הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

מכרז פומבי מס׳ 23-1205

להקמה וניהול מוקד תמיכה

נושא	מועד
פרסום בעיתונות	18/05/2023
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה **בדואר אלקטרוני:** michraz@npa.org.il	08/06/2023 עד השעה 15:00
מועד אחרון להגשת ההצעות בתיבת המכרזים	28/06/2023 עד השעה 12:00
תוקף ההצעה והערבות להצעה **(מציע שיגיש ערבות להצעה לתאריך אחר עלול להיפסל)**	**28/09/2023**

מאי 2023

מסמך א'

מכרז פומבי מס' 1205-23

הקמה וניהול מוקד תמיכה

הזמנה להציע הצעות

הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים (להלן "**הרשות**") היא תאגיד שהוקם מכח חוק גנים לאומיים, שמורות טבע, אתרים לאומיים ואתרי הנצחה, התשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק גנים ושמורות**").

במסגרת תפקידיה על פי חוק גנים ושמורות, מופקדת הרשות על שמירת הטבע, הנוף, המורשת והגנה על חיות הבר וערכי הטבע המוגנים, לרבות באמצעות הגברת המודעות הציבורית לחשיבותם של ערכים אלה.

הרשות מזמינה בזאת הצעות להקמה וניהול מוקד תמיכה, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

את מסמכי המכרז ניתן להוריד ללא תשלום באתר האינטרנט של הרשות בקישור המקוון להלן: https://www.parks.org.il/tenders/.

על המציע להירשם בקישור המקוון להלן: https://www.parks.org.il/tenders/.
בעזרת לחיצה על הכפתור הירוק- "רישום למכרז", המופיע לצד הכותרת "מסמכי המכרז".
על המציע למלא את טופס ההרשמה במלואו, לרבות פרטי המציע ופרטי איש הקשר.

הגשת ההצעות תתבצע פיזית, אצל רכז ועדת המכרזים במשרדי הרשות ברחוב עם ועולמו 3 ירושלים קומה 4.

ניתן להגיש את ההצעות החל ממועד פרסום המכרז ועד למועד האחרון להגשת ההצעות, הנקוב בעמוד הראשון למכרז בימים א'-ה': בשעות 08:00 – 15:30. **ביום האחרון להגשת הצעות ניתן יהיה להגיש הצעות עד לשעה 12:00 בלבד.**

בימי ו', ערבי חג, ימי חול המועד, שבתות וחגים לא תתאפשר הגשת הצעות.

את ההצעה, בצרוף כל מסמכי המכרז הנדרשים, חתומים ע"י המציע, יש להגיש במעטפה סגורה ללא סימני זיהוי של המציע, עליה מצוין מספר המכרז ולשלשל ידנית לתיבת המכרזים ברשות.

על המציעים להתעדכן באתר הרשות מעת לעת ועד למועד הגשת ההצעות, בדבר שינויים/עדכונים בנושא המכרז.

הצעות שלא תוגשנה במועד לא תתקבלנה.

אין לשלוח הצעות בכל דרך אחרת למעט מסירה ידנית.

הוראות מפורטות נוספות מצויות במסמכי המכרז.

_____

הרשות

מסמך ב'

מכרז פומבי מס' 1205-23

להקמה וניהול מוקד תמיכה

תנאי המכרז והוראות למשתתפים

1. נשוא המכרז

א. רשות הטבע והגנים (להלן: "**הרשות**") מזמינה בזאת להציע הצעות מחיר עבור הקמה וניהול של מוקד תמיכה (להלן: "**השירותים**"), בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה על כל נספחיו.

ב. מבלי לגרוע מהאמור במפרט השירותים המפורט המצורף **כמסמך ח'** למסמכי המכרז, השירותים כוללים בין היתר:

ג. הספק הזוכה יקים וינהל מוקד תמיכה (Help Desk) עבור משתמשי מערכות המידע ברשות הטבע והגנים.

ד. מטרתו של מוקד התמיכה הינו להוות קו ראשון בקבלת קריאות בנושא מערכות המידע ברשות (כמפורט במסמכי המכרז).

ה. המוקד יופעל במשרדי הרשות בירושלים. המוקד יאויש באופן שוטף ע"י מנהל מוקד התמיכה ושלושה (3) עובדים.

ו. יובהר, כי כל איש צוות שיועסק על ידי הספק עבור הרשות יקבל אישור מראש של הרשות. כמות אנשי הצוות נתונה לשינוי, לפי שיקול דעתה של הרשות וצרכיה.

ז. מנהל מוקד התמיכה ידווח באופן ישיר ל CTO של הרשות או כל גורם אחר שהרשות תחליט עליו.

ח. הספק הזוכה ילווה ויתמוך את פעילות מוקד התמיכה הן בתהליך ההקמה והן בניהול השוטף.

ט. כמו כן שמורה לרשות האופציה להעסיק במסגרת מכרז זה, טכנאי שרות מטעם הספק הזוכה באתרי הרשות, בהתאם לשיקול דעתה כאמור במסמך ח'.

י. מוקד התמיכה יפעל במהלך השעות: 07:30 – 17:15 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 – 12:30 ע"י מוקדן מרחוק.

יא. בשעות הליבה 08:00-16:00 מוקד התמיכה יאויש ע"י לפחות 2 נציגי תמיכה מקצועיים בתחום מערכות המידע ותחזוקתן בנוסף למנהל, ובשאר השעות נדרש נציג תמיכה מקצועי אחד לפחות. מנהל מוקד התמיכה ינהל את מוקד התמיכה וכן יהווה חלק אינטגראלי מצוות התמיכה ויטפל בקריאות ע"פ הצורך.

יב. שעות פעילות המוקד ניתנות לשינוי בכפוף להחלטת הרשות.

יג. תקופת ההתקשרות תהא למשך 12 חודשים כשבתום השנה תהא הרשות רשאית להאריך החוזה בארבע תקופות נוספות, כל אחת מהן בת 12 חודשים או חלק מכך, כך שסך כל תקופת ההסכם לא תעלה על 5 שנים.

יד. על אף האמור לעיל, מובהר בזאת כי ששת החודשים הראשונים לאחר חתימת ההסכם תהיה תקופת ניסיון (להלן: "תקופת הניסיון") והרשות תהא רשאית להודיע לזוכה בכל שלב במסגרת תקופה זו על הפסקת ההתקשרות עמו, 14 יום מראש, ככל שלפי שיקול דעת המנהל, הזוכה לא עמד בהתחייבויות הנקובות בהסכם, לשביעות רצון המנהל. הרשות תהא רשאית לסיים את ההסכם עם הזוכה ולהתקשר עם הספק אשר הוכרז ככשיר שני ו/או לפרסם מכרז חדש ו/או לנהוג בכל דרך אחרת העומדת לה על פי דין.

טו. אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותה של הרשות לבטל את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, בהודעה מראש בת 30 יום, לפי שיקול דעתה הבלעדי, הכל כמפורט בחוזה.

2. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה, מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן יחד ולחוד, **מסמכי המכרז:**

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות.

מסמך ב' - תנאי המכרז והוראות למשתתפים.

מסמך ג' - הצעת המציע והצהרתו

מסמך ד' - הסכם.

מסמך ה' - תצהיר בדבר העדר עבירות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

מסמך ו' - (1) טופס להוכחת עמידה בתנאי הסף 3 .א.4-3.א.7

(2)הנחיות למצגת

מסמך ז' - (1) נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז ולהבטחת הצעת המציע.

(2) נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע העבודות.

מסמך ח' - מפרט השירותים.

מסמך ט' - נספח סודיות

מסמך י' - אישור קיום ביטוחים

מסמך יא' תכולת מעטפת ההצעה.

3. השתתפות במכרז – תנאי סף

א. רשאי להשתתף במכרז מציע העומד בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן:

1) עוסק מורשה לצורך מע"מ ובעל אישורים על ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה.

2) מציע אשר עומד בכל דרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

3) מציע אשר צירף להצעתו ערבות להשתתפות במכרז, בנוסח **<u>מסמך ז'1</u>** למסמכי המכרז ובהתאם להוראות סעיף 8 להלן.

4) מציע בעל ניסיון בהקמה וניהול של שרותי מוקד תמיכה בין השנים 2016-2022 בתחום מערכות מידע עבור חמישה לקוחות לפחות, כאשר לכל לקוח כמות מינימלית של 500 משתמשים לפחות. (יצוין כי לעניין הניסיון בסעיף זה אין חובת רצף במהלך השנים, אולם נדרשת לכל הפחות שנת ניסיון אחת לפחות אצל כל לקוח).

5) מציע בעל ניסיון מוכח בניהול שרותי מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע עבור שני לקוחות לפחות, כאשר כל לקוח הינו בפריסה ארצית של למעלה מ 20 מיקומים \ סניפים \ אתרים \ משרדים (המצויים במיקומים שונים), וכאשר כל לקוח בנפרד מונה 500 משתמשים לפחות בין השנים 2018-2022. (יצוין כי לעניין הניסיון בסעיף זה, אין חובת רצף במהלך השנים אולם נדרשת לכל הפחות שנת ניסיון אחת לפחות אצל כל לקוח).

***יובהר כי ניתן להציג את אותן התקשרויות להוכחת עמידה בתנאי הסף 3.א.4- 3.א.5**

6) מציע המעסיק בהעסקה ישירה כמות מינימאלית של 50 עובדים בתחום מתן השירות והתמיכה במערכות מידע.

7) מציע המעסיק בהעסקה ישירה מנהל מוקד תמיכה בעל ניסיון מינימאלי של שנתיים רצופות בין השנים 2019-2022 בניהול מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע באתר הלקוח.

*יצוין, כי על המציע בעצמו לעמוד בכלל תנאי הסף המפורטים לעיל, ללא אפשרות להציג ניסיון של קבלן משנה.

ב. בכל מקרה בו האישורים/התעודות המפורטים דלעיל הינם בעלי תוקף מוגבל, נדרש כי אלו יהיו תקפים במועד הגשת ההצעה.

ג. מובהר כי ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת ולא ניתן להגיש הצעות על ידי מספר מציעים במשותף.

4. הצהרות המציע

א. הגשת הצעת המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז ידועים ונהירים למציע וכי המציע קיבל את מלוא המידע הנדרש, בחן את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, מבין ויודע את כל התנאים הנדרשים למילוי התחייבויותיו מכח ההסכם והסכים להם בהתאם להצעתו.

ב. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה ו/או חוסר ידיעה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או החוזה על נספחיו ו/או דבר שאינו מופיע במסמכי המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

5. איסור הכנסת שינויים והסתייגויות

א. אסור למציע למחוק, לתקן או לשנות את מסמכי המכרז. הרשות תהא רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז/ההסכם, ולפסול את הצעת המציע.

6. הבהרות

א. מסמכי המכרז מטרתם לתאר את האופי, הטיב והיקף העבודות שעל המציע לבצע. מובהר בזאת, כי מלבד מסמכים אלו יידרש הזוכה לעמוד בהנחיות האדם שימונה על ידי הרשות כאחראי לצורך מכרז זה (להלן: "**המנהל**") ו/או מי מטעמו.

ב. שאלות הבהרה, טענות בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה בין מסמכי המכרז וכד' יועברו על ידי המציעים בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: michraz@npa.org.il **עד למועד האחרון להגשת שאלות המפורט בעמוד הראשון למכרז.**

ג. **יש לוודא טלפונית שהתקבל הדואר האלקטרוני שנשלח לכתובת הנ"ל בטלפונים הבאים - 02-5005439/025006207/02-5000536.**

השאלות יוגשו בפורמט של קובץ Word בלבד, במבנה של טבלה כמפורט להלן:

מס' סידורי	מספר העמוד הסעיף במכרז	השאלה/בקשת ההבהרה

ד. תשובת המנהל ו/או מי מטעמו תפורסם באתר הרשות, לאחר המועד האחרון לפנייה בשאלות הבהרה, ותהא סופית. באחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף באתר הרשות.

ה. כל פירושים, הבהרות או הסברים שניתנו בע"פ ו/או ע"י גורם אחר מלבד המנהל ו/או מי מטעמו לא יחייבו את הרשות.

ו. המנהל ו/או מי מטעמו מוסמכים ליתן מיוזמתם הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו בפרסום באתר הרשות. באחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף באתר הרשות.

ז. תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה יהוו חלק ממסמכי המכרז.

7. מסמכים

א. כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

1) תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ.

2) אישור על ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה מתוך המערכת המקוונת של רשות המיסים (העתק מאושר למקור מאומת ע"י עו"ד/רו"ח).

3) אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

4) תצהיר בדבר העדר עבירות, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, בנוסח המצורף למסמכי המכרז **כמסמך ה'**.

5) פירוט והצהרה ע"ג **<u>מסמך ו'(1)</u>** למסמכי המכרז, להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף 3.א.4 - 3.א.7 בליווי האסמכתאות הנדרשות שם.

6) ערבות בנקאית להשתתפות במכרז, בנוסח **<u>מסמך ז'1</u>**, ע"ס 10,000 ₪ כמפורט בסעיף 8 להלן.

7) הצעת והצהרת המציע ע"ג **<u>מסמך ג'</u>** מלא וחתום כנדרש.

8) אם המציע הוא תאגיד/שותפות ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן, עליו לצרף בנוסף את המסמכים הבאים:

א) תעודת התאגדות התאגיד / תעודת רישום שותפות.

ב) אישור עו"ד / רו"ח בדבר האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד/השותפות ושחתימתם מחייבת את התאגיד/השותפות.

ג) כתובת משרדו הרשום של התאגיד/השותפות.

9) כלל מסמכי ההבהרות שפורסמו בהליך המכרז (ככל שפורסמו), חתומים על ידי המציע בחתימה וחותמת בכל דף.

10) כלל מסמכי המכרז, חתומים על די המציע בתחתית כל דף.

11) כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז.

ב. **הצעה שלא יצורפו לה כל המסמכים והאישורים המפורטים לעיל, עלולה להיפסל ע"י ועדת המכרזים.**

ג. המציע רשאי, אך לא חייב, לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן:

1) מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו, יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" היא כמשמעותם בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

2) המציע רשאי להגיש, בנוסף לכל המסמכים אותם הוא נדרש לצרף לפי מסמכי המכרז, כל חומר העשוי להיות רלוונטי לדעתו, לשם הוכחה כי הוא עומד בדרישות של המכרז. בשום מקרה אין לצרף מסמכים הכוללים הסתייגויות, שינויים, תוספות או גריעות מנוסח ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז.

ד. לוועדת המכרזים שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לחקור ולדרוש מהמציע להציג כל מידע ו/או מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו, מומחיותו, יכולת המימון שלו והתאמתו לביצוע העבודות נשוא המכרז וכיו"ב (לרבות המלצות).

ה. **על כל המסמכים המצורפים להיות בתוקף במועד הגשת ההצעות.**

8. ערבות לצורך השתתפות והבטחת הצעת המציע

א. המציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית **מקורית** של בנק ישראלי או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 (ערבות מחברת ביטוח תהיה חתומה על ידי החברה עצמה ולא על ידי סוכן הביטוח שלה), **בנוסח <u>מסמך ז'1</u>**. סכום הערבות יעמוד על **10,000** ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים). **הערבות**

תעמוד בתוקפה עד למועד הנקוב בעמוד הראשון למכרז כמועד "תוקף ההצעה והערבות להצעה". במידת הצורך ועל פי בקשת הרשות, יוארך תוקף הערבות ב-90 יום נוספים.

ב. **<u>לתשומת לב המשתתפים</u>:** נדרש להגיש ערבות מכרז שתעמוד באופן מלא ומדויק בהוראות סעיף זה. כל סטייה מתנאי הערבות הנדרשת עלולה להוביל לפסילת ההצעה על הסף.

ג. הערבות תהיה חתומה כדין.

ד. הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פנייה חד-צדדית של הרשות.

ה. המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות לעיל, על חשבונו, עפ"י דרישת הרשות עד שיבחר סופית הזוכה במכרז ועד שהזוכה יחתום על החוזה.

ו. סכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה.

ז. הרשות תהא רשאית לחלט את ערבות ההשתתפות בכל אחד מהמקרים הבאים:

(1) אם המציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;

(2) אם המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;

(3) אם המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז;

(4) אם המציע נבחר כזוכה במכרז ולא החזיר חוזה חתום וכל הנספחים הרלוונטיים במועד הנקוב לכך בתנאי המכרז.

ח. יסרב המציע לחתום על החוזה, תהא הרשות רשאית לחלט את הערבות ללא כל תנאי מוקדם. מובהר, כי אין בחילוט הערבות כדי למצות את תביעותיה וטענותיה של הרשות ו/או כדי לפגוע בזכות הרשות לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים הממשיים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה, בהתאם לזכויותיה עפ"י חוזה זה ועפ"י כל דין.

9. אופן הגשת ההצעות

א. ההצעה תוגש לאחר שהמציע קרא בעיון את כל קובץ מסמכי המכרז והבין את תוכנם, וקרא בעיון את תשובות הרשות- ככל שנשאלו שאלות הבהרה והופצו תשובות להן.

ב. על הספק לבדוק על חשבונו ואחריותו, בעצמו ובאופן עצמאי את כל היבטי המכרז, ולרבות כל נתון משפטי, חוקי, תכנוני, הנדסי, בטיחותי, ביצועי, תפעולי, עסקי, רלוונטי לצורך הגשת ההצעה ולביצוע מכלול התחייבויותיו על פי ההסכם. האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתן לפועל של התחייבויותיו של המציע הינה על המציע בלבד.

ג. לא ניתן להגיש הצעה משותפת. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.

ד. המציע יציין את הצעתו על גבי **מסמך ג'**, במקום המיועד לכך. יובהר כי במסמכי המכרז נקבעו מחירי מקסימום והנחת מקסימום. הצעה גבוהה ממחירי המקסימום ו/ או הנחת המקסימום- תפסל.

ה. המחיר המוצע ע"י המציע, כמפורט בהצעה (להלן: "**מחיר התמורה**") כולל את כל ההוצאות, בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא הכרוכות בביצוע העבודות על פי תנאי המכרז, לרבות

כוח אדם, שעות עבודה, ביטוחים, אישורים, נסיעות (לרבות ביטול זמן בגין נסיעות. למען הסר ספק, לא תתווסף למחיר התמורה תוספת מכל סוג שהוא לרבות הפרשי הצמדה למדד כלשהו. על אף האמור לעיל, יתווסף לתמורה מע"מ, בשיעורו עפ"י דין, אשר ישולם ע"י הרשות.

ו. מחיר ההצעה לא יוצמד למדד כלשהו.

ז. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל ההיטלים הממשלתיים, מכס, בלו, מס קניה, אגרה וכיו"ב ייחשבו ככלולים במחירי ההצעה.

ח. המציע יגיש את ההצעה הכספית על גבי מסמך ג' – הצעת והצהרת המציע.

ט. ההצעה תוגש אך ורק על גבי הטפסים המצורפים למכרז. על המציע למלא הצעתו כמפורט דלעיל ולחתום על גבי ההסכם (מסמך ד') ועל גבי מסמך הצהרת המציע (מסמך ג') וכן לסמן בראשי תיבות של חתימתו כל דף של מסמכי המכרז. הערה שתירשם בגוף מסמכי המכרז עלולה להביא לביטול ההצעה.

י. **אין למלא את התמורה המבוקשת במסמך ד' (החוזה) אלא במסמך ג' בלבד.**

יא. כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצרופותיה למשך 90 יום מהמועד הקבוע להגשת ההצעות. הרשות תהיה רשאית לדרוש מהמציע להאריכה לתקופה נוספת כפי שתורה הרשות והמציע חייב יהיה לעשות כן.

10. אופן החתימה על ההצעה

א. אם ההצעה תוגש על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון כתובתו, מספר הזהות שלו ויצרף את חתימתו.

ב. אם ההצעה תוגש ע"י תאגיד (ככל שהדין מאפשר התאגדות באופן זה), יחתמו על ההצעה המנהלים המוסמכים בשם התאגיד תוך ציון שמם המלא, כתובת התאגיד ומספר הרישום שלו ובצרוף חותמת התאגיד.

ג. אם ההצעה תוגש על ידי שותפות (ככל שהדין מאפשר התאגדות כאמור), יחתמו על ההצעה כל המוסמכים לחתום בשם השותפות, תוך ציון שמם המלא, מספרי זהותם וכתובתם, ובצרוף חותמת השותפות. כן תצורף הוכחה על זכות החתימה בשם השותפות ותעודת רישום השותפות.

11. החלטות הרשות

א. ועדת המכרזים תבדוק את עמידת המציעים בתנאי הסף שבסעיף 3, ותדרג את ההצעות הכשרות, שעמדו בתנאי הסף, כמפורט להלן. דירוג ההצעות יתבצע על פי ניקוד משוקלל של **<u>המחיר המוצע (60%)</u>** ושל **<u>איכות ההצעה (40%)</u>**, בהתאם לאמות המידה שיפורטו להלן ;

פרמטר לניקוד האיכות	פירוט	ניקוד מירבי
התרשמות הרשות ממצגת המציע, ותיאור מתודולוגיית הקמת וניהול מוקד התמיכה.	המציע יצרף להצעתו על גבי איחסון נייד ("דיסק און קי") : 1) מצגת בהתאם להנחיות המצורפות כמסמך ו'2 למסמכי המכרז. 2) תיאור מתודולוגית הקמת וניהול מוקד התמיכה מטעם המציע. המציע יוזמן להצגה פרונטלית בפני נציגי הרשות בקשר למסמכים המפורטים לעיל. הרשות תנקד את המציע עד 10 נקודות עבור המצגת ותיאור מתודולוגיית הקמת וניהול מוקד תמיכה כמפורט לעיל.	10%
המלצות	הרשות תהא רשאית לפנות לגופים שבטבלאות שבנספח ו'1 וכן לגופים שבהמלצות הכתובות שיצורפו או ברשימת המלצות שתצורף להצעה (עד 3 המלצות) בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. הרשות תהיה רשאית לפנות לגופים עמם עבד המציע ולקבל עבורו המלצות אף אם גופים אלו לא צוינו בהצעת המציע או צורפו כהמלצות. הרשות תשאל את הממליצים שאלות הנוגעות לשביעות רצון בקרב הלקוחות ותנקד כל המלצה עד מקסימום 3 נקודות.	9%

כמות לקוחות מעל 500 משתמשים להם סיפק המציע שירותי מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע בין השנים 2019-2022	כמות לקוחות מעל 500 משתמשים להם סיפק המציע שירותי מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע בין השנים 2019-2022. כל לקוח ינוקד בנקודה אחת עד מקסימום 5 נקודות. * כמות הלקוחות תנוקד בהתאם לאסמכתאות שיצורפו להצעה.	5%
התרשמות וניסיון מנהל המוקד	על בסיס התרשמות אישית ממנהל מוקד התמיכה המוצע אשר באה לידי ביטוי בהעברת המצגת ובראיון אישי בפני נציגי הרשות, עד 10 נקודות.	10%
	ניסיון מנהל המוקד בניהול מוקד תמיכה טכנית (help desk) במערכות מידע) מעבר לתנאי סף 3.א.7 לפי המדרג הבא: א. עד שנה נוספת מעבר לתנאי הסף תנוקד ב-2%. ב. עד שנתיים נוספות- מעבר לתנאי הסף- 4 %. ג. מעל שנתיים נוספות מעבר לתנאי הסף– 6%	6%

ב. תשומת לב המציעים מופנית לכך כי ניתן להציג את אותן התקשרויות לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף ולצורך ניקוד האיכות, וכן לצורך ניקוד של מספר מדדי איכות כמפורט לעיל.

ג. רכיב המחיר יקבל עד 60 נקודות בשיטת החישוב היחסי. כלומר – המציע שהציע את הצעת המחיר הזולה ביותר יזכה למלוא הניקוד (60 נקודות) והצעות המציעים האחרים תנוקדנה באופן יחסי אליו, בהתאם לנוסחה הבאה:

$$\frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבדקת}} \times 60$$

ד. הציון הסופי המשוקלל לכל הצעה יחושב כדלקמן: (ניקוד מחיר ההצעה) + (ניקוד איכות ההצעה).

ה. ועדת המכרזים תבחר זוכה אחד, אשר ככלל יהיה המציע שהצעתו זכתה לציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר.

ו. מבלי לגרוע באמור לעיל, וועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה שתדורג במקום הראשון/ ההצעה הזולה ביותר, או הצעה אחרת כלשהי.

ז. ועדת המכרזים תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו, בחוסנו הכלכלי, בניסיונו ובכישוריו של המציע לספק את השירותים בטיב מעולה, ובמחירי הצעתו של המציע, ובכל פרט אחר שנדרש המציע להציג ו/או למלא ע"פ תנאי המכרז והוראותיו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יצוין כי ועדת המכרזים תהא רשאית לבחון את כושרו של המציע לספק את השירותים ולעמוד בהתחייבויותיו נשוא מכרז זה גם על סמך ניסיונה הקודם עמו.

ח. ועדת המכרזים תהא רשאית למנות ועדת משנה מטעמה לצורך בדיקת ההצעות.

ט. הרשות שומרת את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם זוכה שלא יבצע את העבודות לשביעות רצונה.

י. הצעה נמוכה באופן בלתי סביר בהתייחס להיקף הכספי של המכרז, עשויה לא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם מחירה הכולל יהא הנמוך ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.

יא. תינתן העדפה "לעסק בשליטת אישה" לפי סעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

יב. תינתן העדפה לטובין מתוצרת הארץ, בהתאם לתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995.

יג. הרשות תהא רשאית לבטל את המכרז ו/או להקטין ו/או להגדיל את היקף ההתקשרות ו/או לדחות את ביצוע השירותים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות ו/או בהתחשב בתקציב שיעמוד לרשותה. הרשות שומרת על זכותה לפרסם מכרז/ים חדש/ים במקרה בו החליטה על ביטול המכרז כאמור דלעיל.

יד. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כלשהו, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו.

12. זוכה "כשיר שני"

א. בהחלטתה על זוכה במכרז, תהא ועדת המכרזים רשאית לבחור במציע שהצעתו הינה הבאה בדירוג לאחר ההצעה הזוכה, כ"כשיר שני". מציע זה יוכרז כזוכה במכרז אם עד תום שנה אחת מיום ההכרזה על הזוכה הראשון והכשיר השני, הזוכה הראשון יחזור בו מהצעתו או שלא ייחתם עמו חוזה או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.

ב. הצעת הכשיר השני תעמוד בתוקפה שנה מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי הרשות ויהא מוכן לכך, יאריך הכשיר השני את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.

ג. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי הרשות אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת הרשות בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.

13. חובת הזוכה עפ"י המכרז

א. כל זוכה יידרש לחתום על החוזה המצורף למכרז (**מסמך ד'**) ולהחזירו לרשות כשהוא חתום על ידו בתוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה על זכייתו במכרז.

ב. עד למעמד חתימת החוזה, על כל זוכה להמציא לרשות את המסמכים הבאים:

1) ערבות בנקאית אוטונומית צמודה להבטחת ביצוע העבודות נשוא החוזה, בשיעור של 10% מסכום ההצעה, בנוסח **<u>מסמך ז'(2)</u>** למסמכי המכרז, להנחת דעתה של הרשות. על הערבות להיות צמודה למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשמדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע ביום חתימת החוזה (להלן: "**ערבות הביצוע**").

2) אישור חתום מאת חברת ביטוח מטעמו על עריכת ביטוחים כנדרש בנספח הביטוח, על פי נוסח אישור עריכת ביטוח (**מסמך י'**).

3) ככל שהזוכה הינו תאגיד יש לצרף נסח חברה/שותפות עדכני (הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה"), המעיד כי לזוכה אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה הוגשה ההצעה למכרז וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהזוכה הוא חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

ג. זוכה שנדרש לחתום על ההסכם, ולא החזירו כשהוא חתום בתוך 7 ימים מיום הדרישה כאמור לעיל, בצירוף כל המסמכים המפורטים בס"ק ב' לעיל, יראו בו כמי שחזר בו מהצעתו, על כל המשתמע מכך. כמו כן, תהא הרשות רשאית, מבלי לתת כל הודעה או התראה, להתקשר בהסכם עם מציע אחר וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרות הרשות עם מציע אחר במקומו.

ד. התקשרה הרשות עם מציע אחר – יהיה הזוכה חייב לשלם לה את ההפרש בין ההצעה שנבחרה על ידי הרשות לבין הצעתו הוא. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות הרשות כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.

ה. הזוכה לא יסב ולא יעביר את החוזה, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו ו/או התחייבות על פיו לאחר במישרין או בעקיפין.

ו. הזוכה לא יהיה רשאי להתקשר עם קבלני משנה נוספים/אחרים מבלי שקיבל לכך מראש ובכתב את אישור הרשות.

ז. הזוכה לא יהיה זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כלשהו מהרשות לפי חוזה זה לאחר, אלא אם קיבל מראש הסכמה לכך בכתב של הרשות. הרשות תהא רשאית לסרב לבקשות הזוכה בעניין זה, לרבות סירוב להמחות סכומים או התניית ההמחאה בתנאים שייראו לה לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות תנאים בדבר קביעת בטחונות להבטחת ביצועו של החוזה.

ח. יתרת התנאים וההוראות ביחס להתקשרות מפורטים בנוסח החוזה ובמסמכי המכרז.

14. התמורה

א. בגין ביצוע מלוא העבודות בפועל, יקבל הזוכה תמורה בהתאם למחיר הצעתו כמפורט במסמך ג', בהתאם ובכפוף לתנאי החוזה.

ב. מובהר בזאת, כי מחירי ההצעה מהווים תשלום מלא, קבוע וסופי בגין ביצוע כל העבודות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות כל הדרוש לקבלת כל היתר שיידרש לביצוע העבודות. עוד יובהר, כי התמורה כוללת את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע ההסכם על פי תנאיו בשלמות ומהווה כיסוי מלא לכל התחייבויות המציע נשוא החוזה ונספחיו וכל הכרוך בהן לרבות (אך לא רק) רישוי והיתרים, ביטוחים, כוח אדם, חומרים, אביזרים, חומרי עזר וכל יתר ההוצאות הנדרשות לשם קיום מלוא ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז. כן מובהר, כי לא יתווספו לתמורה סכומים נוספים מכל מין וסוג שהוא, לרבות הפרשי הצמדה למדד.

ג. מבלי לגרוע מהאמור בס"ק ג' לעיל, כל ההיטלים הממשלתיים, מכס, בלו, מס קניה וכיו"ב, ייחשבו ככלולים במחירי התמורה.

15. עיון בהצעת הזוכה

א. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג–1993, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה ובפרוטוקולים של ועדת המכרזים, כנגד תשלום בסך 300 ₪, לכיסוי עלויות הטיפול. ועדת המכרזים תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

ב. מציע הטוען כי סעיפים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי והוא מתנגד לאפשר למשתתפים שלא זכו במכרז לעיין בהם, אם יוכרז כזוכה, חייב לציין מראש אילו סעיפים ומסמכים בהצעתו חסויים בפני הצגה לשאר המציעים (להלן: "סוד מסחרי").

ג. מציע אשר יציין בחלקי הצעתו כי הם מהווים סוד מסחרי ואסורים לעיון, לא יהיה רשאי לבקש לעיין בחלקים אלו של ההצעה הזוכה. על אף האמור לעיל, רשאית ועדת המכרזים, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

ד. יודגש, כי מציע שלא יציין סעיפים, חלקים, או מסמכים בהצעתו, שלדעתו חסויים מן הטעמים האמורים לעיל, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו במלואה. מחיר ההצעה הזוכה יהיה פתוח בפני כל משתתף אשר יבקש במסגרת תקנה 21(ה) דלעיל לעיין בה.

16. שמירה על טבע, נוף, מורשת, הגנה על חיות הבר וערכי הטבע בישראל

א. הרשות הינה גוף סטטוטורי אשר מופקד מכוח חוק על שמירת הטבע, הנוף, המורשת והגנה על חיות הבר וערכי הטבע. אשר על כן מתחייב הזוכה לפעול תוך שמירה על ערכים אלו ולהישמע להוראות נציג הרשות ופקחיה ולהימנע מפגיעה בערכים חשובים אלו.

ב. זאת ועוד, בבואה לבחון הצעה, תתחשב הרשות בהרשעות הפליליות של המציע ושל מנהליו בתחום העבירות הסביבתיות ובפרט הליכים תלויים ועומדים ו/או בהרשעות על חוק גנים לאומיים, שמורות טבע, אתרים לאומיים ואתרי הנצחה, התשנ"ח- 1998, חוק להגנת חיית הבר, התשט"ו- 1995, חוק איסור נהיגה ברכב בחוף הים, התשנ"ז- 1997 וכיו"ב.

17. שמירת זכויות הרשות ותנאים כלליים

א. ועדת המכרזים תהיה רשאית למנות צוות מטעמה לבדיקה ודירוג הצעות המציעים.

ב. רק המסמכים הסופיים כפי שייחתמו, הן ע"י הרשות והן ע"י הזוכה, יחייבו את הרשות.

ג. הרשות רשאית ע"פ שיקול דעתה הבלעדי לתקן טעות סופר או טעות חשבונאית שתתגלה בהצעה.

ד. היה ויחסר מי מהמסמכים המפורטים לעיל במכרז זה, או שלא יוגש בהתאם להוראות המפורטות לעיל, תהיה הרשות רשאית לפסול את הצעת המציע, או לדרוש מהמציע את השלמת המסמכים החסרים, לפי שיקול דעתה ולפי העניין.

ה. למען הסר ספק מובהר, כי הגשת ההצעה מחייבת את המציע בלבד ואין בה כדי להטיל חבות משפטית כלשהי על הרשות. הרשות לא תישא, לא תשתתף ולא תחזיר בשום מקרה, תמורה כלשהי בגין ההוצאות או ההפסדים הישירים והעקיפים שבהם נשא המציע בקשר להצעתו.

ו. סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים למכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו ירושלים.

ז. מסמכי המכרז הם רכושה של הרשות והם מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה בלבד. אין המציע רשאי להעתיק או להשתמש במסמכי המכרז לכל מטרה אחרת.

18. עדיפות בין מסמכים

יש לראות את מסמכי המכרז כמשלימים זה את זה. בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או דו משמעות בין מסמכי המכרז יחול סדר העדיפות המפורט בחוזה.

יובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובת הזוכה להודיע למנהל/מפקח מטעם הרשות על סתירות/אי התאמות שהתגלו במהלך ביצוע העבודות, מיד לאחר גילויים. הזוכה יפעל בעניין סתירות/אי התאמות, בהתאם להנחיות שיקבל מהמנהל/מפקח בכתב.

_____

הרשות

מסמך ג'

מכרז פומבי מס' 23-1205

הקמה וניהול מוקד תמיכה

לכבוד
ועדת המכרזים
הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

הצעת והצהרת המציע

1. אני הח"מ _____ מצהיר בזאת, כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז, והנני מגיש בזאת הצעתי לרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים (להלן "**הרשות**"), להקמה וניהול מוקד תמיכה הכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "**השירותים**").

2. הנני מצהיר, כי קראתי והבנתי את כל פרטי ומסמכי המכרז, לרבות פרסום ההודעה למציעים בעיתונות, וכי תנאי המכרז, תנאי האתר, מאפייני העבודות וכל הגורמים האחרים המשפיעים על העבודות, ידועים ומוכרים לי, אני מסכים להם ובהתאם לכך קבעתי את הצעתי. לאחר שביקרתי באתר שנועד להקמת מתחם מתקני השעשועים, בחנתי ובדקתי את כל הנסיבות והתנאים הקשורים בביצוע העבודות, הנני יודע את כל הפרטים הנוגעים לביצוע העבודות ואני מציע לקבל על עצמי את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז בלא כל הסתייגות, ובכלל זה לבצע את העבודות בהתאם להצעתי, על פי הוראות והנחיות הרשות, במחירים כפי שציינתי בהצעתי.

3. <u>אני מצהיר מסכים מתחייב בזאת כי:</u>

3.1. הנני בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז, גם מבחינת המימון וגם מבחינה מקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.

3.2. הנני עומד בכל התנאים המקדמיים הנדרשים לצורך הגשת ההצעה למכרז, כמפורט במסמך תנאי המכרז והוראות למשתתפים (מסמך ב'), סעיף 3, ולראיה הנני מצרף את כל המסמכים הנדרשים במסמך ב'.

3.3. **הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על פי הוראות המכרז ומסמכיו בלוח הזמנים הקבוע במכרז.** ידוע לי, כי תנאי זה הינו תנאי יסודי ועיקרי בהתקשרות נשוא המכרז.

3.4. מבלי לגרוע מן האמור, ברשותי או בכוחותיי להשיג את כל כוח האדם המיומן והציוד המקצועי הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז ואני מעסיק עובדים וכוח אדם מקצועי ומיומן בהתאם לדרישות המכרז ומסמכיו.

3.5. הנני מתחייב, כי במידה ואזכה במכרז והרשות תתקשר איתי בהסכם, אבצע את העבודות נשוא המכרז בשלמותן, בהתאם לכל האמור במסמכי המכרז, הוראות הבטיחות והוראות כל דין, במחירי הצעתי, לשביעות רצונם המלאה של המנהל והרשות ועפ"י כל דין ו/או תקן ו/או הנחייה לרבות הנחיות משרד הבריאות.

4. <u>מובהר לי בזאת, כי התמורה הינה סופית ומוחלטת ולא תשולם לי כל תמורה נוספת בגין העבודות נשוא המכרז,</u> על כל הכרוך בכך, מעבר למחירים המוצעים על ידי, ובכלל זה לא תשולם כל תוספת בגין התייקרויות והצמדות למדד מכל מין וסוג שהוא.

5. עוד מובהר לי, כי כל מס, היטל, תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על העבודות עפ"י חוזה זה, יחולו עליי וישולמו על ידי. לצורך כך, תנכה הרשות מהסכומים שיגיעו לי כל סכום שעליה לנכות לפי כל דין, והעברת סכומים אלו לזכאי תהווה תשלום לי.

6. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות **בסעיף 14 למסמך ב'**, זאת תוך 7 ימים מיום הודעתכם בדבר זכייתי.

7. אני מצהיר בזאת, כי ידוע לי שאם אחזור בי מהצעתי ו/או אם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 14 למסמך ב' כולן או מקצתן, או כל התחייבות כלשהי אחרת הכלולה בחוברת מכרז זו, אאבד את זכותי להתקשר עם הרשות והרשות תהא רשאית לפעול עפ"י כל זכות או סעד שיעמדו לרשותה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

8. הנני מצרף להצעתי את כל המסמכים הנדרשים, כמפורט במסמך ב' למסמכי המכרז (תנאי המכרז והוראות למשתתפים). ידוע לי, כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולדרוש ממני להציג כל מידע/מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותי, ניסיוני, מומחיותי, אפשרויות המימון, התאמתי לאספקת הטובין והשירות, לרבות המלצות וכי אני אהיה חייב למסור לוועדה את מלוא המידע/ המסמכים, להנחת דעתה.

9. <u>ידוע ומוסכם עלי כדלקמן:</u>

9.1. במידה ואזכה במכרז דנן, ההתקשרות עמי וכן היקפה מותנים בקיומו של תקציב מאושר על ידי הרשות וכן בקבלת כל האישורים התקציביים וההשתתפות של גופים אשר אמורים לממן או להשתתף במימון ביצוע העבודות, ככל שישנם. כן ידוע לי, כי ביצוע העבודות מכח מכרז זה נתון לשיקול דעתה המוחלט של הרשות והיא תהא רשאית שלא להזמין את העבודות הנזכרות בו כלל או לא להזמין את חלקן.

9.2. הרשות איננה מתחייבת לקבל כל הצעה שהיא, כולה או חלקה והיא רשאית לבטל את המכרז לחלוטין ו/או להגדיל ו/או להקטין את היקף המכרז, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. כן הרשות זכאית לפרסם מכרז/ים נפרדים ונוספ/ים לביצוע עבודות דומות/רכישת ציוד/תיקונים וכיו"ב.

9.3. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא לי כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לי נזק כלשהו, ולא אהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לי.

10. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 90 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות כפי שהוגדר בתנאי המכרז. ככל שאדרש על ידי הרשות יוארך תוקפה של הצעתי לתקופה של 90 ימים נוספים.

11. אם הצעה זו נחתמה על ידי יותר מאדם אחד, היא מחייבת את כל החתומים מטה ביחד וכל אחד מהם לחוד, ובכל מקום שפרט מפרטי הצעה זו מובא בלשון יחיד יש לראותו כאילו הובא על ידי כל החתומים מטה ביחד ועל ידי כל אחד מהם לחוד.

12. הצעה זו היא בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותי כאמור דלעיל.

13. **הצעתי הינה כדלקמן:**

תפקיד	תעריף מקסימאלי לשעה (לפני מע"מ)	אחוז הנחה	משקל
מוקדן	**105 ש"ח**		**70%**
מוקדן בכיר	**145 ש"ח**		**25%**
מוקד להשארת הודעות א-ה 17:15- 19:00 (יש לציין עלות חודשית קבועה)	**ללא מחיר מקסימום**		**5%**

לתשומת לב המציעים- במכרז זה נקבעו מחירי מקסימום. על המציע לציין אחוז הנחה ביחס לכל אחד מהרכיבים שפורטו בטבלה לעיל, אולם אחוז ההנחה המוצע לא יעלה על 30%.

הצעה גבוהה ממחירי המקסימום ו/ או מאחוז ההנחה המקסימאלי שנקבע על ידי הרשות- תפסל.

שם המציע: _____ ת.ז./ ח.פ. _____/_____

תיאורו (אדם, חברה, שותפות או אחר) נא לפרט: _____
טבלה

כתובת: _____ טלפון: _____

שמות ומספר הזיהוי של האנשים המוסמכים לחתום בשם המציע:

_____

חתימות: _____
(ראה פרוט דרישות לחתימות במסמך ב').

תאריך: _____.

<u>אישור חתימה:</u> <u>(כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, שותפות וכיו"ב)</u>

אני הח"מ _____, עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי המסמך דלעיל נחתם ע"י:

1. ה״ה _____ ת.ז. _____ (ימולא כשהמציע הוא אדם)

2. ה״ה _____ת.ז. _____(ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד: _____ ולחייב אותו, וכי חתמו על מסמך זה בפני.

_____ _____

תאריך חתימה

<u>מסמך ד'</u>

<u>הסכם</u>

שנערך ונחתם ב_____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

באמצעות מורשי החתימה מטעמה

(להלן: "**הרשות**")

מצד אחד;

לבין: _____, ת.ז./ ח.פ. _____

באמצעות המורשה מטעמו מר _____ ת.ז. _____

מרח' _____ טל' _____ פקס _____

(להלן: "**נותן השירות**")

מצד שני;

הואיל: וביום _____ פרסמה הרשות מכרז מס' 1205-23 להקמה וניהול מוקד תמיכה עבור הרשות;

והואיל: ונותן השירות הגיש הצעתו למכרז הנ"ל;

והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ הכריזה על נותן השירות כזוכה במכרז;

<u>אי לכך הוצהר, והוסכם בין הצדדים כדלקמן:</u>

1. המבוא

המבוא להסכם זה וכל יתר מסמכיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

כותרות הסעיפים נועדו לצרכי נוחיות בלבד ואין להיעזר בהן לצרכי פרשנותו של ההסכם.

2. הגדרות

בהסכם זה ובכל המסמכים המהווים חלק מהחוזה יהיו למונחים להלן, ההגדרות בצדן (אלא אם כוונה אחרת משתמעת מגופו של עניין):

א. "**השירותים** ו/או **העבודות**"- הקמה וניהול מוקד תמיכה עבור הרשות.

ב. "**המנהל**"- מי שהוסמך על ידי הרשות לשמש מנהל לצורך חוזה זה.

ג. "**המפקח**" - האדם שמתמנה על ידי הרשות לפקח על או מתן השירותים או

כל חלק מהם עבור הרשות, ככל שימונה.

ד. "**נותן השירות**"- לרבות נציגיו של נותן השירות ומורשיו המוסמכים, וכן כל מי שפועל בשמו ומטעמו בביצוע ההסכם.

ה. "**עובדי נותן השירות**"- עובדיו של נותן השירות ו/או שליחיו ו/או המועסקים על ידו או אלה ששרותיהם יושכרו או ירכשו על ידו או על ידי עובדיו או על ידי שליחיו בביצוע ההסכם וכל מי שנותן השירות אחראי על פי כל דין למעשיו או למחדליו.

ו. "**ההזמנה**"/"**הפנייה**"- הזמנה בכתב שתוצא על ידי הרשות.

3. מסמכי החוזה

א. כל מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה.

ב. בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או פירוש שונה של הוראה מהוראות החוזה לבין הוראה ברורה ומפורשת במסמך אחר מהמסמכים הנספחים לחוזה, ובהיעדר הנחייה אחרת מאת המנהל ו/או המפקח, כוחה של זו שבנספחים עדיף ומכריע על כוחה של ההוראה האמורה בחוזה.

4. היקף החוזה

הזוכה במכרז יספק את השירותים כנגד קבלת הזמנה מאושרת מאת הרשות. בהזמנה יצוין כל סוג השירות המבוקש, הכמות, אופן ביצוע השירות, מקום ביצוע השירות, לוח זמנים וכל פרט כיו"ב ביחס לאופיו של השירות.

5. מהות השירות

א. בכפוף לאמור בהסכם זה ובנספחיו, מתחייב נותן השירות לבצע את הוראות ההסכם במלואן ולספק שירותים העומדים במלוא דרישות הרשות כמפורט במסמך ח' למסמכי המכרז, ויתר מסמכי המכרז.

<u>מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יכלול השירות את המפורט להלן</u>:

ב. נותן השירותים יקים וינהל מוקד תמיכה (Help Desk) עבור משתמשי מערכות המידע ברשות הטבע והגנים.

ג. מטרתו של מוקד התמיכה הינו להוות קו ראשון בקבלת קריאות בנושא מערכות המידע ברשות (כמפורט במסמכי המכרז).

ד. המוקד יופעל במשרדי הרשות בירושלים. המוקד יאויש באופן שוטף ע"י מנהל מוקד התמיכה ושלושה (3) עובדים.

ה. יובהר, כי כל איש צוות שיועסק על ידי נותן השירותים עבור הרשות יקבל אישור מראש של הרשות. כמות אנשי הצוות נתונה לשינוי, לפי שיקול דעתה של הרשות וצרכיה.

ו. מנהל מוקד התמיכה ידווח באופן ישיר ל CTO של הרשות או כל גורם אחר שהרשות תחליט עליו.

ז. נותן השירותים ילווה ויתמוך את פעילות מוקד התמיכה הן בתהליך ההקמה והן בניהול השוטף.

ח. כמו כן שמורה לרשות האופציה להעסיק במסגרת מכרז זה, טכנאי שרות מטעם נותן השירותים באתרי הרשות, בהתאם לשיקול דעתה כאמור במסמך ח'.

ט. מוקד התמיכה יפעל במהלך השעות: 07:30 – 17:15 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 – 12:30 ע"י מוקדן מרחוק.

י. בשעות הליבה 08:00-16:00 מוקד התמיכה יאויש ע"י לפחות 2 נציגי תמיכה מקצועיים בתחום מערכות המידע ותחזוקתן בנוסף למנהל, ובשאר השעות נדרש נציג תמיכה מקצועי אחד לפחות. מנהל מוקד התמיכה ינהל את מוקד התמיכה וכן יהווה חלק אינטגראלי מצוות התמיכה ויטפל בקריאות ע"פ הצורך.

יא. שעות פעילות המוקד ניתנות לשינוי בכפוף להחלטת הרשות.

3. הצהרות נותן השירות וההתחייבות לביצוע

א. נותן השירות מקבל בזאת על עצמו לספק את השירותים נשוא המכרז כקבלן עצמאי, הכל בהתאם להוראות החוזה ולמסמכי המכרז האחרים, להנחת דעתו המוחלטת של המנהל, וימלא לצורך זה אחר כל הוראותיו.

ב. נותן השירות מסכים ומצהיר בזאת במפורש, כי ידוע לו שהרשות תזמין את השירותים מעת לעת, בכמויות משתנות, על פי צרכיה ותקציבה. ידוע לנותן השירות, כי הרשות אינה מתחייבת להיקף מינימלי של עבודות שיוזמנו ממנו והיא רשאית להזמין עבודות לפי שיקול דעתה הבלעדי או שלא להזמין עבודות כלל, מבלי שנותן השירות יהיה זכאי לכל תמורה ו/או פיצוי ו/או סעד אחר בגין היקף הזמנת העבודות או אי-הזמנתן. כן ידוע לנותן השירות כי הרשות רשאית לבצע בעצמה או באמצעות מי מטעמה את העבודות או חלקן ו/או לצמצם את היקף העבודה ו/או להחליט על דחיית ביצוע חלק מהעבודות למועד מאוחר יותר, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. למען הסר ספק, נותן השירות מוותר בזאת במפורש על כל טענה ו/או תביעה בקשר עם האמור, לרבות טענה בנוגע להיקף העבודות אשר נמסרו לביצועו.

ג. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי יש לו הציוד והמתקנים, הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, האפשרות הפיננסית, המשאבים, כוח אדם מוכשר, מורשה ומנוסה, האמצעים הדרושים והביטוחים המתאימים לביצוע התחייבויותיו מכוח החוזה.

ד. נותן השירות מתחייב למלא אחר הוראות הדין הרלוונטיות לביצוע השירותים המבוקשים נשוא ההסכם ולבצע התחייבויותיו מכוח המכרז/ההסכם בנאמנות, בשקדנות, במועדים אשר יקבעו על ידי הרשות, באופן בטיחותי, תוך שמירה על קיום הסטנדרטים, כללי הבטיחות והנחיות הרשויות המוסמכות, לשביעות רצון הרשות ובהתאם להוראותיה.

ה. נותן השירות מצהיר כי יש לו ולעובדיו כל ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים עפ"י כל דין/תקן/הנחיה לצורך ביצוע העבודות וכי ישמור על קיום הרישיונות, האישורים וההיתרים על חשבונו.

ו. מבלי לפגוע באמור דלעיל וביתר זכויותיה של הרשות עפ"י כל דין, אם לא יספק את השירותים בהתאם להוראות המכרז, הרשות תהיה רשאית להזמין את העבודות או חלקן מנותן שירות אחר ולחייב את נותן השירות בהוצאות שנגרמו לה עקב כך, לרבות הוצאות נלוות, גם אם מחירי נותן השירות האחר יעלו על המחיר הנקוב בהצעת נותן השירות שזכה במכרז.

ז. נותן השירות מצהיר כי התקשרותו בחוזה זה וביצועו בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים בחוזה זה, אינם גורמים ולא יגרמו, בין במישרין ובין בעקיפין, להפרה או לפגיעה אחרת של הוראות כל דין, או של זכויות, מכל מין או סוג שהוא, של צדדים שלישיים או בחיוב הקיים כלפי צד שלישי, וכי לא קיימת זכות כלשהי של צד שלישי או חיוב כלפי צד שלישי העלולים למנוע או להגביל את ביצוע התחייבויותיו של נותן השירות על פי חוזה זה.

ח. נותן השירות מצהיר כי הינו רשאי להתקשר בחוזה זה, ולבצעו על פי תנאיו, וכי אין כל מניעה, בין על פי דין, בין על פי חוזה או כל מניעה אחרת ולרבות חשש לניגוד עניינים להתקשרותו של נותן השירות בחוזה זה ולביצועו, הוא לא ייטול על עצמו כל התחייבות שיש בה כדי למנוע את התקשרותו בחוזה זה או את ביצועו בכל תקופת החוזה.

ט. נותן השירות מתחייב כי בכל מקרה בו יתעורר חשש להפרה, לפגיעה או לניגוד עניינים כאמור, יודיע על כך מיד לרשות בכתב, והרשות תהא רשאית לנקוט כל פעולה שתמצא לנכון בעקבות הודעה כאמור, לרבות הבאת ההסכם לידי סיום, או הטלת מגבלות על פעולת נותן השירות ברשות וזאת אם או כל עוד לא יוסר החשש האמור על ידי נותן השירות.

4. תפקידיו וסמכויותיו של המנהל

א. מבלי לגרוע מיתר סמכויות המנהל עפ"י הסכם זה, מוסכם ומוצהר, כי בנוסף להיותו של המנהל נציג הרשות לעניין הסכם זה, כמפורט בהסכם, יהא המנהל מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על טיב השירות שיינתן על ידי נותן השירות והתאמת הנ"ל לדרישות המכרז, והחוזה.

ב. כן יהיה רשאי המנהל למסור הודעה לנותן השירות בדבר תקלות ו/או אי עמידה בזמנים ו/או אי התאמה של השירות כמפורט בס"ק א' לעיל. קביעתו של המנהל לעניין זה הינה סופית ואינה ניתנת לערעור. על נותן השירות למלא אחר הוראות המנהל, לשתף עמו פעולה ולאפשר לו לבקר כל חלק מהשירות המבוצע על ידו.

ג. הפיקוח אשר בידי המנהל לא ישחרר את נותן השירות מהתחייבויותיו למילוי תנאי חוזה זה ולמילוי כל הדרישות שבדין ונותן השירות יהיה אחראי לכל הפעולות, השגיאות ההשמטות והמגרעות שנעשו או נגרמו על ידו.

5. הסבת החוזה העברת זכות וקבלני משנה

א. נותן השירות לא יסב ולא יעביר את החוזה, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר.

ב. נותן השירות לא יהיה זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כלשהו מהרשות לפי הסכם זה לאחר.

ג. מבלי לפגוע ביתר הוראות החוזה, נותן השירות אינו רשאי למסור את ביצוע השירותים או חלק מהם לקבלן משנה.

6. ערבות לביצוע ההסכם

א. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם בתקופת ההסכם, כולן או מקצתן, מוסר נותן השירות לרשות בטרם חתימת החוזה, ערבות בנקאית צמודה בסך 50,000₪ (חמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "הערבות"), בנוסח **מסמך ז'2** למסמכי המכרז.

ב. ההוצאות הכרוכות במתן הערבות הנ"ל יחולו על נותן השירות.

ג. הערבות תעמוד בתוקפה לאורך כל תקופת ההתקשרות, ולפחות 60 ימים אחרי סיומה.

ד. הערבות האמורה תשמש גם כערבות להתחייבות נותן השירות להשיב לידי הרשות את ההפרשים והסכומים הנובעים מטעויות בחשבונותיו.

ה. מובהר בזאת, כי מתן הערבות דלעיל אינו פוטר את נותן השירות ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי הרשות עפ"י חוזה זה ובהתאם לכל דין, ואילו גבייתה ומימושה של הערבות, כולה או חלקה, על ידי הרשות, לא תהווה מניעה מצדה לתבוע מנותן השירות כל נזקים והפסדים וכן כל סעדים נוספים ואחרים עפ"י חוזה זה ו/או עפ"י דין.

ו. סכום הערבות שנגבה על ידי הרשות ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש והרשות תהא רשאית לחלט את הערבות במלואה וללא קשר לכך שנגרם לה נזק ו/או למידת הנזק שייגרם, ויהפוך לקניינה הגמור והמוחלט מבלי שתהא לנותן השירות זכות כלשהי לבוא כלפי הרשות בטענות ומענות כלשהן בקשר לכך, ומבלי שדבר זה יגרע מזכויות הרשות על פי החוזה ו/או על פי כל דין בגין הפרת ההסכם.

ז. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. המדד הבסיסי בכל אחד מהמדדים לעיל הינו המדד האחרון הידוע במועד חתימת הספק על החוזה.

ח. הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וניתן יהא לממשה מידית בלא צורך בהנמקה, לפי פנייה חד צדדית של הרשות בכל מקרה שלפי קביעתה לא ביצע נותן השירות את התחייבויותיו ו/או חלקן או במקרה של סכומים המגיעים לרשות בגין הפרשים הנובעים מטעויות בחשבונות נותן השירות. היה והערבות תחולט על ידי הרשות והחוזה לא יבוטל, ימציא נותן השירות ערבות חדשה בתנאים זהים לערבות שחולטה.

ט. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נותן השירות מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל עת במהלך תקופת החוזה, תהיה בידי הרשות ערבות תקפה בנוסח מסמך ז'2.

7. אמצעי בטיחות וזהירות

מבלי לפגוע בשאר הוראות החוזה, נותן השירות מצהיר ומתחייב לפעול בביצוע התחייבויותיו נשוא חוזה זה באופן בטיחותי, לשמירת רווחתם ושלומם של עובדיו וכל אדם וגוף אחר, בהתאם לכל דין, לרבות חוקי הבטיחות בעבודה לרבות על פי חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד – 1954 ופקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), התש"ל – 1970 והתקנות על פיהם, בהתאם להנחיות מפקח העבודה הראשי במשרד העבודה.

8. אורח מקצועי ושמירה על דינים

א. נותן השירות יבצע את הוראות ההסכם באורח מקצועי נכון, לשביעות רצונו המלאה של המנהל ובהתאם לכל דין לרבות הוראות בטיחות וזהירות בעבודה.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירות מצהיר, בחתימתו על חוזה זה, כי הוא זכאי לספק את השירות וכי יש בידו את כל האישורים (במידה ודרושים) מטעם בעלי הזכויות הרלבנטיים וכן כי הוא מחזיק בכל האישורים וההיתרים הדרושים מטעם כל רשות מוסמכת.

ג. עוד מצהיר נותן השירות, כי אין בהתקשרות עפ"י חוזה זה פגיעה בכל זכויות יוצרים, זכויות פטנטים או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה תביעה על הפרת זכויות כאמור.

ד. הציוד של נותן השירות, בו ישתמש למתן השירות, יהיה באחריותו המלאה והבלעדית. נותן השירות יהיה אחראי לתקינות הציוד ושלמותו. אם ייגרם נזק לציוד במהלך מתן השירות, נותן

השירות יישא בעלות נזק זה. הרשות לא תהא אחראית על כל נזק שייגרם לציוד נותן השירות במהלך ביצוע השירות על ידי נותן השירות.

9. תקופת ההסכם

א. תוקפו של ההסכם הינו לשלוש (3) שנים החל מחתימתו.

ב. לרשות שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם בשנתיים נוספות, כולן או כל חלק מהן בכל פעם, כך שתקופת ההסכם המקסימלית (לרבות ההארכות) לא תעלה על חמש (5) שנים.

ג. לשם מימוש האופציה, נותן השירות יחתום על נספח להארכת הסכם שיועבר לו על ידי הרשות, לא תידרש חתימה נוספת של הרשות על הנספח האמור.

ד. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכות הרשות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההתקשרות עם נותן השירות בכל עת, בהודעה מראש בת 30 ימים. במקרה של ביטול ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, תשלם הרשות לנותן השירות רק את התשלומים המתייחסים לעבודות שבוצעו על ידי נותן השירות בפועל עד תאריך ההודעה על ביטול ההתקשרות, והרשות לא תהיה חיבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור ביטול ההתקשרות.

ה. יובהר, כי הרשות תהא רשאית להאריך את ההסכם בהתאם לצרכיה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.

10. נזיקין לגוף או לרכוש

א. נותן השירות יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן, שייגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל כלשהו תוך כדי מתן השירות ובקשר אליו, במישרין או בעקיפין, לגופו או לרכושו של אדם/ גוף כלשהו לרבות לרשות ו/או לנותן השירות ו/או לעובדיהם ו/או לשלוחיהם ו/או למי מטעמם ו/או לאדם אחר כלשהו, ובכלל זה יהיה נותן השירות אחראי כלפי כל צד שלישי לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או לפי כל חוק אחר, ויהיה חייב לפצות ולשפות את הרשות ו/או הניזוק(ים), לפי המקרה, על חשבונו והוצאותיו, בגין כל דרישה ו/או תביעה שיוגשו נגדה בקשר לכך, ובכל דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיע לו(ה)(הם).

ב. נותן השירות משחרר לחלוטין ומראש את הרשות, עובדיה, שלוחיה, ואת מי שבא מטעמה, מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן ו/או קלקול לגוף או לרכוש כנ"ל, שאירעו כתוצאה מהאמור בסעיף זה, לכל אדם ו/או גוף אחר, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.

ג. נותן השירות מתחייב לשלם כל דמי נזיקין או פיצויים המגיעים ע"פ דין לעובד או לכל אדם אחר הנמצא בשירותו, כתוצאה מתאונה או נזק כלשהו שנגרם תוך כדי מתן השירות ו/או בקשר אתו ו/או ממעשה או מחדל הקשורים, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות נותן השירות עפ"י הסכם זה. נותן השירות יפצה וישפה את הרשות בגין כל תשלום שתחויב לשלם כתוצאה מאי קיום התחייבותו כאמור.

ד. נותן השירות יהיה אחראי וישפה את הרשות בגין כל פגיעה או נזק שיגרמו לה עקב שגיאה מקצועית של נותן השירות ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית.

ה. אחריותו של נותן השירות תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת ההסכם.

ו. למען הסר ספק, אחריותו של נותן השירות כמפורט בס״ק א׳-ה׳ לעיל תחול גם בשל מעשים ו/או מחדלים של כל גורם הפועל בשמו ו/או מטעמו.

ז. הרשות תהא רשאית לעכב תשלומים לנותן השירות בגובה הסכומים אשר יהיו נושא לתביעה כנגד נותן השירות בגין נזק או אובדן כאמור בפרק זה, עד אשר תיושבנה תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון הרשות.

ח. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוצהר בזה ומוסכם, שכל סכום ו/או פיצוי, אשר יגיעו לרשות ו/או שעל הרשות יהיה לשאת בהם מחמת שתתבע ע״י צד ג׳, בגין מעשי ו/או מחדלי נותן השירות ו/או מועסקיו, כולל הוצאותיה ושכ״ט עו״ד, תהיה הרשות רשאית לקזז מהסכומים המגיעים ממנה לנותן השירות.

ט. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריות נותן השירות הנובעת ממהות השירות, כמפורט במסמכי המכרז.

11. ביטוח

מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי הסכם זה ועל פי דין, נותן השירותים ימלא אחר הוראות הביטוח המפורטות בנספח הביטוח המסומן כ**מסמך י׳(1),** המצ״ב להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

12. ניכוי כספים מנותן השירות

הרשות תהא רשאית לנכות/לקזז מהכספים המגיעים, או שיגיעו לנותן השירות, מאת הרשות ו/או מהערבות ו/או בגין כל דבר ועניין, את כל הסכומים אשר תידרש או תחויב לשלמם עקב אי קיום או הפרת סעיף כלשהו מסעיפי ההסכם ו/או כל סכום ו/או פיצוי ו/או שיפוי אשר יגיעו לה מנותן השירות בהתאם להסכם זה ו/או שעליה לשאת בהם מחמת שתתבע ע״י צד ג׳ בגין מעשי ו/או מחדלי נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או כל העשוי להגיע לה מאת נותן השירות מכח הסכם או מקור שהוא. האמור בסעיף זה אינו גורע מזכויותיה של הרשות לתבוע את החזרת הכספים ששולמו על ידה בכל דרך אחרת.

13. קיזוז

מוסכם בזה, שכל סכום ו/או פיצוי ו/או שיפוי העשוי להגיע לרשות מאת נותן השירות בהתאם להסכם זה ו/או כל מקור שהוא לרבות קנסות ולרבות עקב אי קיום או הפרת סעיף כלשהו מסעיפי ההסכם ו/או כל סכום שעל הרשות לשאת בהם מחמת שתתבע ע״י צד ג׳ בגין מעשי ו/או מחדלי נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ואו מי מטעמו ניתן יהיה לקזז ו/או לנכות מכל סכום שעל הרשות לשלם לנותן השירות. כן מוסכם, כי כל ערבות שניתנה על ידי נותן השירות בהקשר להסכם זה, תשמש בין השאר גם לכיסוי סכומים כאמור. האמור בסעיף זה אינו גורע מזכויות הרשות לתבוע את החזרת הכספים ששולמו על ידה בכל דרך אחרת העומדת לרשותה עפ״י דין ו/או עפ״י הסכם זה.

14. העסקת עובדים

א. ככל שנותן השירות הינו תאגיד, מתחייב נותן השירות כי השירות יבוצע על ידי העובד/ים שהוצע/ו מטעמו במסגרת ההצעה למכרז, במשך כל תקופת הפרויקט. ככל שנותן השירות יאלץ להחליף את העובד/ים שהציע מטעמו לפני תום מתן השירות הנדרש, מנימוקים חריגים בלבד, יידרש אישור הרשות מראש ובכתב לעובד החליפי מטעם נותן השירות.

ב. נותן השירות מתחייב לקיים, לאורך כל תקופת ההתקשרות ולגבי כלל העובדים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים, את כל הוראות הדין הרלוונטיות, כל חוקי העבודה שיפורטו להלן וכל רלוונטי אחר ו/או נוסף, לרבות התקנות מכח החוקים הנ"ל וכן הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה, ככל שרלוונטים, לרבות הוראות שרות התעסוקה, חוק שכר מינימום, חוק שוויון הזדמנויות וחוק חופש העיסוק, חוק דמי מחלה, חוק הביטוח הלאומי, חוק הגנת השכר, חוק הודעה לעובד ולמועמד לעבודה (תנאי עבודה והליכי מיון וקבלה לעבודה), חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, חוק החניכות, חוק חופשה שנתית, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), חוק עבודת הנוער, חוק עבודת נשים, חוק פיצויי פיטורים, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, חוק שעות עבודה ומנוחה, חוק שוויון הזדמנויות בעבודה, חוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות.

ג. נותן השירות חייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת העובדים ו/או מועסקים. נותן השירות ישלם בעד כל עובדיו, את כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים ע"י המעביד, כל התשלומים שמעביד חייב בניכויים משכר עובדיו וכן תשלומים אחרים בהם חייב המעביד על פי חוק וביטוח סוציאלי בשיעורים המקובלים על ידי ארגון העובדים המייצג את המספר הגדול ביותר של העובדים במדינה באותו ענף.

ד. נותן השירות מצהיר כי לא יעסיק עובדים מתחת לגיל 18.

ה. עוד מצהיר נותן השירות, כי הוא עומד בתנאים הקבועים בחוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991, ובחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987, לצורך התקשרות עם הרשות בחוזה זה, וכי כראיה חתם על תצהיר בנוסח המצורף למסמכי המכרז והמהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.

15. אי קיום יחסי עובד מעביד

א. נותן השירות מצהיר בזאת, כי הינו קבלן עצמאי וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד מעביד בינו לבין הרשות.

ב. כמו כן, מצהיר בזאת נותן השירות, כי הוא המעביד של עובדיו וכי אין בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין הרשות לבין מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

ג. נותן השירות מתחייב לשלם עבור עצמו ועבור עובדיו את תשלומי מס ההכנסה, הביטוח הלאומי וכל מס או תשלום אחר שיידרש לשלם ואין נותן השירות, עובדיו, מורשיו ו/או הפועלים מטעמו זכאים לקבל מן הרשות כל תשלום ו/או זכויות שהם המגיעים עפ"י כל דין ו/או נוהג לעובד ממעבידו.

ד. במידה והרשות תתבע לשלם סכום כלשהו מנותן השירות ו/או מעובדיו, שמקורם בטענת יחסי עובד ומעביד, מתחייב נותן השירות לשפותה בגין כל סכום כאמור והרשות רשאית לנכות כל סכום שתחויב בו כאמור מן התמורה המגיעה לנותן השירות.

ה. מובהר בזאת, כי אין בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הביטוח של נותן השירות כאמור במסמכי המכרז.

16. אופן הזמנת השירות ואופן חישוב התמורה

א. התמורה תשולם בכפוף לקבלת הזמנה מאושרת מאת הרשות ועל בסיס תקציב קיים. מובהר כי אין להתחיל במתן השירות טרם קבלת הזמנת עבודה מאושרת מהרשות.

ב. יובהר כי כמפורט במסמך ח' לרשות שמורה האפשרות להזמין מנותן השירות שירותים אופציונאליים (טכנאי שט"ח ור"צ טכנאיים), הכל לפי שיקול דעתה של הרשות, תקציבה וצרכיה. נותן השירותים מנוע מלטעון כל טענה בעניין הזמנת שירותים אלו (ככל שיוזמנו) והיקפם.

ג. סכום התמורה מהווה תשלום מלא וסופי בגין השירות, וכולל את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע ההסכם על פי תנאיו בשלמות ומהווה כיסוי מלא לכל התחייבויות הספק לרבות כח אדם במידה ויידרש, נסיעות, ביטוחים, ציוד וכל דבר אחר הנחוץ לשם מתן השירות.

ד. לתמורה יתווסף מע"מ בשיעורו עפ"י דין. ככל שנותן השירות הינו עוסק פטור, הרשות תעביר את תשלום המע"מ לשלטונות מע"מ ישירות.

ה. מובהר כי מעבר לאמור לעיל, לא יתווספו למחיר התמורה סכומים נוספים מכל מין וסוג שהוא. מובהר במפורש, כי כל מס, היטל או תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על ביצוע הסכם זה, יחולו על נותן השירות וישולמו על ידו.

ו. כן מובהר כי תשלום התמורה והיקפה מותנה בקיומו של אישור תקציבי לתשלומים אלה והזמנה מאושרת ע"י הרשות.

ז. היה ומכוחו של דין כלשהו תחול חובת ניכוי מס במקור בעת התשלום, ינוכה מס זה על ידי הרשות, בשיעור הקבוע לכך באישור שימסור נותן השירות לרשות, או בהיעדר אישור מתאים, באישור הקבוע לכך בדין.

ח. נותן השירות יגיש לרשות חשבונית מס "מקור" / חשבון לתשלום (במידה ונותן השירות הינו עוסק פטור), בהתאם להצעתו בכפוף להזמנות מאושרות שנמסרו לו מהרשות (להלן: "**חשבונית**").

ט. בעבור כל עבודה שסיפק, תונפק חשבונית נפרדת.

י. על חשבונית לפרט את מקום העבודה, פירוט השירותים אשר ניתנו, תאריך מתן השירות, מספר שעות העבודה, שם וחתימת מקבל ההזמנה ומספר ההזמנה של הרשות.

יא. המנהל יבדוק את החשבונית והדו"ח המוגשים על ידי נותן השירות ויאשרם בשמו ובחתימתו, בחלקם או במלואם, לאחר בדיקת נכונות הפרטים המופיעים בהם, שלמותם וכיו"ב, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

יב. יובהר כי במקרה בו נותן שירות שהינו עוסק פטור חדל להיות עוסק פטור, במהלך תקופת ההתקשרות, באחריותו להמציא למנהל את כל המסמכים הרלוונטיים לרבות תעודת עוסק מורשה, אישור על ניהול ספרים וכיו"ב. המצאת המסמכים האמורים תהווה תנאי לתשלום התמורה.

יג. החשבונית ו/או חלק ממנה ישולמו עד 45 ימים מתום החודש שבו הומצא החשבון לרשות.

יד. על נותן השירות לנהל מעקב של נתוני החשבוניות.

טו. לא תחול הצמדה; לא בשנה השנייה ולא באף שנה לאחר מכן.

טז. מובהר בזאת, כי במקרה בו הפרטים המופיעים בחשבון ובחשבונית אינם נכונים ו/או מלאים ו/או מדויקים, במלואם או בחלקם, רשאי המנהל שלא לאשרם ולהורות לנותן השירות לבצע תיקונים ו/או השלמות לפי שיקול דעתו הבלעדי, תוך פירוט הליקויים אשר נמצאו בחשבון ויראו זאת כאילו החשבון לא הומצא לרשות ותקופת הימים עד להמצאת החשבונית המתוקנת לא תיספר במניין הימים עד למועד התשלום.

1) אם החשבונית תוחזר לנותן השירות לצורך ביצוע ההשלמות כאמור לעיל, לא יאוחר מ-23 ימי עסקים ממועד ההמצאה לפי ס"ק ט', מועד קבלת החשבונית המתוקנת מנותן השירות ייחשב כמועד ההמצאה המעודכן. החשבונית המתוקנת תשולם לנותן השירות תוך 45 יום מתום החודש שבמהלכו הומצאה לרשות.

2) אם החשבונית תוחזר לנותן השירות לצורך ביצוע ההשלמות כאמור לעיל, לאחר חלוף 23 ימי עסקים ממועד ההמצאה לפי ס"ק ט', החשבונית תשולם לנותן השירות לא יאוחר מ-10 ימי עסקים מתום "מועד התשלום". ואולם התקופה שממועד החזרת החשבונית לנותן השירות ועד שנותן השירות המציא לרשות את החשבונית המתוקנת, לא תבוא במניין הימים לתשלום החשבונית כאמור.

יז. איחור בתשלום מצד הרשות יישא ריבית, בהתאם למקרה, כמפורט בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017 ונותן השירות לא יהיה זכאי לכל סעד נוסף, כספי או אחר בגין איחור כאמור.

17. ארכה לאספקת שירות וביטול הזמנה

א. סבור המנהל, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, כי יש מקום להארכת המועד לביצוע השירות, מחמת שינויים או הוספות, מחמת כח עליון, או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת המנהל מתן הארכה, יתן המנהל הארכה בכתב לתקופה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ב. מובהר ומודגש בזאת במפורש, כי אין בהארכת מועד כאמור כדי להודות באחריות הרשות למעשה/ מחדל כלשהו בגינם ניתנה הארכת מועד וכי נותן השירות לא יהיה זכאי לקבל תמורה כלשהי בגין הארכת מועד כאמור.

ג. הרשות תהא רשאית לבטל הזמנת עבודה בכל עת, כל עוד העבודה לא בוצעה בפועל.

18. העדר בלעדיות

א. לנותן השירותים לא תינתן בלעדיות על ביצוע מתן השירותים, והרשות תהא רשאית לפעול על פי שיקול דעתה ובכפוף לכל דין בעת הזמנת עבודות המפורטות במכרז זה או עבודות דומות להן ואף לבצע עבודות אלה בעצמה או באמצעות מי מטעמה. כמו כן, הרשות תהא רשאית לבצע חלק מן העבודות נשוא המכרז בעצמה או באמצעות מי מטעמה. נותן השירות לא יהא זכאי לכל פיצוי ו/או תמורה עקב כך. כן תהא הרשות רשאית לפרסם מכרז/ים נוסף/ים לביצוע עבודות המפורטות במכרז זה או דומות להן, ולנותן השירות לא תהא כל טענה עקב כך. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לרשות שמורה הזכות לפרסם מכרזים לפרויקטים נקודתיים ולרכישת שירותים על פי צרכיה.

19. זכויות בתוצרים

א. כל התוצרים שייוצרו ו\או יפותחו תוך כדי ביצוע השירותים, יהיו לקניין הרשות בלבד. נותן השירות לא ישתמש בהם ולא יתיר שימוש בהם לאדם אחר כלשהו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המשרד מראש ובכתב.

ב. כל הנתונים שייווצרו במסגרת מתן השירותים, לרבות התיעוד של נתונים אלה, ויאוחסנו אצל נותן השירות במסגרת ביצוע השירותים ו/או כתוצאה מהם, הינם רכושו הבלעדי של הרשות והם ימסרו לרשות עם סיום מתן השירותים או על פי דרישת הרשות בכל עת.

20. הפרת הסכם

הפר נותן השירותים הוראה מהוראות הסכם זה, רשאים הרשות ו/או המנהל לעשות כל אחת מהפעולות הבאות:

א. להזמין מנותן/ני שירות אחר/ים את השירותים שנותן השירות חייב באספקתם ע"פ הסכם זה, מבלי שיהיה זכאי לתמורה נוספת, ולחייב את נותן השירות בכל ההוצאות הכרוכות בכך או לבצע את השירות באמצעות עובדי הרשות.

ב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או תרופה ע"פ הסכם זה ו/או ע"פ כל דין ובכלל זה חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) – תשל"א – 1970 ובכלל זה זכות הרשות לתבוע את כל הנזק הממשי שנגרם לה ו/או יגרם לה הן במישרין והן בעקיפין כתוצאה מההפרה.

21. ביטול ההסכם

א. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוסכם בין הצדדים, כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את הרשות בכל הזכויות המוקנות לה עפ"י ההסכם ועפ"י כל דין במקרה של הפרה יסודית ובכלל זה בכל אחד מהמקרים דלהלן תהא הרשות רשאית, בהודעה בכתב, לבטל את החוזה ולהשלים את ביצוע השירות בעצמה, או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון ולחייב את נותן השירות בהוצאות הכרוכות בכך. נמסרה הודעה כאמור יהא החוזה מבוטל במועד הנקוב בה. מובהר בזאת כי נקיטת צעד מן הצעדים המפורטים דלעיל אין בה כדי להקנות לנותן השירות כל זכות לקבלת תמורה כלשהי מאת הרשות:

1) כשנותן השירות פושט רגל או שהוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל או כשניתן נגדו צו כינוס נכסים או במקרה של תאגיד לגבי נכסיו כולם או חלקם, נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפרוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר אתם בהתאם לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983.

2) כשנותן השירות מסב את ההסכם כולו או מקצתו, לאחר או מעסיק קבלן משנה בביצוע התחייבויותיו מכח ההסכם ללא הסכמת הרשות בכתב ומראש.

3) כשנותן השירות מסתלק מביצוע ההסכם, להנחת דעתו של המנהל.

4) כשנותן השירות אינו מספק את השירות או את חלקו, או כשהוא מפסיק את מהלך אספקתו או שהוא אינו מספקו לפי לוח הזמנים שנקבע ואושר ע"י המנהל ואינו מציית להוראה בכתב מהמנהל להתחיל או להמשיך באספקת השירות בקצב הדרוש ו/או לפי לוח הזמנים, או כאשר נותן השירות ו/או מי מטעמו הפרו אחת או יותר מההתחייבויות האמורות בהסכם ולא תיקנו את ההפרה לאחר שקיבלו התראה על כך מאת המנהל תוך הזמן שננקב בהתראה, או כאשר המנהל התרה בנותן השירות ו/או מי מטעמו כי השירות

הסופק על ידו, כולו או מקצתו, אינו לשביעות רצונו והוא לא נקט מייד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור השירות.

5) כשיש בידי המנהל הוכחות להנחת דעתו שנותן השירות מתרשל בזדון בביצוע ההסכם.

6) כשיש בידי הרשות הוכחות להנחת דעתה, שנותן השירות או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר לחוזה או כל דבר הכרוך בביצוע החוזה.

7) נותן השירות אינו ממלא את הוראות המנהל ולא נענה לדרישותיו תוך זמן סביר ו/או תוך הזמן שנקבע לכך ע"י נותן ההוראה.

8) אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פליליים נגד נותן השירות ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו.

9) התברר כי הצהרה כלשהי של נותן השירות שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה אינה נכונה, או שנותן השירות לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת המנהל היה בה כדי להשפיע על התקשרות עם נותן השירות.

10) התברר כי נותן השירות מסר לרשות הצהרה ו/או נתונים שאינם מדויקים במסגרת תפקידו.

11) כשנותן השירות הפר סעיף מסעיפי החוזה הבאים הנחשבים כהוראות יסודיות: 4, 5, 7, 9, 10-12, 14, 15, 18, 19, 23, 28.

ב. נקיטה בצעדים המפורטים בסעיף קטן א' לעיל אין בה משום ביטול התחייבויות נותן השירות עד מועד ביטול החוזה כאמור.

ג. לא יראו בשימוש הרשות בזכויותיה עפ"י ההסכם ו/או עפ"י דין כביטול ההסכם על ידה, אלא אם הודיעה על כך במפורש ובכתב, ונותן השירות יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי ההסכם כל עוד לא ניתנה לו הודעה על ביטולו.

ד. מבלי לפגוע באמור לעיל, הרשות תהא רשאית לבטל ההסכם בהוראה בכתב של המנהל בכל עת ע"פ שיקול דעתו הבלעדי של המנהל, וזאת בהתראה של 30 ימים. במקרה כזה יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה.

ה. השתמשה הרשות בסמכות כלשהי מהסמכויות, או בזכות כלשהי מהזכויות שהוקנו לה בהסכם וביטלה את ההסכם, כולו או מקצתו, או הפסיקה את ביצועו, כולו או מקצתו, לא יהיו לנותן השירות כל טענות ו/או תביעות ו/או כל דרישה אחרת בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו כולל פגיעה במוניטין. הוצאות השלמת הזמנת השירות ע"י הרשות יהיו על חשבון נותן השירות והוא יישא בנוסף להוצאות האמורות גם בתוספת בשיעור 5% מסכום ההוצאות כתמורה להוצאות משרד כלליות ואחרות. ספרי הרשות והחשבונות ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לנותן השירות ומועדם, לשיעור הוצאות ההשלמה ומועד הוצאתן. מובהר, כי אין בתשלום ההוצאות הנזכרות דלעיל כדי לפגוע בזכות הרשות לתבוע פיצוי ו/או שיפוי ו/או השתתפות ו/או כל סעד נוסף בגין נזקים אשר נגרמו לה כתוצאה מהפסקת ההתקשרות, בהתאם לזכויות העומדות לרשותה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

22. שמירת זכויות

שום ויתור או מחדל או הימנעות מפעולה של הרשות ו/או מהפעלת זכות כלשהי המוקנית לה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, לא תחשב כעובדות היוצרות כנגדה מניעות ו/או השתק מחמת התנהגות או בדרך אחרת ביחסיה עם נותן השירות, ולא יהא לה כל תוקף אלא אם כן ויתרה הרשות על זכותה בכתב ובמפורש.

23. **תרופות**

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לכל סעד ו/או תרופה המגיעים להם ע"פ כל דין במקרה של הפרת החוזה.

24. **סודיות**

נותן השירות מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שהגיעה אליו בקשר ו/או במשך תקופת ההתקשרות, והמתייחסת לכל עניין ונושא הקשור ברשות ו/או בעובדיה ו/או בשירות ו/או בתוצרים. כן מתחייב נותן השירות לוודא כי הוראה זו תקוים גם על ידי עובדיו ו/או כל הפועל מטעמו. נותן השירות יחתום על כתב התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח **מסמך ט'** למכרז וידאג להחתים כל עובד ו/או מי מטעמו על כתב התחייבות בנוסח זה בטרם תחילת עבודתו עבור הרשות.

25. **כללי**

מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה, על נספחיו משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים, וכי צד להסכם לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת החוזה.

26. **הודעות**

כתובות הצדדים הם :

הרשות -עם ועולמו 3, גבעת שאול, ירושלים 9546303

נותן השירות - _____

כל מכתב שישלח ע"י הצדדים למשנהו לפי מענו דלעיל, ייחשב כאילו נתקבל ע"י הנמען 72 שעות מיום משלוחו כדבר דואר רשום.

סעיף תקציבי לביצוע הסכם זה: מס' _____

ולראיה באו על החתום :

מסמך ה'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976

לכבוד
הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

אני הח"מ, _____ , נושא/ת תעודת זהות מס' _____ מכתובת _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר אמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

הנני עושה תצהיר זה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן: "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**"), כחלק מהצעה במכרז פומבי מס' 23-1205 להקמה וניהול מוקד תמיכה, בהתאם למכרז האמור. למונחים המפורטים בתצהיר זה תהיה המשמעות הנתונה להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

1. עד למועד ההתקשרות אני הח"מ ובעל זיקה אלי, כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, לא הורשענו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "**חוק שכר מינימום**") ו/או לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "**חוק עובדים זרים**").

2. לחילופין, אם אני הח"מ ובעל זיקה אליי הורשענו ביותר משתי עבירות על חוק שכר מינימום ו/או חוק עובדים זרים - במועד הגשת ההצעה במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

3. הריני מצהיר, כי מתקיים אחד מאלה:
   א. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק שוויון זכויות**") אינן חלות עליי.
   ב. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליי ואני מקיימן, כמפורט בסעיף 2ב1(א)(2) לחוק עסקאות גופים ציבוריים.

4. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ _____
תאריך חתימת המציע

אישור

אני הח"מ עו"ד_____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/זיהתה עצמו/עצמה באמצעות ת.ז. מס'_____ [במידה והמציע הינו תאגיד או שותפות רשומה: המשמש בתפקיד_____ במציע והמוסמך/כת לעשות תצהיר זה בשמה ומטעמה], ולאחר שהזהרתיו/יה כי עליו/עליה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

_____
חתימה וחותמת עו"ד

מסמך ו'(1)

טופס להוכחת עמידה בתנאי סף

הנני _____, ת.ז. _____ מורשה חתימה מטעם המציע _____,
מצהיר בזאת כדלקמן:

1. **לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף 3.א.4**

הריני בעל ניסיון בהקמה וניהול של שרותי מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע עבור חמישה לקוחות לפחות בין השנים 2016-2022, כאשר לכל לקוח כמות מינימלית של 500 משתמשים לפחות (יצוין כי לעניין הניסיון בסעיף זה אין חובת רצף במהלך השנים, אולם נדרשת לכל הפחות שנת ניסיון אחת לפחות אצל כל לקוח).

2. **לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף 3.א.5**

הריני בעל ניסיון מוכח בניהול שרותי מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע עבור שני לקוחות לפחות, כאשר כל לקוח הינו בפריסה ארצית של למעלה מ 20 מיקומים \ סניפים \ אתרים \ משרדים (המצויים במיקומים שונים), וכאשר כל לקוח בנפרד מונה 500 משתמשים לפחות בין השנים 2018-2022. (יצוין כי לעניין הניסיון בסעיף זה, אין חובת רצף במהלך השנים אולם נדרשת לכל הפחות שנת ניסיון אחת לפחות אצל כל לקוח).

להלן פירוט להוכחת האמור בסעיפים 2+1 לעיל:

שם הלקוח	כמות משתמשים	מועד מתן השירותים	פרטי איש קשר אצל הלקוח- נייד, מייל.

***יובהר כי ניתן להציג את אותן התקשרויות להוכחת עמידה בתנאי הסף 3.א.4- 3.א.5**

3. **לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי סף 3.א.6**

הריני להצהיר כי המציע המעסיק בהעסקה ישירה כמות מינימאלית של 50 עובדים בתחום מתן השרות והתמיכה במערכות מידע. **על המציע לצרף להצעתו אישור רו"ח להוכחת ההעסקה כאמור.**

4. **לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי סף 3.א.7**

הריני להצהיר כי המציע מעסיק בהעסקה ישירה מנהל מוקד תמיכה בעל ניסיון מינימאלי של שנתיים רצופות בין השנים 2019-2022 בניהול מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע.

להלן פירוט ניסיונו של מנהל מוקד התמיכה:

שנות ניסיון מוקד התמיכה	שמות הלקוחות	פרטי התקשרות

שנות ניסיון מוקד התמיכה	שמות הלקוחות	פרטי התקשרות

***<u>המציע רשאי לצרף להצעתו טבלאות מודפסת לטבלאות מעלה</u>**

חתימת המצהיר:_____ ת.ז. _____

5. הריני מצהיר כי הפרטים במסמך זה הינם נכונים ומדויקים. ככל שאדרש ע"י ועדת המכרזים או ע"י הרשות – אספק אסמכתאות נוספות להוכחת הפירוט הנ"ל, כדוגמת חוזי התקשרות, חשבוניות, אישור רו"ח המציע וכיו"ב.

_____ _____

תאריך שם וחתימת מורשה חתימה של המציע

<u>אישור</u>

אני הח"מ עו"ד_____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/זיהתה עצמו/עצמה באמצעות ת.ז. מס'_____ [במידה והמציע הינו תאגיד או שותפות רשומה: המשמש בתפקיד_____ במציע והמוסמך/כת לעשות תצהיר זה בשמה ומטעמה], ולאחר שהזהרתיו/יה כי עליו/עליה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

_____

חתימה וחותמת עו"ד

מסמך ו'(2)

הנחיות למצגת

- **המצגת הפרונטלית** תכלול את הצגת הנושאים הבאים:
  - ניסיון החברה בהקמת מוקדי תמיכה
  - ניסיון החברה בניהול מוקדי תמיכה
  - תקופת המעבר (הקמת מוקד התמיכה, הכשרת עובדים, התאמת מתודלוגיה ונהלים ועוד..)
  - מתודולוגיה החברה בניהול השרות
  - שגרות עבודה
  - שליטה ובקרה: דו"חות יומים/תקופתים , אמצעי שליטה ובקרה נוספים
  - הצגת שיטות פרואקטיביות לשיפור השרות
  - שימור עובדים
  - הערך המוסף של החברה לרשות הטבע והגנים
- הפרזנטציה תכלול מצגתPowerPoint שתוצג פרונטלית ע"י <u>מנהל מוקד התמיכה</u> במועד שייקבע ע"י רשות הטבע והגנים

המשתתף יצרף להצעתו את המצגת וכן פירוט המתודולוגיה להקמה וניהול מוקד השרות, על גבי "דיסק און קי")

- אורך הפרזנטציה יהיה עד 45 דקות, ולאחר מכן 15 דקות יוקדשו למענה על שאלות רט"ג, ככל ויהיו.
- לאחר סיום חלק זה יארך ראיון אישי עם המועמד לתפקיד ניהול מוקד השרות. הראיון בנוכחות נציגי רט"ג ככל ששיוחלט ע"י רט"ג והמועמד עצמו. ללא נוכחות גורמים נוספים מהחברה המשתתפת.

מסמך ז'(1)

מציע

תאריך ___/__/__

לכבוד
הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "**המבקש**") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "**סכום הערבות**") שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' 23-1205 להקמה וניהול מוקד תמיכה.

לפי דרישתכם הראשונה, אנו נשלם לכם חלף החזרת כתב ערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ובלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום _____לחודש _____ שנת_____

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,
בנק _____
סניף _____

מסמך ז'(2)

ערבות בנקאית להבטחת ביצוע העבודות

תאריך ___/__/__

לכבוד
הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "**המבקש**") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "**סכום הערבות**") בקשר עם ביצוע התחייבויות המבקש על פי חוזה מס' 1205-23 להקמה וניהול מוקד תמיכה.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן: "**המדד**").

המדד הבסיסי לעניין ערבות זו יהיה המדד האחרון הידוע במועד חתימת המבקש על החוזה.

המדד החדש לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

לפי דרישתכם הראשונה, אנו נשלם לכם חלף החזרת כתב הערבות זה, כל סכום עד לסכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ובלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

ערבות זו תהיה בתוקף עד ליום _____לחודש _____ שנת_____

ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק _____
סניף _____

מסמך ח'

מפרט דרישות עבור מוקד שירות

1. כללי

הספק הזוכה יקים וינהל מוקד תמיכה (Help Desk) לנושא תמיכה במשתמשי מערכות המידע ברשות הטבע והגנים.

המוקד יופעל במשרדי הרשות בירושלים. המוקד יאויש באופן שוטף ע"י מנהל מוקד התמיכה ובנוסף שלושה (3) עובדים. כל איש צוות יקבל אישור מראש של הרשות. לרשות תהיה זכות וטו לגבי כוח האדם המוצע, בהתאם להתאמתו לרשות. מטרתו של מוקד השירות הינו להוות קו ראשון בקבלת קריאות בנושא מערכות המידע ברשות (ראה פירוט בהמשך).

מנהל מוקד התמיכה ידווח באופן ישיר ל CTO של הרשות או כל גורם אחר שהרשות תחליט עליו. הספק הזוכה ילווה ויתמוך בפעילות מוקד השרות (כמפורט בהמשך) הן בתהליך ההקמה והן בניהול השותף .

בנוסף, שמורה לרשות האופציה לקבל במסגרת מכרז זה, שירותים של טכנאי שרות מטעם הספק הזוכה באתרי הרשות לשיקול דעתה.

2. פעילות מוקד התמיכה

הספק יפעיל מוקד תמיכה **באתר הלקוח** במיקום המוקצה לכך ע"י הלקוח. מוקד התמיכה יפעל במהלך השעות: 07:30 – 17:15 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 – 12:30 ע"י מוקדן מרחוק. בשעות הליבה 08:00-16:00 מוקד התמיכה יאויש ע"י 2 נציגי תמיכה מקצועיים בתחום מערכות המידע ותחזוקתן בנוסף למנהל ובשאר השעות נדרש נציג תמיכה מקצועי אחד לפחות. מנהל מוקד

התמיכה ינהל את מוקד התמיכה וכן יהווה חלק אינטגראלי מצוות התמיכה ויטפל בקריאות ע"פ הצורך.

שעות פעילות המוקד ניתנות לשינוי בכפוף להחלטת רט"ג.

להלן דרישות ודגשים מטעם הרשות למתן השירותים נשוא המכרז:

א. פירוט שעות עבודה המוגדרת לעיל הינן גם לטובת חישוב רכיבי העלות כמפורט בפרק העלות.

ב. שירות הודעות והפעלת תורנים במקרים דחופים בלבד מהשעה 18:00 עד לשעה 07:00 למחרת. היות וההיקף של שירותי תורנים כרגע אינו ידוע, ככל ויידרש שירות כאמור, התעריף עבור הפעלת מוקדן יהא זהה לתעריף איש צוות ובהתאם לצורך מעת לעת.

ג. מוקד התמיכה יידרש לרמת תיעוד פניות של 95% .

ד. מוקד התמיכה יידרש לתת מענה טלפוני ל-90% מהפניות תוך 30 שניות .

ה. מוקד התמיכה יידרש לתת פתרון ל-90% מהפניות המוגדרות כפניות של סגירה על ידי מוקד. (FCR)

לאחר 3 חודשים עבודה מהפעלת המוקד.

ו. מוקד התמיכה יידרש להציג סקר שביעות רצון משתמשים שיעמוד על 80% בתום 6 חודשי הפעלה

ז. מוקד התמיכה יהיה אמון על מתן מענה מידיי לתקלות יישום או תשתית בהתקנים שונים (מחשבים נייחים, ניידים, טאבלטים וטלפונים ניידים), לבקשות סיוע תפעולי ממשתמשי המערכות, בקשות להרשאות ולבקשות סיוע טכני או הדרכה של המשתמשים ברשות.

ח. מוקד התמיכה יעסוק גם בניטור יזום של תקלות, לצורך טיפול יזום בתקלות לפני שהמשתמשים חשים בתקלה. (פרואקטיביות)

ט. מוקד התמיכה יהווה נקודת קשר יחידה)SPOC - Single Point of Contact(לפניות משתמשים (User Call) בנושאים של טיפול בתקלות. (Request Fulfillment). שירות ובקשות(Incident Management)

י. מוקד התמיכה יהווה קו ראשון לרישום, טיפול ומעקב אחר תקלות, ולהפעלת דרגי תמיכה נוספים ולטיפול בהרשאות.

יא. כל פניה למוקד התמיכה תירשם במערכת ויוקצה לה מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. מוקד התמיכה יתעד את תהליך הטיפול בפניה משלב פתיחת הקריאה, אבחון הפנייה, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דווח, הסלמה ועד לסגירת הפניה כולל קבלת אישור מהמשתמש במידת הצורך

יב. מוקד התמיכה ייתן מענה מרחוק להתקלות, במקרה ולא מצליח לפתור תקלה במענה מרחוק, ידאג להגעה פיזית של טכנאי בכיר (קו 2) למיקומו של המשתמש במידת הצורך ו/או יפעיל צוותים רלבנטיים אחרים לטיפול בכל יתר התקלות

יג. בסיס הנתונים של מוקד התמיכה ישמש גם לצורך ביצוע שירות פרואקטיבי.

יד. מוקד התמיכה יפעל על פי מדדי רמת שירות מחייבים ותהליכי ניהול, מדידה ומעקב אחר עמידה ברמות השירות המוגדרות. לעיל

טו. מוקד התמיכה יפעיל מערכת לניהול פניות אשר תשמש את כל גורמי השירות, ובכלל זה צוותי תשתיות, יישום ואת כלל עובדי הרשות, לצורך מתן תמיכה למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת. על בחירה והקמה של מערכת ניהול השרות ראה בהמשך .

טז. השתלטות מרחוק על תחנות קצה על ידי צוות מוקד השירות תבוצע ממוקד השירות בכפוף להרשאות שינתנו על ידי אגף מערכות מידע ברשות

יז. צוות מוקד השירות יקבל הדרכה על ידי עובדי חטיבת תקשוב ומערכות מידע ברט״ג לפני כניסה לעבודה של כל מערכת, שירות או תשתית חדשה, כדי לאפשר תמיכה במשתמשים.

יח. כחלק מפעילות מוקד השירות, יתבצעו מעקב, ניתוחים והכנת דוחו״ת שירות יומי, שבועי, חודשי, רבעוני, חציוני ושנתי כולל ניתוח ומסקנות לשיפור.

יט. באחריות מנהל מוקד התמיכה והגורמים הרלוונטיים אצל הספק להכין דו״ח מפורט לפי הצורך עם פירוט כל התקלות, מדדי השירות, שביעות רצון משתמשים, מעקב אחר עמידה ביעדים וב SLA שנקבע וכן מסמך המלצות לתיקון ושיפור הנדרש. כל זאת ולמען שיפור מתמיד של השירות הניתן על ידי מערכות המידע ברט״ג למשתמשים

3. הקמת מערך השירות

א. מיד עם הודעה על הזוכה או במועד מאוחר יותר לפי החלטת הרשות תחל תקופת הקמת מרכז התמיכה באחריות וניהול הספק הזוכה. הקמת מרכז התמיכה תכלול את הנושאים הבאים :

#	נושא	אחריות	תאור התוצר מהספק	הערות
1	בחירה והקמת מערכת ניהול HD וכלי שליטה מרחוק	1. דרישות טכניות יינתנו על ידי רט"ג 2. רט"ג תחליט על המערכת הנדרשת, תהליך הרכישה יתבצע דרך הספק. 3. הפעלה ויישום על ידי הספק	הספק יטמיע את המערכת ויכיר את כל הכלים הנדרשים לתפעול המערכת	
2	מוקד טלפוני (Call center)	1. ניהול השוטף על ידי הספק 2. מדיניות השירות והתמיכה על ידי רט"ג 3.מרכזיה תסופק על ידי רט"ג	אחריות מלאה על הניהול השוטף ויישום מדיניות השירות והתמיכה של רט"ג	1.מדיניות השירות והתמיכה הנדרשת יוגדר לספק הזוכה 2.לרט"ג יש את הזכות לשנות את מדיניות השירות והתמיכה מפעם לפעם 3. יוגדרו על ידי רט"ג השירותים השונים של המרכזיה כמו הקלטות וכד'
3	קליטת עובדים	1. באחריות הספק לגייס מנהל מוקד ומוקדנים 2. כל גיוס כ"א יעבור אישור רט"ג וככל הנדרש ייעשו ראיונות למועמדים וכד' על ידי רט"ג	1. עובדים מיומנים 2. אחריות על תכנון כ"א ושינויים בכ"א תוך כדי הקפדה על מצבת כ"א מלאה לאורך כל תקופת השירות	
4	הכשרת עובדים	1. תבוצע על ידי הספק 2. רט"ג תספק את כל הנדרש מהספק על מנת לבצע את הכשרת העובדים כראוי	1. תוכנית הכשרה מלאה 2. יישום תוכנית ההכשרה	
5	מקומות ישיבה וציוד מחשוב	רט"ג תספק מקומות ישיבה וציוד מחשוב מלא למנהל המוקד והמוקדנים		
6	דוחות	הספק יקים וינהל דוחות והתראות	דוחות ייסופקו על פי **נספח א' דוחות** ברמה יומית\שבועית\חודשית\רבעונית ושנתית	

4. שלבי הפרויקט

אבני דרך	תיאור הפעילות
שלב א הקמת תשתית מערך השירות	בחירת מערכת והקמה והטמעת מערכת ניהול השירות
	הקמת ה Call center כולל קווים וכד׳
	הקמת מערכות שליטה ובקרה
	הגדרת נהלי עבודה
	הכנת מפרט ציוד נדרש לחדר מוקד שירות
שלב ב׳ תקופת החפיפה עם הספק הקיים	הכנת מסמכי חפיפה לתחומים השונים
	גיוס כוח אדם
	הדרכות פרונטאליות
	מעבר על נהלי עבודה
	הכנת חדר מוקד שירות כולל חדר ממודר, אספקת ציוד, מרכזיה וכד׳
שלב ג׳ תחילת מתן שירות – 3 חודשים ללא מדידת SLA	הכנת הארגון לשינוי מוקד השירות – תקשור וקמפיין קטן.
	עליה לאוויר
	ליווי צמוד של CTO וצוות הטכני tier 2/3
	רוטינה פגישה חודשית עם מנהל המוקד והספק

אבני דרך	תיאור הפעילות
שלב ד׳ שירות מלא	מעבר על הדוחות

5. תהליכי עבודה במוקד התמיכה

א. מוקד השירות יטפל בכל סוגי פניות המשתמשים: תקלה, בקשת שירות, הדרכה או תלונה . פניה למוקד תתבצע באמצעות טלפון, אימייל, טופס פנייה ממוכן שיונגש במערכות השונות או כל אמצעי דיגיטאלי אחר . קריאה במערכת שירות תיפתח ע״י נציגי מוקד התמיכה ו/או ע״י המשתמשים

ב. כל פניה למוקד התמיכה תירשם במערכת ויוקצה לה קוד מזהה ייחודי שילווה אותה עד ל סגירתה. מוקד התמיכה יתעד את תהליך הטיפול בפניה משלב פתיחת הקריאה, אבחון הפנייה, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דיווח והסלמה ועד לסגירת הפניה (תיאור הפתרון.)

ג. לאחר סגירת הפניה יישלח סקר שביעות רצון למשתמש. על מנהל המוקד לעבור על הסקרים ולטפל במענים ״הבעייתיים״ לסקר המתייחסים לחוסר שביעות רצון המשתמש מרמת השרות ו/או מקצועיות הטיפול והפתרון לבעיה

ד. מוקד התמיכה יסווג את רמת חומרת התקלה, על בסיס היקף התקלה וקריטיות המערכת בהתאם לנוהל פתיחת תקלה.

ה. מוקד התמיכה יתחיל לטפל בתקלה מוקדם ככל האפשר, ובכל מקרה לא יותר מ 60 דקות מפתיחת התקלה, ידאג לטיפול רצוף בתקלה עד להשבת השירות לקדמותו, וזאת בכדי לעמוד במסגרת הזמן שנקבעה, בהתאם לחומרת התקלה.

ו. מוקד התמיכה יהווה דרג א׳ (קו ראשון)המטפל בתקלות המחשוב והתוכנות. תקלות מורכבות או שדורשות הגעה פיזית לאתר יועברו לקו שני/ דרג ב׳ (לדוגמא טכנאים בשטח או אנשי התוכנה הרלוונטיים) ודרג ג׳ /קו שלישי יורכב מהמנהלים במערכות מידע לצורך תיקון תקלה וביצוע בקשת שירות, אם הפניה אינה בתחום טיפולו או שאינו מצליח לתת לה מענה בכל אופן המוקד ינהל את חיי התקלה גם של קו 2 או3 ויהיה איש הקשר מול המשתמש עד סיום התקלה.

6. תהליך הטיפול בפניה למוקד, מקבלת הפנייה ועד סגירתה, יכלול:

1. קליטת פניה – מענה אנושי לפונים או מענה אלקטרוני
2. תיעוד פניה – במערכת ניהול השירות
3. סיווג פניה – החלטה על אופן הפתרון
4. פתרון התקלה/הבקשה במהלך הפניה למוקד, על ידי הדרכה או טיפול בתקלה באמצעות השתלטות מרחוק או בכל דרך אחרת
5. סגירת הפניה במערכת ניהול השירות
6. ניתוב התקלה לדרג ב', אם לא נפתרה במהלך הפניה למוקד התמיכה
7. גמר טיפול לתקלות שנותבו לדרג ב', כולל – הפניה לדרג ג', אם יש צורך בכך.
8. מעקב עד גמר טיפול בכל הדרגים.
9. וידוי שביעות רצון הפונה - היה ובמהלך הטיפול בפניה מתעורר חשש כי לא ימצא פתרון לתקלה בתוך פרק הזמן המוגדר בהתאם לדרגת החומרה, תתבצע הסלמה למנהל תחום טכנולוגיות ותשתיות (CTO) או לכל גורם אחר שרט"ג תגדיר. והיה ואי עמידה צפויה ברמת השירות הנדרשת נובעת מחוסר תפקוד תקין של המוקד (חוסר כ"א, חוסר ידע מקצועי, ניהול לא תקין של המוקד וכד') תתבצע במקביל הסלמה לספק.

א. ניהול רמת השרות יתבסס על דרישות רט״ג ויבוצע על פי מדדי שירות כמותיים, ניתוח פניות וטיפול בהן, דיווח על רמת שירות, פרואקטיביות ושיפור מתמיד בשירות.

ב. מנהל מוקד התמיכה יפיק דוחו״ת בקרה תקופתיים ודוחו״ת אד הוק על פי בקשת ה CTO ו/או מנמ״ר רט״ג שיהוו כלי ניהול ובקרה על תפקודו ועל הרמת השירות הנדרשת

ג. מנהל מוקד התמיכה ינתח באופן שוטף את הפניות למוקד התמיכה, את סקרי השירות ואת תהליכי הטיפול- במטרה לזהות מגמות, לנקוט - בכפיפות להסכמה ולאישור מנהל תחום טכנולוגיות ותשתיות - בפעולות מתקנות, ולשפר את תפקוד מוקד התמיכה.

ד. מערכת ניהול השירות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים, לצורך מתן שירות למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת.

ה. מנהל מוקד התמיכה יהיה אחראי לניהול אדמיניסטרטיבי ותפעול לוגיסטי של ניהול בעיות לרבות מעקב שכל הגורמים הרלוונטיים שהוקצו לטיפול בבעיות, מבצעים זאת עד המועד הנקוב.

ו. הפעלת מדיניות פרואקטיבית - מוקד התמיכה יפעל לשיפור שביעות רצון המשתמשים. בין השאר יטפל בתלונות משתמש לרבות טיפול בתלונות מסקר חם שיכלול פנייה למשתמשים, יבצע סקר שביעות רצון תקופתי בתיאום עם המנמ״ר של רט״ג, שיופנה לכל המשתמשים וייזום פניה טלפונית אישית למדגם משתמשים לפחות אחת לחודש. מוקד התמיכה ידווח ללקוח על פעילויות אלו בחציון ראשון אחת לשבוע ולאחר מכן אחת לחודש בדגש על ריכוז תלונות לפי סוגים והצגת פעולות מונעות ודוחות התפלגות של תלונות לפי סוגים.

ז. יוגדר נוהל העברת מידע בין אנשי השירות בעת החלפת משמרת על מנת לשמר את רצף הטיפול.

ח. כל אירוע שיוגדר כתקלה משביתה יחייב תחקור, עם כל הנוגעים בדבר במערכות מידע ובקרב המשתמשים. התחקור יבוצע על ידי מנהל המוקד

ט. מנהל מוקד התמיכה יפיק דוחו״ת בקרה תקופתיים ודוחו״ת אד הוק על פי בקשת ה CTO ו/או מנמ״ר רט״ג שיהוו כלי ניהול ובקרה על תפקודו ועל הרמת השירות הנדרשת

י. מנהל מוקד התמיכה ינתח באופן שוטף את הפניות למוקד התמיכה, את סקרי השירות ואת תהליכי הטיפול- במטרה לזהות מגמות, לנקוט - בכפיפות להסכמה ולאישור מנהל תחום טכנולוגיות ותשתיות - בפעולות מתקנות, ולשפר את תפקוד מוקד התמיכה.

יא. מערכת ניהול השירות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים, לצורך מתן שירות למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת.

יב. מנהל מוקד התמיכה יהיה אחראי לניהול אדמיניסטרטיבי ותפעול לוגיסטי של ניהול בעיות לרבות מעקב שכל הגורמים הרלוונטיים שהוקצו לטיפול בבעיות, מבצעים זאת עד המועד הנקוב.

יג. הפעלת מדיניות פרואקטיבית - מוקד התמיכה יפעל לשיפור שביעות רצון המשתמשים. בין השאר יטפל בתלונות משתמש לרבות טיפול בתלונות מסקר חם שיכלול פנייה למשתמשים, יבצע סקר שביעות רצון תקופתי בתיאום עם המנמ״ר של רט״ג , שיופנה לכל המשתמשים וייזום פניה טלפונית אישית למדגם משתמשים לפחות אחת לחודש. מוקד התמיכה ידווח ללקוח על פעילויות אלו בחציון ראשון אחת לשבוע ולאחר מכן אחת לחודש בדגש על ריכוז תלונות לפי סוגים והצגת פעולות מונעות ודוחות התפלגות של תלונות לפי סוגים

יד. יוגדר נוהל העברת מידע בין אנשי השירות בעת החלפת משמרת על מנת לשמר את רצף הטיפול.

7. איוש מוקד התמיכה

א. אחריות מלאה על גיוס, הכשרה ואיוש יומיומי של כח אדם מיומן: מנהל המוקד ונציגי התמיכה. הספק יידרש להוכיח ישימות של גיוס, הכשרה ואיוש יומיומי של כח אדם מיומן כולל מנהל מוקד בעל ניסיון של שנתיים לפחות ונציגי תמיכה מקצועיים בתחום התמיכה הטכנולוגית באזור ירושלים.

ב. איוש מוקד התמיכה באופן קבוע במנהל בעל מיומנות וניסיון מוכח של שנתיים לפחות כמנהל מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע

ג. איוש מוקד התמיכה באופן קבוע בעובדים בעלי ניסיון מוכח של לפחות שנה במתן שירות תמיכה במוקד תמיכה מערכות מידע, הכוללים: מיקרוסופט Office, Windows, Mobile,ניהול הרשאות, ,TEAMS מכונות משולבות (מדפסת, סורק).

8. שמירה על סודיות

א. המזמין יחתים את הספק ואת נותן השירותים על התחייבות לשמירת סודיות.

ב. ויתור על זכויות בתוצרי עבודה.

ג. הזוכה במכרז יחתום על טופס ויתור על זכויות בתוצרי עבודה.

9. נוכחות

א. בתחילת כל חודש יגיש הספק דוח שעות מתן שירותים שבוצעו בפועל על ידי התעריפים המוסכמים לאישור.

ב. הדו"ח יאושר על ידי CTO רט"ג ולאחר מכן הספק יפיק חשבונית.

ג. בתום כל חודש, יגיש הספק בפועל חשבונית מס בשקלים חדשים (בתוספת מס ערך מוסף).

א. תשלום התמורה על ידי המזמין לספק בפועל יתבצע במועד ובתנאים המפורטים במכרז.

10. כוננות

א. מתן שירות במשמרות ושירותי כוננות בתפקידים הבאים בלבד מאושרים להפעלה במשמרות ו/או הפעלה לפי קריאה מעבר לשעות מתן השירותים "הרגילות":

מס״ד	תפקיד
1	טכנאי שטח (צפון, מרכז, דרום)
2	נציג מרכז תמיכה

ב. מתן כל שירות אחר, רק באישור פרטני מראש ובכתב של מנמ״ר הרשות.

ג. בשירותים המפורטים לעיל , ככל שהמזמין אישר מראש תשלום לפי שירותי כוננות ו/או מתן שירותים לפי קריאה, התעריף המירבי האמור לעיל בסעיף 1 יתייחס למשמרת הבוקר, ביתר המשמרות תחול על התעריף תוספת אחוזית כדלהלן:

משמרת	זמני המשמרות	אחוז התוספת
ערב	16:00 – 24:00	20%
לילה	24:00 – 07:30	30%
סוף שבוע	החל מתחילת משמרת ערב של יום שישי ועד סוף משמרת לילה של יום שבת.	50%
חג*	החל מתחילת משמרת ערב של ערב חג ועד סוף משמרת לילה של יום החג.	50%

ד. שירותי כוננות – בתפקידים אלו, ככל שהמזמין אישר מראש תשלום לשירותי כוננות בסוף שבוע וחג, התעריף עבור כל המשמרת של שירותי הכוננות הינה : תעריף שעת עבודה כפול 3. היה והופעל הכונן אזי התעריף עבור שעות מתן השירותים בפועל הינן בהתאם לטבלה 1.2

ה. ״שירותי כוננות״ – שעות העבודה של אתרי רשות הטבע והגנים בסוף השבוע או בחג.

ו. דרישות הזמינות במתן שירותי הכוננות הינן :

- יכולת חיבור מיידית לרשת רט״ג
- הגעה לאתר עד שעתיים מרגע הקריאה

ז. מנהל תורן – בתפקידים אלו, כלל שהמזמין אישר מראש תשלום למנהל תורן של שירותי הכוננות בסוף שבוע וחג , התעריף עבור שירותי הכוננות הינה : תעריף שעת עבודה כפול 4. וזו סך כל התמורה עבור שירותים ליום הכוננות.

11. התמורה

א. התמורה שתשלם הרשות לספק בפועל בגין שעות מתן השירותים מהווה תשלום מלא, סופי ומוחלט בעד השירותים הניתנים, על ידי הספק למשרד. מבלי לגרוע

מכלליות האמור לעיל, התמורה כוללת בתוכה מענה גם למרכיבים הבאים, בכסף או בשווה כסף:

- עלות מתן השירותים.
- עלות אחזקת רכב.
- הוצאות דלק.
- החזר הוצאות נסיעה בתחבורה ציבורית - לגבי נותן שירותים שלא קיבל רכב או אחזקת רכב.
- תשלומים סוציאליים בפועל, לרבות הפרשות לקופות גמל, קרנות השתלמות, פנסיה, ביטוח חיים, ימי חופש, ימי הבראה, ביגוד, חגים, וכל תשלום אחר אשר הספק בפועל חייב לשלם לעובדיו על פי החוק.
- הפרש תשלום לנותני השירותים בגין שעות נוספות, שבתות, חגים, חריגות, וכל הפרשים אחרים שיש לתת על פי חוק.
- ימי מחלה ששולמו בפועל.
- תוספת הפרשה לפיצויים הנוגעים לתקופת התקשרות במסגרת מכרז זה בלבד ובגין הפעילות במשרד המזמין.
- החזר הוצאות אש"ל (אוכל, שתייה, לינה).
- הדרכה והשתלמות מקצועית, גם בהיקף העולה על המינימום המתחייב.
- שי לחגים.
- החזקת מכשיר טלפון נייד.
- תקורה.

ב. הספק בפועל יישא בעלויות הגעת נותן השירותים ממקום מגוריו למקום העבודה הקבוע ובחזרה. במקרה שבו נותן השירותים נדרש, במסגרת עבודתו, להגיע ישירות מביתו למקום מרוחק העולה על 60 ק"מ לכל כיוון (ואינו מקום העבודה הקבוע) - ישא המשרד בשעות מתן השירותים, בניכוי עלות שעה אחת לכל כיוון ובתנאי שמשך הנסיעה עולה על שעה אחת.

12. התקורה

א. התקורה היא החלק מהתמורה שישלם המשרד בעד השירותים, אשר יישאר בידי הספק בפועל לטובת עלויות תקורתיות ועקיפות הנדרשות לצורך מתן השירותים והעודף מהן יהיה הרווח שלו. הספק בפועל לא יהיה זכאי לקבלת תשלום נוסף כלשהו מאת עורך המכרז, ו/או המשרד, ו/או נותן השירותים, מעבר לתקורה.

ב. ככלל, בכל רגע נתון שיעור התקורה המצטבר המקסימאלי לא יעלה על 13% מהתשלום שיעביר המשרד לספק בפועל, אלא אם כן ניתן אישור חריג ובכתב ע"י רט"ג.

ג. החובה לעמוד בשיעור התקורה המקסימאלי חלה על הספק בפועל

ד. דוחה התקורה: אחת לשנה לפחות, וכן לפי דרישת רט"ג או מי מטעמה (לפי המוקדם), יועבר דוח תקורה לגבי כל נותן שירותים מטעם הספק.

ה. הדוח ישקף את הפרטים הבאים:

- התמורה ששילם המשרד עבור מתן השירותים.
- פירוט הוצאות הספק בפועל בגין מתן השירותים.
- סכום התקורה
- אחוז התקורה מסך התמורה

13. **תעריפים ומפרט**

א. תעריפים שעתיים בש"ח לפני מע"מ- למוקדן ומנהל מוקד:

מוקדן	תעריף מירבי	105
	נסיון נדרש	שנת נסיון
	הערות	עבודה במשרדי הרשות

מנהל מוקד	תעריף מירבי	145
	ניסיון נדרש	שנתיים נסיון בניהול מוקד \ צוות מוקדנים בהיקף תמיכה של מעל
	הערות	מנהל המוקד לוקח חלק פעיל במתן מענה למשתמשים עבודה במשרדי הרשות

ב. <u>להלן יפורטו מחירי מקסימום שעתיים בש"ח ללא מע"מ לשירותים אופציונאליים (טכנאי שטח ור"צ טכנאיים), עליהם המציע לא נדרש לתן הצעה כספית במסגרת המכרז.</u>

ג. הרשות תהא רשאית להזמין שירותים אלו לפי שיקול דעתה של הרשות. בהתאם לתקציבה, צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי).

	דרג	א	ב	ג
טכנאי שטח	תעריף מירבי	110	130	145
	ניסיון נדרש	שנת ניסיון	שנתיים ניסיון	חמש שנות ניסיון
	הערות	לא כולל רכב	כולל רכב	כולל רכב

	קריטריונים	דרג א	דרג ב	דרג ג
ר"צ טכנאים	תעריף מירבי			170
	ניסיון נדרש			חמש שנות ניסיון
	הערות			כולל רכב

ד. מנהל המוקד ייקח חלק פעיל בכוננות סופ״ש יחד עם מנהלים נוספים בארגון בתשלום. רט״ג תומכת באתרים בסופי השבוע ובחגי ישראל וכיום יש מערך תמיכה מסודר שעתיד לפעול בצורה דומה גם לאחר מעבר למכרז זה.

ה. היקף העסקה (בשעות): היקף השעות משוער ולא מחייב את הרשות

היקף העסקת מנהל המוקד מוערך - 2000 שעות
היקף העסקת המוקדנים מוערך - 4500 שעות
היקף העסקת הטכנאים מוערך - 12000 שעות

ו. אחריות תפקיד מוקדן

יספק מענה ראשוני לפניות המשתמשים, יסווג את הקריאות ויעבוד מול מערכת לניהול הנושא
המוקדן יתמוך במערכות הארגון בהיבטי תמיכה בלבד ופתרון תקלות משתמשים
ברשות יש מערכות סטנדרטיות ביישומי אופיס, מערכת דוא"ל

ז. אחריות מנהל מוקד

מנהל המוקד יהווה גורם מבקר וינהל את הפעילות של המוקד, יבצע אסקלציה לגורמים המטפלים, בקרה וניתוב הקריאות בהתאמה כנדרש
מנהל המוקד הינו גורם מקצועי יותר ממוקדן רגיל ועליו להיות בעל כישורי תמיכה גבוהים.
מנהל המוקד יסייע בהפקת דוחות, טיוב שלשות, ניהול השירות מול המשתמשים במקרה שיידרש גורם בכיר יותר וכו׳
ברשות יש מערכות סטנדרטיות כיישומי אופיס, מערכות דוא"ל, AD, MDM ,VPN ומספר יישומים ארגוניים ייחודיים או כאלו הדורשים הדרכה מעמיקה יותר

.

ח. אחריות טכנאי שטח

הטכנאי מטפל בתקלות פיזיות הדורשות הגעה למשתמש או תקלות אשר לא קיבלו פתרון מתאים ממוקד השירות.
הטכנאי הינו האסקלציה השנייה לאחר מנהל המוקד לפתרון תקלות ויפעל גם הוא אל מול מערכת ניהול קריאות.
הטכנאי יספק מענה למשרדי ואתרי רט״ג בשעות הפעילות ויסייע בתפקידי תמיכה אך גם בנושאי תשתיות, ליווי וככל שיידרש על ידי המנהל המקצועי עליו תחליט רט״ג

ט. מצבת כ״א - רט״ג צפויה לגייס באמצעות מכרז זה מנהל מוקד (שלוקח חלק פעיל במתן השירותים למשתמשי הקצה) ושני תומכים נוספים בשלב ראשון.

י. הפיזור הגיאוגרפי ומיקום העובדים

מוקד ומוקדנים: משרדי הרשות (עם ועולמו 3 ירושלים)

מטה: 4 טכנאים
מחוז צפון: טכנאי 1 (אתר קבוע יעודכן בהמשך)
מחוז דרום טכנאי 1 (אזור באר שבע , עומר)
ההערכה היא כי טכנאים נדרשים לרכב משפחתי צמוד, נסיעה בכביש 6 ונסיעה שנתית של 30000 ק"מ בקירוב.

יא. <u>קידום והעברת עובדים</u>

במידה ועובד יקודם הספק יאפשר את העברתו למעסיק אחר המאפשר השמה בתפקיד המיועד ללא פיצוי או טענות כלפי הרשות

לדוגמה: טכנאי מקודם לצוות הסיסטם, הרשות תודיע לספק והוא יאפשר מצד אחד את המעבר ובמקביל יפעל להשמה בתפקיד הקיים במקום הטכנאי שעוזב.

יב. <u>היעדרויות</u>

הרשות תשלם רק על השירותים אותם צרכה, במידה ויהיו היעדרויות ארוכות ויותר מ 3 ימי עבודה על הספק להעמיד לרשות סיוע זמני כמילוי מקום.

14.1 נספח א'- דוחות

א. הספק יאפיין ויכין דו"חות שירות ותפעול בהסתמך על הכלים שרט"ג תספק, לרבות דו"חות התפלגות לאורך זמן, ויציג אותם בתדירות שבועית בחציון ה 1 וחודשית לאחר מכן ו/או בתדירות שתיקבע עם מנמ"ר רט"ג.

ב. הדוחו"ת יתבססו על מידע המגיע ממערכת הטלפוניה, ממערכת ניהול השירות ומהסקרים.

ג. הדוחו"ת יערכו בעברית ויופצו באופן שוטף לדרגי הניהול שרט"ג כפי שיוגדר בהמשך.

ד. כל דו"ח יהיה בר הפקה בטווח תאריכים נבחר, ברמה חודשית וברמה רבעונית. ניתן יהיה לבחור שילוב של כמה חודשים או כמה רבעונים בהרצה אחת של הדו"ח.

דוחו"ת חודשיים כדלקמן:

1) משך זמן עד למענה טלפוני לפונים ואחוז נטישה.

2) סך פניות לפי סוג פניה, אתר וגורם מטפל)דרגי תמיכה(.

3) אחוז פתרון במענה ראשון - First Time Fix Rate.

14.2 נספח ב – ידע מקצועי נדרש

<u>מוקדנים</u>

- הכרות עם מערכות הפעלה של מייקרוסופט לתחנות קצה -יכולת איתור וטיפול תקלות מרחוק באמצעות השתלטות על מחשב הלקוח
- הכרות עם כלי אבטחה בצד הלקוח – אנטי וירוס, VPN וכד'
- הכרות בסיסית ברשתות תקשורת
- הכרות עם יישומי אופיס
- הכרת ולימוד המערכות הארגוניות של רט"ג

<u>טכנאי שטח</u>

- הכרות עם מערכות הפעלה של מייקרוסופט עבור תחנות קצה – יכולת איתור וטיפול בתקלות כולל שחזור מידע
- הכרות עם חומרת מחשבים נייחים וניידים – יכולת איתור וטיפול בתקלות
- הכרות עם ציודי היקפי, מדפסות, סורקים, וכד'
- הכרות עם יישומי אבטחת מידע בדגש על תחנות הקצה – אנטי וירוס, VPN וכד'
- רשתות תקשורת – הכרות בסיסית עם רשתות ארגוניות וביתיות, הגדרה ואיתור תקלות

- ידע בסיסי בטכנולוגיות ענן ותמיכה במשתמשי קצה ביישומי 365 נפוצים
- הכרות עם טלפונים חכמים וטאבלטים אתור טיפול בתקלות
- הכרות בסיסית עם מולטימדיה לחדרי ישיבות
- הכרת ולימוד המערכות הארגוניות של רט״ג

14.3 נספח ג׳- אופציה להפעלת שרותי טכנאים

א. כאמור לעיל, קבלת שרותי השמת טכנאי שטח הינה אופציה העומדת בפני הרשות. הרשות יכולה לבחור באופן בלעדי וחד צדדי האם להפעיל אופציה זו או לא. במקרה שבו הרשות תבחר להפעיל אופציה זו היא יכולה גם להפעילה באופן חלקי בלבד (כלומר רק לגבי חלק מהטכנאים) וגם רק בחלק מתקופת הזמן של מכרז זה.

ב. טכנאי השטח נותנים מענה לתקלות אשר לא ניתן להן מענה במוקד התמיכה. בין אם מדובר בתקלות פיזיות אשר מחייבות הגעה לאתר או תקלות הדורשות ידע רחב יותר מאשר הידע שיש לנציגי השרות.

ג. נכון להיום כמות הטכנאים הינה 6 טכנאים. 4 במטה ובמרכז ועוד אחד בצפון ואחד בדרום.

ד. הספקת השירותים על ידי נותני השירותים מטעם הספקים בפועל, תתבצע באתרי רט״ג בכל רחבי הארץ, או כפי שיקבע המזמין. אין חובה כי נותני השירותים יוצבו דרך קבע באתר המשרד מקבל השירות. ניתן לספק את שירותי המחשוב מאתר הספק או מכל מקום אחר אשר יאושר על ידי המזמין (כולל מביתו של נותן השירותים וכולל מחו״ל) או באמצעות כל פתרון משולב אשר יאפשר את מתן השירות לרשות. הגדרת מיקום מתן השרות הינו באחריותה הבלעדית של רשות הטבע והגנים לפי שיקול דעתה.

ה. והיה ותחליט הרשות להפעיל את האופציה לקליטת טכנאי שטח מהספק הזוכה להלן הגדרת תהליך הבחירה והאיוש:

- אחריות הספק/ים הזוכה/ים להפעיל מערך לאיתור, למיון, לגיוס ולשיבוץ אנשי מקצוע נשוא מכרז זה, לרבות הכשרתם, הדרכתם, טיפוחם ושימורם, באופן שיאפשר את הספקת השירותים המפורטים לעיל לכל תקופת השירות.
- מנהל לקוח - כל ספק ימנה בארגונו מנהל לקוח אשר ירכז מטעמו את מתן השירותים המבוקשים, יהווה איש קשר לעורך המכרז/המזמין ויהיה אחראי על מתן מענה מיידי עבור כל בעיה או צורך שיעלו. הכוונה לשלב המכרז וכן לשלב מתן השרותים עבור הספק/ים זוכה/ים.
- זמינות נותן השירותים חייבת להיות תוך שלושה שבועות מיום קבלת ההחלטה על

בחירת המועמד למתן השירותים. קביעת מועד התחלת מתן השירותים נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין אלא אם כן הוסכם אחרת על באישור רט״ג.

- הפניה אל הספקים תיעשה במייל אל מנהל הלקוח אודות הגיוס הנדרש בצירוף הגדרות ודרישות תפקיד.
- המזמין יקבע מועד סביר להגשת הצעות, בהתאם לצורכי המשרד ובהתחשב בתנאי השוק.
- יחד עם הפניה לספק/ים בצורך לגיוס עובד/ת לתפקיד הנדרש יפורסם גם התעריף מקסימלי למשרה. הבחירה תתבצע לאחר קיום ראיון עם המועמד או מועמדים למשרה.
- הספק הזוכה יכול להגיש יותר ממועמד אחד למשרה אך לא יותר משלושה מועמדים בסה״כ.
- הרשות תהיה רשאית לפנות לספק בבקשת גיוס לטובת גיוס צוות שלם ולקלוט צוות שלם באמצעות פנייה בודדת. לדוגמה ר״צ טכנאים עם 3 טכנאים.
- מענה הספק יורכב מ- תשובה למרכיבי האיכות הדרושים בפנייה, כולל קורות חיים של נותני השירותים המוצעים מטעם הספק, ואישורים על ניסיון והכשרה, בהתאם לפניית המזמין.
- הצעת המחיר של הספק הינה התעריף השעתי שהספק מבקש לקבל עבור שעת עבודה של נותן השירותים המוצע מטעמו. תעריף זה לא יעלה על התעריף המירבי לשעה, המעודכן נכון ליום הגשת ההצעה

- על הספק חלה האחריות והחובה לוודא, טרם הגשת המענה לפניית המזמין, כי הוא קיבל את כל הפרטים הנדרשים לטובת הגשת מענה נכון ומלא, בדגש על סוגיות המשפיעות על התאמת נותן השירותים מטעמו (כמו סביבה טכנולוגית, מקום מתן השירות, אופי השירות, דרישות מיוחדות, צורך בשעות זמינות), ועל תמחור עלות השירות (כמו מיקום אתר המשרד, תכולת השירות, מקום ואתרי השירות, צורכי ניידות לצורכי מתן השירות, שעות זמינות ועוד).
- עם קבלת קו״ח מהספק ייבחנו קו״ח ע״י הרשות. לאחר בחינת קו״ח תהיה רשאית הרשות להחליט האם להתקדם לראיון פרונטלי \ מקוון והמשך התהליך או הפסקתו. לא תחול על הרשות חובת תיעוד התהליך. המיון והגיוס יבוצע על סמך בחינת קו״ח, ראיון עם המועמד/ת, מבחן טכני במידה ויוחלט על כך ולאחר מכן הודעה על קליטת \ דחיית המועמד למנהל הלקוח
- לאחר גיוס העובד הרשות תקים הזמנה עבור מספר החודשים הנותרים לסיום השנה הקלנדרית. בכל תחילת שנה תבוצע הזמנה עבור 12 חודשים , סה״כ 12 פריטים.

היקף המשרה :

- כחלק מפירוט הגיוס הנדרש המזמין יהיה רשאי לקבוע במסמכי הפנייה את היקף שעות השירות הנדרש מנותן השירותים (בכל היקף העונה על צורכי המשרד, נמוך או גבוה).
- ברירת המחדל תהיה 8.5 שעות שירות ביום, שלא כוללות את זמן ההפסקה (42 שעות שירות שבועיות לאחר קיצור שבוע עבודה), אלא אם צוין אחרת בפנייה.
- במקרה שבו יחליט המזמין, כי לצורך ביצוע תפקיד כלשהו נדרש נותן השירותים לניידות בהיקף חריג ו/או בשעות זמינות, המזמין יגדיר זאת בעת הפנייה לספקים הזוכים בפירוט נרחב (לדוגמה בשעות זמינות, יש לפרט כמות, מחזוריות וזמן תגובה נדרש). שירות נוסף זה יילקח בחשבון על ידי הספקים לצורך חישוב התקורה, והספקים יהיו רשאים לכלול את עלות השירות הנוסף כחלק מעלות מתן השירותים בתעריף שיציעו לתפקיד הספציפי.

מסמך ט'

כתב התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני הח"מ, _____, נושא/ת ת.ז. מספר _____, אושרתי על ידי רשות הטבע והגנים (להלן: "**רט"ג**") ל_____, ובמסגרת עבודתי זו אני עשוי להיחשף לפרטים ונתונים חסויים וסודיים שחלים עליהם בין היתר חוק הגנת הפרטיות, הנני מצהיר/ה ומתחייב/ת כלפי רט"ג כדלקמן:

לשמור בסודיות מוחלטת, לא לגלות, לא להעביר, לא לעשות שימוש כלשהו ללא הסכמה בכתב של רט"ג ולא למסור בכל דרך שהיא ובשום זמן שהוא, בין במישרין ובין בעקיפין, הן במשך זמן עבודתי עבור רט"ג והן לאחריו, כל מידע, ידיעה, מסמך ו/או כל חומר שהוא ו/או נתונים אחרים אליהם איחשף במסגרת עבודתי האמורה.

ידוע לי כי כל מידע, ידיעה, מסמך ו/או חומר שהוא, לרבות עניין מקצועי אחר שהגיעו לידיעתי, הינם בהסתמך על התחייבותי זו, וכן ידוע לי שנזק רב עלול להיגרם לרט"ג באם אפר הוראה מהוראות כתב התחייבות זה.

למחוק ולגרוס באופן מוחלט עם סיום העבודה עבור רט"ג כל מידע, מסמך וכל חומר אחר שהגיע לידיעתי ולרשותי במסגרת העבודה האמורה.

כל התחייבויותיי על פי כתב התחייבות זה הינן בלתי חוזרות.

הובא לידיעתי כי הפרת התחייבויותיי לפי מסמך זה או אי קיומן במלואן, עלול להוות עבירה פלילית ועוולה אזרחית לפי חוק הגנת הפרטיות וכן עבירה פלילית לפי סעיף 118 לחוק העונשין התשל"ז-1977.

אני מאשר/ת ומצהיר/ה כי הנני חותם/ת על כתב התחייבות זה מרצוני החופשי, ומאשר/ת כי מובנות לי כל ההגבלות וההתחייבויות שהנני נוטל/ת על עצמי על פי כתב התחייבות זה.

בחתימתי שלהלן אני מתחייב/ת לכל האמור בכתב התחייבות זה:

תאריך: _____ חתימה: _____

מסמך י'

נספח י' - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **כנספח י'1**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**", לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.

   א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.

   ב. גנוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).

2. ללא צורך בכל דרישה מצד הרשות , על הספק להמציא לידי הרשות , לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי הרשות אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
   בכל פעם שמבטח הספק יודיע לרשות , כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי הרשות או מי מטעם הרשות , בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

4. לרשות תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.

5. מוצהר ומוסכם כי זכויות הרשות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על הרשות או על מי מטעם הרשות כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.

6. הספק פוטר את הרשות ואת הבאים מטעם הרשות מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי הרשות ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב וצמ"ה), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי.
   על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.

8. בכל ביטוח רכוש שייערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי הרשות וכלפי הבאים מטעם הרשות ; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם/ בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה.
מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי הרשות ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה .

10. נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם. על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת הרשות מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח י'1- אישור ביטוחי הספק

אישור קיום ביטוחים	תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)

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.

מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם: הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים *** נא עדכנו שם + מס' ח.פ** *** נא עדכנו שם + מס' ח.פ**	שם: חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות *** נא עדכנו שם + מס' ח.פ**	שם	אופי העסקה: ☐נדל"ן ☒שירותים ☐אספקת מוצרים ☒אחר: הקמה וניהול מוקד מערכות מידע לרשות העיסוק המבוטח: _____	☐משכיר ☐שוכר ☐זכיין ☐קבלני משנה ☒מזמין שירותים ☐מזמין מוצרים ☐אחר: _____
ת.ז./ח.פ. 500500285	ת.ז./ח.פ.	ת.ז./ח.פ.		
מען רח' עם ועולמו 3, ירושלים	מען	מען		
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.			
כיסויים				

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה** *	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****
רכוש							₪/$	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות
צד ג'					8,000,000			302 – אחריות צולבת 304 - הרחב שיפוי 307 - הרחבת צד ג' – חבות כלפי צד ג' במסגרת הכיסוי

אישור קיום ביטוחים								תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
								המכוסה בפוליסה בגין קבלנים וקבלני משנה 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל״ל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי
אחריות מעבידים			20,000,000					309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות 350 - הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש האישור יחשב כמעבידם
אחריות מקצועית			4,000,000					309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 304 – הרחב שיפוי 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 – מרמה ואי יושר עובדים 327 – עיכוב/ שיהוי 328– ראשוניות 332 – תקופת גילוי (6 חודשים) 301 – אובדן מסמכים 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 – פגיעה בפרטיות 339 – הרחבה לסיכון סייבר
חבות המוצר								302 – אחריות צולבת 304 – הרחב שיפוי 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 332 – תקופת גילוי (12 חודשים) 347 - הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר

אישור קיום ביטוחים								תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
								ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו
פוליסה אחרת								

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)*:

043 ,089

ביטול / שינוי פוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **60 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול

תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**

תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**

חתימת האישור

המבטח:

<u>מסמך יא'</u>

<u>טבלת בדיקת מסמכים</u>

המציע אחראי לבדוק את תכולת הצעתו לפני סגירתה והפקדתה בתיבת המכרזים.

ככל שתמצא סתירה בין מסמך לזה לבין רשימת המסמכים המצורפת במסמך ב' למסמכי המכרז – תגבר רשימת המסמכים במסמך ב' ובאחריות המציע לבדוק את התאמת התכולה המפורטת במסמך זה לזו המפורטת במסמך ב'.

	<u>המסמך</u>:	✓ **<u>בדיקה</u>**
מעטפה א'		
1.	**תעודת עוסק מורשה מאת שלטונות מע"מ**.	
2.	**אישור על ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה** מתוך המערכת המקוונת של רשות המיסים (העתק מאושר למקור מאומת ע"י עו"ד/רו"ח).	
3.	**אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**	
4.	**תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו** – 1976 - **<u>מסמך ה'</u>.**	
5.	ערבות בנקאית להשתתפות במכרז, בנוסח **<u>מסמך ח'1</u>**, ע"ס 10,000 ₪.	
6.	הצעת והצהרת המציע ע"ג **<u>מסמך ג'</u>** מלא וחתום כנדרש	
7.	אם המציע הוא תאגיד/שותפות ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן, עליו לצרף בנוסף את המסמכים הבאים: 1. תעודת התאגדות התאגיד / תעודת רישום שותפות. 2. אישור עו"ד / רו"ח בדבר האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד/השותפות ושחתימתם מחייבת את התאגיד/השותפות. 3. כתובת משרדו הרשום של התאגיד/השותפות.	
8.	כלל מסמכי ההבהרות שפורסמו בהליך המכרז (ככל שפורסמו), חתומים על ידי המציע בחתימה וחותמת בכל דף.	
9.	כלל מסמכי המכרז, חתומים על די המציע בתחתית כל דף.	

שם וחתימת המציע: _____ תאריך: _____