



המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס' ת(7)2014

לאספקת שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל

כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרותיו כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.



תוכן עניינים

4.....	מנהלה (M)	0.0
4	טבלת ריכוז תאריכים (M)	0.0
4	כללי (M)	0.1
6	הגדרות (I)	0.2
8	מנהלה (M)	0.3
11	המפרט (I)	0.4
12	סיווג רכיבי המכרז (M)	0.5
13	התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)	0.6
17	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)	0.7
19	זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)	0.8
20	מבנה הצעת המציע (M)	0.9
24	בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)	0.10
24	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)	0.11
25	סמכות השיפוט (I)	0.12
25	מספר ההצעות (I)	0.13
25	תהליך בחירת הזוכים (I)	0.14
26	שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)	0.15
27	מחירים ותנאי תשלום (I)	0.16
27	תקופת ההתקשרות (M)	0.17
28	תנאים כלליים (M)	0.18
29	סיום ההתקשרות (M)	0.19
30.....	פרק היעדים (I)	1.0
30	כללי – הבהקים	1.0
31	לקוח/המשתמש העיקרי (I)	1.1
31	יעדי המכרז (I)	1.2
31	אופק הזמן (I)	1.3
32.....	פרק היישום (השירותים הנדרשים)	2.0
32	מאפייני הפרויקט	2.0
35	השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת המכרז (I)	2.1
42	נפחים וכמויות (I)	2.2
43.....	פרק הטכנולוגיה (N)	3.0
43	כללי (N)	3.0
43	חומרה עיקרית – מרכזית (N)	3.1
43	אחסנת נתונים מרכזית (N)	3.2
43	ציוד קצה / היקפי (N)	3.3
43	ציוד מיוחד (N)	3.4
43	ציוד מתכלה (N)	3.5
43	כלי פיתוח (N)	3.6
43	כלי תפעול ויצור (N)	3.7
43	מנוע חוקה (N)	3.8
43	תשתית סביבתית (N)	3.9
43	מערכות הפעלה (N)	3.10
43	בסיסי נתונים (N)	3.11



3.12 תקשורת מקומית – LAN (N) 43

3.13 תקשורת רחבה – WAN (N) 43

3.14 חיבור לרשת ציבורית ורשת EXTRANET (N) 43

3.15 תשתיות אבטחת מידע (N) 43

3.16 אתרי המוסד (N) 44

4. פרק המימוש 46

4.0 כללי - הבהקים (I) 46

4.1 גורמים מעורבים (S) 46

4.2 תכנית עבודה (S) 56

4.3 השתלבות בארגון (I) 58

4.4 רציפות השירות (M) 58

4.5 אמנת השירות (SLA) (M) 59

5. עלויות (M) 66

5.0 כללי (M) 66

5.1 נוהל הגשת חשבונית (I) 68

5.2 תנאי התשלום וההצמדה (I) 68

5.3 תמחור של הרחבת שירותי ההדרכה וההטמעה (I) 68

5.4 עלות פרויקט ההדרכה וההטמעה (M) 69

5.5 מחירון שירותים (M) 74

5.6 עלות כוללת לצורך השוואת הצעות (I) 75

5.8 מנגנון קנס (I) 76

נספח 0.3.2: פרטי המציע המשתתף במכרז 78

נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה 79

נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר אי מניעת תחרות 80

נספח 0.6.2.7: אישור רו"ח על מחזור כספי 81

נספח 0.6.2.8: הצהרה על וותק מקצועי 83

נספח 0.6.2.9: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה 84

נספח 0.6.3: תצהיר המציע על ניסיון קודם 85

נספח 0.6.4 - תצהיר המציע על היקף העסקת עובדים מקצועיים 88

נספח 0.6.6 - הצהרת המשתתף במכרז 89

נספח 0.6.7 - תצהיר המציע ובעלי הזיקה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה 90

נספח 0.6.8 א' - תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים 91

נספח 0.6.8 ב' - תצהיר קבלן משנה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדיו 92

נספח 0.7.1 - נוסח ערבות ביצוע 93

נספח 0.7.3 - נוסח ההסכם 94

נספח 0.7.4: נוסח התחייבות לשמירת סודיות 95

נספח 0.18.5: אישור עריכת ביטוחים 97

נספח 2.1.1: רשימת תהליכים מרכזיים ללימוד 100

נספח 2.2: נפחים וכמויות 101

מפ"ל 111

**0. מנהלה (M)****0.0 טבלת ריכוז תאריכים (M)**

התאריכים	הפעילות
יום שני 16.6.2014	פרסום המודעה בעיתונות
יום שלישי 17.6.2014	היום בו ניתן להתחיל להוריד את טפסי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד
החל מיום שלישי 17.6.2014 ועד ליום שלישי 12.8.2014. בין השעות 09:00 ועד 16:00	רישום מוקדם למכרז (אינו חובה).
עד ליום חמישי 3.7.2014 בדואר אלקטרוני lead@nioi.gov.il	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
עד ליום חמישי 24.7.2014	תאריך אחרון למענה המוסד לביטוח לאומי לשאלות הבהרה
יום רביעי 13.8.2014 בשעה 12:00	תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
עד ליום רביעי 31.12.2014.	תוקף ההצעה

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

0.1 כללי (M)

- 0.1.1** המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") מבקש בזאת לבחור זוכה למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל – פרויקט החידוש של מערך המידע של המוסד. במסגרת זו ידרש הזוכה להגדיר את שיטת ההדרכה והמתודולוגיה אשר על בסיסה תבוסס ההדרכה, לבנות תכנית עבודה מפורטת, לבצע תהליכי פיתוח הדרכה, להתקין ולהטמיע כלי הדרכה מקוונים, להקים כיתות הדרכה בפריסה ארצית, לבצע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית, לבצע תהליכי הטמעה, להקים ולתפעל מוקד תמיכה למשתמשי המערכת, והכול בהתאם לדרישות מכרז זה (להלן – "השירותים").
- 0.1.2** המציעים נדרשים להגיש הצעותיהם **לכלל** הדרישות והשירותים המוגדרים במכרז. לא ניתן להגיש הצעות רק לחלק מהשירותים הנדרשים. על המציעים להגיש הצעה אחת ויחידה.
- 0.1.3** האמור במכרז זה נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.4** המוסד יבחר מציע אחד, שהצעתו תזכה לצינוני מחיר/איכות המשוקללים הגבוהים ביותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן – "הזוכה").
- 0.1.5** התקשרות על פי מכרז זה עם הזוכה תיעשה בכפוף לקבלת אישור תקציבי בהיקף הנדרש.
- 0.1.6** ההסכם עם הזוכה יחתם לתקופה של שלוש שנים, עם אפשרות לשלוש הארכות של שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.



- 0.1.7** המוסד יזמין שירותים בהיקפים ובמועדים שיקבעו על ידו בתקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי. המוסד אינו מתחייב להזמנת עבודות ושירותים כלשהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה.
- 0.1.8** על המציע לפרט במענה לפרק 5 בהצעתו למכרז זה (**פרק ההצעה הכספית**), מחיר קבוע וסופי לכל שירות נדרש וכן מחירון המפרט את עלויות השירותים השונים הנדרשים במכרז זה. המחירון יחייב את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה, וזאת גם במקרה של הקטנת הכמויות או הגדלתן (להלן – "**המחירון**").
כל המחירים בהצעת המציע יהיו נקובים בש"ח ויכללו תשלום עבור כל הוצאה, שתידרש למימוש השירותים עפ"י מכרז זה, למעט מע"מ.
- 0.1.9** המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים שיסופקו למוסד, על פי המחיר שהציג בהצעתו ועל פי המחירון המתאים בהצעת הזוכה, בהתאם לכמויות ולפירוט עבודתו בפועל, ובכפוף לאישור המוסד על קבלת השירותים האמורים לשביעות רצונו של המוסד, והכול כמפורט בפרק 5.
- 0.1.10** המוסד יהא רשאי לספק לזוכה, על חשבון המוסד, כל פריט ו/או רכיב הנוגעים למימוש מכרז זה לצורך ביצוע עבודה מסוימת על ידי הזוכה, כגון: ציוד מחשוב, חוברות הדרכה וכדומה, ובמקרה זה המוסד לא ישלם לזוכה כל תשלום עבור הטובין הללו.
- 0.1.11** הזוכה יתחייב לבצע כל הזמנת עבודה שיקבל מן המוסד, באופן מקצועי ואיכותי בהתאם למדדי השירות המצוינים באמנת השירות (SLA) סעיף 4.5 במכרז זה, ובהתאם להנחיות המוסד הספציפיות בכל הזמנת עבודה.

**0.2 הגדרות (I)**

- 0.2.1 מכרז / מפרט** – בקשה זו להצעות וכל נספחיה.
- 0.2.2 המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.3 הצעה** – הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.
- 0.2.4 מציע** – כל גורם שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד, שילם עבור הגשת ההצעה למכרז והגיש הצעה למכרז זה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.5 תאריך ההגשה** – התאריך האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.
- 0.2.6 זוכה** – כל מציע שהצעתו תיבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עמו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.7 השירותים** – מכלול העבודות והשירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.8 המחירון** – מחירי כל השירותים והאופציות הנדרשים במכרז זה, ומופיעים בהצעת הזוכה בתשובה למכרז זה.
- 0.2.9 הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.10 משרד ראשי** – מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 0.2.11 אתר המוסד** – כל סניף, משרד, אתר שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד.
- 0.2.12 קבלן משנה** – ספק, קבלן, חברת שרות, חברת אם/בת/אחות/נכדה וכדו', המוצעת על ידי המציע להשתתף בביצוע מכרז זה.
- 0.2.13 תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהינה.
- 0.2.14 תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודות הראיות (נוסח חדש) התשל"ו–1971.
- 0.2.15 בעל זיקה** – כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו 1976.
- 0.2.16 אמנת השירות (SLA)** – הגדרה מחייבת של רמת השירות (Service Level Agreement) הנדרשת מאת הזוכה ואשר כוללת הגדרה של לוחות זמנים מרביים ומדדי איכות לביצוע העבודות השונות הנדרשות מהזוכה במכרז זה.
- 0.2.17 יום עבודה** – יום המשמש לעבודה במשק הישראלי (לרבות ימי חול המועד), למעט ימי שישי, שבתות, חגים וימים המוגדרים כימי שבתון במשק.
- 0.2.18 מנהל הפרויקט** – נציג בכיר של הזוכה שישמש כ-SPOC [Single Point of Contact] מול המוסד בכל הנושאים המקצועיים, המנהליים, הכספיים והאחרים, הקשורים למימוש מכרז זה.



- 0.2.19 פרויקט "תבל"** – פרויקט מחשוב רב שנתי, המתנהל במנהל תמ"מ במוסד, לפיתוח הדור החדש של מערכות הליבה והמטה של המוסד.
- 0.2.20 מערכת EPSS** – מערכת EPSS (Electronic Performance Support System) הינו שם כולל למערכות תומכות ומסייעות למידה בזמן אמת.
- 0.2.21 לומדה מקוונת** – מערכת ממוחשבת המאפשרת לימוד עצמי תוך התקדמות בקצב אישי המתאים למשתמש וקבלת משוב מידי על רמת שליטתו בידע.
- 0.2.22 סניפי פיילוט** – סניף רמלה וסניף נתניה אשר יהיו הסניפים הראשונים שבהם תופעל מערכת תבל במתאר מבצעי.
- 0.2.23 פרויקט דומה** – פרויקט הדרכה והטמעה של מערכת מידע בקרב ארגון בעל פריסה ארצית (למעלה מ-10 אתרים) בקרב למעלה מ-300 משתמשים.

הערה: בנוסף למוגדר לעיל, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים מקצועיים מוכרים ומוסכמים בעולם המחשוב וטכנולוגית המידע.

**0.3 מנהלה (M)****0.3.1 קבלת מסמכי המכרז**

0.3.1.1 מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.

0.3.1.2 מסמכי המכרז כוללים:

חוברת המכרז (מסמך זה).

יש להקפיד לקבל את כל מסמכי המכרז כאמור לעיל.

0.3.1.3 ניתן להוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

0.3.2 רישום מוקדם למכרז

0.3.2.1 מציעים שמעוניינים להשתתף במכרז מתבקשים להירשם אצל אשת הקשר למכרז, כמפורט בסעיף 0.3.4, בהתאם למועדים המפורטים בטבלת ריכוז התאריכים שבסעיף 0.0.

0.3.2.2 הרישום יתבצע על ידי מילוי פרטי המציע על גבי העתק נספח 0.3.2 ושליחתו לאשת הקשר בדוא"ל.

0.3.2.3 פרטי המציע נדרשים לעורך המכרז, בין היתר, לצורך משלוח הבהרות והודעות שונות הנוגעות למכרז.

0.3.2.4 רישום מוקדם אינו תנאי להגשת הצעה למכרז אולם הוא מומלץ ביותר לצורך קבלת עדכונים שוטפים בדוא"ל במהלך המכרז.

0.3.3 השתתפות במכרז

0.3.3.1 הגשת הצעה למכרז זה תהיה כרוכה בתשלום של 1,000 ₪, שלא יוחזר, בהתאם לתקנה 18 ב' לתקנות חוק חובת המכרזים.

0.3.3.2 יש לבצע את התשלום האמור באמצעות אתר התשלומים של המוסד בכתובת www.btl.gov.il בקישור המופיע בדף הבית.

0.3.3.3 יש לצרף להצעה אישור בכתב של המוסד על ביצוע התשלום האמור, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז זה.

0.3.3.4 לצרכי סיוע למענה למכרז, ניתן יהיה לבקשת מי ששילם עבור הגשת המכרז (כאמור בסעיף 0.3.3.1) לקבל את המכרז כקובץ WORD בדואר אלקטרוני, באמצעות פנייה לאשת הקשר. הנוסח המחייב הוא אך ורק הנוסח המודפס והחתום הנמצא באתר האינטרנט של המוסד. המציע אחראי לוודא בזמן השימוש בקובץ ה-WORD שהנוסחים זהים.

**0.3.4 אנשי הקשר**

- 0.3.4.1 אשת הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה היא:
גב' לאה דביר – מנהלת אגף תכנון ארוך טווח במינהל תמ"מ
טל': 02-6463646, פקס: 02-6463725
כתובת לפנייה בכתב: רח' קרית מדע 5, בנין B2, הר חוצבים, ירושלים.
דואר אלקטרוני: lead@nioi.gov.il

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובידורים

- 0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאשת הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא יענו).
- 0.3.5.2 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה הבא:

פירוט השאלה	מס' הסעיף במסמכי המכרז	מס' סידורי

נא להקפיד לסדר את השאלות לפי סדר הסעיפים במכרז.

- 0.3.5.3 יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.
- 0.3.5.4 ניתן להוריד את קבצי שאלות הבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: www.btl.gov.il במדור מכרזים החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.
- 0.3.5.5 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.
- 0.3.5.6 תשובות המוסד לשאלות הבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד כנספח 0.3.5.6, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 0.3.5.7 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי הבהרות, הנוסח האחרון של הבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.
- 0.3.6 כנס מציעים:** לא יתקיים כנס מציעים.



- 0.3.7 מסירת ההצעות**
- 0.3.7.1 ההצעה תוגש מודפסת (**לא בכתב יד**) בשפה העברית, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9 להלן. נספחים טכניים המצורפים להצעה יהיו באנגלית ו/או בעברית. מודגש בזאת, כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד.
- 0.3.7.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:
- מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז, וכמו כן, כל הנספחים והאישורים הדרושים, **בחוברת כרוכה**. יש לצרף למעטפה הראשונה CD הכולל את כל קבצי ההצעה בפרקים 0-4 כולל נספחים בפורמט WORD או PDF. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת(7)2014 - מענה לפרקים 0-4".
 - מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות). המענה לפרק העלויות יכלול עותק מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע, כרוך בחוברת. למעטפה זו יש לצרף גם CD עם כל טבלאות המחירים בפרק העלויות במכרז זה כשהן מלאות ושלמות, **במבנה של קובץ Excel בלבד לא PDF**. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת(7)2014 - מענה לפרק 5 (עלויות)".
- 0.3.7.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.
- 0.3.7.4 המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שיוגשו בשמות שונים.
- 0.3.7.5 יש להכניס את שלושת העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב או לארגז חתום. על גבי המעטפה/הארגז יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.
- 0.3.7.6 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות וייצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו, **עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00**.
- המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.**
- 0.3.7.7 ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.
- 0.3.7.8 בתמורה למסירת הצעתו, יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.
- 0.3.7.9 **לתשומת לב המציעים:**
- בכניסה לבניין של המוסד מתקיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה לירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.
- 0.3.8 תוקף ההצעות**
- ההצעה תהא בתוקף למשך שישה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

**0.4 המפרט (I)**

בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים הבאים:

0.4.1 פרק מנהלה (פרק זה) מסומן כפרק 0.

0.4.2 החלק הטכני (אפיון המערכת והשירותים הנדרשים), המסומן כפרקים 1-4, כדלקמן:

פרק 1 – פרק היעדים	הפרק מגדיר את מטרות המכרז.
פרק 2 – פרק היישום	הפרק מגדיר את השירותים הנדרשים במכרז.
פרק 3 – פרק הטכנולוגיה	הפרק מציג תמצית נתונים לגבי כמות המשתמשים, תצורת עמדות הקצה ופריסת אתרי המוסד.
פרק 4 – פרק המימוש	בפרק זה המציע נדרש לפרט את ניסיונו, כישוריו, משאבי כ"א והמשאבים הטכנולוגיים והלוגיסטיים שעומדים לרשותו במתן השירותים המפורטים בפרק 2 במכרז זה. כמו כן, פרק המימוש כולל דרישות בנוגע לתנאי מתן השירותים למוסד, אמנת שירות (SLA), תכנית עבודה, דיווחים שוטפים, פיקוח ובקרה ונושאים נוספים.
נספחים	בהתאם לפירוט בתוכן העניינים.

0.4.3 פרק העלויות (ההצעה הכספית), המסומן כפרק 5.

0.4.4 לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב את הוראות פרק זה (פרק המנהלה), אשר מפרט את תנאי הסף המנהליים ומגדיר במדויק את האופן בו יש להגיש הצעה למכרז זה.

**0.5 סיווג רכיבי המכרז (M)****0.5.1 השיטה - רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:**

- **I (Information)**
סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי ומקובל עלי".
אם יש למציע הערות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה בהצעה.
 - **G (General)**
סעיף הדורש תשובה כללית.
 - **M (Mandatory)**
סעיף סף מנדטורי (**GO/NO GO**). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי ומקובל עלי" או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S" בהתאם להנחיות בגוף הסעיף עצמו. תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, עפ"י שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.
 - **L (Mandatory & Specific)**
סעיף סף מנדטורי (**GO/NO GO**) זהה להגדרת סעיף בסיווג "M" כנ"ל, אולם המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה, התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
 - **S (Specific)**
רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בהתאם לפירוט ולפורמט שנדרש במכרז בסעיף האמור.
 - **N (Non relevant)**
סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.
- 0.5.2** אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות, אשר לא נדרשו ברכיבי הסף.
- 0.5.3** ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו-L.
- 0.5.4** סיווג המופיע בראש פרק או סעיף משנה תקף לכל הסעיפים והרכיבים שמתחתיו, אלא אם צוין אחרת בכותרת תת הסעיף הנדון או בסעיף עצמו.
- 0.5.5** בנוסף לסיווג, יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף עצמו ולדרישות המנוסחות שם.
- 0.5.6** אופן הגשת ההצעה:

יש להקפיד על הגשת ההצעה למכרז בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.9

**0.6 התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)**

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר חובה והן יינתנו, רק אם **המציע כשלעצמו, לא כולל קבלני משנה**, אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים, אלא אם נכתב במפורש שהדרישה האמורה מתייחסת למציע ו/או לקבלני המשנה מטעמו. כמו כן, יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף במכרז בסיווג "M" או "L".

0.6.1 ערבות בגין הגשת ההצעה (N)**0.6.2 אישורים**

0.6.2.1 אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות - על המציע לצרף להצעתו כנספח 0.6.2.1 אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים") כדלקמן:

א. אישור מפקיד מורשה כמשמעו בחוק עסקאות גופים ציבוריים או מרואה חשבון המעיד שהמציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן - "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. אישור ניכוי מס במקור.

0.6.2.2 אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז - על המציע לצרף להצעה צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעתו למכרז זה, כנספח 0.6.2.2.

0.6.2.3 אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה - על המציע לצרף להצעתו אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.6.2.3 במכרז זה.

0.6.2.4 תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל - מציע שהינו תאגיד או שותפות יצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל במרשם לפי הוראות הדין הנוגעות לעניין, כנספח 0.6.2.4 בהצעתו.

0.6.2.5 היעדר חובות לפי חוק החברות ולפי פקודת השותפויות - מציע שהינו תאגיד או שותפות יצרף להצעתו העתק נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, כאסמכתא בדבר היעדר חובות לפי חוק החברות, התשנ"ט-1999 ולפי פקודת השותפויות [נוסח חדש], התשל"ה-1975 בהתאם לעניין, כנספח 0.6.2.5.

0.6.2.6 תצהיר בדבר אי מניעת תחרות - על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה בדבר אי מניעת תחרות, כאמור בנוסח המחייב כנספח 0.6.2.6.

0.6.2.7 אישור מחזור כספי - על המציע לצרף אישור רואה חשבון של המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.7, מודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח, המפרט מחזור כספי (הכנסות) כללי של המציע (לא כולל קבלני משנה), בכל אחת מהשנים 2011-2013, בש"ח ללא מע"מ ולפחות 5 מיליון ש"ח בכל שנה.

0.6.2.8 וותק מינימאלי מוכח - על המציע לצרף להצעתו הצהרה המעידה על היותו בעל וותק של לפחות 5 שנים, במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות, על גבי העתק נספח 0.6.2.8.



0.6.2.9 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.9. יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תסקיף או שותפות הרשומה בישראל. (S)

0.6.3 רשימת לקוחות וממליצים – (L) Customer References

0.6.3.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.14) כי המציע (הוא בעצמו ללא קבלני משנה) סיפק שירותי הדרכה והטמעה ללקוחות שונים בישראל, לרבות המוסד, בהתאם לפרוט ולהיקפים המינימאליים להלן במצטבר:

לפחות שני לקוחות, בחמש השנים האחרונות (2009-2013), שהמציע סיפק להם שירותי הדרכה והטמעה של מערכת מידע ארגונית בפריסה ארצית (לפחות 10 אתרים ברחבי הארץ) ומספר מודרכים של לפחות 500 עובדים אצל כל אחד מהלקוחות המוצגים.

0.6.3.2 התצהיר יוגש על גבי העתק של נספח 0.6.3 במסמכי המכרז בהתאם לפורמט ולפירוט הנדרש שם.

0.6.4 תצהיר המציע על היקף העסקת כוח אדם מקצועי (L)

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.14) בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.4, כי המציע מעסיק נכון לתאריך ההגשה, היקפי עובדים בהתאם לפרוט הבא:

0.6.4.1 לפחות 10 מפתחי הדרכה שעוסקים בפיתוח שיטות הדרכה והכנת מערכי הדרכה.

0.6.4.2 לפחות 10 מדריכים ומטמיעי מערכות מידע בעלי ניסיון של לפחות שנתיים בהדרכה ובהטמעת מערכות מידע ללקוחות גדולים.

0.6.5 זכות עיון בהצעה הזוכה

0.6.5.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, (להלן - "תקנות חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים, שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.

0.6.5.2 מציע רשאי לציין מראש בתשובתו לנספח 0.6.6 (הצהרת המשתתף במכרז) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.

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

0.6.5.4 מודגש כי למרות האמור לעיל, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

0.6.5.5 מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.5 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם.



- 0.6.6 הצהרת המשתתף במכרז**
- על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי העתק נספח 0.6.6 במכרז, חתומה על ידי מורשה החתימה של המציע, כי :
- 0.6.6.1** המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, משאבי כוח אדם, אמצעי ייצור וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.
- 0.6.6.2** המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במימונות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
- 0.6.6.3** המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת העבודות והשירותים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להיקפים כל שהם, ובהתאם למחירון בהצעתו.
- 0.6.6.4** המציע יתחייב לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן.
- 0.6.7 תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה**
- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.14) בשמו ובשם של בעלי הזיקה אליו במציע (כהגדרתם בסעיף 0.2.15) בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.7.
- 0.6.8 תצהיר המציע וקבלני המשנה בעניין שמירת זכויות עובדים**
- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודות ו/או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8 א'.
- אם מוצעים קבלני משנה במכרז זה, על המציע לצרף תצהירים חתומים על ידי כל אחד מקבלני המשנה המוצעים בדבר שמירת זכויות עובדים, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8 ב'.
- 0.6.9 זכויות קניין**
- המציע יצהיר כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד, הפרה של זכויות קניין, זכויות פטנטים, זכויות יוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד – "זכויות קניין") של צד שלישי כל שהוא, וכי לא קיימת מניעה או הגבלה כלשהיא להגיש את הצעתו ולהתקשר עם המוסד ו/או שחלים על המוסד כתוצאה מכך.
- במקרים בהם זכויות קניין שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בתצהיר תוך ציון מקור זכותו של המציע להציע הצעתו למוסד ותוך צירוף אישור של צד שלישי שהוא בעל הזכויות כאמור, המתיר ומאשר למציע להציע למוסד את השירותים האמורים.
- כמו כן, מתחייב המציע לשפות ולפצות את המוסד בגין נזקים כלשהם או בשל תביעות צד שלישי שיוגשו נגד המוסד, כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של המוסד עם הזוכה על פי הצעתו וכי המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך בהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' בהסכם ההתקשרות, הרצ"ב בנספח 0.7.3 במכרז.

**0.6.10 הדגמה, מצגות והשלמת מידע**

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את ההצעות והיכולות המקצועיות של המציעים במתן שרותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות.

במסגרת תהליך הבדיקה, המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש עם המציעים שיעמדו בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז, לבקר במשרדיהם, להתרשם מתשתיות ההדרכה כגון כיתות ההדרכה, תשתיות תוכנה, משאבי כוח האדם ויתר המשאבים שעומדים לרשותם במתן השירותים.

המציע יתחייב לאפשר את המצגות, הסיורים וההדגמה הנדרשת, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

מובהר כי המוסד אינו מתחייב לערוך סיורים באתרי ההדרכה של הזוכה או להיפגש עם המציעים.

**0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)****0.7.1 ערבות בגין זכייה**

0.7.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, לעמידה בתנאי ההסכם, בסך של 100,000 ₪, שתהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום.

0.7.1.2 הזוכה במכרז יתחייב להאריך או לחדש את הערבות בכל מקרה שהמוסד יבקש להאריך את ההסכם לתקופה נוספת, וזאת למשך תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה, מיד עם דרישת המוסד.

0.7.1.3 כל הערבויות הנ"ל תהיינה צמודות למדד המחירים לצרכן עפ"י המדד הידוע ביום החתימה על ההסכם. הערבויות האמורות יהיו ערבויות בנקאיות או ערבויות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

0.7.1.4 כל ערבות כאמור לעיל תוגש כערבות מקורית בנוסח **המחייב** המצורף בנספח 0.7.1 למכרז זה, ללא תוספות, השמטות או שינויים.

0.7.1.5 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה ובהתראה בכתב של 30 יום וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר כדן. במהלך תקופת ההתראה המוסד יאפשר לזוכה להשמיע את טענותיו ולתקן את הטעון תיקון.

0.7.2 אחריות כוללת למתן השירותים

הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים המפורטים במכרז זה, שיידרש לספק למוסד לאור זכייתו במכרז, לרבות אחריות על קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו ויתחייב להקצאת כוח האדם, אמצעי הייצור ויתר החומרים והמשאבים שיידרשו, בהיקף, באיכות וברמה המקצועית הנדרשים כדי לעמוד היטב בכל דרישות המכרז וההסכם לאורך כל תקופת ההתקשרות.

0.7.3 הסכם התקשרות

הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 במכרז זה. מכרז זה והבהרות המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי ניפרד מההסכם שיחתם.

על מורשי החתימה של המציע לחתום על ההסכם בנספח 0.7.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות

הזוכה מתחייב שהוא עצמו, כל אחד מעובדיו, קבלני משנה ועובדיהם שישתתפו במימוש מכרז זה, יחתמו על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב כנספח 0.7.4 למכרז.

על מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים לחתום על ההתחייבות האמורה בנספח 0.7.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.



- 0.7.5 אופציות, תוספות והרחבות**
- 0.7.5.1 המוסד יהא רשאי להגדיל או להקטין את היקף השירותים המוזמנים מהזוכה בהתאם לצרכי המוסד מזמן לזמן.
- 0.7.5.2 המוסד יהא רשאי להוסיף שירותים נוספים הקשורים לפעולות ההדרכה וההטמעה של מערכת תבל. הזוכה יתחייב לבצע את השינויים והתוספות האמורות באופן מקצועי ואיכותי, בהתאם להנחיות המוסד ובהתאם ליעדי השירות המוגדרים באמנת השירות (SLA) בסעיף 4.5, ועל פי המחירים בהצעתו למכרז זה וללא תוספת עלות כל שהיא מעבר לכך.
- 0.7.6 מנהל הפרויקט**
- 0.7.6.1 הזוכה ימנה מנהל בכיר וקבוע מטעמו, בעל כישורים מתאימים וניסיון רלוונטי קודם, שירכז וינהל את כל השירותים שיסופקו למוסד על פי מכרז זה ויהווה "כתובת" ניהולית בכירה מול המוסד (Single Point of Contact) בכל הנושאים המקצועיים, המנהליים, הכספיים והאחרים הנוגעים למימוש מכרז זה (להלן – "מנהל הפרויקט").
- 0.7.6.2 על הזוכה למנות ממלא מקום קבוע למנהל הפרויקט למקרה של היעדרויות. ממלא המקום יהיה בקיא ומעודכן בכל פרטי השירותים והעבודות הנדרשים על ידי המוסד.
- 0.7.6.3 מינוי מנהל הפרויקט או מחליף למנהל הפרויקט מטעם הזוכה יעשה באישור המוסד מראש. המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה את החלפת מנהל הפרויקט, כשאין המוסד חייב לנמק דרישה זו, והזוכה ידאג להחלפתו של זה תוך שבועיים מיום קבלת הדרישה האמורה.
- 0.7.6.4 מנהל הפרויקט וממלא מקומו יהיו זמינים בשעות העבודה הרגילות ובמקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.
- 0.7.6.5 על המציע לפרט את שמותיהם של מנהל הפרויקט המיועד וממלא מקומו במענה לטבלת פרטי המציע בסעיף 4.1.1.1 במכרז זה.
- 0.7.7 זכויות השימוש**
- 0.7.7.1 הבעלות בכל המידע, הקבצים, המסמכים, המפרטים וכל פריט אחר שהמוסד יעביר לידי הזוכה לצורך ביצוע השירותים שייכת למוסד בלבד ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם.
- 0.7.7.2 הבעלות בכל תוצרי העבודות והשירותים שהזוכה יספק למוסד על פי מכרז זה, לרבות: תכניות העבודה, מערכי ההדרכה, עזרי ההדרכה וכל יתר תוצרי העבודה האחרים שייכת למוסד בלבד ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם.
- 0.7.7.3 הזוכה יצהיר ויתחייב כי מכלול זכויות הקניין הרוחני על התוצרים שיוכנו ויפותחו על ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לצורך ובמהלך ביצוע מכרז זה לרבות תוצרי התכנון, התוכניות, הממשקים, ההגדרות, הקבצים, המפרטים, המסמכים, הנתונים, ושאר התוצרים והמידע יהיו שייכים למוסד לבדו ובעלותו הבלעדית ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת, כי הבעלות במתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים יישארו בבעלות הזוכה, אולם למוסד תהא זכות שימוש מלאה ובלתי מוגבלת בהם ושאינה ניתנת לביטול.
- 0.7.7.4 מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה (סעיף 0.7.7 על כל סעיפיו) לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.
- 0.7.7.5 הזוכה יתחייב להעביר לחזקת המוסד כל תוצר כאמור בסעיף 0.7.7.3 בתוך 10 ימי עבודה מדרישת המוסד, במבנה שיוסכם בין הצדדים.



- 0.7.8 הודעה על זכייה**
- 0.7.8.1 הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י אשת הקשר, כמפורט בסעיף 0.3.4.
- 0.7.8.2 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה, ליציבותו, לחוסנו ולהמשך פעילותו, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.

0.8 זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)

- 0.8.1 ביטול / הקפאת המכרז / יציאה למכרז חדש**
- 0.8.1.1 המוסד רשאי לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש ו/או להקפיא את הליכי המכרז ו/או לדחות את ביצוע המכרז בכל שלב שהוא עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרים אלו תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 0.8.1.2 במקרה של ביטול המכרז, הערבויות יוחזרו למציעים וכמו כן יוחזר למציעים התשלום עבור הגשת הצעה למכרז, המוגדר בסעיף 0.3.3.
- 0.8.1.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, למוסד תהיה זכות לנקוט בפעולות המפורטות בסעיף 0.8.1.1 לעיל בכל שלב שהוא, גם במקרים הבאים:
- א. חל שינוי נסיבות ו/או השתנו צורכי המוסד באופן המצדיק, לדעת המוסד לנקוט בפעולה האמורה.
- ב. מסיבות תקציביות.

0.8.2 בחירת הזוכה

- 0.8.2.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.
- 0.8.2.2 המוסד רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף (M או L), או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

0.8.3 בקשת הבהרות והשלמת פרטים

- 0.8.3.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות לאנשי הקשר, שציין המציע, על מנת לקבל חוות דעת על המציע ולאמת את הנתונים אודות הניסיון המוצג במענה המציע.
- 0.8.3.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
- 0.8.3.3 ועדת המכרזים של המוסד תהיה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קורות חיים, רישיון או כל פריט אחר, הנדרש במסגרת מכרז זה, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע על ידה.



0.8.3.4 המוסד רשאי שלא לשקול הצעה, אשר לא תלווה בכל המסמכים והפריטים הנדרשים במכרז, חתומים וממולאים ככל הנדרש ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ופריטים תוך פרק זמן קצוב כאמור והשלמה זו לא בוצעה או לא בוצעה במועד.

0.8.4 הזמנות עפ"י מכרז זה

- 0.8.4.1 המוסד אינו מתחייב להזמנת שירותים מסוג כל שהוא ובכמות כל שהיא.
- 0.8.4.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

0.9 מבנה הצעת המציע (M)

0.9.1 הצעת המציע תוגש מודפסת בעברית, בשני חלקים וכמפורט להלן:

0.9.1.1 חלק ראשון - המענה המנהלי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת:

- מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
- מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, אחד לאחד.
- כל נספחי ההצעה, בהתאם לרשימת הנספחים בסעיף 0.9.9 להלן.
- CD הכולל את כל המסמכים, הקבצים והנספחים של החלק הראשון בהצעה.
- תדפיס של חוברת המכרז ושל כל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, כאשר כל דף ודף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.

0.9.1.2 חלק שני – ההצעה הכספית תיערך בחוברת כרוכה שתכלול:

- מענה מודפס מפורט ושלם לכל הסעיפים, הטבלאות והמחירוניס בפרק העלויות (פרק 5 במכרז).
- תקליטור הכולל את כל הטבלאות והמחירוניס של פרק 5 בהצעתו **בפורמט של קובץ Excel**, בהתאם לפורמט המדויק שצורף למסמכי ההצעה (כאמור בסעיף 0.3.1) ערוכים ומלאים כנדרש, ככתבם וכלשונם.

0.9.2 מבנה המענה יהיה תואם בסעיפיו "אחד לאחד" למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 0.6.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 0.6.2 במכרז, סעיף 4.2.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 4.2.2 במכרז וכדו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.

הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.

0.9.3 מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לסיווג הסעיף במכרז: L,M,G,S,I, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.

0.9.4 לסעיף בסיווג I או בסיווג M שעל פי ההנחיות בגוף הסעיף הספציפי האמור, אין צורך בתשובה ייכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עלי". במקרה של סעיף ראשי או סעיף משנה הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו ואין צורך בתשובה לגבי כל אחד מרכיבי הסעיף כאמור לעיל, מספיק לכתוב בהצעת המציע בתשובה לסעיף הראשי או לסעיף המשנה בלבד "קראתי והבנתי ומקובל עלי" ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.

0.9.5 על המציע להעתיק את פרק העלויות (פרק 5) במכרז זה בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את



כל טבלאות המחירים בפרק העלויות בשלמות, בדייקנות ובהתאם להנחיות שם במבנה של קובץ Excel על CD ולצרף לחלק השני בהצעתו (להצעה הכספית).

0.9.6 מובהר בזאת, כי במקרה של אי התאמה כל שהיא בין ההצעה הכספית המודפסת לבין טבלאות המחירים ב-CD שיצרף המציע להצעתו, ההצעה המודפסת והחתומה על ידי מורשי החתימה מטעם המציע היא הקובעת, לכל דבר ועניין, לרבות לצורך הערכת ודירוג ההצעות למכרז זה. על אף האמור לעיל, במקרה שמחיר של פריט או שירות, אחד או יותר, לא יופיע בהצעה המודפסת אולם יופיע ב-CD, המחיר ב-CD יהיה המחיר הקובע.

0.9.7 כל עמוד בהצעה על שני חלקיה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מהדפים בהצעה הכספית (צילום פרק 5) תהא גם חתימת מורשי החתימה מטעם המציע.

0.9.8 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותמת ליד התיקון.

0.9.9 רשימת נספחי ההצעה

יש לערוך את ההצעה כפי שנדרש לעיל ולהקפיד לצרף להצעה את פל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, בהתאם לסדר הנספחים במכרז וכמפורט בטבלה הבאה:

מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	יש לסמן ✓ כדי לאשר שהמציע בדק ווידא שהנספח הוגש וצורף להצעה כנדרש במכרז
0.3.2	טופס פרטי המציע המבקש להירשם למכרז	0.3.2	יש למלא את הטופס ולשלוח בדוא"ל לאיש הקשר כדי להירשם כמציע במכרז ולקבל הבהרות והודעות מהמוסד. מובהר כי מילוי ושליחת הטופס אינם תנאי להגשת הצעה למכרז.	
0.3.5.6	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	0.3.5.6	יש להקפיד שכל אחד מהדפים של מסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	
0.6.2.1	אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות	0.6.2.1	אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס).	
0.6.2.2	אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז	0.6.2.2	צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז.	
0.6.2.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.3	אישור עו"ד או רו"ח על גבי העתק נספח 0.6.2.3	



מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	יש לסמן ✓ כדי לאשר שהמציע בדק ווידא שהנספח הוגש וצורף להצעה כנדרש במכרז
0.6.2.4	תעודת רישום התאגיד	0.6.2.4	העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות ברשם החברות.	
0.6.2.5	אסמכתה להיעדר חובות לפי חוק החברות ולפי פקודת השותפויות	0.6.2.5	יש לצרף נסח חברה / שותפות עדכני מרשות התאגידים. רלבנטי למציע שהינו תאגיד או שותפות.	
0.6.2.6	תצהיר בדבר אי מניעת תחרות	0.6.2.6	בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.2.6.	
0.6.2.7	הצהרת המציע על מחזור כספי כללי	0.6.2.7	הצהרת המציע על מחזור כספי על גבי העתק נספח 0.6.2.7.	
0.6.2.8	וותק מינימאלי מוכח	0.6.2.8	הצהרת המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.8.	
0.6.2.9	תאגיד בשליטת אישה (I)	0.6.2.9	נספח זה אינו חובה. אישור ר"ח ותצהיר על גבי העתק נספח 0.6.2.9.	
0.6.3	תצהיר על רשימת לקוחות + המלצות	0.6.3	יש לצרף תצהיר חתום בפני עו"ד בהתאם לנדרש בסעיף האמור ולצרף המלצות בכתב.	
0.6.4	תצהיר על היקף העסקת עובדים	0.6.4	יש לצרף תצהיר חתום בפני עו"ד בהתאם לנדרש בסעיף האמור.	
0.6.6	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.6	הצהרת מורשי חתימה של המציע על גבי צילום נספח 0.6.6	
0.6.7	תצהיר המציע בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה.	0.6.7	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.7	
0.6.8 א'	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדיו	0.6.8	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.8 א'.	
0.6.8 ב'	תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת עובדים	0.6.8	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.8 ב'.	



מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	יש לסמן ✓ כדי לאשר שהמציע בדק ווידא שהנספח הוגש וצורף להצעה כנדרש במכרז
0.7.3	הסכם התקשרות	0.7.3	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז חתום על ידי מורשי החתימה של המציע.	
0.7.4	הצהרת סודיות	0.7.4	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז חתום על ידי מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים.	
0.11	הצהרת המציע ומכתבי התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה	0.11.5.2	יש לצרף הצהרה חתומה בפני עו"ד וכמו כן מכתב התחייבות חתום בפני עו"ד מכל אחד מקבלני המשנה	

יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף בסיווג

L/M

**0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)****0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו**

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המוסד, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה ע"י המציע.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו הרוחני של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה (למעט מסירת מידע הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)

0.11.1 המציע יידרש לבצע בעצמו את הגדרת מתודולוגית ההדרכה, פיתוח ההדרכה, כתיבת חוברת תפישת תפעול מערכת תבל והכשרת המדריכים באמצעות עובדיו המועסקים על ידו (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידו) ולא באמצעות קבלני משנה. יחד עם זאת, המציע יהא רשאי להעסיק קבלני משנה ישראליים במכרז זה לנושאים הבאים בלבד:

0.11.1.1 יישום, התקנה והטמעה של כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה כמפורט בסעיף 2.1.5.

0.11.1.2 הקמת/תפעול כיתות הדרכה בפריסה ארצית כמפורט בסעיף 2.1.7.

0.11.1.3 ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית כמפורט בסעיף 2.1.8.

0.11.1.4 הטמעת המערכת כמפורט בסעיף 2.1.9.

0.11.1.5 הקמה ותפעול מוקד תמיכה למשתמשי המערכת כמפורט בסעיף 2.1.10.

0.11.2 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה שיועסקו במסגרת מכרז זה, וכל מי מטעמם, והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.

0.11.3 המוסד יהיה רשאי לפסול קבלן משנה, שיועסק בפרויקט זה מטעם הזוכה, בכל זמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הזוכה ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם בפרויקט זה מיד ויחולפו ע"י הזוכה לפי הצורך. מובהר כי הזוכה ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

0.11.4 הזוכה יתחייב להודיע בכתב למוסד, לפחות 30 יום מראש, על הפסקת העסקתו או החלפתו של קבלן משנה. בכל מקרה לא תבוצע החלפה כזו ביוזמת הזוכה, אלא אם יקבל הזוכה את הסכמת המוסד לכך מראש ובכתב. קבלן המשנה המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהקבלן המוחלף. המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר קבלן משנה לפי שיקול דעתו הבלעדי.



- 0.11.5** אם קיימים קבלני משנה בהצעה :
- 0.11.5.1** על המציע לפרט במענה לסעיף 4.1.1.4 את שמותיהם, ניסיונם, תפקידם המדויק במימוש השירותים ופרטים נוספים, עפ"י הפירוט הנדרש בסעיף האמור.
- 0.11.5.2** על המציע להגיש הצהרה, מאומתת על ידי עורך דין, כי אם יזכה במכרז, הזוכה מתכוון להעסיק את קבלן המשנה המוצע במימוש המכרז. ההצהרה האמורה תכלול את שם קבלן המשנה, חלקו ותפקידו המדויק במימוש המכרז ופרוט הניסיון המקצועי הרלבנטי שלו. יש לצרף להצהרה האמורה מכתב התחייבות, בו קבלן המשנה המוצע מאשר כי קרא את המכרז על נספחיו והבהרות המוסד (לרבות ההסכם) וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו ולצרף להצעה כנספח 0.11.
- 0.11.5.3** יש להגיש הצהרה חתומה נפרדת ומכתב התחייבות לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים למכרז, בהתאם לנוסח המחייב המופיע בנספח 0.11.

0.12 סמכות השיפוט (I)

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.13 מספר ההצעות (I)

המציע יגיש הצעה אחת בלבד. לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים ו/או גופים משפטיים. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שיוגשו בשמות שונים.

0.14 תהליך בחירת הזוכים (I)

- 0.14.1** בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף המוגדרים במכרז ואשר מסומנים ב-M ו-L.
- 0.14.2** דירוג איכות להצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז המסומנות ב-L ו-S.
- 0.14.3** שקלול מרכיבי האיכות והעלות, כאשר משקל האיכות בציון המשוקלל הוא 50% ומשקל העלות בציון המשוקלל הוא 50%.
- 0.14.4** ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הינו 75 מתוך 100 נקודות אפשריות להצעות שעמדו בתנאי הסף. אם לאחר דירוג ציוני האיכות המשוקללים, לא תימצאנה הצעות עם ציון איכות 75 או יותר, רשאי יהיה המוסד לשנות את ציון האיכות המינימלי לציון 70 (M).
- 0.14.5** **אמות המידה והמשקלות (המפ"ל) לבחירת הזוכה:** קובץ המפ"ל מצורף כנספח למכרז.

**0.15 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)****0.15.1 אי פרסום מידע**

הזוכה מצהיר בזה, שידוע לו, כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, אין לפרסמם, ועליו להחזירם למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.15.2 שמירת סוד

הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה עפ"י מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958.

0.15.3 שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה

- 0.15.3.1 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה.
- 0.15.3.2 המוסד יהא רשאי להחתים את עובדי הזוכה, שיועסקו במימוש מכרז זה, על הצהרת סודיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4, לגבי כל מידע שיוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.

0.15.4 שמירת סוד ע"י קבלני משנה

- 0.15.4.1 כל התחייבויות הזוכה בשמירת סודיות והגנה על הפרטיות יחולו גם על קבלני משנה מטעמו ועל העובדים של קבלני המשנה האמורים שיועסקו במתן שירותים למוסד על פי מכרז זה.
- 0.15.4.2 הזוכה אחראי להחתים את כל קבלני המשנה שיוצעו על ידו על טופס התחייבות לשמירת סודיות והגנה על הפרטיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 ולהמציאו למוסד.
- 0.15.4.3 הזוכה מתחייב להביא לידיעת קבלני המשנה ועובדיהם חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה.

0.15.5 נהלי אבטחת המידע במתן השירותים

0.15.5.1 נהלי אבטחת המידע במתן השירותים יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים, הרשומות, התיקים והתיקיות וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי המוסד או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע המכרז.

0.15.5.2 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר :

- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
- פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;
- נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
- הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרוןם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למכרז זה;



▪ על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי חלוט.

- 0.15.5.3 אין באמור בסעיף 0.15.5.2 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:
- את המקור של המידע הנלווה;
 - כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
 - תכניות עסקיות של המוסד.
- 0.15.5.4 הזוכה יתחייב לדאוג לכך, שלא יתבצעו שינויים כלשהם במידע, במסמכים, בקבצים שיימסרו לו או בתוצרי העבודה על פי מכרז זה.
- 0.15.5.5 הזוכה לא יוציא פלטים/מסמכים כלשהם ממושרדיו, הנוגעים למתן השירותים על פי מכרז זה, אלא אם כן, נציג מוסמך ומוכר של המוסד דרש זאת ממנו.
- 0.15.5.6 הזוכה אחראי לבטיחות המידע, מהימנותו ושמירה על סודיותו. הזוכה מתחייב לנקוט בכל האמצעים הדרושים לשמירתם ואחסונם הבטוח של כל המסמכים ו/או הנתונים ו/או מצעי המחשב שיימסרו לו על ידי המוסד או שיופקו על ידו במהלך מתן השירות למוסד, במקום מוגן ומאובטח ולהשיבם למוסד כשהם תקינים ושלמים כפי שנמסרו לו, הכול בכפוף ובהתאמה מלאה לכל החוקים והדינים הנוגעים לאחזקת מידע אישי או מידע אחר לפי חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 ועפ"י תקנות הגנת הפרטיות, המפרטות בין היתר, את תנאי החזקת המידע ושמירתו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הזוכה לבצע את כל דרישות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.

0.16 מחירים ותנאי תשלום (I)

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 של מכרז זה.

0.17 תקופת ההתקשרות (M)

- 0.17.1 תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה לתקופה של שלוש שנים מתאריך חתימת שני הצדדים על ההסכם. למוסד בלבד שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות של שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וזאת בהודעה לזוכה בתוך 30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או לפני תום כל תקופת הארכה.
- 0.17.2 המוסד יהא רשאי שלא לחדש את ההסכם לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה, המוסד יודיע על כך בכתב לזוכה, לפחות 60 יום מראש לפני הפסקת ההתקשרות.
- 0.17.3 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת הארכה ועוד 90 יום וכמו כן להמציא למוסד תצהיר מעודכן, כאמור בסעיף 12 ט' בהסכם בנספח 0.7.3 ובהתאם לנוסח הקבוע בנספח 0.6.7 למסמכי המכרז, בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה ביחס לתקופת ההתקשרות הראשונה או ביחס לתקופת הארכה הקודמת האחרונה (לפי העניין) ועד לתאריך הודעת המוסד לזוכה על הארכת ההתקשרות.
- 0.17.4 המוסד יהא רשאי, שלא להאריך את ההתקשרות עם הזוכה, אם יתברר למוסד כי הזוכה הורשע בשל הפרת דיני העבודה בתקופה האמורה ביותר משתי עבירות או שנקנס על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה, בשנה שקדמה לתאריך הארכת ההתקשרות והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

**0.18 תנאים כלליים (M)**

- 0.18.1** הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה יתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.
- 0.18.2** הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של קבלן משנה מטעמו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לסך של חמישה מיליון ₪ לכל אורך תקופת ההתקשרות. מגבלת האחריות כאמור לא תחול בכל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים כאמור שנגרמו לצד שלישי.
- 0.18.3** המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שייגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 14 ימים.
- 0.18.4** הזוכה יהא אחראי עפ"י דין לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.18.5** הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שיספק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, בהתאם לנוסח המצורף בנספח 0.18.5, ואשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.18.6** הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד ובכפוף לאמור בסעיף 12 (ח) להסכם.
- 0.18.7** הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לביןו ו/או לבין עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שיחתם.
- 0.18.8** בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה.

**0.19 סיום ההתקשרות (M)**

- 0.19.1** המוסד יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 60 יום מראש (להלן - "הודעה מוקדמת").
- 0.19.2** למרות האמור בסעיף 0.19.1 לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
א. במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
ב. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.
- 0.19.3** מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 0.19.1 לעיל, המוסד יהא רשאי לסיים בכל עת את ההתקשרות עם הזוכה, בין היתר בגלל שיקולי תקציב ו/או ביצוע עצמי ו/או שינוי נסיבות/צרכים ועוד. במקרים אלו תימסר הודעה מוקדמת בכתב לזוכה 60 יום מראש.
- 0.19.4** בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד. הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.19.5** הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, לרבות עיצובים גרפיים, תיעוד וקוד מקור של רכיבי תוכנה שפותחו עבור המוסד כחלק ממימוש מכרז זה וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 0.19.6** במקרה של סיום ההתקשרות לפי סעיף זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 0.19.7** על הזוכה להתחייב לבצע חפיפה מסודרת עם מי שיבוא במקומו, אם יבקש זאת המוסד מהזוכה וזאת ללא כל תוספת עלות שהיא, מעבר להוראות פרק העלויות – פרק 5 במכרז.
- 0.19.8** נוהל התשלום לזוכה בתקופת ההודעה המוקדמת, כמוגדר בהוראות סעיף 10 להסכם ובפרק העלויות (פרק 5) במכרז זה.



1. פרק היעדים (I)

1.0 כללי – הבהקים

המוסד יזם והתניע, בשנת 2010, את אחד מפרויקטי המחשוב המאתגרים ביותר בישראל – פרויקט תבל – פרויקט החידוש של מערך המידע של המוסד אשר מטרתו להסיר חסמים טכנולוגיים ותהליכיים ולהבטיח את השגת היעדים הבאים:

- **מימוש תפישת "המבוטח במרכז"** – שינוי תפישת השירות של המוסד וניהול כלל תהליכי העבודה תוך התמקדות באזרח/מבוטח (ראייה חוצת גמלאות) והבטחת מיצוי הזכויות של כלל לקוחות המוסד.
- **שיפור השירות לציבור** – יישום תפישת שירות יוזמת, אחידה ומבוססת תשתית רב ערוצית - הרחבת ערוצי השירות, הגברת נגישות שירותי המוסד ושקיפות הנתונים לאזרח.
- **שיפור יכולות ניהול ובקרה** – הטמעה של יכולות מדידה ובקרה הן בהסתכלות לתהליכים פנימיים בתוך המוסד והן בהסתכלות לשירות ללקוחות המוסד.
- **שיפור התמיכה בתהליכי קבלת החלטות** – מימוש יכולות להפקת מידע ניהולי הן לצורכי קבלת החלטות ניהוליות והן לצורכי מחקר וקבלת החלטות מקצועיות (חיזוי השלכות חברתיות כתוצאה משינויים בחקיקה).
- **שיפור תגובתיות המוסד** – מימוש יכולת המוסד לבצע התאמה מהירה של מערכות ושל תהליכי עבודה כנגזר משינויי חקיקה והוראות הנהלה.
- **תפעול רציף ויעיל** – הבטחת רצף השירות ללקוחות המוסד תוך שמירה על יחס עלות/תועלת גבוה בתפעול מערך המידע.

הפרויקט כולל הקמה של תשתיות טכנולוגיות ויישומיות חדשות, אשר תשמשנה את דור העתיד של מערכות המוסד ובמקביל כולל הפרויקט פיתוח של מערך ליבה חדש ומערכות מטה חדשות. מערך תבל מיועד לשרת את כלל עובדי המוסד ואת כלל לקוחות המוסד (כל אזרחי המדינה) תוך דגש על שינוי עמוק בחווית הלקוח הנזקק לשירותי המוסד.

תכנית הפרויקט משתרעת על עשור (2010-2020) תוך חלוקת המימוש לארבעה שלבים. השלב הראשון של הפרויקט נמצא כבר בעיצומו והוא מתוכנן להסתיים בסוף שנת 2015. בסיומו של שלב זה תחל הפעילות המבצעית של ארבע מערכות ליבה על בסיס תשתיות טכנולוגיות חדשות ותוך הטמעה של תפישת שירות המבוססת על תיקים אלקטרוניים ללא נייר.

במסגרת מכרז זה, יהיה על הזוכה לספק את שירותי ההדרכה וההטמעה של כ-2000 משתמשים במערכות המחשוב המפותחות בפרויקט זה, באופן אשר יאפשר למשתמשי המערכות לתפעל מערכות אלו בצורה אשר תאפשר עמידה ביעדי הפרויקט.

**1.1 לקוח/המשתמש העיקרי (I)****1.1.1** משתמשי פרויקט תבל.**1.2 יעדי המכרז (I)**

היעד המרכזי שעומד ביסודה של בקשה זו לקבלת הצעות הוא הקניית היכולת לתפעול מערכות המחשוב במסגרת פרויקט תבל למשתמשי המערכת בצורה אופטימלית באופן שיאפשר עמידה בכלל יעדי הפרויקט, זאת ללא פגיעה באיכות השירות שיינתן ללקוחות הקצה.

1.3 אופק הזמן (I)

אופק השירות נשוא מכרז זה הוא למשך 3 שנים לפחות עם אופציה להארכה לשלבים הבאים של פרויקט תבל, כאמור בסעיף 0.17.



2. פרק היישום (השירותים הנדרשים)

2.0 מאפייני הפרויקט

2.0.1 סוגי המשתמשים המודרכים ונושאי הדרכה:

אוכלוסיית המודרכים בפרויקט זה הינה אוכלוסייה מגוונת וגדולה (כ-2000 משתמשים) וכזו הבאה מעולמות תוכן שונים וכפועל יוצא צריכה לעבור הדרכה בנושאים שונים. בין יתר המשתמשים במערכת, נמצאים גם משתמשים חיצוניים, אשר אינם עובדי המוסד.

להלן פירוט המשתמשים העיקריים:

א. פקידי תביעות נכות ושר"מ

מקבלים תביעות לנכות כללית ולשר"מ ומטפלים בצורה כוללנית בתביעות הנ"ל.

ב. פקידי תביעות נכות מעבודה

מבחינת מערכת "תבל" פקידי נכות מעבודה פותחים תביעות במערכת הקיימת, מטפלים בהעברת בקשה לוועדה מקצועית במערכת "תבל", מקבלים את תוצאות הוועדה ומעיינים בתיק לקוח כולל מסמכים סרוקים.

ג. רופאים מנתבים

רופא מנתב הינו רופא המכין את התיק לוועדה הרפואית הוא אחראי על בחינת המסמכים הרפואיים ומפתוחם, דרישת מסמכים/בדיקות, קביעת המומחים הנדרשים לצורך דיון בתיק. כמו כן בסמכותו לקבוע אם ניתן לדון ללא נוכחות. הוא יכול לשנות מורכבות תיק.

ד. רופאי ועדות פוסקים

רופאי ועדות הם רופאים היושבים באבחון רפואי בנכות או בוועדה מדרג ראשון או שני בנכות כללית או נפגעי עבודה. תפקיד הרופא בוועדה לבחון את המסמכים הרפואיים שהוגשו על ידי התובע, לבדקו במידת הצורך ולקבוע את סעיפי הליקוי ואחוז הנכות הרפואית. בנכות כללית הרופא יתן המלצה גם בנושא כושרו של המבוטח להשתכר.

בדרג ראשון בתביעות נכות כללית יושב רופא שהוסמך על ידי המוסד ואילו בדרג שני בנכות ובנפגעי עבודה יושבים פוסקים המתמנים על ידי שר הרווחה. רופא שיושב בדרג ראשון לא יוכל לשבת בדרג שני ולהיפך.

ה. מזכירי ישיבות

מזכירי הישיבות הם הפקידים היושבים בוועדה. עליהם להכין את התיק לוועדה ולהכירו מבחינת השתלשלותו ומסמכיו. במהלך הישיבה המזכיר מזהה את הנוכחים ומקליד את הפרוטוקול.

ו. עובדי מחלקת וועדות

תפקידם של העובדים להכין את התיקים לוועדות, לשבץ המבוטחים ולזמנם. לדרוש מסמכים / בדיקות ולעקוב אחר ביצוע. לזמן מבוטחים לבדיקות חיצוניות ולטפל בביטולים ואי הופעות.

ז. עובדי מטה

מנהלים ועובדים מקצועיים במשרד הראשי בירושלים, האחראים על העבודה המקצועית בסניפים ומשויכים ארגונית לאגפי נכות כללית, ועדות רפואיות ונפגעי עבודה שבמנהל הגמלאות. בנוסף עובדי המטה מהלשכה הרפואית, האחראית על העבודה המקצועית של הרופאים נדרשים לאחזר מידע לצורך בקרה הן על תהליך ביצוע הוועדה והן על השיבוצים והזימונים.

**ח. פקידי ביטוח וגביה**

עובדים בסניפים האחראים מקצועית על נושאי הגביה והביטוח. ההדרכה נדרשת בעיקר בנושאי קביעת מעמדם של המבוטחים כגון: מצב משפחתי, תושבות קביעת הכנסה ועוד.

ט. פקידי כספים ובקרה

עובדים בסניפים האחראים על חלק מהשירותים הכספיים הניתנים לציבור וכן על ביצוע בקרות בתהליך אישור התביעה.

י. פקידי דלפק קדמי

נותני שירות בסניפים האחראים על מתן השירות לקהל הפונים פיזית. השירות כולל ברובו מענה לפניית פשוטות ולמקצתן מענה לפניית בתחומי מקצוע שונים.

להלן טבלה המציגה את נושאי ההדרכה לכל אוכלוסיה:

כספים ובקרה כספית	ביצוע דיון בועדה	שיבוץ וזימון לועדה	טיפול בתביעה וקבלת החלטת זכאות	הכנת מידע רפואי וניתוב לועדה	הזנת תביעה	מיצוי זכויות	יסודות מערכת ותיק לקוח	
X			X		X	X	X	פקידי תביעות נכות ושר"מ
						X	X	פקידי תביעות נכות מעבודה
							X	פקידי שיקום
		X		X			X	רופאים מנתבים
	X						X	רופאי ועדות ופוסקים
	X						X	מזכירי ישיבות
		X		X			X	עובדי מחלקת ועדות בסניפים
		X		X			X	עובדי מטה וועדות
							X	פקידי ביטוח וגביה
X							X	פקידי כספים ובקרה
						X	X	פקידי דלפק קדמי

**2.0.2 שינויים בשיטת העבודה :**

פרויקט תבל כולל בתוכו שינוי מהותי בשיטות העבודה הנהוגות במוסד לביטוח הלאומי. בין היתר, יכלול הפרויקט מעבר לתפיסת עבודה ללא נייר, השונה מהותית מאופן העבודה הקיים במוסד ועבודה על בסיס מערכת מונחית משימות (המערכת תנתב ותשבץ את המשימות לסלי העבודה של המשתמשים). שינוי זה, מחייב תשומת לב ניכרת מצד הזוכה והבנה כי תהליכי ההדרכה וההטמעה של המערכת, הינם חלק מרכזי ביכולתם של העובדים להכיל את השינוי הנדרש מהם.

2.0.3 לוח זמנים :

ברבעון האחרון של שנת 2014 מתוכנן סיום הפיתוח של המערכת וסיום בדיקות הקבלה מתוכנן לסוף הרבעון הראשון של שנת 2015. ברבעון השני של 2015 מתוכננת הפעלה של המערכת בשני סניפי הפיילוט. הווה אומר, כי כבר במהלך 2014 יתחילו פעולות ההדרכה הפרונטלית למשתמשים המבצעים את בדיקות קבלת המערכת ולמשתמשים בסניפי הפיילוט. החל מהרבעון האחרון של 2015 מתוכננת תחילת הפריסה של המערכת בשאר סניפי המוסד, קרי, הדרכת המשתמשים בסניפים אלו מתוכננת להתבצע מעט קודם לכן.

2.0.4 נושאי ההדרכה העיקריים :

כאמור, מימוש פרויקט תבל מתחלק ל- 4 חלקים. להלן רשימת נושאי ההדרכה הנכללים בתכולת הפעילה הראשונה, אותה יצטרך הזוכה להעביר לאוכלוסיית המודרכים :

א. **תפעול מערכת נכות כללית ושר"מ** – טיפול שוטף בתיק נכות ו/או שר"מ של הלקוח לפני ולאחר קבלת ההחלטה. הטיפול כולל בין היתר הזנת הנתונים אודות הלקוח, מיצוי זכויותיו במוסד, דרישת מסמכים חסרים, קבלת ההחלטה בתיק, הזנת הוראה לתשלום, שליחת הודעות ללקוח, הזנת המידע שמתקבל לאחר קבלת ההחלטה, טיפול בעררים, תביעות בתום זמניות ובבקשות לבדיקה מחדש, ביצועי פסקי דין, חלוקת קצבה ומינוי מקבל גמלה, גביית חובות, החלטה על שהות בחו"ל ותשלום מענק פטירה.

ב. **הכנת תיק רפואי וניתוב לוועדה רפואית** – הכנת התיק, בחינת המסמכים הרפואיים והבדיקות, ביצוע פענוח מסמכים רפואיים, הזמנת בדיקות ומסמכים מקופות החולים וממכונים. קביעת מומחיות נדרשת, קביעת הצורך בנוכחות וקביעת מורכבות התיק.

ג. **שיבוץ לוועדה רפואית** – ביצוע שיבוץ לוועדות, טיפול בשיבוצים בעייתיים וחריגים, טיפול באי הופעות, ביטולים, טיפול בדיווחים חריגים. הוספת רופאים /מזכירים וגריעתם.

ד. **ביצוע דיון וניהול דיון** - ביצוע הדיון בוועדה, קביעת אבחנות, קביעת סעיפי ליקוי ואחוזים. מתן המלצה בדבר אי כושר / הערכת תפקוד לעקרת הבית.

ה. **תפעול מערכת כספית** – חישוב תשלום, קיזוזים וניכויים, תשלומים רטרואקטיביים, הפקת תשלום, תשלומי דמי ביטוח בריאות, התחשבנות מול גמלאות אחרות, הסדרי תשלום, תקבולים, פרעונות, כיסויי חובות, שיערוך חובות, משימות פקידים בחלוקה לפקידי כספים ופקיד גמלה כגון: עיכוב תשלומים, הפקדת מקדמות וכו'

ו. **תיק לקוח** – פרטי לקוח: פרטים אישיים, פרטי התקשרות, הכנסות, עיסוקים, נתוני חו"ל, אמצעי תשלום, קשרי משפחה. פרטי פוליסת ביטוח, זכאויות ותביעות בגמלאות המוסד, דפי חשבון, מידע רפואי: היסטוריה רפואית, תרופות, תלונות ואבחנות, מידע מגורמים רפואיים, תרופות, תיק מסמכים סרוקים, אירועים, משימות ותהליכים, פניות והודעות



ז. **ניהול נתוני מבוטח** – עדכון מצב משפחתי, פרטי התקשרות, עסוקים והכנסות, אמצעי תשלום, נתוני שהיה בחו"ל, שהייה במוסד, ניגוד עניינים- בדיקת קשרי משפחה. ניהול פוליסה, ניהול מיופה כח ושיוך לקוחות לסניפים.

2.1 השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת המכרז (I)

השירותים העיקריים הנדרשים במסגרת מכרז זה הינם:

- א. היערכות ולימוד המצב הקיים ולימוד מערכת תבל.
- ב. הגדרת שיטת ההדרכה והמתודולוגיה, אשר על בסיסה תבוסס ההדרכה ובניית תכנית עבודה מפורטת.
- ג. ביצוע תהליכי פיתוח ההדרכה הכוללים את הכנת התשתית ההדרכתית ובה בין השאר כתיבת מערכי ההדרכה והכנת העוזרים הנדרשים אליה.
- ד. התקנה והטמעה של כלי הדרכה מקוונים.
- ה. הקמת כיתות ההדרכה בפריסה ארצית, בהן ייעשה שימוש.
- ו. ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית לפי קבוצות מודרכים ובהתאם לתכנית ההדרכה שתאושר.
- ז. ביצוע תהליכי הטמעה, עם התקנת המערכות באתרים השונים.
- ח. הקמה ותפעול של מוקד תמיכה למשתמשי המערכת.

2.1.1 היערכות ולימוד סביבת ההדרכה וההטמעה (I)

עם זכייתו במכרז זה, יהיה על הזוכה להתחיל בפעולות היערכות ולימוד, אשר יאפשרו לו להכיר היטב את עולם התוכן אותו עומד הוא להדריך. במסגרת זו יצטרך הזוכה לבצע את הפעולות הבאות:

- א. **לימוד מצב קיים**: על הזוכה ללמוד ולהבין את המערכות הנוכחיות שבהן עובדים אוכלוסיית המודרכים וזאת על מנת שיוכל להבין את מהות השינוי אותו נדרשים המודרכים לעבור, עם הכנסתה של המערכת החדשה, ולהבין את השפה הנוכחית בה מדברים המשתמשים בטרם הוכנסה המערכת החדשה.
 - ב. **לימוד פרויקט תבל**: קריאת מסמכי האפיון המפורט שהוכנו עבור פרויקט תבל, השתלבות בצוות הפיתוח של הפרויקט ולמידת אבני התשתית העומדות ביסוד מערכת זו.
 - ג. **פגישות משתמשים וגורמי מפתח**: קיום פגישות מול גורמי מפתח בפרויקט להבנת היבטים ודגשים שונים הרלוונטיים להכנת תכנית ההדרכה.
- בשלב זה נדרש הזוכה ללמוד את תהליכי העבודה המפורטים בנספח 2.1.1 המציג רשימת התהליכים המרכזיים הנכללים בשלב א' של פרויקט תבל.
- המוסד מצפה שהזוכה ישלים את שלב ההיערכות והלימוד תוך חודשיים ממועד החתימה על ההסכם, כאשר תינתן עדיפות להצעות אשר תשקפנה משך זמן קצר יותר.



2.1.2

הגדרת מתודולוגיית הדרכה ובניית תכנית עבודה מפורטת (I)

הגדרת מתודולוגיית ההדרכה הינה חלק בלתי נפרד מעבודת הזוכה. אחת מפעילויותיו הראשונות של הזוכה תהיה להגדיר את שיטת ההדרכה ולבצע בין היתר את הפעולות הבאות:

א. **בחינת חלופות והתאמתן לפרויקט:** בחינת המתודולוגיות ושיטות ההדרכה המתקדמות והמקובלות ביותר בכל הנוגע להדרכת משתמשים במערכות מחשוב, תוך בחינת אמצעי הדרכה המוכחים כאפקטיביים בקיום הדרכות ובהטמעת מערכות ואשר יתאימו למערכות ולאוכלוסיות המודרכות בפרויקט תבל.

ב. **הכנת מסמך מתודולוגיה:** כתיבת המתודולוגיה בה ייעשה שימוש בתכנית ההדרכה. על מתודולוגיה זו להיות מאושרת מראש על ידי המוסד.

ג. **הכנת תכנית העבודה:** כתיבת תכנית עבודה מפורטת המציינת בצורה אופרטיבית את אבני הבניין ואבני הדרך הנדרשים להגשמת יעדי ההדרכה. תכנית זו תובא לאישור מוקדם של המוסד.

המוסד מצפה לכך שהזוכה ישלים את הגדרת המתודולוגיה ואת בניית תכנית ההדרכה המפורטת תוך מקסימום 3 חודשים ממועד החתימה על ההסכם, כאשר תינתן עדיפות להצעות אשר תשקפנה משך זמן קצר יותר.

2.1.3

ביצוע תהליכי פיתוח הדרכה (I)

על הזוכה לבצע את תהליכי פיתוח ההדרכה תוך התאמתם לפרויקט תבל ולאוכלוסיית המודרכים בו. בין היתר יידרש הזוכה להכין מערכי הדרכה עשירים ומפורטים ולדאוג לכלל עזרי ההדרכה הרלוונטיים לכל מערך שיעור. להלן הרחבת הנושאים הנדרשים במסגרת פיתוח ההדרכה:

א. **כתיבת מערכי הדרכה:** כתיבת מערכי הדרכה מובנים לכל נושא ולכל אוכלוסיית יעד, תוך שימוש בשלל אמצעים מתקדמים להצגתם למודרכים.

ב. **תכנון וכתיבת תהליכי תרגול:** על הזוכה להכין לכל מערך שיעור את תהליכי התרגול המתאימים לו ולספק את מלוא אמצעי ההדרכה הנדרשים לביצוע תרגול זה. בין היתר, יידרש הזוכה להגדיר את הנתונים הנדרשים לביצוע ההדרכה על המערכת. נתונים אלו, אשר יוכנו על ידי צוות הפרויקט מטעם הזוכה, ישמשו להדרכה ולתרגול על המערכת.

ג. **כתיבת חוברות הדרכה:** כתיבת חוברות הדרכה לכל מערך שיעור. על חוברות אלה להיות מודפסות (Hard-Copy) בכמות מספקת לכלל המודרכים.

ד. **הכנת לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים:** על הזוכה להכין לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים לבחינת מידת הבנתם של המודרכים את החומר הנלמד. באחריות הזוכה לעדכן לומדות אלה במידת הצורך ולספק לשימוש המוסד, גם בשלבים מאוחרים יותר בפרויקט. כמות הלומדות ומבחני רמת הידע הנכללים בתכולת העבודה יהיו בהתאם לכמות הנושאים המופיעים בנספח 2.2. בכונת המוסד לעשות שימוש בלומדות מקוונות על מנת לאפשר למשתמשי המערכת להתנסות בתפעול המערכת טרם ההדרכה הפרונטלית תוך דגש על אוכלוסיית הפוסקים.

ה. **הכנת אוגדן עזרי הדרכה אישי למודרך:** לכל יום הדרכה יכין הזוכה אוגדן עזרי הדרכה, אשר ילווה את המודרך לאורך יום זה. בין היתר יכלול תיק זה את חוברות ההדרכה, תסריטי התרגול, מדריכי המשתמש הרלוונטיים וכל עזר הדרכה, אשר יתאים ליום הדרכה זה.

ו. **בניית לו"ז ישים ליום הדרכה:** על הזוכה לבנות לוח זמנים ישים ליום הדרכה פרונטלית, באופן אשר ימקסם את יכולתו של המודרך לקלוט ולהבין את חומרי ההדרכה. לו"ז ימי ההדרכה יועבר על ידי הזוכה לאישור מוקדם של המוסד.

ז. **הקמה ותחזוקת אזור הדרכה בפורטל ארגוני:** על הזוכה להכין ולתחזק אזור הדרכה לפרויקט תבל בפורטל הפנים ארגוני של המוסד. בין היתר יידרש הזוכה להעלות לאזור



זה את מערכי השיעור ועזרי ההדרכה המעודכנים ביותר, לנהל את אזור ההדרכה ולענות על פניות של משתמשים.

2.1.4

כתיבת חוברת תפישת תפעול תבל (I)

תוצר מהותי נוסף שעל הזוכה להכין, הינה חוברת תפישת תפעול תבל. תוצר זה ישקף את המרכיבים הבאים:

- יסודות מערכת תבל ובכלל זה תפישת הממשק התפעולי, תפישת תיק לקוח, תפישת ניהול המשימות וכד'.
- השינויים המרכזיים בתהליכי העבודה ובחווית העובד בעידן תבל.
- תיאור ברמת על של תהליכי העבודה המרכזיים במערכת תבל.

להלן דגשים נוספים בהקשר לתוצר זה:

א. **עריכת החוברת:** החוברת אמורה לשקף תוצר איכותי, מובן ונהיר הערוך היטב מבחינה לוגית, מבנית ולשונית וליישם את העקרונות הבאים:

- קריא: כתוב בסגנון בהיר, פשוט, לוגי, קל להבנה.
- יעיל: מאפשר איתור מהיר של המושג או הפונקציה הנדרשת.
- מקיף: מכיל את כל המידע הנדרש.
- תקף: תואם את המהדורה העדכנית של המערכת.
- דידקטי: מתאים לשימוש כחוברת עזר לתכנית ההדרכה.
- שימושי: מימדים ומבנה פיזי נוחים לתפעול ולאחסון בעמדה.
- נגיש: ניתן לשכפול וליצירת עותקים נוספים בקלות.

ב. **ערוצי גישה לחוברת:** מלבד 100 עותקים מודפסים (Hard-Copy), צבעוניים ובעלי כריכה קשה, יידרש הזוכה להציב גרסה מקוונת של החוברת באזור הדרכת מערכת תבל בפורטל הפנים ארגוני של המוסד. הגרסה המקוונת של החוברת צריכה לכלול הפניות וקישורים חיים למקורות מידע נוספים ולאפשר למשתמש להשתמש בכלים המקוונים לשם העשרת השימוש במדריך זה.

2.1.5

יישום התקנה והטמעה של כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה (I)

על הזוכה להתקין ולהטמיע כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה. בין היתר יידרש הזוכה לבצע הפעולות הבאות:

א. **בחינת שילובן של מערכות מסייעות:** במסגרת שלב הכנת מתודולוגיית ההדרכה, יצטרך הזוכה לבחון את שילובן של מערכות מסייעות בזמן אמת (EPSS), כחלק מאסטרטגיית ההדרכה בפרויקט.

ב. **יישום מערכת EPSS:** במידה ויוחלט לשלב מערכת מסייעת בזמן אמת, הרי שבשלב פיתוח ההדרכה, יצטרך הזוכה לבצע פעולות יישום להטמעת שכבת מידע זו, תוך יצירת תרחישי משתמש מוקלטים שיסייעו למשתמשי המערכת בזמן אמת וכל פעולות יישום, אשר תתאים לכלי הטכנולוגי בו ייעשה שימוש. על הזוכה לנתח ולהבין יחד עם אנשי המוסד את הפעולות הנפוצות במערכת, כאשר פעולות אלה יוסרטו ויישמו ראשונות במערכת המקוונת. במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה תשולב המערכת המסייעת בכ- 20 תהליכים.

ג. **התקנת והטמעת המערכת:** על הזוכה להוביל את כלל פעולות התקנת והטמעת המערכת המקוונת ולהתקין ולהטמיע מערכות הדרכה אלה ככל שיידרש.



ד. **הדרכת שימוש במערכת מקוונת**: על הזוכה לשלב בתכנית ההדרכה, מערך שיעור נפרד להדרכה ולימוד השימוש במערכת המקוונת

2.1.6 הכשרת מדריכים (I)

לאור הפריסה הארצית וכמות המודרכים הגדולה בפרויקט זה, יידרש הזוכה להכשיר מדריכים ומטמיעים נוספים לתקופת ההדרכה הפרונטלית והטמעת המערכת. בהקשר זה יידרש הזוכה:

א. להכשיר את המדריכים מטעמו באופן אשר יבטיח היכרות מעמיקה עם היישום ועם תהליכי העבודה ועולם התוכן של המוסד.

ב. לתכנן בקפידה את מועדי הכשרת המדריכים באופן אשר יתאים בצורה מירבית לצרכי המוסד ולציננים בתכנית העבודה המוצעת על ידיו בסעיף 4.2.4 במכרז זה.

2.1.7 הקמת / תפעול כיתות הדרכה בפריסה ארצית (I)

הזוכה במכרז זה, יהיה אחראי בין היתר על סביבת ההדרכה ובמסגרת זו יצטרך להקצות מרכזי הדרכה בהתאם לדרישות הבאות:

א. **מספר מרכזי הדרכה**: הזוכה יידרש להקצות מרכזי הדרכה לכל סבב הדרכה שיערך במסגרת פרויקט ההדרכה של שלב א' של מערכת תבל. סבב ההדרכה הראשון יהיה של עובדי סניפי הפיילוט (רמלה ונתניה) ולאחר אישור ההפעלה המבצעית של מערכת תבל (על פי התכנון – 6 חודשים לאחר הפעלת הפיילוט) יבוצעו עוד 4 סבבי הדרכה לשאר עובדי המוסד כאשר בכל סבב יודרכו העובדים של אשכול סניפים במחוז. סדר ההדרכה של המחוזות ייקבע על ידי המוסד.

המוסד ישמור על רצף ההדרכה בכל מחוז ולא תתקיים הדרכה במקביל של שני מחוזות, קרי, הזוכה לא יידרש להקצות ולהפעיל בו-זמנית שני מרכזי הדרכה. על הזוכה לשים לב שיתקיים פער זמן גדול בין ההדרכה של סניפי הפיילוט להדרכה של שאר עובדי המוסד.

ב. **מיקום כיתות/מרכזי ההדרכה**: על המציע לכלול בהצעתו מרכזי/כיתות הדרכה הרחוקות לכל היותר 50 קילומטרים מכל אחד מהסניפים הנכללים באשכול הסניפים של המחוז המודרך (מפת הסניפים מפורטת בנספח 2.2 נפחים וכמויות).

לטובת ההדרכה של סניפי הפיילוט רשאי הזוכה לעשות שימוש באתרי הדרכה קיימים שלו ובלבד שאתרים אלו ימוקמו במרכז הארץ (ברדיוס שלא יעלה על 50 ק"מ מתל-אביב).

אירוח ו/או הסעה של המודרכים למרכזי ההדרכה יהיו באחריות המוסד.

ג. **נגישות**: כל כיתה תהיה נגישה לכלל האוכלוסייה תוך עמידה בתקני נגישות לאוכלוסייה מוגבלת. בנוסף, כיתה ההדרכה לא תמוקם במרתפים או במקלטים.

ד. **גודל הכיתה**: גודל הכיתה יהיה מתאים להדרכת 20 מודרכים מול מחשב (עמדת מחשב לכל אחד מהמודרכים).

ה. **ציוד נדרש בכיתה**: הציוד הנדרש להעברת הדרכה בכיתה הינו: לוח מחיק וציוד נלווה, מסך הקרנה, ברקו, חיבור אמין לרשת האינטרנט (כולל חיבור אלחוטי), נקודות תקשורת לחיבור לרשת פנימית, מערכת הגברה, מחשב מדריך ראשי הכולל בתוכו מערכת לשליטת מחשבי המודרכים, 20 עמדות מחשב למודרכים המדמים את סביבת העבודה החדשה של העובד, ציוד היקפי נלווה להדמיית סביבת העבודה של העובד.



ו. **זכות לפסילת כיתה**: בידי המוסד תהיה הזכות לפסול כיתה הדרכה מסיבותיו הוא. על הזוכה להציע אלטרנטיבות לכיתה הנפסלת ולהביאה לאישור המוסד.

חשוב לציין כי התקנת מערכת תבל, כולל חיבורה לרשת הפנימית בכיתות ההדרכה תבצע על ידי המוסד.

2.1.8 ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית (I)

ההדרכה תבוצע בצורה פרונטליות בפריסה ארצית ובהתאם למיקום כיתות ההדרכה כפי שיאושרו מראש על ידי המוסד. ההדרכות תבוצענה כאמור באתרי הדרכה המנותקים מהסניפים השונים ובהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת שתאושר על ידי המוסד. כל אוכלוסיית הדרכה תקבל הדרכה ייעודית ומרוכזת. משך ימי ההדרכה ייקבעו על פי מורכבות החומר הנלמד. להלן המאפיינים המרכזיים הנדרשים בנושא ביצוע הדרכות פרונטליות:

- א. **כיתת ההדרכה**: העומדת בדרישות כיתת ההדרכה המפורטות בסעיף 2.1.7 שלעיל.
- ב. **מספר מדריכים**: בכל שיעור נדרשים שני מדריכים, מדריך ראשי אשר מוביל את ההדרכה הפרונטלית ועוד עוזר הדרכה המסייע למדריך הראשי בזמן התרגול.
- ג. **אוגן הדרכה**: לכל מודרך יעמוד אוגן הדרכה הכולל את כל החומר הנלמד ביום ההדרכה.
- ד. **ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית**: על הזוכה לבצע ההדרכות באופן שיפגע בצורה המינימלית ביותר בפעילותו של סניף המוסד. נקודת ההנחה היא כי תבצע הדרכה מרוכזת של מספר ימים לכלל הסניף.

2.1.9 הטמעת המערכת (I)

עם סיום התקנת מערכת תבל (יבוצע במקביל להדרכה הפרונטלית), תחל תקופת הטמעת המערכת בסניפים. משך הזמן לפעילות הטמעת המערכת הינו **חודש ימים** בכל קבוצת סניפים שעברה הדרכה. תקופת ההטמעה הינה תקופה מאתגרת, בה יבצעו המשתמשים את עבודתם לראשונה אל מול המערכת החדשה. פעילותו של הזוכה בתקופה זו הינה קריטית להצלחת הטמעת המערכת והבטחת המשך שירות תקין לציבור. במסגרת הטמעת המערכת יידרש הזוכה לבצע את הפעילויות הבאות:

- א. **הפעלת מטמיעי מערכת בפריסה ארצית**: על הזוכה להציב מטמיעי מערכת מקצועיים, המכירים היטב את מערכת תבל. מטמיעים אלה יהוו את קו התמיכה הראשון למשתמשי המערכת, תוך מתן סיוע בזמן אמת, להשלמת כלל הפעולות המיחשוביות הנדרשות. המטמיעים יהיו נוכחים בכל שעות הפעילות של הסניף המודרך, לרבות תמיכה בפעילות הועדות הרפואיות המתקיימות גם בשעות אחה"צ והערב.
- ב. **כמות מטמיעי המערכת**: תקופת ההטמעה נחלקת ל-2: תקופת ההטמעה הראשונה, למשך שבועיים מיום הפעלת המערכת – בתקופה זו יעמוד יחס ההטמעה על מטמיע אחד לחמישה עובדים. בתקופת ההטמעה השנייה, השבועיים האחרונים לתקופת ההטמעה, יעמוד יחס ההטמעה על מטמיע אחד ל-10 עובדים. **חשוב להבהיר**, בסניפים קטנים, אשר מספר העובדים בהם קטן מ-10 לא יוצב מטמיע בתקופת ההטמעה השנייה וסניף זה יישען על סיוע של מוקד התמיכה שיופעל על ידי הזוכה.
- ג. **הפעלת מערכות מסייעות בזמן אמת (EPSS)**: במידה ותתקבל ההחלטה להפעיל מערכות מסייעות (EPSS) להטמעת המערכת, הרי שעל הזוכה להפעיל בשלבים אלה את המערכות המסייעות, אשר מהוות נדבך חשוב בפעולות הטמעת המערכת.



ד. **השתלבות בסביבת העבודה של העובדים**: מטמיע המערכת יבצע עבודתו בזמן אמת, בעוד העובד מבצע את עבודתו אל מול מקבלי השירות. על המטמיע להשתלב בסביבת עבודה זו ולסייע עד כמה שניתן ברצף עבודה תקין אל מול המערכות השונות וזאת ללא פגיעה ברמת השירות ללקוחות המוסד.



ה. **ביצוע מדידות כמותיות ואיכותיות:** על הזוכה להוביל, לנהל ולבצע בדיקות מדידה כמותיות ואיכותיות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת, תוך זיהוי האזורים במערכת אשר נדרשת הטמעה והדרכה נוספת. על הזוכה להעביר תוצאות מדידותיו למוסד, עם סיום תקופת ההטמעה הראשונה, תוך מתן המלצות אופרטיביות לשיפורים בתהליכי ההדרכה וההטמעה במידה ואלה נדרשים.

2.1.10 הקמה ותפעול של מוקד תמיכה (Help-Desk) למשתמשי המערכת (I)

הזוכה יתפעל ויתחזק מוקד תמיכה (Help-Desk) ייעודי למוסד, למשך זמן של חודשיים מסיום הפריסה וההטמעה של המערכת בכל סניפי המוסד. אל מוקד התמיכה יופנו כל הפניות והבעיות של המשתמשים במערכת. הפניות למוקד, תהיינה מכל סוג או נושא, כאשר המוקדן במוקד תמיכה יהווה נדבך ראשון לאספקת התמיכה (Tier 1) ויהיה בעל יכולות לסיווג הפניה ולטיפול בה במידה והינה נמצאת תחת אחריותו, או להעברתה לגורמי תמיכה אחרים בהתאם לסיווגה.

א. מערכת ממוחשבת

כל פניה תירשם במערכת ממוחשבת שתסופק ותופעל על ידי הזוכה, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה, האזור במערכת הקשור לנושא הפניה, שעת הפניה וכדו'. פתיחת הפניות תתאפשר גם על ידי המשתמשים עצמם על גבי רשת האינטראנט של המוסד. ההיענות לקריאה הטלפונית תתבצע על-פי הדרישות, כפי שמוגדרות באמנת השירות בסעיף 4.5 במכרז זה.

ב. אופן הטיפול בפניות

מקבל הפניה מטעם הזוכה, ינסה לפתור את הבעיה קודם כל בעצמו, על-פי שיטות ונהלים המקובלים אצל הזוכה. אם לא הצליח, יפנה את הבעיה (לפי כללי והנחיות התפעול) לגורם השירות המתאים מטעם הזוכה, תוך ציון מועד העברת הבעיה ולמי הועברה. אחוז הפניות, שאותן יש לפתור בפניה ראשונה מפורט גם הוא באמנת השירות בסעיף 4.5 במכרז זה. מקבל הפניה ימשיך לנהל את הפניה ולעקוב אחריה עד לסגירתה.

עם סגירת הפניה, יש לדווח לגורם הפונה (רצוי באופן ממוכן), על סיום הטיפול, ולקבל את אישורו שהבעיה "סגורה". אם יופקו לקחים מהתקלה, אזי הם ישולבו במסגרת מערכי ההדרכה למשתמשים. כמו כן, נדרש הזוכה ליצור רשימת שאלות ותשובות (FAQ) ולעדכן רשימה זו באופן שוטף על פי הקריאות הנפתחות ע"י המשתמשים.

ג. מערכת טלפוניה

הזוכה יפעיל מערכת טלפוניה, המאפשרת מעקב אחר תור השיחות, לרבות משך הזמן עד למענה לפניה, זמן המתנה בתור, שיחות שלא נענו (נטישות) וכדו'. מערכת הטלפוניה תאפשר הקלטת הודעות שיושמעו לפונים טרם המענה/במהלך המתנה למענה, וגם הודעה כללית במקרה של תקלה רוחבית.

הזוכה יוכל להפעיל מענה קולי במוקד, אך מענה זה ייכנס לפעולה רק לאחר שחלפו 30 שניות מכניסת השיחה (בעת הפעלת המענה הקולי תינתן לפונה האפשרות לבחור בין השאר הודעה לבין המשך המתנה למענה אנושי).



2.2 נפחים וכמויות (I)

חלק חשוב בהבנת מורכבות הפרויקט היא הבנת היקפי השירותים שעל בסיסם נדרש לתכנן את פרויקט ההדרכה. בין היתר נדרש הזוכה להיערך מבחינת כמות החניכים, כמות הנושאים המודרכים, היחסים הנדרשים בין מטמיע לעובדי הסניפים וכדומה. פירוט הנפחים והכמויות מופיע בצורה נרחבת בנספח 2.2 נפחים וכמויות.



3. פרק הטכנולוגיה (N)

3.0 כללי (N)

3.1 חומרה עיקרית – מרכזית (N)

3.2 אחסנת נתונים מרכזית (N)

3.3 ציוד קצה / היקפי (N)

3.3.1 במוסד כ-3,500 משתמשים עם מערכת הפעלה WINDOWS XP ו-WINDOWS 2000. בכוננת המוסד לעבור למערכת הפעלה WINDOWS 7 בעתיד.

3.3.2 החומרה של מרבית המחשבים מתבססת על מחשבי לנובו ו-HP עם מעבדי אינטל.

3.3.3 בכל התחנות קיימים מסכי LCD 17”.

3.3.4 התחנות מחוברות לרשת התקשורת של המוסד בפרוטוקול IP על גבי תשתיות אתרנט במהירות 100/1000 MBps בכל אחד מאתרי המוסד.

3.4 ציוד מיוחד (N)

3.5 ציוד מתכלה (N)

3.6 כלי פיתוח (N)

3.7 כלי תפעול ויצור (N)

3.8 מנוע חוקה (N)

3.9 תשתית סביבתית (N)

3.10 מערכות הפעלה (N)

3.11 בסיסי נתונים (N)

3.12 תקשורת מקומית – LAN (N)

3.13 תקשורת רחבה – WAN (N)

3.14 חיבור לרשת ציבורית ורשת Extranet (N)

3.15 תשתיות אבטחת מידע (N)



3.16 אתרי המוסד (N)

3.16.1 המוסד מפעיל ומתחזק כיום מעל 100 אתרים ברחבי הארץ, המשרתים כ- 4,500 משתמשים.

3.16.2 אתרי המוסד מתחלקים כדלקמן:

- א. המשרד הראשי של המוסד בי-ם ושלוחותיו בבית תמ"מ, בניין כדורי, בית עומר, בית וולפסון ואתרים נוספים מחוץ לירושלים.
- ב. כ-25 סניפים ראשיים. בכל סניף ראשי בין 100 ל-300 תחנות ברשת הארגונית.
- ג. כ-20 סניפי משנה. בכל סניף משנה בין 20 ל-60 תחנות ברשת הארגונית.
- ד. כ-50 אשנבים ונקודות שירות. בכל אשנב בין תחנה אחת ל-10 תחנות. האשנבים אינם מחוברים לאינטרנט בשלב זה.





4. פרק המימוש

4.0 כללי - הבהקים (I)

בפרק זה נדרש המציע לפרט את היכולות המקצועיות שלו באספקת שירותי הדרכה והטמעה למערכות ממוחשבות בסדרי גודל של מערכת תבל הן מבחינת כמות המודרכים וכמות הנושאים המודרכים והן מבחינה לוגיסטית.

כמו כן, פרק זה כולל דרישות לגבי תכולת העבודה הנדרשת מהזוכה, שיטת הביצוע, הרכב הצוות המקצועי, תיאור הניסיון והיכולות המקצועיות ואמנת השירות SLA.

4.1 גורמים מעורבים (S)

לזוכה ולצוות המקצועי מטעמו בתחום ההדרכה וההטמעה, חשיבות מכרעת בהצלחת הטמעת מערכת תבל ובאופן בה תתקבל ותתופעל המערכת על ידי העובדים.

4.1.1 המציע (S)

4.1.1.1 מידע כללי אודות המציע (S)

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס:	
4.	דואר אלקטרוני:	
5.	מספר חברה (ח.פ) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
6.	מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר	
7.	שנת הקמת החברה/העסק:	
8.	מספר תיק עוסק מורשה:	
9.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
10.	מבנה הבעלות על החברה:	
11.	שמות בעלי החברה העיקריים:	
12.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
13.	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה: שם ושם משפחה, טלפון, פקס, דוא"ל	
14.	פרטי מנהל הפרויקט המוצע לאחר זכייה במכרז	
15.	מספר עובדים אצל המציע בתחום הדרכה ופיתוח הדרכת מערכות מחשוביות	
16.	פרטי חשבון הבנק של המציע: שם הבנק, שם הסניף, מספר חשבון	
17.	מידע נוסף	



4.1.1.2 מידע טכנולוגי ושיטות עבודה (S)

- א. המציע יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את כלל השירותים המצויינים בפרק 2 במכרז זה. על המציע לפרט את הניסיון שלו ביישום מתודולוגיות אלו תוך דגש על הצגת ניסיון בפרויקטים בעלי מאפיינים דומים.
- ב. המציע יפרט ויסקור מערכות EPSS, אשר יש לו ניסיון עימן ולדעתו עשויות ולהתאים לתכולת מכרז זה. על המציע לפרט את ניסיונו ביישום של מערכות אלו בפרויקטים בעלי מאפיינים דומים.
- ג. המציע יפרט את ניסיונו בפיתוח של לומדות מקוונות בפרויקטים בעלי מאפיינים דומים.
- המציע מוזמן לצרף דוגמאות ו/או לצרף קישורים/הפניות ללומדות אותן פיתח בפרויקטים קודמים.

4.1.1.3 יכולת מוכחת (L)

על המציע לפרט את ניסיונו במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות. המציע יפרט את ניסיונו **בפורמט המוגדר בטבלה המופיעה בנספח 0.6.3. עבור כל פרויקט לדוגמה, יש למלא טבלה נפרדת.** בכל אחד מהסעיפים בטבלה יש לפרט ניסיון או לחלופין לרשום לא רלבנטי במידה והשירות / התחום לא רלבנטיים. על המציע לפרט את ניסיונו לגבי לפחות 4 פרויקטים כאשר לפחות שניים מהם עומדים בדרישות הסף המוגדרות בפרק 0.6.3.

- יינתן יתרון למציעים אשר יציגו לקוחות לדוגמה מהמגזר הממשלתי ו/או ממגזר הביטוח
- על המציע לעמוד בציון איכותי משוקלל של 70% (מתוך 100%) בסעיף זה (L)

4.1.1.4 קבלני משנה (S)

המציע יפרט, בטבלה שלהלן, את קבלני המשנה (כמוגדר בסעיף 0.2.12), המוצעים על ידו לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה. הטבלה כוללת פירוט רק של השירותים בהם מותרת העסקה של קבלני משנה, כאמור בסעיף 0.11.1. במקרים בהם כל תכולת העבודה היא באחריות המציע יצוין בעמודת שם הספק "המציע".

שם ספק	תחום פעילות
	יישום, התקנה והטמעה של כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה (כמפורט בסעיף 2.1.5 במכרז זה)
	הקמת/ תפעול כיתות הדרכה בפריסה ארצית (כמפורט בסעיף 2.1.7 במכרז זה)
	ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית (כמפורט בסעיף 2.1.8 במכרז זה)
	הטמעת המערכת (כמפורט בסעיף 2.1.9 במכרז זה)
	הקמה ותפעול של מוקד תמיכה (Help-Desk) למשתמשי המערכת (כמפורט בסעיף 2.1.10 במכרז זה)



לגבי קבלני המשנה שפורטו בטבלה לעיל, אם יש כאלו, יציין המציע את שמותיהם, ניסיונם, תפקידם המדויק ופרטים נוספים בטבלה הבאה (כל קבלן משנה בטבלה נפרדת):

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם קבלן המשנה :	
2.	מעמד משפטי (חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר):	
3.	כתובת מלאה :	
4.	מס' טלפון/פקס :	
5.	דואר אלקטרוני :	
6.	שמות מנהלי החברה/העסק :	
7.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים :	
8.	הגדרת התפקיד המדויק של קבלן המשנה המוצע במכרז זה :	
9.	פרוט הניסיון של קבלן המשנה בביצוע עבודות דומות :	
10.	פרוט שיתוף פעולה קודם עם המציע בתחומים רלבנטיים למכרז :	
11.	שם איש הקשר מטעם קבלן המשנה בכל הנוגע למכרז זה :	
12.	מס' טלפון/פקס של איש הקשר :	
13.	דואר אלקטרוני של איש הקשר :	

**4.1.2 צוות הפרויקט (S)****4.1.2.1 כללי (M)****א. נותני שירותים**

כל נותני השירותים מטעם הזוכה (כולל קבלני משנה), יתחילו במתן השירותים רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב מהמוסד. בעת בדיקת המוסד, רשאי המוסד לדרוש ולקבל את פרטי תולדות החיים של נותני השירותים המוצעים, לראינם, לפנות לממליצים ולפנות לגורמים מוכרים לשם ביצוע מבחני התאמה לתפקידם. המוסד רשאי לא לאשר את נותני השירותים לפי שיקול דעתו הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אישור המוסד לנותן שירותים, אינו גורע מאחריותו הבלעדית של הזוכה והמחויבות שלו עפ"י דרישות המכרז וההסכם. מודגש כי בכל מקרה המוסד אינו אחראי לנותני השירותים מטעם הזוכה, בשום היבט.

ב. הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ביוזמת המוסד

נציג המוסד רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של מי מנותני השירותים מטעמו של הזוכה, לפי שיקול דעתו הבלעדי וללא כל מתן הסבר או פיצוי כלשהו לזוכה, והזוכה מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך חודש. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת העובד באופן מיידי.

ג. הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ביוזמת הזוכה

הזוכה מתחייב להודיע בכתב לנציג המוסד, לפחות 60 יום מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של קבלן משנה או מי מנותני השרות מטעמו. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל את הסכמת המוסד, על-פי המפורט בתת סעיף א' לעיל.

נותן השירות המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהמוחלף. נציג המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את קבלן המשנה או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

ד. הוצאות בגין החלפת נותני-שירות

הזוכה מתחייב לשאת בהוצאות שייגרמו לו בגין החלפת מי מנותני השרות מטעמו, עפ"י בקשתו, או עפ"י דרישת המוסד, כולל הוצאות חפיפה בין נותני השירותים.

ה. כוח-אדם חליפי

הזוכה מתחייב להעמיד כוח אדם חליפי לנותני השירותים בתקופת היעדרם מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת, בהתאם לרמת השירות הנדרשת.

ו. עבודה בחירום (M)

מכיוון שהמוסד מחויב להמשיך בפעילות סדירה גם בעת קיום מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף, ומכיוון שפעילות המוסד תלויה בתפקוד תקין של מערך המחשוב שלו, על הזוכה להתחייב להמשיך ולספק את השירותים נשוא מכרז זה גם במהלך מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף. לצורך כך, הזוכה יתחייב על הכשרה מראש והצבה של עובדים חליפיים, במידת הצורך אם חלק מנותני השירותים נקראו לשירות מילואים, על מנת להמשיך ולספק את שירותי ההדרכה, ההטמעה והפעלת מוקד התמיכה הטלפוני.



4.1.2.2 צוות הפרויקט (S)

המציע נדרש להציג את המבנה הארגוני המיועד לביצוע פרויקט ההדרכה וההטמעה בפרויקט תבל עבור המוסד. למוסד ברור כי איוש המבנה הארגוני יתבצע על פני זמן בהתאם להתקדמות הפרויקט, ולכן נדרש המציע (כמפורט במסגרת שלהלן) להציג תוכנית איוש לצוות הפרויקט.

מודגש כי נדרש איוש מהיר ככל האפשר של הצוות המוביל אשר יהיה אחראי על ביצוע שלבי הפרויקט הראשוניים, קרי, לימוד המצב הקיים, גיבוש מתודולוגיית ההדרכה ופיתוח מערכי ההדרכה.

המוסד ייתן יתרון למציעים אשר יציגו בהצעתם תוכנית איוש מהירה אשר תשקף אינטנסיביות בשלבי הפרויקט הראשוניים תוך דגש על השלמת הפיתוח של כל מערכי ההדרכה ומוכנות להדרכת סניפי הפיילוט בלוי"ז הנדרש.

הצגת המבנה הארגוני וצוותי העבודה צריכה לכלול לפחות את הפונקציות הבאות:

- א. מנהל פרויקט
- ב. מנהל פיתוח הדרכה
- ג. ראשי צוותי הדרכה והטמעה
- ד. מדריך/מטמיע

- ① המציע יציג את המבנה הארגוני המלא המוצע על ידו (תרשים מבנה ארגוני, היקף כ"א ומספר משרות בכל משבצת בתרשים) הן עבור תקופת פיתוח ההדרכה והן עבור תקופת ההדרכה וההטמעה.
- ② המציע יפרט את תחומי האחריות בינו לבין קבלני המשנה (עובדי קבלני משנה יוצגו בתרשים הארגוני בצורה שונה מעובדי המציע על מנת שיהיה ניתן להבדיל ביניהם).
- ③ המציע יפרט את הגורמים המעורבים בפרויקט ואת קשרי הגומלין ביניהם (התמחות, היקף כ"א, היקפי משרות).
- ④ המציע יצרף דברי הסבר לתרשים הארגוני המפרטים במדויק את תחומי האחריות עבור כל פונקציה במבנה הארגוני המוצע.
- ⑤ המציע יצרף תוכנית עבודה מחייבת על פני ציר הזמן לאיוש כל התפקידים והמשרות בהתאם להתקדמות הפרויקט (הכוללת לפחות סוגי תפקידים והיקף משרות שיגייס המציע בכל חודש ממועד חתימת ההסכם ועד השלמת הגיוס המלא).

המציע ישקף את הנתונים הכמותיים אשר פירט במסגרת התרשים הארגוני בטבלה שבעמוד הבא (יש לציין את כמות המשרות בכל תקופה):



מעסיק (3)	הטמעה (2) במחוזות			הדרכה במחוזות (1)	הטמעה בסניפי פיילוט	הדרכת סניפי פיילוט	פיתוח הדרכה	מתודולוגיה ות"ע	התארגנות ולימוד	תפקיד
	מוקד	2	1							
										מנהל פרויקט
										מנהל פיתוח הדרכה
										ראש צוות הדרכה והטמעה
										מדריך/ מטמיע
										מנהל מוקד תמיכה
										מוקדנים
										מיישמי מערכות EPSS
										מפתחי מערכות EPSS
										תפקידים נוספים (נא לפרט)

הערות לטבלה:

- (1) יש למלא את הכמויות בתקופת ההדרכה בכל מחוז בהנחה שכמות הסניפים והמודרכים תהיה דומה בין המחוזות.
- (2) יש למלא את הכמויות בכל תקופת הטמעה (כהגדרתן בסעיף 2.1.9) בהנחה שכמות הסניפים והעובדים תהיה דומה בין המחוזות.
- (3) מעסיק : מציע או קבלן משנה (במידה וקבלן משנה יש לציין את שם קבלן המשנה).



4.1.2.3 מנהל הפרויקט (L)

כאמור בסעיף 0.7.6.1 הזוכה יעמיד לטובת מתן שירותים למוסד מנהל פעילות אשר יהווה גורם קשר יחיד (SPOC) למנהל ההתקשרות מטעם המוסד. מנהל הפרויקט יהיה אחראי לתיאום כל מתן השירותים למוסד וינהל את צוות המציע המספק שירותים אלו. מנהל הפרויקט יהיה בעל כישורים וניסיון המתאימים לניהול הפעילות בהיקף הנדרש במכרז זה.

על מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בדרישות שלהלן בציון משוקלל של 80% לפחות כציון עובר:

משקל	תיאור הדרישה	מס'
40%	ניסיון מוכח בחמש השנים האחרונות, בניהול פרויקט הדרכה והטמעה למערכות מידע ארגוניות בהיקף של לפחות 200 ימי הדרכה (לדוגמה: 5 ימי הדרכה ל-40 כיתות מודרכים)	1.
30%	ניסיון מוכח בחמש השנים האחרונות, בניהול פרויקט הדרכה והטמעה למערכות מידע בפריסה ארצית בהיקף של לפחות 10 אתרים ולפחות 300 משתמשים.	2.
30%	התרשמות מהמועמד על בסיס ראיון אישי (בו יידרש מנהל הפרויקט, בין השאר, להציג את ניסיונו, תפיסת הפתרון המוצעת ותוכנית הפרויקט) ועל בסיס פניה לממליצים.	3.

<p>① המציע רשאי לכלול בהצעתו שני מועמדים חלופיים לבחירת המוסד.</p> <p>② המציע יפרט לגבי כל מועמד את הלקוחות לדוגמה באמצעותם הודגם ניסיונו של מנהל הפרויקט. עבור כל לקוח לדוגמה ימלא המציע את הטבלה המפורטת בנספח 0.6.3. למען הסר ספק ניסיון יחשב כרלבנטי אך ורק אם המועמד היה מנהל הפרויקט בפרויקט המוצג אצל הלקוח לדוגמה.</p> <p>③ המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמדים לתפקיד מנהל הפרויקט.</p>

4.1.2.4 מנהל פיתוח הדרכה (L)

מנהל פיתוח ההדרכה המוצע על ידי המציע יהיה אחראי על כלל תהליכי פיתוח ההדרכה ויוביל מקצועית את צוותי ההדרכה וההטמעה. מנהל פיתוח ההדרכה יהיה בעל כישורים וניסיון המתאימים לניהול פיתוח מערכי הדרכה בהיקף הנדרש במכרז זה.

על מנהל פיתוח ההדרכה המוצע לעמוד בדרישות שלהלן בציון משוקלל של 80% לפחות כציון עובר:

משקל	תיאור הדרישה	מס'
40%	ניסיון מוכח בחמש השנים האחרונות, בתהליכי פיתוח הדרכה למערכות מידע ארגוניות בהיקף של לפחות 200 ימי הדרכה	1.
30%	ניסיון מוכח בחמש השנים האחרונות, בניהול צוות של לפחות	2.



	3 מפתחי הדרכה	
30%	התרשמות מהמועמד על בסיס ראיון אישי (בו יידרש מנהל פיתוח ההדרכה, בין השאר, להציג את ניסיונו בפיתוח מערכי הדרכה ואת ניסיונו בניהול צוותי פיתוח הדרכה) ועל בסיס פניה לממליצים.	3.

<p>① המציע רשאי לכלול בהצעתו שני מועמדים חלופיים לבחירת המוסד.</p> <p>② המציע יפרט לגבי כל מועמד את הלקוחות לדוגמה באמצעותם הודגם ניסיונו של מנהל פיתוח ההדרכה. עבור כל לקוח לדוגמה ימלא המציע את הטבלה המפורטת בנספח 0.6.3. למען הסר ספק ניסיון יחשב כרלבנטי אך ורק אם המועמד היה מנהל פיתוח ההדרכה המוצג אצל הלקוח לדוגמה.</p> <p>③ המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמדים לתפקיד מנהל פיתוח ההדרכה.</p>
--

4.2 תכנית עבודה (S)

4.2.1 סוג הפיתרון הכללי (I)

הזוכה יהיה אחראי על כל הפעילויות הנדרשות לביצוע הדרכה והטמעה בפרויקט תבל, כמפורט בפרק 2.

4.2.2 הגורם המומלץ לביצוע (I)

פרויקט ההדרכה וההטמעה יופעל על ידי גורם אחד (SPOC - Single Point of Contact) - הזוכה ייבחר על סמך תשובות המציעים למכרז זה.

הזוכה ישלב בהצעתו, לפי הצורך, גורמים נוספים שיפעלו בתחומים המקצועיים השונים. גורמים אלה יהוו לצורך ההתקשרות קבלני משנה, החתומים על הסכמים מתאימים עם הזוכה, כבר בעת הגשת ההצעה.

הזוכה נדרש להבטיח אחידות באופן אספקת השירותים בכל אתרי המוסד ולהבטיח אחידות ברמת השירות בכל האתרים.

4.2.3 אבני דרך בפרויקט (S)

המציע נדרש לפרט את לוחות הזמנים לביצוע הפרויקט, לפי חלוקה לאבני הדרך המפורטות בטבלה הבאה.

על המציע להתייחס ללוח הזמנים המועדף של המוסד, כמפורט בטבלה.



לוי'ז מוצע (חודשים ממועד חתימת ההסכם)	תוצרים	תוכן	אבן דרך
	<ul style="list-style-type: none"> איוש הצוות המוביל (מנהל פרויקט, מנהל פיתוח הדרכה, ראשי צוותי הדרכה) היכרות עם מסמכי האפיון של מערכת תבל 	התארגנות ולימוד	1.
	<ul style="list-style-type: none"> מסמך מתודולוגית הדרכה תכנית עבודה מפורטת 	בחירת מתודולוגיה ותכנית עבודה	2.
	<ul style="list-style-type: none"> מערכי הדרכה כמפורט בסעיף 2.1.3 במכרז. חוברת תפישת תפעול תבל 	סיום פיתוח הדרכה	3.
פברואר/מרץ 2015	<ul style="list-style-type: none"> גיוס והדרכת מדריכים פריסה והתקנת כיתות הדרכה 	מוכנות להדרכת משתמשי בדיקות קבלה וסניפי פיילוט	4.
אפריל/מאי 2015	<ul style="list-style-type: none"> עובדי סניפי הפיילוט מוכנים להפעלת מערכת תבל השלמת גיוס והדרכת מטמיעים השלמת הקמה ותפעול מוקד תמיכה השלמת פעולות יישום והתקנה של מערכת EPSS 	סיום הדרכה של סניפי הפיילוט ומוכנות להטמעה בסניפי הפיילוט	5.
מאי/יוני 2015	<ul style="list-style-type: none"> עבודה שוטפת בסניפי הפיילוט 	סיום תקופת ההטמעה בסניפי הפיילוט	6.
אוק'-נוב' 2015	<ul style="list-style-type: none"> השלמת גיוס והדרכת מדריכים לביצוע ההדרכה. השלמת פריסה והתקנת כיתות ההדרכה 	מוכנות להדרכת משתמשים במחוז הראשון (אשכול סניפים ראשון)	7.
	<ul style="list-style-type: none"> עובדי מחוז ראשון מוכנים להפעלת מערכת תבל 	סיום הדרכה במחוז ראשון ומוכנות להטמעה במחוז ראשון	8.
	<ul style="list-style-type: none"> עובדי מחוז שני מוכנים להפעלת מערכת תבל 	סיום הדרכה במחוז שני ומוכנות להטמעה במחוז שני	9.
	<ul style="list-style-type: none"> עובדי מחוז שלישי מוכנים להפעלת מערכת תבל 	סיום הדרכה במחוז שלישי ומוכנות להטמעה במחוז שלישי	10.



לוי"ז מוצע (חודשים ממועד חתימת ההסכם)	תוצרים	תוכן	אבן דרך
	■ עובדי מחוז רביעי מוכנים להפעלת מערכת תבל	סיום הדרכה במחוז רביעי ומוכנות להטמעה במחוז רביעי	.11

הלוי"ז המוצע צריך להתאים לתוכנית ההדרכה וההטמעה של המציע, כפי שתפורט בתשובתו לסעיף 4.2.4. בכל מקרה, מתחייב המציע לעמוד בלוחות הזמנים המוצעים על ידו.

מובהר, כי המעבר מאבן דרך אחת לשנייה, מותנה בהסכמה ובאישור בכתב של המוסד לסיום השלב הקודם.

מודגש, כי המציע רשאי להציג לוי"ז שונה עבור כל אחת מאבני הדרך, אולם הוא אינו רשאי להציע לוי"ז, אשר חורג מהלוי"ז המועדף לסיום ההדרכה בסניפי הפיילוט ומוכנות להטמעת המערכת בסניפי הפיילוט כמפורט לעיל.



4.2.4 תכנית עבודה (S)

המזיע נדרש להציג את תוכניתו לביצוע פרויקט ההדרכה וההטמעה. על המזיע להתאים את תכנית הפיתוח וההקמה לאבני הדרך המפורטות בסעיף הקודם (4.2.3) ולדרישות המפורטות בפרק 2 במכרז זה.

להלן מפורטות הדרישות לאופן הצגת תכנית העבודה :

- הצעת המזיע תכלול פירוט פעילויות בהתאמה למבנה הארגוני שהוצע במענה לסעיף 4.1.2.2 והקשרים ביניהן, ברמת פירוט מקסימלית.
- לכל פעילות יפרט לו"ז קלנדרי, מספר עובדים ומספר שעות עבודה (כולל סיווג עובדים לפי התמחות).
- לגבי כל פעילות יציין המזיע את סוג שיתוף הפעולה הנדרש מהמוסד.
- המזיע יפרט את המתודולוגיות, אמצעי וכלי הניהול שבהם יעשה שימוש, ואשר באמצעותם ינהל את כל אחד משלבי הפרויקט (דיווח, בקרה, התראה וכדו').
- המזיע יפרט כיצד יממש את תכנית ניהול הסיכונים
- המזיע יפרט כיצד מבטיחה תוכנית ההדרכה וההטמעה פגיעה מינימלית ברצף השירות בכל אתרי המוסד, קרי, אספקה רציפה של כל השירותים המסופקים כיום בסניפי המוסד, תוך דגש על הפתרון המוצע במשך תקופת ההדרכה וההטמעה.
- תכנית העבודה תוגש בקובץ MS Project אשר יכלול פירוט המשימות, תלויות בין המשימות ופירוט המשאבים לכל משימה.

תוכנית העבודה המוצעת צריכה לעמוד בדרישות שלהלן, בציון משוקלל של 80% לפחות כציון סף:

משקל	תיאור הדרישה	מס'
30%	רמת פירוט גבוהה.	1.
40%	הצגת נתונים ריאליים לגבי משאבים נדרשים ומשכי ביצוע של משימות.	2.
30%	הצגת פתרונות לסיכונים המרכזיים בתקופת ההדרכה וההטמעה.	3.

**4.2.4.1 עקרונות מרכזיים ביישום ההדרכה (M)**

- תכנית ההדרכה תשקף מינימום פגיעה בפעילות השוטפת של סניף המוסד ובכל מקרה לא יהיו השבתות של סניפים/מחלקות לתקופה של יותר מחמישה ימים רצופים בגין יציאת עובדים להדרכה.
- התכנית תיבנה באופן שההדרכה על יישומי המערכת תבוצע סמוך ככל האפשר למועד ההפעלה של המערכת בסניף המודרך.
- הזוכה יכשיר את המדריכים מטעמו באופן אשר יבטיח היכרות מעמיקה עם היישום ועם התהליכי העבודה ועולם התוכן של המוסד.
- סיום ההיערכות להדרכה לא יעכב את תחילת הפיילוט (תידרש הדרכה של עובדי סניפי הפיילוט לפני תחילת הפיילוט).
- תכנון ההדרכה יבוצע על בסיס שיטה של הדרכה מדורגת של המחוזות, קרי, סיום הדרכה בכל הסניפים של מחוז מסוים לפני תחילת ההדרכה וההטמעה במחוז הבא וזאת בהתאם לפריסת המערכת שתבוצע על ידי המוסד
- לאור הפריסה הארצית של משתמשי המערכת ולאור משך ההדרכה הנדרשת לכל עובד, יידרש הזוכה להיערך באתר הדרכה בכל מחוז (כמובן, האתר ימוקם בתוך שטח המחוז המודרך). אתר הדרכה זמני ישרת את הזוכה ואת המשתמשים בתקופת ההדרכה של אותו מחוז ויועק לאתר אחר בתקופת ההדרכה של המחוז הבא. בכל אתר כזה תוקמנה לפחות 5 כיתות הדרכה זמניות (לתקופת השהייה של המודרכים), אשר תפורקנה ותועברנה לאתר ההדרכה הזמני של המחוז הבא. כל כיתה הדרכה, באתרים הזמניים, תכלול 21 עמדות (מדריך + 20 מודרכים), המאפשרות הדרכה על המערכת, על כל הכרוך בכך ובהתאם לפירוט המצוין בסעיף 2.1.7.
- **הדרישה לקמת אתרי הדרכה זמניים וייעודיים איננה חלה על הדרכת המשתמשים המשתתפים בבדיקות הקבלה של המערכת וגם לא על ההדרכה של המשתמשים בסניפי הפיילוט – לצורך הדרכות אלו רשאי הזוכה לעשות שימוש באתרי הדרכה קיימים שלו ובלבד שאתרים אלו ימוקמו במרכז הארץ (ברדיוס שלא יעלה על 50 ק"מ מתל-אביב).**
- תכנית ההדרכה תשקף הדרכה נפרדת לאוכלוסיות השונות על פי המפורט בנספח 2.2 נפחים וכמויות.

4.2.4.2 עקרונות מרכזיים ביישום ההטמעה (M)

- תקופת ההטמעה מתחילה בסיום ההדרכה הפרונטלית ועם תחילת ההפעלה בכל אתר. תכנית ההטמעה תשקף את העקרונות הבאים:
- במהלך תקופת ההטמעה הראשונה ילוו מטמיעים את הפעילות בסניפים בהיקף שייקבע לפי מפתח של מטמיע לכל 5 עובדים בסניף. בסניפים שבהן יש פחות מ-5 עובדים יהיה מטמיע אחד.
- במהלך תקופת ההטמעה השנייה ילוו מטמיעים מטעם הזוכה את הפעילות בסניפים בהיקף שיקבע לפי מפתח של מטמיע לכל 10 עובדים בסניף. בסניפים שבהן יש פחות מ-10 עובדים יהיה מטמיע אחד.
- יש לשלב בתכנית את פעילותו של מוקד התמיכה למשתמשי המערכת.



- יש לשלב בתכנית את הטמעתה של מערכת מסייעת בזמן אמת ואת אופן שילובה בפעילות הטמעת המערכת.

יש להבהיר כי תכנית ההדרכה וההטמעה, אשר תופעל בפועל, תקבע ותאושר רק לאחר השלמת כתיבתה של תכנית ההדרכה המפורטת על ידי הזוכה, כחלק מדרישה 2.1.2 במכרז זה.

4.3 השתלבות בארגון (I)

במוסד יתקיימו ישיבות סדירות אחת לשבועיים או בתדירות אחרת, שתיקבע ע"י מנהל הפרויקט מטעם המוסד, בהשתתפות מנהל הפרויקט של הזוכה ומנהל הפרויקט של המוסד. בישיבות אלו ייסקר באופן שוטף מצב השירותים, תיבחן ת"ע (תכנון מול ביצוע), יוזמנו עבודות נוספות וכדו'.

תדירות המפגשים המפורטת לעיל, הנה נגזרת של הערכת הצורך. המוסד רשאי לשנותה על פי העניין ועל פי הצורך בשלבים השונים של ההתקשרות. כל שינוי כדלהלן יועבר לזוכה מראש על מנת שיוכל להתארגן כנדרש.

הזוכה באמצעות נציגיו, כפי שייקבע, מתחייב להשתתף בישיבות המפורטות לעיל ללא הגבלות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת נציג המוסד.

4.4 רציפות השירות (M)

המציע מתחייב לקיים רצף-שירות כמתחייב על-פי אמנת השירות (SLA) המוגדרת בסעיף 4.5. התחייבות זו אינה תלויה בגורמים כלשהם להוציא "כח-עליון" כאמור בהסכם.



4.5 אמנת השירות (SLA) (M)

4.5.1 עקרונות

4.5.1.1 אמנת השירות מהווה את הכלי העיקרי להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות למתן השירותים המבוקשים במכרז וכלי לפיקוח על הזוכה לקיום תנאי המכרז.

4.5.1.2 המוסד יהא רשאי להשית על הזוכה קנסות כספיים, כמפורט בסעיף 5.7, בכל הפרה של אמנת השירות.

המוסד יקזז את הקנסות מהתשלומים שיגיעו לזוכה מאת המוסד, וזאת מבלי לפגוע בזכויות האחרות של המוסד לסעד בגין הפרת תנאי המכרז ועל פי כל דין.

4.5.1.3 הפרה של תנאי אמנת השירות, שנגרמה באשמת המוסד או עקב כוח עליון, כגון: מצב חירום בטחוני, אסון טבע, פיגוע, שריפה, הצפה, שביתה כללית במוסד או במשק וכדו', לא תחשב כהפרה של תנאי אמנת השירות על ידי הזוכה.

4.5.1.4 בלי לפגוע באמור לעיל, המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות או חלק ממנה או אף להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה וזאת בנוסף לסעדים אחרים שיעמדו לרשותו של המוסד במקרה של הפרת ההסכם על ידי הזוכה.

4.5.1.5 הזוכה יתחייב לספק בשלמות את כל השירותים והמוצרים המוגדרים במכרז זה בלוח הזמנים אליו התחייב, ברמה מקצועית גבוהה ובאיכות מעולה, בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף זה (סעיף 4.5) ובהתאם להנחיות הספציפיות של המוסד.

4.5.1.6 המוסד יבצע מעקב שוטף אחר אופן עמידת הזוכה בתנאי אמנת השרות.



4.5.2 מדדי רמת שירות (I)

רמת שירותי ההדרכה וההטמעה תימדד על בסיס התחומים הבאים ועל פי המשקלים המפורטים בטבלה הבאה:

משקל	תחום מדידה
70%	ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)
30%	שביעות רצון המשתמשים
100%	סה"כ

- אופן חישוב ציון רמת השירות, בכל אחד מהתחומים הנ"ל, מפורט בהמשך.

4.5.2.1 שעות פעילות מוקד התמיכה (I)

שעות פעילות מוקד התמיכה, אשר יופעל על ידי הזוכה, יהיו בהתאם לשעות הפעילות השונות של המוסד בהתאם לאתרים השונים המפעילים את מערכת תבל:

הערות	שעות פעילות			אתר
	שבת וחג	ימי שישי וערבי חג	ימי חול ('א' - 'ה')	
בחלק מערבי החג יש עבודה עד השעה 14:00	אין עבודה	אין עבודה	07:00-18:00	סניפים
			08:00-19:00	ועדות רפואיות
	אין עבודה	אין עבודה	07:00-18:00	משרד ראשי
	אין עבודה	בהתאם לעבודת הסניפים והועדות הרפואיות	07:00-19:00	מוקד תמיכה Help-Desk

4.5.2.2 ערוצי פנייה

- פנייה טלפונית למוקד התמיכה.
- פנייה באמצעות טופס בפורטל ייעודי.
- פנייה באמצעות דואר אלקטרוני.



4.5.2.3 ביצועי מוקד התמיכה

מס' (i)	מדד ביצוע	ממוצע	מרבי	אופן מדידה	משקל הדרישה (Pi)
1	זמן המתנה למענה אנושי בכניסה למוקד	30 שניות	60 שניות	נמדד על סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	10
2	זמן מענה חוזר לפנייה באמצעות דואר אלקטרוני/ פורטל ארגוני	10 דקות	30 דקות	נמדד על סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	5
3	אחוז קריאות חוזרות		עד 10%	נמדד על סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	5
4	אחוז פניות שנפתרו במענה אחד		לפחות 50%	נמדד על סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	10
5	אחוז נטישות (שיחות שנותקו לפני המענה הקולי)		עד 5%	נמדד על סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	10

4.5.2.4 שביעות רצון משתמשים:

שביעות רצון משתמשי המערכת מהווה מדד מרכזי במדידת רמת השירות בתחום ההדרכה והתמיכה בתקופת ההטמעה. שביעות הרצון תיבחן על פי שני פרמטרים שיימדדו על ידי המוסד:

- משוב איכות הדרכה, אשר יועבר בסיום הדרכת המשתמשים.
- אחת לרבעון יבוצע סקר בקרב משתמשי המערכת שמטרתו לבחון את רמת שביעות הרצון משירותי התמיכה וההטמעה של הזוכה. הסקר יבוצע על ידי המוסד באמצעות מערכת ייעודית הקיימת במוסד.

הטבלה שלהלן מפרטת את דרישות רמת השירות הנדרשת בתחום של שביעות רצון משתמשים:

מדד	תקופת מדידה	ציון נדרש	משקל
ציון ממוצע של משובי איכות הדרכה	עם סיום פעילות הדרכה	80	30%
ציון סקר שביעות רצון רבעוני	שלושה חודשים	80	70%



4.5.3 חישוב ציון רמת שירות (I)

4.5.3.1 חישוב ציון רמת השירות בתחום תפעול מוקד התמיכה

תנאים/הערות	משמעות	סימול
$1 \leq i \leq 5$	אינדקס דרישות הביצועים במוקד התמיכה כפי שמפורטות בסעיף 4.5.2.3	i
$1 \leq P_i \leq 5$	משקל דרישה P_i כמפורט בסעיף 4.5.2.3	P_i
	הביצועים הנדרשים במדד i כמפורט בסעיף 4.5.2.3	C_i
	הביצועים בפועל במדד i בחודש האחרון	S_i
$Z_i=0/1$	ציון הביצוע במדד i	Z_i

ציון הביצוע בכל מדד (עבור 5 המדדים) יהיה שווה ל-0 או 1 לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_i = \begin{cases} 1 & \text{אם } S_i \text{ מקיים את } C_i \\ 0 & \text{אחרת} \end{cases}$$

מודגש כי S_i מקיים את C_i רק כאשר מתקיימים כל תנאי הדרישה לפי מדידות החודש האחרון, קרי קיום הדרישה לגבי משך ממוצע (רלבנטי למדדים מס' 1 ו-2) וגם קיום הדרישה לגבי משך מרבי.

ציון רמת השירות בתחום ביצועי מוקד התמיכה יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z = 100 * \frac{\sum_{i=1}^5 Z_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^5 P_i}$$

ביצועי מוקד התמיכה

4.5.3.2 חישוב ציון רמת השירות בתחום שביעות רצון המשתמשים

תנאים/הערות	משמעות	סימול
	מספר המשובים שהתקבלו (משובי איכות הדרכה וסקרים רבעוניים)	N
$i \leq N$	אינדקס השאלונים שמולאו (משובים חמים ומשובים חצי שנתיים)	i
$0 \leq Z_i \leq 100$	הציון שנתקבל בשאלון ה- i	Z_i



ציון רמת השירות בתחום שביעות רצון משתמשים יחושב לפי הנוסחה הבאה :

$$Z = \frac{\sum_{i=1}^N Z_i}{N}$$

שביעות רצון משתמשים

4.5.3.3 חישוב ציון רמת שירות כוללת

ציון רמת השירות הכוללת של הזוכה בתפעול המערכת - ZTotal - יחושב בסוף כל רבעון, ע"י שקלול ציוני רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב-SLA, כמפורט בטבלה להלן:

משקל	תחום נמדד	מס'
70%	ביצועי מוקד תמיכה (Help Desk)	Z ₁
30%	שביעות רצון משתמשים	Z ₂

$$Z_{Total} = (0.7 * Z_1) + (0.3 * Z_2)$$

4.5.4 דיווחים (I)

על הזוכה להעביר לידי אשת הקשר במוסד דוחות פעילות שונים במבנה של קבצי MS-Office, בהתאם לפירוט הבא:

- א. דוח חודשי של ביצועי מוקד תמיכה – דוח שיופק ממערכת ניהול המוקד ואשר יציג את הביצועים בפועל של המוקד בכל אחד מהמדדים המפורטים בסעיף 4.5.2.3.
- ב. דוח פניות חודשי - פירוט כל קריאות השירות שפתח המוסד במוקד התמיכה של הזוכה ואופן הטיפול בכל אחד מהם. הדו"ח יכלול את הפרטים הבאים: תאריך ושעת פתיחת קריאת השירות, שם הגורם הפונה, מהות הפנייה, תאריך ושעת סגירת הפניה ופרטים נוספים על פי הצורך.

4.5.5 כלים ושיטות למדידת רמת שירות (I)

- המוסד יבצע את מדידת רמת השירות על בסיס מקורות המידע הבאים:
 - א. שאלונים שייאספו מהמודרכים בסוף כל מחזור הדרכה.
 - ב. תוצאות סקרי שביעות רצון כמפורט בסעיף 4.5.2.4.
 - ג. דיווחי הזוכה כמפורט בסעיף 4.5.4.

**4.5.6 הפרת אמנת השירות (I)**

כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות):

א. ציון רמת השירות באחד, או יותר, מתחומי התפעול הנמדדים במסגרת ה-SLA קטן מ-70.

ב. ציון רמת השירות הכוללת בתפעול המערכת (ZTotal) הוא מתחת לציון 80 במשך 2 רבעונים עוקבים.

4.5.7 מנגנון אכיפה להסכם רמת שירות (I)

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה במקרים שבהם הזוכה אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות בהסכם. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי, וזאת במטרה לאפשר לזוכה לתקן את הליקויים, אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות.

מודגש כי המנגנון המפורט להלן הוא בנוסף למנגנון הקנסות המפורט בסעיף 5.7.

הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים שבהם נפגעת רמת השירות:

אירוע	פעולה	לוח ליישום	אחראי
הפרת הסכם רמת השירות.	מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ידווח להנהלת המוסד על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויצג תוכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה.	14 יום ממועד האירוע.	מנהל הפרויקט מטעם הזוכה.
אי קבלת תוכנית פעולה לפתרון בתוך 14 ימים ו/או הפרת הסכם רמת השירות בשתי תקופות מדידה רצופות (בשני רבעונים עוקבים).	המוסד יפנה, על-פי בחירתו, לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים, אשר ישפרו את רמת-השירות כנדרש. במקרה כזה, תקוזזנה עלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, מהתשלומים המגיעים לזוכה.		האחראי מטעם המוסד ידווח לזוכה ויגיש לו את תוכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני.
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך חודש מהגשתם לזוכה.	השהיית התשלומים המגיעים לזוכה, עד ליישום תוכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים.	מיידית.	האחראי מטעם המוסד יודיע לזוכה על השהיית התשלומים.



אחראי	לוי"ז ליישום	פעולה	אירוע
האחראי מטעם המוסד יישלח לזוכה הודעה על כוונה להפסקת ההסכם.	מיידיית.	הפסקת ההתקשרות עם הזוכה	אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך חודשיים מהגשתם לזוכה, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים.



5. עלויות (M)

5.0 כללי (M)

- 5.0.1** על המציע למלא את המחירוניים המוגדרים בפרק זה בשלימות על העתק הדפים הרלבנטיים מחוברת המכרז.
- חובה לענות על **כל** המחירוניים ועל **כל** הסעיפים בכל אחד מהמחירוניים. כמו כן, על המציע להגיש את כל המחירוניים **גם** בפורמט של קובץ Excel על CD שעליו לצרף להצעה הכספית.
- 5.0.2** אין לשנות את מבנה המחירוניים ואת תוכנם. אופציות וחלופות משלימות יפורטו בנפרד באותה המתכונת.
- 5.0.3** במקרה שיש למציע שאלות, השגות או הצעות בנוגע להצעת המחיר, עליו לפעול בהתאם לנוהל שאלות הבהרה בסעיף 0.3.5.
- 5.0.4** כל המחירים יהיו נקובים בש"ח, ללא מע"מ, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.
- 5.0.5** במקרה שהמציע לא נקב במחיר לשרות מסוים ו/או לפריט מסוים, המופיע במחירון, יובן לצורך שקלול ההצעות כי השירות או הפריט יוצעו למוסד במחיר הגבוה ביותר מבין כל ההצעות שישתתפו במכרז ושיעמדו בכל תנאי הסף במכרז. במקרה שהזוכה יידרש לבצע את השירות האמור או לספק את הפריט האמור, התשלום עבור השרות או הפריט האמורים ייקבע לפי המחיר הממוצע המופיע בהצעות שישתתפו במכרז זה ויעמדו בכל תנאי הסף במכרז.
- 5.0.6** כל המחירים והתנאים הכספיים יחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, גם במקרה של הקטנה או הגדלה של היקפי העבודות והשירותים על פי מכרז זה.
- 5.0.7** מודגש ומובהר בזאת כי, אין המוסד מתחייב להזמין מן הזוכה שירותים כל שהם ובכמות כל שהיא. הכמויות המפורטות במחירוניים הינן הערכות בלבד למטרת הערכת ודירוג ההצעות למכרז ואינן מחייבות את המוסד. השירותים הנדרשים והכמויות הנדרשות יקבעו ע"י המוסד מזמן לזמן, ויוזמנו מאת הזוכה, בהתאם לצורכי המוסד ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.0.8** המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים המפורטים במכרז זה, על פי המחירון המתאים בהצעת הזוכה בהתאם לכמויות ולפרוט העבודות, שיבצע הזוכה בפועל, ובכפוף לאישור נציג המוסד המוסמך על קבלת תוצרי השירותים לשביעות רצונו המלאה.
- 5.0.9** כל המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות: זמן נסיעות, הוצאות נסיעה, הוצאות חניה וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש השירותים עפ"י מכרז זה ואשר לא נכתב במפורש לגביה, כי התשלום עבורה יהיה בנפרד, למעט מע"מ.
- 5.0.10** מובהר כי לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר על המחירים המופיעים בהצעת המציע למכרז זה מלבד הצמדה למדד כמוגדר בסעיף 5.2 להלן.



**5.1 נוהל הגשת חשבונית (I)**

- 5.1.1** הגשת חשבונית תבוצע רק לאחר קבלת אישור של אשת הקשר על קבלת התפוקה (לפי התפוקות המפורטות בפרויקט ההדרכה וההטמעה).
- 5.1.2** הזוכה יפרט בחשבונית את התפוקות/השירותים בגינם חל החיוב. החיוב יבוצע בהתאם למחירים המפורטים בהצעת הזוכה.

5.2 תנאי התשלום וההצמדה (I)

- 5.2.1** המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן – "המדד"). בתום 18 חודשים ממועד חתימת ההסכם ייקבע מדד הבסיס, שהנו המדד הידוע בתום החודש ה-18 אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי שנה בחודש ינואר של כל שנה. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- 5.2.2** למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: מדד הבסיס יהיה המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4%. ההצמדה תתבצע מידי שנה בחודש ינואר של כל שנה. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- 5.2.3** ניתן לקבל מידע על המדד האמור לעיל בסעיף 5.3.3 באתר האינטרנט של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בקישור <http://www.cbs.gov.il> או במרכז המידע הטלפוני של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בטלפון מס' 02-6527550.
- 5.2.4** המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים בתוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד. במשך 30 ימים אלה, התשלום לזוכה לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן, תתווסף למחיר בחשבונית, ריבית החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום, בהתאם לריבית החשב הכללי במשרד האוצר.

5.3 תמחור של הרחבת שירותי ההדרכה וההטמעה (I)

- 5.3.1** במקרה והמוסד יבקש להרחיב את פעילות ההדרכה וההטמעה (על פי קביעתו הבלעדית של המוסד) כגון: הוספת ימי הדרכה, הוספת נושאי הדרכה, הגדלת מספר מדריכים, הגדלת מספר מטמיעים ועוד, יתומחרו התוספות בהתאם למחירון השירותים המופיע בסעיף 5.5 במכרז זה.



5.4 עלות פרויקט ההדרכה וההטמעה (M)

5.4.1 הנחיות כלליות

בסעיף זה, על המציע לנקוב במחירים סופיים וקבועים לכל סוג שירות הניתן במסגרת פרויקט ההדרכה וההטמעה וזאת בין היתר על בסיס חישוביו שנקבעו בהתאם לנספח 2.2 נפחים וכמויות המצורף למכרז זה.

מודגש, כי המחירים שיפורטו בטבלה שלהלן, צריכים להיגזר מתכניות העבודה שהמציע הציג במענה לסעיף 4.2. המוסד מייחס חשיבות גבוהה לתאימות בין ההצעה הטכנית לבין ההצעה הכספית ומצפה שעלות הפרויקט תשקף את היקף המשאבים שיפורטו בתכנית העבודה של המציע.

פעילות אב	רכיב עלות	מחיר (בש"ח)	הערות והפניות לסעיפי המכרז
היערכות ובניית תכנית עבודה	היערכות ולימוד מצב קיים		בהתאם למפורט בסעיף 2.1.1. במכרז
	בניית מתודולוגיית ההדרכה ובניית תכנית עבודה מפורטת		בהתאם למפורט בסעיף 2.1.2 במכרז
פיתוח הדרכה	כתיבת מערכי הדרכה		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 א' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	תכנון וכתיבת תהליכי תרגול		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 ב' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	כתיבת חוברות הדרכה		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 ג' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הכנת לומדות ומבחני רמת ידע מקוונים		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 ד' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2



פעילות אב	רכיב עלות	מחיר (בש"ח)	הערות והפניות לסעיפי המכרז
פיתוח הדרכה (המשך)	הכנת אוגדן עזרי הדרכה אישי למודרך		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 ה' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הקמה ותחזוקת אזור הדרכה בפורטל ארגוני		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.3 ז' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	כתיבת חוברת תפישת תפעול תבל		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.4 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הכנת עותקים מודפסים צבעוניים ובעלי כריכה קשה		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.4 ב' ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה	יישום מערכת EPSS		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.5 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	התקנת והטמעת מערכת EPSS		
	הדרכת השימוש במערכת EPSS		
הכשרת מדריכים	עלויות רישוי מערכת EPSS		בהתאם לכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	עלות הכשרת מדריכים להדרכת סניפי פיילוט		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.6 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
כיתות הדרכה בפריסה	עלות הכשרת מדריכים להדרכת הסניפים בכל המחוזות		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.6 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	עלות הקמה ושימוש במרכז ההדרכה לסניפי הפיילוט (כולל כיבוד)		



פעילות אב	רכיב עלות	מחיר (בש"ח)	הערות והפניות לסעיפי המכרז
ארצית	עלות הקמה ושימוש במרכז ההדרכה למחוז הראשון (כולל כיבוד)		בהתאם לדרישות בסעיפים 2.1.7 ו-4.2.4.1 וכמויות ובהתאם לכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	עלות הקמה ושימוש במרכז ההדרכה למחוז השני (כולל כיבוד)		
	עלות הקמה ושימוש במרכז ההדרכה למחוז השלישי (כולל כיבוד)		
	עלות הקמה ושימוש במרכז ההדרכה למחוז הרביעי (כולל כיבוד)		
הדרכה והטמעה בסניפי פיילוט	ביצוע הדרכות לסניפי פיילוט		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.8 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הטמעה בסניפי פיילוט בתקופת ההטמעה הראשונה		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הטמעה בסניפי פיילוט בתקופת ההטמעה השנייה		
	ביצוע מדידות כמותיות ואיכותיות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת בסניפי הפיילוט		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9
הדרכה והטמעה בסניפי מחוז ראשון	ביצוע הדרכות לסניפי מחוז ראשון		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.8 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הטמעה בסניפי מחוז ראשון בתקופת ההטמעה הראשונה		בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2
	הטמעה בסניפי מחוז ראשון בתקופת ההטמעה השנייה		



הערות והפניות לסעיפי המכרז	מחיר (בש"ח)	רכיב עלות	פעילות אב
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9		ביצוע מדידות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת בסניפי מחוז ראשון	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.8 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		ביצוע הדרכות לסניפי מחוז שני	הדרכה והטמעה בסניפי מחוז שני
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		הטמעה בסניפי מחוז שני בתקופת ההטמעה הראשונה	
		הטמעה בסניפי מחוז שני בתקופת ההטמעה השנייה	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9		ביצוע מדידות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת בסניפי מחוז שני	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.8 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		ביצוע הדרכות לסניפי מחוז שלישי	הדרכה והטמעה בסניפי מחוז שלישי
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		הטמעה בסניפי מחוז שלישי בתקופת ההטמעה הראשונה	
		הטמעה בסניפי מחוז שלישי בתקופת ההטמעה השנייה	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9		ביצוע מדידות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת בסניפי מחוז שלישי	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.8 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		ביצוע הדרכות לסניפי מחוז רביעי	הדרכה
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		הטמעה בסניפי מחוז רביעי בתקופת ההטמעה הראשונה	



הערות והפניות לסעיפי המכרז	מחיר (בש"ח)	רכיב עלות	פעילות אב
המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		הטמעה בסניפי מחוז רביעי בתקופת ההטמעה השניה	והטמעה בסניפי מחוז רביעי
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.9		ביצוע מדידות לבחינת הצלחת הטמעת המערכת בסניפי מחוז רביעי	
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.10 (לא כולל התפעול של המוקד)		הקמה של תמיכה למשתמשי המערכת	הקמה ותפעול של מוקד תמיכה
בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.10 ולכמויות ולנפחים המופיעים בנספח נפחים וכמויות 2.2		תפעול של מוקד תמיכה למשתמשי המערכת לתקופה של <u>9</u> חודשים	
		סה"כ עלות פרויקט הדרכה והטמעה	

**5.5 מחירון שירותים (M)****5.5.1 מחירון שירותי כוח אדם (M)**

המציע נדרש למלא את מחירי שעות העבודה הנדרשים על ידו עבור כל סוג מקצוע/תפקיד. במידה שהטבלה איננה מכסה את כל סוגי השירותים (סוגי התפקידים) הכלולים במסגרת ההצעה, יוסיף המציע את המחיר לשירות החסר בשורות האחרונות של הטבלה. יובהר כי מחירים אלו יהוו בסיס לתמחור שירותים שהמוסד יזמין מהזוכה מעבר לתכולת הבסיס במכרז. המציע יתחייב כי מחירי השירות המפורטים יהיו מחירי מקסימום.

מחיר שעת עבודה (ש"ח)	תפקיד / מקצוע
	מנהל פרויקט
	מנהל פיתוח הדרכה
	ראש צוות הדרכה והטמעה
	מדריך/ מטמיע
	מנהל מוקד תמיכה
	מוקדן/ איש תמיכה במוקד
	מיישם מערכת EPSS
	מפתח מערכת EPSS
	תפקידים נוספים (נא לפרט)
	עלות שעת עבודה ממוצעת*

* ביצוע ממוצע פשוט של עלות שעת עבודה לצורך חישובי עלות כוללת

5.5.2 מחירון שירותי הדרכה והטמעה (M)

סוג השירות	#
כיתת הדרכה ליום (כולל כל האמצעים הנדרשים וכיבוד)	1
הכנת מערך הדרכה (ליום הדרכה פרונטלי)	2
רישוי למערכת EPSS (למשתמש אחד)	3
הכנת לומדה מקוונת (לנושא הדרכה אחד)	4
חודש תפעול מוקד תמיכה	5



5.6 עלות כוללת לצורך השוואת הצעות (I)

העלות הכוללת לצורך השוואת ההצעות תחושב על בסיס הטבלה שלהלן:

#	שירות/מרכיב	היקף יחידות לצורך השוואת הצעות (A)	מחיר ליחידה בש"ח (B)	עלות כוללת (A*B)
1	עלות פרויקט ההדרכה וההטמעה (שורת סה"כ בטבלה בסעיף 5.4.1)	1	לפי שורת סה"כ בטבלה בסעיף 5.4.1	
2	שעת עבודה ממוצעת על פי הטבלה בסעיף 5.5.1	15,000	עלות שעת עבודה ממוצעת בטבלה בסעיף 5.5.1	
3	כיתת הדרכה ליום	100	לפי המחיר בשורה מס' 1 בטבלה בסעיף 5.5.2	
4	הכנת מערך הדרכה (ליום הדרכה פרונטלי)	20	לפי המחיר בשורה מס' 2 בטבלה בסעיף 5.5.2	
5	רישוי למערכת EPSS	500	לפי המחיר בשורה מס' 3 בטבלה בסעיף 5.5.2	
7	חודש תפעול מוקד תמיכה	9	לפי המחיר בשורה מס' 4 בטבלה בסעיף 5.5.2	
8	הכנת לומדה מקוונת (לנושא הדרכה אחד)	10	לפי המחיר בשורה מס' 5 בטבלה בסעיף 5.5.2	

העלות הכוללת לצורך השוואת ההצעות תחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$LCC = 0.25 * D + 0.75 * E$$

כאשר:

D = העלות הכוללת של שורה מס' 1 בטבלה שלהלן (פרויקט הדרכה והטמעה)

E – סכום העלויות הכוללות של שורות 2-8 בטבלה שלהלן

מודגש כי כל ההנחות המפורטות לעיל נועדו רק לצורכי השוואת ההצעות ואינן מחייבות את המוסד בתכולה ובעיתוי הרכישה של השירותים הנ"ל.

**5.7 מנגנון קנס (I)**

כאמור בסעיף 4.5.1.2 רשאי המוסד להשית על הזוכה קנס כספי וזאת במקרים של הפרת אמנת השירות.

מנגנון הקנס יחושב כפונקציה של ההפרש בין ציון רמת השירות הכוללת (Z_{Total}) לבין ציון הסף הנדרש ע"י המזמין שנקבע כציון 80.

לפיכך:

אם: $Z_{Total} \geq 80$ יהיה זכאי הספק למלוא התמורה בגין פרויקט ההדרכה וההטמעה (לפי שורת סה"כ בסעיף 5.4.1 בהצעת הזוכה)

ואם: $Z_{Total} < 80$ יחושב סכום הקנס (F) על פי הנוסחה הבאה:

$$F = 0.5\% * (80 - Z_{Total}) * P$$

כאשר P מציין את סה"כ עלות פרויקט הדרכה והטמעה (לפי שורת סה"כ בסעיף 5.4.1 בהצעת הזוכה).

בכל מקרה לא יעלה גובה הקנס מעל 10% ממחיר פרויקט ההדרכה וההטמעה.



נספחי המכרז



נספח 0.3.2 : פרטי המציע המשתתף במכרז

תאריך _____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: מכרז מס' ת(7)2014 - למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל

אנו _____ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה:

	שם איש הקשר ותפקידו
	כתובת המציע
	מס' טלפון נייד
	מס' טלפון במשרד
	מס' פקס
	כתובת דואר אלקטרוני

בברכה,

חתימת איש הקשר: _____

תאריך: _____

**נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**

אני הח"מ _____, עו"ד _____,
 [שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ הינם מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן בצירוף חותמת החברה ו/או שמה המודפס (במקרה שהמציע הינו חברה):

בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ₪.

בחתימת _____ מורשים עד לסכום _____ ₪.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום היום _____

חותמת וחתימת עו"ד

**נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר אי מניעת תחרות**

אני הח"מ _____ מספר ת.ז. _____ העובד בתאגיד _____ (להלן – "המציע") מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה שמספרו ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל.
3. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו למכרז הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו למכרז 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 ואין בכוונתי לעשות כן.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו ואין בכוונתי לעשות כן.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן X במקום המתאים

- למיטב ידיעתי, המציע מגיש 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, הכול בהתאם להוראות חוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

שם המצהיר (מורשה/י חתימה): _____ חתימת
 המצהיר: _____
 שם המציע: _____ חותמת המציע: _____ תאריך: _____

אישור עורך/ת 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
 שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא
 ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
 _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
 _____ חתימת עו"ד



נספח 0.6.2.7 : אישור רו"ח על מחזור כספי

[יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח]

תאריך: _____

לכבוד:

חברת _____ (שם המציע)

**הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים
שנסתיימו ב- 31.12.11, 31.12.12, 31.12.13**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחלופין ליום _____ וליום _____) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ אינה כוללת כל הסתייגות /או הפניית תשומת הלב או כל סטיה אחרת מהנוסח האחד (2).

לחילופין:

חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לשנים 2011,2012,2013 המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו כדלקמן:

	שנת 2011
	שנת 2012
	שנת 2013

בכבוד רב,

_____ חתימה וחותמת רואי החשבון



- (1) יצינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז
 - (2) לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99 יראו אותן כחוות דעת ללא סטיה מהנוסח האחיד
- נוסח דיווח זה נקבע ע"י ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.



נספח 0.6.2.8: הצהרה על וותק מקצועי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן –
"המציע") מצהירים בזאת כי:

הננו מצהירים בזאת, כי המציע _____ הינו בעל וותק של _____ שנים,
במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות בישראל.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך



נספח 0.6.2.9: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף
ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה גב' _____
מס' ת.ז. _____

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף ב'
לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב- 1992.

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

**נספח 0.6.3: תצהיר המציע על ניסיון קודם**

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 המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") הצעה למכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן - "המציע").

2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

3. הנני מצהיר כי המציע סיפק שירותי הדרכה והטמעה בתחום מערכות המידע בפריסה ארצית של לפחות 10 אתרים ברחבי הארץ ומספר מודרכים של כ- 500 עובדים, לפחות שני לקוחות במהלך השנים 2009, 2010, 2011, 2012, 2013.

4. להלן פירוט הניסיון (עבור כל פרויקט יש למלא טבלה נפרדת, ניתן למלא גם פרויקטים אשר אינם עומדים בתנאי הסף, אך בכל מקרה יש לציין לפחות שני פרויקטים העומדים בתנאי הסף):

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט (1)
1	שם הארגון	---	---	
2	פרטי איש קשר	2.1	שם ושם משפחה	
		2.2	תפקיד	
		2.3	מספר טלפון	
		2.4	מספר טלפון נייד	
		2.5	דואר אלקטרוני	
3	שם הפרויקט ותיאור כללי של הפרויקט			
4	מספר מודרכים	---	---	
5	היקף הפרויקט	5.1	מספר חודשי אדם בפרויקט	
		5.2	היקף צוות ההדרכה וההטמעה בפרויקט	
6	מספר אתרים	6.1	מספר כיתות הדרכה שהופעלו בפריסה ארצית	
		6.2	מספר אתרים בהם בוצעה הטמעת מערכת	



פרוט (1)	נושא משנה	##	נושא	#
	פירוט מתודולוגית ההדרכה בה נעשה שימוש	7.1	תכולת השירותים	7
	פיתוח הדרכה – פירוט על של נושאי ההדרכה ומורכבותם	7.2		
	כתיבת מדריכי משתמש	7.3		
	יישום התקנה והטמעה של כלים טכנולוגיים להדרכה והטמעה (EPSS)	7.4		
	הכנת לומדות E-learning ומבחני ידע	7.5		
	הטמעת מערכת, כולל תיאור משך ההטמעה ומספר מטמיעים	7.6		
	הקמה ותפעול של מוקד תמיכה למשתמשי המערכת	7.7		
	מערכות EPSS בהם נעשה שימוש בפרויקט	8.1	מוצרים וטכנולוגיות	7
	מערכת טכנולוגית ליצירת לומדות ומבחני ידע E-learning	8.2		
	משנה	9.1	שנות ההתקשרות (2)	8
	עד שנה	9.2		

(1) יש לפרט את ניסיון המציע או לחלופין לרשום לא רלוונטי במידה והשירות/ התחום לא רלוונטיים.

(2) שנות ניהול הפרויקט במידה ומדובר בניסיון מנהל הפרויקט/ שנות פיתוח ההדרכה במידה ומדובר במנהל פיתוח ההדרכה.



5. רצ"ב שתי המלצות בכתב של שני לקוחות מבין הלקוחות המפורטים בתצהיר (מלבד המוסד).

6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא
ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח 0.6.4 - תצהיר המציע על היקף העסקת עובדים מקצועיים

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/ת תצהיר זה בשם _____ (להלן – "המציע"), המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן – "המכרז").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. הנני מצהיר/ה, כי המציע מעסיק עובדים, בהתאם לסיווגים ולהיקפים הבאים, נכון לתאריך ההגשה:

סיווג	מספר העובדים המועסקים על ידי המציע
מפתח הדרכה למערכות מידע כאמור בסעיף 0.6.4.1	
מדריך/מטמיע למערכות מידע עם ניסיון של לפחות שנתיים כאמור בסעיף 0.6.4.2	

4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עו"ד



נספח 0.6.6 - הצהרת המשתתף במכרז

אנו הח"מ _____ מורשה/י חתימה של המציע: _____
מצהירים בזאת כי:

1. קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן – "המכרז"), קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, משאבי כוח אדם, אמצעי ייצור וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא את כל דרישות המכרז אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת העבודות והשירותים המוגדרים במכרז תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים ולכמויות כל שהן ובהתאם למחירון בהצעתנו למכרז זה.
4. אנו מתחייבים לעשות שימוש, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן, לצורך מימוש מכרז זה.
5. בכפוף לאמור בסעיף 0.6.5 במכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למציעים שלא זכו במכרז:

בכבוד רב,

חתימה וחתימת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך



**נספח 0.6.7 - תצהיר המציע ובעלי הזיקה בדבר היעדר
הרשעות בשל הפרת דיני העבודה**

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 המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן - "המציע") ובשם של בעלי הזיקה של המציע.
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובשם בעלי השליטה במציע.
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי הזיקה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור, בשל הפרת דיני העבודה.
5. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי הזיקה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח 0.6.8 א' - תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

- 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 המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 2. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה (2013) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
 3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי הזוכה יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
 4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת 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. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ תאריך
 _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
 _____ חתימת עו"ד



נספח 0.6.8 ב' - תצהיר קבלן משנה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדיו

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 קבלן משנה מטעמו של המציע _____, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל (להלן - "קבלן המשנה").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה האמור.
3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי קבלן המשנה שילם בקביעות בשנה האחרונה (2013) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב לקיים את כל חובותי בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים עלי כמעסיק לצורך אספקת העבודה והשירותים, על פי מכרז זה.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת 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. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ תאריך
 _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
 _____ חתימת עו"ד



נספח 0.7.1 - נוסח ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שד' וייצמן 13
ירושלים

הנדון: **כתב ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ₪ (במילים: **מאה אלף ש"ח**) **שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך** _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל.

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 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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



נספח 0.7.3 - נוסח ההסכם

הסכם

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם.

ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי.

על המציע לחתום **בראשי תיבות** על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד

לביטוח לאומי.

החתימה על ההסכם הינה חובה.

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 94-101) **לחץ כאן**.

[כמו-כן, ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע **בתוך מודעת המכרז**].

**נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין _____ (להלן - "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל ;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, במתן שירותי הדרכה והטמעת מערכות מידע, כאמור בהסכם, (להלן - "העבודה") ;

והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע שהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע ;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, קבצי מחשב, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן - "המידע") ;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית ;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל, לרבות בסעיף 0.15 במסמכי מכרז מס' ת(7)2014 למתן שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.



6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו 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.
7. להחתיים את כל קבלני המשנה מטעמו על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
9. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
10. 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.
- הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

הזוכה: _____

כתובת: _____

**נספח 0.18.5 : אישור עריכת ביטוחים**

מכרז פומבי מס' ת(7)2014

במסמך זה אין לבצע מחיקות או הוספת מלל כלשהו

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של נותן השרות _____

מספר ח.פ. צ. _____

(להלן "נותן השרות")

בקשר להסכם לאספקת שירותי הדרכה והטמעה בפרויקט תבל

(להלן "ההסכם")

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי ערכנו על שם נותן השרות את הפוליסות להלן:

פוליסה לביטוח אחריות מקצועית המבטחת את חבות נותן השרות על פי דין בגין מעשה או מחדל שלו בגבולות אחריות של 1,000,000 ₪ לתובע אחד ובמצטבר במשך תקופת הביטוח.

בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין: אי יושר של עובדים. חריגה מסמכות בתום לב. אחריות שילוחית בגין קבלני משנה. אובדן מידע ומסמכים.

אם הפוליסה תבוטל או לא תחודש תחול תקופת גילוי של שישה חודשים ללא תשלום פרמיה נוספת כלשהי או תנאי כלשהו למעט מסיבות של תרמית או אי תשלום פרמיה.

ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על סך 60,000 ₪.

פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי – לביטוח אחריותו של נותן השרות כלפי צד שלישי כלשהו בגבולות אחריות של 1,000,000 ₪ לתובע אחד ובמצטבר במשך תקופת הביטוח. הגבול הטריטוריאלי על פי פוליסה זו הנו בכל רחבי הארץ.

הביטוח על פי פוליסה זו מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו בגין מעשה או מחדל של נותן השרות או הבאים מטעמו ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מהמבוטחים על פי ביטוח זה.

פוליסה לביטוח אחריות מעבידים בגין חבות נותן השרות כלפי כל העובדים המועסקים על ידו. הביטוח מורחב לשפות את המוסד במידה ויחשב כמעביד של מי מהמועסקים על ידי נותן השרות.

בהתייחס לפוליסות לעיל:

1. נוסח הפוליסה לביטוח צד שלישי הנו ביט החל ביום עריכת הביטוח או מועד מוקדם לכך.
 2. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד, משכרי מבנים או חלקי מבנים למוסד. שוכרים אחרים במבנים בהם המוסד שוכר מקומות לשימושם וכלפי מבטחיהם, ולגביהם, הביטוח על-פי הפוליסה הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותם במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיהם, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחיהם להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק הסכם הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפיהם וכלפי מבטחיהם.
 3. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות חלות על נותן השרות בלבד.
 4. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי: כלפי המוסד, משכרי מבנים או חלקי מבנים למוסד. שוכרים אחרים במבנים בהם המוסד שוכר מקומות לשימושם והבאים מטעמם. הוויתור לא יחול כלפי אדם שביצע נזק בזדון.
 5. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו, ולגבי המוסד, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המוסד, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו.
 6. בפוליסות רשום תנאי ולפיו לא יצומצמו ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לפחות 60 יום מראש.
- אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש ע"י האמור לעיל.

בכבוד רב,

שם חברת הביטוח _____

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם החותם	תפקיד החותם	חתימת וחותמת המבטח

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____; כתובת _____; טלפון _____

בכבוד רב,

שם חברת הביטוח _____

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם החותם	תפקיד החותם	חתימת וחותמת המבטח



<u>פוליסה</u>	<u>מתאריך</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>פוליסה מס'</u>
צד שלישי			
אחריות מעבידים			
אחריות מוצר			
אחריות מקצועית			

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____; כתובת _____; טלפון _____

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

<u>פוליסה</u>	<u>מתאריך</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>פוליסה מס'</u>
צד שלישי			
אחריות מעבידים			
אחריות מוצר			
אחריות מקצועית			

בכבוד רב,

שם חברת הביטוח _____

תאריך שם החותם תפקיד החותם חתימת וחותמת המבטח

**נספח 2.1.1 : רשימת תהליכים מרכזיים ללימוד**

הטבלה שלהלן מציגה את רשימת תהליכי העבודה המרכזיים אשר נכללים במסגרת שלב א' של פרויקט תבל.

הזוכה נדרש ללמוד את השינויים הצפויים בתהליכים המפורטים להלן כבסיס לתכנון שיטת ההדרכה ולבניית תכנית ההדרכה.

#	תחום	שם התהליך	תמצית התהליך
1	גמלאות	מיצוי זכויות	תהליך בחינת הזכאות (מיצוי זכויות) של מבוטח לגמלאות, החל משלב איסוף המידע, דרך תשאול הלקוח ועד לקבלת רשימת הזכאויות האפשריות.
2	גמלאות	הזנת/קליטת תביעה	הזרמת תביעת מבוטח למערכת לאחר קדם התביעה (אם היה) ולפני קבלת התביעה והטיפול בה
3	גמלאות	טיפול בתביעה	בתהליך זה מתקבלת התביעה, נבחנת זכאותו של הלקוח, נקבעת נכותו הרפואית ונקבעים אי-כושרו להשתכר, זכאותו לגמלה ושיעורה. בנוסף, מטפל התהליך גם בתביעה להחמרת מצב, המטופלת כתביעה רגילה במסגרת זו.
4	גמלאות	טיפול בערר ופסק דין	טיפול בערר שמגיש התובע על החלטת הועדה הרפואית או על החלטת פקיד התביעות
5	ועדות רפואיות	הכנת מידע רפואי וניתוב לועדה	מעבר על המסמכים הרפואיים שהוגשו עם התביעה, פענוח המסמכים ודרישה להשלמת מסמכים במידת הצורך, קביעת אבחנות וקביעה של סוגי הרופאים הנדרשים בוועדה.
6	ועדות רפואיות	שיבוץ לועדה רפואית	תיאום הזמן והמקום לקיום דיון הוועדה (על בסיס זמינות המשאבים הנדרשים לוועדה – חדרי ועדות, רופאים), ביצוע עדכונים לשיבוץ האוטומטי שמבצעת המערכת
7	ועדות רפואיות	ביצוע דיון בוועדה רפואית	ניהול דיון הוועדה, כולל תיעוד הדיון והפקת הפרוטוקול
8	ועדות רפואיות	סיום דיון ובקרה	ביצוע בקרה מקצועית ומנהלית על החלטות הוועדה
9	כספים	ניהול חוב	התהליך כולל טיפול בחובות מנקודת ההיווצרות שלהם דרך ניהולם השוטף (כולל הקמה של הסדרי תשלום, שערוכים וכדומה) ועד לסגירתם. התהליך כולל זיהוי חוב, ניהול מעקב חובות, עדכון/הקפאה של חוב, ניהול התקשורת מול הלקוח בגין חובות.
10	כספים	בקרה כספית	הפקת נתונים לצורך בקרת השירותים הכספיים, כולל ניהול שגויים וניתובם לטיפול ידני לצורך עיבודם מחדש.
11	מבוטח	ניהול ועדכון נתוני לקוח	ביצוע עדכונים של נתוני לקוח (עדכונים שאינם באמצעות ממשקים מקוונים)



נספח 2.2 : נפחים וכמויות

בנספח זה מרוכזים נתונים, אשר יסייעו בהכנת תכנית העבודה ובמענה למכרז. את כלל הנתונים, הנחות הייסוד ואילוצי הפרויקט יש לקחת בחשבון בעת הכנת תכנית העבודה הנדרשת בסעיף 4.2 במכרז זה.

1. סניפי המוסד ואוכלוסיית המודרכים

1.1. טבלת סניפי המוסד על פי מיקום וגודל:

#	שם הסניף	סוג סניף	כמות עובדים
1	הנהלה	משרד ראשי	1,062
2	טבריה	ראשי	84
3	צפת	משנה	16
4	מרר	משנה	3
5	קריית שמונה	משנה	12
6	עפולה	ראשי	68
7	מגדל העמק	משנה	5
8	נצרת	ראשי	125
9	נצרת עילית	משנה	9
10	שפרעם	משנה	8
11	נהריה	ראשי	76
12	עכו	משנה	23
13	קריות	ראשי	90



כמות עובדים	סוג סניף	שם הסניף	#
188	ראשי	חיפה	14
69	ראשי	חולון	15
116	ראשי	חדרה	16
126	ראשי	נתניה	17
100	ראשי	כפר-סבא	18
19	משנה	הרצליה	19
118	ראשי	פתח-תקוה	20
117	ראשי	רמלה	21
9	משנה	בית-שמש	22
111	ראשי	רחובות	23
5	משנה	קריית מלאכי	24
11	משנה	קריית גת	25
73	ראשי	ראשון-לציון	26
63	ראשי	אשקלון	27
8	משנה	שדרות	28
190	ראשי	תל-אביב	29
120	ראשי	יפו	30
8	משנה	בת ים	31



כמות עובדים	סוג סניף	שם הסניף	#
50	ראשי	כרמיאל	32
51	ראשי	בני-ברק	33
66	ראשי	אשדוד	34
99	ראשי	רמת-גן	35
244	ראשי	ירושלים	36
49	משנה	ירושלים המזרחית	37
210	ראשי	באר-שבע	38
11	משנה	דימונה	39
9	משנה	אילת	40



1.2. טבלת ועדות בסניפי המוסד

הערות ודגשים	הסניפים המשוייכים לסניף (1)	מספר דיונים ממוצע לחודש			מס' חדרי ועדות	ימי ושעות פעילות		סניף
		סה"כ	נכות מעבודה	נכות כללית		ועדות רפואיות	קבלת קהל	
בעתיד מתוכננים 22 חדרי ועדות		714	153	561	15	נייע ונייכ כל יום משעה 13:00	א', ג', ה' : 8:00-12:30	באר-שבע
		600	235	365	12	א', ד' כללי : 15:00-17:00 א', ג', ה' נייע : 8:00-12:00	א', ג', ה' : 8:00-12:30 12:30-17:00 : ב', ד' : 15:00-17:00	חדרה
מבצעים ועדים דרג שני עבור כל סניפי הצפון	טבריה, קריות, כרמיאל, נהריה, נצרת, עפולה כולל סניפי משנה. מעבירים תיקים כאשר נפסלים הרכבים מתל אביב, נתניה וחדרה.	1182	509	673		נייכ כל יום מ--15:00 17:00 נייע כל יום מ-17:00-20:00	א', ג', ה' : 8:00-12:30 12:30-17:00 : ב', ד' : 15:00-17:00	חיפה
		335	74	261	9	נייכ כל יום מ-15:00 נייע כל יום לא בשעה קבועה	א', ג', ה' : 8:00-12:30 12:30-17:00 : ב', ד' : 15:00-17:00	טבריה
		468	207	261	11	נייכ ונייע כל יום מ-15:15-18:00	א', ג', ה' : 8:00-12:30	יפו



הערות ודגשים	הסניפים המשוייכים לסניף (1)	מספר דיונים ממוצע לחודש			מס' חדרי ועדות	ימי ושעות פעילות		סניף
		סה"כ	נכות מעבודה	נכות כללית		ועדות רפואיות	קבלת קהל	
	בהעדר תחומי רפואה מסוימים נותנים שירות לכל סניף בארץ	960	260	700	14	ני"כ וני"ע כל יום מ- 8:30- 19:00	א', ג', ה': 8:00- 12:30	ירושלים
		273	169	104	9	ני"כ וני"ע כל יום מ- 15:00-18:30	א', ג', ה': 8:00- 12:30	כפר סבא
		344	84	260	11	ני"כ וני"ע כל יום מ- 15:00-18:00	א', ג', ה': 8:00- 12:30 ב', ד': 15:30-17:00	נהריה
		560	120	440	19	ני"כ כל יום מ- 14:00- ני"ע כל יום מ- 15:00-	ב', ה': 8:00- 12:30 ג' 15:00-17:00 לעו"ד: 8:00- 12:30	נצרת
		548	175	373	13	ני"ע וני"כ כל יום מ- 11:00-	א', ג', ה': 8:00- 12:30	נתניה
	טבריה ונצרת	303	235	68	9	ני"כ ב', ג', ד', ה': 7:30-15:00 ני"ע כל יום 7:30-15:00	א', ג', ה': 8:00- 12:30	עפולה



הערות ודגשים	הסניפים המשוייכים לסניף (1)	מספר דיונים ממוצע לחודש			מס' חדרי ועדות	ימי ושעות פעילות		סניף
		סה"כ	נכות מעבודה	נכות כללית		ועדות רפואיות	קבלת קהל	
		238	199	39	6	ני"כ וני"ע א', ג', ה': 8:00-12:30 12:30-15:00-17:00	א', ג', ה': 8:00-12:30 12:30-15:00-17:00	פתח תקווה
		282	102	180	7	ני"כ וני"ע כל יום מ-15:00	א', ג', ה': 8:00-12:30	קריות
	אשדוד, אשקלון בוועדות א.א.ג, עיניים ונכות עררים	444	136	308	9	ני"כ וני"ע כל יום מ-15:00-19:30	א', ג', ה': 8:00-12:30	רחובות
	אשדוד, אשקלון, רחובות	848	478	370	10	ני"כ וני"ע כל יום מ-7:00-12:00	א', ג', ה': 8:00-12:30	רמלה
		600	260	340	9	ני"כ וני"ע כל יום מ-15:00	א', ג', ה': 8:00-13:00	רמת גן
	ראשלי"צ, חדרה, אשדוד, פי"ת, כ"ס, הרצליה, יפו, חולון, רחובות.	692	264	428	14	ני"כ וני"ע כל יום מ-15:00-18:00	א', ג', ה': 8:00-12:30	תל-אביב
	לעיתים נותנים שירות לרמלה בתחום עיניים	120	0	120	5	ב': 12:00-18:00 ג', ד': 14:30-18:00 ה': 13:45-17:00	א', ג', ה': 8:00-13:00 13:00-15:00	ראשון לציון



הערות ודגשים	הסניפים המשוייכים לסניף (1)	מספר דיונים ממוצע לחודש			מס' חדרי ועדות	ימי ושעות פעילות		סניף
		סה"כ	נכות מעבודה	נכות כללית		ועדות רפואיות	קבלת קהל	
	שדרות. לעיתים גם באר שבע ואשדוד.	187	67	120	2	כל יום 8:00-11:00 12:00-17:00 וכן 19:00	א', ג', ה' : 8:00- 12:30 ב', ד' : 15:00-17:00	אשקלון
		116	0	116	4	ני"כ מ- 15:00	א', ג', ה' : 8:00- 12:30	אשדוד
עקרת בית נשלח לבית לוינשטיין		139	31	108	6	ני"כ א': כל היום ני"ע כל יום- 7:30- 15:00	א', ג', ה' : 8:00- 12:30 ב', ד' : 15:00-17:00	כרמיאל
		31	8	23	1	ני"כ וני"ע כל יום מ- 15:00-18:30	א', ג', ה' : 8:00- 13:00 ב', ד' : 13:00-15:00	הרצליה
		1876	76	1800	6	א', ב', ג' : 7:30-13:00 ד' : 7:30- 15:00 ה' : 7:30-12:00		בית לוינשטיין
		468	10	458	5	כל יום מ- 9:00-14:00		תל-השומר

(1) - שמות הסניפים שהועדות הרפואיות שלהם מתקיימים בסניף זה



1.3. טבלת התפלגות מודרכים לפי אוכלוסייה וסניפים:

מס' פקידי דלפק קדמי	מס' פקידי כספים ובקרה	מס' פקידי ביטוח וגביה	מס' עובדי מחלקת ועדות (נכות כללית ונפגעי עבודה)	מס' מזכירי ישיבות (נכות כללית ונפגעי עבודה)	מס' רופאי ועדות ופוסקים		מס' רופאים מנתבים	מס' פקידי שיקום	מס' פקידי נכות מעבודה	מס' פקידי תביעות נכות כללית ושר"מ	סניף
					נכות מעבודה	נכות כללית					
23	4	19	4	29	8	25	3	9	8	10	טבריה
14	2	12	5	17	10	18	1	7	8	7	עפולה
26	5	16	4	33	14	28	7	10	16	15	נצרת
25	4	16	4	23	13	38	2	7	11	6	נהריה
15	3	14	4	16	13	21	3	7	9	10	קריות
24	4	28	10	53	61	82	8	9	13	9	חיפה
20	2	12		11	0	1	4	5	7	6	חולון
14	5	18	6	34	43	22	3	8	14	12	חדרה
20	3	19	7	34	36	40	5	9	17	9	נתניה
11	4	26	4	19	22	12	3	11	11	15	כפר סבא
17	4	21	2	18	20	5	5	12	11	10	פתח תקווה
16	4	23	2	40	60	52	4	12	8	10	רמלה
16	2	21	3	4	16	20	4	11	11	10	רחובות
7	3	11	1	12	0	12	3	7	7	7	ראשון לציון
18	3	8	2	24	14	9	5	8	11	6	אשקלון
18	5	38	11	39	52	47	6	16	11	12	תל אביב



סניף	מס' פקידי תביעות נכות	מס' פקידי נכות	מס' פקידי שיקום	מס' רופאים מנתבים	מס' רופאי ועדות ופוסקים		מס' מזכירי ישיבות (נכות)	מס' עובדי מחלקת ועדות	מס' פקידי	מס' פקידי כספים	מס' פקידי דלפק קדמי
יפו	6	11	0	2	22	28	34	3	24	4	23
כרמיאל	6	4	4	2	8	15	17	3	8	2	8
בני ברק	4	3	5	1	0	0		1	11	2	12
אשדוד	6	7	4	2	0	12	8	3	9	2	15
רמת גן	8	9	9	5	41	31	29	5	17	2	16
ירושלים	18	20	26	7	74	75	53	8	64	5	33
באר שבע	5			6	22	38	42	7		9	59
משרד ראשי	12	17	13	3					32	27	0
מוקד דימונה											25
מוקד רחובות											27
נציגים ממוקד צפת											4
סה"כ:	240	244	209	94	549	631	589	99	467	110	506



2. נפחי הדרכה והטמעה

2.1. טבלת מפתחות כמותיות:

מאפיין	כמות
מספר מודרכים מקסימלי בקבוצה	20
מספר מדריכים מינימלי לקבוצה	2 (מדריך + מתרגל)
מספר מודרכים כללי	כ-2000
יחס מטמיעים בתקופת הטמעה ראשונה	5
יחס מטמיעים בתקופת הטמעה שנייה	10

2.2. טבלת משכי הדרכה מינימליים לפי נושאים ואוכלוסייה מודרכת:

#	נושא	אוכלוסייה מודרכת	משך הדרכה מינימלי (ימים)
1	יסודות המערכת ותיק לקוח	כל האוכלוסיות	1
2	מיצוי זכויות	פקידי תביעות נכות כללית, פקידי נכות מעבודה, פקידי דלפק קדמי	0.5
3	הזנת תביעה	פקידי תביעות נכות/שר"מ	1
4	הכנת מידע רפואי וניתוב לועדה	רופאים מנתבים, עובדי מח' ועדות	1
5	טיפול בתביעה וקבלת החלטת זכאות	פקידי תביעות נכות/שר"מ	2
6	שיבוץ וזימון לוועדה	רופאים מנתבים, עובדי מח' ועדות	1
7	ביצוע דיון בוועדה	רופאי ועדות, מזכירי ישיבה	1
8	כספים ובקרה כספית	פקידי תביעות נכות/שר"מ, פקידי כספים	1



מפ"ל

לעיון/הורדת המפ"ל - לחץ כאן