



הלשכה המשפטית – קרן קימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 1 מתוך 42

מכרז פומבי מס' מפ/22/303

להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו

עבור קרן קימת לישראל

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 2 מתוך 42

טבלת ריכוז מועדים ולוחות זמנים בהליך המכרז

<u>מועדים</u>	<u>פעולה</u>
עד ליום 3.10.2022 עד השעה 12:00 * שאלות שתשלחנה לאחר מועד זה לא תענינה. * המשתתפים מתבקשים שלא להגיש הצעותיהם בטרם התפרסמו תשובות לשאלות ההבהרה.	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה לנתי טבוריסקי בדוא"ל michraz_mm@kkl.org.il טל' לאישור קבלת הדוא"ל בלבד – 050-7252600
עד ליום 3.11.2022, עד השעה 12:00. * <u>אין</u> להגיש הצעות לאחר מועד זה. * הגשה <u>ידנית</u> בלבד לתיבת המכרזים שבמשרדי הלשכה הראשית, ברחוב קרן קיימת לישראל 1 ירושלים, בעמדת הקב"ט.	המועד להגשת הצעות (להלן: "המועד הקובע" / "המועד האחרון")
סכום של 60,000 ש"ח (במילים: שישים אלף ש"ח) עד ליום 5.2.2023. * המשתתפים נדרשים להגיש ערבות השתתפות שתהיה <u>לפחות</u> בסכום ובתוקף הנדרשים. * יש להגיש ערבות מקור בלבד ולא העתק!	שווי ומועד תוקף ערבות המכרז ("ערבות השתתפות") – מקור בלבד!
שלוש שנים + 2 אופציות (שנתיים כל פעם או חלק מהן)	תקופת התקשרות
במכרז זה לא נקבע אומדן	אומדן

קק"ל רשאית לשנות מועדים אלו ו/או לבצע שינויים / תיקונים במסמכי המכרז, טרם סיום ההליך, הודעות כאמור יפורסמו באתר האינטרנט ובאחריות המשתתף להתעדכן באופן שוטף באתר. על המועדים החדשים יחולו כל ההוראות אשר חלו על המועדים שקדמו להם, והכל מבלי שלמשתתפים תהיה טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בהקשר לכך.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 3 מתוך 42

מסמכי המכרז

- פרק א' - תנאים כלליים להגשת הצעות (פורמט מדף מס' 1/16) לא מצורף**
מפורסם באתר האינטרנט של קק"ל שכתובתו: <http://www.kkl.org.il/tenders>
- פרק ב' - חוזה + תנאים כלליים לחוזה למתן שירותים (פורמט מדף 2/16) לא מצורף**
מפורסם באתר האינטרנט של קק"ל שכתובתו: <http://www.kkl.org.il/tenders>
- פרק ג' - מפרט דרישות השירותים**

נספחי המכרז

- נספח א' - מהות המכרז
- נספח ב' - תנאי סף
- נספח ב' (1) - עמידת המשתתף בתנאי הסף
- נספח ג' - אופן בחירת הזוכה ואמות מידה לבחירה
- נספח ד' - אישורים ומסמכים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו

טפסי המכרז

- טופס 1 - פרטים מלאים על המשתתף
- טופס 2 - נוסח כתב הצהרה
- טופס 3 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
- טופס 4 - הודעה על סוד מקצועי ו/או מסחרי ו/או חיסיון מעיון
- טופס 5 - נוסח ערבות השתתפות
- טופס 6 - הצהרה והתחייבות על היעדר ניגוד עניינים ושמירת סודיות
- טופס 7 - הצעת מחיר
- טופס 8 - נספח ביטוח
- טופס 9 - אישור עריכת ביטוח

כל המסמכים המפורטים להלן בין שהם מצורפים ובין שלא לרבות צרופות שיצורפו להצעה מהווים יחדיו את החוזה ומסמכיו.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 4 מתוך 42

נספח א' – מהות המכרז

1. קרן קיימת לישראל (להלן: "קק"ל" ו/או "המזמינה") מבקשת להתקשר עם ספק חיצוני, לשם הקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו אשר ייתן מענה, שירות ותמיכה לעובדי קק"ל. המוקד הנדרש יהיה מוקד פיזי הממוקם באתר קק"ל ויאויש ע"י עובדים מטעם הספק ויכלול בין היתר את השירותים המפורטים במסמך זה **ובפרק ג' לפניה** זו אשר יקראו להלן כולם או חלקם (להלן: "השירותים" או "העבודה").
 2. על המשתתפים להיות בעלי כל האמצעים הדרושים, יכולת ארגונית וכוח אדם מקצועי הנדרשים למתן השירותים באופן מעולה.
 3. **תקופת ההתקשרות** - במכרז זה הינה לשלוש שנים (36 חודשים) + 2 אופציות (שנתיים כל פעם או חלק מהן).
 4. **סוג המכרז** - מכרז זה הינו **מכרז דו שלבי** (איכות + עלות) על פי החלוקה המפורטת בנספח ג'.
 5. **בחירת זוכה במכרז** - במכרז זה יבחר משתתף זוכה אחד. על אף האמור, קק"ל תהיה רשאית לבחור יותר ממשתתף זוכה אחד ולפצל את הזכייה בין מספר משתתפים זוכים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמשתתפים לא תהיה כל טענה בעניין זה.
 6. **מגבלות תקציב** - השירותים נשוא מכרז זה הינם מותני תקציב. מובהר במפורש ובמודגש, כי היקף השירותים שיבוצעו, אם בכלל, מותנה בתקציב ושיעורו. קק"ל שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את היקף השירותים שידרשו, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי ולמשתתפים לא תהיה בעניין זה כל תביעה, טענה או דרישה כלפי קק"ל.
 7. **אופן הגשת ההצעות** - ההצעות תוגשנה בשתי מעטפות נפרדות. על גבי כל אחת מן המעטפות יש לציין באופן ברור את שם המכרז וכן את פרטיו וזהותו של המשתתף.
- במעטפה א' יש לצרף את מסמכי המכרז כשאלה חתומים וכל הנספחים הנדרשים לרבות הערבות הבנקאית.**
- במעטפה ב' יש לצרף את הצעת המחיר - טופס 7 למסמכי המכרז.**

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 5 מתוך 42

נספח ב' – תנאי סף

רשאים להשתתף במכרז זה משתתפים העומדים בעצמם במועד הגשת ההצעות במכרז, בכל התנאים המפורטים להלן במצטבר:

1. זהות המשתתף

המשתתף במכרז זה הינו עוסק מורשה או תאגיד רשום כדין בישראל, העומד בכל הדרישות ובתנאי הסף במצטבר.

מובהר בזאת, כי לא תתאפשר הגשת הצעה משותפת על ידי מספר משתתפים וכן לא תותר השתתפותם במכרז של תאגידיים ו/או שותפויות אשר הוקמו במיוחד לצורך השתתפות במכרז זה.

גופים המרכיבים תאגיד אינם יכולים להשתתף במכרז בנפרד.

- להוכחת תנאי זה, על המשתתף לצרף להצעתו מסמכים המעידים על זהותו.

2. ניסיון

2.1. על המשתתף להיות בעל ניסיון עבר מוכח בהקמת מוקד תמיכה (help desk) בתחום מערכות המידע בשלושה (3) גופים לפחות, המונים שמונה מאות (800) משתמשים לפחות (לכל גוף) וזאת במהלך עשר (10) השנים האחרונות, שמועדן מסתיים במועד האחרון להגשת הצעות למכרז, ללא הסתייעות בקבלני משנה.

2.2. על המשתתף להיות בעל ניסיון עבר מוכח בניהול שירותי מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע בשלושה (3) גופים לפחות שהינם בפריסה ארצית, המונים שמונה מאות (800) משתמשים לפחות (לכל גוף), וזאת במשך שלוש (3) השנים האחרונות לפחות, שמועדן מסתיים במועד האחרון להגשת הצעות למכרז, ללא הסתייעות בקבלני משנה.

- להוכחת התנאים בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל, אלו על המשתתף למלא את נספח ב'(1) ולצרפו להצעתו בחתימת מורשי חתימה מטעמו.

3. העסקת מנהל מוקד תמיכה

3.1. על המשתתף להעסיק, לטובת מתן השירותים ע"פ מכרז זה, מנהל מוקד תמיכה (help desk), בעל ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בחמש השנים האחרונות - שמועדן מסתיים במועד הגשת הצעות למכרז, בניהול מוקד תמיכה (help desk) בתחום מערכות המידע ותחזוקתן.

- להוכחת תנאי זה, אלו על המשתתף למלא את נספח ב'(2) ולצרפו להצעתו בחתימת מורשי חתימה מטעמו וכן לצרף להצעתו אישור רו"ח בדבר העסקת מנהל המוקד או חוזה העסקה

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 6 מתוך 42

מותנה בזכייה במכרז עם מנהל המוקד המיועד או התחייבות בין הצדדים להעסקה ככל והמשתתף יזכה במכרז וכן את קורות חייו של מנהל המוקד.

4. המשתתף הינו בעל כל האישורים הנדרשים לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
5. המשתתף צרף ערבות מכרז - **מקור** ככל שנדרש במכרז זה.
6. מובהר ומודגש בזאת, כי התנאים המקדמיים ויתר הדרישות המפורטות במסמכי המכרז צריכים להתקיים במשתתף עצמו למעט אם נאמר אחרת.
7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, קק"ל שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר הגשת הצעותיהם, להשלים מידע חסר ו/או אישורים דקלרטיביים, בכל הקשור לניסיונו ויכולתו של המשתתף, ובלבד שהיו בידי כל המסמכים ו/או הכשירות למתן המסמכים נכון למועד הגשת ההצעה.
8. המשתתף שיזכה מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא, עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, ככל שקיימים, יעמדו בכל דרישות תנאי הסף הקבועים במכרז זה, במשך כל תקופת ההתקשרות.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 7 מתוך 42

נספח ב' (1)

נתונים לצורך בחינת עמידת המשתתף בתנאי הסף

אני הח"מ _____ משמש כ _____ אצל המשתתף מצהיר ומאשר בזאת כי המשתתף בעל ניסיון מקצועי כדלקמן:

1. בהקמת מוקד תמיכה, כנדרש בסעיף 2.1 בתנאי הסף של המכרז, לפי הפירוט שלהלן:

מס'	שם הגוף	מועד מתן השירותים (מתאריך עד תאריך)	תיאור השירותים	איש קשר (שם, תפקיד, טלפון נייד (חובה) וטלפון)
1.				
2.				
3.				
4.				

2. בניהול מוקד תמיכה, כנדרש בסעיף 2.2 בתנאי הסף של המכרז, לפי הפירוט שלהלן:

מס'	שם הגוף	מועד מתן השירותים (מתאריך עד תאריך)	תיאור השירותים	איש קשר (שם, תפקיד, טלפון נייד (חובה) וטלפון)
1.				
2.				
3.				
4.				

*** המשתתף רשאי לצרף להצעתו טבלאות מודפסת בעלת אותן עמודות.

חתימת המצהיר: _____ ת.ז. _____

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 8 מתוך 42

נספח ב' (2)

נתונים לצורך בחינת עמידת המשתתף בתנאי הסף

אני הח"מ _____ משמש כ _____ אצל המשתתף מצהיר ומאשר בזאת כי מנהל המוקד המיועד הינו בעל ניסיון מקצועי, לפי הפירוט שלהלן:

1. בעל ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בחמש השנים האחרונות - שמועדן מסתיים במועד הגשת הצעות למכרז, בניהול מוקד תמיכה (help desk) בתחום מערכות המידע.

מס'	שם הגוף	מועד הניסיון (מתאריך עד תאריך)	פירוט מוקד התמיכה והניסיון	איש קשר (שם, תפקיד, טלפון נייד (חובה) וטלפון)
1.				
2.				
3.				
4.				

*** המשתתף רשאי לצרף להצעתו טבלאות מודפסת בעלת אותן עמודות.

חתימת המצהיר: _____ ת.ז. _____

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 9 מתוך 42

נספח ג' – שלבי בדיקת ההצעה ואמות מידה לבחירת הזוכים

1. קק"ל תבחר את הזוכה, אשר יעמוד בתנאי הסף וצרף את כל המסמכים הנדרשים ואשר יקנו לה את מירב היתרונות לפי אמות המידה הבאות:

ציון מיטבי משוקלל, כאשר מימד העלות (מחיר) יקבל משקל של 70% ומימד התועלת (איכות) יקבל 30%. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, שיגיע לקק"ל לגבי כל משתתף.

2. הליך בחירת הזוכים יהיה בהתאם למפורט להלן:

2.1. **שלב ראשון** - בחינת כשרות ההצעה, עמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז.

2.2. **שלב שני** – ניקוד הצעת המשתתף על פי הפרמטרים הבאים – 30%

ניקוד מקס'	פירוט	פרמטר לניקוד איכות
10%	<p>על בסיס ראיון אישי במסגרתו תוצג פרזנטציה הכוללת: מתודולוגיה, שגרות ניהול, דו"חות שליטה ובקרה תקופתיים –</p> <ul style="list-style-type: none"> הפרזנטציה תכלול מצגת PowerPoint שתוצג פרונטלית ע"י המשתתף במועד שייקבע ע"י קק"ל (המשתתף יתבקש לצרף להצעתו מתודולוגיה מוצעת על גבי "דיסק און קיי"). אורך הפרזנטציה יהיה עד 30 דקות, ולאחר מכן 15 דקות יוקדשו למענה על שאלות קק"ל, ככל ויהיו. 	התרשמות אישית מהמשתתף
5%	<p>על בסיס המלצות</p> <ul style="list-style-type: none"> קק"ל תהא רשאית לפנות לגופים שבטבלאות שבנספח ב'1 וכן לגופים שבהמלצות הכתובות שיצורפו או ברשימת המלצות שתצורף להצעה (עד 3 המלצות) בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. קק"ל תהיה רשאית לפנות לגופים עמם עבד המשתתף ולקבל עברו המלצות אף אם גופים אלו לא צוינו בהצעת המשתתף או צורפו כהמלצות. 	

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 10 מתוך 42

5%	<p>כמות לקוחות לפי המדרג שלהלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> - עד 3 לקוחות דומים – 2% - מעבר ל-3 לקוחות דומים אחוז אחד לכל לקוח נוסף ועד למקסימום של 5% <p>*לקוחות דומים הכוונה – בסדר גודל של קק"ל ובפריסה ארצית.</p> <p>* כמות הלקוחות תנוקד בהתאם למפורט במסמכים שצורפו להצעה.</p>	
10%	<p>ניסיון בניהול מוקד תמיכה טכנית (help desk) במערכות מידע לפי המדרג הבא:</p> <ul style="list-style-type: none"> - עד שנה נוספת (מעבר לתנאי הסף) – 6% - עד שנתיים נוספות (מעבר לתנאי הסף) – 8% - מעל שנתיים נוספות ומעלה (מעבר לתנאי הסף) – 10% 	התרשמות ממנהל המוקד –
סה"כ 30% למימד באיכות		

מימד האיכות:

30 נקודות בטבלה בסעיף 2.2 יעניקו ניקוד מקסימלי של 30 נקודות בציון האיכות. ניקוד נמוך יותר יחושב באופן יחסי.

מימד המחיר:

P_{p1}	= מספר הנקודות שתקבל ההצעה בסעיף העלות
P_{min1}	= סה"כ המחיר הזול ביותר (ל-7 שנים) שהוגש במכרז בסעיף התמורה
P_{mx1}	= סה"כ המחיר שהוגש בהצעת המשתתף (ל-7 שנים) בסעיף התמורה

$$P_{p1} = \frac{P_{min1}}{P_{mx1}} \times 70$$

בחתימתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 10

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 11 מתוך 42

2.3. שלב שלישי – שקלול עלות + איכות

בשלב זה תפתחנה מעטפות הצעות המחיר של המשתתפים וישוקללו עם ניקוד האיכות שקיבל כל משתתף. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה אשר הציון המשוקלל שלה יהיה הגבוה ביותר, תדורג במקום הראשון וכך הלאה.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 12 מתוך 42

נספח ד' – אישורים ומסמכים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעה

1. על המשתתף לצרף להצעתו אישורים ומסמכים כדלקמן:

מובהר כי טבלה זו נועדה לשמש את המשתתף לבדוק את הצעתו בטרם הגשתה, אך אין בכוחה לגרוע מאחריותו של המשתתף לבדוק את כל מסמכי המכרז. ככל שהושמט מטבלה זו דרישה כלשהיא לצרף מסמך ו/או אישור ו/או כל מידע אחר כנדרש במכרז, היא לא תהווה עילה לתביעה ו/או דרישה כלשהיא מצד המשתתף.

אין	יש	מסמכים ואישורים שנדרש המשתתף לצרף להצעתו
במעטפה אחת		
		פרטים מלאים על זהות המשתתף, אישור וזיהוי זכויות חתימה (טופס 1)
		תעודת רישום התאגיד ככול שהמשתתף תאגיד ותדפיס עדכני מן המרשם בו רשום התאגיד (רשם החברות/השותפויות).
		הוכחה בדבר עמידת המשתתף בתנאי הסף (נספח ב(1) + ב(2)).
		כתב הצהרה (טופס 2)
		תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (טופס 3).
		אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976.
		הודעה על סוד מקצועי ו/או מסחרי ו/או חיסיון מעיון (טופס 4).
		ערבות השתתפות (טופס 5).
		הצהרה והתחייבות על היעדר ניגוד עניינים ושמירת סודיות (טופס 6).
		נספח ביטוח + אישור עריכת ביטוח (טופס 8 + 9)
		תעודת עוסק מורשה מטעם מע"מ וניהול ספרים כד"ן.
		שאלות המשתתפים ותשובות קק"ל חתומות על ידי המשתתף;
		צרוף כל המסמכים / הנספחים / הטפסים המצורפים למכרז זה ומסמכי המכרז כשהם חתומים במקומות המיועדים לכך.
במעטפה שנייה		
		כתב הצעת המחיר (טופס 7).

על המשתתף לעמוד בכל הדרישות דלעיל, ולצרף את כל הנדרש כמפורט במסמכי המכרז על נספחיהם וצורפותיהם. בהיעדר צירוף כאמור רשאית קק"ל שלא לשקול את ההצעה, או לפי שיקול דעתה לבקש השלמת מסמכים.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 13 מתוך 42

טופס מס' 1

פרטים והצהרה על מעמד משפטי של המשתתף וזכויות חתימה

א. מעמד משפטי _____ (תאגיד / עוסק מורשה...) מס' ע.מ.ח.פ. _____
* יש לצרף תדפיס מרשם החברות/רשם השותפויות.

ב. פרטים כלליים
שם: _____ כתובת: _____ דוא"ל: _____

שם איש קשר למכרז זה: _____, תפקיד _____

טלפון: _____ נייד: _____ פקס: _____

ג. שמות בעלי זכות החתימה

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	דוגמת חתימה

ד. שמות השותפים (במקרה שהמשתתף מאוגד בשותפות)

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	דוגמת חתימה

ה. שמות בעלי שליטה משמעותיים במשתתף - המחזיקים בעשרים וחמישה אחוזים או יותר מהערך הנקוב של הון המניות המונפק של המשתתף ו/או מכוח ההצבעה במשתתף ו/או שהנו רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים במשתתף.

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	% שליטה

בחתימתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 13

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 14 מתוך 42

אישור זכויות חתימה (כאשר המציע הינו חברה)

אני הח"מ, עו"ד _____ מרחוב _____ המשמש כיועץ משפטי של המציע, מאשר בזה כי ה"ה _____ ת.ז. _____ אשר חתמו על "הצהרת וה"ה- _____ ת.ז. _____ המציע" הנ"ל בפני וכן על כל יתר מסמכי ההצעה שמטעם חברת _____ (להלן: "המציע"), הינם מוסמכים לחתום והם מורשה החתימה מטעם המציע על כל מסמכים הללו, וכי נתקבלה החלטה כדין על ידי המציע, בהתאם למסמכי ההתאגדות שלו, להשתתף במכרז ולהסמיך את הנ"ל לחתום על כל המסמכים הללו, באופן שחתימות:

- כל אחד מהם בנפרד
 - שניהם יחדיו
- (מחק את המיותר)

בצירוף חותמת החברה או שמה המודפס, תחייב את החברה לכל דבר ועניין.

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת _____

אישור זכויות חתימה (כאשר המציע איננו חברה)

אני הח"מ, עו"ד _____ מרחוב _____ מאשר בזה כי הופיעה בפני גב"מר _____ ת.ז. _____ (המציע) וחתם/מה על "הצהרת המציע" שלעיל בפני וכן על יתר מסמכי ההצעה, וזאת לאחר שהזהרתי אותו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת שאם לא כן ת/יהיה צפוי/יה לעונשים הקבועים בחוק.

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת _____

הלשכה המשפטית – קרן קימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 19 מתוך 42

טופס מס' 5

דוגמת נוסח ערבות השתתפות במכרז

- מקור בלבד -

לכבוד
קרן קימת לישראל

הנדון: ערבות אוטונומית מס'

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 60,000 ש"ח (במילים: שישים אלף שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הנערב") בקשר עם מכרז מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה בתחום מערכות המידע וניהולו שביניכם לבין הנערב.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.
3. ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד ליום _____ לחודש _____ שנת 2022 ועד בכלל.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק / חב' ביטוח _____ בע"מ

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 20 מתוך 42

טופס מס' 6

כתב התחייבות לשמירת סודיות וכתב הצהרה - גילוי נאות

ידוע לי כי מתוקף התקשרותי עם קק"ל, יגיע או עלול להגיע לידי ולמי מטעמי מידע סודי כהגדרתו להלן וידוע לי כי במהלך תקופת התקשרותי עם קק"ל יתכן ואקבל לחזקתי ו/או לחזקת מי מטעמי לרבות לעובדיי, מידע או ידע סודי כהגדרתו להלן, אשר חשיפתו בכל דרך ובכל היקף עלולה לגרום לקק"ל ו/או למי מטעמה נזקים כבדים ביותר ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 119 לחוק העונשין התשל"ז – 1977;

אשר על כן, אני ומי מטעמי, לרבות עובדיי אשר יהיו מעורבים בהתקשרות עם קק"ל, מתחייבים בזאת כלפיכם, באופן מוחלט ובלתי חוזר כדלקמן:

1. לעניין כל הוראות כתב התחייבות זה – "מידע סודי" ו/או "ידע סודי" משמעו כל אחד מאלו: חפץ, דבר, עניין, ידע, מידע, מסמך (בין מקור ובין העתק ולרבות העתק שהוכן על ידינו) הקשורים, כולם או מקצתם, במישרין או בעקיפין לקק"ל, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, מידע כתוב או בעל פה מכל מין וסוג שהוא, לרבות בתעתיק, בתקליטור, במדיה נשלפת, בדוא"ל או בכל כלי אחר העשוי לאצור כל מידע, הקשור לקק"ל, מידע על מוצרים, פרויקטים, מיזמים, תהליכי פיתוח, תרשימי זרימה, פרטים על שיטות עבודה, תוכנות, בקשות פטנטים, סימני מסחר, מדגמים, הליכים משמעותיים, שמות עובדים או כל שם של גורם הקשור לקק"ל במישרין ו/או בעקיפין, מיזמים משותפים, הסכמים מכל מין וסוג, מכרזים, חוות דעת, מחירים, סכומים, שיעורי הנחות, הצעות מחיר, תנאי עבודה, חישובי שכר, נתוני שכר, מידע שיווקי, נתונים כספיים, דו"חות כספיים, נתוני בקרת איכות, קשרים מסחריים, נתונים על מוניטין וניהול, הקלטות שמע, הקלטות וידאו, ו/או כל נתון, מידע וידע אחר הקשור במישרין ו/או בעקיפין עם קק"ל.

"מידע סודי" ו/או "ידע סודי" לא יכלול מידע שהיה מצוי בידי נותן השירות קודם לגילוי, פותח על ידו באופן עצמאי, נמסר לו על ידי צד ג' ללא חובת סודיות, הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של נותן השירות ע"פ הסכם זה או אחר; מידע אשר ייוצר על ידי נותן השירות במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע הייחודיים לקק"ל ו/או מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.

2. הנני מתחייב לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של כל מידע סודי ו/או ידע סודי הקשור והנובע במישרין ו/או בעקיפין מהתקשרותי עם קק"ל על ידי ו/או על ידי מי מטעמי, לרבות עובדיי לקק"ל ו/או למי מטעמה.

3. אני וכל הבא מטעמי לרבות עובדיי, מתחייבים להשתמש במידע הסודי ו/או בידע הסודי אך ורק למטרה לשמה נמסר לנו המידע הסודי או הובא לידיעתנו במסגרת ההתקשרות עם קק"ל ובכפוף לאמור לעיל, לא לעשות כל שימוש במידע ו/או לפרסמו ו/או לצטטו ו/או להעבירו ו/או להודיעו ו/או למוסרו ו/או להביאו לידיעת כל אדם או גוף אחר מלבד הגורם המזמין בקק"ל, וכן לא להוציא את המידע הסודי מחזקתנו או כל חומר אחר שהגיעו לרשותנו במישרין ו/או בעקיפין מקק"ל לצד כלשהו.

4. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים באופן קפדני כדי לקיים את התחייבותי והתחייבותי מי מטעמי, לרבות עובדיי על פי כתב התחייבות זה, לרבות, שמירה על סודיות במידע ונקיטת כל האמצעים הדרושים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת לשמירת המידע הסודי ומניעת פרסומו בכל דרך אפשרית.

5. הנני מתחייב כי עם סיום ההתקשרות עם קק"ל להשיב לקק"ל כל מסמך ו/או חומר ו/או מידע סודי הנמצא ברשותנו ו/או בשליטתנו, ולא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין של קק"ל וזאת גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהול עמוד 21 מתוך 42

6. הנני מצהיר בזאת כי ידוע לי, כי כל מידע ומסמכים אשר יגיעו לידיי במסגרת ההתקשרות עם קק"ל, הינם סודיים ואין לפרסמם. מבלי לגרוע מן האמור, הנני מתחייב שלא להוציא מסמך או כל חומר כתוב ממוחשב כלשהו מתחומי קק"ל אלא בהרשאה מראש ובכתב של נציג קק"ל המורשה לכך.
7. הנני מתחייב לשמור על חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום ההתקשרות עם קק"ל.
8. הנני מתחייב כי אין בפעילותי ו/או בפעילות עובד מטעמי ו/או כל הפועל מטעמי משום המצאות במצב של ניגוד עניינים, מכל מן וסוג שהוא ובכלל זה קשרים עם גורמים אחרים שפעילותם עשויה לעמוד בניגוד עניינים ו/או אינטרסים אל מול הגשמת מטרות ההתקשרות עם קק"ל ו/או אל מול פעילותה, יעדיה ומטרותיה של קק"ל.

כתב הצהרה - גילוי נאות

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אני הח"מ, כ- עוסק מורשה / פטור / זעיר / מורשה/י החתימה מטעם (להלן: "התאגיד/עוסק מורשה/פטור/זעיר"), מצהיר/ים כי כיום, וכן לאורך השנתיים האחרונות, כדלקמן (יש לסמן V בקוביה המתאימה):

התאגיד¹ אינו בעל זיקה לקק"ל – דהיינו (במצטבר) אינו מיוצג באסיפה הכללית של קק"ל²; אינו מצוי בשליטת³ גוף המיוצג באסיפה הכללית של קק"ל⁴; אינו גוף המקבל מימון לפעילותו במסגרת הסכם קק"ל עם ההסתדרות הציונית העולמית ("גוף נתמך")⁵; אינו גוף המצוי בשליטת גוף נתמך כאמור; אינו מצוי בשליטת⁶ מי מהמוסדות הלאומיים (ההסתדרות הציונית העולמית, הסוכנות היהודית לא"י ו/או קרן היסוד); וכן, התאגיד אינו מעסיק⁷ את מי מהדירקטורים בקק"ל⁸, ו/או את מי מחברי ועדת הביקורת של קק"ל⁹ ו/או את מי מנושאי המשרה¹⁰ בקק"ל. כמו כן, אף אחד

¹ תאגיד הינו גוף משפטי כשר לחיובים לזכויות ולפעולות משפטיות (לדוגמה: חברות, עמותות, חברות לתועלת הציבור (חל"צ), עיריות ורשויות מקומיות ומוסדות ללא כוונת רווח (מלכ"ר) וכיו"ב.

² מצ"ב קישור לרשימת הגופים המיוצגים באסיפה הכללית ובכלל זה, ברית ע"ץ - הברית הציונית העולמית של תנועת העבודה ע"ר, הברית העולמית של מרץ - יחד (ע"ר), ארצנו, הנוער הציוני - תנועת המרכז הליברלית - הנוער הציוני (ע"ר), מרכז עולמי - התנועה הציונית המסורתית ע"ר, יש עתיד - עתיד שותפות בינלאומית של תנועות נוער ציוניות פלורליסטיות ע"ר, הסתדרות המזרחי והפועל המזרחי המרכז העולמי ע"ר, בתינו עולמי, לביא עולמי, חרות עולמית, ליכוד עולמי - העמותה ליישום וביצוע עקרונות והחלטות הליכוד העולמי ע"ר, אוהבי ציון - בני ציון - התאחדות ש"ס לפעולות בגולה (ע"ר), קונפדרציה - WORLD CONFEDERATION OF UNITED ZIONISTS, הדסה - משרדי הדסה בישראל חל"צ, מעבר לקשת - התנועה הציונית ע"ר, כולנו עושים ציונות, ויצו - הסתדרות עולמית לנשים ציוניות ע"ר, המרכז העולמי של בני ברית בירושלים ע"ר, הפדרציה העולמית של הקהילות הספרדיות ההנהלה בישראל (ע"ר), מכבי תנועה עולמית ע"ר, ארגון הקהילות ובתי הכנסת האורתודוקסים בישראל ובתפוצות ע"ר, איגוד בתי כנסת קונסרבטיביים, האיגוד העולמי ליהדות מתקדמת, משלחת סטודנטים (ווגיס, יבנה עולמי ואחי) "יבנה עולמי" ארגון עולמי לסטודנטים דתיים ובני ישיבות, המועצה הציונית בישראל, אמונה עולמית - התנועה העולמית לאישה הדתית לאומית ע"ר, נעמת - תנועת נשים עובדות ומתנדבות ע"ר.

³ ראה ה"ש 9 להלן.

⁴ ראה ה"ש 1 לעיל.

⁵ רשימת הגופים המקבלים מימון מקק"ל לפעילותם במסגרת הסכם קק"ל עם ההסתדרות הציונית העולמית ("הצ"ע") מפורטים בנספח להסכם שנחתם בשנת 2021.

⁶ ראה ה"ש 9 להלן.

⁷ לרבות שלא בתמורה, ולרבות כחבר ועד מנהל / דירקטוריון בתאגיד/חבר ועדת ביקורת.

⁸ להלן קישור לרשימת חברי הדירקטוריון המכונים בקק"ל.

⁹ להלן רשימת חברי ועדת הביקורת של קק"ל: כבוד השופט בדימוס עודד מודריק, עורכת הדין רימונה אלייני, מר אבי בלשניקוב, מר מנחם לייבוביץ, עורך דין יאיר לחן.

¹⁰ להלן קישור לנושאי משרה נוספים.

נושא משרה - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט-1999, כלהלן:

"מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, כל ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן דירקטור, או מנהל הכפוף במישורין למנהל הכללי"; בתאגיד שאיננו חברה - הגורמים המקבילים לאלה המפורטים לעיל. בכל מקרה של ספק, מומלץ להתייעץ עם עורך-הדין של התאגיד החותם לצורך הגדרת נושאי המשרה בו.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ-303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 22 מתוך 42

מבעלי השליטה¹¹ בתאגיד ונושאי משרה בתאגיד, ו/או מי מקרוביהם¹² של בעלי השליטה ו/או נושאי המשרה בתאגיד, **אינו** חבר באסיפה הכללית של קק"ל¹³, בדירקטוריון קק"ל, או בוועדת הביקורת של קק"ל (להלן: "הזיקה").

כעוסק מורשה/פטור/זעיר – אינני בעל זיקה לקק"ל – דהיינו **(במצטבר) אינני** מעסיק¹⁴ את מי מהדירקטורים בקק"ל¹⁵ או את מי מחברי ועדת הביקורת של קק"ל¹⁶ או את מי מנושאי המשרה¹⁷ בקק"ל. כמו כן, אני או קרובי¹⁸ לא חברים באסיפה הכללית של קק"ל¹⁹, בדירקטוריון קק"ל או בוועדת הביקורת של קק"ל **אינני** נושא משרה או חבר עמותה או חבר אסיפה כללית בגוף נתמך או בגוף המצוי בשליטת גוף נתמך כאמור (להלן: "הזיקה").

התאגיד /הנני בעל זיקה לקק"ל, כמשמעותה לעיל יש לפרט את מהות הזיקה בטבלה מטה:

פרוט סוג הקשר ומהות הזיקה	הגורם איתו קיים קשר

זיקות אישיות²⁰

***כשמדובר בספק שהינו תאגיד, ההצהרה תחתם על ידי מורשי החתימה של התאגיד.**
***בתאגיד - השאלות והתשובות מטה יתייחסו למצהיר/ים, לבעל/י השליטה, למנכ"ל, ליו"ר הדירקטוריון ולאנשי הקשר (כדוגמת שותף או מנהל) המספקים את השירות (להלן "הגורמים הרלוונטיים").**

א. האם יש למי מהגורמים הרלוונטיים או לבן משפחתם מדרגה ראשונה²¹, קשר אישי קרוב לנושא משרה בקק"ל (לרבות נושא משרה בכיר²²) (כדוגמת קרבה משפחתית²³, קשרי חברות קרובים והיכרות אישית קרובה)? **לא / כן**
פרט

¹¹ **שליטה/בעל שליטה** – היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, למעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בתאגיד, וחזקה על אדם שהוא שולט בתאגיד אם הוא מחזיק מחצית או יותר מסוג מסוים של אמצעי השליטה בתאגיד.

¹² קרוב כהגדרתו בחוק החברות: "בן זוג, אח או אחות, הורה, הורי הורה, צאצא, וכן צאצא, אח, אחות, או הורה של בן הזוג או בן זוגו של כל אחד מאלו.

¹³ להלן **קישור** לרשימת חברי האסיפה הכללית של קק"ל ("חברי החברה" בקק"ל).

¹⁴ ראה הי"ש 5 לעיל.

¹⁵ ראה הי"ש 6 לעיל.

¹⁶ ראה הי"ש 7 לעיל.

¹⁷ ראה הי"ש 8 לעיל.

¹⁸ ראה הי"ש 10 לעיל.

¹⁹ ראה הי"ש 11 לעיל.

²⁰ פרק זיקות אישיות ימולא בהתקשרויות הבאות: 1. כל התקשרות בפטור או במכרז פומבי בו רכיב האיכות 20% ומעלה, שהיקפה מוערך מעל 200 אלפי ₪. 2. בהתקשרות עם יועצים (כגון: יועץ תקשורת, יועץ אסטרטגי) **בכל היקף**, למעט בהתקשרות עם יועצים הכפופים לכללי האתיקה או ל"אי תלות", על פי דין (כגון: עורכי דין, רו"ח, שמאים), ובלבד שהשירות שניתן על ידם הוא במסגרת אותו תחום עליו חלים כללי האתיקה או האי תלות.

²¹ "בן משפחה מדרגה ראשונה" – בן זוג, הורה, צאצא, אח או אחות.

²² "נושא משרה בכיר" – דירקטור בקק"ל, מנכ"ל קק"ל וחבר ועדת הביקורת בקק"ל.

²³ קרוב כהגדרתו בחוק החברות: "בן זוג, אח או אחות, הורה, הורי הורה, צאצא, וכן צאצא, אח, אחות, או הורה של בן הזוג או בן זוגו של כל אחד מאלו.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 23 מתוך 42

-
-
- ב. האם מי מהגורמים הרלוונטיים או בן משפחתם מדרגה ראשונה, מקיים או קיים קשר עסקי²⁴ עם נושא משרה בקק"ל (אם התקיימו קשרים בעבר במהלך 4 שנים האחרונות – נא לציין מתי נפסק)? לא / כן
פרט
-
-
- ג. האם מי מהגורמים הרלוונטיים או קרוביהם²⁵ מכהנים כנושאי משרה בכירים בקק"ל או האם קרוביך מדרגה ראשונה כיהנו במהלך השנתיים האחרונות כנושאי משרה בכירים בקק"ל? לא / כן
פרט
-
-
- ד. האם מי מהגורמים הרלוונטיים, עבדו (לרבות במשרת אמוץ) בקרבה לנושא משרה בכיר או סייעו באופן ממשי (לרבות בהתנדבות) לקידום עניינו הפוליטי או לקידום ענייני מפלגתו של נושא משרה בכיר? (אם התקיים בעבר – נא לציין מתי נפסק) לא / כן
פרט
-
-
- ה. האם מי מהגורמים הרלוונטיים משתייך או השתייך (למעט חברות כללית במפלגה), בהווה או במהלך השנתיים האחרונות, לאחד מאלה: גוף בוחר²⁶, כהונה כנושא משרה בגוף (לרבות חברה או עמותה) הקשור למפלגה? (אם התקיים בעבר – נא לציין מתי נפסק). לא / כן
פרט
-
-
- ו. האם מי מהגורמים הרלוונטיים מועמד או היה מועמד, בשנתיים האחרונות, במסגרת רשימה לכנסת או לרשות מקומית או לבחירות מקדימות במפלגה? (אם המועמדות התקיימה בעבר – נא לציין מתי נפסקה). לא / כן
פרט
-
-

²⁴ "קשר עסקי" – לרבות קשרי עבודה, או קיומו של קשר עסקי אחר בין בכסף ובין בשווה כסף.

²⁵ ראה ה"ש 11 לעיל.

²⁶ גוף שתפקידו, או אחד מתפקידיו, לבחור מועמדים לכנסת או לכהונת ראש הממשלה או שר בממשלה או לכל תפקיד ברשות המקומית, בהסתדרות הציונית העולמית או בסוכנות היהודית לארץ ישראל, למעט בחירות ישירות, שבהן משתתפים כלל החברים של מפלגה או גוף מדיני (דוגמאות לגוף בוחר: מרכז מפלגה, ועידה מפלגה וכו').

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 24 מתוך 42

ז. האם מי מהגורמים הרלוונטיים, תרם תרומות בכסף או בשווה כסף, בסכום של למעלה מ-1,000 (אלף) ₪, לקידום מועמדות של מי מחברי הדירקטוריון בקק"ל²⁷ לתפקיד ציבורי כלשהו, במהלך השנתיים האחרונות? לא / כן

פרט (לרבות סכומים ומועדים)

ח. האם מי מהגורמים הרלוונטיים מתמודד או בכוונתו²⁸ להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני העולמי? כשמדובר בהצהרה בשם תאגיד - האם בכוונת התאגיד או נושאי המשרה בו, להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני הקרוב והאם לתאגיד קיים נציג המתמודד או המתכוון להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני הקרוב? לא / כן

פרט

הנני מתחייב, כי אודיע בכתב לקק"ל על כל שינוי באמור בכתב התחייבות זה. ככל שיחול שינוי אודיע על כך לקק"ל מיד עם היוודע השינוי כאמור לרבות באשר לכל חשש שיתעורר לניגוד עניינים ואפעל מיידית להסרת ניגוד עניינים זה. ככל וקיים ניגוד עניינים אשר לא ניתן יהיה להסירו, הנני מתחייב לפעול בהתאם להוראות הגורמים המוסמכים בקק"ל, לרבות יועמ"ש קק"ל או מי מטעמו.

הצהרה וחתימת מורשה/י החתימה של התאגיד/עוסק מורשה/פטור/זעיר:

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנו, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו, להודיע לקק"ל מיד עם היווצר חשש לניגוד עניינים, וכן ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי ו/או לעובדי ו/או למי מטעמי תוך כדי ביצוע התחייבויותיי לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הינן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד ולהביא הוראות אלו לידיעת עובדי המועסקים על ידי בין במישרין ובין בעקיפין לשם ביצוע ההתקשרות.

חתימה

תאריך

אישור עו"ד (נדרש רק כשמדובר בהתקשרות עם תאגיד מעל 100,000 ₪ כולל מע"מ)

אני, עו"ד _____ מ"ר _____ מאשר בזאת כי מר/גב' _____ ומר/גב' _____ הנם מורשים לחתום מטעם התאגיד וחתימתם מחייבת את התאגיד לכל דבר ועניין. כמו כן, הריני לאשר כי הסברתי למורשה החתימה את משמעותו של כתב גילוי זה ואת משמעות החתימה עליו.

חתימה

תאריך

²⁷ להלן **קישור** לרשימת חברי הדירקטוריון המכהנים בקק"ל.

²⁸ כשמדובר בתאגיד יש להצהיר האם בכוונת התאגיד או נושאי המשרה בו, להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני והאם לתאגיד קיים נציג המתמודד או מתכוון להתמודד.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 25 מתוך 42

טופס מס' 7

הצעת מחיר

אני הח"מ, לאחר שקראתי בעיון את מסמכי המכרז תנאי ההזמנה וההסכם המצ"ב, מגיש בזאת הצעתי הכספית למתן השירות הנדרש, בתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל.
ידוע לי כי:

1. התמורה הנ"ל הינה מלאה, סופית ומוחלטת, וכוללת את כל המיסים למעט מע"מ, אגרות ככל שיחולו, הוצאות משרדיות, נסיעות, שליחויות, הדפסות, מלא העבודות הנלוות הכרוכות בביצוע השירותים ובכלל זה כל הדרישות הטכניות המפורטות, תשלומים שיהא על המשתתף לשלם לצדדים שלישיים כלשהם (למעט תשלומים שכתוב במפורש כי יהיו על חשבונה של קק"ל) ובכלל זה תשלומים בגין שימוש בזכויות של צדדים שלישיים, ככל ורלוונטי להתקשרות. להצעתי יתווסף מע"מ בשיעורו המעודכן כחוק.
2. ההצעה מתייחסת לתמורה עבור מתן כל השירותים הנדרשים. לא ניתן להגיש הצעת מחיר חלקית עבור חלק מן השירותים בלבד. הצעה שלא תהא מלאה עלולה להיפסל.
3. הצעת מחיר הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס להערכה העצמית של קק"ל (במידה וקיימת) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה לא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם מחירה הכולל יהא הנמוך ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.
4. ידוע לי כי הצעת המחיר תהא תקפה לכל תקופת ההתקשרות, והמחיר לא יתעדכן ולא יוצמד גם במקרה וההסכם יוארך בהתאם לתקופות האופציה.

מחיר בש"ח לא כולל מע"מ	פירוט	רכיב
שעת מוקדן: _____	תקופה זו כוללת תקופת הקמה של מוקד התמיכה של לא יותר מ-3 חודשים וכן ניהול שוטף של המוקד	תקופת התקשרות ראשונה ל-3 שנים
שעת מנהל מוקד: _____		

בחתמתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 25

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 26 מתוך 42

שעת מוקדן: _____	עבור ניהול שוטף של המוקד	אופציה ראשונה – שנתיים
שעת מנהל מוקד: _____	*המחיר המוצע לא יעלה על תוספת של 7.5% מתקופת ההתקשרות הראשונה	
שעת מוקדן: _____	עבור ניהול שוטף של המוקד	אופציה שנייה - שנתיים
שעת מנהל מוקד: _____	*המחיר המוצע לא יעלה על תוספת של 5% מתקופת האופציה הראשונה	

חישוב הצעת המחיר יתבצע לפי כדלקמן:

יילקחו בחשבון 4,400 שעות עבודה בשנה של מוקדן.

יילקחו בחשבון 1,900 שעות עבודה בשנה של מנהל מוקד התמיכה.

סה"כ העלות תחושב לפי:

(מחיר שכר שעתי מוקדן * 4,400 + מחיר שכר שעתי מנהל * 1,900) * 3 שנות התקשרות ראשונה +

(מחיר שכר שעתי מוקדן * 4,400 + מחיר שכר שעתי מנהל * 1,900) * 2 שנות אופציה ראשונה +

(מחיר שכר שעתי מוקדן * 4,400 + מחיר שכר שעתי מנהל * 1,900) * 2 שנות אופציה שנייה

סה"כ המחיר הזול ביותר יקבל את מלוא הנקודות של רכיב העלות.

כל הצעה גבוהה יותר תקבל את חלקה היחסי אל מול ההצעה הזולה ביותר לפי החישוב הבא:

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 27 מתוך 42

טופס מס' 8

ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי הסכם זה או על פי כל דין, על נותן השירותים לערוך ולקיים, על חשבון נותן השירותים, למשך כל תקופת ההסכם (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית וחבות מוצר, למשך שלוש שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **בנספח 9**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: **"ביטוחי נותן השירותים"** ו"**אישור עריכת הביטוח"**, לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי נותן השירותים, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. נוסחי הפוליסות- על נותן השירותים לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי נותן השירותים (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין ומחובות המבוטח).
 - ג. **נותן השירותים יערוך ביטוח אחריות מקצועית משולב ביטוח חבות מוצר** - המבטח את חבות נותן השירותים על פי דין בקשר עם השירותים, בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ (ארבעה מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לשפות את קק"ל, בגין חבות אשר תוטל על קק"ל עקב מעשה ו/או מחדל של נותן השירותים, ובכפוף לסעיף חבות צולבת. הביטוח לא כפוף להגבלה בקשר עם אי יושר עובדים, דליפת מידע, חריגה מסמכות בתום לב, אובדן שימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח, הפרה של חוק הגנת הפרטיות בתום לב. הביטוח כולל הרחבה בגין הוצאת דיבה ולשון הרע. הביטוח כולל ויתור על תחלוף כלפי קק"ל והבאים מטעמה, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
2. ללא צורך בכל דרישה מצד קק"ל, על נותן השירותים להמציא לידי קק"ל, 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 נותן השירותים להמציא לידי קק"ל אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי נותן השירותים לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח נותן השירותים יודיע לקק"ל, כי מי מביטוחי נותן השירותים עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על נותן השירותים 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 נותן השירותים הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על נותן השירותים, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של נותן השירותים לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את נותן השירותים ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה כלפי קק"ל או מי מטעם קק"ל, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לקק"ל תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי נותן השירותים כאמור לעיל, ועל נותן השירותים לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי נותן השירותים להתחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות קק"ל לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על קק"ל או על מי מטעם קק"ל כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי נותן השירותים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על נותן השירותים 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.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 28 מתוך 42

6. נותן השירותים פוטר את קק"ל ואת הבאים מטעם קק"ל מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי נותן השירותים או מי מטעם נותן השירותים לחצרי קק"ל ו/או המשמש לצורך מתן השירותים, ולא תהיה לנותן השירותים 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 נותן השירותים 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.
8. על אף האמור לעיל, לנותן השירותים 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.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 29 מתוך 42

טופס מס' 9 אישור עריכת הביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים						
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.							
מעמד מבקש האישור	אופי העסקה	המבוטח	מבקש האישור				
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> נדלין <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: שירותי תמיכה ומוקד שירות מערכות מידע	שם	שם: קרן קיימת לישראל ו/או חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות				
		ת.ז./ח.פ.	ת.ז./ח.פ.				
		מען	מען קק"ל 1 ירושלים				
כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מט בע	סכום					
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח X	נ						רכוש
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות	נ	1,000,000					צד ג'
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מלייל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי	נ	20,000,000					חבות מעבידים
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות	נ	4,000,000					אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר

בחתמתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 29

הלשכה המשפטית – קרן קימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 30 מתוך 42

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים						
							אחר
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 043 מחשוב							
ביטול/שינוי הפוליסה							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 31 מתוך 42

פרק ב' – חוזה / הסכם מס' מפ/303/22

שנתחם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת _____

יחידה - _____ עבור _____

בין:
 קרן קיימת לישראל;
 רחוב קק"ל 1, ירושלים;
 באמצעות: _____;
 טל': _____; פקס: _____;
 דוא"ל: _____
 (להלן: "קק"ל") מצד אחד

לבין:

 רחוב _____
 באמצעות _____
 טל': _____; פקס: _____
 דוא"ל: _____
 (להלן: "נותן השירותים") מצד שני

הואיל וקק"ל פנתה בהליך הזמנה לקבלת הצעות למתן שירותים כהגדרתם וכמפורט במסמכי מכרז מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו (להלן: "השירותים/העבודה") ובחרה בנותן השירות לבצע את העבודה;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

1.1. כל מסמכי ההליך על כל הצרופות לו (בין אם הם מצורפים ובן אם לא) לרבות תנאים כלליים להגשת הצעות (פורמט מדף מס' 1-16) והוראות כלליות לחוזה למתן שירותים (פורמט מדף 2-16) המפורסמים באתר האינטרנט של קק"ל שכתובתו <http://www.kkl.org.il> מהווים יחד את החוזה.

1.2. מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי קק"ל לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו או לאחריו.

2. מהות ההתקשרות/הזמנת עבודה

2.1. כמפורט במסמכי המכרז.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 32 מתוך 42

3. תקופת ההתקשרות ולוח זמנים לאספקת השירותים

- 3.1. תוקפו של הסכם זה הינו מיום חתימתו לתקופה של 36 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). קק"ל תהיה רשאית בהודעה בכתב בלבד חתומה על ידי מורשי החתימה של קק"ל, להאריך / להגדיל את היקף ההתקשרות לתקופות ולסכומים נוספים.
- 3.2. בתום תקופת ההתקשרות הראשונה לקק"ל תהיה הזכות (אופציה) להאריך את תוקף ההסכם ל-2 תקופות נוספות בהודעה של 30 יום מראש, 24 חודשים כל פעם או חלק מהם, באותם התנאים, למעט אם פורט בהסכם זה אחרת.
- 3.3. תקופת ההארכה תחשב כחלק מתקופת ההתקשרות לכל דבר ועניין, וכל תנאי ההסכם יחולו על תקופת הארכה כלשונם.
- 3.4. על אף האמור לעיל, מוסכם על הצדדים כי קק"ל תהא רשאית בכל עת על-פי שיקול דעתה המוחלט להפסיק את ההסכם על-ידי מתן הודעה בכתב 30 ימים מראש, וזאת מבלי לנמק, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בעניין זה.
- 3.5. הסתיים ההסכם, מכל סיבה שהיא, תהא קק"ל רשאית למסור את המשך ביצוע השירות לכל מי שתמצא לנכון.
- 3.6. הופסקה ההתקשרות, כאמור בסעיפים בפרק זה לעיל, תשלם קק"ל לנותן השירותים את התמורה היחסית המגיעה לו בגין העבודה שביצע עד מועד הפסקת ההתקשרות, זולת אם הופסק ההסכם עקב הפרה יסודית מצד נותן השירותים. במקרה כזה, במידה ונותן השירותים יהא זכאי לתמורה כלשהיא, יקוּזז ממנה כל נזק מוכח ו/או תשלום שנגרם לחובת קק"ל וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה המגיעים לקק"ל בהתאם להסכם ו/או לכל דין.

4. התמורה

- 4.1. התמורה כמפורט בנספח התמורה, תשולם לנותן השירותים כמקובל בקק"ל שוטף + 30 בכפוף לקבלת דרישת התשלום וכנגד הוצאת חשבונית מס/ חשבון עסקה תוך פירוט מהות הטיפול.
- 4.2. התמורה המפורטת בנספח התמורה הינה סופית וכוללת את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים.
- 4.3. התמורה תעודכן בהתאם למפורט בנספח התמורה בעבור כל תקופת התקשרות.
- 4.4. היה ויתחייב להרחיב את מתן השירותים, תהיה קק"ל רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי להרחיב את העבודה באותם התעריפים שפורטו בנספח התמורה, בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת הגורמים המוסמכים לחייב את קק"ל כדין.
- 4.5. היה ויתחייב מתן שירות ו/או ביצוע עבודה נוספת אשר לא נכללה ו/או תומחרה בנספח התמורה, היא תבוצע לאחר אישור מראש ובכתב מאת הגורמים המוסמכים לחייב את המזמין כדין וככל הניתן בדומה לתעריפים שבנספח התמורה ובהתאם להצעת מחיר שתקבל מטעם נותן השירותים.

בחתימתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 32

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 33 מתוך 42

5. ערבות ביצוע

5.1. נותן השירותים ימציא לקק"ל, במעמד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית על סך 5% מערך החוזה (ללא אופציות) להבטחת מילוי כל התחייבויותיו (להלן: "ערבות הביצוע"). ערבות הביצוע תהא בתוקף לתקופת החוזה בתוספת 30 יום.

6. תקציב

6.1. השירותים נשוא חוזה זה הינם מותני תקציב. מובהר במפורש ובמודגש, כי היקף השירותים שיינתנו, אם בכלל, מותנה בתקציב ושיעורו. קק"ל שומרת לעצמה את הזכות לא לבצע את השירותים כלל ו/או לבצע חלק מהשירותים בלבד, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי ולנותן השירותים לא תהיה בעניין זה כל תביעה, טענה או דרישה כלפי קק"ל.

6.2. במקרה בו יופסק החוזה בשל העדר תקציב, תשלם קק"ל לנותן השירותים את התמורה היחסית המגיעה לו בגין העבודה שביצע עד מועד הפסקת ההתקשרות.

6.3. ככל ותופסק ההתקשרות או ישתנה היקפה הודעה כאמור תינתן לנותן השירות תוך זמן סביר להתארגנות וככל הניתן במתן הודעה של 30 יום מראש.

7. התייחסות לסעיפים בתנאים הכלליים לחוזה למתן שירותים – פורמט מדף 16/2 (מהדורה ראשונה)

7.1. סעיף 4.4.4- לרישת הסעיף יתווספו המילים "בפסק דין חלוט".

נוסח הסעיף ישתנה כדלקמן
היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין בפסק דין חלוט, כי עובד, או עובדים של נותן השירות, או כל מי מטעמו הנם עובדים של המזמין, בין ביחד עם נותן השירות ובין בנפרד, כי אז מתחייב נותן השירות לפצות ולשפות את המזמין, מיידי לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום, ללא יוצא מן הכלל, שהמזמין ידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לני"ל.

7.2. סעיף 5.1 – לסיפת הסעיף יתווספו המילים: "וזאת לאחר מתן הודעה של 5 ימים קלנדאריים לנותן השירות על הכוונה לבצע קיזוז".

נוסח הסעיף ישתנה כדלקמן:
המזמין יהא רשאי לקזז כל חוב שנותן השירות חייב או יהיה חייב למזמין מאיזו סיבה שהיא, חוזית, נזיקית או אחרת, כולל סיבה הנובעת מכל חוזה שהוא עם המזמין, כנגד כל חוב שהמזמין יהיה חייב לנותן השירות לפי כל חוזה כאמור וזאת לאחר מתן הודעה לנותן השירות על הכוונה לבצע קיזוז.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 34 מתוך 42

7.3. סעיף 9.3 ו-9.4 – מובהר בזאת, כי כל מידע, חומר, מסמך וכיוצ"ב המוזכרים בסעיפים האמורים מתייחסים אך ורק למידע/חומר/מסמך אשר הוכנו באופן ייעודי וספציפי עבור קק"ל ו/או על בסיס מידע שהעבירה קק"ל ולא תתייחס למידע אשר היה קיים אצל הספק ושידך לו עובר להתקשרות עם קק"ל.

לראיה באו הצדדים על החתום:

<p>_____</p> <p>נותן השירותים באמצעות מורשה חתימה</p>	<p>_____</p> <p>קק"ל באמצעות מורשה חתימה</p>
<p>שמות החותמים:</p>	<p>שמות החותמים:</p>
<p>_____1.</p> <p>_____2.</p>	<p>_____1.</p> <p>_____2.</p>

חתימת הגורם האחראי בקק"ל להזמנה זו: שם: _____ חתימה _____

הלשכה המשפטית – קרן קימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 35 מתוך 42

דוגמת נוסח ערבות ביצוע

לכבוד
קרן קימת לישראל

הנדון: ערבות אוטונומית מס'

1. אנו ערבים כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של _____ ש"ח (במילים):
שקל חדש) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת _____ (להלן: "הנערב") בקשר עם הסכם מס' מפ/303/22 התקשרות בעניין
הקמת מוקד תמיכה בתחום מערכות המידע וניהולו שביניכם לבין הנערב.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מ-7 (שבעה) ימים מתאריך קבלת דרישתכם על ידינו
לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על
סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש
את התשלום תחילה מאת הנערב.
3. ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד ליום _____ לחודש _____ שנת _____
ועד בכלל.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק /חב' ביטוח _____ בע"מ

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 36 מתוך 42

פרק ג' - מפרט דרישות השירותים

מבוא

הגדרת מוקד תמיכה (Help Desk): מוקד פיזי בתחום מערכות המידע הנמצא באתר קק"ל בישראל ומאוייש באופן שוטף ע"י מנהל מוקד התמיכה ובנוסף שלושה (3) עובדים.
כל איש צוות יקבל אישור מראש של קק"ל, ולקק"ל תהיה זכות וטו לגבי כח האדם המוצע, בהתאם להתאמתו לקק"ל.
מטרתו של מוקד השירות הינו להוות קו ראשון בקבלת קריאות בנושא מערכות המידע בקק"ל והתשתיות וההתקנים השונים (כמפורט בהמשך) לצורך תחזוקתן השוטפת.

כללי

הספק יפעיל מוקד תמיכה **באתר הלקוח** במיקום המוקצה לכך ע"י הלקוח. מוקד התמיכה יפעל במסגרת השעות: 07:00-17:00, 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 אינטגרלי מצוות התמיכה ויטפל בקריאות ע"פ הצורך.

- א. פירוט שעות עבודה לטובת חישוב רכיבי העלות מפורט בפרק ד' – ימי ושעות עבודת מוקד התמיכה בקק"ל
- ב. שירות הודעות והפעלת תורנים במקרים דחופים בלבד מהשעה 17:00 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 לתת מענה טלפוני ל-80% מהפניות תוך 30 שניות
- ד. מוקד התמיכה יידרש לתת פתרון ל-70% מהפניות ב"קו ראשון" ויידרש להציג גידול באחוזי מתן הפתרונות ב"קו ראשון"
- ה. מוקד התמיכה יידרש לתת מענה כתוב תוך שעה מסיום הפניה
- ו. מוקד התמיכה יידרש להציג סקר שביעות רצון משתמשים שיעמוד על 80% בתום 6 חודשי הפעולה הראשונים ו-85% לאחר 12 חודשים
- ז. מוקד התמיכה יהיה אמון על מתן מענה מיידי לתקלות יישום או תשתית בהתקנים שונים (מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים וטלפונים ניידים), לבקשות סיוע תפעולי ממשתמשי המערכות, בקשות להרשאות ולבקשות סיוע טכני או הדרכה של המשתמשים בקק"ל.
- ח. מוקד התמיכה יעסוק גם בניטור יזום של תקלות באמצעים שקק"ל תעמיד לרשותו, לצורך טיפול יזום בתקלות לפני שהמשתמשים חשים בתקלה. איזה תקלות? כמפורט בסעיף ב'.

הלשכה המשפטית – קרן קיימא לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהול עמוד 37 מתוך 42

- ט. מוקד התמיכה יהווה נקודת קשר יחידה (SPOC - Single Point of Contact) לפניות משתמשים (User Call) בנושאים של טיפול בתקלות (Incident Management) ובקשות שירות (Request Fulfillment).
- 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 הפניה, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דווח, הסלמה ועד לסגירת הפניה כולל קבלת אישור מהמשתמש במידת הצורך.
- יב. מוקד התמיכה ייתן מענה מרחוק לחלק מהתקלות, 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 לטיפול בכל יתר התקלות.
- יג. מוקד התמיכה יפעל על פי מתודולוגיית הפעלה של פונקציית Help Desk ב - SYSAID. בסיס הנתונים של מוקד התמיכה יישמש גם לצורך ביצוע שירות פרואקטיבי.
- יד. מוקד התמיכה יפעל על פי מדדי רמת שירות מחייבים ותהליכי ניהול, מדידה ומעקב אחר עמידה ברמות השירות המוגדרות. המוזכרים בסעיף 1.4-1.6 לעיל
- טו. מוקד התמיכה יפעיל מערכת לניהול פניות אשר תשמש את כל גורמי השירות, ובכלל זה צוותי תשתיות, יישום ואת אנשי קק"ל, לצורך מתן תמיכה למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת. באחריות קק"ל לספק את מערכת ניהול הפניות.
- ז. השתלטות מרחוק על תחנות קצה על ידי צוות מוקד השירות תבוצע ממוקד השירות בכפוף להרשאות שינתנו על ידי אגף מערכות מידע בקק"ל.
- ז. צוות מוקד השירות יקבל הדרכה על ידי עובדי אגף מערכות מידע בקק"ל לפני כניסה לעבודה של כל מערכת, שירות או תשתית חדשה, כדי לאפשר תמיכה במשתמשים.
- יח. כחלק מפעילות מוקד השירות, יתבצע מעקב, ניתוחים והכנת דוחות שירות יומי, שבועי, חודשי, רבעוני, חציוני ושנתי כולל ניתוח ומסקנות לשיפור.
- יט. באחריות מנהל מוקד השירות להכין דו"ח מפורט לפי הצורך עם פירוט כל התקלות, מדדי השירות, שביעות רצון משתמשים ומעקב אחר עמידה ביעדים וב SLA שנקבע ולמען שיפור מתמיד של השירות הניתן על ידי מערכות המידע בקק"ל למשתמשים

מערכת טלפוניה

- א. באחריות קק"ל לספק את התשתיות הטכנולוגיות התומכות להפעלת מוקד השירות לרבות: מרכזיה טלפונית, קול סנטר, מערכת השירות SYSAID, תשתית אינטרנטית התומכת בפתיחת תקלות מרחוק, תשתית המאפשרת לנציגי השירות להשתלט על מכשירי המשתמשים, ציוד מחשבים וכל הנדרש.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 38 מתוך 42

שירותי מוקד השירות

- א. מוקד השירות יטפל בכל סוגי פניות המשתמשים: תקלה, בקשת שירות, הדרכה או תלונה. פניה למוקד תתבצע באמצעות טלפון, אימייל, טופס פנייה ממוכן שיוגש במערכות השונות והגעה לחלון השירות. קריאה במערכת שירות תיפתח ע"י המשתמשים ו/או ידנית ע"י נציגי השירות.
 - ב. כל פניה למוקד התמיכה תירשם במערכת ויוקצה לה קוד מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. 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 ב'אורות אדומים' - חוסר שביעות רצון המשתמש מהשירות ו/או מהמקצועיות / הפתרון.
 - ד. מוקד התמיכה יסווג את רמת חומרת התקלה, על בסיס היקף התקלה וקריטיות המערכת.
 - ה. מוקד התמיכה יתחיל לטפל בתקלה מוקדם ככל האפשר, 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 המיחשוב והתוכנות. תקלות מורכבות או שדורשות הגעה פיזית לאתר יועברו לקו שני/ דרג ב' (לדוגמא טכנאים בשטח או אנשי התוכנה הרלוונטיים) ודרג ג' יורכב (קו שלישי) מהמנהלים במערכות מידע לצורך תיקון תקלה וביצוע בקשת שירות, אם הפניה אינה בתחום טיפולו או שאינו מצליח לתת לה מענה באמצעות מומחי מוקד התמיכה.
 - ז. תהליך הטיפול בפניה למוקד 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 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. וידוא 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 ובמקביל דיווח לדרג ההסלמה של הספק.

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מ/פ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהול עמוד 39 מתוך 42

- ח. ניהול רמת שירות יתבסס על פי דרישות קק"ל, ויבוצע על פי מדדי שירות כמותיים, ניתוח פניות וטיפול בהן, דיווח על רמת שירות, פרואקטיביות ושיפור מתמיד בשירות.
- ט. כל אירוע שיוגדר כתקלה משביתה יחייב תחקור, עם כל הנוגעים בדבר במערכות מידע ובמשתמשים.
- י. מנהל מוקד התמיכה יפיק דוחות בקרה תקופתיים ודוחות אד הוק על פי בקשת מנמ"ר קק"ל, שיהיו כלי ניהול ובקרה על תפקודו ועל הרמת השירות הנדרשת.
- יא. מנהל מוקד התמיכה יתח 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.
- יב. מערכת ניהול השירות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים, לצורך מתן שירות למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת.
- יג. מנהל מוקד התמיכה יהיה אחראי לניהול אדמיניסטרטיבי ותפעול לוגיסטי של ניהול בעיות (Problem Management), לרבות מעקב שכל הגורמים הרלוונטיים שהוקצו לטיפול בבעיות, מבצעים זאת עד המועד הנקוב.
- יד. 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 קק"ל, שיופנה לכל המשתמשים וייוזם 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.
- טו. יוגדר נוהל העברת מידע בין אנשי השירות בעת החלפת משמרת על מנת לשמר את רצף הטיפול.

איוש מוקד התמיכה

- 1.1. 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 באיזור ירושלים
- 1.1. איוש מוקד התמיכה באופן קבוע במנהל בעל מיומנות וניסיון מוכח של שנתיים לפחות כמנהל מוקד תמיכה בתחום מערכות מידע.
- 1.2. איוש מוקד התמיכה באופן קבוע בעובדים בעלי ניסיון מוכח של לפחות שנה במתן שירותי תמיכה במוקד תמיכה מערכות מידע, הכוללים: מיקרוסופט Office, Windows, Mobile, ניהול הרשאות, זום, מכונות משולבות (מדפסת, סורק)

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 40 מתוך 42

דו"חות שירות

- א. הספק יאפיין ויכין דו"חות שירות ותפעול בהסתמך על הכלים שקק"ל תספק, לרבות דו"חות התפלגות לאורך זמן, ויציג אותם בתדירות שבועית בחציון ה-1 וחודשית לאחר מכן ו/או בתדירות שתקבע עם מנמ"ר הקק"ל.
- ב. הדוחות יתבססו על מידע המגיע ממערכת הטלפוניה, ממערכת ניהול השירות ומהסקרים.
- ג. הדוחות יערכו בעברית ויופצו באופן שוטף לדרגי הניהול בקק"ל 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.
- ה. דוחות 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.
 4. דו"ח תקלות שבמהלכן השעון נעצר (Pending).
 5. רשימת תקלות משביות שתכלול תיאור אירוע, זמן השבתה, סיבת תקלה ומסקנות תחקיר שבוצע.
 6. עשר פניות שכיחות ביותר.
 7. עשרת המשתמשים בעלי מספר פניות רב ביותר.
 8. עשרה סוגי פריטי ציוד בעלי מספר תקלות רב ביותר.
 9. מספר פניות חוזרות עפ"י סוג פניה.
 10. זמני טיפול בבקשות שירות בחלוקה לסוגי פניות/תקלות.
- ו. הספק יכין אחת לרבעון דו"ח זמינות שיכלול לפחות: התפלגות תקלות לפי סוג תקלה (משביתה, חמורה, רגילה), משך טיפול, וזמני שירות לבחינת עמידה בדרישות SLA.
- ז. מנהל המוקד יבנה במהלך תקופת השירות וככל שידרש דוחות נוספים בסיוע של הממונים על מוקד התמיכה מטעם קק"ל.

הסלמה (אסקלציה)

- א. כל אירוע בו תתרחש תקלה משמעותית (משביתה או חמורה) ידווח מיד עם התרחשותו וכן מיד בסיום הטיפול בו בהחזרת המערכת לתפקוד תקין, לגורמים הבאים:
 - מנהל המוקד
 - מנהל ישיר רלוונטי כדוגמת: האתר / מנהל היישום / מנהל האפליקציה / מנהל הסיסטם
 - מנמ"ר קק"ל
- ב. דיווח זה ייעשה במקביל לטיפול בתקלה ומבלי לפגוע בזמינות המערכת ובעמידה ברמת השירות. הדיווח יתבצע בקבוצות ווטסאפ מתאימות ובמקרי תקלות חמורות / משביות בשיחת טלפון ובמקביל ישלח אימייל עם הפרטים.
- ג. היה ולאור התקדמות הטיפול בפניה מתעורר חשש כי לא ימצא פתרון לבעיה בתוך פרק הזמן המוגדר לדרגת החומרה, או שבפועל הטיפול אינו מסתיים בהתאם לעיל, תתבצע הסלמה

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 41 מתוך 42

למנהלי תחומים ולמנמ"ר קק"ל מבעוד מועד, כדי לסייע בקביעת אופן הטיפול וקיצור משך הטיפול.
ד. יידוע מנהלי המערכות הרלוונטיות מטעם המשתמשים.

ימי ושעות עבודת מוקד התמיכה בקק"ל

להלן פירוט ימי העבודה והחופשה בקק"ל ודרישות הפעלת מוקד התמיכה:

הערות	שעות	דרישות הפעלה	ימים/מועדים
	ימים א'-ה': 07:00-08:00 – מוקדן אחד 08:00-16:00 – איוש מלא (מנהל + 2 מוקדנים) 16:00 – 17:00 – מוקדן אחד	הפעלת מוקד מלא	ימים א-ה
עבודה מהבית באמצעות מחשב נייד שיסופק ע"י קק"ל	13:00 – 08:00	תורן	ימי שישי
		המוקד סגור	ערבי חג (ראה"ש, כיפור, סוכות, פסח, שבועות)
עבודה מהבית באמצעות מחשב נייד שיסופק ע"י קק"ל	13:00 – 08:00	תורן	חוג"מ סוכות
עבודה מהבית באמצעות מחשב נייד שיסופק ע"י קק"ל	13:00 – 08:00	תורן	חוג"מ פסח
עבודה מהבית באמצעות מחשב נייד שיסופק ע"י קק"ל. החופשה כוללת את 9 הימים האחרונים של חודש אוגוסט ובנוסף יום הלימודים הראשון בחודש ספטמבר	13:00 – 08:00	תורן	חופשת אוגוסט

בחתמתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 41

הלשכה המשפטית – קרן קיימת לישראל

מכרז פומבי מס' מפ/22/303 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע וניהולו
עמוד 42 מתוך 42

מהבית מבדחה באמצעות מחשב נייד שיסופק ע"י קק"ל	17:00 – 08:00	תורן	פורים (יומיים)
		המוקד סגור	יום ירושלים
		המוקד סגור	ט' באב