



# המוסד לביטוח לאומי

## מכרז לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל"

### מכרז מס' ת (5) 2020

#### 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.

כ"א ס"א



### תוכן עניינים

5.....	מנהלה (M)	0.0
5 .....	טבלת ריכוז תאריכים (M)	0.0
5 .....	כללי (M)	0.1
8 .....	הגדרות (I)	0.2
11 .....	מנהלה (M)	0.3
15 .....	המפרט (I)	0.4
16 .....	סיווג רכיבי המכרז (M)	0.5
17 ..	תנאי סף, התחייבויות ואישורים בגין הגשת הצעה (M)	0.6
22 .....	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)	0.7
29 .....	זכויות המוסד - עורך המכרז (M)	0.8
30 .....	מבנה הצעת המציע (M)	0.9
34 .....	בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)	0.10
34 .....	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)	0.11
35 .....	סמכות השיפוט (I)	0.12
35 .....	מספר ההצעות (I)	0.13
36 .....	תהליך בחירת הזוכה (I)	0.14
37 .....	שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)	0.15
38 .....	מחירים ותנאי תשלום (I)	0.16
38 .....	תקופת ההתקשרות (M)	0.17
39 .....	תנאים כלליים (M)	0.18
40 .....	סיום ההתקשרות (M)	0.19
41 .....	פרק היעדים (I)	1.0
41 .....	מטרת המכרז	1.1
42 .....	שיטת המכרז	1.2
43 .....	מידע כללי על תכנית "תבל"	1.3
44 .....	הלקוח / אוכלוסיית המודרכים במוסד	1.4
45 .....	פריסה גיאוגרפית של המשתמשים	1.5
46 .....	פרק היישום - אפיון השירותים הנדרשים (M)	2.0
46 .....	כללי	2.0
46 .....	פרוט מרכיבי השירות הנדרשים במכרז	2.1
52 .....	שיטת המימוש והזמנת השירותים	2.2
53 .....	היערכות הזוכה למימוש השירותים	2.3

ס.ס. ת



55	ניהול הפרויקט	2.4
56	אפיון הדרכתי - ראשוני ומפורט	2.5
61	פיתוח הדרכה	2.6
63	פיתוח פרטי למידה דיגיטלית	2.7
65	ביצוע הדרכות והכשרות	2.8
66	הפעלת צוותי הטמעה	2.9
68	שימור ידע והנגשה	2.10
69	רכז הדרכה / אדמיניסטרציה	2.11
70	שרותי אחריות ותחזוקה שוטפת	2.12
71	ניהול השינוי	2.13
72	מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני (Help Desk)	2.14
73	הגדרת נותני השירותים הנדרשים במכרז	2.15
77	<b>פרק הטכנולוגיה (N) - לא רלבנטי</b>	<b>.3</b>
78	<b>פרק המימוש (M)</b>	<b>.4</b>
78	כללי - הבהקים (I)	4.0
79	פרטים כלליים על המציע וקבלני המשנה	4.1
81	פרוט ניסיון, מומחיות ויכולות מקצועיות (S)	4.2
83	צוות הפרויקט המוצע (S)	4.3
83	נהלי עבודה במימוש המכרז (M)	4.4
85	אמנת שרות - SLA (M)	4.5
91	<b>פרק העלויות (M)</b>	<b>.5</b>
91	כללי	5.0
92	אופן הגשת חשבוניות (M)	5.1
93	תנאי התשלום וההצמדה (M)	5.2
95	<b>נספח 0.3.2: פרטי איש קשר של המציע</b>	
96	<b>נספח 0.6.1.1: אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות</b>	
97	<b>נספח 0.6.1.2: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה</b>	
98	<b>נספח 0.6.1.3: נסח חברה / שותפות</b>	
99	<b>נספח 0.6.1.4: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה</b>	
102	<b>נספח 0.6.1.5: אישור מחזור כספי כללי</b>	
103	<b>נספח 0.6.2: תצהיר רשימת לקוחות וממליצים</b>	
105	<b>נספח 0.6.3: תצהיר יכולות מקצועיות</b>	
107	<b>נספח 0.6.4: תצהיר בדבר אי תיאום מכרז</b>	

ה' 2021



- 108.....נספח 0.6.5: תצהיר בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים
- 109.....נספח 0.6.6: תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
- 110.....נספח 0.6.7 א': תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדיו
- 111.....נספח 0.6.7 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו
- 112.....נספח 0.6.8: תצהיר התחייבות להיעדר ניגוד עניינים
- 113.....נספח 0.6.9: תצהיר על שימוש בתוכנות מקוריות
- 114.....נספח 0.6.10: הצהרת המשתתף במכרז
- 115.....נספח 0.6.14: ערבות הצעה - הנספח מבוטל
- 116.....נספח 0.7.1: נוסח ערבות ביצוע
- 117.....נספח 0.7.3: נוסח ההסכם
- 128.....נספח 0.7.4: נוסח התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות
- 130.....נספח 0.7.5: אישור קיום ביטוחים
- 137.....נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה
- 139.....נספח 4.1.1: פרטים כללים על המציע
- 140.....נספח 4.1.2: פרטים כללים על קבלני המשנה
- 141.....נספח 4.2.1: פרוט מומחיות וניסיון קודם
- 142.....נספח 4.2.2: מתודולוגיות, שיטות עבודה וניהול סיכונים
- 143.....נספח 4.2.3: היקפי כוח אדם בתחום ההדרכה
- 144.....נספח 4.3: פרוט הצוות הבכיר המוצע
- 146.....נספח 4: פרופיל חברה ונספחים טכניים
- 147.....נספח 5: הצעת המחיר
- 151.....נספח 0.14: מפ"ל

ה'תש"פ



**0. מנהלה (M)**

**0.0 טבלת ריכוז תאריכים (M)**

התאריכים	הפעילות
21/1/2021	פרסום המודעה בעיתונות ובאתר בטוח לאומי
עד ליום 3/2/2021 יש לשלוח את השאלות בדואר אלקטרוני כקובץ Word/Excel בלבד לכתובת הבאה: <a href="mailto:zahavaz@nioi.gov.il">zahavaz@nioi.gov.il</a>	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
עד ליום 15/2/2021	תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה
יום רביעי 24/2/2021 בשעה 12:00.	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 23/8/2021	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 לקבל הצעות מחיר למתן שירותי הדרכה והטמעה עבור מערכות מידע, שפותחו ו/או שיפותחו במסגרת תכנית תבל לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה הארגוניות של המוסד בתחומי גמלאות וגבייה, בהתאם לדרישות מכרז זה ועפ"י הזמנות המוסד מזמן לזמן, חתומות על ידי מורשי החתימה במוסד (להלן - "השירותים").

0.1.2 השירותים הנדרשים במכרז כוללים בין היתר: היערכות ולימוד מערכות המידע שנדרש להטמיע, אפיון (פיצוח) הדרכתי, הכנת תכנית הדרכה מפורטת לרבות הגדרת תבילות העבודה והמשאבים הנדרשים למימוש התוכנית, הכשרת נותני השירותים (מדריכים ומטמיעים), פיתוח מערכי למידה, חומרי הדרכה, לומדות וסרטונים על פי הצורך, ביצוע הדרכות, הפעלת צוותי הטמעה בקרב המשתמשים, ניהול תהליכי הובלת השינוי בקרב מנהלים והטמעת תהליכי שינוי בקרב המשתמשים, שימור ידע והנגשה, תחזוקה שוטפת של מערכי הדרכה וחומרי למידה, תפעול שוטף של מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני (בחצר המוסד), שירותי ניהול פרויקט ורכזו הדרכה לסיוע תפעול/לוגיסטי, ביצוע משוברים על תהליכי ההדרכה וההטמעה, סיכום, תפקת לקחים ושירותים נוספים, הכול כמפורט במכרז.

0.1.3 המוסד יבחר זוכה יחיד במכרז, שהצעתו תזכה לציון איכות/עלות משוקלל הגבוה ביותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן - "הזופה"), כמפורט בסעיף 0.14 במכרז. כמו כן, המוסד יהא רשאי לבחור זוכה חלופי בהתאם לאמור בסעיף 0.8.5.

100



- 0.1.4 כלל שירותי ההדרכה, ההטמעה וניהול תהליכי הטמעת השינוי עבור כל מערכת מידע חדשה ו/או שדרוג מהותי של מערכת קיימת ו/או ריענון הדרכה למערכת קיימת, יוגדר כפרויקט הדרכה בפני עצמו. על הזוכה במכרז לספק את סל השירותים כאמור לעיל עבור כל פרויקט הדרכה, הן בצד התפעולי-מחשובי והן בצד העסקי, בהתאם לדרישות ייזום של המוסד מזמן לזמן ובהתאם לאפיון ("פיצוח") הדרכתי ותוכנית הדרכה מפורטת, שתיבנה על ידי הזוכה לכל פרויקט הדרכה ותאושר על ידי המוסד כתנאי ליישומה, כמפורט בפרק היישום (פרק 2).
- 0.1.5 נדרש שכל או מרבית השירותים הנדרשים במכרז יסופקו באמצעות צוות קבוע של נותני שירותים, ככל שהדבר תלוי בזוכה, בפרט נדרש שהצוות המוביל (כהגדרתו בסעיף 0.2.25) הכולל בין היתר את מנהל הפרויקט, מאפיין / מפתח הדרכה בכיר, יועץ מומחה לניהול השינוי ורכז הדרכה, יהיו קבועים ולא יתחלפו, וזאת לרוחב כלל הפרויקטים שיתבצעו על ידי הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות.
- 0.1.6 ההתקשרות עם הזוכה תהיה לפי חבילות עבודה (תוצרים) מוגדרות מראש לכל פרויקט הטמעה, בשילוב עם התקשרות לפי תשומות (שעות עבודה), בהתאם לשיטת המכרז המוגדרת בסעיף 1.2 ובסעיף 0.
- 0.1.7 המוסד יזמין חבילות עבודה ושעות עבודה בהיקפים ובמועדים שייקבעו על ידי המוסד מזמן לזמן לכל אורך תקופת ההתקשרות, בהתאם לשיטת העבודה המוגדרת במכרז ובהתאם למחירי היחידות של חבילות העבודה ושעות העבודה במחירון הזוכה (כהגדרתו בסעיף 0.2.14), הכול בכפוף לתקציב המאושר השנתי והוצאת הזמנות רשמיות לזוכה בכל שנה ושנה.
- 0.1.8 מודגש ומובהר בזאת, כי המוסד אינו מתחייב להזמנת שירותים מסוג כל שהוא ו/או בהיקף כל שהוא. כל המחירים בהצעה יהיו קבועים וסופיים ולא יהיו מותנים בהתחייבות של המוסד להזמנת שירותים כל שהם ו/או בהיקפים כל שהם.
- 0.1.9 במכרז רשאי להשתתף כל ספק של שירותי הדרכה והטמעה למערכות מידע ארגוניות (כהגדרתן בסעיף 0.2.45) בארץ, שעומד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז, כמפורט בסעיף 0.6 ובסעיפים נוספים במכרז (כל סעיף בסיווג M/L).
- 0.1.10 המציעים נדרשים להגיש הצעותיהם לכלל הדרישות והשירותים המוגדרים במכרז זה. לא ניתן להגיש הצעות רק לחלק מהדרישות ו/או השירותים. על המציעים להגיש הצעה אחת ויחידה.
- 0.1.11 לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים, אולם ניתן להציע קבלני משנה במכרז, להשלמת ההצעה בתחומים שונים, כמפורט בסעיף 0.11 להלן.
- 0.1.12 האמור במכרז זה נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.13 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שנתיים (להלן – "תקופת ההתקשרות הראשונה"), שתחל מיד לאחר חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות עם אפשרות בלעדית וחד צדדית למוסד בלבד להאריך את ההתקשרות בשתי הארכות למשך שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. מודגש בזאת, כי מימוש תקופת ההתקשרות הראשונה והארכות ההתקשרות, מותנים בזמינות תקציבית ובהוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה.  
ראה גם סעיף 0.17.2 וסעיף 8 ב' להסכם בנספח 0.7.3.
- 0.1.14 על המציע למלא את כתבי הכמויות והמחירים **בנספח 5 – נספח הצעת המחיר** במכרז בשלמותם, ככתבם וכלשונם ולפרט מחירים לכל תוצר/חבילת עבודה, שעות העבודה והשירותים האחרים המוגדרים במכרז (להלן – "הצעת המחיר / מחירון הזוכה").  
כל המחירים בהצעת המחיר יהיו בש"ח ללא מע"מ. על המחירים בחשבונית יתווסף מע"מ כחוק.



- 0.1.15 כל המחירים בהצעת המחיר יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה הנדרשות לצורך יישום מלא של השירותים הנדרשים במכרז, לרבות: היטלים ומיסים החלים על הזוכה כספק שירותים על פי מכרז זה למעט מע"מ, כל תשלום שיידרש לשלם לצדדים שלישיים אחרים (ככל שיהיו), שליחויות, הוצאות ניהול ובקרה, הוצאות נסיעה, חנייה וביטול זמן נסיעה, ביטוחים, ערבות ביצוע וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש השירותים על פי מכרז זה, שלא נכתב לגביה במכרז באופן מפורש שתבוצע בתשלום נפרד. מובהר כי לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר על המחירים בנספח הצעת המחיר (נספח 5) בהצעה.
- 0.1.16 הצעת המחיר תחייב את הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת הארכה, אם תהינה, וזאת גם במקרה של הקטנת הכמויות או הגדלתן. המחירים בהצעת המחיר יתעדכנו בהתאם למנגנון ההצמדה המפורט בסעיף 5.2 במכרז.
- 0.1.17 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים שיספק למוסד, על פי המחירון המתאים בהצעת המחיר של הזוכה (נספח 5 בהצעה), בהתאם לסוג השירות (חבילות עבודה, שעות עבודה) ולכמויות המאושרות ובכפוף לאישור הממונה על הפרויקט במוסד על קבלת השירותים האמורים בפועל לשביעות רצונו של המוסד, והכול כמפורט בפרק העלויות - פרק 5 ובנספח הצעת המחיר (נספח 5).
- 0.1.18 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: חדרי הדרכה, ציוד מחשוב, חוברות הדרכה, גישה למערכת ניהול למידה (LMS) וכדומה, ובמקרה זה המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עקב כך.
- 0.1.19 הזוכה יתחייב לבצע כל הזמנת עבודה שיקבל מן המוסד, באופן מקצועי ואיכותי, בהתאם למדדי השירות המפורטים באמנת השירות (SLA) בסעיף 4.5 במכרז ובהתאם להנחיות המוסד בכל עבודה ועבודה, לרבות שימוש במערכת ניהול הלמידה (LMS) הקיימת במוסד ופתרונות רלבנטיים נוספים שיבחר המוסד.
- 0.1.20 כל השירותים הנדרשים במכרז יסופקו ויתבצעו פיזית באתרי המוסד ברחבי הארץ, בהתאם להנחיות המוסד בכל עבודה ועבודה, לרבות אתרים חדשים ולרבות אתרים של ספקי שירותים חיצוניים (כהגדרתם בסעיף 0.2.13), שהמוסד יבקש להדריך על פי מכרז זה. הזוכה אינו רשאי להתנגד לספק שירות באתר זה או אחר ו/או לדרוש תוספת תשלום כל שהיא עבור מתן שירות באתר זה או אחר.
- 0.1.21 במקרים מיוחדים ובכפוף לאישור מראש, המוסד יהא רשאי לאשר עבודה מרחוק ממשרדי הזוכה ככל שצרכי העבודה יאפשרו זאת, מבלי לפגוע או להפחית מההתחייבויות של הזוכה על פי מכרז זה ובכפוף לעמידה בדרישות אבטחת המידע שיקבע המוסד.
- 0.1.22 המוסד יספק על חשבונו את כל התשתיות הטכנולוגיות וההדרכתיות הנדרשות למימוש השירותים באתרי המוסד, לרבות: מחשבים, תוכנות, תקשורת, חדרי הדרכה וכדו'. במקרה של עבודה מרחוק באישור מוקדם של המוסד, עלות העבודה מרחוק (מחשבים, תוכנות, אינטרנט, אבטחת מידע וכדו') תחול על הזוכה בלבד.



## 0.2 הגדרות (I)

- 0.2.1 **מכרז / מפרט** – בקשה זו להצעות על כל נספחיה, דרישותיה ותנאיה, לרבות קבצי תשובות המוסד לשאלות הבהרה של מציעים.
- 0.2.2 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.3 **ועדת המכרזים** – וועדת המכרזים של המוסד.
- 0.2.4 **הצעה** – הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה וחלקיה.
- 0.2.5 **מציע** – כל גורם שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד והגיש הצעה למכרז זה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.6 **זוכה** – מציע שהצעתו תיבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עמו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז.
- 0.2.7 **זוכה חלופי** – מציע שיבחר כזוכה חלופי על ידי ועדת המכרזים של המוסד ואשר ייכנס לנעלי הזוכה בכל מקרה שהזוכה לא יחתום על הסכם ההתקשרות במועד ו/או לא יספק ערבות ביצוע ו/או אישור קיום ביטוחים כנדרש ו/או לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.2.8 **השירותים** – שירותי הדרכה והטמעה עבור מערכות מידע חדשות, המוקמות ו/או שיוקמו במסגרת תכנית תבל, בהתאם לדרישות מכרז זה ועפ"י הזמנות המוסד מזמן לזמן, לרבות: חבילות עבודה, תוצרי עבודה, שעות עבודה וכל שירות או תוצר אחר שיידרש מהזוכה.
- 0.2.9 **תוצר / חבילת עבודה** – כל שירות ו/או תוצר המוגדר במכרז כפריט תמחור במחירון תוצרים בנספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז, כגון: הכנת מערך שיעור פרונטאלי, הכנת חוברת תרגול, לומדה מקוונת, סרטון סמן, סרטון הדרכתי, אנימציה, סדנת ניהול השינוי למנהלים, סדנת ניהול השינוי לעובדים ועוד.
- 0.2.10 **נותן שירות** – כל עובד/אדם שמשפק שירות למוסד על פי מכרז זה מטעמו של הזוכה, לרבות: עובדי הזוכה וקבלני משנה המוצעים במכרז ועובדיהם.
- 0.2.11 **מודרך / משתמש** – כל מי שמקבל שירות הדרכה והטמעה על פי מכרז זה, לרבות: עובדי המוסד, עובדים חיצוניים, עובדים של ספקי שירותים וכל אדם או גורם אחר שהמוסד יבקש להדריך ולהכשיר על פי מכרז זה.
- 0.2.12 **קבלן משנה / קבלן** – ספק, קבלן, חברת שירות, חברת אס/בת/אחות/נכדה וכדו', המוצעת על ידי המציע להשתתף בביצוע מכרז זה.
- 0.2.13 **ספק שירותים** – קבלן, חברה, ספק חיצוני שנותן שירותים שונים למוסד והמוסד מבקש להדריך ולהכשיר אותו ואת עובדיו בתפעול מערכות תבל, בהתאם להנחיות המוסד ועל פי מכרז זה, כגון: מרכזי תפעול למתן שירותי ניהול ותפעול וועדות רפואיות לעררים בתחומים שונים, מוקדי שירות טלפוני וספקים אחרים.
- 0.2.14 **הצעת המחיר / מחירון הזוכה** – מחירי חבילות העבודה, התוצרים, שעות העבודה והשירותים האחרים הנדרשים במכרז זה, שמופיעים בהצעת הזוכה בנספח 5 (נספח הצעת המחיר), שתוגש במעטפה סגורה ונפרדת כמפורט בסעיף 0.3.6.
- 0.2.15 **תאריך הגשה** – התאריך האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 0.2.16 **הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.





- 0.2.17 **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהינה, כמפורט בסעיף 0.17, החל מתאריך חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות.
- 0.2.18 **תקופת ההתקשרות הראשונה** – תקופת ההתקשרות הראשונה בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, שתחל מיד לאחר חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות.
- 0.2.19 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.
- 0.2.20 **בעל זיקה** – כהגדרתו בסעיף 2 ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 0.2.21 **מ.ר או משרד ראשי** – המשרד הראשי של המוסד הנמצא בשד' ויצמן 13 ירושלים.
- 0.2.22 **אתר המוסד** – כל סניף, משרד, אתר שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד, לרבות אתרים של ספקי שירותים חיצוניים, כהגדרתם בסעיף 0.2.13, שהמוסד יבקש לקבל שם שירות על פי מכרז זה.
- 0.2.23 **מנהל פרויקט** – מנהל פרויקטים מנוסה ובכיר שהזוכה יעמיד באופן קבוע לצורך ניהול שוטף של כלל הפרויקטים והשירותים שיסופקו למוסד על פי מכרז זה. מנהל הפרויקט ישמש כאיש קשר (SPOC) מול המוסד בכל הנושאים המקצועיים והמנהליים ויהיה אחראי לתכנון ומימוש תכניות ההדרכה בכל הפרויקטים, הפעלת נותני השירותים ומילוי כל התחייבויות הזוכה על פי ההסכם ותנאי המכרז ובהתאם להנחיות המוסד מזמן לזמן. המוסד יהיה רשאי למנות יותר ממנהל אחד. מנהל הפרויקט ישתתף בכל פגישה ו/או ועדת היגוי על פי דרישת המוסד.
- 0.2.24 **מנהל לקוח** – מנהל / נציג בכיר של הזוכה שימש כ- SPOC (Single Point of Contact) מול המוסד בכל הנושאים המנהליים, הכספיים והאחרים, הקשורים למימוש מכרז זה.
- 0.2.25 **הצוות המוביל** – הצוות המוביל מטעמו של הזוכה המיועד למימוש השירותים הנדרשים במכרז זה, שיכלול בין היתר את נותני השירותים הבאים: מנהל הפרויקט, מאפיין / מפתח הדרכה בכיר, יועץ מומחה לניהול השינוי, רכז הדרכה ובהתאם לצורך גם מפתח הדרכה/מדריך וראש צוות הטמעה.
- 0.2.26 **מנהלת הדרכת תכנית תבל** – הגורם הניהולי במוסד, שאחראי לניהול שירותי ההדרכה, ההטמעה וניהול השינוי בקרב המשתמשים במערכות "תבל", לרבות: ניהול והפעלת הזוכה במימוש מכרז זה, הגדרת צרכים, מתן הנחיות לזוכה, הוצאת הזמנות, מעקב ופיקוח שוטף אחר פעילות הזוכה ונותני השירותים, אישור חשבונות וכדו', בכל הנושאים הניהוליים, המקצועיים והמסחריים. מנהלת הדרכת תבל תהא אחראית בין היתר לביצוע התיאומים הנדרשים מול כלל גורמי המוסד.
- 0.2.27 **אמנת השירות (SLA)** – הגדרה מחייבת של רמת השירות (Service Level Agreement) הנדרשת מאת הזוכה ואשר כוללת הגדרה של לוחות זמנים מרביים, מדדי איכות לביצוע המכרז והשירותים השונים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.28 **יום עבודה** – יום המשמש לעבודה במשק הישראלי, למעט שבתות, חגים, ערבי חגים וימים המוגדרים כימי שבתון במשק.
- 0.2.29 **תכנית "תבל"** – תכנית מחשוב רב שנתית המתנהלת במנהל תמ"מ במוסד, שבמסגרתה מתבצעים פרויקטים שונים לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה הארגוניות של המוסד בתחום יישומי גמלאות וגבייה, לרבות פרויקטים נוספים שתומכים ו/או משלימים את פרויקט המחשוב.
- 0.2.30 **פרויקט הדרכה / פרויקט** – כלל שירותי ההדרכה וההטמעה וניהול תהליכי הטמעת השינוי עבור כל מערכת מידע חדשה ו/או שדרוג מהותי של מערכת קיימת ו/או ריענון הדרכה למערכת קיימת יוגדר כפרויקט הדרכה בפני עצמו.
- 0.2.31 **עוזי למידה** – מערכי למידה, תרגילים, חוברות ההדרכה, תסריטי התרגול, מדריכים למשתמש, מבחנים סקרי שביעות רצון וכל כלי עזר הדרכה אחר שנדרש ומקובל בתחום ההדרכה.



- 0.2.32 **אפיון הדרכתי / פיצוח הדרכה** – התהליך בו מגדיר הזוכה את עקרונות תכנית ההדרכה ותמהיל חבילות העבודה בהתאם לסל השירותים הנכלל במכרז. המרכיבים האופייניים לתהליך אפיון ההדרכה מפורטים בסעיף 2.5.
- 0.2.33 **הטמעה** – מהלך תומך שימוש אפקטיבי ונכון של מערכת המידע / רכיב במערכת המידע אליו מתייחס הפרויקט. מהלך ההטמעה מבוצע בשטח סמוך לעמדות העבודה של משתמשי הקצה. המהלך כולל מגוון מתודות תמיכה והדרכה המבוצעות תוך כדי עבודה ע"י מטמיע אשר הוסמך לכך כחלק מהערכות הזוכה לפרויקט.
- 0.2.34 **הדרכה** – רכיב בפתרון הכולל המשמש להעברת ידע, תרגול ובחינה של השימוש הנכון במערכת המידע באמצעות מתודולוגיות פרונטליות. ההדרכה מתבצעת בכיתת הדרכה ע"י מדריך מוסמך ועל בסיס תכנים שפותחו ייעודית למהלך.
- 0.2.35 **קורס** – מהלך הדרכתי תחום בזמן, מטרות ומשאבים. כל הקורסים שיתקיימו במסגרת הפרויקט מכילים את המרכיבים הרחוביים הבאים: מסגרת זמן ומקום (כיתות לימוד), תכנית קורס מפורטת ברמה שעתית, מערכי שיעור, מדריכים מנוסים במיומנויות הדרכה ותחום התוכן הנלמד, שילוב אמצעי המחשה ולמידה ורכיבי הערכה בדבר איכות הלמידה (הערכה מסכמת) ואיכות הקורס (משובים).
- 0.2.36 **תכנית הדרכה** – מסמך המרכז את כל מרכיבי הפתרון בפריסה לפי: לוחות זמנים, אנשי סגל, מיקום ויתר מאפיינים לוגיסטיים/מנהלתיים של המהלך ההדרכתי.
- 0.2.37 **למידה דיגיטלית** – רכיב בפתרון המשמש להעברת ידע, תרגול ובחינה של השימוש הנכון במערכת המידע בהתבסס על מתודולוגיות למידה יחידנית ובאמצעים דיגיטליים אשר פותחו ייעודית למהלך. הלמידה הדיגיטלית בפרויקט תכלול בין היתר: לומדות, סרטוני סמן, פרטי ידע, מבחנים תיאורטיים ועוד. הפצת וניהול הלמידה הדיגיטלית בפרויקט תבצע על בסיס מערכת ניהול הלמידה של המוסד.
- 0.2.38 **מערך שיעור** – יח' לימוד מובנת המשמשת לקיום מפגש למידה פרונטאלי (הדרכת כיתה). המערך כולל את כל האמצעים הנדרשים לביצוע הדרכה אפקטיבית בכיתה בהם: הערות ותכנים למדריך, מצגת, מדיה, תכנים לחלוקה למשתתפים וכל אביזר אחר רלוונטי.
- 0.2.39 **אוגזן עזרי למידה (חוברת הדרכה)** – חוברת (Hard Copy) אשר מחולקת למשתתפי ההדרכה הפרונטלית. החוברת כוללת את תכני ההדרכה (שקפי מצגות, הסברים, מידע או כל תוכן אחר). כמו כן תכיל החוברת הדרכה תהליכית צעד אחר צעד (User Manual) במידה והדבר יידרש בהתאם לאפיון ההדרכתי.
- 0.2.40 **לומדה** – פריט למידה יחידני דיגיטלי המפותח באמצעות מחולל לומדות סטנדרטי (כדוגמת תוכנת Storyline של חברת Articulate) או תוכנה אחרת. הפריט מכיל מסכים מעוצבים, אינטראקציות, שאלות ומדיה מוטמעת בפריט לצורך יצירת חווית למידה אפקטיבית ועשירה במדיה. הפריט תואם תקנים סטנדרטיים להפקת והנגשת למידה דיגיטלית כדוגמת SCORM או xAPI.
- 0.2.41 **סרטון סמן** – פריט למידה יחידני דיגיטלי המשמש להדרכת תוכנה. הפריט כולל לכידת מסך של ביצוע הפעולה הנלמדת. הפריט מפותח באמצעות מחולל לומדות סטנדרטי או כלי ייעודי לפיתוח סרטוני סמן. הפריט מלווה בקריינות (אופציונאלי) והסברים בטקסט בדבר אופן הביצוע המיטבי של הפעולה. יתכנו שלוש רמות לסרטון סמן בהתאם למסמך האפיון של הרכיב בפרויקט, הדגמה - Show me, תפעול מונחה - Guide me, סימולציה / תרגול עצמאי - Let me.



- 0.2.42 **תרגול מעשי** – הנחיות לביצוע תהליכים במערכת המידע לצורך לימוד, ווידוא הבנה או בחינה של יכולות אינטגרטיביות ביישום תהליך עבודה/ביצוע תהליך באמצעות המערכת. לצורך קיום תרגול מעשי על גבי המערכת על הזוכה לפתח את התרגולים בהתאם למסמך האפיון כך שישקפו ביצוע אמת ויכולות משתמש בהתאם למטרות ההדרכה להגדיר פרמטרים לסביבת תרגול עליה יתבצע התרגול המעשי.
- 0.2.43 **סביבת תרגול** – מערכת מידע בעלת מאפיינים דומים לזו הנלמדת אשר מוקמת ומונגשת לצורכי תרגול בלבד. את המערכת יקים גוף מערכות המידע של המוסד, בהתאם למפרט שיסוכם עם הזוכה בשלבי ההתנעה של פרויקט ההטמעה. עבור כל רכיב הטמעה עבורו ייכתב מסמך פיתוח בפרויקט המתמשך, יוגדרו פרמטרים לסביבת התרגול הספציפית לצורך ביצוע תרגולים מעשיים במהלך ההטמעה/הדרכה.
- 0.2.44 **מערכת ניהול למידה / LMS / Cornerstone** – במוסד לביטוח לאומי מוטמעת מערכת Cornerstone כמערכת ניהול הלמידה של כלל משתמשי הארגון. כל התייחסות ל"מערכת ניהול למידה" או "LMS" במכרז זה הינה התייחסות למערכת זו.
- 0.2.45 **מערכות מידע ארגוניות** – מערכות מידע המשרתות את עובדי הארגון בתחומי העיסוק שלהם.
- הערה:** בנוסף למוגדר לעיל, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים מקצועיים מוכרים ומוסכמים בעולם ההדרכה כמפורט בסעיפים הבאים.

### 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](http://www.btl.gov.il)), והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.
- 0.3.1.2 ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.
- 0.3.2 **השתתפות במכרז**
- 0.3.2.1 הגשת הצעה למכרז זה איננה כרוכה בתשלום כל שהוא.
- 0.3.2.2 על המציע למלא טופס פרטי איש קשר מטעמו שאחראי על הצעה למכרז, בהתאם לפרוט בנספח 0.3.2 ולצרף להצעתו, **כנספח 0.3.2**.
- 0.3.3 **אשת הקשר**
- אשת הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה היא:
- 0.3.3.1 גב' זהבה זלמן – מנהלת פרויקט הדרכת תבל. דואר אלקטרוני: [zahavaz@nioi.gov.il](mailto:zahavaz@nioi.gov.il)  
כתובת לפניה בכתב: שד' ויצמן 13 ככר-גיורא לוטן, ירושלים 91909
- 0.3.3.2 כל פנייה/שאלה/הבהרה של המציעים בנוגע למכרז תישלח בדוא"ל לכתובת לעיל.
- 0.3.4 **כנס מציעים:** לא יתקיים כנס מציעים.



0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני **בלבד**, בפורמט של קובץ Word או Excel בלבד **(לא PDF)**. שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא יענו.

0.3.5.2 קובץ שאלות ההבהרה יוגש בהתאם למבנה הבא :

מס' סידורי	מס' הסעיף הספציפי במכרז	פרוט השאלה

**נא להקפיד לסדר את השאלות לפי סדר הסעיפים במכרז.**

0.3.5.3 סבר המציע כי יש במסמכי המכרז פגם ו/או ליקוי ו/או אי-בהירות ו/או חסר, תובה עליו להודיע על כך בכתב למוסד, בהתאם לנוהל זה להעברת שאלות ובירורים. לא עשה כן, ייחשב הדבר כוויתור על כל נזק או הוצאה שייגרמו או עלולים להיגרם למציע כתוצאה מכך והוא לא יהיה רשאי לתובעם או לדרוש שיפוי בגינם מהמוסד, בין אם זכה במכרז ובין אם לא זכה.

0.3.5.4 המוסד רשאי שלא להתייחס לשאלות כלליות, לא ברורות או לא ענייניות על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.3.5.5 יש להעביר את שאלות ההבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. **לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.**

0.3.5.6 ניתן להוריד את קבצי תשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת : [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il) במדור מכרזים, החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.

0.3.5.7 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ תשובות אחד.

0.3.5.8 המוסד יהא רשאי לפרסם שינויים ועדכונים למסמכי המכרז, לרבות מסמך תשובות לשאלות הבהרה, ככל שיהיה בכך צורך. **באחריות המציעים** להתעדכן באופן שוטף באתר האינטרנט של המוסד ו/או במודעות בעיתונות בכל הנוגע למסמכי המכרז ותנאיו.

0.3.5.9 שינויים ועדכונים למסמכי המכרז ותשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיסים של כל קבצי תשובות המוסד, בצירוף חותמת רשמית של המציע וחתימת מורשה חתימה בראשי תיבות, **כנספח 0.3.5** בהצעה.

0.3.5.10 מובחר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין תשובות המוסד, תשובות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי התשובות, הנוסח האחרון של התשובות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.

ה'ס' !



## 0.3.6 אופן הגשת ההצעה

- 0.3.6.1 על המציע להגיש את הצעתו בצירוף כל המסמכים הנלווים הדרושים בשלושה עותקים במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שעליה ייכתב:  
"מכרז מס' ת (5) 2020 – לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות תבל"  
(להלן - "מעטפת ההצעה")
- 0.3.6.2 במעטפת ההצעה יהיו שתי מעטפות פנימיות כמפורט להלן:
- 0.3.6.2.1 הצעת המחיר (נספח 5 במכרז) בשלושה העתקים תוכנס למעטפה שתסומן במספר 1 (להלן - "מעטפת ההצעה המחיר"). כל עמוד בהצעת המחיר ייחתם בחותמת הרשמית של המציע ובחתימת מורשי החתימה של המציע.
- 0.3.6.2.2 שלושת עותקי ההצעה (מענה לפרקים 0-4 אשר כולל את כל הנספחים למעט נספח 5), מקור ושני העתקים, יוכנסו למעטפה נפרדת שתסומן במספר 2 (להלן - "מעטפת ההצעה ניהולית-טכנית").
- 0.3.6.3 יש להקפיד על סימון העותק המקורי של מסמכי ההצעה במילה "מקור" וסימון שני העתקי מסמכי ההצעה במילה "העתק". הסימון יופיע בדף הראשון של כל העתק.
- 0.3.6.4 מעטפת ההצעה המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה כאמור לתוך מעטפת ההצעה. אין למלא במסמכי ההצעה הניהולית-טכנית (מעטפה 2) כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על ידי המציע במעטפת ההצעה אלא אך ורק במעטפת ההצעה המחיר.
- 0.3.6.5 את מעטפת ההצעה הסגורה (כאמור בסעיף 0.3.6.1) יש להגיש במסירה ידנית לתיבת המכרזים של המוסד הממוקמת בארכיב המוסד במשרד ראשי, שדרות וייצמן 13, ירושלים, בקומה 2 אצל מר יוסי מרציאנו עד למועד המפורט בטבלת ריכוז תאריכים סעיף 0.0.
- 0.3.6.6 מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל לא תובא בחשבון ולא תידון על ידי ועדת המכרזים.
- 0.3.6.7 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה, על המציע להקפיד על קבלת אישור זה, כשהוא כולל את כל הפרטים הנדרשים.
- 0.3.6.8 המציע מתבקש לצרף את כל המסמכים הנדרשים במעטפה המוגשת, כמפורט בסעיף 0.3.6.2.2 בהתאם לסדר הסעיפים הרשומים במכרז ובהתאם להנחיות המפורטות בפרק 0.9 ובטבלת נספחי ההצעה בסעיף 0.9.5.
- 0.3.6.9 לתשומת לב המציעים:  
בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקות תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

## 0.3.7 תוקף ההצעה

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.



## 0.3.8 דרישות והנחיות למגיש ההצעה

- 0.3.8.1 המציע מתבקש לעיין וללמוד היטב את תנאי המכרז על כל נספחיו, בטרם הגשת ההצעה.
- 0.3.8.2 אין המציע רשאי לצלם, להעתיק, להעביר, להודיע למסור או להביא במישרין או בעקיפין לידיעת כל גורם או אדם מידע ו/או חומר /או ידיעה שיגיעו אליו בקשר עם הצעה זו, או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.
- 0.3.8.3 המציע אינו רשאי להכניס תיקונים ו/או שינויים ו/או הסתייגויות ו/או להתייחס לדרישות המכרז באופן חלקי (להלן - "שינויים") ואם כך ייעשה, רשאי המוסד לפי שיקול דעתו המוחלט לפסול את ההצעה ולא לדון בה כלל, או להתעלם מהשינויים ולהתייחס להצעה כאילו הוגשה ללא השינויים למציע לא תהיה כל טענה בעניין.
- 0.3.8.4 מוסכם בזאת כי כל טעות חישובית שתתגלה בהצעה - תתוקן ובלבד שניתן לתקנה ללא קבלת ההבהרה מקדימה מהמציע. כן יתוקן, בהתאם, הסכום הכללי של ההצעה.
- 0.3.8.5 למציע לא תהיינה טענות כלפי המוסד בגין הוצאות שנגרמו לו לצורך מילוי הצעתו, בין אם התקבלה הצעתו ובין אם לא.
- 0.3.8.6 הוראות אלו למגישי ההצעות מהוות חלק בלתי נפרד מההסכם.
- 0.3.8.7 המציע מאשר כי קרא והבין את כל המסמכים המצורפים וכי הוא מסכים לכל התנאים האמורים בהם. על המציע לחתום על הצהרת המשתתף במכרז המצורפת **בנספח 0.6.10** ולצרפה להצעתו.
- 0.3.8.8 ההצעה תוגש על ידי **ישות משפטית אחת**. חל איסור על הגשת הצעה על ידי מספר ישויות משפטיות. הישות המשפטית הקובעת לעניין בחינת ההצעה ועמידתה בתנאי הסף המוגדרים במכרז, הינה הישות המשפטית החתומה על מסמכי ההצעה.

## 0.3.9 שינויים והסתייגויות

בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך וצורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), אשר לא הותרו במפורש על ידי המוסד במסגרת יתר הוראות המכרז, רשאי המוסד:

- לפסול את הצעת המציע למכרז.
- לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.
- לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד.
- לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.
- ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו בלבד. אם יחליט המוסד לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתו, רשאי המוסד לפסול את ההצעה.

100



0.4 המפרט (I)

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

פרק המנהלה	פרק זה.
פרק 1 - פרק היעדים	הפרק מגדיר את מטרות המכרז.
פרק 2 - פרק היישום	הפרק מגדיר את השירותים הנדרשים במכרז.
פרק 3 - פרק הטכנולוגיה	לא רלבנטי במכרז זה.
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 ולפרט את הצוות המוביל המוצע למימוש המכרז. כמו כן, פרק המימוש כולל דרישות בנוגע לתנאי מתן השירותים למוסד, אמנת שירות (SLA), תכנית עבודה, דיווחים שוטפים, פיקוח ובקרה ונושאים נוספים.
פרק 5 – פרק העלויות	הפרק מפרט את ההנחיות להגשת הצעת המחיר, תנאי התשלום וההצמדה וכל יתר התנאים הכספיים. <b>הצעת המחיר תוגש על גבי נספח 5 (נספח הצעת המחיר) במכרז במעטפה סגורה ונפרדת, בהתאם להנחיות בסעיף 0.3.6.</b>
נספחי המכרז	בהתאם לפירוט בתוכן העניינים של המכרז.

0.4.2 החלק הניהולי והטכני של המכרז מסומן כפרקים 0 עד 4. פרק העלויות מסומן כפרק 5.

0.4.3 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.

0.0



## 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 עליי". 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 עליי" 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 - at Least)** - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO) כמו סעיף בסיווג "M", אולם המציע מוזמן להציע ולפרט יכולות מעבר למינימום הנדרש. תשובת המציע תהיה תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S" בהתאם להנחיות בגוף הסעיף עצמו. חוסר תשובה, תשובה מסוג "קראתי והבנתי", תשובה שאינה עונה לדרישה או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, עלולים להביא לפסילת ההצעה, עפ"י שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים. סעיף מסוג זה משתתף בשקלול איכות ההצעות.
  - **S (Specific)** - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בהתאם לפירוט ולפורמט שנדרש במכרז בסעיף האמור. סעיף מסוג זה משתתף בשקלול איכות ההצעות.
  - **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 כל סעיף בסיווג M וגם L במכרז מוגדר כתנאי סף. אין להתנות על רכיבי הסף, להסתייג מרכיבי סף ו/או להוסיף הערות, תוספות או השלמות, אשר לא נדרשו ברכיבי הסף.
- 0.5.3 סיווג המופיע בראש פרק או סעיף משנה תקף לכל הסעיפים והרכיבים שמתחתיו, אלא אם צוין אחרת בכותרת תת הסעיף הנדון או בסעיף עצמו.
- 0.5.4 בנוסף לסיווג, יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף עצמו ולדרישות המנוסחות שם.

100



**0.6 תנאי סף, התחייבויות ואישורים בגין הגשת הצעה (M)**

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם המציע בעצמו, מבלי להתחשב בקבלני משנה, אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים, אלא אם נכתב במפורש שהדרישה האמורה מתייחסת למציע ואו לקבלני המשנה.

על המציעים לעמוד בכל תנאי הסף במכרז זה, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.

**0.6.1 אישורים (M)****0.6.1.1 אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות**

0.6.1.1.1 על המציע לצרף להצעתו כנספח 0.6.1.1 אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים") כדלקמן:

0.6.1.1.2 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.

0.6.1.1.3 אישור ניכוי מס במקור.

**0.6.1.2 אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**

על המציע לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום או העתק **נספח 0.6.1.2** במכרז זה, שרלבנטיים לצורך ובקשר עם מכרז זה.

**0.6.1.3 נסח חברה / שותפות תקף**

0.6.1.3.1 מציע שהוא תאגיד חייב להיות רשום בישראל, בהתאם לדין החל עליו, ללא חובות אגרה שנתית בשנים שקדמו לתאריך הגשת ההצעה ושאינו רשום ברשם התאגידיים כחברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, על פי תיקון מס' 10 לחוק החברות, התשנ"ט - 1999. מובהר שכל התנאים הנ"ל חייבים להתקיים במצטבר.

0.6.1.3.2 מציע שהוא חברה / שותפות יצרף להצעתו תדפיס נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידיים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים בכתובת: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il), כאסמכתה להיעדר חובות אגרה ושאינו רשום כחברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, **נספח 0.6.1.3**.

**0.6.1.4 תאגיד בשליטת אישה**

0.6.1.4.1 להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מתזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בהתאם לנוסח המצורף **נספח 0.6.1.4**.

0.6.1.4.2 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 תשקיף או שותפות הרשומה בישראל. (S)

**0.6.1.5 אישור מחזור כספי**

על המציע לצרף אישור רואה חשבון של המציע על גבי העתק **נספח 0.6.1.5**, מודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח, המפרט מחזור כספי (הכנסות) כללי של המציע (לא כולל קבלני משנה), בכל אחת מהשנים 2017, 2018, 2019, בשי"ח ללא מע"מ ולפחות 20 מיליון ₪ בכל שנה.

10.0

**0.6.2 רשימת לקוחות וממליצים – (L) Customer References**

- 0.6.2.1 על המציע לצרף להצעתו **כנספח 0.6.2** תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה, הכולל פרוט של לפחות שלושה לקוחות שונים בישראל (לרבות המוסד), שהמציע בעצמו כקבלן ראשי, סיפק להם שירותי הדרכה והטמעה למערכות מידע ארגוניות (כהגדרתן בסעיף 0.2.45), בהיקף של לפחות 500 עובדים מודרכים בפריסה ארצית (בתמישה אתרים לפחות) לכל לקוח, במהלך שש השנים האחרונות (2015-2020).
- 0.6.2.2 הפרוט לכל אחד מהלקוחות יכלול את הנתונים הבאים: שם הלקוח, פרטי איש קשר (שם, תפקיד, טלפון, דוא"ל), תקופת מתן השירות, מספר המודרכים בפרויקט ופרטים נוספים.
- 0.6.2.3 התצהיר יוגש על גבי העתק של **נספח 0.6.2** במסמכי המכרז בהתאם לפורמט ולפירוט הנדרש שם.
- 0.6.2.4 המוסד יפנה לאנשי הקשר, שציין המציע, על מנת לאמת את הפרטים שצוינו ולקבל חוות דעת על המציע, כחלק בלתי נפרד מתהליך בדיקת ההצעות.
- 0.6.2.5 על המציע להקפיד לבדוק ולאמת את כל הנתונים אודות הלקוחות ולקבל מראש את הסכמת הלקוחות לפנות אליהם לקבלת חוות דעת ולאימות הפרטים.
- המוסד לא יתחשב בלקוחות שאינם עומדים באופן מלא בדרישת המינימום ו/או בלקוחות ללא פרוט של אנשי קשר וטלפונים.
- 0.6.2.6 מובהר בזאת, כי תינתן עדיפות בניקוד האיכות להצעות עם מספר גדול יותר של לקוחות מעל המינימום שנקבע, כמפורט במפ"ל האיכות בנספח 0.14.

**0.6.3 תצהיר יכולות מקצועיות (L)**

- על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה, בהתאם לנוסח המופיע **כנספח 0.6.3** וכמפורט להלן. על המציע לעמוד בכל תנאי הסף המקצועיים הבאים, במצטבר. כל ההצהרות להלן יהיו תקפות ונכונות לתאריך האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 0.6.3.1 על המציע בעצמו להיות בעל וותק של לפחות 5 שנים בשנים 2015-2020, במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות בארץ (כהגדרתן בסעיף 0.2.45). יש לפרט שנות הוותק.
- 0.6.3.2 על המציע להצהיר כי הוא מעסיק בעצמו לפחות 3 מאפייני/מפתחי הדרכה בכירים, שכל אחד מהם בעל ניסיון קודם של לפחות חמש שנים בתחום אפיון ופיתוח ההדרכה והטמעת מערכות מידע בארגונים גדולים (מעל 500 מודרכים) ובעלי ניסיון בהובלת וניהול פרויקטים של פיתוח הדרכה, בתהליכי אפיון הדרכתי ומתן פתרונות הדרכתיים.
- יש לפרט את שמות העובדים כאמור, שנות וותק בתחום ופרוט הניסיון המקצועי, בהתאם לפרוט הנדרש בנספח 0.6.3.
- 0.6.3.3 על המציע להצהיר כי הוא וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 15 מדריכים, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בהעברת הדרכות. אין לפרט שמות עובדים.
- 0.6.3.4 על המציע להצהיר כי הוא וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 10 מפתחי הדרכה, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בפיתוח חומרי הדרכה ומערכי שיעורים, ופיתוח לומדות ועזרי למידה דיגיטלית. אין לפרט שמות עובדים.
- 0.6.3.5 על המציע להצהיר כי הוא וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 60 מטמיעים של מערכות מידע ממותחבות, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנה בהטמעת מערכות מידע ארגוניות, לרבות ראשי צוותי הטמעה ותומכים המאיישים מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני. אין לפרט שמות עובדים.



- 0.6.3.6 על המציע להצהיר כי הוא ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מעסיקים ביחד לפחות 3 יועצים מומחים לניהול תהליכי שינוי והטמעה, שכל אחד מהם הוא בעל ניסיון מוכח של לפחות שלוש שנים בביצוע והובלת מהלכי ניהול שינוי בארגונים גדולים במסגרת מהלכי הטמעת מערכות מידע, נכון לתאריך האחרון להגשת הצעות.
- יש לפרט את שמות העובדים כאמור, שנות וותק בתחום ופרוט הניסיון המקצועי, בהתאם לפרוט הנדרש בנספח 0.6.3.
- 0.6.3.7 מובהר בזאת כי לצורך עמידה בדרישות סעיף 0.6.3, עובדי פרילנסר נכללים במניין העובדים המועסקים על ידי המציע או קבלני המשנה, בהתאמה.
- 0.6.4 תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**
- 0.6.4.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה בדבר אי תיאום מכרז, כאמור בנוסח המחייב **בנספח 0.6.4**.
- 0.6.4.2 מובהר בזאת, כי אם המציע הורשע בפסק דין חלוט על תיאום מכרז, בשלוש השנים האחרונות שקדמו לתאריך ההגשה, המוסד ידחה את הצעתו.
- 0.6.4.3 במקרה שמציע נמצא בחקירה או הורשע על תיאום מכרז ונמצא בהליכי ערעור, המוסד יהיה רשאי לדרוש ממנו הבהרות ומסמכים ולהחליט על דחיית הצעתו אם לאו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.6.5 תצהיר בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים**
- 0.6.5.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.19) בשמו ובשם של בעלי הזיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 0.2.20) בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, וגם עבירות על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.
- 0.6.5.2 התצהיר האמור יוגש חתום, בהתאם לנוסח הרצי"ב **בנספח 0.6.5**.
- 0.6.5.3 המוסד ידחה הצעה אם המציע או מי מבעלי הזיקה אליו הורשעו בפסק דין, ביותר משתי עבירות ולא חלפה לפחות שנה אחת מתאריך ההרשעה האחרונה ועד לתאריך ההגשה.
- 0.6.5.4 מטעמים מיוחדים, המוסד יהא רשאי שלא לדחות הצעה, אף אם התקיים לגביה התנאי האמור בסעיף 0.6.5.3 לעיל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 0.6.6 תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**
- 0.6.6.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.19) לפיו המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, לעניין הבטחת ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11), התשע"ו-2016, ככל שההוראות האמורות חלות עליו.
- 0.6.6.2 התצהיר האמור יוגש חתום, בהתאם לנוסח הרצי"ב **בנספח 0.6.6**.
- 0.6.7 תצהיר בעניין שמירת זכויות עובדים**
- 0.6.7.1 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 העבודה ו/או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
- 0.6.7.2 התצהיר האמור יוגש חתום על ידי מורשה חתימה בהתאם לנוסח הרצי"ב **בנספח 0.6.7 א'**.
- 0.6.7.3 אם מוצעים קבלני משנה במכרז זה, על המציע לצרף תצהירים של כל אחד מקבלני המשנה המוצעים, בדבר שמירת זכויות עובדים, בהתאם לנוסח הרצי"ב **בנספח 0.6.7 ב'**.



**0.6.8 תצהיר התחייבות להיעדר ניגוד עניינים**

- 0.6.8.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב, לפיו המציע מצהיר שלמיטב ידיעתו אין בהגשת הצעה על פי מכרז זה ו/או באספקת השירותים נשוא מכרז זה (אם ייבחר כזוכה במכרז) משום ניגוד עניינים עסקי או אישי, של המצהיר, של המציע, של עובדיו, של ספקי משנה או של צד ג' כלשהו, המעורבים בהצעה או בביצועה.
- 0.6.8.2 המציע מתחייב/ת, כי אם במהלך עבודתו כאמור, יובא לידיעתו ניגוד עניינים כאמור, או דבר העלול ליצור חשש לניגוד עניינים כזה, המציע יודיע עליו למוסד ללא דיחוי.
- 0.6.8.3 התצהיר האמור יוגש חתום על ידי מורשה חתימה, בהתאם לנוסח הרצ"ב **בנספח 0.6.8**.

**0.6.9 תצהיר על שימוש בתוכנות מקוריות**

- 0.6.9.1 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב לפיו המציע מצהיר ומתחייב כלפי המוסד, לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז זה, אם ייבחר כזוכה במכרז.
- 0.6.9.2 התצהיר האמור יוגש חתום על ידי מורשה חתימה, בהתאם לנוסח הרצ"ב **בנספח 0.6.9**.

**0.6.10 הצהרת המשתתף במכרז**

- על המציע לצרף להצעתו הצהרה, בהתאם לנוסח הרצ"ב **בנספח 0.6.10** במכרז, חתומה על ידי מורשה החתימה של המציע, כי:
- 0.6.10.1 המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל התשובות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים, הטכניים, משאבי אנוש וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם לדרישות המכרז.
- 0.6.10.2 המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
- 0.6.10.3 המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת השירותים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים כל שהם, בהתאם למחירי היחידות בהצעתו ובכפוף לזמינות תקציבית והוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה.

**0.6.11 זכויות קניין**

- 0.6.11.1 על המציע להצהיר כי הוא בעל זכויות קניין, הקניין הרוחני (לרבות פטנטים, סימני מסחר, זכויות יוצרים וכדומה) וזכויות אחרות כלשהן הגלומות בהצעתו (להלן – "זכויות קניין"), וכי אין כל מניעה או הגבלה להגישה ולהתקשר לפיה עם המוסד על פי מכרז זה או הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.
- 0.6.11.2 במקרים בהם זכויות קניין בשירותים ו/או במוצרי התוכנה הנדרשים לצורך מימוש השירותים או בחלקים מהם שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את השירותים המוצעים.
- 0.6.11.3 המציע מתחייב לשפות ולפצות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי כלשהוא, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות קניין שבהצעה וכל המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך, ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' בהסכם ההתקשרות, הרצ"ב כנספח 0.7.3 במכרז. מובהר כי חובת השיפוי בנוגע לכל מוצר של צד שלישי תהא בכפוף לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של הצדדים השלישיים.



## 0.6.12 זכות עיון בהצעה הזוכה

- 0.6.12.1 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.
- 0.6.12.2 מציע רשאי לציין מראש בתשובתו **לנספח 0.6.10** (הצהרת המשתתף במכרז) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי ולנמק באופן מפורט מדוע מדובר לדעתו בסוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים ו/או שהנימוק שנתן הינו נימוק שהוועדה סבורה כי הינו נימוק לאקונוי וכללי שאינו מסביר כדבעי מדוע מדובר בסוד מסחרי או סוד מקצועי, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 0.6.12.3 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.
- 0.6.12.4 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.
- 0.6.12.5 מציע שיקבש לממש את זכותו כאמור לעיל, יפנה בכתב למזכיר ועדת המכרזים במוסד עם העתק לאשת הקשר במוסד, בתוך 30 יום מהודעת המוסד על הזוכה במכרז.

## 0.6.13 השלמת מסמכים, הדגמה ומצגות

- 0.6.13.1 ועדת המכרזים תמנה ועדת בדיקה שתבחן את ההצעות והיכולות המקצועיות של המציעים והקבלנים המוצעים במכרז, במתן שירותי הדרכה והטמעה לארגונים גדולים וביצוע פרויקטים דומים בארץ.
- 0.6.13.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש באופן שוויוני עם כלל המציעים לקבלת מצגת/הדגמה של השירותים המוצעים ולראיין את מנהל הפרויקט, מאפיין/מפתח הדרכה בכיר ואיש קשר בכיר של המציע ברמה של סמנכ"ל או מנהל חטיבה (כאמור בסעיף 0.7.7.2).
- 0.6.13.3 המציע יתחייב להשיב לשאלות המוסד, לכל הטעון הבהרה, השלמה ו/או להציג למוסד כל מסמך, אישור ו/או מידע שיתבקש לספק, בהתאם ללוח הזמנים שייקבע על ידי ועדת המכרזים.

## 0.6.14 ערבות הצעה – הסעיף מבוטל (N)

100



## 0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)

## 0.7.1 ערבות בגין זכייה (ערבות ביצוע)

0.7.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, לעמידה בתנאי ההסכם, בסך של 5% משווי ההתקשרות הכולל בתקופת ההתקשרות הראשונה, בתוספת מע"מ. שווי ההתקשרות בתקופה הראשונה יחושב לפי אומדן היקף השירותים השנתי, המוגדר בנספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז בחישוב לשנתיים ובהתאם למחירים בהצעת הזוכה בתוספת מע"מ. הערבות תהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום לאחר סיומה.

0.7.1.2 אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.13 לעיל ובסעיף 0.17 להלן, הזוכה במכרז יתחייב להמציא למוסד ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, לעמידה בתנאי ההסכם, בסך של 5% ממכפלת אומדן ההתקשרות השנתי במספר שנות ההתקשרות בכל תקופת אופציה (שנתיים), בתוספת מע"מ. הערבות הזו תחליף את הערבות המוגדרת בסעיף 0.7.1.1 לעיל ותהיה תקפה למשך כל תקופת הארכה בתוספת 90 יום.

0.7.1.3 כל הערבויות הנ"ל תהיינה צמודות ב-100% 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 יעמוד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותו במכרז זה ובהתראה בכתב של 30 יום וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר כדין.

0.7.1.6 מובהר בזאת, כי במהלך 30 הימים משליחת הודעת התראה על כוונת המוסד לחלט את הערבות, תינתן לזוכה הזדמנות אחרונה לתיקון ההפרות לשביעות רצונו של המוסד.

## 0.7.2 אחריות כוללת

0.7.2.1 הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים המפורטים במכרז זה, שיידרש לספק למוסד לאור זכייתו במכרז, לרבות אחריות על עבודת קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו, ויתחייב להקצאת כוח האדם ויתר האמצעים והמשאבים שיידרשו, בהיקף, באיכות ובלוח הזמנים הנדרשים, כדי לעמוד בכל דרישות המכרז וההסכם, לכל אורך תקופת ההתקשרות ועל פי צרכי המוסד מזמן לזמן.

0.7.2.2 הזוכה יהא אחראי לכל תשלום שיידרש לשלם לצדדים שלישיים אחרים, ככל שיהיו כאלו, על מנת לספק למוסד את השירותים הנדרשים במכרז.

0.7.2.3 הזוכה יהיה אחראי כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור למימוש מכרז זה, וזאת אף אם חלק מהשירותים הנדרשים במכרז יסופקו על ידי קבלני משנה ו/או גורמים שלישיים אחרים.

0.7.2.4 הזוכה יתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם המוסד ולפעול בהתאם להנחיות אשת הקשר במוסד או מי שימונה על ידה לפקח אתר ביצוע העבודה.

החלטה



- 0.7.3 הסכם התקשרות**
- 0.7.3.1 הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הנוסח המצורף **בנספח 0.7.3** במכרז זה.
- 0.7.3.2 מכרז זה ותשובות המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שיחתם.
- 0.7.3.3 על מורשי החתימה של המציע לחתום בראשי תיבות על הסכם ההתקשרות הסרוק והחתום, שניתן להורידו מאתר המוסד באינטרנט (בסעיף "אופן קבלת מסמכי המכרז" במודעת המכרז) ולצרפו להצעה.
- 0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**
- 0.7.4.1 על מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים לחתום על התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות **בנספח 0.7.4** בראשי תיבות ולצרפן להצעה.
- 0.7.4.2 הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו (כולל קבלני משנה) שישותף במימוש מכרז זה, יחתום על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב **בנספח 0.7.4**, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.7.5 ביטוח – אישור על קיום ביטוחים**
- 0.7.5.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למוסד את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת הצעות למכרז.
- 0.7.5.2 הפוליסות ואישור קיום ביטוחים יימסרו למוסד עד 14 ימי עבודה לפני החתימה על ההסכם וכתנאי לכך.
- 0.7.5.3 מובהר בזאת, כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות המוסד, ככל שיש כאלה.
- 0.7.5.4 **לתשומת לב המציע** – מאחר שאין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באישור קיום ביטוחים, יהיה על הזוכה למסור למוסד העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומות על ידי חברת הביטוח ובהן ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהזוכה על פי מכרז זה.
- 0.7.5.5 למען הסר ספק מובהר בזאת:
- 0.7.5.5.1 מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המוסד לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 0.7.5.5.2 מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות המוסד במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה למוסד הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש (אם נדרשה במכרז), לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי ספק אחר על חשבונו וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותו, לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לו מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.
- 0.7.5.6 המוסד ו/או יועץ הביטוח של המוסד יהיו רשאים לשנות את תנאי הביטוח הנדרשים במכרז.

**0.7.6 קניין רוחני וזכויות שימוש**

- 0.7.6.1 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.
- 0.7.6.2 הבעלות בכל תוצרי העבודות והשירותים שהזוכה יספק למוסד על פי מכרז זה, לרבות: תכניות ההדרכה, חומרים ומערכי למידה, לומדות, פרטי למידה דיגיטלית ועזרי למידה מכל סוג שהוא וכל יתר החומרים ותוצרי העבודה האחרים שייכת למוסד בלבד ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם.
- 0.7.6.3 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.
- 0.7.6.4 מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה (סעיף 0.7.6 על כל סעיפיו) לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.
- 0.7.6.5 הזוכה יתחייב להעביר לחזקת המוסד כל תוצר כאמור בסעיף 0.7.6.3 בתוך 10 ימי עבודה מדרישת המוסד, במבנה שיוסכם בין הצדדים.

**0.7.7 מנהל לקוח**

- 0.7.7.1 הזוכה ימנה נציג בכיר קבוע מטעמו, שירכז וינהל את כל השירותים שיינתנו מטעם הזוכה למוסד ויהווה כתובת יחידה (SPOC) כלפי המוסד בכל הנושאים המסחריים והמנהליים הנוגעים למימוש מכרז זה ויהיה אתראי שהזוכה ימלא את כל התחייבויותיו על פי תנאי ההסכם והמכרז ובהתאם להנחיות המוסד.
- 0.7.7.2 בנוסף, הזוכה מתחייב למנות איש קשר בכיר ברמה של סמנכ"ל/מנהל חטיבה לטיפול בפניות מיוחדות של נציגי המוסד בכל מקרה שלא ניתן מענה מספק על ידי מנהל הפרויקט ו/או מנהל הלקוח, אסקלציות, פיקוח עליון ופגישות ניהוליות על פי דרישת המוסד.
- 0.7.7.3 מנהל הלקוח יהיה זמין בשעות העבודה הרגילות ובמקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.
- 0.7.7.4 מובהר, כי המוסד לא ישלם לזוכה עבור שעות עבודה ו/או הוצאות נסיעה של מנהל הלקוח ו/או איש הקשר כאמור בסעיף 0.7.7.2.

**0.7.8 מנהל הפרויקט**

- 0.7.8.1 הזוכה ימנה מנהל פרויקט קבוע מטעמו, בעל כישורים מתאימים וניסיון רלוונטי קודם, שירכז וינהל את כל השירותים שיופקו למוסד על פי מכרז זה ויהווה "כתובת" ניהולית ומקצועית מול המוסד (Single Point of Contact) בכל הנושאים המקצועיים, המנהליים והאתרים הנוגעים למימוש מכרז זה.
- 0.7.8.2 על הזוכה למנות ממלא מקום קבוע למנהל הפרויקט למקרה של היעדרויות. ממלא המקום יהיה בקיא ומעודכן בכל פרטי המכרז, ההסכם, השירותים והעבודות הנדרשים על ידי המוסד.
- 0.7.8.3 המוסד יהיה רשאי לדרוש מהזוכה להקצות מנהל פרויקט נוסף אחד או יותר, לצורך תגבור ובהתאם לצורכי הפרויקט על פי דרישת המוסד ו/או להסתייע ברכז ההדרכה כעוזר למנהל הפרויקט.
- 0.7.8.4 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.





- 0.7.8.5 מנהל הפרויקט יהיה זמין בשעות העבודה הרגילות במוסד ובמקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.
- 0.7.8.6 המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש ולראיין את המועמד לתפקיד של מנהל הפרויקט כחלק מתהליך בדיקת ההצעות למכרז.
- 0.7.8.7 על המציע לפרט את שמו של מנהל הפרויקט המיועד במענה לסעיף 4.3 – צוות הפרויקט המוצע.
- 0.7.9 **תנאי העסקת נותני שירותים במימוש המכרז**
- 0.7.9.1 **מקום העבודה ושעות העבודה**
- 0.7.9.1.1 העבודה של כל נותני השירותים תתבצע באתרי המוסד (כהגדרתם בסעיף 0.2.22) ברחבי הארץ, לרבות: סניפים, מרכזי הדרכה של המוסד ואתרים של ספקי שירותים חיצוניים (כהגדרתם בסעיף 0.2.13) וכל אתר אחר שהמוסד יבקש לקבל בו שירות על פי מכרז זה.
- 0.7.9.1.2 השירותים יסופקו בשעות העבודה המקובלות במוסד, דהיינו בימים א-ה בין השעות 08:00-19:00, למעט ימי שישי, ערבי חג, חגים ו/או ימים המוגדרים כימי שבתון במשק.
- 0.7.9.1.3 במקרה הספציפי של סניף נצרת, סניף באר שבע וסניפים נוספים המשרתים את המגזר הערבי ופתוחים בשגרה גם בימי שישי, המוסד יהיה רשאי לדרוש מהזוכה לעבוד ביום שישי במקום יום אחר בשבוע, ללא דרישה לתוספת מחיר כל שהיא מצד הזוכה. שעות העבודה בימי שישי הן בשעות 08:00-13:00.
- 0.7.9.1.4 המטמיעים והתומכים במוקד התמיכה הטלפוני יעבדו במשמרות של 9 שעות בימים א-ה ובמשמרות של 5 שעות בימי שישי באתרים הפתוחים בימי שישי, בהתאם להנחיות המוסד.
- 0.7.9.1.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהזוכה לספק שירותים שונים כגון: שירותי הטמעה בוועדות רפואיות ו/או שירותי מוקד תמיכה טלפוני גם ביום שישי **בנוסף** לעבודה בימי א-ה, בתיאום מוקדם עם הזוכה, בהתאם למחיר שעת עבודה בימי שישי, כמפורט בנספח הצעת המחיר (נספח 5), ובכפוף לאישור של המוסד מראש ובכתב.
- 0.7.9.1.6 כמו כן, המוסד יהא רשאי לאשר במקרים מיוחדים עבודה מרחוק ממשרדי הזוכה ככל שצרכי העבודה יאפשרו זאת, מבלי לפגוע או להפחית מההתחייבויות של הזוכה על פי מכרז זה ובכפוף לעמידה בדרישות אבטחת המידע שיקבע המוסד. במקרה זה, הזוכה לבדו יישא בכל ההוצאות והעלויות של העבודה מרחוק. מחיר שעת עבודה בעבודה מרחוק יהיה זהה למחיר שעת עבודה במשרדי המוסד.
- 0.7.9.2 **השמת נותני שירותים**
- 0.7.9.2.1 המוסד ימסור לזוכה הזמנות עבודה רשמיות חתומות על ידי הגורמים המוסמכים במוסד לזוכה עם פרוט חבילות העבודה, שעות העבודה, הכמויות המאושרות (בהתאם לתכנית ההדרכתית המפורטת המאושרת) והמחירים וזאת לכל פרויקט הדרכה שידרש במוסד.
- 0.7.9.2.2 הזוכה יתחייב להעמיד לרשות המוסד נותני שירותים מתאימים ברמה מקצועית טובה ובעלי ידע וניסיון מתאים לביצוע העבודה הנדרשת, בהתאם למהות והיקף העבודה הנדרשת על פי תכנית ההדרכה המאושרת ובהתאם להזמנות המוסד, וזאת לכל פרויקט הדרכה שהמוסד יבקש להשיק ולכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 0.7.9.2.3 הזוכה יתחייב להקצות את העובדים שיאשרו על ידי המוסד, בתוך שלושה שבועות קלנדריים מבקשת המוסד או בלוח זמנים אחר שיוסכם בין הצדדים.
- 0.7.9.2.4 הזוכה יתחייב להקצות באופן קבוע לפחות את הצוות המוביל, כהגדרתו בסעיף 0.2.25, שייבחר על ידי המוסד, בהיקף שהמוסד ידרוש, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה.

**0.7.9.3 בדיקות התאמה ואישור העובדים המוצעים**

0.7.9.3.1 כל נותני השירותים מטעם הזוכה (כולל קבלני משנה ועובדי פריילנסר), יתחילו במתן השירותים רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב מהמוסד על כך. במסגרת תהליך הבדיקה, המוסד רשאי לדרוש ולקבל את קורות חיים של נותני השירותים המוצעים, לראינם, לפנות לממליצים ולדרוש שנותני השירותים יעברו בדיקות ביטחוניות/בדיקות מהימנות הנהוגות במוסד לגבי עובדי חוץ, על פי הנחיות מנהל אבטחת המידע במוסד.

0.7.9.3.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות לדחות נותן שירותים שאינו מתאים או שאינו ברמה מקצועית נאותה או מסיבות ענייניות אחרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ומבלי לנמק. במקרה זה, על הזוכה להגיש מועמד חליפי ראוי בתוך 5 ימי עבודה או לוח זמנים אחר שיקבע המוסד.

0.7.9.3.3 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 וקבלני המשנה שלו, בשום היבט.

0.7.9.3.4 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיועסקו במימוש במכרז זה, יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות (כמפורט בנספח 0.7.4).

0.7.9.3.5 הזוכה יתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אבטחת המידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, שיועסק במוסד בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אבטחת המידע יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא, כולל עובדי קבלני משנה.

**0.7.9.4 הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ביוזמת המוסד**

המוסד רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו של הזוכה במוסד, והזוכה יהא חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, בביצוע העבודות ולדאוג למחליף ברמה נאותה המקובל על המוסד ותוך חפיפה מסודרת על חשבון הזוכה. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהא זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוסד כאמור.

**0.7.9.5 הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ביוזמת הזוכה**

0.7.9.5.1 הזוכה יהיה רשאי להחליף עובדים בצוות הפרויקט במוסד, בהודעה מראש בכתב של לפחות 30 יום ובכפוף לאישור נציג המוסד. העובד המחליף יעמוד בכל דרישות התפקיד כמפורט במכרז. הזוכה יתחייב לבצע על חשבונו חפיפה מקצועית מתאימה לעובד המחליף. בתקופת החפיפה, המוסד ישלם עבור שעות עבודה של עובד אחד בלבד, העובד המחליף או העובד המחליף.

0.7.9.5.2 הזוכה מתחייב להודיע בכתב לנציג המוסד, לפחות 60 יום מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של קבלן משנה. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל את הסכמת המוסד מראש.

ה.י.ס



- 0.7.9.6 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 הפיפה בין נותני השירותים.
- 0.7.9.7 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 ובהסכמת המוסד מראש.
- 0.7.9.8 הכשרת נותני השירותים – כאמור בסעיף 2.3.3.
- 0.7.9.9 זמני הפסקת עבודה
- 0.7.9.9.1 נותן השירותים לא ייתן שירותים בזמני הפסקת עבודה במוסד (כגון חופשות מרוכזות בחגים, שביתה כללית במוסד או בסניפים, מצב חירום שהוכרז במשק, מלחמה, סגר וכדו') אלא אם כן יתבקש לכך במפורש ובכתב ע"י מנהלת פרויקט הדרכת תבל. לא ישולם כל פיצוי לזוכה בגין אי-העסקת נותן השירותים בזמנים אלה.
- 0.7.9.9.2 כל יציאה ממשרדי המוסד שלא לצורך מתן השירותים למוסד מחייבת החתמת יציאה בשעון הנוכחות.
- 0.7.9.10 דו"ח ביצוע שעות עבודה חודשי
- 0.7.9.10.1 נותן שירותים אשר יידרש להחתים שעון נוכחות במוסד במסגרת עבודתו לפי מכרז זה, יחתים בסוף כל חודש את הגורם האחראי עליו מטעם המוסד על דו"ח השעות החודשי הממוכן המופק ע"י המוסד.
- 0.7.9.10.2 נותן שירותים שאינו נדרש להחתים שעון נוכחות, יחתים בסוף כל חודש את האחראי עליו מטעם המוסד על דו"ח שעות העבודה חודשי ידני, שיוכן על ידי נותן השירותים ובחתימתו.
- 0.7.9.10.3 דו"ח השעות כאמור, החתום ע"י נציג מוסמך של המוסד יהווה אסמכתא בלעדית לביצוע שעות העבודה באותו חודש.
- 0.7.9.10.4 מודגש בזאת, כי המוסד לא ישלם תוספת תשלום כל שהיא עבור עבודה בשעות מעבר לשעות הפעילות הרגילות באתרי המוסד.
- 0.7.9.10.5 במקרה של עבודה בימי שישי שהיא בנוסף לעבודה בימים א-ה, כאמור בסעיף 0.7.9.1.5 לעיל, המוסד ישלם עבור השעות שבוצעו בימי שישי בפועל, בהתאם למחיר שעה לעבודה בימי שישי, כמפורט בנספח הצעת המחיר.
- 0.7.9.11 הוצאות נסיעה
- 0.7.9.11.1 המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור הוצאות נסיעה, חנייה ו/או ביטול זמן נסיעה של נותן שירותים כל שהוא במימוש מכרז זה, בין בעבודה לפי שעות בין בעבודה לפי תוצרים/חבילות עבודה, בין בעבודה במשרדי המוסד ובין בעבודה מרחוק.

ל.ס  
ה.ל

**0.7.10 אופציות, תוספות והרחבות**

- 0.7.10.1 המוסד יזמין מהזוכה חבילות עבודה, שעות עבודה ושירותים אחרים מזמן לזמן על פי צרכי המוסד, בכל שנה ושנה בתקופת ההתקשרות בהתאם לתקציב המאושר בכל שנה ושנה, ובהתאם להזמנות רשמיות שיימסרו לזוכה.
- 0.7.10.2 מודגש ומובהר בזאת, כי הכמויות המפורטות בנספח הצעת המחיר (נספח 5) הינן בהתאם לאומדן כמויות שנתי ומשמשות אך ורק לצורך הערכת וסקלול ההצעות במכרז ואינן מהוות התחייבות של המוסד להזמין שירותים כל שהם ו/או בהיקף כל שהוא.
- 0.7.10.3 המוסד יהא רשאי לעדכן את תכניות ההדרכה המאושרות, לרבות להגדיל או להקטין את היקף השירותים המוזמנים מהזוכה בתקופה זו או אחרת ו/או לא להזמין שירותים כל שהם ו/או להשיק פרויקטים חדשים של הדרכה והטמעה ו/או לבטל או להקפא פרויקטים קיימים, בהתאם לצרכי המוסד מזמן לזמן.
- 0.7.10.4 הזוכה יתחייב לבצע את כל השינויים והעדכונים האמורים בסעיף 0.7.10.3 באופן מקצועי ואיכותי, בהתאם להנחיות המוסד ובהתאם ללוח הזמנים שייקבע, הכול בכפוף לדרישות המכרז ועל פי המחירים בהצעתו למכרז זה וללא תוספת עלות כל שהיא מעבר לכך.

**0.7.11 תמיכת הזוכה במוסד**

הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה ו/או לקבלני המשנה המוצעים, ליציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, 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.

**0.7.12 הודעה על זכייה**

הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י אשת הקשר, כמפורט בסעיף 0.3.3.

ל.ס.ו  
ה.ה.



## 0.8 זכויות המוסד – עורך המכרז (M)

## 0.8.1 ביטול / הקפאת המכרז

0.8.1.1 המוסד רשאי לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש ו/או להקפיא 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 כמו כן, למוסד תהיה זכות לבטל/להקפיא את המכרז, בכל שלב שהוא, גם במקרים הבאים:  
א. חל שינוי נסיבות או השתנו צורכי המוסד באופן המצדיק, לדעת המוסד, ביטול הליך המכרז/הקפאתו.  
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 או יותר מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף (L או M) בכל אחד מפרקי המכרז, 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.

## 0.8.3 בקשת הבהרות והשלמות מסמכים

0.8.3.1 ועדת המכרזים רשאית לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

0.8.3.2 ועדת המכרזים תהיה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קו"ח, רישיון או כל מסמך אחר, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע המוסד, וזאת בכפוף לחוק חובת המכרזים וההלכה הפסוקה.

0.8.3.3 ועדת המכרזים רשאית שלא לשקול הצעה אשר לא תלווה בכל המסמכים הנדרשים במכרז, חתומים וממולאים ככל הנדרש, ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים תוך פרק זמן קצוב כאמור, והשלמה זו לא בוצעה ו/או לא בוצעה במועד.

## 0.8.4 הזמנות עפ"י מכרז זה

0.8.4.1 המוסד אינו מתחייב להזמנת שירותים בכמות כל שהיא ו/או מסוג כל שהוא.

0.8.4.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

## 0.8.5 בחירת זוכה חלופי

0.8.5.1 המוסד רשאי לבחור במציע, שהצעתו תדורג במקום השני בדורג מחיר/איכות משוקלל, כזוכה חלופי לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.8.5.2 במקרה שהזוכה לא יחתום על הסכם ההתקשרות במועד ו/או לא יספק ערבות ביצוע ו/או אישור קיום ביטוחים כנדרש ו/או לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, המוסד יהא רשאי לבטל את ההתקשרות עמו ולהתקשר עם הזוכה החלופי, בהתאם לתנאי המכרז, הסכם ההתקשרות ובהתאם להצעת הזוכה החלופי, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד במקום ההסכם עם הזוכה.

0.8.5.3 במקרה שגם הזוכה החלופי לא יעמוד בהתחייבויותיו כאמור לעיל, המוסד יהיה רשאי לבחור זוכה חלופי שלישי וכן הלאה.



## 0.9 מבנה הצעת המציע (M)

- 0.9.1 ההצעה תוגש בהתאם להנחיות המפורטות בסעיפים 0.3.6-0.3.9 וכמפורט להלן.
- 0.9.2 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחתימת רשמית של המציע על יד התיקון.
- 0.9.3 נספחים טכניים יוגשו בעותק דיגיטלי על גבי התקן זיכרון נייד (Disk on Key) שיוכנס למעטפה המסומנת במס' 2 (מעטפת הצעה ניהולית-טכנית). ההתקן הנייד יישאר בידי המוסד כחלק מהצעתו ולא יוחזר למציע.
- 0.9.4 כאמור בסעיף 0.3.6, הצעת המציע תוגש בשני חלקים. כל חלק יוגש בשלושה עותקים זהים, כדלקמן:

0.9.4.1 חלק ראשון – הצעת המחיר (נספח 5) :

- א. הצעת המחיר תוגש **בכתב יד ברור וקריא** על גבי תדפיס נספח 5 בקובץ המכרז הסרוק והחתום בר"ת, שניתן להורידו מאתר המוסד, כאמור בסעיף 0.3.1.
- ב. יש לענות באופן מפורט, מדויק ושלם על כל המחירוני והסעיפים המפורטים בהצעת המחיר, אחד לאחד ובהתאם להנחיות בפרק העלויות (פרק 5) ובנספח הצעת המחיר.
- ג. כל עמוד בהצעת המחיר ייחתם בחותמת הרשמית של המציע ובחתימת מורשי החתימה של המציע.
- ד. הצעת המחיר תוגש בשלושה העתקים ותוכנס למעטפה מס' 1 (מעטפת הצעת המחיר) כאמור בסעיף 0.3.6.

0.9.4.2 חלק שני – הצעה ניהולית-טכנית :

- א. יש לצרף להצעה את כל הנספחים שהמציע נדרש לצרף במענה לפרקים 4-0 במכרז, בהתאם לפירוט הנספחים בסעיף 0.9.5, **למעט הצעת המחיר (נספח 5)**.
- ב. יש להקפיד על מענה מפורט, מדויק ושלם לכל נספח שהמציע נדרש לצרף להצעה.
- ג. יש לצרף להצעה **כנספח 0.3.5** תדפיס של תשובות המוסד לשאלות ההבהרה, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד ולחתום על כל דף ודף בחתימת מורשה חתימה בר"ת בצירוף חותמת רשמית של המציע.
- ד. ההצעה הניהולית-טכנית תוגש בשלושה עותקים ותוכנס למעטפה מס' 2 (מעטפת ההצעה הניהולית-טכנית), כאמור בסעיף 0.3.6.

100



0.9.5 רשימת נספחי ההצעה

יש לערוך את ההצעה כפי שנדרש לעיל ולהקפיד לצרף להצעה את כל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש, בהתאם לסדר הנספחים במכרז וכמפורט בטבלה הבאה, להוציא נספח 5 (נספח הצעת המחיר) שיוגש במעטפה סגורה ונפרדת, המסומנת מעטפה מס' 1, בהתאם להנחיות בסעיף 0.3.6:

מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה
0.3.2	טופס פרטי איש קשר של המציע	0.3.2	פרטי איש הקשר של המציע שאחראי על ההצעה.	
0.3.5	מסמכי המוסד הבהרה	0.3.6.9	יש להקפיד שכל אחד מהדפים של מסמכי התשובות יחתם על ידי מורשי החתימה של המציע בראשי תיבות.	
0.6.1.1	אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות	0.6.1.1	אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס).	
0.6.1.2	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.1.2	אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.1.2	
0.6.1.3	נסח חברה/שותפות	0.6.1.3	תדפיס נסח חברה/שותפות ללא חובות לרשות התאגידים ושאינו רשום כחברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברת מפרת חוק.	
0.6.1.4	תאגיד אישה (S) בשליטת	0.6.1.4	נספח זה אינו חובה. אישור רו"ח ותצהיר על גבי העתק נספח 0.6.1.4.	
0.6.1.5	אישור מחזור כספי	0.6.1.5	אישור רואה חשבון של המציע על מחזור הכנסות כללי בש"ח ללא מע"מ, בשנים 2017, 2018, 2019	
0.6.2	רשימת וממליצים לקוחות	0.6.2	רשימת לקוחות וממליצים בהתאם למבנה ולפרוט הנדרש בנספח 0.6.2.	
0.6.3	תצהיר יכולות מקצועיות	0.6.3	בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.3.	
0.6.4	תצהיר בדבר אי תיאום מכרז	0.6.4	בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.4.	
0.6.5	תצהיר המציע בדבר העדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	0.6.5	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק נספח 0.6.5.	
0.6.6	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	0.6.6	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק נספח 0.6.6.	

כ"ס



מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה
0.6.7 א'	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדיו	0.6.7	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק צילום נספח 0.6.7 א'.	
0.6.7 ב'	תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו	0.6.7	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק צילום נספח 0.6.7 ב' לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז.	
0.6.8	תצהיר התחייבות להיעדר ניגוד עניינים	0.6.8	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק נספח 0.6.8.	
0.6.9	תצהיר על שימוש בתוכנות מקוריות	0.6.9	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום/העתק נספח 0.6.9.	
0.6.10	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.10	הצהרת מורשי חתימה של המציע על גבי צילום/העתק נספח 0.6.10.	
0.7.3	הסכם התקשרות	0.7.3	יוגש על גבי <b>העותק הסרוק והחתום</b> שניתן להוריד מאתר המוסד מדור מכרזים, חתום על ידי מורשי חתימה של המציע.	
0.7.4	התחייבות לשמירה על סודיות והגנת הפרטיות	0.7.4	יוגש על גבי צילום/העתק נספח 0.7.4 בחוברת המכרז חתום על ידי מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז.	
0.11	אישור בדבר העסקת קבלן משנה	0.11	לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז, יש להגיש צילום/העתק של נספח 0.11 בחוברת המכרז, חתום על ידי מורשי החתימה של המציע ושל קבלן המשנה המוצע.	
4.1.1	פרטים כלליים על המציע	4.1.1	יש למלא את הטבלה בנספח 4.1.1 ולצרפה להצעה.	
4.1.2	פרטים כלליים על קבלני המשנה	4.1.2	יש למלא את הטבלה בנספח 4.1.2 עבור כל קבלן משנה המוצע במכרז ולצרף להצעה. טבלה נפרדת לכל קבלן משנה.	
4.2.1	פרוט מומחיות וניסיון קודם	4.2.1	פרוט מומחיות וניסיון קודם בלפחות שלושה פרויקטים. נספח נפרד לכל פרויקט.	
4.2.2	פרוט מתודולוגיות, שיטות עבודה וניהול סיכונים	4.2.2	פרוט מתודולוגיות, שיטות עבודה וניהול הסיכונים המוצעים לניהול השירותים הנדרשים במכרז.	
4.2.3	היקפי כוח אדם בתחום ההדרכה	4.2.3	המציע יפרט את היקפי כוח האדם המקצועי שעומד לרשותו ולרשות קבלני המשנה המוצעים במכרז, במתן שירות הדרכה והטמעה, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות למכרז.	
4.3	פרוט הצוות המקצועי המוביל	4.3	המציע יגיש מענה מפורט מודפס עם פרוט הצוות המקצועי הבכיר המוצע למימוש הפרויקט, בהתאם לפרוט הנדרש בנספח 4.3. יש להציע מועמד אחד בלבד לכל תפקיד נדרש. יש למלא טבלת פרטים לכל מועמד ולצרף קורות חיים.	

1000





מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה
4	פרופיל ונספחים טכניים חברה	4.0.4	המציע רשאי לצרף להצעתו מידע נוסף אודות יכולותיו במתן שירותי הדרכה והטמעה והשירותים הנלווים (כגון: ניהול השינוי), כגון: פרופיל חברה, מצגות טכניות, דוחות אנליסטים מקצועיים, סיפורי לקוח, מסמכי מתודולוגיה, שיטות למידה וכדו'. המידע יצורף כנספח 4 בהצעה על דיסק און קי, שלא יוחזר למציע.	
5	נספח הצעת המחיר	פרק 5	הצעת המחיר תוגש בהתאם להנחיות המפורטות בפרק 5 במכרז ובנספח 5. <u>הצעת המחיר תוגש על גבי נספח 5 במכרז ותוכנס למעטפה סגורה ונפרדת, המסומנת "מעטפה מס' 1", כמפורט בסעיף 0.3.6 במכרז.</u>	
0.7.1	ערבות ביצוע	0.7.1	לא נדרש לצרף להצעה. על הזוכה שייבחר במכרז להמציא למוסד כחלק בלתי נפרד מההסכם ערבות ביצוע, בהתאם לאמור בסעיף 0.7.1 ובהתאם לנוסח הקבוע בנספח 0.7.1.	
0.7.5	פוליסות ואישור על קיום ביטוחים	0.7.5	לא נדרש לצרף להצעה. על הזוכה שייבחר במכרז להמציא למוסד כחלק בלתי נפרד מההסכם אישור של חברת הביטוח על קיום ביטוחים, בהתאם לנוסח הקבוע בנספח 0.7.5 + העתקי פוליסות רלבנטיות	

יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף בסיווג M/L.

רשימת כל תנאי הסף במכרז מפורטת בלשונית "תנאי סף" במפ"ל בנספח 0.14.

0.5

**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 הזוכה יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה ישראלים במכרז זה בתחומים הבאים **בלבד**, כתגבור וכהשלמה לכלל השירותים המסופקים על ידו, כמפורט להלן:

0.11.1.1 ביצוע הדרכות והכשרות.

0.11.1.2 הפעלת צוותי הטמעה.

0.11.1.3 פיתוח הדרכה ואמצעי למידה דיגיטליים.

0.11.1.4 תפעול מוקד תמיכה טלפוני אפליקטיבי.

0.11.1.5 ניהול והובלת תהליכי הטמעת השינוי בקרב העובדים והמנהלים.

0.11.2 תינתן עדיפות בדרוג האיכות למציע שמבצע את כלל השירותים הנדרשים במכרז (למעט ניהול והטמעת תהליכי שינוי) באמצעות עובדים המועסקים ישירות על ידו, ללא קבלני משנה או תוך שימוש מינימאלי בקבלני משנה.

0.11.3 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כחידה 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.

0.11.4 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 ויוחלפו 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.

0.11.5 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.

10.11

0.11.6 **אם קיימים קבלני משנה בהצעה:**

0.11.6.1 יש למלא את הטבלה שבסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים בהצעה ולצרף להצעה **כנספח 4.1.2.**

0.11.6.2 לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז, על המציע להגיש הצהרה, מאומתת על ידי עורך דין, כי אם יזכה במכרז, הוא מתכוון להעסיק את קבלן המשנה האמור במימוש המכרז. ההצהרה האמורה תכלול את שם קבלן המשנה, חלקו ותפקידו המדויק במימוש המכרז ופרוט ניסיונו המקצועי, כמפורט **בנספח 0.11.**

0.11.6.3 יש לצרף להצהרה האמורה בסעיף 0.11.6.2 לעיל מכתב התחייבות, בו קבלן המשנה המוצע מאשר שקרא את ההסכם ואת המכרז על נספחיו ותשובות המוסד לשאלות המציעים וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו, כמפורט **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 ובהתאם לחוק הישראלי.

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 וכל ההצעות הללו ייפסלו על הסף.



## 0.14 תהליך בחירת הזוכה (I)

- 0.14.1 בשלב ראשון תיבדק עמידת ההצעות בתנאי הסף המוגדרים במכרז ואשר מסומנים ב-M ו-L. הצעה שלא תעמוד בתנאי סף אחד או יותר תיפסל.
- 0.14.2 בשלב שני תיבדק איכות ההצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, בהתאם למענה לדרישות המכרז המסומנות S/L. ההצעות ינוקדו וידורגו בהתאם לקריטריונים והמשקלות במפ"ל האיכות, בנספח 0.14.
- 0.14.3 בשלב שלישי ייפתחו המעטפות של הצעות המחיר, שעמדו בכל תנאי הסף במכרז, לרבות ציון איכות מינימאלי, ייבדקו המחירים ויבוצע שקלול של מרכיבי האיכות והמחיר, בהתאם למפ"ל המחיר.
- 0.14.4 משקל האיכות בציון המשוקלל הוא **50%** ומשקל המחיר בציון המשוקלל הוא **50%**.
- 0.14.5 מחיר ההצעה לצורך שקלול ההצעות יחושב לפי אומדן הכמויות השנתי והמחירים המפורטים בנספח הצעת המחיר בחישוב ל-6 שנים, דהיינו לכל תקופת ההתקשרות לרבות אופציות וכמפורט להלן. על המחיר יתווסף מע"מ כדין.
- 0.14.6 להלן אופן שקלול מחיר ההצעה:

מס'	רכיב עלות	סעיף בהצעת המחיר (נספח 5)	אופן החישוב	נוסחת החישוב
A	מחירון חבילות עבודה/תוצרים	סעיף 1	סכום מכפלות מחירי היחידות של כל חבילות העבודה המוגדרות במחירון באומדן הכמויות לשנה אחת.	$A = \sum$ (מחירון חבילות עבודה)
B	מחירון שעות עבודה	סעיף 2	סכום מכפלות מחירי שעות עבודה לכל סוג נותן שירותים המוגדר במחירון באומדן שעות העבודה לשנה אחת.	$B = \sum$ (מחירון שעות עבודה)
	סה"כ מחיר ההצעה בש"ח בתוספת מע"מ בחישוב ל-6 שנים			$Total = 6 \times (A+B) \times 1.17$

- 0.14.7 מובהר בזאת שהכמויות המפורטות במכרז ובמפ"ל אינן מחייבות את המוסד ונועדו לשקלול מחירי ההצעות. המוסד יזמין חבילות עבודה ושעות עבודה בהתאם לצרכי המוסד בכל שנה ושנה, בכפוף לתקציב המאושר והזמנות רשמיות שיימסרו לזוכה.
- 0.14.8 כל המחירים בהצעה יהיו בשי"ח ללא מע"מ.
- 0.14.9 ההצעה הזולה ביותר תקבל 100 נקודות בסרגל המחיר ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.
- 0.14.10 ההצעה שתזכה לציון איכות/מחיר משוקלל הגבוה ביותר תזכה במכרז.
- 0.14.11 פרוט תנאי הסף ואמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה (המפ"ל): רצ"ב **נספח 0.14** למכרז.

ה' 10.0



**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 להתזירם 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 שייודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.
- 0.15.4 **שמירת סוד ע"י קבלני משנה:**
- 0.15.4.1 כל התחייבויות הזוכה בשמירת סודיות יחולו גם על כל קבלני המשנה מטעמו.
- 0.15.4.2 באחריות הזוכה להחתים את קבלני המשנה, שהוצעו על ידו על טופס התחייבות לשמירת סודיות, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 ולהמציאו למוסד.
- 0.15.5 **נהלי אבטחת המידע:**
- 0.15.5.1 נהלי אבטחת המידע 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 הנחיות אבטחת המידע במוסד, הרלבנטיות למכרז זה, יימסרו לזוכה לאחר חתימה על הסכם ועל בסיס הצורך לדעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי של מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.
- 0.15.5.3 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.
- 0.15.5.4 אין באמור בסעיף 0.15.5.3 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.

10.0



**0.16 מחירים ותנאי תשלום (I)**

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 ובנספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז.

**0.17 תקופת ההתקשרות (M)**

- 0.17.1 תקופת ההתקשרות הראשונה (כהגדרתה בסעיף 0.2.18) תהיה לתקופה של שנתיים, שתחל מיד לאחר חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי 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 ההארכה.
- 0.17.2 מודגש בזאת כי מימוש תקופת ההתקשרות הראשונה והארכת ההתקשרות, מותנים בזמינות תקציבית ובהוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה.
- 0.17.3 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה להמציא ערבות לתקופת ההארכה ועוד 90 יום וכמו כן להמציא למוסד תצהיר מעודכן על היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.5 במכרז, 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 בפסק דין ביותר משתי עבירות בשל הפרת דיני העבודה ולא חלפה שנה אחת מתאריך ההרשעה האחרונה 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.
- 0.17.5 המוסד יהא רשאי, שלא להאריך את ההתקשרות עם הזוכה לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה, המוסד יודיע על כך בכתב לזוכה, לפחות 30 יום לפני הפסקת ההתקשרות.

ל.ו.ו



## 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 על פי דין 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.
- 0.18.3 הזוכה לא יישא באחריות לכל נזק שנגרם מאופן יישום השירותים ו/או תוצריהם ע"י המזמין ו/או מי מטעמו ו/או מאי עמידת המזמין ו/או מי מטעמו בהוראות כל דין, החלות בקשר עם השירותים נשוא מכרז זה.
- 0.18.4 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 שיגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימי עבודה.
- 0.18.5 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.
- 0.18.6 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכדומה שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי תוכנה, 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 לבינו 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 שייחתם.
- 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 עמו 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, לפחות 30 יום מראש (להלן - "הודעה מוקדמת").
- 0.19.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי לסיים בכל עת את ההתקשרות עם הזוכה בין היתר בשל שיקולי תקציב ו/או ביצוע עצמי.
- 0.19.3 למרות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
  - במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
  - הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 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 הנוק 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 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, וכן יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 0.19.6 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 תוספת עלות כל 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)

### 1.1 מטרת המכרז

- 1.1.1 במסגרת תכנית "תבל" מפותחות ומושקות מערכות ליבה ומערכות תומכות, בתחומי גמלאות וגבייה לצורך קיום טרנספורמציה דיגיטלית בתהליכי העבודה במוסד. מידת הצלחת הפרויקט תלויה רבות באופן אימוץ הטכנולוגיה ותהליך השינוי שמבצעים משתמשי הקצה, עובדי ועובדות המוסד. על הזוכה במכרז לסייע בהטמעת השינוי (הטרנספורמציה הדיגיטלית) בקרב הארגון בכלל ומשתמשי הקצה, הן במסגרת מהלכי השקה של מערכות מידע חדשות ו/או גרסאות חדשות והן תחזוקת כשירות לאורך זמן לאחר השקה.
- 1.1.2 מטרת המכרז הינה לבחור ספק יחיד למתן שירותי הדרכה והטמעה לכל המשתמשים במערכות הליבה הארגוניות, שפותחו ו/או יפותחו בעתיד במסגרת "תכנית תבל", בכל תחומי הגמלאות והגבייה, בהתאם לצרכי המוסד מזמן לזמן ולכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 1.1.3 נכון לתאריך פרסום המכרז עלו לאוויר המערכות הבאות: וועדות רפואיות לנכות מעבודה, מערכת נכות כללית ושירותים מיוחדים, וועדות רפואיות לנכות כללית ומערכות נוספות.
- 1.1.4 על הזוכה לספק מענה כולל ואיכותי לצרכי ההדרכה וההטמעה של כלל אוכלוסיית המשתמשים, לרבות: משתמשים פקידי המוסד, מנהלים ישירים ומשתמשים חיצוניים שאינם עובדי המוסד כגון: רופאים בוועדות רפואיות, הן בצד התפעולי מחשובי והן בצד העסקי, וזאת לכל פרויקט הדרכה שהמוסד יבקש להשיק, לרבות הדרכה של מערכות מידע, שיושקו בעתיד במסגרת תכנית תבל.
- 1.1.5 השירותים הנדרשים במכרז כוללים בין היתר: היערכות ולימוד מערכות המידע שנדרש להטמיע, אפיון (פיצוח) הדרכתי, הכנת תכנית הדרכה מפורטת לרבות הגדרת חבילות העבודה והמשאבים הנדרשים למימוש התוכנית, הכשרת נותני השירותים (מדריכים ומטמיעים), פיתוח מערכי למידה, חומרי הדרכה, לומדות וסרטונים על פי הצורך, ביצוע הדרכות, הפעלת צוותי הטמעה בקרב המשתמשים, ניהול תהליכי הובלת השינוי בקרב מנהלים והטמעת תהליכי שינוי בקרב המשתמשים, שימור ידע והנגשה, תחזוקה שוטפת של מערכי הדרכה וחומרי למידה, תפעול שוטף של מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני (בחצר המוסד), שירותי ניהול פרויקט ורכז הדרכה לסיוע תפעולי/לוגיסטי, ביצוע משובים על תהליכי ההדרכה וההטמעה, סיכום, הפקת לקחים ושירותים נוספים, הכול כמפורט בפרק 2 ובפרק 4.
- 1.1.6 מכלול שירותי ההדרכה, ההטמעה וניהול תהליכי הטמעת השינוי עבור כל מערכת שעלתה לאוויר ו/או שדרוג מהותי של מערכת קיימת ו/או מערכת מידע חדשה שמתכננים להעלות לאוויר, יוגדר כפרויקט הדרכה בפני עצמו, בהתאם לדרישת ייזום של המוסד.



## 1.2 שיטת המכרז

- 1.2.1 מכרז זה מהווה מסגרת התקשרות לביצוע פרויקטים שונים להדרכת והטמעת מערכות "תבל", על פי צרכי המוסד מזמן לזמן, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 1.2.2 שיטת החתקשרות עם הזוכה תהיה לפי תוצרים/חבילות עבודה מוגדרות מראש לכל פרויקט הדרכה, בשילוב עם התקשרות לפי תשומות (שעות עבודה) לפי צרכי המוסד.
- 1.2.3 תוצר / חבילת עבודה הינו כל שירות ו/או תוצר המוגדר במכרז כפריט לתמחור במחירון תוצרים בנספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז, כהגדרתו בסעיף 0.2.9.
- 1.2.4 כמו כן, המוסד יהא רשאי להזמין שעות עבודה של נותני שירותים, כגון: מנהל פרויקט, רכז הדרכה, מדריכים, מטמיעים, מפתחי הדרכה לפיתוח מערכי הדרכה פרונטלית ועזרי למידה דיגיטלית וגם מפתחי הדרכה לשימור ידע, הנגשה ותחזוקה שוטפת של מערכי למידה ותכנים, לרבות תחזוקה שוטפת של מערכות שהטמעתן הסתיימה, כגון: מערכת וועדות רפואיות מפגיעה בעבודה, איוש מרכז תמיכה אפליקטיבי טלפוני (בחצר המוסד), יועצים מומחים לניהול השינוי וכל נותן שירותים אחר המוגדר במכרז לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 1.2.5 בכל פעם שהמוסד יבקש להשיק מערכת מידע חדשה ו/או שדרוג, הרחבה או ריענון הדרכה למערכת קיימת, המוסד יפנה לזוכה בבקשת ייזום לפרויקט הדרכה חדש.
- 1.2.6 כשלב מקדים ראשון, הזוכה יבצע אפיון הדרכתי עקרוני ("פיצוח") שישוקף למוסד ולאחר אישורו על ידי המוסד, יכין הזוכה תכנית הדרכה מפורטת, שתקבע בין היתר את תמהיל ההדרכה, אופי המימוש, פרוט חבילות העבודה, שעות עבודה לפי נותני שירותים וכל יתר התשומות האחרות הנדרשות למימוש הפרויקט, הערכה תקציבית בהתבסס על מחירי חבילות העבודה, מחירי שעות עבודה בהצעת הזוכה, לוחות זמנים וכדו'.
- 1.2.7 התכנית ההדרכתית המפורטת תועבר לבדיקה, דיון ואישור במוסד. לאחר אישור תכנית ההדרכה וקבלת אישור תקציבי לפרויקט, המוסד יוציא הזמנות עבודה מתאימות לזוכה עם פרוט חבילות העבודה, שעות העבודה והתשומות האחרות, הכמויות המאושרות והמחירים על פי מחירון הזוכה במכרז.
- 1.2.8 על בסיס תכנית ההדרכה המאושרת יערכו תהליכי בקרה ועדכונים במידת הצורך לאורך הפרויקט. המוסד יעדכן את הזמנות העבודה שיצאו בהתאם לצורך, בכפוף לתקציב המאושר ואישור הגורמים המוסמכים במוסד.
- 1.2.9 תהליך העבודה העקרוני בכל פרויקט הדרכה מפורט בסעיף 2.2.



### 1.3 מידע כללי על תכנית "תבל"

- 1.3.1 תכנית תבל כוללת פרויקטים של מחשוב לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה הארגוניות של המוסד בתחום יישומי גמלאות וגבייה ופרויקטים תומכים נוספים וכמו כן בניית תשתית יישומית וטכנולוגית מודרנית.
- 1.3.2 היעדים המרכזיים של תכנית תבל הם:
- 1.3.2.1 **מימוש תפישת "המבוטח במרכז"** – שינוי תפישת השירות של המוסד וניהול כלל תהליכי העבודה תוך התמקדות באזרח/במבוטח (ראייה חוצת גמלאות), תוך דגש על הבטחת מיצוי הזכויות של כלל לקוחות המוסד.
- 1.3.2.2 **יישום מערך מידע אינטגרטיבי על המבוטח** - באמצעות הקמת תשתית נתונים מרכזית ואחידה שתספק מבט כולל על המבוטח.
- 1.3.2.3 **שיפור השירות לציבור** – יישום תפישת שירות יוזמת, אחידה ומבוססת תשתית רב ערוצית - הרחבת ערוצי השירות, הגברת נגישות שירותי המוסד ושקיפות הנתונים לאזרח.
- 1.3.2.4 **שיפור יכולות הניהול והבקרה של המוסד** – הטמעה של יכולות מדידה ובקרה הן בהסתכלות לתהליכים פנימיים בתוך המוסד והן בהסתכלות לשירות ללקוחות המוסד.
- 1.3.2.5 **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).
- 1.3.2.6 **שיפור תגובתיות המוסד** – מימוש יכולת המוסד לבצע התאמה מהירה של מערכות ושל תהליכי עבודה כנגזר משינויי חקיקה והוראות הנהלה חדשות.
- 1.3.2.7 **תפעול רציף ויעיל** – הבטחת רצף השירות ללקוחות המוסד תוך שמירה על יחס עלות/תועלת גבוה בתפעול מערך המידע.
- 1.3.3 תכנית תבל כוללת הקמה של תשתיות טכנולוגיות ויישומיות חדשות, פיתוח של מערך ליבה חדש ופרויקטי תמיכה נוספים. תכנית תבל מיועד לשרת את כלל עובדי המוסד ואת כלל ציבור המבוטחים (כל תושבי המדינה) תוך דגש על שינוי עמוק בחוויית המבוטח הנזקק לשירותי המוסד.
- 1.3.4 יישום והטמעת המערכות החדשות של תבל בקרב המשתמשים כרוך בשינוי מהותי בתהליכי העבודה הנהוגים במוסד, לדוגמא: 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).
- 1.3.5 הזוכה יידרש לתת מענה לתהליכי ניהול השינוי בקרב משתמשי מערכות המידע, בהיבט כשירות מלאה לביצוע מיטבי של תהליכים עסקיים ותהליכי עבודה ממוחשבים. הזוכה יהיה רשאי להעסיק קבלן משנה מומחה בתחום של ניהול השינוי ו/או לספק את השירות בעצמו באמצעות יועצים ארגוניים מומחים להטמעת תהליכי שינוי בקרב מנהלים ועובדים.



## 1.4 הלקוח / אוכלוסיית המודרכים במוסד

- 1.4.1 מנהלת פרויקט הדרכת תבל (אשת הקשר במכרז) או מי שימונה לתפקיד זה על ידי הנהלת המוסד היא הגורם הניהולי הבכיר במוסד, שאחראי לניהול שירותי ההדרכה, ההטמעה וניהול השינוי בקרב המשתמשים במערכות "תבל".
- 1.4.2 מנהלת הדרכת תבל אחראית בין היתר לניהול והפעלת הזוכה במימוש מכרז זה, הגדרת צרכים, מתן הנחיות לזוכה, הוצאת הזמנות, מעקב ופיקוח שוטף אחר פעילות הזוכה ונותני השירותים, אישור חשבוניות וכדו'.
- 1.4.3 מנהלת הדרכת תבל היא אשת הקשר במוסד מול הזוכה, בכל הנושאים הניהוליים, המקצועיים והמסחריים הקשורים למימוש מכרז זה.
- 1.4.4 מנהלת הדרכת תבל אחראית בין היתר לביצוע התיאומים הנדרשים מול כלל גורמי המוסד, לרבות: הנהלה, מנהלי הסניפים, משתמשים, גורמי המחשוב, וועדת היגוי לתבל, לקוחות עסקיים וכדו'.
- 1.4.5 המוסד מבקש להיעזר ברכז הדרכה שהזוכה יקצה לפרויקט לצורך טיפול בכל הנושאים הלוגיסטיים, המנהליים, הנגשת חומרי למידה ושימור הידע, באמצעות מערכת ניהול הלמידה הפועלת במוסד.
- 1.4.6 אוכלוסיית המודרכים כוללת את כל עובדי המוסד בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ, לרבות: עובדים בתחומי גמלאות וגבייה, לשכות משפטיות, וועדות רפואיות ועובדים בתחומים נוספים. כמו כן, אוכלוסיית המודרכים כוללת גם משתמשים חיצוניים שאינם עובדי המוסד, אולם מועסקים על ידי המוסד, כגון רופאים ופקידים בוועדות הרפואיות מכל הסוגים ובכל הדרגים, לרבות וועדות ערר.
- 1.4.7 אוכלוסיית המודרכים פרוסה בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ (כהגדרתם בסעיף 0.2.22), לרבות: סניפי המוסד, משרד ראשי, לשכות משפטיות, מרכזים למתן שירותי ניהול ותפעול וועדות רפואיות ואתרים של ספקי שירותים חיצוניים, אתרים חדשים ו/או מקום אחר שהמוסד יבקש לקבל בו שירות על פי מכרז זה, ללא הגבלה כל שהיא וללא שינוי שהוא במחירים. ראה סעיף 1.5.
- 1.4.8 המספר הכולל של המשתמשים מוערך בכ-2,000 מודרכים בשלב הנוכחי ועד כ-3,500 במימוש הסופי של תכנית "תבל".

ל.ס  
ר.ל



**1.5 פריסה גיאוגרפית של המשתמשים**

- 1.5.1 על הזוכה לספק שירותי הדרכה והטמעה לכל אוכלוסיית המודרכים במוסד, בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ (כהגדרתם בסעיף 0.2.22), לרבות אתרים של ספקי שירותים חיצוניים ואתרים חדשים שהמוסד יקים בעתיד, והכול בהתאם לדרישות המוסד מזמן לזמן ובהתאם למחירי היחידות בהצעה ללא הגבלה וללא דרישה לתוספת מחיר כל שהיא. (M)
- 1.5.2 מספר העובדים הכולל במוסד הוא כ-4,200, מתוכם כ-2,000 מוגדרים כמשתמשים ישירים של מערכות "תבל", נכון לתאריך פרסום המכרז.
- 1.5.3 המשתמשים פרוסים בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ, בהתאם לפריסה הבאה, נכון לתאריך פרסום המכרז.

סוג אתר	מספר האתרים הערכה בלבד	הערות
סניפים ראשיים	23	בכל סניף ראשי יש בין 100-300 עובדים בסה"כ בכל התחומים.
מרכזים למתן שירותי ניהול ותפעול וועדות רפואיות לעררים בתחומים שונים	3	מרכז שער חיפה, תל השומר, בית לווינשטיין ומרכזים נוספים שיוקמו בעתיד על פי צרכי המוסד.
סניפי משנה	21	סניפי משנה כפופים מנהלית ומקצועית לסניף הראשי שלהם. בכל סניף משנה יש 20-50 עובדים בכל התחומים.
אשנבים / נקודות שירות	55	אשנבים הם שלוחות מרוחקות של הסניפים הראשיים. אשנבים מאוישים על ידי עובדים של הסניפים הראשיים.
הנהלה ראשית	1	הנהלת המוסד – משרד ראשי
לשכות משפטיות	4-5	כ-4-5 אתרים ברחבי הארץ.
מוקדי שירות טלפוני: צפת, נתיבות, רחובות ודימונה	4	המוקדים המרכזיים בצפת ובנתיבות הם במיקור חוץ. המוקדים בדימונה ורחובות מאוישים על ידי עובדי המוסד ומשמשים בעיקר כ-Back Office.
מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני למשתמשים במערכות תבל	1	ממוקם במשרד הראשי של המוסד ב-ים, כחלק ממוקד התמיכה הכללי בתחום התקשוב.
ספקי שירותים חיצוניים		על פי צורכי המוסד מזמן לזמן.



## 2. פרק היישום – אפיון השירותים הנדרשים (M)

### 2.0 כללי

- 2.0.1 פרק היישום כולל הגדרה מפורטת של כל השירותים הנדרשים במכרז, הגדרת תכולות העבודה, התוצרים והתפוקות.
- 2.0.2 כמו כן, הפרק כולל הגדרת הדרישות והכישורים מכל נותני השירותים הנדרשים במכרז.
- 2.0.3 יודגש כי כל שירותי ההדרכה וההטמעה הנדרשים במכרז צריכים להינתן הן באוריינטציה יישומית מחשובית והן באוריינטציה עסקית, תוך דגש על ניהול והובלת השינוי בקרב המנהלים והטמעת השינוי בקרב העובדים.

### 2.1 פרוט מרכיבי השירות הנדרשים במכרז

- 2.1.1 להלן רשימת השירותים העיקריים הנדרשים, התוצרים והתפוקות העיקריות והגדרת נותני השירותים לכל שירות.
- 2.1.2 שירות המסומן במילים **שירות רוחבי חוצה פרויקט**, משמעו שהשירות האמור צריך להתנהל ולהתבצע כשירות רוחבי חוצה פרויקט ברמת ההתקשרות כולה עבור כלל הפרויקטים שיתבצעו במהלך ההתקשרות ובאמצעות צוות קבוע של נותני שירותים, במידת האפשר.
- 2.1.3 תכולות העבודה הנכללות בכל אחד מהשירותים, התפוקות העיקריות ובעלי התפקידים (נותני השירותים) מפורטים בסעיפים הבאים של פרק זה (פרק 2).
- 2.1.4 תבילות העבודה והתשומות (שעות עבודה) מפורטות בנספח 5 – נספח הצעת המחיר.
- 2.1.5 בכל פרויקט הדרכה יתקיים תהליך סדור הכולל בדרך כלל את כל מרכיבי השירות הנדרשים במכרז, בהתאם לשיטת העבודה המוגדרת בסעיף 2.2 להלן.

כ"ו  
סיון



## 2.1.6 הגדרת השירותים, התוצרים ונותני השירותים

נותני השירותים	תיאור השירות / התוצרים	שלב בפרויקט	סעיף במכרז
<p>הזוכה באישור המוסד.</p> <p>המוסד יהיה רשאי לראיין את הצוות הבכיר כתנאי מקדים להעסקתו במסגרת מכרז זה.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הקמת צוות ניהולי/מקצועי בכיר, שיהיה קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות (במידת האפשר), שיכלול את מנהל פרויקט, רכז הדרכה, מאפיין/מפתח הדרכה בכיר, יועץ מומחה לניהול השינוי ובהתאם לצורך גם מפתח הדרכה/מדריך וראש צוות הטמעה.</li> <li>בתחילת ההתקשרות ועבור כל פרויקט הדרכה יתבצעו תהליכי מיון, גיוס או השמה של ראשי צוותים, מדריכים ומטמיעים.</li> <li>הצוות הראשוני יוקצה בתחילת ההתקשרות על פי מכרז זה ויתוגבר בהתאם לצורך בכל פרויקט ופרויקט, בהתאם לתוכניות העבודה המאושרות.</li> <li>הגדרת מתודולוגית העבודה ונהלי עבודה עבור כלל נותני השירותים והגשתם לאישור המוסד.</li> <li>הגדרת שיטת הפיקוח והבקרה הפנימית ונהלי הדיווח וכדו' והגשתם לאישור המוסד.</li> <li>הגדרת נהלי שינויים, כגון: עדכון התכנית ההדרכתית המפורטת, עדכון תכולת העבודה המוזמנת, עדכונים ושינויים לתכני ההדרכה.</li> <li>הכנות אחרות שיידרשו.</li> </ul>	<p>היערכות והתארגנות הזוכה למימוש השירותים בתחילת ההתקשרות ועבור כל פרויקט הדרכה</p>	2.3
<p>מנהל הפרויקט בשיתוף המוסד.</p> <p>מדריכים, מטמיעים, ראשי צוותי הטמעה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בתחילת ההתקשרות ועבור כל פרויקט הדרכה יתבצע תהליך למידה והכשרה כמפורט להלן:</li> <li>לימוד מעמיק של כל מערכת מידע שנדרש להטמיע והפתרון ההדרכתי שיקבע עבורה.</li> <li>לימוד והיכרות מעמיקה עם הצד העסקי, תהליכי העבודה ושיטת העבודה במערכות החדשות.</li> <li>ההכשרה הראשונית תתבצע על ידי המוסד (הלקוח העסקי בשילוב עם מערכות מידע) ותקיף את כל נותני השירותים הרלבנטיים, לרבות מנהל הפרויקט, מאפיינים ומפתחי הדרכה, מדריכים, מטמיעים, יועצים מומחים לניהול השינוי. לאחר מכן יתבצעו הכשרות ייעודיות לכל פרויקט, בהתאם לצורך.</li> <li>בנוסף, על הזוכה לקיים הדרכות פנימיות לנותני השירותים מטעמו, לרבות: הדרכת עובדים חדשים, ממלאי מקום וכדו'.</li> <li>הזוכה יהא אחראי להדרכת נותני השירותים (מדריכים, מטמיעים, תומכים (נציגי שירות) במוקד האפליקטיבי וכדו') בשימוש נכון בתכני ההדרכה, בלומדות וביתר עזרי הלמידה.</li> <li>הערה: המוסד ישלם לזוכה עבור ימי העבודה של נותני השירותים, שישתתפו בהכשרות, בהתאם לתעריף השעה המוצע המתאים לכל נותן שירותים.</li> </ul>	<p>הכשרת נותני השירותים – מדריכים, מטמיעים, ראשי צוותים בתחילת ההתקשרות ועבור כל פרויקט הדרכה</p>	2.3

ה'ס"ו



נותני השירותים	תיאור השירות / התוצרים	שלב בפרויקט	סעיף במכרז
<p>מנהל פרויקט, אחד או יותר, בהתאם לדרישת המוסד.</p> <p>היקף המשרות ומשכן ייקבע בהתאם לצורכי המוסד.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הקצאת מנהל פרויקט מנוסה קבוע, אחד או יותר, לניהול שוטף של כלל השירותים ופרויקט ההדרכה שעל הזוכה לבצע/לספק לכל אורך תקופת ההתקשרות על פי צרכי המוסד, מזמן לזמן.</li> <li>הכנת תכניות הדרכה מפורטות ביחד עם מפתח ההדרכה הבכיר ומומחה ניהול השינוי.</li> <li>ניהול נותני השירותים, שיבוץ למשמרות עבודה.</li> <li>ניהול הקשר עם הלקוחות (משתמשי מערכות תבל), איסוף צרכים מהשטח, זיהוי בעיות, הצעות לשיפור ומתן מענה.</li> <li>טיפול בנושאים הכספיים והתקציביים (הזמנות עבודה, דיווח שעות וביצוע חבילות עבודה, אישורי ביצוע, חשבוניות וכדו') מול מנהלת הדרכת תבל במוסד.</li> <li>פיקוח, בקרה ומעקב שוטף אחר התקדמות פרויקטי ההדרכה.</li> <li>בדיקה ובקרה נוספת על כל חומרי הלמידה לפני התחלת השימוש בהם.</li> <li>מעקב ודיווחים שוטפים למנהלת הדרכת תבל במוסד ו/או גורמי הנהלה נוספים.</li> <li>מטלות נוספות, בהתאם להנחיות מנהל ההדרכה במוסד.</li> </ul>	<p>ניהול כלל הפרויקטים לכל אורך תקופת ההתקשרות -</p> <p>[שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	2.4
<p>מאפיין/מפתח הדרכה בכיר בשילוב עם יועץ מומחה לניהול השינוי, בהתאם לצורך</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אפיין (פיצוח) הדרכתי הן בצד העסקי והן בצד היישומי.</li> <li>עבור כל דרישת ייזום של המוסד לפרויקט הדרכה חדש, הזוכה יבצע אפיין ראשוני, שיכלול בין היתר: לימוד ראשוני של מערכת המידע שנדרש להטמיע, ניתוח צרכי ההדרכה, הבנת השינויים בתהליכי העבודה, רמות קושי ומורכבות, ניתוח קהלי יעד ומאפייני המשתמשים שיש להדריך, אפיין ראשוני של הפתרון ההדרכתי המוצע, שיטת ההדרכה, תייע ראשונית, משאבים ולו"ז.</li> <li>אישור מסמך הפיצוח הראשוני על ידי המוסד.</li> </ul>	<p>אפיין ראשוני - הכנת מסמך פיצוח הדרכתי בצד העסקי ובצד היישומי ואישורו במוסד</p>	2.5
<p>מנהל הפרויקט + מאפיין/מפתח הדרכה בכיר בשילוב עם יועץ מומחה לניהול השינוי, בהתאם לצורך</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>על בסיס מסמך האפיין ("הפיצוח") הראשוני המאושר, תבנה תכנית הדרכתית מפורטת שתתייחס למרכיבים שונים בפתרון כגון: הדרכה, הטמעה, הדרכה מתוקשבת, ניהול השינוי, שימור הידע, פיתוח הדרכה, אופן המימוש, הגדרת כלל המשאבים הנדרשים למימוש הפרויקט (חבילות עבודה, שעות עבודה, חדרי הדרכה, לומדות, עזרי למידה ומשאבים אחרים), בניית אומדן תקציבי בהתבסס על מחירי היחידות במחירון הזוכה, הכנת תכנית עבודה מפורטת כולל פריסה, לוחות זמנים ומשאבים, אבני דרך, בקורות ועוד.</li> <li>הגשת תכנית ההדרכה לדיון, בדיקה ואישור במוסד.</li> <li>ביצוע תהליכי בקרה ועדכונים במידת הצורך לאורך הפרויקט.</li> </ul>	<p>אפיין מפורט והכנת תכנית הדרכה מפורטת, לרבות הגדרת המשאבים ולוח זמנים.</p>	2.5





סעיף במכרז	שלב בפרויקט	תיאור השירות / התוצרים	נותני השירותים
2.5	אישור התכנית ההדרכתית במוסד	<ul style="list-style-type: none"> <li>אישור התכנית ההדרכתית המפורטת במוסד.</li> <li>הוצאת הזמנות עבודה לזוכה למימוש הפרויקט על פי התכנית המאושרת.</li> <li>עדכון הזמנות העבודה בהתאם לעדכונים ושינויים שיאושרו בתכנית המפורטת, במידת הצורך.</li> </ul>	המוסד + מנהל הפרויקט
2.6 2.7	פיתוח הדרכה - תכנון, פיתוח וכתיבת מערכי למידה, לומדות ועזרי למידה	<ul style="list-style-type: none"> <li>כתיבת מערכי למידה, מערכי שיעורים, תרגול, חוברות הדרכה, אוגדן עזרי למידה ועוד, בהתאם לסטנדרט שיוגדר בפרויקט לכל רכיב הדרכתי.</li> <li>פיתוח תסריטים ללומדות, פיתוח לומדות מתוקשבות, סרטוני סמן ועזרים דיגיטליים (מקוונים) אחרים – בהתאם לתוכנית ההדרכה המאושרת והחלטת המוסד.</li> <li>פיתוח ההדרכה יבוצע ככל שניתן בהתבסס על ידע קיים וחומרים שפותחו בפרויקטים קודמים.</li> <li>חומרי ההדרכה ישמרו וינהלו במערכת ניהול הלמידה (LMS) שבשימוש המוסד – ראה סעיף 2.10.</li> </ul>	מפתחי הדרכה. טעינת החומרים למערכת LMS באחריות רכו ההדרכה.
	הכנות לוגיסטיות טכניות לקראת מימוש ברמת פרויקט	<ul style="list-style-type: none"> <li>ביצוע כלל הפעולות המכיוונות לקיום המהלך ההדרכתי בהם: זימונים, שריון משאבים, הקמת אתר הדרכה ייעודי וטעינת תכנים במערכת ניהול הלמידה, הפקת תכנים בגרסה קשיחה וכדו'.</li> <li>פעילויות אלו יעשו במערכת ניהול הלמידה (LMS) שבשימוש המוסד – ראה סעיף 2.10.</li> </ul>	באחריות רכו הדרכה ומנהל הפרויקט בתיאום עם המוסד.
2.8	ביצוע הדרכות והכשרות	<ul style="list-style-type: none"> <li>ביצוע הדרכות פרונטליות בפריסה ארצית לפי קבוצות מוזרמים בהתאם לתכנית ההדרכה המאושרת.</li> <li>הדרכות יתבצעו בדרך כלל בחדרי הדרכה של המוסד.</li> <li>תהליך זימון/רישום להדרכות יתבצע על ידי רכו ההדרכה באמצעות מערכת ניהול הלמידה (LMS) הקיימת במוסד.</li> </ul>	מדריכים, מפתחי הדרכה רכו הדרכה
2.9	הפעלת צוותי הטמעה	<ul style="list-style-type: none"> <li>הפעלת צוותי הטמעה בקרב המשתמשים בסניפי המוסד, לרבות וועדות רפואיות וועדות ערר, בהתאם לתוכנית הפריסה של המוסד לכל מערכת מידע (הפריסה מתבצעת בדרך כלל במספר גלים).</li> <li>בכל סניף ראשי יהיה ראש צוות הטמעה במשרה מלאה לכל אורך תקופת ההטמעה שתיקבע ובנוסף צוות מטמיעים בהתאם למספר ולהיקף השעות שהמוסד יקבע.</li> <li>ראש צוות המטמיעים בסניף יהיה אחראי להפעלת והנחיית המטמיעים בסניף שבאחריותו וידווח הן למנהל הסניף והן למנהלת ההדרכה.</li> <li>ליווי המשתמשים בעבודה השוטפת עם המערכת החדשה, העברת באגים ושושים לרפרנט מטעם אגף מערכות מידע</li> </ul>	מטמיעים, ראשי צוותי הטמעה



נותני השירותים	תיאור השירות / התוצרים	שלב בפרויקט	סעיף במכרז
	<ul style="list-style-type: none"> <li>מספר המטמיעים, משך והיקף ההטמעה ייקבע בהתאם להיקפים שנקבעו בתכנית ההדרכתית המאושרת ובכפוף להזמנות המוסד.</li> <li>משך ההטמעה ייקבע לפי צרכי המוסד והוא יכול לנוע ממספר שבועות ועד מספר חודשים, בהתאם לסוג ומורכבות המערכת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.</li> </ul>		
<p>מנהל הפרויקט, מדריכים, ראשי צוותי הטמעה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בכל פרויקט ופרויקט יתקיים תהליך סדור לביצוע משוב על שלבי ההדרכה וההטמעה, ניתוח הממצאים והפקת לקחים.</li> <li>ניתוח הממצאים, הפקת לקחים ומסקנות, כתיבת מסמך סיכום הכולל נקודות לשימור ושיפור והידע.</li> <li>הכנת דוח מסכם המתייחס למהלך ההדרכתי והמשוב שהתקבל לרכיבים השונים. כולל התייחסות לנקודות לשימור ושיפור.</li> <li>דיון משותף בממצאים ובלקחים.</li> </ul>	<p>משוב והפקת לקחים</p>	
<p>מנהל הפרויקט רכז הדרכה מפתחי הדרכה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>כלל התכנים (מתוקשב ואחרים) יונגשו לקהל היעד במהלך ולאחר תקופת הפרויקט באמצעים דיגיטליים באמצעות מערכת ניהול הלמידה של המוסד</li> <li>תתאפשר גישה מלאה של המשתמשים למאגר ידע הדרכתי (לומדות, סרטונים, תוכן הדרכת) באמצעות מערכת ניהול הלמידה במוסד (LMS).</li> <li>הזוכה יהיה אחראי לבצע תחזוקה של מערכי למידה, תכני ההדרכה והלומדות באופן שוטף.</li> <li>תהליכי אפיון ותהליכי פיתוח ההדרכה, יתבצעו ככל שניתן בהתבסס על ידע, חומרי הדרכה, לומדות ומערכי למידה שנוצרו, נצברו ונשמרו במסגרת רכיב שימור הידע במימוש מכרז זה.</li> </ul>	<p>2.10 שימור ידע והנגשה [שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	
<p>רכז הדרכה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הקצאת רכז הדרכה (אדמיניסטרטור) קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות (במידת האפשר) לצורך סיוע תפעולי לוגיסטי, בניהול הפעילות השוטף, תהליכי הדרכות, תהליכי הטמעה, ניהול השינוי, זימונים, תיאום חדרי הדרכה, הפצת חומרי הדרכה, עדכונים למשתמשים ולמנהליהם הישירים וכדו'.</li> <li>חלק משמעותי משירות זה יינתן בכל הפרויקטים, באמצעות מערכת LMS של המוסד (Cornerstone).</li> <li>רכז ההדרכה יהיה אחראי בין היתר לניהול אתר "תבלי" במערכת הלמידה האמורה, בהתאם להנחיות המוסד ובכפוף להרשאות שיינתנו לו על ידי המוסד.</li> <li>השירות יינתן על ידי עובד אחד קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות לכל הפרויקטים שיתבצעו במסגרת מימוש מכרז זה.</li> </ul>	<p>2.11 ריכוז הדרכה / אדמיניסטרציה [שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	

ל.ס. 11



נותני השירותים	תיאור השירות / התוצרים	שלב בפרויקט	סעיף במכרז
<p>מאפיין/מפתח הדרכה בכיר , מפתח הדרכה, רכז הדרכה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• עבור כל מערכת תבל (פרויקט הדרכה) יבנו ב- LMS מסלולי לימוד מבוססים על התכנים הדיגיטליים שיפותחו בפרויקט כדי לשרת שתי מטרות הדרכתיות : עובד חדש הנקלט בארגון לאחר סיום פרויקט ההדרכה / הטמעה שנדרש לבצע תהליך לימוד עצמי להכרות ושליטה במערכת המידע.</li> <li>• עובדים חדשים ו/או וותיקים ביחס לתאריך פרויקט ההדרכה המבקשים לקבל ריענון נקודתי על תהליך מסוים במערכת.</li> <li>• המסלולים ללימוד עצמאי וריענון יאופיינו במסגרת מסמך האפיון הראשוני לפרויקט.</li> <li>• מסלול הריענון מאפשר גישה מהירה לתכנים בהתאם לחיפוש או עץ נושאים/תהליכים במערכת.</li> <li>• מסלול הלימוד העצמי כולל את סדר הלימוד הנכון מבחינה דידיקטית עבור עובד חדש. המסלול כולל תכנים, מבחנים עצמיים לצורך תרגול וכל רכיב למידה אחר שימצא לנכון לשלב בו.</li> </ul>	<p>מסלול לימוד עצמי וריענונים</p> <p>[שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	
<p>מפתח הדרכה בסיוע של רכז ההדרכה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תחזוקה שוטפת של מערכי למידה, תכני ההדרכה וחומרי הלמידה לרבות: תיקונים, שינויים ועדכונים שוטפים בתכנים ובחומרי ההדרכה בעקבות גרסאות תוכנה חדשות, שינויי חקיקה, שינויים בתהליכי העבודה, הטמעת לקחים, שיפורים והרחבות.</li> <li>• בנוסף, הזוכה יידרש לבצע תחזוקה שוטפת גם לנושאים שהטמעתם הסתיימה, כגון : נפגעי עבודה.</li> </ul>	<p>תחזוקה שוטפת של כל מערכי הלמידה וחומרי הלמידה</p> <p>[שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	<p>2.12</p>
<p>יועץ מומחה לניהול השינוי</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניהול ומימוש תהליכי הובלת השינוי בקרב מנהלים הרלבנטיים לפרויקט, לרבות: ייעוץ ארגוני, פיתוח והעברת סדנאות, ניהול סיכונים, שגרות ניהול ותמיכה שוטפת במנהלים, מעקב, בקרה וליווי שוטף, הדרכת מנהלים בשימוש נכון ויעיל בדוחות מידע ניהולי בנושאים העסקיים.</li> <li>• ניהול ומימוש תהליכי הטמעת השינוי בקרב העובדים במוסד הרלבנטיים לפרויקט, לרבות: פיתוח והעברת סדנאות, ניהול סיכונים, מעקב, בקרה, ליווי שוטף, טיפול בהתנגדויות ועוד.</li> </ul>	<p>ניהול השינוי</p> <p>[שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	<p>2.13</p>
<p>מטמיע ראש צוות הטמעה</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תפעול שוטף של מוקד תמיכה טלפוני אפליקטיבי למשתמשים בכל מערכות המידע של תבל שיעלו לאוויר, גם לאחר שלב הטמעה וכל עוד המוסד יבקש להמשיך ולקבל את השירות.</li> <li>• המוקד יתבסס על תשתיות מוקד תמיכה הקיים במשרד הראשי של המוסד ב-ים. הזוכה יידרש להקצות כוח אדם לאיוש המוקד.</li> </ul>	<p>מוקד תמיכה טלפוני אפליקטיבי</p> <p>[שירות רוחבי חוצה פרויקט]</p>	<p>2.14</p>

100

**2.2 שיטת המימוש והזמנת השירותים****2.2.1 תחזית שנתית לצורכי הדרכה ותקציב**

- 2.2.1.1 המוסד יפנה לזוכה ויגדיר לו צרכים בתחום הדרכה, בהתאם לצרכי המוסד ותוכניות העבודה שלו.
- 2.2.1.2 המוסד והזוכה יבנו ברבעון האחרון של כל שנה תחזית צורכי הדרכה והטמעה לשנה העוקבת.
- 2.2.1.3 התחזית תותאם לצרכים ולתקציב המאושר של המוסד.
- 2.2.1.4 המוסד יעדכן את הזוכה ככל שיהיו שינויים בתחזית שהועברה.

**2.2.2 שיטת העבודה העקרונית בכל פרויקט**

- 2.2.2.1 בכל פעם שיעלה במוסד צורך להדריך ולהטמיע מערכת מידע חדשה ו/או שדרוג, הרחבה או ריענון הדרכה למערכת קיימת, המוסד יפנה לזוכה בכתב בבקשת ייזום לפרויקט הדרכה חדש.
- 2.2.2.2 הפתרון ההדרכתי העקרוני בכל פרויקט הדרכה הינו פתרון משולב (Blended) הנסמך על הדרכה פרונטאלית, חניכה/ליווי בעמדת העבודה ומעטפת למידה דיגיטלית במידת הצורך.
- 2.2.2.3 המימוש של כל פרויקט הדרכה יתבצע בשיטה סדורה ויכלול בדרך כלל את כל מרכיבי השירותים הנדרשים במכרז, כמפורט בסעיף 2.1.6 ובפרק זה על כל סעיפיו (פרק 2), כגון: אפיון הפתרון ההדרכתי, הכנת תכנית הדרכה מפורטת ואישורה על ידי המוסד, פיתוח הדרכה לרבות פיתוח לומדות לפי הצורך, הדרכות פרונטליות, הטמעה, משוּב והפקת לקחים ועוד.
- 2.2.2.4 בנוסף, הזוכה יידרש לספק גם שירותים רוחביים חוצה פרויקט, הכוללים בין היתר: ניהול שוטף של הפרויקט באמצעות מנהל פרויקט בכיר, אפשרות לסגן מנהל פרויקט, רכז הדרכה לסיוע תפעולי/לוגיסטי במימוש השירותים, ניהול תהליכי הטמעת שינויים בקרב עובדים ומנהלים (ניהול השינוי), שימור ידע והנגשה ועוד.
- 2.2.2.5 בכל פרויקט כשלב ראשון יתבצע אפיון הדרכתי (פיצוח), דהיינו אפיון הדרכתי עקרוני בו יקבע תמהיל ההדרכה ע"י מאפיין/מפתח הדרכה בכיר ויאושר ע"י המוסד ברמת אפיון הפתרון והתכולות.
- 2.2.2.6 הזוכה יקצה לעבודה מפתח הדרכה מנוסה ובכיר, שילמד וינתח את הדרישות של המוסד, יבצע אפיון הדרכתי ראשוני, יאפיין את אוכלוסיית המודרכים, יגדיר את הפתרון ההדרכתי העקרוני הנדרש, יפרט באופן כללי את המשאבים והתשומות הנדרשות לביצוע הפרויקט, בהתייחס בין היתר לתובנות, לקחים וחומרי למידה שהוכנו בפרויקטים קודמים (מרכיב שימור ידע), תכנית עבודה ולוח זמנים ראשוני ועוד. תוצרי שלב הפיצוח יסוכמו בכתב במסמך פיצוח הדרכתי שיעבר לדיון ואישור במוסד (להלן – "תכנית אפיון הדרכתי (פיצוח)").
- 2.2.2.7 לאחר אישור עקרוני של תכנית הפיצוח במוסד, באחריות הזוכה להכין תכנית הדרכה מפורטת, המתארת את כלל מרכיבי הפתרון ההדרכתי, אופי המימוש, הגדרת חבילות העבודה, שעות העבודה ויתר המשאבים הנדרשים למימוש הפרויקט, לוחות זמנים, הערכה תקציבית, סיכונים מימוש, פיקוח ובקרה ועוד (להלן – "תכנית הדרכה מפורטת").
- 2.2.2.8 בהתאם לסוג הפרויקט ועל פי דרישת המוסד, הזוכה עשוי להידרש להוביל ולנהל תהליכי הטמעת השינוי בקרב העובדים והמנהלים במוסד בקשר לשימוש במערכת המידע החדשה.
- 2.2.2.9 התכנית ההדרכתית המפורטת עם פרוט חבילות העבודה וכל יתר המשאבים והתשומות האחרות הנדרשות למימוש הפרויקט תועבר לבדיקה, דיון ואישור במוסד. המוסד יבדוק את התכנית ההדרכתית המפורטת ויהיה רשאי לדרוש מהזוכה להכניס תיקונים ושינויים בתוכנית, לרבות שינויים בתמהיל חבילות העבודה, בכמויות המוערכות, בתקציב הנתון לביצוע הפרויקט, בלוח הזמנים וכדו'.



- 2.2.2.10 רק לאחר אישור תכנית העבודה במוסד ולאחר קבלת אישור תקציבי לפרויקט, המוסד יוציא הזמנות עבודה מתאימות לזוכה עם פרוט חבילות העבודה הנדרשות והתשומות האחרות, הכמויות והמחירים בהתאם למחירים במחירון הזוכה למכרז.
- 2.2.2.11 על בסיס תכנית ההדרכה המאושרת יערכו תהליכי בקרה ועדכונים במידת הצורך לאורך הפרויקט. המוסד יהיה רשאי להכניס שינויים ועדכונים לתוכנית העבודה בתיאום מראש עם הזוכה, בהתאם לתובנות, ללקחים, לניסיון המצטבר ולשינויים אחרים שיתחייבו, לרבות צמצום או הגדלה של הכמויות המוזמנות. המוסד יעדכן את הזמנות העבודה שיצאו בהתאם לצורך, בכפוף לתקציב המאושר ואישור הגורמים המוסמכים במוסד.
- 2.2.2.12 לוחות הזמנים לביצוע שלב האפיון ההדרכתי ובניית תכנית הדרכה מפורטת יתואמו ויסוכמו מראש בין הזוכה למוסד, תוך התאמה מפרויקט אחד למשנהו.

### 2.3 היערכות הזוכה למימוש השירותים

#### 2.3.1 היערכות והתארגנות בתחילת ההתקשרות

בתחילת ההתקשרות על הזוכה להיערך ולהתארגן למימוש השירותים, כמפורט להלן:

- 2.3.1.1 הקמה ואיוש צוות ניהולי/מקצועי בכיר, שיהיה קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות (במידת האפשר), שיכלול את מנהל פרויקט, מאפיין/מפתח הדרכה בכיר אחד או יותר, יועץ מומחה לניהול השינוי אחד או יותר, רכז הדרכה ובהתאם לצורך גם מפתחי הדרכה/מדריך וראש צוות הטמעה.
- 2.3.1.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין, לבדוק ולאשר מראש כל מועמד המוצע לאיוש צוות הפרויקט הבכיר, כתנאי סף להעסקתו במימוש במכרז.
- 2.3.1.3 הצוות המוביל יהיה קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות, בכל הפרויקטים ככל שהדבר תלוי בזוכה.
- 2.3.1.4 הגדרת מתודולוגית העבודה ונהלי העבודה באספקת השירותים הנדרשים במכרז בהתאם לדרישות המכרז והנחיות המוסד. הנהלים יוגשו להערות ואישור המוסד. הנהלים לאחר אישור המוסד יחייבו את הזוכה ואת כלל נותני השירותים מטעמו, לרבות עובדים של קבלני משנה.
- 2.3.1.5 הגדרת שיטת הפיקוח והבקרה במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות דיווחים שוטפים למנהלת הדרכת תבל במוסד, בקרת איכות, בקרה תקציבית, דוחות ביצוע, מעקב הזמנות עבודה, חשבוניות ועוד, והכול בתיאום, בהתייעצות ובאישור של המוסד.
- 2.3.1.6 הגדרת נהלי שינויים, כגון: עדכון תכולת העבודה המוזמנת בעקבות עדכון התוכנית ההדרכתית ו/או תגבור, שינויים ושיפורים, עדכונים ושינויים לתכני ההדרכה ונושאים אחרים.

#### 2.3.2 השמת מדריכים ומטמיעים

- 2.3.2.1 ביצוע תהליכי מיון והשמה של ראשי צוותים, מדריכים, מטמיעים ותומכים (מוקד תמיכה אפליקטיבי).
- 2.3.2.2 הצוות הראשוני יוקצה בתחילת ההתקשרות על פי מכרז זה ויתוגבר או יוכשר בהתאם לצורך בכל פרויקט ופרויקט, בהתאם לתוכניות העבודה המאושרות.

1000



## 2.3.3 הכשרת נותני השירותים

- 2.3.3.1 בתחילת ההתקשרות ועבור כל פרויקט הדרכה, על הזוכה להתחיל בפעולות לימוד והכשרה, שיאפשרו לנותני השירותים להכיר היטב את התחום העסקי ועולם התוכן בתכנית תבל ובמערכת הספציפית שנדרש להדריך בכל פרויקט הדרכה, כמפורט להלן:
- 2.3.3.2 לימוד מעמיק של כל מערכת מידע במסגרת "תבל" שנדרש להטמיע, תהליכי העבודה המרכזיים והפתרון ההדרכתי שיקבע עבורה, הן בהיבט העסקי והן בהיבט היישומי המחשובי.
- 2.3.3.3 ההכשרה הראשונית תבצע על ידי המוסד (הלקוח העסקי בשילוב עם מערכות מידע) ותקיף את כל נותני השירותים הרלבנטיים, לרבות: מנהל הפרויקט, מאפיינים ומפתחי הדרכה, מדריכים, מטמיעים, יועצים מומחים לניהול השינוי. לאחר מכן יתבצעו הכשרות ייעודיות לכל פרויקט, בהתאם לצורך.
- 2.3.3.4 בנוסף, על הזוכה לקיים הדרכות פנימיות לנותני השירותים מטעמו, לרבות: הדרכת עובדים חדשים, ממלאי מקום וכדו'.
- 2.3.3.5 הזוכה יהא אחראי להדרכת נותני השירותים (מדריכים, מטמיעים, תומכים (נציגי שירות) במוקד האפליקטיבי וכדו') בשימוש נכון בתכני ההדרכה, בלומדות וביתר עזרי הלמידה שיפותחו על ידו.
- 2.3.3.6 בנוסף, על הזוכה להשלים ולהעמיק את תהליך הלימוד וההכשרה גם בדרכים הבאות:
- 2.3.3.6.1 פגישות עם המשתמשים (עובדים ומנהלים בשטח) וגורמים נוספים במוסד, כגון: גורמי מטה, מנהלי סניפים, מנהלי מחלקות, עובדי מערכות מידע בתכנית תבל לקבלת רקע ומידע רלבנטי למתן השירותים ולבניית תכניות הדרכה והטמעה לכל פרויקט.
- 2.3.3.6.2 על הזוכה ללמוד ולהבין את המערכות ותהליכי העבודה הקיימים (טרם כניסת מערכות המידע החדשות) על מנת שיוכל להבין את מהות השינוי אותו נדרשים המשתמשים לעבור, עם הכנסתה של המערכת החדשה, ולהבין את השפה הנוכחית בה מדברים המשתמשים בטרם הוכנסה המערכת החדשה.
- 2.3.3.6.3 קריאת מסמכי האפיון שהוכנו עבור תכנית תבל - הבנת מטרת המערכת, תהליכי העבודה במערכת, פונקציונאליות, סוגי משתמשים, תפקידים אפליקטיביים, גבולות גזרה וכדו'.
- 2.3.3.6.4 תצפיות אחר עבודת המשתמשים על מנת להבין את תהליך העבודה השוטף שלהם.
- 2.3.3.6.5 התנסות ולימוד עצמי של המערכת החדשה.
- 2.3.3.6.6 תחזוקה ועדכון ערכות ההדרכה למיניהן, והעברת הידע למדריכים והמטמיעים בעקבות תוספות ו/או שינוי במערכת שעבורה כבר הוכנו המערכים.
- 2.3.3.6.7 דרכי לימוד נוספות כפי שהזוכה ימצא לנכון בתיאום עם המוסד.
- 2.3.3.7 המוסד ישלם לזוכה עבור ימי העבודה של נותני השירותים, שישתתפו בהכשרות, בהתאם לתעריף שעת עבודה לפי סוג נותן השירותים, בכפוף להוצאת הזמנות מאושרות ואישור הממונה על הדרכת תבל על ביצוע ההכשרות בפועל.



## 2.4 ניהול הפרויקט

- 2.4.1 על הזוכה למנות מנהל פרויקט מנוסה קבוע, אחד או יותר, שיוקצה באופן קבוע לעבודה עם המוסד, לניהול הפרויקטים שעל הזוכה לבצע על פי צרכי המוסד ולניהול שוטף של כלל השירותים הניתנים על ידי הזוכה במסגרת מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות, גם בתקופה שבין פרויקטים.
- 2.4.2 מנהל הפרויקט יהיה עובד המועסק על ידי הזוכה ולא על ידי קבלני משנה.
- 2.4.3 המוסד יהא רשאי לגייס יותר ממנהל פרויקט אחד, בהתאם לצורך ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. מספר המשרות, היקף המשרה ומשכה ייקבע על ידי המוסד, בהתבסס על תכניות ההדרכה המאושרות במוסד.
- 2.4.4 כל מועמד לתפקיד של מנהל פרויקט חייב לעמוד בכל הדרישות והכישורים הנדרשים מתפקיד זה ולעמוד בהצלחה בריאיון שהמוסד יערוך למועמד.
- 2.4.5 מנהל הפרויקט יהיה אחראי לבצע את המשימות הבאות ומשימות נוספות, בהתאם להנחיות המוסד בכל פרויקט הדרכה, כדלקמן:
- 2.4.5.1 כתיבת תכניות עבודה שנתיות וברמת פרויקט, לרבות גאנט, ניהול משאבים ותהליכי הפקת לקחים.
- 2.4.5.2 סיוע להכנת תכניות הדרכה מפורטות ביחד עם מפתח ההדרכה הבכיר ומומחה ניהול השינוי
- 2.4.5.3 מעקב ודיווחים שוטפים למנהלת הדרכת תבל במוסד ו/או גורמי הנהלה נוספים. הגשת דוחות ביצוע וחריגים בשוטף (רמה שבועית).
- 2.4.5.4 בסיום כל מחזור הדרכתי (בהתאם לתכנית הפרויקט) יוגש דוח סיכום ייעודי למחזור הכולל משובי משתמשים וכן דיווח על חריגים במידת הצורך.
- 2.4.5.5 ניהול אדמיניסטרטיבי של צוותי ההדרכה וההטמעה, לרבות מינוי מחליפים קבועים או זמניים לעובדים שפרשו, מינוי ממלאי מקום בצוות הפרויקט, ביצוע שינויים בהרכב הצוותים, העברת עובדים בין סניפים, טיפול בבעיות אישיות בצוות נותני השירותים וכדו', הכול בהתאם להנחיות המוסד וצורכי העבודה.
- 2.4.5.6 ניהול נותני השירותים ושיבוץ למשמרות עבודה בהתאם לצרכי הפרויקט.
- 2.4.5.7 ניהול קשר שוטף עם הלקוחות (משתמשי מערכות תבל, מנהלים, מנהלת ההדרכה), איסוף צרכים מהשטח, זיהוי בעיות, מתן מענה לצרכים העולים במהלך הפרויקט כולל זמינות גבוהה ומענה לבלתי"מים, הצעות לשיפורים.
- 2.4.5.8 בקרה ניהולית על ביצוע ההדרכות וההטמעות בשטח, כולל ביקורי שטח תקופתיים.
- 2.4.5.9 טיפול בנושאים הכספיים והתקציביים (הזמנות עבודה, דיווח שעות וביצוע חבילות עבודה, אישורי ביצוע, חשבוניות וכדו') מול מנהלת הדרכת תבל במוסד.
- 2.4.5.10 פיקוח, בקרה ומעקב שוטף אחר התקדמות פרויקטי ההדרכה.
- 2.4.5.11 בדיקה ובקרה נוספת על כל חומרי הלמידה לפני מסירה למשתמשים.
- 2.4.5.12 מטלות נוספות, בהתאם להנחיות מנהלת ההדרכה במוסד.
- 2.4.6 כמו כן, הזוכה יתחייב למנות איש קשר בכיר ברמה של סמנכ"ל או מנהל חטיבה, שתפקידו יהיה לטפל באסקלציות במידה ונדרש, לפקח על מימוש הפרויקט (פיקוח עליון), להשתתף בוועדות היגוי ופגישות ניהוליות על פי בקשת המוסד ולשמש כתובת לפניות של המוסד בכל מקרה שלא ניתן מענה מספק על ידי מנהל הפרויקט ו/או מנהל הלקוח, כאמור בסעיף 0.7.7.



## 2.5 אפיון הדרכתי – ראשוני ומפורט

## 2.5.1 כללי

הזוכה יבצע תהליך אפיון (פיצוח) הדרכתי למערכות קיימות ו/או חדשות העתידות להיכנס לשימוש במוסד, בהתאם לדרישת ייזום של המוסד ובהתאם למבנה הפתרון העקרוני המפורט בסעיף זה עבור כל פרויקט בנפרד בתקופת ההתקשרות על פי דרישת ייזום של המוסד.

## 2.5.2 פתרון הדרכתי עקרוני

2.5.2.1 להלן עקרונות היסוד לתמהיל פתרונות ההדרכה שיוגדרו במסגרת האפיון בכל פרויקט. מטרת חלק זה במכרז הנה לקבוע את מסגרת הדיון המקצועי בשלב האפיון ולאפשר לספק מפרט פרמטרים וכלים לפיהם יש להבנות את מסמך האפיון לכל פרויקט.

2.5.2.2 הפתרון ההדרכתי כולל התייחסות לשלושה אתגרים מרכזיים הבאים:

- א. הדרכת מערכת.
- ב. ניהול השינוי.
- ג. ניהול והנגשת הידע.

## 2.5.2.3 מבנה עקרוני למסמך אפיון:

- א. תיאור המצב הקיים טרם כניסת המערכת החדשה / גרסת מערכת.
- ב. מטרות עסקיות / ארגוניות שנקבעו עבור המערכת.
- ג. פרמטרים להצלחת תהליך הטמעת המערכת (פרמטרים עסקיים – KPI) כדוגמת יעול התהליך, הפחתת שגיאות, שיפור תווית לקוח וכדו'.
- ד. אפיון קהלי היעד:

- בעלי תפקיד.
- מנהלים ועובדים.
- סניפים ומטות.
- מיקום גאוגרפי.

ה. אפיון מהות השינוי והפער ההדרכתי (ראה הרחבה בהמשך).

ו. מיפוי כשירותים (ראה הרחבה בהמשך).

ז. מהות הפתרון ההדרכתי (רציונל):

- עבור קהלים החווים את השינוי.
- עבור קהלים שיקלטו לעבודה לאחר המהלך ההדרכתי (לא חווים שינוי).

ח. תמהיל פתרונות הלמידה:

- הדרכות (קורסים).
- הטמעה בשטח.
- למידה תוך תפקיד בסניפים (למידה עצמאית, הכשרות מנהל, חונכות).
- למידה דיגיטלית.
- רכיבים נוספים.

1000





- ט. קבלת משוב על תהליכי ההדרכה וההטמעה
- הערכת הלמידה והמסלול לצורך קבלת משוב ושיפור בהתאם.
  - תכנית הערכה תכלול רכיבי הערכה מעצבת כדי לאפשר ללומד תרגול ומשוב ולשפר את תהליך הלמידה.
  - י. התייחסות ייעודית במסמך הפיצוח ובמסמך האפיון ההדרכתי המפורט לנושא ניהול השינוי, הן ביחס להובלת השינוי בקרב מנהלים והן ביחס להטמעת תהליכי שינוי בקרב העובדים.
  - יא. התייחסות ייעודית לפרק שימור, הנגשה וניהול הידע לאורך זמן.

### 2.5.3 קבלת חומר מהמוסד:

- 2.5.3.1 לצורך ביצוע תהליך האפיון יקבל לידי הזוכה אפיון של המערכת וכל מידע נוסף הקיים בידי המוסד אודות פירוט התפקידים (rolls) במערכת והתהליכים המבוצעים בה. כמו כן יקבל הזוכה גישה למערכת לצורך התרשמות כללית.
- 2.5.3.2 כמו כן יקבל הזוכה רשימת עובדים תוך פירוט תפקידם במוסד ומקום עבודתם. בנוסף, יגדיר המזמין את זמינות העובדים להשתתפות בקורסים פרונטליים, מה מידת הגמישות הארגונית להפסקת העבודה השוטפת לצורך ההכשרה והאם ניתן להדריך את כל היחידה בו זמנית או שנדרש דירוג של היעדרות העובדים.

### 2.5.4 אפיון ראשוני :

- 2.5.4.1 עבור כל דרישת ייזום של המוסד לפרויקט הדרכה חדש, הזוכה יבצע אפיון ("פיצוח") ראשוני, שיכלול בין היתר: לימוד ראשוני של מערכת המידע שנדרש להטמיע, ניתוח צרכי ההדרכה, שינוי בתהליכי העבודה, רמות קושי, קבלת מידע מהמוסד על המשתמשים המודרכים, בעלי התפקידים שצריך להדריך, אפיון ראשוני של הפתרון ההדרכתי המוצע, שיטת ההדרכה, הכנת תכנית עבודה ראשונית לפי משאבים ולוחות זמנים ועוד.
- 2.5.4.2 העבודה תבוצע על ידי מאפייין/מפתח הדרכה בכיר. על הזוכה להכין טיוטה ראשונית של מסמך האפיון בתוך 10 ימי עבודה או לוח זמנים אחר שיוסכם בין הצדדים.
- 2.5.4.3 ביצוע שיקוף למוסד ואישור מסמך הפיצוח הראשוני על ידי המוסד.
- 2.5.4.4 התשלום עבור העבודה יהיה לפי ביצוע בפועל בהתאם לתעריף שעה של מאפייין/מפתח הדרכה בכיר.

### 2.5.5 קהלי יעד - פער הדרכתי עקרוני

- 2.5.5.1 יש להתייחס לשני משתמשים עקרוניים בהתאם לעיתוי כניסתם לתפקיד ביחס לפרויקט ההדרכה
- א. משתמשים פעילים טרם מהלך ההדרכה – חווים את תהליך השינוי המלא ביחס למערכות ואופי העבודה הנוכחי שלהם
  - ב. משתמשים שנקלטו לעבודה לאחר הטמעת המערכת – נדרשים ללמוד באופן עצמאי ובאמצעות תהליכי חניכה את אופן העבודה עם המערכת
- 2.5.5.2 מסמך האפיון צריך להכיל שני מסלולי הכשרה עקרוניים עבור שתי אוכלוסיות היעד העקרוניות

100

**2.5.6 משתמשים פעילים בתפקיד טרם כניסת המערכת**

- 2.5.6.1 עבור משתמשים שחווים את תהליך השינוי יש לפרט את מהות השינוי בהבחנה בין שינוי תפעולי לשינוי תהליכי/ ארגוני.
- 2.5.6.2 שינוי תפעולי מתייחס למצב בו תהליכי העבודה שמבצע קהל היעד זהים (או בעלי שינוי מינורי) במעבר למערכת הממוחשבת. קהלי היעד יבצעו תהליכים דומים מאוד לביצוע טרם כניסת המערכת.
- 2.5.6.3 שינוי תהליכי מתייחס למצבים בהם לצד הכנסת המערכת החדשה מתקיים שינוי בתהליך העבודה. קהלי היעד יבצעו תהליך שונה או חדש באמצעות המערכת ביחס לאופי העבודה קודם השינוי.
- 2.5.6.4 על תמהיל פתרונות הלמידה ואופי ניהול השינוי לעמוד בהלימה לסוג השינוי שחוה אוכלוסיית היעד.
- 2.5.6.5 עבור קהל יעד זה יש להבנות מסלול למידה מלא הכולל תמהיל הדרכה, הטמעה וניהול ידע. כאמור רכיב ניהול השינוי מחשק תפקיד מרכזי עבור קהל יעד זה ועליו להיות חלק אינהרנטי מתוכנית הלמידה.

**2.5.7 משתמשים שנקלטו לארגון לאחר תהליך ההדרכה / הטמעה**

- 2.5.7.1 המוסד קולט בעלי תפקיד רלוונטיים באופן שוטף תוך קיום תהליכי למידה מובנים (קורסי הכשרה לתפקיד) ולמידה עצמאית תוך תפקיד המתקיימת בסניפים.
- 2.5.7.2 על מסמך האפיון והפרויקט בכלל לכלול פתרון בר קיימה להכשרות בעלי תפקיד שיתקיימו במוסד לאחר תהליך ההכשרה המרוכז במסגרת הפרויקט.
- 2.5.7.3 על מסמך האפיון לכלול התייחסות נפרדת לפתרון זה בדמות מסלולי למידה ייעודיים נגשים במערכת ניהול הלמידה ומאגרי תוכן זמינים לקיום למידה במסגרת קורס ולמידה עצמאית.
- 2.5.7.4 מרבית (עד כלל) פרטי הלמידה יפותחו במסגרת מהלך ההדרכה הראשוני. מהות רכיב זה של הפתרון הנה הנגשה על בסיס תצורת למידה: עצמאית, תהליך חניכה או במסגרת קורס.
- 2.5.7.5 על מסמך האפיון לתאר את מסלולי הלמידה ואופן הקמתם במערכת ניהול הלמידה. על המסלולים לכלול תהליך מובנה ללמידת המערכת, פרטי הערכה ותרגול. כמו כן לאפשר גישה מהירה לתכנים בהתאם לצורך (On Demand) במערכת ניהול הלמידה.
- 2.5.7.6 על חלק זה לכלול התייחסות לחניכה לתפקיד בדמות תיק חניכה המכיל:  
א. הנחיות לחונך.  
ב. סדר ביצוע הפעולות המומלץ בתהליך החניכה (Check list).  
ג. טפסי תצפית / הערכה לחונך המכילים דגשים לתצפית ומשוב לכל תהליך.
- 2.5.7.7 כלל תהליך החניכה יונגש באמצעות מערכת ניהול הלמידה בשתי תצורות:  
א. בקצים מקומיים הניתנים להורדה והדפסה לצורך קיום התהליך באופן ידני  
ב. טפסים מתוקשבים במערכת ניהול הלמידה המאפשרים את קיום התהליך או רכיבים בתהליך החניכה באופן דיגיטלי.



- 2.5.8 למידה מבוססת כשירויות**
- 2.5.8.1 תפיסת הלמידה במוסד מתייחסת להשגת ושימור כשירויות. במסמך האפיון בכל פרויקט בתקופת ההתקשרות יש לכלול התייחסות לניתוח כשירויות, אופי השגתם ואופי השימור שלהם לאורך זמן.
- 2.5.8.2 כשירות הנה יכולות של הפרט לבצע משימה או תהליך מסוים באמצעות מערכת מידע במקרה זה. הכשירות הנה תמהיל של מידע, ידע, תפיסה ויכולת תפקודית (פרוצדוראלית).
- 2.5.8.3 על מסמך האפיון להכיל מפרט כשירויות שמופו ביחס למערכת המדוברת והתהליכים שעתידים לבצע באמצעותה.
- 2.5.8.4 עבור כל כשירות יש לציין:
- א. אופן השגת הכשירות בפעם הראשונה.
- ב. אופן שימור הכשירות לאורך זמן.
- 2.5.8.5 תחזוקת כשירות מתקיימת נדרשת מצבים הבאים:
- א. מנהל ישיר מזהה כי קיים צורך בריענון או תחזוקת כשירות.
- ב. העובד מזהה כי נדרש לריענון לקראת או תוך כדי ביצוע תהליך העבודה.
- ג. מתקיים תנאי לפיו עברה תקופת זמן מוגדרת מאז ההדרכה האחרונה וכן לא בוצע יישום של התהליך בתקופת הזמן המדוברת כך שקיים ספק לגבי יכולות של המשתמש לבצע את התהליך ללא ריענון או סיוע.
- ד. שינוי בתהליך העבודה או המערכת הנגרם ע"י גורם חיצוני למשל שינוי חקיקה או שינוי תהליך עסקי.
- 2.5.8.6 על מסמך האפיון לכלול התייחסות למענה עבור שלושת מצבי הצורך לשימור / חידוש כשירות באמצעות הפתרון המוצע.
- 2.5.8.7 יש לכלול קיט הדרכה למנהלים בשטח וכן מענה ללימוד עצמי עבור העובדים. גם במקרה זה פרטי התוכן עצמם נשענים באופן מלא על התכנים שפותחו במהלך ההדרכה. הדגש במקרה זה הינו על קביעת מנגנון חידוש הכשירות (כל כמה זמן נדרש ריענון) ועל הנגשת פתרון למידה בהתאם לצורך ופרופיל משתמש (עובד או מנהל).
- 2.5.9 הכנת תכנית הדרכתית מפורטת**
- 2.5.9.1 על בסיס מסמך האפיון הראשוני המאושר, יבוצע אפיון מפורט ותוכן תכנית הדרכתית מפורטת שתתייחס לכל מרכיבי הפתרון, כמפורט להלן:
- 2.5.9.2 מטריצת תפקידים (Rolls) ותהליכים - אשר תהווה בסיס לתכנית ההדרכה. המטריצה תפרט את התפקידים השונים והתהליכים אותם תפקידים אלה מבצעים.
- 2.5.9.3 התפלגות עובדים ותפקידים לפי אתרים - רשימת עובדים להם נדרשת הדרכה ו/או הטמעה בהתפלגות לפי תפקיד (Roll) ואתר.
- 2.5.9.4 תכנית קורסים/הכשרות פרונטליות, לכל קורס ייקבע מס' ימי קורס ורכיבי הקורס, ראשי פרקים של סילבוס השיעורים.
- 2.5.9.5 מספר המטמיעים ומספר חודשי ההטמעה הנדרשים, ייקבע על ידי המוסד בתיאום עם צוות הפרויקט הבכיר.
- 2.5.9.6 פירוט עזרי הלמידה שיש לפתח במסגרת שלב פיתוח ההדרכה (מצגות, מערכי למידה ותרגול, חוברות הדרכה, מדריכי עזר וכדו').
- 2.5.9.7 פירוט רכיבי למידה דיגיטלית שיש לפתח, להתאים, להנגיש במסגרת הפרויקט.



- 2.5.9.8 כל עזרי הלמידה, לרבות לומדות יופצו באמצעות מערכת ניהול הלמידה הארגונית (LMS)
- 2.5.9.9 כמות כיתות – חלוקת עובדים לכיתות (לפי גודל כיתה – קטנה/גדולה) וכמה "ימי כיתה" מכל סוג נדרשים על ציר הזמן (במקביל / בטור).
- 2.5.9.10 תהליך הלמידה שיידרש עבור צוות הפרויקט לרבות בעלי תפקיד, משך ואופי הלמידה הנדרשים בתחילת ולאורך הפרויקט.
- 2.5.9.11 מפרט תכנית ניהול השינוי. מיפוי עוצמת ומרכיבי הפערים התפיסתיים לכל אוכלוסיית יעד והשפעתם על ניהול השינוי. מפרט תכנית המענה לפערים האלו בדגש מיוחד על הכשרת מנהלים ותפקיד הנהלה ומנהל ישיר על המהלך.
- 2.5.9.12 מפרט תכנית שימור הידע. התייחסות למהלכי למידה לאורך זמן על בסיס התכנים המפותחים בפרויקט. התייחסות למצבי למידה עצמית, למידה באמצעות מנהלים וחונכים בסניפים וכן שילוב תכנים בתהליכי הכשרה עתידיים. התייחסות לניהול עדכניות ביחס לתכנים (קבצים / תוצרי הדרכה) וכשירותיות רלוונטיות בפרויקט.
- 2.5.9.13 הגדרת התקציב המוערך לביצוע הפרויקט, בהתבסס על חבילות העבודה, שעות עבודה והכמויות הנדרשות מכל סוג לצורך מימוש הפרויקט ובהתאם למחירי היחידות בהצעת הזוכה.
- 2.5.9.14 הכנת תכנית עבודה מפורטת כולל פריסה, לוחות זמנים ומשאבים, אבני דרך, בקורות ועוד.
- 2.5.9.15 העבודה תבוצע על ידי מאפייין/מפתח הדרכה בכיר. על הזוכה להכין טיוטה ראשונית של תכנית הדרכתית מפורטת בתוך 20 ימי עבודה או בלוח זמנים אחר שיוסכם בין הצדדים.
- 2.5.9.16 העבודה תתבצע לפי ביצוע שעות בפועל בהתאם לתעריך שעה של מאפייין/מפתח הדרכה בכיר ונותני שירותים אחרים שיסייעו בגיבוש התוכנית הדרכתית, בכפוף לאישור המוסד מראש ובכתב.
- 2.5.10 אישור התכנית ההדרכתית המפורטת**
- 2.5.10.1 הגשת תכנית המימוש לדיון, בדיקה ואישור במוסד.
- 2.5.10.2 קיום פגישה / מצגת להצגת התכנית בפני צוות ההיגוי הרלוונטי במוסד, מענה לשאלות, רישום פרוטוקול פגישה.
- 2.5.10.3 מסירת הערות / דרישות שינוי של המוסד לזוכה.
- 2.5.10.4 הגשת גרסה מתוקנת לאישור המוסד.
- 2.5.10.5 אישור התכנית.
- 2.5.10.6 ביצוע תהליכי בקרה ועדכונים במידת הצורך לאורך הפרויקט, בהתאם למנגנון עדכון שייקבע בין הצדדים.

**2.6 פיתוח הדרכה****2.6.1 כללי**

2.6.1.1 ככל שיידרש על ידי המוסד, הזוכה יבצע תהליכי פיתוח ההדרכה במסגרת קליטת/תחזוקת מערכות מידע קיימות ו/או מערכות מידע חדשות העתידות להיכנס לשימוש במוסד. בין היתר יידרש הזוכה לתכנן, לפתח ולהכין מערכי למידה עשירים ומפורטים, פתרונות למידה דיגיטלית ולספק את עזרי הלמידה הרלוונטיים לכל מערך שיעור. להלן הרחבת הנושאים הנדרשים במסגרת פיתוח ההדרכה:

2.6.1.2 פיתוח ההדרכה (הכנת מערכי למידה, הכנת לומדות, תרגילים ועזרים מקוונים אחרים) יתבצע בדרך כלל במשרדי המוסד מסיבות של אבטחת מידע והגנת הפרטיות. במקרים מיוחדים, המוסד יהא רשאי לאשר עבודה מרחוק ממשרדי הזוכה, במקרה שצרכי העבודה יאפשרו זאת ובכפוף לעמידה בדרישות אבטחת המידע שהמוסד יקבע ובכפוף לאישור מראש של המוסד.

2.6.1.3 עלויות תשתיות המחשוב והתקשורת לצורך עבודה מרחוק יהיו באחריותו הבלעדית של הזוכה ועל חשבונו בלבד.

**2.6.2 כתיבת מערכי למידה פרונטליים**

2.6.2.1 "מערכי למידה" הנה רכיב בפתרון מתייחס לקיום מפגשי למידה פרונטליים במסגרת הפרויקט. מערכי למידה כוללים את התוכן, הפורמט, העזרים והמדיה הנכללת במסגרת מפגש הלמידה. על הזוכה לפתח מערכי למידה מובנים לכל נושא ולכל אוכלוסיית יעד, תוך שימוש בשלל אמצעים מתקדמים להצגתם למודרכים.

2.6.2.2 להלן הגדרה של תוצר – שעת מערך הדרכה פרונטלית:

- יח' זמן: 45 דק' (שיעור אחד).
- מצגת מעוצבת המכילה את כלל התכנים ופרטי המדיה לצורך קיום השיעור. 20-25 שקפים מעוצבים לכל שיעור.
- כלל ההנחיות והתוכן עבור המדריך. ניתן לשלב בעמודי הערות בקובץ PPT או במסמך נפרד (Word או PDF).
- תמונות ברזולוציה גבוהה (מותאם להצגה במצגת) מתוך מאגר תמונות מורשה חינמי או שיסופקו לזוכה על ידי המוסד.

**2.6.3 תכנון וכתיבת תרגילים מעשיים**

2.6.3.1 "תרגיל מעשי" הינו יישום אינטגרטיבי של תהליך העבודה על מערכת אמת או מערכת דמה (סביבת תרגול / סימולציה). התרגילים הנם רכיב מובנה בתהליכי הכשרה ולימוד עצמי.

2.6.3.2 עבור כל תרגיל יש לציין את: מטרת התרגיל, הישג רצוי, המידע שהנדרש כדי לקיים את התרגיל (האם מערכת אמת או סביבת תרגול), האם נדרשת חניכה או נוכחות מדריך בזמן קיום התרגיל, פרמטרים לקביעת ציון (דף תצפית או נק' עבור צופה לאיתור חוזקות וחולשות המשתמש בזמן ביצוע התרגיל), משך הזמן הצפוי לביצוע התרגיל, רמת קושי, תוכן לימוד הכרחי טרם ביצוע (מה על המשתמש לדעת או להכיר בוודאות כדי שיועל להתמודד עם התרגיל בהצלחה).

2.6.3.3 הכנת נתונים תרגילים ביחס לדרישות מערכת (אמת או תרגול) תתבצע בשיתוף עם אנשי מערכות מידע במוסד.



## 2.6.3.4 להלן הגדרה של תוצר – חוברת תרגול מעשי :

- עבור כל מערכת (פרויקט) ייכתב מקבץ תרגילים מעשיים ("חוברת") לכל אוכלוסיית יעד (במידה ואופן העבודה של קהלי היעד עם המערכת מחייב זאת – יפורט באפיון).
- חוברת תרגול מעשי תכיל עד 10 תרגילים בסדר מורכבות עולה.
- במידה ונדרשת הסמכה, תכיל החוברת גם תרגיל הסמכה.

2.6.4 **כתיבת חוברות הדרכה**

כתיבת חוברות הדרכה לכל מערך שיעור. על פי דרישת המזמין, על חוברות אלה להיות מודפסות (Hard-Copy) בכמות מספקת לכלל המודרכים.

2.6.5 **עזרי למידה (Job Aids)**

כתיבת עזרי למידה ככל הנדרש לצורך הדרכת והטמעת המערכת, כדוגמת מדריכי עזר מקוצרים, דפי עזר לעובד ועוד. מדריכים אלה יכללו הסבר קצר אודות השימוש במערכת בתהליך מסוים ויכלול צילומי המסכים העיקריים והסבר כללי. ההפקה תתבצע בדרך כלל באחריות המוסד.

2.6.6 **הכנת אוגדן עזרי למידה למודרך**

לכל יום הדרכה יכין הזוכה אוגדן עזרי למידה, אשר ילווה את המודרך לאורך יום זה. בין היתר יכלול תיק זה סיכום של התכנים העיקריים שהועברו בהדרכה, תסריטי התרגול, מדריכי המשתמש הרלוונטיים וכל חומר הדרכה אחר שהזוכה והמוסד ימצאו אותו מועיל ונחוץ לתהליך ההדרכה, כגון מצגת, חוברת הדרכה ו/או קישורים מתאימים לפריטי למידה דיגיטלית.

2.6.7 **בניית לוח זמנים ישים ליום הדרכה**

על הזוכה לבנות לוח זמנים ישים ליום הדרכה פרונטלית, באופן אשר ימקסם את יכולתו של המודרך לקלוט ולהבין את חומרי ההדרכה. לוח זמנים של ימי ההדרכה יועבר על ידי הזוכה לאישור מוקדם של המוסד, במסגרת תכנית ההדרכה המפורטת.

**2.7 פיתוח פרטי למידה דיגיטלית****2.7.1 פללי**

- 2.7.1.1 כחלק מהמענה ובהתאם למסך האפיון יפותחו פרטי למידה דיגיטלית בפרויקט כדוגמת לומדות, סרטוני סמן, אנימציות, סרטוני ווידאו וכדו', כמפורט בסעיף זה (סעיף 2.7).
- 2.7.1.2 כלל התכנים הדיגיטליים יונגשו ויונהלו באמצעות מערכת ניהול הלמידה של המוסד.
- 2.7.1.3 לומדות וסרטוני סמן יפותחו במחולל לומדות סטנדרטי ויופקו ("יפובלשו") בהתאם לתקן סטנדרטי כדוגמת SCORM או xAPI. העדיפות הנה לפיתוח ב Storyline בגרסה העדכנית ביותר של המערכת (ביום כתיבת המכרז מתבצע שימוש בגרסה 3 של המערכת בפיתוח לומדות בביטוח הלאומי).
- 2.7.1.4 כל פרטי הלמידה הדיגיטלית יכללו כתוביות כדי להנגיש אותם לחרשים ובעלי לקויות שמיעה. נדרש שהכתוביות יהיו בעברית, מסונכרנות עם קטעי הווידאו בלומדה או בסרטון ו/או פריט למידה אחר ויסופקו כחלק אינטגרלי של פריט הלמידה.
- 2.7.1.5 באחריות הזוכה לעדכן לומדות אלה בהתאם לעדכונים ושינויים במערכת במידת הצורך ולספקם לשימוש המוסד, לאורך כל תקופת מתן השירותים. בין היתר, בכוונת המוסד לעשות שימוש בלומדות מקוונות על מנת לאפשר למשתמשי המערכת להתנסות בתפעול המערכת טרם ההדרכה הפרונטלית.
- 2.7.1.6 להלן מאפייני חבילות העבודה עבור פרטי למידה/הדרכה הנדרשים לפיתוח בפרויקט (בהתאם למסמך האפיון לכל פרויקט). המפרט מהווה בסיס לתמחור בלבד. אופי הפריטים ותוכנם יקבע בשלב האפיון בשיתוף ובאישור המוסד.
- 2.7.1.7 כל פריט/תוצר למידה דיגיטלית (כגון לומדה) שיפותח על ידי הזוכה יכלול אחריות של 12 חודשים מקבלת התוצר במוסד, בכפוף לאישור בכתב על קבלת התוצר לשביעות רצונו של המוסד ולאחר ביצוע של מבחני קבלה בהצלחה על ידי המוסד.
- 2.7.1.8 בתקופת האחריות, הזוכה מתחייב לתקן על חשבונו כל ליקוי, באג, פגם ו/או תקלה שהתגלו בתוצר האמור. מובהר בזאת כי האחריות אינה מכסה שינויים, תוספות והרחבות שלא נכללו במסמך האפיון המאושר.

**2.7.2 לומדה**

- 2.7.2.1 יחידת למידה דיגיטלית אינטראקטיבית באורך של עד 15 דקות (זמן לומד ממוצע).
- 2.7.2.2 יחידת הלמידה הדיגיטלית תכיל מסלול לימוד עצמי באמצעות טקסטים, תמונות, אנימציות (מובנות במחולל), אנימציות בפיתוח ייעודי (מחולל אנימציה), סרטונים וקריינות בהתאם לצורך כלול במחיר.
- 2.7.2.3 בכל לומדה ישולבו הזדמנויות למידה מעצבת (לפחות 3 שאלות או משחקונים המאפשרים ללומד הערכה עצמית לגבי איכות הלמידה שמבצע בלומדה).
- 2.7.2.4 התשלום עבור יחידת לומדה יכלול גם תשלום עבור כתוביות וקריינות, ככל שיידרש.
- 2.7.2.5 נדרש שהכתוביות יהיו בעברית, מסונכרנות עם קטעי הווידאו בלומדה או בסרטון ויסופקו כחלק אינטגרלי של הלומדה.

ל.ס.ו  
71



- 2.7.3 סרטון סמן**
- 2.7.3.1 פריט למידה יחידני דיגיטלי המשמש להדרכת תוכנה.
- 2.7.3.2 סרטון סמן מפותח לכל תהליך עסקי (בהתאם למפרט תהליכים במסמך האפיון).
- 2.7.3.3 פיתוח באמצעות מחולל סטנדרטי (ברירת מחדל Storyline).
- 2.7.3.4 פיתוח הבסיס בפורמט Show me בליווי קריינות וכתוביות ככל שיידרש.
- 2.7.3.5 תמחור אחיד להמרות לפורמט Guide או Let על בסיס תמחור הפריט המקורי (Show). הצורך בהמרות לפורמטים נוספים יקבע במסגרת מסמך האפיון.
- 2.7.3.6 התשלום עבור סרטון סמן יכלול גם תשלום עבור כתוביות וקריינות, ככל שיידרש.
- 2.7.3.7 נדרש שהכתוביות יהיו בעברית, מסונכרנות עם קטעי הווידאו בפריט הלמידה ויסופקו כחלק אינטגרלי של הפריט.
- 2.7.4 אנימציה**
- 2.7.4.1 פריט למידה דיגיטלי המשמש כאמצעי המחשה במסגרת לומדה או מערך שיעור (משולב במצגת).
- 2.7.4.2 פיתוח באמצעות מחולל אנימציות או HTML (אין הכוונה לאנימציה מובנת בתוכנת חילול מצגות או לומדות אלא קובץ מדיה נפרד).
- 2.7.4.3 יח' תמחור – אנימציה מלווה כתוביות, קול ו/או קריינות באורך 30 שניות.
- 2.7.4.4 התשלום עבור הפריט יכלול גם תשלום עבור כתוביות וקריינות, ככל שיידרש.
- 2.7.4.5 נדרש שהכתוביות יהיו בעברית, מסונכרנות עם קטעי הווידאו בפריט הלמידה ויסופקו כחלק אינטגרלי של הפריט.
- 2.7.5 סרטון הדרכתי (קליפ)**
- 2.7.5.1 פריט למידה המופק בוידאו (כולל צילום ייעודי ועריכה באולפן צילומי ווידאו). משולב בלומדה, מצגת או משמש כפריט עצמאי ללמידה.
- 2.7.5.2 יח' תמחור – סרטון הדרכתי באורך 5 דק'.
- 2.7.5.3 התמחור כולל את כל רכיבי ההפקה (תסריט, אולפן או צילום חוץ, צילום ועריכה, כתוביות וקריינות) עד לקבלת תוצר מוגמר במוסד לאחר ביצוע בדיקות קבלה.
- 2.7.5.4 מספר הסרטונים לכל פרויקט יקבע בשלב באפיון.
- 2.7.5.5 התשלום עבור הפריט יכלול גם תשלום עבור כתוביות וקריינות, ככל שיידרש.
- 2.7.5.6 נדרש שהכתוביות יהיו בעברית, מסונכרנות עם קטעי הווידאו בסרטון ויסופקו כחלק אינטגרלי של הפריט.
- 2.7.6 מבחן רמת ידע (מבחן עיוני, תיאורטי)**
- 2.7.6.1 מבחן רמת ידע נועד לשימוש עצמי של המודרך ואינו משמש לצורך קבלת תעודה או הסמכה והשימוש באמצעי זה יהיה נתון לשיקול דעתו של המוסד.
- 2.7.6.2 מפותח עי מפתח הדרכה.
- 2.7.6.3 יח' אחת (מבחן) כוללת 10 שאלות עיוניות.
- 2.7.6.4 יש להכיל תמהיל שאלות בהתאם לרמת הידע הנבחנת ויכולות הכלי (מערכת Cornerstone).
- 2.7.6.5 עבור כל שאלה יש לכתוב משוב משמעותי עבור הצלחה וטעות.



**2.8 ביצוע הדרכות והכשרות****2.8.1 כללי**

- 2.8.1.1 ההדרכה תבוצע בצורה פרונטליות בפריסה ארצית בכל אתרי המוסד ו/או בכיתות הדרכה אותן יעמיד המוסד לרשות הזוכה.
- 2.8.1.2 ההדרכה תבוצע בהתאם לתכנית ההדרכה המפורטת שתאושר מראש על ידי המוסד.
- 2.8.1.3 מספר ימי ההדרכה ייקבע על פי מורכבות החומר הנלמד ויצוין במסמך האפיון ובתכנת ההדרכה.
- 2.8.1.4 להלן המאפיינים המרכזיים הנדרשים בנושא ביצוע הדרכות פרונטליות:

**2.8.2 מספר מדריכים:**

בכל כיתה יהיה מדריך אחד ובנוסף מסייע שיכול להיות מדריך או מטמיע.

**2.8.3 ביצוע הערכת הדרכה - מדידות כמותיות ואיכותיות**

- 2.8.3.1 על הזוכה לתכנן, לנהל ולבצע בדיקות מדידה כמותיות ואיכותיות לבחינת הצלחת ההדרכות, תוך זיהוי התחומים בתכנית עבורם נדרשת הדרכה חוזרת/נוספת. על הזוכה להעביר תוצאות מדידותיו למוסד, תוך מתן המלצות אופרטיביות לשיפורים בתהליכי ההדרכה וההטמעה במידה ואלה נדרשים.
- 2.8.3.2 מדידת הצלחה ברמת משתתף – עבור כל משתתף יתקיים תהליך הערכה הכולל מבחנים/תרגילים בהתאם למסמך האפיון של הפרויקט. עבור כל משתתף ינוהלו ויועברו נתוני ההצלחה בהדרכה (פר מחזור).
- 2.8.3.3 מדידה ברמת המחזור – עבור כל מחזור הדרכתי תתבצע הערכה לגבי מידת ההצלחה של המשתתפים בו באופן רוחבי. יזוהו משתתפים בעלי ציונים נמוכים וכן אזורים במערכת (בתוכן) לגביהם רוחבית נמצא פער
- 2.8.3.4 מדידה ברמת התוצר ההדרכתי – עבור תוצרים Stand alone כגון לומדות, סרטונים ופרטי ידע נגשים למשתמש יתקיים תהליך הערכה ומשוב ברמת התוצר.
- 2.8.3.5 הערכה כלל פרויקט. נתוני המשתתפים ונתוני המחזורים יאוגדו לדוחות רוחב ברמת כלל פרויקט ופר תקופה (דוח רבעוני). בדוחות אלו יזוהו פערים ברמת כלל הארגון והמערכות המודרכות.

**2.8.4 משוב על שלב ההדרכה**

- 2.8.4.1 בסיום כל הדרכה יועבר משוב בין המודרכים אשר מטרתו למדוד את אפקטיביות ההדרכה ושביעות הרצון של המודרכים מתוכנית ההדרכה ומהמדריך עצמו.
- 2.8.4.2 המשובים יכללו בדות סיכום המחזור וסיכום ההדרכה.
- 2.8.4.3 המשובים יהוו רכיב בדוחות הרוחב של הפרויקט במטרה לזהות פערים בתוכן ובפתרון ההדרכתי.
- 2.8.4.4 הזוכה יוכל להשתמש בליים של מערכת ניהול הלמידה במוסד לצורך הגדרת וניתוח משובים.

**2.9 הפעלת צוותי הטמעה****2.9.1 כללי**

- 2.9.1.1 להלן המאפיינים המרכזיים הנדרשים בנושא ביצוע הטמעה פרונטליות :
- 2.9.1.2 ההטמעות יבוצעו בכל אתרי המוסד, לרבות באתרים של ספקי שירותים, בפריסה ארצית, בהתאם לנתוני הפריסה ומספר המשתמשים (המודרכים) שהמוסד ימסור לזוכה בשלב הפיחוח והאפיון המפורט.
- 2.9.1.3 ההטמעות יבוצעו באתרי המוסד, לרבות באתרים של ספקי שירותים ומרכזים למתן שירותי ניהול ותפעול וועדות רפואיות, בסביבת העבודה הרגילה של המשתמשים ותוך כדי העבודה הרגילה מול מקבלי השירות ומטרתן ללוות את עובדי המוסד בביצוע משימות/מטלות שוטפות במערכת ומתן תמיכה, הנחייה והדרכה בזמן אמת עד לרכישת מיומנות ראויה בתפעול המערכות החדשות.
- 2.9.1.4 המטמיעים חייבים להיות אנשי מקצוע בעלי שליטה מלאה במערכת המדוברת ובעלי יכולת הדרכה פרטנית בזמן אמת. מטמיעים אלה יהוו את קו התמיכה הראשון למשתמשי המערכת, תוך מתן סיוע בזמן אמת.
- 2.9.1.5 המטמיעים יהיו נוכחים בכל שעות הפעילות של הסניף המודרך, לרבות תמיכה בפעילות הועדות הרפואיות המתקיימות גם בשעות אחה"צ והערב.
- 2.9.1.6 העובדים יפנו למטמיע תוך כדי עבודה בבקשה לקבל סיוע בתפעול המערכת ותקלות הנובעות מתפעול שגוי של המערכת.
- 2.9.1.7 במידה והמטמיע לא מסוגל לפתור את הבעיה / לספק פתרון בזמן אמת, המטמיע יפנה לראש צוות הטמעה בסניף ובהתאם לצורך גם למוקד התמיכה האפליקטיבי במשרד הראשי.

**2.9.2 צוות ההטמעה:**

- 2.9.2.1 מספר המטמיעים, היקף חודשי ההטמעה ומשך ההטמעה ייקבעו בהתאם לתכנית ההדרכתית המאושרת במוסד ובכפוף לשינויים שיוכנסו לתכנית בהתאם לצרכי המוסד, משוב והפקת לקחים.
- 2.9.2.2 מספר המטמיעים בכל סניף / אתר ומשך זמני ההטמעה ייקבעו על ידי המוסד .
- 2.9.2.3 כמו כן, על הזוכה להקצות ראש צוות הטמעה אחד לכל סניף ראשי, שיהיה אחראי מקצועית ואדמיניסטרטיבית לניהול צוות המטמיעים בסניף, להנחיית המטמיעים בשטח ומענה לבעיות מקצועיות.
- 2.9.2.4 ככלל המוסד מפעיל ארבעה סוגים של הטמעות :
- 2.9.2.4.1 הדרכה מתואמת בסביבת העבודה. הדרכה לקבוצה קטנה יחסית של משתמשים בסביבת העבודה סביב תהליך מסוים המשותף לכולם. לרוב נערך באחת מעמדות העבודה ובתאום מראש עם המשתתפים.
- 2.9.2.4.2 הדרכה אחד על אחד. ליווי של המטמיע ברמה אישית עבור משתמש עבורו קיים צורך נקודתי.
- 2.9.2.4.3 ליווי "צל" (Shadowing). תצפית (מתואמת, חשופה ובהסכמה) של המטמיע אחר עבודתו של משתמש מסוים זו כדי לוודא הבנה/שליטה ולאתר פערים לה המשתמש לא מודע.
- 2.9.2.4.4 נוכחות "בשטח" ומענה שוטף לשאלות, תקלות או בשאלות של משתמשים. נוכחות שוטפת ביום העבודה בתאום מראש ואופן גלוי. זמינות למענה על שאלות או בקשות משתמשים במהלך יום העבודה.

2.9.3 **משוב על שלב ההטמעה**

- 2.9.3.1 על הזוכה להגדיר, 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.
- 2.9.3.2 בסיום כל מהלך הטמעה יועבר משוב בין עובדי המוסד אשר מטרתו למדוד את אפקטיביות ההטמעה ושביעות הרצון של העובדים מהמטמיעים אשר ליוו אותם ואת תחושתם אודות מידת היכולת שלהם לתפעל את המערכת בצורה אפקטיבית.

2.9.4 **ליווי ותמיכה אפליקטיבית לאחר ההטמעה**

- 2.9.4.1 ככל שיידרש, הזוכה יעמיד לרשות המוסד מטמיעים אשר ימשיכו ללוות את המשתמשים לאחר סיום ההטמעות באתרי הלקוח באמצעות מוקד טלפוני אליו יפנו המשתמשים לצורך קבלת תמיכה אפליקטיבית.
- 2.9.4.2 המוקד הטלפוני מתנהל במשרדי המוסד בירושלים במסגרת מכרז התמיכה הכללי למשתמשים במוסד בכל התחומים.
- 2.9.4.3 המוקד הייעודי למערכות תבל יכלול ראש צוות הטמעה + מספר מטמיעים/אנשי תמיכה מנוסים, בהיקף שיקבע המוסד.
- 2.9.4.4 לכל עובד תמיכה במוקד הטלפוני תהיה יכולת להשתלט מרחוק על עמדת המשתמש (בכפוף להרשאות ואישורי אבטחת מידע אישיים שחטיבת אבטחת מידע תספק ובכפוף לאישור ספציפי של המשתמש) על מנת ללוות אותו צעד אחר צעד בביצוע המשימה.
- 2.9.4.5 הזוכה ועובדיו שיועסקו במתן שירותי תמיכה טלפונית מתחייבים לחתום על הצהרת סודיות ושמירת הפרטיות ולפעול בהתאם להנחיות חטיבת אבטחת המידע ושמירת הפרטיות במוסד.
- 2.9.4.6 מוקד טלפוני לתמיכה אפליקטיבית מפורט בסעיף 2.14.

0-0

**2.10 שימור ידע והנגשה****2.10.1 כללי**

2.10.1.1 שימור ידע הינו רכיב במענה המתייחס לתחזוקת היכולות שנרכשו במהלך ההדרכות לאורך זמן וכן מימוש תהליך ההדרכה עבור משתמשים שלא לקחו חלק במהלך ההדרכה המקורי אך נדרשים מסיבות ארגוניות / מנהלתיות לקיים את ההכשרה בתקופה שלאחר ההכשרה המקורית.

2.10.1.2 המענה לצורך בשימור ידע נחלק למספר מרכיבים, כדלקמן:

2.10.1.2.1 ניהול והנגשת התוכן ההדרכתי לאורך תהליך ההדרכה/הטמעה ולאחריו על ידי רכז ההדרכה ומפתחי ההדרכה ובאחריות כוללת של מנהל הפרויקט.

2.10.1.2.2 קיום הדרכות נקודתיות לאחר מועד הפרויקט, בהתבסס על הזמנת ימי הדרכה והטמעה על פי צורכי המוסד.

2.10.1.2.3 שימור ידע ומיצוי מקסימלי של ההשקעות שבוצעו בפיתוח הדרכה בפרויקטים דומים במסגרת ההתקשרות, כגון: עזרי למידה, לומדות, מערכי שיעור וכדו' בין הפרויקטים המתבצעים במסגרת ההתקשרות, באחריות של מנהל הפרויקט, רכז ההדרכה ומפתחי ההדרכה.

2.10.1.2.4 קביעת סטנדרטים אחידים למתן שירותי ההדרכה וההטמעה בין פרויקטים, באחריות מנהל הפרויקט ומפתחי ההדרכה.

2.10.1.2.5 עדכון ותחזוקה שוטפת של כלל מערכי למידה הפרונטליים, הלומדות ועזרי הלמידה הדיגיטלית שפותחו עבור המוסד במסגרת התקשרות זו יבוצעו על ידי הזוכה ובאחריותו, בהתאם לאמור בסעיף 2.12 – שירותי אחריות ותחזוקה שוטפת.

**2.10.2 ניהול והנגשת תוכן הדרכתי**

2.10.2.1 במהלך הפרויקט ובתקופה לאחריו יונגשו כל תכני ההדרכה שפותחו במסגרת הפרויקט לאוכלוסיות רלוונטיות בביטוח הלאומי זאת באמצעות מערכת ניהול הלמידה של המוסד (LMS).

2.10.2.2 על הזוכה לתחזק באופן שוטף סביבות למידה ייעודיים במערכת ניהול הלמידה בה יוטמעו ודרכה יונגשו לקהלי היעד.

2.10.2.3 בכל התקופה בה אחראי הזוכה לשימור הידע יידרש הזוכה לתחזק ולעדכן באופן שוטף את מערכי למידה והלומדות הרלבנטיות למערכת בה הוא נתבקש לשמר ידע.

2.10.2.4 הגורם הספציפי האחראי לניהול והנגשת התוכן ההדרכתי הוא רכז ההדרכה בשיתוף מפתחי ההדרכה ובאחריות כוללת של מנהל הפרויקט.

**2.10.3 הדרכות נקודתיות**

2.10.3.1 בהתאם לדרישת המוסד, הזוכה ישמר ידע ויכולות הדרכה והטמעה של מערכת/מערכות בקרב עובדיו לפרק זמן שיוגדר על ידי המוסד. במקרים אלו הזוכה יהיה מחויב להחזיק צוות מינימאלי של לפחות שני מדריכים/מטמיעים אשר יוכלו בהתראה קצרה (בהתאם למוגדר בהסכם רמת השירות) לבצע הדרכה ממוקדת באחר מאתרי המוסד או להכשיר מדריכים ומטמיעים נוספים על מנת לבצע הדרכה למשתמשים רלבנטיים במוסד.

ה'ס' /



## 2.1.1 רכז הדרכה / אדמיניסטרציה

## 2.1.1.1 רכז הדרכה

2.1.1.1.1 על הזוכה להקצות לטובת הפרויקט רכז הדרכה (אדמיניסטרטור) מנוסה קבוע לכל אורך תקופת ההתקשרות (במידת האפשר) לצורך סיוע תפעולי לוגיסטי, בניהול הפעילות השוטף, תהליכי הדרכות, תהליכי הטמעת, ניהול השינוי, זימונים, תיאום חדרי הדרכה, הפצת חומרי הדרכה, עדכונים למשתמשים ולמנהליהם הישירים וכדו'.

2.1.1.1.2 בנוסף, רכז ההדרכה נדרש לסייע למנהל הפרויקט בניהול השוטף של הפרויקט.

2.1.1.1.3 היקף המשרה ומשכה ייקבע בהתאם לצרכי העבודה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

2.1.1.1.4 חלק משמעותי משירות זה יינתן בכל הפרויקטים, באמצעות מערכת ניהול הלמידה של המוסד (Cornerstone).

2.1.1.1.5 רכז ההדרכה יהיה אחראי בין היתר לניהול אתר "תבל" במערכת הלמידה האמורה, בהתאם להנחיות המוסד ובכפוף להרשאות שיינתנו לו על ידי המוסד.

2.1.1.1.6 רכז ההדרכה אמור לספק שירות רוחבי חוצה פרויקטים לכל פרויקטי ההדרכה שיתבצעו במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות עדכונים שוטפים, ריענון הדרכות ותחזוקה שוטפת של חומרי הלמידה המנוהלים במערכת.

## 2.1.1.2 הקמה ותחזוקת סביבת הדרכה לתבל במערכת ניהול הלמידה במוסד

2.1.1.2.1 על הזוכה להכין ולתחזק סביבת הדרכה לכל מערכת מידע שיידרש להזריק ולהטמיע במערכת ניהול הלמידה של המוסד, לפחות סביבת הדרכה אחת לכל מערכת מידע, בהתאם להחלטות שיתקבלו בשלב האפיון ההדרכתי.

2.1.1.2.2 מספר סביבות ההדרכה בכל פרויקט יקבע במסמך האפיון. יתכנו סביבות ייעודיות בהתאם לקהל יעד וכן אופי הלמידה (מסלול הכשרה מול מסלול למידה עצמאית)

2.1.1.2.3 הסביבה כוללת את כל פרטי הלמידה שפותחו עבור הפרויקט בהתאמה לקהל היעד וכן הסברים על קיום הלמידה בסביבה.

2.1.1.2.4 בין היתר יידרש הזוכה להעלות לסביבת ההדרכה את מערכי השיעור ועזרי הלמידה המעודכנים ביותר, לנחל את אזור ההדרכה ולענות על פניות של משתמשים.

2.1.1.2.5 אפיון הסביבה בהתאם לקהלי יעד ולמסלולי הדרכה (בהפרדה למסלול קורס לעומת מסלול ריענון או לימוד עצמי) יוגשו כחלק ממסמך האפיון הראשוני.

2.1.1.2.6 השירות לפי ביצוע שעות בפועל, בהתאם למחיר שעת עבודה של רכז הדרכה.

600



## 2.12 שרותי אחריות ותחזוקה שוטפת

- 2.12.1 כל תוצר למידה דיגיטלית שיפותח על ידי הזוכה במסגרת מכרז זה יכלול שרות אחריות של שנה אחת (12 חודשים) על חשבונו של הזוכה, החל מתאריך קבלת התוצר במוסד ובכפוף לאישור נציג מוסמך של המוסד על קבלת התוצר. בתקופת האחריות הזוכה יטפל בכל באג או תקלה שהתגלתה בתוצר עד לתיקון התקלה, בהתאם לתנאי SLA במכרז ועל חשבונו של הזוכה. מובהר שהאחריות האמורה אינה מכסה שינויים, תוספות והרחבות, שהמוסד יבקש מהזוכה לבצע בתוצרים ונושאים אלו יבוצעו בתשלום, בהתאם למחירון שעות עבודה בנספח הצעת המחיר (נספח 5).
- 2.12.2 בנוסף, הזוכה יהיה אחראי לתחזוקה שוטפת בתשלום של כל תוצר ו/או רכיב למידה שיפתח עבור המוסד במסגרת מכרז זה, לרבות: מערכי למידה פרונטלית ודיגיטלית, עזרי למידה לסוגיהם (לומדות, סרטון סמן, קליפים, אנימציה ועזרים אחרים), חוברות הדרכה, תכנים וחומרים אחרים, בכל הפרויקטים שהזוכה יבצע על פי מכרז זה ולכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 2.12.3 התחזוקה השוטפת תכלול בין היתר תיקוני באגים ותקלות שיתגלו בתוצרים לאחר תקופת האחריות המקורית, תוספות והרחבות, שינויים ועדכונים שוטפים בתכנים ובחומרי ההדרכה בעקבות שינויים ו/או גרסאות חדשות של מערכות תבל, שינויי חקיקה, שינויים בתהליכי העבודה, הטמעת לקחים, שיפורים והרחבות ו/או כל תוספת ו/או שינוי אחר שיידרש במערכי הלמידה וחומרי הלמידה על פי צרכי המוסד.
- 2.12.4 כמו כן, על הזוכה לבצע תחזוקה שוטפת בתשלום גם לנושאים שהטמעתם הסתיימה, כגון: וועדות רפואיות לנפגעי עבודה שפותחו על ידי ספק או ספקים אחרים.
- 2.12.5 שירות התחזוקה (לרבות תחזוקה של מערכות שהטמעתן הסתיימה) יסופק על ידי מפתח הדרכה מנוסה, לפחות אחד, בהיקף משרה שיקבע על פי צרכי המוסד ועל בסיס של ביצוע שעות בפועל.
- 2.12.6 במקרה של שינויים ותוספות משמעותיות לתוצרים קיימים, הזוכה יגיש למוסד הצעת מחיר מפורטת עם פרוט שעות העבודה הנדרשות לביצוע העבודה, בהתבסס על מחיר שעת עבודה של מפתח הדרכה בהצעת הזוכה למכרז, תכנית מימוש ולוח זמנים לביצוע.
- 2.12.7 התחזוקה השוטפת תתבצע בתיאום ובסנכרון מלא עם הפעילות הקשורה לשימור הידע והנגשה ובתיאום עם עבודה רכז ההדרכה שאחראי בין היתר לניהול ותחזוקה שוטפת של סביבות הלמידה של הפרויקט במערכת ניהול הלמידה הכללית של המוסד (Cornerstone LMS), והכול תחת פיקוח של מנהל הפרויקט.

ל.ס.ל.



2.1.3 ניהול השינוי

2.13.1 כללי:

2.13.1.1 כניסתה של מערכת מידע חדשה לשגרת יומו של העובד כוללת לרוב אחד או שילוב של שלושה סוגי שינויים:

הפתרון ההדרכתי	השפעה על המשתמש	אופי השינוי
פונקציונאליות. הדרכת מערכת תוך הדגמה ותרגול. פער פשוט יחסית לגישור	פער ביכולת לבצע תהליכים מוכרים באמצעות כלי חדש	ממשקי משתמש – מבצע אותם פעולות ואותם תהליכים בממשק חדש
לימוד מעמיק של תהליך העבודה (תהליך עסקי) לצד לימוד אופן הביצוע עם המערכת	פער משמעותי ברמת ה"מה" וכן רמת ה"איך".	תהליכי עבודה – בנוסף לנראות המערכת גם תהליכי העבודה משתנים (מבצע תהליכים חדשים עם מערכת חדשה)
תהליך ניהול שינוי המתייחס לתפיסה, קבלה וערך נתפס אישי מהתהליך והמערכת בנוסף להדרכת מערכת והדרכת תהליכים	פער תפסת/רגשי הכולל לרוב התנגדות לשינוי (בשל עוצמת השינוי) בנוסף על פערים שצוינו קודם לכן	תפיסתי. המערכת הנה חלק ממהלך רחב יותר המתייחס למרכיבים הוליסטיים בארגון כגון חזון, יעדים, שינוי תפיסות עבודה וכדו'

2.13.1.2 בפרויקט המדובר צפויים להתקיים כל השינויים המתוארים בטבלה. סעיף זה מתייחס למענה לניהול השינוי אשר יידרש קרוב לוודאי בחלק או כל פרויקטי ההדרכה במסגרת שלב המימוש.

2.13.1.3 תכנית תבל כוללת בתוכה שינוי מהותי בשיטות העבודה הנהוגות במוסד לביטוח הלאומי. בין היתר: מעבר טכנולוגי ממערכות לגסי למערכות WEB, 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.

2.13.2 קביעת הפער והפתרון ההדרכתי

2.13.2.1 במסגרת תהליך הפיתוח ההדרכתי הנכלל בכל פרויקט בשלב המימוש יקבעו נתוני ופתרון ניהול השינוי כחלק מתהליך האפיון ההדרכתי (שלב ראשון בפרויקט).

2.13.2.2 הזוכה יפעיל כלים לזיהוי רמת המורכבות והתנגדות צפויה לשינוי לרבות ראיונות עם מומחי תוכן, נציגי משתמשים וביצוע סקרים מקוונים בנושא.

2.13.2.3 במסמך האפיון ייחוד רכיב לקביעת עומק והיקף ניהול השינוי בהתבסס על הנתונים שנאספו.

2.13.2.4 כמו כן במסמך האפיון הצעה לפתרון הדרכתי לניהול השינוי ומדידת האפקט שלו על קהלי היעד.

2.13.2.5 נדרשת התייחסות נפרדת לאוכלוסיית מנהלים ואוכלוסיית עובדים.

2.13.2.6 המנהלות הישירים מהווים רכיב משמעותי במימוש פתרונות ניהול השינוי. יש להתייחס לטופי בו אוכלוסייה זו מקבלת תכלים והנחיות לביצוע מהלכי ניהול השינוי לרבות אופן מימוש והערכת המהלך.

71

**2.13.3 מימוש ניהול השינוי במסגרת הפרויקט**

- 2.13.3.1 תהליך ניהול השינוי יכלול מרכיבים שכיחים בתהליכים דומים בהתאם למפרט האפיון.
- 2.13.3.2 עבור כל תהליך בו מתקיים מהלך ניהול שינוי יתבצע קמפיין שיווקי במטרה להבליט את יתרונות ותועלות השינוי למשתמשים.
- 2.13.3.3 תכני ההדרכה (פנים אל פנים ומתוקשב) יכללו תועלות והתייחסויות ספציפיות להתמודדות עם שינוי במידת הצורך.
- 2.13.3.4 במידה ונמצאו פערים המלמדים על התנגדות משמעותית לשינוי בשלב האפיון, יתבצע מהלך מדידה נוסף לאחר ההדרכה וכן כחודש לאחר מכן לבחינת מידת ההטמעה ורמת ההתנגדות לשינוי לאחר ההדרכה.
- 2.13.3.5 על המטמיעים המבצעים עבודה שוטפת עם המשתמשים להכיר את פערי ההתנגדות לשינוי לכל פרויקט ולפעול בהתאם להפחתת התנגדות תוך כדי הדרכות המערכת בשוטף (באחריות מנהל הפרויקט).

**2.14 מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני (Help Desk)****2.14.1 כללי**

- 2.14.1.1 על הזוכה להקים, להפעיל ולתחזק מוקד טלפוני ייעודי לתמיכה אפליקטיבית במשתמשי המוסד, בכל הפרויקטים נשוא מכרז זה, שיפעל במקביל למהלכי ההטמעה וגם לאחר ההטמעה למשך תקופה שתיקבע על ידי המוסד.
- 2.14.1.2 מוקד השירות יפעל בדרך כלל במשמרות של 9 שעות בחלון הפעילות הבא:  
ימים א-ה בין השעות 08:00-20:00.
- 2.14.1.3 המשתמשים יפנו למוקד התמיכה בכל שאלה או בעיה, מכל סוג ובכל נושא, באמצעות הטלפון וכאופציה משלימה גם בערוצים נוספים, כגון: דוא"ל, פייסבוק, WhatsApp בהתאם להנחיות ולאמצעים הזמינים במוקד התמיכה של המוסד.
- 2.14.1.4 התומכים (נציגי השירות) במוקד תמיכה יהוו נדבך ראשון לאספקת התמיכה (Tier 1) ויהיו בעלי יכולות לסיווג הפניה ולטיפול בה ככל שהפניה בתחום אחריותם, או להעברתה לגורמי תמיכה אחרים אצל הזוכה ו/או במוסד בהתאם לסיווגה.
- 2.14.1.5 מוקד התמיכה ממוקם במרכז התמיכה הראשי של המוסד במשרד הראשי ב-ם. הזוכה יידרש לאייש אותו. מספר התומכים ייקבע על ידי המוסד.
- 2.14.1.6 התומכים במוקד התמיכה הינם מטמיעים לכל דבר ועניין. כל התנאים והדרישות המוגדרים במכרז ביחס למטמיעים נכונים ורלבנטיים גם לתומכים (נציגי השירות) במוקד התמיכה הטלפוני, לרבות: דרישות התפקיד, הכשרות, תנאי העסקה, תעריף שעה וכדו'.

**2.14.2 אופן הטיפול בקריאות השירות**

- 2.14.2.1 נוהל הטיפול בקריאות שירות, אסקלציה, בקרה, דיווחים שוטפים וכדו' יהיה בהתאם לנהלים הקיימים במרכז התמיכה במוסד.
- 2.14.2.2 עובדי הזוכה יקבלו הכשרה מתאימה בכל הכלים, נהלי העבודה וההנחיות הרלבנטיות.
- 2.14.2.3 כל פניה תירשם על ידי הזוכה במערכת הממוחשבת של המוסד (מערכת Remedy), 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 או באמצעות פניה טלפונית.

ל.ו.ו  
ת.ת.





## 2.15 הגדרת נותני השירותים הנדרשים במכרז

## 2.15.1 כללי

להלן יפורטו נותני השירותים (בעלי התפקידים) הנדרשים במימוש המכרז ודרישות המינימום מכל אחד.

- א. מנהל פרויקט (לפחות 3 שנות ניסיון כמנהל פרויקט הדרכה).
- ב. רכז הדרכה / אדמיניסטרטור.
- ג. מאפייין/מפתח הדרכה בכיר - יועץ מומחה בתחום של מתודולוגית הדרכה ופיתוח מערכי למידה בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בתחום.
- ד. מפתחי הדרכה פרונטלית / פיתוח למידה דיגיטלית
- ה. מדריך. הערה: מדריך יכול להיות גם מפתח הדרכה.
- ו. מטמיע / תומך (נציג שירות) / ראש צוות הטמעה / מנהל מוקד תמיכה טלפוני.
- ז. מומחה בכיר לניהול והובלת השינוי (לפחות 5 שנות ניסיון בתחום).
- ח. יועץ ארגוני לניהול השינוי (לפחות 3 שנות ניסיון בתחום).

## 2.15.2 מנהל פרויקט

## 2.15.2.1 הגדרת התפקיד:

מנהל הפרויקט אחראי על כלל מרכיבי הפיתוח, הניהול ומימוש הפרויקט ומהווה איש קשר ראשון מול המוסד בכל הקשור בפרויקט.

## 2.15.2.2 מרכיבי תפקיד מרכזיים:

- א. איתור כ"א מתאים לביצוע הפרויקט בהתאם למסמך האפיון.
- ב. העברת קו"ח של מועמדים לכל תפקיד לאישור המוסד במידת הצורך.
- ג. ניהול משאבים וניהול לוי"ז לאורך כל הפרויקט.
- ד. עמידה בקשר עם נציגי המוסד ופתרון בעיות/שאלות מידי.
- ה. ניהול מהלך ההדרכה וההטמעה לרבות לוחות זמנים, שיבוצים, גיבויים ופתרון בעיות בשוטף. יש להדגיש כי על מנהל הפרויקט להיות נוכח ב"שטח" בתהליך ההדרכה וכן ההטמעה.
- ו. ניהול מהלך המשוב לכל פעילות.
- ז. דיווח שוטף על התנהלות וחריגים ברמה יומית/שבועית בהתאם להחלטת המוסד.
- ח. כתיבת דוח מסכם והצגתו.

## 2.15.2.3 דרישות תפקיד

- א. בעל ניסיון קודם של לפחות 3 שנים בניהול פרויקט הדרכתי (בדגש פרויקט הטמעת מערכות מידע בארגון גדול).
- ב. הכרות טובה עם עולם ההדרכה לרבות למידה דיגיטלית והטמעת מערכות מידע.
- ג. יחסי אנוש מעולים, דיוק וירידה לפרטים.
- ד. יכולות טובות בהתנסחות בעל פה ובכתב.

10.0



## 2.15.3 רכז הדרכה

## 2.15.3.1 כללי:

הפתרון ההדרכתי כולל מספר רב של פעולות ואירועים מקבילים בהם הדרכות פרונטליות ומהלכי הטמעה בשטח. המהלך כולל שילוב בין מספר גורמים של הזוכה ושל המוסד ומספר מהלכים מנהלתיים בהם זימונים, ניהול נוכחות, ניהול לוגיסטי וכדו'. כדי להבטיח קיום יעיל של המהלך ההדרכתי נדרש בעל תפקיד אשר ירכז וינהל את המהלך המנהלתי / לוגיסטי בפרויקט.

## 2.15.3.2 מרכיבי תפקיד

- א. קביעת משימות לביצוע ברמה מנהלית למול תכנית ההדרכה וההטמעה בפרויקט
- ב. מימוש הפן המנהלתי של הפרויקט לרבות: שליחת זימונים להדרכות, ניהול סטטוס רישום ורשימות המתנה, ניהול מחזורי הדרכה לפי אוכלוסיית יעד, ווידאו היבטים לוגיסטיים מצד הזוכה ומצד המוסד בכל הדרכה וכל פעולה אחרת הנדרש לצורך מימוש יעיל של מרכיבי הפתרון.
- ג. עמידה בתאום וסנכרון מלא עם אירועי ההדרכה ואירועים אחרים בביטוח הלאומי למול קהלי היעד. מניעת מצבים בהם מתקיים זימון כפול או זימון סמוך למהלך הדרכתי (של הפרויקט במקביל למהלך אחר במוסד)
- ד. קיום בקרה ודוח תכנון מול ביצוע לכל מהלך הדרכתי.
- ה. הפקת דוח מסכם ברמה חודשית וברמת כלל הפרויקט הכולל את נתוני ההדרכה וחריגים.
- ו. סיוע למנהל הפרויקט בניהול השוטף.

## 2.15.3.3 דרישות התפקיד

- א. ניסיון קודם של שנה לפחות בניהול מהלך לוגיסטי/מנהלתי (ריכוז הדרכה) עבור ארגון או פרויקט הדרכתי גדול.
- ב. יחסי אנוש ועבודה בממשקים ברמה גבוהה.
- ג. הכרות טובה עם אקסל.
- ד. היכרות קודמת עם מערכות LMS לניהול למידה.

## 2.15.4 מאפיין/מפתח הדרכה בכיר

## 2.15.4.1 הגדרת התפקיד:

בכל פרויקט מתקיים שלב אפיון הדרכתי בו נקבעת מסגרת ומתודולוגיית הפתרון ההדרכתי ברמת הפרויקט. חלק זה וכן ליווי כלל מהלך פיתוח ומימוש ההדרכה יבצע מאפיין הדרכה בכיר שעוסק ומתמחה בתחום מתודולוגיית הדרכה ופיתוח מערכי למידה.

## 2.15.4.2 מרכיבי תפקיד:

- א. כתיבת מסמך האפיון ההדרכתי לכל פרויקט לרבות תהליך למידה, זיהוי פערים והתאמת פתרון הדרכתי משולב.
- ב. קביעת אופי הערכת הניך במהלך ההדרכתי. קביעת קווים כלליים לאופי הבחינה במידת הצורך (על מה נבחנים, סוגי שאלות/תרגילים, אופי הבחינה, אופי הציון, ציון עובר).
- ג. כתיבת תבניות עקרוניות לפתרונות הדרכה בהם מצגת, מסמך הדרכתי, לומדה, פריט ידע ואחרים.
- ד. ליווי דידיקטי מלא בתהליך פיתוח תכני ההדרכה לכל פרויקט לרבות ביקורת הדרכתית על כל תוצר שנכתב בפרויקט.
- ה. כתיבת ומימוש תכנית הערכה ומשוב לכל פרויקט.



- ו. ליווי מהלך ההדרכה בפועל.
- ז. השתתפות בכתבת דוח מסכם לכל פרויקט והפקת לקחים ברמה דידיקטית/הדרכתית.

2.15.4.3 דרישות תפקיד

- א. בעל ניסיון קודם של **לפחות חמש שנים** בתחום איפיון ופיתוח ההדרכה והטמעת מערכות מידע בארגונים גדולים (מעל 500 מודרכים).
- ב. בעל ניסיון מוכח בהובלת וניהול פרויקטי פיתוח הדרכה.
- ג. ביצע לפחות 3 עבודות ייעוץ שונות ללקוחות שונים בתחום איפיון ופיתוח הדרכה /או תהליכי אפיון ומתן פתרונות הדרכתיים כמענה לצורך.

2.15.5 מפתחי הדרכה פרונטלית / מפתח למידה דיגיטלית2.15.5.1 כללי:

- א. בכל פרויקט יפותחו חומרי הדרכה וידע בהתאם למסמך הפיתוח ותכנית הפרויקט. תכני ההדרכה יכללו בין היתר: מצגות, מערכי שיעור, מדריכים למשתמש, לומדות, סרטוני סמן, סרטוני ווידאו, פרטי ידע, תהליכי תמיכה בביצוע.
- ב. במידת הצורך אין מניעה מהעסקת שני סוגי מפתחי הדרכה: מפתח הדרכה קלאסי ומפתח למידה דיגיטלית.

2.15.5.2 מרכיבי תפקיד

- א. פיתוח התוצר ההדרכתי בהתאם למסך האפיון ותבניות הפתרון שקבע מפתח ההדרכה הבכיר.
- ב. כתיבת שאלונים, מבחנים עצמיים ובחנים לשינון והטמעת הידע במידת הצורך. כתיבה בפורמט מתוקשב או פרונטלי בהתאם למסמך האפיון.
- ג. השלמת הפיתוח באיכות הנדרשת ובמסגרת הזמנים המוקצת לתהליך.
- ד. בחינת שימושיות כמשתמש עבור תוצרים דיגיטליים.
- ה. העברת מקל למדריכים, השתתפות בתהליך הכנת מדריכים.
- ו. טעינה ותחזוקה של תכנים באזור ייעודי במערכת ניהול הלמידה של המוסד (בכפוף לקבלת הרשאות עורך במערכת).
- ז. סיוע בפיתוח/הפקת עזרי למידה דיגיטלית, כגון: לומדה, סרטון סמן, סרטון הדרכה, אנימציה וכדו'.

2.15.5.3 דרישות תפקיד

- א. מפתח הדרכה **בעל ניסיון קודם של לפחות שנתיים** בפיתוח הדרכות לארגונים, ובכלל זה ניסיון מוכח בפיתוח של לומדות ומערכי שיעור.
- ב. בעל השכלה פורמלית בפיתוח הדרכה (קורס צבאי, קורס מקצועי או תואר בטכנולוגיות למידה).

ה'תשפ"ו

2.15.6 **מדריכים**2.15.6.1 **כללי**

חלק משמעותי מהפתרון ההדרכתי נסמך על הדרכות ותרגולים פנים אל פנים. רכיב זה יועבר ע"י מדריכים מנוסים בהתאם למפרט הבא.  
מדריך יכול להיות גם מפתח הדרכה.

2.15.6.2 **מרכיבי תפקיד**

- א. קיום הדרכות מערכת בפועל באמצעות מערך שיעור ומצגת שהוכנו מראש.
- ב. השתתפות בהתהליכי הכנת מדריכים.
- ג. לימוד עצמי של המערכת והתנסות במגוון תרחישים עד רמת שליטה מלאה במערכת עליה מתבצעת הדרכה.

2.15.6.3 **דרישות תפקיד**

- א. יכולות הדרכה מוכחות בהדרכת מערכות מידע.
- ב. ניסיון מדריך מערכות מידע ארגוניות – 2 שנות ניסיון לפחות בהדרכה פרונטאלית (מול כיתת מודרכים) בתחום מערכות ארגוניות. ביצע הדרכות לשתי מערכות מידע ארגוניות לפחות.
- ג. ניסיון מדריך הנדרש להעביר הדרכות והכשרות בתחום מערכות המידע ותשתיות טכנולוגיות לא יפחת מ 2 שנים (כמדריך). בנוסף הדריך לפחות 3 קורסים בתחום המבוקש.

2.15.7 **מטמיעים ותומכים במוקד התמיכה הטלפוני**2.15.7.1 **כללי**

לאחר שלב ההדרכה הפרונטלית / מתוקשבת יתקיים מהלך הטמעה הכולל שני מרכיבים מרכזיים: הטמעה פנים אל פנים בסביבת העבודה של קהלי היעד השונים בביטוח הלאומי. בנוסף, מוקד תמיכה טלפוני זמין לפניית משתמשים במהלך יום העבודה. שני פתרונות אלו יסופקו ע"י מטמיעים/תומכים בהתאם למפרט הבא.

2.15.7.2 **מרכיבי תפקיד**

- א. תמיכה פרונטאלית או טלפונית בפניות משתמשים לגבי תפעול המערכת ותקלות אפשריות (תקלות תפעול).
- ב. הדגמה פנים אל פנים או מרחוק של ביצוע הפעולה באופן מלא.
- ג. הסבר הדרכתי בעלפה תוך זיהוי מוקד הקושי של המשתמש ותמיכה בהתאם.

2.15.7.3 **דרישות התפקיד**

- א. בעל שנת ניסיון אחת לפחות בהדרכה ו/או הטמעה בתחום המחשוב ומערכות מידע.
- ב. לקח חלק בהטמעה של מערכת ארגונית אחת לפחות.
- ג. השתתפות בהדרכות המערכת.
- ד. התנסות והשגת שליטה מלאה בכל פעולות המערכת.
- ה. יכולת הסבר בהיר בעל פה.
- ו. יחסי אנוש מעולים ונכונות לסייע.
- ז. יכולת טובה ללימוד עצמי.
- ח. ניסיון קודם בעבודה עם Excel.



## 2.15.8 מומחה בכיר לניהול והובלת השינוי / יועץ ארגוני לניהול השינוי

## 2.15.8.1 הגדרת התפקיד:

בכל פרויקט תבחן מידת הנחיצות לקיום תהליך ניהול שינוי במקביל לתהליך ההדרכה. בפרק "ניהול השינוי" במכרז זה מתוארת מתודולוגיה ותכולות מצופות בפרויקט בו מזוהה פער התנגדות לשינוי.

## 2.15.8.2 מרכיבי תפקיד מרכזיים:

- א. אפיון פער ההתנגדות לשינוי וכתובת פתרון מוצע במסמך הפיתוח.
- ב. כתיבת תכני הדרכה ספציפיים למהלך ניהול השינוי.
- ג. כתיבת וניהול קמפיין שיווקי לקראת מימוש.
- ד. הכנת סגלי הדרכה ומטמיעים באשר לפערי ניהול שינוי ואופן ההתמודדות איתם.
- ה. מדידת אפקט ההדרכה על התנגדות לשינוי לאחר הדרכה וכחודש לאחר מכן (במידת הצורך במקרים של פערים משמעותיים ובהחלטת המוסד).
- ו. כתיבת רכיב מסכם בדוח הפרויקט המתייחס למהלך ניהול השינוי.

## 2.15.8.3 דרישות תפקיד מומחה בכיר לניהול והובלת השינוי

- א. בעל ניסיון מוכח של לפחות חמש שנים בביצוע מהלכי ניהול שינוי בארגונים גדולים במסגרת מהלכי הטמעת מערכות מידע.
- ב. ניסיון של חמש שנים לפחות בייעוץ ארגוני.
- ג. בעל שני ראשון רלוונטי לכול הפחות (טכנולוגיות למידה, מדעי ההתנהגות, מדעי החברה, לימודי עבודה).
- ד. הבנה שיווקית.
- ה. מיומנויות ביצוע מחקר.
- ו. יכולת פיתוח הדרכה.
- ז. יכולת טובה לפתח תקשורת עם מנהלים ועובדים.

## 2.15.8.4 דרישות תפקיד יועץ ארגוני לניהול השינוי

- א. בעל ניסיון מוכח של לפחות שלוש שנים בביצוע מהלכי ניהול שינוי בארגונים גדולים במסגרת מהלכי הטמעת מערכות מידע.
- ב. ניסיון של לפחות שלוש שנים בייעוץ ארגוני.
- ג. בעל תואר ראשון רלוונטי לכול הפחות (טכנולוגיות למידה, מדעי ההתנהגות, מדעי החברה, לימודי עבודה).
- ד. הבנה שיווקית.
- ה. מיומנויות ביצוע מחקר.
- ו. יכולת פיתוח הדרכה.
- ז. יכולת טובה לפתח תקשורת עם מנהלים ועובדים.

3. פרק הטכנולוגיה (N) – לא רלבנטי

100  
100



## 4. פרק המימוש (M)

### 4.0 כללי - הבהקים (I)

- 4.0.1 בפרק זה נדרש המציע לפרט את הניסיון והיכולות המקצועיות שלו ושל קבלני המשנה המוצעים באספקת שירותי הדרכה, הטמעה וניהול השינוי, בדגש על לקוחות מוסדיים (תאגידיים גדולים, משרדי ממשלה, גופים ציבוריים וכדו').
- 4.0.2 כמו כן, במענה לסעיף 4.3 (צוות הפרויקט המוצע) המציע יציג את הצוות המוביל המוצע לביצוע הפרויקט, כהגדרתו בסעיף 0.2.25. מועמד אחד לכל תפקיד, בהתאם לדרישות התפקידים כמוגדר בסעיף 2.15. לא ניתן להציע אותו עובד ליותר מתפקיד אחד.
- 4.0.3 המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין את מנהל הפרויקט, מאפיין/מפתח הדרכה בכיר, יועץ מומחה לניהול השינוי ואנשי מפתח נוספים, כחלק מתהליך בדיקת וניקוד ההצעות למכרז.
- 4.0.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין את הצוות הבכיר המוצע לאחר בחירת הזוכה וחתימה על הסכם, כאחד התנאים לאישור העסקה של כל נותן שירותים במימוש מכרז זה.
- 4.0.5 המציע רשאי לצרף נספחים טכניים להבהרת והרחבת תשובתו, כגון: מתודולוגיות עבודה, פרוט ניסיון בפרויקטים דומים, שיטות הדרכה ולמידה דיגיטלית, מצגות טכניות, יכולות מקצועיות בתחום של הובלת והטמעת תהליכי שינוי וכדו'.  
הנספחים האמורים יוגשו בפורמט דיגיטלי כקובץ PDF על התקן אחסון נייד (Disk on key), שיצורף למעטפה מס' 2 – הצעה ניהולית-טכנית, כנספח 4 בהצעה.

1.0  
1.1



## 4.1 פרטים כלליים על המציע וקבלני המשנה

## 4.1.1 פרטים על המציע - על המציע למלא את הפרטים הבאים אודותיו ולצרף להצעתו כנספח 4.1.1.

מס'/	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס, דואר אלקטרוני	
4.	מספר חברה (ח.פ.) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
5.	מעמד משפטי: חברה פרטית, ציבורית, ע"מ	
6.	שנת הקמת החברה/העסק:	
7.	מספר תיק עוסק מורשה:	
8.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
9.	מבנה הבעלות על החברה:	
10.	שמות בעלי החברה/בעלי השליטה העיקריים:	
11.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
12.	פרטי איש קשר של המציע בכל הנוגע למכרז זה ופרטי קשר: שם, תפקיד, טלפון נייד, דוא"ל:	

ס.א.י



## 4.1.2 פרטים על קבלני המשנה (S)

4.1.2.1 על המציע למלא את הטבלה הבאה עבור כל קבלן משנה המוצע במכרז ולצורך להצעתו כנספח 4.1.2.

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/דואר אלקטרוני:	
5.	שמות מנהלי התאגיד/העסק:	
6.	פרטי איש הקשר של הקבלן בכל הנוגע למכרז זה: שם, תפקיד, טלפון נייד, דוא"ל	
7.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים של קבלן המשנה:	
8.	הגדרת תפקידו המדויק של קבלן המשנה במכרז זה:	
9.	פרוט הניסיון הספציפי של קבלן המשנה בביצוע עבודות דומות, בשש השנים האחרונות:	



**4.2 פרוט ניסיון, מומחיות ויכולות מקצועיות (S)**

על המציע לפרט את ניסיונו, יכולותיו המקצועיות, מתודולוגיות, שיטות עבודה ומערכי התמיכה שלו, בהתאם לפרוט הבא. יש לצרף להצעה מענה מודפס ומפורט לכל אחד מהסעיפים הבאים על כל סעיפי המשנה שלהם, אחד לאחד.

המציע רשאי לצרף להצעתו פרופיל תברה, נספחים טכניים ומידע נוסף להבהרת והרחבת תשובתו בנוגע לניסיונו, מעמדו בשוק בארץ, יכולות מקצועיות ואחרות בתחום שירותי הדרכה, הטמעה וניהול השינוי ולצרף להצעה **כנספת 4**. הנספח יצורף כקובץ PDF להתקן זיכרון נייד, שיוכנס למעטפה מס' 2 (הצעה ניהולית-טכנית).

**4.2.1 פרוט מומחיות וניסיון קודם (L)**

על המציע לפרט את ניסיונו ומומחיותו במתן שירותי הדרכה והטמעה לארגונים מוסדיים (תאגידיים גדולים, משרדי ממשלה, גופים ציבוריים), בשש השנים האחרונות (2015-2020). יש לבחור לפחות שלושה פרויקטים מייצגים שבוצעו ונוהלו על ידי המציע בעצמו **בשלושה ארגונים שונים או יותר**, ולהציג כל פרויקט בנפרד, בהתאם למתכונת הבאה.

בתחום הספציפי של ניהול והובלת תהליכי שינוי (סעיף 4.2.1.9), המציע רשאי לפרט את ניסיונו בפרויקטים הנ"ל ו/או בפרויקטים אחרים, שבוצעו על ידי המציע ו/או קבלן המשנה המוצע לנושא זה, **בקרב לפחות שלושה ארגונים שונים**.

בין הפרויקטים המוצגים במענה לסעיף זה, נדרש שיהיה לפחות פרויקט אחד בו המציע כקבלן ראשי סיפק הן שירותי הדרכה והטמעה והן שירותי ניהול השינוי במסגרת פרויקט הדרכה והטמעה (בעצמו ו/או באמצעות קבלן משנה שמוצע במכרז).

יש להגיש פרוט נפרד לכל פרויקט ולצרף **כנספת 4.2.1 בהצעה**, בהתאם לסעיפים הבאים, אחד לאחד:

- 4.2.1.1 שם הארגון.
- 4.2.1.2 פרטים על מערכות מידע שהוטמעו.
- 4.2.1.3 מספר המשתמשים הכולל בפרויקט ההטמעה.
- 4.2.1.4 פרוט עיקרי האתגר ההדרכתי, אתגר ההטמעה.
- 4.2.1.5 עיקרי הפתרון ההדרכתי – אפיון הדרכתי לפרויקט והכנת תכנית הדרכתית מפורטת.
- 4.2.1.6 פרוט תהליך פיתוח תוצרי ההדרכה בפרויקט (סוג, כמות, אמצעי הפצה, אמצעי בקרה), הן הדרכה פרונטלית והן פיתוח אמצעי למידה דיגיטלית.
- המציע מוזמן לצרף דוגמאות ו/או לצרף קישורים/הפניות ללומדות ופרטי למידה דיגיטלית נוספים אותם פיתח בפרויקטים קודמים.
- 4.2.1.7 פרוט מהלך ההדרכה בפרויקט (לויז', קורס/אירוע הדרכתי, תכנית הדרכה, מקום ההדרכה, מאפייני המדריכים שלקחו חלק פעיל, תהליך בקרה, משובים).
- 4.2.1.8 פרוט מהלך ההטמעה בסביבת העבודה (אתרים, מס' מטמיעים פר אתר, תקופת ההטמעה, כיצד נוהל התהליך, כיצד התקיימה בקרה והערכה).
- 4.2.1.9 פרוט של מתודולוגית העבודה, השיטות, הבקורות ואופן ההתמודדות עם סיכונים **כפי שיושם ומומש בפועל בכל פרויקט**.
- 4.2.1.10 תיאור תהליכי ניהול והובלת תהליכי שינוי בקרב מנהלים והטמעת השינוי בקרב העובדים, ככל שבוצע, לרבות: אבחון פערים/אתגרים בתחום השינוי, אפיון, תהליך הדרכתי, ייעוץ להנהלה, סדנאות וכדו'. מי היו היועצים שלקחו חלק בפיתוח וביישום.



## 4.2.2 מתודולוגיות, שיטות עבודה וניהול סיכונים (S)

- 4.2.2.1 המענה לסעיף 4.2.2 על כל סעיפיו יוגש **בנספח 4.2.2** בהצעה ולא יעלה על 10 עמודים.
- 4.2.2.2 המציע יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את כלל השירותים הנדרשים ממנו, כמפורט בפרק 2 במכרז זה ואופן היישום בפועל.
- 4.2.2.3 המציע יפרט שיטות עבודה ואמצעים לניהול וביצוע שוטף ויעיל של פרויקטים דומים, לרבות: ביצוע פיקוח ובקרה על השירותים הניתנים, הן בהיבט ההדרכתי המקצועי והן מבחינת עמידה בתנאי SLA, בקרה, משובים, הפקת והטמעת לקחים, שימור ידע, ביצוע סקרי שביעות רצון על איכות ההדרכה ושירותי ההטמעה.
- 4.2.2.4 המציע יפרט אתגרים אפשריים, הצגת וניתוח סיכונים בפרויקט בעל היקף ואופי לזה המתואר במכרז. עבור כל אתגר על המציע להציע דרך התמודדות ואף לציין האם ביצע מהלך מסוג זה בפרויקט דומה בעבר.
- 4.2.2.5 ניתן לצרף **בנספח 4** דוגמאות של דוחות, סקרים, טפסי משוב, דוגמאות של דוחות ביצוע (תוך הסתרת שם הלקוח) וכל חומר רלבנטי אחר להבהרת סעיף זה.

## 4.2.3 היקפי כוח אדם בתחום ההדרכה (S)

- המציע יפרט היקף כוח האדם המקצועי הכולל בתחום ההדרכה ובתחום ניהול השינוי (בנפרד), המועסקים ישירות על ידי המציע ועל ידי הקבלנים המוצעים במכרז, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות, כמפורט להלן. המענה לסעיף זה יוגש **בנספח 4.2.3** בהצעה.

מס'	בעל תפקיד	ניסיון מינימאלי נדרש בתפקיד המוצע	סה"כ עובדים המועסקים ישירות על ידי המציע	סה"כ עובדים המועסקים על ידי קבלני משנה המוצעים במכרז
(1)	מנהלי פרויקט הדרכה, כהגדרתם בסעיף 2.15.2.	לפחות 3 שנים		מנהלי הפרויקט חייבים להיות עובדים של המציע בעצמו בלבד.
(2)	מאפייני / מפתחי הדרכה בכירים, כהגדרתם בסעיף 2.15.4.	לפחות 5 שנים		מפתחי הדרכה בכירים חייבים להיות עובדים של המציע בעצמו בלבד.
(3)	מפתחי הדרכה – הן הדרכה פרונטלית והן פיתוח והפקת פריטי למידה דיגיטלית, כהגדרתם בסעיף 2.15.5.	לפחות שנתיים		
(4)	מדריכים, כהגדרתם בסעיף 2.15.6.	לפחות שנתיים		
(5)	מטמיעים / תומכים / ראשי צוותי הטמעה, כהגדרתם בסעיף 2.15.7.	לפחות שנה אחת		
(6)	סה"כ יועצים ומומחים בכירים לניהול, הובלת והטמעת השינוי, כהגדרתם בסעיף 2.15.8.	5 שנים ליועץ בכיר		
(7)		3 שנים ליועץ ארגוני		
(8)	סה"כ עובדים בתחום ההדרכה וההטמעה וניהול השינוי			



**4.3 צוות הפרויקט המוצע (S)**

**4.3.1 כללי**

- 4.3.1.1 על המציע לפרט את חברי הצוות הבכיר מוצע לניהול ומימוש הפרויקט, בהתאם לפרוט הנדרש להלן. המענה יוגש **בנספח 4.3** בהצעה.
- 4.3.1.2 צוות הפרויקט הבכיר יכלול את בעלי התפקידים הבאים:

מס'	תפקיד	דרישות התפקיד
(1)	מנהל הפרויקט	ראה סעיף 2.15.2
(2)	מאפיין / מפתח הדרכה בכיר.	ראה סעיף 2.15.4
(3)	יועץ מומחה בכיר לניהול והובלת השינוי.	ראה סעיף 2.15.8

- 4.3.1.3 לכל תפקיד כאמור לעיל, יש לפרט מועמד אחד, שם המעסיק הישיר, פרטי השכלה, שנות ניסיון בתפקיד המוצע, פרוט ניסיון רלבנטי ב-6 השנים האחרונות (לפחות שני פרויקטים או שני לקוחות), פרוט המומחיות בתפקיד המוצע ופרטי שני ממליצים.
- 4.3.1.4 יש למלא את הטבלה המפורטת **בנספח 4.3** לכל אחד מהעובדים המוצעים כאמור לעיל, מועמד אחד לכל אחד מהתפקידים ולצרף קורות חיים עדכניים לכל מועמד. טבלה נפרדת לכל מועמד.
- 4.3.1.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין את העובדים המוצעים לצוות הפרויקט המוביל כחלק מתהליך בדיקת ההצעות.

**4.4 נהלי עבודה במימוש המכרז (M)**

**4.4.1 כללי**

- 4.4.1.1 פרק זה מפרט הנחיות ונהלי עבודה כללים המחייבים את הזוכה במתן השירותים בכל אחד מהפרויקטים המתבצעים.
- 4.4.1.2 המוסד יהא רשאי לעדכן את נהלי העבודה מזמן לזמן לכל אורך תקופת ההסכם, בתיאום מראש עם הזוכה וללא שינוי במחירי השירותים.

**4.4.2 ניהול, מנהלה ותיעוד**

- 4.4.2.1 השירותים יתבצעו ויסופקו בהתאם לדרישות המכרז ועל פי הנחיות מנהלת פרויקט הדרכת תבל במוסד.
- 4.4.2.2 הזוכה ידווח למוסד על תקלות יישומיות או תהליכיות במהלך העבודה עם המשתמשים או במהלך ההדרכה.
- 4.4.2.3 דוחות על סטטוס התקדמות תהליכי ההדרכה, ההטמעה וניהול השינוי באתרי המוסד יוגשו ע"י הזוכה בתדירות קבועה, אחת לשבוע וגם על פי דרישת מנהלת פרויקט ההדרכה.
- 4.4.2.4 בתום כל פרויקט הדרכה יש להגיש ניתוח וסיכום המשובים והפקת לקחים לפרויקטים הבאים.

ל.ס. 107



- 4.4.3 סידור עבודה, הגעה לעבודה, איחורים וביטולים**
- 4.4.3.1 סידור עבודה/משמרות - הזוכה ינהל את המטמיעים והמשמרות במערכת ייעודית לשיבוץ משמרות אשר תאושר על ידי המוסד וכן תינתן למוסד גישה למערכת.
- 4.4.3.2 מדריכים / מטמיעים יגיעו לאתר שנקבע להם בזמן שנקבע.
- 4.4.3.3 על המטמיעים להגיע כרבע שעה לפני תחילת יום העבודה.
- 4.4.3.4 על מדריך להגיע לכיתת ההדרכה לפחות שעה לפני תחילת ההדרכה ולוודא שכל החומרים, הנתונים, המערכות והציודים תקינים וערוכים להתחלת ההדרכה.
- 4.4.3.5 כל איחור מחויב בהודעה מראש לממונה על הדרכת תבל במוסד.
- 4.4.3.6 אם אחד מהמדריכים / מטמיעים יבטל את הגעתו לאתר, באחריות הזוכה לדאוג למדריך / מטמיע חלופי ביום זה.
- 4.4.3.7 המוסד יהא רשאי לבטל פעילות הדרכה/הטמעה בהתראה של לפחות שני ימי עבודה (ימי עסקים) לפני המועד שנקבע לפעילות האמורה, וזאת ללא חיוב.
- 4.4.3.8 עזיבת האתר – המדריך/המטמיע לא יעזוב את האתר מכל סיבה שהיא בטרם סיים את פעילותו ללא אישור מנהלת פרויקט הדרכת תבל במוסד או מי שייקבע מטעמו.
- 4.4.3.9 בכל מקרה שנותן שירותים עזב או הפסיק את עבודתו במוסד על פי מכרז זה, מכל סיבה שהיא לרבות: התפטרות, פיטורין, חל"ת, חופשת לידה, מילואים וכדו', על הזוכה להעמיד לרשות המוסד עובד מחליף מתאים בתוך 5 ימי עבודה.
- 4.4.3.10 השירותים יינתנו על ידי הזוכה באתרי המוסד בכל רחבי הארץ. הזוכה בלבד יישא בעלויות הוצאות הנסיעות וביטול זמני נסיעות.
- 4.4.4 דיווחים שוטפים, פיקוח ובקרה**
- 4.4.4.1 המוסד רשאי לערוך ביקורות בשטח, להעביר למשתמשים טפסי משוב למדריכים ולמטמיעים ולערוך סקרי שביעות רצון בקרב המודרכים על הזוכה ועל נותני השירותים המועסקים במימוש מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.4.4.2 אם יתברר במהלך ההדרכות / הטמעות כי המוסד אינו שבע רצון מתפקוד המדריך/מטמיע, המוסד רשאי לדרוש להחליפו באופן מיידי, לאחר מתן התראה.
- 4.4.4.3 מנהל הפרויקט ידווח למנהלת פרויקט הדרכת תבל במוסד, באופן שוטף על ביצוע כל ההדרכות וההטמעות ברמה יומית או שבועית בהתאם לדרישת המוסד. הדיווח השוטף יתבצע בפורמט של קובץ Excel שייקבע על ידי המוסד.
- 4.4.5 בדיקת חשבוניות לתשלום דוחות שעות**
- 4.4.5.1 בתחילת כל חודש קלנדרי על הזוכה להגיש לאישור מנהלת פרויקט ההדרכה במוסד דוח ביצוע מפורט בפורמט Excel עם פרוט נותני השירותים שעבדו בחודש הקודם האחרון, כמות שעות העבודה שבוצעה על ידי כל נותן שירותים, פרוט התוצרים שסופקו (ככל שסופקו), פרוט מספרי ההזמנות הרלבנטיות, פרוט תקופת מתן השירות, מחירי היחידות של התוצרים ושעות העבודה והמחיר לתשלום בתוספת מע"מ כחוק. הפורמט המדויק של דוח ביצוע ייקבע על ידי המוסד לאחר חתימה על הסכם התקשרות עם הזוכה.
- 4.4.5.2 יש לצרף לדוח הביצוע דוחות שעות (דוח נוכחות תנום) חודשיים ממוחשבים ו/או ידניים, לכל אחד מנותני השירותים המועסקים בפרויקט, כאמור בסעיפים 5.1.4, 5.1.5 בפרק העלויות.
- 4.4.5.3 דוחות הביצוע הנ"ל בצירוף דוחות השעות של נותני השירותים יצורפו לחשבונית החודשית, כאחד מהתנאים לאישור החשבונית במוסד וביצוע התשלום. דיווחי השעות והתוצרים ייבדקו על ידי המוסד ובהתאם יאושר התשלום לזוכה.



4.5 אמנת שרות – SLA (M)

4.5.1 כללי

- 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 הזוכה מתחייב לספק את כל השירותים הנדרשים במכרז זה, ברמה טובה ומקצועית, בהתאם לדרישות המכרז ולעמוד בתנאי אמנת השירות ובמדדי רמת השירות המוגדרים להלן לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.5.1.3 המוסד יאפשר חריגה מזמנים אלו במקרים חריגים ומוצדקים בלבד, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 4.5.1.4 המוסד יפקח ויעקוב אחר רמת השירות, שיספק הזוכה למוסד בפועל, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.5.1.5 המוסד יהא רשאי לקבל פיצוי כספי מוסכם בכל מקרה של הפרה של תנאי מתנאי אמנת השירות המוגדרים במכרז זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ולאחר שניתנה התראה מתאימה לזוכה.
- 4.5.1.6 הפיצויים המוסכמים יקוזזו מתשלומי המוסד המגיעים לזוכה, בדרך של קיזוז מחשבונית או בכל דרך אחרת וזאת מבלי לפגוע בזכויות האחרות של המוסד לסעד בגין הפרת תנאי המכרז על פי כל דין.
- 4.5.1.7 מובהר בזאת, כי אין בפיצויים המפורטים להלן כדי למנוע מהמוסד הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הזוכה, לרבות חילוט ערבות הביצוע או חלק ממנה וכן כל פעולה על פי דין, על פי ההסכם, לרבות הפסקת ההתקשרות עם הזוכה.
- 4.5.1.8 כמו כן, הפעלת פיצוי מוסכם אינה פוגעת בזכותו של המוסד לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 4.5.1.9 במקרים חריגים של ריבוי הפרות חמורות ו/או מתמשכות של תנאי אמנת השירות (מעל 5 הפרות חמורות בכל שנה) לפי קביעתו הבלעדית של המוסד ולאחר שניתנו לזוכה התראות בגינן ללא הועיל, המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות או חלק ממנה ו/או להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בנוסף לסעדים אחרים, שיעמדו לרשותו של המוסד במקרה של הפרת ההסכם על ידי הזוכה.
- 4.5.1.10 הפרה של תנאי אמנת השירות, שנגרמה באשמת המוסד או על פי דרישת המוסד או עקב כוח עליון, כגון: סגרים (בתקופת הקורונה), מצב חירום בטחוני, אסון טבע, פיגוע, שריפה, הצפה, שביתה כללית במוסד או במשק וכדו', לא תחשב כהפרה של תנאי אמנת השירות על ידי הזוכה.
- 4.5.1.11 כמו כן, המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא להפעיל את מנגנון הפיצוי המוסכם במקרים מוצדקים לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ל.ס. ת



## 4.5.2 מדדי רמת השירות

## 4.5.2.1 רמת השירות לאספקת השירותים הנדרשים במכרז תהיה בהתאם למדדים המפורטים להלן:

מס'	מדד	הסבר
(1)	זמינות	עמידה בזמן התגובה הנדרש למתן השירותים השונים הנדרשים במכרז.
(2)	איוש תפקידים	עמידת הזוכה בדרישות האיוש של בעלי התפקידים הנדרשים במכרז הן מבחינת הרמה המקצועית והן מבחינת היקף (מספר המשרות) הנדרש בהתאם להזמנות המוסד.
(3)	שביעות רצון של המודרכים ומנהלת הפרויקט במוסד	בהתאם לסקרי שביעות רצון/משוב שהזוכה או המוסד יערכו למודרכים מזמן לזמן על פי דרישת המוסד בסוף כל תהליך הדרכה והטמעה על מנת להעריך את איכות השירותים המסופקים ונותני השירותים.
(4)	שירותי הדרכה והטמעה	עמידה בסקרי משוב שיערכו למדריכים ולמטמיעים ומדדי שירות נוספים.
(5)	חריגות אחרות מתנאי השירות	כל הפרה או חריגה אחרת מתנאי השירות ו/או מהתחייבויות הזוכה, כמפורט במכרז.

## 4.5.2.2 אופן מדידת רמת השירות והפיצוי המוסכם במקרה של אי עמידה בתנאי רמת השירות יפורט בסעיפים הבאים.

ל.ס.ג



## 4.5.3 מדדי רמת שירות בתחום הזמינות

4.5.3.1 במקרה של איחור / פיגור בביצוע התחייבויות הזוכה יילקחו בחשבון ימי עבודה בלבד.

4.5.3.2 איחור של שבוע – משמעו 5 ימי עבודה.

מס' מדד	תיאור המדד	מדידת המדד	מדידת המדד	מדידת המדד
(1)	הגשת מסמך אפיון ראשוני (פיתוח הדרכת)	בתוך 10 ימי עבודה או בלוח זמנים אחר שיוסכם בין הצדדים מראש.	500 ש"ח לכל חריגה של 5 ימי עבודה החל מתאריך ההגשה שנקבע.	כמפורט בסעיף 2.5.4
(2)	הכנת תוכנית הדרכתית מפורטת	בתוך 20 ימי עבודה או בלוח זמנים אחר שיוסכם בין הצדדים מראש.	500 ש"ח לכל חריגה של 5 ימי עבודה החל מתאריך ההגשה שנקבע.	כמפורט בסעיף 2.5.9
(3)	הכנת תוצר פיתוח הדרכה פרונטלית (מערכי שיעורים, תרגילים, כתיבת חוברת הדרכה, אוגדן עזרי למידה וכדו').	בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים להגשת כל תוצר פיתוח הדרכה.	500 ש"ח לכל חריגה של 5 ימי עבודה מתאריך ההגשה שנקבע.	כמפורט בסעיף 2.6
(4)	הכנת פריט למידה דיגיטלית (לומדה, סרטון סמן, אנימציה, סרטון הדרכתי וכדו').	בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים להגשת כל תוצר פיתוח הדרכה.	500 ש"ח לכל חריגה של 5 ימי עבודה מתאריך ההגשה שנקבע.	כמפורט בסעיף 2.7

1.0  
71



4.5.4 מדדי שירות בתחום של איוש תפקידים

מס'	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם במקרה של חריגה	הערות
(1)	הגשת מועמד לביצוע עבודה על פי המכרז	בתוך 14 ימי עבודה מדרישת המוסד או בלוח זמנים אחר שיוסכם מראש בין הצדדים	250 ₪ לכל 5 ימי איחור החל מתאריך ההגשה שנקבע, לכל מועמד בנפרד.	
(2)	הגשת מועמד שאינו עומד בדרישות התפקיד	בהתאם לדרישות התפקיד בסעיף 2.15 ו/או על פי דרישה מיוחדת של המוסד.	250 ₪ לכל מקרה ולכל מועמד החל מהמקרה החמישי בכל שנה ושנה.	כאמור בסעיף 2.15
(3)	תחילת עבודה של מועמד – המועמד לא התחיל בעבודה במוסד כפי שסוכם.	בהתאם ללוח הזמנים שנקבע לתחילת העבודה של המועמד ;	500 ₪ לכל מקרה ולכל מועמד החל מהמקרה השלישי בכל שנה ושנה.	
(4)	אי התייצבות של מדריך במועד ליום ההדרכה.	התייצבות ביום ובשעה שנקבעו	500 ₪ לכל היעדרות ו/או איחור בלתי מוצדק של שעתיים ומעלה, לכל עובד בנפרד.	
(5)	אי התייצבות של מטמיע, תומך, ראש צוות הטמעה, מנהל מוקד תמיכה במועד ליום הטמעה / יום עבודה.	התייצבות ביום ובשעה שנקבעו	250 ₪ לכל היעדרות ו/או איחור בלתי מוצדק של שעתיים ומעלה, לכל עובד בנפרד.	

2020





4.5.5 מדדי שירות בתחום של שביעות רצון

מס'	מדד	ערך נדרש	פיצוי מוסכם במקרה של חריגה	הערות
(1)	שביעות רצון מודרכים	ציון של לפחות 80% לכל המודרכים במסגרת הדרכה / מהלך הטמעה רלבנטי שנערך למשתמשים.	250 ₪ לכל 1% מתחת לציון של 80% לכל סקר משוב שנערך למודרכים.	ציון ממוצע של המשובים שימולאו על ידי משתתפי ההדרכה או ההטמעה
(2)	שביעות רצון משתמשי קצה מרמת השירות הניתנת במוקד התמיכה האפליקטיבי	ציון של לפחות 80% לכל המשתמשים שהשתתפו בסקר שביעות רצון אודות מוקד תמיכה אפליקטיבי.	250 ₪ לכל 1% מתחת לציון של 80% לכל סקר משוב שנערך למשתמשים הפונים למרכז התמיכה האפליקטיבי.	ציון ממוצע של המשובים שימולאו על ידי המשתתפים בסקר.
(3)	שביעות רצון של מנהלת פרויקט ההדרכה במוסד מהזוכה ונותני השירותים	ציון של לפחות 80%	250 ₪ לכל 1% מתחת לציון של 80% לכל סקר משוב תקופתי ו/או בסיום פרויקט הדרכה גדול.	בהתאם למשוב פנימי שיוכן על ידי המוסד בשיתוף הזוכה וימולאו על ידי מנהלת פרויקט ההדרכה מזמן לזמן
(4)	איכות שימור הידע ותחזוקה שוטפת	ציון של 80% לפחות במבחן שיועבר על ידי המוסד	500 ₪ לכל מפתח הדרכה או מדריך שקיבל ציון נמוך מ-80% במבחן שימור ידע שהמוסד ערך לו בשיתוף עם הזוכה, אחת לרבעון.	נמדד ומחושב עבור כל מפתח הדרכה/מדריך בפועל בשימור הידע ותחזוקה שוטפת של מערכי ההדרכה

100



4.5.6 מודדי שירות בתחום של שירותי הדרכה והטמעה

מס'	מדד	חריגה מ-SLA	פיצוי מוסכם במקרה של חריגה
(1)	ביצוע הדרכה על פי הסילבוס שאושר	הזוכה לא ביצע את תכנית הקורס כפי שסוכם עימו מראש.	500 ₪ לכל מקרה של חריגה בלתי מוצדקת.
(2)	ביצוע הדרכה באמצעות המדריכים שאושרו.	הזוכה החליף מדריך או מרצה ללא אישור מראש של המוסד.	250 ₪ לכל מקרה.
(3)	ביצוע הדרכות על פי התוכנית המתוכננת.	הזוכה ביטל שיעורים בהיקף שעולה על 20% מכלל השיעורים בקורס ללא אישור של המוסד.	500 ₪ לכל מקרה.
(4)	אחריות לביצוע הדרכה/הטמעה במועד כפי שנקבע.	ביטול קורס או מהלך הטמעה כתוצאה מכשל של הזוכה.	2,000 ₪ לכל מקרה.
(5)	הפצת חומרי הדרכה למודרכים בזמן.	אי קבלת חומרי ההדרכה שהזוכה התחייב לספק למודרכים עד פתיחת הקורס.	250 ₪ לכל מקרה.

4.5.7 הפרות וחריגות אחרות

מס'	מדד	חריגה מ-SLA	פיצוי מוסכם במקרה של חריגה
(1)	עמידה בתנאי המכרז ודרישות המוסד	כל חריגה אחרת מההתחייבויות של הזוכה על פי תנאי המכרז וההסכם אשר לא תוקנה בתוך שבועיים על אף התראת המוסד בכתב.	1.000 ₪ לכל מקרה.

ל"ע 0 , 7



## 5. פרק העלויות (M)

### 5.0 כללי

- 5.0.1 הצעת המחיר תוגש על גבי תדפיס נספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז, בהתאם להנחיות המפורטות להלן ובנספח 5, ככתבן וכלשונון וללא סטייה מהן.
- 5.0.2 אם יש למציע שאלות, השגות, ספקות, הצעות וכדו' בנוגע להצעת המחיר, עליו לפנות בנושא לאשת הקשר, בהתאם לנוהל שאלות הבהרה בסעיף 0.3.5.
- 5.0.3 **מובהר ומודגש בזאת**, כי הכמויות המפורטות בנספח הצעת המחיר (נספח 5) הינן הערכה שנתית בלבד לצורך השוואת ודירוג מחירי ההצעות למכרז ואינן מחייבות את המוסד להזמנת שירותים כל שהם ו/או בכמות כל שהיא. המוסד יזמין שירותי הדרכה והטמעה, בהתאם לצורכי המוסד מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתבסס על מחירי היחידות בהצעת הזוכה למכרז.
- 5.0.4 יש למלא את הצעת המחיר בנספח 5 בשלמותה **בכתב יד ברור וקריא**. חובה לענות על **כל** המחירונים ועל **כל** הפריטים בכל אחד מהמחירונים. אין לשנות את מבנה המחירונים ואת תוכנם. כל עמוד בהצעת המחיר ייחתם בחותמת הרשמית של המציע ובחתימת מורשי חתימה של המציע.
- 5.0.5 כל המחירים בהצעה יהיו נקובים בשי"ח ללא מע"מ. המע"מ יתווסף למחירים בחשבונית כחוק.
- 5.0.6 המחירים יהיו קבועים וסופיים ויחייבו את הזוכה לכל אורך תקופת ההסכם, לרבות תקופות הארכה, ככל שתהיינה. המחירים יתעדכנו בהתאם למנגנון ההצמדה המוגדר בסעיף 5.2 להלן.
- 5.0.7 המוסד יפסול הצעות ללא פרוט מלא של כל המחירים שהמציע נדרש למלא בהצעת המחיר ו/או הצעות שאינן עומדות במחירי המקסימום או המינימום שנקבעו לשירותים השונים, כמפורט בהצעת המחיר במכרז (נספח 5).
- 5.0.8 מחירי היחידות המוצעים יכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה במימוש השירותים על פי מכרז זה, לרבות: הוצאות נסיעה, חנייה, ביטול זמן נסיעה, אשי"ל, ביטוחים, ערבות ביצוע, מיסים והיטלים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש שלא נכתב לגביה במפורש במכרז, שהתשלום עבורה יהיה בנפרד, וזאת בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ, כהגדרתם בסעיף 0.2.22.
- 5.0.9 **שינויים, שיפורים ותוצרים חדשים**
- בכל מקרה שהמוסד ידרוש מהזוכה פיתוח / הפקה של רכיב למידה דיגיטלית חדש, שאינו מופיע במחירון התוצרים בסעיף זה ו/או תוספות והרחבות לרכיב למידה דיגיטלית קיים, הזוכה יגיש לאישור המוסד הצעת מחיר מפורטת, בהתבסס על מחיר שעת עבודה של מפתח הדרכה, כמפורט במחירון שעות עבודה בנספח הצעת המחיר (נספח 5) ו/או בהתבסס על מחירי היחידה של השירותים הרלבנטיים ו/או תוצרים דומים וכדו', כמפורט במחירון תוצרים בנספח הצעת המחיר (נספח 5). המוסד יהא רשאי לנהל משא ומתן כספי עם הזוכה או לבצע את העבודה האמורה בעצמו או לבחור בערוצי רכש אחרים.

מודגש בזאת, כי הצעת המחיר כאמור כפופה לאישור מראש של מורשי החתימה במוסד. לאחר אישור הצעת המחיר במוסד, המחיר של התוצר / השירות החדש יצורף למחירון בנספח 5 בהצעת הזוכה וכל תנאי ההסכם והמכרז יחולו עליו. ראה סעיף 5.2.5.

**5.1 אופן הגשת חשבוניות (M)**

- 5.1.1 הזוכה מתחייב לספק למוסד את השירותים הנדרשים, בהתאם לפרוט התוצרים הנדרשים ובהתאם לתעריף ולכמות שעות העבודה המאושרות לכל נותן שירותים, כמפורט בהזמנות המוסד הרשמיות שיופקו ויימסרו לזוכה ובהתאם ללוח הזמנים ולתוכנית העבודה המאושרת שתיקבע לכל פרויקט הדרכה במסגרת מכרז זה.
- 5.1.2 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים שסופקו למוסד בכל חודש וחודשו על בסיס של ביצוע בפועל, בכפוף לאישור בכתב של הממונה במוסד על קבלת השירותים (התוצרים) ושעות העבודה של נותני השירותים) לשביעות רצונו, בהתאם לתנאי המכרז.
- 5.1.3 המוסד לא ישלם לזוכה עבור ביצוע תוצרים ו/או שעות העבודה מעבר לכמויות המאושרות לביצוע, כמפורט בהזמנות שתימסרנה לזוכה.
- 5.1.4 המוסד ינפיק כרטיסי עובד מגנטיים לכל נותן שירותים שעובד באופן קבוע באתרי המוסד במהלך מימוש הפרויקט, כגון: מנהל הפרויקט, רכו הדרכה, מדריכים, מטמיעים, תומכים, ראש צוות הטמעה, מנהל מוקד תמיכה טלפוני ועובדים אחרים שייקבעו על ידי המוסד, לצורך דיווח שעות נוכחות במערכת דיווח הנוכחות הממוחשבת באתרי המוסד (כניסה ויציאה).
- 5.1.5 נותני שירותים אחרים שעיקר עבודתם מתבצעת במשרדי הזוכה, אולם עשויים להגיע למוסד לצורך פגישות עבודה מזמן לזמן, כגון: מומחה/יועץ לניהול השינוי, מאפייין/מפתח הדרכה בכיר, מפתחי הדרכה, הן הדרכה פרונטלית והן עזרי למידה דיגיטלית ו/או נותני שירותים אחרים, בכפוף לאישור מראש של מנהל פרויקט ההדרכה במוסד, יידרשו למלא דוח נוכחות חודשי ידני ולהעבירו לאישור הגורם המוסמך במוסד.
- 5.1.6 בתחילת כל חודש קלנדרי על הזוכה להגיש לאישור מנהלת פרויקט ההדרכה במוסד דוח ביצוע מפורט בפורמט Excel עם פרוט נותני השירותים שעבדו בחודש הקודם האחרון, כמות שעות העבודה שבוצעה על ידי כל נותן שירותים, פרוט התוצרים שסופקו (ככל שסופקו), פרוט מספרי ההזמנות הרלבנטיות, פרוט תקופת מתן השירות, מחירי היחידות של התוצרים ושעות העבודה והמחיר לתשלום בתוספת מע"מ כחוק. יש לצרף לדוח הביצוע דוחות שעות (דוח נוכחות חתום) חודשיים ממוחשבים ו/או ידניים, לכל אחד מנותני השירותים המועסקים בפרויקט, כאמור בסעיפים 5.1.4, 5.1.5 לעיל. הפורמט המדויק של דוחות הביצוע ייקבע על ידי המוסד לאחר חתימה על הסכם התקשרות עם הזוכה.
- 5.1.7 דוחות הביצוע הנ"ל בצירוף דוחות השעות של נותני השירותים יצורפו לחשבונית החודשית, כאחד מהתנאים לאישור החשבונית במוסד וביצוע התשלום. דיווחי השעות והתוצרים ייבדקו על ידי המוסד ובהתאם לכך יאושר התשלום לזוכה.
- 5.1.8 החשבוניות יוגשו על בסיס חודשי שוטף ויתייחסו לשירותים שניתנו בחודש הקודם.

100



## 5.2 תנאי התשלום וההצמדה (M)

- 5.2.1 המחירים בחשבוניות יתבססו על מחירי היחידות בש"ח ללא מע"מ בהצעת המחיר למכרז. על הסכום לתשלום יתווסף מע"מ כחוק.
- 5.2.2 כל המחירים במכרז 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, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחודש ינואר שלאחר סיום 18 החודשים הראשונים להתקשרות. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- 5.2.3 למרות האמור לעיל בסעיף 5.2.2, 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, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחודש ינואר שלאחר המועד שבו עבר המדד את 4%. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס. על המחירים בתוספת הצמדה יתווסף מע"מ כחוק.
- 5.2.4 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים בתוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית כדין ואישורה על ידי המוסד.
- 5.2.5 במקרה שיתווסף תוצר חדש ו/או שירות חדש למחירון על פי האמור בסעיף 5.0.9 (שינויים, שיפורים ותוצרים חדשים), מדד הבסיס ביחס לכל תוצר/שירות חדש כאמור יהיה המדד הידוע בתאריך הכנסת התוצר או השירות החדש למחירון, לאחר אישור הצעת המחיר של הזוכה על ידי מורשי החתימה במוסד (להלן – "מדד בסיס להכנסת תוצר/שירות חדש למחירון"). ההצמדה תבוצע כאמור לעיל בסעיפים 5.2.2, 5.2.3, אך ביחס למדד הבסיס להכנסת תוצר/שירות חדש למחירון ולא לאחר 18 חודשים מתחילת ההסכם, וזאת לכל שירות/תוצר חדש בנפרד.



# נספחי המכרז



**נספח 0.3.2 : פרטי איש קשר של המציע**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

**הנדון: מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל"**

אנו \_\_\_\_\_ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה:

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

בברכה,

חתימת איש הקשר: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

100



נספח 0.6.1.1: אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות

כאמור בסעיף 0.6.1.1 במכרז.

כ"ו  
ס.ל.





**נספח 0.6.1.2: 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 הני"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:
  - בחתימה מורשה אחד, עד לסכום \_\_\_\_\_ ש"ח.
  - בחתימת \_\_\_\_\_ מורשים עד לסכום \_\_\_\_\_ ש"ח.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום היום \_\_\_\_\_

חותמת וחתימת עו"ד \_\_\_\_\_

Handwritten signature and initials



**נספח 0.6.1.3 : נסח חברה / שותפות**

כאמור בסעיף 0.6.1.3 במכרז.

1000



## נספח 0.6.1.4: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

### הסבר

מציע העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002 (בנספח זה - "החוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים נדרש לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר מאושר על-ידי עורך-דין לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

להלן ההגדרות שנקבעו בסעיף 2ב לחוק:

- אישור" - אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
- (1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;
  - (2) אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;
- "אמצעי שליטה" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;
- "מחזיקה בשליטה" - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;
- "נושא משרה" - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
- "עסק" - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;
- "עסק בשליטת אישה" - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;
- "קרוב" - בן זוג, את, הורה, צאצא, ובן זוג של את, הורה או צאצא;
- "תצהיר" - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.



**תצהיר המציע בדבר תאגיד בשליטת אישה**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושאת ת"ז \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי  
אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייבת ומצהירה בזאת כדלקמן:

המציע \_\_\_\_\_ נמצא בשליטתי בהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד  
נשים בעסקים.

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

**אישור עו"ד**

אני עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר/גב'  
\_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיו/ה  
כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את  
נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

כ"ה  
ל'ס'ת



**אישור רואה חשבון**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני מאשר כדלקמן:

אני מאשר בזאת כי:

המציע הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ובהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.

המחזיקה בשליטה במציע היא גב' \_\_\_\_\_ נושאת ת.ז. \_\_\_\_\_.

וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:

1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
מספר רישיון

\_\_\_\_\_  
רואה חשבון

\_\_\_\_\_  
תאריך:

1000



## נספח 0.6.1.5: אישור מחזור כספי כללי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

חברת \_\_\_\_\_

**הנדון: אישור על מחזור כספי כללי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו  
31.12.19, 31.12.18, 31.12.17**

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 לחילופין 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 ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

**לחילופין:**

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

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לשנים 2017, 2018, 2019 המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו  
כדלקמן:

	שנת 2017
	שנת 2018
	שנת 2019

בכבוד רב,

רואי חשבון

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 סטייה מהנוסח האחיד.

**הערות:**

- מוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



**נספח 0.6.2: תצהיר רשימת לקוחות וממליצים**

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 מסי' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבלי" (להלן - "המציע").

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

3. הנני מצהיר כי המציע כקבלן ראשי סיפק שירותי הדרכה והטמעה למערכות מידע ארגוניות לשלושה לקוחות שונים בישראל, בהיקף של לפחות 500 עובדים מודרכים בתמישה אתרים ומעלה בפריסה ארצית לכל אחד מהלקוחות, במהלך שש השנים האחרונות (2015-2020), כדלקמן:

מס'	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו בארגון	מס' טלפון וכתובת דוא"ל של איש הקשר	מספר המודרכים הכולל	תקופת מתן השירות

100  
כ"ו



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

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

**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

0-0  
ה'





### נספח 0.6.3: תצהיר יכולת מקצועיות

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 (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל" (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני מצהיר, כי המציע בעצמו הוא בעל וותק של לפחות 5 שנים, במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות בארץ. יש לפרט שנות הוותק: \_\_\_\_\_.
3. הנני מצהיר, כי המציע מעסיק לפחות 3 מאפייני/מפתחי הדרכה בכירים, שכל אחד מהם בעל ניסיון קודם של לפחות חמש שנים בתחום אפיון ופיתוח ההדרכה והטמעת מערכות מידע בארגונים גדולים (מעל 500 מודרכים) ובעלי ניסיון בהובלת וניהול פרויקטים של פיתוח הדרכה, בתהליכי אפיון הדרכתי ומתן פתרונות הדרכתיים, כמפורט להלן:

שם העובד	שנות בתחום	ניסיון	פרוט פרויקטים מייצגים שבוצעו על ידי העובד בתחום פיתוח הדרכה

4. הנני מצהיר, כי המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 15 מדריכים, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בפיתוח הדרכה והעברת הדרכות, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות.
5. הנני מצהיר, כי המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 10 מפתחי הדרכה, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בפיתוח שיטות הדרכה והכנת מערכי למידה ופיתוח לומדות והעברת הדרכות, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות.
6. הנני מצהיר כי המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 60 מטמיעים (לרבות ראשי צוותים ונותני שירות במוקד אפליקטיבי טלפוני) שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנה אחת בהטמעת מערכות מידע ארגוניות ללקוחות, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות.

100



7. הנני מצהיר כי המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מעסיקים ביחד לפחות 3 יועצים מומחים לניהול תהליכי שינוי והטמעה, שכל אחד מהם הוא בעל ניסיון מוכח של לפחות שלוש שנים בביצוע והובלת מהלכי ניהול שינוי בארגונים גדולים במסגרת מהלכי הטמעת מערכות מידע, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות, כמפורט להלן:

שם העובד	שנת בתחום ניסיון	פרוט פרויקטים מייצגים שבוצעו על ידי העובד בתחום ניהול השינוי

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

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

**אישור עורך/ת הדין**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני 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.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך

ה' 100



### נספח 0.6.4: תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

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 למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבלי" למוסד לביטוח לאומי.
3. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעתנו למכרז הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה המפורטים בנספח 0.11 בהצעתנו).
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 (למעט קבלני המשנה המפורטים בנספח 0.11 בהצעתנו).
5. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ואין בכוונתו לעשות כן.
6. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו ואין בכוונתו לעשות כן.
7. המציע לא היה 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.
9. אני והמציע מודעים לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל, הכול בהתאם להוראות חוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

#### יש לסמן X במקום המתאים

- למיטב ידיעתך, המציע מגיש ההצעה לא הורשע בפסק דין חלוט בשלוש השנים האחרונות שקדמו לתאריך האחרון להגשת הצעות במכרז זה ו/או לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
- אם כן, אנא פרט:

שם המצהיר (מורשה/י התימה): \_\_\_\_\_ חתימת המצהיר: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_ חותמת המציע: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

#### אישור עורך/ת הדין

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

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

כ' 01/05/20



**נספח 0.6.5: תצהיר בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים**

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 (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבלי" (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובעלי הזיקה אליו.

2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2 ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

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

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

5. יש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות במכרז (להלן - "תאריך ההגשה").

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

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

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 בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ו 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

10.0



**נספח 0.6.6: תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**

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

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל" (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובעלי הזיקה אליו.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
- המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

**אישור עורך הדין**

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

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין  
 \_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

*Handwritten signature*

**נספח 0.6.7 א': תצהיר המציע 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 המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "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 (2019) 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.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד:

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך



**נספח 0.6.7 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו**

**יש לצרף תצהיר נפרד לכל קבלן משנה שמוצע במכרז.**

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:

5. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל" (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
6. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה (2019) 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.
7. 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.
8. 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.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך

ה' י' תש"ס



**נספח 0.6.8: תצהיר התחייבות להיעדר ניגוד עניינים**

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המוסד במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ \_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני מצהיר ומתחייב בזאת כלפיכם, כי המציע אינו מצוי בניגוד עניינים ו/או חשש סביר לניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, בגין מתן השירותים נשוא מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל" (להלן: "המכרז") לבין ענייניו האחרים ו/או תפקידים אחרים אותם הוא ממלא, וכי אינו נמצא בקשרים עסקיים או אחרים עם מי מהמשתתפים הפוטנציאליים בהליך המכרז, כהגדרתו במסמכי המכרז, לרבות עם מי שהינם בעלי עניין או נושאי משרה באחד מהם (לעניין סעיף זה, ייחשב "בעל עניין" כמי שהחזיק, במישרין או בעקיפין, ב-10% לפחות מסוג מסוים של "אמצעי שליטה"; כמו כן, "החזקה" היא, לרבות החזקה כשלוח או כנאמן).
3. המציע מתחייב להודיע למוסד באופן מיידי על כל סיבה שבגללה הוא ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל.
4. המציע יפעל בהתאם להוראות המוסד בכל מקרה בו לפי שיקול דעתו הוא או מי מטעמו עלול להימצא בניגוד עניינים.
5. התחייבויות המציע על פי כתב התחייבות זה תפורשנה על דרך ההרחבה באופן בו תהינה בעלות תחולה רחבה.
6. התחייבויות המציע כאמור במסמך זה הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואין הן ניתנות לביטול אלא בהסכמתו המפורשת מראש ובכתב של המוסד.
7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה 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/גבי \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחותם/ה עליה בפניי.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך

1000





**נספח 0.6.9: תצהיר על שימוש בתוכנות מקוריות**

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המוסד במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ \_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני מצהיר ומתחייב בזאת כלפיכם, כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל" ומימוש השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים במוסד לביטוח לאומי.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה 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. \_\_\_\_\_, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך



**נספח 0.6.12: הצהרת המשתתף במכרז**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מורשי חתימה של המציע: \_\_\_\_\_  
מצהירים בזאת כי:

1. קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "יתבלי", קיבלנו את כל התשובות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים, הטכניים, משאבי אנוש וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם לדרישות המכרז.
2. הננו מסכימים לכל תנאי המכרז ואנו מתחייבים למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת התוצרים, חבילות העבודה, שעות העבודה והשירותים השונים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים כל שהם, בהתאם למחירי היחידות בהצעתנו ובכפוף לזמינות תקציבית והוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה.
4. אנו מתחייבים לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן.
5. בכפוף לאמור בסעיף 0.6.12 במכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים מהטעם שמדובר בסוד מסחרי ו/או סוד מקצועי, ואת הנימוקים המפורטים לכך (יש לצרף נימוקים מפורטים במסמך (פרד):

---



---



---



---

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

100 ק"ג



נספח 0.6.14 : ערבות הצעה - הנספח מבוטל

מס' 1000



### 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 \_\_\_\_\_ (במילים: \_\_\_\_\_ ש"ח) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר למכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "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

מס' הבנק ומס' הסניף \_\_\_\_\_  
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך \_\_\_\_\_  
שם מלא \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

Handwritten signature and date: 10/10/20



## נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם

### הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_

- בין -

המוסד לביטוח לאומי  
משדרות וייצמן 13, ירושלים  
על ידי מר \_\_\_\_\_, סמנכ"ל תמ"מ  
ועל ידי הגב' חגית גולדשטיין מויאל, חשבת המוסד לביטוח לאומי  
(להלן – המוסד) מצד אחד

- לבין -

שם: \_\_\_\_\_  
מספר עוסק מורשה: \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_  
ועל ידי: \_\_\_\_\_  
(להלן – הזוכה) מצד שני

- |        |  |
|--------|--|
| הואיל  | והמוסד פרסם מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל", כמוגדר במפרט שהעתקו רצ"ב ומסומן נספח א', ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה; |
| והואיל | וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ בחרה בזוכה לאספקת השירותים על פי הצעתו שצילומה מצורף לזה, מסומנת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;        |
| והואיל | ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים תשובות והבהרות שונות, שהעתקן רצ"ב ומסומן כנספח ג';   |
| והואיל | והצדדים הסכימו שהתשובות וההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;  |

### לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כלהלן:

- המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- הזוכה מתחייב לספק למוסד את כלל שירותי ההדרכה, ההטמעה וניהול השינוי המופיעים במפורט בנספח א' להסכם זה ובכללם: ניהול הפרויקט, אפיון הדרכתי ראשוני ומפורט, פיתוח הדרכה, פיתוח פרטי למידה דיגיטלית, ביצוע הדרכות והכשרות, הפעלת צוותי הטמעה, שימור ידע והנגשה, ריכוז הדרכה, שירותי אחריות ותחזוקה שוטפת למערכי ההדרכה והלמידה הדיגיטלית, ניהול השינוי, תפעול של מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני ושירותים נוספים, הכול בהתאם לדרישות המפורטות בנספח א'.
- הסכם זה ונספחיו הוא ההסכם השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים וההבטחות שקדמו להסכם בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בהסכם זה.
- כל תנאי נספח א' והמחירים בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.

1.0 ת

**5. ערבות ביצוע:**

- א. הזוכה מצרף להסכם זה ערבות ביצוע בלתי מותנית לטובת המוסד בסך של 5% משווי ההתקשרות הכולל בתקופת ההתקשרות הראשונה, בתוספת מע"מ. שווי ההתקשרות בתקופה הראשונה יחושב לפי אומדן היקף השירותים השנתי, המוגדר בנספח הצעת המחיר (נספח 5) במכרז בחישוב לשנתיים ובהתאם למחירים בהצעת הזוכה בתוספת מע"מ. הערבות תהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום לאחר סיומה.
- ב. אם ההסכם יוארך בתקופות נוספות על פי האמור בסעיף 8 להלן, הזוכה יתחייב להמציא למוסד ערבות ביצוע בלתי מותנית לטובת המוסד, בסך של 5% משווי ההתקשרות הכולל בתקופת הארכת ההתקשרות, בתוספת מע"מ. הערבות תהיה תקפה למשך תקופת הארכת ההתקשרות + 90 יום לאחר סיומה. מובהר כי הערבות הזו תחליף את הערבות האמורה בסעיף א' לעיל.
- ג. הערבויות הנ"ל יהיו צמודות למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על הסכם זה.
- ד. המוסד יהא רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לחלט את הערבות, אם הזוכה לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ו/או בתנאי מתנאי נספח א' ו/או בגין כל נזק, שייגרם למוסד על ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה בכתב של 30 יום מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.
6. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור בנספח א' לאמור בנספח ב', יחייב את הצדדים אך ורק האמור בנספח א'. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני ו/או הערה ו/או התניה בנספח ב' לעומת נספח א' בטלים בזאת, ולא יחייבו את הצדדים להסכם זה על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עמו על פי הסכם זה.
7. בנוסף לאמור בנספח א', הזוכה יהיה אחראי על פי דין לכל נזק, שייגרם 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, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.

**8. תקופת ההתקשרות:**

- א. הסכם זה הוא לתקופה של שנתיים, שתחל מיד לאחר חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות (להלן – **"תקופת ההתקשרות הראשונה"**). המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בשתי תקופות נוספות של שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן – **"תקופת הארכה"**), וזאת בהודעה בכתב לזוכה בתוך לפחות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או לפני תום כל תקופת הארכה.
- ב. מודגש בזאת כי מימוש תקופת ההתקשרות הראשונה והארכת ההתקשרות, מותנים בזמינות תקציבית ובהוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה.
- ג. המוסד יהא רשאי שלא לחדש הסכם זה לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה, המוסד יודיע לזוכה על כך בכתב, לפחות 30 יום לפני הפסקת ההתקשרות.
- ד. איחור במתן הודעה בכתב לזוכה על הארכת ההסכם לא יפורש כעילה לביטול ההסכם על ידי הזוכה.
- ה. באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת הארכה ועוד 90 יום וכמו כן להמציא למוסד תצהיר מעודכן, כאמור בסעיף 12 ט' להלן ובהתאם לנוסח בנספח 0.6.5 למסמכי המכרז, בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, ביחס לתקופת ההתקשרות הראשונה או ביחס לתקופת הארכה הקודמת האחרונה (לפי העניין) ועד לתאריך הודעת המוסד לזוכה על הארכת ההתקשרות.
- ו. המוסד יהא רשאי, שלא להאריך את ההתקשרות עם הזוכה, אם יתברר למוסד כי הזוכה הורשע בפסק דין ביותר משתי עבירות בשל הפרת דיני העבודה ולא תלפה שנה אחת מתאריך ההרשעה האחרונה 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.

100



**9. תמורה ותנאי תשלום:**

- א. התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בפרק 5 לנספח א' ולפי המחירים אשר הוצעו ע"י הזוכה בנספח הצעת המחיר (נספח 5). המוסד לא יהיה חייב לשאת ולא ישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.
- ב. כל המחירים במכרז 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, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחודש ינואר שלאחר סיום 18 החודשים הראשונים להתקשרות. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- ג. למרות האמור לעיל בסעיף ב', אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, 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, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחודש ינואר שלאחר המועד שבו עבר המדד את 4%. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס. על המחירים בתוספת הצמדה יתווסף מע"מ כחוק.
- ד. במקרה שיתווסף תוצר חדש ו/או שירות חדש למחירון על פי האמור בסעיף 5.0.9 (שינויים, שיפורים ותוצרים חדשים) בנספח א', מדד הבסיס ביחס לכל תוצר/שירות חדש כאמור יהיה המדד הידוע בתאריך הכנסת התוצר או השירות החדש למחירון, לאחר אישור הצעת המחיר של הזוכה על ידי מורשי החתימה במוסד (להלן – "מדד בסיס להכנסת תוצר/שירות חדש למחירון"). ההצמדה תבוצע כאמור לעיל בסעיפים ב', ג' אך ביחס למדד הבסיס להכנסת תוצר/שירות חדש למחירון ולא לאתר 18 חודשים מתחילת ההסכם, וזאת לכל שירות/תוצר חדש בנפרד.
- ה. התשלום מהמוסד, עבור הטובין והשירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית כדין ואישורה על ידי המוסד.

**10. הפסקת ההסכם:**

- א. מבלי לפגוע באמור בסעיף 8 לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת וללא כל פיצוי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה בכתב של לפחות 30 יום מראש.
- ב. למרות האמור בסעיף א' לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
  1. במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
  2. במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
  3. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.
- ג. בכל מקרה בו המוסד הפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע על ידי הזוכה עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההתקשרות 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.

י.ו.ס. 0



ד. הביא המוסד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ביצוע ההסכם, וכן יתזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

11. הזוכה ייתן אחריות כוללת לביצוע השירותים שיידרשו לכל תקופת ההתקשרות, לרבות אחריות כוללת על כל קבלני המשנה וכל מי מטעמו שיועסק במימוש מכרז זה במוסד.

## 12. הצהרות והתחייבויות הזוכה:

א. הזוכה מצהיר ומאשר שהוא הבין את כל צרכי המוסד ודרישותיו, הקשורים לביצוע הסכם זה המפורטים בנספח א', וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות הזוכה ו/או מי מטעמו.

ב. הזוכה מצהיר ומאשר כי ההסכם ברור לו, וכי בכוחו לספק למוסד את כל השירותים הנדרשים במסגרתו בהתאם לצורכי המוסד.

ג. הזוכה מצהיר ומאשר כי חתם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, הבין אותם, קיבל מנציגי המוסד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצות לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא תהיה לו כל טענה כלפי המוסד בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או עובדות הקשורות במתן השירות ובביצוע המכרז.

ד. הזוכה מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהמוסד התקשר עמו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.

ה. הזוכה מצהיר ומאשר כי הוא הבין את כל המסמכים המהווים חלק מההסכם או מסמכים שהסכם זה מפנה אליהם.

ו. הזוכה מצהיר ומאשר כי הצעתו היא שלמה ומוצגת כיחידה אחת. הזוכה הנו הזוכה הראשי והוא אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה וספקיו ו/או מי מטעמו.

ז. הזוכה מצהיר ומאשר כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת הסכם זה הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, אמצעי הייצור, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישיורים ורישיונות השימוש, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים, לשם קיום כל מחויבויותיו על פי הסכם זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים.

ח. הזוכה מצהיר ומאשר כי בעת ביצוע ההסכם לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי, ולא פגע בזכות כל שהיא של צד ג', וכי יפצה את המוסד לאלתר אם המוסד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור בסעיף זה. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הזוכה על חשבונו על המוסד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הנזיקין ושכ"ט של עורכי דין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמוסד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, יאפשר לזוכה לנהל את ההגנה וישתף עמו פעולה ככל שניתן בעניין זה לרבות בנוגע לכל מו"מ על הסדר או פשרה.

ט. הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב (בנספח 0.6.5 למכרז) כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971 כי הוא או מי מבעלי הזיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2 ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976), לא הורשעו בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירות על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

1000





- י. הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב (בנספח 0.6.6 למכרז) כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשלי"א – 1971 כי הוא מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, לעניין הבטחת ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, ככל שההוראות האמורות חלות עליו, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11), התשע"ו-2016.
- יא. הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב (בנספח 0.6.7 למכרז) כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשלי"א – 1971 כי הוא מתחייב לקיים חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על הזוכה כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
- יב. הזוכה מתחייב להביא לידיעת המוסד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בעבירה בשל הפרת דיני העבודה, שעלולה להיות להן השלכה מהותית על ביצוע ההסכם על ידי הזוכה, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה ותוך זמן סביר.

### 13. התחייבויות המוסד:

להעמיד לרשות הזוכה כל מידע, נתונים וסיוע סביר שיידרשו לו לצורך מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.

### 14. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם:

- א. אי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים בנספח א':  
0.6, 0.7, 0.15, 0.18, 4.5, פרק 5 על כל סעיפיו ונספח הצעת המחיר (נספח 5) על כל סעיפיה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך, אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות בתנאי ההסכם.
- ב. הפר הזוכה הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי ההסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לזוכה ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המוסד לעמוד על קיום ההסכם עם הזוכה או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות ע"י הזוכה, וזאת על חשבון הזוכה ובנוסף לזכויות המוסד על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה, לרבות חילוט הערבות האמורה בסעיף 5 לעיל.
- ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראה מהוראות דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלבנטיים על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע ההסכם זה, תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
15. ההוצאה התקציבית לביצוע ההסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף \_\_\_\_\_ וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.
16. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של ההסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
17. לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי ההסכם זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.
18. הזוכה ו/או המוסד לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות ההסכם כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת ההסכם, הזוכה ו/או המוסד לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהזוכה או מהמוסד למלא התחייבויותיהם על פי ההסכם ו/או גורם לכך שקיום יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מההסכם באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).



19. כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו ייעשה בכתב ויחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.
20. סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים להסכם זה ונספחיו או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול הסכם זה תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.
21. הזוכה מתחייב שלא להסב לאחר הסכם זה או חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמת המוסד מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המוסד כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מאחריות עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
22. למען הסר ספק, המוסד לא יהא חייב להזמין תוצרים, חבילות עבודה, שעות עבודה ושירותים מסוג כל שהוא ובהיקף כל שהוא מהזוכה.

### 23. אי תחולת יחסי עובד מעביד :

- א. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה אינם יוצרים אלא יחס שבין מזמין שירותים לקבלן עצמאי המספק שירות ו/או עבודה, בין מוכר שירותים וקונה שירותים.
- ב. למען הסר ספק מפורש בזה, כי הזוכה מבצע את השירותים והוראות הסכם זה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין, כמובנו בדינים השונים. לא ישררו יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבין הזוכה, עובדיו או מי מטעמו. הזוכה וכל אדם המועסק על ידו או הנמצא בשירותו, לרבות קבלני משנה מטעמו ועובדיהם, לא יחשבו כעובדי המוסד, ואין ולא יהיה בינם ובין המוסד כל יחסי עובד-מעביד.
- ג. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי אין לראות, בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למוסד לפקח, להדריך, או להורות לזוכה או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות הסכם זה במלואו, ולזוכה ולמועסקים על ידו, לרבות קבלני משנה ועובדיהם, לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד המוסד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.
- ד. המוסד לא ישלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק המוסד (נוסח משולב) התשנ"א-1995, או לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשכ"ד-1994, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הזוכה, של עובדיו ושל מי מטעמו והזוכה לבדו יהיה אחראי לכל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלה ולביצוע כל ההפרשות והניכויים שיש לבצעם על פי דין, צו הרחבה והסכם קיבוצי החל על העובדים ולהעברתם במועד לרשויות, לקופות הגמל, לפנסיה ולכל גוף אחר כנדרש, בקשר עם העסקת עובדיו ו/או מי מטעמו בהתאם לכל דין.
- ה. הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו האמור בסעיף זה (סעיף 23) ולהבהיר לעובדיו, כי אין בהעסקתם במסגרת הסכם זה משום יצירת יחסי עובד ומעביד בינם לבין המוסד.



## 24. קיום דיני העבודה, תנאים סוציאליים ורווחת עובדי הזוכה:

א. כל האמור בסעיף זה הינו בעל חשיבות מכרעת מנקודת מבטו של המוסד בכל הנוגע להתקשרות עם הזוכה. בהתאם לזאת, המוסד רואה בחומרה רבה ביותר כל הפרה על ידי הזוכה, ו/או מי מטעמו, בכל רמה וסוג, של תנאי מתנאי עובדיו המועסקים על ידו ו/או על ידי מי מטעמו בביצוע הסכם זה.

ב. הזוכה מתחייב לקיים בכל תקופת ההסכם לגבי העובדים שיועסקו על ידו ו/או מי מטעמו במתן השירותים נשוא הסכם זה, את המתחייב לפי כל דין וכן לקיים את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים הרלוונטיים, ו/או הסכם קיבוצי מיוחד או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו וכן לקיים חוקים רלוונטיים אחרים שיחוקקו בעתיד, לרבות הוראות החוקים להלן והתקנות שהותקנו מכוחם:

- הסכם קיבוצי כללי בדבר תשלום דמי הבראה.
- הסכמים קיבוציים רלוונטיים.
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד – 1994, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק המוסד, התשנ"ה – 1995, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, התשס"ו.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב – 2002.
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001
- חוק החניכות, תשי"ג – 1953
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשל"ט
- חוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח – 1998, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק עבודת הנוער, תשל"ג – 1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק פיצויי פיטורין, תשל"ג – 1963, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח – 1988
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשל"ד – 1964
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי, התשס"א.
- סעיף 5 א' לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין), התשנ"ז-1997.
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998.

1000



- ג. בכל מקרה שהזוכה ו/או קבלן משנה מטעמו יפגע בזכות כלשהי המוקנית למי מעובדיו ו/או עובדי קבלני משנה ו/או מי מטעמו בהתאם להוראות הסכם זה, מתחייב הזוכה בזאת לתקן מידית את הפגיעה, אם על ידי הפרשת סכום לרשויות/קרנות מתאימות ואם על ידי שיפוי מידי של העובד האמור.
- ד. מודגש ומובהר בזאת, כי כל הפרה של דין או הוראה מדיני העבודה, צו הרחבה והסכם קיבוצי החל על עובדי הזוכה, אשר לא תוקנה כאמור בסעיף ג' לעיל, מהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה לביטולו המידי.
- ה. המוסד יהא רשאי לערוך ביקורות במהלך ההתקשרות עם הזוכה, במטרה לבדוק היעדר הפרות בדיני העבודה, עמידתו של הזוכה וקבלני המשנה מטעמו בדיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים במסגרת ביצוע הסכם ההתקשרות. הביקורת תיערך על ידי המוסד ו/או כל גורם אחר שהמוסד ימנה ו/או רשות מוסמכת. הזוכה יתחייב לשתף פעולה עם המוסד ו/או כל גורם בודק ו/או רשות מוסמכת כאמור לעיל ולהמציא על פי דרישתם כל מסמך רלבנטי שהזוכה רשאי לגלות על פי דין.
- ו. נמצאה בביקורת או כתוצאה מבדיקת תלונה, הודעה או התראה, הפרה או חשש להפרה של זכויות עובדים, יועברו כל הממצאים בכתב אל הזוכה עם העתקים למוסד. הזוכה יהא מחויב להמציא בתוך 30 ימים תצהיר בכתב בחתימת רואה חשבון של הזוכה, המפרט את תיקון הממצאים במלואם, כולל תשלום רטרואקטיבי לעובדים שזכויותיהם הופרו. התשלום הבא לזוכה יושהה עד למילוי תנאי זה. כן יהא הזוכה חייב למסור למוסד כל מסמך נוסף אשר יידרש על ידו בהקשר זה. מובהר בזאת כי המוסד רשאי להפעיל את הסעיף גם לאחר סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא וכי אין בסיום ההתקשרות משום ויתור כלשהו על טענה או תביעה למיצוי מלוא זכויות המוסד על פי תנאי ההתקשרות וכל דין.
- ז. הזוכה מתחייב להשיב בכתב בתוך 30 ימים על כל תלונה שתועבר אליו מהמוסד או מי מטעמו בדבר פגיעה בזכויות העובדים המועסקים על ידו במתן השירות למוסד. בתשובתו יפרט הזוכה את הליך בדיקת התלונה והאופן בו טופלה.

## 25. ביטוח

- א. מבלי לגרוע מהתחייבויות הזוכה ומאחריותו לנזקים להם הוא יהיה אחראי על-פי כל דין, הזוכה מתחייב לעשות ביטוחים כמפורט בהסכם זה. עלות הביטוחים וההשתתפויות העצמיות יחולו על הזוכה בלבד. כל דרישות הביטוח הרשומות בהסכם זה ייושמו בפוליסות הביטוח של הזוכה לפני ההתקשרות בין הצדדים.
- ב. הזוכה יסדיר ביטוח לרכוש וציוד שימשו אותו לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. הזוכה מצהיר בזה בשמו ובשם מי מטעמו שלא יבוא בטענה או דרישה כלפי המוסד בגין כל נזק או אבדן שניתן היה לבטח אותם כאמור, וכך גם לגבי תביעת שיבוב מכל סוג לרבות תביעות תחלוף מחברות ביטוח. הוויתור על זכות התחלוף לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון.
- ג. הביטוח הנדרש, גבולות האחריות וסכומי הביטוח הרשומים בפוליסות ובאישור קיום ביטוחים, הנם מזעריים ואין בהם משום אישור של המוסד או מי מטעמו להיקף וגודל הסיכון העומד לביטוח. על הזוכה יהיה לקבוע ביטוחים וסכומים לביטוח ככל האפשר וכפי הסיכון על מנת למנוע הפסד לו, למוסד ולצד שלישי.
- ד. הפר הזוכה את הוראות פוליסות הביטוח באופן המפקיע את זכויותיו ו/או את זכויות המוסד יהא הזוכה אחראי על פי דין לנזקים שייגרמו למוסד באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות כלפיו, והוא יהיה מנוע מלהעלות כלפי המוסד כל טענה כאמור.

10.0



- ה. הזוכה לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה.
- ו. 14 ימי עבודה לפני החתימה על הסכם זה וכתנאי לחתימת המוסד על הסכם זה, ימציא הזוכה למוסד את אישור קיום הביטוחים ואת הפוליסות בהן נכללים הביטוחים כפי הנדרש על פי הסכם זה, כשהם חתומים על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל לעסוק בסוגי הביטוח הנדרשים.
- ז. 14 ימי עבודה לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום ביטוחים ו/או בפוליסות, ימציא הזוכה למוסד אותם שוב כשהם מתוארכים לתקופת ביטוח נוספת.
- ח. מוסכם בזאת כי בהמצאת אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לזוכה מאחריותו על פי הסכם זה ו/או על פי דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לשפות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאתם לידי המוסד כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המוסד אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.
- ט. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאי לבדוק את אישור קיום הביטוחים ו/או הפוליסות אך לא יהיה חייב לעשות כן. למען הסר ספק, בדיקתם או אי בדיקתם על ידי המוסד או מי מטעמו אינה פוטרת את הזוכה מאחריות על פי דין או אחריות על פי הסכם זה.
- י. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי המוסד יהיה רשאי לבקש מהזוכה לשנות או לתקן את הפוליסות ו/או את אישור קיום הביטוחים על מנת להתאימם להתחייבויות על פי ההסכם. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות ולא תחול עקב כך על המוסד אחריות כל שהיא.
- יא. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי באם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההתחייבויות על פי ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, יישא הזוכה על פי דין בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב העיכוב כאמור.
- יב. הזוכה לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזק, לאובדן והפסד שסיבתם סכום לא מתאים בפוליסת ביטוח או הפרת תנאי הפוליסה או הפרת הוראות הפוליסה או ההשתתפות העצמית.
- יג. במידה והזוכה יחליף מבטח במהלך תקופת הביטוח או עם סיומה, ימציא הזוכה למוסד את העתקי הפוליסות ואישור קיום הביטוחים המקורי כשהם חתומים על ידי המבטח החדש. תהליך זה יחזור על עצמו כל עוד לא הסתיימו השירותים נשוא ההסכם.
- יד. הזוכה מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המוסד ו/או הבאים מטעמו בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי (או שהיה זכאי אלמלא תוכן הפוליסה) עפ"י הביטוחים הנ"ל ו/או ביטוח אחר שהסדיר, והוא פוטר בזאת אותם מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול כלפי אדם שביצע נזק בזדון לזוכה.
- טו. שם המבוטח בכל הפוליסות המפורטות באישור קיום ביטוחים (בכפוף להרחבי השפוי) יכלול את המוסד.
- טז. הפוליסות ואישור קיום ביטוחים יכללו: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי. ביטוח אחריות מקצועית עם הרחבה לאחריות המוצר או פוליסה משולבת מוצר מקצועית וביטוח חבות מעבידים.
- יז. כל הפוליסות תכלולנה: סעיף לפיו תשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות יחולו על הזוכה. סעיף לפיו מוותר המבטח על זכותו לתחלוף כלפי המוסד והבאים מטעמו. הוויתור כאמור לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון כלפי הזוכה. סעיף לפיו המבטח לא יטען לטענת ביטוח כפל כלפי מבטחי המוסד והביטוח של הזוכה הינו ראשוני וקודם לכל ביטוח שנערך על ידי המוסד. כיסוי ביטוחי בגין רשלנות ואו רשלנות רבתי. אולם אין בביטול החריג בכדי לפגוע בזכויות המבטח ו/או בחובות המבוטח על פי הדין. כיסוי זיהום פתאומי. סעיף לפיו הפוליסות לא תצמצמנה ולא תבוטלנה במשך תקופת



- הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לכל הפחות 60 יום מראש. סעיף לפיו מעשה או מחדל של הזוכה בתום לב לא יפגעו בזכויות המוסד לקבלת שיפוי.
- יח. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית יבוטלו חריגים או סייגים בגין: אי יושר של עובדים. חריגה מסמכות בתום לב. אובדן השימוש ועיכוב עקב נזק מכוסה. אחריות בגין קבלני משנה. אובדן מידע ומסמכים.
- יט. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית ירשמו:
1. סעיף "תקופת ביטוח רטרואקטיבית". מועד תחילת הכיסוי הרטרואקטיבי יתול מיום ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה.
  2. סעיף "תקופת ביטוח וגילוי מוארכת". תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח למעט עקב מעשה מרמה או אי תשלום ע"י הזוכה, ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הזוכה באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה.
- כ. בפוליסה לביטוח אחריות המוצר ירשמו:
1. סעיף "תקופת ביטוח רטרואקטיבית". מועד תחילת הכיסוי הרטרואקטיבי יתול מיום ההתקשרות בין הזוכה לבין המוסד.
  2. סעיף "תקופת ביטוח וגילוי מוארכת". תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח למעט עקב מעשה מרמה או אי תשלום ע"י הזוכה, ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הזוכה באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה.
- כא. הפוליסות (מלבד אחריות מקצועית) תהיינה על פי נוסח הידוע בשם 'ביט 19' או כל נוסח שדומה בהיקף הכיסוי הביטוחי לנוסח ביט 19 לרבות מנוביט 2015.
- כב. הפוליסות צד שלישי ואחריות מקצועית, תכלולנה הרחבת שיפוי לטובת המוסד בגין אחריותו למעשה ו/או טעות ו/או מחדל של הזוכה ותכלולנה סעיף "אחריות צולבת" לפיו יחשב הביטוח כאילו הוצאה הפוליסה על שם כל אחד מיחיד המבוטח בנפרד.
- כג. גבולות האחריות בפוליסות ואישור קיום ביטוחים יהיו לתובע ולתקופת הביטוח כדלקמן: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – 1,000,000 ₪. ביטוח אחריות מקצועית 1,000,000 ₪. ביטוח אחריות מעבידים – גבול האחריות 20,000,000 ₪ למשרה ולתקופה או 1,500,000\$ למקרה ו- 5,000,000\$ לתקופה.
- כד. הזוכה רשאי להגיש העתקי פוליסות ובה ימתק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות המוסד, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכדומה.
- כה. לתילופין, אם כל דרישות הביטוח הרשומות בסעיף זה (סעיף הביטוח) ייושמו באישור קיום הביטוח, יהיה הזוכה פטור מהמצאת פוליסות לידי המוסד.
- כו. ככל שלדעת הזוכה קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי הזוכה שנבחר ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים, יערוך הזוכה את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבונו הוא ובכפוף לאמור לעיל.
- כז. ביטוח אחריות מקצועית יהיה בתוקף, כל עוד יש לזוכה שנבחר אחריות על פי כל דין.
- כח. המוסד ו/או יועץ הביטוח של המוסד יהיו רשאים לשנות את הסדרי הביטוח הנדרשים בהסכם זה מעת לעת, תוך מתן הודעה מוקדמת של 30 יום מראש לזוכה ובכפוף להסכמת הזוכה. במידה ולא יתאפשר לשנות את הסדרי הביטוח, למוסד תהיה הזכות לא להאריך את ההסכם והכול כפי החלטתו וללא צורך בנימוק כלשהו.
- כט. באחריות הזוכה לוודא שכל דרישות הביטוח על פי סעיף זה (סעיף הביטוח) ייושמו באישור קיום הביטוחים.



- ל. מבלי לגרוע מכל יתר התחייבויותיו על פי הוראות הסכם זה ו/או על פי כל דין, הזוכה מתחייב לקיים את נוהלי הבטיחות אשר יקבעו-אם יקבעו-מעת לעת ע"י המוסד ו/או ע"י המבטח. כן מתחייב הזוכה שלא לעשות ו/או לא להתיר לאחר לעשות כל מעשה או מחדל או לגרום נזק לרכוש, אשר עלולים לגרום לנזק כלשהו לרכוש ו/או אשר יש בכך כדי לסכן חיי אדם.
- לא. הזוכה מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח. ולדרישת המוסד לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
- לב. הוראות סעיף זה (ביטוח) על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מהתחייבויות הזוכה לפי הסכם זה, או כדי להטיל על המוסד חבות כל שהיא. לפיכך, מוצהר ומובהר בזאת במפורש, כי אין בעריכת ביטוחים כאמור, כדי ליצור עילות תביעה כלשהן כלפי המוסד שלא היו קיימות כלפיו, אלמלא נערך הביטוח וכן אין בכך כדי לפטור את גורם הנזק (למעט המוסד) מאחריות בגין נזק שנגרם על ידו.
- לג. הפרה של סעיף זה ( סעיף ביטוח ), תהווה הפרה של תנאי מהותי של ההסכם.

## 26. הודעות

כל הודעה אשר יש לתתה על פי הסכם זה תינתן בכתב באמצעות מסירה ביד או משלוח בדואר רשום בהתאם לכתובות כמצוין במבוא להסכם או כפי שישונו ע"י הודעת צד למשנהו. הודעה תחשב כאילו נתקבלה ע"י הנמען ביום מסירתה אם נמסרה ביד, ותוך שלושה ימי עסקים מיום שיגורה בסניף הדואר.

### ולראייה באנו על החתום:

הזוכה

המוסד לביטוח לאומי

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

סמנכ"ל מערכות מידע ותקשוב

\_\_\_\_\_

חשבת המוסד

**נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.

**הנדון: התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**

ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין _____ (להלן- "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן- "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה שירותי הדרכה והטמעה למערכת תבל ;	הואיל
ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, במתן שירותי התקנה ואינטגרציה, שירותי תחזוקה, שירות ותמיכה טכנית, כאמור בהסכם, (להלן- "העבודה");	והואיל
והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו 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, כל תוצר עבודה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר יגיעו אלי בקשר או בעת ביצוע העבודה (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;	והואיל

**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 (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "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. להחתים את כל קבלני המשנה מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכס או השייך לכם שהגיע לתזקתי 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 לביניכם.

#### ולראיה באתי על החתום

היום: \_\_\_\_\_ בתודש: \_\_\_\_\_ שנת: \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_

הזוכה: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

10.0  
11



## נספח 0.7.5 : אישור קיום ביטוחים

בקשר להסכם בין המוסד לביטוח לאומי לבין \_\_\_\_\_  
על פי מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבלי".

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור _____					
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>							
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור				
שם המוסד לביטוח לאומי	שם	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____				
ת.ז.ח.פ. 500500772	ת.ז.ח.פ.						
מען שד' חיים ויצמן 13 ירושלים	מען						
<b>כיסויים</b>							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה				
צד ג'							
גבול האחריות/ סכום ביטוח	תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">מטבע</th> <th style="width: 50%;">סכום</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ש"ח</td> <td style="text-align: center;">1,000,000</td> </tr> </tbody> </table>	מטבע	סכום	ש"ח	1,000,000			
מטבע	סכום						
ש"ח	1,000,000						
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מלייל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'.	גבול אחריות: 20,000,000 ש"ח למקרה ולתקופה <b>IA</b> 1,500,000 \$ למקרה ו- 5,000,000 \$ לתקופה.						
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות							
301 אבדן מסמכים 303 הוצאת לשון הרע במסגרת	1,000,000						
			אחריות מקצועית משולב אחריות המוצר				



תאריך הנפקת האישור		אישור קיום ביטוחים					
כיסוי אחריות מקצועית							
309							
ויתור על תחלוף לטוב מבקש האישור							
320							
מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח מבקש האישור							
324							
מרמה ואי יושר עובדים							
328							
ראשוניות							
332							
אחריות מקצועית תקופת גילוי - 6 חודשים מתום תקופת הביטוח							
332							
חבות המוצר תקופת גילוי - 6 חודשים מתום תקופת הביטוח							

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג):

016 – שירותי הדרכה והטמעה למערכות מידע.

091 – שירותי ייעוץ לניהול והובלת תהליכי שינוי והטמעה בארגון.

0.0



ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת האישור
המבטח:

כ"ו  
11/11/20



**נספח ג' - נספח השירותים**

קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות	קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות
071	שירותי ניהול	001	אבטחה
072	שירותי ניטור	002	אחסון/ מחסנים (לרבות מחסני ערובה וקירור)
073	שירותי ניטור	003	אספקת גז ודלק
074	שירותי פיקוח ובקרה	004	אשפה ושירותי מתזור
075	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה (בניה)	005	בדיקות מעבדה ודגימות
076	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה (כללי)	006	ביקורת חשבונאית, ראיית חשבון ומיסוי
077	שירותי קוסמטיקה	007	בניה - עבודות קבלניות גדולות
078	שירותי תחזוקה ותפעול	008	בקרה, ביקורת תקנים ושמאות
079	שירותי תחזוקת מערכות	009	בקרת מוסדות חינוך
080	שירותים אוויר/ימי	010	בריאות הנפש
081	שירותים בחו"ל	011	בתי אבות ומעונות
082	שירותים משפטיים	012	גביה וכספים
083	שירותים פרא רפואיים	013	גינון, גיזום וצמחיה
084	שירותים רפואיים	014	דפוס, עיצוב גרפי ואומנותיות
085	שכירות והשכרות	015	דרישות מיוחדות/צרכים מיוחדים
086	תאגידי מים / מכון טיהור שפכים	016	הדרכות/ קורסים/ סדנאות
087	תחזוקת ציוד ורשתות חשמל ותקשורת	017	הובלות והפצה
088	תפעול ציוד	018	הכנת מכרזים נהלים ותנחיות
089	תקשורת וחברות הסלולר	019	הסעת נוסעים
090	אספקת רישיונות שימוש במוצרי תוכנה	020	הפקת אירועים/אולמות אירועים
091	אספקת שירותי ייעוץ מקצועי (מערכות IT)	021	הריסות/פינויים
092		022	השקעות ויזמות
093		023	התקנת ושדרוג מערכות וצמודי מבנה
094	-	024	חברות מנהלות/מינהלות
095	-	025	חדרי כושר וספורט
096	-	026	חומרים מסוכנים וכימיקלים - פסולת, פינוי והובלה
097	-	027	חינוך/קורסים/סדנאות
098	-	028	חקירות
099	-	029	חקלאות - צומח/חי
100	-	030	טיסות
101	-	031	יועצים/מתכננים
102	-	032	כוח אדם
103	-	033	מזון/ שירותי הסעדה/ בתי אוכל
104	-	034	מחקרים וסקרים
105	-	035	מחשוב
106	-	036	מידע
107	-	037	מיפוי
108	-	038	מכירת/רכישת/השכרת ציוד
109	-	039	ממוני ויועצי בטיחות
110	-	040	מעליות - תחזוקה/ שירות/ וחלפים
111	-	041	מערכות פוטו-וולטאיות

6-0 1,1)



קוד השירות	תיאור השירות	קוד השירות	תיאור השירות
112	-	042	מערכות בקרה ושליטה
113	-	043	מערכות גילוי וכיבוי אש
114	-	044	מערכות השקיה והולכת מים
115	-	045	נדליין / השקעות ויזמות
116	-	046	נופש וטיולים (לרבות מדריכים)/קייטנות/פעילות לילדים
117	-	047	ניהול מבנים
118	-	048	ניקיון
119	-	049	נשק וחומרי נפץ
120	-	050	ספרינקלרים
121	-	051	עבודות מתכת
122	-	052	עבודות עץ
123	-	053	עבודות תחזוקה ושיפוץ (חשמל/איטום/אינסטלציה)
124	-	054	פארק שעשועים ומים/ אטרקציות
125	-	055	פלסטיק
126	-	056	פעילות בחוץ לארץ
127	-	057	צילום/שידורי רדיו/טלוויזיה
128	-	058	צמייה
129	-	059	צנרת והנחת קווי מים וביוב
130	-	060	קבלן עבודות אזרחיות (לרבות תשתיות)
131	-	061	קמעונאות
132	-	062	רוקחות
133	-	063	רכב/מוסכים/חנייה/חסעות
134	-	064	רפואה משלימה
135	-	065	שיפוצים
136	-	066	שירות לאומי
137	-	067	שירותי אירוח, כנסים, השתלמויות, פנאי ומלונאות
138	-	068	שירותי ביקורת
139	-	069	שירותי גניזה וארכיב
140	-	070	שירותי דת

ל.ס. כ"ו



## נספח ד' - נספח סעיפים מיוחדים

קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף	קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף
371	-	301	אובדן מסמכים
372	-	302	אחריות צולבת
373	-	303	זיבה, השמצה והוצאת לשון הרע במסגרת כיסוי אחריות מקצועית
374	-	304	הרחבת שיפוי
375	-	305	הרחבת צד ג' - כלי ירייה
376	-	306	הרחבת צד ג' - נזק בעת שהות זמנית בחו"ל
377	-	307	הרחבת צד ג' - קבלנים וקבלני משנה
378	-	308	ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר (יש לפרט)
379	-	309	ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור
380	-	310	כיסוי למשווקים במסגרת חבות מוצר
381	-	311	כיסוי אובדן תוצאתי עבור מבקש האישור
382	-	312	כיסוי בגין נזק שנגרם משימוש בצמ"ה
383	-	313	כיסוי בגין נזקי טבע
384	-	314	כיסוי גניבה פריצה ושוד
385	-	315	כיסוי לתביעות המוסד לביטוח לאומי
386	-	316	כיסוי רעידת אדמה
387	-	317	מבוטח נוסף - אחר (יש לפרט)
388	-	318	מבוטח נוסף - מבקש האישור
389	-	319	מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - אחר
390	-	320	מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור
391	-	321	מבקש האישור מוגדר כצד ג' בפרק זה
392	-	322	מוטב לתגמולי ביטוח - אחר
393	-	323	מוטב לתגמולי ביטוח - מבקש האישור
394	-	324	מרמה ואי יושר עובדים
395	-	325	פגיעה בפרטיות במסגרת כיסוי אחריות מקצועית
396	-	326	עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח
397	-	327	ראשוניות (המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור)
398	-	328	רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'
399	-	329	שעבוד לטובת גורם אחר (יש לפרט)
400	-	330	שעבוד לטובת מבקש האישור
401	-	331	תקופת גילוי (יש להוסיף תאריכים) - 12 חודשים מתום תקופת הביטוח
402	-	332	-
403	-	333	-
404	-	334	-
405	-	335	-
406	-	336	-
407	-	337	-
408	-	338	-

100  
10



קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף	קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף
409	-	339	-
410	-	340	-
411	-	341	-
412	-	342	-
413	-	343	-
414	-	344	-
415	-	345	-
416	-	346	-
417	-	347	-
418	-	348	-
419	-	349	-
420	-	350	-
421	-	351	-
422	-	352	-
423	-	353	-
424	-	354	-
425	-	355	-
426	-	356	-
427	-	357	-
428	-	358	-
429	-	359	-
430	-	360	-
431	-	361	-
432	-	362	-
433	-	363	-
434	-	364	-
435	-	365	-
436	-	366	-
437	-	367	-
438	-	368	-
439	-	369	-
440	-	370	-

כ"ו  
ס.ו.



**נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה**

יש לצרף נספח נפרד לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים להשתתף במכרז, חתום ומאומת בפני עורך דין.

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד")

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

**הנדון: מכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעת מערכות "תבל"****למוסד לביטוח לאומי (להלן – "המכרז")**

1. אנו, \_\_\_\_\_, המציע במכרז (להלן – "המציע") מאשרים כי במידה וניבחר כזוכה במכרז, אנו מתכוונים להעסיק קבלן משנה מטעמנו, שישתתף במימוש המכרז במוסד.
2. להלן פרטי קבלן המשנה שיועסק מטעמנו:

שם קבלן המשנה	
מס' זיהוי תאגיד (ח.פ) במקרה וקבלן המשנה הוא חברה	
כתובת	
שמות בעלי החברה ומנהליה	
שמות מורשי חתימה	
שם איש קשר למכרז זה, לרבות מס' טלפון, פקס ודוא"ל	
תפקידו המדויק של קבלן המשנה במימוש המכרז	
ניסיון מקצועי רלבנטי	

3. ברור לנו ומקובל עלינו כי אנו אחראים כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור למכרז, לרבות כל פעולה שקבלן המשנה יבצע או לא יבצע.

כ"ו 0.0



4. הרינו לצרף התחייבות מטעם קבלן המשנה \_\_\_\_\_ כי קבלן המשנה קרא את המכרז על כל נספחיו, לרבות כל הדרישות המפורטות בו והנדרשות ממנו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מסכים לאמור בו על כל הנדרש ממנו, כדלקמן:

**התחייבות קבלן משנה**

אנו \_\_\_\_\_ מתחייבים לשמש קבלן משנה מטעם \_\_\_\_\_ אשר הינו המציע למכרז, מתחייבים בזאת:

כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז מס' ת (5) 2020 לאספקת שירותי הדרכה והטמעה לתוכנית "תבל" וכי אנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים ודרישות המכרז הנוגעים לתפקידנו במימוש המכרז במוסד בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון המוסד ובמועדים אשר ייקבעו על ידו והכול בכפוף להוראות המכרז.

שם מורשה חתימה של קבלן משנה: \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_

**חתימת המציע**

5. ולראייה באתי על התתום:

שם מורשה חתימה: \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_

**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

Handwritten signature and initials



## נספח 4.1.1: פרטים כללים על המציע

על המציע למלא את הפרטים הבאים ולצרף להצעתו כנספח 4.1.1

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס:	
4.	דואר אלקטרוני:	
5.	מספר חברה (ת.פ.) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
6.	מספר תיק עוסק מורשה:	
7.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
8.	שנת הקמת החברה:	
9.	מבנה הבעלות על החברה:	
10.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
11.	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה: שם, טלפון, דוא"ל.	
12.	פרטי מנהל הלקוח שיהווה כתובת ניהולית בכירה SPOC בכל הקשור למימוש מכרז זה: שם, טלפון, דוא"ל.	



## נספח 4.1.2: פרטים כלליים על קבלני המשנה

על המציע למלא את הטבלה הבאה עבור כל קבלן משנה המוצע במכרז ולצרף להצעתו כנספח 4.1.2

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם קבלן משנה:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס:	
4.	דואר אלקטרוני:	
5.	מספר חברה (ח.פ) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
6.	מספר תיק עוסק מורשה:	
7.	מבנה הבעלות על החברה:	
8.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
9.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
10.	הגדרת התפקיד המדויק של קבלן המשנה המוצע במכרז זה:	
11.	פרוט הניסיון של קבלן המשנה בביצוע עבודות דומות:	
12.	פרטי איש קשר של קבלן המשנה בכל הנוגע למכרז זה: שם, טלפון, דוא"ל.	

**נספח 4.2.1: פרוט מומחיות וניסיון קודם**

על המציע לפרט את ניסיונו ומומחיותו במתן שירותי הדרכה והטמעה לארגונים מוסדיים (תאגידיים גדולים, משרדי ממשלה, גופים ציבוריים), בשש השנים האחרונות (2015-2020). יש לבחור לפחות שלושה פרויקטים מייצגים שבוצעו ונוהלו על ידי המציע בעצמו **בשלושה ארגונים שונים או יותר**, ולהציג כל פרויקט בנפרד, בהתאם למתכונת הבאה.

בתחום הספציפי של ניהול והובלת תהליכי שינוי (סעיף 4.2.1.9), המציע רשאי לפרט את ניסיונו בפרויקטים הנ"ל ו/או בפרויקטים אחרים, שבוצעו על ידי המציע ו/או קבלן המשנה המוצע לנושא זה, **בקרב לפחות שלושה ארגונים שונים**.

בין הפרויקטים המוצגים במענה לסעיף זה, נדרש שיהיה לפחות פרויקט אחד בו המציע כקבלן ראשי סיפק הן שירותי הדרכה והטמעה והן שירותי ניהול השינוי במסגרת פרויקט הדרכה והטמעה (בעצמו ו/או באמצעות קבלן משנה שמוצע במכרז).

**יש להגיש פרוט נפרד לכל פרויקט ולצרף כנספח 4.2.1 בהצעה, בהתאם לסעיפים הבאים, אחד לאחד:**

- א. שם הארגון.
- ב. פרטים על מערכות מידע שהוטמעו.
- ג. מספר המשתמשים הכולל בפרויקט ההטמעה.
- ד. פרוט עיקרי האתגר ההדרכתי, אתגר ההטמעה.
- ה. עיקרי הפתרון ההדרכתי – אפיון הדרכתי לפרויקט והכנת תכנית הדרכתית מפורטת.
- ו. פרוט תהליך פיתוח תוצרי ההדרכה בפרויקט (סוג, כמות, אמצעי הפצה, אמצעי בקרה), הן הדרכה פרונטלית והן פיתוח אמצעי למידה דיגיטלית. מומלץ לצרף דוגמאות ו/או לצרף קישורים/הפניות ללומדות ופרטי למידה דיגיטלית נוספים אותם פיתח בפרויקטים קודמים.
- ז. פרוט מהלך ההדרכה בפרויקט (לויזי, קורס/אירוע הדרכתי, תכנית הדרכה, מקום ההדרכה, מאפייני המדריכים שלקחו חלק פעיל, תהליך בקרה, משוברים).
- ח. פרוט מהלך ההטמעה בסביבת העבודה (אתרים, מס' מטמיעים פר אתר, תקופת ההטמעה, כיצד נוהל התהליך, כיצד התקיימה בקרה והערכה).
- ט. תיאור קצר של מתודולוגית העבודה, השיטות, הבקורות ואופן ההתמודדות עם סיכונים, כפי שיושם ומומש בפרויקט.
- י. תיאור תהליכי ניהול והובלת תהליכי שינוי בקרב מנהלים והטמעת השינוי בקרב העובדים, ככל שבוצע, לרבות: אבחון פערים/אתגרים בתחום השינוי, אפיון, תהליך הדרכתי, ייעוץ להנהלה, סדנאות וכדו'. מי היו היועצים שלקחו חלק בפיתוח וביישום.

100



## נספח 4.2.2: מתודולוגיות, שיטות עבודה וניהול סיכונים

הפרוט לכל הסעיפים המפורטים להלן יהיה בהיקף של עד 10 עמודים לכל היותר.

- א. המציע יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את כלל השירותים הנדרשים ממנו, כמפורט בפרק 2 במכרז זה ואופן היישום בפועל.
- ב. המציע יפרט שיטות עבודה ואמצעים לניהול וביצוע שוטף ויעיל של פרויקטים דומים, לרבות: ביצוע פיקוח ובקרה על השירותים הניתנים, הן בהיבט ההדרכתי המקצועי והן מבחינת עמידה בתנאי SLA, בקרה, משובים, הפקת והטמעת לקחים, שימור ידע, ביצוע סקרי שביעות רצון על איכות ההדרכה ושירותי ההטמעה.
- ג. המציע יפרט אתגרים אפשריים, הצגת וניתוח סיכונים בפרויקט בעל היקף ואופי לזה המתואר במכרז. עבור כל אתגר על המציע להציע דרך התמודדות ואף לציין האם ביצע מהלך מסוג זה בפרויקט דומה בעבר.
- ד. ניתן לצרף בנספח 4 דוגמאות של דוחות, סקרים, טפסי משוב, דוגמאות של דוחות ביצוע (תוך הסתרת שם הלקוח) וכל חומר רלבנטי אחר להבהרת סעיף זה.

**נספח 4.2.3: היקפי כוח אדם בתחום ההדרכה**

המציע יפרט היקף כוח האדם המקצועי הכולל בתחום ההדרכה ובתחום ניהול השינוי (בנפרד), המועסקים על ידי המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז, נכון לתאריך האחרון להגשת הצעות, כמפורט להלן:

מס'	בעל תפקיד	ניסיון מינימאלי נדרש בתפקיד המוצע	סה"כ עובדים המועסקים על ידי המציע	סה"כ עובדים המועסקים על ידי המציע קבלני משנה המוצעים במכרז
(1)	מנהלי פרויקט הדרכה, כהגדרתם בסעיף 2.15.2.	לפחות 3 שנים		מנהלי הפרויקט חייבים להיות עובדים של המציע בעצמו בלבד.
(2)	מאפייני / מפתחי הדרכה בכירים, כהגדרתם בסעיף 2.15.4.	לפחות 5 שנים		מפתחי הדרכה בכירים חייבים להיות עובדים של המציע בעצמו בלבד.
(3)	מפתחי הדרכה – הן הדרכה פרונטלית והן פיתוח והפקת פריטי למידה דיגיטלית, כהגדרתם בסעיף 2.15.5.	לפחות שנתיים		
(4)	מדריכים, כהגדרתם בסעיף 2.15.6	לפחות שנתיים		
(5)	מטמיעים / תומכים / ראשי צוותי הטמעה, כהגדרתם בסעיף 2.15.7	לפחות שנה אחת		
(6)	יועצים ומומחים בכירים לניהול, הובלת והטמעת השינוי, כהגדרתם בסעיף 2.15.8	5 שנים ליועץ בכיר		
(7)		3 שנים ליועץ ארגוני		
<b>סה"כ עובדים בתחום ההדרכה והטמעה וניהול השינוי</b>				

כ"ו  
ל.ס.



### נספח 4.3: פרוט הצוות הבכיר המוצע

על המציע לפרט את חברי הצוות הבכיר המוצע לניהול ומימוש הפרויקט, בהתאם לפרוט הנדרש להלן. המענה יוגש כנספח 4.3 בהצעה.

צוות הפרויקט הבכיר יכלול את בעלי התפקידים הבאים:

מס'	תפקיד	דרישות התפקיד
(1)	מנהל הפרויקט.	ראה סעיף 2.15.2
(2)	מאפיין הדרכה בכיר.	ראה סעיף 2.15.4
(3)	יועץ מומחה בכיר לניהול והובלת השינוי.	ראה סעיף 2.15.8

**לכל** אחד מהתפקידים כאמור לעיל, יש לפרט מועמד אחד, שם המעסיק הישיר, פרטי השכלה, שנות ניסיון בתפקיד המוצע, פרוט ניסיון רלבנטי ב-6 השנים האחרונות (לפחות שני פרויקטים או שני לקוחות), פרוט המומחיות בתפקיד המוצע.

יש למלא את הטבלה הבאה לכל אחד מהעובדים המוצעים כאמור לעיל.

טבלה נפרדת לכל מועמד בצירוף קורות חיים עדכניים ולצדף כנספח 4.3 בהצעה.

ס.א.ל  
ה'א





**פרטים על כל עובד שמוצע לצוות הפרויקט הבכיר**

יש למלא את הטבלה הבאה לכל אחד מהעובדים המוצעים לתפקידים מוגדרים לעיל בצוות הפרויקט הבכיר.  
טבלה נפרדת לכל עובד. יש לצרף קורות חיים לכל עובד מוצע.

	התפקיד המוצע
	שם המועמד
	שם המעסיק הישיר
	השכלה
	שנות ניסיון בתפקיד המוצע
פרוט המומחיות והיכולות המקצועיות בביצוע התפקיד.	מומחיות
שם הלקוח/הארגון, תקופת מתן השירות, פרטים על מהות השירות שסופק.	פרוט ניסיון רלבנטי (לפחות שני לקוחות או שני פרויקטים)

ק"י, ס"א

**נספח 5 : הצעת המחיר****1. מחירון חבילות עבודה / תוצרים**

- א. על המציע למלא את המחירון הבא ככתבו וכלשונו.
- ב. מודגש ומובהר בזאת, כי הכמויות המופיעות במחירון הן בהתאם לאומדן כמויות שנתי לצורך הערכת וסקלול ההצעות במכרז, ואינן מחייבות את המוסד להזמין שירותים כל שהם ו/או בהיקף כל שהוא.
- ג. התוצרים מוגדרים בסעיפים השונים של פרק 2 במכרז ומהווים בסיס לתמחור בלבד. אופי התוצרים ותוכנם יקבע בשלב האפיון ההדרכתי, בהתאם לתוכנית העבודה שתיבנה לכל פרויקט ולאחר אישור התוכנית ההדרכתית במוסד.
- ד. המחיר לכל תוצר של פרטי למידה דיגיטלית המפורט בהצעת המחיר, כגון: לומדה, סרטון סמן, אנימציה, קליפ וכדו"י) יכלול שרות אחריות ותחזוקה למשך שנה אחת (12 חודשים) החל ממסירת הפריט לשימוש שוטף במוסד לאחר סיום של מבחני הקבלה והמסירה בהצלחה, כלול במחיר הפריט. כמו כן המחיר לכל תוצר של למידה דיגיטלית יכלול את כל העלויות הכרוכות באפיון, פיתוח והפקת התוצר האמור, לרבות: תחקור תוכן, קריינות, צילומי אולפן וידאו וכל הוצאה אחרת שתידרש להפקה מושלמת של פריט למידה.
- ה. סדנאות ניהול והטמעת השינוי למנהלים ולעובדים יתומחרו כחבילת עבודה במחיר קבוע. כל יתר שירותי ניהול השינוי, כגון: מפגשי הטמעה, ליווי ניהול תהליך הטמעת השינוי, ניהול סיכונים ומעקב, ליווי שוטף וסיוע בניהול הפרויקט, ליווי הנהלה הבכירה ועוד, יתומחר לפי ביצוע שעות בפועל, בהתאם למחיר שעת עבודה של יועץ ניהול השינוי.

**ו. מחירון חבילות עבודה / תוצרים בש"ח ללא מע"מ**

מס'	תוצר	אומדן כמות יחידות לשנה	מחיר יחידה אחת בש"ח ללא מע"מ	הערות
1.	הכנת מערך הדרכה פרונטלית לשיעור אחד (45 דקות).	100		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.6.2.
2.	הכנת חוברת תרגול מעשי עד 10 תרגילים.	10		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.6.3. הפקת החוברת תתבצע באחריות המוסד.
3.	הכנת לומדה מקוונת כולל כתוביות ללא קריינות, עד 15 דקות לכל לומדה	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.2.
4.	הכנת לומדה מקוונת כולל כתוביות וכולל קריינות, עד 15 דקות לכל לומדה	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.2.

כ"ו  
ל"ו



מס'	תוצר	אומדן כמות יחידות לשנה	מחיר יחידה אחת בש"ח ללא מע"מ	הערות
5.	הכנת סרטון סמן כולל כתוביות ללא קריינות בפורמט Show me.	10		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.3.
6.	הכנת סרטון סמן כולל כתוביות וקריינות בפורמט Show me.	10		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.3.
7.	מחיר קבוע להמרת סרטון סמן אחד מפורמט Show Let או Guide.	20		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.3.5.
8.	הכנת אנימציה כולל כתוביות ללא קריינות, באורך של עד 30 שניות.	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.4.
9.	הכנת אנימציה כולל כתוביות וקריינות, באורך של עד 30 שניות.	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.4.
10.	הכנת סרטון הדרכתי באורך של עד 5 דקות כולל כתוביות ללא קריינות.	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.5.
11.	הכנת סרטון הדרכתי באורך של עד 5 דקות כולל כתוביות וקריינות.	5		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.5.
12.	פיתוח מבחן עצמי לבדיקת רמת הידע של המודרך - 10 שאלות עיוניות כולל משוב להצלחה או טעות.	10		בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.7.6.
13.	ניהול והובלת השינוי - יום הדרכה (סדנא) למנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות. כל סדנא יום הדרכה מלא (8 שעות) וללא הגבלה במספר המשתתפים.	10		המחיר המרבי לסדנא למנהלי הסניפים ולמנהלי המחלקות לא יעלה על 4,500 ₪.
14.	הטמעת השינוי - סדנא לעובדים בהיקף של כחצי יום הדרכה, ללא הגבלה במספר המשתתפים.	15		המחיר המרבי לסדנא לעובדים לא יעלה על 3,500 ₪.

**2. מחירון שעות עבודה (M)**

- א. על המציע למלא את המחירון הבא ככתבו וכלשונו.
- ב. מודגש ומובהר בזאת, כי הכמויות המופיעות במחירון הן בהתאם לאומדן כמויות שנתי, לצורך הערכת ושקלול ההצעות במכרז ואינן מחייבות את המוסד להזמין שירותים כל שהם ו/או בהיקף כל שהוא.
- ג. שעת עבודה לכל נותן שירותים היא 60 דקות.
- ד. המחיר המוצע לשעת עבודה לכל סוג נותן שירותים לא יעלה על המחיר המרבי המפורט במחירון.
- ה. המחיר המוצע לשעת עבודה לנוטני השירותים הבאים: מפתח הדרכה, מדריך, מטמיע, תומך, ראש צוות הטמעה ומנהל מוקד תמיכה לא יהיה נמוך ביותר מ-25% מהמחיר המרבי.

מס'	סוג נותן שירותים	הערכת שעות לשנה	מחיר שעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	מחיר מרבי לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	הערות
1.	מנהל פרויקט	1,960		190	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.2
2.	רכז הדרכה (LMS)	1,960		170	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.3
3.	מאפיין / מפתח הדרכה בכיר (לפחות 5 שנות ניסיון בתחום)	980		210	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.4
4.	מפתח הדרכה - הדרכה פרונטלית וגם פיתוח עזרי למידה דיגיטלית, שימור ידע ותחזוקה	3,920		140	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.5
5.	מדריך	7,840		140	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.6
6.	מטמיע	35,280		80	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.7
7.	ראש צוות הטמעה	9,800		95	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.7



מס'	סוג נותן שירותים	הערכת שעות לשנה	מחיר שעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	מחיר מרבי לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	הערות
8.	תומך במוקד התמיכה הטלפוני	7,840		80	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.7
9.	מנהל מוקד תמיכה	1,960		95	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.7
10.	מומחה בכיר לניהול השינוי	980		300	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.8
11.	יועץ לניהול השינוי	980		260	בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 2.15.8
12.	מחיר שעת עבודה של מטמיע במקרה של עבודה בימי שישי	300		104	בהתאם לאמור בסעיף 0.7.9.1.5 ובכפוף לאישור המוסד מראש ובכתב.
13.	מחיר שעת עבודה של ראש צוות הטמעה במקרה של עבודה בימי שישי	300		124	בהתאם לאמור בסעיף 0.7.9.1.5 ובכפוף לאישור המוסד מראש ובכתב.
14.	מחיר שעת עבודה של תומך במקרה של עבודה בימי שישי	200		104	בהתאם לאמור בסעיף 0.7.9.1.5 ובכפוף לאישור המוסד מראש ובכתב.
15.	מחיר שעת עבודה של מנהל מרכז תמיכה במקרה של עבודה בימי שישי	200		124	בהתאם לאמור בסעיף 0.7.9.1.5 ובכפוף לאישור המוסד מראש ובכתב.



**נספח 0.14 : מפ"ל**

**תנאי סף**

מס'	תאור הסעיף	סיווג
0	<b>פרק המנהלה</b>	M
0.1	כללי - כל הסעיפים	M
0.3	מנהלה - כל הסעיפים	M
0.3.5.9	המציע צירף להצעה תדפיסי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים חתומים כנדרש	M
0.5	<b>סיווג רכיבי המכרז</b>	M
0.6	<b>התחייבויות ואישורים בגין הגשה</b>	M
0.6.1.1	אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות	M
0.6.1.2	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	M
0.6.1.3	נסח חברה/שותפות ללא חובות אגרה ובתנאי שהמציע אינו רשום כחברה מפרת חוק ברשם התאגידיים	M
0.6.1.4	תאגיד בשליטת אישה - נספח זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב האמור.	S
0.6.1.5	אישור מחזור כספי כללי - לפחות 20 מיליון ₪ ללא מע"מ, בכל אחת מהשנים 2017,2018,2019.	M
0.6.2	<b>רשימת לקוחות וממליצים</b>	
0.6.2.1	לפחות שלושה לקוחות שונים בישראל, שהמציע בעצמו כקבלן ראשי, סיפק להם שירותי הדרכה והטמעה למערכות מידע ארגוניות, בהיקף של לפחות 500 עובדים מודרכים בפריסה ארצית (בחמישה אתרים לפחות) לכל לקוח, בשש השנים האחרונות (2015-2020).	L
0.6.3	<b>תצהיר יכולות מקצועיות</b>	
0.6.3.1	על המציע בעצמו להיות בעל וותק של לפחות 5 שנים, במתן שירותי הדרכה והטמעה של מערכות מידע ארגוניות בארץ	M
0.6.3.2	המציע בעצמו מעסיק לפחות 3 מאפייני/מפתחי הדרכה בכירים, שכל אחד מהם בעל ניסיון קודם של לפחות חמש שנים בתחום פיתוח ההדרכה והטמעת מערכות מידע בארגונים גדולים (מעל 500 מודרכים) ובעלי ניסיון בהובלת וניהול פרויקטים של פיתוח הדרכה, בתהליכי אפיון הדרכתי ומתן פתרונות הדרכתיים.	M
0.6.3.3	המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 15 מדריכים שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בפיתוח והעברת הדרכות, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות	L
0.6.3.4	המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 10 מפתחי הדרכה שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים באפיון הדרכתי, פיתוח שיטות הדרכה, הכנת מערכי למידה דיגיטלית ופיתוח לומדות נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות	L
0.6.3.5	המציע וקבלני המשנה המוצעים במכרז מעסיקים ביחד לפחות 60 מטמיעים (לרבות ראשי צוותים ואנשי תמיכה במוקד טלפוני), שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנה בהטמעת מערכות מידע ארגוניות, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות.	L
0.6.3.6	המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מעסיקים ביחד לפחות 3 יועצים מומחים לניהול תהליכי שינוי והטמעה, שכל אחד מהם הוא בעל ניסיון מוכח של לפחות שלוש שנים בביצוע והובלת מהלכי ניהול שינוי בארגונים גדולים במסגרת מהלכי הטמעת מערכות מידע, נכון לתאריך האחרון להגשת ההצעות	M
	<b>התחייבויות ותצהירים בגין הגשה - המשך</b>	
0.6.4	תצהיר בדבר אי תיאום מכרז	M
0.6.5	תצהיר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	M
0.6.6	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	M
0.6.7	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	M
0.6.8	תצהיר התחייבות להיעדר ניגוד עניינים	M
0.6.9	תצהיר על שימוש בתוכנות מקוריות	M



מס'	תאור הסעיף	סיווג
0.6.10	הצהרת המשתתף במכרז	M
0.6.11	זכויות קניין	M
0.6.12	זכות עיון בהצעה הזוכה	M
0.6.13	השלמת מסמכים, הדגמות ומצגות	M
<b>0.7</b>	<b>התחייבויות ואישורים בגין זכיה</b>	<b>M</b>
0.7.1	ערבות בגין זכיה (ערבות ביצוע) - אין לצרף להצעה	M
0.7.2	אחריות כוללת	M
0.7.3	הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות	M
0.7.4	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות - על המציע וכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז לחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות כמפורט בנספח 0.7.4 ולצרף להצעה.	M
0.7.5	ביטוח - אישור על קיום ביטוחים (אין לצרף להצעה)	M
0.7.6	קניין רוחני וזכויות שימוש - כל הסעיפים	M
0.7.7	מנהל לקוח - כל הסעיפים	M
0.7.8	מנהל הפרויקט - כל הסעיפים	M
0.7.9	תנאי העסקת נותני שירותים במימוש המכרז - כל הסעיפים	M
0.7.10	אופציות, תוספות והרחבות - כל הסעיפים	M
0.7.11	תמיכת הזוכה במוסד - כל הסעיפים	M
0.7.12	הודעה על זכיה	M
0.8	זכויות המוסד - כל הסעיפים	M
0.9	מבנה הצעת המציע תואם את הנדרש - כל הסעיפים	M
0.11	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) - כל הסעיפים	M
0.15	שמירת סודיות ואבטחת מידע - כל הסעיפים	M
0.17	תקופת ההתקשרות - כל הסעיפים	M
0.18	תנאים כלליים - כל הסעיפים	M
0.19	סיום ההתקשרות - כל הסעיפים	M
<b>2</b>	<b>פרק היישום - איפיון השירותים הנדרשים</b>	<b>M</b>
2.1	פרוט מרכיבי השירות הנדרשים במכרז - כל הסעיפים	M
2.2	שיטת המימוש והזמנת השירותים - כל הסעיפים	M
2.3	היערכות הזוכה למימוש השירותים - כל הסעיפים	M
2.4	ניהול הפרויקט - כל הסעיפים	M
2.5	אפיון הדרכתי - ראשוני ומפורט - כל הסעיפים	M
2.6	פיתוח הדרכה - כל הסעיפים	M
2.7	פיתוח פרטי למידה דיגיטלית - כל הסעיפים	M
2.8	ביצוע הדרכות והכשרות - כל הסעיפים	M
2.9	הפעלת צוותי הטמעה - כל הסעיפים	M
2.10	שימור ידע והנגשה - כל הסעיפים	M
2.11	רכז הדרכה / אדמיניסטרציה - כל הסעיפים	M
2.12	שירותי אחריות ותחזוקה שוטפת - כל הסעיפים	M



מס'	תאור הסעיף	סיווג
2.13	ניהול השינוי - כל הסעיפים	M
2.14	מוקד תמיכה אפליקטיבי טלפוני (Help Desk) - כל הסעיפים	M
2.15	הגדרת נותני השירותים הנדרשים במכרז - כל הסעיפים	M
<b>4</b>	<b>פרק המימוש</b>	
4.4	נהלי עבודה במימוש המכרז - כל הסעיפים	M
4.5	אמנת שירות - SLA - כל הסעיפים	M
<b>5</b>	<b>פרק העלויות</b>	
5.0	כללי - כל הסעיפים	M
5.1	אופן הגשת חשבוניות - כל הסעיפים	M
5.2	תנאי תשלום והצמדה - כל הסעיפים	M
<b>נספח 5</b>	<b>הצעת המחיר</b>	
1	מחירון חבילות עבודה / תוצרים - כל הסעיפים	M
2	מחירון שעות עבודה - כל הסעיפים	M

ל.ו.





**מפ"ל איכות**

מס' סעיף	רכיב	משקל הרכיב ב-% מציון האיכות (100%)	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ניקוד מתוך 100	ציון סף איכות מינימאלי
0.6.2.1	לפחות שלושה לקוחות שונים בישראל, שהמציע בעצמו כקבלן ראשי, סיפק להם שירותי הדרכה והטמעה במערכות מידע ארגוניות, בהיקף של לפחות 500 עובדים בחמישה אתרים לפחות לכל לקוח, בשש השנים האחרונות (2015-2020).	6.00%	בהתאם למדרגות הבאות:		
			שלושה לקוחות	0	
			ארבעה לקוחות	20	
			חמישה לקוחות	50	
			שישה לקוחות	70	
			שבעה לקוחות	90	
			שמונה לקוחות ומעלה	100	
0.6.3.3	המציע וקבלניו מעסיקים לפחות 15 מדריכים, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים בפיתוח הדרכה והעברת הדרכות.	6.00%	בהתאם למדרגות הבאות:		
			15 מדריכים	0	
			16-17 מדריכים	10	
			18-20 מדריכים	50	
			21-24 מדריכים	60	
			25 מדריכים ומעלה	100	
0.6.3.4	המציע וקבלניו מעסיקים לפחות 10 מפתחי הדרכה, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנתיים באפיון הדרכת, פיתוח שיטות הדרכה, הכנת מערכי למידה דיגיטלית ופיתוח לומדות	6.00%	בהתאם למדרגות הבאות:		
			10-12 מפתחי הדרכה	0	
			13-14 מפתחי הדרכה	20	
			15-16 מפתחי הדרכה	50	
			17-20 מפתחי הדרכה	70	
			21 מפתחי הדרכה ומעלה	100	
0.6.3.5	המציע וקבלניו מעסיקים לפחות 60 מטמיעים, שכל אחד מהם בעל ניסיון של לפחות שנה אחת בהטמעת מערכות מידע ארגוניות.	7.00%	בהתאם למדרגות הבאות:		
			60 מטמיעים	0	
			61-64 מטמיעים	20	
			65-69 מטמיעים	40	
			70-75 מטמיעים	80	
			76 מטמיעים ומעלה	100	
4.2.3	היחס באחוזים בין מספר העובדים המועסק על ידי קבלני משנה לנושא הדרכה, הטמעה ותמיכה במוקד שירות טלפוני בלבד, לעומת מספר העובדים המועסקים ישירות על ידי המציע בתחומים האמורים.	6.00%	בהתאם למדרגות הבאות:		
			51% ומעלה	0	

ל.ו



מס' סעיף	רכיב	משקל הרכיב ב-% מציון האיכות (100%)	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ניקוד מתוך 100	ציון סף איכות מינימלי
			35%-50%	20	
			21%-34%	40	
			5%-20%	80	
			פחות מ-5%	100	
4.2	הערכת הניסיון והיכולות של המציע		כמפורט להלן:		
4.2.1.5	איפיון הדרכתי	6.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	
			הערכה מצוינת	100	
4.2.1.6	פיתוח הדרכה	6.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	
			הערכה מצוינת	100	
4.2.1.7	ביצוע הדרכות	6.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	
			הערכה מצוינת	100	
4.2.1.8	ביצוע הטמעות	6.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	
			הערכה מצוינת	100	
4.2.1.9	ניהול והובלת תהליכי שינוי בקרב מנהלים והטמעת השינוי בקרב העובדים	7.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	
			הערכה מצוינת	100	
4.2.2	הערכת המתודולוגיה, שיטות עבודה וניהול הסיכונים	4.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות הסעיף והערכת צוות הבדיקה		לפחות 50%
			הערכה גרועה	0	
			הערכה חלשה	10	
			הערכה בינונית	50	
			הערכה טובה	80	

100



מס' סעיף	רכיב	משקל הרכיב ב-% מציון האיכות (100%)	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ניקוד מתוך 100	ציון סף איכות מינימאלי
			הערכה מצוינת	100	
4.3	הערכת צוות הפרויקט הבכיר המוצע		בהתאם לניסיון וכישורי המועמד, קורות חיים, חוות דעת ממליצים וריאיון היכרות - ציון מסכם ממוצע לכל מועמד וכמפורט להלן:		לפחות 75% לכל בעל תפקיד
	מנהל פרויקט	10.00%		0-100%	
	מאפיין/מפתח הדרכה בכיר	7.00%		0-100%	
	יועץ בכיר לניהול השינוי	7.00%		0-100%	
כללי	הערכה כללית	10.00%	בהתאם להערכת צוות הבדיקה, ניסיון קודם במוסד ו/או חוות דעת לקוחות וממליצים (במענה לסעיף 0.6.2.1)	0-100	
	סה"כ ציון איכות משוקלל מתוך 100 נקודות	100.00%			
<p>על המציע לקבל לפחות ציון מינימום, כמפורט בעמודה "ציון סף איכות מינימאלי" כתנאי סף לעמידה בדרישות האיכות.</p>					
<p>ההצעות שיעמדו בכל תנאי הסף לרבות ציון איכות מינימאלי ישוקללו לפי 50% למחיר, 50% לאיכות.</p>					

100



מ פ"ל מחיר

הנחיות לאופן השוואת מחירי ההצעות למכרז

מס'	רכיב עלות	נספח הצעת המחיר	אופן החישוב	נוסחת החישוב
A	מחירון חבילות עבודה (תוצרים)	סעיף 1	סכום מכפלות מחירי היחידות של כל חבילות העבודה המוגדרות במחירון בהערכת הכמויות לשנה אחת.	$A = \sum$ (מחירון חבילות עבודה)
B	מחירון שעות עבודה	סעיף 2	סכום מכפלות מחירי שעות עבודה לכל סוג נותן שירותים המוגדר במחירון בכמות השעות המוערכת לשנה אחת.	$B = \sum$ (עבודה מחירון שעות)
	סה"כ מחיר ההצעה בש"ח בחישוב ל-6 שנים, בתוספת מע"מ			$Total = 6 \times (A+B) \times 1.17$

הערות:

- א הצעות שיעמדו בכל תנאי הסף הקבועים במכרז ישוקללו לפי יחס של 50% למחיר ו-50% לאיכות.
- ב ההצעה הזולה ביותר שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז תקבל את מלוא הנקודות בסרגל המחיר (50) ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.
- ג כל המחירים בהצעה נקובים בש"ח ללא מע"מ. על המחירים יתווסף מע"מ כחוק.

1  
C.O