משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

אגף מערכות מידע

מכרז 34/2020 להקמת מערכת לניהול תוכנית עבודה משרדית ויחידתית, ולתחזוקתה

מסמך זה הוא רכוש משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא ייעשה בו שימוש מלא או חלקי לכל מטרה שהיא מלבד הגשת הצעה לאספקת השירותים המפורטים במכרז.

תוכן עניינים

[0. **מינהלה** **3**](#_Toc49087967)

[1. **יעדים** **8**](#_Toc49088075)

[2. **יישום** **10**](#_Toc49088082)

[2.1 משתמשים 10](#_Toc49088086)

[2.2. תרשים פונקציונאלי 11](#_Toc49088088)

[2.4 ממשק המשתמש 11](#_Toc49088091)

[2.5. תהליכי בניית ישויות (מנהל מערכת) 12](#_Toc49088092)

[2.6 תהליכים מרכזיים 12](#_Toc49088093)

[2.7. ישויות מידע מרכזיות במערכת 14](#_Toc49088094)

[2.8. דוחות 14](#_Toc49088095)

[2.9. אבטחת מידע 15](#_Toc49088096)

[2.10. זמני תגובה נדרשים 15](#_Toc49088097)

[2.11. ממשקים חיצוניים 15](#_Toc49088098)

[3. **טכנולוגיה ותשתית** **15**](#_Toc49088101)

[4. **מימוש** **16**](#_Toc49088112)

[4.0 תפיסה כללית 16](#_Toc49088113)

[4.1 גורמים מעורבים 16](#_Toc49088114)

[4.2. תכנית עבודה 17](#_Toc49088130)

[4.3. תפעול שוטף ניהול ובקרה 18](#_Toc49088135)

[4.4. שרות ותחזוקה 18](#_Toc49088137)

[4.5. השתלבות בארגון 18](#_Toc49088138)

[4.6. חוסן ואמינות 19](#_Toc49088140)

[4.7. תצורה וסביבת עבודה 19](#_Toc49088141)

[5. **עלות** **19**](#_Toc49088142)

[נספח 1 - טופס הצעת מחיר להקמת מערכת ולתחזוקתה 20](#_Toc49088153)

[נספח 2 - ניסיון קודם של המציע, העובדים והתאמת המערכת 21](#_Toc49088154)

נספח 3 - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ועל תשלום שכר מינימום.......................................22

[נספח 4 - טופס הצהרת סודיות הַסַּפָּק 23](#_Toc49088155)

[נספח 5 - טופס הצהרה על עובדים עם מוגבלויות 24](#_Toc49088156)

[נספח 6 - טופס רישום למכרז 25](#_Toc49088157)

[נספח 7 - הסכם המכרז 26](#_Toc49088158)

[נספח 8 - כתב ערבות ביצוע 34](#_Toc49088189)

[נספח 9 - אישור קיום ביטוחים 35](#_Toc49088190)

[נספח 10 - תסריט לבדיקת הפתרון המוצע 36](#_Toc49088191)

[נספח 11 - מפל לבדיקת הפתרון המוצע 41](#_Toc49088192)

1. מינהלה
   1. **כללי**

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן גם - המשרד) מבקש לקבל הצעות להקמת מערכת לניהול תכניות עבודה (להלן - המערכת) שתכולתה מפורטת בכתב מכרז זה, לתחזוקתה ולשיפורה.

* + 1. המערכת תותקן ברשת המשרדית או תונגש כשירות בסביבת ענן, לפי שיקול דעתו של המשרד. כלל היכולות של המערכת נדרשות **בלי** קשר למיקום התקנתה.
    2. המערכת תתבסס על מוצר מדף אשר יותאם לדרישות של המשרד.
    3. האפיון, הפיתוח וההתקנה יבוצעו במחיר קבוע
    4. הספק יישא באחריות כוללת למערכת החל בשלב האפיון המפורט, המשך בשלבי פיתוח ההתאמות, הבדיקות , ההתקנה, וההדרכה וכלה בשלב הפעלה של המערכת.
  1. **הגדרות**
     1. התקופה האחרונה - תקופה של ארבע השנים שקדמו לשנת המכרז.
     2. מב"א - ממונה הביטחון הארצי במשרד - הגורם המוסמך בענייני ביטחון במשרד.
     3. מנוע Workflow (W.F) - רכיב מובנה במערכת המידע המאפשר לנהל זרימת מידע בין משתמשים שניתן לעדכן באמצעותו את תהליך זרימת המידע על ידי משתמשים. העדכון לא מצריך התאמות כאשר מעלים גרסה של המערכת.
     4. אומדן - הערכה של ההוצאה הצפויה על קבלת שירות ושל שווי ההתקשרות הכולל. האומדן הוא כלי ראשוני ובסיסי המאפשר להעריך אם עלות ההצעות שהוגשו במכרז היא סבירה, ובכלל זה לצורך שיקול דעת אם יש מקום לפסול הצעה שהוגשה אשר עלותה גבוהה או נמוכה בהרבה מן האומדן. על האומדן יחתמו יושב ראש ועדת המכרזים והגורם המקצועי שערך אותו, והם יכניסו אותו למעטפה סגורה שעליה יירשם "אומדן למכרז". מעטפת האומדן תוכנס לתיבת המכרזים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז ותישמר בה עד לפתיחתה.
     5. **מסמכי המכרז** - מסמכי מכרז זה על כל נספחיו, ובכלל זה, תשובות לשאלות מציעים, ותיקונים למכרז ככל שיהיו.
  2. **הליך המכרז**
     1. מסמכי המכרז יהיו זמינים באתר האינטרנט של המשרד שכתובתו [www.mevaker.gov.il](http://www.mevaker.gov.il).
     2. מפרט זה הוא קניינו של המשרד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.
     3. כלל הדרישות והתנאים המפורטים בכתב המפרט מחייבים את הספק ללא סייגים.
     4. אם תימצא סתירה בין המפרט (לרבות ההבהרות, אם ניתנו) ובין הנחיות אחרות או מסמכים אחרים, נוסח המפרט הוא הקובע.
     5. אשת הקשר מטעם המשרד לענייני מכרז זה היא גב' אילנה ליבשיץ (להלן - אשת הקשר) מאגף מערכות מידע.   
        הטלפון הנייד של גב' ליבשיץ הוא 050-6232555; וכתובת הדואר אלקטרוני שלה היא [ilana\_li@mevaker.gov.il](mailto:ilana_li@mevaker.gov.il).
     6. על מציע המעוניין להשתתף במכרז לשלוח טופס רישום למכרז, [המצורף בנספח 6](#נספח_רישום), לכתובת הדואר האלקטרוני של אשת הקשר. את טופס הרישום יש לשלוח לא יאוחר מ-21/10/2020 בשעה 14:00. מציע שלא ישלח טופס כאמור לא יוכל להשתתף במכרז. על המציע לוודא בטלפון עם אשת הקשר שהטופס אכן התקבל. פרטי ההתקשרות שימסור המציע בטופס הרישום ייחשבו לפרטי ההתקשרות עמו לצורך המכרז. מסמך ששלח המשרד למספר הפקס או לכתובת הדואר אלקטרוני של המציע ייחשב כאילו התקבל בידי המציע.
     7. שאלות מציעים בעניין המכרז יש להפנות לאשת הקשר באמצעות הדואר האלקטרוני בלבד, לא יאוחר מ-28/10/2020 בשעה 14:00. השאלות יימסרו בקובץ Excel או Word. עמודות הגיליון בקובץ יהיו כדלהלן: המספר הסידורי של השאלה; מספר הסעיף במכרז; מספר העמוד במכרז; השאלה.
     8. תשובות המשרד על השאלות יישלחו בדואר האלקטרוני לכל המציעים שהתקבל מהם טופס רישום למכרז כנדרש בסעיף 0.3.6, עד 11/11/2020. בתשובות ייכללו גם שינויים ותיקונים שייעשו במכרז בעקבות שאלות המציעים, אם יהיו כאלה. רק תשובה שייתן באופן זה נציג ועדת המכרזים המשרדית תהיה תקפה. תשובה ששלח המשרד לכתובת הדואר אלקטרוני של המציע כאמור בסעיף זה תחשב כאילו התקבלה בידי המציע.
  3. **תנאי הסף להשתתפות במכרז** 
     1. המציע הוא תאגיד רשום.
     2. המציע אינו רשום כחברה מפירה כמשמעה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
     3. לא מתקיימים לגבי המציע התנאים המפורטים בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, שבהתקיימם חל על גוף ציבורי איסור להתקשר עימו.
     4. המציע עומד בדרישות החוק לגבי תשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום לעובדים, והוא מתחייב לספֵּק, אם יידרש, את כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בדרישות כאמור.
     5. על המציע לצרף להצעתו אישור של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, או אישור ממוחשב המובא באתר האינטרנט של רשות המיסים בישראל, המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; או אישור שהוא פטור מניהול פנקסי חשבונות, והוא מדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975. על האישור להיות תקף בשנת המס הנוכחית.
     6. על המציע לצרף אישור עורך דין או רואה חשבון המעיד כי הגורמים המורשים לחתום בשמו של התאגיד מוסמכים לחייב את התאגיד בחתימתם, ובכלל זה להחיל על התאגיד התחייבויות הנוגעות למכרז זה.
     7. על המציע לצרף תצהיר חתום ומאומת כדין ולפיו הוא מעסיק עובדים זרים כדין ומשלם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ([נוסח התצהיר מצורף בנספח 3).](#נספח_העסקה)
     8. על המציע לצרף תצהיר חתום ומאומת כדין על העסקת עובדים עם מוגבלויות לפי הוראות סעיף 9 ל[חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998](https://fs.knesset.gov.il/14/law/14_lsr_211600.PDF) (נוסח התצהיר מצורף [בנספח 5 ).](#נספח_מוגבלויות)
     9. המציע הביע את רצונו להשתתף במכרז באמצעות שליחת [טופס רישום למכרז](#נספח_רישום), כאמור בסעיף 0.3.6 לעיל.
     10. ההכנסות של המציע בתחום השירותים האמורים בתקופה האחרונה הסתכמו ב-3 מיליון ש"ח לפחות, לפני מע"מ. המציע יספק אישור רואה חשבון לעמידתו בתנאי זה.
     11. המציע הקים בתקופה האחרונה מערכת לניהול תהליכי עבודה אצל שלושה לקוחות לפחות שכל התקנה משרתת 50 משתמשים ומעלה. המציע נדרש לפרט את ניסיונו בטבלה המצורפת [בנספח 2](#נספח_נסיון).
     12. המערכת המוצעת מושתתת על מוצר מדף נפוץ שלו 10 התקנות בארץ לפחות, המשמשות לניהול תוכניות עבודה רבות בעת ובעונה אחת. בכל התקנה לפחות עשרה משתמשים במערכת, ומספרם הכולל של המשתמשים בארץ גדול מ-500. המציע יידרש לפרט [בנספח 2](#נספח_נסיון) את התקנות התוכנה בארץ.
     13. המערכת תכיל מנוע W.F. כמפורט בסעיף 0.2.3 בהגדרות.
     14. המשרד רשאי לאשר השלמת מסמכים במקרי הצורך המצדיקים זאת.
  4. **הצעת המציע התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה**
     1. יש להגיש את הצעת המחיר על גבי "טופס הצעת מחיר להקמת מערכת לניהול תכניות עבודה ולתחזוקתה", המצורף [בנספח 1.](#נספח_הצעת_מחיר) על הטופס להיות מלא ולשאת את חתימתם המלאה של מורשי החתימה מטעמו של המציע.
     2. על המציע להתחייב [בנספח 2](#נספח_נסיון) על פרק הזמן שיידרש לו לפיתוח ההתאמות הנדרשות למשרד ולביצוע מבחני המסירה.
     3. בעצם הגשת ההצעה מתחייב המציע למלא את כל התנאים והדרישות שבמכרז זה.
     4. הצעת המחיר תהיה נקובה בש"ח, ללא מע"ם. מודגש בזאת כי על המחיר המוצע לכלול את כל ההוצאות, הישירות והעקיפות, הכרוכות בהקמת המערכת ובתחזוקתה.
     5. על המציע לחתום, באמצעות מורשי חתימה, חתימה מלאה בעמוד האחרון של הסכם המכרז, המצורף [בנספח 7,](#נספח_הסכם) וכן לחתום בראשי תיבות בכל אחד מעמודי ההסכם.
     6. מציע העומד בדרישות בעניין עידוד נשים בעסקים, המצוינות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, יגיש את האישור והתצהיר הנדרשים בסעיף האמור.
     7. כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו תקפים לשנה שבה הוגשה ההצעה. אם יתמשך הליך בדיקת ההצעות מכל סיבה שהיא, יהיה על המציע לחדש את כל האישורים והמסמכים הנדרשים.
     8. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בדבר שמירה על סודיות (נוסח ההצהרה מצורף [בנספח 4)](#נספח_סודיות).
     9. המציע יפרט בהצעה את פרטי מנהל הפרויקט המוצע בצירוף קורות החיים שלו והעתקי תעודות ההכשרה.
     10. המציע יגיש הצעה אחת במעטפה סגורה ועליה ירשום את שם המציע וכן "הצעת מחיר למכרז 2020/34 להקמת מערכת לניהול תכניות עבודה ולתחזוקתה" (להלן - המעטפה הכוללת). המעטפה הכוללת תכלול:

### מעטפה אחת ובה המענה למפרט בשני עותקים בצירוף כל המסמכים המפורטים בנספחים, למעט טופס הצעת מחיר ([נספח 1)](#נספח_הצעת_מחיר). על המעטפה ייכתב "מענה למכרז מס 2020/34 להקמת המערכת".

### מעטפה סגורה שנייה ובה טופס הצעת מחיר [(ראו נספח 1](#נספח_הצעת_מחיר)). על המעטפה ייכתב "הצעת מחיר".

* + 1. את המעטפה יש לשלשל לתיבת המכרזים המוצבת בלשכת המשרד ברח' מבקר המדינה 2 בירושלים בקומת הכניסה, עד 19/11/2020 בשעה 14:00.
    2. ההצעה תהיה תקפה למשך 90 יום ממועד הגשתה.
    3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדחות את מועד הגשת ההצעות לפי שיקול דעתו.
    4. גורם מוסמך של המשרד רשאי לפסול הצעות אשר יוגשו שלא על פי כל אחת מההנחיות שבסעיף זה.
    5. גורם מוסמך של המשרד רשאי במקרים המצדיקים זאת לאשר השלמת מסמכים ונתונים במקרי הצורך.
  1. **זכויות המשרד** 
     1. המשרד רשאי שלא לבחור באף אחת מההצעות שיוגשו , ואין בעצם פרסום המכרז התחייבות להתקשר על פיו.
     2. המשרד רשאי לבטל מכרז זה או לפרסם מכרז חדש, על פי שיקול דעתו.
     3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהמציעים הבהרות בזמן בדיקת ההצעות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, ולתקנות שהותקנו על פיו.
     4. גורם מוסמך של המשרד זכאי להרחיב או לצמצם את היקף הרכישה בסדר גודל של 25% מההצעה מכל סיבה שהיא, וכן לקבל רק חלקים מההצעה הזוכה ולממשה בשלבים, כל זאת על פי צורכי המשרד ושיקול דעתו הבלעדי.
     5. המשרד רשאי לסיים את ההתקשרות בכל עת, בכפוף להודעה של 45 יום מראש.
     6. גורם מוסמך מהמשרד רשאי לפסול הצעת מחיר הגבוהה מהאומדן שהכין ב-25% או הנמוכה ממנו בשיעור זה, והכל בהנחה שהוכן אומדן רשמי. אם מסיבה כלשהי לא הוכן אומדן רשמי, המשרד יהיה רשאי לפסול הצעה החורגת בשיעור זה מסכום הערכת שווי ההתקשרות שהיחידה המזמינה הציגה לוועדת המכרזים בעת הבקשה לפרסום מכרז זה.
     7. המשרד רשאי לפנות ללקוחותיו של המציע בבקשה שימסרו לו חוות דעת על מידת שביעות הרצון שלהם משירותיו, ולפסול הצעת מחיר של מציע שהתקבלה עליו חוות דעת המעידה על מידת שביעות רצון נמוכה משירותיו.
  2. **הבעלות על ההצעה** 
     1. ההצעה שיגיש המציע לא תכלול כל הסתייגות שלו בנוגע לסוד מסחרי או סוד מקצועי שהוא אינו מעוניין לחשוף, והמציע ער לכך כי אם יזכה במכרז, תועמד הצעתו לעיונם של המשתתפים האחרים בו. אם ירצה המציע למנוע עיון בחלקים של הצעתו בטענה שמצוין בהם סוד מסחרי או סוד מקצועי או מכל טעם אחר, עליו לציין בדף נפרד את החלקים שהוא אינו מעוניין לחשוף ולנמק את בקשתו, וועדת המכרזים היא שתכריע בעניין.
     2. בכל מקרה לא ייחשבו מחירי ההצעה לסוד מסחרי או לסוד מקצועי.
     3. ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעה של מציע בשל חשש מחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי, אם הבקשה אינה מנומקת או אם היא חלה על ההצעה כולה.
  3. **הצעה משותפת**

ההצעה תוגש על ידי מציע אחד בלבד. לא תתקבל הצעה המשותפת לכמה מציעים.

* 1. **סמכות השיפוט**

הגורם הבלעדי שישפוט בכל הקשור לעניינים הנוגעים למכרז זה או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו יהיה בית המשפט המוסמך לכך בירושלים.

* 1. **בדיקת ההצעות הערכתן ובחירת ההצעה הזוכה**
     1. ועדת המכרזים או מי שהיא תמנה לכך יבדקו אם ההצעה עומדת בתנאי הסף שצוינו לעיל.
     2. הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף תיפסל. מציע שהצעתו תיפסל יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או לאחר בחירת הזוכה, על פי שיקול דעתו של המשרד.
     3. שלבים בבחירת ההצעה הזוכה:

### **שלב א'** - מציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף יוזמנו להציג את הפתרון על גבי המערכת המוצעת לפני נציגי וועדת המכרזים, לפי התסריט המפורט [בנספח 10.](#תסריט) ועדת הבוחנים תדרג את הפתרונות המוצעים על בסיס הצגתם. ציוני האיכות ייקבעו לפי המפ"ל המפורט [בנספח 11](#מפל). הצעות שציון האיכות המשוקלל יהיה נמוך מ-75 ייפסלו ולא יעברו לשלב ב' (הבחינה הכלכלית).

### שלב ב' - להצעות שלא נפסלו ייקבעו ציוני עלות, על פי הנוסחה X/Y\*100, (X - מחיר ההצעה הזולה ביותר, ו- Y- מחיר ההצעה הנבחנת). ההצעות ידורגו על פי הציון המשוקלל (איכות + עלות), מן הגבוה ביותר לנמוך ביותר. ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תהיה ההצעה הזוכה.

### אם הספק הזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו, או אם ההתקשרות עמו תבוטל או לא תצא לפועל מסיבה כלשהי, יהיה המשרד זכאי להתקשר עם המציע שהצעתו דורגה במקום השני, זאת בתוך שישה חודשים ממתן ההודעה למשתתפים על תוצאות הליך זה.

* 1. **ההתחייבויות הנדרשות לאחר הזכייה במכרז** 
     1. מובהר בזאת כי אין בהודעת המשרד לספק שהצעתו נבחרה, כדי לממש את ההתקשרות ביניהם. ההתקשרות תיכנס לתוקפה רק עם חתימת החוזה בידי המורשים מטעם המשרד ומטעם הספק, המצאת הערבות ופוליסת הביטוח ויתר הדברים הנדרשים ,לפי סעיפים 0.4 ו- 0.5 ,מהספק, טרם החתימה.
     2. חתימה על ההסכם המפורט בנספח 7
     3. אישור חתום בדבר עריכת ביטוחים חתום, בהתאם להנחיות נספח הביטוח ([נספח 9).](#נספח_ביטוחים)
     4. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית על סך 100,000 ש"ח בנוסח המפורט [בנספח 8](#נספח_ערבות) - כתב ערבות ביצוע.
  2. **תקופת ההתקשרות**
     1. תקופת ההתקשרות תתחיל במועד הפקת הזמנתו של המשרד לספק ותסתיים בתום שנה ממועד הפעלת המערכת בסביבת הייצור (תקופה זו תיקרא להלן "תקופת האחריות").
     2. שמורה למשרד הזכות להארכת תקופת ההתקשרות בארבע שנים - . ההתקשרות תוארך בלא יותר משנה בכל פעם (תקופות ההארכה ייקראו להלן - "תקופות התחזוקה").
  3. **תיעוד**

### קוד המקור של הפיתוחים הייעודיים שיבוצעו במערכת עבור המשרד, והתיעוד המלא של המערכת לרבות תצורה, שירותים, רכיבים מפותחים, מסמכי הדרכה, תיקי עיצוב, אפיון ותכנות, תיקי תחזוקה, הגדרת תהליכי גיבוי ושחזור, הגדרת תהליך העלאת והורדתה של המערכת וכן מדריך מפורט וידידותי למשתמשים, יימסרו למשרד כדי שיוכל במידת הצורך לתחזק את המערכת על כל רכיביה בעצמו או על ידי ספק אחר, כמפורט בסעיף4.3 **.**

* 1. **תכולת השירותים בתקופות האחריות והתחזוקה** 
     1. הקמת המערכת בהתאם למפרט, התקנתה בחצרי המשרד ומתן שירותי הדרכה למשתמשים (בתקופת האחריות).
     2. התקנת גרסאות חדשות של המערכת או של מוצר התשתית שעליו תושתת, בתיאום עם נציג המשרד.
     3. פתרון תקלות באמצעות הפעלת מוקד שירות כמפורט [בסעיף 4.4](#שרות) .
     4. ביצוע שינויים ושיפורים קטנים (בהיקף של עד 9 שעות עבודה לכל שינוי או שיפור) לפי דרישת המשרד, בהיקף של עד 20 שינויים ושיפורים ברבעון.
     5. מתן אפשרות למשרד לרכישת שעות פיתוח ליישום שינויים ושיפורים נוספים במערכת, בתמורה לתעריף השעתי שימלא הספק בטופס הצעת המחיר, ובכפוף לאישורה המקדים של נציגת המשרד לתכולת השינוי או השיפור ולעלותו.
     6. הספק יפרט [בנספח 2](#נספח_נסיון) את היקף כוח האדם המקצועי שהוא מעסיק, המכיר את המוצר ברמה הנדרשת להספקת השירותים, יציין את פרטי צוות העבודה ויצרף קורות חיים של חברי הצוות.
  2. **ביטחון ואבטחת מידע**
     1. לפני ביצוע כל עבודה יעביר הספק לנציג המשרד על גבי טופס סטנדרטי את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יבצעו את העבודה, ועובדים אלה יופנו לאגף הביטחון של המשרד לצורך קבלת סיווג ביטחוני. החובה לעמוד בתחקיר תחול גם על עובדים שהספק יעסיק לצורך מתן השירות בתקופת התחזוקה.
     2. הספק מתחייב כי במסגרת השירותים שיספק למשרד הוא לא יעסיק נותני שירותים מטעמו שלא קיבלו אישור ביטחוני לתת שירותים למשרד, ולא יחשוף לפני אלה כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה לפני שעמדו בתחקיר ביטחוני וקיבלו מ-מב"א הרשאה לתת שירותים למשרד.
     3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מנותני השירותים מסיבות ביטחוניות ללא צורך בנימוק או בהסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
     4. ככלל, הספק לא יורשה לבצע אבחון מרחוק (Remote Diagnostics) אלא אם כן יאשר זאת המשרד. דבר זה לא ישמש לספק עילה שלא לעמוד בהתחייבות מהתחייבויותיו לפי מכרז זה.
     5. הספק יתחייב לעמוד בדרישות ובנוהלי אבטחת המידע שקובע המשרד.
  3. **ביטוח**
     1. הספק מתחייב לספק את השירות במסגרת הסכם זה באמצעות עובדים מנוסים (בעלי היכרות של שנה לפחות עם המוצר) ובעלי רמה מקצועית מעולה. מוצהר ומוסכם כי הספק מקבל עליו לשאת על פי כל דין בכל נזק ישיר שייגרם למשרד או לצד שלישי בעקבות מעשים או מחדלים שלו או של מי מעובדיו או של מי משלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה ועל פי כל דין. אם ייגרם נזק, תהיה תקרת הפיצוי 150,000 ש"ח.
     2. הספק מתחייב להסדיר ולקיים ביטוחים הולמים, כנהוג בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים ולהיקפם של השירותים שהוא נותן. אם הספק, הקבלן או נותן השירותים יעסיק קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יסדירו ביטוחים כאמור או לחלופין עליו לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
     3. הספק מתחייב כי במסגרת כל ביטוחיו הנוגעים לשירותים שבהם עוסקת ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות או עבודות הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה בגין אחריותם למעשיו או למחדליו של הספק.
     4. הספק מתחייב כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות או עבודות הקמה, שעניינו השירותים שבהם עוסקת ההתקשרות, ייכללו מדינת ישראל-משרד מבקר המדינה כמבוטחים נוספים.
     5. הספק מתחייב כי בכל ביטוחיו הנוגעים לשירותים שבהם עוסקת ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף או השיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד מבקר המדינה, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
     6. המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור בדבר קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.
     7. אי-עמידה בתנאי סעיף זה היא בגדר הפרה של הסכם זה.

1. יעדים
   1. **רקע**
      1. תוכנית העבודה הכלל-משרדית היא רב-שנתית והיא מתבססת על החזון, ויעדי-העל שיקבע מבקר המדינה. בתהליך התכנון המשרדי ניתן לזהות כמה תת-תהליכים מרכזיים:
         1. גיבוש המדיניות: גיבוש מדיניות סדורה (רב-שנתית), המתבטאת ביעדי-על (יעדי המבקר) שנקבעים ברמה האסטרטגית. בהתבסס על יעדים אלה נקבעות מטרות, בהתאם לסדרי עדיפויות או לסדרי חשיבותן.
         2. מדיניות המבקר משמשת התשתית לגיבוש תוכניות העבודה הכלל-משרדית.
         3. תכנון תוכנית העבודה: את התוכנית מכינים כלל צוותי העבודה ויחידות המשרד, בהתאם ליעדי-העל שקבע המבקר. בהתבסס על יעדי-העל נקבעות המטרות, ובהתאם לכך נקבעות המשימות המיועדות למימוש אותם מטרות ויעדים. בגיבוש תוכנית העבודה ניתן דגש על אלה: סיווג המשימה - שוטפת או ייעודית, תיעדוף המשימה, מועד השלמתה, ההישג הנדרש וערכו, מדדים להצלחתה וקביעת המשאבים והיחידות המסייעות הדרושים לביצוע המשימה (כוח אדם, תקציב, זיהוי משימה פרויקטלית תקציבית, זמנים וכד').
         4. מעקב ובקרה שוטפים ותקופתיים בנושא ההתקדמות בביצוע תוכנית העבודה, תוך זיהוי חסמים במימושן של המשימות. כמו כן, מתבצע הליך של הפקת לקחים לקראת שנת התכנון העוקבת.
      2. כל יחידה במשרד אחראית להכנת תוכנית עבודה הנחלקת משימות וכוללת אבני דרך מרכזיות בהתאם ללוחות זמנים. נוסף על כך כל יחידה אחראית לעדכון סטטוס ביצוע המשימות שנקבעו בתוכנית העבודה ולדיווח על מידת עמידתה בלוחות הזמנים ובמדדי התוצאה והתפוקה.
      3. הנהלת המשרד, באמצעות אגף תכנון, אסטרטגיה ובקרה, מבצעת מעקב ובקרה בעניין ביצוע תוכניות העבודה ובוחנת את מידת העמידה במשימות ואת מידת יישומם של המדדים שנקבעו על פי לוחות הזמנים בכל יחידה. לפיכך נדרשים לה מידע ודיווחים על התקדמות ביצוע תוכנית העבודה השנתית, פיגורים וחסמים, באמצעות מערכת ממוחשבת.
   2. **מילון מונחים**

| **המונח** | **המשמעות** |
| --- | --- |
| גרסת תוכנית עבודה | תיעוד מלא של מצב התוכנית ומשימותיה בנקודת זמן, לאחר אישורים. |
| תכנית עבודה משרדית | תוכנית עבודה רב-שנתית כוללת משימות בעלות חשיבות ברמה המשרדית. לצורך ביצוען מוקמים צוותי עבודה ובהם עובדים מכל הדרגים. תוכנית העבודה מהווה כלי עזר בתהליך החשיבה האסטרטגית במשרד ומתווה את עיקר הפעילות המשרדית וכן את השינויים הצפויים בפעילות המשרד בהשוואה רב שנתית. |
| תוכנית עבודה יחידתית | תוכנית עבודה פרטנית של המשימות של כלל יחידות המשרד. |
| תוכנית עבודה שנתית | תוכנית עבודה לשנה מסוימת של המשרד, הכוללת את תכניות העבודה היחידתיות ואת תכניות העבודה המשרדיות. |
| חזון המבקר | החזון מבטא את ה"אני מאמין" של מבקר המדינה ומצב אידיאלי שעל המשרד לשאוף איליו. החזון כולל את ייעודו של המשרד ואת הערכים והעקרונות שינחו את פעולותיו לעתיד לבוא. החזון הינו מקור השראה לפעילות המשרד ובסיס ליעדי-העל של תוכנית העבודה המשרדית. |
| יעדי-על | נקבעים על ידי המבקר ונגזרים מחזונו; מהווים את ההישגים שהמשרד מעוניין לזקוף לזכותו בטווח הרחוק; מכווינים את פעילות המשרד, ומהם נגזרים המטרות והיעדים. כל יעד על צריך להיות מנוהל כישות במערכת. |
| מטרות | ההישגים הרחבים שאליהם מכוון המשרד בפעולתו ברמה האסטרטגית, כפי שהם נגזרים מיעדי-העל. כל מטרה צריכה להיות מנוהלת כישות במערכת. |
| יעדים | התוצרים הנדרשים להגשמת המטרות - יעדים יהיו קונקרטיים, מדידים ובני השגה. בהגדרת היעד תלווה השאלה "כיצד יש לפעול להשגת יעדי-העל והמטרות". כל יעד צריך להיות מנוהל כישות במערכת. |
| משימה | משימות הן הפעולות שהיחידה מבצעת כדי להשיג את היעדים.  יש שני סוגי משימות  **משימה שוטפת:** משימה שהיחידה מבצעת באופן קבוע לאורך השנה כחלק מתפקידה העיקרי, ללא תאריך סיום מוגדר; זו ליבת העשייה היחידתית ומרבית המשימות היחידתיות הן כאלו.  **משימה ייעודית:** משימה פרויקטלית, חד-פעמית וייחודית, שיש לה התחלה וסוף ברורים, ויש לפרוט אותה לשלבי התארגנות לצורך מעקב אחר התקדמותה.  מאפיינים נוספים של משימות  **משימה רב-שנתית:** משימה ייעודית הנמשכת יותר משנה קלנדרית, שאליה תקושר משימה ייעודית בכל שנת תכנון, עד להשלמת המשימה הרב-שנתית.  **משימה משותפת:** משימה המשותפת ליחידה המקצועית וליחידה מסייעת.  **משימת רוחב**: משימה המשויכת לכמה יחידות ארגוניות, תופיע בתוכניות העבודה של כל אותן יחידות, עם מדדי שלבי התארגנות ומדדי ביצוע שונים. |
| מטלת בקורת | משימה העוסקת בביקורת ומנוהלת במערכת אחרת(ניהול ביקורת) |
| אבני דרך | אבני הדרך עיקריות בביצוע משימה עם תאריכי יעד מוגדרים. |
| הישג (מדד) תפוקה | משתנה כמותי בר מדידה לבחינת מידת השגת **המשימה**. |
| ערך ההישג | שיעור הביצוע באחוזים, או כמות, או בינרי(כן/לא) של ההישג |
| עדיפות/חשיבות משימות | כל משימה תסווג לפי מדרג חשיבותה, למשל: חשיבות גבוהה, חשיבות בינונית, חשיבות נמוכה. |
| דחיפות | כל משימה תסווג לפי מדרג דחיפות, המערכת תתריע אם משימה בדחיפות גבוהה מתוכננת להתחיל להתבצע בטווח ארוך |
| תאריך יעד/מועד סיום | התאריך המתוכנן לסיום ביצוע שלב התארגנות או משימה בהתאם לתוכנית העבודה השנתית.  לתאריך זה תנוהל באופן מלא היסטוריית שינויים בערך השדה, לניתוח עיכובים ודחיות, אם יהיו |
| הגורם האחראי | עובד בכל דרג שהוא האמון על ביצוע המשימה. הגורם ייבחר שמית מתוך רשימת עובדי המשרד. במערכת יוצגו שמו ותפקידו. |
| יחידה מסייעת | גורם האחראי על משימות המסייעות בביצוע המשימה העיקרית |
| נספחים | קישור למסמכים המשמשים אסמכתאות לביצוע משימה |
| סטטוס ביצוע המשימה | המצב שבו נמצא ביצוע המשימה בפועל לעומת התכנון מתוך רשימת סטטוסים אפשריים. |
| חסם | סיבה מרשימת סיבות אפשריות שמעכבת או אינה מאפשרת את ביצוע המשימה במועד. ינוהלו על החסמים דוחות בקרה. |
| תקציב | לכל משימה תינתן אפשרות להזנת הערכת עלות הנדרשת לביצועה (אופציונלי) או קישור למספר הסעיף התקציבי. |
| תשומות נדרשות | כ"א נדרש, אמצעים נדרשים לביצוע המשימה |
| WF - זרימת עבודה  (workflow) | זרימה של תהליך בנתיב מוגדר, כגון סבב אישורים. כמפורט בסעיף 0.2.3. |
| Single Sign On (SSO) | שיטת הזדהות של משתמש המאפשרת הזדהות אחת כלפי מספר מערכות מידע ללא צורך בהזדהות נפרדת לכל מערכת. בדרך כלל ההזדהות לרשת משמשת כהזדהות למערכת. |

* 1. **הלקוח הראשי (המוביל העסקי)**

אגף התכנון, האסטרטגיה והבקרה הוא הלקוח הראשי, והוא מנהל המערכת ואחראי להגדרות הכלליות. כמו כן הוא מבצע תכלול של תוכניות העבודה לכדי תוכנית עבודה משרדית. כמו כן הוא אחראי לבקרה.

* 1. **מטרות המערכת:**
     1. הקמה וניהול של מאגר מידע סדור, ממוחשב ושלם של תוכניות העבודה של יחידות המשרד ושל תוכנית העבודה המשרדית שעליה מופקדים צוותי העבודה, בכלל זה צרופות מסוגים שונים.
     2. המערכת תאפשר תכנון תכנית העבודה שיכלול מאגר מידע המכיל את חזון המבקר, יעדי העל ,המטרות והיעדים הנגזרים מהחזון. מאגר המידע יכלול את המשימות המתבססות על המטרות ועל יעדי-העל של המשרד הנקבעים לפי חזון מבקר המדינה.
     3. הקמת משימות הכוללת אבני דרך, עדיפות/חשיבות ודחיפות.
     4. הקמת הישים וערכי הישג נדרשים.
     5. הקמת לוחות זמנים.
     6. קישור המשימות לגורם אחראי, תקציב, גורם מסייע.
     7. המערכת תאפשר לנהל את תכנית העבודה, להציג סטיות ולהפיק התראות לגורמים החוסמים את הביצוע.
     8. המערכת תאפשר: פישוט וייעול של תהליכי הדיווח על התקדמות תוכנית העבודה, זיהוי עיכובים וצווארי בקבוק והרחבת השימוש במנגנוני הדיווחים לדרג המבצע באופן מקוון, תוך קבלת משובים מהיחידות על התקדמותן בתוכנית ותיקון התוכנית בהתאם לכך.
     9. המערכת תהיה כלי יום יומי לעבודה על המשימות לביצוע מעקב ולבקרה בעניין יישום תוכניות עבודה, על פי אבני דרך שיוגדרו ובחינת יישומם של הישגי (מדדי) ההצלחה שנקבעו.
     10. המערכת תאפשר לדווח לגורמי ההנהלה על ההתקדמות בפועל ולהתריע על הפערים שבין התוכניות לבין הביצוע.
     11. המערכת תאפשר יכולת השוואה רב-שנתית בין תכניות העבודה ובין ביצוען.
     12. המערכת תאפשר לבצע סנכרון בין יחידות ליחידות המסייעות.
  2. **יעדי המערכת**

ייעול תהליך התכנון והבקרה בעניין מימוש תוכניות העבודה המשרדיות, באמצעות מרכיבים אלה:

* + 1. תמיכה בתיעוד ובניהול של חזון המבקר, יעדי-העל הנקבעים לפיו, והמטרות המתבססות על יעדי-העל.
    2. תמיכה בתהליכי ההקמה והניהול של תוכניות עבודה לכלל יחידות המשרד, ובהן משימות שנקבעו בהתאם למטרות שלעיל.
    3. תמיכה בתהליכי אישור תוכניות העבודה וסנכרונן בין היחידות השונות.
    4. תמיכה בניהול המשימות, עדכונן וניהול השינויים בהן.
    5. תמיכה בעדכון התקדמות המימוש של תוכניות העבודה ובמעקב ובקרה בעניין ביצוע המשימות, תוך מתן אפשרות לניתוח פערים בין התכנון ובין הביצוע לשם איתור חסמים וגורמים מעכבים.
    6. יצירת מנגנוני דיווח על תמונת המצב היחידתית והכלל-משרדית בנוגע לאופן המימוש של יעדי-העל, המטרות והיעדים שנקבעו עבור המשרד בכל שנה.
    7. מתן כלים גרפיים מגוונים להצגת התוכניות במיונים, רזולוציות וחתכים שונים, ובין היתר פילוח לפי יעדי-העל והמטרות, השוואה בין התכנון לביצוע ועוד.: תצוגות מנהלים, הפקת דוחות ושאילתות, dashboards וכלי BI.
  1. **בעיות בשיטת העבודה הנוכחית**
     1. תשומות זמן מרובות בתכנון והקמת תכניות העבודה במתכונת הנוכחית, בעדכונן ובבקרתן.
     2. חוסר מנגנוני סנכרון, בקרה ועדכון של התוכניות.
     3. חוסר מנגנוני דיווח וניתוח והיעדר מאגר נתונים מרכזי ורב-שנתי.
     4. מתכונת העבודה הנוכחית של תכנון תכניות העבודה ובקרת ביצוען אינה נוחה ואינה ידידותית למשתמשים.
     5. זמני תגובה ארוכים בתהליך התכנון.

1. יישום

### **מאפיינים כללים** - המערכת תבוסס על מוצר מדף לניהול תוכניות עבודה, פרויקטים ומשימות שיותאם לצורכי המשרד. המערכת תשולב במערך המחשוב המשרדי, תסתמך על מאגרי המידע המרכזיים המנוהלים בו, ותשמש הכלי העיקרי לניהול תוכניות עבודה במשרד.

1. 2. **משתמשים**

### בסך הכל כ- 120 משתמשים (יצוין כי המשרד רשאי לפי שיקול דעתו לערוך שינויים במספר המשתמשים ובחלוקה ליחידות השונות):

### **תרשים פונקציונאלי**

### 

### **תהליכי משנה עיקריים.**

* + 1. ניהול של תשתית המערכת
    2. תיעוד המדיניות (חזון, יעדי-על ומטרות)
    3. תכנון הקמה ועדכון של תכנית עבודה משרדית ותוכניות יחידתית
    4. אישור גרסת תכנית עבודה משרדית ויחידתית.
    5. ניהול תלויות בין משימות
    6. ניהול שלבים במשימות
    7. מנגנון שליטה ובקרה על תכנית העבודה המשרדית והיחידתית
    8. מנגנון למשלוח התראות
    9. דוחות ושאילתות

### **ממשק המשתמש**

* + 1. המערכת תתמוך בהפעלתם של הדפדפנים הנפוצים וגרסאותWindows ו-Office עדכניות.
    2. המערכת תאפשר ביצוע שינויים והתאמות בטפסים, בדוחות, במבני נתונים ובזרימות עבודה באמצעות התאמת פרמטרים או תוכנות בסביבה מובנית ומתועדת.
    3. נדרש מעבר גמיש ומהיר ככל הניתן בין רכיבי המערכת, לרבות אלה הנמצאים בתפריטים שונים; שימוש בחלונות רבים בו-זמנית כמקובל בסביבת "חלונות"; שימוש בישויות רבות בחלונות שונים.
    4. נדרש שהנתונים יוזנו למערכת בדרך נוחה וידידותית למשתמש ובהתאם לדרישות ההנגשה (תקן מחייב) על ידי שימוש בכלים כמו השלמת מלל (autocomplete) על פי ערכים שכבר הוזנו, הימנעות ככל הניתן מהצורך בהזנה חוזרת של ערכים זהים, הצגת נתונים רלוונטיים בלבד בכל רגע נתון, בדיקת חוקיות הערכים המוזנים והצגת הודעות מתאימות.
    5. בכל מסך או בכל פעולה יוצג חיווי לגבי ביצוע הפעולה (דוגמת החץ המסתובב ב-Chrome )
    6. בכל מסך תהיה הצגת מיקום מפורטת (bread crumbs).
    7. ייעשה שימוש ברמות פירוט שונות בהצגת הנתונים (drill down).
    8. ייעשה שימוש מרבי בשדות בחירה כמו combo box, check box.
       1. ייעשה שימוש בפונקציות של עכבר: tooltip ו-right click.
       2. נדרש מעבר קל בין כרטיסיות (טאבים) בהתאם לתהליך העבודה.
       3. ייעשה שימוש בפונקציית drag and drop להעברת ישויות או נתונים של ישויות מכל חלון לכל חלון.
       4. נדרשת יכולת דינמית לקביעת שדות חובה ושדות רשות בדרך שלא תחסום את האפשרות לקבוע זאת בשל נתוני עבר
       5. נדרשת יכולת להגדיר שדות מחושבים אוטומטית (לדוגמה - חישוב שיעור הביצוע של משימה על בסיס סטטוס ההתקדמות שהוזן במערכת לעומת התכנון).
       6. ממשק המשתמש יוכן בשיטת "שולחן עבודה" על פלטפורמה שתאפשר להתאים את סביבת העבודה לכל פרופיל משתמש, בהתאם לשירותים שבהם הוא משתמש.
       7. המערכת תאפשר לצרף מסמכים או להוסיף קישור למסמכים ממערכת ניהול המסמכים במשרד(דוקומנטום) ו/או להעלות קבצים כנספחים למשימות.
       8. המערכת תאפשר הצגה ועדכון של פרטים רלוונטיים, כגון מאפייני משימה, תאריכי יעד ותאריכי ביצוע, באמצעות מסך הזנה ייעודי המאפשר לצלול לפרטים מסוימים לשם הרחבה (באמצעות קישורים, כרטיסיות [טאבים] וכו'), כפי שיוגדר באפיון המפורט.
       9. הממשק למשתמש (מָסַכים) יכלול את המידע, הקישורים והפעולות הרלוונטיים למשתמש בהתאם לתפקידו ולהרשאותיו במערכת.

### **תהליכי בניית ישויות (מנהל מערכת)**

* + 1. הקמה וניהול של חזון המבקר.
    2. הקמה וניהול של יעדי-העל.
    3. הקמה וניהול של מטרות וקישורן ליעדי-העל.
    4. הקמה וניהול של משימות וקישורן למטרות וליעדי-העל.
    5. הקמה וניהול של תכניות עבודה יחידתיות, הזנת פרטי כותרת, כגון שנת התוכנית, מילות פתיחה של המבקר, המנכ"ל ומנהל אגף התכנון, קישור לחזון המבקר.
    6. הקמה וניהול של יחידות מדווחות (יחידות המשרד והצוותים).
    7. הקמה וניהול של גורמים אחראים וגורמים מאשרים (סבבי אישורים) לכל יחידה ולכל תוכנית.
    8. הקמה וניהול של דוחות התקדמות תקופתיים לכל תוכנית עבודה שנתית.
    9. הקמה וניהול של הישגי (מדדי) תוצאה והישגי (מדדי) תפוקה.
       1. הקמה וניהול של חסמים.
       2. הקמה וניהול של מועדי התראות ותזכורות.
       3. הקמה וניהול של צוותי עבודה.
       4. הקמה וניהול של יחידות מסייעות.
       5. הקמה וניהול של רשימת משתמשים ועובדים
       6. הקמה וניהול של בעלי תקציב
       7. הקמה וניהול של משימות פרויקטלית תקציביות

### **תהליכים מרכזיים**

* + 1. הקמת תוכנית העבודה המשרדית:
       1. המערכת תתמוך בהקמת משימות בכל תוכנית עבודה משרדית ויחידתית, לרבות כלל הנתונים והמאפיינים הנדרשים לביצוע משימות, כגון: קישור לתוכנית עבודה, קישור להישגים (מדדים), הגדרת תאריכי יעד, קביעת יחידות מסייעות, סיווג המשימות, תלות במשימה אחרת, הערות, תקציב ומשאבים.
       2. המערכת תתריע אם דרגת הדחיפות של משימה היא גבוהה, ואם תאריך היעד שנקבע לתחילתה הוא בטווח הארוך.
       3. המערכת לא תאפשר להזין תלות של המשימה במשימה אחרת, שאינה נכללת בתוכנית העבודה.
       4. תהליך העבודה יהיה ידידותי ככל האפשר, ובכלל זה יאפשר להעתיק קבוצת משימות (לפי מאפיינים כגון סוג המשימה או סטטוס ביצועה) מתוכנית לתוכנית.
       5. להלן רשימה לא ממצה של הנתונים והמאפיינים הנדרשים לניהול ברמת משימה:
          1. שם המשימה ותיאורה: שם המשימה, פירוט קצר שלה.
          2. בחירת יעדי-העל, והמטרות שהמשימה משרתת (בחירה מתוך רשימת היעדים, עם אפשרות לבחור יותר מיעד-על אחד וקביעת משקלו של כל יעד).
          3. סוג המשימה (שוטפת, ייעודית או מטלת ביקורת).
          4. מידת העדיפות/חשיבות (למשל - גבוהה, בינונית, נמוכה ולחלופין ציון מספרי בין 1 ל-5).
          5. מועד הסיום (מתוך רשימה: רבעוני, חציוני או שנתי).
          6. הגורם האחראי לביצוע המשימה (מרשימת עובדי היחידה או רשימת התפקידים).
          7. המערכת תפיק דו"ח באופן תקופתי, המציין אירועים בהם קיימת משימה פעילה והגורם האחראי עזב את תפקידו או לחילופין נמצא בתפקיד אחר (חל שינוי ב- **A.D**. )ההודעה תועבר למנהל המשימה ולמנהל המערכת או כפי שיוחלט באפיון המפורט.
          8. יחידות מסייעות (בחירה מרשימה סגורה); יתאפשר לבחור יותר מיחידה אחת.
          9. הגדרת ההישג וערכי ההישג הנדרש.
          10. הישגי (מדדי) תפוקה לביצוע המשימה (שם ההישג/המדד והערך הצפוי בסיום המשימה, בכלל זה האפשרות למדד בינרי ולמדד רציף), וכן הישגי (מדדי) תוצאה לבחינת מידת השגתם של המטרות והיעדים.
          11. אבני דרך לביצוע המשימה (למשימות ייעודיות): לכל אבן דרך יוגדר מועד סיום מתוכנן (חודש ושנה). מועד הסיום של אבו הדרך האחרונה צריך להיות זהה למועד הסיום של המשימה כולה.
          12. נספחים - קישור למסמכים במערכת D2 המשמשים אסמכתאות לביצוע משימה.
       6. המערכת תתמוך בהקמתן של משימות רב-שנתיות (שמועד סיומן מאוחר יותר ממועד סיום תוכנית העבודה). למשימות אלו ניתן יהיה לקשר משימות שנתיות.
       7. המערכת תתמוך בבקשת אישור להגדרת יחידה מסייעת במשימה. ההודעה תישלח בצירוף קישור שיאפשר לגורם המנהל ביחידה המסייעת לאשר או לדחות את הוספת המשימה לתוכנית העבודה שלו. האישור יתועד במערכת, וכל שינוי עתידי במשימה יישלח גם הוא לאישור.
    2. הפקת דו"ח תוכנית עבודה הכוללת את חזון המבקר, יעדי-העל והמטרות, תוכנית העבודה המשרדית, תוכנית העבודה היחידתית ותוכנית עבודת הביקורת לשם הכנת חוברת תוכנית עבודה, הפורמט יקבע באפיון המפורט.
    3. המערכת תתמוך בניהול השוטף של המשימות שישמש בסיס לדיווח עיתי ולבקרה על מידת העמידה בלוחות זמנים, על הישגי תוכנית העבודה(עדכון כמה מתוך המדד בוצע כל פעם) ודיווח סטטוס ביצוע מסוג:
       1. **בוצעה** - המשימה הושלמה במלואה;
       2. **בוצעה חלקית** - אם המשימה בוצעה, אך לא באופן מלא כמתוכנן;
       3. **לא בוצעה** - אם המשימה לא בוצעה כלל וכבר חלף תאריך היעד לביצועה.
       4. **טרם החלה**- טרם הגיע הזמן להתחיל במשימה (ברירת המחדל בשלב הקמה של המשימה).
       5. **מתקדמת כמתוכנן** - אם המשימה מתקדמת כמתוכנן.
       6. **מתעכבת** - אם קצב התקדמות המשימה איטי לעומת התכנון, ויש לעדכן את מועד הסיום המתוכנן בהתאם לאישור הנהלת המשרד;
       7. **בקשה לביטול המשימה** - המשימה אינה רלוונטית לפעילות היחידה ויש לבטלה באישור ההנהלה.
       8. **בקשה להוסיף משימה**- בהתאם לאישור הנהלת המשרד.
    4. לא ניתן לשנות את הסטטוס "טרם החלה" למשימה התלויה במשימה אחרת שבסטטוס שלה (במשימה האחרת) שונה מ"בוצעה". המערכת תתריע על אי-הסנכרון.
    5. המערכת תאפשר עדכון ערכי הישגי (מדדי) של משימות לפי התקדמות ביצוען בפועל, הגדרת חסמים, תיאורם ודרך ההתמודדות עימם. כמו כן המערכת תאפשר ביצוע שינויים כגון הוספת משימות, שלבי התארגנות, עדכון תאריכי יעד ועדכון הישגים (מדדים). חלק מהשינויים, לפי הגדרת המערכת, יחייבו אישור של הגורמים המאשרים של התוכנית. המערכת תתעד את כל היסטוריית השינויים לרבות את הסיבות להם.
    6. המערכת תתמוך באפשרות ליצירת תזכורות יזומות במערכת וביצירת התראות (באמצעות הודעות דואר אלקטרוני) על התקרבות מועד הסיום המתוכנן של משימות שעדיין לא הושלמו, במועדים שייקבעו בהגדרות המערכת או בהתראות על כך שמועד הסיום חלף והמשימה טרם בוצעה. כמו כן תתמוך המערכת בהתראות על משימות שיחידה מסייעת לא הגיבה עליהן או שאין סנכרון בין מועד סיום המשימה או בין מידת חשיבות המשימה שקבעה היחידה המבקשת לעומת המועד והחשיבות שקבעה היחידה המסייעת. יוכן מדרג התראות ואסקלציות עבור גורמים שונים, בהתאם למאפיינים שיוגדרו.
    7. המערכת תאפשר תיעוד הערות כלליות בכל אחת מהישויות: תכנית עבודה, משימה, אבן דרך.
    8. משימות רוחב - המערכת תאפשר לאגף התכנון לקבוע משימות רוחב המתבצעות במספר יחידות במשרד. הקמת המשימות האלה תיזום בקשת אישור מהגורמים האחראים של כל יחידה, עם קישור לפעולת האישור. האישור יתועד במערכת, ולאחריו כל שינוי במשימת הרוחב יחייב אישור מחדש, וגם הוא יתועד.
    9. המערכת תתמוך בתהליך הגשת תוכנית העבודה היחידתית והדיווח העיתי לאישור הגורמים המאשרים. האישורים יתועדו במערכת ולאחר האישור האחרון בסבב (אישור המנכ"ל) תישמר גרסת תוכנית שבה לא יתאפשרו שינויים.
       1. העברת תוכנית או דיווח עיתי לסבב אישורים פנים-יחידתי: המערכת תאפשר את העברת התוכנית לסבב אישורים של גורמים מוסמכים בתוך היחידה. במסגרת סבב האישורים תאפשר המערכת ניהול דיאלוג בין הגורמים המעורבים. בסיום שלב זה תועבר התוכנית לאישור אגף התכנון.
       2. בדיקה התוכנית ואישורה בידי אגף התכנון: אגף התכנון יקבל את התוכנית היחידתית לבדיקה, והמערכת תאפשר עדכון סטטוס של כל משימה בתוכנית (מאושר, טעון תיקון וכו'). בשלב זה תאפשר המערכת דיאלוג בין היחידה לאגף התכנון תוך קבלת חיווי על משימות שתוקנו ואו לא תוקנו. בסיום שלב זה, ולאחר שאגף התכנון יאשר את כל המשימות בתוכנית, תועבר התוכנית לסטטוס מוכנות לאישור המנכ"ל. המערכת תציג חיווי של המשימות שטרם יושבו חילוקי הדעות בעניינן ולפיכך נדרש כי המנכ"ל יכריע בסוגיה.
       3. תהליך זה זהה הן בשלב הגשת התוכנית הראשונה והן בשלבי הגשת הדיווחים העיתיים, ובמסגרתו תתאפשר הפקת דוחות בקרה יחידתיים וכלל-משרדיים.

### **ישויות מידע מרכזיות במערכת**

* + 1. חזון המבקר
    2. יעדי-על
    3. מטרות
    4. תכניות עבודה
    5. סטטוס עיתי של תוכנית עבודה
    6. משימות ושלבי התארגנות למשימות
    7. הישגים ומדדים
    8. יחידות ארגוניות - מדרג בשלוש רמות (ההנהלה, החטיבה והאגף)
    9. צוותי עבודה משרדיים
    10. גורמים אחראים, גורמים מאשרים
    11. חסמים

### **דוחות**

* + 1. נדרשים מגוון דוחות - דוחות קבועים להפקה מיידית ודוחות מורכבים על פי מאפיינים, בחתכים שונים. לדוגמה: דוח שיציג את כלל שלבי המשימה, בכלל זה תאריכי יעד, תאריכי ביצוע וכו'. במסגרת האפיון המפורט של המערכת יוגדרו דוחות לפי סוגי משתמשים - כגון דוחות למנהלים, דוחות מעקב לאגף התכנון, דוחות סטטוס ליחידות.
    2. המערכת תספק תמונת מצב יחידתית, צוותית וכלל-משרדית בנוגע לאופן המימוש של יעדי-העל והמטרות שנקבעו.
    3. המערכת תאפשר הפקת דוחות מלאים וחלקיים של תוכניות העבודה השנתיות והיחידתיות, לפי מיונים וחתכים שונים.
    4. המערכת תספק כלים גרפיים מגוונים, לרבות דוחות במתכונת מחוונים או שעונים להצגת מערך התוכניות לפי מיונים, רזולוציות וחתכים שונים, ובין היתר פילוח לפי יעדי-העל והמטרות, יכולת השוואה בין התכנון המקורי לבין הסטטוס המעודכן, השוואות רב-שנתיות ובין-יחידתיות, ומידת העמידה ביעדים ובמשימות ברמות אגרגצייה שונות ( חטיבה, יחידה ).
    5. המערכת תכיל מחולל דוחות גמיש שבאמצעותו כל עובד יוכל להפיק דוחות ושאילתות אישיים שיגדיר לפי צרכיו.
    6. המערכת תאפשר הפקת דוחות במתכונת גאנט למשימה או לתוכנית יחידתית או לכלל התוכנית באופן שיאפשר להציג באון גרפי את התכנון ואת סטטוס הביצוע של המשימות לאורך ציר הזמן.
    7. תינתן אפשרות לסנן את הדוחות לפי יעדי-העל, לפי המטרות, לפי המשימות ולפי פרמטרים שונים, כגון: משימות של יחידה מסוימת וסטטוס ביצוע.
    8. דוח סטטוס ההתקדמות של ביצוע תוכנית העבודה של כל יחידה על פי ביצוע משימות.
    9. דוחות בקרה של סטטוס ביצוע לעומת התכנון בהתאם להישגים (מדדים) בחתכי זמן שונים.
    10. המערכת תאפשר להפיק דוחות בחתכים שונים ליחידות המסייעות בהתאם לטופסי הצרכים שיגישו היחידות.
    11. מיפוי המשאבים הנדרשים - היקפי עבודה, תקציב וכד'.
    12. השוואה רב-שנתית של התכנון לעומת הביצוע על פני שנים.

### **אבטחת מידע**

* + 1. הרשאות (צפייה, עדכון וכו') בנוגע לתוכנית העבודה, למשימות בה וכן לשדות מסוימים בהן יינתנו לכל משתמש על פי שיוכו הארגוני ותפקידו כמוגדר ב-AD (Active Directory).
    2. שינויים בחלק מהשדות יחייבו אישור של גורמים מאשרים של היחידה.
    3. המערכת תאפשר ניהול יומן (לוג) של שינויים בנתוני משימות ויכולת הצגה, ניתוח ואיתור של נתונים ביומן זה.

### **זמני תגובה נדרשים**

עליית מערכת עד 8 שניות, מענה לשאילתה עד 3 שניות, מענה לדוח מורכב עד 5 שניות

### **ממשקים חיצוניים**

* + 1. נתוני העובדים והמבנה הארגוני ממערכת AD ישמשו בסיס להגדרת היחידות, הגורמים האחראים, הגורמים המאשרים וכד'. נתוני העובדים שישוקפו במערכת יהיו על בסיס נתונים אלו.
    2. המערכת תאפשר הוספת קישורים למערכת ניהול המסמכים המשרדית - דוקומנטום - מכל אחת מישויות המידע העיקריות.
    3. המערכת תאפשר לייבא ולתייג מסמכים ברשת המשרדית.
    4. הדואר האלקטרוני של המערכת יאפשר לשלוח התראות דרך שרת ה- EXCHANGE המשרדי באמצעות SMTP.
    5. מערכת ניהול תהליכי הביקורת - הספק יפרט אפשרויות ( למשל: XSML (Web, לקבל עדכונים לפחות פעם ביום, של הנתונים הנדרשים להצגת דוחות שליטה ובקרה במערכת ניהול תכניות העבודה כגון: סטאטוס, לוחות זמנים וחסמים ממערכת ניהול תהליכי הביקורת. פרוט הנתונים יבוצע בניתוח המפורט.
    6. מערכת ניהול תכנית הקיימת במשרד(EXCEL) - העברת הנתונים באופן חד-פעמי מקובצי ה EXCELהקיימים למערכת החדשה.

3. טכנולוגיה ותשתית

המערכת תותקן בסביבת ענן ותאפשר עבודה באמצעות הזדהות מאובטחת, ולחלופין תותקן בחצרי המשרד וההזדהות תהיה במתכונת SSO. התצורה הסופית תיקבע לפי שיקולי המשרד ואילוציו.

כלל היכולות של המערכת נדרשות **בלי** קשר למיקום התקנתה.

בתחילת הפרויקט יתקיים מפגש של הספק עם מנהל התשתיות של אגף מערכות מידע לסיכום ההיערכות הטכנית לפיתוח הפרויקט.



### **שרתים** - המערכת תותקן בסביבת שרתים וירטואליים של VMware גרסה 6.0 ומעלה.

### **מערכות הפעלה**- מערכות הפעלה בשרתים Windows server 2016 64b ומעלה

### **אחסון וגיבוי**- יפורט ע"י הספק.

**הספק יפרט בסעיף זה את תצורת ההתקנה של המערכת הכוללת הערכות לביצוע התאוששות(DR) מול הלשכה בת"א(לשכה מרוחקת). ונהלי ביצוע גיבוי ושחזור.**

### **ציוד קצה - מדפסות -לא רלוונטי**

### **תשתית סביבתית**

* + 1. מערכת דוקומנטום ומוצריו (XCP,D2) גרסה 16.4 תשתית מרכזית לניהול מסמכים.
    2. מערכת מרכזית לניהול משתמשים Active Directory גרסה 2016 ומעלה.
    3. מערכת דואר אלקטרוני Exchange גרסה 2016 ומעלה.
    4. פורטל מבוסס Share Point - גרסה 2013.
    5. מערכת להפצת תוכנות SCCM גרסה 2016 ומעלה.

### **בסיסי נתונים -** Microsoft SQL Standard Edition גרסה 2016 ומעלה.

### **מחשב הלקוח**

* + 1. תחנות עבודה עם מעבד I5 וחלקן עם מעבד 7I זיכרון 8 MB בחלקן 4MB .
    2. מערכת הפעלה 10 Windows ומערכת Office 2016.

### **תקשורת**

* + 1. הרשת המשרדית מספקת שירותי מחשוב ל-כ 700 משתמשים.
    2. תקשורת בין הלשכות ובין המשתמשים לשרתים ובין השרתים לאינטרנט מוגנים באמצעות רכיבי אבטחה כגון: , Firewall IPS , Internet Gateway.
    3. כל קובץ שנכנס או יוצא לרשת בכל דרך שהיא נבדק באמצעות מערכת הלבנה והשחרה.
    4. גישה לאינטרנט מתחנות העבודה מתאפשרת באמצעות שרתי גלישה חיצוניים בסביבת DMZ.
    5. תקשורת פרטית רחבה - נפחי התעבורה: בין ת"א לבין ירושלים: 450 MB;

בין ת"א לבין לשכות מרוחקות: 20 MB;

* 1. **סביבות עבודה**
     1. יוקמו ארבע סביבות עבודה של המערכת: פיתוח, בדיקות, קדם-יצור וייצור.
     2. סביבת הפיתוח תהיה בלשכה בירושלים או בענן. אם יחליט המשרד שעבודת הפיתוח תתבצע בחצרו של הספק, יקים הספק את סביבות הפיתוח בתשתית המחשוב שלו ויתחזקה שם. הפיתוח יבוצע בבקרת המשרד.
     3. תוצרי פיתוח יועברו לסביבת הייצור אך ורק בתהליך מסודר, בהתאם לנוהל המשרדי לניהול תצורה ולהעברות לייצור.

1. מימוש
   1. **תפיסה כללית** 
      1. לספק תהיה אחריות כוללת למערכת שיקים בכל שלבי הקמתה, התאמתה, הפעלתה, הדרכתה ותחזוקתה בשלב התחזוקה.
      2. הספק יבצע ניתוח מפורט מול מומחה היישום מאגף התכנון והבקרה ומול מנהל הפרויקט מאגף מערכות מידע.
      3. התוצרים יאושרו לאחר שהמשתמשים יבצעו מבחני קבלה.
   2. **גורמים מעורבים**

### **גורמים מעורבים במשרד**

* + - 1. ועדת היגוי לפרויקט מטעם וועדת ההיגוי המשרדית, שתפקידה יהיה לבקר את התקדמות הפרויקט ותוצריו העיקריים, לקבוע אם לאשר אבני דרך ולקבל החלטות בנושאים עקרוניים.

### **מנהל אגף מ. מידע**.

### **מנהלת תחום יישומים**

### מינהלת הפרויקט, שתפקידה ניהול הקשר עם הספק ועם המשתמשים, עזרה בגיבוש הדרישות; בקרה על התכנון והביצוע של הפרויקט, תיאום, אינטגרציה ותכלול את הגורמים האלה:

### מנהל הפרויקט מטעם אגף מערכות מידע –הממונה מטעם מנהל אגף מערכות מידע, כפוף לו ונושא באחריות כוללת לפרויקט, בשיתוף עם מנהל הפרויקט מטעם אגף התכנון. מנהל הפרויקט יהיה אחראי לתיאום, תיכלול וניהול כלל הגורמים שיפעלו להקמת המערכת, לרבות צוות אגף מערכות מידע, הספקים וגורמים נוספים.

### מנהל פרויקט מטעם אגף תכנון שהינו ראש מנהלת הפרויקט – הממונה על הפרויקט מטעם ראש האגף, כפוף לו ונושא באחריות ארגונית לפרויקט, בשיתוף עם מנהל הפרויקט מטעם אגף מערכות מידע, ובפרט לביצוע תפקידי היחידה הארגונית - ריכוז דרישות משתמשי המערכת, ביצוע בדיקות הקבלה ( user acceptance tests ) וההטמעה.

### **הגורמים המקצועיים מטעם הספק**

* + - 1. המציע יפרט בהצעה את פרטי מנהל הפרויקט המוצע בצירוף קורות החיים שלו והעתקי תעודות ההכשרה.
      2. אם מנהל הפרויקט אשר יציג הספק בפועל יהיה שונה מזה שהציג בהצעתו, ללא הסבר אשר יניח את דעת המשרד (כוח עליון, עזיבת העובד, מחלה וכו'), ייחשב הדבר הפרה יסודית של ההסכם שמקנה למשרד את הזכות לבטלו, לחלט את ערבות הביצוע ולהתקשר עם זוכה חלופי.
    1. **תיחום האחריות**

| **הגורם** | **התפקיד** | **תחום האחריות** |
| --- | --- | --- |
| **המשרד**  **המשרד** | **ועדת ההיגוי** | נציגות משתמשים ואגף מערכות מידע להגדרת יעדי הפרויקט, למעקב אחר התקדמותו ולבחינת תוצריו |
| **מנהל אגף מ. מידע** | אישור שינויים, אישור מעבר לסביבת הייצור; אישורי תשלום. |
| **מנהלת תחום יישומים** | אישורי סיום משימה |
| **מנהלת הפרויקט** | ניהול הקשר עם הספק ועם הלקוחות, עזרה בגיבוש הדרישות; בקרה על התכנון והביצוע של הפרויקט, תיאום אינטגרציה |
|  | בחינה שוטפת של תוצרי הפרויקט ומתן משוב, ביצוע בדיקות קבלה לתוצרים |
| **הספק**  **הספק** | **מנהל הפרויקט** | אחריות כוללת לביצוע הפרויקט מטעם הספק - תכנית עבודה, תוצרים(ניתוח מפורט מול מומחי היישום, עיצוב, פיתוח), תיעוד, דיווחים, התראות, בקרת איכות, ניהול סיכונים, ניהול תצורה, מבחני מסירה, תכנון מבחני קבלה, התקנה בשרתי המשרד, הדרכת משתמשים, ליווי משתמשים, תמיכה במשתמשים, ניהול שינויים ועוד**.** |

* 1. **תכנית עבודה**

### **שלבים עיקריים**

| **השלב** | **אחריות הביצוע** | **הגורמים המעורבים** | **התוצר** | **לוחות זמנים** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ניתוח מפורט | הספק | מנתח מערכות של הספק  מומחי יישום מאגף תכנון  מנהל פרויקט מאגף מערכות מידע  מנהל הפרויקט מטעם הספק | מסמך אפיון | עד חודשיים מתחילת הפרויקט (חתימה על ההסכם) |
| אישור מסמך האפיון | המשרד | מנהלת/וועדת היגוי | מסמך אפיון מאושר | עד שלשה חודשים מהתחלת הפרויקט |
| פיתוח + בדיקות מסירה | הספק | מפתח מטעם הספק  מנתח מערכות של הספק  מנהל הפרויקט מטעם הספק | תיק תכנות, קוד מקור  דיווח התקדמות שוטף כולל נושאים פתוחים, תשומות, שינויים ושיפורים וכד' | עד 6 חודשים מתחילת הפרויקט |
| תכנון מבחני קבלה | הספק | מנהל הפרויקט מטעם הספק  בודק מטעם הספק | רשימת בדיקות ותסריטים | עד 7 חודשים מתחילת הפרויקט |
| בדיקות קבלה | המשרד | מומחי היישום מאגף תכנון  צוות משתמשים  מנהל הפרויקט מאגף מערכות מידע | המערכת עובדת,  מוכנה להתקנה  בסביבת הייצור | עד 8 חודשים מתחילת הפרויקט |
| התקנה ואינטגרציה | הספק | מנהל הפרויקט מטעם הספק,  צוות של הספק | מערכת עובדת בצורה תקינה בסביבת היצור תיעוד מלא -  תיק תחזוקת מערכת | עד 9 חודשים מתחילת הפרויקט |
| הדרכה + ליווי | הספק | מנהל הפרויקט מטעם הספק  צוות של הספק | מדריך למשתמש  סביבת הדרכה | במשך חודשיים מהפעלת המערכת |
| תחזוקה | הספק | מוקד השרות של הספק | יומן תקלות  דוח עמידה ב- S.L.A. | שוטף |

### **תקופת האחריות**

### תקופת אחריות תחל ביום ההפעלה המלאה של המערכת ותסתיים כעבור שנה.

### **לוחות זמנים** - מפורט בסעיף 4.2.1 לעיל.

* 1. **תפעול שוטף ניהול ובקרה**

### פעילויות הניהול, התמיכה, השירות, התחזוקה והתפעול יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק ויכללו:

* + 1. מענה לפניות (כולל פניות טלפוניות) ותיקון תקלות
    2. תיקונים ושיפורים קטנים בהיקף של עד 9 שעות עבודה (כל אחד)
    3. ביצוע פעילויות ניטור ותחזוקה מונעת
    4. ניהול יומן אירועי תקלות, שינויים ושיפורים, במקרה של תקלה, יועברו הלוגים של המערכת ויתאפשר לבצע תחקור ע"י גורם מוסמך במשרד.
    5. דיווח עתי על פעילויות התחזוקה
    6. ניהול ועדכון תיעוד המערכות
  1. **שרות ותחזוקה**
     1. השירות יינתן למשתמשים באמצעות מרכז התמיכה של המשרד. קריאות שירות שהמשרד לא יצליח לפתור, יועברו על ידי מרכז השירות של המשרד למוקד השרות של הספק.
     2. הספק יעמיד לרשות המשרד מוקד שירות טלפוני לטיפול בתקלות ובקריאות שירות.
     3. המוקד יפעל בימים א'-ה' בשעות 8:00 עד 17:00.
     4. רמת השירות(S.L.A.) :
        1. קריאות שירות שניתנות לטיפול באמצעות תמיכה טלפונית יטופלו בתוך ארבע שעות ממועד פתיחת הקריאה.
        2. אם תתקבל הקריאה לאחר השעה 16:00 , היא תטופל עד השעה 10:00 ביום העבודה הבא.
        3. קריאת שירות שאינה ניתנת לטיפול באמצעות תמיכה מקצועית טלפונית תטופל ביום העבודה הבא באמצעות הגעת איש תמיכה למשרד במקרה הצורך.
        4. הספק יגיש בתום כל חודש דוח המפרט את התקלות, את משך הטיפול וחישוב העמידה ב-.S.LA
        5. תינתן אפשרות לפתוח קריאת שירות לאחר שעות פעילות המוקד , בתקופות שיוגדרו מראש, בתשלום מיוחד שיפרט הספק [בנספח 1 -](#נספח_הצעת_מחיר) טופס הצעת המחיר.
        6. ככלל, הספק לא יורשה לבצע תחזוקה מרחוק אלא אם כן יאשר זאת המשרד. דבר זה לא ישמש עילה לספק שלא לעמוד בהתחייבות מהתחייבויותיו לפי מכרז זה.
  2. **השתלבות בארגון**

### הספק יהיה אחראי להכנת תוכנית הדרכה והטמעה לכל מודול או רכיב שיפתח, להכנת חומרי ההדרכה המתאימים ולהקצאת המשאבים הנדרשים לביצוע התוכנית, בכפוף לאישור הגורמים המוסמכים לכך מטעם המשרד.

* 1. **חוסן ואמינות**
     1. הספק יפרט את השיטות לאבטחת איכות התוצרים, ובייחוד השיטות לבדיקת התוצרים שבהן הוא מתחייב להשתמש במסגרת השירות.
     2. הספק יבצע בדיקות מסירה קפדניות לכל משימה או פרויקט פיתוח. תוכניות הבדיקה המפורטות, תוצאות הבדיקות ותוכנית בדיקות הקבלה יועברו למשרד כתנאי להעברה לייצור.
     3. יודגש כי מסירת התוצר לבדיקות הקבלה של המשרד מותנית בהצלחת הבדיקות. אם למרות הדיווח יימצא בבדיקות הקבלה שמספר התקלות אינו סביר, ישקול המשרד לחייב את הספק לתקן את התקלות על חשבונו.
     4. הספק יבצע במסגרת התחזוקה השוטפת פעולות של תחזוקה מונעת, לרבות ניטור מערכות ושירותים, בדיקת לוגים של תוכניות, בסיס נתונים, ממשקים וכל רכיב אחר.
     5. הספק ימסור למשרד הוראות עבודה מפורטות לגיבוי ולשחזור מלא של המערכת.
  2. **תצורה וסביבת עבודה**
     1. הספק ינהל רישום ותיעוד של השינויים, לרבות של מהות כל שינוי והשפעתו על ביצוע הפרויקט (שינויים פונקציונליים, לוח זמנים, תקציב, משאבים).
     2. שינויים ושיפורים יבוצעו רק לאחר קבלת אישור המשרד לביצועם.
     3. שינויים במערכות בסביבת הייצור יבוצעו לאחר אישור בקשת העדכון בייצור, שתכלול פרטים על מהות השינוי והשפעתו, בין היתר על רכיבים אחרים, על תוכנית העבודה ועל התקציב.
     4. לא יבוצע כל שינוי בסביבת הייצור ללא הליך מסודר וללא אישור של הגורם המוסמך מטעם המשרד.
     5. לפני עדכון גרסאות מהותיות יבצע הספק סקר עלייה לאוויר בהשתתפות גורמים מקצועיים מטעמו, נציגי מערכות מידע ונציגי הלקוח.

1. עלות
   1. חיוב בגין אבן הדרך הראשונה, בשיעור של 25% מהמחיר הנקוב בהצעה, יוגש לאחר אישור האפיון המפורט.
   2. חיוב בגין אבן הדרך השנייה, בשיעור של 25% מהמחיר הנקוב בהצעה, יוגש לאחר ההגשה לבדיקות קבלה.
   3. חיוב בגין הפעלת המערכת, בשיעור של 40% מהמחיר הנקוב בהצעה, יוגש רק לאחר קבלת אישור המשרד בכתב כי המערכת שהותקנה והופעלה עומדת בכל הדרישות הפונקציונליות שפורטו בכתב המכרז, ובכללן שינויים ותוספות שבוצעו במהלך הפיתוח, אם בוצעו כאלה.
   4. חיוב בגין סיום תקופת האחריות, בשיעור של 10% מהמחיר הנקוב בהצעה, יוגש בתום תקופת האחריות.

### העלות לפיתוח המערכת **לא תכלול עלות פיתוח הממשק** שיעביר את הנתונים מתכנית העבודה הקיימת ב-EXCEL באופן חד פעמי למערכת ניהול תכנית העבודה החדשה כמפורט [בסעיף 2.11.6](#ממשק) מחיר הממשק יתומחר בנפרד ויוצג בנספח הצעת המחיר [(נספח 1).](#נספח_הצעת_מחיר)

* 1. חיוב בגין עלות רישיון בסיסי (עד 150 רישיונות), אם הפתרון דורש רישוי למוצר, יוגש במסגרת הפעלת המערכת בהתאם למספר הרישיונות שיירכשו בפועל.
  2. חיוב בגין שינויים ושיפורים שיבוצעו לאחר תחילת הפעלתה של המערכת יוגש בסיום כל חודש קלנדרי בגין שעות העבודה בפועל שבוצעו בחודש שהסתיים, ובכפוף להגשת דוח פעילות מפורט לנציג המשרד, לשם קבלת אישורו לכך.
  3. בסוף כל שנת התקשרות יחושב מדד העמידה של הספק באמנת השירות (מספר קריאות השירות שהבעיות שהועלו בהן לא נפתרו בתוך שני ימי עסקים מתוך כלל קריאות השירות) לפי הדיווח החודשי של הספק. אם ערך המדד יעלה על 10%, ישלם הספק קנס ששוויו שיעור המדד כפול 4% מעלות התחזוקה השנתית.
  4. אין בהטלת קנס כדי למנוע מהמשרד הפעלת כל סנקציה אחרת נגד הספק, לרבות חילוט ערבות הביצוע.

נספח 1 - טופס הצעת מחיר להקמת מערכת ולתחזוקתה

אנו הח"מ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_נציגיו המוסמכים של המציע \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, שכתובתו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ונציגו לעניין הצעה זו הוא \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, שפרטי ההתקשרות עמו הם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, מאשרים בזה כי לאחר שעיינו בבקשת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לקבלת הצעות מחיר להקמת מערכת ל ולתחזוקתה, אנו מתכבדים להגיש את הצעתנו ומתחייבים כיהמציע עומד בכל תנאי הסף להשתתפות בהליך זה כמפורט לעיל, וכי אם תיבחר הצעתנו להצעה הזוכה, אנו נקים את המערכת על פי כלל הדרישות והתנאים שפורטו במכרז זה?, תמורת המחירים שמפורטים להלן (בש"ח, ללא מע"מ):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **הרכיב** | **המחיר בש"ח ליחידה /שעה** | **הכמות לשקלול** | **המחיר הכולל ללא מע"מ** | **הערות** |
| הקמת המערכת במלואה, ואחריות לשנה ממועד הפעלתה |  | 1 |  | לרבות פיתוח ההתאמות הנדרשות [בסעיף 2](#יישום) של המכרז וכן שירות ותחזוקה בשנה הראשונה [לפי סעיף 4.4](#שרות) |
| עלות רישי למשתמש לשנה |  | [[1]](#footnote-2)150 |  | במידה והפתרון ימומש על גבי מוצר המחייב רישוי לעבודה עם המערכת החל מהשנה הראשונה |
| עלות ממשק להעברת נתונים באופן חד פעמי מקובץ ת"ע הקיים ב-EXCEL למערכת המוצעת |  | 1 |  | רכיב אופציונאלי, יירכש לפי שיקול המשרד. **אין לכללו בחישוב סך עלות ההצעה** |
| שנת תחזוקה נוספת החל מהשנה השנייה |  | 4 |  | שירות ותחזוקה לשנה השנייה ואילך [לפי סעיף 4.4](#שרות) |
| עלות קריאת שרות מיוחדת (מעבר לשעות פעילות המוקד |  | 50 |  | עלות שעות עבודה לטיפול בקריאות מעבר לשעות הפעילות המקובלות. |
| שעות מומחה מקצועי לביצוע שינויים ושיפורים |  | 1,500 |  | המשרד יוכל לרכוש שירותי פיתוח נוספים במחיר זה, על פי צרכיו. תעריף לשעה משוקלל , בעמודה "המחיר ליחידה/שעה" יחושב באופן המפורט בטבלה הבאה. |
| עלות חידוש רישוי |  | 600 (150\*4) |  | במידה ונדרש רישוי למוצר עבור 4 שנים נוספות. |
| סך הכול: | | |  |  |

חישוב תעריף השעה המשוקלל

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **התפקיד** | **התעריף המוצע לשעה בש"ח** | **המשקל** | **תעריף השעה המשוקלל  (הכפלת התעריף במשקל)** |
| מנהל פרויקט / מומחה טכנולוגי בכיר |  | **20%** |  |
| גורמים מקצועיים - ר"צ (פיתוח ובדיקות), DBA, מנתח מערכות, מומחה חווית המשתמש |  | **20%** |  |
| מפתח תכנה / מיישם |  | **45%** |  |
| בודק תכנה / מטמיע / מנתח מתחיל / **PMO** |  | **15%** |  |
| **תעריף המשוקלל לשעה** | | |  |

**שם: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**חתימת המציע : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**באמצעות המוסמכים לחתום בשם התאגיד, בצירוף חותמת.**

נספח 2 - ניסיון קודם של המציע, העובדים והתאמת המערכת

1. **ניסיון קודם**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **שם הארגון שבו הותקנה המערכת** | **מהות המערכת שפותחה** | **מספר המשתמשים** | **שנת ההקמה** | **פרטי איש קשר**  **[שם וטלפון]** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **פרוט העובדים המרכזיים**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **שם העובד** | **תפקיד בפרויקט** | **ניסיון עם המוצר המוצע (בשנים)** | **הערות** |
| **מנהל פרויקט** |  |  |  |
| **מיישם** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**מספר המיישמים המכירים את המערכת המוצעת ועובדים אצל המציע: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **מידת ההתאמה לדרישות המרכזיות**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **דרישה** | **קיים במוצר** | **ניתן לפתח(הערות)** | **לא ניתן לקבל מענה** |
| מנוע W.F. - שינוי סבב אישורים על ידי המשתמש |  |  |  |
| דוח מחווני שעון וירידה לפרטים ( (drill down |  |  |  |
| תכנון ,הקמה וניהול שלישויות מידע כגון משימה |  |  |  |
| יצירת תכנית עבודה רב-שנתית |  |  |  |
| הפקת חוברת תכנית עבודה |  |  |  |
| ניהול בקרה על יישום תכנית העבודה |  |  |  |
| קישור למערכת A.D. (הגדרת המשתמשים) |  |  |  |
| הצגת התראות ושליחת התראות בדואר אלקטרוני |  |  |  |
| קישור לתיקיית מסמכים בדוקומנטום |  |  |  |
| תמיכה במחולל דוחות שיוגדרו על ידי המשתמשים(BI) |  |  |  |

**אני מתחייב לסיים את פיתוח ההתאמות לדרישות של המשרד ואת ביצוע מבחני המסירה תוך פרק זמן של \_\_\_\_\_ חודשים.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ֹֹֹֹֹֹֹֹ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך שם המצהיר חתימה

נספח 3 - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ועל תשלום שכר מינימום

אני הח"מ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, מספר זהות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

1. אני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין (להלן - הגוף). אני מכהן בגוף זה כ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ואני מוסמך לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. (סמן X במשבצת הנכונה)

* הגוף ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), לא הורשעו בפסק דין חלוט בביצוע עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן - חוק עובדים זרים), או חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן - חוק שכר מינימום).
* הגוף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בביצוע בעבירה אחת או בשתי עבירות בלבד לפי חוק עובדים זרים, או חוק שכר מינימום.
* הגוף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בביצוע יותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום.

אם סימנת את האפשרות השלישית, סמן X במשבצת הנכונה:

* ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק.
* ההרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק.

1. ידוע לי כי לצורכי החוק "הרשעה" מוגדרת כהרשעה בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי כ"ה בחשוון התשס"ג (31.10.02).
2. אני מצהיר כי ידוע לי כי בתצהירי זה "בעל זיקה" משמעו כאמור בחוק, וידוע לי שהוא אחד מאלה:
3. חבר בני אדם שנשלט על ידי הגוף;
4. בעל השליטה בגוף;
5. חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב הגוף, ותחומי פעילותו דומים במהותם לתחומי פעילותו של הגוף;
6. מי שאחראי מטעם הגוף לתשלום שכר העבודה;
7. אם הגוף הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית, יוגדר בעל זיקה - חבר בני אדם אחר שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בגוף.
8. ידוע לי כי בתצהירי זה המונח "שליטה" מציין שליטה כמשמעה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, והמונח "שליטה מהותית" משמעו החזקה בשלושה רבעים או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני אדם, כמשמעם של "אמצעי שליטה" בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
9. זה שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי שלעיל אמת.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ֹֹֹֹֹֹֹֹ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך שם המצהיר חתימה

**אישור**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, עורך דין, מאשר כי ביום\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ הופיע/ה לפניי במשרדי ברח' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ביישוב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. מר/גב' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי, זיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות שמספרה\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר הצהרת אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה לפניי על התצהיר שלעיל.

כמו כן אני מאשר שמי שחתם/ה על הצהרה זו לפניי, מוסמך/כת לעשות כן.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך חותמת ומספר רישיון עורך דין חתימת עורך הדין

נספח 4 - טופס הצהרת סודיות הַסַּפָּק

אנו הח"מ, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, מתחייבים בזה כדלקמן:

1. לא לגלות, לא להראות ולא למסור במשך התקופה שבה ניתן שירותים למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ולאחר מכן לשום אדם או גוף שום מידע ושום סודות הנוגעים או הקשורים במישרין או בעקיפין לעבודות עבור המשרד. לא נגלה ולא נמסור שום מידע וסודות הקשורים לרכוש המשרד, לענייניו, לספקיו ולאנשים או לגופים הקשורים בו או הבאים במגע עימו, לרבות מידע וסודות בנושאי עבודת הביקורת ובירור התלונות שעוסק בהם המשרד. התחייבותנו זו חלה הן לגבי מידע וסודות שהתגלו לנו בעקבות עיסוקנו כנותני שירות למשרד והן לגבי מידע וסודות שהתגלו לנו בדרך אחרת.
2. לעשות את כל הפעולות ולנקוט את כל הצעדים לבל ידלוף מידע לגורמים שאינם מורשים.
3. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה שנמסרה לנו, ובכלל זה לא לבצע שכפולים והעתקים שלא למטרות כאמור.
4. להחתים לפי דרישת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כל עובד או נציג מטעמנו על טופס הצהרת סודיות.

ידוע לנו כי על פי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, גילוי מידע שלא לפי סמכות שבדין הוא עבירה פלילית, וכי האיסור שבסעיף האמור חל גם על עובדי החברה ועל קבלנים מטעמה.

התחייבויותינו שלעיל לא יחולו על אלה:

1. מידע אשר גילויו נדרש מאת הספק על פי דין, ובלבד שלמשרד נמסרה הודעה בכתב זמן סביר מראש לגבי דרישה לגילוי מידע כאמור.
2. מידע שבמועד גילויו או מסירתו היה נחלת הכלל, ובלבד שהדבר לא אירע בעקבות הפרת הוראותיו של כל דין או הוראותיו של הסכם המכרז בידי צד להסכם או בידי מי מטעמו.
3. מידע שהשיג הספק באופן עצמאי, בלי כל קשר למידע הסודי שמסר לו המשרד.
4. מידע שמסר לספק צד שלישי, בלי שהדבר היה כרוך בהפרת חובת הסודיות של הצד השלישי האמור כלפי המשרד.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ת א ר י ך חתימת הנציג

המוסמך של הספק

נספח 5 - טופס הצהרה על עובדים עם מוגבלויות

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

הנני נותנ/ת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן: "**המציע**") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

סמן X במשבצת המתאימה:

* הוראות סעיף 9 ל[חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998](https://fs.knesset.gov.il/14/law/14_lsr_211600.PDF) **לא חלות** על המציע.
* הוראות סעיף 9 ל[חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998](https://fs.knesset.gov.il/14/law/14_lsr_211600.PDF) **חלות** על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 ל[חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998](https://fs.knesset.gov.il/14/law/14_lsr_211600.PDF) (להלן: ''חוק שוויון זכויות'') **חלות על המציע,** נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:

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

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמןX במשבצת המתאימה:

* המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה הצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
* המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות, שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם תאריך חתימה

נספח 6 - טופס רישום למכרז

אנו הח"מ מודיעים למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על רצוננו להשתתף במכרז להקמת מערכת ולתחזוקתה. אין בחתימתנו על טופס זה משום התחייבות להגיש הצעה במכרז.

שם המציע:

כתובת המציע:

מספר העוסק המורשה של המציע:

שם נציג המציע:

מספר טלפון להתקשרות:

מספר טלפון נייד להתקשרות:

כתובת הדואר האלקטרוני של נציג המציע:

תאריך: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

נספח 7 - הסכם המכרז

**הסכם להקמת מערכת ולתחזוקתה עבור משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור**

שנערך ונחתם בירושלים ב-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**בין**

**מדינת ישראל/משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור**

**רח' מבקר המדינה 2**

**ירושלים**

**ובין**

**חברת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**מרח' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ עיר\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**באמצעות נציגיה המוסמכים לחתום מטעמה:**

**מר/גב'\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, תפקיד\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**מר/גב' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, תפקיד\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד) מעוניין לרכוש שירותי הקמת מערכת ותחזוקתה.

המשרד פרסם מכרז בבקשה לקבל הצעות להקמת המערכת.

הספק, לאחר שעיין במכרז ובכלל זה בהבהרות בכתב שניתנו בעקבות שאלות המציעים, הגיש הצעה להקמת המערכת, המצורפת כנספח להסכם זה, והיא חלק בלתי נפרד ממנו.

הספק מצהיר כי הוא בעל הידע והניסיון הדרושים לצורך הקמת המערכת.

הצדדים מעוניינים להעלות על הכתב את הסכמותיהם, את זכויותיהם ואת חובותיהם.

לפיכך הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

### הצהרותיו והתחייבויותיו של הספק

הספק מצהיר כי קיבל מנציגי המשרד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו ולמימוש כל התחייבויותיו על פיה ועל פי הסכם זה, ולא יהיו לו שום טענות כלפי המשרד בדבר אי-גילוי של נתונים או עובדות הכרוכים במתן השירות למשרד.

הספק מצהיר כי הבין באופן מלא את צורכי המשרד ודרישותיו, וכי ברשותו כוח האדם, הציוד, החומרים, הידע והאמצעים האחרים הדרושים לו כדי לספק את המערכת באיכות הנדרשת.

**הספק מצהיר כי אין באספקת השירות באמצעותו או באמצעות מי מטעמו על פי הסכם זה משום ניגוד עניינים עם פעולות, התקשרויות והתחייבויות אחרות שהוא עוסק בהן, והוא מתחייב שלא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד עניינים עם מחויבויותיו על פי הסכם זה.**

**אם יתעורר חשש לניגוד עניינים במהלך אספקת השירות על פי הסכם זה בנוגע לספק הנבחר או למי מטעמו, הספק מתחייב להודיע על כך מייד לנציגת המשרד ולפעול על פי הנחיותיה.**

הספק מתחייב שלא להפסיק את אספקת השירות בניגוד להסכם זה, גם אם יתגלע סכסוך בינו ובין המשרד.

### לוחות זמנים

הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים לפיתוח התקנה והדרכה של השירותים כפי שמפורט [בסעיף 4.2.1 ב](#תכנית_עבודה)מכרז.

### התחייבויות המשרד

המשרד מתחייב לשלם את התמורה בהתאם למחירים הנקובים בהצעת הספק, ולהעמיד לרשותו של הספק את כל הפריטים והשירותים הדרושים לו לביצוע התחייבויותיו.

### הפרה יסודית של ההסכם

בלי לגרוע מהוראות מיוחדות הנוגעות להפרת ההסכם, מוסכם בין הצדדים כי כל אחד מן הליקויים והחריגות שלהלן הוא הפרה של ההסכם, שבגינה רשאי המשרד לנכות את מלוא יתרת התמורה המגיעה לספק? עבור השירות ולהביא הסכם זה לקיצו, וזאת בנסיבות המפורטות להלן:

1. אם יתגלו תקלות שלא יאפשרו תפקוד תקין של המערכת שסופקה, והספק לא יתקן אותן בתוך שבעה ימי עבודה.
2. אם יוגש נגד הספק צו פירוק, או אם תוגש לגביו בקשה למינוי נאמן, בקשה למינוי מפרק זמני או בקשה למינוי כונס נכסים, והבקשה לא תוסר בתוך 30 ימים.
3. אם יימצא כי הספק מסר לגורם שלישי -בלי שקיבל מראש ובכתב את אישורם של הגורמים המוסמכים לכך מטעם המשרד, מידע השייך למשרד שאין למסור אותו על פי טופס הצהרת סודיות הספק.

### תקופת ההתקשרות

1. תקופת ההתקשרות תהיה, ממועד הפקת הזמנת המשרד ותסתיים בתום שנה ממועד הפעלת המערכת בסביבת היצור.

2. שמורה למשרד הזכות להארכת תקופת ההתקשרות בארבע שנים, שנה בכל פעם, לחמש שנים בסך הכול.

### נוהלי עבודה

1. מוסכם ומוצהר על ידי הצדדים כי פעילות הספק תלווה בפיקוח ובבקרה מטעמו של המשרד.
2. המשרד יודיע לספק הנבחר מיהו הגורם המבצע את הפיקוח והבקרה מטעמו, והספק מתחייב לשתף פעולה עם גורם זה בכל עת ולפעול על פי הנחיותיו, קביעותיו והגדרותיו.
3. למען הסר ספק, מובהר בזאת שסמכויותיה של נציגת המשרד מוגבלות בכל הקשור להגדלת התמורה הכספית של השירות. כל הוראה שיש בה משום הגדלת התמורה תחייב את הצדדים רק אם ניתנה בכתב ונחתמה בידי המורשים לכך מטעם המשרד והספק.

### נציגי הצדדים

#### נציגת המשרד

1. נציגת המשרד המוסמכת לפעול מטעמו בנוגע לביצוע הסכם זה - למעט בעניינים שלגביהם צוין בהסכם זה אדם אחר המורשה לפעול מטעם המשרד (כגון בעניין הרשאה שיש לה השפעה כספית) - היא גב' אילנה ליבשיץ.
2. נציגת המשרד תהיה אחראית מטעם המשרד לניהול הקמת המערכת ולריכוז כל הפעולות שמוטלות על המשרד בכל הקשור להסכם זה.
3. בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל תהיה נציגת המשרד רשאית ומוסמכת כדלהלן:

א. להנחות את הספק על פי המפורט בהסכם זה.

ב. לאשר נושאים ומשימות לביצוע.

ג. לעקוב אחר ביצוע העבודות ולבחון את מידת התאמתם של התוצרים לדרישות הסכם זה.

ד. לדרוש מהספק לבצע פעולות ולמסור את הדיווח הנדרש לדעתו במסגרת ביצוע הסכם זה.

1. אין בסמכויות המוקנות לנציגת המשרד כדי לגרוע מהתחייבות, חבות או אחריות כלשהי של הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, או לפטור את הספק מהתחייבות, חבות או אחריות כאמור.
2. המשרד רשאי להחליף את נציגתו במהלך תקופת ההסכם, והודעה על כך תימסר לספק בכתב.
3. על אף האמור לעיל לא יהיו נציגי המשרד מוסמכים לתת הנחיות שיש בהן כדי לחייב את המשרד בחיובים כספיים. רק הזמנות בכתב ובחתימת מורשי החתימה של המשרד יחייבו את המשרד בחיובים כספיים. למען הסר ספק, מודגש כי הספק לא יהיה זכאי לתשלום או פיצוי בגין אספקת טובין שתבוצע ללא הזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה כאמור.

#### נציג הספק

הספק ימנה את \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_לנציג מטעמו, האחראי להקמת המערכת ולתחזוקתה. נציג זה יוסמך מטעם הספק לקבל החלטות לגבי כל הנושאים הדורשים הכרעה לצורך מילוי הסכם זה.

### השירותים הנדרשים במסגרת ההסכם

תכולת השירותים הנדרשים תהיה בהתאם למפורט בסעיף 1-4 של תכולת המכרז.

### קשרי עבודה בין הספק למשרד

1. בתקופת ההתקשרות יהיה נציג הספק זמין בשעות העבודה המקובלות, כדי שנציגת המשרד תוכל לבוא איתו בדברים ולתת לו הוראות שהיא רשאית לתת לפי הסכם זה. הוראה, הודעה או דרישה שנמסרו לנציג הספק, יראו אותן כאילו נמסרו לספק.
2. הספק חייב לבצע כל התחייבות על פי הסכם זה בלי לפגוע במילוי ההתחייבויות האחרות שלו לפי ההסכם.

### שינויים, התאמות והרחבות

1. אם יבקש המשרד לרכוש שירותים נוספים, ייקבעו מחיריהם על פי המחירים הנקובים בטופס הצעת המחיר (נספח 1).
2. שירותים נוספים יסופקו רק לאחר אישור נציגת המשרד, ויחולו עליה כל תנאי הסכם זה.

### מחויבות הספק במהלך תקופת ההתקשרות

1. מתן השירותים יהיה כמפורט בסעיף **0.14** במכרז.
2. למרות האמור לעיל, הספק איננו אחראי לביצוע תיקונים או למתן שירותים במסגרת הסכם זה בגין תקלות שנגרמו משימוש בניגוד להוראות הספק, בכלל זה רשלנות או מעשה זדון; שימוש לא סביר במערכת; תיקון תקלות שלא על ידי הספק או בלי תיאום איתו; שימוש במערכת בתנאי סביבה לא מתאימים. כמו כן, הספק איננו אחראי לביצוע תיקונים או למתן שירותים כאמור במקרה של נזק בשל כוח עליון, ובכלל זה ברק, רעידת אדמה, שריפה או הצפה.
3. הספק מצהיר כי נמצאים ברשותו כל הציוד והידע הדרושים לאספקת השירות.
4. הספק מצהיר כי יש לו זכויות בעלות או שימוש בנוגע לכל מוצרי התוכנה והחומרה שיידרשו לביצוע העבודה וההתחייבויות על פי הסכם זה.

### תמורה

1. בעד השירות שיסופק בתקופת ההסכם ישלם המשרד לספק תמורה כספית בהתאם להצעת המחיר שלו, כפי שצוינה בטופס הצעת המחיר.
2. המחיר שהציע הספק כולל את כל המיסים החלים על עבודת הספק, למעט מע"מ. לסכומים הנקובים בהצעת המחיר יתווסף מע"מ כחוק.
3. התשלום עבור השירות שיסופק בתקופת ההסכם יינתן עד 30 יום לאחר קבלת חשבונית מס כדין ואישור נציגת המשרד בכתב כי השירות סופק במלואו ועל פי הנדרש. המצאת האישור והחשבונית הם תנאי לקבלת התשלום.
4. התשלום עבור שעות עבודה בתקופת ההסכם יינתן רק עבור מספר שעות העבודה בפועל, ורק עבור מספר שעות שאינו חורג ממספר השעות שאישר המשרד. התשלום יינתן בכפוף לדיווח מפורט על שעות העבודה ולאישור מנהל אגף מערכות מידע.
5. הסכומים הנקובים בהצעת הספק הם סופיים, ולא יתווסף להם שום תשלום. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי לתמורה לא יתווספו תשלומים בגין הוצאות הנסיעה לאתרי העבודה ובגין הוצאות נוספות הקשורות לכל פריט או מוצר או שירות הנחוצים למתן השירותים למשרד.

### זכויות בעלות, הרשאות שימוש

בלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב למלא את כל דרישותיו של ממונה הביטחון הארצי של המשרד בכל הנוגע לאחסון מידע ומסמכים הקשורים למשרד.

### אבטחת מידע

בלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לבצע את כל דרישותיו של ממונה הביטחון הארצי של המשרד בכל האמור לאחסון מידע ומסמכים הקשורים למשרד.

### שמירת סודיות

1. הספק מתחייב לחתום על טופס הצהרת הסודיות המצורף בנספח 4 למכרז.
2. הספק מתחייב להחתים את עובדיו ואת כל מי שפועלים בשמו או מטעמו לפני העסקתם לפי הסכם זה, על התחייבות לשמירת סודיות.
3. הספק מתחייב לשמור בסוד כל סוד, מסמך, תוכנית, שרטוט, תוכנה, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע וכל מידע אחר אשר הובאו לידיעתו במהלך ההתקשרות, במישרין או בעקיפין. מובהר בזה כי על הסכם זה חלות הוראות סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
4. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ויעמדו בתוקפן גם אם מי מהצדדים יבטל הסכם זה מסיבה כלשהי.

### יחסי הצדדים, עובדי הספק וספקי המשנה

1. מוסכם ומוצהר כי היחסים בין הצדדים לפי הסכם זה הם יחסים שבין מזמין לקבלן או בין קונה טובין למוכר טובין או בין קונה ידע למוכר ידע בלבד, וכל דבר האמור בהסכם זה לא יתפרש כנועד ליצור יחסי עובד מעביד או יחסי שולח שלוח כלשהם בין הצדדים, לרבות מי שפועל בשמם או במסגרתם. לכן לספק או למועסקים על ידו או מטעמו לא יהיו שום זכויות של עובדים במשרד, והם לא יהיו זכאים לפיצויים או לכל גמול אחר מן המשרד בגין מתן שירותים או בגין הפסקת מתן השירותים מכל סיבה שהיא.
2. כל זכות שהוקנתה על פי הסכם זה למשרד לפקח על הספק או על המועסקים על ידו, להדריך אותם או לתת להם הוראות - אין לראות בה אלא אמצעי להבטיח את ביצוען של הוראות הסכם זה במלואן.
3. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם כי המשרד לא יהיה מעבידם של העובדים או המועסקים של הספק ושל ספקי המשנה, וכי הם יהיו עובדים של הספק או של ספק המשנה בלבד. כמו כן, הספק יהיה האחראי היחיד כלפי עובדיו, המועסקים על ידו וספקי המשנה שלו, וספקי המשנה יהיו האחראים היחידים כלפי עובדיהם והמועסקים על ידם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך בלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תשלומים לביטוח לאומי, ניכויי מס הכנסה או מיסים או היטלים אחרים מכל סוג, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, התשי"ח-1958, פיצויי פיטורים כמשמעם בחוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג, על פי כל דין, חוזה והסכם קיבוצי, וכל תשלומים על פי חליפיהם של החוקים האמורים וכל דין הנוסף עליהם או הבא במקומם.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכות המשרד להעסיק את העובדים לשעבר של הספק או של ספקי המשנה שלו לאחר שחלפו שישה חודשים מיום שהסתיימה תקופת העסקתם על ידי הספק או ספקי המשנה ולחלופין מיום שהסתיימה ההתקשרות בין המשרד לספק, המוקדם שבהם.

### נזיקין, ביטוח, שיפוי ופיצוי

1. הספק מתחייב לספק את השירות במסגרת הסכם זה באמצעות עובדים מנוסים ואחראים בעלי רמה מקצועית מעולה. מוצהר ומוסכם כי הספק מקבל עליו לשאת על פי כל דין בכל נזק ישיר שייגרם למשרד או לצד שלישי בעקבות מעשים או מחדלים שלו או של מי מעובדיו או של מי משלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה ועל פי כל דין. אם ייגרם נזק, תהיה תקרת הפיצוי 150,000 ש"ח.
2. בכפוף לאמור בסעיף הקודם, הספק מתחייב לשפות את המשרד או את מי שפועל מטעמו בגין כל תביעה, לרבות תביעה לתשלום כספים, או בגין כל הוצאה שתופנה אל המשרד או אל מי שפועל מטעמו, לגבי ביצוע חיובי הספק על פי הסכם זה או הנובע מההסכם, במישרין, לרבות שכר טרחה והוצאות שמקורם בהליך שהמשרד או מי שפועל מטעמו יהיה צד לו. התחייבות הספק לפי סעיף קטן זה היא בלתי חוזרת ותהיה תקפה גם לאחר פקיעת תוקפו של הסכם זה, ללא הגבלת זמן. חתימת הספק על הסכם זה כמוה כחתימה על כתב התחייבות לשיפוי. ההתחייבות לשיפוי בסעיף זה מותנית בכך שהמשרד יאפשר לספק להתגונן בשמו מפני התביעה.
3. הספק מתחייב להסדיר ולקיים ביטוחים הולמים כנהוג בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית ואחריות למוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים שהוא מספק. אם הספק/הקבלן/נותן השירותים יעסיקו קבלני משנה, עליהם לדרוש כי הקבלנים יסדירו ביטוחים כאמור או לחלופין יכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
4. הספק מתחייב כי בכל ביטוחיו הנוגעים לשירותים שבהם עוסקת ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות או הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה בגין אחריותם למעשי הספק או למחדליו.
5. הספק מתחייב כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה, שעניינו השירותים שבהם עוסקת ההתקשרות, ייכללו מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה כמבוטחים נוספים.
6. הספק מתחייב כי בכל ביטוחיו שעניינם השירותים שבהם עוסקת ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
7. המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.
8. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

### הפסקת ההתקשרות

1. לא עמד הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא ולא תיקן את ההפרה בתוך 45 ימי עבודה מקבלת התראה בכתב מהמשרד בעניין זה, יהיה המשרד רשאי לבטל מייד את ההתקשרות עם הספק ללא התראה נוספת, בלי לגרוע מזכות המשרד לקבל סעד או פיצוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין. בוטלה ההתקשרות בין המשרד לספק בנסיבות הנזכרות לעיל, לא תהיה לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד.
2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות בהודעה לספק ללא כל התראה מראש, וזאת בלי לגרוע מזכות המשרד לסעד או לפיצוי כאמור בהסכם זה או על פי כל דין.
3. פעל המשרד מכוח זכותו על פי האמור בסעיף זה, לא יהיה חייב בשום תשלום או פיצוי לספק בגין הפסקת ההתקשרות או קיצור תקופת ההסכם. הספק יהיה זכאי אך ורק לקבל את התמורות הכספיות המגיעות לו עבור השירות שניתן עד מועד הפסקת ההתקשרות בפועל. מוסכם ומוצהר כי אם יבוטל ההסכם עקב הפרתו על ידי הספק, למעט התמורה הנזכרת בסעיף זה, לא יהיו לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד לגבי הפסקת פעולתו על פי הסכם זה או לגבי תוצאות הפסקתה.
4. המשרד רשאי להביא את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום בכל עת, מכל סיבה שהיא ובלי שיהיה חייב לציין את הסיבה, וזאת עוד לפני השלמת ביצועו של ההסכם גם אם לא הופר על ידי הספק. על המשרד לעשות זאת באמצעות משלוח הודעת סיום לספק 45 יום לפחות לפני מועד הביטול, ובכפוף לעקרונות הקבועים בפרק זה. הספק יפעל מייד בהתאם להוראות הכלולות בהודעת הסיום.
5. השתמש המשרד בזכותו על פי פרק זה, יפסיק הספק לאלתר כל פעילות הגורמת לצבירת עלויות, אלא אם כן דרש ממנו המשרד מראש בכתב לבצע פעילות מסוימת.
6. השתמש המשרד בזכותו לפי פרק זה, ישלם לספק תמורה בעד השירותים שסופקו עד מועד ההפסקה.
7. בכל מקרה של סיום ההתקשרות לא יהיה המשרד זכאי להחזר של דמי תחזוקה חלקיים ששילם הספק ליצרן מראש. הספק יוכיח את סכום דמי התחזוקה ששילם ליצרן במסגרת ההתקשרות שבה עוסק מכרז זה, באמצעות אישור בכתב מהיצרן.
8. הופר הסכם בנסיבות המצוינות בסעיף 18(א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 (להלן - כוח עליון), ינהגו הצדדים כדלקמן:
9. כל צד יודיע לצד האחר על דבר קיומו של כוח עליון המשפיע על קיום התחייבויותיו, מייד לאחר שייוודע לו דבר קיומו של כוח עליון. כל צד יהיה חייב להוכיח לצד האחר כי עיכוב או אי-ביצוע נגרמו בגין כוח עליון, וכי נקט את כל האמצעים הסבירים האפשריים כדי לצמצם את השפעת האירוע על ביצוע ההסכם. על כל צד לפרט לפני הצד האחר את האמצעים שננקטו כאמור.
10. אם בגלל כוח עליון יתעכב הביצוע יותר משלושה חודשים לעומת הנקבע בלוחות הזמנים, או לא יבוצעו עבודות המתחייבות על פי הסכם זה, יהיה כל צד רשאי להביא הסכם זה או חלק ממנו לידי סיום באמצעות משלוח הודעת סיום.
11. לא בוטל ההסכם או חלק ממנו כאמור לעיל, או התעכב הביצוע עקב הכוח העליון פחות משלושה חודשים לעומת הנקבע בלוחות הזמנים, יידחו לוחות הזמנים של ההסכם או של החלק שביצועו התעכב, בהתאם לזמן העיכוב עקב הכוח העליון.
12. מוסכם על דעת שני הצדדים כי כוח עליון, כהגדרתו לעיל, אינו כולל שירות מילואים של עובדים שאינו במסגרת מצב מלחמה או גיוס כללי, וכן אינו כולל קשיים בהשגת עובדים מקצועיים.
13. אירע מקרה שהוא בגדר כוח עליון, לא יהיו הצדדים חייבים בפיצוי בגין הפרת ההסכם הנובעת מכך.

### הסבת ההסכם

1. אין הספק רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, וכן אין הוא רשאי להעביר או להמחות לאחר כל זכות לפי ההסכם, אלא אם כן ייתן המשרד את הסכמתו לכך מראש ובכתב.
2. הספק לא ימסור לספק משנה את תפקיד אספקת השירות או חלק ממנו בלי הסכמה מוקדמת בכתב של המשרד. מסירת תפקיד אספקת השירות או חלק ממנו לספק משנה כאמור לא תפטור את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה, והוא יהיה אחראי לכל הנזקים שיגרמו קבלני המשנה או עובדיהם.

### הוראות כלליות

1. **ויתור או הנחה**
2. הסכמת הצדדים לחרוג מתנאי הסכם זה במקרה מסוים או הנחה או דחייה שניתנו לצד בהסכם, לא ישמשו תקדים ולא תילמד מכך גזרה שווה לגבי מקרה אחר.
3. לא מימשו הצדדים במקרה מסוים את זכויותיהם על פי הסכם זה, אין לראות בכך ויתור על אותן הזכויות במקרה אחר, ואין ללמוד מכך כי יש להקל בזכויות הצדדים ובסמכויות המפקח שנקבעו בהסכם זה או לוותר על אותן זכויות וסמכויות.
4. כל ויתור, ארכה, הנחה, הימנעות או שיהוי מצידו של אחד הצדדים בנוגע למימוש זכות מזכויותיו על פי ההסכם, לא יהיו תקפים או בעלי משמעות, אלא אם כן נעשו בכתב ונחתמו כדין בידי המורשים לכך מטעם המשרד.
5. **פרשנות**
6. כותרות הסעיפים הוספו להסכם זה לשם הנוחיות בלבד, ולא יהיה להן כל תוקף או משקל במסגרת פירוש ההסכם.
7. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון בהסכם זה או בחלק ממנו, אלא אם כן נעשו השינוי או התיקון בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים להסכם.
8. אם יש אי התאמה בין הוראות ההסכם למסמכי המכרז - מסמכי המכרז גוברים, והכל אם אין כוונה אחרת המשתמעת מאי ההתאמה, או אם הוראת ההסכם תוקנה בשלב מאוחר יותר.
9. **המצאת אישורים**

המשרד ישלם לספק את התשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה, בתנאי שהספק ימציא למשרד את האישורים האלה כשהם בתוקף:

1. תצלום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
2. אישור שנתי בתוקף משלטונות מס ערך מוסף, ולפיו דיווח הספק כדין בכל שנת כספים במשך תקופת תחולתו של הסכם זה.
3. אישור מפקיד מורשה או מרואה חשבון ולפיו הספק מנהל את פנקסי החשבונות ואת הרשומות שעליו לנהל על פי הוראות פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

### סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בנושאים ובעניינים הקשורים להסכם תוקנֶה לבתי המשפט המוסמכים לכך בירושלים.

### ערבויות וביטחונות

1. כביטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה, מתחייב הספק להמציא, קודם חתימת הסכם זה ועד עשרה ימים מיום קבלת הודעת המשרד על זכייתו במכרז, ערבות בנקאית אוטונומית בסכום של **100**,**000 ש"ח**. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע בתאריך הוצאת הערבות, ותהיה בתוקף במשך 24 חודשים מיום הוצאתה. נוסח הערבות יהיה לפי נספח **08** למכרז. אם תוארך תקופת ההתקשרות, ימסור הספק למשרד סמוך לתום תקופת ההסכם ערבות בנקאית חדשה בתוקף לכל תקופת ההארכה, וכך ייעשה לגבי כל הארכה נוספת של ההתקשרות.
2. המשרד יהיה רשאי להציג את הערבות לפירעון, אם הספק לא יבצע את מלוא התחייבויותיו בהתאם להסכם זה.
3. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה, ואין באמור כדי להטיל על המשרד חובה כלשהי.
4. המצאת הערבות הנזכרת לעיל היא תנאי מוקדם לחתימת המשרד על ההסכם.

### תרופות

1. בלי לגרוע מזכויות המשרד לפי הסכם זה או על פי כל דין, רשאי המשרד לקזז כל סכום שחייב לו הספק מכל סכום שהוא חייב לספק.
2. הפר הספק הוראה מהוראות הסכם זה או לא סיפק את השירות בהתאם להתחייבויותיו המפורטות בהסכם זה, רשאי המשרד, נוסף על זכויותיו על פי כל דין ועל פי הוראות הסכם זה, לרכוש בעצמו או לקבל באמצעות אחרים את השירות, על חשבון הספק. למרות האמור לעיל, בנסיבות אלו לא יהיה הספק אחראי למערכת, לביצועיה, לזכויות הקניין הרוחני שבה ולתחזוקתה.

### שינויים

כל שינוי בהסכם זה, ובכלל זה במועדים הנקובים בו, יהיה נטול תוקף, אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים.

### כתובות הצדדים והודעות

המשרד: משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, רח' מבקר המדינה 2, ת"ד 1081, ירושלים 9101001

הספק: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

כל הודעה שתישלח בדואר רשום לאחת הכתובות הנזכרות לעיל תיחשב כאילו התקבלה בתעודתה לאחר 48 שעות מעת המשלוח.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| השם | התפקיד | חתימה | השם | התפקיד | חתימה |
| המשרד | | | הספק | | |

נספח 8 - כתב ערבות ביצוע

**לכבוד**

**מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור**

**הנדון**: ערבות מס' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

אנו ערבים כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ש"ח (מאה אלף ש"ח), שיוצמד למדד המחירים לצרכן הידוע בתאריך כניסת הערבות לתוקפה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (תאריך כניסת הערבות לתוקפה), אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן - החייב) בנוגע למכרז מס' **2019/03** להקמת מערכת ולתחזוקתה.

אנו נשלם לכם את הסכום האמור, בצירוף הפרשי הצמדה למדד עד למועד הדרישה, בתוך 15 יום ממועד דרישתכם הראשונה בכתב שנשלחה אלינו בדואר רשום, בלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם, בלי לטעון כלפיכם כל טענת הגנה שיכולה לעמוד לזכותו של? חייב בנוגע לחובתו כלפיכם, ובלי לדרוש תחילה מהחייב לסלק את הסכום האמור.

ערבות זו תהיה בתוקף עד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח בכתובת:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף/שם חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך שם מלא חתימה וחותמת

נספח 9 - אישור קיום ביטוחים

לכבוד מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

רח' מבקר המדינה 2, ירושלים

אג"נ,

הנדון: **אישור קיום ביטוחים**

אנו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן - הספק) לתקופת הביטוח מ-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ עד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **בגין פרויקט הקמת מערכת ותחזוקתה - לרבות אספקה, התקנה והגדרה מלאה; הטמעה, אחריות ותחזוקה; התקנת עדכוני גרסאות למערכת; תמיכה במערכת ותיקון תקלות בה; על פי** ההסכם עם מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - את הביטוחים המפורטים להלן:

1. **ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
   1. אחריותו החוקית של הספק, כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
   2. גבול האחריות לא יפחת מ-5 מיליון דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
   3. הביטוח מורחב וכולל את כיסוי חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, אם ייחשב למעבידם.
   4. הביטוח מורחב וכולל שיפוי של מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - אם ייטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי היא נושאת בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו של הספק.
2. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. אחריותו החוקית של הספק בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
4. גבול האחריות לא יפחת ממיליון דולר למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
5. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת (cross liability).
6. כל סייג או חריג לגבי רכוש מדינת ישראל שהספק או כל אדם שבשירותו פועלים או פעלו בו - מבוטל.
7. הביטוח מורחב וכולל את כיסוי חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
8. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
9. הביטוח מורחב וכולל שיפוי של מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - אם ייחשבו אחראים למעשים או למחדלים של הספק ושל הפועלים מטעמו.

1. **ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, פוליסה מס'\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Combined products liability and professional indemnity - policy for the software and hardware industry**

**או**

**Electronic products and services errors or omissions and products liability insurance**

**או**

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף ההייטק/תחום המחשוב כדלהלן:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של חברת ענבל).

1. האחריות החוקית של הספק והיצרן בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר בגין פרויקט הקמת מערכת ניהול תכניות עבודה ותחזוקתה - לרבות אספקה, התקנה והגדרה מלאה של המערכת בתשתית המחשוב המשרדית; הטמעה והדרכה; אחריות ותחזוקה; אספקת רישיונות שימוש; התקנת עדכוני גרסאות למערכת; תמיכה במערכת ופתרון תקלות בה; בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
2. הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו וכל הפועלים מטעמו בנוגע לאלה:
   1. מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות, השמטה, הזנחה ורשלנות.
   2. חבותו של הספק, עקב פגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בנוגע למוצרים שהספק, או מי מטעמו, ייצרו, פיתחו, הרכיבו, תיקנו, סיפקו, מכרו, הפיצו או טיפלו בהם בכל דרך אחרת.
   3. פעילות הספק, עובדיו וכל הפועלים מטעמו במסגרת פרויקט הקמת מערכת ניהול תוכניות עבודה ותחזוקתה כמפורט לעיל.
3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ-500,000 דולר.
4. הכיסוי על פי הפוליסה כולל את ההרחבות האלה:
   1. הארכת תקופת הגילוי ב-12 חודשים לפחות.
   2. אחריות צולבת (cross liability). ואולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
5. הביטוח מורחב וכולל שיפוי של מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - אם תיחשב אחראית למעשים או למחדלים של הספק ושל כל הפועלים מטעמו.

**כללי**

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים האלה:

1. לשם המבוטח תתווסף **מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור** - בכפוף להרחבות השיפוי שלעיל.
2. לצמצום או לביטול של הביטוח על ידי אחד הצדדים לא יהיה כל תוקף ללא מתן הודעה מוקדמת על כך 60 יום מראש לפחות במכתב רשום לחשב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ועובדיו. הוויתור לא יחול על אדם שגרם לנזק בכוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה יחולו בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של פוליסות הביטוח, למעט פוליסות הביטוח המשולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה או רשלנות רבתי מבוטל אם הוא נכלל בכל הפוליסות המבטחות.

**בכפוף לתנאי הפוליסה המקורית וסייגיה כל כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה, ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

תאריך\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בכבוד רב,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

חתימת מורשה החתימה של המבטח וחותמת המבטח

נספח 10 - תסריט לבדיקת הפתרון המוצע

1. הקמת שלושה **יעדי -על**:
   1. חתירה לקדמה ארגונית
   2. פיתוח ההון האנושי.
   3. חיזוק הממשקים מול גורמים מחוץ למשרד
2. הקמת מטרות

|  |  |
| --- | --- |
| יעד על | מטרה |
| חתירה לקדמה ארגונית | שיפור תהליכים ותוצרים ארגוניים באמצעות טכנולוגיה |
| הרחבת הידע הארגוני |
| פיתוח ההון האנושי | שיפור תהליכי מיון וגיוס עובדים |
| פיתוח עובדים ומנהלים והכשרתם |
| חיזוק הממשקים | טיוב יחסי הגומלין עם הכנסת |
| חיזוק הממשק עם הציבור |

1. הקמת ארבע **יחידות**:
   1. נציבות תלונות הציבור
   2. חטיבה לביקורת חברה ורווחה
   3. אגף משאבי אנוש
   4. אגף הדרכה
2. הקמת שני **צוותים**:
   1. הכשרת ההון האנושי
   2. קידמה ארגונית והתייעלות
3. הקמת שלשה **חסמים**
   1. אגף מערכות מידע
   2. קושי בממשק חוץ-משרדי( למלא 2 ערכים בשדה תיאור החסם)
   3. הערכת חסר בהיקף המשימה/בעמידה ב-לו"ז
4. הכנת **טופס** צרכים עבור היחידה המסייעת במבנה הבא:



1. הקמת שבע **משימות** שונות על ידי צוות הכשרת ההון האנושי, במסך ניהול משימה של המערכת המוצעת:
   1. הקם את המשימות במסך המכיל את המאפיינים לפי **הדוגמה** שלהלן:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **מס' משימה** | | **יחידה /צוות** | **יעד על** | **מטרה** | **שם המשימה** | **ההישג הנדרש** | **ערך ההישג** | **עדיפות**  **/חשיבות** | **אבני דרך** |  | **מועד ההתחלה** | **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **H1** | **H2** | **Y** | **יחידה מסייעת** |
| 1 | 11. הכשרת ההון האנושי | | 6. פיתוח ההון האנושי והעצמתו ועידודו למצוינות | 6.5 פיתוח עובדים ומנהלים והכשרתם | בניית ציר פיתוח למברר תלונות | ציר פיתוח מאושר | 100% | נמוך |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | אגף הדרכה |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | הצגת תוצרי צוות העבודה ואישורם |  | Q2 |  | X |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | בניית ציר פיתוח רב שנתי למברר תלונות |  | Q2 |  | X |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | הצגת ציר הפיתוח ואישורו |  | Q2 |  | X |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | יישום והטמעה |  | Q3 |  |  | X | X | X | X | X |  |
| 2 | נציבות תלונות הציבור | | 3. הגברת תומתה של נציבות תלונות הציבור להבטחת זכויות הפרט. | 3.1 הגברת ההנגשה והחשיפה של פעילות נציבות תלונות הציבור | חיזוק הקשר עם עובדים ומתנדבים | שני מפגשים לכל אגף | 2 |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X | אגף משאבי אנוש |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | קביעת מתווה לשיתופי פעולה |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | טיוב רשימת הארגונים והקליניקות |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | ביסוס הקשר עם הארגונים והקליניקות |  |  |  |  | X |  |  | X | X |  |

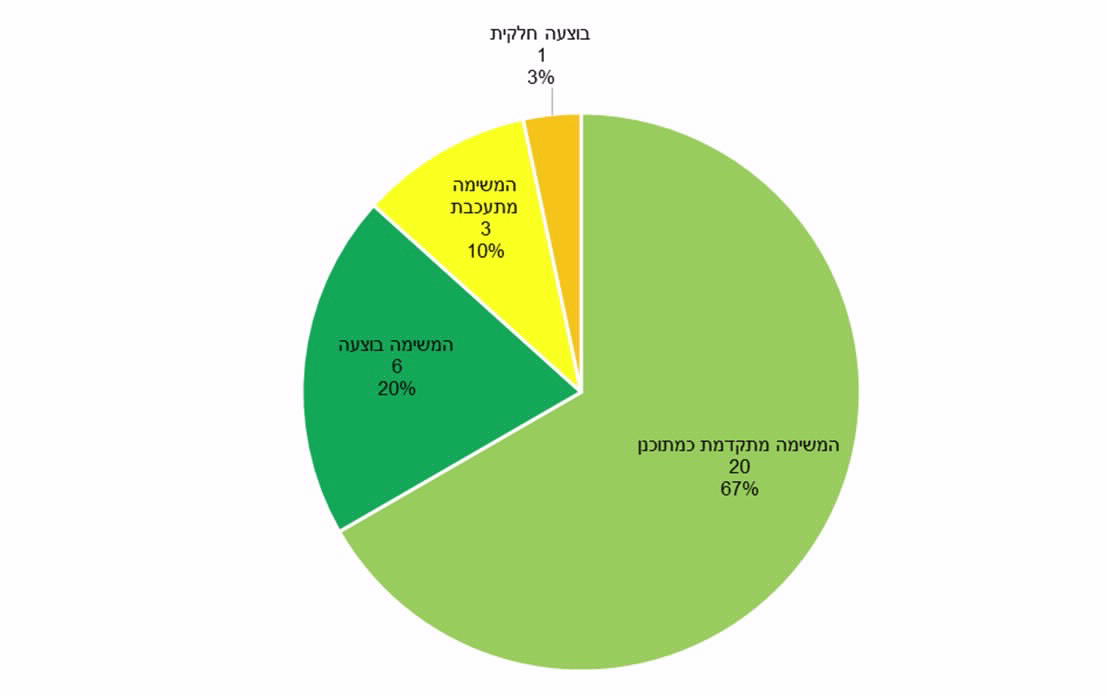
* 1. שלוש משימות פנים-יחידתיות ללא צורך ביחידה מסייעת.
  2. ארבע משימות מצריכות סיוע של יחידה מסייעת (אגף הדרכה, אגף משאבי אנוש), אחת מהן תקבל *(ואולי התכוונתם - קיבלה?)* את אישורה של היחידה המסייעת, השנייה תידחה *(ואולי התכוונתם - נדחתה?)*, השלישית תידחה *(ואולי התכוונתם - נדחתה?)*  ותוגש בקשה לדיון מחודש בה, והרביעית תאושר *(ואולי התכוונתם - אושרה?)* במועד מאוחר יותר מהמועד המבוקש - המערכת **תתריע** על אי-סנכרון.
  3. באחת המשימות סווג את המשימה ברמת **דחיפות גבוהה** ויעד לתחילת המשימה ברבעון 3 - המערכת **תתריע** על אי-סבירות
  4. במשימה אחרת **שאישרה יחידה מסייעת** יעודכן תאריך היעד לביצוע המשימה לתאריך השונה מזה של היחידה המבקשת -  המערכת **תתריע** על אי-סנכרון במועדים.
  5. המשימות שאושרו יעודכנו בתכנית העבודה של נציבות תלונות הציבור ושל היחידות המסייעות.

1. עדכן סטטוס הביצוע של כל אחת מהמשימות : **בוצעה(1**), **מתעכבת(5)**, **מתקדמת כמתוכנן**(1).
   1. נציבות תלונות הציבור תסמן ב-משימה שיש לה קישור ליחידה מסייעת כ**"בוצעה"** והיחידה המסייעת תעדכן את המשימה המקבילה כ"**מתעכבת**". המערכת תציג התראה בגין הקונפליקט (**התראה על אי-סנכרון**).
   2. בעדכון סטטוס ביצוע "**מתעכבת**" הוסף **חסמים,** עדכן את השדה הרלוונטי של תיאורי החסמים וציין מה נדרש לבצע.
   3. הוסף משימה חדשה בסטאטוס בקשה ל"משימה חדשה".
2. **דוחות**
   1. הצגת שעון מחוונים - של סטטוס המשימות בשדה? "נציבות תלונות הציבור".
   2. הצגת משימות על ציר הזמן במבנה הבא:

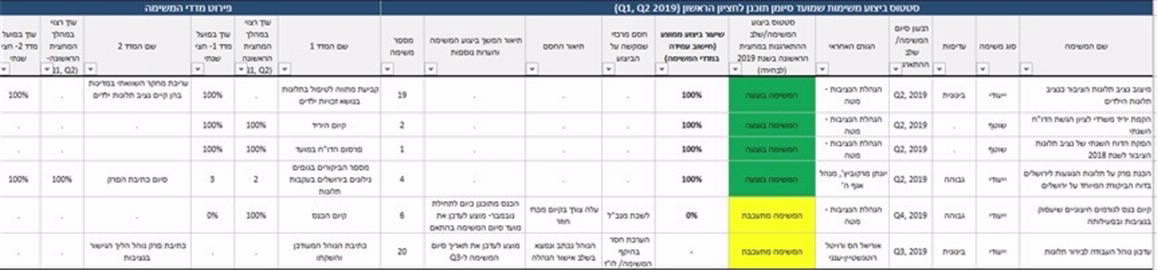
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **אגף/חודש** | **ינואר** | **פברואר** | **מרץ** | **אפריל** | **מאי** | **יוני** | **אוגוסט** | **ספטמבר** | **אוקטובר** | **נובמבר** | **דצמבר** |
| **נציבות תלונות הציבור** |  | משימה- 1 בוצעה |  | משימה- 3 מתעכבת |  |  |  | משימה- 4 מתעכבת |  |  |  |
| **חטיבה לביקורת חברה ורווחה** |  |  | משימה- 2  מתעכבת |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **אגף משאבי אנוש** |  | משימה- 1 מתעכבת |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **אגף הדרכה** |  |  |  | משימה- 3 מתעכבת |  |  |  |  |  |  |  |

בגוף הדו"ח יוצגו המשימות של היחידות וסטאטוס הביצוע

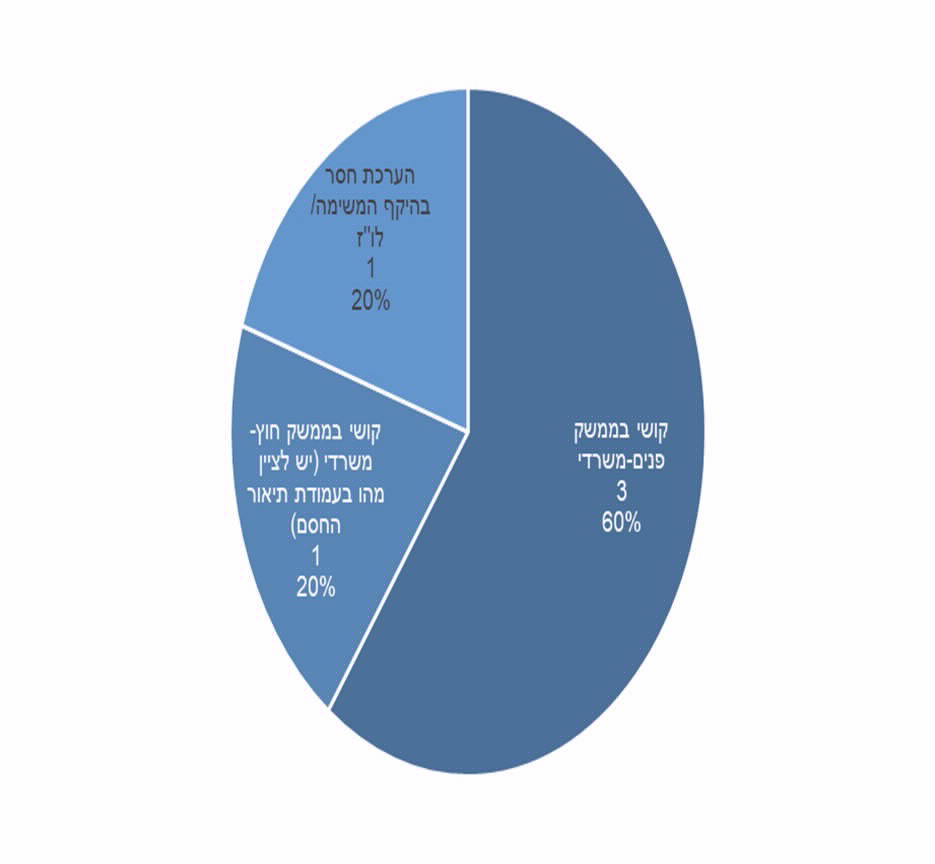
* 1. דו"ח משימות כמותי בהתפלגות לפי סטטוס ביצוע (PIE),



* 1. דו"ח סטאטוס משימות לפי המבנה הבא:



* 1. דו"ח פילוח חסמים במהלך תהליך הבקרה.



1. הדגמת השימוש ברכיב ה- W.F. של תהליך אישור תכנית העבודה [המפורט בסעיף 2.6.9.](#אישור)

נספח 11 - מפל לבדיקת הפתרון המוצע

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **נושא** | **פרוט** | **משקל** | **קריטריון (הציון בין 0-5)** | **הערות** | | **מוצר** |  | **10%** |  |  | |  | מספר התקנות | 3% | נקודה על כל 3 התקנות מעל הסף, יותר מ- 15 התקנות - נקודות5 | נפיצות | |  | מיישמים בארץ | 3% | עד 3 מיישמים -נקודה1 , נקודה נוספת על כל 2 מיישמים מעל 10 מיישמים- 5 נקודות |  | |  | תיעוד | 4% | מדריך למשתמש-2, BOM +1 (דרישות חומרה), ניהול גרסאות +1, תכולת גרסה +1 |  | | **איכות הפתרון** |  | **55%** |  |  | |  | ידידותי למשתמש | 5% | שימוש בכלים: , bread crumbs+1,drill down+1 +1,combo box+1,tooltip+1 check box,  מספר הפעולות הנדרשות לביצוע משימות כגון: יצירת המשימה, עדכון פרטים, הפקת דוח סטטוס עיתי.  כל פעולה החורגת מהמספר המינימלי של אחד המציעים בכל אחת מביצוע המשימות תגרע נקודה מהציון של הנבדק. |  | |  | טיב המענה לדרישות לפי התרחיש | 10% | תמיכה בכל הדרישות -5 נקודות?,  התאמה ל- 7 מתוך 9 דרישות - 4 נקודות?,  התאמה ל-5 מתוך 9 דרישות- 3 נקודות?,  התאמה ל-3 דרישות מתוך 9 - 2 נקודות?,  התאמה ל-2 דרישות -1 נקודה?, פחות מכך? - 0 נקודות? | לפי התרחיש | |  | מנוע WF דינמי | 5% | מאפשר שינויים בצורה גרפית - 1 נקודה?  מאפשר ניהול תהליכים במקביל - 1 נקודה?  מאפשר ניהול תהליכים בצורה היררכית -1 נקודה?  מאפשר הגדרת עדיפות/חשיבות לתהליך -1 נקודה?  מאפשר שינויים בהרשאות - 1 נקודה? |  | |  | קישור למסמכים | 5% | קשר מלא המאפשר לפתוח את המסמך בתוכנה המתאימה לסוג הקובץ, לעדכן ולשמור בתיקיית המקור - 5 נקודות, קשר המאפשר לפתוח את המסמך בתוכנה המתאימה, ולעדכן אותו, אך בלי יכולת לשמור בתיקיית המקור - 3 נקודות?, קשר שבו ניתן רק לצפות בתוכן הקובץ- נקודה | דוקומנטום  File System | |  | בקרה/ התראות | 10% | התראה באמצעות מנוע 5 -W.F. נקודות, תרעה מפורטת - 4 נקודות, מידע חלקי - 3 נקודות, התרעה ללא מידע - נקודה |  | |  | תצוגה | 10% | שימוש בכלים: גאנט +2 נקודות, שעונים +2 נקודות , גרף +נקודה |  | |  | TTD - זמן הקמה | 5% | מעל 6 חודשים - 1 נקודה , עד 6 חודשים- 2 נקודות, עד 4 חודשים- 3 נקודות, עד 2 חודשים- 4 נקודות, מתחת ל-2 חודשים- 5 נקודות | לפי הערכת הספק בנספח 2 סעיף 3 | |  | שיעור ההתאמה של המערכת | 5% | 100%- 5 נקודות, יותר מ-80% - 4 נקודות, יותר מ-60% - 3 נקודות, יותר מ-40% - 2 נקודות, יותר מ-20% - נקודה, פחות מ- 20% - 0 נקודות | לפי הערכת הספק בנספח 2 סעיף 3 | | **מנהל הפרויקט** |  | **5%** | ניסיון בניהול פרויקטים של עד 5 שנים -1 נקודה, ניסיון של יותר מ-5 שנים - 2 נקודות  עד 5 שנות ניסיון בשימוש במוצר - 1 נקודה, ניסיון של יותר מ-5 שנים - 2 נקודות.  התרשמות חיובית? מקורות החיים - 1 נקודה. |  | | **מחיר** |  | **30%** |  |  | |

1. הכמויות המפורטות בטבלה הן לצורך חישוב ציון ההצעה ואין בהן משום התחייבות המשרד להזמנתן [↑](#footnote-ref-2)