

הסכם

שנערך ביום 12 לחודש אפריל 2021

בין

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת ע"י המנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה וחשבת המשרד, שהוסמכו לכך כדיון, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951.

(להלן: "המשרד")

לבין

טלדור מערכות מחשבים (1986) בע"מ ח.פ. 520039710

(להלן: "נותן השירותים")

הואיל ומשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), מעוניין בקבלת שירותים לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות אשר יבחנו את מידת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד, וכן בנושאים נוספים, והכל כמפורט בהסכם זה ובנספחיו (להלן: "השירותים");

והואיל וביום 31.12.20 פרסם המשרד מכרז מס' 13/2020 לקבלת הצעות לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה, כמפורט במפרט המכרז המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח ב' (להלן: "המכרז");

והואיל ונותן השירותים הגיש הצעה במענה לפנייה והצעתו נבחרה כהצעה הזוכה למתן השירותים; ההצעה מצורפת להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנת כנספח ג' (להלן: "ההצעה");

והואיל ונותן השירותים מצהיר כי ברשותו היכולת, הכישורים והאמצעים המתאימים למתן השירותים וכי הוא מוכן לקבל על עצמו את מתן השירותים;

והואיל וביום 18.3.21 אישרה וועדת המכרזים של המשרד את ההתקשרות עם נותן השירותים, הכל בכפוף לאמור בממפרט המכרז ולהוראות ההסכם להלן;

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. נספחים להסכם:

נספח (א) - מפרט השירותים הנדרשים.

נספח (ב) - מפרט המכרז.

נספח (ג) - הצעת נותן השירותים.

נספח (ד) - הצהרת סודיות.

נספח (ה) - נוסח ערבות ביצוע.

3. השירותים לפי הסכם זה

נותן השירותים יספק את השירותים המפורטים בנספח א' המצורף להסכם זה.

4. תקופת ההתקשרות

א. תוקף הסכם זה הוא מיום 3.4.22 או בתום תקופה של שנה ממועד חתימת חשבת המשרד על ההסכם, לפי המאוחר ועד ליום 3.4.22 או בתום תקופה של שנה ממועד תחילת ההתקשרות, לפי המאוחר מביניהם (להלן: "תקופת ההתקשרות").

ב. על אף האמור לעיל למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.

ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה או ארוכות משנה.

ד. נותן השירותים מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

ה. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם נותן השירותים מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות.

יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

5. התמורה

- א. התמורה הכוללת לפי הסכם זה לא תעלה על סך של **570,000 ₪** (במילים: חמש מאות ושבעים אלף ש"ח), כולל מע"מ.
- ב. התשלום עבור השירותים הנדרשים לא יעלה על הסכומים הבאים, זאת בהתאם להצעת המחיר שהגיש נותן השירותים, המצ"ב **כנספח ג'**, בתוספת מע"מ:

מחיר	רכיב	
73.5 ₪ (שבעים ושלושה ש"ח וחמישים אגורות) לראיון אחד	רכיב א' ביצוע 1100 ראיונות, במשך תקופה של 3 חודשים, באמצעות שאלון הכולל עד 55 שאלות, וביצוע כל השירותים הנדרשים, ומתן כל התוצרים הנדרשים, למעט הכנת והגשת דו"חות מסכמים. המחיר לביצוע ראיון אחד	
49.5 ₪ (ארבעים ותשעה ש"ח וחמישים אגורות) לראיון אחד	רכיב ב' עלות עבור כל מראיון נוסף, מעבר ל-1100 המראוינים.	
50 אג' לשאלה	רכיב ג' עלות <u>נוספת</u> עבור כל שאלה, מעבר ל-55 שאלות בשאלון.	
250 ₪ (מאתיים וחמישים ש"ח) לשאלה שתוצג בשני הפורמטים	רכיב ד' עלות עבור הכנת דו"ח מסכם, הכולל דו"ח בפורמט WORD ודו"ח בפורמט של מצגת גרפית. המחיר לשאלה אחת שתנותח ותוצג בשני הפורמטים. וידגש, כמובא בסעיף 1.4.2 (2) למפרט השירותים הנדרשים, ניתוח משתני הרקע והצגתם בדו"ח המסכם תבוצע ללא תוספת תשלום	

- ג. במסגרת התמורה האמורה, על נותן השירותים לספק את כל השירותים המפורטים בהסכם זה, ובחתימתו על הסכם זה מתחייב נותן השירותים לכך.
- ד. למען הסר ספק יצוין כי אין בסכום האמור בסעיף א' לעיל התחייבות של המשרד לשלמו במלואו, אלא הוא מהווה סכום מקסימאלי בלבד. **תמורה תשלום בהתאם למתן השירותים בפועל בלבד.**
- ה. המשרד לא ישלם לנותן השירותים תשלום כלשהו, בגין עבור שירותים שלא הוצאו בגין הזמנות.
- ו. **למעט תשלום התמורה בגין השירותים המפורטים לעיל, לא יהיה זכאי נותן השירותים, לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס', נסיעות אש"ל, ציוד משרדי, נסיעות, הוצאות בגין שירותי מראיינים, עובדים אחרים, עדכון תרגומי שאלונים וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.**

6. דיווח

- א. העברת סכום כלשהו לנותן השירותים, תהא מותנית בקבלת החשבונית ואישורה על-ידי אגף מחקר וחשבות המשרד.
- ב. לנותן השירותים לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד.

7. אופן ביצוע התשלום

- א. המשרד ישלם לנותן השירותים במועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

ב. כללי ההצמדה:

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.17.2 בעניין "כללי הצמדה"):

1.1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1. **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
- 1.1.2. **תאריך התחלת הצמדה** – המועד **שממנו** והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.3.3).
- 1.1.3. **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך **התחלת** ההצמדה.
- 1.1.4. **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 1.1.5. **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 1.1.6. **המדד** – מדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1.2. עקרונות ביצוע הצמדה

- 1.2.1. המחירים יוצמדו לשינויים למדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 1.2.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שיקבעו בהתקשרות.
- 1.2.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 1.2.4. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

1.3. מנגנון ביצוע הצמדה

- 1.3.1. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 1.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 1.3.2. ההצמדה תתבצע מדי 3 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 21 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 3 חודשים לאחר מכן.
- 1.3.3. על אף האמור בסעיף 1.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
 - 1.3.3.1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
 - 1.3.3.2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 1.3.2 לעיל.

8. יחסי עובד- מעביד

למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי:

- א. היחסים בין המשרד לבין נותן השירותים בקשר לביצוע הסכם זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.
- ב. לנותן השירותים ולמועסקים על ידו, לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.
- ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לנותן השירותים, לרבות המורים המועסקים על ידו, התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לנותן השירותים לפי הסכם זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מנותן השירותים ועובדיו על פי הסכם זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של נותן השירותים, מטעם נותן השירותים. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לנותן השירותים.

9. שמירת סודיות

- א. נותן השירותים והמועסקים על ידו מתחייבים לשמור סוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע הסכם זה.
- ב. נותן השירותים והמועסקים על ידו יצהירו על גבי טופס הצהרת הסודיות המצ"ב **כנספח ד' להסכם** ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כי ידוע להם שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
- ג. נותן השירותים מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות ולהנחות את כל המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם להוראות המשרד בעניין.

10. אחריות

- א. נותן השירותים בלבד ישא באחריות הבלעדית על פי כל דין בגין כל נזק גוף ו/או רכוש ו/או פגיעה ו/או הפסד מכל סוג שהוא, אשר יגרם באופן ישיר או בעקיפין לכל אדם או לגוף כלשהו, לרבות נותן השירותים, עובדיו, המשרד, עובדיו וכל צד שלישי, תוך כדי ו/או עקב ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של נותן השירותים או מי מטעמו, בביצוע השירותים ו/או חוזה זה בקשר אליהם ו/או הנובע מהם מסיבה כלשהי.
- ב. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציא בגין חיוב שנותן השירותים חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט.
- ג. ככל שתוגש תביעה כנגד המשרד, שעניינה בשירותים המסופקים ע"י נותן השירותים, המשרד יעדכן את נותן השירותים על כך, בכתב ובסמיכות למועד בו נתקבלה התביעה. חובת השיפוי תיווצר עם קבלתו של פסק דין חלוט.

11. ערבות

- א. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור נותן השירותים למשרד ערבות בנקאית, מקורית ובלתי מותנית, בסך **28,500 ₪** (עשרים ושמונה אלף וחמש מאות ש"ח), בנוסח המצ"ב **כנספח ה' להסכם**. הערבות תהיה בתוקף עד לתום תקופה של 3 חודשים ממועד סיום ההתקשרות (להלן: "**הערבות**").
- ב. בכל מקרה בו לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על-פי דין או שהמשרד עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על נותן השירותים בהתאם להסכם או על-פי הדין, יהי המשרד זכאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- ג. אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותו או אחריותו של נותן השירותים לפי הסכם זה.

12. ביטוח

- א. נותן השירותים מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו.
- ב. ככל שיועסקו על ידי נותן השירותים קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנ"ל או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- ג. נותן השירותים יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים.
- ד. נותן השירותים יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- ה. המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מנותן השירותים אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.
- ו. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

13. המחאת זכויות

נותן השירותים מתחייב לא להסב לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות ו/או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב של נציג המשרד. הסכמה כאמור לעיל אינה פוטרת את נותן השירותים מאחריותו ומהתחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

14. זכות קיזוז

- א. מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי הסכם זה ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקיזז מכל סכום שיגיע לנותן השירותים ממנו ו/או מכל משרד ממשלתי אחר, כל סכום אשר יגיע למשרד מנותן השירותים.
- ב. הודעה על כוונת המשרד לממש את זכות הקיזוז, תמסר לנותן השירותים בכתב ולפחות 7 ימים מראש.

15. העדר ניגוד עניינים

- א. נותן השירותים מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על נותן השירותים לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לנותן השירותים התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ונותן השירותים יפעל בהתאם להוראות אלו.
- ג. על נותן השירותים להודיע למשרד או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים. אם לדעת המשרד, מי מטעמו של נותן השירותים, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של נותן השירותים ועל סיום ההתקשרות עם נותן השירותים, מטעם זה בלבד.

16. פרסום הסכמים באתר המרכזי לחוק חופש המידע

- א. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29/12/2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן: "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו foi.gov.il, וזאת בתוך חודש מיום חתימתו.
- ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשה לאחר שפורסמה ההתקשרות.
- ב. צד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום ההסכם, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- ג. המשרד רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.
- ד. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 יום כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

ה. בהמשך למשא ומתן בין הצדדים ובהתאם להחלטת הממשלה, החליט המשרד שלא לפרסם את הסעיפים המפורטים בטבלה שלהלן מהטעמים המנויים בטבלה.

מספר הסעיף בחוזה	העילה לאי חשיפתו (ציון הסעיף הרלוונטי מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998)

17. הפרת ההסכם

הפר נותן השירותים הסכם זה או הוראה מהוראותיו, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

- א. לחייב את נותן השירותים בהוצאות שנגרמו לו בגין הפרת ההסכם כאמור;
- ב. לראות את ההסכם כבטל, לאחר שנשלחה לנותן השירותים דרישה לתקן את המעוות והוא לא תיקנה תוך המועד שנקבע בדרישה, ולחייב את נותן השירותים בכל ההוצאות והתשלומים הנובעים מהפרה זו.
- ג. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על נותן השירותים על פי הסכם זה, וזאת על חשבון נותן השירותים.

18. שינוי בתנאי ההסכם

כל שינוי בתנאיו של הסכם זה ו/או נספחיו יעשה בהסכמת הצדדים מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

19. סמכות שיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

20. נציגי הצדדים

נציגת המשרד לעניין השירותים נשוא הסכם זה הינה הגב' נועה עובדיה מנצורי, מנהלת האגף למחקר, או מי שימונה לכך על ידה.
נציג נותן השירותים לעניין הסכם זה הוא: _____.

21. כתובת הצדדים

כתובות הצדדים לעניין ביצוע הסכם זה הן:

המשרד: משרד העלייה והקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים.

נותן השירותים: התקנים

כל הודעה שתשלח על ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום, תראה כאילו נתקבלה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממסירתה בבית הדואר כאמור.

22. סעיף תקציבי: 30-11-02-01

ולראיה באן הצדדים על החתום:

טלדור מערכות מחשבים (1986) בע"מ
נותן השירותים

מנהלת אגף למחקר
13/1

משרד העלייה והקליטה
12/8/21

רונן כהן
המנהל הכללי
מורשה חתימה

אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד א. מילר מס' רשיון 25517 מאשר בזאת:

א. החוזה נחתם בפני ע"י מורשי החתימה של נותן השירותים, שהוסמכו לכך כדין.

ב. ידוע לי כי אישור זה ניתן לפי דרישת משרד העלייה והקליטה וכי המשרד מסתמך על אישורי זה כתנאי להתקשרות בחוזה זה.

יניל מרקוזה עו"ד
25517
חתימה וחותמת

7/4/21
תאריך

נספח (א) להסכם

מפרט השירותים הנדרשים

נספח א(1): השירותים הנדרשים

1.1 כללי

1.1.1 נותן השירותים יבצע עבור המשרד, פרויקט מחקרי הכולל סקרי מעקב שוטפים בנושא איכות השירות, וכן מתן שירותי יעוץ סטטיסטי.

1.1.2 מטרת המחקר:

1. מטרה ראשית- בחינה ומעקב, לאורך זמן, על רמת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים, מהשירות שהם מקבלים בארץ מהיחידות השונות של המשרד, תוך זיהוי תחומי חוזק וחולשה בשירות שמספקות היחידות השונות, ותוך השוואה בין היחידות השונות.

2. מטרת נוספות- בחינה ומעקב לאורך זמן של עמדות ותפיסות הפונים למרחבים כלפי שירותי המשרד בממשקים נוספים (כגון, אתר האינטרנט חוברות המידע וכד').

1.1.3 הסקרים במסגרת המחקר, יבוצעו בשפות הבאות: עברית, רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית.

1.1.4 נותן השירותים נדרש לספק את כל השירותים המפורטים בנספח זה, לרבות שירותי יועץ סטטיסטי כמפורט להלן, שירות איסוף הנתונים, עיבוד הנתונים, הגשת קבצי נתונים גולמיים וקבצי אקסל הכוללים את תוצאות עיבוד הנתונים (הממצאים) וכן יכין ויגיש דו"חות מסכמים, והכל כמפורט מטה בנספח זה.

1.1.5 הזמנת כתיבתם והכנתם של דו"חות מסכמים, כפופה לשיקול דעתו והחלטתו הבלעדית של המשרד. המשרד רשאי שלא להזמין ביצוע שירות זה.

1.1.6 במהלך תקופת ההתקשרות עם נותן השירותים, יהא המשרד רשאי, לפי צרכיו ושיקוליו, לדרוש לערוך שינויים במימדים שונים הקשורים לסקרי המעקב שיבקש המשרד לבצע לאורך זמן, כדוגמת, שינויים בכמות וסוג שאלות בשאלון, שינויים בגודל המדגם המבוקש ועוד.

1.1.7 כל תהליכי ושלבי העבודה יבוצעו בשיתוף עם נציג המשרד ויהיו כפופים להנחיותיו ולאישורו מראש.

למען הסר ספק, ההחלטה הסופית לגבי תהליכי העבודה ושלבי העבודה תהא נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד. עם זאת, איך בכך כדי לגרוע מחובתו של נותן השירותים לבצע את המשימות, תהליכי העבודה ושלבי העבודה הנדרשים, ולספק למשרד את כל השירותים המפורטים בנספח זה, לרבות מתן ייעוץ והגשת הצעות ככל והמשרד ידרוש זאת בתחומים השונים.

1.2 מידע תמציתי לגבי מבנה המשרד הרלוונטי לפרויקט המחקרי הנדרש

1.2.1 המשרד, פועל כיום, בחלוקה ל- 3 מחוזות ול- 11 מרחבים, כדלהלן:

- מחוז חיפה והצפון - 4 מרחבים.
- מחוז הדרום וירושלים - 3 מרחבים.
- מחוז תל אביב והמרכז - 4 מרחבים.

1.2.2 בכל אחד מן המרחבים, ניתנים שירותים לעולים ולתושבים החוזרים, באמצעות 3 סוגי יחידות שירות:

1. לשכת שירות מרכזית (המכונה אף היא "מרחב").
 2. סניפים בהם ניתן שירות בדומה ללשכות, כאשר ימי העבודה ושעות העבודה בסניפים דומים לאלה שבלשכה, אולם מס' העובדים בסניף קטן מאשר בלשכה.
 3. מוקדים בהם ניתן שירות של קבלת קהל כמו בלשכות, אך רק בחלק מימות השבוע.
- יצוין כי ב- 5-7 מרחבים פועלת יותר מלשכת שירות מרכזית אחת, ובסה"כ ברחבי הארץ פועלות כ- 16-18 לשכות מרכזיות.

1.2.3 ויוער, המשרד שוקל אפשרות לבצע בעתיד שינוי אירגוני שבמסגרתו יכלול המשרד 4 מחוזות וכ- 12 מרחבים.

ככל שהשינוי האמור יצא אל הפועל, ידרש נותן השירותים לבצע את התאמות הנדרשות בפרויקט, ללא תוספת תשלום, מעבר למחירים שנקב בהצעתו.

1.3 התחייבויות נותן השירותים להעמדת נותני שירותים לצורך ביצוע הפרויקט

נותן השירותים מתחייב כי יעמיד, לצורך ביצוע הפרויקט, נותני שירותים, בהתאם למפורט להלן:

1.3.1 מנהל המחקר:

- (1) **את תפקיד מנהל המחקר ימלא ד"ר יהושע (שוקי) הנדלס.**
- (2) מנהל המחקר ישמש כחוקר מטעמו של נותן השירותים, וכמנהל האחראי כלפי המשרד, על הפעילות המחקרית בפרויקט.
- (3) מנהל המחקר יתכלל וינהל את הפרויקט מטעם נותן השירותים על כל שלביו ועל כל היבטיו, ברמה המקצועית-מחקרית, לרבות ניהול עבודת היועץ הסטטיסטי אשר נדרש על ידי המשרד במסגרת ההסכם.
- (4) יודגש כי מנהל המחקר ינהל וילווה את עבודת המחקר הנדרשת בפרויקט לאורך כל שלבי הפרויקט, וכי הוא עצמו יהיה החוקר אשר יבצע את שלבי העבודה המרכזיים בפרויקט לרבות, ניסוח ככל ויהיה צורך של שאלות חדשות לשאלון, וידוא שהביצוע בפועל אכן תואם את תכנית העבודה, כתיבת דוחות מחקר מסכמים, ביצוע בקרה על איכות העבודה המחקרית, אספקת מענה לסוגיות מקצועיות בפרויקט וכד'.

(5) מנהל המחקר יהיה בקשר שוטף עם נציג המשרד, ונדרש להיות זמין לפניו נציג המשרד, בטלפון ובמייל, ככל שיידרש, בהתאם לצרכי המשרד, ובאופן שיאפשר קשר רציף עמו.

(6) בכל מקרה בו יחפוץ נותן השירותים להחליף את מנהל המחקר, עליו להעמיד מועמד חדש העומד בכל הדרישות המפורטות במכרז **ואשר הינו באיכות מקבילה למנהל המחקר המוחלף או גבוהה ממנה**, ולהגיש למשרד, 30 יום מראש, בקשה כתובה, בה יוצגו פרטיו של המועמד החדש, וזאת על מנת שהמשרד יוכל לוודא כי המועמד החדש עומד בדרישות ובאיכות כאמור.

כניסתו לתפקיד של מנהל המחקר החדש, מותנית בקבלת אישור מאת נציג המשרד, בכתב ומראש.

(7) ככל שיתעוררו ליקויים ו/או קשיים בעבודה מול מנהל המחקר, נציג המשרד יהיה רשאי לדרוש מנותן השירותים את החלפתו של מנהל המחקר.

נותן השירותים מתחייב כי במקרה מעין זה יחליף את מנהל המחקר ויאשרו מול נציג המשרד, בהתאם לקבוע בסעיף (6) דלעיל, וזאת מבלי שהמשרד יישא בכל עלות הכרוכה בכך.

1.3.2 יועץ סטטיסטי:

(1) נותן השירותים יציג, יועץ סטטיסטי, העומד בלפחות אחת מן הדרישות הבאות ושיאושר על ידי המשרד, טרם תחילת מתן שירותים על ידו:

1. בעל תואר שני בסטטיסטיקה ו- 4 שנות ניסיון לפחות, שנצבר לאחר סיום התואר האמור ובמהלך השנים 2014-2020, בתחום היעוץ הסטטיסטי או ניהול והפעלה מעשית של כלים סטטיסטיים בהיקף של לפחות 5 מחקרים וסקרים כמותיים שונים בכל שנה, בקרב מרואיינים שונים, כאשר מינימום הנדגמים לכל סקר עומד על 400 מרואיינים.
2. לחילופין, בעל תואר דוקטור / פרופסור, בלפחות אחד מן התחומים המפורטים בסעיף 1.4.3(1) ו/או בתחום המדעים המדויקים, ובעל- 3 שנות ניסיון לפחות, שנצברו בתקופה שלאחר סיום תואר דוקטור כאמור ובמהלך השנים (2014-2020), בתחום היעוץ הסטטיסטי או ניהול והפעלה מעשית של כלים סטטיסטיים, בהיקף של לפחות 5 מחקרים וסקרים כמותיים שונים בכל שנה, בקרב מרואיינים שונים, כאשר מינימום הנדגמים לכל סקר עומד על 400 מרואיינים.

(2) תפקיד היועץ הסטטיסטי:

1. היועץ הסטטיסטי ילווה את תהליך הכנת ועדכון ההצעות לתכנית דגימה מטעם נותן השירותים, ברמה הרבעונית, בחלוקה לחודשים, ובהתאם לשיקול דעתו של המשרד גם לתקופות זמן קצרות יותר, כולל ליווי כל הפעולות ושלבי העבודה הכרוכים בכך, ויאשר את התכנית המוצעת, והכל כמפורט להלן בסעיף 1.4.6.

2. ילווה את תהליך הכנת הצעות לשקלול תאי דגימה במדגם, לרבות כל השלבים והפעולות הקשורים לתהליך זה, כמפורט בהסכם זה, ויאשר הצעות אלה לפני הגשתן לנציג המשרד.
3. יספק יעוץ לצורך ביצוע ניתוחים מורכבים של נתוני ראיונות (למשל ניתוחי רגרסיה וכד') או בסוגיות שונות הקשורות לניתוח הנתונים.
4. בנוסף, היועץ הסטטיסטי יספק, ללא תשלום נוסף, בהתאם לצרכי ובקשת המשרד, עד 7 שעות ייעוץ לשנה, מעבר לשעות שיקצה לפעולות המפורטות בסעיפים דלעיל, בנושאים סטטיסטיים שונים (כגון אם נציג המשרד יתלבט בסוגיות סטטיסטיות שונות בשלב פיתוח או ניהול מערכת BI פנים-משרדית שאותה המשרד מעוניין להקים לצורכי הצגת פנימית של נתוני וממצאי המחקר באופן שוטף בפורטל של המשרד).
5. נציג המשרד יהיה רשאי להתייעץ ולשוחח, באופן ישיר, עם היועץ הסטטיסטי, במקרים בהם יראה צורך בכך.
6. המשרד לא ישלם בנפרד מעבר לנקוב בהצעת המחיר של נותן השירותים בגין עלויות העבודה והייעוץ של היועץ הסטטיסטי.

1.3.3 מראיינים דוברי שפות:

- (1) נותן השירותים נדרש לגייס, בהתאם לצורך, מראיינים דוברי עברית וכן מראיינים דוברי שפות זרות (דהיינו: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית), ברמת שפת אם, לשם ביצוע ראיונות בשפתם של המראיינים. כל המראיינים, נדרשים להיות גם בעלי יכולת קריאה והקראה ברמה טובה, בשפה בה הם מראיינים.
- (2) על אף האמור לעיל, ככל שעל אף נסיונות סבירים שיבצע נותן השירותים, לא יעלה בידו להעמיד מראיינים בעלי יכולת הקראה באמהרית, המשרד יאפשר לנותן השירותים, בכפוף לשיקול דעתו ולהחלטתו הבלעדית של המשרד, להעסיק באופן זמני, מראיינים הדוברים אמהרית ברמת שפת אם ובעלי שליטה טובה בשפה העברית, אשר יקראו את השאלות הכתובות בשפה העברית, ויתרגמו אותן לשפה האמהרית, במהלך ביצוע הראיון.
- (3) נותן השירותים נדרש להשתמש, עד כמה שניתן, במראיינים קבועים עבור ביצוע מחקר המעקב.

1.4 פירוט תהליך ושלבי עבודה

1.4.1 הערות מקדימות:

- (1) המשרד יהיה רשאי להזמין מנותן השירותים רק חלק משלבי העבודה והתפוקות המפורטים להלן, והכל בהתאם לדרישות המשרד מראש ובכתב בהזמנת העבודה.
- (2) לויז מפורט הנדרש מנותן השירותים לביצוע תהליכים ושלבים שונים בעבודה מפורט להלן בנספח א(2).
- (3) נותן השירותים מחוייב להביא לידיעתם של כל נותני השירות מטעמו, המעורבים בניהול הפרויקט, את כל האמור בנספח זה.

1.4.2 שלב התדריך ועבודה על שאלונים:

- (1) נציג המשרד יתדרך את נותן השירותים אודות נושא הסקר או המחקר הנדרש, יגדיר את מטרות המחקר ורשימת נושאים לבדיקה וכן את התפוקות המצופות מהמחקר.
התדריך יבוצע במהלך פגישה של נציגי המשרד עם נציגי נותן השירותים או יומצא לנותן השירותים בכתב והכל בהתאם לשיקול דעתו של נציג המשרד.
- (2) במסגרת התדריך, יעביר נציג המשרד לנותן השירותים טיוטת שאלון בשפה העברית.
- (3) על נותן השירותים לבחון את טיוטת השאלון שיקבל ולהגיש לנציג המשרד את התייחסויותיו ו/או הצעותיו לגבי טיוטה זו, על בסיס הידע המקצועי שיש ברשותו ובהתאמה לצרכי ודרישות המשרד.
נותן השירותים יבצע תיקונים בשאלון, בהתאם להתייחסויות ו/או הצעות שהעביר, ככל שהללו התקבלו ואושרו ע"י נציג המשרד.
- (4) באחריות נותן השירותים להגיה, לערוך ולעצב את השאלון ולמספר, בסדר עוקב, את השאלות המופיעות בו.
- (5) נותן השירותים יערוך את השאלון, בהתייעצות עם נציג המשרד, בפורמט הנדרש לצורך הריאיון ולצורך קידוד הנתונים ועיבודם. אופן קידוד התשובות האפשריות לשאלות ייעשה בתיאום עם נציג המשרד.
- (6) נותן השירותים יגדיר את ההנחיות למעברים ודילוגים בין השאלות בשאלון (גם אם השאלות נוסחו על ידי נציג המשרד) ויעביר את השאלון הכולל הנחיות אלו לאישור המשרד.
- (7) במהלך ההתקשרות עם נותן השירותים, יהיה המשרד רשאי לדרוש ביצוע שינויים בשאלון (למשל, בתוכן וסוגי שאלות), בהתאם לצרכיו וללא עלות נוספת.
עם זאת, מקרים בהם ידרוש המשרד הוספתן של שאלות לשאלון, מעבר ל-55 שאלות, נותן השירותים יהיה זכאי לתוספת תשלום בגין שינוי זה.
- (8) המשרד רשאי לדרוש כי חלק מהשאלות הכלולות בשאלון ישולבו בסקר מידי פעם, ולא באופן קבוע.
- (9) היות ומדובר בסקר מעקב המתבצע באופן שוטף, נותן השירותים יגיש לנציג המשרד, בהתאם לדרישה שיקבל ו/או לאור תובנותיו במהלך מתן השירותים, הצעות לביצוע שינויים והתאמות במבנה ונוסח שאלון ו/או עריכת שינויים והתאמות בשאלון לרבות- ניסוח שאלות חדשות, שינוי נוסח בשאלות קיימות, השמטת שאלות וכדומה.
וידגש, בכל מקרה, כל ההחלטות בדבר השאלון הסופי, לרבות לגבי הניסוח הסופי של השאלון וכמות השאלות בשאלון תהיה נתונה בידי נציג המשרד, וזאת אף אם נותן השירותים נדרש או לא נדרש להגיש הצעות לשינויים בשאלון.
כל ההצעות לשינויים והתאמות במבנה השאלון יבוצעו בתוכנת WORD, תוך שימוש בכלי העריכה "עקוב אחר שינויים".

1.4.3 תרגום שאלונים:

- (1) כיום, השאלון הנוכחי בעברית מתורגם ל- 4 שפות (רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית).
- (2) נותן השירותים נדרש לתרגם את השאלון לשפה האמהרית, עם תחילת מתן השירותים וללא עלות נוספת.
- וידגש**, נותן השירותים מחויב לבצע תרגום כאמור, אף אם המשרד יאשר לו, באופן זמני, להעמיד מראיינים שאינם בעלי יכולת הקראה באמהרית, כאמור לעיל בסעיף 1.3.3 (2).
- (3) ככל וידרשו שינויים והתאמות בשאלון לפי צרכי המשרד או משיקולים אחרים, יבצע נותן השירותים את העדכונים והשינויים הנדרשים בתרגום השאלונים, באמצעות מתרגמים מקצועיים ל- 5 השפות הזרות המפורטות לעיל, כחלק מהעבודה השוטפת וללא תשלום נפרד.
- (4) נותן השירותים יעביר לנציג המשרד, את התרגום המעודכן של השאלון לשפות הזרות, לצורך בקרה של המשרד על טיב התרגום. ככל ויהיו למשרד הערות לגבי התרגום, יבצע נותן השירותים תיקון בתרגומים באמצעות המתרגמים המקצועיים.
- (5) התרגום הסופי לשפות הזרות ייקבע לאחר אישור נציג המשרד.
- (6) השלמת התרגום של השאלון לשפות הזרות אינה מהווה התנייה להטמעת והכנסת שאלון הבסיס בעברית למערכות הממוחשבות שברשות נותן השירותים, ונותן השירותים יבצע הליכים אלו במקביל.

1.4.4 הטמעת שאלונים למערכת הממוחשבת ובקרה:

- (1) נותן השירותים יטמיע את השאלון בעברית, שאושר ע"י המשרד, לתוך המערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו, ויערוך הן בדיקות לוגיות והן בדיקות מעשיות (בפועל), לצורך בקרה על השאלון הממוחשב ועל תכנות ההקפצות והדילוגים בין השאלות בשאלון.
- (2) ככל ונציג המשרד יבקש לבצע בעצמו בדיקות ובקרות לאחר סיום שלב זה, יספק נותן השירותים לנציג המשרד את כל הנדרש לצורך ביצוע הבקרה.
- למען הסר ספק, אף אם נציג המשרד יערוך בדיקה כלשהי, בכל מקרה, האחריות לביצוע הבקרה, איכותה ותוצריה מוטלת על נותן השירותים בלבד.
- (3) יובהר כי הטמעת השאלון למערכת הראיונות הממוחשבת של נותן השירותים וכן הבקרה על השאלון שהוטמע במערכות, תתבצע על ידי נותן השירותים, מייד לאחר אישור השאלון הסופי בעברית ע"י המשרד. תהליך זה יתבצע ללא תלות בקבלת האישור עבור השאלונים המתורגמים ו/או קבלת קבצי נתונים מהמשרד לצורך הדגימה.

(4) לאחר קבלת אישור המשרד השאלונים המתורגמים, נותן השירותים יכניס ויטמיע גם את כל השאלונים המתורגמים למערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו.

(5) נותן השירותים נדרש לשוב ולבצע הטמעה במערכת בכל עת שיערכו שינויים ועדכונים בשאלון במהלך הפרויקט.

(6) במידה ויתגלו במהלך ביצוע הראיונות בסקר, טעויות בהטמעת השאלון במערכות הממוחשבות של נותן השירותים, נותן השירותים מתחייב להפסיק את ביצוע הראיונות באופן מיידי ולתקן, לאלתר ועל חשבונו, את הטעון תיקון, וכן לתקן או להחליף על חשבונו את כל הראיונות שבוצעו עם טעויות בשאלות או/ו בהקפצות בין שאלות בשאלון.

1.4.5 קבצי אוכלוסיה לצורך הדגימה:

(1) המשרד יפיק ויעביר לנותן השירותים, בתדירות של 8-12 פעמים בחודש, במועדים קבועים, קובץ המכיל רשימת עולים ותושבים חוזרים שביקרו במרחבים בתקופה שקדמה להפקת כל קובץ. נותן השירותים יידרש לדגום את המרואיינים מתוך הרשימות הללו.

(2) המשרד יהיה רשאי לשנות את תדירות ומועדי הפקת הקובץ, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

(3) הקבצים יכללו מידע, בהתאם לשיקול דעתו של המשרד, כדוגמת, שם המבקר, מסי תעודת עולה או מסי סידורי אחר, מספרי טלפון, כתובת, וכן משתני רקע כגון: שפת דיבור, גיל, מעמד קליטה, ארץ לידה, ארץ מוצא/עלייה, יבשת מוצא, שפת דיבור, מגדר, תאריך עלייה, תאריך לידה, מרחב, מחוז ועוד.

(4) הקבצים יופקו ע"י המשרד בפורמט בו נוהג המשרד להפיק קבצים אלו ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי (קובץ אקסל, קובץ טקסט או כל פורמט אחר).

(5) באחריות הבלעדית של נותן השירותים לטפל בקבצים הללו ולהכניס לצורך הדגימה, לרבות ביצוע מיונים בקובץ ככל שידרש, המרת נתונים לפורמט אחר, הוספת שדה נתונים חדש לקובץ, ככל שיש צורך, על בסיס הנתונים הקיימים בקובץ וכד'.

הקבצים יועברו לנותן השירותים באמצעות כספת וירטואלית מאובטחת מסוג CYBERARK. יובהר כי רכישת הכספת הוירטואלית המאובטחת האמורה הינה על חשבון נותן השירותים בלבד והוא מתחייב לרכוש אותה מיידי לאחר קבלת ההודעה על זכייתו.

(6) ככל שנותן השירותים לא קיבל את הקובץ במועד בו עליו היה לקבלו, באחריותו הבלעדית לפנות לגורם במשרד האחראי על העברתו, לצורך קבלת הקובץ, וכן ליידע את נציג המשרד האחראי על המחקר, וזאת, עוד במהלך היום בו הקובץ היה אמור להתקבל.

- (1) לצורך הכנת תכנית הדגימה הראשונה, על ידי נותן השירותים והיועץ הסטטיסטי מטעמו, יעביר המשרד לנותן השירותים, בתחילת הפרויקט, קובץ הכולל נתונים של אוכלוסיית עולים ותושבים חוזרים שקיבלו שירות מהמשרד תקופה ממושכת קודם לכן (למשל, רבעון או חצי שנה). כאמור בסעיף 1.4.5 (1) דלעיל, יתר הקבצים שיועברו במהלך ההתקשרות, ירכזו נתונים של פרקי זמן קצרים יותר.
- (2) נותן השירותים יכין את תכנית הדגימה למדגם המייצג ולעיבוי, על בסיס ניתוחים שיערוך לבחינת משקל הקבוצות השונות באוכלוסיית המחקר המופיעים בקבצים שהמשרד יספק.
- (3) נציג המשרד יגדיר לנותן השירותים, מראש ובכתב, את הכמות הכוללת של הראיונות שעל נותן השירותים לבצע בקרב המבקרים במרחבים של המשרד במהלך תקופה קלנדרית שתוגדר על ידי נציג המשרד (למשל חודש או רבעון או חצי שנה).
- (4) בכפוף להנחיית והחלטת נציג המשרד לגבי כמות הראיונות הכוללת, וביחס לשיעור מקבלי השירות בכל מרחב ולשכה מתוך כלל מקבלי השירות, נותן השירותים יתכן ויגדיר מראש, בתחילת הפרויקט, תוך ליווי, מעורבות פעילה ואישור של היועץ הסטטיסטי מטעמו:

- א. מדגם בסיסי המייצג את האוכלוסייה ממנה ידגמו המרואיינים, ואת כמות המרואיינים בכל מרחב ולשכה, זאת בשיתוף ואישור המשרד.
- ב. תכנית לדגימת יתר/עיבוי דגימה, כך שתאפשר דגימה באופן מייצג, של קבוצות שמשקלן באוכלוסייה קטן, אך המשרד מעוניין לקבל תמונת מצב מובחנת ומפורטת לגבי כל אחת מהן לאורך זמן (כגון: לשכות עם מספר מבקרים קטן יחסית, קבוצת יוצאי אתיופיה, קבוצת דוברי ספרדית וכד'). לחילופין ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, רשאי נציג המשרד להגדיר בעצמו את כמות הראיונות בכל מרחב ולשכה במדגם המייצג וכן במסגרת העיבויים.
- (5) נדרש כי המדגם הבסיסי בתכנית הדגימה (ובהתאם, גם הדגימה בפועל שיבצע נותן השירותים), יהווה מדגם מייצג של האוכלוסייה שביקרה בכלל המרחבים לפי הפרמטרים הבאים: מרחב, שפת דיבור, שנת עלייה, גיל, מין, כאשר נדרש לבצע מעקב על הדגימה בפועל בכדי לוודא שהדגימה מייצגת גם בפרמטרים נוספים כגון מעמד הקליטה של מקבלי השירות (עולה, תושב חוזר וכו') גם בהתייחס לראיונות העיבוי יש לתכנן את דגימת היתר באופן שגם היא תהיה מייצגת. כך לדוגמא, אם נדרשת דגימת יתר לקבוצת דוברי הספרדית, יש לבצע דגימת יתר מייצגת מקבוצה זו.

(6) יובהר, כי נותן השירותים והיועץ הסטטיסטי מטעמו נדרשים להכין את תכנית הדגימה באופן שהדגימה תהיה מייצגת גם ברמה של כל מרחב ולשכה מרכזית שיגדיר המשרד, בהתאם לאוכלוסייה שביקרה באותו מרחב/לשכה מרכזית לפחות בפרמטר המרכזי של שפת דיבור, כאשר נדרש לבצע מעקב על דגימה לפחות פעמיים בשנה בכדי לוודא שהדגימה בפועל ברמת מרחב אכן מייצגת, לרבות בפרמטרים נוספים כגון גיל.

נותן השירותים נדרש לספק למשרד את תוצרי מעקב זה.

(7) תכנית הדגימה – הראשונה תוגש על ידי נותן השירותים להתייחסות המשרד, תוך מעורבות ואישור היועץ הסטטיסטי, עבור 3 חודשי הרבעון, בחלוקה לחודשים, ובליוי תכנית עבודה מפורטת יותר, ככל שגודל המדגם מאפשר, עבור תקופות זמן קצרות יותר עליהם יחליט נציג המשרד (למשל לפי שבועות קלנדריים או לפי כמות הקבצים שיעביר המשרד לנותן השירותים בכל חודש).

(8) אחת לרבעון, יבחן נותן השירותים את הצורך בעדכונים בתכנית הדגימה, תוך מעורבות ואישור היועץ הסטטיסטי מטעמו, לפי הקבצים שיקבל נותן השירותים מהמשרד באופן שוטף לצורך הדגימה, ויגיש את הצעתו לעדכונים בתכנית הדגימה (או הצעתו לחוסר צורך בעדכונים), בליוי הניתוחים שיערוך על הקבצים שיקבל מהמשרד.

(9) ככל ולמשרד תהיינה הערות לתכנית הדגימה הבסיסית או לעדכונים השוטפים בתכנית הדגימה, יבצע נותן השירותים תיקונים ויגיש הצעתו המתוקנת למשרד.

(10) יצויין, כי נותן השירותים נדרש גם לוודא כי הדגימה בפועל מהווה מדגם מייצג גם בהיבט של שיעור העולים שפנו לקבל שירות בכלל המרחבים, בימים השונים, במהלך החודש.

בכל מקרה, כמות הראיונות שיבצע נותן השירותים בגין כל שבוע קלנדרי של קבלת שירות מהמרחבים, לא תעלה על 25% מהכמות הראיונות הכוללת הנדרשת לחודש.

1.4.7 שלב ביצוע ראיונות:

(1) נותן השירותים יתחיל את שלב ביצוע הראיונות הטלפוניים, רק לאחר קבלת אישור, מראש ובכתב, לנוסח השאלון הסופי ולהתחלת ביצוע הסקר בפועל, מנציג המשרד.

(2) נותן השירותים נדרש להתחיל ולקיים ראיונות עם עולים/תושבים חוזרים, אשר פרטיהם מופיעים בקובץ שקיבל מהמשרד, מיד ביום קבלת הקובץ, ולסיים מכסה מייצגת של ראיונות מהקובץ תוך 3 ימי עבודה לכל היותר מיום קבלת הקובץ (להלן "סבב ראיונות").

(3) במהלך כל סבב ראיונות, יקיים נותן השירותים, במקביל, את הראיונות בכל השפות הזרות להן הוא נדרש.

- (4) הראיונות עם העולים/תושבים חוזרים יבוצעו על ידי נותן השירותים באופן שוטף, ולא יאוחר משבוע לאחר היום בו הפונים ביקרו פיזית בלשכות וקיבלו שירות ממשרד העלייה והקליטה.
- למען הסר ספק, יובהר כי, המועד הקובע למניין שבוע זה, הינו מועד הביקור של העולה במשרד ולא המועד בו קיבל נותן השירותים את הקובץ ממנו הוא נדרש לדגום.
- (5) נותן השירותים יבצע אף את ראיונות העיבוי שתוכננו, במקביל לביצוע הראיונות בגין המדגם הבסיסי המייצג, כך שגם הראיונות הללו יתבצעו בסמיכות לקבלת השירות.
- (6) כאמור לעיל, המדגם צריך לייצג גם את הימים בהם קיבלו העולים שירות במרחבים במהלך כל חודש, בהתאם לכמות הפונים בימים השונים.
- (7) לצורך מיצוי מקסימאלי של רשימות המרואיינים הפוטנציאליים, נדרש נותן השירותים להתקשר, בימים השונים ובשעות השונות ביום, למרואיינים פוטנציאליים שיש קושי להשיגם.
- (8) נותן השירותים ינהג בנימוס ותוך שמירה על כבודם ופרטיותם של המרואיינים בכל פנייה שתעשה אליהם.
- (9) נותן השירותים לא יסקור את אותו הפונה, יותר מפעם אחת ברבעון, וינהל רשימה של לקוחות סרבניים (שביקשו שלא יפנו אליהם בסקרים). האחריות על בקרת נושא זה חלה באופן מלא על נותן השירותים.
- ככל שמרואיין יסרב להיענות לפנייה כלשהי אליו ולהשתתף במחקר ו/או בסקר מתחייב נותן השירותים לכבד את סירובו ולא לפנות אליו עוד. נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית לכל תביעה ו/או טענה על ידי מאן דהוא בעניין זה.
- (10) נותן השירותים יעביר למשרד, ככל שיידרש, נתונים מזהים אישיים ופרטי התקשרות לגבי מרואיינים ספציפיים, אשר השתתפו במחקר/סקר עבור המשרד ואשר הסכימו למסירת הפרטים כאמור.
- (11) במקרים בהם ידרשו שינויים והתאמות בשאלון, לאחר שנותן השירותים כבר החל בביצוע ראיונות, יתחיל נותן השירותים בסבב ראיונות חדש, רק לאחר קבלת אישור מראש וכתב מנציג המשרד לנוסח המעודכן והסופי של השאלונים ולהתחלת ביצוע סבב נוסף של הראיונות בפועל.
- יובהר כי נותן השירותים נדרש להתחיל לראיין באמצעות השאלונים בהם בוצעו שינויים והתאמות, בכל עת שיידרש לכך ע"י המשרד, וזאת ללא המתנה עד למועד מסוים כגון תחילת שבוע/חודש/רבעון וכד'.
- (12) ככל שהמשרד יחליט על הוספת או הורדת שאלות בשאלון, באופן המשליך על התשלום לו זכאי נותן השירותים עבור ביצוע הראיונות, באחריות נותן השירותים למנות את כמות הראיונות שבוצעו לפני ביצוע השינוי בשאלון ואת הראיונות שבוצעו לאחר ביצוע השינוי, ולדווח לנציג המשרד על כל כמות בנפרד.

(13) יובהר ויודגש כי נותן השירותים מחויב למנות ולדווח למשרד, באופן שוטף, על כמות הראיונות שביצע בפועל, על פי המועד והתקופה הקלנדרית בה קיבלו הפונים שירות ממשרד העלייה והקליטה (ולא על פי מועד ביצוע הראיון או על פי מועדים אחרים), אלא אם הודיע המשרד אחרת.

(14) כל קבצי הנתונים השונים שאותם נדרש נותן השירותים להעביר למשרד, כחלק מתוצרי עבודתו, יכללו נתונים לגבי מועד הביצוע של כל ראיון, וכן שדה נתונים שיאפשר זיהוי ואבחנה בין מרואיינים שנדגמו במסגרת המדגם הבסיסי שנקבע בתכנית הדגימה לבין מרואיינים שנדגמו במסגרת עיבויים, וזאת בפורמט שידרוש המשרד.

(15) **על נותן השירותים לתקן או להחליף ולהשלים, על חשבונו, את כל הראיונות שביצע - בחריגה מהמפורט בתנאי הסכם זה, כדוגמת: ראיונות שבוצעו באיחור ו/או שלא בהתאם ללוח המבוקש בתנאי ההסכם, דגימת יתר של מרואיינים שקיבלו שירות בשבוע מסויים על חשבון מקבלי שירות בשבוע אחר, דגימה בלתי מייצגת לפי אחד או יותר מהפרמטרים המפורטים בהסכם (למשל ראיונות ביתר של קבוצת עולים דוברי ספרדית על חשבון קבוצת דוברי רוסית, או של עולים חדשים יחסית בארץ על חשבון עולים וותיקים).**
חריגה כאמור, תתאפשר רק במקרים בהם יקבל נותן השירותים את אישור המשרד לחריגה, בכתב ומראש.

(16) ויובהר, נותן השירותים יהא זכאי לקבל תמורה כספית רק עבור ראיונות מלאים. עבור ראיון שהופסק במהלכו מכל סיבה שהיא, ובכלל זה, סרוב של מרואיין להמשיך בסקר, נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תמורה ועליו להחליף ראיון זה בראיון מלא אחר.

(17) המשרד רשאי לקבוע כי הקבצים יופקו בתדירות שונה מזו שהוגדרה לעיל, ו/או שהראיונות יבוצעו ו/או ירוכזו בתקופות זמן שונות מאלה שהוגדרו לעיל, ועל נותן השירותים לבצע את הראיונות בהתאם לתקופות הזמן שייקבעו.

(18) המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות לאורך זמן את גודל המדגם הסופי המבוקש, וכן לערוך שינוי בכל פרמטר אחר במערך המחקר ושיטת הדגימה. ככל שיתבקש לכך, נותן השירותים ייעץ למשרד לגבי שינויים כאמור.

(19) **כל שינוי בביצוע הראיונות בפועל לעומת תנאי ההסכם ולעומת תכניות הדגימה, לרבות, בתדירות ובמועד תחילת ביצוע הראיונות, בפריסת הראיונות על פני החודש, וכן בגודל והרכב המדגם לעומת התכנון, יהיה כפוף לאישור של נציג המשרד מראש ובכתב.**

(20) כל הראיונות הטלפוניים עבור המשרד יבוצעו ממוקד ראיונות שברשות נותן השירותים, תוך שימוש במערכת ראיון ממוחשבת (CATI) ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.

(21) נותן השירותים יקיים בקרה על הראיונות, בכדי להבטיח את מהימנות ואמינות הנתונים. בקרה זו תכלול, בין היתר, בקרה מרחוק בזמן אמת על הראיונות הטלפוניים באמצעות "עמדת פיקוח ובקרה" ממוחשבת ומאושת לאורך כל זמן הסקר, המאפשרת למבצע הבקרה להאזין באופן מדגמי לראיונות הטלפוניים ולצפות סימולטנית באמצעות צג מחשב באופן בו המראיין, לו הוא מאזין, מקליד את תשובות המראיין למחשב.

(22) נותן השירותים יאפשר לנציגי המשרד להכנס למוקד הראיונות, לצורך האזנה לראיונות הטלפוניים, בכל מועד שירצו וללא צורך בתיאום מראש.

1.4.8 בקרה על הדגימה בפועל בהשוואה לתכנית הדגימה, דו"חות סטטוס ומידע נוסף שיידרש:

(1) באחריות נותן השירותים לבצע בדיקה דו-שבועית בכדי לוודא שביצוע הראיונות בפועל על-ידו מתחילת החודש הקלנדרי ועד למועד ביצוע הבקרה, **בהתייחס למקבלי השירות מהמשרד בכל חודש קלנדרי**, אכן תואם את תכנית הדגימה. **לצורך כך, נותן השירותים נדרש לבצע ולהפיק דו"חות סטטוס ובקרה פעמיים בחודש: ביום הראשון לכל חודש קלנדרי וכן ביום ה-15 לכל חודש, או במועד קבוע חלופי אחר שיקבע המשרד.**

ככל וימים אלה יהיו ימי שישי-שבת או חג, יפיק נותן השירותים את דו"חות הסטטוס ביום הראשון לחזרה לעבודה.

(2) דו"חות הסטטוס והבקרה יכללו את המידע הבא:

א. ביצוע בפועל לעומת תכנית דגימה של כמות הראיונות מתחילת החודש הקלנדרי ועד למועד הפקת דו"ח הבקרה בהתייחס למקבלי השירות מהמשרד בכל חודש קלנדרי: כמות ראיונות במצטבר, בחלוקה לשבועות, ובחלוקה למדגם בסיסי מייצג לעומת עיבויים.

ב. נתוני ביצוע לעומת תכנון (כמויות אבסולוטיות וכן אחוזים מתוך כלל הראיונות) בחלוקה למרחבים, לשפות, לשנות וותק בארץ, לפי מגדר, לפי גיל נוכחי ולפי מעמד קליטה.

בתדירות נמוכה יותר, ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, דו"ח הבקרה יכלול גם מידע בהתייחס לייצוגיות הדגימה ברמת המרחב הבודד בהשוואה לתכנית הדגימה.

ג. התפלגות מפורטת של כמות הראיונות המצטברת (אבסולוטית ובאחוזים מתוך כלל הראיונות) לפי יום קבלת השירות מהמשרד (תוך השוואה לנתוני האוכלוסייה), וכן לפי מספר הימים שחלפו ממועד הביקור במרחב ועד למועד ביצוע הראיונות וכן כל נתון אחר בו יהיה צורך.

(3) הבקרה שיבצע נותן השירותים **בעצמו** על הראיונות שביצע, לרבות בקרה על ביצוע לעומת התכנון, תבוצע באופן קבוע.

- (4) בכל עת ותדירות שימצא לנכון, רשאי נציג המשרד לבקש ולקבל מנותן השירותים טבלה מרכזת בגיליון אקסל (בפורמט קבוע שידרוש) שתכלול את כל תוצרי דו"חות הסטטוס והבקרה שהופקו על ידי נותן השירותים, בחלוקה למועד הפקת הדו"חות, ובנוסף יוצג סה"כ מצטבר של הנתונים בגין כל תקופה שיגדיר נציג המשרד (המשרד רשאי להזמין קבלת דו"ח זה גם באופן קבוע).
- (5) בכל מקרה של מציאת בעיות כלשהן בדגימה ובראיונות, כגון דגימה בלתי מייצגת ו/או דגימה שלא בוצעה כנדרש, בעיות בראיונות וכד', נותן השירותים נדרש לבצע תיקונים והשלמות לדגימה באופן מיידי על חשבונו, ולעדכן את נציג המשרד לגבי בעיות אלה ואופן תיקון.
- (6) נותן השירותים מתחייב להגיש לנציג המשרד בכל עת שיידרש, בתוך 2 ימי עבודה, מידע נוסף ככל שיידרש על ידי המשרד, כדוגמת: מידע מפורט לגבי מספר הראיונות המלאים שבוצעו בשבוע האחרון, בחלוקה לימים בכל אחת מהשפות, מספר השיחות שלא נענו, מספר סירובים להתראיין וכדומה.
- (7) **לנותן השירותים לא תשולם כל תמורה נוספת, מעבר לנקוב בהצעת המחיר לראיונות, בגין ביצוע המפורט בסעיף "בקרה על ביצוע הראיונות בהשוואה לתכנית הדגימה".**

1.4.9 קידוד נתונים והגשת הצעה לשקלול הנתונים טרם הכנת הדו"חות או טרם העברת קבצי נתונים למשרד:

- (1) סגירת וקידוד התשובות הפתוחות תיעשה בהתייעצות עם נציג המשרד, באופן הבא: נותן השירותים יידרש להציג לנציג המשרד מדגם מתוך תשובות המרואיינים לכל השאלות הפתוחות שיתורגמו לעברית (במידת הצורך) וכן הצעה לסגירת השאלות לפי קטגוריות. לאחר קביעת הקטגוריות לשביעות רצון נציג המשרד, נותן השירותים יקדד את התשובות לכל השאלות הפתוחות בהתאם לקטגוריות אלו. ההתייחסות לשאלות אלו תהא זהה לזו של שאלות סגורות, כולל עיבודים. נותן השירותים יקדד את הנתונים, יערוך בדיקות לוגיות ותיאום וחיבור קבצים, לפי הצורך.
- (2) כשלב מקדים להכנת דו"חות מסכמים ו/או להגשת קבצי הנתונים שנותן השירותים נדרש להגיש למשרד, כמפורט בהמשך (כגון: קבצים הכוללים נתונים גולמיים של ראיונות, קבצי ניתוח נתונים וכד'), יבחן נותן השירותים את התפלגות מאפייני המרואיינים בהשוואה למאפייני אוכלוסייה, ויגיש למשרד, הצעה מנומקת של היועץ הסטטיסטי מטעמו, לשקלול הראיונות המצטברים שביצע במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד.
- (3) ככל, שלמשרד תהיינה הערות ובקשות לתיקון, נותן השירותים יגיש הצעה מתוקנת לשקלול הנתונים.

(1) נותן השירותים מחויב להעביר למשרד לאחר סיום ראיונותו ובתום תקופות הזמן שיוגדרו על ידי נציג המשרד, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים מנותן השירותים, וללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת המחיר שידרוש נותן השירותים לביצוע ראיונות, את סוגי קבצי הנתונים הבאים:

(א) קובץ נתונים לצרכי ניתוח בתוכנת PC-SPSS

1. נותן השירותים יעביר לנציג המשרד את הנתונים הגולמיים של הראיונות שקידד למערכות הממוחשבות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או כספת או בכל אמצעי אחר באמצעות קובץ המתאים לעיבודי מחשב בתוכנת SPSS-PC, והכולל את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות וכן שקלול כל אחד מהראיונות במדגם, לפי הצורך, ובהתאם להנחיית המשרד.
2. הנתונים הללו יועברו למשרד בכל אחת מנקודות הזמן שבה יוגשו למשרד דו"חות המסכמים.
3. ככל שהמשרד לא יזמין מנותן השירותים דו"חות מסכמים, תהא לו הזכות לקבל קבצי נתונים אלה, ללא דו"חות, בתדירות של עד פעמיים בשנה.

(ב) קובץ אקסל, הכולל את תוצאות עיבודי הנתונים והניתוחים שיערוך נותן השירותים על בסיס הנתונים הגולמיים והמציג את הממצאים בקרב כלל המדגם וכן בקרב קבוצות ניתוח שונות

1. קבצי הממצאים הללו יועברו למשרד בכל אחת מנקודות הזמן שבה יגיש למשרד דו"חות המסכמים.
2. היה והמשרד לא יזמין מנותן השירותים דו"חות מסכמים, תהא לו הזכות לקבל מנותן השירותים קבצי ממצאים אלה, בתדירות של עד פעמיים בשנה.
3. בקובץ הממצאים יוצגו שמות המשתנים/השאלות ושמות קטגוריות התשובה כולל הגדרה של הערכים החסרים.
4. הקובץ יכלול את התפלגות התשובות באחוזים, במספרים אבסולוטיים, ממוצעים, סטיות תקן, מספר משיבים לא משוקלל וכן מסי משיבים משוקלל, עבור כל שאלה וקבוצת ניתוח.
5. עבור כל שאלה שבה יש שיעור מסוים של בלתי משיבים, יציג נותן השירותים באותו גיליון אקסל את התפלגויות של התשובות לשאלה, בשני אופנים: ההתפלגות ללא ניכוי בלתי משיבים וההתפלגות לאחר ניכוי הבלתי משיבים, עבור כלל המדגם ועבור כל קבוצות הניתוח. שתי ההתפלגויות יוצגו בגיליון ברצף (אחת לאחר השנייה), או בפורמט אחר שיקבע נציג המשרד.

6. הנתונים שיוצגו בקובץ האקסל יכללו את נתוני כלל המדגם וכן נתוני קבוצות ניתוח שונות בהתאם לאמצעים ולפורמט שידרוש נציג המשרד :

נתונים בחלוקה ל- 5 שפות המוצא, בחלוקה למחוזות, נתוני תושבים חוזרים לעומת עולים, נתונים לפי מגדר, וכן נתוני ניתוחים/צילוחים של חלק מהשאלות במחקר, ככל שיהיה צורך בכך.

אם המשרד יזמין דו"חות מסכמים מנותן השירותים, קובץ האקסל יכלול, בנוסף למפורט לעיל, גם נתונים בחלוקה למרחבים ולשכונות מרכזיות.

7. קבצי האקסל יכללו גם תוצאות ניתוח של עד 8 משתני רקע שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית בקבצי הדגימה: גיל (יוצג גם ממוצע), מגדר, שנת עלייה, שפה, יבשת מוצא, מעמד קליטה, מרחב ומחוז, כאשר עבור משתנים אלה יוצגו נתוני כלל המדגם בהשוואה לאוכלוסייה, וכן נתונים בחלוקה ל-5 קבוצות השפה השונות.

8. למשרד תהא הזכות, בהתאם לצרכיו, לדרוש מנותן השירותים, קובץ אקסל, הכולל תוצאות ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו גרסיות מתאמים וכד'), עד פעמיים בשנה.

נותן השירותים מתחייב לבצע ניתוחים מורכבים אלה, בגין החודשים הקלנדריים שיגדיר המשרד, ללא קשר למועד ביצוע ניתוחי הנתונים והגשת ההתפלגויות עבור כלל השאלות במחקר, ולהגישם למשרד בקובץ נפרד.

9. למשרד תהא הזכות, בהתאם לצרכיו, לדרוש מנותן השירותים, תוצאות ניתוח של עד 10 שאלות מתוך השאלון, ב-3 נקודות זמן נוספות במהלך השנה. המשרד יהיה רשאי לשנות את השאלות שינותחו, מעת לעת.

10. ככל שהמשרד יזמין מנותן השירותים דו"חות מסכמים, קובץ האקסל יכלול את כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים שיבצע נותן השירותים, לרבות נתונים השוואתיים של המחקר הקודם, בהתאם לצרכי ודרישות המשרד, ובפורמט שידרוש נציג המשרד.

(ג) קבצי נתוני הראיונות המצטברים, שיועברו באופן שוטף למשרד לצורך

הצגתם וניתוחם על גבי תשתית B.I פנים-משרדית

1. בכוונת המשרד להקים מערכת B.I פנים-משרדית לצורך הצגת נתוני המחקר באופן שוטף: באמצעות מערכת זו יוצגו נתוני הראיונות המצטברים הן ברמה הפרטנית, וכן ברמה המסכמת – הכוללת תוצאות של ניתוחים ועיבודים סטטיסטיים על נתוני הראיונות המצטברים בכל נקודת זמן.

2. נותן השירותים נדרש להעביר למשרד באופן קבוע ובתדירות הבאה את קבצי הנתונים הבאים, אשר יכילו לפי הצורך גם את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות, וכן נתוני שקלול של כל אחד מהראיונות במדגם, שיוגדרו בשיתוף עם נציג המשרד.

ויובהר, המשרד יהיה רשאי לדרוש ולקבל קבצים אלה, כולם או

חלקם, ככל שיהיה זקוק להם, גם עוד טרם הקמת מערכת ה- B.I

הפנים-משרדית.

3. נותן השירותים יעביר למשרד, אחת לשבוע, ביום קבוע שייקבע מראש במשותף עמו, קובץ המכיל את כל הנתונים הגולמיים המצטברים של תשובות המרואיינים (תשובות פתוחות ישולבו בקובץ גם ברמה הגולמית וגם לאחר קידוד).

4. בתחילת כל רבעון (עד ל- 5 לחודש לכל המאוחר), יגיש נותן השירותים, תוך מעורבות ואישור של היועץ הסטטיסטי מטעמו, הצעה לשקלול הראיונות המצטברים שביצע נותן השירותים במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד (לאחר שנותן השירותים יבחן את מאפייני הראיונות בהשוואה לאוכלוסייה).

ככל שלמשרד תהיינה הערות ובקשות לתיקון, יגיש נותן השירותים את הצעתו לתיקון לאחר אישור היועץ הסטטיסטי מטעמו, תוך 2 ימי עבודה מקבלת הערות המשרד.

לאחר שהמשרד יאשר את ההצעה, נותן השירותים יעביר למשרד תוך יום עבודה אחד קובץ עדכון והשלמת נתונים לכלל הראיונות שהצטברו בתקופת זמן שיגדיר המשרד.

קובץ העדכון והשלמת נתונים יכלול את נתוני כל הראיונות המצטברים המתייחסים למבקרים במשרד בתקופה שיגדיר המשרד, וגם את המשקלות שיש לתת לכל מרואיין במדגם, וכן יכלול כל מידע אחר שנדרש להשלים.

לחילופין, רשאי נציג המשרד, בכפוף לצרכי המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש מנותן השירותים קובץ הכולל רק את הנתונים החסרים לו בהתייחס לכל אחד מהראיונות שהצטברו, עם נתון מזהה של המרואיין שיאפשר לאחד בין קבצים.

5. הנתונים יועברו בתוכנה ובפורמט המתאימים לעיבודי מחשב, כפי שיוגדרו לנותן השירותים ע"י אגף מערכות המידע של המשרד.

6. נותן השירותים מתחייב לספק למשרד את כל הנדרש בכדי לאפשר למשרד, ככל שידרש, ליצור קישור המאפשר לקבל באופן שוטף (לפחות אחת לשבוע, ובנוסף גם אחת לרבעון) את נתוני הראיונות המצטברים.

אופן ההתחברות הקונקרטי יקבע בין אגף מערכות מידע של המשרד לבין נותן השירותים.

7. לפני העברת הנתונים נדרש נותן השירותים לבצע בקרה קפדנית על אמינות הנתונים המוקלדים והמוצגים בקובץ המועבר למשרד.
8. ככל שנציג המשרד ימצא טעויות כלשהם בנתונים המוצגים במערכות ה-I.B, או שיתעוררו שאלות או ספקות בנוגע לאמינות ממצאים המוצגים במערכות, יידרש נותן השירותים לבצע בקרה נוספת על נתוני הדו"חות, וככל שיהיו טעויות, גם יידרש, לבצע תיקון של הנתונים באופן מידי, בתוך יום עבודה אחד.

(2) נותן השירותים נדרש לבצע בדיקות קפדניות על כל קבצי הנתונים, טרם העברתם למשרד, ולוודא את אמינות הנתונים המפורטים בהם וכי אין בהם טעויות. נותן השירותים ידרש לבצע תיקונים או השלמות לקבצי הנתונים, בכל מועד ושלב שבו ימצא המשרד חוסרים או טעויות כלשהם בנתונים בקבצים.
(3) **קבצי הנתונים יועברו למשרד ללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת המחיר לראיונות, וזאת גם במקרה והמשרד לא יזמין מנותן השירותים כלל דו"חות מסכמים.**

1.4.11 הזמנת דו"חות מסכמים וכללים להכנתם

- (1) המשרד רשאי, בהתאם לצרכיו ובכפוף לשק"ד הבלעדי, להזמין מנותן השירותים דו"חות מסכמים.
דו"חות אלו, יסכמו את הממצאים, על בסיס כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים בהם יהיה מעוניין המשרד.
- (2) הדו"חות המסכמים יוגשו למשרד עבור כל תקופת זמן שיבחר המשרד, בהתאם לצרכיו ושיקוליו.
- (3) בדו"חות יוצגו ממצאי ניתוח התשובות לכל השאלות בסקר על בסיס עיבודים סטנדרטיים (אחוזים, ממוצעים וכדומה) שיבצע נותן השירותים, הן בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות, בהתאם לדרישות המשרד.
- (4) עבור שאלות בסולם 1-10 יוצגו בדו"חות ממוצעים בלבד (ללא ההתפלגות האחוזית) אם כי יש להדגיש כי בקבצי האקסל מבוקש לקבל לא רק את הממוצעים אלא גם התפלגות ציונים באחוזים, עבור כלל קבוצות הניתוח. עבור שאלות שאינן בסולם 1-10 יוצגו בדו"חות נתונים בפורמט אשר ידרוש המשרד ויאושר על ידו.
- (5) נותן השירותים יחשב גם ממוצעי ציונים המבוססים על מספר פרמטרים בעלי מכנה משותף (מדדים כוללים / ציוני אינדקס) שיוגדרו בשיתוף עם נציג המשרד ויצגי אותם בדו"חות, בהשוואה בין קבוצות הניתוח השונות, וכן בהשוואה לאורך זמן.
- (6) בדו"חות יוצגו תוצאות של ניתוחים מורכבים (כגון רגרסיה, מתאמים וכד') שיערוך נותן השירותים בהתאם לדרישות המשרד, כגון ניתוחי רגרסיות, ניתוח גורמים, לוחות מתאמים בין משתני המחקר לבין עצמם וכדומה.

(7) הדו"חות יכללו הצגת תוצאות מבחנים סטטיסטיים לבדיקת מובהקות של הבדלים בין קבוצות ניתוח שונות, וכן לבחינת מובהקות הבדלים לאורך זמן בכל הפרמטרים.

(8) כלל הממצאים וכן תוצאות כל המבחנים הסטטיסטיים לבחינת מובהקות הבדלים בין קבוצות הניתוח, וכן התרשימים והטבלאות בדו"חות יוצגו על ידי נותן השירותים בפורמט ובעיצוב אשר ידרוש המשרד ויאושר על ידו. למען הסר ספק, יובהר כי בדו"חות יוצגו ציונים של קבוצות ניתוח שונות שנדרשות על ידי המשרד (כולל השוואות לאורך זמן), גם אם לא נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות ההשוואה.

(9) לפני הכנת גרפים שיוצגו בדו"חות, יכין נותן השירותים אב טיפוס של סוגי הגרפים העיקריים שמבקש המשרד ויעבירם להערות ואישור המשרד. לחילופין, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, רשאי נציג המשרד להעביר לספק דוגמאות לסוגי הגרפים העיקריים שנותן השירותים נדרש להכין. (10) נותן השירותים מתחייב לבצע את כל הבדיקות והבקורות הנדרשות לבדיקת טיב ואמינות כל הנתונים, הממצאים והדו"חות לפני העברתם למשרד.

1.4.12 סוגי הדו"חות הנדרשים מן נותן השירותים במסגרת הגשת הדו"חות המסכמים:

ככל שהמשרד יחליט, בהתאם לצרכיו ושיקול דעתו הבלעדי, להזמין מנותן השירותים דו"חות מסכמים, נותן השירותים יגיש למשרד דו"ח כללי מסכם במצגת גרפית ודו"ח נוסף בפורמט של מסמך WORD, המיועד למרחבים ולמחוזות, ובאופן המפורט להלן:

(1) דו"ח בפורמט של מסמך WORD המיועד למרחבים ולמחוזות

1. עבור כל מרחב ומחוז תוצג בדו"ח זה **טבלה מרכזת נפרדת** שתכלול את כל נתוני המרחב/המחוז בפרמטרים שהינם בתחום אחריות המרחבים/המחוזות. ויובהר כי חלק מהפרמטרים הנבדקים במחקר אינם באחריות המרחבים.
2. עבור כל אחד מהפרמטרים בטבלה יוצג ציון נוכחי של המרחב/המחוז לעומת הציון הקודם שלו (ציון קודם יוגדר עבור תקופת זמן אחת קודמת בלבד שיגדיר המשרד), ולעומת ציון ארצי נוכחי, עם סימון הבדלים שנמצאו מובהקים בהשוואה בין ציון נוכחי לקודם וכן בהשוואה בין ציון נוכחי לציון הארצי.
3. נותן השירותים ישלב בתחילת דו"ח זה, את פרק המבוא שיופיע גם בדו"ח המסכם הכללי הגרפי וכן כ-5 תרשימים מתוך כלל התרשימים שיוצגו בדוח המסכם הכללי הגרפי.
4. נותן השירותים **לא** ידרש להציג ניתוח מילולי של הממצאים העולים מכל טבלה בנפרד, אולם בתחילת דו"ח זה יכלול נותן השירותים תמצית מילולית המתייחסת למגמות העיקריות והבולטות העולות מכלל הממצאים וההשוואות שיוצגו בדו"ח זה.

(2) דו"ח מסכם כללי במצגת גרפית

1. נותן השירותים יכין דו"ח מסכם כללי בתוכנה גרפית כפי שידרוש המשרד,

כדוגמת ה- POWER-POINT.

דו"ח זה יכלול הצגת התשובות לכל השאלות במחקר באופן גרפי (תרשימים גרפיים), בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות- בהתאם לדרישות המשרד, בליווי ניתוח מילולי ותובנות העולות מכל גרף.

2. בדו"ח המסכם הכללי יוצגו באופן גרפי וקבוע נתונים עבור כלל השאלות

והפרמטרים במחקר בחלוקה לקבוצות הניתוח וההשוואה הבאות:

(א) כלל המדגם.

(ב) נתוני 5 קבוצות עולים מארצות מוצא שונות הדוברים שפות שונות,

והשוואות ביניהן (באמצעות מבחנים סטטיסטיים): עולים דוברי

רוסית, עולים דוברי צרפתית, עולים דוברי אנגלית, עולים דוברי

ספרדית, יוצאי אתיופיה.

(יצוין כי נתוני תושבים חוזרים לעומת עולים יוצגו באופן קבוע אך

ורק בקבצי האקסל ולא בדו"חות).

(ג) נתונים והשוואה לאורך זמן- נתוני כלל המדגם וכן נתוני כל אחת מ-5

קבוצות השפה יוצגו על ידי נותן השירותים באופן גרפי גם בהשוואה

לממצאי כל אחד מהסקרים הקודמים שבוצעו בעבר, תוך סימון על

גבי הגרפים במידה ויהיו הבדלים מובהקים בין קבוצות השפה וכן

בהשוואה לאורך זמן בפורמט אשר ידרוש נציג המשרד.

למען הסר ספק, יודגש כי בדו"ח יוצגו באופן גרפי ציוני כלל המדגם

וקבוצות השפה השונות לאורך זמן, גם אם לא נמצאו הבדלים

מובהקים בין קבוצות ההשוואה.

(ד) פרק המציג באופן גרפי ומרוכז השוואה בין ציוני המחוזות, הכולל כ-8

עד 10 שקפים בהם יוצגו גרפים משווים באופן מרוכז בין ציוני

המחוזות בסקר הנוכחי בכל הפרמטרים הרלוונטיים למרחב ולמחוז.

בכל תרשים/ גרף יוצגו במרוכז ציוני המחוזות במספר פרמטרים, תוך

סימון הבדלים מובהקים בין המחוזות (למשל באחד התרשימים בפרק

זה יוצגו ציוני המחוזות בכל הפרמטרים הבוחנים שביעות רצון

מהשירות של יועץ הקליטה).

על גבי התרשים יסומן גם אם נמצא הבדל מובהק (שיפור או הרעה)

בציון המחוז בהשוואה לנקודת זמן קודמת, אחת בלבד, שתוגדר על

ידי המשרד.

(ה) הדוח הגרפי המסכם יכלול גם פרק שיציג באופן גרפי את ציוני

המרחבים **בהתייחס לעד 7 פרמטרים נבחרים**, לפי החלטת המשרד,

כאשר לכל פרמטר יוקצה גרף/שקף נפרד **(סה"כ עד כ-7**

גרפים/שקפים).

בכל גרף יוצגו ציוני המרחבים/הלשכות המרכזיות לעומת הציון הארצי, תוך סימון הבדלים שנמצאו מובהקים. למשל, גרף הכולל השוואה בין ציוני המרחבים לבין הציון הארצי בפרמטר שביעות רצון כללית משירות המרחב, או בציוני מדדים כוללים (ציוני אינדקס) המבוססים על מיצוע ציונים במספר פרמטרים.

על גבי הגרף יסומן גם אם נמצא הבדל מובהק (שיפור או הרעה) בציון המרחב בהשוואה לנקודת זמן קודמת, אחת בלבד, שתוגדר על ידי המשרד.

(ו) פרק מגדר-בסוף כל דו"ח מסכם שיוגש למשרד יוצג פרק נפרד המציג בטבלאות מרכזות ולא בגרפים, אך ורק ממצאים שנמצאו כמובהקים בהשוואה לפי מגדר (בין נשים לגברים), עבור תקופת זמן אחת בלבד שיגדיר המשרד (אין צורך להציג השוואה לעבר). למען הסר ספק, יצויין כי קובץ ההתפלגות באקסל חייב לכלול את התפלגויות התשובות לפי מגדר עבור כל השאלות (גם אם ההבדלים אינם מובהקים).

(ז) ככל ויהיה צורך בכך, הדוח הגרפי המסכם יכלול נתוני צילוחים של מספר שאלות/משתנים במחקר.

(ח) הדו"ח המסכם הגרפי יכלול הצגה גרפית מרוכזת של תוצאות ניתוח בסיסי (התפלגויות או ממוצע) של **עד 7 משתני רקע** שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית בקבצי הדגימה: גיל, מגדר, שנת עלייה, שפה, יבשת מוצא, מעמד קליטה ומחוז. עבור משתנים אלה יוצגו בדו"ח המסכם, נתוני כלל המדגם בהשוואה לאוכלוסייה, וכן נתונים בחלוקה ל-5 קבוצות השפה השונות.

יודגש כי ניתוח משתני הרקע הללו והצגתם בדו"ח המסכם תבוצע ללא תוספת תשלום מעבר לעלות שהמשרד ישלם להכנת הדו"חות לפי מספר השאלות בשאלון.

(ט) הדו"ח המסכם הגרפי יכלול 2 חלקים: דו"ח להנהלת המשרד ודו"ח מורחב.

א. הדו"ח המיועד להנהלת המשרד יכלול:

- תמצית מילולית עם מסקנות והמלצות המבוססות על ממצאי המחקר וכן התייחסות להשלכות בהיבטים של מדיניות והמלצות אופרטיביות.
- מצגת גרפית מרוכזת של ממצאים נבחרים בליווי ניתוח מילולי. יובהר, כי מצגת גרפית זו תכלול לפי הצורך, שקפים הכוללים גרפים המציגים במרוכז נתונים בהתייחס למספר פרמטרים באותו גרף (לעומת זאת, בדו"ח המורחב לכל פרמטר יוקצה גרף בנפרד).

ב. הדו"ח המורחב יציג באופן גרפי את הממצאים המפורטים ומיועד למעוניינים ביתר פירוט.

(נ) יובהר, כי המשרד רשאי לדרוש שנושא המידע והפרסום בחוברות המידע והאינטרנט אשר המרואיינים נשאלים לגביו במהלך הסקר, וכן כל נושא אחר שהמשרד ימצא לנכון, לא יכלול כאחד הפרקים בדו"ח המסכם הכללי אלא יוצג ויופק כדו"ח נפרד מהדו"ח המסכם הכולל, עם תמצית ומסקנות והמלצות לגבי הנושא הספציפי, וזאת ללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת המחיר עבור הדו"חות.

(יא) הגשת גרפים לאחר הגשת הדו"ח המסכם, בכפוף לצרכי ודרישות

המשרד.

ככל ולאחר הגשת הדו"ח המסכם הסופי שאושר על ידי המשרד יזדקק המשרד לגרפים שאינם מוצגים בדו"ח (למשל גרף המרכז נתונים של מספר שאלות ספציפיות שאינם קיים בדו"ח), נותן השירותים יכין למשרד את הגרפים הנדרשים באופן נפרד ויעבירם באמצעות הדואר האלקטרוני, תוך 4 ימים, ללא תוספת עלות. המשרד יהיה רשאי לדרוש עד 15 גרפים נפרדים, שכל אחד מהם יכול להציג ריכוז של תשובות למספר שאלות בסקר.

1.4.13 לוי'ז להגשת הדו"חות המסכמים

(1) **תוך 20 ימי עבודה מאישור המשרד להצעת נותן השירותים לשקלול הראיונות,** בגין תקופת זמן שיגדיר המשרד, יעביר נותן השירותים לנציג המשרד את טיוטת הדו"חות המפורטים לעיל, בדואר אלקטרוני, לצורך קבלת הערות המשרד ואישורו.

(2) לטיוטת הדו"חות יצרף נותן השירותים קובץ אקסל הכולל את תוצאות **כלל העיבודים** והניתוחים הסטטיסטיים המסכמים שיבצע נותן השירותים, לרבות תוצאות ניתוחים מורכבים כמו גרסיות, מתאמים וכד' בהתאם לצרכי ודרישות המשרד.

(3) הממצאים בקובץ זה יוצגו ויוגשו בפורמט הנדרש על ידי נציג המשרד.

(4) נותן השירותים נדרש לתקן את הדו"חות לפי הערות המשרד **תוך 5 ימי עבודה** ממועד קבלת ההערות המשרד ולהעבירו לאישור המשרד.

(5) לאחר תיקון הדו"ח לפי הערות המשרד, ולאחר קבלת אישור המשרד לדו"ח המתוקן, יופקו הדו"חות הסופיים על ידי נותן השירותים ויועברו לנציג המשרד בדואר אלקטרוני או באמצעי תקשורת אחר, והכל בהתאם לדרישת נציג המשרד.

1.5 התחייבויות כלליות

- 1.5.1 נותן השירותים מתחייב להתחיל במתן השירותים באופן מיידי.
- 1.5.2 למען הסר ספק, כל העלויות הכרוכות במתן כל השירותים המפורטים לעיל יחולו על נותן השירותים.
- 1.5.3 נותן השירותים נדרש לספק למשרד בכל שלב שהמשרד יבקש זאת (לרבות לאחר תום תקופת ההתקשרות) כל מידע שידרוש המשרד בנוגע למחקרים ו/או לסקרים שנותן השירותים ביצע או מבצע עבור המשרד לרבות תוצאות ניתוחי ביניים חלקיים שהמשרד זקוק להם במהלך שלבי ביצוע ראיונות, מידע לגבי תהליכי ניתוח והצגת ממצאים לרבות נוסחאות ששימשו את נותן השירותים לצורך ניתוחים או חישובים או הצגת ממצאים, בסיסי נתונים, שאלונים, דו"חות, סטטוס של מחקרים/סקרים וכדומה.
- יובהר כי לא ישולם תשלום נוסף בגין ביצוע השירותים המפורטים בסעיף זה.**
- 1.5.4 בכל שלב בו יתברר לנותן השירותים או לנציג המשרד כי היו בעיות כל שהן בדגימה ובראיונות, יידרש נותן השירותים לבצע את תיקונים וההשלמת ראיונות, רטרואקטיבית ועל חשבונו.
- 1.5.5 כל הנתונים ההיסטוריים והמצטברים יישמרו על ידי נותן השירותים בבסיס נתונים אחד, עם גיבוי במערכת נפרדת.

1.6 שמירת סודיות

- 1.6.1 נותן השירותים מתחייב לשמור על סודיות לגבי הפרטים האישיים וכל פרט מזהה אחר של כל האנשים הכלולים באוכלוסיית המחקר/הסקר ו/או של כל מי שפרטיו הועברו אליו על ידי המשרד גם את לא נכלל במחקר/סקר והכל בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ועל פי כל דין. נותן השירותים יהא האחראי הבלעדי ביחס לכל טענה ו/או תביעה ו/או נזק שייגרם, במישרין ו/או בעקיפין, כתוצאה מהפרת כל דין בעניין סודיות ו/או הגנה על פרטיות.
- 1.6.2 נותן השירותים מתחייב כי לא יעשה כל שימוש במידע שיגיע אליו בקשר עם הסכם זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא הסכם זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים, שלא בהתאם להוראות ההסכם.
- וידגש, נותן השירותים מחוייב להשתמש ברשימות שמועברות אליו לצורך ביצוע מחקר/סקר זה בלבד, והוא אינו רשאי להשתמש ברשימות אלו ו/או בנתוני המרואיינים שהמשרד מעביר אליו, לצורך ביצוע מחקרים/סקרים אחרים כלשהם.
- 1.6.3 נותן השירותים מתחייב כי לא יפרסם ולא יעביר לצדדים שלישיים כל מידע שיגיע אליו בקשר עם הסכם זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא הסכם זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים שלא בהתאם להוראות ההסכם ו/או הוראות חוק הגנת הפרטיות וכל דין רלוונטי אחר.

1.7 זכויות יוצרים

- 1.7.1 כל השירותים והתוצרים שיערכו ו/או יעובדו ו/או יופקו ו/או יסופקו ע"י נותן השירותים ו/או מי מטעמו וכל המידע והנתונים שיגיעו אל נותן השירותים ו/או מי מטעמו בקשר עם הסכם זה ו/או ביצעו (להלן: "**המידע**") יהיו ויוותרו רכוש המשרד בלבד, על כל הנובע מכך, ונותן השירותים לא יהא רשאי לעשות בהם כל שימוש אחר ולכל צורך, לא תהיה לו כל זכות בהם ולא יהיה רשאי להסתמך עליהם להעבירם ו/או לפרסמם ללא אישור המשרד מראש ובכתב; ובכלל זה - השאלונים, הנתונים (לרבות נתונים בנוגע לאוכלוסיית המחקרים/הסקרים), הממצאים, המחקר, הסקרים, הדו"חות שיופקו כתוצאה מביצוע השירותים וכיוצא באלו;
- 1.7.2 בעניין זה יחולו כל הוראות הסכם זה וכל דין רלוונטי, לרבות בנוגע להגנה על הפרטיות ולשמירה על סודיות וזכויות יוצרים.

1.8 נציג המשרד

- 1.8.1 נציגת המשרד לעניין זה, הינה הגב' נועה עובדיה מנצורי, מנהלת האגף למחקר או מי שימונה לכך על ידי ממוניה.
- 1.8.2 נותן השירותים יעבוד בתיאום מלא עימה.
- 1.8.3 נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המשרד ולהוראותיו כפי שיינתנו מעת לעת במהלך תקופת ההסכם שייחתם עימו.

נספח א(2): לוחות זמנים

2.1 לוחות הזמנים לביצוע שלבי העבודה

2.1.1 לוחות הזמנים לביצוע, הינם כמפורט בטבלה המובאת להלן בסעיף 2.2 (להלן: "**לוחות הזמנים**").

2.1.2 לוחות הזמנים המוצגים בטבלה הינם המועד האחרון לביצוע, להם מחוייב נותן השירותים. עם זאת, במקרים חריגים, עשוי נציג המשרד לבקש מן נותן השירותים כי יבצע חלק מסויים של הפרויקט בפרק זמן קצר יותר.

2.1.3 נותן השירותים מחויב לבצע, באופן מקביל, חלקים שונים בפרויקט, ככל שהללו אינם תלויים אחד בשני. נותן השירותים אינו רשאי לעכב או להתנות ביצוע של חלק מסוים בפרויקט בביצועו של חלק אחר, ככל שהללו יכולים להתבצע במקביל. להלן דוגמאות לחלקים מן הפרויקט, אשר אינם מותנים זה בזה, ועל נותן השירותים לבצעם במקביל:

1. מיד לאחר קבלת אישור מהמשרד לשאלון בעברית, על נותן השירותים

לבצע מס' פעולות במקביל: לשלוח את השאלון בעברית לתרגום לשפה האמהרית, ותרגומם של שינויים ועדכונים בשאלון, היה ונעשו, לכל יתר השפות הזרות, וזאת במקביל להכנסת השאלון בעברית למערכות הממוחשבות וביצוע בקרה על תכנות השאלון הממוחשב.

2. הזמן הנדרש למתן הצעה למשרד לתכנית דגימה יחושב ממועד קבלת קבצי נתונים של אוכלוסיית המחקר מהמשרד ואינו מותנה בעבודה על שאלונים או באישור השאלונים.

3. העבודה על השאלונים והכנסתם למערכות הממוחשבות אינה מותנית במועד קבלת קבצי נתונים של אוכלוסיית המחקר מהמשרד וכד'.

2.1.4 ככל ולמשרד תהיינה הערות או דרישות מנותן השירותים, שלא מופיע לגביהם לוחות מפורט בתנאי ההסכם, יבצע נותן השירותים את הנדרש תוך 2 ימי עבודה.

2.1.5 חריגה מלוחות הזמנים, תחייב את נותן השירותים בפיצוי מוסכם.

2.2 טבלת לוחות הזמנים

א. הכנת תכניות דגימה		
עד 5 ימי עבודה	הזמן הנדרש ממועד קבלת קבצי נתוני אוכלוסיית המחקר מהמשרד ועד שנותן השירותים יגיש למשרד הצעה לתכנית דגימה כמפורט במרכז <u>בפעם הראשונה בתחילת הפרויקט</u> (שלב זה יתבצע במקביל לעבודה על השאלונים)	1.

2.	המועד הנדרש להצגת הצעה למשרד לעדכונים רבעוניים (או אי עדכונים) בתכנית הדגימה (בליווי תוצאות הניתוחים עליהם מבוססת ההצעה) ע"י נותן השירותים.	ב-24 לחודש האחרון לפני סיום כל רבעון
3.	הזמן הנדרש לביצוע תיקונים בהצעה לתכנית הדגימה הבסיסית או בהצעה לעדכונים בתכנית הדגימה ממועד קבלת הערות המשרד	עד 2 ימי עבודה.
ב. עבודה על שאלון הבסיס בעברית		
4.	הזמן הנדרש ממועד קבלת שאלון מהמשרד ועד להגשת התייחסות או הצעות לשינויים בנוסח שאלות בשאלון על ידי נותן השירותים	עד 3 ימי עבודה
5.	הזמן הנדרש מנותן השירותים לבצע תיקונים בהצעתו לשינויים בשאלון, לפי הערות נציג המשרד	עד 2 ימי עבודה
ג. תרגום שאלון לשפות זרות		
6.	הזמן הנדרש ממועד אישור המשרד לשאלון המעודכן הסופי בעברית ועד לסיום תרגום השאלונים או עדכון השאלונים המתורגמים על ידי נותן השירותים לכל השפות הזרות הנדרשות. (שלב זה יבוצע במקביל להכנסת השאלון בעברית למערכות הממוחשבות וביצוע בקרה עליהן).	עד 4 ימי עבודה
7.	תרגום השאלון, בפעם הראשונה, לשפה האמהרית בלבד .	עד 10 ימי עבודה
8.	הזמן הנדרש לתיקון תרגומי שאלונים בעקבות הבקרה של המשרד ומתן הערות מהמשרד.	עד 3 ימי עבודה
ד. הכנסת שאלונים שאושרו למערכת ראיונות ממוחשבת, ביצוע בקרה, ותחילת הראיונות		
9.	הזמן הנדרש בפעם הראשונה בתחילת הפרויקט מאישור המשרד לשאלון הסופי בעברית ועד להכנסת השאלון בעברית למערכת הראיונות הממוחשבת של נותן השירותים, וכן לביצוע הבקרה על השאלון וההקפצות והדילוגים במערכת הממוחשבות	עד 3 ימי עבודה

10.	הזמן הנדרש <u>בתחילת הפרויקט</u>, ממועד <u>אישור המשרד</u> לשאלונים בשפות הזרות, ועד לתחילת ביצוע הראיונות בכל השפות במקביל (לו"ז זה כולל גם את שלב הכנסת כל השאלונים בשפות זרות לראשונה למערכת הראיונות הממוחשבת של נותן השירותים ובקורות (הלו"ז מותנה גם בכך שנותן השירותים קיבל מהמשרד קבצים לדגימה, וכן אישור לתכנית הדגימה. אם לא קיבל זאת, יחושבו 3 ימי העבודה ממועד האחרון של קבלתם).	עד 3 ימי עבודה
11.	הזמן הנדרש במהלך שלבים מתקדמים של הפרויקט ממועד אישור המשרד לשינויים ועדכונים בשאלונים בכל השפות, ועד להתחלת ביצוע הראיונות באמצעותם. (לו"ז זה כולל גם את שלב הטמעת השינויים במערכת הראיונות הממוחשבת של נותן השירותים וביצוע בקרה).	עד 2 ימי עבודה
ה. תיקון טעויות בהטמעת ותכנות שאלון במערכת ראיונות ממוחשבת		
12.	הזמן הנדרש לתיקון טעויות ובעיות בהטמעת ותכנות השאלון למערכות הממוחשבות במידה ויתגלו - במהלך ביצוע הראיונות בסקר. כגון, טעויות בשאלונים הממוחשבים, בתכנות הקפצות בשאלות וכד'.	נדרש להפסיק את הראיונות באופן מיידי, ולתקן את הטעון תיקון לאלתר.
ו. מועד ביצוע ראיונות באופן שוטף		
13.	מועדי ביצוע ראיונות והזמן הנדרש לביצוע מחזור ראיונות (מכסת ראיונות מהקובץ) באופן שוטף בהתבסס על כל קובץ נתונים שיקבל נותן השירותים מהמשרד	הראיונות יתחילו ביום קבלת כל קובץ נתונים מהמשרד. מכסת הראיונות לכל קובץ תסתיים תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הקובץ. יודגש כי הראיונות יבוצעו באופן שוטף, ולא יאוחר משבוע לאחר היום בו הפונים ביקרו פיזית בלשכות וקיבלו שירות ממשרד העלייה והקליטה.

ז. דו"חות סטטוס ובקרה שנותן השירותים נדרש להפיק ולבצע באופן קבוע בתדירות דו-שבועית כמפורט במכרז		
14.	הזמן הנדרש להעברת דו"חות סטטוס ובקרה למשרד בטבלה מרוכזת בקבצי אקסל, ככל שהמשרד יבקש את תוצאות הבקרה.	עד יומיים לאחר המועד בו נדרש להפיק דו"חות סטטוס ולבצע בקרה.
ח. הכנת והגשת הצעה לשקלול נתוני הראיונות המצטברים (טרם הכנת דו"חות או טרם העברת קבצי נתונים שונים למשרד)		
15.	מועד קבלת הצעה מנותן השירותים לשקלול הראיונות המצטברים (שבוצעו) במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד): א. באופן קבוע ושוטף ברמה הרבעונית. ב. עבור מקרים (חריגים) שבהם יכין נותן השירותים דו"חות מסכמים שאינם מתייחסים לתקופה רבעונית או חצי שנתית קלנדרית.	א. עד ה- 5 לחודש בתחילת כל רבעון. ב. עד ה- 5 לחודש בגין ראיונות במהלך חודשים קודמים שיוגדרו על ידי המשרד
16.	הזמן הנדרש להגשת תיקונים להצעת השקלול מיום קבלת הערות המשרד.	עד 2 ימי עבודה
ט. העברת קבצי נתוני ראיונות המצטברים באופן שוטף למשרד בפורמט שיגדיר המשרד לצרכי ניתוח והצגה במערכת BI פנים משרדית		
17.	מועד העברת קובץ המכיל את כל הנתונים הגולמיים המצטברים לאורך זמן של תשובות המרואיינים כמפורט בתנאי המכרז, ברמה השבועית, לצרכי ניתוח והצגה במערכת BI פנים משרדית (ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים מנותן השירותים, וללא תלות במועד הקמת מערכת BI).	אחת לשבוע - ביום קבוע שיוגדר מראש בשיתוף נותן השירותים.
18.	הזמן הנדרש מאישור המשרד להצעת נותן השירותים לשקלול הראיונות ברמה הרבעונית ועד לקבלת קובץ עדכון והשלמת נתונים לצרכי ניתוח במשרד ולצורך הצגה במערכת ה-BI כמפורט בתנאי המכרז לכלל הראיונות שהצטברו בתקופת זמן שיגדיר המשרד.	תוך יום עבודה אחד (בתדירות של אחת לרבעון)

19.	ככל שיהיו בעיות ונתונים בלתי מהימנים בקבצי הנתונים המועברים למשרד נותן השירותים נדרש לבצע תיקון ולהעביר קובץ מתוקן במידי	תוך יום עבודה.
י. העברת קובץ נתונים בתוכנת SPSS		
20.	העברת קובץ נתוני ראיונות שקודדו בתוכנת SPSS- PC בהתאם למפורט בתנאי המכרז :	א. ככל והמשרד יזמין דו"חות מסכמים: יוגש במועד הגשת טיוטת הדו"חות המסכמים ב. עד פעמיים בשנה, ללא הזמנת דו"ח מסכם: תוך 5 ימי עבודה ממועד בקשת המשרד
י"א. העברת קובץ אקסל הכולל את תוצאות עיבודי הנתונים והניתוחים, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים		
21.	העברת קובץ אקסל הכולל את <u>תוצאות עיבודי הנתונים וכלל הניתוחים</u> שיערוך נותן השירותים על בסיס הנתונים הגולמי והמציג את הממצאים בקרב כלל המדגם וכן בקרב קבוצות ניתוח שונות, <u>זאת לאחר בקרה קפדנית</u> שיבצע נותן השירותים על הנתונים המוצגים בקבצים	א. ככל והמשרד יזמין דו"חות מסכמים: יוגש במועד הגשת טיוטת הדו"חות המסכמים ב. עד פעמיים בשנה, ללא הזמנת דו"ח מסכם: עד ה- 10 לחודש (בגין ראיונות שבוצעו בחודשים קודמים לפי הגדרת המשרד)

22.	העברת קובץ ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו גרסיות מתאמים וכד') בתדירות של עד פעמיים בשנה, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים.	תוך 3 ימי עבודה ממועד בקשת המשרד (בגין ראיונות שבוצעו בחודשים קודמים לפי הגדרת המשרד)
23.	ככל שימצאו טעויות בקבצי האקסל הכוללים את תוצאות עיבוד הנתונים, נותן השירותים נדרש לבצע תיקונים בקבצי עיבוד הנתונים	תוך 2 ימי עבודה
י"ב. הגשת דו"חות מסכמים כמפורט במכרז		
24.	הזמן הנדרש להכנת והגשת טיוטת <u>דו"חות מסכמים</u> למשרד כמפורט בתנאי מכרז (דו"ח כללי במצגת גרפית + דו"ח המציג את נתוני מרחבים ומחוזות במסמך בפורמט WORD) בליווי קובץ אקסל הכולל את תוצאות כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים	תוך 20 ימי עבודה מאישור המשרד להצעת נותן השירותים לשקלול הראיונות
25.	הזמן הנדרש לתיקון דו"חות והגשת דו"חות מתוקנים למשרד מיום קבלת הערות המשרד	עד 5 ימי עבודה
י"ג. הכנת גרפים ככל שיידרש לאחר הגשת דו"חות מסכמים		
26.	הזמן הנדרש להכנת גרפים נוספים באופן נפרד ככל שיידרש לאחר סיום העבודה ואישור הדו"חות (עד 15 גרפים נפרדים).	עד 4 ימים

2.3 פיצוי מוסכם

2.3.1 בכל מקרה בו נותן השירותים לא יבצע את הפעילות כנדרש ובאיכות הנדרשת או יפר את הוראות המכרז ו/או את הוראות הסכם שייחתם עימו, נותן השירותים יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

הפיצוי המוסכם	ההפרה	
200 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בטבלה.	1.
300 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בסעיפים 12,19,23 לטבלה	2.
400 ש"ח לכל יום איחור. וידגש, אין בתשלום הפיצוי המוסכם, כדי לזכות את נותן השירותים בקבלת תשלום עבור הראיונות שביצע בחריגה מתנאי המכרז.	חריגה מלוחות הזמנים המפורט בסעיף 13 לטבלה	3.
200 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מדרישה לביצוע שירותים תוך עמידה בלוחות זמנים, שהובאה בסעיף 1.4 ולגביה לא הובאה התייחסות פרטנית בטבלה.	4.

2.3.2 סכום הפיצויים הנקובים לעיל, נקבע לאחר הערכה שקולה של הפגיעה שעלולה להיגרם למשרד עקב ליקויים בביצוע השירותים על ידי נותן השירותים ולא תשמע כל טענה בעניין, מצד נותן השירותים.

2.3.3 הפיצוי הכספי יקוזז על ידי המשרד מהתמורה המגיעה לנותן השירותים.

2.3.4 ככל שלא מדובר בהפרה מתמשכת, הערבות או חלק ממנה לא תמומש לצורך תשלום פיצוי מוסכם, ובלבד שסכום הפיצוי יקוזז מהתמורה המגיעה לנותן השירותים או שישולם על-ידו.

2.3.5 הפעלת הפיצוי שלעיל אינה משחררת את נותן השירותים מהתחייבויותיו לביצוע השירותים.

2.3.6 מובהר בזאת שאין בקביעת מנגנון הפיצוי המוסכם בכדי לגרוע מזכותו של המשרד לכל סעד אחר על פי מפרט המכרז, ההסכם או מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970 או מכוח כל הוראת דין אחרת.

נספח א(3)-אבטחת מידע ורישום מאגר

3.1 כללי

- 3.1.1 בהתאם לצורך ובאישור המשרד מראש ובכתב יועברו לנותן השירותים קבצים עם נתונים המוגנים עפ"י חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**") לצרכי ביצוע מחקרים וסקרים בלבד. על נותן השירותים להתחייב כדלקמן:
- (1) כי יהיה אחראי באופן מוחלט על כל המידע, שנמסר לו והמאוחסן על-ידו בכל מערך אחסון שהוא (כולל תדפיסים על-גבי נייר), ועל כל המידע, שייוצר על-ידו במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, וכי מחובתו למנוע אובדן או הגעה של המידע לצד ג' כלשהו, אלא אם הוסמך לכך ע"י המשרד, מראש ובכתב.
- (2) כי ככל שנותן השירותים יקבל מידע מצדדים שלישיים (שאינם המשרד עצמו), נותן השירותים מתחייב לבדוק היטב את מקורות המידע, המועבר אליו (בכל מתכונת שהיא), ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, כדי למנוע נזק למערך המחשוב ולמאגרי המידע של המשרד.
- 3.1.2 נותן השירותים נדרש לשמור עד חצי שנה לאחר סיום ההתקשרות עמו את כל הנתונים הנצברים במהלך הראיונות, השוטפים וההיסטוריים, וימחק אותם ממאגרי המידע שלו רק לאחר שיעביר את כל החומר הקשור למחקר למשרד.
- על אף האמור, אם העבודה טרם נסתיימה בתום שנה, המשרד בכפוף לשיקול דעתו, לצרכיו ולמתחייב על פי חוק, ירשום את הנתונים כמאגר מידע במשרד המשפטים אצל רשם מאגרי המידע וידווח על נותן השירותים כמחזיק בו.
- 3.1.3 בתום התקופה האמורה לעיל, יעביר נותן השירותים הזוכה לידי המשרד, תצהיר חתום ומאושר ע"י עו"ד על כך שביער את החומר ומחקר ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו לסקרים אשר הסתיימו, או אשר אינם נדרשים לו להמשך ביצוע סקרי מעקב אשר הוא מבצע עבור המשרד.
- 3.1.4 **נותן השירותים ירכוש באופן מיידי ועל חשבונו כספת וירטואלית מאובטחת מסוג CyberArk. כספת זו תשמש לצורך העברת קבצי נתונים מהמשרד אל נותן השירותים ולהיפך.**

3.2 סיווג וחיוניות של המידע

- 3.2.1 המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:
- (1) דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);
- (2) דרישות התקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001:2013. יש להציג אישור תקף על עמידה בתקן זה;
- (3) דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

3.2.2 בביצוע השירותים נותן השירותים יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים.

3.2.3 נותן השירותים יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות במכרז זה. נותן השירותים מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

3.3 כתב התחייבות - שמירת סודיות, סדרי בטחון

3.3.1 כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות ועל סדרי הביטחון וטופס הצהרת סודיות מצורפים **כנספח (ד) להסכם.**

3.3.2 נותן השירותים נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב ההתחייבות ולהביאן לידיעתם של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה ו/או מי מטעם נותן השירותים שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

3.4 אבטחה פיזית

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

- (1) מניעת גישה למידע מאנשים לא מורשים ואבטחה של זיהוי ואימות זיהוי מוגדרים היטב (למשל, באמצעות כרטיס עובד וכו').
- (2) הפעלת אמצעי בטיחות פיזיים במתקנים ובמבנים בהם מבוצעים השירותים עבור המשרד, לצורך מניעת אסונות (כגון, שריפה).
- (3) אבטחה פיזית של ציוד-קצה ובמיוחד ציוד-קצה שהוא מחשב בפני עצמו (מערכות PC).
- (4) אבטחה פיזית של קצות קווי התקשורת למניעת התחברות לא חוקית אליהם.
- (5) שינוע של ציוד מחשבים הכולל בתוכו מידע ייעשה על פי הוראות האבטחה, כפי שיגובשו בתכנית האבטחה.

3.5 אבטחת תוכנה

אבטחת התוכנה תתבסס, בין היתר, על הפעלה של מערך וכלים לאבטחת מידע, כמפורט להלן:

- (1) מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכת.
- (2) הזדהות של המשתמש בכל כניסה למערכת, ע"י שימוש בשם משתמש ובסיסמא חזקה (או באמצעות כרטיס חכם, אם קיים).
- (3) המערכת תאכוף שימוש בסיסמאות "חזקות", היינו - אורך מינימלי בן 8 תווים; שימוש באותיות, בספרות ובתווים מיוחדים.
- (4) המערכת תאכוף החלפה של סיסמא, אחת ל-120 יום לפחות.

- (5) המערכת תתעד כל גישה של משתמש בקובץ Log מוגן בפני שינויים, כולל ניסיונות כושלים להיכנס למערכת וכולל ניסיונות לבצע פעולות ללא הרשאה. התיעוד יכיל, לפחות, את: שם המשתמש, חותמת זמן של הפעולה, מיקום הגישה ומהות הפעולה. נותן השירותים יעמיד את קובץ ה-Log לרשותו של נציג המשרד, לפי דרישה של הנציג.
- (6) כניסה לרשת החברה תהיה מוגנת על-ידי מערכת חומת אש (FireWall).
- (7) בתחנות קצה יהיו מערכת הפעלה בגרסה חוקית ומעודכנת עם קבלה אוטומטית של עדכוני אבטחה, אנטי-וירוס תקין, פעיל ומעודכן.
- (8) הגנה על הנתונים במערכת מפני הרס או שינוי על פי רמות ההרשאה.
- (9) דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכת.
- (10) דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
- (11) אבטחת המידע בקווי התקשורת לפי דרישות תקן ISO 27001: 2013.

3.6 ניסיון לפגיעה במידע

כאירוע של ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו, בין היתר:

- (1) כל גילוי של שימוש לרעה במערכת או במידע שבה.
- (2) חדירה לא מורשית למערכת או ניסיון לחדירה כזו.
- (3) העברת מידע ל"לא מורשה".
- (4) התחברות או חיבור ציוד לא מורשה לקווים.

3.7 התחייבות לאבטחת המידע:

על נותן השירותים וכל נותני-השרות מטעמו להתחייב כי יפעלו בהתאם לאמור להלן:

- (1) הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הקודמים לעיל.
- (2) הם יודיעו לנציג המשרד ולקצין הביטחון של המשרד, באופן מיידי, על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל.
- (3) הם יפעלו מיד למניעת הפגיעה ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של נציג המשרד וקצין הביטחון של המשרד.
- (4) הם ישתפו פעולה לביצוע תחקור נסיבות ותהליך התפתחות וטיפול באירוע.

3.8 עדכון דרישות האבטחה

- 3.8.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר לנותן השירותים, מזמן לזמן, דרישות אבטחה לגבי ביצוע פעולות במאגרים. על נותן השירותים להתחייב, כי יפעל על-פיהן. ויובהר, ככל שתוצב דרישה חדשה בתחום אבטחת המידע הכרוכה בעלויות נוספות, הספק יגיש למשרד בקשה המפרטת את העלויות במתכונת של "גב אל גב", וזו תאושר ע"י המשרד ותוצא עבורה הזמנה ספציפית.
- 3.8.2 על נותן השירותים להתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד ובעת מתן השירותים לפי הסכם זה על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מזמן לזמן ע"י הממונה על הביטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

נספח (ד) להסכם

הצהרת סודיות

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

אני החתום מטה, [Redacted] (שם פרטי ומשפחה), ת.ז. [Redacted]

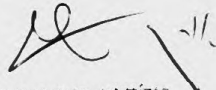
העובד/מועסק אצל [Redacted] (שם המעסיק) מתחייב בזאת לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, על ידיעה וכל מידע אשר יגיעו לידיעתי בתקופת עבודתי מטעם [Redacted] (שם המעסיק) הנותן שירותים למשרד העלייה והקליטה, בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד העלייה והקליטה, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב מטעם המשרד.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.


טלדור מערכות
סחשבים (1986) בע"מ

חתימת המצהיר

8/4/21

תאריך

נספח (ה) להסכם

ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס : _____

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **28,500 ₪** (עשרים ושמונה אלף וחמש מאות ש"ח).

מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מס' 13/2020
לקבלת הצעות לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור
משרד העלייה והקליטה.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות
לסניף הבנק/חב' הביטוח : _____
מס' הבנק ומספר הסניף : _____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח : _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
-------	--------	--------------