

משרד הפנים ועדת המכרזים

מכרז מס' 11/2022

**להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות
ולבחירות לכנסת**

המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 18.08.2022 שעה 15:00

**בתיבת המכרזים הנמצאת בקומת הכניסה למשרד הפנים,
ברחוב קפלן 2 – ירושלים**

מדינת ישראל

משרד הפנים

מכרז מס' 11/2022

להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת

כללי

- 1.1 משרד הפנים – אגף בכיר בחירות ברשומ"ק (להלן: "המשרד") מזמין בזאת מציעים, להגיש הצעות למתן שירותי הפעלת מוקד רב ערוצי בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת (להלן: "השירותים"), והכל בהתאם לתנאי מכרז זה.
- 1.2 המשרד מעוניין לבחור בזוכה אחד במכרז זה.

הגדרות

- 2.1 "המזמין" או "המשרד" – משרד הפנים.
- 2.2 "הממונה" – מנהל אגף בכיר בחירות ברשומ"ק במשרד ו/או מי מטעמו.
- 2.3 "האגף" – אגף בכיר בחירות ברשומ"ק.
- 2.4 "המכרז" – מכרז מספר 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת, מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה.
- 2.5 "מציע" – ספק המעוניין להגיש הצעה למכרז זה ולספק את השירותים המפורטים.
- 2.6 "זוכה" או "ספק" – מציע אשר הצעתו נבחרה על ידי ועדת המכרזים המשרדית לספק את השירותים המבוקשים נשוא מכרז זה.
- 2.7 "הוראות תכ"ם" – הוראות שמפרסם החשב הכללי. מודגש, כי עדכוני ההוראות הרלוונטיות על ידי החשב הכללי יחולו על התקשרות זו עם הספק.
- 2.8 "גוף ציבורי" – גוף המנוי בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ולרבות רשויות מקומיות.
- 2.9 "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, איגוד ערים, אשכול אזורי, תאגיד עירוני.
- 2.10 "השכלה אקדמית/ השכלה גבוהה/ תואר אקדמי" – תארים אקדמאים בתחום המצוין במסמכי המכרז ואשר הוענקו על ידי מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) ו/או תואר אקדמי מחו"ל אשר קיבל את אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק על ידי השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג, אשר קיבל את אישור הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
- 2.11 "הגדרה כללית" – כל התייחסות הנוגעת לבעלי התפקידים במכרז מופנית לשני המינים, השימוש בלשון זכר / נקבה נעשה לשם הנוחות בלבד.
- 2.12 "בחירות לכנסת" – בחירות אשר נערכות עבור בחירת כנסת ישראל ואשר מתקיימות אחת לארבע שנים או בתדירות גבוהה במידה והחליטה הכנסת על כך.
- 2.13 "בחירות ארציות" – בחירות לכלל הרשויות המקומיות במדינת ישראל. הבחירות הארציות האחרונות נערכו בחודש אוקטובר 2018 והבחירות הבאות אמורות להיערך ביום 31/10/2023, למעט אם יוחלט לשנות מועד זה.
- 2.14 "בחירות מיוחדות" – בחירות אשר יכולות להיערך מעת לעת ברשות מקומית ספציפית, או במספר רשויות מקומיות, וזאת עקב התפטרות של ראש הרשות או מסיבה אחרת כפי הקבוע בחוק.

- 2.15. **"מועד הבחירות"** – יום הבחירות שנקבע לרשויות מקומיות ו/או למועצות אזוריות ו/או לכנסת.
- 2.16. **"שליפת מידע"** – גזירת פנקס הבוחרים מתוך מרשם האוכלוסין.
- 2.17. **"יום פעילות נוסף"** – ימי פעילות מוקד במועדים שאינם קודמים למועדי הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות, מועצות אזוריות והכנסת כאמור בסעיפים 3.4.1 ולרבות ימי פעילות נוספים שיידרוש המשרד, בהתאם לשיקול דעתו.

רקע

- 3.1. משרד הפנים מופקד על פי חוק הבחירות לכנסת [נוסח משולב], התשכ"ט - 1969 ועל פי חוק הרשויות המקומיות (בחירות), התשכ"ה - 1965 (להלן: **"החוק"**), על הכנת פנקס הבוחרים לבחירות לכנסת ולכל בחירות לרשות מקומית.
- 3.2. עבור כל מועד בחירות ישנם שני מועדים שליפה למידע שבפנקס:
- 3.2.1. שליפה ראשונה – שליפה של המידע המבוצעת 150 יום לפני יום הבחירות (בהתאם לסעיף 16(א) לחוק הרשויות המקומיות ו-39(א) לחוק הבחירות לכנסת).
- שליפה זו נועדה לאפשר לבוחרים לבקש שינויים בפנקס, בהתאם להוראות החוק.
- 3.2.2. שליפה שנייה:
- 3.2.3. בבחירות לכנסת: 54 יום לפני מועד הבחירות.
- 3.2.4. בבחירות לרשות מקומית ולמועצות אזוריות: 40 יום לפני מועד הבחירות.
- 3.2.5. שליפה זו מרכיבה למעשה את תוכן הפנקס הסופי של הזכאים להצבעה, בהתאם להוראות החוק.
- 3.3. הפנקס נכנס לתוקף סופי בתוך שלושה ימים מיום השליפה השנייה.
- 3.4. השירות שיינתן על ידי הספק הזוכה נחלק לשלושה תחומים:
- 3.4.1. **שירות מתן מידע לציבור הרחב בנושאי היכללות בפנקס הבוחרים ומיקום הקלפי (עפ"י פרטי זיהוי) ולרבות, קיומה של זכות הצבעה, מספר הקלפי, כתובת הקלפי, מספרו הסידורי של הבחור בקלפי, האם הקלפי נגישה.**
- יובהר כי המוקד אשר הופעל בבחירות 2018 עסק במתן מידע לציבור בנושא זה.
- עוד יובהר כי ייתכן ובוצעו פניות למוקד בשנת 2018, אשר מטרתן הייתה קבלת מידע אחר, אולם כאמור מטרת המוקד הייתה מידע בגין היכללות בפנקס הבוחרים ומיקום הקלפי.
- החוק קובע כי אדם זכאי לבדוק בכתב או בטלפון:
- 3.4.1.1. **אם הוא או זולתו אמורים להיכלל בפנקס הבוחרים של רשות מסוימת על פי נתוני המרשם ביום הפניה.**
- אופן מתן המידע ואמצעי הזיהוי יתואמו עם המשרד.
- על הספק לפתח שני ממשקים – האחד לממשל זמין והשני במקרה של אסון, מול בסיס נתונים שיקבל מהמשרד.
- 3.4.1.2. **את מקום הקלפי שברשימת הבוחרים שבה כלול שמו.**
- 3.4.1.3. **אם הקלפי נגישה לאנשים המוגבלים בניידות.**
- (להלן – **"מודיעין בחירות"** ו/או **"השירות"**).
- 3.4.2. **שירות מתן מענה לציבור הרחב בנושאים כלליים הקשורים לבחירות** – עפ"י סט שאלות ותשובות רווחות – בנושא זה המשרד יעמיד פרוטוקול מענה לשאלות מראש

לספק.

שירות זה יכול להיות מופעל אך ורק בעת בחירות ארציות לרשויות מקומיות, אשר מתרחשות אחת לחמש שנים. יובהר עם זאת, כי הפעלת שירות זה הינה בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.

3.4.3. **שירות מענה מקצועי** – ניתוב פניות מנהלי בחירות לגורם רלוונטי (מנהלי בחירות ייעודיים מנוסים או ייעוץ משפטי או כל גורם מקצועי אחר שיוגדר על ידי המשרד לפי שיקול דעתו – בהתאם לצורך ומטעם המשרד). מנהלי הבחירות הייעודיים (או כל גורם מקצועי אחר מטעם המשרד) מטעם המשרד יאיישו את המוקד ויסייעו בזמן אמת ו/או יוכלו להשיב מרחוק במידה ולא ינכחו בפועל במוקד, ובהתאם להחלטת המשרד.

המענה יינתן בין היתר לשאלות של קהלי היעד הבאים: מועמדים לבחירות ברשויות המקומיות ובוועדים מקומיים, מועמדים למנהלי בחירות, מועמדים ליו"ר ועדת קלפי ומזכיר קלפי, גזברי מפלגות, עורכי דין של מפלגות / מועמדים, מנהלי בחירות, עובדי רשויות מקומיות, תלונות אזרחים לגבי עבירות על חוק הבחירות וכד'.

שירות זה יכול להיות מופעל אך ורק בעת בחירות ארציות לרשויות מקומיות, אשר מתרחשות אחת לחמש שנים. יובהר עם זאת, כי הפעלת שירות זה הינה בהתאם לשיקול דעתו של המשרד, גם במועדים נוספים.

מודגש, כי תשלום יבוצע רק עבור הגורמים העונים שהינם מטעם הספק. בגין גורמים מטעם המשרד לא יבוצע כל תשלום לספק.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש העמדת בעלי מקצוע מטעמו של הספק לצורך מתן המענה, בהתאם לדרישות המקצועיות שיועברו על ידי המשרד ושיוכלו לתת את המענה המקצועי ויאפשרו על ידי המשרד מראש. במקרה זה, תשלום לספק תמורה במתכונת "גב אל גב" ובכפוף לאישור מראש ולהצגת חשבונית בגין התשלום.

3.4.4. המשרד שומר את הזכות לדרוש מהספק העמדת שני נציגים מטעמו למענה מקצועי וסיוע בשאלות המופנות למשרד בנושאי בחירות.

המשרד יוכל לדרוש העמדתם לכל תקופה, כאשר המשרד צופה כי יידרש להעמדתם לתקופה של שישה חודשים.

מודגש, כי בגין נציגים אלה ישנם תמחור שונה בהצעת המחיר, שכן אין צורך בהעמדת אנשי צוות נוספים מטעם הספק בנוסף לנציגים אלה (כדוגמת ראש צוות וכד').

המשרד רשאי לבקש כי הנציג ישב בחצרו או בחצרי הספק.

במידה וישב בחצרי הספק, הספק יאפשר את כל הנדרש לנציג לצורך מתן השירות וישלם עבור כך בהתאם להצעת המחיר.

3.5. השירות כולל מתן מידע בלבד.

3.6. השירות המתואר במסגרת סעיף 3.4.1 לעיל, בבחירות לכנסת, רשויות מקומיות ומועצות אזוריות, יינתן 90 יום טרם מועד הבחירות או במועדים אחרים בהתאם לצרכים ולהחלטת המשרד, שכן על הציבור לקבל מידע האם הוא בעל זכות הצבעה לאחר מועד השליפה הראשונה (בתקופת הכנת פנקס הבוחרים), וזאת על מנת לאפשר לציבור להגיש בקשות שונות בעניין זה.

בבחירות "מיוחדות", שהינן בחירות לרשויות מקומיות או מועצות אזוריות מסויימות, שאינן מתקיימות במועד הכללי שנקבע לבחירות (במקרים בו חדל ראש הרשות או המועצה לכהן), יינתן השירות המתואר במסגרת סעיף 3.4.1 לעיל, למשך 45 יום טרם מועד הבחירות (יובהר כי המשרד רשאי לבקש מהזוכה להפעיל את המוקד למשך זמן קצר יותר או ארוך יותר).

בשנת 2021 התקיימו שש מערכות בחירות מיוחדות, כאשר משרד הפנים ביקש להפעיל את מוקד המידע הטלפוני אך ורק בבחירות שהתקיימו בעיר אילת. אין באמור משום התחייבות מצד המשרד להפעיל את המוקד בכל או בחלק מן הבחירות המיוחדות אשר יתקיימו בשנים בהן לא יתקיימו בחירות ארציות.

3.7. השירות המתואר במסגרת סעיפים 3.4.2 ו- 3.4.3 לעיל, יינתן 90 יום לפחות טרם מועד

הבחירות.

3.8. המשרד מעריך הערכה לא מחייבת, כי יהיה צורך ב-3,500 עד 4,200 שעות מוקדן בכל מערכת בחירות.

המשרד והספק יקבעו את מספר שעות המוקדן המאושרת לכל סוג מוקד ואת ימי הפעלת המוקד המאושרים, בתחילת ההתקשרות.

סטייה מתכנית העבודה תעשה רק בהתאם לאישור של המשרד מראש.

3.9. מובהר למען הסר ספק, כי המשרד רשאי לבקש מהספק להפעיל את המוקד במועדים שונים מהמועדים שנקבעו בסעיפים 3.6-3.7 לעיל (משמע- יותר ימים או פחות ימים, או אף במועדי בחירות שלא הוזכרו לעיל), וזאת, בהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו, אם כי המשרד צופה כי אלה המועדים הדרושים להפעלת המוקד.

3.10. המוקד שיוקם יהיה מוקד רב ערוצי שיתבסס על מערכת Contact Center מודרנית ורב ערוצית שתתמוך לפחות בערוצים הבאים :

3.10.1. ערוץ טלפוני הכולל נתב שיחות (IVR) לקבלת מידע בשירות עצמי ומענה ע"י נציגים.

3.10.2. ערוץ SMS מבוסס Chat Bot ואפשרות למעבר למענה ע"י נציגים (באמצעות SMS או שיחה חוזרת).

3.10.3. ערוץ WhatsApp מבוסס Chat Bot ואפשרות למעבר למענה ע"י נציגים (באמצעות WhatsApp או שיחה חוזרת).

3.10.4. ערוץ דוא"ל.

3.10.5. ערוץ פקסימיליה (מבוסס שירות (Fax to Mail / Mail to Fax).

3.11. כל אחד מהערוצים יוגדר כ Skill במערכת ה Contact Center.

3.12. סרגל הנציג של מערכת ה Contact Center יציג את כל הערוצים המפורטים לעיל בכפוף להגדרת Skill והרשאות.

3.13. מערכת ה Contact Center תעקוב ותתעד את פעילות הנציג (הסטאטוס שלו) מהרגע שהוא מבצע התחברות למערכת (Login) ועד לרגע בו הוא מתנתק מהמערכת (Logout). המערכת תכלול לפחות את הסטאטוסים :

3.13.1. "תעסוקה" – שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, מתן שירות בערוצי SMS ו/או WhatsApp, תיעוד לאחר שיחה

3.13.2. "הפסקה".

3.13.3. "המתנה" – פנוי למתן שירות.

המערכת תחשב באופן אוטומטי את אחוז התעסוקה של כלל הנציגים במהלך שעות מתן השירות (זמן תעסוקה חלקי זמן Login (סה"כ הזמן בו היה מחובר).

3.14. מודגש כי יהיה מספר נפרד בניתוב שיחות לשירות הראשון והשני, ויוקצה מספר נפרד בניתוב שיחות לשירות השלישי. בחירת השירות הנדרש תהיה באמצעות נתב השיחות (IVR) שיאפשר בחירה של השירות המבוקש.

3.15. בכל צומת בעץ התפריטים של רכיב ה IVR יהיה ניתן להשמיע הודעות מובנות המתאימות לשירות הנדרש ו/או הודעות Ad Hoc מתוך בנק הודעות שיוקלט מראש ו/או באמצעות הקלטת הודעה ע"י משתמשים מורשים. המשרד יוכל לבקש מהספק להקליט ולמסור הודעות שונות הנוגעות לרישום ו/או למקום ההצבעה, או בנושאים אחרים אשר המענה לגביהם הוא בגדר מסירת מידע בלבד, בהתאם לצורך.

- 3.16. למוקד יהיו מספרים ייעודיים נוספים עבור שירות באמצעות ערוץ SMS ושירות באמצעות ערוץ WhatsApp.
- 3.17. על הספק לקחת בחשבון שבנוסף לקבלת שירות באמצעות המוקד, קיים ערוץ נוסף מבוסס טופס מקוון המופעל על ידי המשרד באמצעות ממשל זמין (GOV.IL).
- 3.18. במסגרת השירות יתבקש הספק להפיק דו"חות סטטיסטיים לגבי הפניות, בפילוחים שונים, כפי שיפורט להלן.
- 3.19. הספק יפתח ממשק לקבלת המידע הנדרש, על מנת שיוכל להתבסס עליו במתן השירות. כגיבוי יפתח ממשק לבסיס נתונים מקומי שיימסר לו על ידי המשרד.

השירותים הנדרשים:

- 4.1. מתן מענה על דרישות החוק, להצגת פנקס הבוחרים, תוך התייעלות וחסכון בעלויות נייר והפצה ובנגישות מקסימלית לציבור, מתן מענה בנושאים כלליים ומתן מענה מקצועי בהאם לתחומים הנדרשים בסעיף 3.4 לעיל.
- 4.2. הפעלת מוקד רב ערוצי בהתאם למפורט בסעיף 3 לעיל אשר יתן שירות יעיל, אדיב, רציף, מתקדם ובזמן תגובה מהיר לפניות.
- 4.3. מענה אנושי לפניות בערוץ הטלפוני ע"י דובר ברמת שפת אם בשפות **עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית**.
- בכל מקרה של קבלת השירות באמצעות WhatsApp ו-SMS, ו/או המענה הכתובת של המערכת (SMS, WhatsApp, דוא"ל, פקס) יהיה תואם את שפת השירות שנבחרה: עברית וערבית.
- 4.4. תיעוד כל פניה בכל אחד מהערוצים המפורטים בסעיף 3.10 במערכת ניהול פניות / CRM שתוספק על ידי הספק הזוכה כחלק מהשירות המבוקש. עבור ערוצים ממוכנים (Chat, IVR, Bot) התיעוד יהיה באמצעות ממשק בין מערכת ה- Contact Center למערכת ניהול הקריאות / CRM בסיום התהליך.
- 4.5. הקלטה של האינטראקציה של הפונה בכל אחד מהערוצים (IVR, מענה טלפוני ע"י נציג, SMS ו-WhatsApp) והמענה שניתן לו. מערכת ניהול הפניות תכלול קישור (Hyperlink) להקלטה. ההקלטות ישמרו, כחלק מהשירות שניתן למשרד ע"י הספק, לתקופה של שנה לפחות לאחר המועד בו התקיימו הבחירות. לאחר תקופה זו כל נתוני מערכת ה- CRM ייוצאו לקובץ/קבצים ויועברו לידי המשרד יחד עם קובצי ההקלטות.
- 4.6. מתן מענה ע"י נציגים בכל הערוצים, בימים א'-ה' בין השעות 08:30 עד 22:00 וביום ו' בין השעות 08:30 עד 12:30.
- בשעות שבהן לא יהיה מענה אנושי, במקרה והפונה מבקש לעבור ממענה קולי ממוחשב ו/או מברור פרטים מול ה- ChatBot בערוץ ה- SMS ו/או ה- WhatsApp לברור מידע מול נציג במוקד, תהיה הודעה מתאימה שתבהיר לפונה שאין כעת מענה אנושי ומהן שעות השירות של מענה כזה, בכל מקרה, ההודעות והמענה שיימסר יתואם מראש עם המשרד.
- 4.7. מתן מענה אוטומטי ממוחשב בשירות עצמי בערוץ הטלפוני (באמצעות IVR) או באמצעות מסרון ו/או WhatsApp אל מול ChatBot ממוחשב יעשה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, **החל ממועד הפעלת המוקדים, בהתאם ללוחות הזמנים במכרז זה, או לוחות הזמנים שיימסרו על ידי המשרד.**
- 4.8. ביום הבחירות המערכת תופעל עד שעת סגירת הקלפיות.
- 4.9. המשרד מעוניין כי במסגרת מתן המידע יימסר במידה ורלוונטי, כי הפרטים נגישים גם באתר gov.il, באופן שיעודד פונים לקבל את המידע באופן ממוחשב, מתקדם ויעיל באתר.

בכל פניה ממספר טלפון נייד ו/או פניה בה הוזן מספר נייד כחלק מהתהליך מול ה IVR תושמע הודעה לפונה כי נשלח אליו מסרון SMS עם קישור לטופס הממוחשב בממשל זמין וכי הוא יכול לברר את כל המידע הנדרש באופן מיידי וללא המתנה בתור לנציג. בכל מקרה, ההודעות והמענה שימסר יתואם מראש עם המשרד.

4.10. מובהר, כי נושא הבחירות לרשויות הינו בעל רגישות ציבורית גבוהה, ומשרד הפנים אמון על מתן אפשרות לכל בוחר במדינה לברר את פרטיו בתקופה המוקצבת לכך על פי חוק.

4.11. לנוכח האמור לעיל, השירות צריך להינתן באופן רציף ועם גיבוי מתאים למערכות ולמידע, לרבות היערכות עם קווי תקשורת בקיבולת מתאימה, עם קווי גיבוי, עם מערכות טלפוניה ומחשוב מתקדמות ומגובות ללא One Point Of Failure.

4.12. מובהר, כי המשרד יהיה רשאי להורות לספק לערוך שינויים בפרוטוקולי המענה, במידה והמשרד מצא כי השירות שמוצע על ידי הספק, אינו נותן מענה לנדרש למכרז ו/או אינו נותן מענה משביע רצון לדעתו של המשרד.

4.13. מועדים רלוונטיים

4.13.1. מימד הזמן בהקשר למכרז זה הינו קריטי, מאחר ולא ניתן לסטות כהוא זה מהמועדים המוגדרים בחוק.

4.13.2. השירות המתואר במסגרת סעיף 3.4.1 לעיל, יפעל החל מ-90 יום טרם מועד הבחירות, אלא אם ניתנה הוראה מטעם המשרד לספק להפעיל את המענה במועד מוקדם יותר.

4.13.3. השירות המתואר במסגרת סעיפים 0 ו- 3.4.3 לעיל, יינתן 90 יום לפחות טרם מועד הבחירות.

4.13.4. המוקד יופעל לצורך ניסויים ובדיקות, במשך 5 ימי עבודה לפני מועד מתן השירות ללקוחות.

4.14. אופן ההפעלה

4.14.1. ביחס לשירות המוקד בתחום המתואר במסגרת סעיף 3.4.1 לעיל:

4.14.1.1. השירות המוצע יכלול מסירת מידע באופן ממוחשב בנוגע לפנקס הבוחרים. השירות כולל מתן מידע בלבד על סמך מידע קיים.

4.14.1.2. השירות יינתן בכל הערוצים המפורטים בסעיף 3 לעיל.

4.14.1.3. המציעים יציגו שירות, שיתופעל באחריות מלאה שלהם במידה ויבחרו כזוכים במכרז, ואשר יספק את שירותי המידע כנדרש.

4.14.1.4. לצורך כך, הספק יתחבר אל ממשל זמין באמצעות ממשק WEB Service שיפותח על ידי הספק. כמו כן ידרש להתחבר אל מחשב מקומי שיועבר לספק במקרה שלא יינתן שירות מסיבה כלשהי על ידי ממשל זמין.

בנוסף יידרש לפתח ממשק WEB Service אל מול המערכת העתידית לניהול בחירות המפותחת ע"י המשרד עם השלמתה.

4.14.1.5. שירות API מבוצע על ידי העברת מידע (שדות מזהים) ממערכת ה- Contact Center ו/או מערכת ה- CRM של המציע אל ממשל זמין, ביצוע בדיקות מול נתונים של מרשם האוכלוסין- ישראל ויש"ע הנמצאים בידי ממשל זמין, והחזרת תשובה ממשל זמין אל המערכת הפונה של הספק. מידע זה יועבר לאזרח באמצעות הערוץ בו פנה למוקד (כמפורט בסעיף 3.10).

4.14.1.6. ממשק ה WS אשר יכתב מול ממשל זמין יהיה מורכב משני תתי ממשקים,

האחד ממשק אימות נתונים ואימות המתקשר והשני ממשק WS עבור קבלת נתוני הקלפי למתקשר (מספר קלפי, כתובת מלאה, מפה וכדומה).

4.14.1.7. תת ממשק זה צריך יפותח על ידי הספק הזוכה אל מול ה-API הקיים. לא יבוצעו התאמות ל-API הקיים בשום מקרה.

4.14.1.8. כגיבוי לממש מול ממשל זמין, יפתח הספק הזוכה ממשק מקומי אל מול בסיס נתונים המותקן על מחשב מקומי שיועבר לספק במקרה שלא יינתן שירות מסיבה כלשהי על ידי ממשל זמין.

4.14.1.9. עם השלמת פיתוח המערכת העתידית לניהול בחירות של המשרד יידרש הספק לפתח ממשק WS נוסף מולה לצורך קבלת הנתונים ישירות ממנה בדומה לקבלתם ממשל זמין.

4.14.1.10. כל מערכות המחשוב של הספק ימוקמו בשטח מדינת ישראל. לא תתקבל הצעה המבוססת על מערכת שתמוקם פיזית בשטח מחוץ למדינת ישראל לרבות פתרונות ענן (Cloud) המתאחסנים על גבי שרתים מחוץ למדינת ישראל.

4.14.1.11. המערכת מיועדת לתת מענה אך ורק להצגת הפנקס ולמודיעין הבחירות, ולא יהיו לה מימשקים עם מערכות יישומיות אחרות מלבד המערכות הנדרשות לתת מענה הולם לדרישות מכרז (כגון SMS ו/או "וואטסאפ").

4.14.1.12. הספק יקצה מספר פקס' ודוא"ל נפרד, עבור פניות בפקס' ובדוא"ל.

4.14.1.13. הספק יקצה מספר נפרד לשליחת SMS.

4.14.1.14. הספק יקצה מספר 1-800 למענה טלפוני (ממוחשב או קולי).

4.14.1.15. השירות יאפשר הפקת דו"חות סטטיסטיים לגבי הפניות, בפילוחים שונים, כפי שיפורט להלן.

4.14.1.16. איתור רשומת הבוחר

4.14.1.16.1. הפונה ימסור, ללא קשר לערוץ הפניה, מספר שדות מזהים נומריים (מספרים בלבד).

4.14.1.16.2. מערכת ה-Contact Center ו/או CRM של הספק תעביר את השדות המזהים באמצעות ממשק ה-WS אל ממשל זמין.

4.14.1.16.3. בהתאם למידע שהתקבל מממשל זמין המערכת תחזיר תשובה באותו הערוץ בה התקבלה הפניה אל הפונה.

4.14.1.17. ככל שנמסר פנקס הבוחרים והמידע כלל כתובת קלפי, והפניה הגיע מטלפון נייד ו/או הפונה הזין מספר טלפון נייד בנתב השיחות (IVR), המערכת תבנה קישור לתוכנה שתאפשר על ידי המשרד, ואשר תציג את אמצעי ההגעה האפשריים (בהליכה, תחבורה ציבורית, רכב) עם כתובת הקלפי ותשלח אותו לפונה במסרון SMS (מסרון 1) או בהודעת WhatsApp (במקרה שהפניה הגיע דרך ערוץ WhatsApp).

4.14.1.18. מובהר כי במסגרת המענה הממוחשב (IVR או ChatBot), במידה ויהיו שני כשלונות בהקשת המידע המבוקש על ידי הפונה:

א. בשעות הפעילות של הנציגים (כמפורט בסעיף 4.6 לעיל) יועבר הפונה למענה ע"י נציג בערוץ בו פנה.

ב. מחוץ לשעות הפעילות יקבל הפונה הודעה שלא ניתן לספק את השירות

ושעליו לפנות למוקד המאוויש בשעות הפעילות שלו.

4.14.1.19. פניות שיגיעו באמצעות ערוץ פקס או דואר אלקטרוני, יועברו לטיפול נציג במוקד אשר ישלוח מהן את פרטי הזיהוי הנדרשים, יבצע את בירור באמצעות מערכת ה- Contact Center ו/או ה- CRM (בדומה לטיפול בפניה טלפונית על ידי נציג) וישלח באמצעות המערכת מענה לפונה באותו הערוץ בו פנה. ככל שהפניה אינה מכילה את פרטי הזיהוי הנדרשים, יפנה הנציג למבקש השירות ויברר מולו, באותו הערוץ בו הוא פנה, את פרטי הזיהוי הנדרשים.

4.14.1.20. **כחלק מבחינת איכות ההצעה במכרז זה, על המציע להגיש תרשים זרימה של כל האפשרויות הנ"ל להתרשמות המשרד.**

4.14.1.21. מתן מענה לפניות

4.14.1.21.1. המפעיל ימסור תשובות לפניה, בהתאם לעניין ולמידע המבוקש, כגון תשובה חיובית, תשובה שלילית, מסירת הפרטים הקשורים לאדם, מסירת מספר הקלפי. בשלב השליפה הראשונית של המידע, **לא ימסרו כלל פרטים על כתובת הקלפי.**

4.14.1.21.2. נוסחי התשובות (בין אם יינתנו באופן "אנושי" או ממוחשב) ייקבעו ויימסרו על ידי המפקח הארצי על הבחירות לספק הזוכה.

4.14.1.21.3. בתקופת "מודיעין בחירות" בבחירות לרשויות המקומיות, לאחר מועד השליפה השנייה, **ימסרו גם מען הקלפי ומספרו הסידורי של הבוחר.**

4.14.2. ביחס לשירות המתואר במסגרת **סעיף 3.4.2** לעיל:

השירות יינתן באופן דומה למפורט בסעיף 3.4.1 לעיל בהתאמות המפורטות להלן:

4.14.2.1. השירות יינתן בכל הערוצים המפורטים בסעיף 3.10 ע"י נציגים בלבד, לאחר שעברו הכשרה ספציפית למתן מענה בנושא זה.

4.14.2.2. השירות יינתן בהתאם לפרוטוקולים שיציג המשרד. על הספק לוודא המצאות הפרוטוקולים המלאים, לא יאוחר מ-21 יום טרם מועד תחילת מתן השירות. המשרד רשאי לעדכן את הפרוטוקולים מעת לעת.

4.14.2.3. השירות יטפל בכל הפניות של הציבור ל"מרכז מידע" אינן בנושא פנקס הבוחרים ומיקום הקלפיות וינתן על בסיס מידע ממוחשב.

4.14.2.4. השירות יכלול מסירת מידע מנהלי / טכני, בירור סטאטוס טיפול בפניות פרטניות כולל צפייה במערכות תפעוליות בהתאם לדרישת המשרד (להבדיל מבירור מידע בממשק מול ממשל זמין).

4.14.2.5. מידע לציבור יימסר לאחר הזדהות, באופן המתואר לעיל ביחס למיקום הקלפי.

4.14.2.6. לצורך עדכניות המידע, יעביר הספק מדי יום למשרד, מידע ביחס לשאלות ופניות אשר הפרוטוקולים לא נתנו להם מענה.

4.14.2.7. ביחס לפניות שלא ניתן להם מענה עקב חוסר במידע למוקדן, יפנה המוקדן את הפניה באמצעות מערכת ה- CRM ו/או בכל ערוץ אחר שיוגדר על ידי המשרד המוקדן יודא שפרטי הפונה מעודכנים במערכת, יפנה את הפניה לטיפול גורם מקצועי ועם קבלת המענה יחזור את הפונה באופן ייזום לא יאוחר מ-24 שעות ממועד הפניה, עם מענה מתאים.

4.14.3. ביחס לשירות המתואר במסגרת **סעיף 3.4.3** לעיל:

4.14.3.1. השירות הינו שירות מקצועי לפניית של מנהלי בחירות או של גורמים אחרים שימונו לשמש בתפקידים במערכת הבחירות, לגורם רלוונטי (מנהלי בחירות ייעודיים מנוסים או ייעוץ משפטי – בהתאם לצורך).

4.14.3.2. הספק הזוכה יעמיד ארבע עמדות עבודה עבור מנהלי הבחירות הייעודיים (או כל גורם מקצועי אחר מטעם המשרד).

4.14.3.3. עמדות אלו יכלולו גישה למערכת ה Contact Center על כל הערוצים שלה (המפורטים בסעיף 3.10 לעיל), לתשתית הטלפוניה של המוקד (לצורך קבלת והוצאת שיחות).

4.14.3.4. העמדות ימוקמו פיזית במוקד התמיכה של הספק או באתרים אחרים (אחד או יותר) בהתאם לבחירת והחלטת המשרד וישמשו את מנהלי הבחירות במתן השירותים.

4.14.3.5. לצורך מתן שירות זה יקצה הספק אמצעי פנייה ייעודיים לשירות זה (מספר טלפון ייעודי, דוא"ל ייעודי ועוד).

4.14.3.6. יובהר כי מנהלי הבחירות הייעודיים (או כל גורם מקצועי אחר מטעם המשרד) יוכלו לקבל לטיפול פניות מקצועיות אשר ייתקבלו ביתר המוקדים כמפורט בסעיף 4.14.2.7 (ככל והמשרד יחליט להפעילם).

4.14.3.7. הספק יערוך הדרכה מרוכזת של שעה לפחות, במקום מתן השירות בפועל, לכל אחד ממנהלי הבחירות הייעודיים או כל גורם רלוונטי אחר, ביחס לעבודה על מערכות הספק, אופן המענה וכל אספקט הדרוש לצורך מתן השירות.

במסגרת ההדרכה תועבר סימולציה מפקוחת ומתן משוב לכל אחד מהמשתתפים.

4.14.3.8. הספק יאפשר גישה באמצעות דפדפן אינטרנט למערכת ה CRM לכ-40 מנהלי מחוזות במשרד ועד ל-100 משתמשים, ושניתן יהיה להעביר להם פניות ולהשתמש במערכת.

4.14.4. תהליכי עבודה ביחס למתן שירות באמצעות נציג עבור השירות **שבסעיף 3.4.1** :

מובהר כי התהליך שלהלן הינו בבחינת תהליך מינימלי. המשרד רשאי להוסיף על האמור, ובכל מקרה, תהליכי העבודה יאושרו על ידי המשרד טרם תחילת מתן השירות על ידי הספק.

שלב	פירוט
קבלת פניה באחד הערוצים (פניה טלפונית, פניה בערוץ SMS, פניה בערוץ WhatsApp)	מענה לפניה על פי תסריטי שיחה
פתיחת איש קשר במערכת	ככל שזוהה מספר טלפון נייד ע"י מערכת ה-Contact Center הוא יועבר בממשק למערכת ה CRM. במידה ולא בוצעה פניה ממספר זה בעבר למוקד, יפתח מסך לתיעוד פרטי פונה עם מספר הטלפון והנציג ישלים את הפרטים מול הפונה. במידה ובוצעה בעבר פניה ממספר זה, יפתח מסך פרטי פונה עם הפרטים שתועדו בעבר, והנציג יאמת את הפרטים מול הפונה.
פתיחת פניה	פתיחת פניה מבוג בירור מול פנקס הבוחרים ב- CRM.

שלב	פירוט
אימות זהות הלקוח	תחקור הפונה, קבלה ותיעוד של השדות המזהים לצורך קבלת מידע מפנקס הבוחרים
איתור מידע נדרש	הפעלת הממשק אל מול ממשל זמין לצורך קבלת המידע הנדרש
מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	מסירת המידע המבוקש ללקוח מסירת מספר פניה ללקוח הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה
שליחת מסרון 1 (לאחר סגירת פנקס הבוחרים בלבד)	לאחר סגירת פנקס הבוחרים, ישלח מסרון הכולל קישור לצורך ניווט לקלפי.

4.14.5. תהליכי עבודה ביחס למתן שירות באמצעות נציג עבור השירותים **שבסעיפים 3.4.2 - 3.4.3 :**

מובהר כי התהליכים שלהלן הינם בבחינת תהליכים מינימליים. המשרד רשאי להוסיף על האמור, ובכל מקרה, תהליכי העבודה יאושרו על ידי המשרד טרם תחילת מתן השירות על ידי הספק.

שלב	פירוט
קבלת פניה באחד הערוצים (פניה טלפונית, פניה בערוץ SMS, פניה בערוץ WhatsApp)	מענה לפניה על ידי נציג על פי תסריטי שיחה
פתיחת איש קשר במערכת	ככל שזוהה מספר טלפון נייד ע"י מערכת ה- Contact Center הוא יועבר בממשק למערכת ה CRM. במידה ולא בוצעה פניה ממספר זה בעבר למוקד, יפתח מסך לתיעוד פרטי פונה עם מספר הטלפון והנציג ישלים את הפרטים מול הפונה. במידה ובוצעה בעבר פניה ממספר זה, יפתי מסך פרטי פונה עם הפרטים שתועדו בעבר, והנציג יאמת את הפרטים מול הפונה.
פתיחת פניה	תיעוד נושא הפניה אליו הלקוח פנה ב. CRM
בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות
איתור מידע נדרש	ניסיון לאיתור המידע במערכת שאלות ותשובות
התייעצות עם בכיר	במידה והמידע לא קיים בניהול ידע / באתר האינטרנט תבוצע התייעצות עם בכיר

שלב	פירוט
מסירת המידע ללקוח	מסירת המידע המבוקש ללקוח
האם נדרש המשך טיפול של גורם מקצוע	במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי, הפניה תוקצה לצוות הבקאופיס להקצאת פניה מול היחידה.
האם הלקוח מעוניין במידע כתוב/ קישור לדף מידע	האם בנוסף למידע שניתן ללקוח בעל-פה הוא מעוניין בקבלת קישור לדף מידע, בו יוכל לראות את המידע באופן עצמאי או לחליפין קבלת מידע כתוב ישירות.
שליחת מידע כתוב ללקוח במסרון	במידה והלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון או בדוא"ל. יש לוודא מילוי כל השדות הרלוונטיים במערכת לצורך שליחת הקישור ללא תקלות.
מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה
תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב CRM במהלך השיחה. וסגירת הטיפול בסיום השיחה. הקצאה במידת הצורך לבק אופיס

תהליך הקצאת פניות לטיפול בקו שני (שיחות מורכבות אשר המוקדן הראשון לא מסוגל לענות בעצמו ויש להפנותם לגורם אחר)

שלב	פירוט
התייעצות קו ראשון עם ראש צוות	ביצוע התייעצות במהלך שיחה באונליין בנוגע לנחיצות העברה לבק אופיס
קבלת הקצאה מהנציג	עדכון במערכת ה CRM של הנציג המטפל
בקרת איכות לפני הקצאת הפניה	ביצוע בקרת איכות האם יש צורך בהקצאת הפניה או שהמידע קיים במערכת. במידה והמידע קיים או שניתן לסגור את המענה במוקד – החזרת הפניה לטיפול הנציג.
הקצאת פניה	הקצאת פניה או משימה במערכת ה CRM
קבלת תשובה מהיחידה	קבלת תשובה מהיחידה תוך 2 ימי עבודה. במקרים חריגים – שליחת מייל ליחידה עם פניות ומשימות חריגות.
חזרה ללקוח	בקבלת תשובה למשימה – הנציג יחזור ללקוח עד יום עבודה מקבלת התשובה מהיחידה.
ניהול דוחות בקרה על טיפול בפניות בק אופיס	

4.14.6. המציע יציג מנהל פרויקט העומד בתנאי הסף שבסעיף 11.2.2 למכרז.

4.14.7. מנהל הפרויקט יהיה איש הקשר בין הספק למשרד, בכל הנוגע למתן השירותים, ולכל הפחות יהיה זמין לפניית המשרד, גם מעבר לשעות העבודה המקובלות, וייתן מענה מידי למשרד בכל שאלה או מידע שיידרש על ידי המשרד.

4.15. הפקת דו"חות

4.15.1. הספק יבצע מעקב ורישום אוטומטי של מתן השירות והפעילויות, כאשר תתאפשר הפקת דו"חות סטטיסטיים בחתכים שונים, כמבוקש להלן.

4.15.2. המערכת של הספק תידרש להפיק דו"ח ממוחשב ובו פירוט על כל הפניות שבוצעו למערכת.

4.15.3. יופק דו"ח סטטיסטי שייתן מידע בחתכים הבאים **לפחות**, ביחס לכל תחום שירות **בנפרד**.

4.15.4. **הדוחות יופקו בתדירות** יומית באופן אוטומטי ויופצו לרשימת תפוצה שיגדיר המשרד ובנוסף יהיה ניתן להפיק דו"חות מצטברים לטווח תאריכים :

4.15.4.1. התפלגות מענה על פי ערוצים.

4.15.4.2. התפלגות מענה על פי סוג שירות (פנקס בוחרים, מידע כללי, מוקד מיקצועי).

4.15.4.3. התפלגות מענה על פי סוג המענה : מענה "אנושי" (ע"י נציג) ומענה ממוחשב (מענה קוני ו/או Chat Bot).

4.15.4.4. זמן המתנה למענה בכל אחד מהערוצים תוך הבחנה בין המתנה למענה "אנושי" והמתנה למענה ממוחשב.

4.15.4.5. פרוט פניות (בטווח זמן) – כל הפניות.

4.15.4.6. פרוט פניות (בטווח זמן) שלא ניתן להם מענה באותה שיחה.

4.15.4.7. אחוז פניות (בטווח זמן) שלא ניתן להם מענה באותה שיחה.

4.15.4.8. משך ההמתנה הממוצע למענה ומשך ההמתנה המרבי למענה לפניות שלא ניתן להם מענה במועד השיחה.

4.15.4.9. דו"ח התפלגות נמצא/ לא נמצא/ רק ברשומ"ק.

4.15.4.10. התפלגות פניות לפי ימים ולפי ערוצים.

4.15.4.11. התפלגות פניות לפי שעות ביממה ולפי ערוצים.

4.15.4.12. התפלגות פניות לפי מספר קלפי.

4.15.4.13. התפלגות לפי ישוב.

4.15.4.14. התפלגות לפי שפה.

4.15.4.15. התפלגות בקשות לקלפי של בעלי מוגבלויות.

4.15.4.16. כמות שיחות חוזרות מאותו פונה.

4.15.4.17. כמות שיחות מועברות

4.15.4.18. כמות פניות מועברות לקו שני.

4.15.5. כמו כן, יועבר דיווח יומי בהתאם לאמור להלן :

4.15.5.1. סוג הפונה (מועמד לבחירות, מנהל בחירות, עובד רשות, מועמד ליו"ר ועדת

קלפי וכד);

4.15.5.2. אופן קבלת הפנייה (טלפון, פקס, מסרון, מייל, טופס);

4.15.5.3. נושא הפנייה (מימון מפלגות, חלוקת אותיות, הגשת טפסים וחתימות, תלונה על עבירה על חוק הבחירות, וכד');

4.15.5.4. תוכן הפנייה (טקסט חופשי קצר);

4.15.5.5. אופן הטיפול בפנייה (נענה, הועבר לגורם אחר - למי הועבר, סגור/ פתוח);

4.15.5.6. משך הטיפול בפנייה;

4.15.6. כמו כן, יועברו דו"חות לצורך התחשבות:

4.15.6.1. פרוט שעות Login לכל הנציגים בטווח תאריכים.

4.15.6.2. פרוט שעות Login לכל הנציגים המקצועיים בטווח תאריכים.

4.15.6.3. יעילות נציגים בטווח תאריכים.

4.15.7. הספק יכין מדי יום, במועדי מתן השירות, דו"ח לגבי שאלות חוזרות ותשובות, שנמסרו ללקוחות, על מנת ליצור בנק של תשובות גנריות שיהיו נגישות לנותני השירות, שיעודכן מעת לעת ויחסוך זמן בחיפוש אחר מענה לפניות חוזרות.

4.15.8. באחריותו הבלעדית של הספק להכין, לטעון ולתחזק את כל הטבלאות הנדרשות למתן השירות, כגון - טבלאות ישובים, רחובות, וכיו"ב. נתוני המקור יועברו ע"י המשרד, כאמור במכרז זה.

4.16. מערכות נדרשות מהספק

4.16.1. לכל אורך מתן השירות יחזיק הספק המערכות הבאות **לפחות**, כאשר למשרד תנתן אפשרות גישה למערכות אלה לצורך קבלת מידע בזמן אמת:

4.16.1.1. מערכת ניהול משמרת.

4.16.1.2. מסכי ניהול זמינות אונליין.

4.16.1.3. מערכת שיבוץ עובדים.

4.16.1.4. מערכת Contact Center רב ערוצית התומכת בכל הערוצים המפורטים בסעיף 3.10

4.16.1.5. מערכת לניהול פניות (CRM) המאפשרת תיעוד של אופן הטיפול בפנייה, בצורה ברורה.

4.16.2. הספק יאפשר לכל בעל תפקיד שיגדיר לו המשרד, גישה לדשבורד המאפשר גישה למידע שוטף בזמן אמת ביחס לשירות המבוקש במידע זה.

4.17. קבצי מידע, חומרה ותוכנה ומיחשוב

4.17.1. ממועד תחילת מתן השירות ועד יום לפני יום הבחירות הספק יפעיל אתר גיבוי שיכול להפעילו באופן מיידי – תשתיות מיחשוב וכוח אדם שמאייש את האתר תוך לא יאוחר משעה.

4.17.2. ביום הבחירות הספק יפעיל שני מוקדים הפועלים במקביל בתצורת Active / Active כאשר הם מגבים אחד את השני למקרה תקלה.

4.17.3. קבצי המידע יכללו את פנקס הבוחרים (יועבר באמצעות מחשב ייעודי ביום הבחירות בלבד), אינדקס הקלפיות, רשימת קלפיות הנגישות למוגבלי ניידות, טבלאות עזר וכל קובץ אחר הנדרש להפעלת המערכת.

4.17.4. כל האחריות על קבלה ושימוש בקבצים הפיזיים, התקנתם, אחזקתם, וכל הקשור לאבטחת המידע ולבסוף מחיקתם והחזרתם לרשות המדינה, הינם באחריותו הבלעדית של הספק.

כל האחריות על הכנסת המחשב הייעודי לרשת הספק והתממשקות לבסיס הנתונים המעודכן על המחשב הייעודי היא של הספק.

4.17.5. שדות הכלולים בפנקס הבוחרים (לשנת הפנקס המתאימה):

4.17.5.1. סמל ישוב.

4.17.5.2. שם ישוב.

4.17.5.3. סמל/שם רובע (אופציונאלי)

4.17.5.4. סמל קלפי.

4.17.5.5. מספר סידורי בקלפי - רק במודיעין בחירות.

4.17.5.6. מספר זהות.

4.17.5.7. שם משפחה.

4.17.5.8. שם פרטי.

4.17.5.9. שם אב.

4.17.5.10. קוד זכאות.

4.17.5.11. שנת לידה.

4.17.5.12. מען (ישוב, רחוב, מספר בית, אות בית, כניסה, דירה).

4.17.5.13. מיקוד.

4.17.6. שדות הכלולים באינדקס הקלפיות

4.17.6.1. סמל קלפי (*).

4.17.6.2. שם ישוב (*).

4.17.6.3. כתובת קלפי (ישוב, רחוב, מספר, כניסה).

4.17.6.4. קלפי נגישה למוגבלי ניידות (כן/לא).

4.17.6.5. הוראות גישה לקלפי נגישה.

4.17.6.6. קלפי מצורפת, מספר ומען הקלפי המצרפת.

4.17.6.7. שעות פתיחה לקלפיות.

מובהר למען הסר ספק, כי במסגרת השליפה הראשונה, יימסר רק סמל הקלפי ושם היישוב.

השדות המפורטים לעיל, עלולים להתעדכן / להשתנות במהלך מתן השירות.

4.17.7. אבטחת מידע

4.17.7.1. העתקתו ושילובו של פנקס הבוחרים עם מידע אחר עלול לגרום לפגיעה בצינעת הפרט, ואף לפגיעה בביטחון המדינה. שימוש שלא כדין בנתוני פנקס הבוחרים מהווה עבירה פלילית וכן עבירה על חוקי הבחירות.

4.17.7.2. אי-לכך, על הספק יהיה להתחייב כי כל אופן הטיפול בקבצים, בכל שלבי הפרויקט, יבטיח כי הקבצים לא יעודכנו ולא ישונו, לא יימסרו לכל גורם

אחר פרט לספק המבצע המורשה, וינקטו כל האמצעים הנדרשים לאבטחת המידע.

4.17.7.3. הספק מתחייב שלא לעשות שימוש במידע שהתקבל מפנקס הבוחרים ו/או שתועד בכל אחת מהמערכות אותן הוא נדרש לספק כחלק מהשירות (מפורטות בסעיף 4.16.1) פרט לצורך מתן השירות כמפורט במסמכי המכרז.

4.17.7.4. הספק מסכים בזאת כי המשרד יהיה רשאי לבדוק ולאמת את אמצעי האבטחה המוצעים, ולפסול מראש ספקים שלא יעמדו בקריטריונים של המשרד ושל הגורמים המנחים אותו, או להנחות ספקים לנקוט כל פעולה שהיא המתחייבת לדעת המשרד לאבטחת המידע.

4.17.7.5. הספק ימחק את המידע שנמסר לו על ידי משרד הפנים ויחזיר אותו למשרד הפנים ויצהיר על כך.

4.17.7.6. באחריות הספק למנוע כל אפשרות שגורם כלשהו יחדור למערכת המענה הקולי, ישתלט על ניתוב השיחות ויפנה את השיחות למספר טלפון אחר שאינו קשור למערכת נשוא מכרז זה, כולל בשבת.

4.17.8. זמן תגובה

4.17.8.1. זמן המתנה מירבי של אדם המתקשר טלפונית למרכז המידע, עד לתחילת השיחה עם נציג אנושי: לא יותר מ- 30 שניות לאחר הקלדת הנתונים במערכת ה-IVR, ב- 80% מהמקרים ועד שתי דקות המתנה לכל היותר.

4.17.8.2. הפנייה חמה לקו אחורי - באופן מיידי.

4.17.8.3. הפניית שיחות ליחידה המקצועית לצורך קבלת מענה ממוקד במידה והמענה המקצועי באחריות הספק - עד 2 שעות.

4.17.8.4. חזרה לפונים לאחר קבלת מענה מיחידה מקצועית מטפלת - עד 6 שעות עבודה.

4.17.8.5. מענה אוטומטי ל-SMS / וואטסאפ - מיידי.

4.17.8.6. משך זמן ממוצע לטיפול בפנייה על ידי נציג אנושי באמצעות צ'אט/וואטסאפ - עד 06:00 דקות.

4.17.8.7. שיחות ננטשות ביום – לא יותר מ-3%.

4.17.8.8. זמן המתנה מירבי לקבלת פקס / דואר אלקטרוני / מענה לטופס מקוון חוזר לפונים בפקס ו/או בדואר אלקטרוני ו/או בטופס מקוון, לא יעלה על שתיים. במידה והפקס או ההודעה או הטופס, התקבל שלא במסגרת שעות העבודה של המענה האנושי, השעתיים ייספרו ממועד תחילת הפעילות של המענה האנושי.

4.17.8.9. למען הסר ספק, הצעת המחיר של הספק תהיה בלתי תלויה בכמות הפונים, ויש לענות על כל הפניות בכל היקף שהוא. היקף הפונים המפורט לעיל הינו אומדן בלבד ואינו מחייב את עורך המכרז.

4.17.8.10. על הספק הזוכה להיערך לכמויות המוערכות ואף לכמות גבוהה יותר, הן מבחינת קווי התקשורת והן מבחינת משאבי המערכות המוקצות על ידו, לרבות איוש של גורמים וכח אדם מתאים לזמני קיצון.

4.17.8.11. בגין כל יום בו תמצא אי עמידה בדרישות זמן התגובה באופן שישנה חריגה מהזמנים הקבועים לעיל ביותר מ-10% מהפניות, יהיה רשאי המשרד לקזז מהתמורה המגיעה לספק ו/או לגבות מהספק סך של עד 5,000 ש"ח, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

4.17.9. חומרה מרכזית

4.17.9.1. הקמת מערך המחשוב, הן המחשוב המרכזי והן עמדות הקצה למתן מענה לפניות, יהיו על חשבון הספק ובאחריותו המלאה.

4.17.9.2. קישור מערכת המחשוב למענה קולי ממוחשב יהיה באחריותו המלאה של הספק הזוכה.

4.17.9.3. אספקת החומרה המרכזית תהיה באחריות הספק הזוכה.

4.17.9.4. הספק יהיה האחראי הבלעדי לגיבוי לחומרה, למקרה של תקלה, בחומרה הראשית.

4.17.9.5. הספק יגבה את כל רכיבי המערכת ולא רק את רכיבי החומרה הראשית. כמו כן יגבה את קווי התקשורת, היקפם, גיבוי פיזי, מיתוגי וכד' לקווי התקשורת, עבודה עם כמה ספקי תקשורת וכד'.

4.17.10. אחסנת נתונים

4.17.10.1. הנתונים יאוחסנו באופן שיוצג על ידי הספק ובאחריותו הבלעדית, ובלבד כי תהא עמידה בכל דרישות המכרז.

4.17.11. ציוד היקפי (קצה)

4.17.11.1. ציוד הקצה יסופק ע"י הספק ובאחריותו הבלעדית ובכמות המספקת למתן השירותים תוך עמידה בזמני המקסימום הנקובים במכרז זה.

4.17.11.2. היקפים יקבעו ויאושרו במסגרת תכנית העבודה המאושרת. במידה ולא יעמוד בזמני התגובה, המשרד יהיה רשאי להורות על תמחיל אחר.

4.17.11.3. פקס', מדפסות וציוד היקפי נוסף יסופקו באחריות הספק.

4.17.12. תקשורת רחבה (WAN)

4.17.12.1. הספק יהיה אחראי לאבטחת מערך התקשורת ולאספקת קווי תקשורת לכיוון ממשל זמין, כך שפרט לאתר המודיעין, לא תהיה גישה לשום אתר מחשוב אחר למערכת. כמו כן, על הספק לאבטח את הממשק לכיוון ממשל זמין.

4.18. כח אדם נדרש:

הספק יעמיד כח אדם לאחר הזכייה במכרז, העומד באפיון שלהלן, במספר התואם את הנדרש לצורך עמידה ברמת השירות, לאחר הזכייה במכרז.

4.18.1. מנהל מוקד: מנהל המוקד יהיה אחראי על הניהול הכולל של המוקד:

עמידה ביעדי השירות ויעדי המכרז, ניהול מנהלים, נציגים וגורמים תפעוליים, הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות, שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במוקד, הטמעת תהליכי עבודה, ליווי ופיתוח הסגל הניהולי, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, שביעות רצון הפונים, אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול הממשק השוטף עם המשרד, בניה, הפקה וניתוח דוחות והצגתם למשרד.

אין מניעה שמנהל הפרויקט יתפקד כמנהל מוקד.

4.18.2. אחמ"ש במה: אחראי על עמידה ביעדי זמינות ויעילות, ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על זמינות, הפסקות, אורכי שיחה, משך התייעצות וכו'.

משימותיו כוללות ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת, ניהול יעילות פעילות ה-back office, פתיחה וסגירת משמרת, ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית, הוצאת דוחות

תפעול שוטפים, טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו', דיווח ביצועים, דיווח תקלות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.

4.18.3. **ראש צוות:** אחראי על ניהול אישי ומקצועי של הנציגים בצוות שלו וקידום המקצועי והשירותי לעמידה ביעדי הצוות והמוקד, ביצוע הקשבות לשיחות ומשובים, הצפת פערי ידע מהשיחות, הצבת יעדים מקצועיים ושירותיים, ביצוע שיחות אישיות, ליווי והכשרה לנציגים חדשים, הנעת הנציגים ושימור נציגים, קיום ישיבות צוות ותדריכי בוקר שירותיים ומקצועיים, בעת הצורך - מענה לשיחות נציג/גיבוי אחמשים.

4.18.4. **אחמש מקצועי כל תחום שירות בנפרד:** אחראי על מענה לפניית התייעצות מנציגים, פתרונות לנושאים מורכבים תוך מתן מידע איכותי ומקצועי לנציגי המוקד כדי לקדם לסגירת טיפול בפניית הלקוח, מבצע שיחות מנהל (תלונות), בונה את מבחני הידע, מעביר תדריכי בוקר מקצועיים, מציף פערי ידע ותהליכים לא מעודכנים, בונה מפגשי ריענון, בעת הצורך מענה לשיחות / גיבוי ראשי צוותים.

4.18.5. **נציגי השירות:** נותנים מענה כללי ופרטני לפניית הלקוחות, אחראים על מתן שירות מהיר, מקצועי ושירותי יעודיים למוקד זה.

4.18.6. **חונך מקצועי:** נציג שירות המעניק תמיכה מקצועית וחניכה לנציגים מיד לאחר הכשרה ועד להסמכת הנציג למענה עצמאי. נציג חונך יהיה נציג שעבר הדרכה ייעודית לנושא.

4.18.7. **מדריך:** המדריך יבצע בפועל את ההדרכות לנציגי המוקד. באחריות המדריך העברת ידע מקצועי בצורה ברורה, מסודרת, תוך מתן דוגמאות, תרגול ובקורות, הדרכות שוטפות וריענונים, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי הנציגים בקורס. בתחילת הפעילות של המוקד - המדריך יוכל להיות גם אחד מראשי הצוותים.

4.19. **אמנת שירות:**

4.19.1. מבלי לגרוע מיתר זכויות המשרד בהתאם למכרז ולהסכם, במידה והספק לא יספק את השירות כנדרש, יהיה רשאי המשרד לקזז ו/או לגבות מהזוכה (לרבות באמצעות חילוט הערבות שתוגש), את סכומים הבאים, כולם או חלקם:

המרכיב בשירות	קנס בגין חריגה (ללא מע"מ)
אחוז יעילות בשיחה – זמן שיחה ביחס ל – LOG IN	לכל 1% מתחת ל-65% - 1,000 ₪
ממוצע כמות פניות בערוצים, שאינם שיחה, שטיפול נציג בשעה	כל 2 מתחת ל-18 פניות בשעה - 1,000 ₪
מעל 5% שיחות שמשכן פחות מ-5 שניות ביום	2,000 ₪ ליום
אי זמינות אחד הערוצים הנדרשים למענה (מענה ממוחשב, מענה קולי פקס, אימייל, וואטסאפ, SMS, טופס מקוון)	2,000 ₪ בגין כל מקרה וכל אמצעי.
מתן מענה שלא בהתאם לפרוטוקול שאושר על ידי המשרד	250 ₪ למקרה.
אי העמדת מענה של עד חצי שעה ממועד הפנייה בשפה נדרשת בתקופה של עד חודש לפני הבחירות	750 ₪ בגין כל מקרה.
אי העמדת מענה מיידי בשפה נדרשת בתקופה של חודש לפני הבחירות ועד מועד הבחירות	1,500 ₪ בגין כל מקרה.
אי הגשת דיווח כנדרש / בהתאם לדרישת המשרד (ובלבד שהדיווח לא הוגש לאחר 7 ימים לכל היותר ממועד הדרישה / המועד הקבוע להגשה)	1,000 ש"ח למקרה.
בגין כל יום בו תמצא אי עמידה בדרישות זמן התגובה באופן שישנה חריגה מהזמנים הקבועים במכרז ביותר מ-10% מהפניות.	3,000 ₪ ליום בו אותרה החריגה
כל מקרה בו לא אויש אחד מבעלי התפקידים (למעט נציג שירות) שהוגדרו במכרז	500 ₪ למקרה

1% מגובה החשבונית החודשית	תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או תקלה שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 24 שעות
3% מגובה החשבונית החודשית	תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או תקלה שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 72 שעות
10% מגובה החשבונית החודשית	תקלה משביתה שלא טופלה ותוקנה בתוך 4 שעות ממועד איתורה, או תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 5 ימי עבודה
500 ₪ ליום	עיכוב בהעברת דיווח תקופתי מלא ותקין לממונה (יומי / חודשי / רבעוני / שנתי וכד'), לחילופין, העברת דיווח חסר
1,000 ₪ למקרה	העברת דיווח שגוי או מוטה
200 ₪ למקרה	תלונות ציבור מוצדקות על אופן מענה ועל איכות הטיפול
10% מגובה חשבונית חודשית	שיחה חוזרת מאותו המספר באותו היום. מעל 7% שיחות חוזרות יומי בממוצע חודשי

4.19.2. המשרד רשאי להטיל על הספק מספר דרישות לפיצוי במקביל, על אותו מקרה, בהתאם לסוג ופרטי ההפרה.

4.19.3. לפני הטלת פיצוי מוסכם, המשרד יערוך בירור מול הספק ויודיע לספק על כוונתו. הטלת קנס תיעשה לאחר אימות הפרטים וכן לאחר שתינתן לספק אפשרות תגובה ו/או אפשרות לתיקון / צמצום הנזק שנגרם (וזאת במידה ולדעת הממונה הנזק שנגרם ניתן לתיקון). ההחלטה על גובה הקנס ואופן גבייתו מהספק נתונה להחלטת הממונה.

4.19.4. המשרד יודיע לספק על אופן גביית הקנס, בין אם על ידי קיזוז או ניכוי כל סכום מהתמורה המגיעה לספק מאת המשרד, או על ידי תשלום שהספק ישלם למשרד.

4.19.5. מובהר כי תשלום פיצוי מוסכם אינו משחרר את הספק מהתחייבויותיו על פי החוזה ועל פי דין ואינו גורע מהן או מכל זכות או סעד הנתונים למשרד על פי החוזה ועל פי דין.

4.19.6. סכומי הקנסות בטבלה לעיל אינם מגבילים את המשרד בשום צורה שהיא בסכומי הפיצוי שהמשרד יכול לדרוש מהספק, וזאת אם לדעת המשרד התנהלות הספק גרמה לנזקים ישירים או עקיפים גבוהים יותר (כגון נזק לזכאי / לרכוש / לצד ג' וכיו"ב). כמו כן, בנוסף להטלת הקנסות, במקרה של הפרת תנאי המכרז ו/או גרימת נזקים על ידי הספק, המשרד רשאי לחלט את ערבות הביצוע ו/או לתבוע מהספק פיצוי נוסף בהתאם לגובה הנזק, ו/או להודיע לספק על סיום ההתקשרות עמו באופן מידי, לפי שיקול דעתו.

4.20. העברת ידע, הדרכה ושימור ידע

4.20.1. במהלך הקמת התשתיות וההיערכות למערכת הבחירות הראשונה, המשרד יבצע העברת ידע לצוות מצומצם של הספק של שלושה אנשים שיוגדרו על ידי המשרד.

4.20.2. צוות זה יידרש :

4.20.2.1. לבנות מערכי הדרכה עבור שלושת השירותים הנדרשים בסעיפים 3.4.1 עד 3.4.3.

4.20.2.2. להדריך את כלל הנציגים.

4.20.2.3. לשמר את הידע לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות בין מערכת בחירות אחת לשנייה.

4.20.3. המשרד יקיים מבחני ידע לכלל הנציגים במהלך תקופת ההיערכות לכל מערכת בחירות. נציג שלא יעבור את מבחן הידע בהצלחה יוחלף ע"י הספק באופן מיידי ובמועד על מנת לאפשר לספק להיות ערוך עם כל הנציגים הנדרשים טרם תחלת הפעלת המוקד.

לוח זמנים

5.1. מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה : 19.07.2022.

5.2. מועד אחרון למענה על שאלות ההבהרה : 04.08.2022.

5.3. מועד אחרון להגשת הצעות : 18.08.2022 עד השעה 15:00.

5.4. מועד תוקף ערבות ההצעה : 19.02.2023

5.5. המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תפורסם באתר האינטרנט של המשרד ועל כל המציעים לוודא כי הם מעודכנים בכל הפרסומים באתר האינטרנט טרם תום המועד להגשת ההצעות.

תקופת ההתקשרות

6.1. ההתקשרות הינה בתוקף לשנתיים ותתבצע בפועל אך ורק מיום החתימה על הזמנת הרכש. היקף ההתקשרות לרבות כמויות יקבעו בהזמנה, אשר תופק מדי שנה.

6.2. הספק לא יוכל לממש את ההתקשרות ולספק את השירותים הנדרשים טרם קבלת הזמנת רכש חתומה.

6.3. למען הסר ספק, לא תהיה לספק כל טענה בגין התקופה טרם הוצאת הזמנה על ידי המשרד וכן יהיה מנוע מלהלין על הסתמכות כלשהיא.

6.4. למשרד שמורה זכות הברירה להארכת תקופת ההתקשרות בתקופות קצובות נוספות של עד **ליום 31.12.2029** (באופן מצטבר, כולל תקופת ההתקשרות המקורית), בכפוף לצרכי המשרד, לאישור התקציב ולמגבלות התקציב, להוראות כל דין ובכלל זה הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה.

6.5. הארכת ההתקשרות, באם תהיה, תהיה בהודעה בכתב של מורשי החתימה מטעם המשרד.

פיקוח המשרד

7.1. המציע יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם בעקבותיו, לרבות פיקוח על השירותים שהמשרד מממן.

7.2. המציע יתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במפרט המכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.

שאלות, הבהרות, תשובות

8.1. שאלות והבהרות יש להפנות **בכתב בלבד**, לדוא"ל RaedQo@moin.gov.il עד לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 5.1 לעיל, ולהפנות לנציג המזמין. יש לוודא קבלת הפנייה.

8.2. הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרוט השאלה, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני. הפנייה תועבר במסמך "word" **בלבד** ובמבנה הבא :

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	נוסח השאלה
-----------	------------	------	------------

המשרד רשאי שלא להשיב לשאלות שלא יוגשו כמבוקש לעיל.

- 8.3. שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המשרד.
- 8.4. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד.
- ביצוע שינויים במסמכי המכרז, עלולים להביא לפסילת ההצעה.**
- 8.5. לא יתקבלו שאלות שיתקבלו לאחר המועד שצוין לעיל.
- 8.6. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 8.7. תשובות יפורסמו באתר האינטרנט שכתובתו

https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_interior

- תחת הכותרת "פרסומים" - "מכרזים פומביים".
- 8.8. התשובות לשאלות מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 8.9. **על המציעים החובה להתעדכן ולעקוב אחר פרסומים באתר האינטרנט ביחס למכרז.**

נוסח הגשת ההצעה:

- 9.1. על המציעים להגיש את ההצעות במעטפה חתומה **הנושאת את מספר ושם המכרז בלבד**. את ההצעות יש לערוך לפי ההוראות ולפי סדר הדברים המפורטים להלן **ולפי פירוט זה בלבד**. הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ואף להיפסל.
- 9.2. על המעטפה להכיל שני עותקים מלאים של ההצעה - מקור והעתק, **כרוכים או ערוכים בקלסר** (להלן: **עותקים "קשיחים"**).
- 9.3. העותק הקשיח יכלול שתי מעטפות פנימיות נפרדות, האחת ובה הצעת המחיר, והשנייה ובה שאר פרטי ההצעה. **אין לציין את הצעת המחיר או פרטים המרמזים על הצעת המחיר למעט בטופס הצעת המחיר המיועד לכך שיוגש רק במעטפה נפרדת.**
- 9.4. **את הצעת המחיר יש להגיש רק במעטפה נפרדת וסגורה ללא סימני זיהוי ועליה יירשם "הצעת המחיר" ומספר המכרז בלבד.**
- 9.5. ועדת המכרזים **תפסול על הסף** הצעת מציע אשר הצעת המחיר מטעמו פורטה בהצעה ולא . האמור לעיל לא יחול במידה והצעות המחיר בכל ההצעות שעמדו בתנאי הסף לא הוגשו במעטפה נפרדת.
- 9.6. עותק מלא של ההצעה כולל את כל מסמכי ההצעה והמסמכים המצורפים לה מטעם המציע, את מסמכי הפנייה בשלמותם לרבות תשובות לשאלות הבהרה וכל מסמך אחר שהתקבל מהמשרד בהקשר למכרז מס' 11/2022.
- 9.7. ההצעה, כולל כל הנספחים והאישורים הנלווים אליה, תוגש במלואה. בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים מהמציע. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה וכן למספרם.
- 9.8. על עמודי ומסמכי ההצעה להיות ממוספרים.
- 9.9. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. נספחים, אישורים, תעודות וכד' שאינם בעברית או אנגלית - יתורגמו לעברית.
- 9.10. **חתימה על מסמכי ההצעה:**

- 9.10.1. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בר"ת של המורשה לחתום מטעמו.
- 9.10.2. בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעמו בצירוף חותמת המציע.

הנחיות להגשת הצעות

- 10.1. את חומר המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט שכתובתו :
- https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_interior, תחת הכותרת "פרסומים" – "מכרזים פומביים".
- 10.2. המועד האחרון להגשת הצעות למכרז הוא כנקוב בסעיף 5.2 לעיל.
- 10.3. את ההצעות יש להגיש במעטפות סגורות הנושאות את מספר ושם המכרז בלבד ללא סימני זיהוי של המציע, לתיבת המכרזים של משרד הפנים, רחוב קפלן 2 קריית הממשלה, ירושלים בקומת הכניסה.
- 10.4. יש להחתים את המעטפה על ידי השומר בכניסה לבניין. הצעה שתמצא בתיבת המכרזים מבלי שהוחתמה על ידי השומר בכניסה תיפסל על הסף.
- 10.5. יתכנו קשיים בנגישות למשרד הפנים ו/או במציאת מקום חניה. מוצע למציעים להיערך לכך בהתאם.
- 10.6. הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחזרה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)

- התנאים המוקדמים - תנאי הסף הרשומים להלן - מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים.
- הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – תיפסל על הסף.
- על המציע בעצמו (אלא אם נאמר במפורש אחרת) לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף זה.

11.1. תנאי סף מנהליים:

- 11.1.1. המציע הינו תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות) ו/או יחיד שהינו עוסק מורשה.
- 11.1.2. קיומם של כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו, לרבות האישורים הבאים:
- 11.1.2.1. המציע מנהל ספרים כדין ועומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 11.1.2.2. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- 11.1.3. ככל שהמציע תאגיד - המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים

שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה. החברה/שותפות אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

11.1.4. המציע מתחייב לקיים את החקיקה בתחום העסקת עובדים בתקופת ההסכם.

11.1.5. המציע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.

11.1.6. המציע יעשה שימוש בתוכנות מקוריות.

11.1.7. המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

11.1.8. אין חשש לקיומו של המציע כעסק חי – במידה והמציע תאגיד המחוייב הגשת דו"ח מבוקר.

11.1.9. המציע צירף להצעתו ערבות הצעה בסך של 20,000 ₪, בנוסח נספח א'10, כמפורט בסעיף 14 להלן ובתוקף עד למועד הנקוב בסעיף 5.4 לעיל.

11.2. תנאי סף מקצועיים –

11.2.1. המציע:

- על המציע בעצמו לעמוד בתנאים הבאים, במצטבר:

11.2.1.1. למציע נסיון של חמש שנים במהלך חמש שנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה, במתן שירותי מוקד, הכולל לפחות מענה טלפוני אנושי ומענה טלפוני ממוחשב (באמצעות מערכת IVR).

11.2.1.2. במהלך שלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, נתן המציע שירותי מוקד לשני לקוחות לפחות, כאשר השירות לכל לקוח כלל לפחות את המרכיבים המצטברים הבאים:

11.2.1.2.1. לכל לקוח ניתן שירות באמצעות עשרה מוקדנים לפחות בשעות פעילות המוקד ובשתי שפות לפחות בנוסף לעברית (ערבית ו/או רוסית ו/או אמהרית ו/או אנגלית).

11.2.1.2.2. לכל לקוח ניתן שירות באמצעות מערכת IVR המותאמת לצרכי הלקוח.

11.2.1.2.3. השירות עבור כל לקוח ניתן באופן רציף למשך שלושה חודשים לפחות.

11.2.1.3. המציע נותן שירותי מוקד במועד הגשת ההצעות באמצעות 10 מוקדנים לפחות.

11.2.2. מנהל הפרויקט -

11.2.2.1. מנהל הפרויקט המוצע הינו בעל תעודת תואר ראשון לפחות.

11.2.2.2. מנהל הפרויקט המוצע מועסק על ידי המציע (כשכיר או כנותן שירותים) במשך השנתיים שקדמו למועד הגשת ההצעה לפחות.

11.2.2.3. מנהל הפרויקט המוצע הינו בעל שנתיים נסיון לפחות בחמשת השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, כמנהל לקוחות של לקוח אשר קיבל שירותי מוקד מהמזכיר.

מסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף:

12.1. להוכחת תנאי סף 11.1.1 על המציע לצרף **במידה והמציע הינו תאגיד - תעודת רישום תאגיד** (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות). אם המציע הינו שותפות לא רשומה, עליו לצרף להצעתו את **הסכם ההתאגדות** בין השותפים או **תצהיר** לפיו המציע הינו שותפות לא רשומה ואם המציע הינו עוסק מורשה עליו לצרף תעודת רישום.

כל גוף המגיש הצעה למכרז, יציג את תעודת רישומו במרשם בו הוא רשום, בהתאם לחוק.

12.2. להוכחת תנאי סף 11.1.2.1 על המציע לצרף אישור מפקיד שומה מורשה, מראה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבוניות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 ואישור ניכוי מס.

12.3. להוכחת תנאי סף 11.1.2.2 על המציע לצרף תצהיר מטעם המציע בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד בנוסח נספח א'1.

12.4. להוכחת תנאי סף 11.1.3, על המציע לצרף נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים המוכיח כי למציע אין חובות אגרה שנתית לרשם החברות, לשנה הקודמת או מוקדם מכך. הנסח האמור לעיל ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: Taagidim.justice.gov.il בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

12.5. להוכחת תנאי סף 11.1.4, על המציע לצרף את נספח א'2 חתום כדין.

12.6. להוכחת תנאי סף 11.1.5, יצרף המציע תצהיר בנוסח נספח א'4 חתום כדין.

12.7. להוכחת תנאי סף 11.1.6, יצרף המציע תצהיר בנוסח נספח א'3 חתום כדין.

12.8. להוכחת תנאי סף 11.1.7, יצרף המציע תצהיר בנוסח נספח א'5 חתום כדין.

12.9. להוכחת תנאי סף 11.1.8, יצרף המציע אישור רואה חשבון בנוסח נספח א'8 חתום כדין.

12.10. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 11.2 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בנספח א'- חוברת ההצעה.

ככל שניתן, יצרף פרטי לקוחות ואנשי קשר שעבד עימם: תפקיד ופרטי ההתקשרות, את פירוט השירותים שנתן המציע ללקוח ואת זמני מתן השירותים, על מנת להוכיח ניסיונו.

12.11. המציע יצרף אישור עורך דין בדבר המוסמכים להתחייב בשם המציע בנוסח נספח א'6.

12.12. על מציע העונה על הדרישות, כמפורט בתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 (להלן – התיקון לחוק), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק"; "עסק בשליטת אישה"; "אישור"; ו"תצהיר" ראה התיקון לחוק).

על פי התיקון לחוק, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור לעיל.

ניגוד עניינים

13.1. בשל מהותם ואופיים של השירותים במכרז, יידרש הזוכה במכרז **וכן כל מי שיעסוק בנושא מכרז זה מטעמו**, במסגרת החתימה על הסכם ההתקשרות, להצהיר ולהתחייב בכתב בהתאם לנוסח הסדר ניגוד העניינים המצורף להסכם ההתקשרות (המצורף כנספח ג'1 למכרז), שאין ולא יהיה לו ניגוד עניינים או חשש לקיומו, מכל סוג שהוא בקשר למתן

השירותים נושא מכרז זה.

- 13.2. המשרד, טרם חתימה על הסכם התקשרות מול בעל ההצעה שקיבלה את הניקוד בגבוה ביותר, יבחן קיום חשש לניגוד עניינים בקשר למתן השירותים על ידו. לשם כך, יסתמך המשרד, בין היתר, על השאלון, המצורף כנספח א'9 למכרז (את השאלון יש לצרף עוד במועד הגשת ההצעה) שימולא על ידי המציע ומנהל הפרויקט בנפרד.
- 13.3. במסגרת מילוי השאלון, המציע והיועצים מטעמו יביאו בחשבון כל קשר אישי או עסקי, במישרין או בעקיפין, ליחידות המשרד ו/או העומדים בראש ו/או עובדיהן.
- 13.4. יובהר, כי בדיקת קיום חשש לניגוד עניינים וחתימה על הסדר ניגוד עניינים הנם תנאי לחתימה על הסכם התקשרות מול בעל ההצעה שקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר ו/או מסירת עבודה כלשהי נושא מכרז זה, ע"י המשרד לידיו.
- 13.5. ניגוד עניינים הנו כל עיסוק היוצר או עלול ליצור, בין במישרין ובין בעקיפין, מצב של חשש לניגוד עניינים בין ביצוע עבודה נושא מכרז זה לבין עיסוק או עניין אישי אחר של הספק, בין אם הוא נעשה תמורת תשלום או תמורת טובת הנאה אחרות ובין אם הוא נעשה ללא תמורה כלל, ולרבות חברות בהנהלת הרשות.
- 13.6. בשל חשש לניגוד עניינים תהיה למשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, האפשרות שלא לבחור בבעל ההצעה שקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר או להתנות תנאים והגבלות להסרת החשש האמור, לרבות דרישה כי המציע ו/או היועצים מטעמו ימנעו מביצוע עבודה אשר מעוררת חשש לניגוד עניינים. במידה וימצא כי לבעל ההצעה שקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר ו/או היועצים מטעמו יש ניגוד עניינים עם ביצוע עבודה, כאמור, אשר לא ניתן להסירו, וועדת המכרזים רשאית לפנות לספק המדורג אחריו על מנת לבחון אפשרות להקצות לו את העבודה וכן הלאה.
- 13.7. המשרד שומר לעצמו את הזכות, בהתאם לשיקול דעתו, לבקש מהמציעים להעביר רשימת עבודות לצורך בחינת קיום חשש לניגוד עניינים, לפני החתימה על הסכם התקשרות. וועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול הצעה באם תמצא כי המציע או מי מטעמו מבצע עבודה המעוררת חשש לניגוד עניינים, אשר לא ניתן להסירו.
- 13.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שמתעוררות נסיבות בהן עשוי להתקיים חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים, בשלב הגשת ההצעה ובכל שלב לאחר מכן לרבות במהלך כל תקופת ההתקשרות, יידע המציע על כך את המשרד לאלתר, ויביא לידיעתו את מלוא המידע הרלוונטי, לרבות תיאור הקשרים, האישיים או העסקיים וכן כל מידע אחר שיידרש על ידי המזמין.
- 13.9. יובהר כי כל האמור במכרז זה, ובכלל זאת בסעיף זה בעניין ניגוד עניינים, מתייחס הן למציע או לזוכה, לפי העניין, והן למי מטעמו שיעסוק בנושא מכרז זה.
- 13.10. במידה והזוכה במכרז לא יוכל לחתום על ההסכם, בין היתר, בשל קיומו של ניגוד עניינים שלא ניתן לנטרלו שלו ו/או של אנשי הצוות המוצעים על ידו אשר יאותר במסגרת השאלון שיומצא למשרד כאמור לעיל, המשרד יהא רשאי לפסול את הצעת הזוכה ולפנות לזוכה הבא אחריו.
- 13.11. במידה ואף אחד מהזוכים לא יוכלו לחתום על ההסכם בשל קיומו של ניגוד עניינים כאמור, רשאי המשרד לפנות למציעים הבאים בתור אחריו (לאחר שעברו את שלב הריאיון ואת שלב ההמלצות).

ערבות הצעה

- 14.1. כתנאי סף במכרז זה, על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
- 14.2. כתב הערבות יוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה ה"חייב" לפי נוסח כתב הערבות),

בהתאם לנוסח בנספח א'10, בסך של 20,000 (עשרים אלף ש"ח) נ.ח. תוקף הערבות יהיה עד למועד האמור בסעיף 5.4 לעיל.

14.3. **תשומת לב המציעים הפוטנציאלים מופנית לחשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות (גם חריגה שלכאורה מטיבה עם המשרד, כגון: תוקף ערבות ארוך יותר, ערבות צמודה וכד') עלולה להביא לפסילת ההצעה.**

14.4. ועדת המכרזים תהיה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, לאחר שנתנה למציע הזדמנות להשמיע טענותיו בהתקיים, בין היתר אחד או יותר מהמפורט להלן:

14.4.1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

14.4.2. מציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

14.4.3. מציע חזר בו מהצעתו שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד להגשת הצעות במסגרת המכרז.

14.4.4. לאחר שמציע נבחר כזוכה במסגרת המכרז, הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במפרט המכרז על נספחיו או בהצעתו, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המשרד עם הזוכה במכרז, לרבות חתימה על ההסכם המצורף למפרט המכרז וחתימה על ערבות ביצוע.

14.5. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז לאחר סיום הליכי המכרז או עם חתימת ההסכם עם הזוכה במכרז, לפי המוקדם מביניהם.

14.6. וועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות כל עוד לא התקבלה החלטה בדבר זוכה במכרז.

14.7. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.

14.8. הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לעיל תיפסל על הסף ולא תידון כלל.

14.9. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, בכל מקרה בו לא נבחרה קבוצת מציעים סופית או לא צפויה להיבחר קבוצת מציעים סופית עד למועד פקיעת תוקף הערבות אשר הוגשה.

14.10. המשרד רשאי לחלט ערבות זו, כולה או מקצתה, בהתאם לשיקול דעתו בכל מקרה בו המציע לא יעמוד באיזה מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו.

אמות מידה לבחירת הזוכה:

15.1. שלב ראשון – עמידה בתנאי הסף

בשלב זה ייבדקו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, לקביעת עמידתן בכל התנאים הפורמאליים ובכלל זה עמידתן בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי הסף) הקבועים בסעיף 11 לעיל. הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף או שלא תימצא בתיבת המכרזים בעת פתיחתה תיפסל על הסף ולא תובא לשלב הבא.

15.2. שלב שני - בדיקת איכות (50%)

15.2.1. מבין הצעות שעמדו בתנאי הסף, תיבחן איכות ההצעה.

15.2.2. המשרד רשאי לפסול על הסף, ולא להתקשר עם מציע אשר הצעתו לא זכתה לניקוד בסה"כ של לפחות 70% מסה"כ הניקוד באמות המידה של האיכות המפורטות להלן.

15.2.3. הבדיקה תתבצע ע"פ הקריטריונים המופיעים להלן:

<u>נושא</u>	<u>קריטריון</u>	<u>ניקוד</u> <u>מקסימאלי</u>
המציע	בגין כל לקוח נוסף לו נותן המציע שירות מוקד בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, והעומד בתנאי הסף שבסעיף 11.2.1.2, ינוקד המציע ב-5 נקודות ועד ל-15 נק' סך הכל עבור הצגת שלושה לקוחות נוספים.	15
	המציע יציין את מספר מקבלי השירות הטלפוני הממוצע בחודש לכל לקוח שהוצג לצורך ניקוד האיכות והעמידה בתנאי הסף, ובלבד שהשירות עומד בתנאי הסף שבסעיף 11.2.1.2 למכרז. המשרד יתן את מירב הניקוד ברכיב זה למציע אשר נתן שירות חודשי למספר הגבוה ביותר של מקבלי שירות, במצטבר לכלל הלקוחות להם ניתן שירות העומד בתנאי הסף, וכל יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי.	10
	המשרד יפנה לשלושה לקוחות ממליצים להם נתן המציע שירותים (בין אם שמם נמסר כחלק מההצעה ובין אם לאו – בהתאם לשיקול דעת המשרד). המזמין יבקש מהממליץ להתייחס ולנקד את הנושאים הבאים בין 1 ל-10 נקודות : 1. מתן מענה של המוקד לצרכים המיוחדים של הלקוח. 2. עמידה בזמני התגובה שנקבעו על ידי הלקוח. 3. שביעות רצון מהשירותים שניתנו על ידי המציע. הציון הסופי יהיה ממוצע ציוני הממליצים, כאשר ציון 30 יקבל את מלוא הניקוד (15 נקודות) וכל ציון נמוך יותר ינוקד באופן יחסי. על המציע לציין בפרטי אנשי הקשר בחוברת ההצעה איש קשר אצל הלקוח או המעסיק. המשרד שומר לעצמו את הזכות לתת את הניקוד 0 במידה ויירשמו פרטי התקשרות שאינם רלוונטיים, או במידה והמשרד לא יצליח להשיג את איש הקשר. המשרד רשאי לפנות לפחות ממליצים, ובלבד שיפנה לאותו מספר ממליצים לכל המציעים. במידה והוחלט על הפחתת מספר ממליצים, ועבור מציע אחד או יותר נערכה כבר פנייה למספר גבוה יותר של ממליצים, ייחשבו רק הממליצים עם הציונים הגבוהים ביותר, בהתאם למספר הממליצים שיקבע על ידי המשרד.	15

20	תוכנית מתודולוגית – המציע יפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו בהתחשב בשירותים המבוקשים במכרז זה. מסמך המתודולוגיה לא יעלה על עשרה עמודי A4, בשוליים רגילים וברוח של 1.5 בין השורות. מסמך המתודולוגיה יתייחס לפחות לאמור להלן ביחס לכלל סוגי המוקדים המבוקשים : 1. מודל העבודה של המציע מול המשרד להתנעת התהליך לצורך מתן השירותים במועד. 2. מודל העבודה המוצע לצורך מתן השירות לתקופה קבועה ובהיקף גדול. 3. מספר המוקדנים האנושיים שהמציע מתעתד להעמיד לטובת מתן השירות למשרד. 4. פירוט חלוקת העמדות לפי שפות. 5. הצגת האבטחה הפיסית שקיימת ושתנתן באתר מתן השירות וכן האבטחה הממוחשבת הקיימת ושתנתן באתר מתן השירות. 6. יתרונותיו היחסיים של המציע בתחום זה לעומת מציעים אחרים, אנשי צוות וגורמים נוספים שיהיו מעורבים במתן השירותים ויתרונותיהם למשרד, אבני דרך ולוחות זמנים. 7. נושאים נוספים לשיקול דעתו של המציע. צירוף תרשים זרימה סכמטי וברור לכל אפיק של מתן השירות בהתאם לאמור להלן: 1. מענה טלפוני ממוחשב. 2. מענה אנושי. 3. מענה משולב. 4. מענה באמצעות מסרון SMS וואטסאפ. 5. מענה באמצעות הפקס / הודעת דואר אלקטרוני / מענה להגשת טופס מקוון. התרשים יכלול את שלבי מתן השירות, אופן מתן השירות, הרכיבים הכלולים במתן השירות, פעילות הפונה הכרוכה במתן השירות, זמנים, וכל מידע רלוונטי אחר. המשרד יתרשם מיכולות המציע המוצגות, בכל הנוגע להפחתת השימוש במענה אנושי והגברת שימוש באמצעים דיגיטליים, מבלי שיהא בכך על מנת לפגוע בשירות אנושי לאנשים הזקוקים לכך. מובהר, כי המידע שיינתן במסגרת מסמך אופן העבודה יחייב את המציע בזמן מתן השירותים. עם זאת, המשרד יהיה רשאי להורות למציע לשנות את אופן מתן השירות, בהתאם לשיקול דעתו. • התרשמות מהתייחסות התכנית לכל הנדרש – עד 5 נק' • התרשמות מהבנת המציע את הנדרש – עד 5 נק' • רמת ההתאמה לדרישות וצרכי המשרד – עד 10 נק' מובהר, כי המידע שיינתן במסגרת מסמך המתודולוגיה יחייב את המציע בזמן מתן השירותים בכפוף לאישור המזמין. המשרד יהא רשאי גם לבקש שירות שאינו מופיע במסמך, בהתאם לדרישות המכרז.	
10	מציע אשר במועד הגשת ההצעות מסוגל להפעיל את השירות באמצעות שני מוקדים הפועלים במקביל בתצורת Active / Active כאשר הם מגבים אחד את השני למקרה תקלה, ינוקד ב-10 נק'	

30	נציגי המשרד יבקרו באתר ממנו המציע מתעתד לתת שירות. נציגי המשרד יסיירו באתר וישאלו את המציע ומנהל הפרויקט שאלות, הן כחלק מהסיור השוטף והן כחלק מראיון, בהתאם לשיקול דעת נציגי המשרד. המשרד שומר לעצמו את האפשרות לזמן את נציג המציע ומנהל הפרויקט לראיון נפרד. במהלך הסיור, יתרשם המשרד בין היתר, מעמדות העבודה, מהמערכת הטלפונית הקיימת אצל המציע, ממערכות המיחשוב, מהתאמת האתר למתן השירותים, מהאבטחה הפיזית והממוחשבת באתר, ממוכנות המציע למתן השירותים ועוד. ההתרשמות מהמוקד תנוקד ב-50% מהציון לרכיב זה. ההתרשמות מהראיון שיבוצע במהלך הביקור או במועד אחר, תנוקד ב-50% מהציון לרכיב זה, כאשר הניקוד יתחלק בשוויוניות בין ניקוד המציע לניקוד מנהל הפרויקט.	ביקור באתר המציע והתרשמות
100	סה"כ	

15.2.4. הציון של כל מציע יוכפל ב-50%.

15.3. שלב שלישי – בדיקת הצעות מחיר (50%)

15.3.1. לשלב זה, יעברו אך ורק המציעים שעברו את סף האיכות המפורט בסעיף 15.2.2 לעיל.

15.3.2. המזמין יפתח את הצעות המחיר של המציעים אשר עברו לשלב בדיקת מחיר.

15.3.3. המציע אשר יציע את הצעת המחיר הנמוכה ביותר (רכיב P בטבלת הצעת המחיר), יקבל את מלוא הניקוד וכל יתר ההצעות ינוקדו ביחס להצעה הזולה ביותר באופן יחסי.

15.3.4. הציון הסופי יוכפל ב-50% לצורך קבלת ציון משוקלל.

15.3.5. נוסחת החישוב היא:

$$\frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר המוצעת}} \times \text{הניקוד באמת המידה}$$

15.3.6. יובהר כי מרכיבי המחיר יכללו את כל העלויות הנלוות לביצוע השירותים לרבות כל ציוד, כלי עבודה, עלויות הארגון והניהול של הספק, תשלומי הוצאות, נסיעות, עלויות כח אדם, זכויות סוציאליות, שעות נוספות והפרשות מעביד וכל התוספות, לרבות רווח הספק וכל מס או היטל נוסף לפי חוק, בין אם מצוינות במסמכי המכרז ובין אם לאו.

15.3.7. הצעת מחיר מותנית ו/או מסויגת תפסול את ההצעה על הסף.

15.4. שלב רביעי - חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

15.4.1. חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון הסופי המשוקלל שהתקבל בבדיקת המחיר.

15.4.2. ההצעות תדורגנה בהתאם לגובה הציון הסופי. המציע שדורג במקום הראשון יזכה במכרז.

15.4.3. במידה ושני מציעים או יותר קיבלו ניקוד משוקלל זהה, וועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, להחליט כי ייבחר זוכה בדרך של הגרלה.

15.4.4. במקרה כזה, תערך הגרלה במתווה כמפורט להלן:

15.4.4.1. מורשי החתימה של המציעים, שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרד לצורך עריכת הגרלה.

15.4.4.2. במידה ולא התייצב מורשה החתימה, הנוכחים מטעם המציע יגישו ייפוי כוח מטעם המורשה לחתום בשם המציע או יחתמו על הצהרה כי הם מייצגים את המציע לצורך ההגרלה.

15.4.4.3. ההגרלה תתבצע בנוכחות חברי ועדת המכרזים והיועץ המשפטי של המשרד או משקיף שיקבע לכך על ידי ועדת המכרזים, במשרדי המזמין.

15.4.4.4. שם כל מציע שהגיע להגרלה יירשם על פתק נפרד בגודל זהה, כל פתק יקופל מספר זהה של פעמים ויוכנס לתוך תיבה שאינה שקופה.

15.4.4.5. יו"ר ועדת המכרזים או היועץ המשפטי של המשרד או משקיף שיקבע לכך על ידי ועדת המכרזים, ישלוח מתוך הקערה פתק אחד בלבד, יכריז את שמו ויצגי את השם הרשום על הפתק למשתתפים.

15.4.4.6. המציע אשר שמו הופיע על גבי הפתק כאמור, יוכרז כזוכה במכרז, או בחלק לגביו התקיימה ההגרלה.

15.4.4.7. ועדת המכרזים תנהל פרוטוקול מפורט אשר יכלול, את מועד ההגרלה, שמות המציעים שהשתתפו בהגרלה, שמות נציגי המציעים, מהלך ההגרלה ותוצאותיה.

15.4.4.8. מובהר, כי מציע שהוזמן להגרלה ולא התייצב במועד, יהא מנוע מלטעון כנגד תוצאותיה של ההגרלה ולא יהיה באי התייצבותו על מנת למנוע מהמזמין לקיים את ההגרלה שלא בנוכחותו.

15.5. הליך תחרותי נוסף

15.5.1. ועדת המכרזים תהיה רשאית עפ"י שיקול דעתה לפנות אל המציעים בבקשה להגשת הצעת מחיר **בשלב בחינת הצעות המחיר** במקרים הבאים ובעבור כל אשכול בנפרד :

15.5.1.1. במידה וההפרש בין שתי הצעות מבין שלוש הצעות המחיר אשר קיבלו את הניקוד הגבוה ביותר, עולה על 5%, רשאי המשרד לערוך הליך תחרותי נוסף לשלוש המציעים הללו, הכל בהתאם לשיקול דעת המשרד.

15.5.1.2. במידה והתקבל שוויון בניקוד המציעים שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר.

15.5.2. במידה והוחלט לפתוח בהליך תחרותי נוסף, יפנה המשרד למציעים לגביהם החליטה הועדה כי ישתתפו בהליך, ויצגי בפניהם מועד אחרון להגשת הצעת מחיר נוספת בתיבת ההצעות במשרד. המציעים יוכלו להגיש הצעת מחיר זולה יותר או לבחור שלא להגיש הצעת מחיר נוספת ולהשאיר את הצעת המחיר המקורית שלהם על כנה.

תשלום

16.1. בתמורה לביצוע השירותים הנדרשים, ישלם המשרד לספק בכפוף לתנאי המכרז ועל פי המצוין בטופס הצעת המחיר שהגיש הספק (נספח ב'), ובכפוף לביצוע בפועל.

16.2. ברור ומוסכם לכל כי הצעת המחיר, המצורפת בזאת בנספח ב' מכילה את כלל העלויות הנדרשות לביצוע השירותים לרבות עלויות שכר ועלויות זכויות סוציאליות, שעות נוספות, שכ"ד, נסיעות, הובלות וביטול זמן, רכישת ציוד, הוצאות משרדיות, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח הספק מכל דרישה מדרישות מכרז זה וכן כל מס או היטל נוסף לפי חוק לרבות מע"מ.

16.3. התמורה שישלם המשרד לספק לא תחשב כמשכורת או שכר עבודה, אלא תמורה עבור השירותים הנדרשים במכרז זה, בהיות היחסים שבין המזמין לספק יחסים של מזמין שירותים וספק.

16.4. המשרד לא יהיה חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי חוזה זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש בחוזה זה או על פי האמור בכל דין, למעט עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט - 1979.

16.5. מוצהר ומוסכם כי התמורה המגיעה לזוכה, המופיעה בנספח ב' להצעתו ו/או נקבעה מראש במסמכי המכרז, הינה קבועה ומוחלטת וכי היא כוללת תמורה נאותה והוגנת לזוכה, לרבות רווח עבור כל ההוצאות הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, או על פי כל דין. הספק מצהיר בזאת כי זוהי התמורה הסופית המגיעה לו מהמשרד.

16.6. הצעת המחיר של הספק ו/או התמורה שנקבעה מראש במכרז זה, תהא צמודה לתעריפי ההתקשרות של החשכ"ל עם נותני שירותים חיצוניים כפי שמתפרסם ע"י החשב הכללי מעת לעת (להלן: "תעריפי ההתקשרות").

16.7. ההצמדה תעשה בהתאם להוראות ההסכם.

החתימה על ההסכם

17.1. המציע שיזכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בין הזוכה לבין המשרד בנוסח המצורף בנספח ג'- "הסכם למתן שירותים" על נספחיו למפרט זה וזאת תוך 7 ימים מהעברת ההסכם לזוכה על ידי המשרד. הזוכה יספק את השירותים בהתאם להוראות מפרט זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עימו על נספחיו.

17.2. אי חתימה על ההסכם שקולה להפרתו. במקרה כזה יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות שצורפה על-ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה (במידה ונדרשה ערבות), וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לו כתוצאה מהפרה זו.

17.3. במקרה של אי התייצבות המציע הזוכה לחתום על החוזה או במקרה של הפרה אחרת של החוזה בסמוך לאחר חתימתו, רשאית ועדת המכרזים להתכנס ולבחור במציע אחר כזוכה במכרז. במקרה כזה יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות מפרט זה על נספחיו על הזוכה החלופי.

17.4. במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על החוזה רשאית ועדת המכרזים לבחור במציע הבא בתור אחרי, בתנאים המפורטים לעיל.

היררכיה בין המכרז להסכם

18.1. ההסכם המצורף למפרט מכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד משלים זה את זה.

18.2. בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים.

18.3. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מפרט המכרז לבין נוסח החוזה, יגבר נוסח החוזה, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים וכן נוסח הכתוב במכרז.

ערבות ביצוע

19.1. להבטחת זכויות המשרד לפי ההסכם (נספח ג'), ומילוי התחייבויות הזוכה על-פי מפרט מכרז זה, הצעת המציע והוראות ההסכם, ימציא הזוכה במועד חתימת ההסכם, על חשבונו, ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום בגובה 5% מסכום ההתקשרות המקסימאלי המשוער כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה.

19.2. הוראות נוספות בדבר ערבות הביצוע מעוגנות בהסכם שייחתם בין המשרד לבין הזוכה.

הוראות כלליות

20.1. המשרד מעוניין בזוכה אחד במכרז זה.

20.2. פיצול הזכייה – המשרד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה

בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

20.3. המשרד רשאי לפי שיקול דעתו, לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחיר או איכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

20.4. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המשרד רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או העבודה או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.

20.5. למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו ו/או לבקר במתקני המציע ולזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.

20.6. כל המסמכים המצורפים למסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם עליו יחתמו הזוכה במכרז והמשרד.

20.7. בלי לגרוע מהאמור לעיל ומכל סעד או זכות המוקנית למשרד, ההצעות המפסידות תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו המציע הזוכה יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו או בכל מקרה שלא תמומש הזכייה עם המציע-הזוכה. בנסיבות מעין אלה תהיה ועדת המכרזים במשרד רשאית (אך לא חייבת) על-פי שיקול דעתה הבלעדי להכריז על בעל ההצעה הבאה בטיבה כזוכה במכרז.

20.8. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות המשרד על פי כל דין.

החלטות ועדת המכרזים – עיון במסמכים

21.1. ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז, המבקש לעיין במסמכים שונים, עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.

21.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן – חלקים סודיים), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:

21.2.1. יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים.

21.2.2. יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.

21.2.3. במידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.

21.2.4. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.

21.2.5. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

21.3. יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים ושל ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מינהלית.

21.4. החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

21.5. החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

21.6. יודגש בזאת בהתאם להוראות תקנה 21(ו) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 – כי עיון במסמכי המכרז, החלטות ועדת המכרזים ו/או ועדות המשנה, ההצעה הזוכה וכל מסמך אחר בהתייחס למכרז זה – ככל שיותר העיון בו, בכפוף להחלטת ועדת המכרזים במשרד, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות, העלות הכרוכה, לדעת ועדת המכרזים, בקיום הוראות תקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרז, התשנ"ג-1993.

לכבוד

משרד הפנים

הנדון : הצעה למכרז מס' 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. אני חותם בזה על נוסח ההסכם (נספח ג').
4. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שיחתם באם נזכה במכרז; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בהסכם, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בהסכם.
5. לתשומת לב המציעים: פירוט תנאי הסף בחוברת ההצעה נועד לנוחות המציעים בלבד.
6. בכל מקרה של סתירה בין ניסוח תנאי הסף בחוברת ההצעה זה לבין תנאי הסף המפורטים במפרט המכרז, נוסח תנאי הסף במפרט המכרז גובר.
7. ככל שנשמט פרט שיש לפרטו בהתאם למפרט המכרז מחוברת ההצעה, יש לפרטו בהתאם לנדרש במפרט המכרז.

8. פרטים על הגוף המציע

המציע

- 9.1. שם המציע:
- 9.2. המס' המזהה (מספר חברה, ת.ז.):
- 9.3. סוג התארגנות (חברה, שותפות):
- 9.4. תאריך התארגנות:
- 9.5. שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):
- 9.6. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם:
- 9.7. שם המנהל הכללי:
- 9.8. מען המציע (כולל מיקוד):
- 9.9. איש הקשר למכרז זה:
- 9.10. טלפונים:
- 9.11. פקסימיליה:
- 9.12. מס' טלפון נייד:
- 9.13. אי-מייל:

הנני מצהיר כי הפרטים שמסרתי הינם נכונים.

חתימת המציע וחותמת	שם נציג המציע	תאריך

10. מסמכים, אישורים ונספחים מצורפים

סעיף במכרז	הנושא	ההוכחה
הוכחות על עמידה בתנאי סף		
11.1.1	אישור המצהיר כי המציע רשום במרשם המתנהל על פי דין	תעודה רשמית בהתאם לפירוט בסעיף 12.1
11.1.2	אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976	אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו- 1976.
11.1.2.2	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום	נספח א'1 חתום כדין
11.1.3	במידה והמציע תאגיד - המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה ואינו חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק	נסח חברה
11.1.4	המציע מקיים את החקיקה בתחום העסקת עובדים.	נספח א'2 חתום כדין
11.1.5	המציע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.	נספח א'4 חתום כדין
11.1.6	המציע מצהיר כי יעשה שימוש בתוכנות מקור	נספח א'3 חתום כדין
11.1.7	המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	נספח א'5 חתום כדין
11.1.8	אין חשש לקיומו של המציע כעסק חי	בנוסח נספח א'8
11.1.9	ערבות	בנוסח נספח א'10
11.2	ניסיון המציע ומנהל הפרויקט	נספח א' - טופס הגשת הצעה
הוכחות עמידה בדרישות נוספות		
	אישורים והצהרה לשם הוכחת עסק בשליטת אישה	אישור ותצהיר נספח א'7
	אישור עורך דין בדבר המוסמכים להתחייב בשם המציע	נספח א'6
	שאלון היעדר ניגוד עניינים	נספח א'9

11. נסיון המציע:

11.1. פירוט האתר בו המציע ייתן את השירותים:

רחוב	מספר בית	עיר	תיאור האתר ותכולתו בקצרה

11.2. על המציע לעמוד בדרישות תנאי הסף המקצועיים בסעיף 11.2.1.1 ולהוכיח נסיון של חמש שנים במהלך חמש שנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה, במתן שירותי מוקד, הכולל לפחות מענה טלפוני אנושי ומענה טלפוני ממוחשב (באמצעות מערכת IVR).

שם הלקוח	שם איש הקשר	פרטי התקשרות	מועדי מתן השירותים (חודש ושנה עד חודש ושנה)	תיאור שירות שניתנו	המוקד	אופן מתן המענה (יש לסמן)
						☐ מענה אנושי ☐ מענה באמצעות מוקד IVR
						☐ מענה אנושי ☐ מענה באמצעות מוקד IVR
						☐ מענה אנושי ☐ מענה באמצעות מוקד IVR
						☐ מענה אנושי ☐ מענה באמצעות מוקד IVR
						☐ מענה אנושי ☐ מענה באמצעות מוקד IVR

במידה ולא יצוינו החודשים בעמודת "מועדי אספקת השירותים", ימנה הניסיון מחודש דצמבר בשנת תחילת מתן השירות עד חודש ינואר בשנת סיום השירות.

11.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 11.2.1.2, על המציע להראות כי במהלך שלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, נתן המציע שירותי מוקד לשני לקוחות לפחות, כאשר השירות לכל

לקוח כלל לפחות את המרכיבים המצטברים בסעיף.
לצורך ניקוד איכות הצעתו, יפרט המציע לקוחות נוספים מעבר לנדרש בתנאי הסף.

שם הלקוח	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון + טלפון סלולרי רלוונטי	מועדי אספקת השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה)	תיאור השירות שניתן	מספר המוקדנים באמצעותם ניתן השירות	האם ניתן שירות באמצעות מערכת IVR המותאמת לצרכי הלקוח (יש לציין כן / לא)	השפות בהן ניתן שירות (ערבית ו/או רוסית ו/או אמהרית ו/או אנגלית)	מספר השירות הממוצע ללקוח	מקבלי הטלפוני בחודש

במידה ולא יצוינו החודשים בעמודת "מועדי אספקת השירותים", ימנה הניסיון מחודש דצמבר בשנת תחילת מתן השירות עד חודש ינואר בשנת סיום השרות.

11.4. מספר המוקדנים באמצעותם נותן המציע שירותי מוקד במועד הגשת ההצעה למכרז זה עומד על _____ מוקדנים (יש להשלים).

11.5. על המציע לצרף תוכנית מתודולוגית לצורך ניקוד הצעתו.

על המציע לצרף תרשים סכמטי וברור עבור כל אפיק שירות לצורך ניקוד הצעתו.

11.6. המציע מסוגל להפעיל את השירות באמצעות שני מוקדים הפועלים במקביל בתצורת **Active** / **Active** כאשר הם מגבים אחד את השני למקרה תקלה (יש לסמן):

☐ כן

☐ לא

11.7. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י הטבלאות שלעיל, ככל שידרש.

12. ניסיון מנהל הפרויקט

12.1. הנני _____ (שם מלא) בעל ת.ז. _____ מצהיר בשם המציע כי באשר לפרטי מנהל הפרויקט המוצע:

- שם מנהל הפרויקט המוצע _____ (שם מלא) בעל ת.ז. _____

12.2. השכלה והכשרה: (לצורך הוכחת תנאי סף 11.2.2.1)

שם התואר / ההכשרה	שם המוסד	תאריך סיום הלימודים	סוג תואר / תעודה

- במידה והתקבלה תעודה/תואר יש לרשום את מועד קבלת התעודה/תואר.
- יש לצרף צילום תעודות.
- יש לצרף קו"ח.

12.3. מנהל הפרויקט מועסק על ידי המציע (כשכיר או כנותן שירותים) במשך _____ שנים, מיום _____ ועד יום _____ (יש להשלים).

12.4. על מנהל הפרויקט לעמוד בדרישות תנאי הסף המקצועיים בסעיף 11.2.2.3 ולהוכיח ניסיון של שנתיים לפחות במהלך חמש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, כמנהל לקוחות של לקוח אשר קיבל שירותי מוקד מהמציע.

שם הלקוח	שם ותפקיד איש קשר אצל הלקוח	טלפון + טלפון סלולרי רלוונטי	מועדי אספקת השירותים (יש לציין חודש ושנה עד חודש ושנה)	תיאור השירות שניתן

במידה ולא יצוינו החודשים בעמודת "מועדי אספקת השירותים", ימנה הניסיון מחודש דצמבר בשנת תחילת מתן השירות עד חודש ינואר בשנת סיום השרות.

12.5. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י הטבלאות שלעיל, ככל שידרש.

הנני מצהיר כי הפרטים שמסרתי הינם נכונים.

תאריך	שם החותם בשם המציע	חתימת המציע וחותמת

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.

_____ תאריך
_____ מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

תאריך: ____/____/____

לכבוד

משרד הפנים

תצהיר – עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "**המציע**") בקשר עם מכרז מספר _____ עבור משרד הפנים. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

(סמן X במשבצת המתאימה)

☐ המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "**מועד להגשה**") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

תאריך: ____/____/____

לכבוד

משרד הפנים

רח' קפלן 2

ירושלים

א.ג.נ.,

אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני, _____, נציג המציע _____, מצהיר בזאת בדבר קיומם של תנאי העבודה החלים על כל עובדי המועסקים על ידי, המציע מקיים את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך מסמך זה, ומתחייב לקיים את החוקים במהלך תקופת ההסכם מכוח מכרז זה, ובכללם החוקים המפורטים להלן:

- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
 - חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.
 - חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.
 - חוק החניכות, תשי"ג-1953.
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
 - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949.
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
 - חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.
 - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
 - חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996.
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
- המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

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

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי ביום _____ הופיע בפניי ה"ה _____
ת.ז. _____ המשמש בתפקיד _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר
את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם בפניי על תצהיר זה.

תאריך	שם עו"ד	חתימת עו"ד

תאריך: ____/____/____

לכבוד
משרד הפנים
רח' קפלן 2
ירושלים
א.ג.נ.

הנדון: הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משרד הפנים במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי משרד הפנים.
 3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

נספח א'4 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

תצהיר

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ המוסמך להתחייב בשם המציע
מצהיר בזאת כי: _____

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. הכמויות ו/או הפרטים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. הכמויות ו/או הפרטים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
7. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

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

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

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

אישור עורך הדין

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

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

נספח א'5 תצהיר בדבר עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים **כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, טלפון: 1700507676.**

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת

וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר

עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____

_____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

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

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא

מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע

נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה

והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם

מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים

לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח

1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע

התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה,

הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

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 שהזהרתי/ה כי

עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה

בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
_____ חותמת ומספר רישיון
_____ חתימה

נספח א'6 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב בשם המציע

אני החתום מטה, עו"ד _____, אשר כתובתו _____, מאשר
בזאת כי החתומים על מסמכי מכרז מס' 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות
ולבחירות לכנסת, שפרסם משרד הפנים, פרטי החתומים: _____
(מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה), אשר זיהיתו/הם על פי ת"ז שמספרה _____,
הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע _____ (שם המציע) וחתימתו/ה/תם
מחייבת את המציע.

_____	_____	_____
תאריך	שם מלא ומ.ר של עורך-דין	חתימה וחותמת

תצהיר

אני החתומה מטה, גב' _____, נושאת ת.ז. _____ שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בכתב כדלקמן:

1. _____ (להלן: "המציע"), הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מושגים אלה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

2. אני מחזיקה בשליטה במציע לבדי / בשיתוף עם _____ ת.ז. _____, _____ ת.ז. _____, _____ (מחקי את המיותר).

• מצורף לתצהירי זה אישור מטעם רואה חשבון, כמשמעות המונח אישור בסעיף 2ב. לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

תאריך

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיעה בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, גב' _____, שזיהתה עצמה על ידי תעודת זהות מספר _____, ואחרי שהוזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימה

תאריך

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

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

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

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו- 5.

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

הערות:

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

מדינת ישראל

משרד _____

כל מקום בו הנוסח בלשון זכר,
הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך

שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים

מועמד לתפקיד _____

במשרד _____

חלק א: תפקידים וכהונות

1. פרטים אישיים

מספר זהות (9 ספרות)	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה
כ ת ו ב ת פ ר ט י ת	מספר טלפון	מספר טלפון נייד	/

2. תפקידים ועיסוקים

פירוט תפקידים ועיסוקים נוכחיים ותפקידים קודמים בארבע השנים האחרונות (לרבות כשכיר, כעצמאי, כנושא משרה בתאגיד, כקבלן, כיועץ וכד'). יש להתייחס גם לתפקידים בתאגיד מכל סוג (חברה, שותפות, עמותה וכיו"ב), וכן לתפקידים בשכר או בהתנדבות (ציין במפורש לגבי תפקידים בהתנדבות).

שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
1	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה
שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
2	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה
שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
3	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה
שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
4	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה
שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
5	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה
שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
6	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי וכהונות ציבוריות שלא צוינו בסעיף 2 לעיל. יש להתייחס לתפקידים נוכחיים ולתפקידים קודמים בארבע השנים האחרונות.

שם	התפקיד	תאריכי מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדיקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין ציבוריים ובין שאינם ציבוריים. יש להתייחס לכהונות נוכחיות ולכהונות קודמות בארבע השנים האחרונות.

שם התאגיד/רשות/גוף	תחום העיסוק	ת א ר י ד		סוג הכהונה ⁽¹⁾	פעילות מיוחדת בדירקטוריון ⁽²⁾
		תחילת הכהונה	סיום הכהונה		

(1) דירקטור חיצוני או מטעם בעלי מניות. ככל שמדובר בדירקטור מהסוג השני - יש לפרט גם שמות בעלי המניות אשר מונית על-ידם
(2) כגון חברות בוועדות או תפקידים אחרים

5. קשר לפעילות המשרד

האם יש או היו לך או לגוף שאתה בעל עניין בו זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות המשרד בו אתה מועמד לעבוד או לגופים הקשורים אליו (ובכלל זה זיקה או קשר לתאגידים סטטוטוריים שבאחריות המשרד בו אתה מועמד לעבוד או לגופים אחרים שהמשרד קשור אליהם)?

יש להתייחס לזיקות וקשרים נוכחיים ולזיקות וקשרים בארבע השנים האחרונות, ולציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

“בעל עניין” בגוף – לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או מכהן כדירקטור או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו. (אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ”ח – 1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה⁽¹⁾).

☐ כן ☐ לא

אם כן, פרט

(3) חוק ניירות ערך, תשכ"ח - 1968

(1) מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד או מהנהל הכללי, מי שמכחל בדירקטור של התאגיד או כמעלה הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק שרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו או מכוח ההצבעה בו או רשאי למנות שרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו; לעניין פסקה א -

(א) יראו מהנהל כל להשקעות משותפות כאמור כמחזיק בנייתו הערך הכלכלי בבסיס הקרן.

(ב) החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים;

לעניין זה, "ראשון-למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן (א)44(2)(ו) או כנאמן. להקצאת מניות לעובדים בהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה.

(2) חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

6. פירוט תפקידים כאמור בסעיפים 2 - 5 לעיל לגבי קרובים (יש להתייחס לתפקידים בהווה בלבד)

יש לפרט שם הקרוב, סוג הקרבה המשפחתית ואת הפרטים הרלוונטיים שנדרשו בשאלות לעיל (כגון: כאשר בן זוגך חבר בדירקטוריון, יש לפרט שם התאגיד ותחום עיסוקו, תאריך התחלת הכהונה, סוג הכהונה ופעילות מיוחדת שלו בדירקטוריון).
"קרוב" - בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שמסוד על שולחן.

7. זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

האם אתה ומי שאמורים להיות ממונים עליך (במישרין או בעקיפין) או כפופים לך בתפקיד אליו אתה מועמד מכהנים בכהונה משותפת בארגונים אחרים?
 האם מתקיימים ביניכם יחסי כפיפות במסגרות אחרות, קשרים עסקיים, קשרי משפחה או זיקות אחרות?
☐ כן ☐ לא
 אם כן, פרט _____

8. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים ועניינים שלא פורטו לעיל, שלך או של קרוביך שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?
 "קרוב" - בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.
☐ כן ☐ לא
 אם כן, פרט _____

9. תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים של קרוביך האחרים ושל מקורביך שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים ועיסוקים, כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים, אליהם לא התבקשת להתייחס בשאלות לעיל, או של מקורביך (בכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?
 יש להתייחס גם לאחים ובני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.
 יש להתייחס במיוחד לנושאים עליהם נשאלת בסעיפים 1 - 8 (לדוגמה תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה, חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים וקשר שיש להם לפעילות המשרד).
☐ כן ☐ לא
 אם כן, פרט _____

10. פירוט קורות חיים ועיסוקים

יש לצרף בנפרד קורות חיים בעברית, מעודכנים ליום מילוי השאלון, הכוללים השכלה ופירוט עיסוקים בעבר ובהווה, כולל תאריכים.

חלק ב: נכסים ואחזקות

11. אחזקות במניות

פירוט אחזקות מניות בתאגידים, במישרין או בעקיפין, או שותפות בגופים עסקיים כלשהם, שלך או של קרוביך.
(אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968 בתאגידים הנסחרים בבורסה⁽⁴⁾).
"קרוב" - בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

שם התאגיד/הגוף	שם המחזיק (ככל שהמחזיק אינו מועמד)	% החזקות	תחום עיסוק התאגיד/הגוף

(4) חוק ניירות ערך, תשכ"ח - 1968

(1) מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד או מנהל הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהל הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו או מכוח ההצבעה בו או רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו; לעניין פסקה זו -
(א) יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך הכלולים בנכסי הקרן.
(ב) החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים;
לעניין זה, "נאמן" - למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2)(ו) או כנאמן.
להקצאת מניות לעובדים בהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה.
(2) חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

12. נכסים שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם קיימים נכסים אחרים שבבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?

"קרוב" - בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

☐ כן ☐ לא

אם כן, פרט

13. חבות כספית בהיקף משמעותי

האם אתה, קרוביך או מי משותפיך העסקיים, אם ישנם, חייב כספים או ערב לחובות או להתחייבויות כלשהם?
"קרוב" - בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחן.

☐ כן ☐ לא

אם כן, פרט

14. נכסים אחרים שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על נכסים אחרים שלא פורטו לעיל, שעשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?
יש להתייחס לנכסים שלך, של קרוביך, של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך בעלי עניין בהם.
יש להתייחס גם לאחים ובני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

"בעל עניין" בגוף - לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או זכויות הצבעה בו, בין במישרין בעקיפין, ו/או מכהן בדירקטוריון או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו.

☐ כן ☐ לא

אם כן, פרט

אני הח"מ מצהיר בזאת כי:

1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מלאים, נכונים ואמיתיים;
2. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי הם מידיעה אישית, אלא אם כן נאמר במפורש כי ההצהרה היא למיטב הידיעה, וזאת במקרה בו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית;
3. **מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון זה, לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד;**
4. אני מתחייב להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחיתו של היועץ המשפטי של המשרד בנושא;
5. **אני מתחייב כי אם יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון זה או יתעוררו, במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש, שעשויות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועץ המשפטי למשרד, אמסור לו את המידע הרלוונטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיו;**
6. הובהר לי כי על ההסדר למניעת ניגוד עניינים שייערך לי, במידת הצורך, יחול חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998;
7. אני מצהיר כי קראתי את חוק שירות הציבור (הגבלות לאחר פרישה), התשכ"ט - 1969, הבנתי את תוכנו ואני מתחייב לפעול לפי חוות-דעת נציבות שירות המדינה ומשרד המשפטים, בכל הקשור לפירושן של הוראות החוק הנ"ל ויישומן.

חתימה

מספר זהות

שם

תאריך

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

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד הפנים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 20,000 ש"ח (במילים: עשרים אלף ש"ח) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה, שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(ההצעה המלאה תוכנס רק למעטפה נפרדת)

אנו הח"מ _____ ו- _____ נושאי ת.ז. מס' _____ ו-מס' _____ מורשי
חתימה מטעם _____ הרשום אצל _____ שמספרו _____ (להלן:
"המציע").

1. לאחר מילוי ההצעה יש לחתום במקומות המיועדים ולהכניס את המסמך למעטפת המחיר, שהינה מעטפה נפרדת שתוכנס למעטפת ההצעה, בהתאם להוראות המכרז.
2. מודגש, כי אין לציין את הצעת המחיר על גבי מסמכי המכרז, אלא רק במסגרת הצעת המחיר אשר תוכנס למעטפה הנפרדת.
3. יובהר, כי התמורה הנדרשת בהצעת המחיר תכלול את כל המרכיבים כגון עלויות הארגון והניהול של הספק, נסיעות, תשלומי הוצאות, עלויות כח אדם, ציוד וחומרים, זכויות סוציאליות והפרשות מעביד וכל התוספות, לרבות רווח הספק וכל מס או היטל נוסף לפי חוק לרבות מע"מ, בין אם מצוינות במסמכי המכרז ובין אם לא, ויכללו את כל התמורה המגיעה לזוכה במכרז.
4. המשרד לא ישלם כל תוספת למחיר המוצג בהצעת המחיר.
5. התשלום לספק יתבצע בהתאם לביצוע בפועל לשביעות רצון המזמין ובהתאם לתמורה הנקובה ליחידה, מוכפל במספר היחידות שניתנו בפועל.
6. המחיר המוצע יהיה תקף לכל כמות שתוזמן.
7. המזמין יהיה הגורם הסופי אשר יקבע את סוג התוצר והיקפו.
8. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלאות המפורטות להלן בלבד, ללא תוספות או מחיקות. על המציע למלא את המחירים עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה ו/או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהשירותים שבטבלה.
9. הצעה בגובה "0" עבור אחד מהפריטים או יותר, תיפסל על הסף וכן הצעה אשר חורגת מהסכומים המירביים המפורטים להלן, ככל שמפורטים.
10. להלן הצעת המחיר המוצעת על ידי:

רכיב לתמחור	הצעת מחיר ליחידה (ללא מע"מ) N	מספר יחידות <u>צפויות</u> לשנה U	סה"כ הצעת מחיר (ללא מע"מ) U*N
שעת שיחה בערוץ טלפוניה למוקדן (בהתאם לדו"ח אוטומטי ממוחשב ממערכת ה Contact Center)	₪ _____ סכום זה לא יעלה על 100 ₪	3,500 שעות	ש"ח _____
עלות פנייה אחת למוקדן שאינה שיחה בערוץ טלפוניה (הודעת דואר אלקטרוני / SMS / צ'אט / פקס)	₪ _____	30,000 פניות	ש"ח _____
עלות לשעת עמדה למוקד מענה מקצועי	₪ _____	4,320 שעות (12 שעות * 4 עמדות * 90 ימים)	ש"ח _____
עלות ליום לחיבור מרחוק של נציג מקצועי	₪ _____	180 ימים (2 נציגים * 90 ימים)	ש"ח _____
שעת שיחה בערוץ טלפוניה לנציג מקצועי (בהתאם לדו"ח אוטומטי ממוחשב ממערכת ה Contact Center)	₪ _____ סכום זה לא יעלה על 80 ₪	2,200 שעות (1,100 שעות לכל נציג סה"כ * 2 נציגים)	ש"ח _____
עלות פנייה אחת לנציג מקצועי שאינה שיחה בערוץ טלפוניה (הודעת דואר אלקטרוני / SMS / צ'אט / פקס)	₪ _____	20,000 פניות	ש"ח _____
סה"כ ללא מע"מ			
מע"מ 17%			
סה"כ כולל מע"מ			

על החתום:

תאריך

חותמת התאגיד

שם מורשה החתימה

תאריך

חתימת מורשה חתימה

שם מורשה החתימה

תאריך

חתימת מורשה חתימה

אימות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד שכתובתי _____ מאשר בזה שהמציע
החתום לעיל הנו תאגיד הרשום כדין בישראל אצל רשם _____ וכי
ה"ה _____ ו- _____ אשר חתמו בפני מטעם המציע על
הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

תאריך

עו"ד

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם ביום _____ בשנת _____

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
המיוצגת על ידי המנהל הכללי והחשב של משרד הפנים
כתובת: רחוב קפלן 2, ירושלים
(להלן: "המשרד")

מצד אחד

לבין:

שם: _____

כתובת: _____

מס' רישום (עוסק מורשה, תאגיד, תעודת זהות): _____

אצל רשם: _____

באמצעות _____ נושא ת.ז. _____ ו- _____ נושא ת.ז. _____ המוסמכים
לחתום בשמו

(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני

מבוא

הואיל והמשרד פרסם מכרז – מכרז מס' 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת (להלן: "המכרז").

העתק של המכרז מצ"ב כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל ונותן השירותים זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים שפורטו המכרז ובהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

העתק של הצעת נותן השירותים למכרז על נספחיה מצ"ב כנספח ב' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, במועדים ובתנאים הכלל כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

והואיל והתחייבות המשרד על פי הסכם זה מתוקצבת בתקנה _____ של תקציב המשרד;

על כן מוסכם בין הצדדים כדלקמן

1. המבוא והסכם זה

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמשנה לפרשנות הסכם זה.
- 1.2. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.
- 1.3. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז.
- 1.4. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כויתור על הוראה מהוראות המכרז.
- 1.5. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.
- 1.6. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

2. הצהרות הצדדים

- 2.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה וההרשאה להתחייב הכרוכים בהסכם זה תוקצבו על ידי המשרד.
- 2.2. נותן השירותים מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 2.3. עוד מצהיר נותן השירותים בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 2.4. נותן השירותים מצהיר ומתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.
- 2.5. בהתאם להוראת החשב הכללי שמספרה 7.4.1.7, התנהלות מבזה של נותן השירותים בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה להפרת הסכם.
- 2.6. נותן השירותים מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע המצורפים כנספח ד' להסכם.

3. היתרים רישיונות ואישורים

- 3.1. נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. נותן השירותים מתחייב להציג למשרד בכל עת שידרוש.
- 3.2. מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.
- 3.3. נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 3.4. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים המפורטים בהסכם זה.

4. תקופת ההסכם

- 4.1. ההתקשרות הינה בתוקף לשנתיים ותתבצע בפועל אך ורק מיום החתימה על הזמנת הרכש. היקף ההתקשרות לרבות כמויות יקבעו בהזמנה, אשר תופק מדי שנה.
- 4.2. נותן השירותים לא יוכל לממש את ההתקשרות ולספק את השירותים הנדרשים טרם קבלת הזמנת רכש חתומה.
- 4.3. למען הסר ספק, לא תהיה לנותן השירותים כל טענה בגין התקופה טרם הוצאת הזמנה על ידי המשרד וכן יהיה מנוע מלהלין על הסתמכות כלשהיא.
- 4.4. למשרד שמורה זכות הברירה להארכת תקופת ההתקשרות בתקופות קצובות נוספות של עד **ליום 31.12.2019** (באופן מצטבר, כולל תקופת ההתקשרות המקורית), בכפוף לצרכי המשרד, לאישור התקציב ולמגבלות התקציב, להוראות כל דין ובכלל זה הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה.
- 4.5. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של **30 ימים** מראש.
- 4.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד נותן השירותים או במקרה של ביצוע פשע על ידו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 4.7. מובהר כי נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.8. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.
- 4.9. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירותים מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי נותן השירותים אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 4.10. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

5. מקום ביצוע השירותים, זמן ביצועם ורמתם

- 5.1. מקום מתן השירותים בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 5.2. זמני מתן השירותים : בהתאם למפורט במפרט המכרז. הרשות בידי המשרד להורות לנותן השירותים לספק את השירותים בזמנים שונים.
- 5.3. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 5.4. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים במקצועיות, במיומנות ובנאמנות כלפי המשרד תוך הקפדה על האינטרסים של המשרד וענייניו.
- 5.5. לשם ביצוע השירותים, נותן השירותים מתחייב, בין השאר, כדלקמן:
 - 5.5.1. לקיים פגישות ככל שיידרש עם בעלי התפקידים במשרד או מי מטעמם.
 - 5.5.2. להעביר למשרד דו"חות על פי דרישה.

6. השירותים שיינתנו על-ידי נותן השירותים

- 6.1. בהסתמך על הצהרותיו של נותן השירותים, מזמין בזה המשרד מאת נותן השירותים שירותי ביצוע מחקרים, סקרים ואיסוף מידע עבור משרד הפנים כמפורט בהסכם זה על נספחיו.
- 6.2. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.

- 6.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו.
- 6.4. למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן לפנות לנותן השירותים באיזה זמן מן הזמנים במסגרת הזמנת עבודה למתן השירותים נשוא הסכם זה. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מנותן השירותים תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.
- 6.5. מוסכם ומוצהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן שאינו בלתי משמעותי וזניח, את העלות הכלכלית של מתן השירותים.
- 6.6. בכל מקרה בו יבקש נותן השירותים להחליף בעל תפקיד או יועץ, או במקרה ואין באפשרות בעל התפקיד ליתן השירותים למשרד בהתאם למסמכי המכרז, ההצעה וההסכם, יהא על נותן השירותים לפנות למשרד בכתב בבקשה לאישורו של בעל תפקיד חדש ע"י המשרד, לפחות 30 יום מראש, המשרד יהא רשאי ליתן את אישורו או להימנע מכך, לפי שיקול דעתו המוחלט.
- 6.7. על בעל התפקיד המוצע יהא לעמוד בתנאי הסף הקבועים לאותו בעל תפקיד, במידה ונקבעו, ולקבל ניקוד דומה באמות המידה לניקוד אותו קיבל על התפקיד שאין באפשרותו ליתן שירותים למשרד.

7. פיקוח המשרד

- 7.1. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם, לרבות פיקוח על השירותים.
- 7.2. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 7.3. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

8. העדר זכות ייצוג

- 8.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים המפורטים בהסכם זה.
- 8.2. נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן וישא באחריות הבלעדית לכל נזק למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.
- 8.3. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

9. העסקת עובדים וקבלני משנה

- 9.1. העסיק נותן השירותים עובד/ים, הוא יהיה אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובד/ים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
- 9.2. מובהר ומודגש בזאת כי למשרד אין זכות להורות לנותן השירותים להעסיק עובדים מסוימים; וכי שאלת זהות העובדים אשר באמצעותם יינתנו השירותים למשרד מסורה לחלוטין לנותן השירותים.
- 9.3. כמו כן מובהר ומוסכם כי המשרד לא יהיה רשאי להורות לנותן השירותים להפסיק את עבודתו של מי מהעובדים. עם זאת, התנהגות של אחד או יותר מן העובדים שלא בהתאם להוראות חוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביו או באופן שיש בו לדעת המשרד משום פגיעה במשרד – תחשב כהפרת הסכם זה על ידי נותן השירותים.
- 9.4. נותן השירותים מתחייב כי אם יעסיק נערים הדבר יהיה בהתאם להוראות חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952.

10. שימוש בכלים ובחומרים

- 10.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

- 10.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 10.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

11. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 11.1. נותן השירותים רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 11.2. על אף האמור, נותן השירותים אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.
- 11.3. נותן השירותים מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עיסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים באופן שיש בו ליצור ניגוד עניינים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 11.4. לא יימצא נותן השירותים בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח נותן השירותים על כך מיד לנציג המשרד המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות המשרד בנדון.

12. התמורה

- 12.1. התמורה שישלם המשרד עבור אספקת השירותים לפי הסכם זה על נספחיו תהיה בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים בנספח ב' למכרז ובהתאם לאספקה בפועל ובהתאם לסכומים הבאים:

- 12.1.1. שעת שיחה בערוץ טלפוניה למוקדן - _____ ₪
- 12.1.2. עלות פנייה אחת למוקדן שאינה שיחה בערוץ טלפוניה - _____ ₪
- 12.1.3. עלות לשעת עמדה למוקד מענה מקצועי - _____ ₪
- 12.1.4. עלות ליום לחיבור מרחוק של נציג מקצועי - _____ ₪
- 12.1.5. שעת שיחה בערוץ טלפוניה לנציג מקצועי - _____ ₪
- 12.1.6. עלות פנייה אחת לנציג מקצועי שאינה שיחה בערוץ טלפוניה - _____ ₪

- 12.2. היקף ההתקשרות המאושר יקבע בהזמנת הרכש שתחתם על ידי מורשה חתימה.

- 12.3. מובהר, כי ביצוע לקוי או חלקי של השירות או אי עמידה של נותן השירותים במועדים הקבועים במכרז, כולם או חלקם, שנקבעו לביצוע העבודה, תיחשב הפרה יסודית של ההסכם, במידה ונותן השירות לא תיקן את הפרה תוך לא יאחר מארבעה ימים ממועד ההודעה של המשרד בדבר ההפרה, תזכה את המשרד בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך של 2,500 ש"ח לכל יום איחור ו/או יום בו לא ניתן שירות, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת המגיעים למשרד על פי הסכם זה ו/או כל דין אחר, והמשרד יהיה רשאי לחלט את הערבויות הבנקאיות שהומצאו לו, להבטחת ביצועו של הסכם זה, ללא כל התראה.

13. הצמדה

- 13.1. הסכומים יוצמד למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד"), בהתאם להוראות החשב הכללי ולהוראות שלהלן:

13.2. הגדרות בנושא הצמדה

- 13.2.1. **הצמדה** – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה

המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.

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

13.2.3. תאריך בסיס – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

13.2.4. מדד קובע – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

13.2.5. מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

13.2.6. מדד בגין – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.

13.2.7. מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

13.3. תנאי ההצמדה

13.3.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.

13.3.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.

13.3.3. מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן.

13.3.4. סוג המדד – מדד ידוע.

13.3.5. תדירות ההצמדה – שנתית.

13.3.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

13.4. ביצוע ההצמדה

13.4.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית לאחר שנה של התקשרות.

13.5. אופן חישוב ההצמדה

13.5.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשנה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.

13.5.2. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

13.5.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

14. דרך תשלום התמורה

14.1. אחת לחודש יעביר נותן השירותים למשרד חשבון (להלן: "דרישת תשלום"), מלווה בדין וחשבון על השירותים ו/או המוצרים שסופקו על ידו.

14.2. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואן או בחלקן.

14.3. על המשרד להודיע לנותן השירותים בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדו"ח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.

14.4. על נותן השירותים להגיש למשרד חשבונית לאחר אישור דרישת התשלום על-ידי נציג המשרד.

14.5. תשלום התמורה עבור החלק מדרישת התשלום המקובל על ידי המשרד, ואושר ע"י נציג המשרד, ייעשה, לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובהתאם להוראות החשב הכללי.

14.6. פיגורים במועדי תשלום יישאו ריבית כמפורט בחוק.

14.7. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. נותן השירותים מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות.

14.8. לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.

14.9. נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.

14.10. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לנותן השירותים עקב מתן השירותים.

14.11. הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות בפורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לתנאי השימוש בפורטל הספקים ויישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי, ככל שישנן.

15. התמורה – סופית ומוחלטת

מובהר ומוסכם בזאת כי התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לנותן השירותים עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי המשרד לא במהלך תקופת הסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לנותן השירותים ולא לאדם אחר.

16. קיזוז

נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

17. משמעות קביעה כי נותן השירותים או מי מטעמו הם עובד המשרד

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

17.2. היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים או מי מטעמו סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.

17.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

18. נזיקין

18.1. נותן השירותים ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו מכל סיבה שהיא לכל נזק על פי כל דין, כתוצאה מהפעלתו של הסכם זה.

18.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו לכל נזק, על פי כל דין וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

18.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של

הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

19. חובת ביטוח

נותן השירותים מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הפנים כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים, כאשר סכומי הביטוח וגבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

א. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/ מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

א. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר) בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

ב. גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

ה. מנהלים, חונכים, מוקדנים ובעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של נותן השירותים, ייחשבו צד שלישי.

ו. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

א. נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

ב. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה

רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת, כולל גם מענה קולי אוטומטי, אנושי, בדואר אלקטרוני, מסרונים, התכתבות באמצעות יישומון וואטסאפ, מענה להגשת טופס מקוון, ומענה באמצעות פקסימיליה לכבדי שמיעה, חיבור למערכת "אביב" של המשרד, תיעוד המידע שניתן ללקוח, הפקת דוחות, עבור משרד הפנים, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הפנים.

ג. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- פגיעה בפרטיות.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – משרד הפנים.
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוח רכוש

נותן השירותים יבטח בביטוח מסוג "אש מורחב" בערכי כינון את הרכוש והציוד השייכים לו, המשמשים לצורך ביצוע השירותים בערך כינון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, פריצה, גניבה ושוד.

כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ונותן השירותים בחר שלא לערוך את הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הוא פוטר מאחריות את משרד הפנים ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לציוד כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אילו את מדינת ישראל - משרד הפנים ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

5. ביטוחים נוספים

נותן השירותים ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו יערכו ביטוחים מתאימים לפעילותם בגבולות אחריות סבירים, בהתאם לעבודה/שרות הניתן על ידם, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, ככל שייחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם וכמקובל באותו סוג ביטוח. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל – משרד הפנים כמבוטחים נוספים בפוליסות כולל סעיף ויתור על זכות השיבוץ/ התחלוף כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

6. כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מנותן השירותים יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הפנים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הפנים.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד הפנים, ועובדיהם של הנ"ל, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.
- ב. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הפנים, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הפנים, בתוקף.**
- ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי נותן השירותים למשרד הפנים עד למועד חתימת ההסכם. נותן השירותים מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הפנים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.**
- מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות נותן השירותים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/י הנה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על נותן השירותים יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו כנדרש לעיל.**
- ד. מדינת ישראל – משרד הפנים, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת נותן השירותים בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל. מוסכם כי נותן השירותים יהיה רשאי למחוק מהפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.**

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הפנים לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד הפנים או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירותים לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על נותן השירותים, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הפנים, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

ז. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

20. זכויות יוצרים

- 20.1. השירותים שיסופקו על ידי נותני השירותים ותוצאותיהם יהיו קניינו של המשרד.
- 20.2. ככל שלא יפגע האמור לעיל, התוצרים אשר פותחו במסגרת מתן השירותים על פי המכרז וההסכם שייכים באופן בלעדי למשרד.
- 20.3. מידע שפותח ע"י נותן השירותים באופן עצמאי וכן רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, רעיונות, מערכות, מוצרים, נהלי עבודות, תפישות ו/או know how שאינם יחודיים למשרד ושלא פותחו במסגרת מתן השירותים שייכים לספק ו/או לגוף המחזיק בזכויות בגינם על פי חוק.
- 20.4. למשרד שמורה הזכות לעשות כל שימוש במידע שפותח ע"י נותן השירותים באופן עצמאי במסגרת ועקב מתן השירותים נשוא המכרז וכן ברכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, רעיונות, מערכות, מוצרים, נהלי עבודות, תפישות ו/או know how בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לשם מתן השירותים בהתאם למכרז.
- 20.5. נותן השירותים לא יהיה רשאי להשתמש בכל חומר שהוכן על ידו לצרכי מתן השירותים, ושולם בגינו ע"י המשרד במסגרת מתן השירותים, לצרכיו הפנימיים או לצרכי עבודות אחרות, אלא אם כן קיבל אישור בכתב מראש מהמשרד.
- 20.6. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לנותן השירותים, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".

21. שמירת סודיות

- 21.1. נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי נותן השירותים, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 21.2. במסגרת המידע הסודי לא יהיה כלול:
 - 21.2.1. מידע אשר היה ברשות נותן השירותים או שנותן השירותים קיבל מצד ג' טרם תחילת מתן השירותים למשרד;
 - 21.2.2. מידע אשר מהווה או הופך להיות נחלת הכלל שלא בדרך של הפרת חובת הסודיות על פי הסכם זה;

- 21.2.3. מידע שיש חובה חוקית לגלותו ובלבד שיגולה אך ורק לגורם כלפיו מוטלת חובה לגלותו. במקרה כאמור, נותן השירותים מתחייב להודיע על כך באופן מידי למשרד;
- 21.2.4. מידע שפותח על ידי נותן השירותים באופן עצמאי ללא הפרה של חובת הסודיות על פי הסכם זה;
- 21.2.5. מידע אשר ייווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע הייחודיים למשרד.
- 21.3. נותן השירותים מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.
- 21.4. המשרד רשאי להורות לנותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון.
- 21.5. נותן השירותים מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.
- 21.6. נותן השירותים מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המשרד, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 21.7. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 21.8. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירותים ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.
- 21.9. נותן השירותים מתחייב **לחתום ולהחתים** כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על **נספח "התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים"** המצורף כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

22. נציג המשרד

- 22.1. נציג המשרד לביצוע הסכם זה הינו מנהל אגף בכיר בחירות ברשומ"ק במשרד הפנים.
- 22.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

23. התניית שיפוט

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

24. כתובות והודעות

- 24.1. כתובת נותן השירותים והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.
- 24.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 24.3. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות משרד הפנים.

25. ביקורת

- 25.1. חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.

25.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.

25.3. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

25.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

26. שינוי בהסכם או בתנאים

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

26.2. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

26.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.

26.4. ניתנה הסכמת המשרד כאמור, לא יהיה בהסכמה כשהיא לעצמה, כדי לשחרר את נותן השירותים מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ונותן השירותים יישאר אחראי כלפי המשרד, לקיום ההסכם ככתבו וכלשונו ולכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה. הן נותן השירותים והן המוסב, יהיו חייבים ביחד ולחוד, לקיים ההתחייבויות הנובעות מן ההסכם. הפרת סעיף זה, תחשב להפרה יסודית של ההסכם.

27. אי מילוי חוב על-ידי נותן השירותים

27.1. היה ולא מילא נותן השירותים חוב מחויביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:

27.1.1. לבצע במקום נותן השירותים את החוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים לפי הסכם זה.

27.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

27.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי נותן השירותים, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.

27.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.

28. ערבות

28.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום _____ ₪ (5% מהיקף ההתקשרות המשוער המקסימאלי כולל מע"מ).

28.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.

28.3. נוסח הערבות יהיה כמפורט בנספח המצורף להסכם.

28.4. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.

28.5. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.

28.6. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.

28.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת המשרד. חילוט הערבות יבוצע אך ורק לאחר הודעה מראש ובכתב מצד המשרד לנותן השירותים בת שבוע ימים לפחות בטרם תחולט הערבות.

28.8. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.

28.9. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

28.10. נותן שירות שהינו מוסד להשכלה גבוהה רשאי להגיש הוראת קיזוז חלף ערבות ביצוע, העומדת בתנאי סעיף זה בינויים המחוייבים.

29. מיצוי זכויות

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

ולראייה באו הצדדים על החתום

_____	_____	_____
נותן השירותים	חשב המשרד	המנהל הכללי

יש לחתום בחתימת יד ובחותמת

אימות חתימה:

אני _____ הח"מ עו"ד מאשר בזאת כי נותן השירותים _____ רשום בישראל כדין; כי ה"ה _____ אשר חתמו על הסכם זה בשמו חתמו עליו לפני ומוסמכים לעשות כן בשמו; וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את נותן השירותים. תאריך: _____

_____ חתימה וחותמת

נספח ג' (1) להסכם התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
מבוא

הואיל ונחתם בין _____ (להלן: "נותן השירותים") לבין משרד הפנים (להלן: "המשרד") הסכם מספר _____ מיום _____ בחודש _____ שנת _____ (להלן: "ההסכם") לאספקת השירותים המפורטים בהסכם (להלן: "השירותים") ;

והואיל ואני מועסק על-ידי נותן השירותים, כעובד או כקבלן, בין השאר, לשם אספקת השירותים למשרד.

והואיל והמשרד הסכים להתקשר עם נותן השירותים בתנאי כי נותן השירותים לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל אדם אחר מטעמו ישמור על סודיות כל המידע שהגדרתו להלן בהתאם להוראות התחייבות זו, וכן על סמך התחייבות נותן השירותים לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע שהגדרתו להלן ;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי במהלך העסקתי או בקשר אליה יתכן כי אעסוק או אקבל לחזקתי או יבוא לידיעתי מידע (Information), או ידע (Know-How) כלשהם לרבות תכתובת, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, רישום, שרטוט, סוד מסחרי/עסקי או ידיעה שהגדרתה בסעיף 91 לחוק העונשין, תשל"ז-1977 מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור או מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר להסכם או מידע שידיעתו תשמש ל - "קיצור דרך" לשם הגעה למידע שהכלל יכול להגיע אליו, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בתעתיק, בדיסקט או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בין ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע") ;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי או אי שמירה בסוד או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי המשרד המוסמכים לעניין ההסכם, ללא קבלת אישור נציג המשרד המוסמך מראש ובכתב עלול לגרום למשרד או לצדדים נזק מרובה ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז-1977 ;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפי משרד הפנים כדלקמן:

1. המבוא להתחייבות זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
2. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור או הנובע ממתן שירותים.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים, ובכפוף לאמור לעיל, לא להשתמש במידע או לנצלו לפרנסתי או לכל שימוש עצמי אחר שלא בהתאם לאמור לעיל, וכן לא לגרום או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע.
4. ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי במשך כל תקופת העסקתי על-ידי נותן השירותים או לאחר מכן לא לאפשר לכל אדם או גוף או מוסד כלשהם לקבל את המידע, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם או גוף וכן לא להוציא מחזקתי את המידע או כל חומר כתוב אחר או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו לרבות שמירת על סודיות המידע, בין השאר, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת .
6. להביא לידיעת עובדי או קבלני משנה או מי מטעמי את האמור בהתחייבות זו לרבות חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
7. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר ייגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבור המשרד. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא

של חומר כאמור או של המידע.

9. שלא לעסוק או להתקשר בכל דרך שהיא בעיסוק שיש בו משום פגיעה בחובותי שלפי כתב התחייבות זה או שמכוח מתן השירותים למשרד או שבעטיו אני עשוי להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר. בכלל "עניין אחר" ייחשבו ענייני, עניינו של קרובי או של גוף שאני או קרוב שלי חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף שלי או לקרוב שלי חלק בו, בהון מניות, בזכות לקבלת רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות הצבעה, וכן גם ענינו של לקוח, שאני או מעסיקי או שותפי, או עובד העובד עימי או בפקוחי, מיצגים/מייצגים/מבקרים (מחק את המיותר) (להלן: "עניין אחר").

10. בכלל זה לא ידוע לי על ניגוד עניינים קיים או שאני עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר שלי או עניין של קרובי או עניין של גוף שאני או קרובי חבר בו.

11. בכל מקרה שאפר התחייבות זו לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

12. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק עונשין, התשל"ז-1997 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

13. הנני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט בהוראת תכ"ס 3.99.99 נספח 17 וכי נהירות לי חובותי מכוח סעיף 27 של חוק דיני העונשין (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים), תשי"ז-1957.

14. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

15. מוסכם וידוע לי כי על העתקים של המידע, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

16. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: ____ בחודש: ____ שנת: ____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

חתימה: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

לכבוד
ממשלת ישראל

באמצעות משרד **הפנים**

הנדון: **ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ₪

(במילים _____ ₪)

אשר תדרשו מאת _____ (להלן "החייב") בקשר
עם הזמנה/חוזה **הסכם לאספקת השירותים נשוא מכרז 11/2022 להפעלת מוקד בנושא בחירות**
לרשויות המקומיות ולבחירות לכנסת עבור משרד הפנים

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
שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____
מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

1. כללי:

- 1.1. מסמך זה הינו נספח אבטחת מידע למכרז מס' 11/2021
- 1.2. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד מהמכרז, ועל המציעים השונים להתייחס אליו במלואו, כולל אישורים מתאימים שיש להגיש, עמידה ברגולציות, חוקים וכיוצ"ב.
- 1.3. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של משרד הפנים כפי שיעודכנו מעת לעת.

2. מטרה:

- 2.1. להציב תנאים ע"מ להבטיח כי מאגרי המידע המתקבלים, מעובדים ונוצרים ע"י הזוכה נשמרים בצורה נאותה וכי קיימים מנגנוני אבטחת מידע הדוקים ע"מ להבטיח זאת.
- 2.2. במסגרת מסמך זה הוראות חוק שונות שעל הספק לעמוד בהם.
- 2.3. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי סף להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 2.4. דרישות אבטחת המידע המובאות במסמך זה מושתות במסגרת הפעילות על הספק הזוכה וכן על כל ספק משנה מטעמו, אלא אם כן צוין בפרוש אחרת.

3. מסמכים ישימים:

- 3.1. ישראל. משרד רוה"מ, מערך הסייבר הלאומי (2021). תורת ההגנה בסייבר 2.0. ירושלים.
- 3.2. ישראל. משרד רוה"מ, מערך הסייבר הלאומי (2020). הגנת סייבר שרשרת האספקה דגשים עבור צד הלקוח הרחבה מקצועית. ירושלים.
- 3.3. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.
- 3.4. חוק המחשבים, התשנ"ה 1995.
- 3.5. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017.

4. הגדרות ומושגים:

- 4.1. **מידע**: ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המשרד או האזרח, בכתובים, 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
- 4.1.1. **שלמות מידע** - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששנו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
- 4.1.2. **סודיות המידע** - חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
- 4.1.3. **זמינות המידע** - שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
- 4.1.4. **מידע מוגן** - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
- 4.2. **חוק הגנת הפרטיות**: חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.
- 4.3. **תקנות הגנת הפרטיות**: תקנות הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 וכל תקנות עתידיות שיתוקנו בקשר להגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- 4.4. **מאגר מידע**: אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.

- 4.5. **מנהל המאגר** : מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.
- 4.6. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק** : הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י הלקוח.
- 4.7. **נכסי המידע** : כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המשרד אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.
- 4.8. **מערכות מידע** : כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המשרד הכולל בין השאר : שרתים, מחשבים ניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.
- 4.9. **משתמשי מאגר מידע** :
- 4.9.1. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.
- 4.9.2. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של משרד הפנים המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
- 4.9.3. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המשרד והמצויים בידי הספק.
- 4.10. **אבטחה פיזית** : האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של המשרד ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 4.11. **התקן נייד** : מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ואזו מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.
- 4.12. **סיווג מידע** : הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המשרד.
- 4.13. **נזק למידע/איום (Threat)** : פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד.
- 4.14. **אבטחת מידע** : הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדן.
- 4.15. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר** : פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המשרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 4.16. **מנגנון הזהירות** : אמצעי המספק פרטים לגבי זהותו של אדם או מערכת בעת ניסיון כניסה ואישור ביצוע פעולות מטעם למערכת מידע.
- 4.17. **זיהוי חד ערכי** : ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.
- 4.18. **הזהרות חזקה** : אמצעי זיהוי המתבסס על לפחות שניים מהפריטים הבאים :
- 4.18.1. **Something You Are** - המשתמש של ייחודית פיזיולוגית תכונה.
- 4.18.2. **Something You Have** - המשתמש ברשות הנמצא פריט.
- 4.18.3. **Something You Know** - למשתמש הידוע מידע פריט.
- 4.19. **קריפטוגרפיה** : שימוש בכלים מדעיים ואלגוריתמים לצורך הגנה על מידע. המטרות העיקריות של קריפטוגרפיה הינן שמירה על חשאיות ואמינות המידע, מתן פתרון למניעת הכחשה של פעולות ומתן מנגנון לאימות זהות משתמשים.
- 4.20. **הצפנה** : יישום של קריפטוגרפיה הממירה מידע גלוי (Text Clear) למידע מקודד (Text Cipher) באופן שיוכל להיות מופענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים.
- 4.21. **חומת אש (Firewall)** : רכיב (תוכנה על שרת או רכיב חומרה) המבקר את התעבורה הנכנסת והיוצאת מרשת תקשורת על פי מדיניות אבטחה מוגדרת.
- 4.22. **פגיעות (Vulnerability)** : חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום.
- 4.23. **לוג (Log)** : קובץ התייעוד של נתיב בקרה.

- 4.24. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המשרד.
- 4.25. **ספק:** חברה אשר מתמודדת במכרז ומספקת שירותים, טובין או שירותי יעוץ.

5. שיטה:

- 5.1. באחריות הזוכה לגייס מנהל אבטחת מידע בעל ידע רלוונטי וניסיון בתחום הרלוונטי למכרז של לפחות 5 שנים, ניסיון מוכח בביצוע פרויקטים /ניסיון מקצועי בארגונים הכוללים כתיבה ומימוש נהלי אבטחה מידע בהיבטי לוגיים ופיסיים הכוללים בין היתר הבנה במיגון טכנולוגי (מערכות טמ"ס, מערכת פריצה ובקרת כניסה), מודעות עובדים ומהימנות.
- 5.2. הספק מתחייב לעמידה בתקן אבטחת מידע ארגוני ממשפחת ת"י ISO 27001.
- 5.3. להלן יפורט אוסף דרישות בתחום אבטחת המידע לצורך התקשרות עם ספק לשם עמידה בדרישות אבטחת המידע של המשרד.
- 5.4. הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות החוק הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- 5.5. אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של משרד הפנים.

6. אפיון ותיאור השירות המוצע:

- כחלק מהמענה למכרז - על הספק לתאר ולצרף מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע. הפירוט יכלול:
- 6.1. בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
 - 6.2. תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים, לרבות מערכי גיבוי והתאוששות (תוכנית DRP).
 - 6.3. אופן זיהוי ותגובה לאירועי כשל ואירועי אבטחת מידע.
 - 6.4. ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים.
 - 6.5. יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
 - 6.6. אופן הטיפול בנושא הזדהות וניהול הרשאות.
 - 6.7. זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
 - 6.8. במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית.

7. שמירה על סודיות ופרטיות:

- 7.1. הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995 – דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז 2017.
- 7.2. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י המשרד.
- 7.3. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המשרד על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המשרד.
- 7.4. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המשרד שברשותו.
- 7.5. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 7.6. בעת אירוע אבטחת מידע או אירוע חריג אצל הספק, בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המשרד, הספק מחויב להודיע באופן מיידי לאיש הקשר מטעם המשרד.
- 7.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המשרד, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המשרד לגורמים בלתי מורשים.
- 7.8. מידע רגיש של המשרד, המסומן בסיווג "מוגבל" ו/או "חסוי" (להלן "מידע מוגבל") המועבר בין המשרד והספק בצורה מקוונת /דיגיטלית, יהיה בפורמט שאינו מאפשר עריכתו כגון PDF (מוגן משינויים ו/או עריכה) וישמר אצל הספק בתצורה זאת. ככל שהמסמך יועבר מוצפן, הרי שהמסמך יישמר אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- הערה: במסגרת מכרז זה לא מתוכנן להעביר לספק חומר בסיווג בטחוני (שמור / סודי וכיוצ"ב). במידה וכן, יחולו הנחיות בטחון ייעודיות / נוספות אשר יוגדרו ע"י מנכ"ט המשרד.**
- 7.9. אין להסיר ממסמכי המשרד המגיעים לספק את סימון המידע "מוגבל/חסוי" המגיע מהמשרד.
- 7.10. מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 7.11. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 7.12. חל איסור על הספק להעביר מידע המסומן כ"מוגבל/חסוי" לגורמי צד שלישי.

- 7.13. על הספק ליישם יכולת הגדרה במערכי הניטור לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- 7.14. על הספק ליישם יכולת סימון של רמות רגישות המידע בדוחות המערכת.
- 7.15. על הספק לדאוג לכך כי תיושם יכולת ערבוּל (Data Obfuscation) של נתונים המועברים מסביבת ה-production לסביבות אחרות.
- 7.16. הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 7.17. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 7.18. במידה ויידרש, הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידי מיתר מאגרי המידע שברשותו.
- 7.19. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידיע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך.
- 7.20. המשרד רשאי לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד לצורך כך.

8. שימוש, אחזקה וניהול מאגרי מידע:

- 8.1. הגישה לקבלת המידע תבוצע בWS מול רשות האוכלוסין, מממשל זמין ומשרד הפנים. בשום מקרה לא יבוצע אחסון פיסי של פנקס הבוחרים בשרתי חברת הספק.
- 8.2. כל המידע והתוצרים הנלווים למכרז זה אשר יאוחסנו על ידי הספק יהיו בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמשרד, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המשרד לספק וכל המידע האגבי הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המשרד כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלותו הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המשרד.
- 8.3. כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המשרד.
- 8.4. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.
- 8.5. הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד אשר בידי או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.
- 8.6. חובה להשתמש במידע שהתקבל לצרכי מודיעין הבחירות בלבד (בהתאם למכרז) ולא לשום מטרה אחרת.
- 8.7. אין לשמור בשרתי החברה נתוני שאילתות שנעשו או כל חומר אחר שהגיע ממשרד הפנים למעט לוגים הנדרשים למעקב ובקרה.
- 8.8. הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מהמשרד.
- 8.9. באם נדרש לשמור חומר לצרכי פיתוח, החומר ימחק מיד בסיום הפיתוח.
- 8.10. תינתן עדיפות לפתרון העושה שימוש לטובת שמירה ועיבוד המידע ע"ב מערכות מחשוב נפרדות שהינן רק עבור המשרד, ללא שימוש במערכות משותפות/ענן ציבורי.
- 8.11. יש לפרט מיקומים פיסיים (כתובות) של מתקני המחשוב של הספק (מתקן ראשי, מתקן גיבוי, מתקן שלישי).

8.12. את המידע האגבי הנשמר אצל הספק יש לנהל בהתאם להנחיות תקנות הגנת הפרטיות ככתוב בחוק.

9. משאבי אנוש:

- 9.1. התאמה ביטחונית- הספק/עובדיו יידרשו לעבור תהליך התאמה ביטחונית ע"י אגף הביטחון במשרד הפנים טרם תחילת עבודתם עבור המשרד. במסגרת זו יידרשו הספק/עובדיו למלא שאלונים והצהרות המאשרים הסכמתם לעיון במרשם הפלילי ובתיקים הרפואי. למען הסר ספק, חל איסור תחילת עבודה ללא אישור בטחוני של ממונה הביטחון במשרד. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 9.2. הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 9.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 9.4. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לחצי שנה לפחות עם דגשים הנובעים בהתקשרות עם משרד הפנים.
- 9.5. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישה למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה – לא תהיה גישה לתפעול הWS ולמידע המגיע מהמשרד לעובדי החברה שאינם עובדים במתן השירות לבחירות ותחזוקת מערכת המידע.
- 9.6. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 9.7. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרת סודיות.
- 9.8. חוזה של הספק עם חברות כוח אדם / השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המשרד.
- 9.9. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש נגישות למידע של המשרד.
- 9.10. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 9.11. הספק יוודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.
- 9.12. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.
- 9.13. בכל הקשור להעסקת עובדים, על הספק לעמוד בדרישות הבאות:
 - 9.13.1. חוזה העסקה יכלול: חתימה על הצהרת סודיות והתחייבות העובד למסירת פרטים לאגף הביטחון במשרד ככל שיידרש לטובת בדיקות ביטחון ועמידה העובד בנהלי האבטחה שהוגדרו.
 - 9.13.2. עובדי הספק לא יחלו העסקתם עבור המשרד ללא חתימה על תדריך בהיבטי אבטחת מידע. על הספק להגיש אישורים לביצוע התדריכים.

9.13.3. נציגי המשרד יפקחו ויבקרו על נושא הליך הגיוס בהקשרי אבטחת המידע לרבות הליך סיום העסקה שיכלול דוח מפורט : מועד סיום העסקה סיבת סיום העסקת העובד, אמצעים שנקט הספק כגון, חסימת הרשאות, ווידוא של החזרת נכסי מידע וכל אמצעי שסופק ע"י המשרד במסגרת המכרז.

9.14. טרם תחילת ביצוע, תיערך פגישה מקדימה בין מנהל אבטחת המידע מטעם הספק, נציג אגף אב"מ לוגי במשרד ומנב"ט המשרד לצורך הצגת תכנית האבטחה ואפיון בעלי התפקידים.

10. אבטחה פיסית וסביבתית:

10.1. על הספק באמצעות מנהל אבטחת מידע לכתוב ולאשר מול נציג אגף הביטחון במשרד נהלי אבטחה הנדרשים בעבודה בחדרי התקשורת 'רגישים שהוגדרו ומופו.

10.2. אזורי תקשורת/מאגרי מידע/ ארונות תקשורת ימופו ע"י הספק.

10.3. המשרד יבקר ויפקח כי עומדים בדרישות נהלי אבטחה פיסית המוגדרים בנספח זה.

10.4. מתחמי העבודה הרגישים יהיו סגורים מכל פאותיהם, כל דלתות הכניסה אליו יהיו כמפורט:

10.4.1. הדלת תהייה ללא פתח, כאשר מבנה הדלת, מערכת הצירים ומנגנון הנעילה יבטיחו נעילה רב בריחית כנגד פריצה.

10.4.2. בצידה החיצוני של הדלת תותקן ידית עיוורת ובצידה הפנימי יותקן קפיץ מחזיר.

10.4.3. בדלת יותקן צילינדר רב-בריח.

10.4.4. כל דלתות המתחם יינעלו בשעות בהם המתחם יהיה סגור ללא אדם.

10.4.5. תותקן מערכת בקרת כניסה מסוג קרוא קרבה לכל דלתות הכניסה למתחם שתנהל ותתעד את הכניסות והיציאות מהמתחם. לא יאושר כניסה באמצעות קוד אלא בהצמדת תג בלבד, לכל דלת מבוקרת יותקן אמלוק לפחות 300 ק"ג מצידה הפנימי של הדלת.

10.4.6. מערכת פריצה/אזעקה:

10.4.7. תותקן רכזת פריצה כדוגמת פרוסיס 128 גלאים ולוח מקשים מוגנים בטמפר 24/7.

10.4.8. הרכזת תחובר למוקד 24/7 באמצעות קו טלפון פשוט ייעודי בעל גיבוי אלחוטי/ או עמדת מאבטח מאוישת 24/7.

10.4.9. מערכת האזעקה תחובר כמדור נפרד (הנפרד מהמתחם הכללי), לקבלת דווח בזמן פריצה ודרוכה בכל מצב שבו לא תתקיים עבודה במתחם.

10.4.10. כל אביזר קצה (גלאי, מגנט וכד') יותקן עם נגד סוף קטע בכבל 6 גיד.

10.4.11. במתחם יותקנו גלאים בצורה כזו שבכל כניסה למתחם (דלתות, חלונות וכל פתח אחר) יתקבלו אינדיקציות מ- 2 גלאים שונים לפחות.

10.4.12. יותקנו גלאים: מגנט בכל דלת וגלאי אנטי מסק/תיקרתיים ע"פ העיקרון בסעיף הקודם, גלאי וילון ואקוסטי בהתאם לצורך.

10.4.13. קוד ראשי וקוד טכנאי יוחלפו לאחר ההתקנה.

10.4.14. לכל מורשה כניסה לחדר (בהתאם לסעיף 6.2) יונפק קוד אישי למערכת האזעקה.

10.4.15. נהלי עבודה בכלל המתחמים:

10.4.16. דלתות הכניסה למתחם המאובטח יהיו סגורות בזמן העבודה.

10.4.17. המתחם יינעל ומערכת האזעקה תידרך ביציאת העובד האחרון מהמתחם ו/או הפסקת הפעילות.

10.4.18. חדרי התקשורת נדרשים להיות בנויים מ- 4 קירות בטון/ לוח פח בגבס ופתח כניסה אחד בלבד (במידה ולא, על הספק לאשר מול מנב"ט המשרד אמצעים מפצים כגון, תוספת מיגון טכנולוגי/אבטחה חמושה 24/7

10.4.19. נדרש להיות אמצעי בקרת כניסה מסוג קרוא קרבה למורשים בלבד הנ"ל אשר יאושרו ע"י מנהל אגף הביטחון במשרד. החדר יהיה נעול בכל עת ודרך עם אזעקה.

10.4.20. בסוף יום/חגים/סופ"ש באחריות הספק כי חדרי התקשורת ינעלו בנוסף בבריח, מפתח יהיה בידי מורשי גישה ויאושרו ע"י מנב"ט המשרד בלבד.

10.4.21. באחריות הספק התקנת מערכת טמ"ס בכניסה לחדרי התקשורת ובתוכם לטובת שליטה/פיקוח ובקרה. למערכת הטמ"ס תהייה יכולת צפייה בהקלטה של לפחות 30 ימים אחורה. מערכת הטמ"ס תאושר ע"י מנב"ט המשרד או נציגו.

10.4.22. מערכת גילוי פריצה- על הספק להתקין מערכת גילוי פריצה שתכלול גלאי נפח, מערכת אזעקה וחייגנים להתרעה והוצאת דיווחים לגורמים רלוונטיים עת כניסה של גורם לא מורשה למתחם הרגיש.

10.4.23. תותקן רכזת פריצה כדוגמת פרוסיס 128 גלאים ולוח מקשים מוגנים בטמפר 24/7.

10.4.24. הרכזת תחובר למוקד 24/7 באמצעות קו טלפון פשוט ייעודי בעל גיבוי אלחוטי/ או עמדת מאבטח מאוישת 24/7.

- 10.4.25. מערכת האזעקה תחובר כמדור נפרד (הנפרד מהמתחם הכללי), לקבלת דווח בזמן פריצה ודרכה בכל מצב שבו לא תתקיים עבודה במתחם.
- 10.4.26. כל אביזר קצה (גלאי, מגנט וכד') יותקן עם נגד סוף קטע בכבל 6 ג"ד.
- 10.4.27. במתחם יותקנו גלאים בצורה כזו שבכל כניסה למתחם (דלתות, חלונות וכל פתח אחר) יתקבלו אינדיקציות מ- 2 גלאים שונים לפחות.
- 10.4.28. יותקנו גלאים: מגנט בכל דלת וגלאי אנטי מסק/תיקרתיים ע"פ העיקרון בסעיף הקודם, גלאי וילון ואקוסטי בהתאם לצורך.
- 10.4.29. קוד ראשי וקוד טכנאי יוחלפו לאחר ההתקנה.
- 10.4.30. לכל מורשה כניסה לחדר (בהתאם לסעיף 6.2) יונפק קוד אישי למערכת האזעקה.
- 10.4.31. מערכת הפריצה תאושר ע"י מנכ"ט המשרד או נציגו.
- 10.4.32. מצלמות האבטחה – כלל המתחמים הרגישים שימופו ויוגדרו יידרשו בכיסוי של מצלמות אבטחה, בשטחים פנימיים וחיצוניים:
- 10.4.33. 12.2.8.1 מצלמות 4 מגה פיקסל לפחות.
- 10.4.34. מחוברות למערכות הקלטה מקומיות.
- 10.4.35. כלל המערכות יידרשו להתממשק למערכת הניהול הראשית של המשרד מסוג DIGIVOD ויכללו אינטגרציה עם ספק מתח נמוך של המשרד.
- 10.4.36. כניסה ויציאה של אנשים/ציוד אל/מ חדרי התקשורת יתועדו ויבוקרו ע"י הספק.
- 10.5. **הגנה מפני איומים סביבתיים:** הספק מתחייב ליישם הגנה פיסית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, פיצוצים, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- 10.6. **שירותים תומכים:** הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 10.7. **תחזוקת ציוד:** הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח זמינות ורציפות תפקודית.
- 10.8. **אבטחת ציוד וניירת:** הספק יוודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע של המשרד.
- 10.9. מדיות זיכרון שהכילה מידע (רק בתנאי שאושר ע"י מנכ"ט), תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שננקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 10.10. חומרים רגישים אשר אין בהם שימוש כבר ולא נשלחו ליעד - ייגרסו או יושמדו.
- 10.11. למען הסר ספק, מימוש כלל הנחיות האבטחה הינן באחריות הספק ועל חשבוננו, באחריות הזוכה כי ההנחיות יבוצעו במלואן על כל גורם/צד שרלוונטי במימוש סעיפי המכרז בהיבטי תעבורת מידע/ העברת כספים לדוג' קבלן/חב' המצויה בהתקשרות עם הספק.
- 10.12. כלל אמצעי האבטחה יותקנו באישור מנהל אגף הביטחון במשרד.
- 10.13. נציגי אגף הביטחון ומידע של המשרד רשאים בעל עת לבקר/לפקח ולבצע תרגילים לטובת בחינת עמידת הספק בנהלי האבטחה שהוגדרו.
- 10.14. נציג אגף ביטחון במשרד רשאי להגדיר כי חלק מעובדי הספק נדרשים לבצע בדיקות ביטחון נוספות, באחריות הספק למסור כל מידע שיידרש עבור ביצוע הבדיקות.
- 10.15. הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות באמצעות הפרדה פיסית ומאחורי חומת אש (יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת).
- 11. אבטחה לוגית:**
- 11.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת **(יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספק מציע, כאשר על הזוכה שייבחר יהיה להציג נושא זה באופן מפורט לאישור המשרד).**
- 11.2. הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לכל הפחות ע"פ המלצות היצרן המערכת.
- 11.3. הספק ידאג ליישום הגנות נאותות לכל רכיבי המערכת – שיאושרו ע"י אבטחת מידע של משרד הפנים.
- 11.4. הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע.

11.5. הספק יגביל למשתמשים (עובדים ואזרחים) את האפשרות למילוי שדות המערכת ל 5 ניסיונות בלבד ע"מ מנת למנוע אפשרות של יצירת עומס על המערכת או ניסיון כניסה לא מורשה (Brute Force Attack). לאחר 5 ניסיונות כושלים, הפנייה תיסגר ללא טיפול – תישמר הודעת לוג ותוצג התראה למנהל המערכת.

11.6. הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת.
(יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות, כאשר על הזוכה שייבחר יהיה להציג נושא זה באופן מפורט לאישור המשרד).

12. תיעוד ובקרה:

12.1. הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על כלל הפניות למאגרי מידע של המשרד מכלל אמצעי הגישה המפורטים במכרז וממשתמשי המערכת **(יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה, כאשר על הזוכה שייבחר יהיה להציג נושא זה באופן מפורט לאישור המשרד).**

12.2. ייבנה לוג שימוש בWS כולל למערכות האוטומטיות למטרת תחקור אירועים במקרי הצורך.

12.3. על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות סודיות וזמינות המידע.

12.4. כל אירוע אבטחה, יחקר ויבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה .

12.5. על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמא לדרישה .

12.6. הספק ישלב פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתרעות.

12.7. מנגנון הבקרה במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:

12.7.1. שימוש במנגנון ההזדהות (ביצוע Login ו- Logout).

12.7.2. ניסיון כושל בכניסה למערכת.

12.7.3. ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.

12.7.4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.

12.7.5. מחיקת אובייקטים במערכת.

12.7.6. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.

12.7.7. פעולות אדמיניסטרציה, כגון:

12.7.7.1. ניהול משתמשים, הורדה והעלאה של מערכת, הורדה והעלאה של שירות –service וכו')

12.7.7.2. שגיאות תפעוליות (כגון: נפילת מערכת, הודעות שגיאה וכו')

12.8. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:

12.8.1. תאריך ושעה.

12.8.2. מקור ביצוע הפעולה לדוגמא: כתובת IP, Domain Name וכו'.

12.8.3. שם המשתמש.

12.8.4. סוג האירוע.

12.8.5. הצלחה או כישלון של האירוע.

12.8.6. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמא: שם קובץ.

12.8.7. תיאור הפעולה (מה בוצע) עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל:

12.8.8. עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.

12.8.9. על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.

- 12.9. הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולצוות אבטחת המידע.
- 12.10. הספק מתחייב להעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע, אשר נמצא בבעלות המשרד.
- 12.11. הספק מתחייב לדווח באופן מדי לצוות אבטחת מידע במשרד (אשר יעדכן גם את מנכ"ט המשרד) בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 12.12. הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

13. ניהול משתמשים והרשאות:

- 13.1. הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת (Need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המשרד ובהתאם להוראות המכרז.
- 13.2. בפרט, יש לוודא כי רק עובדי מקד השירות חשופים ברגע נתון אך ורק למידע הנדרש לצורך מתן השירות.
- 13.3. הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
- 13.4. מחשב לא פעיל יינעל לכל היותר לאחר 10 דק' של חוסר שימוש.
- 13.5. הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
- 13.6. הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
- 13.7. הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע.
- 13.8. הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרחוק תבוצע באמצעות רכיב פיסית בנוסף לסיסמא.
- 13.9. על הספק לזהות את המשתמשים במערכות שבמכרז, מערך ההזדהות תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות:
- 13.9.1. חוזק הסיסמא - לפחות 8 תווים בשילוב הקבוצות הבאות: ספרות, אותיות קטנות, אותיות גדולות, סימנים מיוחדים.
- 13.9.2. מספר ניסיונות שגויים לנעילה - 3 ניסיונות.
- 13.9.3. שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה לפחות.
- 13.9.4. תדירות החלפת הסיסמא - אחת ל-3 חודשים לפחות.
- 13.9.5. הספק מתחייב לנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות.
- 13.10. משתמשי הקצה יהיו בעלי הרשאות נמוכות הנועדו לצורכי עבודה יום – יומית. לא יבוצע שימוש במשתמשי אדמין (local\domain) לעבודה שוטפת אלא רק לצורך ניהול וטיפול בתקלות המצריכות הרשאות חזקות.
- 13.11. יש למנוע חיבור רכיבים לא מורשים בסביבת המערכת (דוגמת NAC).

14. אבטחת רכיבי תקשורת:

- 14.1. הספק מתחייב כי המערכות אשר מאחסנות את מאגרי המידע של המשרד לא תחוברנה לסביבת האינטרנט הציבורית, אלא באמצעות מערכי אבטחת מידע המקובלים כגון מערכות FW וכיוצ"ב.
- 14.2. אין לאפשר חיבור בין רשת הספק לרשת ציבורית או רשת לא מאובטחת בדגש על רשתות אלחוטיות.
- 14.3. תצורת הקישוריות לרשת האינטרנט הציבורית תבוצע עבור השירות שיסופק ע"י המשרד.
- 14.4. על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, FW) לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה באופן עיתי.
- 14.5. ארכיטקטורת המערכת תיבנה תוך הפרדה תקשורתית וסינון תקשורתית לוגי בין רכיבי המערכת. יש להציג את ארכיטקטורת המערכת לאישור אבטחת המידע של המשרד.

15. אבטחת עמדות קצה :

- 15.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 15.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיה, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות בתדירות חודשית.
- 15.3. הספק מתחייב לא לשמור מידע אגבי של המשרד על מחשבים ניידים ו/או טלפונים חכמים.
- 15.4. דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- 15.5. כלל תחנות העבודה יהיו חסומות לכניסה ויציאה מכלל הרשתות האחרות לרבות רשת האינטרנט.
- 15.6. עמדות הקצה יהיו חסומות ברמה הפיסית להכנסת התקנים חיצוניים ניידים, USB וכיוצ"ב.
- 15.7. ההתחברות מרחוק תאושר לעובדי המשרד בלבד. על בסיס פתרון הקיים היום להתחברות מרחוק לעובדי המשרד בצורה מאובטחת. באחריות הספק להקצות עמדה/ות המחוברות לרשת האינטרנט. עמדה זו נדרשת לעמוד בדרישות האבטחה המוגדרות על ידי ממשל זמין/משרד הפנים.

16. שימוש בהתקנים ניידים:

- 16.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים – אין לאפשר בתחנות אמצעי לאחסון והפצת מידע כמו DOK, מדיה נתיקה וכד'.
- 16.2. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי – יש לעדכן מראש את המשרד.

17. גיבוי, שחזור והתאוששות:

- 17.1. מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה – יש להציג למשרד את מדיניות הגיבוי.
- 17.2. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע האגבי הנצבר אצלו.
- 17.3. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 17.4. במידה ויש שימוש בספקי צד שלישי לאחסון גיבויים, יש לאשר טרם תחילת העבודה אל מול המשרד את גיבוי המידע אצל אותו גורם שלישי.
- 17.5. הספק מתחייב כי שחזור יבוצע אך ורק באישור המנכ"ט של המשרד.

18. פיקוח וביקורות תקופתיות:

- 18.1. בטרם תחילת העבודה במערכת יבוצע סקר אבטחת מידע (Audit Security) ומבדק חדירה לרשת התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי המזמין, יש להעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונם של אבטחת מידע במשרד.
- 18.2. המשרד רשאי לערוך ביקורות (באמצעות מחלקת אבטחת מידע של המזמין ו/או ע"י ספק חיצוני המועסק מטעמו) בחצרי או במערכות הספק (מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם וידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של המזמין. ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של המזמין:
 - 18.2.1. בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול המזמין.
 - 18.2.2. יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק.
 - 18.2.3. יישום אמצעי אבטחה פיסית וסביבתית בחצרות הספק.
 - 18.2.4. יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק (כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק).
 - 18.2.5. בחינת חוסן מערכות המידע של הספק מתוך או מחוץ לרשת הספק על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, כפי שיוגדר על ידי המזמין (תוך תיאום עם הספק ובהסכמתו) הינן באחריות הספק.
- 18.3. הספק מתחייב לתקן את כלל הליקויים שיעלו בסקר הפנימי/חיצוני טרם תחילת השימוש במערכת.

19. סיום ההתקשרות:

- 19.1. עם סיום ההתקשרות על הספק להעביר למשרד עותק של בסיס הנתונים, בפורמט שיאושר מראש עם המשרד שיאפשר למשרד גישה ושימוש בנתונים בדומה לדוחות אשר הספק הפעיל במסגרת ההתקשרות כולל ירידה מלאה לפרטי כל טרנזקציה שבוצעה מרגע הפעלת המערכת.
- 19.2. עם סיום ההתקשרות, על הספק לבצע מחיקת כל המידע אשר נמסר ע"י המשרד בישראל או בעקיפין ו/או נוצר ע"י הספק כתוצאה מפעילות הנובעת מההתקשרות.
- 19.3. על הספק להעביר דו"ח מסכם בנושא מחיקת כל העותקים של קבצים, בסיסי נתונים, עותקי גיבוי (במערכות גיבוי ו/או קלטות גיבוי), העתקים באתר הגיבוי, העתקים מודפסים וכל העתק אחר הקיים ברשותו. **(דוגמה לדו"ח ריק יש להעביר כחלק מהגשת המכרז, ע"מ לאשר מראש את פעולות המחיקה שעל הספק לבצע עם סיום ההתקשרות).**
- 19.4. הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות הארגון וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על הארגון, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
- 19.5. כל מדיה מגנטית נתיקה ו/או מדיה אופטית ו/או אחרת אשר שימשה לשמירת מידע – תושמד עם סיום ההתקשרות.
- 19.6. על הספק לוודא כי לא נשארת ברשותו כל אפשרות גישה לרשתות המשרד ו/או מאגרי מידע שהועמדו לרשותו כחלק מההתקשרות.