבויותיו לפיו משום הפרה של הסכם או התחייבות עם אחרים; וכי ידוע לו שיחויב לפצות ולשפות את הרשות בגין כל תביעה אשר תוגש כנגדו בקשר עם הפרת אחת או יותר מהצהרותיו בהסכם זה. וכי אישר הסכם זה כדין על פי נהליו הפנימיים ומסמכי ההתאגדות שלו.

5.5. כי בכל פעולותיו או בכל פעולות של קבלני משנה או מי מטעמם, לא יפרו זכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני מכל סוג שהוא. עוד מתחייב הספק כי לא יגרום לרשות או למי מטעמה להפר זכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני מכל סוג שהוא.

5.6. כי הוא, קבלני המשנה וכל מי מטעמם ימלאו את תפקידיהם בנאמנות ובמסירות, וישתמשו בכישוריהם, ידיעותיהם וניסיונם למתן השירותים לרשות.

5.7. שהוא לבדו יהיה אחראי למלא אחר כל החובות החלים בדיני העבודה ביחסים שבינו לבין עובדיו ושל קבלני המשנה, עובדיהם וכל מי מטעמם (להלן בסעיף קטן זה: "העובדים"). הספק מתחייב לשאת לבדו בכל התשלומים או ההוצאות לעובדים, מכל סוג ומין שהוא. הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי כלפי העובדים, בגין כל אחריות, חובה, תשלום והטבה, שמעסיק חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, מכל מקור חוקי שהוא, לפי נוסחם ותוקפם כפי שיתעדכנו או יוחלו מעת לעת.

5.8. כי כל ההצהרות, המצגים, המידע, הנתונים והמסמכים שניתנו, הוגשו והוצגו על ידו, הם נכונים, מדויקים ומלאים וכי הוא הציג בפני הרשות את מלוא המידע והנתונים שהתבקש ואת מלוא המידע והנתונים הרלוונטיים להתקשרות בהסכם זה.

5.9. כי הוא, קבלני המשנה וכל מי מטעמם לא יציגו עצמם כשליחי או נציגי הרשות.

5.10. להגיש לרשות בכל עת שידרש לכך כל נתון, מידע או מסמך, המצוי בידו או שעליו להיות מצוי בידו, והקשור או נוגע לביצוע הסכם זה.

5.11. להחליף מיד כל עובד שלו, של קבלן משנה או מי מטעמם, העוסק במימוש הסכם זה, לפי דרישת הרשות ושיקול דעתה הבלעדי, בכל עת ומכל סיבה שהיא.

6. נציג הרשות

6.1. נציג הרשות להסכם זה הוא **טפסר משנה גיא חסון**, מ"מ רמ"ח תקשוב (להלן: "נציג הרשות"), המשמש הגורם המקצועי שתפקידו לפקח על ולאשר את טיב ואיכות העבודה של הספק, לפי הסכם זה וכל הוראות הדין. הרשות רשאית להחליף את נציגה מעת לעת או למנות נציגים טכניים מטעמו, לביצוע פיקוח ואישור טיב העבודה.

6.2. אין במינוי נציג הרשות כשלעצמו, כדי לשחרר את הספק מאחריותו המלאה לטיב ואיכות העבודה ולמתן השירותים על פי הוראות הסכם זה. ככל שלדעת הספק הוראה של נציג הרשות אינה מאפשרת לו לספק את השירותים, בהתאמה מלאה או בטיב ואיכות כאמור בהסכם, חובה עליו לפנות מיידית בכתב לגבי סהר יצחק דוידיאן, רמ"ד מכרזים ברשות, באמצעות

דוא"ל sahard@102.gov.il או בטלפון 03-5116385.

- 6.3. נציג הרשות יהיה רשאי לבצע כל פעולה על מנת לבדוק את טיב העבודה ואת קצב התקדמותה, אל מול הספק. כן רשאי הוא לבדוק אם הספק אכן מספק את השירותים בהתאם לאמור בהסכם זה.
- 6.4. הספק מתחייב לסייע לנציג הרשות לבצע את תפקידו כמוגדר בסעיף זה ולאפשר לו לקיים את הבדיקות והפיקוח וליתן בידיו כל מידע ונתון אותו הוא מבקש לקבל, בהקשר עם למתן השירותים לפי הסכם זה.

7. נציג הספק להסכם

נציג הספק לעניין הסכם זה הוא _____ (לעיל ולהלן: "נציג הספק"), טלפון _____, דוא"ל _____.
הספק רשאי להחליף את נציגו, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מנציג הרשות.

8. השירותים

- 8.1. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בתכולת העבודה (נספח ט"ז של מסמכי המכרז).
- 8.2. מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו לרשות, על-פי חוזה זה ועל-פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו על-ידי הספק, הרשות תהא רשאית, אך לא חייבת, להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון הספק ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא, לרבות ההוצאות בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע השירותים, זאת בנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה לרבות פיצויים, וכל סעד שזכאית הרשות לדרוש על-פי כל דין.
- 8.3. כל סכום שחובת תשלומו על-פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי הרשות, יוחזר לרשות על-ידי הספק צמוד למדד, ממועד התשלום על-ידי הרשות ועד ההחזר בפועל ובתוספת ריבית כמקובל על-פי הוראות החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הרשות לקזז סכום זה מכל סכום שהיא חייבת בתשלומו לספק, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

9. ניגוד עניינים

- 9.1. בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק שהוא מכיר את הוראות, כללי ומגבלות הדין (להלן בסעיף זה: "הוראות הדין") בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים שלו, של קבלני המשנה וכל מי מטעמם, בנוגע או בקשר למתן השירותים מושא הסכם זה.
- 9.2. הספק מתחייב להביא את הוראות הדין לידיעת עובדיו, קבלני משנה וכל מי מטעמם, שיועסקו במימוש הסכם זה וכן לחתום ולהגיש את טופס ההצהרה על היעדר ניגוד עניינים, המופיע בנספח ב'.
- 9.3. הספק מתחייב לשמור על כל הוראות הדין, וכן להודיע מידית בכתב לנציג הרשות, ככל שיתעורר חשש להפרתו, במהלך מתן השירותים ולאחריהם, כתוצאה מהם או בנוגע אליהם על פי הסכם זה, בנוגע לספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם.
- 9.4. בסעיף זה, "הספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם" – לרבות כל אדם, בן משפחה או תאגיד, שהם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו לעניין סעיף זה, כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

10. אמת שירות (SLA)

- 10.1. אמת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מהספק במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הפיצויים המוסכמים שאותם ישלם הספק בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.
- 10.2. נציג הרשות רשאי בכל עת להעביר לספק את השגותיו ואת תלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר בכתב בפנייה ישירה לספק. התלונה תתועד במסמך רשמי של הרשות (להלן: "הודעה לדרישת פיצוי מוסכם") שיכלול את הפרטים הבאים: שם המדווח, כל פרטי ההזמנה והאספקה, הליקוי, תאריך הליקוי, הגורמים שאלהם נעשתה פניה, הזמן שחלף עד לתיקונו והתייחסויות הספק, ככל שניתנו. העתק הודעה לדרישת פיצוי מוסכם יועבר גם לענף מכרזים ברשות, כאמור בסעיף 6.2 לעיל.

10.3. להלן פירוט ההפרות והפיצויים המוסכמים בגינן :

#	תיאור הפגיעה ברמת השירות (הליקוי)	שיעור הפיצוי המוסכם בגין הפגיעה ברמת השירות בש"ח לא כולל מע"מ
1.	אי עמידה בלוחות זמנים בביצוע פרויקטים מוגדרים עם תכנית עבודה מאושרת מטעם הרשות	500 ₪ בגין כל יום איחור.
2.	עיכוב בהגשת דו"חות	100 ₪ בגין כל יום איחור
3.	אי הגשת דו"חות	150 ₪ לכל דו"ח.
4.	עיכוב בביצוע בקרות	150 ₪ בגין כל יום איחור
5.	אי ביצוע בקרות לנציגים	200 ₪ לכל בקרה שלא בוצעה
6.	הפרה של כל דרישה אחרת שלא הוגדרה בטבלה	150 ₪ לכל הפרה.
7.	הגשת חשבונית שלא באמצעות פורטל הספקים הממשלתי	2% מערך החשבונית.
8.	בגין חזרה על הפרה המפורטת בטבלה, בתוך תקופה של שישה (6) חודשים, יוכפל סכום הפיצוי המוסכם פי שניים. לעניין סעיף זה לעיל "חזרה על הפרה" משמע: אירוע חוזר של אחת מההפרות שפורטו בסעיפים לעיל – בגינה ננקטו נגד הספק הליכים בהתאם להוראות מסמך זה - במהלך תקופת ההסכם.	פי שניים מהסכום הנקוב להפרה.

10.4. הספק ישלם לרשות פיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, אם לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת, על פי מידת החריגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לפיצויים המוסכמים הקבועים באמנת השירות **שבסעיף 10.3** לעיל.

10.5. חיזה הספק שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת, מסיבות שאינן תלויות בו ואינן יכול להביא לפתרון בעצמו או באמצעות קבלני משנה או מי מטעמם, יעדכן מיד בכתב את נציג הרשות. נציג הרשות יקבע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, האם אכן אי העמידה ברמת השירות אינו נובע מסיבות התלויות בספק, וככל שמצא שאכן כך – ינחה את הספק כיצד לפעול ולא יחולו פיצויים מוסכמים בגין מקרה זה.

10.6. את הפיצויים תהא הרשות רשאית לגבות בכל דרך, כולל באמצעות קיזוז מחשבונית או חילוט ערבות, ולספק לא תהא כל טענה, תביעה ודרישה, בגין הקיזוז. הרשות תהיה רשאית לבצע קיזוז גם מחשבונית עבור תשלום המגיע לספק בגין התקשרות אחרת שקיימת בין הצדדים.

10.7. במקרה של קיזוז יעביר הספק לרשות חשבונית זיכוי, בגובה סכום הפיצוי המוסכם, הנדרש על ידי הרשות.

10.8. מובהר בזאת כי לא יהיה בקביעת פיצויים אלו או בתשלומם, משום פגיעה בכל זכות אחרת של הרשות בהתאם להסכם ובהתאם לכל דין, וכן לא יהוו ויתור של הרשות על כל תביעה, דרישה או טענה שיש לרשות ביחס להפרת ההסכם.

11. קיזוז ועיכובן

לספק לא תהא זכות עיכובן או זכות קיזוז כלפי הרשות, משום סיבה שהיא ומשום מקור שהוא, בעבור השירותים להם הספק מחויב לפי הסכם זה, לרבות במקרה של מחלוקת כספית עם הרשות.

12. התמורה ותנאי תשלום

- 12.1. תמורת קיום כלל התחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה, יהא הספק זכאי לתמורה המפורטת בהצעת המחיר שהגיש ומצורפת **בנספח 3** להסכם (להלן: "**הצעת המחיר**") ובכפוף לאמור בסעיף 10 לעיל.
- 12.2. רק הזמנת רכש חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות תחייב את הרשות עבור מתן השירותים.
- 12.3. התמורה לספק עבור פעילות במצב חירום / משבר תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה. הספק יוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד במצבי חירום / משבר ויישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 12.3. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו לו, בנוגע או בעקבות מתן השירותים ואשר לא נקבע במפורש בהסכם זה, שהרשות חייבת לשאת בו, לא בתקופת ההסכם והארכותיו ולא לאחר סיומו, מכל סיבה שהיא.
- 12.4. הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות במתן השירותים, לרבות הוצאות רכב, שילוח, נסיעות, שכר עבודה או שכר אחר, אגרות ומיסים, שימוש בציוד כלשהו שיהיו נחוצים לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, ולא יהיה זכאי לכל החזר הוצאות שייגרמו לו בגין מתן השירותים, מעבר לתמורה המפורטת בהסכם זה.
- 12.5. מעת לעת הרשות תהא רשאית לקבל מהספק שירותים נוספים כגון תשורות לנציגים, אירוח מוזמני הרשות במוקד כולל כיבוד, הפעלות העשרה ורווחה לנציגים וכדו'. במקרים אלו יוגשו חשבוניות המפרטות את המוצרים/שירותים והספק יקבל עבורן החזר כספי מלא.
- 12.6. התמורה תשולם על פי הוראת התכ"ס 1.4.3, לאחר קבלת השירותים בפועל והגשת דו"ח עבודה, חשבונית וחשבונית מפורטים, שאושרו על ידי נציג הרשות.
- 12.7. הספק יגיש לרשות עד ה- 10 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, חשבונות כמניין חשבוניות המס כמפורט להלן בגין ביצוע השירותים אשר ניתנו על ידו בחודש שקדם לו. כל חשבון ייוחד לתחום שירות אחר בגינו מתבקשת התמורה וזאת בהתאם לפירוט שלהלן ביחס לחשבוניות המס. החשבונות כאמור יכללו את כל סוגי רכיבי התמורה שהיו בחודש הרלבנטי.
- לכל חשבון יצורפו כל הדוחות הנדרשים בהתאם להסכם זה, על נספחיו, לאישור התשלומים כאמור.
- הדוחות יאופיינו בשלב הקמת המוקד ויאושרו על-ידי הרשות.
- 12.8. החשבונות החודשיים כאמור יאושרו על ידי איש הקשר מטעם הרשות ו/או מי מטעמה לאחר בדיקה ובקרה של כל הנתונים המפורטים בהם והתאמתם להוראות הסכם זה, על נספחיו. רק לאחר אישורו, ימציא הספק לרשות חשבוניות מס כמפורט להלן.
- מובהר בזאת כי אין באישור החשבונות על ידי איש הקשר מטעם הרשות ו/או מי מטעמה, כדי לגרוע מזכותה של הרשות לבדוק פעם נוספת את נכונות חשבוניות המס ואת התאמתן להוראות הסכם זה, על נספחיו. כמו כן, אין באישור החשבונות ו/או באישור חשבוניות המס כדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה על נספחיו, והספק מוותר בזאת על כל טענה בקשר לכך.
- 12.9. להלן פירוט חשבוניות המס אותן ימציא הספק לרשות לאחר אישור החשבונות החודשיים כאמור לעיל:
- 13.5.1 חשבונית מס בגין שעות login נציגי שירות - מדי חודש במהלך תקופת ההתקשרות, יגיש הספק לרשות חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות login נציגי שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה. לחשבונית זו יצורף נספח ובו פירוט חישוב שעות login נציגי שירות ברטו בניכוי מנגנון יעילות – שעות login נציגי שירות נטו כמפורט לעיל. יובהר כי על הספק לצרף לחשבונית את דו"ח הבדיקה השמי של נציגי השירות.
- 13.5.2 חשבונית מס בגין שעות הדרכה נציגי שירות – בכל חודש במהלך תקופת ההתקשרות וככל שבוצעו שעות הדרכה כאמור, יגיש הספק לרשות חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות הדרכה נציגי שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

לחשבונית מס זו יצורף נספח ובו פירוט שמות נציגי השירות אשר עברו את ההדרכה, מהות ההדרכה אשר הועברה להם, משך ההדרכה, מועד תחילת העסקתם במוקד, מועד הסמכתם למתן השירותים במוקד וכן כל פרט נוסף אותו תדרוש הרשות.

ביחס להדרכה הראשונית אותה יידרשו נציגי השירות לעבור טרם לתחילת מתן השירותים על ידם במוקד, הרי שהספק יכלול את שעות ההדרכה בגינם בחשבונית כאמור רק בתום התקופה כמפורט **בסעיף 4.4.1.7 בנספח ט"ז תכולת עבודה.**

בנוסף לנספח כאמור, על הספק לצרף לחשבונית זו רשימת נוכחות של שמות עובדיו אשר עברו את ההדרכה בגינה נדרש תשלום התמורה, בה תופיע חתימתו של כל אחד מהם בתחילת יום ההדרכה ובסיומה וכן דו"חות נוכחות של כל העובדים אשר השתתפו בהדרכה באותו יום על פי קריאות שרון כמפורט **בסעיפים 4.4.1.6, 4.4.2.3 ו- 4.4.3.3 בנספח ט"ז תכולת עבודה.**

13.5.3 חשבונית מס שעות פיתוח - ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, ביצע הספק שעות פיתוח כמפורט בסעיף זה, בהתאם להזמנת רכש אשר הוצאה לו על ידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות, יגיש הספק לרשות חשבונית מס נוספת ונפרדת בגין התשלומים המגיעים לו בגין שעות הפיתוח כאמור. חשבונית המס כאמור, תוגש בתחילת חודש קלנדרי בגין שעות הפיתוח אשר בוצעו על ידי הספק בחודש הקודם. החשבונית תוגש בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

12.10. לכל אחת מהחשבוניות כאמור, יצורפו כל הדוחות הנדרשים לאימות הסכומים המפורטים בהן, הכוללים את כל סוגי רכיבי התמורה כמפורט בסעיף זה שהיו בחודש הרלוונטי.

כאמור לעיל, דוחות מפורטים יאופיינו בשלב הקמת המוקד בשיתוף ואישור הרשות.

12.11. הרשות אינה מתחייבת לרכוש מהספק שירותים בהיקף כלשהו והזמנת השירותים תהיה על פי צרכי הרשות ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי.

12.12. תשלום התמורה יבוצע במועד הקבוע בהוראת תכ"ם 1.4.1 "ביצוע תשלומים בגין התחייבויות" או כל מועד נדחה אחר אשר יקבע על ידי החשב הכללי. הצדדים מסכימים כי לעניין מועד תשלום התמורה, החשבונית עבור שעות login נציגי שירות ועבור שעות הדרכה נציגי שירות ייחשבו כתשלומים אשר במהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות וישולמו במועד הנקוב בהוראת התכ"ם האמורה לתשלומים מסוג זה.

12.13. פורטל הספקים הממשלתי: הספק נדרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בהוראת תכ"ם 7.12.5 – פורטל ספקים, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

12.14. שעות הדרכה נציגי שירות

12.14.1. התעריף לשעת הדרכה לנציגי שירות יעמוד על תעריף 1 (כהגדרתו בנספח ט"ז) בניכוי 20% (להלן: "תעריף ההדרכה").

12.14.2. למספר שעות ה- login שבוצעו בחודש לא תהיה השפעה על תעריף ההדרכה.

12.14.3. במהלך ההדרכות, נציגי השירות, המשתתפים בהדרכות, לא יבצעו login למערכות המוקד, אלא ידווחו שעות הדרכה על פי המנגנון המפורט להלן.

12.14.4. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות ההדרכה אותן עברו נציגי השירות בהתאם לתעריף ההדרכה, אך לא יהיה זכאי לתמורה עבור השעות אותן ביצעו המדריכים/המרצים אשר העבירו את ההדרכות השונות.

12.14.5. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות הדרכה נציגי שירות בכל אחד מהמקרים הבאים:

12.14.5.1. קורס הכשרה ראשוני לנציגי שירות

12.14.5.1.1. הספק יהיה זכאי לתמורה עבור רכיב זה בכפוף לכך שנציגי השירות אשר עבר את הקורס

השלים תשעה חודשי עבודה במוקד.

- 12.14.5.1.2. תשעת החודשים יימנו החל מיום הסמכת הנציג למענה עצמאי ושיבוצו למתן השירותים במוקד בתום קורס ההכשרה הראשוני.
- 12.14.5.1.3. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב אשר יוגש בתום אותם תשעה חודשים.
- 12.14.5.1.4. במניין התקופה הנ"ל לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, מילואים, חופשה ללא תשלום ו/או תקופות היעדרות ממושכת העולות על 30 יום, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 12.14.5.1.5. התמורה עבור קורס הכשרה ראשוני לנציג שירות תחושב באופן הבא –
- 12.14.5.1.5.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בקורס ההכשרה הראשוני.
- 12.14.5.1.5.2. תוכנית ההדרכה בקורס ההכשרה הראשוני ומספר שעות ההדרכה בקורס ייקבעו במהלך תקופת ההקמה, אך בכל מקרה מספרן לא יפחת על מספר שעות ההדרכה אשר ננקב בסעיף 10.3 בעמוד 40 בנספח ט"ז.
- 12.14.5.1.6. במהלך ההדרכה יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורו של הרשות בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שיעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בקורס ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר אישר הרשות כמפורט לעיל.
- 12.14.5.1.7. מודגש כי רישום הנוכחות בקורס ודו"ח הנוכחות ימולא ויוגש בזמן-אמת כאמור לעיל, אך התשלום בגין השתתפותו של נציג השירות בקורס יבוצע רק בתום פרק הזמן האמור לעיל.
- 12.14.5.2. הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות
- 12.14.5.2.1. הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות תיערך על ידי הספק בהתאם לדרישת הרשות מראש ובכתב. הרשות תגדיר את תכני ההדרכה המקצועית ואת היקפה.
- 12.14.5.2.2. התמורה עבור הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות תחושב כלהלן –
- 12.14.5.2.2.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בהדרכה (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש).
- 12.14.5.2.3. במהלך ההדרכה יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורה של מנהלת הפעילות מטעם הרשות בסיום ההדרכה בנוסף לדוח נוכחות על פי שיעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש.
- 12.14.5.2.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי אשר יוגש בחודש העוקב לחודש בו הסתיימה ההדרכה.
- 12.14.5.3. קורסי העשרה לנציג שירות
- 12.14.5.3.1. קורס העשרה לנציג שירות ייערך על ידי הספק בהתאם לדרישת הרשות מראש ובכתב. הרשות תגדיר את תכני הקורס ואת היקפו.
- 12.14.5.3.2. התמורה עבור קורס העשרה לנציג שירות תחושב כלהלן –

12.14.5.3.2.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בקורס (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש).

12.14.5.3.3. במהלך הקורס יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בקורס בתחילת היום וכן בסיומו. מסמך זה יועברו לאישורה של מנהלת הפעילות מטעם הרשות בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שעון נוכחות בגין ימי הקורס. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בקורס ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש.

12.14.5.3.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב לחודש בו הסתיים הקורס.

12.14.5.4. למען הסר ספק, בגין כל הדרכה ו/או הכשרה נוספת אשר לא צוינה לעיל, לא תשולם תמורה.

12.15. מענק הישארות ומענק התמדה

12.15.1. הרשות מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה. לפיכך, הספק יידרש לבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת, לשם הקטנת אחוז התחלופה של הנציגים. בתמורה, הרשות מתחייבת לתגמל את הספק ב"מענק התמדה".

12.15.2. על המציע לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי הרשות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

12.15.3. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את פעילויות הרווחה שיבצע במסגרת עבודת המוקד ואת תדירות הפעילות תוך התייחסות לדרישות המפורטות.

12.15.4. הספק יעניק "מענק הישארות" לכל נציג שירות לאחר 12 חודשי עבודה רצופים בעבודתו במוקד, הספק נדרש לפרט את סכום המענק שיינתן.

12.15.5. הספק הזוכה יקבל מענק התמדה חד פעמי מהרשות עבור כל נציג שירות שהועסק במוקד הארצי תקופה העולה על 18 חודשים וזאת בתנאי שהנציג עומד בסטנדרט השירות על-פי יעדי המוקד המפורטים במכרז זה. המענק יהיה בסך 2000 ₪ בלבד לנציג העובד במוקד בהיקף משרה ממוצע של 160 שעות בחודש. לא יילקחו בחשבון במניין התקופה, תקופות של חופשה ללא תשלום, חופשת לידה או תקופת היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית של הרשות.

12.15.5.1. סכום המענק ישולם באופן יחסי להיקף משרתו של נציג השירות.

12.15.5.2. בהתייחס לסעיף זה נדרש הספק לפרט מהו האחוז מתוך המענק שתואר לעיל שיועבר לנציג השירות ישירות

12.16. מנגנון פרס/קנס

12.16.1. במסגרת קביעת התמורה בגין שעות login נציגי שירות, תובא בחשבון עמידת הספק ביעדים הכמותיים והאיכותיים אשר נקבעו בפרק היעדים כמפורט להלן וכמפורט בפרק 1 **בנספח ט"ז**, ובהתאם לכך יופעל מנגנון פרס/קנס כמפורט להלן. פירוט היעדים בגינם יופעל מנגנון פרס/קנס, אופן שיטת המדידה של יעדים אלה ותדירות מדידתם נקבע בפרק היעדים בפרק 1 **בנספח ט"ז** ובכפוף לאמור בסעיף זה.

12.16.2. בחינת עמידת הספק ביעדים כמותיים ואיכותיים אלה, תיעשה בהתאם לתדירות המופיעה להלן ובפרק 1 **בנספח ט"ז** או על-פי החלטה אחרת של הרשות ותרוכז בעת חישוב החשבון החודשי.

12.16.3. אחת לשלושה חודשים במהלך תקופת ההתקשרות, הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תגדיר לספק יעדים כמותיים ויעדים איכותיים שישולבו במנגנון "פרס קנס" לרבעון העוקב. הגדרת היעדים תעשה מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק 1 **בנספח ט"ז**. בנוסף לכך, הרשות תהא רשאית לקבוע יעדים כמותיים ואיכותיים

- חדשים שישולבו במנגנון "פרס קנס". יעדים חדשים אלה יוגדרו בשיתוף עם הספק על-פי אופי העבודה במוקד, אך בכל מקרה, לא תידרש הסכמת הספק להחלטה על שינוי ו/או הוספת יעדים כאמור.
- 12.16.4 ככל שהרשות לא הגדירה יעדים חדשים לרבעון העוקב, יחולו היעדים הקיימים.
- 12.16.5 המנגנון יופעל על כל יעד בנפרד.
- 12.16.6 הרשת תהא רשאית להחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי בחודש מסוים, בו הייתה לדעת הרשות פעילות חריגה במוקד, לא יופעל מנגנון פרס/קנס. מובהר כי החלטה זו תתקבל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 12.16.7 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לעמוד בכל היעדים המפורטים להלן ובפרק 1 **בנספח ט"ז**, לרבות אלה אשר לא נכללו במנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, ולהציג לרשות מדי חודש דוחות ניהוליים אשר ישקפו את מידת עמידתו בכלל היעדים המפורטים בסעיף זה.
- 12.16.8 מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות כמפורט בפרק 1 **בנספח ט"ז**.
- 12.16.9 יעדים כמותיים
- 12.16.9.1 היעדים הכמותיים המוגדרים לעיל, ימדדו בגין כל יום עבודה של המוקד בנפרד.
- 12.16.9.2 בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על-ידי הרשות כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.
- 12.16.9.3 כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה הבאה. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, ייעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות בטבלה שלהלן:

מדרגה	כמות חריגות חודשיות	גובה קנס/פרס
1	0	פרס בסך 3% מגובה החשבונית
2	1-5	ללא
3	6-8	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
4	9-12	קנס בסך 7% מגובה החשבונית
5	+13	קנס בסך 10% מגובה החשבונית

- 12.16.9.4 במקרה של צבירת 13 חריגות ומעלה בגין אי עמידה ביעדים הכמותיים במהלך שלושה חודשי עבודה רציפים, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של החוזה, על כל המשמעויות החוזיות הנובעות מכך.
- 12.16.9.5 הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים הכמותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה 2 לכל חודש קלנדארי במהלך תקופת ההתקשרות, בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על-ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.
- 12.16.10 יעדים איכותיים
- 12.16.10.1 מנגנון פרס/קנס עבור עמידת הספק ביעדים האיכותיים נקבע על פי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, על פי המפורט להלן ועל פי היעדים המפורטים בפרק 1 **בנספח ט"ז**.
- 12.16.10.2 יובהר בזאת כי המנגנון יופעל ע"י בקרות שיעשו ע"י הרשות או מי מטעמה בלבד.

12.16.10.3 . לכל אחד מהיעדים נקבע אחוז סטייה ביחס ליעד ובהתאם לחריגה מיעד זה נקבעה מדרגת "פרס/קנס".

#	פרמטר	שיטת חישוב	חריגה	גובה קנס/פרס
1.	ציון במבדק ידע	כמות הנבחנים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה	מתחת ל- 89.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			מעל 90%	ללא
2.	ציון בהקשבות למענה טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי	כמות הנציגים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה	מתחת ל- 79.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 80%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית
3.	ציון סקר שביעות רצון לקוחות	ממוצע תוצאות סקר גבוה מציון 85 בתקופת המדידה	מתחת ל 84.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 85%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית
4.	ציון סקר "לקוח סמוי"	ממוצע תוצאות סקר גבוה מציון 85 בתקופת המדידה	מתחת ל 84.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 85%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית

12.16.10.4 . סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים האיכותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10%

מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ) . סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית.

12.16.10.5 . סך הפרס על עמידת הספק ביעדים האיכותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.

12.16.10.6 . במקרה של צבירת 12 חודשים רציפים בגין אי עמידה ביעדים איכותיים, הדבר עלול להוות הפרה יסודית של החוזה, על כל המשמעויות החוזיות הנובעות מכך.

12.16.10.7 . הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים האיכותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה 2 לחודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

13. הצמדה

- 13.1. המחירים של הספק בהצעת המחיר יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, לפי **נספח 6** להסכם, כמפורט להלן, כמו כן מובהר כי ההצמדה תחול גם לחיוב וגם לשלילה.
- 13.2. לא עמד הספק, עקב סיבות התלויות בו, במועדי ביצוע השירותים או לוחות הזמנים, לא יהא זכאי להצמדה למדד בעד תקופת האיחור.
- 13.3. **תחשיב שיעור ההצמדה עבור מדד המחירים לצרכן**
- התחשיב לקביעת שיעור ההצמדה באשר לסעיף זה יתבסס על ההפרש בין מדד הבסיס לבין המדד הקובע, כדלקמן:
- 13.3.1. **יום הבסיס** – DD/MM/YYYY (תאריך המועד האחרון להגשת הצעות במכרז).
- 13.3.2. **מדד הבסיס** – ערך המדד בתאריך הבסיס.
- 13.3.3. **המדד הקובע** – ערך המדד בתאריך החשבונית.
- 13.3.4. **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור מדד הבסיס.
- 13.3.5. **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 13.3.6. **תדירות (תקופת) ההצמדה** – אחת לחודש.
- 13.3.7. **חלקיות הצמדה** – 100%.
- 13.4. **עקרונות ביצוע ההצמדה**
- 13.4.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן - כללי כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 13.4.2. שיעור ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת), אם חלה ירידה במדד המחירים לצרכן) לתמורה המפורטת בהסכם.
- 13.4.3. ביצוע ההצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 13.4.4. ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם לתאריך הפקת החשבונית.
- 13.5. **מנגנון ביצוע ההצמדה**
- 13.5.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה.
- 13.5.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.
- 13.5.3. 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.
- 13.5.4. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 13.5.5. הצמדה כאמור בסעיף זה תתבצע בהתאם להוראת תכ"ס מס' 7.3.2 "כללי הצמדה", בנוסחה כפי שיתעדכן מעת לעת.

14. אחריות ונזיקין

- 14.4. הספק יהיה אחראי על פי דין לכל פגיעה או נזק שיגרמו לרשות ולכל מי מטעמה, לכל פגיעה או נזק שיגרמו לספק ולכל מי מטעמו, וכן לכל פגיעה או נזק שיגרמו לצד שלישי כלשהו, כתוצאה, עקב או הכרוך באספקת השירותים, לפי הסכם זה.
- 14.1. הספק יהיה חייב לשלם את דמי הנזק או הפיצוי שיגיעו בהתאם לכך וכן יהיה חייב לשפות את הרשות, מיד עם דרישתה, בגין כל סכום אשר הרשות תידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.
- 14.2. סיומו של הסכם זה, מכל סיבה שהיא לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או קשורה אליו.

15. ערבויות לקיום ההתקשרות

15.1. ערבות ביצוע

- 15.1.1. להבטחת כל התחייבות הספק על פי הסכם זה, יעביר הספק במעמד חתימת ההסכם ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, בסך _____ (5% מאומדן הרכש הצפוי לתקופת ההתקשרות) לפקודת הרשות הארצית לכבאות והצלה – מדינת ישראל.
- 15.1.2. ערבות הביצוע תהיה בהתאם לאחת החלופות הבאות:
- 15.1.2.1. ערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח 1 להסכם.
- 15.1.2.2. ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח 1' להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות ולהוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.
- 15.1.3. הרשות תהיה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי להגדיל או לצמצם את סכום ערבות הביצוע בהתאם לשינויים בהיקף רכש המוצרים והשירותים הצפוי.
- 15.1.4. הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח המורשית למתן ערבויות.
- 15.1.5. הערבות תהיה בתוקף 90 ימים לאחר תום כל תקופת ההתקשרות בנפרד לרבות תקופת האופציה. יודגש כי קבלת ערבות ביצוע הכוללת את תקופת האופציה הינה לנוחות הרשות בלבד, ואין במתן ערבות לכל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת האופציה, כדי להוות התחייבות כלשהי מצד הרשות למימוש זכות האופציה כולה או חלקה.
- 15.1.6. הערבות תשמש כבטוחה לעמידת הספק בכל התחייבויותיו והצהרותיו האמורות בהסכם זה. הערבות תחולט, כפיצוי מוסכם מראש, אם לא יעמוד בהתחייבויותיו והצהרותיו אלו, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של הרשות לתבוע כל סעד או פיצוי אחר או נוסף.

16. ביטוח

- 16.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

16.1.1. ביטוח חבות מעבידים

- 16.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם- 1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 16.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 16.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשב כמעבידם.
- 16.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלת מקצוע כלשהן כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

16.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 16.1.2.1. 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.
- 16.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 16.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 16.1.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 16.1.2.5. כל סייג/ חריג לגבי רכוש שאינו בבעלות הספק, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפיקוחו - יבוטל.
- 16.1.2.6. כל סייג/ חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק ו/או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל.
- 16.1.2.7. מנהלים, נציגים, מדריכים ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 16.1.2.8. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

16.1.3. ביטוח אחריות מקצועית

- 16.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- 16.1.3.2. 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 להפעלת מוקד שירות לאזרח במיקור חוץ ומתן שירותים עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה, כולל גם בירור צרכי לקוח ואיתור מידע נדרש, תיעוד המידע במערכת CRM, שליחת סקר שביעות רצון לפונים, טיפול בפניות הציבור, הגשת דוחות למשרד, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל - המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה .
- 16.1.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 16.1.3.4. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:
 - 16.1.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים.
 - 16.1.3.4.2. פגיעה בפרטיות.
 - 16.1.3.4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה .
 - 16.1.3.4.4. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
 - 16.1.3.4.5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- 16.1.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה , ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

16.1.4. ביטוח רכוש

- הספק יבטח בביטוח מסוג "אש מורחב" בערכי כינון את מבנה האתר בו יופעל המוקד, מערכותיו, תכולתו וכן את המבנים / המקומות בהם ייערכו ההכשרות, ההדרכות והקורסים לרבות כל הרכוש והציוד המשמש לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, כולל כנגד סיכונים רעידת אדמה, פריצה, גניבה ושוד.

כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/ משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

מ"מ זאת כי הספק ו/או הבאים מטעמו רשאים שלא לערוך ביטוח רכוש כמפורט לעיל במלואו את בחלקו. במקרה זה הספק ו/או הבאים מטעמו פוטרים את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש ולציוד מכל סוג ותיאור לרבות הציוד האלקטרוני המשמשים את הספק ו/או מי מטעמו לביצוע השירותים. האמור לעיל, בדבר פטור מאחריות, לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

16.1.5. ביטוחים נוספים

הספק ידאג ויוודא כי **ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים חיצוניים**, יערכו ביטוחים התואמים להיקף ומהות פעילותם, בגבולות אחריות סבירים, ואשר כוללים גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לכלול את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח. כל הביטוחים יכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם. ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

16.1.6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

- 16.1.6.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 16.1.6.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה.
- 16.1.6.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/ שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 16.1.6.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 16.1.6.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 16.1.6.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיץ 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.
- 16.1.6.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביטי", או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 16.1.6.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

- 16.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, בתוקף.
- 16.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות להרשות הארצית לכבאות והצלה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 16.4. מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרשת ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.
- 16.5. מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, 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 הביטוח לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור, מידע עסקי ו/או מסחרי סודי, שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- 16.6. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה 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.
- 16.7. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, 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 את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- 16.8. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי ההסכם זה.
- 16.9. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם זה.

- 19.5. הספק מתחייב בשמו, בשם קבלני המשנה וכל מי מטעמם, לציית לכל הוראות הביטחון בקשר ובנוגע ובקשר למתן השירותים, בכל דבר ועניין, כפי שיימסרו לו על ידי הגורמים המוסמכים ברשות.
- 19.6. הספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם יצוידו, במידת הצורך, על ידי הגורמים המוסמכים ברשות, באישור כניסה למתקני הרשות בהתאם לנהלי הביטחון ברשות.
- 19.7. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

20. סודיות

- 20.1. בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק שידוע לו שכל מידע, ידע ומסמך המצויים ויימצאו בידו, בידי קבלני המשנה ומי מטעמם, בכל הנוגע והקשור למימוש הסכם זה, הינם סודיים והספק מתחייב לשמור עליהם בסוד ולהביא סעיף זה לידיעת כל הממועסקים על ידו, על ידי קבלני המשנה וכל מי מטעמם, הנוגעים או קשורים במימוש הסכם זה.
- 20.2. הספק מתחייב בשמו, בשם קבלני המשנה וכל מי מטעמם, להחזיר לרשות כל מסמך שנמסר לו בנוגע או בקשר עם הסכם זה, מיד בתום הטיפול בו לצורך מימוש הסכם זה.
- 20.3. הספק מתחייב שלא לפרסם וכן לא להרשות לעובדיו, לנציג מטעמו, קבלני משנה ומי ומטעמם או כל אדם אחר, לפרסם כל דבר הקשור, הנובע או הכרוך במתן השירותים מושא הסכם זה, לרבות תוצאותיהם או הנובע מהם, אלא אם כן קיבל לכך הסכמת הרשות בכתב מראש.
- 20.4. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה, מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 (להלן בסעיף קטן זה: "הוראת החוק"). הספק מתחייב להביא את הוראת החוק לידיעת עובדיו, קבלני המשנה וכל מי מטעמם וכן לחתום ולהגיש את טופס ההצהרה על שמירה על סודיות המופיע בנספח ב' למסמכי המכרז.

21. זכויות קניין רוחני

- 21.1. כל החומרה, המידע, הידע וכל התוצרים, שיתקבלו, יפותחו או יוכנו על ידי הספק, קבלני המשנה או מי מטעמם, במסגרת מתן השירותים מושא הסכם זה, בכל תצורה שהיא, מוחשית ולא מוחשית, וכן כל הזכויות בקניין הרוחני, לרבות זכות יוצרים וזכות מוסרית, הן בישראל והן מחוצה לה, יהיו בבעלות בלעדית של הרשות (להלן בסעיף זה: "החומר").
- 21.2. "זכויות קניין רוחני" – לרבות זכויות לפי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, זכויות בסוד מסחרי לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, זכויות לפי חוק הפטנטים, התשכ"ז-1967, זכויות לפי פקודת סימני מסחר [נוסח חדש], התשל"ב-1972, זכויות לפי פקודת הפטנטים והמדגמים או כל זכות קניין רוחני אחרת (להלן: "הזכויות"). הספק יהא אחראי להבטיח את הבעלות הבלעדית של הרשות בחומר ובזכויות, לרבות רכישת זכויות קניין רוחני אשר שייכות לצד שלישי כלשהו, ככל הנדרש, נקיות מכל שעבוד או משכון או זכויות צד שלישי וכיוצא בזה, וביצוע כל פעולה נוספת הדרושה לשם כך.
- 21.3. הרשות תהא רשאית לעשות בחומר כל שימוש שתמצא לנכון, תוך כדי תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 21.4. חתימת הספק על הסכם זה מהווה אישורו לרשות, לעשות כל שימוש בזכויות ובחומר שיוכן על ידי הספק, קבלני משנה או מי מטעמם.
- 21.5. הספק לא יהיה רשאי, ללא הסכמת הרשות מראש ובכתב, להכין עותקים, להרשות בידועין לאחרים להכין עותקים או לעשות כל שימוש אחר בכל חומר, אלא במסגרת ולצורך מתן השירותים.
- 21.6. הספק, קבלני משנה או מי מטעמם לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש בחומר או אודותיו, אלא אם קיבלו את הסכמת הרשות בכתב ומראש, ובהתאם לתנאי ההסכמה, ככל שיהיו כאלה.
- 21.7. בכל עת שהרשות תדרוש, מכל סיבה שהיא ובשיקול דעתה הבלעדי, יעביר הספק לרשות את כל המידע ואת כל התוצרים מושא הסכם זה, במתכונת ובאופן מקובלים ולפי העניין והחלטת הרשות (לדוגמא: MS Office, XML, PDF, HTML).
- 21.8. הספק אחראי באופן מלא ובלעדי, לוודא כי לא תהיה במימוש ההתקשרות מושא הסכם זה, פגיעה בכל זכות יוצרים, קניין רוחני, זכות לפטנט או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו. הספק לבדו אחראי לכל דרישה או תביעה בגין הפרת זכויות קניין רוחני הקשורה לביצוע הסכם זה וכל הנובע מכך. ככל שהרשות תידרש לשלם לצד שלישי כלשהו, בכל הליך

שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר או עקב מימוש זכויותיה של הרשות לפי האמור בהסכם זה, הספק ישפה את הרשות, מיד עם דרישתה, שיפוי מלא ובלתי מותנה, וישלם לה כל סכום, שהרשות תידרש לשלמו, וזאת לאחר שהרשות הודיעה לספק על ההליך האמור ואפשרה לו להתגונן מפניו.

21.9. בכל מקרה שיינתן צו מניעה זמני או קבוע כנגד הרשות או מי מטעמה, אשר יאסור שימוש בשירותים או בחלק מהם או מרכיביהם, מחמת טענה של הפרת זכות קניין רוחני, או אם לדעת הרשות יש חשש שיינתן צו כאמור, הספק יהיה מחויב להשיג, על חשבונו, בהקדם האפשרי ולא יאוחר משלושים (30) ימים ממועד מתן הצו כאמור, עבור הרשות, רשות להמשיך בשימוש ברכיב המפר או להחליף או לשנות את הרכיב המפר ברכיב שווה ערך בביצועיו, שיאושר מראש ובכתב על ידי הרשות, באופן שההפרה הנטענת תסולק, ותוך שהוא מבטיח פגיעה מינימלית בעבודת הרשות. היה ובתום תקופת שלוש (30) ימים כאמור, לא הצליח הספק לסלק את ההפרה הנטענת ולבטל את צו המניעה, תהא זכאית הרשות להתפשר עם הצד השלישי ולפעול בהתאם לשיקול דעתה על מנת לבטל את צו המניעה והספק ישפה את הרשות כנגד כל הוצאה וזק שייגרמו לרשות עקב כך, לרבות עבור הסכום ששולם בגין הרכיב המפר ובגין רכיבים נוספים בהם הרשות אינה יכולה לעשות שימוש סביר, ללא שימוש ברכיב המפרט.

21.10. הספק מתחייב להודיע לרשות על כל אמצאה (כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז – 1967) או מידע, שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן: "מידע מסחרי"), בין שהינו מושא לפטנט ובין אם לאו, הקשורים או נובעים ממתן השירותים מושא הסכם זה, וזאת מיד עם גילויים או פיתוחם, גם אם התגלו לאחר סיום ההתקשרות.

הבעלות באמצאה או במידע המסחרי תהיה של הרשות, אלא אם הצדדים יסכימו אחרת מראש ובכתב.

21.11. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור או נובע מהסכם זה. כמו כן מתחייב הספק להימנע משימוש, ניצול או ביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו, באמצאה או בפטנט, הקשורים או הנובעים ממתן השירותים מושא הסכם זה, ללא קבלת אישור הרשות מראש ובכתב.

21.12. הוראות סעיף זה יחולו גם לאחר סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ובכפוף להוראות הדין.

22. איסור הסבת הסכם

22.1. הספק אינו רשאי להעביר, להסב או להמחות איזו מזכויותיו או מחובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, לכל צד שלישי שהוא, אלא לאחר שקיבל לכך את הסכמת הרשות בכתב מראש.

22.2. כל העברה, מסירה או המחאה של זכות או חובה, שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה, תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

22.3. זכויותיו של הספק, לפי ההסכם ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.

22.4. הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

23. ביטול הסכם

23.1. הפר הספק הוראה מהוראות הסכם זה – רשאית הרשות, נוסף על זכויותיה על פי כל דין והסכם זה, ולאחר שניתנה לספק הודעה בה נדרש לתקן את ההפרה בהתאם להודעה ותוך הזמן שנקבע בהודעה, לבטל את ההסכם, ולקבל החזר על כל התשלומים עבור השירותים שאספקתם הופרה. כן רשאית הרשות לעשות בעצמה או באמצעות אחרים את מתן השירותים שהספק חייב היה לספק לפי ההסכם זה, ולחייב את הספק בהחזר כל הוצאה ופיצוי בגין כל נזק שנגרמו לה כתוצאה מכך.

23.2. מבלי לגרוע מהאמור, רשאית הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את ההסכם או חלקו בכל עת לפני תום תקופת ההסכם על ידי מתן הודעה מוקדמת בכתב לספק, של שלושים (30) ימים קלנדריים מראש לפחות. בוטל ההסכם או חלקו כאמור, תשלם הרשות לספק את חלקו היחסי בתשלומים לפי השירותים אותם סיפק בפועל, ככל שסיפק, לאחר קיזוז סכומים שהספק חב בהם כלפי הרשות, ככל שישנם כאלה.

24. כללי

- 24.1. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הרשות לא תיחשב מקום העבודה של הספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם. הרשות לא תקצה להם חדר או מקום עבודה ברשות, והם לא יהיו זכאים לקבל שירות או משאב כלשהו מהרשות.
- 24.2. ככל שהרשות לא תממש את זכות מזכויותיה לפי הסכם זה, לא ייחשב הדבר לויתורה על זכות זו, ולא ייצור כלפיה השתק או מניעות.
- 24.3. ויתור של הרשות, בדרך של התנהגות, לא ייחשב כוויתור על זכות, הנובעת או קשורה להסכם זה.
- 24.4. מבלי לגרוע מהסעיפים אחרים בהסכם זה, שהפרתם היא בגדר הפרה יסודית של ההסכם, כל הפרה של הסעיפים בהסכם הנוגעים לאיסור ניגוד עניינים וסודיות, למתן השירותים ברמה ובאופן להם נדרש הספק, יהיו הפרה יסודית של הסכם זה, על כל המשתמע מכך. עוד ייחשבו כהפרה יסודית של ההסכם הדברים הבאים:
 - 24.4.1. הוטל עיקול זמני או קבוע או כל פעולה במסגרת הליכי הוצאה לפועל לגבי נכס מהותי של הספק, והעיקול או הפעולה כאמור לא הופסקו או הוסרו לחלוטין בתוך שלושים (30) ימי עסקים ממועד ביצועם.
 - 24.4.2. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, נאמן או כונס נכסים או מפרק (זמניים או קבועים).
 - 24.4.3. ניתן כנגד הספק צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקם, או נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה כנגדו בקשה לפירוק או ניתן כנגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבלת אורכה או פשרה למען הסדר עימם.
 - 24.4.4. הוכח להנחת דעתה של הרשות כי הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
 - 24.4.5. כשיש בידי הרשות הוכחות להניח את דעתה כי הספק, קבלני משנה או מי מטעמם נתן או הציע שוחד, מענק, שי או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הסכם זה או עם ביצועו.
 - 24.4.6. התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה במסגרת הסכם זה אינה נכונה או שהספק לא גילה לרשות עובדה מהותית אשר לדעתה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.
- 24.5. האמור בהסכם זה ונספחיו ממצה את הסכמות הצדדים ומבטל כל נוהג, הסכמה, הבנה, אמירה או כוונה, שנעשו, הוחלפו או נאמרו בין הצדדים, בכתב או בעל פה, טרם החתימה על הסכם זה.
- 24.6. שינוי או תיקון כלשהו להסכם זה או נספחיו יעשה מראש ובכתב, בחתימת מורשי החתימה של הצדדים.

25. סמכות השיפוט והדין החל על ההסכם

- 25.1. לבתי המשפט המוסמכים בישראל, תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין הקשור או הנובע מהסכם זה.
- 25.2. כל עניין הקשור או הנובע מהסכם זה, יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל בלבד, בנוסחם מעת לעת והוא יתפרש על פי חוקים אלה, אשר יגברו על כל כללי ברירת דין, המפנים לתחולת דין זר.
- 25.3. מקום מושבה של ועדת המכרזים בעיר ראשון לציון.

26. דרכי התקשרות

- 26.1. כל הודעה אשר אחד הצדדים להסכם לשלוח לצד השני תשלח לפי המענים הבאים:

הרשות – שד' רחבעם זאבי 7 (פינת רח' מינסטר), ראשון לציון, דוא"ל: @102.gov.il

הספק – _____, דוא"ל: @_____
- 26.2. כל מכתב או הודעה אשר נשלחו לפי המענים בסעיף 26.1 לעיל יחשבו כאילו נתקבלו על ידי הנמען תוך שבעים ושתיים (72) שעות מתאריך המשלוח, כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר.



ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

אייל כספי, רב טפסר
נציב כבאות והצלה

אצילה מלמוד, סגנית חשב
המשרד לביטחון לאומי



נספח 1 להסכם - תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

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

נתוני הערבות

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

מנפיק הערבות:

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

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

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

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות.
מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.
במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.
ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.
על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.
הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ס 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

