

-2011
21/08/11



מדינת ישראל - נציבות שירות המדינה
אגף בכיר מערכות מידע

מכרז מס' 25/2011

למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א

במיקור חוץ

**מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל (c)**

**המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש
מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.**

0. מנהלה (I)

טבלת ריכוז תאריכים

מס'	סעיף במכרז	הפעילות	התאריך
1	-	פרסום המכרז בעיתונות	21.8.11
2	0.3.2	העברת שמות מתמודדים	1.9.11
3	0.3.3	כנס ספקים	10:00, 14.9.11
4	0.3.4.2	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם הספקים	25.9.11
5	0.3.4.4	מועד המענה האחרון המתוכנן של המשרד למענה לשאלות הבהרה	6.10.11
6	0.3.5.2	מועד אחרון להגשת ההצעות	12:00 - 23.10.11
7	0.6.1	תוקף הערבות בגין ההצעה עד	23.1.12
8	0.6.2.2	תוקף הצעה עד	23.1.12
9	0.16	מועד תיחור מקוון	25-29.12.11
		מועד מדוייק יקבע בהמשך	

0.1 כללי

נציבות שירות המדינה באמצעות אגף בחינות ומכרזים, אחראית על בחירת העובדים המתאימים ביותר למשרות במשרדי הממשלה, על פי צרכי המשרדים ומתוך היצע כוח האדם הקיים בשוק. המשרות הן בכל תחומי העיסוק של שירות המדינה, וכוללות בין השאר: תפקידי ניהול, תפקידים מקצועיים בקשת רחבה של תחומים, עובדי מנהלה ולוגיסטיקה ועוד.

הנציבות אחראית על ביצוע תהליכי הגיוס והמיון, בהתאם להוראות חוק שירות המדינה (מינויים), תשי"ט-1959, כללי שירות המדינה (מינויים) (מכרזים, בחינות ומבחנים), תשכ"א-1961 והוראות התקשי"ר. וע"פ עקרונות ההזדמנות השווה, ההוגנות וההגינות כלפי האזרחים המתמודדים על המשרות הפנויות.

עד עתה נערך המיון כולו בנציבות שירות המדינה. בשנת 2010 הגישו את מועמדותם למשרות השונות בשירות המדינה כ-42,000 מועמדים לכ-4,000 משרות.

במטרה לייעל את הליכי איוש המשרות בשירות המדינה, הוחלט לבצע שינוי במערך המיון והמכרזים לקבלת מועמדים למשרות בשירות המדינה.

השינוי יכולול בין היתר הקמת מערך ממוחשב מרכזי, שיאפשר תקשורת מקוונת משותפת לנציבות שירות המדינה, מועמדים למכרזים ומשרדי הממשלה.

בכדי לתת מענה לאלפי מועמדים בשנה הוחלט על הקמת מרכז תמיכה למתן שירותי תמיכה, סיוע והדרכה למועמדים המגישים את מועמדותם באמצעות המערכת המקוונת.

על כן, מדינת ישראל באמצעות נציבות שירות המדינה (להלן: "המזמין"), מבקשת לקבל הצעות להקמת מרכז תמיכה לנושא גיוס כ"א לשירות המדינה, ותפעולו השוטף (להלן: "מרכז התמיכה"), כפי שיפורט להלן. המזמין מעוניין לקבל שרות מלא במיקור חוץ, בכל הקשור למתן מענה לפנייות בנושא הגשת מועמדות למשרות בשירות המדינה.

ההצעה שתוגש וכן ביצועה בהמשך יהיו בהתאם לנוהל מפת"ח של חב' מתודה, לפי המהדורה העדכנית.

המכרז וההצעה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שיחתם עם הספק הזוכה.

0.1.1 משך ההתקשרות

תקופת ההתקשרות תהא למשך 3 שנים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. כמו כן, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של שנה כל אחת, אך לא יותר מ- 5 שנים נוספות בסה"כ, כפי שיוחלט על-ידו, בתנאים זהים לתנאי המכרז.

0.1.2 תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף) (M)

0.1.2.1 המציע הנו תאגיד הרשום ברשם החברות, עוסק מורשה כהגדרתו בחוק, בעל אישור "ניהול תקין" בתוקף שהנפיק רשם התאגידים.

0.1.2.2 ברשות המציע כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

0.1.2.3 המציע היא חברה בה מועסקים לפחות 20 עובדים מקצועיים, לרבות תומכים, מטמיעים, מפתחים, מנהלי פרויקטים ומרכזי תמיכה. (המציע יצרף מסמך המפרט את רשימת העובדים, תפקידהם וניסיונם המקצועי).

0.1.2.4 למציע יש ניסיון כמפורט להלן בתכנון, אפיון הקמה וניהול מרכזי תמיכה מתקדמים של 20 עובדים לכל הפחות. על הניסיון להיות מוכח ברמת מנהלי החברה או החברה עצמה. ניסיון מוכח הינו אחד או יותר מהסעיפים הבאים.

0.1.2.4.1 ניסיון מוכח בהקמת 5 מרכזי תמיכה לפחות.

0.1.2.4.2 ניסיון בהפעלת מרכזי תמיכה במיקור חוץ, כולל תשתיות הולמות – מבנים, תשתית מחשוב, טלפוניה, וכו'.

0.1.2.4.3 מנהל מוקד בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול מרכזי תמיכה של מעל 20 אנשים.

0.1.2.5 הפקדת ערבות בנקאית או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, בגין הגשת ההצעה, כמפורט בסעיף 0.6.1 להלן.

0.1.2.6 הצהרה כי המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו, כמפורט בסעיף 0.6.3.

0.1.2.7 הצהרה לפיה אין למציע, למיטב ידיעתו, משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, כמפורט בסעיף 0.6.4.

0.1.2.8 התחייבות לשמירת סודיות, כמפורט בסעיף 0.6.5.

0.1.2.9 חתימה על חוזה התקשרות, כמפורט בסעיף 0.6.8.

0.1.2.10 רכישת מסמכי המכרז, כמפורט בסעיף 0.3.2.2.

0.1.2.11 כמו כן עמידה ביתר התנאים המוקדמים (המקצועיים והמינהליים) המובאים בהמשך.

0.2 הגדרות

לצורך מכרז זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרתם לצדם, אם אין בעניין הנדון או בהקשרו דבר שאינו מתיישב עם הגדרה כאמור:

- 0.2.1 **מרכז תמיכה / מוקד** – נושא מכרז זה.
- 0.2.2 **האתר** - האתר הפיזי בו ימוקם מרכז התמיכה יהיה אצל המציע.
- 0.2.3 **הצעה** - תשובת הספק למכרז.
- 0.2.4 **ספק/ מציע** - קבלן או חברה אשר רכש את מפרט המכרז והגיש הצעה.
- 0.2.5 **המזמין/עורך המכרז** - נציבות שירות המדינה באמצעות מנהלת אגף בכיר מערכות מידע ומנהלת אגף א' – בחינות ומכרזים.
- 0.2.6 **ספק זוכה** - ספק / מציע אשר ייבחר כזוכה במכרז.
- 0.2.7 **זוכה צל** - כמובא בסעיף 0.11.2.6.
- 0.2.8 **השירותים** – מכלול השירותים כמובא בפרקי המכרז.
- 0.2.9 **נ.ש.מ, נש"ם, נציבות שירות המדינה** – גורם המופקד על ביצוע מדיניות הממשלה בתחומי המינהל ומשאבי האנוש בשירות המדינה.
- 0.2.10 **מכרז/מיפרט** - חוברת מכרז מס' 25/2011, על כל נספחיה. המיפרט כולל את שאלות הספקים המציעים שהוגשו בכתב ותשובות המשרד שנמסרו בכתב עובר להגשת הצעות הספקים המציעים.
- 0.2.11 **מרכב"ה** - מערכת רוחבית כספית במשרדי הממשלה שהיא מערכת ה-E.R.P הממשלתית.

0.3 מנהלה (M)

0.3.1 נציגות המשרד (I)

נציגות המשרד האחראיות למכרז זה אליהן יש לפנות לצורכי שאלות וברורים בקשר למכרז זה הן:

גב' רוויטל וויצמן, מנהלת אגף בכיר מערכות מידע בנש"מ

דוא"ל: revitalw@civil-service.gov.il

גב' גבריאלה אשכנזי, מנהלת אגף א' – בחינות ומכרזים בנש"מ,

דוא"ל: gabya@civil-service.gov.il

0.3.2 קבלת מסמכי המכרז/המפרט

0.3.2.1 פרסום המכרז נעשה בעיתונות ובאתר האינטרנט של עורך המכרז בכתובות: WWW.CIVIL-SERVICE.GOV.IL, תחת נושא "פרסומים"/מכרז 25/2011.

0.3.2.2 רכישת מסמכי המכרז תהיה בתמורה לתשלום של 500 ₪. התשלום יבוצע בבנק הדואר, לזכות משרד ראש הממשלה, לחשבון 22125. סכום זה לא יוחזר בכל מקרה.

עם התשלום יקבל המציע קבלה על סכום התשלום. יש לצרף צילום של הקבלה כמענה למפרט כנדרש בסעיף 0.6.2.6.

0.3.2.3 עם רכישת המסמכים, יש לשלוח במייל לנציגות המשרד את שם איש הקשר, פרטיו וכתובת המייל שלו.

0.3.2.4 ניתן להוריד את מסמכי המכרז לצורך עיון בו, מאתר האינטרנט של עורך המכרז שכתובתו: WWW.CIVIL-SERVICE.GOV.IL

0.3.3 כנס ספקים

יתקיים כנס ספקים בנציבות שרות המדינה, קריית הממשלה בירושלים, משרד ראש הממשלה, רחוב קפלן 3. בנציבות שרות המדינה, קומה 3, בתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים. ההשתתפות בכנס ספקים הינה חובה. רשאים להשתתף בכנס גם נציגי החברות שעימן יש למציע קשר לעיניין מכרז זה.

0.3.4 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.4.1 שאלות הספקים תוגשנה בדוא"ל לנציגות המזמין כאמור בסעיף 0.3.1 לעיל, בהתאם לפורמט המוגדר בהמשך.

שאלות שיופנו בדרך אחרת לא ייענו.

0.3.4.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא זה המופיע בטבלת ריכוז התאריכים. המועד האחרון המתוכנן של המזמין למענה לשאלות הבהרה, הינו כמופיע בטבלת ריכוז התאריכים.

0.3.4.3 הספקים נדרשים להתייחס בשאלותיהם למספר הסעיף במיפרט /או בחוזה, בהתאם לפורמט להלן:

מס"ד	מספר הסעיף במיפרט/בחוזה	פירוט השאלה

0.3.4.4 המזמין יענה לשאלות הספקים בדוא"ל עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז התאריכים, ויפיץ את התשובות לכל רוכשי המכרז באמצעות דוא"ל, התשובות תהוונה חלק ממסמכי המכרז.

כל השאלות וכל התשובות תועברנה לכל רוכשי המפרט על פי השם ודוא"ל שנמסרו על ידם בעת קבלת המפרט.

0.3.4.5 שאלות הבהרה תתקבלנה מרוכשי המכרז או מהחברות הקשורות עימם בעיניין מכרז זה בלבד.

0.3.4.6 כל התכתובת במהלך המכרז (שאלות ותשובות) תעשה בשפה העברית.

0.3.5 אופן הגשת הצעות ומסירתן

0.3.5.1 ההצעה תוגש כתשובה לכל סעיפי המכרז במקור ובהעתק, **בו כל עמוד יחתם בחותמת הרישמית של המציע ובחתימת המורשים לחתום מטעם המציע. על המציע להגיש הצעות בהתאם לנדרש בסעיף 0.9 על תת סעיפיו.**

0.3.5.2 יש למסור את ההצעות, כמוגדר בסעיף 0.9 להלן, במעטפה חתומה ללא זיהוי חיצוני, שעליה יהיה רשום "**מכרז מס' 25/2011**", עד **ליום ולשעה המופיעים בטבלת ריכוז התאריכים** (להלן - "מועד ההגשה"), ולשלשל אותה לתוך תיבת המכרזים בנציבות שירות המדינה בכתובת הבאה:

רח' קפלן 3 בנין ג', קריית בן גוריון, ירושלים.
קריית הממשלה – ירושלים
"תיבת המכרזים של נציבות שירות המדינה" אשר במבנה הביטחון
("הוילה") שבכניסה למשרד ראש הממשלה.

יש להקפיד על הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים השייכת לנציבות
שירות המדינה ולא לזו השייכת למשרד ראש הממשלה הממוקמת
בסמוך.

0.3.5.3 אין לשלוח את ההצעה בדואר ויש להביאה אישית אל תיבת
המכרזים, כאמור לעיל.

0.3.5.4 ועדת המכרזים לא תדון בהצעות אשר לא נמצאו בתיבת המכרזים
במועד האחרון להגשת ההצעות.

0.3.6 תוקף ההצעה

תוקף ההצעה יהא כמופיע בטבלת התאריכים. המציע אינו רשאי לחזור בו
מהצעתו במהלך תקופה זו.

0.4 המפרט

בקשת הצעות זאת מכילה את החלקים הבאים:

- א. חלק מנהלה זה המסומן פרק 0.
- ב. החלק המקצועי המסומן פרקים 1-4.
- ג. פרק העלות – פרק 5.
- ד. נספחים לפרקים השונים, על פי הפניות בגוף הפרקים.

0.5 סיווג רכיבי המפרט

0.5.1 השיטה

(I) INFORMATION - רכיב המובא לידיעה בלבד ואין צורך בתשובה. היעדר תשובה יובן כ"קראתי והבנתי". אם בכל זאת יש הערות יש לציין.

(S) SPECIFIC - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת באשר לאופן המימוש או הפתרון. לגבי דרישות אשר המציע מתכוון לממשן תוך שימוש במוצר מדף, על המציע לפרט אילו מהדרישות קיימות במוצר במועד ההגשה ואילו יושלמו על ידו. המציע מחוייב להשלים כל דרישה שלא ניתנת למימוש מיידי, כך שהפתרון יעמוד במלוא הדרישות במועד המימוש ובהתאם ללוח זמנים הנדרש במכרז.

(M) GO/NO GO - נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). תשובת הספק תהיה מסוג:

- "קראתי, הבנתי – הצעתנו עונה על דרישה זו", או
- תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או
- קיום דרישה (המצאת אישור למשל)

חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף זה, **עלולים לפסול את ההצעה על הסף**. ההחלטה האם לפסול הצעה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

(N) NOT RELEVANT - סיווג לרכיב שאינו דורש כל תשובה, ובא להשלמת רציפות מספור הרכיבים בכל פרק.

סיווג של רכיב אב תקף לכל סעיפי המשנה שלו, אלא אם כן צויין בסעיף המשנה אחרת.

0.5.2 סיווג רכיבי פרק המינהלה

רכיבי פרק המינהלה (פרק זה) מסווגים בהתאם לסימון המצויין לידם.

0.5.3 סיווג החלק המקצועי

רכיבי החלק המקצועי (פרקים 1 – 4) ופרק העלות (פרק 5) מסווגים בהתאם לסימון המצויין לידם.

0.6 אישורים, הצהרות והתחייבויות שעל הספק

להמציא בעת הגשת ההצעה (M)

0.6.1 ערבות אוטונומית ובלתי מותנית בגין הגשת ההצעה

ההשתתפות במכרז מותנית בצרוף ערבות אוטונומית בלתי מותנית, לתשלום בסך של 52,000 ₪ לפקודת נציבות שירות המדינה. תוקף הערבות מפורט בטבלת ריכוז התאריכים.

המזמין רשאי לחלט את הערבות, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמזיע יוכרז כזוכה במכרז ויסרב לעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ובהתאם לתנאי המכרז, ו/או לא יפעל בתום לב במהלך הליכי המכרז.

הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן. המדד הבסיסי הוא המדד הידוע בחודש שבו חל המועד האחרון להגשת ההצעות.

הערבות תהיה ערבות בנקאית או המחאה בנקאית של תאגיד בנקאי רשום בישראל, או של חברת ביטוח ישראלית המורשית לתת ערבויות עפ"י הוראות האוצר / אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981. במידה והערבות היא של חברת ביטוח, הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

נוסח הערבות יהיה אך ורק בנוסח המצורף בנספח 0.6.1. הערבות תוארך במידת הצורך, לתקופה נוספת עפ"י דרישת המזמין.

0.6.2 על המזיע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

0.6.2.1 אישור על ניהול ספרים: אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, העסקת עובדים זרים כדין ושכר מינימום), התשל"ו – 1976, כפי שניתן על ידי שלטונות מס הכנסה ומע"מ. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על פי החוק, מרואה חשבון או מיועץ מס. בכלל זה, יוגשו כל התצהירים הנדרשים על פי חוק זה.

0.6.2.2 אישור על העדר חובות: המזיע יצרף להצעתו נסח חברה עדכני מרשות התאגידיים המעיד על היעדר חובות לרשות.

0.6.2.3 עורך דין לפרטים הבאים : אישורים מתאימים לגבי רישום התאגיד (העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם, תקפה עפ"י הוראות הדין הנוגעות לעניינין), זכויות החותמים בשמו וסמכותם לחייב את התאגיד בהתחייבויות נשוא מכרז זה, בחתימת עורך דין. האישור יוגש על גבי **נספח 0.6.2.3**, כדלקמן :

- שם התאגיד כרשום ברשם רשמי רלוונטי בישראל.
- תאריך ההתאגדות.
- סוג התאגיד.
- מספר מזהה.
- מסמכי התאגדות.
- שמות המוסמכים לחתום בשמו ומספרי הזהות שלהם.

0.6.2.4 עידוד נשים בעסקים : { סעיף זה מסווג (I), רק אם הוא מתקיים אצל מגיש ההצעה }
על המציע העונה על דרישות התיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002, לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור של רו"ח ותצהיר בנוסח המובא ב**נספח 0.6.2.4**, לפיו העסק בשליטת אישה - בהתאם להגדרות התיקון לחוק.

0.6.2.5 עמידה בחוקי העבודה : המציע יתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות אם תערך עימו, יעמוד בדרישות חוקי העבודה על תקנותיהם.

0.6.2.6 המציע יצרף תצלום הקבלה המעידה על רכישת המכרז על סך 500 ₪ כנדרש בסעיף 0.3.2.

0.6.2.7 תוקף האישורים : כל האישורים והמסמכים הנדרשים בסעיף זה, יהיו תקפים לזמן הגשת ההצעה. בכל מקרה של דחייה בבחירת הספק הזוכה, יוארך תוקף הערבות וכן יחודש תוקפם של כל המסמכים והאישורים הנדרשים, בהתאם.

0.6.3 זכויות קניין

המציע יצרף להצעתו הצהרה :

א. כי הוא בעל זכויות קניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד : "**זכויות קניין**"), וכי לא קיימת מניעה משפטית כלשהיא להגישה ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז ;
במקרים בהם זכויות קניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי צד ג', יפורט הדבר בהצהרה הנ"ל, תוך ציון מקור זכותו של המציע להציע הצעתו לעורך המכרז ותוך צרוף אישור של צד ג' שהוא בעל הזכויות כאמור, המתיר ומאשר למציע להציע את הצעתו על כל מרכיביה.

ב. כי הוא מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז / המזמין בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדם או נגד כל אחד מהם, כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהם, בשל ההצעה או ההתקשרות של המזמינים בעיקבות רכישת השירותים המבוקשים במכרז.

למען הסר ספק, מוסכם בזה כי העבודה וכל התוצרים והנתונים שיאספו ויקלטו במסגרתה, מאגרי המידע ומסמכי התייעוד, זכויות היוצרים המוסריות עליהם, זכויות פטנט וכל זכות קניינית ו/או זכות אחרת, יהיו שייכים למשרד, ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה, והספק מוותר בזאת על זכות תביעה בקשר לכך.

נוסח מחייב של ההצהרה מצ"ב נספח 4-0.6.3.

0.6.4 ניגוד אינטרסים

המציע יצרף להצעתו הצהרה לפיה למיטב ידיעתו אין בהגשת הצעה עפ"י המכרז משום ניגוד אינטרסים עיסקי או אישי, שלו או של מי מעובדיו המעורבים בהצעה או בביצוע.

נוסח מחייב של ההצהרה מצ"ב נספח 4-0.6.3.

0.6.5 התחייבות לשמירת סודיות

המציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שימסר לו או שיוודע לו לשם ביצוע התחייבותיו עפ"י המכרז, לפיה אינו רשאי לפרסם מידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה. כמו כן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור. המציע יצרף התחייבות, לפיה במידה שיבחר כספק זוכה ידאג לכך שגם עובדיו וכל אדם מטעמו, המספקים שרותים נשוא המכרז, יקימו הוראות סעיף זה וכי יחתימו על הצהרת סודיות.

נוסח מחייב של ההצהרה מצ"ב נספח 5-0.6.5.

0.6.6 יחסי הצדדים

0.6.6.1 המציע יצרף להצעתו הצהרה כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי הסכם זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו, בביצוע הסכם זה לבין עורך המכרז ו/או המשרד.

0.6.6.2 המציע יצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, כי בינם לבין עורך המכרז לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.

0.6.6.3 תשלומים בגין המועסקים - המציע יתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצא ב.

0.6.7 חויב עורך המכרז לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל, בגין מי מהמועסקים ע"י הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את עורך המכרז עם קבלת דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

0.6.8 **חתימה על חוזה ההתקשרות:**
מורשי החתימה של המציע יחתמו בראשי תיבות ובחותמת התאגיד בכל עמוד של חוזה ההתקשרות שמצורף למכרז **בנספח 0.6.8**, ובחתימה מלאה ובחותמת התאגיד בסוף טיוטת ההסכם. השלמת חתימות הצדדים על ההסכם תיעשה לאחר החלטת וועדת המכרזים כי המציע נבחר לזוכה. טיוטת החוזה החתומה תצורף למסמכי ההצעה. אם יעודכן החוזה במהלך ההבהרות למכרז, על המציע יהיה להגיש את החוזה החתום במהדורתו המקורית בתוספת התחייבות לקיים את כל העידכונים שהוצגו בפני הספקים במהלך ההבהרות.

טיוטת החוזה וההתחייבות לקיים את כל העדכונים שהובאו במהלך ההבהרות, יוגשו עם ההצעה.

0.7 התחייבויות ואישורים, שידרשו מהזוכה במכרז(I)

0.7.1 **הצהרה של זוכה רשום בגין זכייה:**
הספק הזוכה יחתום על טופס הצהרה בגין זכייה בנוסח המופיע **בנספח 0.7.1**.

0.7.2 **ערבות ביצוע**

0.7.2.1 במעמד חתימה מלאה על הנוסח המעודכן של החוזה והחתימה על טופס ההצהרה בגין הזכייה, יפקיד הספק הזוכה ערבות בסך השווה ל-5% מעלות ההתקשרות עם עורך המכרז למשך תקופת המכרז, כולל מע"מ, לפקודת עורך המכרז, להבטחת ביצוע התחייבויותו בגין מכרז זה. ערבות זו (להלן: "**ערבות הביצוע**"), תחליף את הערבות למכרז שנדרשה בסעיף 0.6.1 לעיל. וזאת לשם הבטחת התחייבותיה של החברה עפ"י הסכם זה, לשם כיסוי נזקים והוצאות מכל סיבה שהיא בשל הפרת התחייבותיה של החברה עפ"י הסכם זה ו/או הפיצויים שהמדינה זכאית להם בגין הפרה כאמור.

0.7.2.2 המזמין רשאי, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות או חלקה אם החברה לא תמלא את חובותיה או חלקן על פי הסכם זה, לפי שקול דעתו של המשרד.

0.7.2.3 חולטה הערבות או חלקה, כאמור לעיל, יהיה על החברה להפקיד ערבות נוספת עד גבול הערבות המוסכמת, כך שבכל עת עד תום תקופת אחריות החברה על פי הסכם זה, תהיה בידי המזמין ערבות בגובה הסכום האמור.

0.7.2.4 הערבות תהיה ערבות בנקאית או המחאה בנקאית של תאגיד בנקאי רשום בישראל, או של חברת ביטוח ישראלית המורשית לתת ערבויות עפ"י הוראות האוצר / אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי

הביטוח, התשמ"א – 1981. במידה והערבות היא של חברת ביטוח, הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

0.7.2.5 תוקף ערבות הביצוע הראשונה יהיה מיום החתימה על החוזה ולמשך 3 שנים ועוד שלושה חודשים נוספים (39 חודשים).

0.7.2.6 נוסח הערבות יהיה אך ורק הנוסח המצורף בנספח 0.7.2.

0.7.2.7 בכל מקרה שבו המזמין ידרוש הארכת תקופת המכרז, כאמור לעיל בסעיף 1.7, יידרש הספק להאריך את הערבות בהתאם, כלומר ערבות הביצוע תוארך בתום 3 השנים הראשונות, בשנה בכל פעם, משך כל תוקפה של ההתקשרות נשוא מכרז זה.

0.7.2.8 ערבות הביצוע תוחזר לספק הזוכה שלושה חודשים לאחר תום ההארכה ככל שתהיה של תקופת ההתקשרות האחרונה.

0.7.3 חתימת חוזה

הזוכה מתחייב לחתום על חוזה ההתקשרות המצורף ובו התיקונים אם היו בעקבות הבהרות עורך המכרז, נספח 0.6.8 לעיל, תוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה.

חתימת עורך המכרז על החוזה מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות ע"י הזוכה. במידה שהזוכה לא ימלא אחר כל הדרישות הנ"ל, או לא יחתום על חוזה ההתקשרות כנדרש, שומר לעצמו עורך המכרז את הזכות לבטל את זכייתו.

ההתקשרות עם הספק הזוכה תחל לאחר חתימת החוזה בין המזמין לבין הספק הזוכה, אשר בו מפורטים התנאים, ההסכמות וההוראות בקשר לביצוע העבודה הכלולה במכרז והגשת הערבות לפי הכתוב בסעיף 0.7.2 ופוליסת הביטוח כמוגדר בחוזה.

0.7.4 הזוכה במכרז ימציא למשרד בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז את אישור הנאמן על הפקדת קוד המקור, ואישור הנאמן לספק את קוד המקור למשרד במידה והזוכה לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו.

0.8 זכויות המזמין (I)

0.8.1 קבלת ההצעה: אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא בשלמותה או בחלקים ממנה. המזמין רשאי לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

0.8.2 ביטול המכרז: המזמין רשאי לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש, בהודעה מוקדמת של 3 ימים מראש, וזאת על פי החלטתו ללא מתן שום הסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת. המזמין לא ישלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות ביטול המכרז כאמור.

0.8.3 הצעה בלתי סבירה ולא שלמה : המזמין רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בעליל מבחינת מחירה לעומת מהות המכרז ותנאיו, או במקרה של חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.

0.8.4 הבהרות להצעה : המזמין רשאי לפנות במהלך הבדיקות וההערכה אל הספקים המציעים כדי לקבל הבהרות להצעותיהם, או כדי להסיר אי – בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות, בכפוף לכללי חוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992.

0.8.5 פסילה בעיקבות חו"ד שלילית בכתב : המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם נציבות שירות המדינה, משרד האוצר או עם גורם ממשלתי אחר, כספק ציוד ושרותים ולא עמד בסטנדרטים של הציוד או השרות הנדרש, או שקיימת לגביו חו"ד שלילית בכתב על טיב עבודתו. במקרה מעין זה תינתן למציע זכות טיעון בכתב ובע"פ, לפי שיקול דעתו של המזמין לפני החלטתו הסופית בענין.
המזמין רואה בהגשת הצעה ע"י המציע הסכמה לתנאי .

0.8.6 בעלות על המכרז וההצעה :

0.8.6.1 המכרז הינו קניינו הרוחני של המזמין אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הגשת הצעה.

0.8.6.2 מסמך התשובה (ההצעה) הינו רכושו של המציע. למזמין תהא האפשרות להשתמש בהצעה ולמידע שבה לכל צורך הקשור בפעילותו.

0.8.6.3 המזמין מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי זולת יועצים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי מכרז זה. בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג 1993, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעת הזוכה. המציע רשאי לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אילו חלקים בהצעתו עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי שלו – **למעט פרק 5**. מציע שציין בהצעתו חלקים העלולים לחשוף סודות כאמור, מסכים לכך שאף חלקים אלה בהצעותיהם של מציעים אחרים, עלולים לחשוף סודות כאמור, ובמקרה שיקבש לעיין בהצעותיהם, לא יורשה לעיין בחלקים אלה.
יובהר כי מציע יהיה רשאי בתוך 30 ימים בלבד ממועד מסירת ההודעה על תוצאות החלטתה הסופית של וועדת המכרזים, לבקש לעיין בהצעת הזוכה במכרז כאמור.

0.9 הצעת הספק (M)

0.9.1 מבנה כללי

0.9.1.1 מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד (1: 1) למבנה המפרט. לדוגמא, סעיף 2.4 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.4 במפרט, סעיף 2.19 תשובה לרכיב 2.19 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה, ייכתב לידו "אין תשובה", והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במפרט.

0.9.1.2 הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה, עלולה להידחות על הסף!

0.9.1.3 חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף!

0.9.2 מבנה ההצעה: פירוט

0.9.2.1 תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב ותת-רכיב, יתאים לסיווג הרכיב: I, S או M כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל.

0.9.2.2 במקרה של תשובה ארוכה או צירוף חומר מקצועי, מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן על פי מספר הרכיב המפנה.

0.9.2.3 הספק המציע רשאי להוסיף הערות, הצעות משלו על ידי הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני. למשרד יהיה שיקול דעת בלעדי, אם להתייחס לאמור בסעיפים "אחרים".

0.9.3 אופן ההגשה

הצעת המציע תוגש בארבע אריזות (מעטפות) פנימיות באופן הבא:

0.9.3.1 **אריזה ראשונה:** בה מענה לפרק המינהלה, כולל נספחים לפרק המינהלה וחווזה ההתקשרות, בשלושה עותקים. חותמת רשמית של המציע וחתימת מורשי החתימה יהיו על העמוד הראשון בכל עותק.

0.9.3.2 **אריזה שנייה:** שלושה עותקים המכילים את המענה לפרקים 1 - 4 בלבד. חותמת רשמית של המציע וחתימת מורשי החתימה יהיו על העמוד הראשון בכל עותק.

0.9.3.3 **אריזה שלישית:** עותק אחד מלא של ההצעה כולה, פרקים 0 - 4, בה כל עמוד מוחתם בחותמת הרשמית של המציע ובחתימת מורשי החתימה, כולל החתימה על חווזה ההתקשרות. יש לציין על עותק זה "המקור".

0.9.3.4 על כל אריזה יש לציין את מספרה (1-3):

0.9.3.5 לכל אריזה יצורף CD המכיל את קבצי ההצעה בפורמט של WORD.

0.9.3.6 בכל מקרה של סתירה בין העותקים, לבין עותק המקור, בין תוכן ה-CD לתוכן האריזה, תכן עותק המקור יהיה התוכן הקובע.

0.9.3.7 שלב התיחור יבוצע באופן מקוון, עפ"י הפרוט בסעיף 0.16.

0.10 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)

0.10.1 המציע רשאי להגיש הצעה בשיתוף קבלני משנה. אם תוגש ההצעה כאמור, יש לציין ולפרט בהקשר זה כדלקמן:

0.10.1.1 בכל סעיף וסעיף יהיה ברור מי המציע/ המשווק/ הבעלים של אותו רכיב ואם יש יותר מאחד כזה, מה חלקו של כל אחד.

0.10.1.2 בסעיף פרטי הספק במפרט (נספח 4.1.3) יש לתאר את כל ספקי / קבלני משנה והסוכנים המעורבים (לפי התכונות הנדרשות באותו סעיף).

0.10.1.3 המציע יציע ויתחייב שההצעה עונה על הדרישות הנובעות מיישום הפרוייקט. כמו כן יצהיר, כי יש לו ו/או לעובדיו, ניסיון מוכח בהקמת פרוייקטים ובמתן שירותים דומים למוגדר במכרז זה.

0.10.2 לא ניתן להגיש הצעה חלקית.
ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן ראשי ויהיה האחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני – המשנה, לצורך קבלת שרות ברכיבים, המסופקים ע"י קבלני - משנה.

0.11 שלבי בדיקת ההצעות, הערכתן ובחירת הזוכה (I)

0.11.1 כללי

0.11.1.1 ועדת המכרזים של המזמין תמנה ועדת משנה מקצועית מטעמה אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות למכרז ותגיש את המלצותיה לוועדת המכרזים. בחינה זו תעשה לחלק האיכותי בלבד.

0.11.1.2 ההחלטה על הספק הזוכה תיקבע על ידי ועדת המכרזים. מהלך זה יבוצע במסגרת מכרז מקוון, בו יקבע ציון סופי טכני / כלכלי.

0.11.1.3 להלן פירוט שלבי בדיקת ההצעות:

0.11.1.4 שלב 1 - פתיחת ההצעות ובחינת סעיפי סף:
ההצעות תפתחנה על ידי המזמין על פי כללי התכ"ם (תקנון כספים ומשק). בשלב זה תיעשה בדיקה של עמידה בסעיפי הסף המינהליים והמקצועיים ובפרט מסירת הערבות וטיוטת החוזה החתום בראשי תיבות על ידי המציע, כנדרש במכרז.

ועדת המכרזים תהיה רשאית לפנות אל כל המציעים או חלקם ולבקש מהם השלמת פרטים ומסמכים שנדרשו במכרז, שנמצא שהם חסרים בכלל או שהוגשו באופן חלקי, גם לאחר הגשת ההצעות, הכל לפי שיקול דעתה של הוועדה.

יודגש: למרות החיוב לצרף את כל האישורים והמסמכים במצורף להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור ו/או מסמך מן המנויים שלעיל, להשלים את המצאתם במסגרת פרק זמן אשר ייקבע על ידי הוועדה וזאת כל עוד עולה בבירור על פני האישורים ו/או המסמכים הנ"ל, כי היו קיימים ובעלי תוקף במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז.

האמור בפסקה זו לא יחול על הערבות, אשר אי צרופה במועד הגשת ההצעה, יגרום לפסילת ההצעה על הסף.

0.11.1.5 שלב 2 - בחינת רכיב האיכות:
ההצעות שיעברו בצורה תקינה, את שלב פתיחת ההצעות, ובחינת סעיפי סף, יועברו לבדיקת רכיב האיכות ע"י ועדת המשנה המקצועית. למען הסר ספק, יובהר כי סעיפי החובה המקצועיים, יוכלו להיבדק גם בהמשך, עד למיצוי הבדיקה.

במהלך הבדיקה, יהיה רשאי יושב הראש של ועדת המשנה המקצועית, לפנות בכתב לספקים המציעים בשאלות הבהרה. הספקים המציעים יחזירו את תשובותיהם כפי שיידרש ויפורט במכתב הפניה. למען הסר ספק, אין אפשרות לתקן האמור בהצעה המקורית או לשנות נתונים שהוגשו במסגרת ההצעה, במסגרת הגשת ההבהרות כאמור לעיל.

ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת בחשבון, כאחד השיקולים המכריעים, את אופן ביצוע התחייבות הספק המציע כלפי המזמין, או כלפי משרדי ממשלה אחרים, במסגרת התקשרויות קודמות ביניהם, אם היו כאלו.

על המציע להערך לביצוע פיילוט הוכחת יכולת (חיבור למערכת מרכבה וניהול צ'אט במערכת הגיוס), באתר הספק. המציע יתבקש לארגן ולהתקין מערכת כנ"ל בשיתוף אנשי המזמין, באתר הספק, תוך 15 ימים ממועד הצגת הדרישה.

ועדת המכרזים וועדת המשנה המקצועית, שומרות לעצמן הזכות לראיין את עובדי הספק המציע המיועדים לעסוק במכרז זה ובפרט את מנהל הפרויקט המוצע מטעמו, בהתראה של 3 ימי עבודה.

בהערכת איכות (תועלת) ההצעות, במכרז זה, נקבעה חלוקת המשקל הבאה:

1. משקל 70% - פרק 2 - היישום
2. משקל 30% - פרק 4 - המימוש.

וועדת המכרזים, רשאית להזמין את המציע להצגת הפתרון המוצע בפניה ובפני ועדת המשנה המקצועית, טרם קבלת ההחלטה הסופית על איכות ההצעה. בהתראה של 3 ימי עבודה.

ציון סף עובר לשלב בדיקת האיכות – יהיה 75.

ועדת המשנה המקצועית תסיים את בדיקת תנאי החובה וקביעת הציונים המקצועיים לאיכות הצעות. הצעות שיעברו את סף איכות זה, יעברו לשלב הערכת העלות.

יחד עם זאת אם לא תמצאנה כלל הצעות שעברו סף זה לרכיב האיכות, רשאית ועדת המכרזים לקבוע ציון סף נמוך יותר לאיכות, משיקולים שירשמו בפרוטוקול.

0.11.1.6 שלב 3 - הערכת העלות

ועדת המשנה המקצועית תבחן ותדרג את ההצעות שהגיעו לשלב זה בהתאם לעלות הכספית.

הצעה שקיבלה ציון איכות של 75 ומעלה תיבדק מבחינת העלות כאשר "העלות להשוואה של ההצעה" תחושב עפ"י העקרונות הבאים:

- מחיר עלות לשיחה בכמות עד 10,000 שיחות בחודש – ינתן במסגרת המכרז המקוון.

- מחיר הקמה – ינתן במסגרת המכרז המקוון.
- חלוקת המשקל בין עלות שיחה לעלות הקמה היא: עלות שיחה – 95%. עלות הקמה – 5%.
- הנוסחה לחישוב ציון עלות: (דקת שיחה מוצעת/דקת שיחה במקום הראשון) * 0.95 + (עלות הקמה/עלות הקמה במקום הראשון) * 0.05 = ציון עלות.

0.11.1.7 שלב 4 – שיקלול עלות/תועלת וקביעת ההצעה הזוכה

ההצעות תדורגנה בהתאם ליחס העלות/ תועלת שנקבע במכרז, כך שתתקבל רשימת הצעות, שתהיינה ממוינות לפי ציון העלות/תועלת שההצעות קיבלו, מהציון הגבוה ביותר ועד לציון הנמוך ביותר.

בהערכה הכוללת של עלות/תועלת ההצעות, במכרז זה, נקבע היחס הבא:

עלות - 40%, תועלת - 60%.

ההצעה בעלת ציון העלות/ תועלת הטוב ביותר ברשימה שצוינה לעיל, תיקבע כהצעה הזוכה.

הנוסחה לחישוב ציון כללי:

$$\text{ציון עלות} * 0.4 + \text{ציון תועלת} * 0.6 = \text{ציון סופי.}$$

א. אם ההצעות שדורגו במקום הראשון ובמקום השני, קיבלו ציון שקלול איכות/תועלת – זהה ואחת ההצעות הינה של עסק שהוגש לגביו תצהיר עסק בשליטת אישה כמובא בסעיף 0.6.2.4, אזי תיבחר ההצעה של העסק בשליטת אישה, כזוכה.

ב. שיקול זה יעשה אף בבחירת הספק הבא בתור ובבחירת "זוכה צל" כהגדרתו להלן (ההצעות שדורגו במקום השני והשלישי, קיבלו ציון שקלול איכות/תועלת – זהה).

0.11.1.8 התקשרות עם הספק הבא בתור: אם הספק שהצעתו דורגה במקום

הראשון, יסרב לחתום על הסכם ההתקשרות בחתימה מלאה של מורשי החתימה, על כל דף, או למלא את כל התחייבויותיו או חלקן בעקבות זכייתו במכרז, יהיה המשרד רשאי לבטל את זכייתו במכרז ולהכריז על הספק הבא שהצעתו דורגה במקום השני, בתור זוכה במכרז.

0.11.1.9 זוכה צל

א. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לבחור במכרז כשיר נוסף אשר יוגדר "זוכה צל", אליו יפנה עורך המכרז, במהלך שנתו הראשונה של המכרז, במידה שתבוטל ההתקשרות עם הספק הזוכה

כמפורט להלן. ההתקשרות עם "זוכה הצל" תהיה על בסיס הצעת "זוכה הצל" למכרז זה.

ב. סירב ספק מציע - אחד או יותר - להימנות כ"זוכה - צל", הועדה רשאית לפנות אל הספק הבא שהצעתו דורגה במקומות הבאים בתור, בדירוג ההצעות, וכך הלאה.

ג. מעמדו של "זוכה - צל", יישמר כאמור משך שנה מיום תחילת תוקפו של המכרז, ויופעל אך ורק אם הוחלט לבטל את ההתקשרות עם הספק הזוכה מהסיבות המובאות: (אחת או יותר):

* הספק לא עמד בהתחייבויותיו עפ"י החוזה שנחתם עימו, עפ"י ההגדרות להפרה מהותית של החוזה .

* התקבלה ממשד מממשלתי, חוות דעת שלילית בכתב על כך שהספק הזוכה לא עמד בתנאי המכרז ו/או החוזה.

* הספק הזוכה או מנהל או עובד בכיר שלו, הורשע בעבירה על חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996 או חוקי עבודה אחרים.

" זוכה צל" כנ"ל יידרש להאריך את תוקף הצעתו והערבות בגינה, לעוד שנה וחודשיים ממועד קבלת ההודעה על קביעת מעמדו זה. הערבות תוחלף בערבות ביצוע עם מימוש ההתקשרות עימו, או שתוחזר לו כעבור שנה, אם ועדת המכרזים תחליט שלא לממש את מעמדו כ"זוכה צל".

0.12 טבלת משקלות איכות

משקל הפרק	משקל יחסי לסעיף	שם הסעיף	סעיף	פרק
70%		יישום		2
	5%	יכולת שימוש בווידאו.	2.2.4	
	5%	יכולת תמיכה בשפות שונות.	2.2.8	
	5%	מתן אופציה למדידת שביעות רצון משתמשים.	2.2.11	
	10%	דו"חות שנתיים – רבעוני ושנתי.	2.2.12	
	5%	יכולת קבלת הסטורית שיחות.	2.2.13	
	10%	יכולת התחברות של המזמין למערכת הספק, כצופה.	2.2.14	
	15%	פיילוט הוכחת יכולת:	2.3	
	15%	- זמן הקמה (ככל שקצר, הציון עולה).		
	15%	- ממשק משתמש.		
	15%	איכויות SLA (עמידה בעומסים, יכולות ניתוח ומדידה, איכות הדוחות).	2.8	
	15%	איכויות כ"א (השכלה, ניסיון, כשירויות).	2.9	
	100	סה"כ		

משקל הפרק	משקל יחסי לסעיף	שם הסעיף	סעיף	פרק
30%		מימוש		4
	30%	מנהל פרויקט (השכלה, ניסיון).	4.1.2	
	50%	תוכנית עבודה להקמה (מהירות הקמה מוצעת).	4.2.2	
	20%	תיעוד (היקף התיעוד ופירוט).	4.5	
100%	100	סה"כ		

0.13 סיווג בטחוני של עובדי הזוכה (M)

הזוכה מתחייב למסור לקב"טי המשרדים, לפי בקשתם, כל פרט לגבי כל עובד המגיע לאתרי המשרדים לשם אספקת צרכי המשרד. בנוסף, מתחייב הזוכה לקיים את כל ההוראות שימסרו לו על ידי הקב"טים. המשרד רשאי למנוע כניסתו של עובד לשטח המשרד מכל סיבה שהיא ללא צורך בנימוק ו/או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. הזוכה מודע ומתחייב כי כל החלפת עובד מחייבת העמדה מיידית של עובד בעל אישור בטחוני מתאים.

במשרדים ביטחוניים בהם יידרש הזוכה להעמיד עובדים בעלי סיווג בטחוני גבוה, יבצע המשרד את הליך האישור הביטחוני לכל העובדים הראשונים הנדרשים שיוצמדו לאותם משרדים. בכל מקרה בו יוחלף עובד בתוך פחות משנה יחויב הזוכה במימון עלות הליך האישור הביטחוני הנוסף.

0.14 סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לתובענות בנושאים ובעניינים הנוגעים למכרז תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.15 שפת הצעה

ההצעה תוגש בשפה העברית, מלבד ספרות עזר המוגשת עם ההצעה, שניתנת להגשה בשפה האנגלית, בצירוף תרגום לשפה העברית. בכל מקרה בו קיים שוני בין הכתוב בשפה האנגלית לבין הכתוב בשפה העברית – הכתוב בשפה העברית הוא המחייב.

0.16 תיחור דינאמי מקוון (I)

0.16.1 כללי

0.16.1.1 מציע אשר ועדת המכרזים מצאה כי הצעתו עומדת בתנאים ובדרישות המפורטים במכרז יקבל על כך הודעה בכתב מאת ועדת המכרזים ויוזמן על ידה להשתתף בשלב ב' של המכרז הדינאמי המקוון אשר יערך באתר המכרזים שכתובתו: <https://card.tender.gov.il>.

0.16.1.2 בעמוד הבית של אתר המכרז (עמוד הפתוח לקהל הרחב), יופיע קישור למכרז הדינאמי המקוון לבחירת הזוכה במכרז.

0.16.1.3 באמצעות הקישור האמור ניתן להיכנס לזירת המכרז ולהשתתף בו, לאחר זיהוי המשתתף כמפורט להלן.

0.16.1.4 לצורך הגשת הצעה נדרש המציע להקליד את הצעתו, לאחר מכן מוצגת בפניו הצעתו כפי שהוקלדה על ידו והוא נדרש לאשרה. בהתאם לכך לאחר שאישר המציע את הצעתו יהיה המציע מנוע מלהעלות טענות בדבר טעויות בהקלדה.

0.16.2 כרטיס חכם

- 0.16.2.1** ההשתתפות בתיחור הדינאמי המקוון תתאפשר רק לאחר זיהוי המציע המאושר באמצעות כרטיס חכם וקורא כרטיסים תואם ובאמצעות הזנת הסיסמה האישית של בעל הכרטיס (**Personal Identification -PIN Number**). לצורך התקנת הקורא על המציע לוודא כי בידו מחשב עליו מותקנת מערכת הפעלה מסוג **Windows XP SP3** ומעלה עם מבוא **USB** פנוי, וכי המחשב מקושר לרשת האינטרנט.
- 0.16.2.2** הכרטיס החכם וקורא הכרטיסים יונפקו לספק על ידי חברת קומסיין. פרטים ניתן לקבל באתר החברה
בכתובת: <http://www.comsign.co.il/main.asp?id=31>
- 0.16.2.3** על כל מציע מאושר להנפיק שני כרטיסים חכמים: כרטיס חכם עיקרי וכרטיס חכם חלופי. הכרטיס העיקרי ישמש את המציע המאושר לצורך השתתפות בתיחור הדינאמי המקוון מעמדת ההשתתפות העיקרית המתוכננת על ידי אותו מציע מאושר. הכרטיס החלופי ישמש את ספק המאושר לצורך השתתפות בתיחור הדינאמי המקוון מעמדת השתתפות חלופית, היה ותתרחש תקלה כלשהי בעמדת ההשתתפות העיקרית כפי שתוכננה על ידי אותו ספק המאושר. מובהר בזה כי לא ניתן יהיה להתחבר למערכת התיחור הדינאמי המקוון באמצעות שני הכרטיסים החכמים במקביל.
- 0.16.2.4** באחריות הספק להצטייד בכרטיסים טרם עריכת התיחור הדינאמי המקוון. עדכון בדבר מועדי התיחור הדינאמי המקוון והתיחור המדמה יועברו בהמשך.
- 0.16.2.5** מורשי החתימה יחתמו על הסכמת המציע להשתתף במכרז הדינאמי המקוון בהתאם לכל התנאים שבמכרז ויתחייבו להודיע מיידית לעורך המכרז בדבר שינוי בפרטי מורשי החתימה לצורך שלב המכרז הדינאמי המקוון מטעם המציע המאושר.
- 0.16.2.6** חתימת מורשי החתימה על האישור ועל ההסכמה כאמור לעיל תהיה על גבי טופס שימציא להם עורך המכרז.
- 0.16.2.7** נוסח המסמך מופיע בנספח 0.16.2.7.

0.16.3 כללי התיחור הדינאמי המקוון

- 0.16.3.1** התיחור יהיה על הציון הסופי של ההצעה המורכב ממחיר ההצעה (אשר ייגזר ממחירי השירותים השונים שיוזנו על ידי המציע) וציון האיכות של ההצעה.
- 0.16.3.2** הצעות המחיר תהינה כדלקמן: מחיר הקמת מרכז התמיכה ומחיר שיחה במדרגה "עד 10,000" שיחות. לגבי שאר המדרגות לכמויות השיחות, תינתן הנחה עפ"י הפרוט במסמכי המכרז, והכל כמפורט בפרק 5. מערכים אילו יחושב המחיר המשוקלל של ההצעה אשר יוצג למציע וזאת בנוסף לציונו הסופי.
- 0.16.3.3** בסוף הליך התיחור, ההצעה בעלת הציון הסופי הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון, ההצעה הבאה אחרי תדורג במקום השני וכן הלאה.
- 0.16.3.4** יובהר, כי אם שקלול ההצעות יביא לציון סופי זהה למספר מציעים, הרי שהמציע שסכום הצעתו הנמוך ביותר יהיה מדורג גבוה יותר.
- 0.16.3.5** ההפרשים המינימאליים בין הצעה להצעה (Bid Decrement) שיכול מציע מאושר להציע בתיחור יהיו 0.1% (עשירית האחוז).
- 0.16.3.6** עורך המכרז יראה בחומרה ניסיונות לפעול שלא בתום לב ויזקוף זאת לרעתו של הספק הרשום כולל אפשרות להוצאתו מרשימת המציעים המאושרים במכרז וחילוט הערבות הבנקאית שהגיש לעורך המכרז.

0.16.4 מועד המכרז הדינאמי המקוון, שעת הפתיחה ושעת הסגירה

- 0.16.4.1** שעות הפתיחה והסגירה של התיחור הדינאמי המקוון יועברו לספקים המאושרים בהמשך.
- 0.16.4.2** על פי ניסיון העבר מתרכזות מרב הפעילות אל רגעי הסיום של התיחור. כיוון שעסקינן בהצעה עסקית אמיתית ומשמעותית, גם למדינה וגם לספקים המאושרים, הוגדר מנגנון אשר מסיר לחלוטין את משמעותה של שעת סגירת התיחור, ככול שתיקבע. מנגנון זה מאריך באופן אוטומטי את התיחור ל-3 דקות, במידה והוצעה הצעה משופרת על ידי המציעים

- המאושרים המדורגים במקום השני ואילך, במהלך 3 דקות האחרונות לסגירת התיחור. מנגנון זה הוגדר כדי לאפשר לספק המאושר המוביל, מספיק זמן להגיב לאובדן ההובלה בתיחור, אם תתרחש, ואו לספקים המאושרים האחרים לנסות ולשפר את הצעותיהם.
- 0.16.4.3** כל המובא בסעיפים להלן, מתייחס לאופן קיום התיחור הדינאמי המקוון .
- 0.16.4.4** עם התחלת (פתיחת) התיחור, רשאי כל מציע מאושר לשלוח הצעה מקוונת, ולאחר מכן לשלוח שוב הצעה זולה יותר, אחת או יותר. מספר ההצעות שרשאי כל מציע מאושר לשלוח במהלך התיחור איננו מוגבל, כל עוד נמשך התיחור.
- 0.16.4.5** למען הסר ספק, מובהר כי מציע מאושר רשאי לשלוח הצעה חדשה זולה יותר בלבד מההצעה הקודמת שהוגשה על ידו ואין הוא רשאי להגיש הצעה חדשה יקרה יותר או הצעה השווה להצעה הקודמת שהוגשה על ידו.
- 0.16.4.6** מציע מאושר אשר ישלח הצעה מקוונת יקבל משוב בו יפורט הציון המשוקלל של ההצעה המדורגת במקום הראשון ושל ההצעה אחרונה שלו בלבד.
- 0.16.4.7** למען הסר ספק יובהר כי מציע מאושר לא יקבל משוב כלשהו בדבר פרטים על הצעות המציעים המאושרים האחרים לרבות פירוט לגבי דירוג ההצעות, זהותן, ציון המשוקלל או כמות המציעים המאושרים המשתתפים בתיחור, למעט האמור בסעיף 0.16.4.6 לעיל.
- 0.16.4.8** בפני עורך המכרז יופיעו כל העת, באמצעות מערכת ניהול התיחור הדינאמי המקוון, כל הפרטים והדירוג המלא של כל המציעים המאושרים וכל ההצעות המוגשות בשלב התיחור.
- 0.16.4.9** נקלטו במערכת ניהול התיחור הדינאמי המקוון שתי הצעות זהות, לא תיקלט הצעת המחיר שנשלחה שנייה למערכת ניהול התיחור ומשוב מקוון על כך יימסר לספק המאושר שהציע את ההצעה השנייה כאמור.
- 0.16.4.10** הצעה שתוגש על ידי מציע מאושר כלשהו בשלוש הדקות האחרונות לפני סגירת התיחור, תאריך את משך התיחור באופן אוטומטי לשלוש דקות מהמועד שבו נקלטה אותה ההצעה במערכת ניהול התיחור.
- 0.16.4.11** לדוגמא: נקלטה הצעה של מציע כלשהו בשעה 11: 58, יוארך משך התיחור עד לשעה 12: 01; נקלטה הצעה נוספת של מציע כלשהו בשעה 11: 59, יוארך

משך התיחור עד השעה 12:02 ; נקלטה הצעה נוספת של מציע כלשהו בשעה 12:02, יוארך משך התיחור עד השעה 12:05 וכן הלאה.

0.16.4.12 חלפו שלוש דקות האחרונות לתיחור ולא התקבלה במהלכן כל הצעה נוספת של מציע מאושר, יעבור התיחור הדינאמי המקוון למצב של המתנה (להלן: "מצב המתנה").

0.16.4.13 לאחר המעבר למצב המתנה, תשלח המערכת לכל אחד מן המשתתפים בתיחור הדינאמי המקוון הודעת אישור אלקטרונית (pop up), בה יצטרך כל מציע להודיע כי הינו מאשר או כי אינו מאשר כי הצעתו האחרונה כפי שניתנה בתיחור, הינה הצעתו הסופית. במידה ולא נתקבלה תגובת מציע מאושר תוך חמש דקות, תאשר המערכת את סיום השתתפותו של המציע המאושר הספציפי בתיחור באופן אוטומטי והעדר תגובה כאמור תיחשב כאישור ההצעה האחרונה שניתנה על ידו בתיחור לכל דבר ועניין. יובהר, כי הן אישור אלקטרוני שנתן מציע מאושר בו אישר כי ההצעה האחרונה שניתנה על ידו בתיחור הינה הצעתו האחרונה והן העדר תגובה מצד מציע מאושר בתום חמש דקות יהוו אסמכתא להוצאת מציע מאושר מן התיחור ולאישור הצעתו האחרונה של מציע מאושר בתיחור כהצעה האחרונה שמבקש להציע במסגרת התיחור הספציפי.

0.16.4.14 היה ואישרו כל המציעים המאושרים שהשתתפו בתיחור, באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל, כי אין הם מעוניינים להגיש הצעה חדשה זולה יותר, יסתיים התיחור הדינאמי המקוון.

0.16.4.15 היה ואישרו חלק מן המציעים המאושרים כי אין הם מעוניינים להגיש הצעה חדשה זולה יותר באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל, יוצאו אותם מציעים מאושרים מהמכרז הדינאמי המקוון באופן מידי ושלב התיחור יסתיים עבורם. הספק/ים המאושרים אשר אישרו כי הם מעוניינים להגיש הצעה חדשה זולה יותר, יפעלו בהתאם לאמור בסעיף 0.16.4.16 להלן.

0.16.4.16 יובהר, כי במצב האמור לעיל ובכל מקרה, המציע המאושר שהצעתו מצויה במקום הראשון ימשיך בתיחור הדינאמי המקוון אף אם אישר, באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל, כי אין הוא מעוניין להגיש הצעה חדשה זולה יותר.

- 0.16.4.17** היה ואחד או יותר מן המציעים המאושרים המשתתפים בתיחור הודיעו כי הינו/ם מעוניין/נים להמשיך ולהציע הצעות מחיר נוספות (באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל), יפתח התיחור הדינאמי המקוון מחדש לשלוש דקות נוספות ורק עבור אותו / אותם ספקים המאושרים בצירוף המציע המאושר שהצעתו הייתה מצויה במקום הראשון וכמפורט לעיל.
- 0.16.4.18** במהלך שלוש הדקות הנוספות, כל הצעה שתוגש תאריך את משך המכרז באופן אוטומטי לשלוש דקות ממועד הגשת אותה הצעה, בהתאם לדוגמא הנזכרת לעיל. ברגע בו יחלפו שלוש הדקות האחרונות מבלי שהוגשה הצעה חדשה על ידי מציע מאושר כלשהו, לפי המאוחר מביניהם, יעבור התיחור הדינאמי המקוון שוב למצב המתנה שבו יחול שוב האמור בסעיף 0.16.4.13 לעיל לגבי המעבר למצב ההמתנה הראשון, עד סיום המכרז הדינאמי המקוון.
- 0.16.4.19** יובהר, כי היה והתיחור יכנס למצב המתנה כאמור, ומציע מאושר אישר כי הינו מעוניין להמשיך ולהציע הצעות מחיר נוספות (באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל) ולא נתן כל הצעת מחיר חדשה ונוספת באותו תיחור, לא יוכל להמשיך ולהשתתף אותו מציע מאושר בתיחור הספציפי במידה והתיחור יכנס שוב למצב של המתנה, ובמקרה זה, יסתיים התיחור עבור אותו מציע מאושר אף אם לא אישר את הצעתו האחרונה כהצעתו הסופית בתיחור באחת משתי הדרכים המפורטות בסעיף 0.16.4.13 לעיל. מעבר לכך, עורך המכרז יראה בחומרה רבה בהתנהגות כאמור ויביאה לדיון בפני וועדת המכרזים.
- 0.16.4.20** במידה וימשך הליך התיחור הדינאמי עד שעה 20:00, יחליט עורך המכרז אחת משתיים: להמשיך את הליך המכרז הדינאמי המקוון עד תומו או לעצור את ההליך באופן יזום בשעה מסוימת, ולהמשיכו ביום העסקים העוקב בשעה 09:00 בבוקר בדיוק באותה נקודה שבו הנעצר התיחור. תיחור דינאמי מקוון עבור שאר הסלים המבוקשים, יתחיל עם סיומו של כל תיחור דינאמי מקוון שקדם לו, ואם הגיעה השעה 20:00 בערב – יחזור על עצמו המפורט לעיל.
- 0.16.4.21** הצעות המדורגות גבוהה ביותר כפי שנבחרו כמפורט בסעיף 0.12.4, יובאו בפני וועדת המכרזים.
- 0.16.4.22** במהלך התיחור המציעים המאושרים אינם רשאים להפנות שאלות כלשהן אל ועדת המכרזים זולת שאלות טכניות בלבד במקרה של תקלה טכנית

בלבד. שאלות מן הסוג האמור בלבד ניתן יהיה להפנות לנציג הצוות הטכני של ועדת המכרזים בטלפון : 1-800-200-560.

0.16.5 הכרזה על מציע זוכה

בסוף התיחור הדינאמי המקוון תיבחר וועדת המכרזים מציע מאושר אחד כזוכה, וספק שני כזוכה צל. וועדת המכרזים מעוניינת לבחור בספקים המאושרים שהגישו את ההצעות בעלות הציון הסופי הגבוה ביותר.

0.16.6 מכרז מדמה

0.16.6.1 עורך המכרז יתאם עם כל המציעים המאושרים מועד שבו ייערך תיחור דינאמי מקוון מדמה, שבמסגרתו יתרגלו המציעים המאושרים את השימוש במערכת התיחור הדינאמי המקוון בהתאם לכללים המפורטים לעיל. המפגש יהיה וירטואלי. הודעה על המועד תינתן לכל ספקים המאושרים עד שלושה ימים מראש. ההשתתפות הינה חובה על כל המציעים המאושרים וזאת על מנת להבטיח התנהלות תקינה של התיחור. חובת ההשתתפות היא על המוסמכים מטעם המציע המאושר.

0.16.6.2 לצורך הגשת הצעה נדרש מציע מאושר להקליד את הצעתו, לאחר מכן מוגשת מוצגת בפניו הצעתו כפי שהוקלדה על ידו והוא נדרש לאשרה. בהתאם לכך לאחר שאישר המציע המאושר את הצעתו יהיה המציע המאושר מנוע מלהעלות טענות בדבר טעויות בהקלדה. המתמודדים יהיו רשאים לעיין בתדפיס ההצעה האחרונה הזוכה שהגיש הספק הזוכה.

0.17 מחירים ותשלומים (M)

כל המחירים יכללו מע"מ ויהיו נקובים לתאריך ההגשה, תנאי ההצמדה יהיו בהתאם למדיניות החשב הכללי.

תשלומים.

אבני דרך לתשלום

התשלום עבור המפורט בסעיף 5.1 יבוצע ע"י המזמין בהתאם לאבני הדרך הבאות:

- 25% מעלות ההתקנה הראשונית, ישולמו בעת ההתקשרות.
- 75% מעלות ההתקנה הראשונית, ישולמו עם סיום ההתקנה.
- התשלום עבור השרות, יתבצע אחת לחודש בהתאם לכמות הפניות שבוצעו בפועל.
- התשלום המינימלי יהיה ל- 8,000 פניות, למשך 6 חודשים. לאחר מכן, התשלום יהיה עפ"י מספר הפניות בכל חודש, ללא כל הגבלת מינימום / מקסימום.

הערה: התשלום יתבצע לפי כמות שיחות בפועל, עפ"י המחיר לדקת שיחה באותה מדרגה. כלומר – בחודש שיהיו 12,000 שיחות, התשלום יהיה עבור 12,000 שיחות לפי עלות שיחה במדרגה זו.

בחודש שיהיו 21,000 שיחות, התשלום יהיה עבור 21,000 שיחות לפי עלות שיחה במדרגה זו.

לא יהיה תשלום פרוגרסיבי, אלא כל השיחות יהיו בעלות זהה עפ"י המדרגה הרלוונטית.

1. יעדים (I)

1.0 כללי - הבהקים

מרכז התמיכה לגיוס בשרות המדינה, אמור לתת מענה כולל לפניות הציבור בנושא הגיוס, הן בנושאים טכניים, והם בנושאי תהליך, עפ"י הגדרות שיקבעו בין הספק ללקוח.

1.1 הלקוח (המשתמש העיקרי)

1.1.1 היחידה המשרדית, שהיא הלקוח העיקרי של מרכז התמיכה: אגף בחינות ומכרזים בנציבות שרות המדינה.

יחידת אם: נציבות שירות המדינה.

1.1.2 מומחי יישום – TOP USERS -

שם: גב' גבריאלה אשכנזי – מנהלת אגף א' – בחינות ומכרזים בנ.ש.מ.

שם: גב' רוויטל וויצמן, מנהלת אגף בכיר מערכות מידע בנ.ש.מ.

מידת מעורבותן: אחראי פרויקט

1.2 יעדי מרכז התמיכה ומטרותיו

1.2.1 מתן שירות איכותי ומקצועי, בזמן אמת, באמצעות האינטרנט מבוסס LIVE CHAT לפעילות הגיוס אשר תתבצע ותתנהל באמצעות מערכת הגיוס של נציבות שירות המדינה.

1.2.2 להביא את אתר הגיוס להיות ערוץ הפניה הראשון אליו פונה המועמד בעת שהוא מחפש מידע או נדרש לשרות בנושא משרות בשרות המדינה.

1.2.3 מובילות בתחום הגיוס: נציבות שירות המדינה תהיה הגוף הראשון בישראל המעניק שירותי גיוס מבוססי תמיכה מקוונת בזמן אמת.

1.2.4 מתן מענה מיידי (על פי SLA שיוגדר) למשתמשי המערכת.

1.2.5 מתן תמיכה מקוונת לצרכים השונים של המשתמשים – החל מהתמצאות, דרך תמיכה טכנולוגית בשימוש באתר, ועד תמיכה ומתן מענה לשאלות הנוגעות לתהליכי הגיוס בשרות המדינה והמכרזים.

1.2.6 הפקת דוחות ניהוליים בחתכים שונים למנהלת אגף בחינות ומכרזים.

1.2.7 קישוריות למערכת מרכבה, מודול גיוס אלקטרוני.

1.2.8 העלאת רמת שביעות הרצון של הציבור לגבי תהליך המובל ע"י נציבות שירות המדינה ובאחריותה. שיפור השרות לאזרח.

1.2.9 מכרז התמיכה יאפשר גמישות תפעולית תוך חסכון במשאבים.

1.3 בעיות שאמורות להיפתר

- 1.3.1 יצירת ערוץ תקשורת מקוון ומקיף המאפשר למועמד לקבל את מכלול השירותים המלא כולל ביצוע מעקב באתר האינטרנט של הנציבות.
- 1.3.2 אפשרות לגמישות מירבית בשעות הפעילות של המוקד.
- 1.3.3 התמקצעות - העסקת מוקדנים לאורך תקופות זמן ארוכות.
- 1.3.4 תמיכה טכנית בפעולות עיסקיות שונות באתר (הגשת מועמדות, מעקב וכדומה).
- 1.3.5 שיפור הנגישות של המועמדים לתמיכה ושירות, הן בשעות הזמן בהם יעבוד המוקד והן בגישה הישירה (ללא צורך בפקסים, פניה למוקד טלפוני וכדומה).

1.4 השתלבות יעדי המערכת ביעדי הארגון

נציבות שירות המדינה קבעה יעד אירגוני לשיפור שביעות רצון לקוחותיה, ושיפור השרות הניתן לאזרחים המגישים את מועמדותם למכרזי כ"א בשרות המדינה. על כן, ברור כי מתן תמיכה ומענה למועמדים בזמן אמת, טכני ומקצועי, איכותי ומהימן, ישפר את שביעות רצון הלקוחות.

1.5 קשר לתכנית העבודה השנתית (תע"ש)

המוקד יאפשר תהליך התייעלות בכל נושא הגיוס בשרות המדינה, יחד עם העלאת רמת השרות לאזרחים.

1.6 ישומיות ועלות/ תועלת

- 1.6.1 One stop shop - מתן מענה כולל לכל היבטי המוקד המקוון, טכנולוגיה, כ"א, מתודולוגיות ניהול ומערך בינה עסקית.
- 1.6.2 השירות יתמוך במועמדים הנדרשים לתמיכה טכנית / תכנית תוך כדי גלישתם באתר הנציבות. השאיפה היא שהלקוח יקבל מענה כולל באינטרנט. לשם כך נדרשת הבנה והכרה של מערכת הגיוס של הנציבות, כולל התמצאות טכנית, והכרת עולמות התוכן.
- 1.6.3 יכולת תכנון והגדרת תסריטים עסקיים מבוססי Live Chat בסביבה אינטרנטית מתקדמת.
- 1.6.4 יכולת תגובה מהירה בהטמעת תמיכה בשירותים ועולמות תוכן מתפתחים.
- 1.6.5 בנייה ויישום של מדדים תפעוליים.
- 1.6.6 תכנון והגדרת סטטיסטיקות מתקדמות (דוחות ניהוליים, תפעוליים, ושביעות רצון לקוחות), לצורך טיוב איכות השירות, ועיבוד פרופילי פניות להמלצות לשיפורי ביצועי האתר. מודגש כי על המדדים להיות מדידים באופן ממוכן ובזמן אמת.

1.7 תועלות

- 1.7.1** חינוך הלקוחות לעצמאות והפחתת התלות במוקד – כשנציג צ'אט שולח הסברים מקצועיים וברורים בכתב בצירוף לינקים וצילומי מסך, הוא מעודד עצמאות אצל הלקוח. המודל הוא הטמעת אופן השימוש בשירות, ולא רק מענה נקודתי ופתרון לבעיה הקונקרטיית בה נתקל הלקוח. לאורך זמן, המשמעות היא הקטנת התלות בתמיכה. זאת בשונה ממוקד טלפוני העסוק בעיקר בפתרון נקודתי לבעיה, ובעצם משמר את התלות של הלקוח בשירות המוקד הטלפוני.
- 1.7.2** איכות כוח האדם – אופי השירות בצ'אט והידע הנדרש לתפעול שלו במציאות מחייב גיוס כוח-אדם איכותי הגוזר איכות שירות ותקשורת גבוהים יותר עם הלקוחות.
- 1.7.3** יכולות ייחודיות להבנת הבעיה של הלקוח – כלי ה-Live Chat תומך בניתוח אופן הגלישה של המשתמש, ויכול להציף לנציג באופן אוטומטי לקוח "תקוע", אף לפני שהלקוח פנה (שירות יוזם).
- 1.7.4** עלויות – נציג אחד יכול לנהל בין 2-5 צ'אטים במקביל מבלי לפגוע באיכות השירות. הנציג עושה שימוש בסקריפטים מוכנים מראש, וקיים חלון זמן לניהול מקביל של צ'אטים המנצל את הזמן שבו הלקוח מקליד.
- 1.7.5** נוחות מקסימאלית ללקוח – המעבר מערוץ שירות אינטרנטי לטלפוני אינו טבעי ואינו נכון.
- 1.7.6** יכולת הכתיבה – בצ'אט, שפה, מבטא ומגדר אינם באים לידי ביטוי ואינם מהווים מחסום (גיוס נציגים דוברי כמה שפות).
- 1.7.7** כלי שירות ייחודיים – יצירת ערך גדול יותר ללקוח כיוון שבצ'אט ניתן להשתמש בכלים המספקים מענה מדויק וברור יותר ללקוח, לדוג': סקריפטים מוכנים מראש, הדבקת חלונות וכד'.
- 1.7.8** יעילות גבוהה – שימוש בסקריפטים מוכנים מראש לשאלות נפוצות, מקצר משמעותית את זמן המענה.
- 1.7.9** גמישות תפעולית – מערך צ'אט מספק גמישות תפעולית גבוהה: ניתן להפעיל מכל מקום.
- 1.7.10** הנחיות מצורפות - תמליל הצ'אט נשלח ללקוח לאחר סיום האינטראקציה, ומאפשר תזכורת חיה לטיפים ולהכוונה שניתנה, ומפחית התקשרויות חוזרות.
- 1.7.11** שיפור משמעותי ברמת הבקרה של נציבות שירות המדינה - קבלת המידע הנאסף במוקד התמיכה, יאפשר ביצוע תהליכי בקרה של אגף בחינות ומכרזים, בהתייחס לתהליך הגיוס בשרות המדינה.

2. ישום (S)

2.0. תפיסה כללית - הבהקים (M)

נציבות שירות המדינה משיקה מערכת גיוס חדשה, המבוססת על עבודה אינטרנטית מול כלל המועמדים (אזרחי המדינה), בה יוכלו המועמדים להגיש קורות חיים, לבצע מעקב אחר סטאטוס התקדמות וכדומה. אנו צופים כי מהלך זה, יגרום לעליה משמעותית במספר המועמדים, שיגרום באופן מיידי להגדלת השימוש של הלקוחות הפוטנציאלים באתר מערכת הגיוס של הנציבות. ההערכות הינן כי מרגע השקת המערכת (המתוכנת לרבעון רביעי של 2011), תוך מספר חודשים, יגדל באופן משמעותי מספר הפניות למוקד התמיכה. בנוסף, מבוצעות כ- 6000 פניות לחודש בממוצע לנציבות, בהקשר של תהליכי הגיוס והכללים בשירות המדינה. צפוי כי גם כמות פניות אלו תגדל. אנו נדרש לתת מענה לכל הפניות ולחלק ניכר מהאינטראקציות באופן יזום או מגיב, על פי הגדרה של כללים עיסקיים שיוגדרו על ידי נציבות שרות המדינה.

2.1. אופי ומצב כללי של המערכות הקיימות (I)

הליך הבחינות והמכרזים מתבצע כיום באמצעות מערכת נש"מ, מערכת זו כיום הינה מערכת מיושנת ואינה יכולה להתאים יותר לצורכי ואתגרי האגף בעתיד הקרוב. לא זו בלבד, תהליך הבחינות והמכרזים מתבצע כיום ללא ניצול מספיק למשאבי המחשוב המודרניים והנגישים כמו האינטרנט ומערכות מידע מהירות הכוללות תקשורת מכוונת עם הלקוחות. שני גורמים אלה הופכים את הליך המיון באגף להליך עבודה ארוך, איטי, מסורבל ויקר שפוגע בסופו של דבר באגף בפרט ובשירות המדינה בכלל. לנוכח חוסר היכולת בביצוע תקשורת ממוחשבת בין מערכת נש"מ לבין המועמדים, מתקיים מענה טלפוני רגיל (לא מקצועני) ע"י יחידת המזכירות באגף בחינות ומכרזים. מענה הטלפוני מתקיים בין השעות 09:00 – 13:00. אולם מענה זה אינו מתאים לכמות הפניות הטלפוניות הרבות. תהליך זה אינו יעיל לטווח הארוך.

2.2. פונקציות ראשיות

בסעיפים הבאים מפורטות כל הפונקציות הנדרשות מהמוקד. להלן מקרא לאופן מילוי הטבלה המכילה את רשימת הדרישות:

עמודת "M/S" מציינת את סיווג הפונקציה הנדרשת, האם הינה מנדטורית (M), או שעורך המכרז נכון לקבל הערכה של משך החודשים הקלנדריים הנדרשים לגמר פיתוחה. (S).

עמודת "כן = קיים מענה" – מענה "כן" ע"י המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת במלואה, קיימת בפתרון המוצע.

עמודת "לא = אין מענה" - מענה "לא" ע"י המציע משמעותו שהפונקציה הנדרשת, אינה קיימת כלל בפתרון המוצע. במקרה כזה בפונקציה שאינה מוגדרת (M), על המציע לציין בעמודה המתאימה, את מספר החודשים הקלנדריים מתחילת ההתקשרות, על פיהם הוא מתחייב לסיים את פיתוח הפונקציה האמורה.

עמודת "פירוט והרחבה (תיאור המענה)" – מענה המציע יעשה בהרחבה במסמך מפורט שיצורף כנספח בהתאם למספרו הסידורי של תת הסעיף.

הבהרה:

השרות המוצע צריכ לכלול את כל הפונקציות הנדרשות המסווגות - (M)

מס' סד'	הפונקציה הנדרשת	M/S	כן = קיים מענה	לא = אין מענה	מספר חודשים קלנדריים הנדרשים לסיים פיתוח הפונקציה במלואה	פירוט והרחבה (תיאור המענה)
1	יכולת ביצוע צ'אט על מערכת מרכבה (מודול גיוס אלקטרוני).	M				
2	יכולת מעבר מנוהל לשיחת טלפון.	M				
3	יכולת מעקב אימייל.	M				
4	יכולת לשימוש בווידיאו.	S				
5	יכולת לניהול בו זמנית של מספר צ'אטים.	M				
6	ניהול דינמי של תור הלקוחות בהתאם לקריטריונים קבועים מראש. בזמני שיא ניתן לתעדף את הצ'אטים לפי כללים עסקיים קבועים מראש, כגון זמן שיטוט באתר, זמן הימצאות בעמוד כלשהו וכו'.	M				
7	העברה חמה בין תחומי ההתמחות השונים.	M				
8	יכולת מתן תמיכה בשפות נוספות – ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית.	S				

מס' סד'	הפונקציה הנדרשת	M/S	כן = קיים מענה	לא = אין מענה	מספר חודשים קלנדריים הנדרשים לסיים פיתוח הפונקציה במלואה	פירוט והרחבה (תיאור המענה)
9	יכולות Co browsing – אפשרות לראות את המערכת על Browser של המשתמש.	M				
10	אפשרות לניסוח ושימוש בסקריפטים מוכנים מראש.	M				
11	מנגנון מדידת שביעות רצון משתמשים מבוסס שאלון אינטרקטיבי בסיום הפניה.	S				

מס' סד'	הפונקציה הנדרשת	M/S	כן = קיים מענה	לא = אין מענה	מספר חודשים קלנדריים הנדרשים לסיים פיתוח הפונקציה במלואה	פירוט והרחבה (תיאור המענה)
12	<p>דו"חות תפעוליים וניהוליים :</p> <p>1. דו"ח כמות הפניות/תלונות לחודש.</p> <p>2. דו"ח פניות/ תלונות לפי נושא /לפי מכרז/ משרד.</p> <p>3. דו"ח פניות/ תלונות מוצדקות.</p> <p>4. דו"ח משך זמני טיפול.</p> <p>5. דו"ח כמות הפניות שלא נענו.</p> <p>6. דו"ח משך זמן המתנה, זמן המתנה ממוצע.</p> <p>7. דו"ח זמן טיפול ממוצע: כללי, לפי נושא.</p> <p>8. דו"ח משך טיפול בפניות לפי שעה: לבדיקת עומסים במשך יום עבודה.</p> <p>9. דו"ח מעקב הדרכת עובדים ושמירה של כשירות.</p> <p>10. דו"חות סיכום - רבעוני ושנתי :</p> <p>- סיכום פעילות בהיבט משך זמן טיפול ממוצע שנתי.</p> <p>- משך זמן המתנה ממוצע שנתי.</p> <p>- נושאי פניות שכיחות ביותר.</p> <p>- חריגים וסוגיות מיוחדות.</p> <p>- מגמות כלליות בנושא שרות.</p>	M				
		S				

מס' סד'	הפונקציה הנדרשת	M/S	כן = קיים מענה	לא = אין מענה	מספר חודשים קלנדריים הנדרשים לסיים פיתוח הפונקציה במלואה	פירוט והרחבה (תיאור המענה)
13	הסטורית שיחות – העברה לפונה לשימוש עתידי, וכן למזמין לבקרה ובדיקת איכות השרות.	S				
14	מתן אפשרות התחברות של המזמין כצופה למערכת התפעולית של מרכז התמיכה. מתן הרשאה למשתמש אחד.	S				

2.3. פיילוט להוכחת יכולת (M)

2.3.1 על המזמין להקים סביבה להוכחת יכולת מתן שרות באמצעות צ'אט בסביבת מערכת מרכבה. כמו כן תיבדק גם האפשרות לעבור לשיחת טלפון.

2.3.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק במסגרת הפיילוט כל דרישה שהוגדרה בסעיף 2.2 לעיל כדרישת סף (M).

2.3.3 איכות בדיקת הפיילוט תיכנס לשקלול ציון האיכות. אי עמידה באחת או יותר מהדרישות שהוגדו כדרישות סף, תחשב כאי עמידה בדרישת סף של המכרז ותביא לפסילת המציע.

2.3.4 פרמטרים לבחינת האיכות:

2.3.4.1 משך זמן ההקמה.

2.3.4.2 ממשק משתמש (בהיבט מקבל השרות): נוחות, אינטואיטיביות, בהירות, זמני תגובה.

2.4. אבטחת מידע (M)

2.4.1 הכניסה למערכת מרכבה תהיה בעזרת כרטיס חכם.

2.4.2 על המערכת ניהול מרכז התמיכה למנוע גישה אל בסיסי הנתונים מגורמים לא מורשים.

2.4.3 על המערכת ניהול מרכז התמיכה לנהל רישום של שינויים מדווחים וגורם מדווח.

- 2.4.4** המערכת תאפשר הרשאות במספר רמות:
- מנהל המערכת.
 - מזין מידע למערכת.

המערכת תבדק בדיקות חדירות על ידי צוות מרכבה.
הנחיות שוטפות תינתנה ע"י הממונה על אבטחת מידע במשרד.
הנחיות מפורטות בדבר נהלי אבטחת מידע – ראה נספח 2.4.

2.5 נפח פעילות (M)

- 2.5.1** שעות הפעילות של המוקד – ימים א' – ה' בשעות 9:00 – 23:00, יום ו' בשעות 8:00 – 13:00.
- 2.5.2** כמות פניות לפי מדרגות (כמות פניות חודשית):
- עד 10,000.
 - 10,000 – 15,000.
 - 15,000 – 20,000.
 - 20,000 – 25,000.
 - 25,000 – 30,000.
 - 30,000 – 35,000.
 - מעל 35,000.

2.6 הגדרות SLA (M)

על המציע לתת פרוט לנושאים הבאים, ויכולת העמידה בהם:

- 2.6.1** כל עמדה תהא מסוגלת לתת מענה, לכל הפחות, לשתי שיחות בכל זמן נתון. במסגרת המענה, זמן ההמתנה לא יעלה על 5 שניות למענה ראשוני, ועד 25 שניות למענה אנושי.
- 2.6.2** במצבי עומס (6 שיחות ממתנינות לפחות) אשר ייווצרו מעת לעת, תיתן כל עמדה מענה ל-4 שיחות בכל זמן נתון. במסגרת המענה, זמן ההמתנה לא יעלה על 10 שניות למענה ראשוני.
- 2.6.3** במידה וכמות השיחות בזמן נתון לעמדה תהיה 5 עד 7, יהיה זמן ההמתנה המקסימלי 15 שניות למענה ראשוני.
- 2.6.4** מנגנון למדידת איכות הצי'אט – לדוג': כמה פניות נגמרו בפעולה, אפקטיביות של אורך צ'אט לעומת פעולה, ניתוח מדגמי של איכות ההכוונה בצ'אט.
- 2.6.5** יכולת ניתוח קהלי יעד והרחבת בסיס המשתמשים בגרף עולה.

- 2.6.6 מנגנון קליטה והטמעה של מוצרים ושירותים חדשים במקביל להתפתחות המוקד הקיים מבוסס יעדים מדידים.
- 2.6.7 סקרי שביעות רצון לקוחות.
- 2.6.8 דוחות ניהוליים ותפעוליים – על פי מדדים מוסכמים.

2.7. כ"א (S)

- 2.7.1 כ"א שיועסק במרכז התמיכה נדרש להיות איכותי, והעומד במבחני אמינות ברמה האישית.
- 2.7.2 נדרש רקע אישי והסכלתי תואם. לפחות 12 שנות לימוד, עם עדיפות ל- 14 שנות לימוד.
- 2.7.3 נדרש להעסיק כ"א קבוע עד כמה שניתן (תחלופה ממוצעת של מספר שנים – לפחות 3), עם הכשרה טכנולוגית ומיומנויות שירות מתקדמות לתמיכה בכל מרכיבי הפתרון, על כל שלביו.
- 2.7.4 נדרשת יכולת הבנת הנקרא וכושר ביטוי כבוע בכתב. ינתן ציון איכות לשליטה בשפות זרות – אנגלית, ערבית, רוסית, אמהרית.
- 2.7.5 נדרשת יכולת חשיבה כמותית ויכולת Multi tasking.
- 2.7.6 נדרשת יכולת גבוהה של הבנת צרכי הלקוח, ויכולת מתן מענה מתקדם.

יש לצרף קורות חיים של העובדים, וכן למלא נספח 4.1.3

3. טכנולוגיה (M)

3.0 כללי

- 3.0.1 הספק נדרש להראות יכולת הקמת תשתית טכנולוגית ופיזית תואמות, התומכות את היקפי הפרויקט בהווה, ובתחזית התרחבות ל- 3 שנים הקרובות לפחות.
- 3.0.2 הספק נדרש להראות פלטפורמת Online live chat בהתבסס על בעלות או קשר חוזי עם טכנולוגיה מוכחת בפריסה עולמית, של פלטפורמת תמיכה בצ'אט.
- 3.0.3 על הטכנולוגיה לתמוך במעבר Seamless מאינטגרציית Chat לשיחה קולית. ייבדק במסגרת הפיילוט.
- 3.0.4 על הטכנולוגיה לתמוך בשירותים עתידיים כגון ווידאו צ'אט (S).

- 3.0.5 על הפתרון לתמוך בהזמנה פסיבית ל- Chat (כפתור סטטי), הזמנה רגישת רמת שירות (הכפתור ישתנה בהתאם לזמינות נציגי שירות), וכן הזמנה פרואקטיבית (הקפצת חלון הזמנה ל- Chat בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו מראש).
- 3.0.6 על הפתרון לתמוך בדפדפני Firefox, Microsoft ו- Google Chrome . יבדק במסגרת הפיילוט.
- 3.0.7 כל נתוני השיחות יישמרו באופן מוצפן.
- 3.0.8 האחזקה השוטפת של הקישור למערכת מרכבה תתבצע על ידי הספק הזוכה.
- 3.0.9 האחזקה השוטפת של המערכות שבשימוש עובדי מרכז התמיכה, תתבצע ע"י הספק הזוכה.
- 3.0.10 הקמת מימשי המערכת למערכות היישומיות (המובאות בסעיף 3.1 בהמשך), תתבצע על ידי הספק הזוכה. קלות ופשטות האינטגרציה שתידרש למערכת מרכבה, יהיו גורם בציון האיכות.

3.1 ממשקים

על המערכת להתחבר ולהתממשק באמצעות WEB SERVICES עם המערכות הבאות:

3.1.1 מודול HR במרכב"ה (SAP).

פיתוח הממשקים יעשה כאמור ע"י הספק הזוכה בתאום עם המזמין. **יובהר כי קיימת אפשרות שימוש בצומת השירותים הממשלתיים, במידה ויהיה צורך לחיבוריות.**

4. מימוש (S)

4.0 כללי (I)

מימוש הפרוייקט כולל את כל שלבי ההתקשרות (לאחר החלטה על הספק הזוכה), שלבי הבחינה, מימוש הממשקים, התקנת תשתיות, לימוד והטמעה.

4.1 גורמים מעורבים (I)

4.1.1 צוותים מטעם המזמין (I)

מנהלי הפרוייקט: מנהלי הפרוייקט מטעם המזמין והמדינה יהיו:

☒ גב' רוויטל וויצמן, מנהלת אגף בכיר - מערכות מידע בנש"מ,

☒ גב' גבריאלה אשכנזי, מנהלת אגף א' - בחינות ומכרזים בנש"מ.

מנהלות הפרוייקט תתאמנה את מהלך העבודה השוטפת מול הספק הזוכה.

4.1.2 מנהל הפרויקט מטעם הספק (S)
 הספק הזוכה ימנה מנהל פרוייקט מטעמו, את פרטיו יש לפרט ע"ג **נספח 4.1.3**, שירכז את ניהול העובדים מטעמו. מנהל זה יהיה גם האחראי הבלעדי מול המזמין והמשרדים, בכל נושא, לרבות תיאומים כלשהם שידרשו.

4.1.3 פרטי הספק המבצע (S)
 את פרטי הספק המציע, יש לפרט ע"ג **נספח 4.1.3**.

4.2 מימוש (פיתוח) כולל (M)

4.2.1 תוכנית עבודה כוללת למימוש הפרוייקט (הקמת מרכז התמיכה)

4.2.1.1 בסעיף זה מובאת תוכנית העבודה על שלביה.

4.2.1.2 אחריות ביצוע של השלבים היא על הספק ובתאום המזמין, יחד עם זאת, כל שלב יאושר באופן פורמאלי על ידי המזמין לפני המעבר לשלב הבא.

שלב	פירוט השלב
	חתימת חוזה התקשרות מזמין – ספק זוכה
A	בניית תכנית עבודה מפורטת, גיבוש מתווה עקרוני, ונהלי עבודה "ספק זוכה – מזמין".
B	הקמת מרכז התמיכה אצל הספק.
C	לימוד מודול גיוס במרכבה – אנשי מרכבה מול נציגי הספק.
D	לימוד עקרונות הגיוס בשרות המדינה – המזמין מול נציגי הספק.
E	הגדרת תהליכי הבקרה של המזמין מול הספק.
F	בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה על סמך 6 חודשי הפעלה מוצלחים ורצופים של מרכז התמיכה – ספק זוכה – מזמין.
G	גיבוש נהלי עבודה מעודכנים להמשך, "ספק זוכה – מזמין".

4.2.1.3 להלן מובא פירוט השלבים כמוגדר על ידי המזמין. כל שלב כאמור יאושר באופן פורמאלי על ידי המזמין לפני המעבר לשלב הבא.

שלב A - תכנית עבודה מפורטת וגיבוש מתווה עקרוני
תכנית עבודה מוסכמת ומפורטת, גיבוש מתווה עקרוני להקמת מרכז התמיכה, תוך אבחנה בין הפעולות שתבוצענה במטה נש"מ, אישור נהלי עבודה הנדרשים להקמת המרכז ולניהולו, ספק זוכה - מזמין.

הבסיס לגיבוש כנ"ל יהיה מענה הספק לסעיף וכן טיוטת מתווה המצויה בידי עורך המכרז.

שלב B – הקמת מרכז התמיכה אצל הספק
הקמת המרכז, ובכלל זה גיוס העובדים, והקמת המערכות.

שלב C – לימוד מודול גיוס במרכבה
הספק נדרש ללמוד את מודול הגיוס במערכת מרכבה. צוות מרכבה – ספק זוכה.

שלב D – לימוד עקרונות הגיוס בשרות המדינה
הספק נדרש ללמוד את עקרונות הגיוס בשרות המדינה, ובכלל זה – הכללים ותהליכי העבודה. צוות אגף בחינות ומכרזים – ספק זוכה.

שלב E – הגדרת תהליכי הבקרה של המזמין מול הספק
הגדרת תהליכי הקרה השוטפים על פעילות מרכז התמיכה. צוות אגף בחינות ומכרזים – ספק זוכה.

שלב F – בחינה ותחקור תפעול מרכז התמיכה ושיטות לנהלי עבודה על סמך 6 חודשי פעילות.
בחינת תפעול מרכז התמיכה ע"י הספק, בחינת נהלי העבודה של המוקד, ונהלי העבודה בין המוקד לנש"מ, על סמך 6 חודשי פעילות של מרכז התמיכה. ספק זוכה - מזמין.

שלב G – גיבוש נהלי עבודה מעודכנים להמשך.
גיבוש נהלי עבודה מעודכנים לפעילות שוטפת של המוקד. ספק זוכה – מזמין.

4.2.2 תכנית עבודה מוצעת ע"י המציע (S)

4.2.2.1 הספק ימלא את הטבלה המובאת בהמשך, לרבות הוספה של שלבים מוצעים נוספים, תוך ציון שבוע ההתחלה ושבוע הסיום המוצע לכל פעילות ופעילות. כמו כן יגיש התכנית ע"ג לוח גאנט.

לדוגמא שלב פעילות ראשונה מקדימה – חתימת חוזה ההתקשרות מזמין – ספק זוכה.

מקרא:

ש = תאריך ראשיתה של ההתקשרות
מספר = ביטוי במספר שבועות עבודה ממועד תחילתה של ההתקשרות.

שלב	פירוט	שבוע התחלה	שבוע סיום
	חתימת חוזה התקשרות, מזמין – ספק זוכה.	ש	ש + 1
A	בניית תכנית עבודה מפורטת, גיבוש מתווה עקרוני, ונהלי עבודה "ספק זוכה – מזמין".		
B	הקמת מרכז התמיכה אצל הספק.		
C	לימוד מודול גיוס במרכבה – אנשי מרכבה מול נציגי הספק.		
D	לימוד עקרונות הגיוס בשרות המדינה – המזמין מול נציגי הספק.		
E	הגדרת תהליכי הבקרה של המזמין מול הספק.		
F	בחינה ותחקור שיטות ונהלי העבודה על סמך 6 חודשי הפעלה מוצלחים ורצופים של מרכז התמיכה – ספק זוכה – מזמין.		
G	גיבוש נהלי עבודה מעודכנים להמשך, "ספק זוכה – מזמין".		

4.2.2.2 תוכנית העבודה שתוגש על ידי הספק המציע, כמענה לסעיף זה תתייחס לכל השלבים A – G, תוך התייחסות בכל שלב לנושאים הבאים:

4.2.2.2.1 פרוט הפעילויות ברמה שבועית

4.2.2.2.2 אבני דרך

4.2.2.2.3 תשומות כוח אדם והתפלגותן

4.2.2.2.4 אילוצים.

4.2.2.3 תוכנית עבודה המוצעת תכלול כאמור את הפעילויות ממעמד החתימה על החוזה, לאחר קבלת הודעת הזכיה ועד הקמת מרכז התמיכה לפעילות שוטפת.

4.2.2.4 על המציע לפרט בתוכנית העבודה המלאה, את תהליכי ההקמה של המוקד. במסגרת תוכנית העבודה יפורטו פרט ללוחות הזמנים לשלבים השונים המופיעים בהצעה, כולל אופן ביצוע ההתממשקות למערכת מרכבה, הקמת מערכת המידע לניהול המוקד, הקלטות, טלפוניה / VOIP וכו'.

4.2.2.5 האילוצים עליהם תוכנית העבודה המוצעת חייבת לענות, מפורטים בסעיפים הרלוונטים לעיל.

4.2.2.6 כן יציג המציע בתוכנית העבודה, בין היתר את נקודות הציון הבאות:

- משך ביצוע שלב ההדרכות והכשרת העובדים.

- משך הקמת המוקד כולל התקנות טכניות.

- נקודות ציון נוספות.

4.3. השלב הבא (המייד)

בחירת הספק הזוכה וספק זוכה צל.

4.4. תפעול שוטף (M)

התפעול השוטף של המוקד הינו באחריות מלאה של הספק הזוכה, לרבות הגדלת הצוות ושדרוג המערכות בהתאם לשינויים בכמות הפניות החודשית.

4.5. אינדקס התיעוד (M)

תיעוד נלווה ונוהלי תפעול, יסופקו למזמין עם סיום שלב ההתקנה. על הספק לפרט מהם מסמכי התיעוד שיסופקו.

4.6. שרות והגדרות SLA (M)

4.6.1 אמנת השירות היא כלי בידי עורך המכרז / המזמין להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות למתן שירות שוטף ולביצוע פיקוח על הספק הזוכה בקיום תנאי המכרז.

4.6.2 פיצויים מוסכמים – במידה והספק הזוכה לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות להלן בלבה יגבו מן הספק הזוכה פיצויים מוסכמים כמופיע ומוסכם בטבלה שלהלן.

4.6.3 מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז / המזמין – יכול ויעשה בדרך של קיזוז מחשבונית בחתימה ואישר של מורשה חתימה מטעם המזמין ו/או על ידי עורך המכרז בכל דרך אחרת.

4.6.4 יובהר כי אין בפיצויים המפורטים בטבלה שלהלן כדי למנוע מעורך המכרז הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הספק הזוכה לרבות חילוט ערבות הביצוע.

סעיף	דרישות המכרז	חריגה מ-SLA	קנס
4.5	זמן המתנה של משתמש עד לקבלת מענה אנושי במוקד לא יעלה על 1 דקה.	על פי תלונות מתועדות של נציגי המזמין ו/או בדיקות יזומות של עורך המכרז ו/או המזמינים.	50 ₪ בגין כל תלונה מתועדת ועד 5 התלונות הראשונות. 100 ₪ בגין כל תלונת מתועדת שמעבר 5 התלונות הראשונות.
4.5	מתן פיתרון במקרה של תקלה המשביתה השירותים.	מעל 4 שעות מקבלת הקריאה.	500 ₪ על כל שעה (או חלק ממנה) איחור במתן הפיתרון.
	תיקון זמני במקרה של תקלה שאינה משביתה השירותים.	מעל 24 שעות מקבלת הקריאה.	200 ₪ על כל שעה (או חלק ממנה) איחור.
4.5	זמן תיקון תעלה לא יעלה על 48 שעות.	אי עמידה בזמן שקבע עורך המכרז למענה כאמור לסעיף.	1,000 ₪ בגין כל יום של חריגה.

4.7. לימוד המערכת/ המוצר וההטמעה (M)

- 4.7.1** יתקיימו 10 ימי הדרכה לנושא עקרונות תהליך הגיוס בשרות המדינה. אחריות העברת החומר – המזמין.
- חתקיימו 5 ימי הדרכה לנושא תפעול מודול הגיוס במרכבה. אחריות העברת החומר – המזמין (בשיתוף צוות מרכבה).
- 4.7.2** הספק הזוכה יהיה אחראי ללמד עובדיו החדשים במידה ותהיה תחלופת עובדים במרכז התמיכה.
- 4.7.3** נציגי המזמין יודרכו לגבי המערכת התפעולית של מרכז התמיכה.

5. עלות (M)

המחירים המוצעים ינתנו במסגרת תהליך המכרז המקוון.
 המחירים יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן המפורסמים ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ובהתאם להנחיות החשב הכללי כדלקמן: מחירי התקשרויות יהיו צמודים לשינויים במדד המחירים לצרכן אך ורק אם ההתקשרות אמורה להימשך מעבר לתקופה של 18 חודשים. בכל מקרה ההצמדה תחל רק בתום החודש ה- 18 מהמועד האחרון להגשת הצעות, כפי שנקבע במכרז. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעור יעלה לכדי 4% ומעלה ממועד האחרון להגשת הצעות, כפי שנקבע במכרז, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד הגשת החשבון.

5.1 ריכוז עלויות

5.1.1 עלות שיחה למשך שלוש שנים ועוד 5 שנים אופציונליים.

מספר	רכיב	סה"כ עלות בש"ח לא כולל מע"מ
1	עלות שיחה בכמות: עד 10,000 שיחות בחודש	
	עלות שיחה בכמות: 10,000 – 15,000 בחודש	מחיר שיחה ראשוני * 0.93 .
	עלות שיחה בכמות: 15,000 – 20,000 בחודש	מחיר שיחה ראשוני * 0.864
	עלות שיחה בכמות: 20,000 – 25,000 בחודש	מחיר שיחה ראשוני * 0.804
	עלות שיחה בכמות: 25,000 – 30,000 בחודש	מחיר שיחה ראשוני * 0.747
	עלות שיחה בכמות: 30,000 – 35,000 בחודש	מחיר שיחה ראשוני * 0.694
2	עלות התקנת מרכז התמיכה, כולל שלב ההדרכה. מחיר מקסימלי – 200,000 ₪.	

הרכיב	העלות ללא מע"מ
סה"כ עלות שיחה – לכמות של עד 10,000 שיחות	
סה"כ עלות הקמה	

הערה – מחירים אלו יקבעו במסגרת המכרז המקוון.

5.2. דרישות נוספות (S)

- 5.2.1 אפשרות לשליחת הודעות SMS עפ"י הגדרות המזמין – עלות מירבית 15 אג' להודעה.
- 5.2.2 במידה והמזמין יחליט להשתמש בשרות זה, התשלום יתבצע עפ"י כמות ההודעות שנשלחה בכל חודש.

נספחים: לבדוק את ההתאמת מספרי הסעיפים עם גוף המסמך

נספח 0.6.1	-	נוסח ערבות ההצעה
נספח 0.6.2.3	-	עו"ד לפרטי החברה
נספח 0.6.2.4	-	אישור רו"ח ותצהיר לפיו העסק בשליטת אשה
נספח 0.6.3-4	-	זכויות הקניין והיעדר ניגוד אינטרסים
נספח 0.6.5	-	הצהרת סודיות
נספח 0.6.8	-	נוסח הסכם ההתקשרות
נספח 0.7.1	-	טופס הצהרה בגין זכייה
נספח 0.7.2	-	נוסח ערבות הביצוע
נספח 0.16.2.7	-	אישור פרטי מורשה חתימה לצורך השתתפות בשלב שני של המכרז
נספח 2.4	-	אבטחה ואבטחת מידע
נספח 4.1.3	-	פרטי הספק המציע

נספח

0.6.1 - נוסח ערבות ההצעה

לכבוד משרד _____

באמצעות _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 52,000 ש"ח, שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____ אשר תדרשו מאת _____ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מספר 25/2011 למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף _____ עד יום _____ אא"כ תוארך על פי בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק והסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח
תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת

נספח 0.6.2.3 - עורך דין לפרטי החברה

לכבוד

משרד _____

א.ג.נ.,

הנדון: מספר 25/2011 למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ.

אני הח"מ (עו"ד – שם מלא) _____ מאשר את הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז
הנדון:

1. שם התאגיד כפי שהוא רשום ברשם רשמי רלוונטי בישראל: _____ ,
שם הרשם: _____
2. תאריך ההתאגדות: _____
3. סוג התאגדות: _____
4. מספר מזהה: _____
5. מסמכי ההתאגדות מצ"ב, כולל אישור על שינוי שם התאגיד (אם היה כזה).
6. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי הזהות שלהם, ודרישות
נוספות, אם ישנן, כדי לחייב את המציע:

בכבוד רב,

שם מלא _____ עו"ד _____ חתימה וחותמת _____

כתובת _____ טלפון _____

נספח 0.6.2.4, אישור רואה חשבון כי העסק בשליטת אישה, ותצהיר

נושאת השליטה

לכבוד

משרד _____

א.ג.נ.,

אני רו"ח _____, מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות

(רישוי), התשמ"א - 1981 המחזיקה בשליטה בחברת _____

ע"מ _____ הינה גב' _____ מספר זהות _____

שם מלא _____ חתימה _____ חותמת _____

כתובת _____ טלפון _____

אני גב' _____ מספר זהות _____

שם התאגיד _____ ע"מ _____ מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי
בהתאם לתיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15) התשס"ג - 2002 (להלן תיקון החוק) לעניין עידוד
נשים בעסקים.

שם מלא _____ חתימה _____

נספח 4-0.6.3 – זכויות הקניין והיעדר ניגוד אינטרסים

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז מרכזי מס' מכרז מספר 750/2009 לאספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקה של מערכת לחישובי שכר עידוד. (להלן – "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1. (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד – "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.

זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את מוצריו.

2. המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש במוצרים הכלולים בהצעתו.

3. למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי החברה המעורבים בהצעה ובביצועה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם מלא

אישור עורך הדין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח 0.6.5 - הצהרת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2011

על ידי: _____

ת.ז. _____

מרח' _____

הואיל והממשלה באמצעות נציבות שירות המדינה מתכוונת לרכוש שירותים כמפורט במכרז מרכזי מס' מס' 25/2011 למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ. (להלן: "המכרז");

והואיל והנני מועסק בקשר לאספקת השירותים כמפורט במכרז;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

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

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים נשוא מכרז זה, בין אם נתקבל במהלך אספקת השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים נשואי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

הנני מצהיר כי ידוע לי שהעברת מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, למאן דהו, ללא אישור בכתב מאת מינהל הרכש הממשלתי, עלול להסב למינהל הרכש הממשלתי ולמשרדי הממשלה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

ולראיה באתי על החתום:

שם מלא: _____ חתימה: _____

נספח 0.6.8 - נוסח הסכם ההתקשרות

למכרז מס' 25/2011 למתן שרותי תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ

שנחתם ביום _____ בחודש _____ לשנת 2011 בירושלים

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על ידי נציבות שירות המדינה
(להלן – "הממשלה")

מצד אחד

לבין

(להלן - "הספק")

מצד שני

הואיל: והממשלה מעוניינת להקים מרכז תמיכה לנושא גיוס כ"א ותפעולו השוטף, **והואיל:** ועורך המכרז פרסם מכרז מספר 25/2011 (להלן – "המכרז") להקמת מרכזתמיכה ותפעולו השוטף, כמפורט בחוברת המכרז (להלן – "מרכז התמיכה");

והואיל: והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במפרט המכרז, הגיש הצעתו במכרז; **והואיל:** ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו הסכים עורך המכרז לקבל את הצעת הספק לספק את המערכת בהתאם לתנאי המכרז ובתנאים המפורטים להלן;

אי לכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

- א. המבוא להסכם זה ונספחיו, על כל הצהרותיו וקביעותיו, מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ויקרא עמו בד בבד.
- ב. להסכם זה מצורף נספח א' - חוברת המכרז (המכונה בשם "המכרז") לרבות ההבהרות שניתנו למציעים בכתב, הצעת הספק במכרז וההבהרות שניתנו ע"י הספק.

2. הגדרות מונחים

לצורך הסכם זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרות לצידי, אם אין בעניין הנדון או בהקשרו דבר שאינו מתיישב עם תחולה כאמור.

ההסכם או הסכם זה	הסכם זה על כל נספחיו
<u>עורך המכרז</u>	נציבות שירות המדינה
<u>המכרז</u>	מכרז 25/2011
<u>המפרט</u>	חוברת המכרז על כל חלקיה ונספחיה לרבות קובצי הבהרה, אם היו.
<u>השרות</u>	שרות מלא במיקור חוץ בכל הקשור למתן מענה לפניית בנושא הגשת מועמדות למשרות בשרות המדינה, לרבות הקמת מרכז התמיכה.
<u>המשרד/הלקוח</u>	נציבות שירות המדינה.
<u>מרכבה</u>	מערכת רוחבית במשרדי הממשלה שהיא מערכת ERP ממשלתית.
<u>השירותים</u>	מכלול השירותים כמובא בפרקי המכרז.

3. תקופת ההתקשרות

- הסכם זה יחול לתקופה של 36 חודשים מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו מיום _____ 2011.
- לעורך המכרז שמורה אופציה להאריך את משך תקופת ההתקשרות לעוד 5 תקופות נוספות, של שנה כל אחת, כפי שיוחלט על ידו בתנאים זהים לתנאי הסכם זה. החלטה על מימוש האופציה כאמור בסעיף זה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

- הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המפרט, הבינו היטב וקיבל מנציגי עורך המכרז את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו שנדרשו על ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיו ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי עורך המכרז בקשר עם אי-גילוי מספק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לאספקת המערכת והשירותים בהתאם להסכם זה. כן מצהיר בזה הספק כי המערכת והשירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז והמפרט.
- הספק מצהיר כי הינו בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את המערכת והשירותים על פי המפרט והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את המערכת והשירותים כמפורט במפרט ובהסכם זה, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד מילוי מלא של התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.
- הספק מתחייב למלא באופן מדויק את הדרישות שבמפרט ושהסכם זה על כל נספחיו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.
- הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופת התקשרות נוספת יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מכרז זה ועל פי כל דין.
- הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו, לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לעבודתו ע"פ המכרז וההסכם.
- הספק מצהיר כי בכל הקשור לשימוש במערכת ובשירותים ע"י הלקוח כאשר השימוש הוא בהתאם להוראות השימוש של הספק, חלה על הספק בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים, והוא משחרר בזאת את עורך המכרז ואת הלקוח מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראות דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד או אחר מטעמו.

5. זכויות יוצרים

- א. הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים, הסודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומות באספקת המערכת והשירותים והשימוש בהם ע"י הלקוח והמשתמשים (להלן – "הזכויות הקנייניות"), ולגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק, שיש בידו כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות כדי לאפשר לו לספק את המערכת והשירותים ולהתקשר בהסכם זה; כן מצהיר הספק כי אין ולא יהיה בשימוש במערכת ובשירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או בכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה ולא ידוע לו על איום על הגשת תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור.
- ב. נודע לספק כי רכיב כלשהו באספקת המערכת והשירותים מפר זכות בניגוד להוראות הסכם זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם עורך המכרז והלקוח על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי הסכם זה, הכול על חשבונו בלבד, וכפי שיוסכם בין הצדדים, והכול כדי לאפשר המשך שימוש במערכת ובשירותים ללא הפרעה ללקוח.
- ג. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סעד אחר המוענק לעורך המכרז ו/או ללקוח על פי הסכם זה או על פי דין באשר לשימוש ברכיבים מפרים, לרבות הזכות לפיצויים עקב הפרת הסכם זה או שיפוי בהתאם להוראות הסכם זה.

6. מהות ההסכם

- א. הספק מתחייב בזאת כי במשך קיום הסכם זה לרבות תקופת התקשרות נוספת, הקמת מערך ממוחשב מרכזי שיאפשר תקשורת מקוונת משותפת לנציבות שרות המדינה, מועמדים למכרזים ומשרדי הממשלה, בכדי לקבל שרות מלא בכל הקשור למתן מענה לפניות בנושא הגשת מועמדות למשרות בשרות המדינה, במחיר שלא יעלה על המחיר שנקבע במפרט ובהצעת הספק.
- ב. תנאי תשלום התמורה לספק ע"י הלקוח יהיו כדלקמן:
- בתום כל חודש, הספק יגיש חשבונית עפ"י כמות השיחות שבוצעה בפועל, ומחיר השיחה לכמות זו. המזמין יוכל לדרוש שמידע ופרטים נוספים ישולבו בחשבונית.
 - במידה וביצע הזוכה בפועל הוצאות אותן תמחר במסגרת הצעתו, כמפורט בסעיף 5.1, ויש בידי הודעה שניתנה מראש ובכתב חתומה על ידי המזמין המאשרת הוצאות אלו, יצרף אותן לחשבונית ויצייג אותם בדו"ח הפעילות תוך הפרדת החזרי ההוצאות מהעלות לפעילות השוטפת.
 - התשלום יבוצע אך ורק בסיום כל חודש ולאחר שהגורם המקצועי המוסמך במשרד המזמין אישר בכתב כי הזוכה בפועל סיים את התחייבויותיו במתן השרות בהתאם לדרישת המזמין, וההוצאות עליהן דיווח אכן אושרו ונעשו. במידה שהגורם המקצועי המוסמך לא יאשר את מתן השרות או יאשר כי היא בוצע באופן חלקי בלבד, יתבצע התשלום בהתאם לקביעתו של הגורם המקצועי המוסמך.
 - נציג המשרד המזמין יבדוק ויאשר את חשבוניות המס והתשלום יתבצע במועד שבין היום ה-15 והיום ה-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו), להלן – **"מועד התשלום הממשלתי"**. תאריך התשלום ייקבע בהתאם למועד שבו התקבל החשבון החודשי אצל המשרד המזמין, להלן – **"מועד הגשת החשבונית למשרד"**, עפ"י המפתח הבא:
 - חשבוניות שיוגשו למשרדים במחצית הראשונה של כל חודש** (בימים 1-15): ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.
 - חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש** (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.

ג. **חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 31-25 לכל חודש** (כולל שני ימים אלו):
ישולמו ביום ה- 24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ- 24-29 ימי אשראי.

5. ביצוע התשלום לאחר שנבדק ואושר על ידי הגורם המוסמך יהיה בדרך של זיכוי חשבון הבנק של הזוכה בפועל על ידי חשבות המשרד.

7. מהות השרות – כמפורט בגוף המכרז

8. ערבויות ובטחונות

- א. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא במועד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן, בגובה של 5% מעלות ההתקשרות בנוסח המופיע בנספח 0.6.1 למכרז, לתקופה של 39 חודש מיום חתימת הסכם זה. במידה ותוארך ההתקשרות – יוארך תוקף הערבות בהתאם, עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הנוספת.
- ב. הספק מתחייב להאריך את תוקף הערבות במקרה בו עורך המכרז יהיה סבור כי הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים, וזאת לפי דרישת עורך המכרז.
- ג. עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות או חלקה אם הספק לא ימלא את חובותיו כולן או חלקן על פי הסכם זה ולאחר מתן התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.
- ד. עוד יהיה רשאי עורך המכרז לחלט את הערבות לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים המגיעים ללקוח עקב הפרת ההסכם על ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע לעורך המכרז ו/או ללקוח. לספק תינתן התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.
- ה. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא תיחשב כתשלום פיצויים מוסכמים מאת הספק ללקוח, וכי עורך המכרז ו/או הלקוח יהיו זכאים לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, לבין סכום הנזק שנגרם ללקוח בפועל.
- ו. המצאת הערבות הנ"ל הינה תנאי מוקדם לכניסת הסכם זה לתוקף.

9. ביטוח

- א. החברה תבטח על חשבונה את עצמה ואת עובדיה למשך כל תקופת ההסכם, בביטוחים מפני נזק ו/או אובדן העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, תוך כדי, עקב או כתוצאה מביצוע הוראות הסכם זה כולו או חלקו.
- הביטוחים הנדרשים לפי האמור לעיל הם:
1. ביטוח אחריות מעבידים: גבולות האחריות לא יפחתו מ – 1.5 מיליון דולר לעובד ו – 5 מיליון דולר למקרה (קבוצה) ולתקופת ביטוח (שנה), כערכם בשקלים חדשים.
 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בסכום של לפחות 5,000,000 שקלים חדשים לאירוע לתקופת הביטוח (שנה). בפוליסה יקבע סעיף בדבר אחריות צולבת בין כל המבוטחים.

- ב. החברה מתחייבת לערוך את כל הביטוחים הנ"ל על פי אישור המשרד ולהמציא למשרד אישור בדבר קיום הביטוחים כאמור, מיד עם חתימת הסכם זה.
- ג. הוראות סעיף זה אינן באות לגרוע מכוחם של סעיפים 9 ו- 11.
- ד. החברה מתחייבת לקיים בדייקנות את כל דרישות פוליסות הביטוח ולשתף פעולה עם המשרד כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
- ה. החברה מתחייבת לחדש את פוליסת הביטוח, ככל שיידרש בשל הארכת ההסכם, ולשלם את פרמיות הביטוח בהתאם.
- ו. אם לא תבצע החברה את הביטוחים אשר עליה לבצעם לפי הסכם זה, תהיה המדינה רשאית לבצע את הביטוחים תחתיה ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות. המדינה תהיה רשאית לנכות סכומים אלה בכל דרך מכל סכום שיגיע לחברה מהמשרד/משרדי הממשלה וזאת מבלי לגרוע מזכויותיה לפי כל דין או לפי הסכם זה.

10. יחסי הצדדים

- א. הספק מצהיר בזה כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי הסכם זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו, בביצוע הסכם זה לבין עורך המכרז ו/או המשרד.
- ב. הספק מצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, כי בינם לבין עורך המכרז לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.
- ג. תשלומים בגין המועסקים - הספק מתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצ"ב.
- ד. חויב עורך המכרז לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל, בגין מי מהמועסקים ע"י הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את עורך המכרז עם קבלת דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

11. תנאים לביצוע תשלומים

במעמד חתימת הסכם זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך קיומו של הסכם זה וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לחשב המשרד צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן – "החוק") וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי החוק.

- א. **מחירים ותשלומים (I)**
כל המחירים יכללו מע"מ ויהיו נקובים לתאריך ההגשה, תנאי ההצמדה יהיו בהתאם למדיניות החשב הכללי.

תשלומים

אבני דרך לתשלום

התשלום עבור המפורט בסעיף 5.1, במסמכי המכרז, יבוצע ע"י המזמין בהתאם לאבני הדרך הבאות:

- 25% מעלות ההתקנה הראשונית, ישולמו בעת ההתקשרות.
- 75% מעלות ההתקנה הראשונית, ישולמו עם סיום ההתקנה.
- התשלום עבור השרות יתבצע אחת לחודש, בהתאם לכמות הפניות שבוצעו בפועל. התשלום המינימלי יהיה ל- 8000 פניות, למשך 6 חודשים. לאחר מכן, התשלום יהיה עפ"י מספר הפניות בפועל בכל חודש.

הערה: התשלום יתבצע לפי כמות שיחות בפועל, עפ"י המחיר לדקת שיחה באותה מדרגה. כלומר – בחודש שיהיו 12,000 שיחות, התשלום יהיה עבור 12,000 שיחות לפי עלות שיחה במדרגה זו.

בחודש שיהיו 21,000 שיחות, התשלום יהיה עבור 21,000 שיחות לפי עלות שיחה במדרגה זו.
לא יהיה תשלום פרוגרסיבי, אלא כל השיחות יהיו בעלות זהה עפ"י המדרגה הרלוונטית.

אחריות לנזקים ושיפוי

12.

- א. הספק ישא באחריות לכל נזק ישיר שייגרם ללקוח או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.
- ב. הספק מתחייב לשפות את הלקוח או את מי שפועל מטעמו בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד הלקוח, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף קטן א.

קיזוז

13.

- א. עורך המכרז ו/או הלקוח יהיה רשאי לקזז מכל תשלום המגיע ממנו לספק כל סכום אשר מגיע לעורך המכרז/ללקוח מהספק.
- ב. בטרם יעשה עורך המכרז/הלקוח שימוש בזכותו לקיזוז לפי סעיף זה, ייתן עורך המכרז/הלקוח לספק הודעה בכתב בדבר כוונתו לערוך קיזוז.

המחאת זכויות או חובות

14.

מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של עורך המכרז. אישור עורך המכרז המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה למרות

האמור לעיל, לא יהיה באישור עורך המכרז לשחרר את הספק מאחריותו כלפי עורך המכרז בדבר הוראות הסכם זה.

מוצהר ומוסכם בזה כי לעורך המכרז הזכות להסב או להמחות כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

ויתור

15.

כל ויתור או אורכה או הנחה או הימנעות או שיהוי (להלן - ויתור) מצידו של עורך המכרז במימוש זכות מזכויותיו על פי ההסכם לא יהא בר תוקף אלא אם כן נעשה ונחתם בכתב כדין על ידי מורשי החתימה מטעם עורך המכרז, ולא יחשב ויתור כזה כויתור על כל הפרה שלאחר מכן, של אותה זכות או זכות אחרת.

שמירת סודיות ושמירת זכויות

16.

- א. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את כל עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח שצורף למפרט (נספח 0.6.5) והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות עורך המכרז בכל הקשור לשמירת סודיות, ובכלל זה להסדרת הבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשות הספק.
- ג. הספק מתחייב להחזיר לעורך המכרז ו/או למשרד כל חומר שקיבל ממנו בעת ביצוע אספקת השירותים לפי הסכם זה, תוך שבועיים מיום סיום תקופת ההתקשרות.
- ד. הספק מתחייב לשמור בסוד כל מסמך, תוכנית, שרטוט, תוכנה, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע וכל מידע אחר אשר הגיעו לידיעתו במהלך או בקשר עם ביצוע הסכם זה, במישרין או בעקיפין. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי אי-מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה עשוי להוות עבירה לפי פרק ז סימן ה (סודות רשמיים) של חוק העונשין תשל"ז - 1977.
- ה. מבלי לפגוע באמור לעיל מתחייב הספק כדלקמן:
 1. להיות אחראי כלפי עורך המכרז/הלקוח על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות על דו"חות, טפסים, מדיה מגנטית או מידע לגבי נתונים אישיים, מערכות מידע ומרשם של מוסדות בפרט ושל עורך המכרז/הלקוח בכלל.
 2. לדאוג לאבטחת כל החומר שהגיע אליו במסגרת ביצוע חיוביו על פי הסכם זה; להציג לעורך המכרז והלקוח, על פי דרישתו או דרישת בא כוחו, את אמצעי אבטחת החומר.
 3. לא להשתמש ולא להעביר לאחרים מידע לגבי ממדי, אופן וצורת השימוש בשירותים לסוגיהם ע"י הלקוח, אלא אם כן התקבל לכך אישור עורך המכרז מראש ובכתב.

17. סיווג בטחוני של עובדי הספק

הספק מתחייב למסור לקב"טי המשרדים, לפי בקשתם, כל פרט לגבי כל עובד המגיע לאתרי המשרדים לשם אספקת צרכי המשרד. בנוסף, מתחייב הספק לקיים את כל ההוראות שימסרו לו על ידי הקב"טים. המשרד רשאי למנוע כניסתו של עובד לשטח המשרד מכל סיבה שהיא ללא צורך

בנימוק ו/או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת. הספק מודע ומתחייב כי כל החלפת עובד מחייבת העמדה מיידית של עובד בעל אישור בטחוני מתאים.

במשרדים ביטחוניים בהם יידרש הספק להעמיד עובדים בעלי סיווג בטחוני גבוה, יבצע המשרד את הליך האישור הביטחוני לכל העובדים הראשונים הנדרשים שיוצמדו לאותם משרדים. בכל מקרה בו יוחלף עובד בתוך פחות משנה יחויב הספק במימון עלות הליך האישור הביטחוני הנוסף.

18.

הפרת חוזה

א. הפרת הסעיפים הבאים תחשב להפרה יסודית של ההסכם: 4-10, 12,15,17,18.

1. ביטול עקב הפרה:

- א. לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל באספקת השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 15 ימי עבודה מקבלת התראה בכתב מאת עורך המכרז ו/או הלקוח, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו, להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה או לבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז ו/או הלקוח לשיפוי לפי הנאמר בהסכם זה או על פי כל דין. יחד עם זאת, תינתן לספק התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.
- ב. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, בין היתר, כמפורט בסעיף 1.6 למפרט "תנאים והפרות יסודיות להפסקת התקשרות", יהיה עורך המכרז רשאי להפסיק את ההתקשרות, או כל חלק ממנה, בהודעה לספק ללא כל התראה מראש ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז ו/או הלקוח לשיפוי לפי הנאמר בהסכם זה או על פי כל דין.
- ג. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, בין אם התחיל באספקת השירותים ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובפקסימיליה לעורך המכרז. הודיע הספק כאמור, רשאי עורך המכרז לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה, ויחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים.
- ד. בכל מקרה של ביטול הסכם זה מתחייב הספק להמשיך באספקת השירותים אשר הוזמנו על ידי הלקוח, וזאת עד להשלמת התחייבויותיו, ולא יותר מ- 30 יום. אספקת שירותים אלו יזכו את הספק בתמורה המוסכמת לפי המכרז.
- ה. הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי עורך המכרז להתקשר בהסכם לאספקת השירותים עם ספק אחר.
- ו. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות עורך המכרז ו/או הלקוח לכל סעד אחר על פי הסכם זה או על פי כל דין בגין ההפרה.

2. פיצויים מוסכמים:

- א. לא מילא הספק את התחייבויותיו, בקשר למועדי אספקת השירותים והתאמתם לדרישות המפרט, זכאי עורך המכרז ו/או הלקוח לפיצוי מוסכם. יחד עם זאת, תינתן לספק התראה בכתב 7 ימים בטרם יממש הלקוח את סמכותו לפי סעיף זה.
- ב. הפיצויים על פי סעיף זה הינם כפיצוי מוסכם, מוערך מראש של הנזקים שייגרמו ללקוח בגין איחור באספקת השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות המפרט וההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- ג. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שנקבעו על ידי עורך המכרז, שכן כל איחור במועדים עשוי לגרום לעורך המכרז ו/או ללקוח נזקים חמורים, שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

י. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות עורך המכרז ו/או הלקוח לכל תרופה אחרת בגין הפרת המפרט או ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית.

3. תרופות מצטברות:

- א. התרופות, לרבות זכות הקיזוז והחילוט, וכל הפעולות שהורשה עורך המכרז ו/או הלקוח בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של עורך המכרז ו/או הלקוח לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- ב. מבלי לגרוע מזכויות עורך המכרז ו/או הלקוח לפי הסכם זה או על פי כל דין, רשאי עורך המכרז ו/או הלקוח לקזז כל סכום, כולל סכום הפיצויים המוסכמים, שחייב לו הספק מכל סכום שהוא חייב לספק.
- ג. ויתר עורך המכרז ו/או הלקוח על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.
- ד. על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעכבון לגבי השירותים שבידו.

הפסקת ההתקשרות

19.

- א. בנוסף לאמור במפרט, מוסכם בזה כי עורך המכרז יהא רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום מראש על הפסקת פעילות על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שעורך המכרז יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי עורך המכרז בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה.
- ב. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה עורך המכרז רשאי לבטל הסכם זה, בהתראה בכתב של 7 ימים מראש, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
 1. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
 2. אם ימונה מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מינוי כאמור.
 3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר מתן צו כאמור.
 4. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר הפסקה כאמור.
 5. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מיידיית לעורך המכרז בדבר הסבה כאמור.
 6. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
 7. כשיש בידי עורך המכרז הוכחות, להנחת דעתו, שהספק או אדם אחר בשמו או מטעמו נתן או הציע לאדם אחר כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם.

שונות

20.

- א. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
- ב. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל חוזה או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- ג. שינויים בהסכם זה יחייבו את הצדדים אך ורק אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים להסכם.

- ד. הודעה על פי כתובות הצדדים המפורטות בהסכם זה תחשב כאילו הגיעה לתעודתה תוך 3 ימים מהמועד בו נשלחה ואם נמסרה ביד - בעת מסירתה.
- ה. כותרות השוליים נקבעו לצורכי הנוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לפרשנות ההסכם.
- ו. **הרשאה תקציבית** – נציגי הממשלה החותמים על הסכם זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת התקציב הנוכחי בתקנה מס' _____.
- ז. **עמידה בחוקי העבודה**: הספק יתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יעמוד בדרישות חוקי העבודה על תקנותיהם.

כתובות הצדדים

עורך המכרז: נציבות שירות המדינה, ת"ד 34076, ירושלים 91340.

הספק:

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

עורך המכרז

חתימה וחותמת

חתימה וחותמת

חתימה וחותמת

חתימה וחותמת

נספח 0.7.1 - טופס הצהרה בגין זכייה

לכבוד

משרד _____

אנו _____ מתחייבים בזה כי;

1. קראנו בעיון רב את המכרז (להלן: "המכרז") על כל נספחיו, הבנו את כל סעיפיו ותנאיו ו/או קיבלנו הבהרות לגבי כל נושא שבספק;
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז ומתחייבים למלא את כל דרישותיו כמפורט בו, לאספקה, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקה של מערכת לחישובי שכר עידוד, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכל בכפוף להוראות המכרז, ההצעה, הסכם ההתקשרות והנספחים.
3. לא נמחה (נעביר) לזולת את זכויותינו או חובותינו לפי תנאי המכרז, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב מראש של נציבות שירות המדינה;
4. מוגשת בזה הערבות בסך של _____ (השווה ל – 5% מעלות ההתקשרות) שו (במילים: _____ שקלים חדשים) לפקודת נציבות שירות המדינה להבטחת כל התחייבותנו בגין זכייתנו במכרז.
5. אנו מתחייבים להאריך את תוקף הערבות כל אימת שוועדת המכרזים תחליט לממש אופציה להארכת תוקפו של המכרז.
6. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב, מייד עם ביצוע כל פעילות רכישה, מיזוג, רה – ארגון, פיצול או כל פעילות אחרת אשר יכולה להשפיע על המבנה העסקי ו/או המשפטי.
7. אנו מתחייבים להודיע לעורך המכרז בכתב על כל שינוי שחל בצוות המקצועי שהוצע למתן השירותים נשוא מכרז זה ולהחליף כל חבר בצוות רק לאחר קבלת אישור עורך המכרז.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

טלפון

שם מלא של מורשה/י חתימה

כתובת

נספח 0.7.2 - נוסח ערבות הביצוע

למכרז 25/2011 – למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ

שם הבנק / חברת הביטוח _____

מספר הטלפון _____

מספר הפקס _____

לכבוד

ממשלת ישראל בשם נציבות שירות המדינה

הנדון: ערבות ביצוע מס' _____

הננו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ש"ח (במילים: _____ שקלים חדשים) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____ אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 25/2011 למערכת למתן שרותי מרכז תמיכה למערכת גיוס כ"א במיקור חוץ

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם או לבססה, מבלי שתידרשו תחילה להסדיר את סילוק הסכום כאמור מאת החייב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____, אלא אם כן תוארך עפ"י בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן.

אם נדרש לשלם חלק מסכום הערבות, הרי יתרת הערבות (ההפרש בין הערבות ודרישתכם), תישאר כערבות לכם עד מועד פקיעתה בתאריך הנקוב לעיל, ובהתאם לתנאים לעיל.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק ומספר הסניף _____ כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח _____

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____

נספח 0.16.2.7 - אישור פרטי מורשה חתימה לצורך השתתפות בשלב שני של

המכרז

פרטי מורשה חתימה 1

* מס זהות	* שם משפחה (עברית)	* שם פרטי (עברית)
* שם משפחה (אנגלית)	* שם פרטי (אנגלית)	
* דואר אלקטרוני	* טלפון נייד משרד	* שם אתר (מקום האתר פיזי)
* טלפון נייד	* כתובת למשלוח דואר	
* שם החברה (עברית)	* שם החברה (אנגלית)	* מספר עוסק מורשה

"הרינו להצהיר כי:

1. _____ שם מלא
2. _____
- _____ ת.ז.
- _____

שפטיהם מפורטים לעיל, רשאים להתחייב בשם _____ להלן המציע לכל דבר ועניין בשלב התיחור הדינמי של מכרז מרכזי מכרז מממ/ 28-2011 לאספקת מוצר תוכנה ושירותים לחישובי שיטות תגמול ותמרוץ. (להלן: " המכרז") וכי כל הצעה שיגיש במסגרת שלב זה של המכרז יראו בה כאילו הוצעה על ידי/ ידנו לעל כל המשתמע מכך".

"אני/ מסכימים להשתתף בשלב שני/ של המכרז בהתאם כל התנאים שבמכרז, וממנים לצורך כל את מורשה החתימה המפורט לעיל".

אישור :

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופעה/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 צפויה/ה לעונשים הקובעים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימה וחותמת

_____ מס' רישיון

_____ תאריך

נספח 2.4 - אבטחה ואבטחת מידע

כללי

1. הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמין.
2. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצג לזמין, על פי דרישתו, את אמצעי אבטחת החומר.
3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
4. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למשרד את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמין.
5. הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא במסגרת שירותי התמיכה ובזמן המשמרות הפעילות במוקד.

חוקים ותקנות

החברה מתחייבת למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים - התשנ"ה 1995 וחוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

נהלים

החברה מתחייבת למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לה ע"י מרכז"ה ומשרד האוצר.

חוקיות התכנה

החברה מצהירה שכל התוכנות אשר ישמשו אותה במתן השירותים למרכז"ה הן חוקיות והינן בבעלותה.

חובת דיווח

עובדי החברה ידווחו על כל ליקוי אבטחת-מידע, לממונה אבטחת מידע במרכז"ה. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות התמיכה, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידית.

נהלים באחריות החברה

1. החברה תוודא שעובדיה יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ולפעול לאכיפתם בין המועסקים בפרוייקט.

2. בנוסף לכך מתחייבת החברה לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות – נשוא ההתקשרות.

3. מרכב"ה רשאי לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.

מסירת מידע

החברה לא תמסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב ממנהל המאגר או מגורם מוסמך, שיפורט במסגרת הסכם ההתקשרות.

מעקב מסירת מידע

החברה תערוך ותקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.

חובת דווח

החברה מתחייבת לדווח באורח מפורט (לרבות מיפרטים טכניים במידה וידרשו) על מערכי הגנה במערכות התמיכה שבבעלות החברה ואשר תשמשנה עבור מרכב"ה.

מערכות תכנה לאבטחת מידע

החברה מתחייבת להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות, בכלי התמיכה שברשותה.

להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועלולות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את מרכב"ה במישרין או בעקיפין.

מהימנות עובדים

החברה מתחייבת לבצע בדיקות מהימנות והערכות תקופתיות לבעלי תפקידים רגישים ולעובדים, אשר תהיה להם גישה למידע, לתשתיות תוכנה ולאמצעי מיחשוב, אשר עלולה לסכן או לשנות את מערכי האבטחה של המערכות במרכב"ה.

החברה מתחייבת לבצע בדיקות נוספות באם ידרשו ע"י מנהל אגף הביטחון באוצר, כמו גם בדיקות מהימנות יחודיות לעובדיה, שיבוצעו ע"י אגף הביטחון או גוף חיצוני, כפי שינחה אגף הבטחון במשרד האוצר.

בקורות גישה

החברה אחראית לכל עקיפה או נסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות התוכנה שיבוצעו על ידי עובדיה.

דו"חות בקרה

1. החברה תפעיל ותתעד בקורות לפעולות תמיכה, נשוא ההתקשרות.

2. החברה מתחייבת להעביר למרכב"ה לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה, שידרשו באופן יזום ע"י מרכב"ה .

3. הדו"חות יועברו למרכב"ה כשהם ממויינים על-פי הנתונים, שידרשו מהחברה.

רשימת משתמשים

1. החברה לא תאפשרגישה למערכות התמיכה אלא לגורמים שאושרו שמית על ידי אגף הבטחון באוצר.

בכל מקרה הרשאות הגישה, יוגדרו ע"י מנהלי המערכות האחראים במרכב"ה.

2. החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם.

חשבונות אישיים

החברה מתחייבת לנהל חשבונות אישיים בלבדובסיסמאות אישיות ברות הגנה.

ניהול יומן חריגים

1. החברה מתחייבת לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים בפעולות התמיכה.

2. החברה, תציג את יומן החריגים לנציגי מרכב"ה, במועד העברת הדרישה.

ביעור רשומות

החברת תבער, תשמיד או תגרוס כל חומר כתוב או מצע זכרון, שאינם בשימוש ואינם נדרשים עוד לפעילות עבור מרכב"ה למעט חומר שהותר לפרסום ע"י מנהל אגף הביטחון.

ביקורות

1. החברה מתחייבת לאפשר לנציגי מרכב"ה ומשרד האוצרלבצע ביקורת מערכי אבטחה במתקניה, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את מרכב"ה .

2. מרכב"ה או נציגיו המוסמכים, יהיו רשאים לבצע בדיקות מערכי אבטחה , בקרת חסינות , איתור פרצות אבטחה ובדיקת יעילותן של מנגנונים לתמיכה במערכות המשמשות את מרכב"ה.

3. מנהל אגף הביטחון או מי מטעמו יהיו רשאים לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה בחברה - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת ארוע חריג.

מחויבות לשתוף פעולה באירועי אבטחה

בכל אירוע בו מעורב עובד החברה, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מרכב"ה או בטחון עיניינו.

בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.

בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

זכויות חוזיות

בהתאם לזכויות החוזיות, רשאית מרכב"ה:

1. לדרוש דוח על ליקויים אבטחתיים, במידה וקיים חשד במרכב"ה על קיומם.
2. להורות לחברה להפסיק העסקתו של אחראי אבטחת מידע, או עובד אחר, מטעמים הנוגעים לביטחון מערכות המיחשוב ומאגרי המידע, המשמשים את מרכב"ה.
3. לדרוש תיקון ליקויים, אשר יתגלו בסיקרי סיכונים, ביקורות מתוכננות, ביקורות פתע, גילוי אקראי או יזום של ליקויי אבטחה, אשר יש להם השלכה על אבטחת מערכות מרכב"ה במתקני החברה – והחברה תהיה חייבת לתקן ליקויים אלו תוך פרק זמן סביר (לענין זה - הזמן המוערך ע"י גופים מקצועיים לתיקון הליקוי).
4. במקרי ליקויים קריטיים, תדרש החברה לתקן ליקויים אלו באורח מיידי.

סנקציות

נוסף על כל סעד, ומבלי לגרוע מהתרופות העומדות למדינה בשל הפרת סעיפי ההתקשרות בנספח זה, תהיה מרכב"ה רשאית:

1. להפסיק באורח חלקי או מלא את פעילותה של החברה, משיקולי אבטחה ולדרוש מהחברה שיפוי מלא על הנזקים שיגרמו כתוצאה מפעולה זו.
2. בכל מקרה תתבע החברה לתקן את הליקויים באורח מיידי ועל חשבונה, לאור הפרת ההסכם. לנכות מהתשלומים לחברה, כל סכום שהחברה לא תשלם למרכב"ה, כתוצאה מהפעלת סנקציות נגדה.

מוקד תמיכה

1. מוקד התמיכה יהיה מחוייב בעבודה עם כתובת קבועה שתאפשר להשתלטות באמצעות מערכת ההשתלטות עתידית, במידה ותידרש.
2. הגישה למערכת תאופשר לאחר ההזדהות של התומך באמצעות כרטיס חכם בלבד.

רוחבי פס

מוקד שיוקם יהיה מחוייב לרוחבי פס לטובת תמיכה נאותה במשתמשים.

השתלטות מרחוק – אופציה עתידית. אינה נדרשת בשלב זה.

פורטל מרכב"ה עושה שימוש עם תוכנת NetViewer יש עדיפות להשתמש בתוכנה זו.
במידה ומבקשים לעשות שימוש במוצר שונה להלן הדרישות:

במידה ותידרש בעתיד יכולת השתלטות מרחוק וניהול צ'אט מול תחנות המשתמשים בהתאם להרשאות לצורך מתן תמיכה.

הספק הזוכה יקבל גישה אך ורק לתוכנת ההשתלטות לטובת מתן תמיכה .
המערכת תאפשר לעבוד בצורה מאובטחת ותאפשר:

1. המוצר יוגדר כשרת ייעודי וייחודי עבור מרכבה הן ברמת השרת, רכיב התמיכה, ורכיב הנתמך.
2. המוצר לא יצריך התקנה בצד המשתמשים המבקשים תמיכה.
3. המוצר יהיה פשוט וקל לשימוש הן בצד המשתמש והן בצד התומך.
4. המוצר יספק הצפנה מלאה של ה- END TO END – SESSION בין התומך למשתמש, שימוש ברכיב הצפנה עם מפתח של לפחות BIT 128 מובנה ברמת ה- SESSION ברמת האפליקציה.
5. המוצר יפעיל מנגנון זיהוי התומך עם הנתמך ע"י קבלת SESSION ID מנותן התמיכה, העברת ה- SESSION ID תבוצע טלפונית, רק לאחר מתן אישור באמצעות התוכנה לנותן התמיכה תבוצע ההתחברות.
6. המוצר יאפשר מספר מצבי עבודה תוך כדי עבודה ועל פי הנדרש בשלב מתן התמיכה.
 - a. מצב צפייה בלבד עם יכולת הכוונה ע"י סמן.
 - b. מצב שליטה מלא.
7. המוצר יאפשר למשתמש הנישלט לקבוע את רמת הצפייה של התומך במסך הנתמך.
8. המוצר יאפשר תמיכה על חלון/אפליקציה מסויימת (למרות שיש חלונות / אפליקציות נוספות (פתוחות)
9. המוצר יאפשר ניתוק תומך בכל רגע נתון, יהיה נתון לשיקול דעת והחלטת מקבל התמיכה.
10. המערכת לא תתאפשר השתלטות ממחשב התומך למחשב הנתמך ישירות אלא באמצעות שרת מקומי/VM/Appliance מתווך.

11. המערכת תבצע תיעוד ושמירת הסטוריה לכל תהליך התמיכה ותיעוד לכל התכתבות הצי'אט.
12. הקבצים שישמרו במערכת יחתמו דיגיטאלית (קבילות בבתי המשפט בישראל - Forensic).
הקבצים ישמרו לפרקי זמן קבועים מראש.
13. המערכת תאפשר ניהול צ'אט מול הלקוח תוך כדי התמיכה.
14. המערכת תאפשר העברת קבצים בין התומך לנתמך (בתאם להרשאות)
15. המערכת תאפשרקלות תפעול בכל תהליך העבודה של מוקד השרות מול לקוחות בלתי מקצועיים.
16. המערכת תאפשר ניהול פשוט של הגדרת קבוצות תומכים (לתחומי תמיכה שונים, סוגי לקוחות שונים).
17. המערכת תאפשר יכולת שיתוף ושינוע של ההשתלטות הלקוח (נתמך), לשתף את ההשתלטות עם תומך נוסף להעביר את ההשתלטות מתומך לתומך ובכלל לקבוצות תמיכה שונות .
18. הספק הזוכה יצטרך לתת הדרכה ותמיכה מסודרת למוצר.
19. לא תתאפשר טכנולוגיית SaaS בנושא ההשתלטות.

נספח 4.1.3 - פרטי הספק המציע

פרטי הספק .0

- 0.1 שם הספק:
- 0.2 תאור תחומי עיסוקו של הספק:
- 0.3 תאור עיסוקו בתחום מרכזי תמיכה ונושאים דומים:
- 0.4 ניסיון הספק או עובדיו, בתפעול מרכזי תמיכה:

מס"ד	שם הלקוח	שנת בחירת הספק הזוכה	תאור הפרוייקט	פרטי איש הקשר	יש מכתב המלצה כן/לא
.1					
.2					
.3					
.4					

פרטי מנהל הפרוייקט המוצע לביצוע הפרוייקט: .1

- 2.1 שם מנהל:
- 2.2 השכלה:
יש לצרף קו"ח ותעודות על השכלה וקורסים
- 2.3 שנות ניסיון בתחום:
- 2.4 מספר מרכזי התמיכה שהמועמד המוצע השתתף בניהולם, כמו כן יש לצרף מכתב/י המלצה.
יש לצרף קו"ח ותעודות על השכלה וקורסים

מס"ד	שם הלקוח	שנת בחירת הספק הזוכה	תאור הפרוייקט	פרטי איש הקשר	יש מכתב המלצה כן/לא
.1					
.2					
.3					
.4					

- 2.5 יש לצרף קורות חיים.

2. עובדים נוספים המוצעים לביצוע הפרוייקט

סודר	שם העובד	תאור תפקיד	השכלה	שנות נסיון בתחום

יש לצרף קורות חיים. תעודות לקורסים והשתלמויות והשכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים.

מס"ד	שם הלקוח	שנת בחירת הספק הזוכה	תאור הפרוייקט	פרטי איש הקשר	יש מכתב המלצה כן/לא
.1					
.2					
.3					
.4					

3. כח אדם אצל הספק:

תאור התפקיד	כמות
מנהל פרויקט	
תומך	
אחר	
סה"כ	
ומתוכם, סה"כ עובדים מקצועיים בתחום נשוא המכרז	

6. נתוני ספקי משנה מוצעים

(כזכור המציע רשאי להגיש הצעה בצרוף קבלני משנה. אם תוגש ההצעה כאמור, יש לציין כיצד ובאילו תנאים:

א. בכל סעיף וסעיף יהיה ברור מי המציע/ המשווק/ הבעלים של אותו רכיב ואם יש

יותר מאחד כזה, מה חלקו של כל אחד.

ב. יש לתאר את כל ספקי / קבלני משנה והסוכנים המעורבים לפי סעיף 0.10 של נספח זה.

מספר	שם קבלן משנה	ציין מהות המעורבות בתחום:	הערות
.1		תפעול	
.2		התקנה	
.3		הדרכה והטמעה	
.4		אחר	

* יש לצרף מכתב הסכמה של קבלן המשנה למעורבות בפרויקט בתחום.