



**שירות בתי הסוהר**  
**חטיבת תמיכה לוגיסטית**  
**מחלקת רכישות - ענף מכרזים**

**מכרז מס' 16/2023 שירותי תמיכה טלפונית לעובדי שב"ס בנושאי שכר, תנאי שירות**

**וגמלאות**

**1 כללי**

- 1.1 שירות בתי הסוהר (להלן: "שב"ס" או "המזמין") מבקש לקבל הצעות לאספקת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי שב"ס בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות (להלן: **ההצעה** או **ההצעות**; להלן: **הטובין** ו/או **השירותים**) בהתאם למפורט להלן.
- 1.2 מסמך זה והמצורפים לו יהוו הצעה מטעם המציע לאחר הגשתם בהתאם להוראות המפורטות למזמין. ככל שיבחר המציע כזוכה במכרז, יהווה מסמך זה וכל המצורפים לו - הסכם התקשרות מחייב בין המציע לבין שב"ס.

**2 מסמכי המכרז**

- 2.1 מסמכי המכרז זמינים באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il>, עמוד מכרזים משרדיים, המשרד לביטחון לאומי - שירות בתי הסוהר (להלן: **האתר**).
- 2.2 כל תיקון או הוספה להוראות המכרז אם וככל שיפורסמו מטעם המזמין באתר מהוות חלק מחייב ממסמכי המכרז וההתקשרות בו. הודעה או מידע שלא פורסם באתר לא יהווה חלק מהוראות המכרז.
- 2.3 על המציע לעקוב ולהתעדכן בהודעות שב"ס באתר מנהל הרכש הממשלתי.

**3 תנאי סף מקצועיים להשתתפות במכרז:**

- המציע נדרש לעמוד בתנאי הסף המצטברים כמפורט להלן, ולצרף כהוכחה לכך את המסמכים המפורטים להלן:
- 3.1 בתקופה שתחילתה ב - 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, למציע ניסיון קודם במהלך 3 שנים רצופות בהפעלת מוקד שירות טלפוני אשר סיפק שירותים לפחות ללקוח אחד בשנה, בהיקף מינימלי של 8 עמדות פעילות בו-זמנית אשר סיפקו מענה בהיקף שלא פחת מ 200,000 דקות שיחה אצל אותו לקוח במהלך השנה.
- עמידה בתנאי זה תוכח בתצהיר מנכ"ל מאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב.

במהלך 3 שנים רצופות בהפעלת מערכות תומכות בהתקנה מקומית (on-prem) לתפעול מוקד שירות טלפוני המאפשרות:

- 3.2.1 ניהול ותיעוד קשרי לקוחות ופניות באמצעות מערכת CRM ממוחשבת.
- 3.2.2 הקלטת שיחות מלאה, שמירה וגיבוי למשך תקופת המכרז ואפשרות לניתוח השיחות. בדיעבד לשם למידה ובקרה.
- 3.2.3 ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול, זמן טיפול, ביצוע אסקלציה.
- 3.2.4 פיקוח ובקרה על המוקדנים כולל יכולת בקרה לעמידה בזמני SLA. עמידה בתנאי זה תוכח בתצהיר מנכ"ל מאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב.
- 3.3 למציע מחזור כספי שלא פחת מ 1,000,000 לא כולל מע"מ, הנובע מהפעלת מוקד שירות בכל אחת משלוש השנים 2020, 2021, 2022. עמידה בתנאי זה תוכח בתצהיר מנכ"ל מאומת ע"י עו"ד ובצירוף אישור רו"ח, בנוסח המצ"ב.
- 3.4 מנהל הלקוח המוצע במכרז יעמוד בתנאים המצטברים:
- 3.4.1 בעל תעודת בגרות מלאה ו/או הנדסאי ו/או תואר ראשון.
- 3.4.2 בתקופה שתחילתה ב 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, למנהל הלקוח ניסיון בהקמה וניהול של לפחות מוקד שירות טלפוני אחד הכולל לפחות 4 עמדות פעילות בו-זמנית. עמידה בתנאי זה תוכח בתצהיר מנכ"ל מאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב.

#### 4 תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז:

- 4.1 כל התנאים להגשת הצעות במכרז הינם תנאים מצטברים. הצעה שלא תעמוד באחד התנאים עלולה להיפסל על הסף.
- 4.2 מובהר בזאת כי לא תתקבלנה הצעות משותפות, אלא רק הצעות מישות משפטית אחת. שב"ס שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהמצעים להגיש לו תוך המועד שיקבע שב"ס, כל מידע נוסף המאמת את דרישות תנאי הסף לרבות אישורים שונים ודוגמאות.
- 4.3 שב"ס שומר לעצמו הזכות לפנות לגורמים אותם ציין המציע, לשם בחינת אופן ביצוע השירות ומידת שביעות הרצון של מזמיני השירות.
- 4.4 המציע נדרש לעמוד גם בתנאים המוקדמים המצטברים כמפורט להלן:
- 4.4.1 המציע או נותן השירות מטעמו רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין והקשור לנושא ההתקשרות, והנו מחזיק ברישיונות תקפים הנדרשים על פי דין לעסוק בתחום הקשור בנושא ההתקשרות, עומד בדרישות כל תקן ישראלי רשמי בנושא ההתקשרות לפי חוק התקנים, התשי"ג-1953.
- 4.4.2 ההוכחת עמידה בתנאי זה יצרף המציע להצעתו תעודות רלוונטיות.
- 4.4.3 המציע ו"בעל זיקה" אליו (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים) לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, או שהורשעו כאמור, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.
- 4.4.4 ההוכחת הנ"ל, יצרף המציע להצעתו תצהיר בנוסח המצורף.
- 4.4.5 המציע הינו תאגיד או עוסק מורשה אשר רשום בישראל על פי כל הוראות הדין הנוגעות לעניין.

**להוכחת עמידה בתנאי זה יצרף המציע להצעתו תעודות רלוונטיות.**

4.4.4 **עבור תאגיד** - נסח חברה/שותפות עדכני, לרבות מסמך עדכני מרשות התאגידים (עד חודש לפני מועד האחרון להגשת ההצעה), בו יצוין כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. ושהמציע אינו חברה מפרת חוק ושאינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. את הנסח ניתן להפיק דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים.

4.4.5 **עבור עמותות וחל"צ** –

4.4.5.1 המציע יצרף להצעתו אישור המוכיח כי הינו מלכ"ר.

4.4.5.2 הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות / ההקדשות, לפי העניין, המעיד שהגוף מקיים את דרישות חוק העמותות, חוק החברות ו-חוק הנאמנות, לפי העניין, והנחיות הרשם לאופן ניהולו התקין.

4.4.5.3 אישור מרשות המסים כי השירות אשר יינתן במסגרת נשוא מכרז זה, אכן עונה להגדרת פעילות מלכ"ר בהתאם לחוק מע"מ.

4.4.5.4 להוצאת האישור על המלכ"ר לפנות להחלטת מיסוי מקדמית למחלקה מקצועית מע"מ, שבחטיבה המקצועית ברשות בכתובת:

<https://www.misim.gov.il/tmmisuyweb/frmLogin.aspx?cur=3>

4.4.5.5 ככל ולא התקבלה החלטה על ידי רשות המסים ועל המלכ"ר להגיש מועמדותו במכרז, יצהיר המלכ"ר על פנייתו לרשות המסים.

4.4.5.6 למען הסדר הטוב, יובהר כי האמור בסעיף לעיל אינו מהווה אישור לעניין סיווג המלכ"ר לצורכי חוק מע"מ אלא, אישור על פנייה לרשות המסים בלבד וכי שאלת הסיווג תתברר ותוכרע באישור של רשות המסים אל מול המציע.

4.4.6 המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

**להוכחת הנ"ל, המציע יצרף אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים וניכוי מס במקור (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976.**

4.4.7 המציע הנו "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל. **להוכחת עמידה בתנאי זה יצרף המציע אישור ר"ח בהתאם לנוסח המצורף במסמכי המכרז.**

4.4.8 תצהיר אודות היעדר מניעה חוקית או ניגוד עניינים, **בהתאם לנוסח המצ"ב.**

4.4.9 התחייבות לשמירת סודיות, **בהתאם לנוסח המצ"ב.**

4.4.10 הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז, **בהתאם לנוסח המצ"ב.**

4.5 **ערבות מכרז - (ערבות המוגשת עם הגשת הצעה במכרז)**

במכרז זה לא נדרשת ערבות מכרז.

**5 תקופת ההתקשרות**

5.1 תקופת ההתקשרות במכרז זה היא למשך שנתיים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). שב"ס יהיה רשאי להאריך, את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות שלא תעלנה במצטבר על חמש שנים (לא כולל תקופת ההתקשרות הראשונה), (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת").

מכרז מס' 16/2023  
5.2 לשב"ס בלבד, שמורה הזכות לסיים את ההתקשרות כולה או חלקה ע"י הודעה בכתב של 60 יום מראש וזאת בהתאם לצרכים הארגוניים המשתנים מעת לעת, ומי מהמצעים או הספקים לא יהיו זכאים לתשלום או פיצוי, למעט בגין הביצוע בפועל.

#### **6 המועד האחרון להגשת הצעות:**

המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד לתאריך **07/08/2023 בשעה 12:00**. הצעה שתוגש לאחר המועד - תיפסל.

#### **7 אופן ומקום הגשת הצעות**

7.1 ההצעה למכרז תוגש באופן ידני לתיבת המכרזים מס' 10 הממוקמת במחלקת רכישות, נציבות שירות בתי הסוהר, בכתובת מפגש הרחובות הרב שמעון יצחק אפריאט ושדרות ירושלים, רמלה (הגעה באמצעות waze: נציבות שירות בתי הסוהר. המזמין אינו אחראי ואינו מתחייב ששירותי waze יפעלו כהלכה אם בכלל. הצעות שתשלחנה בכל דרך אחרת עלולות להיפסל, או שלהיראות כאילו לא הוגשו כלל.

7.2 סיבות שונות, ובכללן בדיקות ביטחוניות בכניסה למתקן שב"ס עלולות לעכב את מגיש ההצעה, ועליו לכלכל צעדיו מראש כך שיגיש את ההצעה בזמן.

7.3 על המציע להגיע עם תעודה מזהה.

#### **8 תוקף ההצעה**

ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז, אולם לא יותר משנה מהמועד האחרון להגשת הצעות, אלא אם הסכים המציע להארכת תוקף הצעתו לתקופה נוספת.

#### **9 זוכה חלופי**

9.1 חלק או כלל המציעים שעמדו בתנאי הסף והתנאים המוקדמים, ייבחרו כזוכים חלופיים במכרז לפי סדר הזכייה בקטגוריה מושא הצעתם. שב"ס יהיה רשאי לבחור בזוכה/ים חלופיים ולממש ההתקשרות עמו/ם אם מכל סיבה שהיא לא תמומש ההתקשרות עם הזוכה הקודם במכרז, או שההתקשרות הסתיימה לפני תום תקופת המכרז.

9.2 מציע שהוגדר כזוכה חלופי ע"י ועדת המכרזים של המזמין, יהיה מחוייב לממש את ההתקשרות עם המזמין בקרות אחד המקרים האמורים בסעיף לעיל במשך שנה מהיום האחרון להגשת הצעות, ובכפוף להחלטת והזמין להסכמת הזוכה החלופי ניתן יהיה לעשות כן במשך כל תקופת המכרז, על הארכותיה.

9.3 למזמין שמורה הזכות לקיים משא ומתן עם הזוכה החלופי בהתאם להצעה אשר נתן במסגרת המכרז.

#### **10 פניות מאת מציעים פוטנציאליים**

10.1 פניות ושאלות הבהרה מטעם מציעים ניתן להעביר עד לתאריך **11/07/2023 שעה 12:00** לכל כתובות

הדוא"ל שלהלן: **shiranb@ips.gov.il** ; **OlgaY@ips.gov.il** ; **OrelN@ips.gov.il**  
**sharonm@ips.gov.il**

- מכרז מס' 16/2023
- 10.2 הפנייה תוגש בקובץ **WORD** ותכלול את כל הפרטים הבאים: שם ומספר המכרז; פרטי השואל; מס' טלפון; מס' פקס וכתובת דוא"ל; מספר העמוד והסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה; פירוט השאלה.
- 10.3 התשובות תתפרסמנה באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בעמוד "מכרזים" בעילום שם הפונה.
- 10.4 פרסם שב"ס מענה לפנייה - יהיה נוסח המענה מחייב כחלק ממסמכי המכרז וההתקשרות.
- 10.5 באחריות המציע להתעדכן באופן שוטף אחר הודעות שב"ס (ככל שתהיינה כאלה בקשר למכרז זה) באתר מינהל הרכש הממשלתי.

### **11 שינויים והסתייגויות**

המציע חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי מסמכי המכרז המקוריים, אין לערוך שינוי במסמכי המכרז, לרבות כל נספחיו. בקשר לשינוי, תוספת או הסתייגות על גבי מסמכי המכרז, תהיה ועדת המכרזים של שרות בתי הסוהר רשאית, לפסול או לדחות את ההצעה או לראותה כאילו לא נעשו בה השינויים כלל.

### **12 היקף ההתקשרות**

- 12.1 היקף הטובין ו/או השירותים אשר יירכשו בפועל במהלך תקופת המכרז יהיו על פי צרכי שב"ס כפי שאלו נוצרים ומשתנים מעת לעת. הנתונים המובאים במסמכי מכרז זה, הינם למטרת סקירה כללית של היקף הפעילות הרלוונטית ואינם מחייבים את שב"ס בכל דרך שהיא בכל האמור להיקף רכישת הטובין ו/או השירותים בפועל. ההתקשרות ע"פ מכרז זה תעשה בכפוף לאפשרויות המימון של שב"ס ו/או האפשרויות התקציביות.
- 12.2 למציע הזוכה לא תהא כל טענה בגין אי מימוש ההתקשרות כולה או חלקה מחמת מגבלות מימון ו/או תקציב.

### **13 תנאים להתקשרות עם הזוכה במכרז**

- 13.1 היה זוכה המציע במכרז יהיה עליו להציג את המסמכים הבאים, בנוסח שיוצג ע"י שב"ס, כתנאי להתקשרות שב"ס עמו, תוך 7 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה:
- 13.1.1 הצהרת הזוכה בדבר מס' העובדים והמחזור הכספי השנתי, לשם בחינת סיווגו **כעסק זעיר/קטן/בינוני**.
- 13.1.2 **הזוכה ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים**, לחלופין יחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי הזמין בקישור: <https://mof.gov.il/Takam/Pages/horaot.aspx?k=7.7.1.1>. הזוכה יישא בעלויות ההתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 13.1.3 **דרישות ביטחון** - המציע הזוכה מתחייב לקיים ולבצע את דרישות הביטחון כמפורט **בנספח המצ"ב למסמכי המכרז**.
- 13.1.4 **מציע זוכה מלכ"ר (עמותה/חל"ץ) ימציא אישור מרשות המסים** כי השירות/הטובין אשר יינתן, מושא המכרז, אכן עונה להגדרת פעילות מלכ"ר בהתאם לחוק מע"מ.

מכרז מס' 16/2023  
ככל ולא התקבלה החלטה על ידי רשות המסים, יגיש המציע הזוכה את אישור פנייתו לרשות המסים.

תאריך 25/06/2023

#### 13.1.5 ערבות ביצוע

- 13.1.5.1 להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של הזוכה על פי מסמכי המכרז וההסכם, יפקיד המציע - ככל שיוזכה במכרז, לאחר קבלת הודעת זכיה, ערבות בנקאית.
- 13.1.5.2 לתשומת ליבכם, בהתאם להחלטת ממשלה מס' 260, תתקבל ערבות דיגיטלית בלבד. (החלטה מיום 1/9/2022).
- 13.1.5.3 ערבות דיגיטלית תוגש 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 דיגיטלית בהתאם לתקן. ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם 14.4.1 ערבויות דיגיטליות. (להלן: "ערבות הביצוע דיגיטלית").
- 13.1.5.4 ערבות הביצוע תהיה אוטונומית בלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של שב"ס.
- 13.1.5.5 ערבות הביצוע תהיה בשיעור של 5% מאומדן שווי ההתקשרות (כולל מע"מ), כפי שיקבע ע"י שב"ס מעת לעת וזאת בכל עת שתוארך תקופת ההתקשרות, בהתאם לאומדן עתידי של ההתקשרות. הערבות תהיה בתוקף עד למועד שיקבע לפי שיקול דעת שב"ס.

#### מצ"ב נספח למסמכי המכרז - נוסח ערבות ביצוע .

#### 13.1.6 ביטוח

- 13.1.6.1 ידוע למציע כי ככל שיבחר כזוכה במכרז (להלן בסעיף זה גם: הספק), יהיה על עליו לעמוד בכל דרישות הביטוח המפורטות בהוראות המכרז, והוא מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל שיועסקו על ידי המציע קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנ"ל או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- 13.1.6.2 המציע (ככל ויבחר כזוכה במכרז) יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לנשוא המכרז (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – שירות בתי הסוהר בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק; יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה, המתייחס לנשוא המכרז, יכללו מדינת ישראל – שירות בתי הסוהר כמבוטחים נוספים; יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לנשוא המכרז ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – שירות בתי הסוהר עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- 13.1.6.3 בטרם הגשת הצעתו במכרז התייעץ המציע עם אנשי מקצוע מתחום הביטוח, בחן ושקל את האפשרויות הביטוחיות העומדות בפניו, עלותן, משמעויותיהן הכלליות.
- 13.1.6.4 הצעת המחיר המוגשת על ידי המציע מגלמת, בין השאר, את עלות הביטוח הנדרש לצורך עמידה בדרישות המכרז זה, כל תקופתו, על הארכותיה.

- מכרז מס' 16/2023
- תאריך 25/06/2023**
- 13.1.6.5 המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז - יעמדו כל פוליסות הביטוח בתוקפן לכל תקופת ההתקשרות במכרז, ותקופות ההארכה.
- 13.1.6.6 כל הסתייגות/שאלת הבהרה לעניין דרישות הביטוח תובא לפני המועד האחרון לשאלת שאלות הבהרה כמפורט בפרק א'. לא יתקבלו שינויים מהותיים בדרישות הביטוח לאחר בחירת זוכה.
- 13.1.6.7 מובהר כי המציע שהצעתו תיקבע כזוכה יתחייב להמציא לשירות בתי הסוהר העתקי פוליסות מאושרות וחתומות על ידי מבטחו או אישור קיום ביטוחים בחתימת מבטחו על ביצוע ביטוחים, **במועד שלא יואחר מ- 7 (שבעה) ימי עבודה מיום קבלת ההודעה על זכייתו** ובכל מקרה בטרם יחתום השב"ס על הסכם עמו בקשר למכרז דנא.
- 13.1.6.8 יודגש, כי אי הגשת העתקי פוליסות ו / או אישור קיום ביטוחים כאמור על ידי המציע הזוכה לעיל עד למועד האמור תקנה לשב"ס את הזכות להתקשר עם זוכה החלופי תחתיו.
- 13.1.6.9 המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יעמדו כל פוליסות הביטוח בתוקפן לכל תקופת ההתקשרות במכרז, ותקופות ההארכה.
- 13.1.6.10 אי עמידה בכלל תנאי דרישות הביטוח כמפורט לעיל, זה תהווה הפרה של הסכם ההתקשרות במכרז. ידוע למציע כי ככל שלא יעמוד בדרישות כתב ההתחייבות, תהיה למזמין הזכות לפסול את הצעתו או לבטל את זכייתו וההתקשרות עמו במכרז, לאלתר ובלא התראה מוקדמת.

13.2 עמידה בדרישות הנ"ל מהווה תנאי להתקשרות. לא קיים המציע הזוכה במכרז תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כהפרת התחייבויותיו במכרז ושב"ס יהיה רשאי לחלט את ערבות המכרז (אם נדרשה הגשתה), בנוסף לכל סעד לפי דין, לבטל את זכייתו ולהתקשר עם זוכה חלופי.

#### 14 הצטרפות למכרז

המשרד לביטחון לאומי, משטרת ישראל ושירותי הכבאות וההצלה רשאים להתקשר עם הזוכה במכרז במהלך תקופת ההתקשרות במכרז, על הארכותיה, בתנאים זהים לתנאי המכרז וההסכם.

#### 15 הרחבת ההתקשרות

- 15.1 שב"ס, משטרת ישראל, המשרד לביטחון לאומי ושירותי הכבאות וההצלה בישראל יהיו רשאים להרחיב את אספקת השירותים ו/או הטובין מושא המכרז זה **למתקנים נוספים**, והמציע הזוכה יספק לספק את השירותים והטובין מושא ההרחבה האמורה גם למתקנים הנוספים באותם התנאים והמחירים הנקובים בהצעתו, או בתנאים ובמחירים המיטיבים עם המזמין.
- 15.2 שב"ס, המשרד לביטחון לאומי, משטרת ישראל ושירותי הכבאות וההצלה בישראל יהיו רשאים להרחיב את ההתקשרות במכרז לאספקת **טובין/שירותים** הקשורים או משלימים את הטובין/השירותים מושא המכרז (להלן בהתאמה: **השירותים ו/או הטובין הנוספים**), והמציע הזוכה יספק גם את השירותים ו/או הטובין הנוספים. התמורה עבור השירותים הנוספים ו/או הטובין הנוספים תיקבע עפ"י תנאי המכרז או במו"מ בין הצדדים ובלבד שסך התמורה הנוספת בעד הטובין הנוספים והשירותים הנוספים לא תעלה על 50% מערך ההתקשרות המקורית.
- 15.3 הצמדה בעת הרחבת התקשרות-תעשה נכון ליום הגשת הצעת המחיר לטובין/שירותים שבהרחבה.

**16 תשלום התמורה**

- 16.1 המחיר (השירותים / הטובין) הינו קבוע וסופי וכולל את כל ההוצאות הכרוכות בביצוע התחייבויות הספק. (לעיל ולהלן: **התמורה**) לא ישולם כל תשלום נוסף מצד שב"ס בקשר למכרז זה.
- 16.2 הספק יעביר חשבוניות לתשלום לדרך מערכת פורטל ספקים ממשלתי, לשם ביצוע התמורה באמצעות הפורטל. למזמין עומדת הזכות לדרוש כל דיווח מצד הספק בקשר להתקשרות במכרז לפני ביצוע התשלום.
- 16.3 שב"ס ישלם לספק בתמורה לביצוע התחייבויותיו כנגד חשבוניות מס כדין ובכפוף לביצוע בפועל את הסכומים כמפורט בהצעתו. התשלום יבוצע לאחר ביצוע כלל התחייבויות הספק.
- 16.4 ככלל, מועדי התשלום יבוצעו בהתאם להוראת התכ"מ, מס' 1.4.3 – מועדי תשלום כאשר ספירת הימים לתשלום תהיה החל מאישור של החשבונית במערכת פורטל הספקים.

**17 זכויות שב"ס**

- 17.1 שב"ס רשאי שלא לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא
- 17.2 לשב"ס הזכות לקיים מו"מ עם המציע המסתמן כזוכה או הזוכה בכל אחד משלבי המכרז ומימושו. אם כל ההצעות שהוגשו למכרז (או לנושא מסוים במכרז בו ייבחר זוכה) מרעות עם שב"ס לעומת האומדן, יתכן ויורשה למציעים להגיש הצעה סופית ביחס למחיר הצעתם, בתנאים מיטיבים לעומת הצעתם המקורית.
- 17.3 שב"ס רשאי שלא להתחשב בהצעתו של מציע אשר לא הגיש את הנדרש ממנו בתוך פרק הזמן שהוקצב לכך ע"י שב"ס או שלאחר הבדיקות המקדימות נמצא כי ההצעה אינה הולמת את תנאי המכרז ודרישות הסף והתנאים המקדימים.
- 17.4 ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון שב"ס מבחינת מחיר ההצעה, רשאי שב"ס לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל המציעים שעמדו בתנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים.
- 17.5 לוועדת המכרזים הזכות לפסול הצעות החורגות מעלה/מטה בשיעור הגבוה מ-20% מהאומדן, ולבטל את המכרז או חלקו.
- 17.6 במקרים שבהם שתי הצעות או יותר זכו לניקוד זהה בשקלול כלל אמות המידה שנקבעו לבחירת הזוכה במכרז, ודורגו שתיהן במקום הראשון, רשאית ועדת המכרזים להורות על קיום הליך תחרותי נוסף. ההליך התחרותי הנוסף יוכרע לפי אמות המידה שתקבע ועדת המכרזים, ואלו עשויות להיות דומות או שונות מאמות המידה שנקבעו בעת פרסום המכרז.
- 17.7 שב"ס יהא רשאי לפסול בהתאם לשיקול דעתו, בהחלטה כתובה מנומקת, ובכפוף לכל דין, איזו מין ההצעות במכרז ובכלל זה יהיה רשאי לפסול הצעה שקיים ביחס אליה בסיס לחשש סביר כי הנה הצעה תכסיסנית, הצעה הלוקה בחוסר תום-לב או באי-ניקיון כפיים, הצעה הכוללת מידע שאינו נכון או הצעה שאינה מבוססת על בסיס כלכלי מוצק וברור.
- 17.8 בכל שלב שב"ס יהיה רשאי לדרוש הבהרות, השלמות או מידע נוסף ממי מהמצעים, הזוכים או הספקים במכרז.

**18 סוד מסחרי או סוד עסקי**

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

18.1 מבלי לגרוע משיקול דעתה של ועדת המכרזים וסמכותה על פי כל דין, נדרש המציע להצהיר במסגרת

הצעתו מהו המידע הכלול בהצעתו אשר העיון בו על ידי מציעים אחרים עלול, לדעתו, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו.

18.2 מובהר בזאת, חרף האמור לעיל, כי ועדת המכרזים בשב"ס רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לקבוע אם אכן כל נתון ו/או מסמך כאמור, יעמוד או לא יעמוד לעיון מציע אחר, ואף אם צוין לגביו כי הינו סוד מסחרי או סוד מקצועי.

18.3 למען הסר ספק, מובהר כי לגבי כל מידע אשר לא צוין כאמור לעיל, כמהווה לדעת המציע סוד מסחרי או מקצועי יהיה המציע מנוע מלטעון שאין לחשפו בפני מציעים אחרים והמציע מוותר בזאת על כל טענה כאמור. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי מציע שלא יצרף הצהרה בדבר סוד מסחרי או מקצועי כאמור, לא יהיה רשאי לצרפה לאחר הגשת הצעתו למכרז.

**מצ"ב הנספח במסמכי המכרז. נוסח מחייב להצהרה אודות סוד מסחרי, עסקי או מקצועי.**

## **19 הצמדות**

19.1 תנאי ההצמדה המפורטים להלן נקבעו ע"י החשב הכללי שבמשרד האוצר, בהתאם להוראת תכ"ס מס' (7.3.2) ומהווים חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

### 19.2 הגדרות בנושא הצמדה

19.2.1 תאריך בסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

19.2.2 תאריך קובע – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.

19.2.3 מדד קובע – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

19.2.4 מדד התחלתי - המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.

19.2.5 הצמדה שלילית - הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

19.2.6 מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

### 19.3 עקרונות ביצוע הצמדה

19.3.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד מחירים לצרכן- כללי (המתפרסם בירחון לסטטיסטיקה של מחירים מאת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד")).

19.3.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

19.3.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

19.3.4 ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית בשב"ס.

### 19.4 מנגנון ביצוע הצמדה

19.4.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

19.4.2 ההצמדה תתבצע אחת לשנה.

19.4.3 בעת ביצוע ההצמדה, 60% יתווסף לשכר נותן השירות ו-40% יישארו בידי המציע.

19.4.4 למען הסר ספק, מתכונת התשלום בהתאם לסעיף לעיל, נקבעה מראש, על מנת להבטיח כי נותני השירותים מטעם כל מציע זוכה אכן יקבלו בפועל מהמציע הזוכה את כל התשלומים המגיעים להם בהתאם להוראות כל דין.

- מכרז מס' 16/2023
- 19.4.5 אין במתכונת כאמור לעיל, על מנת להעיד על קיומם של יחסי עובד – מעביד בין המזמין לבין נותני השירותים מטעם המציע הזוכה, שייחשבו לכל דבר ועניין כעובדי המציע הזוכה.
- 19.4.6 עם אספקת הטובין/ השירות/ העבודה עפ"י תנאי המכרז, יגיש המציע שיזכה במכרז חשבונות שתפרט בנפרד את המחיר הבסיסי ואת הפרשי ההצמדה עפ"י החישוב דלעיל.
- 19.4.7 החשבונות הנ"ל תהיה סופית, מעבר להפרשי ההצמדה שפורטו לעיל לא יהיה המציע הזוכה זכאי לכל תוספת התייקרות או אחרת. למען הסר ספק, מובהר בזאת המציע זוכה לא יהיה זכאי להפרשי הצמדה רטרואקטיביים. החישוב יתבצע מרגע הגשת הבקשה ע"י הספק מותנה באישור שב"ס.
- 19.4.8 כפוף לחוק יציבות המחירים במצרכים ובשירותים (הוראות שעה) התשמ"ה 1985 וכל צו שהוצא על פיו או כל דבר חקיקה אחר שיבוא במקומו או בנוסף לו וכל חיקוק נוסף המסדיר התקשרויות במשק.
- 19.4.9 זכותו של שב"ס לבדוק ולשנות בתום כל שנה את שיטת ההצמדה בהתאם לתנאים המשתנים במשק.
- 19.4.10 במקרה של עליית מחירים חדה מכל סיבה שהיא (למשל נוכח שינוי במחירי חומרי הגלם בעולם) הספק יהיה רשאי להגיש בקשה לאישור שינוי המחיר בהתאם. בקשה זו תובא לדיון בפני ועדת מכרזים. ככל שיינתן אישור וועדת המכרזים לעליית מחירים קצובה בזמן הרי שלא תינתן גם הצמדה באותה התקופה.
- 19.4.11 במקרה של ירידה חדה במחירים, לשב"ס שמורה הזכות לעדכן את המחירים בהתאם.

## **20 עסק בשליטת אישה**

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו בחוק חובת המכרזים תשנ"ב - 1992 ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו – יצרף להצעתו אישור ותצהיר כמשמעותם בסעיף 2' בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992. ככל שמציע יצהיר על זכאותו להטבה כאמור בסעיף זה – תעמוד למזמין הזכות לדרוש הבהרות והגשת מסמכים בנוסח המבוקש ע"י המזמין.

## **21 הגשת הצעה ע"י מלכ"ר**

- 21.1 אם המציע הוא מוסד ללא כוונות רווח (מלכ"ר), הפטור ממע"מ, עליו לצרף להצעתו אישור המוכיח כי הוא מלכ"ר.
- 21.2 אישור מרשות המסים כי השירות אשר יינתן במסגרת נשוא מכרז זה, אכן עונה להגדרת פעילות מלכ"ר בהתאם לחוק מע"מ. (כאמור, בפרק תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז).
- 21.3 מציע שהוא מלכ"ר מתחייב ומצהיר בעצם הגשת הצעתו כי הצעת המחיר מטעמו היא סופית ומוחלטת ותקפה לכל תקופת המכרז על הארכותיה והמזמין לא יידרש לשלם מע"מ עבור מרכיבי הצעת המחיר, וכי היה ויוטל מע"מ על מחיר ההצעה או איזה מחלקיו - ישולם המע"מ ע"י המציע ומבלי שיגולגל אל המזמין.
- 21.4 **לצורך השוואת הצעות** - השוואת ההצעות ברכיב המחיר תיעשה על פי עיקרון היעילות למזמין – קרי, לפי הסכום אותו יידרש המזמין לשלם למציע בפועל. זאת גם בהסתמך על עקרון היעילות הכלכלית והשאיפה להתקשרות יעילה ולחיסכון בכספי הציבור על ידי השגת מירב היתרונות למזמין. כך שלהצעת המחיר של חברות בע"מ יתווסף מע"מ ומציע הפטור ממע"מ, תחושב ללא תוספת מע"מ.

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023  
**22 התחייבות לזמן חירום**

המציע הזוכה יספק את הטובין ו/או השירותים לפי הוראות המכרז, גם בעתות שעת חירום, ובכלל זה, גם בהכרזת הממשלה על מצב מיוחד בעורף או שעת התקפה, בהתאם לחוק התגוננות אזרחית התשי"א-1951, או הכרזה על אירוע אסון המוני בשטח המדינה כולה ו/או בחלק מסוים ממנה בהתאם לפקודת משטרת ישראל (נוסח חדש) התשל"א-1971.

**מפרט****1. רקע כללי**

- 1.1 שירות בתי הסוהר (להלן "שב"ס") מבקש לקבל שירותי תמיכה טלפונית (מוקד שירות ומידע) לעובדי/גמלאי שב"ס בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.
- 1.2 מוקד השירות והמידע של שב"ס נותן שירות ומענה כללי ופרטני בנושאי שכר וגמלאות סוהרי וגמלאי השירות, באי כוחם ויורשיהם.
- 1.3 לצורך מתן השירותים, בשלב זה נדרשים: מנהל לקוח, מנהל מוקד 41 מוקדנים (נציגי שירות).
- 1.4 מענה לפניית יינתן באמצעות טלפון, תיבת דוא"ל, פקס, צאט ווטסאפ.
- 1.5 המציע הזוכה יהיה אחראי לניהול ותפעול המוקד, ובכלל זה- גיוס ומיון כח אדם, הכשרת נציגים חדשים והדרכות שוטפות, ניהול שוטף, מערכות מיחשוב תומכות, הקמת ממשקים למערכות קיימות בשב"ס (מערכת ניהול פניות, מערכת כ"א ושכר), בקרה ומדידה והטמעת תהליכי עבודה.
- 1.6 מידע שהמציע הזוכה ייתן שירות לגביו, וכל מידע אחר שייחשף בפני המציע הזוכה, עובדיו או מי מטעמו, הינו בבעלותו הבלעדית של המזמין, והמציע הזוכה לא יהיה רשאי להשתמש בו, ו/או לפרסמו ו/או לגלותו.

**2. בדיקת המציע בהליך תעסוקתי/בטחוני**

- 2.1 כל עובד מטעם המציע הנכנס למתקני שב"ס ו/או נחשף למידע ארגוני בבעלות וניהול שב"ס, נדרש בבדיקת בט"מ (לרבות מילוי שאלונים, ראיון וכ"ו) לשם שלילת גורמי סיכון ו/או ניגודי עניינים מטעמו של העובד.
- 2.2 באם מתקבלת החלטת בט"מ בדבר אי קבלת הכשר תעסוקתי/ בטחוני לאחד מעובדי המציע, באפשרות המציע להגיש השגה על החלטת הפסילה אשר תועבר לבחינת רע"ן בט"מ. שיקולי הפסילה חסויים ואינם נמסרים לאף גורם שאינו מורשה או מוסמך. ההשגה תועבר לבט"מ באמצעות המעסיק הישיר בשב"ס שבעבורו מספק המציע את שירותיו. ההחלטה בהשגה הינה סופית ולא ניתנת לערעור.

**3. מקום פעילות המוקד**

- 3.1 פעילות המוקד תתקיים באתר אשר יסופק ע"י המזמין.
- 3.2 אזור פעילות המוקד יהיה בסמוך לענף שכר וגמלאות, באזור הר חוצבים ירושלים.
- 3.3 מקום מתן הפעילות יסופק ע"י המזמין ועל חשבונו.
- 3.4 מנהל הלקוח, אינו נדרש לשבת במקום מתן השירות באופן קבוע.

**4. סוגי שירותים ומידע הניתנים במוקד**

- 4.1 להלן פירוט השירותים **המרכזיים** אותם מעניק מוקד השירות:

4.1.1 **מתן מידע כללי בנושאי שכר וגמלאות לסוהרים, גמלאים, שארים ובאי כוחם** : מידע על

רכיבי השכר / תלוש השכר / הסכמי השכר ונגזרותיו, מתן מידע על השכר ותהליכים הקשורים בחובות וזכויות שכריות לסוהר / גימלאי, אופן הגשה מסמכים / טפסים / אסמכתאות וכו', שליחת טפסים באמצעות המוקד, שעות פעילות, כתובות מייל וכו'.

4.1.2 **מידע פרטני בנושאי שכר וגמלאות לסוהרים, גמלאים, שארים ובאי כוחם** : חישובי תלוש השכר והגמלה, סטטוס סיומי שרות ופרישה הסבר על מכתבים שנשלחו בנושאי שכר, הסברים על תהליכים בפניה ספציפית, דרישות, מתן פתרונות לבעיות, מענה לפניות.

4.1.3 **פתיחת פניות לגורמי פנים ממקצועיים בענף והפניית הפונה לגורם המקצועי בארגון** : הכרות מערכות הפנים ארגוניות של שרות בתי הסוהר לרבות מערכות השכר, מערכות כ"א, מייל ומערכות ניהול ידע וניהול פניות של החברה הזוכה או כל מערכת אחרת הנדרשת לשם מתן השירות.

4.1.4 **תמיכה במילוי טפסים מקוונים/ מערכות מקוונות לשירות עצמי**: תמיכה טכנית בסיסית במילוי טופס/בקשה, שליחת טופס לפונה במידת הצורך, כולל הנחיות למילוי, העברת פניה לתמיכה הטכנית או לגורם אחר, במידת הצורך.

4.1.5 **Call back** : חזרה ללקוחות שהשאירו מספר טלפון בשירות ה- Call Back ו/או לא נענו ונדרש מענה וחזרה ללקוח.

4.1.6 **פעילות בק אופיס**: מענה לפניות שנשלחו לשירות באמצעים השונים ומגיעים למוקד, שבמהותם מהווים תחליף לשיחת טלפון: מענה מקצועי בכתב לפניה, שליחת אישורים ותדפיסים (בקשות שירות), העברת פניות לגורם המטפל ביחידה, מענה לתלונות לקוחות.

4.1.7 משימות נוספות ע"פ הצורך.

## 5. שעות פעילות המוקד

5.1 ימים א-ה בין השעות 8:30 בבוקר לשעה 17:00, מתן מענה החל מהשעה 9:00.

5.2 ערבי חג וחופ"מ - בהתאם ללוח החופשות והחגים כנהוג בשב"ס, בין השעות 8:30 בבוקר לשעה 13:00, מתן מענה החל מהשעה 9:00.

5.3 ימי צום - העבודה בשעות רגילות.

5.4 שירות בתי הסוהר שומר את הזכות לשנות את שעות פעילות המוקד בהודעה בכתב בהתראה של 30 ימים קלנדריים.

5.5 עבודת בק אופיס תתבצע בשעות פעילות המוקד בלבד ותוך עמידה ביעדים שהוגדרו לביצוע פעילות זו.

5.6 בימים בהם המוקד לא מופעל תושמע הודעה קולית המעדכנת את שעות פעילות המוקד.

## 6. מועדים למתן השירותים

6.1 מיום קבלת הודעת הזכייה במכרז, המציע הזוכה נדרש להיערך למתן השירות, תוך פרק זמן שלא יעלה על 30 ימי עבודה.

מכרז מס' 16/2023  
 6.2 מיום קבלת הזמנה חתומה משב"ס, המציע הזוכה נדרש למתן השירותים תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עבודה.

תאריך 25/06/2023

**7. דרישות כח אדם**

**7.1 מנהל לקוח:**

**7.1.1 תיאור תפקיד מנהל הלקוח:**

7.1.1.1 **ניהול פרויקט הקמה:** גורם ניהולי בכיר מטעם המציע הזוכה. יוביל וילווה את שלב ההקמה ולאורך כל הפעילות השוטפת.

7.1.1.2 **גיוס:** אחראי מטעם המציע על כל נושא העסקה, גיוסים, שימור, סיומי העסקה והנעת עובדים.

7.1.1.3 **הדרכה:** אחריות על הכשרות והדרכות.

7.1.1.4 **מערכות מידע וטלפונים:** אחראי לניהול הקשר בין המזמין לבין המציע הזוכה לעניין המערכות.

**7.1.2 דרישות מינימום למנהל לקוח**

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>במשרדי המציע הזוכה.</li> <li>מנהל הלקוח יידרש להגיע למשרדי המזמין מעת לעת.</li> </ul>	מקום מתן שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>עמידה בתנאי הסף</li> <li>שליטה בנתונים, דוחות וניתוח דוחות</li> <li>ניסיון בעבודה עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה ותפעול המוקד</li> <li>ידע ושליטה בתוכנות Office</li> </ul>	דרישות מינימום

• המציע מתחייב לא להחליף את מנהל הלקוח שהוצע במסגרת המכרז, לפחות במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד.

**7.2 מנהל/ת מוקד:**

**7.2.1 תיאור תפקיד המנהל/ת:**

מנהל המוקד יהיה אחראי על הניהול הכולל של המוקד: עמידה ביעדי השירות ויעדי המכרז, ניהול נציגים, הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות, שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במוקד, הטמעת תהליכי עבודה, ליווי והדרכת צוות המוקד, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול הממשק השוטף עם שירות בתי הסוהר, בניה, הפקה וניתוח דוחות והצגתם למזמין.

**7.2.2 דרישות מינימום למנהל/ת מוקד:**

פירוט	נושא

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>מנהל לקוח מטעם המציע הזוכה</li> </ul>	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> <li>100% משרה ייעודית למוקד, במסגרת שעות פעילות המוקד.</li> <li>מקום מתן השירות הינו במשרדי המזמין.</li> </ul>	היקף משרה ומקום מתן שירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>גיל נותן השירות יהיה מעל 21 שנים.</li> <li>השכלה: בגרות ו/או תואר ראשון</li> <li>ניסיון של לפחות שנה בניהול מוקד שרות טלפוני הכולל לפחות 4 עמדות פעילות בו-זמנית.</li> <li>ידע באקסל לניתוח דו"חות</li> <li>ידע ושליטה בתוכנות Office</li> <li>שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד.</li> <li>שליטה בניתוח נתונים, הסקת מסקנות</li> </ul>	דרישות מינימום

• המציע מתחייב לא להחליף את מנהל המוקד שהוצע במסגרת המכרז, לפחות במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד.

• טרם תחילת העסקת מנהל המוקד, המציע הזוכה יגיש למזמין קו"ח של מנהל המוקד לצורך אישורו.

### 7.3 מוקדנים (נציגי שירות):

#### 7.3.1 תפקיד נותן השירות:

מענה כללי ופרטני לפנייות הסגל והגמלאים, אחראי על מתן שירות מהיר, מקצועי ובהתאם לדרישות המזמין.

#### 7.3.2 דרישות מינימום לנציגי שירות:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>מנהל המוקד</li> </ul>	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> <li>בשלב זה, נדרשים 4 מוקדנים.</li> </ul>	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> <li>100% משרה ייעודית למוקד במסגרת שעות פעילות המוקד.</li> <li>בתקופות מסוימות, ע"פ צרכי המזמין, המזמין רשאי לדרוש בהודעה מוקדמת של 14 ימי עסקים הגדלת היקף המוקדנים באופן זמני/ חלקי.</li> </ul>	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> <li>גיל נותן השירות יהיה מעל 18 שנים.</li> <li>השכלה: 12 שנות לימוד</li> </ul>	דרישות מינימום

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בעל ניסיון בעבודה במוקד שירות טלפוני של חצי שנה לפחות</li> <li>• יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה</li> <li>• יכולת הכלת חומר מקצועי ולמידה מהירה</li> <li>• ביצוע מס' משימות במקביל</li> <li>• גמישות מחשבתית</li> <li>• בעל שליטה בשפה העברית – קריאה, כתיבה והבעה בע"פ.</li> <li>• יכולת להקליד את פרטי השיחה תוך כדי מענה.</li> </ul>	

- טרם תחילת העסקת המוקדן, המציע הזוכה יגיש למזמין קו"ח של המוקדן לצורך אישורו.

#### 8. התייצבות נותני השירותים מטעמו של המציע הזוכה

8.1 באחריות המציע הזוכה לוודא התייצבות נותן השירות מטעמו למתן השירותים במועדים וכמצופה מהם.

#### 9. תמורה

9.1 נותני השירות מטעמו של המציע הזוכה שיועסקו במתן השירותים נדרשים להחתמת נוכחות (להלן: "כרטיס נוכחות") בכניסתם ובצאתם.

9.2 באחריות המציע הזוכה לספק את מערכת הנוכחות.

9.3 בגין מתן השירותים לשביעות רצון שב"ס יהא זכאי המציע הזוכה לתמורה כמפורט בהצעתו.

9.4 התשלום יבוצע בהתאם לכמות השעות בפועל שביצעו נותני השירות מטעמו של המציע הזוכה, בהתאם לדיווח כמפורט בכרטיס נוכחות.

9.5 בתום כל חודש עד ל - 5 לחודש העוקב, יגיש המציע הזוכה למזמין חשבונית מס הכוללת דו"ח פירוט של השירותים שבוצעו בחודש שחלף והתמורה המתבקשת עבורם. רק לאחר אישור החשבון ע"י נציג המוסמך מטעם שב"ס יועבר התשלום לספק.

9.6 מוסכם בין הצדדים כי התמורה תשולם עבור השירותים שיינתנו בפועל ובמקביל לדו"ח החודשי על בסיס החתמת כרטיסי הנוכחות המגנטיים.

9.7 לא ישולם תשלום עבור שעות חורגות משעות פעילות המוקד, אלא אם התקבל אישור בכתב מראש.

9.8 שב"ס שומר לעצמו את הזכות שלא לשלם תמורה בקשר למתן השירותים אשר בוצעו ללא החתמת כרטיס נוכחות כנדרש.

9.9 לדו"ח החודשי יש לצרף כל אסמכתא המוכיחה את מתן השירותים.

9.10 לא תינתן כל תמורה נוספת מעבר לתמורה בגין מתן השירותים בפועל.

9.11 המזמין יהיה רשאי להחליט על פי שיקול דעתו הבלעדי, על מתן פרס על מצוינות לנותן שירות.

מכרז מס' 16/2023  
 9.12 ככל והפרס יהווה סכום כספי, הסכום ישולם למציע הזוכה על ידי המזמין, בכפוף לכך שהמציע הזוכה יעביר את מלוא הפרס לנותן השירות.

9.13 השב"ס שומר לעצמו את הזכות לדרוש דוחות מבוקרים ע"י רו"ח אודות התשלומים המשולמים לנותני השירות. מעת לעת באופן רנדומלי של נותני השירות. זאת על מנת לוודא שהמציע הזוכה עומד בכלל התחייבויותיו.

9.14 למען הסר ספק, המזמין רוצה להבטיח כי נותני השירותים מטעם המציע הזוכה, יקבלו בפועל את כל התשלומים המגיעים להם בהתאם להוראות כל דין. **סעיף זה אין בו להעיד על קיומם של יחסי עובד – מעביד בין המזמין לבין נותני השירותים מטעם המציע הזוכה, שייחשבו לכל דבר ועניין כעובדי המציע הזוכה.**

**10. היקפי פעילות ונתונים למידע**

10.1 היקף השיחות הנכנסות והיוצאות בין השנים 2021 – 2022 :

שנה	חודש	שיחות נכנסות	שיחות יוצאות
2021	ינואר	4,583	1,207
	פברואר	4,636	1,303
	מרץ	2,465	1,062
	אפריל	2,067	1,179
	מאי	2,090	1,205
	יוני	1,999	686
	יולי	1,457	627
	אוגוסט	1,642	731
	ספטמבר	1,110	345
	אוקטובר	1,539	666
	נובמבר	1,363	348
	דצמבר	2,091	271
2022	ינואר	3,315	233
	פברואר	2,538	199
	מרץ	3,330	292
	אפריל	1,761	170
	מאי	2,827	281
	יוני	3,020	161
	יולי	3,035	324
	אוגוסט	2,278	201
	ספטמבר	2,209	191
	אוקטובר	2,577	216
	נובמבר	2,645	291
	דצמבר	2,190	161

**11. מיון, גיוס וקליטת כח-אדם**

- 11.1 נותני השירות מטעמו של המציע הזוכה יעמדו בכל הדרישות של מכרז זה.
- 11.2 למזמין הזכות לפסול מועמדותו של מועמד, שמבחינת שב"ס אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 11.3 המציע הזוכה מתחייב למצבת כוח אדם מלאה בכל התפקידים בכל תקופת ההסכם. אי עמידה במילוי מצבת האדם תפגע באמנת השירות ולא תאפשר מתן שירות יעיל כפי הנדרש במכרז זה.
- 11.4 שירות בתי הסוהר רשאי לדרוש מהמציע הזוכה להחליף עובד כלשהוא במוקד או לגייס נותן שירות נוסף:
  - 11.4.1 מנהל מוקד או מנהל לקוח: החלפה תוך 45 יום.
  - 11.4.2 מוקדן: החלפה תוך 21 יום.
  - 11.4.3 טרם כניסתו לתפקיד של נותן שירות חדש, יעבור נותן השירות הנכנס חפיפה ע"י נותן השירות היוצא.
  - 11.4.4 המזמין רשאי לראיין את המחליפים שמציע הזוכה המציע, טרום תחילת העסקתם בתפקיד.

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

11.4.5 המזמין יודיע למציע הזוכה באם הוא מקבל את הצעתו.

11.4.6 המציע הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי מטעם המזמין בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.

11.4.7 הספק נדרש להכשיר כח אדם שיהיה מיומן לטיפול בכל משימות המוקד, כמפורט במכרז זה, באישור המזמין, זאת במטרה לאפשר יעילות גבוהה. לכן נדרש גיוס של כח אדם באוריינטציה שירותית ויכולת הכלה של שילוב פעילויות.

## 12. פרויקט ההקמה

### 12.1 מסגרת ההקמה

12.1.1 שירות בתי הסוהר ימנה מלווה להקמה, למעקב ובקרה אחר פעילות ההקמה של המציע הזוכה.

12.1.2 תקופת ההקמה תהיה במהלך 30 יום, החל מהודעת הזכיה ועד לפתיחת המוקד למענה לשיחות. המזמין שומר לעצמו את הזכות להאריך את התקופה עד חודש נוסף על-פי שיקול דעתו הבלעדי ובהודעה מראש למציע הזוכה של 14 ימים.

12.1.3 למזמין שמורה הזכות להיות נוכחים מעת לעת בתהליך המיון של נציגי השרות.

12.1.4 צוות ההקמה מצד המציע הזוכה יכלול: מנהל הלקוח ומנהל המוקד.

12.1.5 במסגרת ההקמה ימונה צוות מטעם המציע הזוכה (צוות ההקמה) וגורמים רלוונטיים מטעם שירות בתי הסוהר. צוות העבודה של המציע הזוכה יעבוד מול צוותי העבודה הרלוונטיים של המזמין לצורך: חיבור בין מערכות, הגדרת תהליכי עבודה ונהלי עבודה, אפיון דוחות, ועוד.

12.1.6 המציע הזוכה מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת המזמין.

12.2 כחלק מההקמה- המציע הזוכה יהיה אחראי על: התקנת מערכות ותשתית, ממשקים בין מערכות, מיון וגיוס, הכשרת הצוות הניהולי והנציגים, הגדרת תהליכי עבודה למוקד ואישור מול השרות, בניית מערך ההכשרה לנציגים, הזנת תכנים במערכת ניהול הידע, ועוד.

### 13. תקופת ההתייצבות

13.1 תקופת ההתייצבות מוגדרת לשלושה חודשי הפעילות הראשונים, מיום תחילת פעילות המוקד (מענה לשיחות), שבה יופעל המוקד עד להתייצבותו בהתאם לשיחות וליעדי השרות שהוגדרו במסמכי המכרז.

13.2 בתקופה זו- המציע הזוכה נדרש לעדכונים שוטפים במהלך היום, עדכונים יומיומיים ושקיפות מלאה בהתנהלות המוקד.

13.3 מנגנון הפיצויים יופעל החל מתום תקופת ההתייצבות.

### 14. תקופה שוטפת

14.1 מענה לשיחות יינתן עד ל 120 שניות.

### 15. תהליך ההכשרה

- 15.1 עם תחילת מתן השירות במכרז, יעברו מנהל המוקד והמוקדנים הכשרה מקצועית של כשבועיים במשרדי המזמין.
- 15.2 במידה ולא יתאפשר לבצע את הליך ההכשרה באופן מרוכז למשך שבועיים מיום תחילת הפעילות, ההכשרה תינתן תוך כדי הפעלת המוקד.
- 15.3 תהליך ההכשרה ילווה וינוהל ע"י מנהל המוקד ומנהל הלקוח.
- 15.4 במהלך תקופת ההכשרה וההתייצבות, התהליך יכלול: סיכום יומי עם הנציג, הרגשה ובטחון, חוות דעת יומית והתרשמות מיכולות הנציג לתת מענה עצמאי, מקצועי ושירותי.

### 16. הדרכה שוטפת של נותני שירות

- 16.1 המציע הזוכה נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה שוטפת של נותני השירות במוקד:
- 16.1.1 תדריכים יומיים: התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים ייכתבו ע"י המציע הזוכה ברמה היומית. לשירות בתי הסוהר הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 16.1.2 הדרכות ייעודיות, ע"פ צורך: הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, תהליכים חדשים, טפסים חדשים ותמיכה בהם, כניסת תוכנות חדשות, עדכון מערכת/גרסאות וכל הדרכה רלוונטית לצורך מתן השירות. הדרכות אלה ייקבעו ע"י שירות בתי הסוהר, גורמים משירות בתי הסוהר ייקחו חלק בהדרכות, בעת הצורך.

### 17. קוד לבוש

- 17.1 לאור רצון המזמין לפעול בסביבת עבודה מכבדת, נעימה ונוחה, תוך שמירת האפשרות לכל אחד מנותני השרות להתלבש ע"פ דרכו ורצונו באופן אסטטי ומכובד, על נותן השירות להתלבש למקום העבודה בצורה מכובדת ובהתאם לקוד הלבוש שיועבר למציע הזוכה עם תחילת ההתקשרות.

### 18. סיום העסקה

- 18.1 בעת סיום העסקת נותן שירות, נותן השירות יידרש להחזיר את הכרטיס המגנטי שלו למציע הזוכה, שיעבירו לידי שירות בתי הסוהר, למלא טופס בקשה לביטול הרשאות למערכות וסגירת משתמשים במערכות השירות ולבטל הרשאת כניסה של נותן השירות למוקד.

### 19. סיום התקשרות

- 19.1 בסיום ההתקשרות יידרש המציע הזוכה לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד, לצפות וללמוד את הפעילות, להעביר את כלל המידע הקיים במערכות השונות לידי שירות בתי הסוהר, לפעול ע"פ הגדרות אבטחת המידע בהקשר של רכיבי זיכרון, ולהמשיך ולהפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים עד להעברה מלאה של הפעילות לידי המציע הזוכה החדש, כולל בתקופת חפיפה בהפעלה, במידה ותהייה.

### 20. עבודה בשעת חירום

מכרז מס' 16/2023  
20.1 המציע הזוכה יפעל, ככל יכולתו, להמשך מתן השירות גם בשעת חירום, כולל הקלטת פתיחי עדכונים ברמה יומית וכולל מאמצים להפעלת המענה הטלפוני. שב"ס יעשה מאמצים לסייע במענה ובהפעלת המוקד, אך האחריות והמאמצים הראשיים הינם על המציע הזוכה.

## **21 בקרת איכות למתן השירותים**

21.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק באופן מדגמי (באמצעות הקלטות /או לקוח סמוי) על ידי המזמין או כל גוף מטעמו את איכות השירות הניתן.

21.2 הציון הסובייקטיבי לאיכות השיחה יקבע על בסיס הפרמטרים כדלהלן:

21.2.1 אדיבות ושירותיות הנציג – 25%.

21.2.2 עמידת הנציג בדרישות תסריט השיחה ומקצועיותו – 50%.

21.2.3 זמן המתנה, משך השיחה ותוכנה – 25%.

21.3 תלונות לקוחות על השירות הניתן במוקד –

21.3.1 תתקיים הבחנה בין שני סוגי תלונות:

21.3.1.1 **תלונה חמורה** - התנהגות נציג בעת השיחה (בעיה משמעתית כגון: אופן פניה לקוי, הפרעה למהלך התקין של המוקד ע"י מוקדנים אחרים, חוסר אדיבות לפונה וכו') תטופל ותדווח למזמין באופן מידי, מסירת מידע שגוי. תלונה מסוג זה תהווה הפרה יסודית.

21.3.1.2 **תלונה שאינה חמורה** – חוסר מקצועיות של נציגים חדשים, הארכת משך שיחה וכו'. מספר התלונות שאינן חמורות לא יעלה על 1% מכלל השיחות שנענו ע"י נציגי הזוכה בחודש קלנדר.

21.3.2 במקרים של תלונות כאמור, רשאי המזמין לדרוש מן החברה הזוכה לבצע אחד או יותר מן הצעדים הבאים:

21.3.2.1 להעביר לידי המזמין את הקלטת השיחה, לצורך בירור מהות התלונה.

21.3.2.2 להימנע ממתן שירות ע"י מוקדן/ים שבעבודתו/ם התגלו בעיות.

21.4 לצורך אכיפת רמת השירות המציע הזוכה יעביר לידי המזמין דו"ח חודשי (בסוף כל חודש קלנדר) ובו יפרט את המידע הבא על השיחות באותו חודש:

21.4.1 מספר שיחות נכנסות .

21.4.2 מספר שיחות שנענו ע"י נציג.

21.4.3 מספר שיחות ננטשות לפני מענה ע"י נציג.

21.4.4 מספר שיחות שננטשו לאחר המתנה של יותר מ- 120 שניות.

21.4.5 לבקשת המזמין, תיעוד כלל השיחות שנענו ע"י נציג.

21.4.6 משך זמן של כל שיחה שנענתה ע"י נציג בהתאמה לתיעוד.

21.4.7 זמן ההמתנה הממוצע (בחודש קלנדר) למענה נציג בשיחות שלא נענו תוך 120 שניות.

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

21.4.8 אחוז השיחות שנענו ע"י נציג תוך 120 שניות, מתוך כלל השיחות הנכנסות.

21.4.9 המזמין רשאי לדרוש והמציע הזוכה יהיה חייב לספק כל סוג של דיווח נוסף שהמזמין ידרוש, תוך 7 ימי עבודה ממועד בקשת המזמין וללא תוספת לתמורה.

## 22 אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים

22.1 אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מהספק במהלך תקופת ההתקשרות מכוח מכרז זה ואת הפיצויים המוסכמים אשר ישלם בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.

22.2 ככל שהספק לא יעמוד בדרישות המכרז ו/או במועדים שנקבעו לעיל, יהיה המזמין רשאי לחייב את הספק בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, כמפורט בטבלה שלהלן :

<u>מספר סידורי</u>	<u>הנושא</u>	<u>פיצוי מוסכם</u>
1.	אי עמידה בל"ז למתן השירותים וגיוס נותני השירות	500 ₪ כל יום איחר עבוד כל נותן שירות
2.	איחור של נותן שירות ללא הודעה מוקדמת וקבלת אישור מראש	25 ₪ לכל שעה
3.	יציאה מוקדמת של נותן שירות ללא הודעה מוקדמת וקבלת אישור מראש	25 ₪ לכל שעה
4.	אי התייצבות של נותן השירות, ללא סיבה מוצדקת, ללא הודעה מוקדמת וקבלת אישור מראש	500 ₪ עבור כל יום לכל נותן שירות
5.	הצבת נותן שירות ללא קבלת אישור המזמין	500 ₪ עבור כל יום לכל נותן שירות
6.	התנהגות לא ראויה של נותן שירות	1000 ₪ לרבות האפשרות הבלעדית של שב"ס להפסיק את שירותיו בהתאם להחלטת שב"ס.
7.	אי החתמת כרטיס נוכחות	15% מעלות משמרת עבור כל משמרת בה חסרה אחת מחתימת הנוכחות (יאיכף החל מאי החתמה שלישית בחודש)
8.	שימוש בפרטי הפונים או במידע שיועבר ע"י המזמין לצרכי הספק (פרסום, סקרים, העברה לצד ג' וכו')	במקרה של הפרת סעיף זה יקנס הזוכה ב – 250,000 ₪. כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של תנאי המכרז.

<p>על המציע הזוכה יושתו הקנסות הבאים, במידה וממוצע הציונים הרבעוני הוא כדלקמן:</p> <p>הקנסות יושתו לאחר מתן התראה אחת לכל תקופת ההתקשרות.</p> <p>1. לממוצע ציונים מ- 70 ועד 80, יחויב המציע הזוכה בקנס של 2000 ₪.</p> <p>2. לממוצע ציונים מ- 50 ועד 69, יחויב המציע הזוכה בקנס של 3000 ₪.</p> <p>3. לממוצע ציונים הנמוך מ- 50, יחויב המציע הזוכה בקנס של 5000 ₪.</p> <p><b>כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה יסודית של תנאי המכרז.</b></p>	ציון בדיקות מדגמיות	9.
<p>הקנסות יושתו לאחר מתן התראה אחת לכל תקופת ההתקשרות.</p> <p>בגין כל תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת יקנס הזוכה ב – 5% מהחשבונית החודשית.</p>	תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת	10.
<p>בגין כל אחוז נוסף מעבר לאחוז התלונות שהוגדר בסעיף זה, יקנס הזוכה ב – 2% מהחשבונית החודשית.</p>	תלונות שאינה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת	11.
<p>כל יום איחור מעבר למוגדר בחוברת המכרז – 350 ₪.</p>	איחור בגיוס נותן שירות	12.
<p>במקרה של הפרת סעיף זה יקנס הזוכה ב – 50,000 ₪.</p>	אי עמידה בהוראות סעיף "סיום התקשרות"	13.

22.3 הפרה יסודית – עלול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977 .

22.4 מימוש פיצויים מוסכמים ע"י המזמין יכול להיעשות על דרך קיזוז תשלומים או בכל דרך אחרת.

22.5 אישורים חריגים לשינוי לוחות הזמנים המפורטים בטבלה - יינתנו ע"י הגורמים המוסכמים מטעם המזמין ובכתב בלבד.

22.6 איחור של יותר מ-5 פעמים באופן לא רציף ו/או ב- 5 ימים רצופים, ייחשב כהפרה יסודית של תנאי ההתקשרות ושב"ס יהיה רשאי לבצע את העבודה באמצעות ספק אחר ולחייב את הספק בכל העלויות הכרוכות בכך ו/או יהיה שב"ס רשאי לבטל את ההסכם מבלי לפגוע בזכותו לפיצוי בגין ההפרה וכל תרופה אחרת שתעמוד לזכותו.

22.7 שב"ס יהיה רשאי לנכות את סכומי הפיצויים המוסכמים האמורים לעיל מכל סכום שיגיע לספק בכל עניין שהוא וכן יהיה רשאי לגבותו מהספק בכל דרך אחרת לפי דין.

22.8 יובהר כי, תשלום הפיצויים או הניכויים, אין בהם כשלעצמם משום שחרור הספק מהתחייבותו להשלים את מתן השירותים בהתאם לתנאי מכרז זה. ואין בקביעת הפיצויים בכדי לגרוע מכל זכות אחרת שתקום למזמין בשל אותן הפרות.

- 23.1 אין בכל האמור במכרז זה כדי ליצור בין הזוכה ו/או מי מעובדיו וכל המועסקים על ידו, לבין המזמין (להלן: "שירות בתי הסוהר" / "המזמין"), יחסי עובד מעביד ו/או כל יחסי שליחות ו/או שותפות. כל העובדים שיעסיק הזוכה לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, יהיו וייחשבו כעובדי הזוכה בלבד.
- 23.2 הזוכה מצהיר בזאת כי לא יציג עצמו בכל צורה שהיא כנציג ו/או שליח של שירות בתי הסוהר וכן לא יתחייב בשמה.
- 23.3 הזוכה הוא, עובדיו וכל המועסקים על ידו, הינם בגדר קבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע הסכם זה. וכי היחסים בין המזמין לבין ו/או מי מטעמו, הם יחסים שבין מזמין לקבלן עצמאי המבצע עבודה לפי הסכם זה.
- 23.4 הזוכה יודיע ויבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, כי בינם לבין שירות בתי הסוהר לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.
- 23.5 הזוכה ו/או מי מטעמו לרבות עובדיו ו/או המועסקים על ידו, אינם רוכשים ולא ירכשו זכויות סוציאליות הקיימות בין עובד ומעביר מכוח דין ו/או נוהל ו/או הסכם קיבוצי. הזוכה ו/או מי מטעמו לרבות עובדיו ו/או המועסקים על ידו יהיו מנועים מלתבוע ו/או לדרוש כל דרישה ו/או תביעה משירות בתי הסוהר, הקשורה לזכויות הסוציאליות הקיימות בכל יחסי עובד ומעביד.
- 23.6 כל ההוצאות הנובעות ממתן השירות, לרבות, רכישת ציוד, הובלה, ביטוח, תשלום לעובדי החברה (לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, תשלומים סוציאליים וכל מס או היטל או תשלום חובה אחר), יחולו על הזוכה בלבד וישולמו על ידו.
- 23.7 כמו כן, הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו לא יהיו זכאים לקבל משירות בתי הסוהר כל תשלום, פיצוי או הטבות אחרות, כגון: מחלה, חופשה, שירות מילואים, זכויות סוציאליות וכיוצא ב.
- שירות בתי הסוהר לא תהא אחראית לתשלומים האמורים בכל צורה שהיא.**
- 23.8 הזוכה לא יראה בזכות כלשהי הניתנת לו על פי הסכם זה אם וכאשר המזמין יפקח/ידריך ו/או ייתן הוראה כלשהי לזוכה ו/או מי מטעמו לרבות לעובדיו ולמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות חוזה זה במלואן, ולא תהיינה למבצע ו/או לעובדיו או למי מטעמו כל זכויות של עובד שכיר המועסק ע"י המזמין ולא יהיה זכאי לכל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו.
- 23.9 המציע ישפה את המזמין בתוך 10 (עשרה) ימים, מיום דרישתו הראשונה לכך, בכל עת ללא הגבלה בסכום בגין כל דרישה ו/או תביעה ו/או על כל הוצאה, תשלום ו/או נזק שיגרמו למזמין עקב טענה לקיומם של יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין מי מעובדי המציע ו/או מי מטעמו, אשר העמיד המציע לביצוע השירותים ו/או הנובעים מקביעה בדבר קיום של יחסים כאמור בין המזמין לבין מי מהעובדים האמורים ו/או הקשורים בקביעה כאמור ו/או שעילתם ביחסי עובד מעביד בקשר לעובדים הנ"ל, ובכלל זה ישפה המציע את המזמין על כל ההוצאות המשפטיות שיוציא המזמין בכדי להתגונן בפני תביעה בה תיטען טענה כאמור, דומה או קשורה ישירות או בעקיפין.

מפרט טכני1. כללי

- 1.1 בפרק זה יפורטו המערכות והתשתיות הנדרשות להתקנה והפעלה לשם תפעול תקין ואיכותי של מוקד טלפוני לפניות שכר.
- 1.2 כל הציוד, הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, ירכשו על ידי המציע הזוכה ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 1.3 כל הציוד, הכלים והחומרים בהם יעשה המציע הזוכה שימוש לצורך מתן השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג למתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 1.4 מובהר כי עשיית שימוש בציוד, כלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב כהפרת הסכם זה.
- 1.5 מוקד המענה הטלפוני יעניק מענה מקצועי בערוץ הקשר הטלפוני (אנושי) כולל שיחות call back, כמו כן ייתן מענה לפקסים ומיילים, הדפסת אישורים ושליחתם בדואר, ובעוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד. הפעלת כלים מתקדמים למענה כגון מענה בצא"ט וירטואלי, מענה בוצאפ יהווה יתרון.
- 1.6 שירות בתי הסוהר יאפשר לפי הצורך לעובדי המוקד, צפייה ואחזור נתוני עובדים ושכר באמצעות המערכות הקיימות כיום בשב"ס..
- 1.7 המוקד יופעל באתר שירות בתי הסוהר בהר החוצבים בעיר ירושלים.
- 1.8 במקרים בהם לא תתאפשר עבודה בתחומי המוקד, על המציע לדאוג לכך שיתאפשר המשך טלפוני באמצעות מענה מרחוק ללא תוספת תשלום.
- 1.9 כל רכיבי הפתרון שיועמדו עבור שירות בתי הסוהר יותנו במתן אישור של בטחון מידע והגנת הסייבר של שירות בתי הסוהר.
- 1.10 שדרוג טכנולוגי רציף של מערכות הספק, כמענה לדרישות מאת שירות בתי הסוהר ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות, יבוצע על חשבון הספק.

2. רכש ציוד

- 2.1 להלן חלוקת האחריות לרכש החומרה לצורך מתן השירותים במכרז זה:
- 2.1.1 הספק יעמיד לטובת הפרויקט תחנות עבודה וציוד קצה כמפורט להלן. עמדות עבודה אלה תהיינה מחוברות לרשת ייעודית אשר תחובר לארון תקשורת ייעודי. העמדות יחוברו למערכות המזמין באמצעות ציוד תקשורת שיספק המזמין. לרשת זו לא יהיו חיבורים לרשתות אחרות כלשהן ולא יחוברו אליהן מערכות הטלפוניה או כל ציוד קצה אחר מלבד ציוד הקצה שנדרש במכרז זה.
- 2.1.2 הספק יהיה אחראי על תמיכה בציוד הקצה שיסופק על ידו.
- 2.1.3 הספק יספק את ציוד הקצה – תחנות עבודה, קוראי כרטיסים, מדפסות וכד' ויהיה אחראי על תחזוקתם.

הציוד מותנית באישור מקדים של גורמי הטכנולוגיה בשב"ס.

### 3. משאבי תקשורת

3.1 המציע יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס, כולל היערכות להגדלת נפח השיחות ופעילות המוקד.

3.2 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה משירות בתי הסוהר.

3.3 באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

3.4 המזמין יוכל לדרוש מהספק להציג דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים.

### 4. מכשיר טלפון

4.1 כשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה.

4.2 מכשיר הטלפון של הנציג יכלול לפחות לחצני החזק/שחרר (HOLD), השתק (MUTE), העברת שיחה, התייעצות ועידה.

4.3 יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.

4.4 תמיכה בשפה העברית (כתוביות).

4.5 צג להצגת נתוני שיחה כגון: זיהוי המתקשר ולאן התקשר (תור).

4.6 מכשיר הטלפון יכלול לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים ו/או להגדרת מספרים מקוצרים מועדפים, לדוגמה: לחצן העברה לעמדת אחמש לחצן חדירה לעמדת נציג (בעמדת אחמש) ועוד.

4.7 הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.

4.8 הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב סיבת "לא זמין"

4.9 טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.

4.10 תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני)

4.11 המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי זמין ומידי בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.

### 5. מערכות באחריות הספק

#### 5.1 מרכזיה

המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

##### 5.1.1 נתב שיחות

- 5.1.2 העברת שיחה :
- 5.1.2.2 העברה חמה וקרה: העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- 5.1.2.3 העברת שיחה לנציג שנמצא בסטאטוס פנוי למשך הזמן ביותר.
- 5.1.2.4 המערכת תאפשר בזמני המתנה ארוכים להשאיר מס' טלפון של הפונה, לחזרה יזומה ע"י המוקד
- 5.1.2.5 בשיחות פנימיות- המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם.
- 5.1.3 שיחת ועידה / התייעצות
- 5.1.3.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות 3 משתתפים בוועידה (פנימיים וחיצוניים).
- 5.1.3.2 יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה ויוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.
- תוכנת התייעצות- תאפשר התייעצות בין נציג לאחמ"ש מקצועי/ גורם מקצועי אחר תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD), והחזרת השיחה ללקוח
- 5.1.4 מוסיקה בהמתנה
- 5.1.4.1 המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 5.1.4.2 המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות/תורים שונים.
- 5.1.4.3 לשב"ס תנתן האפשרות להשפיע ולשנות את סוג המוסיקה שהוגדר.
- 5.1.5 הודעות מוקלטות
- 5.1.5.1 המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.
- 5.1.5.2 תתאפשר הקלטת פתיחים און-ליין והכנסתם להשמעה באופן מיידי ללא תלות באיש תקשורת (לדוגמה: ע"י מנהל המוקד)
- 5.1.5.3 תתאפשר הקלטה מראש של פתיחים/הודעות מערכתיות והכנסתם במיידית בעת הצורך, לדוגמה בעת תקלת מחשבים. לא תהייה מגבלה של אורך ההודעה המוקלטת, הקלטת הודעות משתנות, יכולת שילוב עם מוסיקה, מספר ערוצים לשמיעת ההודעה בו זמנית ללקוחות שבתוך המערכת
- 5.1.6 זיהוי שיחה יוצאת

5.1.6.1 המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג בשיחות

יוצאות: הצגת מספר קבוע לכלל המוקד ו/ או הצגת מספר

אחר בהתאם לדרישות שב"ס. ו

5.1.7 חדירה לשלוחה/האזנה לשיחה

5.1.7.1 תתאפשר מעמדת מנהל/אחמס לצורך בקרה על השיחה,

בדיקת הסיבה לשיחה ארוכה מהממוצע, וכדומה. הנציג

והלקוח לא יחושו בכך.

5.1.8 אפשרות לשליחת מסרון בתם השיחה עם הנציג במוקד ובו קישורים

למשך טיפול כגון: מסמכים למילוי. – יהווה יתרון.

## 6. מערכת ה- CTI

6.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים (טלפון, מיילים ועוד) במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו, ל ע"פ מיומנויות, זמינות וחוקים עסקיים אחרים, להקפיץ לנציג מסכים ע"פ סוג ההתקשרות או המתקשר

6.2 על מערכת ה- CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

6.3 המערכת תהיה בעלת יכולות תמיכה בתקשורת כתובה כגון: צ'אט, Sms והודעות קוליות

### 6.4 טיפול בשיחות בהמתנה

6.4.1 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מוסיקה או מידע מסוגים שונים שיוגדרו ע"י שב"ס.

6.4.2 בזמן ההמתנה המערכת תאפשר השמעת זמן ההמתנה הצפוי ומיקום השיחה בתור

6.5 סיום שיחה: בסיום שיחה המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי באמצעות SMS על שביעות הרצון של הפונה מיד לאחר קבלת המענה ע"י הנציג הטלפוני. שירות זה יופעל לפי דרישת שב"ס.

## 7. מערכת CRM לניהול ותיעוד פניות

7.1 מערכת ניהול קשרי לקוחות תותקן על גבי תשתית שירות בתי הסוהר ותהייה נגישה למוקד הספק דרך תחנות העבודה הייעודיות לשירות בתי הסוהר, בדומה ליישומים הייעודיים (האחרים). במערכת ירוכזו הפניות שהתקבלו במוקד לפי פילוחיים בסיסים: זמן פניה, סוג פונה, סוג פנייה ואופן הטיפול. הנתונים יוצגו בצורה בהירה וידידותית.

7.2 על הספק לתמוך בהרחבה פוטנציאלית להעברת נתונים בממשק ממערכת ניהול הפניות למערכות שב"ס ולקבל חזרה נתונים ממערכות שב"ס.

7.3 באחריות הספק לספק רישיונות.

7.4 הספק יהיה אחראי על התקנת המערכת, רישוי המערכת ותחזוקה שוטפת של התוכנה.

7.5 התקנת המערכת תבוצע מקומית on prem בלבד

7.6 אישור המערכת מבחינת אבטחת מידע- יתקבל לאחר בדיקת יחידת אבטחת מידע של המזמין .

7.7 למזמין תהיה יכולת תפעול ועדכון עצמאית בכל הקשור לעולמות התוכן המנוהלים בתוכנת קשרי לקוחות

7.8 מערכת ניהול הידע תאפשר שליפת מידע רלוונטי מהיר לשאלת הפונה לצורך מידע מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה. המערכת תאפשר חיפוש ואיתור מהירים של מידע על-פי מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות

7.9 המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות. המערכת תספק דו"ח פירוט שיחות נכנסות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעה פעילות, משך שיחה, זיהוי פונה ועוד).

7.10 המערכת תאפשר תיעוד המידע המתקבל בשיחות (כגון: סוג פניה, אופן פניה, מועד פניה, סוג פניה, נציג מטפל, פרטי פונה, מענה שניתן ועוד)

7.11 המערכת תאפשר הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום"

7.12 ניהול ידע המוקד במערכת כגון: ריכוז כל נהלי העבודה ועולם התוכן של היחידות וגם תאפשר לנהל את תסריטי השיחה, נהלי העבודה היעודיים של המוקד, הודעות ארגוניות של המציע וכדומה, הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום" – יהוו יתרון

7.13 המערכת תאפשר יכולת צפיה בהיסטוריית שיחות קודמות ובמידע שנאסף. המערכת תאפשר יכולת דחיית טיפול בפניה לתאריך ושעה ספיצפים או העברה לנציג מטפל אחר.

7.14 יכולת הפקת דו"חות ביצועים בחתכים שונים: סוג מענה, נציג מטפל, תאריכים, שעות פניה, סוג מענה, סטאטוס טיפול.

7.15 מערכת תאפשר הפקת דוחות באינטרוולים שעתיים / יומיים / חודשיים. למזמין תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות בזמן אמת ובדוחות היסטוריים. הזוכה ידרש להעביר דוחות בפרקי זמן קבועים לפי דרישת המזמין.

7.16 באחריות הזוכה ייצא כלל הנתונים שתועדו במהלך תקופת ההתקשרות על גבי מערכת ניהול הפניות למערכת אחרת או לפורמט שיאפשר מיגרציה למערכת ניהול פניות אחרת בהתאם לדרישת המזמין.

## 8. מערכת הקלטת שיחות

8.1 המערכת תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד (100%) : נכנסות, יוצאות, התייעצות, ועידה, פנימיות

8.2 המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה

8.3 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות

8.4 אחזור מידע שהוקלט

8.5 המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.

8.6 למערכת תתאפשר גישה ממשרדי שירות בתי הסוהר ל-3 משתמשים לפחות

8.7 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3/ Wav בדוא"ל או על גבי CD ליעדים שונים

8.8 המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות

8.9 המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות

8.10 מחיקת רשומות תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת המציע.

8.11 בסיום ההתקשרות המציע יעביר למשרד את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין- יבצע מחיקה מלאה של הרשומות.

8.12 דוחות מערכת

8.13 ניתן יהיה לאתר שיחה ברמת נציג, שלוחה, תאריך ושעה, מס' מחייג, פרטים מזהים במידה שהוקשו ע"י הלקוח ב- IVR.

8.14 בקרת איכות ומשוב

8.14.1 ידרשו תיעוד, בקרה ומשוב על איכות השירות באמצעות מערכת

הקלטת השיחות או בדרך חיצונית למערכת ההקלטה

## 9. עמידה בעומסים

9.1 הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בהיקף השיחות שהוצג ובהיקף השיחות שיכנסו בעקבות הגדלת היקף הגלשת השיחות ועד להעברה מלאה של כל השיחות לספק, כולל שיחות יוצאות של החייגן או הוספת פעילות של שיחות יוצאות. כדי לעמוד בעומסים אלו יהיה צורך בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. תוספת משאבים תהיה בתוך 14 ימים

9.2 עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהלקוח עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.

9.3 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

## 10. מדפסות, הדפסות ופקסים

10.1 על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים ממערכות הספק

10.2 על הספק להתקין מדפסת רשת לצורך הדפסת אישורים מהמערכות התפעוליות של המזמין. המדפסת תותקן על הרשת הייעודית המחוברת לרשת המזמין.

10.3 המדפסות הינן באחריות ועל חשבון המציע, כולל ציוד תומך (תיקונים, דפים, דיו וכדומה).

10.4 קבלת פקסים תהייה באמצעות fax to mail של המזמין.

10.5 למוקד צריך להיות מכשיר פקס זמין במידה ויצטרכו לשלוח פקס רגיל שלא באמצעות סריקה למייל.

#### 11. עמדות קצה

11.1 עמדות יסופקו באופן מלא ע"י המזמין ע"פ הפרט בסעיפים מטה :

11.2 בכל עמדה יהיו מחשב, מסך יחיד, אוזניות ורמקולים.

11.3 עמדות עבודה ייעודיות לפרויקט – הגדרת דרישות חומרה מינימליות למחשבים שיהיו מחוברים לרשת המזמין

11.3.1 מעבד – I5.

11.3.2 זיכרון פנימי GB8.

11.3.3 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

11.3.4 מסך 21.

11.3.5 מערכת הפעלה בגרסה הרשמית של מיקרוסופט עד 2 גרסאות אחורה ( כיום windows server 2019)

11.3.6 תמיכה בעבודה על סביבה וירטואלית ( vmware גרסא 6.5)

11.3.7 תאימות למערכות טרמינל כגון מיקרוסופט טרמינל / CITRIX

11.3.8 חיבור למייל. לכל נציג תהיה כתובת מייל של המזמין וצפייה ועבודה על תיבת המיילים של היחידות יסופק ע"י המזמין

11.3.9 קורא כרטיסים חכמים – שמתאים לכרטיסים חכמים של עובדי המדינה (תמוז), וזאת לצורך לביצוע Login באמצעות כרטיס חכם של כל אחד מעובדי הספק.

11.4 עבור כל עמדת עבודה המחוברת למערכות המזמין, יידרש הספק לרכוש רישיון של מערכת כגון מערכת מסוג TeraMind שמותקנת בתצורת On-Premise Deployment או שווה ערך, המבצעת הקלטת כל הפעולות של הנציג בעמדת העבודה. הרישוי יועבר למשרד אשר יתקין אותו בשרת המרכזי וינטר באמצעותו את פעולות הנציגים.

11.5 תוכנת צפיה במסמכי office כולל PDF

11.6 דפדפן מעודכן – לכל הפחות דפדפן כרום גרסה ארגונית מס 102

11.7 תחנות אלו יהיו מוגנות ע"י מערכת אנטי וירוס ומערכת למניעת חיבור התקנים ומדיות נתיקות שתעודכן אחת ליום

11.8 חל איסור מוחלט על הספק לחבר לרשת המזמין ציוד שלא סופק ע"י המזמין.

11.9 אין להוציא מדיה מגנטית מהמחשבים (זיכרון, דיסק קשיח) לגורם חוץ לאחר חיבור

לרשת המזמין, גם במקרה של תקלה. מדיה מגנטי תקולה צריכה לעבור גריטה

11.10 על הזוכה לספק מסמך מפרט מלא שמתכלל את הארכיטקטורה המותקנת אצל

המזמין: כולל פירוט שרתים, תחנות משתמשים וקווי תקשורת

## 12. תמיכה

12.1 תמיכה בצידוד שיעמיד הספק לפרוייקט זה תבצע ע"י הספק, למעט התמיכה בתוכנת ה-

Terminal הייעודית הספק יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין שירות

בתי הסוהר לאתר המציע וידווח לגורם מקצועי במשרד.

12.2 תקלות משביתות שירות מוקד יטופלו במייד. סיום טיפול תוך 3 שעות. במידה וניתן

פתרון זמני סיום טיפול - תוך עד 3 ימים

12.3 תקלות משביתות שירות מוקד באופן חלקי- יטופלו במייד. סיום טיפול תוך 5 שעות

12.4 תקלות שמשפיעות על המשתמש או על שירות שאינו ליבה- יטופלו תוך שעה. סיום טיפול

בתקלה תוך 5 שעות

12.5 בסיום תקלה משביתה המציע ישלח למשרד דוח סיכום תקלה המפרט את מהות התקלה,

אופן הטיפול כולל זמנים, פעולות מתקנות ולו"ז יישומן.

12.6 הספק יעדכן את המזמין על אופן התקדמות הטיפול בתקלה

12.7 הספק ינהל דו"ח תקלות שיכלול מועד, סוג תקלה, מהות, אופן טיפול, זמן טיפול

## 13. גיבוי ושרידות במערכות הספק

13.1 פעילות רציפה של המוקד הינה חשובה, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות

גבוהה של 7\*24.

13.2 ארכיטקטורת הפתרון המוצע תתבסס על תשתיות שרידות כפולות בכל הרכיבים כך

שהפתרון המוצע יבטיח שלא תהייה נקודת כשל בודדת במערכת ברמת זמינות גבוהה של

7\*24

13.3 המציע יבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת

מערכות

13.4 זמן ההתאוששות מתקלה קריטית (יתירות) של המוקד יהיה עד 30 דקות.

13.5 המציע יידרש להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו

מאפשר עמידה ביעדי המזמין שהוגדרו במכרז. ההחלפה/שדרוג יהי ע"ח המציע (ציוד,

שעות עבודה וכל הוצאה אחרת) כך שיהיו זהים או טובים יותר בביצועים לעומת הציוד

המוחלף

13.6 ההחלפה תבוצע בתאום מראש עם המזמין

## 14. גרסאות ושדרוגים

14.1 בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן

ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.

14.2 שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או

עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון

הספק.

14.3 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י

המזמין. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת

עלות.

14.4 הספק מתחייב להודיע למשרד על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית,

במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים

להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים

בגרסה המעודכנת.

14.5 התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהייה

המזמין זכאי לדרוש חזרה מיידית (roll back) לגרסה הקודמת התקינה.

## 15. אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי של המוקד

### 15.1 מיקום האתר

15.1.1 מזמין יספק לספק מקום בו יתנהל המוקד.

### 15.2 עמדות

15.2.1 העמדות שיסופקו ע"י הספק יהיו מאובזרות ב:

15.2.1.1 מחשב 1 + מסך אחד דק בגודל מינימום של 21"

15.2.1.2 מכשיר טלפון חכם

15.2.1.3 אוזניה מסננת רעשי רקע

15.2.1.4 קורא כרטיסים חכם

15.2.1.5 מחיצה אקוסטית.

נספח הגנת הסייבר**התחייבות חברה להגנת המידע והסייבר ושמירת סודיות**

**בנספח זה: הספק = החברה או מי מטעמה, קבלן משנה – להלן "החברה"**

המערכת ו/או פיתוח המערכת ו/או התוכנה ו/או השירות ו/או התמיכה ו/או התקשורת ו/או עדכוני גרסה ו/או תחזוקה ו/או הטובין - (להלן "השירותים"),

1. החברה מתחייבת לעמוד בדרישות הגנת המידע מטעם הממונה על הגנת המידע והסייבר בשירות בתי הסוהר, ומבלי לגרוע מכלליות האמור גם בדרישות לתקשורת מאובטחת.

2. למקרים של תמיכה מרחוק. למען הסר ספק: "החברה" משמעותה, לצורך התחייבות זו, לרבות כל העובדים ו/או או השלוחים ו/או או הקשורים עמה ו/או או הפועלים מטעמה.

3. החברה מתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע, לרבות תכנית, חומר בין בכתב ובין בעל פה, מסמך עיוני או מידע מעשי, שהגיע או שיגיע אליה תוך כדי ועקב ביצוע עבודתה עבור שירות בתי הסוהר, ולא לגלותו ו/או או להעבירו לאחר, אלא ככל שיידרש ובמידה שתידרש במסגרת - ביצוע עבודתה עבור שב"ס.

4. לעניין מסמך זה "מידע" פירושו כל המפורט לעיל, אשר מעצם טבעו או על פי הדין הוא חסוי, לרבות אף מבלי לגרוע מכלליות האמור:

4.1 כל מידע הנוגע לפרטים האישיים של עובדי שב"ס, הרלוונטי לנשוא מכרז זה

4.2 כל מידע ניהולי, מידע עסקי ומידע פיננסי, ובכלל זה כל מידע הנוגע לעניינים הכספיים, שיטות העבודה, טכנולוגיות, תהליכי המחשוב, התקשורות, הספקים והלקוחות של שירות בתי סוהר.

4.3 כל מידע של שירות בתי הסוהר, אשר יגיע לידיעתה ואשר אינו נחלת הכלל.

4.4 כל מידע המוגדר כ"מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א, 1981

5. בטרם תחילת מתן השירות ו/או או אספקת השירותים בהתאם לנשוא הוראות ההסכם תחתים החברה כל עובד ו/או ת או מי מטעמה לרבות צד ג', קבלן משנה ו/או על התחייבות אישית כלפי שב"ס לשמירת סודיות והגנת המידע בהתאם לנספח זה ונהלי שב"ס. נוסח ההתחייבות מצ"ב כנספח א' להתחייבות זו בהתאמה.

6. החברה מצהירה כי ידוע לה כי המידע לרבות המידע אשר יעובד במערכות של שב"ס או מידע עבור שב"ס שהספק ייצר במסגרת התקשרות זו, הוא בבעלותה הבלעדית של שב"ס, וכי החברה לא תהא רשאית לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך ביצוע ההתקשרות עם שב"ס על פי הסכם זה.

7. החברה מצהירה כי ידוע לה כי במערכות יעובד מידע אישי ו/או או כלכלי אישי ו/או או "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א, 1981.

7.1 החברה מצהירה כי ידוע לה שכל תהליך תמיכה למערכות שימסרו לשב"ס במסגרת התקשרות זו יבוצעו במתקני שב"ס בלבד.

7.2 במידה ונדרש לצורך מתן תמיכה מרחוק במוצר קיים או במוצר שטרם סופק, יבוצע הדבר אך ורק על פי דרישות והנחיות מראש ובכתב מטעם מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס.

7.3 החברה מתחייבת כי הטובין ו/או או השירותים ו/או או המערכת אשר תוקם ו/או או תותקן ו/או או תסופק על ידי החברה בהתאם לתנאי המכרז ובתקני שב"ס, תאפשר חיבור לממשקים מול כל אמצעי אבטחת המידע הנדרשים על פי כל דין, ועל פי דרישות הגנת המידע הנוהגים ו/או או אשר ינהגו, מעת לעת, על ידי מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס.

8. הספק מתחייב לדווח למזמין, על כל אירוע של אבטחת מידע ו/או מתקפת סייבר ו/או הפרה של דרישות אבטחת המידע ו/או חשש להפרה, שהתרחשו במתקני היצרן וספק הענן, מיד עם היוודע לו על כך ומתחייב לעשות כל דבר שנדרש לעשות כדי למנוע או לצמצם את הפגיעה במזמין.

9. החברה מצהירה מסכימה ומתחייבת, כי ידוע לה שהאיומים על המידע משתנים מעת לעת ובשל כך ייתכן וידרשו התאמות הגנת מידע בהתאם לדרישות מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס. כלל ההתאמות לצורך הגנת המידע ושינויי גרסה שידרשו ו/או או דרישה נוספת בשל התאמות הגנת מידע, ייעשו על חשבון החברה.

10. הספק מתחייב לדווח למזמין, על כל אירוע של אבטחת מידע ו/או מתקפת סייבר ו/או הפרה של דרישות אבטחת המידע ו/או חשש להפרה, שהתרחשו במתקני היצרן וספק הענן, מיד עם היוודע לו על כך ומתחייב לעשות כל דבר שנדרש לעשות כדי למנוע או לצמצם את הפגיעה במזמין.

11. הספק מפעיל מערך מקיף של אבטחת מידע ומרכיבי הגנות סייבר, הכולל בין היתר:

- 11.1 מדיניות ברורה ואסטרטגיה מפורטת לאבטחת המידע ומערכות טכנולוגיות תומכות.
- 11.2 תמיכה במערכת ניהול זהויות ומשתמשים, מערך הזדהות, מערך הרשאות מבוסס תפקידים. המזמין יקבל אחריות ושליטה מלאה בנושא בכל הקשור למשתמשים ולמידע של המזמין.
- 11.3 תמיכה ב- SSO ויכולות פדרציה.
- 11.4 תמיכה בפתרונות להצפנת מידע ותקשורת
- 11.5 אבטחת מידע אפליקטיבית, כחלק בלתי נפרד ממחזור החיים של המערכת.
- 11.6 אבטחת הגישה הפיזית והלוגית לשרתים.
- 11.7 מידור והפרדה בין רשתות, שרתים וסביבות עבודה המשותפות ללקוחות שונים (Multi-Tenants).
- 11.8 מערכות אבטחה רשתיות ותשתיות טכנולוגיות נלוות, כגון: Fire Walls, פירוולים אפליקטיביים, מערכות SIEM, Data Loss Prevention (DLP), ועוד.
- 11.9 מערכות ניטור, בקרה והתרעה אוטומטיות 24x7 על אירועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר.
- 11.10 הגנות סייבר בזמן אמת, לרבות: הגנה בפני התקפות DDos, הגנה כנגד חדירת פוגעניים (Malware), הגנה על אתרי אינטרנט מפני התקפות WEB נפוצות כגון: XSS, SQL Injection ועוד.
- 11.11 היערכות ארגונית מתאימה, לרבות: נהלים, בקורות, מינוי אחראים, צוותי כ"א מיומנים לניטור ומעקב, טיפול באירועים ומשברים וכדו'.
- 11.12 מערכי השמת והכשרת כוח אדם, הכוללים בין היתר בדיקת רקע ומהימנות לעובדים, סינון ואישור בטחוני, טיפול בעובדים שסרחו והפעלת בקורות מתאימות.

11.13 כל מתקני המחשב של היצרן וספק הענן בהם מופעל היישום ומתארח המידע עומדים בתקני אבטחה פיזית ומונחים לפחות על ידי גורמים המוסמכים בכל מדינה.

11.14 מערכות בטחון ואבטחה פיזית של מרכזי המחשבים, אתרי DR ואתרי אחסון המידע, לרבות: אבטחה אנושית, בקרת כניסות ויציאות, הקלטה ומצלמות במעגל סגור, מערכות ניטור והתרעה אלקטרוניות ואמצעים נוספים.

11.15 אמצעים נוספים להתמודדות ראויה ומהירה מול סיכוני אבטחת מידע חיצוניים ופנימיים ככל שאלו מתחדשים מעת לעת ומחייבים את קידומו והשבחתו של מערך הגנת הסייבר ועל חשבון הספק/יצרן בלבד.

12. החברה מתחייבת לאורך כל חיי ההתקשרות, שכל תהליך של פיתוח תוכנה ו/או אפליקציה ו/או עדכון גרסת מערכת ככל ויבוצע, יבוצע בתהליך "פיתוח מאובטח" ותוך כדי הפיתוח יבוצע תהליך של איתור כשלי אבטחת מידע בפיתוח, באמצעות כלים אוטומטים או בדיקת סקר קוד ע"י גורם אנושי (Code Review) תהליך זה יבוצע על ידי החברה או על פי פרוטוקול בדיקה שיאושר על ידי מערך אבטחת המידע והסייבר של שב"ס.

13. החברה מתחייבת כי לאורך כל חיי ההתקשרות השירותים אשר יסופקו על ידה במסגרת הסכם זה עומדים בדרישות הגנת המידע מטעם מערך אבטחת המידע והסייבר של שב"ס, וכן דרישות חוק הגנת הפרטיות ומערך הסייבר הלאומי.

14. החברה מתחייבת שלא לבצע שינויי הגדרות של אמצעי אבטחת מידע ללא אישור מראש ובכתב של מערך אבטחת המידע והסייבר של שב"ס.

15. החברה מצהירה כי טרם מסירת המוצר לשב"ס תבצע בו החברה על חשבונה, בדיקות חוסן penetration testing כדי לוודא ששולבו ופועלות כראוי כל דרישות הגנת המידע מטעם שב"ס החברה מתחייבת שהבדיקה תבוצע על ידי חברת אבטחת מידע חיצונית המוסכמת על מערך אבטחת המידע והסייבר של שב"ס.

16. החברה מסכימה כי תוצאות בדיקת החוסן יועברו אל שב"ס. ידוע לחברה כי אם לא ימולאו כל דרישות הגנת המידע מטעם שב"ס, או יתגלה פער בבדיקת החוסן (PT), תידרש החברה להתאים את המוצר על חשבונה למלוא הדרישות כאמור.

17. כל עיכוב אשר ייגרם במסירת המוצר המוגמר לידי שב"ס כתוצאה מאי עמידת המוצר בדרישות הגנת המידע כאמור, יהיה באחריותה הבלעדית של החברה. שב"ס יהיה רשאי לעכב תשלום תמורה ו/או כספים המתחייבים על פי ההסכם לחברה וזאת עד לעמידתו של המוצר בכל דרישות הגנת המידע. לחברה לא תהיינה טענות מכול מין וסוג שהוא כלפי שב"ס ו/או או מי מטעמה בשל עיכוב בהעברת התמורה כאמור.

18. עבור מענה טכנולוגי שהתקנתו בוצעה מקומית/פנימית בתשתיות שב"ס, החברה מתחייבת שלא להתקין ולא להפעיל עידכוני גירסה במוצר ו/או שירות ללא שקיבלה לכך אישור מראש מהגורם המוסמך לכך בשב"ס.

19. החברה מתחייבת כי כל מידע של שירות בתי הסוהר הנדרש לחברה לצורך קיום התחייבותה על פי המכרז ו/או ההסכם, יישמר וייאגר אך ורק על גבי תשתיות ייעודיות עבור שירות בתי הסוהר בלבד אלא אם כן

אושר אחרת מראש ובכתב ע"י שב"ס. יובהר כי המידע ישמר בהתאם לחוק הגנת הפרטיות והנחיות מערך הסייבר הלאומי.

20. בתשתית מחשובית זו לא יהיה מידע או גישה ללקוחות אחרים. התשתית המיחשובית הייעודית יעבור בדיקת אבטחת מידע מטעם שב"ס וזאת על פי שיקול דעת שב"ס בלבד. בכל מקרה של פער ו/או או אי התאמה בין דרישות הגנת המידע מטעם שב"ס לבין הסביבה הייעודית מתחייבת החברה לתקן על חשבונה פער זה ולעמוד בדרישות הגנת המידע מטעם שב"ס.

21. החברה מתחייבת שארכיטקטורת הסביבה והתשתית המיחשובית תאושר על ידי מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס ובכתב.

22. החברה מתחייבת למלא אחר כל דרישות הגנת המידע בהתאם לתקן PCI המעודכן ליום חתימת הסכם זה וזאת ככול ומוצר ו/או במערכת ו/או בשירות כוללים נתוני אשראי או עוברים דרכה נתוני אשראי בהתאם לחוק נתוני אשראי תשס"ב 2002. החברה מתחייבת לבצע על חשבונה שינויים בהגנת המידע ככל שיחולו שינויים בדרישות התקן כאמור.

23. כל הקישוריות והממשקים בין רשת מערכת הספק לרשת שב"ס תהיה באמצעות העברת קבצים ו/או מסרים ו/או בכל דרך אחרת שיאושר ע"י מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס מראש ובכתב. בכפוף לעמידה בדרישות האפיון הבאות:

- 23.1 הזכיון ישלח ויקבל קבצים באמצעות תוכנת לקוח CyberArk מול שרת כספות. או לחילופין באמצעות העברת מסרים ובתנאי שאושרה מראש ובכתב ע"י שב"ס.
- 23.2 לא תהיה תקשורת ישירה כלשהיא בין רשת הזכיון לרשת שב"ס.
- 23.3 כל סוגי המסרים ללא יוצא מן הכלל היוצאים ו/או נכנסים למערכת החברה מ או אל רשת השב"ס יהיו בפורמט XML.
- 23.4 כל סוג מסר במערכת הספק יקבל תיאור מבנה של הסכימה בפורמט XSD לא יתאפשר העברת מסרים ללא תיאום מראש על המבנה בין החברה אל שב"ס.

24. שב"ס יהיה רשאי בכל עת, בהודעה מראש של 2 ימים לפחות, לערוך אצל החברה באתריה, ביקורות ובקורות בכל ההיבטים והמרכיבים הנוגעים לשמירת סודיות והגנת מידע הנוגעים להסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור ביקורות על אמצעים פיזיים ו/או או אלקטרוניים ו/או או לוגיים, מהימנות עובדים, בדיקת חוסן וכיו"ב.

25. החברה מתחייבת שלא להעביר מידע ו/או או כל חלק ממנו אשר הועבר אליה או נוצר אצלה עבור שב"ס במסגרת הסכם זה לצד ג' בלא קבלת הסכמה מראש ובכתב מאת הגורם שהוסמך לכך מטעם שב"ס לצורך הסכם ו/או התקשרות זו או מערך ביטחון המידע של שב"ס.

26. החברה מתחייבת שלא להעביר מידע על שב"ס או מידע שנוצר אצלה עבור שב"ס על פי הסכם זה ברשת תקשורת אלחוטית ללא אישור מראש ובכתב.

27. החברה מתחייבת כי לפחות פעם אחת בשנה, תבצע לעובדיה העוסקים בפעילות מול ו/או או עבור שב"ס, הדרכת ריענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות, ונוהלי הגנת מידע כפי שמתחייבים מהסכם ו/או התקשרות

זו ובהתאמה לדרישות שב"ס, לאחר ביצוע התחייבות בסעף זה תעדכן החברה את מערך אבטחת המידע וסייבר של שב"ס.

28. החברה מתחייבת לעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות, הנחיות רשם המאגרים, הנחיות מערך הסייבר הלאומי, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, החלטת הממשלה 2442 מיום 12/12/2012 או 02/12/2012 נספח ז' בנושא אסדרה לאומית בהגנת הסייבר ולפי כל דין

29. החברה מתחייבת להודיע למערך אבטחת המידע ו/או או ביטחון המידע של שב"ס מיד לכשיודע לה על אובדן, גניבה או כל נזק אחר במדיה המגנטית, או במידע של שירות בתי הסוהר.

30. החברה מתחייבת לא להעביר או לא לשתף את המידע של שירות בתי הסוהר עם חברה או חברות שהן מחוץ לגבולות מדינת ישראל לרבות אם הן חברת האם של החברה בישראל ללא אישור בכתב ממערך ביטחון המידע של שב"ס.

31. החברה מתחייבת כי עם סיום ההסכם מכל סיבה שהיא וסיום מחויבות החברה כלפי שב"ס על פיו, היא תעביר לרשות שב"ס את כל המידע של שב"ס אשר נותר ברשותה על גבי כל מדיה שהיא, והיא מתחייבת כי לא יישאר בחזקתה מידע כלשהו של שב"ס.

32. החברה מצהירה כי ידוע לה כי אין בעצם גילוי המידע על ידי שב"ס, כדי להעניק לחברה ו/או או למנהליה ו/או או לעובדיה כל זכות לגבי פטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים או זכויות אחרות עפ"י דין.

33. החברה מתחייבת כי התחברות בגישה מרחוק, למערכות המידע בשב"ס, תבוצע ע"י עובד מורשה מטעמה לאחר הרשאה שתיתן לכך ע"י ביטחון מידע של שב"ס ובהתאם להנחיות שיינתנו.

34. החברה מתחייבת שלא להשתמש, בעבור שירותיה לשב"ס, בשירותי ענן (Cloud) מכל סוג שהוא לרבות איסור שימוש בשירותי מחשוב שאינם בבעלות הספק. וכל שינוי יאושר מראש ובכתב מול מערך אבטחת המידע וביטחון המידע של שב"ס.

35. החברה מתחייבת כי בכל מקרה בו החברה ו/או או מי מעובדיה ו/או או מי מטעמה יפר התחייבות זו ו/או או חלק ממנה, תהיה החברה חייבת לפצות ולשפות את שב"ס בגין כל הנזקים ו/או או ההוצאות שייגרמו לה כתוצאה מההפרה כאמור,

36. וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או או סעד אשר יעמדו לשב"ס על פי דין כנגד החברה ו/או או מי מעובדיה ו/או או מי מטעמה עקב הפרת התחייבות זו כאמור.

37. החברה מתחייבת שכל עובדיה ו/או מטעמה בקשר להתקשרות זו אשר בעלי הרשאות גישה למערכות המידע של שב"ס או למידע של שב"ס יעברו בהצלחה בטרם מתן השרותים מבחן מהימנות בחברת מיון כ"א או יאושרו ע"י מערך ביטחון המידע של שב"ס.

38. הספק מתחייב לשמור בסוד כל מידע, מסמך, ידיעה, תוכנית, שרטוט, תוכנה, הוראת עבודה, נוהל ביצוע, נושא מחקר ופיתוח, שיטה, תהליך, מחיר, תחשיב, סוד מסחרי או עסקי או אחר של שב"ס, מידע הנוגע לשב"ס ולהסכם, תנאי התקשרות עם ספקים, מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושו של שב"ס, נהליו, ענייניו, ספקיו, והאנשים או הגופים הקשורים במזמין או הבאים עמו במגע, לרבות סוהרים ואסירים, וזאת

בין שהגיעו אליו כתוצאה ממתן שירותים לשב"ס, ובין שהגיעו לידיעתו בכל אופן אחר שהוא, וכן כל מידע או נתון אחר אשר יגיעו לידיעתו בכתב או בעל-פה או באמצעי דיגיטלי או בכל אמצעי אחר, במהלך או תוך כדי ביצוע הסכם זה או בקשר עמו, או שנוצרו במסגרת הסכם זה עבור שב"ס, במישרין או בעקיפין (להלן: "המידע").

39. הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שהמידע, כהגדרתו לעיל, הנו חסוי ויש לשמור אותו בסודיות. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה לרבות קבלן עם גוף מבוקר, כמשמעותו בחוק מבקר המדינה תשי"ח-1958. עם זאת, כמידע חסוי לא יחשב: מידע המצוי בידיעת הכלל כדון, מידע שהגיע לספק ע"י צד ג' שלא תוך הפרת חובת סודיות, מידע אשר גילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת והמועבר לאותה רשות בלבד, ומידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי קודם למועד ההתקשרות ושלא תוך הפרת סודיות

40. מובהר בזאת כי ידוע לחברה כי לאור אופיו הביטחוני והמבצעי של שרות בתי הסוהר ולאור האחריות בה היא נושאת בנוגע למידע רגיש, הרי שנושא הגנת המידע הינו בעל חשיבות עליונה עבור השב"ס וכי הפרה של כללי הגנת המידע עלולים להסב לשב"ס נזקים בלתי הפיכים ובלתי מדידים. לאור האמור הרי שהפרה של איזו מן ההוראות המפורטות בכתב התחייבות זו תחשב להפרה יסודית של תנאי המכרז ו/או ההסכם על ידי החברה ושב"ס יהיה רשאי לבטל את ההסכם באופן מידי ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בשל כך.

**נספח א - התחייבות לשמירת סודיות והגנת מידע לעובד בשירות בתי הסוהר**

מידע העשוי לזהות עובד ו/או או מצב בריאותו ו/או או מצבו הכלכלי הנם בגדר "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות וככזה מחייב זהירות מיוחדת מאת הגורמים אשר להם נגישות למידע זה. כן, מוגדר ככזה, כל מידע עסקי ו/או או אחר אשר הגיע לידי העובד במהלך ו/או או עקב העסקתו בשב"ס ואשר אינו בגדר מידע שהוא נחלת הרבים.

הפרת חובת סודיות הקבועה בחוק ו/או והפרת חובת סודיות עובד מעביד עלולה לגרור אחריה אחריות אישית ואף פלילית.

לאור מהות מידע זה חלה עליך חובה מיוחדת ומחמירה לשמירת סודיות.

לנוחיותך ומבלי לגרוע מכלליות החובה המוטלת עליך לשמירת סודיות, להלן מפורטים כללי הגנת מידע רגיש ב"שירות בתי הסוהר"

בשל רגישות המידע ב"שירות בתי הסוהר", הוגדרה ב "שרות בתי הסוהר" מדיניות הגנת מידע.

א. הגדרות:

1. שירותים מקוונים ו/או מיוחדים הינם, כל מסר אלקטרוני לרבות: –

- דואר אלקטרוני
- הודעות SMS
- שירותי ווידאו באמצעות האינטרנט
- הודעות באמצעות מערכת מסרים באינטרנט ואתרים חברתיים לסוגיהם
- הודעות במשיבון טלפוני
- הודעות טלפוניות אוטומטיות
- הודעות באמצעות פקס
- שיחות וידאו
- אינטרנט

2. מידע "חסוי אישי ו/או רגיש"

- כל סוג מידע ממנו ניתן לזהות אדם פלוני. ו/או או מידע רגיש על פי הגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 כאמור.
- כל מידע שיוגדר רגיש ו/או מסווג ו/או חסוי ע"י מערך ביטחון המידע של שב"ס.

3. מדיניות "שולחן נקי "

- מצב בו מבוצעת פעולה שתמנע גישת זרים למידע רגיש ו/או חסוי אישי, בעת שאת ו/או ה עוזב ו/או ת את סביבת עבודתך, באופן הבא:
- o ביצוע פעולת Lock במחשב עליו עבדת.

- o נעילת כל המסמכים בהם מידע רגיש ו/או חסוי אישי.
- o השלכת פסולת נייר מכל סוג לפח ו/או שק גריסה, ולא לאשפה הציבורית.
- o נעילת דלתות וחלונות.
- o הפעלת מערכת הזעקה.

4. פורטל ארגוני מערכת מידע ארגונית ממנה ניתן להגיע לכל מערכות הארגון ומירב סוגי המידע והנהלים – הארגוניים .

5. זיהוי ודאי - תהליך בו זוהה אדם באמצעות תעודה מזהה עם תמונה ( ת"ז, דרכון, רשיון נהיגה) או אימות של – פרט סודי שידוע ללקוח ומאומת מול מערכות המידע של שב"ס.

**וכל מושג הדורש הגדרה על פי נוהל הגנת המידע כפי שהופץ ע"י ענף ביטחון מידע שב"ס.**

בשילובו של מי מטעם המציע הזוכה בפרויקט נשוא המכרז המציע מתחייב כי עובדיו הרלוונטיים לביצוע הפרויקט מתחייבים לשמירת סודיות כנדרש ובנוסף יחתמו על נספח זה. כמו כן העובדים הרלוונטיים העובדים יחתמו על הצהרות סודיות והתחייבות לשמירת סודיות ככל שיידרשו טרם ותו"כ מתן השירות.

שם	ת"ז	חתימה
----	-----	-------

תנאי ביטחון והצהרת הספק1. כללי

נספח זה הנו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והפרת סעיפיו לרבות סעיף או חלקו כמוה כהפרת הסכם ההתקשרות, ולשב"ס תהיה הזכות להשית פיצוי מוסכם על הספק ועד כדי ביטול חוזה ההתקשרות עימו, ללא נימוק או פיצוי, לרבות, נקיטת הליכים משפטיים.

2. מטרת הנספח

נספח זה מגדיר וקובע את תנאי הביטחון שיחייבו את הספק בתקופת ההתקשרות.

3. הגדרות3.1 ספק

בפרק זה - אדם פרטי או כל ישות משפטית אשר חתומים על חוזה התקשרות מול שב"ס באשר למתן שירותים, טובין ועבודה. לרבות, ספקי מישנה מטעמו של האדם או החברה.

3.2 מתקן שב"ס

כל מתקן המנוהל על ידי שירות בתי הסוהר.

3.3 תקופת ההתקשרות

התקופה המוגדרת בחוזה במסגרתה התחייב הספק לספק שירותים או טובין לשב"ס.

3.4 הצהרת סודיות (רצ"ב צרופה א')

הצהרת סודיות מהווה הודעה בחתימת ידו, של "הזוכה", בדבר נטילת מחויבות ואחריות של הספק לשמור על מידע מסווג שנקבע על ידי שב"ס ככזה שאין לגלותו לציבור, משום שחשיפתו עלולה לפגוע בביטחון מתקני שב"ס ו/או בביטחון הציבור והמדינה ו/או בצנעת הפרט.

3.5 חפץ אסור וחפץ אסור מסוכן -

כהגדרתם בפקודת בתי הסוהר התשל"ב 1971 לרבות כל חפץ שבשל טיבו או מהותו הכנסתו לבית הסוהר, העברתו לאסיר או העברתו מאסיר לאדם אחר, עלולה לסכן חיי אדם או בריאותו, להביא לגרימת חבלה חמורה לאדם, לפגוע בביטחון המדינה, ביטחון בית הסוהר או לסייע לבריחה מבית הסוהר, חפץ שביכולתו לסייע ביצור חפץ כאמור וכן "ציוד קצה רט"ן" כמפורט בהגדרתו בפקודת בתי הסוהר - התשל"ב 1971 ובפקודת הסמים המסוכנים - התשל"ג 1973 (לרבות טלפון נייד בכל תצורותיו, מדיה אלקטרונית וכלל אמצעים טכנולוגיים נלווים)

3.6 הצהרת אדם: "אי נשיאת אמצעי אסור להחזקה"

מהווה הודעה בחתימת ידו בדבר נטילת מחויבות ואחריות של האדם הנכנס לביס"ר בנושא "אי נשיאת אמצעי אסור להחזקה במתקן שב"ס". אמירה המלווה בהתחייבות בכתב **טרם כניסת אזרח המתעתד להיכנס למתקני שב"ס**. (רצ"ב צרופה ב')

3.7 בדיקה ביטחונית

חיפוש על גופו ובכליו של אדם, לרבות כלי הרכב הנהוג על ידיו הנערך טרם כניסתו למתקן שב"ס כמפורט בפקודת בתי הסוהר - התשל"ב 1971 וסעיף 3 לחוק סמכויות לשם שמירה על ביטחון הציבור - התשס"ה 2005.

3.8 ענף ביטחון מידע (בט"מ)

ענף ביטחון מידע אחראי לנהל את כלל הרשאות הכניסה למתקני שב"ס, ולמידת היקף ואופן

מכרז מס' 16/2023

תאריך 25/06/2023

החשיפה למידע או מערכות מידע בבעלות שב"ס. בט"מ יקבע את רמת הסיווג הבטחוני הנדרש מכל עובד ולכל פרויקט/ מכרז/ התקשרות. את בדיקותיו יבצע באמצעות הליכים תעסוקתיים/ בטחוניים במטרה לבחון אי קיומם של ניגודי עניינים ו/או גורמי סיכון מצד המציע ו/או מי מטעמו וכן קביעת רמת סיווג בטחוני כנדרש. לשם כך המציע ועובדיו או מי מטעמו מחוייב לכלל הליכי בט"מ לרבות מילוי טפסים וביצוע תשאול תעסוקתי/בטחוני לעובד. כמפורט בנספח הנחיות בטחון מידע (בט"מ)

### 3.9 אישור כניסה קבוע

אישור כניסה אישי למתקן שב"ס שתוקפו עד שנה מיום הוצאתו ומעודכן במערכות שב"ס. לטובת קבלת אישור כניסה, הספק יידרש לקבל אישור בט"מ כמפורט בצרופה ג' לנספח הבטחון/בט"מ "הנחיות ביטחון מידע".

### 3.10 אישור כניסה זמני

אישור כניסה אישי למתקן שב"ס הניתן במקרים חריגים בלבד ובתיאום 48 שעות מראש מול הגורם הרלוונטי במתקן שב"ס.

### 3.11 הממונה על הביטחון בחברה

עובד חברה **בכיר** האחראי על הסיכונים במחסני החברה, בצי הרכב ובתצורת אספקת השירות ותפקידו להבטיח את צורכי שב"ס בתחום הביטחון.

## 4. הנחיות לביצוע

### 4.1 שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 4.1.1 הספק ומי מטעמו מתחייבים לשמור בסוד, לא להעביר ולא למסור ו/או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה או מידע ביטחוני וסדרי ביטחון להם יחשפו במהלך פעילותם במתקני שב"ס.
- 4.1.2 הספק יחתום על הצהרת סודיות (ראה צרופה א'), לפיה יתחייב על האמור לעיל. הפרת חובת הסודיות עלולה להוות עבירה פלילית.

### 4.2 הוצאת אישור כניסה קבוע

- 4.2.1 הספק ישלח לידי ענף ביטחון מידע/חטיבת המודיעין בשב"ס את רשימות העובדים האמורים להיכנס מטעמו למתקני שב"ס בציון שמם המלא, מס' הזהות וכל פרט אחר על פי הצורך וכן טופס ויתור על הוצאת מידע מהמרשם הפלילי ושאלונים למילוי לצורך קביעת הכשר תעסוקתי/בטחוני באמצעות טפסים סטנדרטים של שב"ס שיומצא לספק לאחר חתימת החוזה.
- 4.2.2 שליחת פרטי העובדים ופרטי כלי הרכב של הספק לשב"ס מהווה הצהרה של הספק כי למיטב ידיעתו אין לעובדים עבר פלילי או ביטחוני או קשר כלשהוא עם גורמים פליליים וביטחוניים העלול לסכן את ביטחון מתקני שב"ס.
- 4.2.3 תהליך קבלת אישור כניסה קבוע למתקן שב"ס, ללא יוצא מהכלל, מחייב זמן המתנה של לא פחות מ-15 ימי עבודה ממועד הגשת הטפסים הנ"ל כשהם מלאים וללא חוסרים.
- 4.2.4 הגורם הרלוונטי בשב"ס ינפיק אישורים קבועים לכניסת העובדים של הספק לאחר ביצוע הבדיקה הנדרשת.
- 4.2.5 למען הסר ספק, רק אלו אשר אושרה כניסתם באמצעות מתן אישור קבוע יורשו להיכנס למתקן שב"ס. מבלי לגרוע מהאמור, שב"ס יהא רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק ו/או מי מטעמו ללא מתן כל נימוק ולפי שיקול דעתו הבלעדי, והספק מתחייב לסלקו מיד עם קבלת דרישת שב"ס.

4.2.6 במקרה בו הספק סיים את העסקתו של עובד בחברה ולעובד זה קיים אישור כניסה למתקני שב"ס, הספק מתחייב תוך 24 שעות להודיע לגורם הרלוונטי בשב"ס על הצורך לבטל את האישור במערכות שב"ס.

#### 4.3 תדריך עובדים

4.3.1 אחת לרבעון, הממונה על הביטחון בחברה או מי מטעמו יתדרך את עובדי הספק הנותנים את השירות למתקני שב"ס במישרין או בעקיפין בנושאים כמפורט מטה:

4.3.1.1 שב"ס רשאי ככל שימצא לנכון לדרוש מעובד הספק טרם כניסתו למתקן שב"ס לחתום על הצהרה. הצהרה זו, מהווה הודעה בחתימת ידו בדבר נטילת מחויבות ואחריות של בנושא "אי נשיאת אמצעי אסור להחזקה במתקן שב"ס" כפי שהוגדר בצרופה ב'.

4.3.1.2 כל כניסה למתקן שב"ס של עובד הספק, לרבות כלי הרכב הנהוג על ידיו מותנה בבדיקה ביטחונית.

4.3.1.3 חובת דיווח העובד לממונה על הביטחון בחברה ולמעסיק הישיר בשב"ס בדבר קשר משפחתי עם עצור או אסיר המוחזק במשמורת שב"ס. הדיווח יועבר במידי לידיעת המעסיק הישיר בשב"ס ובהתאם לידיעת ענף בט"מ.

4.3.1.4 חובת דיווח העובד לממונה על הביטחון בחברה ולמעסיק הישיר בשב"ס בדבר יצירת קשר ישיר עמו באופן פיזי, טלפוני או אחר של עצור או אסיר המוחזק במשמורת שב"ס ו/או אדם אחר הפונה בקשר לעצור או אסיר כזה. הדיווח יועבר במידי לידיעת המעסיק הישיר בשב"ס ובהתאם לידיעת ענף בט"מ.

4.3.1.5 חל איסור מוחלט ליצור קשר עם אסיר במתקן שב"ס וקיימת חובת דיווח של עובד הספק השוהה במתקן שב"ס לממונה על הביטחון במתקן זה או מי מטעמו על כל אירוע חריג הקשור באסיר. הדיווח יועבר במידי לידיעת המעסיק הישיר בשב"ס ובהתאם לידיעת ענף בט"מ.

4.3.1.6 השהייה במתקן שב"ס הינה באיזור שעובד החברה הורשה לכך. חל איסור מוחלט להימצא באזורים אחרים.

4.3.1.7 חובה על כל מי מטעם הספק הנכנס למתקני שב"ס להישמע להוראות הגורם משב"ס במקום וחל איסור מוחלט להשאיר ללא השגחה צמודה, כלי רכב או כל ציוד מכל סוג שהוא לרבות כלי עבודה (ידניים ו/או חשמליים). איבוד כל כלי עבודה מכל סוג שהוא תדווח מידיית לקצין אג"מ המתקן או מי מטעמו להמשך טיפול.

4.3.1.8 מובהר בזאת, כי במידה וייתפס ברשות עובד הספק, על גופו, בכליו ו/או ברכב הספק הנהוג על ידיו, אמצעי אסור להחזקה במתקן שב"ס ו/או נראה עובד הספק משתף פעולה עם אסיר, כל אלו יחד ובנפרד מהווים עבירות פליליות שעונשם הקבוע בחוק הינו משלוש ועד עשר שנות מאסר.

4.3.1.9 מובהר בזאת, כי חל איסור מוחלט לצלם ו/או לשרטט מתקן ממתקני שב"ס, לרבות מערכות מכניות ואלקטרוניות. כל אלו יחד ובנפרד מהווים עבירות על חוקי המדינה.

#### 4.4 אחזקת כלי רכב הספק ושיטת אספקת טובין למתקני שב"ס

4.4.1 בהידרש ע"י נציגי ביטחון שב"ס, הספק מתחייב כי יש ביכולתו ליצור לנמען (שם היחידה) קוד בתצורת מספר לכלל מתקני שב"ס שייקבע הספק ואלו יוחלפו מעת לעת.

4.4.2 משמעות הקודים יהיו ידועים למספר עובדים מצומצם בחברה ככל שניתן. לא יובא לידיעת עובדי הספק המלקטים את הטובין במחסני הספק ולנהגי החברה משמעות קודים אלו.

- 4.4.3 הספק מתחייב לא לארוז את משטחי הטובין באופן ייחודי שיצביע כי הינם מיועדים למתקני שב"ס וכי בטופס ההזמנה המוצמד למשטחי טובין אלו יצוין הקוד ולא שם המתקן.
- 4.4.4 באם עולה סימון, ציון ו/או כל חשד אחר ע"ג הטובין, על הספק לדווח במייד ובתעוד הפניה לנציג המקצועי וזה יעביר לנציגי הביטחון ברמת היחידה, מחוז והנציבות.
- 4.4.5 הספק מתחייב לספק מוצרים באריזתם המקורית בלבד.
- 4.4.6 באם קיים צורך לספק את הטובין על גבי משטחים, הספק מתחייב לספק משטח העשוי מחומר פלסטיק בלבד.
- 4.4.7 הספק מתחייב כי שיבוץ נהגי החברה בקווי חלוקה, יהיה על בסיס משתנה ויחול איסור להעסיק נהג בקו חלוקה קבוע, מעל 18 חודשים רצופים. בנוסף, הנהג בבוקר יום העבודה טרם יציאתו מהחברה לקו החלוקה יובא לידיעתו יעדי החלוקה.
- 4.4.8 כניסת רכב הספק למתקני שב"ס מותנית במעבר בידוק ביטחוני. מובהר בזאת כי בשל הצורך בבידוק זה ושל כלי רכב נוספים יחולו עיכובים.
- 4.4.9 פריקת הטובין מרכב הספק במתקני שב"ס תבוצע על ידי נהג הספק בלבד.
- 4.4.10 שב"ס רשאי לבצע בידוק ביטחוני לטובין המתקבל באופן מלא או חלקי ונהג הספק מחויב להמתין עד לסיום הבידוק וללוות את התהליך ככל שיידרש לכך.
- 4.4.11 הספק מתחייב לתאם הגעתו למתקני שב"ס עם הגורם המוסמך בכל מתקן, וזאת 48 שעות מראש ועד 7 ימים במקסימום בהתאם להנחיות מנהל הרכש על גבי הזמנת הטובין.
- 4.4.12 אי עמידת הספק /ואו מי מטעמו בתנאי הבטחון ו/או ביצוע בדיקה ביטחונית במהלך ביצוע העבודה ו/או אספקת השירותים לא תפגע באספקת השירותים השוטפת לשב"ס ואף לא תשמע טענה ו/או תביעה מצד הספק בגין כך.
- 4.5 הנחיות נוספות לביצוע
- 4.5.1 שב"ס רשאי להוסיף או לגרוע תנאי ביטחון וזאת על פי הצורך ועל פי הכללים הנדרשים וכפי שישתנו מעת לעת לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי צורך לנמק זאת בפני הספק.
- 4.5.2 הכנסת מוצר ו/או טובין כפופה לאישור הגורם המוסמך בשב"ס. מובהר כי גם מוצר ו/או טובין שאושרה הכנסתו, שב"ס יהא רשאי לפסול אותו בכל עת משיקולי ביטחון והספק מתחייב לספק מוצר אחר העומד בדרישות הביטחון.
- 4.5.3 שב"ס יהא רשאי לבצע ביקורות (מתוכננות ופתע) במחסני הספק לסחורה המיועדת לאספקה לשב"ס. כמו כן, שב"ס יהא רשאי לערוך בדיקות פתע ברכבי הספק האמורים להגיע למתקני שב"ס.
- 4.5.4 על כל ביקורת (מתוכננת ו/או פתע) הן במחסני הספק והן במהלך שינוע הסחורה על עובד/ נהג החברה לדווח לידי הממונה על הביטחון בחברה על ביקורת זו, וזה ידווח לנציג שב"ס שאכן הביקורת מטעם שב"ס למען מניעת התחזות אדם זר/ לא מורשה.
- 4.5.5 הכנסת/ הוצאת כל כלי עבודה אל ומהמתקן תהיה אך ורק בנוכחות קצין אג"מ המתקן או מי מטעמו לצורכי רישום ותיעוד.
- 4.5.6 על הספק לקבוע מנגנון אבטחה, לשלילת אמצעים אסורים בטובין, במשטחים, וברכבי השינוע טרם מסירתו לרכבי / מתקני שב"ס.

- 5.1 במקרה של הפרת התחייבות ספק ו/או מי מטעמו מכל סיבה שהיא, ולרבות ניסיון להכנסת אמצעי אסור בהחזקה, שב"ס יהא רשאי להשית קנס כספי על הספק, בסכום השווה ל – 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) ללא כל הוכחת נזק ו/או פגיעה בביטחון.
- 5.2 שב"ס יהא רשאי לקזז את סכום הקנס מכל סכום שהוא המגיע לספק.
- 5.3 שב"ס יהא רשאי לבטל את החוזה בגין הפרת התחייבות הספק בהתאם להוראות הצהרה זו.
- 5.4 למען הסר ספק מובהר כי, אין בהטלת הקנס האמור לעיל, כדי לפגוע ו/או לגרוע מכל זכות ו/או טענה שיש לשב"ס כלפי הספק ו/או מי מטעמו. בעניין זה לא תשמע טענה כלשהיא מצד הספק ו/או מי מטעמו בגין אי עמידה בתנאי ההתקשרות בשל הפעלת הקנס ו/או פסילת עובד ו/או מי מטעמו.
- 5.5 מבלי לגרוע מההוראות הקודמות של הצהרה זו, אני מתחייב למלא כל הוראת ביטחון והסידור הביטחוני להם אדרש ע"י נציג שב"ס בקשר לביצוע העבודות בשבילו או מטעמו.
- 5.6 במקרה של סתירה בין הוראות החוזה על כל תוספותיו, הוראות הצהרה זו עדיפות.
- 5.7 הצהרה זו מצורפת להסכם ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- הריני מאשר, כי קראתי את ההצהרה דלעיל והסעיפים 118, 119 לחוק העונשין תשל"ז – 1977 המובאים להלן, וידוע לי כי אם אעבור על אחת מהוראות החוק וההצהרה דלעיל, הנני צפוי לעונש מאסר.**

**כתב התחייבות לשמירה על סודיות ושמירה על ביטחון בית הסוהר****אני הח"מ**

שם פרטי	שם משפחה
ת.ז.	כתובת

**מצהיר ומתחייב זאת כדלקמן:**

1. לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת כל מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, בכל צורה בה יהיו אגורים או מבוטאים, אודות השירותים ו/או אודות השב"ס, לרבות בדבר סדרי בתי הסוהר, השמירה בהם, פרטי אסירים וסוהרים, ולרבות עניינים עסקיים ומסחריים, נהלים, כללים, שיטות עבודה, מידע טכני, סידורי השמירה, הביטחון, אבטחת המידע והבטיחות הנהוגים בשב"ס (להלן "המידע") שיגיעו לידיעתי, בין במישרין ובין בעקיפין, או יופקו על ידי בקשר עם ביצוע השירותים (לרבות עצם קבלת המידע מהשב"ס).
2. לא לגלות בכל אופן שהוא, בין במעשה ובין במחדל, את המידע לאיש, למעט עובדי השב"ס הזקוקים למידע על מנת לבצע את תפקידיהם בקשר עם אספקת השירותים ובהיקף שלא יעלה על הדרוש לצורך ביצוע תפקידיהם הנ"ל.
3. לא לעשות במידע כל שימוש, במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע השירותים, ולא לנצל לטובתי או לטובת מישהו אחר (זולת השב"ס) את המידע.
4. לא למסור לאחרים, לרבות קבלני משנה, את ביצוע השירותים או חלקם, ולא להיעזר באחרים לצורך ביצוע השירותים, אלא אם תינתן הסכמת השב"ס מראש ובכתב, ובכפוף לתנאים שהשב"ס יקבע בהסכמתו, אם תינתן.
5. בביצוע השירותים אפעל על פי הוראות כל דין ובכלל זאת הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, התקנות מכוחו וכל דין אחר שעניינו הגנת הפרטיות ו/או אבטחת מידע ו/או איסור השימוש במידע פנים.
6. למלא ברמה גבוהה ובנאמנות, את התפקידים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים, תוך הקפדה על נהלי וכללי השב"ס (לרבות בתחום אבטחת מידע), כפי שיהיו קיימים מעת לעת, ולהישמע להוראות הממונים עלי.
7. להישמע להוראות הסוהרים ועובדים אחרים של שרות בתי הסוהר כל עת שהותי בתחום בית הסוהר.
8. לא ליצור קשר עם אסיר כלשהוא מעבר לדרוש לשם ביצוע תפקידי לפי ההסכם.
9. להעביר דיווח לממונה/ מעסיק הישיר עלי מטעם שב"ס על כל פניה או הצעה חריגה מאסירים ו/או מי מטעמם בקשר לעבודתי בשב"ס.
10. לפעול עפ"י הנחיות ענף בט"מ בכל הקשור לאישורי העסקתי והסיווג הבטחוני לו אני נדרש, לרבות הנחיות על שמירת המידע, ניהולו ואופן חשיפתו או שימושו.

11. לא להכניס ו/או להוציא ו/או להעביר בכל דרך שהיא לתחום בית הסוהר, כל חפץ (לרבות מסמך,

כספים, נייר, מזון טבק ו/או כל חומר אחר בכל צורה שהיא) שלא הותרה הכנסתו ו/או הוצאתו ו/או העברתו על ידי מנהל בית הסוהר או מי שהוסמך לכך על ידו.

12. מבלי לגרוע מההוראות הקודמות של הצהרה זו, הנני מתחייב למלא אחר כל הוראות הביטחון והסדורים הביטחוניים שאדרש לעשותם על ידי נציג המתקן בקשר לביצוע העבודות בשבילו או מטעמו.

13. הצהרה זו מצורפת לחוזה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

14. אני מתחייב לדווח לממונים עלי, מיידית, על כל מקרה של הפרה של האמור בכתב זה.

15. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין מתקיימים ביני לבין השב"ס יחסי עובד מעביד ו/או יחסי שליחות, ואין בחתימתי על כתב התחייבות זה כדי ליצור יחסים כאלו.

16. התחייבותי על פי כתב זה אינן מוגבלות בזמן בכל הקשור לחובת שמירת סודיות על כל מידע הקשור לשב"ס ושהגיע לרשותי במסגרת ההתקשרות עם שב"ס.

17. ידוע לי כי התחייבויותי על פי כתב זה מהוות תנאי יסודי לקבלת עבודת ביצוע השירותים על ידי.

#### אני מצהיר בזאת כדלקמן:

1. ידוע לי שאי מילוי מי מהתחייבותי בהתאם לכתב התחייבות זה עלול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

2. ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי עלול להוות עבירה פלילית לפי פקודת בתי הסוהר (נוסח חדש) תשל"ב - 1971.

3. כתב זה וכל עניין הנובע ממנו ו/או הקשור אליו יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל. כל מחלוקת שתתעורר בקשר אליהם תידון בהתאם לכללי הסמכות המקומית והעניינית.

הריני מאשר, כי קראתי את ההצהרה דלעיל והסעיפים 118, 119 לחוק העונשין תשל"ז – 1977, וידוע לי כי אם אעבור אל אחת מהוראות החוק וההצהרה דלעיל, הנני צפוי לעונש מאסר.

יש למלא כל הפרטים ולחתום

ולראייה לכך באתי על החתום מטה:

חתימה \_\_\_\_\_

הצהרה בדבר אי הכנסת אמצעי אסור להחזקה בביס"ר

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מצהיר כי אין על גופי, בכלי, בכלי הרכב בו אני מחזיק כל אמצעי אסור להחזקה במתקני שב"ס לרבות כל חפץ העשוי לשמש תקיפה, חבלה, אמצעי קשר טלפוני וכל אחר, אמצעי צילום לרבות ניווט וכל חפץ לרבות טכנולוגי, חומר כימי, רפואי וביולוגי לרבות סמים כפי שמפורט בפקודת הסמים העלול לשמש לפגיעה בביטחון המתקן.
2. ידוע לי כי אם ימצא ברשותי כל אמצעי אסור להחזקה במתקן שב"ס אני צפוי לעונש כאמור בחוק ותעמוד לזכות שב"ס האפשרות להטיל קנס כנגד מעסיקי ו/או כנגדי כאמור בחוזה ההתקשרות ו/או בנספח הביטחון.
3. אמתין בכניסה למתקן שב"ס עד לסיום כלל הבדיקות הביטחוניות הדרושות לפי שיקול דעתו של שב"ס.

יש למלא כל הפרטים ולחתום

ולראייה לכך באתי על החתום מטה:

חתימה \_\_\_\_\_

**כתב התחייבות לשמירה על סודיות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך/ת להצהיר ולהתחייב בשם \_\_\_\_\_ (להלן: **המציע/הספק**) המבקש להתקשר עם שב"ס לאספקת \_\_\_\_\_, ולאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחיי/ת בזה בשם הספק וכל מי מטעמו כדלקמן:

1. המציע ומי מטעמו מתחייבים בזה כי ישמרו בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, ידיעה, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא - לרבות נתונים על אודות המזמין, מתקניו, רכושו, תוכניותיו, שרטוטיו, אמצעיו, סדרי העבודה והאבטחה בו, פרטי סוהריו או עובדיו וכלואים הנתונים במשמורתו, עיסקו, ענייניו, ספקיו, כל הבאים עימו במגע - (להלן "המידע") וזאת בין אם המידע הגיע אליהם כתוצאה מהתקשרותם עם שב"ס ובין אם הגיעה לידיעתם בכל אופן שהוא, במישרין או בעקיפין או הופקו על ידם בקשר להתקשרות.
2. המציע ומי מטעמו מתחייבים שלא להעביר, למסור או להביא לידיעת כל אדם או גוף כל מידע שהגיע אליהם בקשר עם ביצוע ההתקשרות, במהלך או אגב ביצועה, לפני תחילתה או לאחר מכן.
3. בכלל זה המציע ומי מטעמו מתחייבים שלא לפרסם, לאפשר גישה, לאגור או לאכסן בשום אמצעי באופן המאפשר גישה לצד שלישי כלשהו, במישרין או בעקיפין, את המידע או כל חלק ממנו, בין אם במדיה כתובה ובין אם במדיה מגנטית, אלקטרונית או דיגיטלית, ובכלל זה במרשתת ובאתר אינטרנט של המציע או של צד שלישי כלשהו.
4. המציע מתחייב שלא לעשות במידע כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע ההתקשרות במכרז.
5. התחייבויות המציע הזוכה על פי מסמך זה זה אינן מוגבלות בזמן, והן תנאי מהותי לקיום ההתקשרות והן מחייבות את עובדי המציע וכל מי מטעמו, לרבות קבלני משנה.
6. המציע וכל מי מטעמו ישמע להוראות הסוהרים ועובדים אחרים של שרות בתי הסוהר כל עת שהותם מתקן שב"ס או בסביבתו.
7. המציע וכל מי מטעמו לא יצור קשר עם נתון במשמורת חוקית כלשהו מעבר לדרוש לשם ביצוע התחייבויות המציע במכרז.
8. המציע וכל מי מטעמו לא יכניס, יוציא, יעביר או ימסור בכל דרך שהיא ל/בתחום בית הסוהר, כל חפץ/חומר (לרבות מסמך, כסף, נייר, מזון וכל חומר אחר בכל צורה שהיא) בלא שבדבר הותר מפורשות על ידי מנהל בית הסוהר או מי שהוסמך לכך על ידו.
9. ידוע לספק ומי מטעמו כי אי מילוי ההתחייבויות הנ"ל מהווה לכאורה עבירה על פרק ז', סימן ה, לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, והמפר אותן צפוי לעונשים הקבועים בחוק.

שם	תפקיד	חתימה
----	-------	-------

צרופה ג' לנספח הבטחון/ בט"מהנחיות בטחון מידע (בט"מ)**התחייבות המציע לקיום הוראות בטחון מידע****1. סעיף הגדרות בנספח זה:**

- 1.1 "המציע" - עובדי החברה או מי מטעמה, יועץ, נותן שירות, או קבלן משנה מטעמם וכן כל ישות משפטית החתומים על חוזה התקשרות למתן שירותים/טובין לשב"ס.
- 1.2 "הליך תעסוקתי" - הליך שמטרתו לבחון ולבדוק קיומם של ניגודי עניינים ו/או גורמי סיכון אצל המציע בעצם העסקתו בשב"ס בכניסתו למתקני שב"ס או בחשיפתו למידע השייך לשב"ס.
- 1.3 "הליך בטחוני" / "הכשר בטחוני" - הליך שמטרתו לקבוע סיווג בטחוני למציע הניתן ע"י השב"כ. רמת ההכשר הבטחוני אותו נדרש לשאת המציע, יקבע ע"י ענף בט"מ.
- 1.4 "ענף ביטחון מידע" (בט"מ) - היחידה המנהלת את כלל המערך התעסוקתי/ביטחוני וכן אחראית לבטחון המידע הארגוני, ניהולו ושמידתו לרבות ניהול כלל הרשאות הכניסה למתקני שב"ס וקביעת הרשאות לכל עובד ומידת חשיפתו למערכות המידע הארגוניים.
- 1.5 "סיווג בטחוני לפרוייקט" - כל מכרז/ פרוייקט בשב"ס יקבע בצידו רמת סיווג בטחוני שיקבע ע"י ענף בט"מ בהתאם לרמת רגישותו, פוטנציאל הנזק העלול להיווצר מחשיפת המידע והעלול לפגוע בביטחון הציבור ו/או פעילותו התקינה של שב"ס או עלול להביא לפגיעה בחיי סוהר/ אסיר או כל אדם אחר.
- 1.6 "מידע" - נתון, מסמך, מערכות/ מאגרי מידע ממוחשבים ו/או כל תוכן בכל נושא לרבות נושאים מודיעיניים, מקצועיים, מבצעיים, עסקי/ פיננסי, תהליכי מחשוב, התקשרויות, רפואיים, מנהלתיים, אישיים בבעלות ו/או בניהול שב"ס וכן כל מידע המוגדר כ"מידע"/ "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981.
- 1.7 "מסמך" - מצע מידע המאוחסן בכל צורה שהיא (פיזית/ ממוחשבת/ מגנטית/ אלקטרונית) לרבות כל רישום שנעשה בכתב יד, בהקלדה, בהקלטה, בצילום או בכל אמצעי טכני אחר שממנו הופק אחד מאלה: נייר מודפס או כתוב בכתב יד, קובץ ממוחשב, קלטת של תמונה, קלטת של קול, תצלום, מפה, תרשים, תבליט, סרט צילום, סרט מגנטי, תקליטור, דיסק, פלט מחשב או כל תוצר אחר של רישום שנעשה באמצעי טכני, בין שהמידע קריא ובין שאינו קריא, בין שניתן לפיענוח ובין שלא, בין שהמידע מלא ובין שהוא פגום או אינו מושלם.

**2. בדיקת המציע בהליך תעסוקתי**

- 2.1 כל עובד מטעם המציע הנכנס למתקני שב"ס ו/או נחשף למידע ארגוני בבעלות וניהול שב"ס, נדרש בבדיקת בט"מ לשם שלילת גורמי סיכון ו/או ניגודי עניינים מטעמו של העובד.
- 2.2 המציע מתחייב להעמיד עצמו לבדיקות הנדרשות.
- 2.3 לשם ביצוע הבדיקה התעסוקתית כל עובד יידרש למלא שאלון תעסוקתי, לחתום על טופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ולהסכים להעמיד עצמו לתשאול תעסוקתי, ככל ויידרש, לכך וכן למלא או לחתום על כל טופס שיידרש לכך מאת בט"מ. הטפסים יועברו לידי

המציע מיד לאחר זכייתו במכרז. ככל והמציע יהיה מעוניין לעיין במסמכים טרם הגשת ההצעה, אלה יועמדו לעיונו במשרדי בט"מ.

2.4 ענף בט"מ רשאי לפסול עובד ללא כל פירוט או הסבר מטעמי חסיון וצנעת הפרט.

### 3. בדיקת המציע בהליך בטחוני

3.1 לאור העובדה כי שב"ס הינו גוף בטחוני הכפוף להנחיות הגוף המנחה (שב"כ), על המציע לעבור בדיקה לשם קבלת הכשר וסיווג בטחוני. ההכשר נע בין רמות 1-6 ונדרש לעמוד בהתאם לסיווג הבטחוני של הפרוייקט אותו הוא נדרש לבצע. ענף בט"מ יקבע את רמת ההכשר הנדרש, זאת עפ"י סיווג הפרוייקט וסוג המידע אליו נחשף המציע וכן בהתאם לרמת חשיפתו למתקני שב"ס, השהים במתקן וסוג המתקן.

3.2 לשם ביצוע קביעת הכשר בטחוני כל עובד יידרש למלא שאלון בטחוני, לחתום על טופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפילי ולהסכים להעמיד עצמו לתחקיר בטחוני, ככל ויידרש לכך, וכן למלא או לחתום על כל טופס שיידרש לכך מאת בט"מ. הטפסים יועברו לידי המציע מיד לאחר זכייתו במכרז. ככל והמציע יהיה מעוניין לעיין במסמכים טרם הגשת ההצעה, אלה יועמדו לעיונו במשרדי בט"מ.

3.3 עפ"י דרישת בט"מ, המציע יעביר מידע נדרש אודות רמת ההכשר הבטחוני אותו הוא נושא.

### 4. פיקוח ובקרה

4.1 ענף בט"מ יהא רשאי בכל שלב ובלי הודעה מראש לערוך בקרה אצל המציע לשם בחינת יישום הנחיות הוראות הבטחון והנחיות ביטחון מידע.

### 5. הנחיות כלליות

5.1 המציע מתחייב להעמיד עצמו לבדיקות בט"מ ככל הנדרש. חוסר שיתוף פעולה או אי מעבר הליכי בט"מ מהווה עילה לפסילת בט"מ.

5.2 באם מתקבלת החלטת בט"מ בדבר אי קבלת הכשר תעסוקתי/ בטחוני לאחד מעובדי המציע, באפשרות המציע להגיש השגה על החלטת הפסילה אשר תועבר לבחינת רע"ן בט"מ. שיקולי הפסילה חסויים ואינם נמסרים לאף גורם שאינו מורשה או מוסמך. ההשגה תועבר לבט"מ באמצעות המעסיק הישיר בשב"ס שבעבורו מספק המציע את שירותיו. ההחלטה בהשגה הינה סופית ולא ניתנת לערעור.

5.3 ענף בט"מ רשאי לערוך מעת לעת בדיקה של המציע ועובדיו לשם בחינת תוקפם של ההכשרים התעסוקתיים/ בטחונים. בכל שלב ענף בט"מ רשאי להודיע על אי התאמתו של המציע ולהביא להפסקת עבודתו לאלתר.

5.4 הבדיקה התעסוקתית/ בטחונית תחל רק לאחר העברת מלוא המסמכים מלאים וחתומים כנדרש. למציע לא יתאפשר להתחיל בעבודתו מול שב"ס ו/או לאשר כניסתו למתקני שב"ס טרם סיום הליכי בט"מ.

**6. שימוש, אחסון מידע ומניעת דלף מידע**

- 6.1 המציע מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע או מסמך המגיע לרשותו או שיגיע אליו תוך כדי ועקב ביצוע עבודתו עבור שירות בתי הסוהר. עוד מתחייב שלא לגלותו ו/או להעבירו לאחר, בין במישרין ובין בעקיפין, אלא ככל שיידרש ובמידה שתידרש במסגרת ביצוע עבודתו עבור שב"ס.
- 6.2 לעניין מסמך זה "מידע" פירושו כל המפורט בסעיף ההגדרות לעיל, אשר מעצם טבעו או על פי הדין הוא חסוי, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור כל מידע שעצם חשיפתו לגורמים לא מורשים עלול לגרום לנזק לבטחון הציבור, לפעילות תקינה של שב"ס או מערכותיה או לניהולה התקין או לפגוע בסוהר/ אסיר או כל אדם.
- 6.3 ככל והמציע צפוי להחזיק ברשותו מידע או מסמכים מסווגים ברמת שמור ומעלה אזי הוא מתחייב לוודא אחסונם כנדרש לשם מניעת דלף המידע למי שאינו מוסמך או מורשה לקבלו.
- 6.4 אחסון של מסמך מסווג יהיה תלוי ברמת הסיווג של המסמך ובסוג המתחם שבו מאוחסן המסמך, לפי הפירוט הבא:

מקום ואופן האחסון	רמת סיווג
<ul style="list-style-type: none"> <li>בתוך מתחם מאובטח משרדים מאוישים או נעולים.</li> <li>במשרדים ובמתקנים ארגוניים המשמשים מספר רב של אנשים כגון: חדרי תדרוך, חדרי ישיבות וכיו"ב – במגירות נעולות או בארונות נעולים.</li> </ul>	"שמור"
<ul style="list-style-type: none"> <li>במשרד נעול בתוך מתחמים מאובטחים 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.</li> <li>בתוך משרדים נעולים – בכספת מקובעת לקיר בנוי / רצפה בלבד.</li> </ul>	"סודי"
<ul style="list-style-type: none"> <li>בתוך ארון נעול במשרד נעול במתחמים מאובטחים 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.</li> <li>בתוך משרדים – בכספת מקובעת לקיר בנוי / רצפה ומאחורי דלת פלדלת תקנית נעולה במתחם נעול.</li> </ul>	"סודי ביותר"

- 6.5 ענף בט"מ רשאי לעדכן מעת לעת את הנחיות אחסון המידע או להנחות הנחיות בטחון קונקרטיים בהתאם לרמת הסיווג ורגישות המסמך המוחזק ברשות המציע.
- 6.6 המציע מתחייב שלא לעשות שימוש/ אחסנה או להעביר מידע בינו לבין שב"ס ע"ג רשת שאינה מאובטחת ומאושרת ע"י מחלקת הגנת הסייבר, כמפורט בנספח אבט"מ.
- 6.7 המציע מצהיר בזה כי ידוע לו שהמידע, כהגדרתו לעיל, הנו חסוי ויש לשמור אותו בסודיות. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה לרבות קבלן עם גוף מבוקר, כמשמעותו בחוק מבקר המדינה תשי"ח-1958. עם זאת, כמידע חסוי לא יחשב: מידע המצוי בידיעת הכלל כדון, מידע שהגיע לספק ע"י צד ג' שלא תוך הפרת חובת סודיות, מידע אשר גילוי נדרש על ידי רשות מוסמכת והמועבר לאותה רשות בלבד, ומידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי קודם למועד ההתקשרות ושלא תוך הפרת סודיות
- 6.8 מובהר בזאת כי ידוע למציע כי לאור אופיו הביטחוני והמבצעי של שירות בתי הסוהר ולאור האחריות בה היא נושאת בנוגע למידע רגיש, הרי שנושא הגנת המידע הינו בעל חשיבות עליונה עבור השב"ס וכי הפרה של כללי הגנת המידע עלולים להסב לשב"ס נזקים בלתי הפיכים ובלתי

מכרז מס' 16/2023

תאריך 25/06/2023

מדידים. לאור האמור הרי שהפרה של איזו מן ההוראות המפורטות בכתב התחייבות זו תחשב להפרה יסודית של תנאי המכרז ו/או ההסכם על ידי החברה ושב"ס יהיה רשאי לבטל את ההסכם באופן מידי ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בשל כך.

---

שם

תפקיד

חתימה

**תצהיר אודות היעדר מניעה חוקית או ניגוד עניינים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") המבקש להתקשר במכרז שמספרו בכותרת, ולאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בשם המציע כדלקמן:

1. נכון למועד עריכת תצהירי זה, אינני יודע על מניעה חוקית כלשהי, שיש בה כדי למנוע ממני לבצע את השירותים הנדרשים נשוא מכרז זה. ואינני קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל צורה או דרך, בכל עניין אחר, שיש בו חשש ממשי לניגוד עניינים, ביחס להתחייבויותיי על-פי מכרז זה.
2. כמו כן הנני מתחייב כי במהלך כל תקופת ההתקשרות לא להתקשר בנושאים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יהיה ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים, אבקש את הסכמת השב"ס, מראש ובכתב, להתקשרות.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ידוע לי כי עלי לדווח מראש לשב"ס או לנציג מטעמו על כל כוונה שלי, של מי מעובדי, להתקשר עם כל גורם כאמור בתצהיר זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. השב"ס רשאי לא לאשר התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני מתחייב לפעול בהתאם להוראות אלו.
4. להלן מפורטים כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים לשירות בתי הסוהר, בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים):

- א. \_\_\_\_\_
- ב. \_\_\_\_\_
- ג. \_\_\_\_\_
- ד. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תפקיד

\_\_\_\_\_ שם

**אישור עורכת הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני משרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ ישוב \_\_\_\_\_ 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 תיעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת עו"ד

\_\_\_\_\_ מס' רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

**תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד בתאגיד \_\_\_\_\_ מזהיר  
בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

4. המחירים ו/או הכמויות 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).
5. המחירים ו/או הכמויות 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).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V 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 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני  
במשרדי אשר \_\_\_\_\_ ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת המציע \_\_\_\_\_ 55 מתוך 78

מכרז מס' 16/2023

תאריך 25/06/2023

שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

**כתב התחייבות לשמירה על סודיות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך/ת להצהיר ולהתחייב בשם \_\_\_\_\_ (להלן: **המציע/הספק**) המבקש להתקשר עם שב"ס לאספקת \_\_\_\_\_, ולאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחיי/ת בזה בשם הספק וכל מי מטעמו כדלקמן:

10. המציע ומי מטעמו מתחייבים בזה כי ישמרו בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, ידיעה, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא - לרבות נתונים על אודות המזמין, מתקניו, רכשו, תוכניותיו, שרטוטיו, אמצעיו, סדרי העבודה והאבטחה בו, פרטי סוהריו או עובדיו וכלואים הנתונים במשמורתו, עיסקו, ענייניו, ספקיו, כל הבאים עימו במגע - (להלן "המידע") וזאת בין אם המידע הגיע אליהם כתוצאה מהתקשרותם עם השב"ס ובין אם הגיעה לידיעתם בכל אופן שהוא, במישרין או בעקיפין או הופקו על ידם בקשר להתקשרות.

11. המציע ומי מטעמו מתחייבים שלא להעביר, למסור או להביא לידיעת כל אדם או גוף כל מידע שהגיע אליהם בקשר עם ביצוע ההתקשרות, במהלך או אגב ביצועה, לפני תחילתה או לאחר מכן.

12. בכלל זה המציע ומי מטעמו מתחייבים שלא לפרסם, לאפשר גישה, לאגור או לאכסן בשום אמצעי באופן המאפשר גישה לצד שלישי כלשהו, במישרין או בעקיפין, את המידע או כל חלק ממנו, בין אם במדיה כתובה ובין אם במדיה מגנטית, אלקטרונית או דיגיטלית, ובכלל זה במרשתת ובאתר אינטרנט של המציע או של צד שלישי כלשהו.

13. המציע מתחייב שלא לעשות במידע כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע ההתקשרות במכרז.

14. התחייבויות המציע הזוכה על פי מסמך זה זה אינן מוגבלות בזמן, והן תנאי מהותי לקיום ההתקשרות והן מחייבות את עובדי המציע וכל מי מטעמו, לרבות קבלני משנה.

15. המציע וכל מי מטעמו ישמע להוראות הסוהרים ועובדים אחרים של שרות בתי הסוהר כל עת שהותם מתקן שב"ס או בסביבתו.

16. המציע וכל מי מטעמו לא יצור קשר עם נתון במשמורת חוקית כלשהו מעבר לדרוש לשם ביצוע התחייבויות המציע במכרז.

17. המציע וכל מי מטעמו לא יכניס, יוציא, יעביר או ימסור בכל דרך שהיא ל/בתחום בית הסוהר, כל חפץ/חומר (לרבות מסמך, כסף, נייר, מזון וכל חומר אחר בכל צורה שהיא) בלא שבדבר הותר מפורשות על ידי מנהל בית הסוהר או מי שהוסמך לכך על ידו.

18. ידוע לספק ומי מטעמו כי אי מילוי ההתחייבויות הנ"ל מהווה לכאורה עבירה על פרק ז', סימן ה, לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, והמפר אותן צפוי לעונשים הקבועים בחוק.

שם	תפקיד	חתימה
----	-------	-------

**נוסח כתב ערבות ביצוע**

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

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

**נתוני הערבות**

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

**מנפיק הערבות:**

מס' סניף: \_\_\_\_\_

טלפון מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_ פקס' מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

כתובת מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

רחוב ומספר: \_\_\_\_\_ ישוב: \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

שם מורשה החתימה 1: \_\_\_\_\_

שם מורשה החתימה 2: \_\_\_\_\_

**מקבל הערבות:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הנערכים (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: \_\_\_\_\_

**נספח - תצהיר מנכ"ל המציע**

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 בשם \_\_\_\_\_ (להלן: **המציע**), המגיש הצעתו במכרז שמספרו בכותרת כדלקמן:

1. אני משמש כמנכ"ל המציע.
2. המציע עומד בכל תנאי הסף והתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז זה.
3. בתקופה שתחילתה ב - 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, למציע ניסיון קודם במהלך 3 שנים רצופות בהפעלת מוקד שירות טלפוני אשר סיפק שירותים לפחות ללקוח אחד בשנה, בהיקף מינימלי של 8 עמדות פעילות בו-זמנית אשר סיפקו מענה בהיקף שלא פחת מ 200,000 דקות שיחה אצל אותו לקוח במהלך השנה.  
להלן פירוט -

שם הלקוח	תאריך תחילת מתן שירות טלפוני	תאריך סיום מתן שירות טלפוני	מס' עמדות פעילות בו זמנית	מס' דקות שיחה בשנה	שם איש קשר	טלפון ליצירת קשר
2020						
2021						
2022						
2023						

4. בתקופה שתחילתה ב - 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, למציע ניסיון קודם במהלך 3 שנים רצופות בהפעלת מערכות תומכות בהתקנה מקומית (on-prem) לתפעול מוקד שירות טלפוני המאפשרות:

- 4.1 ניהול ותיעוד קשרי לקוחות ופניות באמצעות מערכת CRM ממוחשבת.
  - 4.2 הקלטת שיחות מלאה, שמירה וגיבוי למשך תקופת המכרז ואפשרות לניתוח השיחות. בדיעבד לשם למידה ובקרה.
  - 4.3 ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול, זמן טיפול, ביצוע אסקלציה.
  - 4.4 פיקוח ובקרה על המוקדנים כולל יכולת בקרה לעמידה בזמני SLA.
- להלן פירוט –

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

שם הלקוח	תאריך תחילת מתן שירות	תאריך סיום מתן שירות	שם איש קשר	טלפון ליצירת קשר
2020				
2021				
2022				
2023				

5. למציע מחזור כספי שלא פחת מ 1,000,000 לא כולל מע"מ, הנובע מהפעלת מוקד שירות בכל אחת משלוש השנים 2020, 2021, 2022.

- המחזור הכספי של המציע בשנת 2020 הסתכם בסך של \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ.
- המחזור הכספי של המציע בשנת 2021 הסתכם בסך של \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ.
- המחזור הכספי של המציע בשנת 2022 הסתכם בסך של \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ.

6. אם יזכה המציע במכרז, השירותים במכרז יסופקו ע"י \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_ (להלן: "מנהל הלקוח").

6.6 מנהל הלקוח בעל בגרות מלאה ו/או הנדסאי ו/או תואר ראשון.

6.7 בתקופה שתחילתה ב 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, למנהל הלקוח ניסיון בהקמה וניהול של לפחות מוקד שרות טלפוני אחד הכולל לפחות 4 עמדות פעילות בו-זמנית.

להלן הפירוט -

שם הלקוח	תאריך תחילת הקמה	תאריך סיום הקמה	מספר עמדות פעילות בו זמנית	שם איש קשר	טלפון ליצירת קשר

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

### לעניין היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבינה 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 ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז שמספרו בכותרת (להלן: "מועד להגשה").

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.

### לעניין העסקת אנשים עם מוגבלות

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: חוק שוויון זכויות) לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

אם הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע, נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

אם המציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ולשם 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, 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, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

מכרז מס' 16/2023  
ככל שיבחר המציע כזוכה במכרז הוא יחזיק בכל תקופת ההתקשרות בו בפוליסות ביטוח מתאימות לטובתו, לטובת שב"ס מדינת ישראל ולטובת כל צד ג', כמפורט בהוראות המכרז.

פרטי איש הקשר למציע לצורך מכרז זה: שם \_\_\_\_\_, טלפון \_\_\_\_\_, טל. נייד \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_, כתובת דוא"ל \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
פקס \_\_\_\_\_

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ שם  
\_\_\_\_\_ חתימה

### אישור עורך הדין

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 שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת עו"ד

**אישור רו"ח**

**1. אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חיי"**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_ [שם המציע]

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

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

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
  - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.
  - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.
3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (\*).
4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חיי" עם הנהלת המציע.
5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (\*\*).

(\* לעניין אישור זה, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.

מכרז מס' 16/2023  
(\*\*) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז  
תאריך 25/06/2023  
אין דרישה לסעיפים 4 ו- 5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

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

## 2. אישור רואה החשבון לתצהיר מנכ"ל המציע (אישור רו"ח בדבר היקף כספי)

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

- 2.1 הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
- 2.2 למציע מחזור כספי הנובע מהפעלת מוקד שירות כמפורט בנספח תצהיר מנכ"ל המציע.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך: \_\_\_\_\_ חותמת וחתימת רו"ח \_\_\_\_\_

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

**תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ מצהירה

בזאת כי העסק מציע ההצעה \_\_\_\_\_ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב'

לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 .

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ שם מלא

**אישור עורך/ת הדין**

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

\_\_\_\_\_ חתימת עורך דין

\_\_\_\_\_ חותמת ומס' רישיון עו"ד

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור רו"ח בדבר עסק בשליטת אישה**

אני רו"ח \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי העסק \_\_\_\_\_ (להלן: המציע) הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992

המחזיקה בשליטה במציע \_\_\_\_\_ הינה:

\_\_\_\_\_ מס' ת.ז.

\_\_\_\_\_ שם מלא

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת רו"ח

\_\_\_\_\_ שם רו"ח

\_\_\_\_\_ תאריך

**הצהרה בדבר סוד מסחרי, עסקי או מקצועי**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, המוסמך להצהיר בשם המציע, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו וצרופותיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
2. להלן העמודים/ הנתונים / המסמכים הכלולים בהצעתי אשר העיון בהם על ידי מציעים האחרים עלול, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי וכן הנימוק למניעת החשיפה:

א. \_\_\_\_\_

ב. \_\_\_\_\_

ג. \_\_\_\_\_

ד. \_\_\_\_\_

3. ידוע לי כי ועדת המכרזים בשב"ס רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לקבוע אם אכן כל נתון ו/או מסמך כאמור, יעמוד או לא, לעיון המציע האחר מחמת סודיות מסחרית או סודיות מקצועית.
4. ידוע לי כי לגבי כל מידע, אשר לא צוין כאמור לעיל, כמהווה לדעתי סוד מסחרי או מקצועי אהיה מנוע מלטעון, שאין לחשפו בפני מציעים אחרים ואני מוותר בזאת על כל טענה כאמור.
5. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שיחתם באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בהסכם, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בהסכם.

חתימה וחותמת

תפקיד

שם

**תצהיר של מלכ"ר במכרז**

האני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ המשמש בתפקיד \_\_\_\_\_ (להלן: **המציע**), המוסמך/ת להצהיר ולהתחייב בשם המציע המבקש להתקשר במכרז שמספרו בכותרת (להלן ולעיל: **המכרז**), ולאחר שידוע לי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה בשם המציע כדלקמן:

1. (סמן X במשבצת המתאימה):

המציע מסווג ע"י רשות המסים בישראל כמוסד ללא כוונות רווח (להלן: **מלכ"ר**) לעניין חוק מס ערך מוסף, ובכלל זה לתחום המכרז.

המציע מסווג ע"י רשות המסים בישראל כמוסד ללא כוונות רווח (להלן: **מלכ"ר**) לעניין חוק מס ערך מוסף, ופנה לרשות המסים בישראל בנושא סיווגו כמוסד ללא כוונות רווח (להלן: **מלכ"ר**) לעניין חוק מס ערך מוסף, לתחום המכרז. ככל שיזכה המציע במכרז, יגיש את אישור פנייתו לרשות המיסים.

2. המציע מתחייב ומצהיר כי הצעת המחיר שהוגשה מטעמו במכרז הנה סופית ומוחלטת ותקפה לכל תקופת המכרז על הארכותיה (ויובהר: הארכות תקופת ההתקשרות במכרז נתונות להחלטתו הבלעדית של המזמין), וכי המזמין לא יידרש לשלם מע"מ עבור מרכיבי הצעת המחיר מכל סיבה שהיא ובכלל זה שינוי במעמד המציע כמלכ"ר.

3. היה ויוטל מע"מ על מחיר ההצעה של המציע במכרז, או על איזה מחלקו – ישולם סכום המע"מ כולו ע"י המציע ומבלי שיגולגל, אף לא בחלקו, אל המזמין במכרז.

-----  
חתימה

**אישור עורך הדין**

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

חתימת עורך דין

חותמת ומס' רישיון עו"ד

תאריך

**הצהרה בקשר לסיווג העסק כזעיר, קטן או בינוני****דיווח לשנת המס האחרונה בטרם הגשת המכרז – שנת 2023**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ המשמש בתפקיד \_\_\_\_\_

בעסק ששמו \_\_\_\_\_ (להלן העסק) אשר הגיש הצעה במכרז שמספרו בכותרת, ולאחר שידוע לי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בשם העסק כדלקמן:

**מס' העובדים שהעסק העסיק (בשנת המס האחרונה בטרם הגשת המכרז - שנת 2023)****סמן X במשבצת המתאימה:**

- העסק מעסיק בין 1 ל- 5 עובדים
- העסק מעסיק בין 6 ל- 20 עובדים
- העסק מעסיק בין 21 ל- 100 עובדים
- העסק מעסיק מעל 100 עובדים

**מחזור מכירות שנתי של העסק (בשנת המס האחרונה בטרם הגשת המכרז - שנת 2023)****סמן X במשבצת המתאימה:**

- מחזור מכירות שנתי בהתאם לדוחות כספיים מבוקרים (ללא תוספת מע"מ)-אינו עולה על 2 מיליון ₪
- מחזור מכירות שנתי בהתאם לדוחות כספיים מבוקרים (ללא תוספת מע"מ)-עולה על 2 מיליון ₪, אך אינו עולה על 20 מיליון ₪.
- מחזור מכירות שנתי בהתאם לדוחות כספיים מבוקרים (ללא תוספת מע"מ)-עולה על 20 מיליון ₪ אך אינו עולה על 100 מיליון ₪.
- מחזור מכירות שנתי בהתאם לדוחות כספיים מבוקרים (ללא תוספת מע"מ)-עולה על 100 מיליון ₪

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תפקיד

\_\_\_\_\_ שם

**אופן הגשת ההצעה****מעטפה אחת סגורה שתכלול כמפורט להלן:**

1. כלל מסמכי המכרז (לרבות הודעות תיקון למכרז אם פורסמו) יוגשו כשהם חתומים בחתימה וחותמת מורשה חתימה של המציע, וכך גם אישורים, מסמכים ודוגמאות שנדרש לצרף להצעה.
2. מסמכי ההצעה יוגשו **כשהם מאוגדים בצורה מסודרת**. לדוגמא: בכריכה, בקלסר.
3. למסמך המצורף להצעה שאינו כתוב בשפה העברית, יצורף תרגום נוטריוני לעברית.
4. על המציע להכניס את כל הנ"ל, למעט ההצעה הכלכלית, לתוך מעטפה ולסוגרה.
5. על מעטפה זו ייכתב "הצעה עבור מכרז פומבי מס' \_\_\_\_\_ של מציע \_\_\_\_\_".
6. הגשת הצעה באופן שונה מהמפורט, ובכלל זה הכנסת נתוני עלות למעטפה זו, עלולה לגרום לפסילת ההצעה.

**מעטפה שנייה (כלכלית) סגורה שתכלול כמפורט להלן:**

1. הצעת המחיר מלאה וחתומה (בחתימה וחותמת) ע"י המציע.
2. על מעטפה זו ייכתב "הצעה כלכלית למכרז פומבי מס' \_\_\_\_\_ של המציע \_\_\_\_\_".
3. המציע חייב להתייחס בהצעתו לכל הפרמטרים המופיעים בטופס הצעת המחיר.

**מעטפה שלישית סגורה שתכלול כמפורט להלן:**

1. על המציע להכניס את שתי המעטפות הנ"ל, כשהן חתומות, למעטפה שלישית ולסוגרה.
2. המעטפה השלישית תישא את מס' המכרז ושם המכרז בלבד (ללא פרטי המציע).

אופן בחירת הזוכהאופן בחירת הזוכים תבצע כמפורט להלן:**1. שלב א'**

1.1 בדיקת עמידת המציעים בתנאים להשתתפות במכרז. רק הצעות שעמדו בתנאי השתתפות במכרז, תעבורנה לשלב ב'.

**2. שלב ב': שלב איכותי - משקל ציון האיכות של כל הצעה הוא 20%**

1.2 בשלב זה תיבחנה ההצעות האיכותיות בלבד (של מציעים שעברו את שלב א') ויינתן ניקוד שיהווה את ממוצע הציונים של כלל חברי הוועדה המקצועית לחלק האיכותי.

1.3 בדיקת איכות ההצעה תיעשה ע"י ועדה מקצועית, בראש סגנית חשבת שב"ס, רע"ן שכר וגמלאות, קצין הנחיה ובקרה, אשר תיבחן את ההצעה האיכותית עפ"י הקריטריונים שיפורטו להלן.

1.4 איכות ההצעות תיבדק על פי הקריטריונים המפורטים להלן, כאשר מציע יוכל לעבור לשלב בדיקת המחיר רק במידה וקיבל ציון של 70 ומעלה מתוך 100 בשלב האיכות.

1.5 למרות האמור לעיל, במידה ואין 2 מציעים לפחות העומדים בציון האיכות, רשאי המזמין להוריד את ציון האיכות וכל עוד ניקוד הסף אינו יורד מתחת ל - 60 נק'.

1.6 הציון המשוקלל של כל מציע יתקבל ע"י סכמת הציונים .

20%

X

ההצעה הנבחרת

<u>מקסימום נקודות</u> <u>לפרמטר נבחן</u>	<u>מדרוג פנימי</u>	<u>פרמטר נבחן</u>
40 נק'	<ul style="list-style-type: none"> <li>הועדה תתקשר ל-3 ממליצים ותראיין אותם בעניין המוקד הטלפוני אשר הופעל ע"י המציע.</li> <li>הממליצים יבחרו מתוך אנשי הקשר בתצהיר המנכ"ל או רשימת הממליצים אשר ימלא המציע, בהתאם להחלטת המזמין.</li> <li>מצ"ב שאלון אשר יענה עליו הממליץ.</li> <li>המזמין רשאי להגיש את המלצתו במידה והמציע הינו נותן השירות או נתן שירות בעבר לשב"ס.</li> </ul>	שביעות רצון מהתקשרויות קודמות
30 נק'	התרשמות מהמציע:	התרשמות אישית

	<p>התרשמות מניסיון המציע בהקמה והפעלת מוקדים טלפוניים מעבר לתנאי הסף - עד 5 נקודות.</p> <p>התרשמות מניסיון המציע בהפעלת מוקד שירות טלפוני בנושא שכר – עד 5 נקודות.</p> <p>מתודולוגיה ודרך ניהול הפרויקט - עד 10 נקודות.</p> <p>התרשמות כללית – עד 10 נקודות.</p>	
30 נק'	<p>התרשמות ממנהל הלקוח:</p> <p>התרשמות מניסיון מנהל הלקוח בהקמת מוקד שירות טלפוני מעבר לתנאי הסף - עד 5 נקודות.</p> <p>התרשמות מניסיון המציע מנהל הלקוח בהקמת מוקד שירות טלפוני בנושא שכר – עד 5 נקודות.</p> <p>אופן ניהול הפרויקט - עד 10 נקודות.</p> <p>התרשמות כללית – עד 10 נקודות.</p>	

**שלב ג' שלב כלכלי - משקל ההצעה הכלכלית הוא 80%**

1. בשלב זה, ייפתחו המעטפות הכלכליות של מציעים שעברו את שלב א' ו-ב' לעיל בלבד.
  2. חישוב ציון ההצעה הכלכלית יתבצע כדלקמן:
- א. לצורך בחירת הזוכה, המזמין יכפיל את עלות שעת מוקדן נוסף ועלות שעת מנהל מוקד נוסף במספר 180.
- ב. **שב"ס יחשב:**

עלות שעת מנהל מוקד נוסף	+	עלות שעת מוקדן נוסף	+	עלות המוקד לחודש
( 5% X 180 X )		( 5% X 180 X )		( 90% X )

- ג. ההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון המקסימאלי וציון ההצעות הבאות יחושב באופן יחסי להצעה הזולה ביותר עפ"י הנוסחה הבאה:

$$\frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחרת}} = \frac{100 \times X}{80\% \times X}$$

**שלב ד'**

מכרז מס' 16/2023

תאריך 25/06/2023

1. בשלב זה, תתבצע סכמה של הניקוד שהתקבל בשלב ב' (הצעה האיכותית) ובשלב ג' (ההצעה הכלכלית).

2. ההצעה שתזכה לניקוד המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה.

תאריך 25/06/2023

מכרז מס' 16/2023

נספח לשלב האיכותי

רשימת ממליצים לשלב האיכותי:

שם איש קשר	מס' דקות שיחה בשנה	מס' עמדות פעילות בו זמנית	תאריך סיום מתן שירות טלפוני	תאריך תחילת מתן שירות טלפוני	שם הלקוח

1. באיזו מידה היית שבע רצון מיחסי העבודה עם המציע (שת"פ, תקשורת, זמינות המנהלים למזמין, דיווחים שוטפים, איכות הדו"חות)?
- כלל לא- 0  
במידה מועטה- 3  
במידה בינונית- 7  
במידה רבה- 10
2. באיזו מידה המציע הצליח לעמוד בלוחות הזמנים שהוצבו לו (הגשת חשבוניות/דוחות בזמן, איתור עובדים על פי דרישה, יכולת מענה)?
- כלל לא- 0  
במידה מועטה- 3  
במידה בינונית- 7  
במידה רבה- 10
3. באיזו מידה אתה שבע רצון מאיכות נותני השירות שסיפק המציע?
- כלל לא- 0  
במידה מועטה- 3  
במידה בינונית- 7  
במידה רבה- 10
4. באיזו מידה אתה ממליץ לחברות אחרות לעבוד עם המציע ?
- כלל לא- 0  
במידה מועטה- 3  
במידה בינונית- 7  
במידה רבה- 10

טופס הצעת המחיר

מחיר בש"ח ליחידת מידה, לא כולל מע"מ B	משקל ליחידת מידה A	יחידת מידה	נושא
	90%	חודש	<b>עלות המוקד לחודש</b> (כולל את כל מרכיבי המכרז, לרבות שעות עבודה של מנהל לקוח, מנהל מוקד, 4 מוקדנים, מערכות, רישיונות, הקמת מוקד וכל דרישה נוספת המפורטת במסמכי המכרז).
	5%	1 שעה	<b>עלות שעת מוקדן נוסף (מעבר למבוקש במכרז)</b>
	5%	1 שעה	<b>עלות שעת מנהל מוקד נוסף (מעבר למבוקש במכרז)</b>

- לצורך בחירת הזוכה, המזמין יכפיל את עלות שעת מוקדן נוסף ועלות שעת מנהל מוקד נוסף במספר 180.
- המציע חייב להתייחס בהצעתו לכל הפרמטרים המופיעים בטופס הצעת המחיר.

**הסכם התקשרות במכרז**

בין

שירות בתי הסוהר בשם מדינת ישראל,

שכתובתו: ת.ד. 81 רמלה

(להלן בהסכם זה: שב"ס או המזמין)

לבין

\_\_\_\_\_

מס' מזהה \_\_\_\_\_

שכתובת/ה: \_\_\_\_\_

מס' טל' \_\_\_\_\_

המיוצג/ת ע"י ה"ה \_\_\_\_\_ המצהיר/ה כי הינו/ה

מוסמך/ת לחתום על הסכם זה בשמו/ה

(להלן: הספק)

**מבוא**

**הואיל:** והספק הגיש הצעת מחיר בקשר למכרז שמספרו בכותרת (להלן: הצעת הספק או הצעת המחיר, להלן: "המכרז"), והוא נבחר ע"י המזמין לספק את הטובין/השירותים מושא המכרז (להלן: "הטובין" ו/או "השירותים").

**לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:**

1. מסמכי המכרז, הצעת הספק ונספחיהם מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
2. **תקופת ההתקשרות** הנה כפי החלטת ועדת המכרזים של המזמין ובהתאם להוראות המכרז, אולם לא לפני חתימת גורמי המזמין המוסמכים על הסכם זה.
3. המזמין יהיה רשאי להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "תקופות ההארכה"). בתקופות ההארכה יחולו הוראות הסכם זה בשינויים המחוייבים.
4. בכל עת תעמוד למזמין בלבד הזכות להביא את התקשרות לפי הסכם זה כולה או מקצתה לידי סיום ע"י הודעה בכתב על כך לספק 60 יום מראש. המזמין לא יהא חייב לנמק את החלטתו כאמור. בגין סיום מוקדם של ההתקשרות לא יהיה הספק זכאי לתשלום או פיצוי כלשהו, למעט התשלומים בגין הביצוע בפועל עד למועד הסיום המוקדם.

- מכרז מס' 16/2023  
5. **המחיר הנקוב בהצעת המחיר מאת הספק כולל את כל ההוצאות הנובעות מאספקת את הטובין והשירותים.**
6. הספק מצהיר שכל תנאי ההתקשרות מובנים לו והתשלום שיקבל בתמורה לאספקת הטובין והשירותים מהווה תמורה הוגנת הכוללת תשלום עבור כלל השירותים והמוצרים הנלווים להם (לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור: רכישת ציוד, הובלה, ביטוח, תשלום לעובדים, מס הכנסה, ביטוח לאומי, תשלומים סוציאליים וכל מס או היטל או תשלום חובה אחר). ההוצאות הנובעות מביצוע התחייבויותיו ע"פ ההסכם יחולו על הספק בלבד, והספק לא יהיה זכאי לדרישות כספיות נוספות, והמזמין לא יחויב בתשלום נוסף כלשהו.
7. בכפוף לקבלת הזמנה מהמזמין, יספק הספק את הטובין והשירותים מושא ההזמנה עד לתאריך הנדרש בהזמנה. כל עוד לא קיבל הספק הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי חתימה של המזמין, אין התחייבות מצד המזמין לביצוע רכש הטובין ו/או השירותים או לתשלום כלשהו.
8. הספק מתחייב כי הטובין שיספקו יעמדו בהוראות כל דין, תקן ונוהג החלים עליהם בישראל. אי מילוי דרישה זו תהווה הפרת התחייבויותיו של הספק במכרז ושב"ס יהיה רשאי לחלט את ערבות המכרז ו/או רשאי לכלל סעד לפי דין.
9. הספק מצהיר שאין כל מניעה חוקית או אחרת, להתקשרותו בהסכם זה.
10. הספק ומי מטעמו מתחייבים בזה כי ישמרו בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים על אודות המזמין, מתקניו, הנתונים במשמורתו החוקית, סוהריו או עובדיו (להלן "המידע") שיגיעו לידיעתם במישרין או בעקיפין או יופקו על ידם בקשר למכרז. התחייבויות הספק הזוכה על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן, הן תנאי מהותי במכרז זה והן מחייבות את עובדי הספק הזוכה לסוגיהם ומי מטעמו המעורבים בפרויקט, לרבות קבלני משנה.
- הפרת האמור לעיל תהווה הפרה יסודית של ההסכם ומהווה לכאורה עבירה פלילית על פי סעיף 118 לחוק העונשין התשל"ז-1977.
11. הספק אינו קשור או מעורב, באופן ישיר או עקיף בכל עניין שיש בו חשש לניגוד עניינים, ביחס להתחייבויותיו במכרז. הספק מתחייב שבמהלך כל תקופת ההתקשרות לא יתקשר בנושאים שיש בהם משום ניגוד עניינים. במקרה בו יהיה ספק מצוי בחשש, גם אם עתידי, לניגוד עניינים, יודע על כך לאלתר בכתב לשב"ס. ככל והספק לא הודיע על כך למזמין בהתאם להסכם זה - ייחשב הדבר **כהפרה יסודית** של ההסכם והמזמין יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק לפי הסכם זה, לבצע את העבודה באמצעות ספק אחר ולחייב את הספק בכל העלויות הכרוכות בכך, וזאת מבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי בגין ההפרה וכל תרופה אחרת שתעמוד לזכותו לפי הסכם זה או לפי כל דין.
12. לא יעמוד הספק בדרישות המזמין או במועדים שנקבעו במכרז, בהסכם לרבות נספחיו על כל חלקיו, יהיה המזמין רשאי לחייב את הספק בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

מכרז מס' 16/2023

תאריך 25/06/2023

המזמין יהא רשאי לנכות את סכומי הפיצויים - לפי הסכם זה ולפי כל דין - מכל סכום לו זכאי הספק בכל עניין שהוא, וכן יהא רשאי לגבותו מהספק בכל דרך אחרת. עצם תשלום פיצוי אין בו כשלעצמו משום שחרור הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

13. הספק מתחייב להחזיק בכל תקופת ההסכם ברישיונות וההיתרים הנדרשים על פי דין והוראה המחייבת אחרת לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולעמוד הדרישות שפורטו בתנאי הסף ובתנאים המקדימים להגשת הצעה במכרז.

**הספק יציג למזמין לדרישתו כל מסמך שעליו להחזיקו לפי דין או המוכיח עמידתו בדרישות הדין והסכם זה.**

14. אין ולא יהיה בביצוע רכש מהספק בכדי ליצור בין הספק, מי מעובדיו או מי מטעמו לבין המזמין יחסי עובד-מעביד. כל העובדים שיעסיק הספק לצורך ביצוע הסכם זה יהיו וייחשבו כעובדיו בלבד.

15. הספק יחזיק בכל משך ההתקשרות בפוליסות ביטוח בהתאם להוראות המכרז.

16. על הספק תחול אחריות על-פי דין, לכל מקרה של פגיעה, פגיעה, נכות, מוות, נזק שיקרו או שייגרמו למזמין, סוהריו, עובדיו, מתנדביו וכל מי מטעמו, או המחוזקים במשמורת ו/או לעובדיו של הספק ו/או לצד ג' כלשהו על ידי הספק ו/או מי מטעמו תוך כדי ביצוע או אי ביצוע התחייבויותיו של הספק באספקת השירותים והספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים למניעת אובדן או נזק כאמור.

ולראיה באו הצדדים על החתום

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
המזמין