



## מכרז פומבי 16/2023

### וּתִיקוֹת עִם עֵרֶךְ

1

דצמבר 2023

## מסמך א' – הוראות ותנאים כלליים

### מכרז פומבי 16/2023 – הזמנה להציע הצעות

### למיזם ותיקות עם ערך של איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

### להקמה, לפיילוט ולהפעלה

עלות חוברת המכרז – 5,000 ₪ אשר לא יוחזרו בשום מקרה.  
כנס מציעים: יום שני 15.1.2024 בשעה 9:00 עד השעה 13:00.  
מועד אחרון לשליחת שאלות הבהרה: יום שני 29.1.2024 בשעה 16:00.  
מועד אחרון למתן תשובות לשאלות הבהרה: יום שלישי 6.2.2024.  
מועד אחרון להגשת הצעות: יום שני 11.3.2024 בשעה 9:00.  
ההגשה תתבצע באופן דיגיטלי בלבד, באמצעות מערכת המכרזים של האשכול (למעט הגשת מסמך הערבות הבנקאית, אשר תתבצע באופן פיזי/ דיגיטלי לבחירת המציע).  
מועד פתיחת תיבת המכרזים: יום שני 11.3.2024 בשעה 10:00.  
מועד הופעת המציע בפני ועדת המכרזים או בפני ועדה מייצגת מטעמה תתקיים ביום שני 25.3.2024 בין השעות 10:00-13:00 או במועד אחר שיתואם מראש.  
פתיחת תיבת המכרזים הינה פומבית ותהיה במשרדי האשכול ברחוב חיפה 16, קרית אתא.  
סוג וסכום הבטוחה להצעה - ערבות עבור הגשת הצעה בלבד על סך 100,000 ₪, הערבות תהיה בתוקף עד ליום 31.5.2024.

#### 1. הגדרות:

**האשכול או המזמין** - איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ;  
**רשויות האשכול** - מועצה אזורית זבולון, מועצה מקומית אעבלין, מועצה מקומית ביר אל מכסור, מועצה מקומית בסמת טבעון, מועצה מקומית כאבול, מועצה מקומית עספיא, מועצה מקומית קריית טבעון, מועצה מקומית רכסים, עיריית דאלית אל-כרמל, עיריית טירת הכרמל, עיריית טמרה, עיריית יקנעם, עיריית נשר, עיריית קריית אתא, עיריית קריית ביאליק, עיריית קריית ים, עיריית קריית מוצקין, ועיריית שפרעם,, וכל רשות שתצטרף לאשכול בתקופת הזכייה עם הזוכה/ים במכרז, וכן איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ;  
**משרדי האשכול** - רחוב חיפה 16, קרית אתא;

"מנכ"ל האשכול" או "המנהל" – מנכ"ל האשכול, וכן כל מי שנתמנה על ידו לייצגו לצורך פקוח על

חתימת המציע

ביצועו של חוזה זה, או באופן כללי ו/או כל אדם שנקבע ע"י האשכול, לשם מתן הוראות וכד' בדבר פקוח על ביצוע העבודה הנ"ל.

**המפקח -** מי שיתמנה על-ידי רשות מרשויות האשכול כאחראי לפקח על ביצוע השירותים נשוא מכרז זה;

**המציע -** המציע שהגיש הצעה בהליך זה;

**הספק -** הספק הזוכה במכרז זה;

**קבלן המשנה -** קבלן משנה שיתקשר עם הספק הזוכה במכרז זה לצורך אספקת הציוד וביצוע העבודות;

**המיזם - "ותיקות עם ערך" -** לאזרחות ותיקה פעילה, כתשתית, להנעת האזרחים הוותיקים לחיזוק השתתפותם הכלכלית, החברתית, הקהילתית, התרבותית, כדי לקדם את רווחתם, בריאותם ואיכות חייהם, וכדי לתכנן, לתקצב, ולמצב את אוכלוסיית הוותיקים בערך.

**העבודות -** העבודות נשוא מכרז זה לביצוע עבודות להנעת האזרחים הוותיקים לאזרחות ותיקה פעילה, וכל עבודה הנובעת מביצועם באופן טבעי כולל מערך טכנולוגי, מרכז הנעה, ומעטפת מקצועית, עסקית וניהולית בגישה משתפת ו/או כמקובל ו/או כמתחייב ע"פ כל דין לרבות כללים, נהלים, הנחיות וכיו"ב של כל גוף ממשלתי או מוסדי, בין כפי שחל במועד חתימת הסכם זה ובין כפי שיחול ו/או שישונה מעת לעת במשך תקופת ההתקשרות, וכן כל העבודות וההתחייבויות שעל הספק לבצע על פי מסמכי החוזה עבור רשויות האשכול, והכל כמפורט במסמכי מכרז זה ונספחיו.

**שותפים -** משרדי ממשלה, רשומ"ק, גופים ציבוריים וכיו"ב;

**משתמשים -** אזרחים ותיקים, נותני שירותים, שותפים והאשכול;

**"ההצעה" -** הצעתו של הספק על כל רכיביה לרבות מסמכי המכרז;

**"אנשי הצוות" -** מי מטעמו של הספק שיועסק לצורך מתן השירותים אשר שמותם ופרטים אודותם נכללו בהצעה, ובהסתמך על מידע זה נבחרה הצעת הספק;

**"מידע" -** כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית,

נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, שאינו נחלת הכלל;

**מזמינים -** כל גוף שיתקשר עם האשכול לקבלת השירותים נשואי מכרז זה;

**"סודות מקצועיים" -** כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל

חתימת המציע

במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל:

מידע אשר יימסר ע"י האשכול ו/או מזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו;

"עובד" - כל אחד מעובדי הספק אשר ייטול חלק במתן השירותים מטעם הספק;

**המדד או מדד המחירים** – מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית

לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.

**המדד הקובע** - המדד שיפורסם ביום 15/09/2023.

## 2. כללי

2.1. האשכול מהווה פלטפורמה לשיתוף פעולה בין 18 רשויות האשכול.

2.2. האשכול הוקם במטרה לקדם פיתוח כלכלי-חברתי אזורי ולקדם איגום משאבים ושירותים

מוניציפאליים. זאת, לאור עיקרון ניצול היתרון לגודל והגברת אפקטיביות במתן השירותים הציבוריים.

2.3. אשכול המפרץ רואה במתן מענה לרווחתם ובריאותם של האזרחים הוותיקים באזורו כחלק

בלתי נפרד מתפקידו. מענה זה מתמקד בהקמת **תשתית לכלל השירותים** לאזרחים הוותיקים לצורך שיפור איכות חייהם ורווחתם.

## 2.4. רקע על האשכול

2.4.1. ברשויות האשכול כ-470,000 **תושבים**<sup>1</sup> - האשכול מאופיין במגוון תרבותי ודמוגרפי,

רשויות גדולות לצד קטנות, רשויות חזקות לצד רשויות מוחלשות, עיריות לצד מועצה

אזורית, רשות חרדית, רשויות דרוזיות, מוסלמיות ונוצריות. האשכול מהווה מיקרו-

קוסמוס שלם של החברה הישראלית על כל גווניה.

2.4.2. מספר התושבים באזור האשכול, יחד עם חיפה מגיע לכ-850,000 **תושבים**.

## 3. תמונת מצב ותיקות ובריאות<sup>2</sup>

3.1. בישראל חיים קרוב למיליון אזרחים ותיקים המהווים כ-12.5% מכלל האוכלוסייה. בשנת

2035 יהיו בישראל 1,600,000 ותיקים, גידול של כ-90%, בקצב של פי 2.2 מהאוכלוסייה

הרגילה. תוחלת החיים בישראל היא מן הגבוהות בעולם ועומדת על ממוצע של 82 שנים.

הצרכים בתחומי הבריאות, הסיעוד והפנאי יעלו בקצב מהיר, והמענים להם יעלו את היקף

ההשתתפות הציבורית במידה רבה, ויכבידו על הכלכלה ברמה המקומית והלאומית.

<sup>1</sup> נתוני מרשם האוכלוסין דצמבר 2020.  
<sup>2</sup> מבוסס על נתוני הלמ"ס 2017

- 3.2. בנוסף, מרבית האנשים מעוניינים להזדקן בביתם (Aging in Place), רצון המקבל ביטוי בכך שרק 3% מכלל האזרחים הוותיקים נמצא במסגרות דיור מוסדיות. הפתרונות ההולכים ומתגבשים בנושא זה בעולם מעוצבים בצורה שתאפשר לאזרחים הוותיקים להזדקן בקהילה. בישראל, על אף רצונו של האזרח הוותיק להתבגר בביתו, הבדידות, מצבו הבריאותי, המצב החברתי ומורכבות אספקת השירותים הופכים את השהייה בקהילה למשימה מאתגרת.
- 3.3. באשכול<sup>3</sup> כ-72,700 תושבים הנם בני 65+, המהווים 15% מסך התושבים באשכול. כמו-כן כ-43,000 בני 56-64 מהווים שיעור של 9% מכלל התושבים באשכול, והם הדור הבא של הוותיקים בעשור הקרוב. בחיפה כ-75,000 תושבים בני 65+ המהווים שיעור של 23% מכלל התושבים בעיר, וכ-33,000 תושבים בני 56-64 המהווים שיעור של 10% מסך התושבים בעיר. היינו המענה המוצע מתייחס כבר בשלב הראשון (לאחר הפיילוט) לכ-220,000 תושבים מעל גיל 55 שהינם אוכלוסיית היעד לקול קורא זה<sup>4</sup>, המהווים כ-27% משיעור כלל האוכלוסייה באזור.
- 3.4. המיזם יצא לדרך כמענה לקול קורא של משרד הפנים ומשרד הבריאות לקידום בריאות והזדקנות בריאה ופעילה באשכולות מתאריך 28.10.2020.
- 3.5. המיזם נמצא בהתהוות ולפני שלב ההקמה והפיילוט.

#### 4. תיאור השירותים והיקף המכרז

##### הנוסח המלא מפורט בנספח ב-1 – מפרט השירותים

- 4.1. האשכול מבקש להתקשר עם ספק אשר ייתן את השירותים נשואי מכרז זה. יחד עם זאת, במקרה של קבוצת מציעים ניתן להישען על ניסיונם של חברי הקבוצה לצורך העמידה בתנאי הסף במכרז זה (לעניין מכרז זה ייקראו המציע או קבוצת המציעים: "המציע").
- 4.2. הזוכה יקים חברה במסגרתה יינתנו כל השירותים המפורטים במכרז ובחוזת המצורף אליו ונספחיהם, עימה יתקשר האשכול. לעניין הוראות המכרז תיקרא החברה גם "המציע הזוכה" או "הספק הזוכה" או "הזוכה", אלא אם נאמר אחרת באופן מפורש במסמכי המכרז.
- 4.3. הספק הזוכה יקים מערכת לתכלול אזורי לאזרחות ותיקה פעילה, כתשתית, להנעת האזרחים הוותיקים לחיזוק השתתפותם הכלכלית, החברתית, הקהילתית, התרבותית -כדי לקדם את רווחתם, בריאותם ואיכות חייהם, וכדי לתכנן, לתקצב, ולמצב את אוכלוסיית הוותיקים כערך (להלן: "המערכת").
- 4.4. המערכת תתבסס על פלטפורמה טכנולוגית שתפותח ע"י הספק, ותכלול אפליקציה מונגשת רספונסיבית ומאובטחת לאזרחים הוותיקים, מערכת משרד אחורי BackOffice מבוססת ענן

<sup>3</sup> מבוסס על נתוני מרשם האוכלוסין דצמבר 2020

- המאפשרת לעובדי האשכול לנהל ולתפעל את המערכת, בהתאם להרשאות, ומערכת מבוססת WEB לספקים – כשכבת תצוגה, שכבת קליטת מידע ועיבודו התדיר, שכבה לוגית, ומערך אחסנת הנתונים והמידע בענן האשכול, הטמעה, הדרכה ותמיכה. האשכול יהיה הבעלים של מאגר המידע והספק בחוזה יוגדר כמחזיק המאגר (עפ"י הגדרות החוק).
- 4.5. המערכת תכלול מרכז הנעה לאזרחות ותיקה פעילה (להלן: "מרכז הנעה") המשתמש במגוון מדיות טכנולוגיות לשיח: וידיאו, טלפון וטקסט, ותיתן מענה מותאם אישית לפניות אזרחים ותיקים. מרכז ההנעה יתכלל גופים ונותני שירותים מהמגזר הציבורי, הבריאותי העסקי והאזרחי, יתבסס על נותני שירותים אלו, והמידע שייאסף יוגש למינופם.
- 4.6. מרכז ההנעה יושתת ביו היתר על מוקד מאויש אשר יהיה בקשר ישיר עם מקבלי השירותים, האשכול רשאי לעשות שימוש בשירותי המוקד לשימושים נוספים ויתומחרו בהתאם.
- 4.7. ריכוז המידע ולמידתו יהוו כלי עיקרי לבניית מדיניות ותקצוב, פיתוח תוכניות ושירותים, ולחינוך וקידום אורח חיים פעיל במגוון רחב של תחומים.
- 4.8. הספק יבנה מעטפת אשר תשמש מסגרת תמיכה בקיום מתן השירותים, ולהבטיח הוצאת המיזם והמערכת מן הכוח אל הפועל. המעטפת תכלול את מנגנוני התמיכה למערכת ולמרכז ההנעה: הניהולים, המשפטיים, השיווקיים והיח"צניים, הכלכליים, השיתופיים והמקצועיים. המעטפת תייצר את ההתקשרויות והממשקים בין נותני השירותים במערכת לבין האזרחים הוותיקים במגוון רחב של תחומים ונושאים: פנאי, בריאות, אורח חיים בריא, השכלה, כלכלה, תעסוקה, תרבות וספורט, משפחה, מיצוי זכויות, התנדבות ועוד.
- 4.9. הספק יהיה רשאי לצרף בהמשך שירותים ציבוריים נוספים אשר ימומנו על ידי נותני השירותים.
- 4.10. האסטרטגיה המוצעת להפעלת המיזם – עקרונות הפעולה המרכזיים:
- 4.10.1. חיבור ישיר למדיניות הממשלה.
- 4.10.2. אזרחים ותיקים הם נכס ולא נטל.
- 4.10.3. מענה תשתיתי ולא רק שירותי.
- 4.10.4. היתכנות גבוהה ליישום.
- 4.10.5. מתודולוגיית פיתוח מוצר לאור ראייה אסטרטגית.
- 4.10.6. שיתוף כלל הציבורים בהליך התכנון והפיתוח.
- 4.10.7. גישה כלכלית.
- 4.11. הייעוד – מיזם אינטגרטיבי להנעת אזרחים ותיקים והדור הבא לאזרחות ותיקה פעילה, באמצעות פלטפורמה טכנולוגית, תוך שימוש בשירותים קיימים.
- 4.12. החזון – לכל האזרחים הוותיקים יש סדר יום עשיר בפעילות משמעותית במגוון תחומי החיים, כמשתתפים, מעורים ומשפיעים – למימוש עצמי.

#### 4.13. משתמשים פוטנציאליים במערכת

4.13.1. אזרחים ותיקים, בני המשפחה והדור הבא (55-64).

4.13.2. משרדי ממשלה, רשומ"ק, גופים ציבוריים.

4.13.3. נותני שירותים ממגזרים אזרחי ועסקי.

#### 4.14. מטרת המיזם

4.14.1. שיפור איכות חיי האזרח הוותיק ותוחלת חייו.

4.14.2. הגדלת ההכנסה הפנויה של הוותיקים שתביא למינוף כלכלי מקומי ואזורי.

4.14.3. שיפור וחיסכון במקרו-כלכלה (דחיית הכניסה לסייעוד, חיסכון בימי עבודה של בני משפחה, הפחתת ימי אשפוז ועוד).

4.14.4. סיוע בדיוק בעיצוב מדיניות ותקצוב בנושא.

4.14.5. סינכרון המענים, התהליכים והשירותים הממשלתיים, המוסדיים, האזרחיים והעסקיים בנושא תוך התאמתם אישית לכל הוותיקים.

4.14.6. המלצות לטיוב של המשאבים הציבוריים והפרטיים לאור ייעולם, כולל במשרד האוצר, המוסד לביטוח הלאומי, חברות ביטוח, קופות החולים ועוד.

4.14.7. השפעה ישירה לשיפור כלל מדדי מפת "ההזדקנות המיטבית" של ממשלת ישראל לפי החלטה 127.

7

#### 5. תקופת ההתקשרות

5.1. האשכול יתקשר עם המציע הזוכה בחוזה לתקופת פיילוט שתארך לכל היותר שניים-עשר

(12) חודשים (להלן: "תקופת הפיילוט") – תקופת הפיילוט תחל לא יאוחר משלושה (3) חודשים ממועד הודעת ועדת המכרזים על הזכייה במכרז זה. קיימת אפשרות לדחות את תחילת תקופת הפיילוט בהתאם לתכנית העבודה שתאושר ע"י האשכול. לאחר תקופת הפיילוט תוארך תקופת ההתקשרות בשישים (60) חודשים מיום חתימת האשכול על החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"). אם המפעיל הזוכה לא הפר את חוזה ההתקשרות – מסמך ב' – תוארך תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת של שישים (60) חודשים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תהיה יותר מאחת עשרה (11) שנים יקראו "תקופת ההתקשרות".

5.2. למען הסר ספק, אין בחתימת החוזה ע"י האשכול כדי התחייבות להאריך את תקופת ההתקשרות, הארכה שבשיקול דעתו המוחלט של האשכול.

5.3. בכל תקופת ההתקשרות מתחייב הספק הזוכה לבצע את העבודות כפי שהציע במסגרת מכרז זה.

#### 6. תנאי סף להשתתפות במכרז

חתימת המציע

רשאים להשתתף בהליך זה אך ורק מציעים העומדים, במועד הגשת ההצעות, בכל התנאים הבאים, במצטבר (כאמור לעיל, במקרה של קבוצת מציעים ניתן להישען על ניסיון כל אחד מיחיד הקבוצה לעניין תנאי הסף):

#### 6.1 תנאי סף כלליים

6.1.1 המציע הינו יחיד רשום בישראל או תאגיד רשום המתנהל על פי דין. **להוכחת תנאי**

##### סף זה, המשתתף יצרף להצעתו תעודת התאגדות.

6.1.2 מציע המגיש הצעה כקבוצת מציעים יצרף להצעתו (**בנספח א-2** מסמך הצהרת

כוונות) הסכם בין כל חברי קבוצת המציעים ממנו ניתן ללמוד מי יהיה המציע הראשי אשר יגיש את ההצעה בשם קבוצת המציעים, ואת חלוקת העבודה בין המציעים החברים בקבוצה.

6.1.3 המציע עומד בדרישות לפי **חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976** (להלן:

"חוק עסקאות עם גופים ציבוריים"), כדלקמן:

6.1.3.1 בעל אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר ניהול ספרים כדין בהתאם

להוראות פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

6.1.3.2 בעל אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר דיווח לפקיד שומה על

הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף התשל"ו-1975.

##### להוכחת תנאי סף זה, המשתתף יצרף להצעתו את נספח א-6.

6.1.4 המציע עומד בדרישות סעיפים 22 ו-21 לחוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין

תשלום שכר מינימום, העסקת עובדים זרים כדין ומתן ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות. **להוכחת תנאי סף זה, המשתתף יצרף להצעתו את נספח א-7.**

6.1.5 המצאת ערבות להבטחת קיום ההצעה שתהיה בתוקף עד ליום 31/05/2024 על סך

100,000 ₪.

6.1.6 המציע שילם דמי השתתפות במכרז בהתאם למפורט בסעיף 10 להזמנה זו. **להוכחת**

##### תנאי סף זה, המשתתף יצרף קבלה.

#### 6.2 תנאי סף מקצועיים

על המציע להיות בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בשנים מאוקטובר 2018 עד אוקטובר 2023 בשניים או יותר מהתחומים הבאים המרכיבים את המיזם, כאשר בתנאי הסף המקצועיים בהם אין לו ניסיון יציג המציע חוזה עם קבלן או קבלני משנה, אשר ייתן את השירותים נשואי מכרז זה לאשכול, בו מתקיימים יתר תנאי הסף:



- 6.2.1. ניהול, פיתוח ואחזקה טכנולוגיים והקמה של מערכות מידע, כולל לפחות 6 מרכיבים מהפלטפורמות המוזכרות בארכיטקטורת המערכת, **נספח א-18**;
- 6.2.2. הפעלה של מוקד רב תחומי ייעודי;
- 6.2.3. ניסיון כחברת ניהול/ניהול מיזמים;
- 6.2.4. עיסוק בנושא אזרחים ותיקים בגישת "אזרחות ותיקה פעילה";
- 6.2.5. ניסיון בהפעלת סקרים ופאנליסטים;
- 6.2.6. ניסיון בהפעלת market-place, הכולל בין היתר מועדוני לקוחות, הטבות וסליקה;
- 6.2.7. ניסיון בעבודה מול משרדי ממשלה ויחידות הסמך שלה, גופים ציבוריים, רשויות מקומיות, מגזר שלישי;
- 6.3. **תנאי סף כלכליים – במקרה שההצעה מוגשת ע"י קבוצת מציעים תנאי הסף הכלכליים יחולו על אחד מחברי קבוצת המציעים בלבד, ולא ניתן להישען על יכולת כלכלית יתר חברי קבוצת המציעים.**
- 6.3.1. לאישור הוכחת יכולת להשקעה ראשונית של לפחות 30 מלש"ח בשנת ההקמה והפיילוט, המציע ימציא אישור בנקאי על איתנותו וחוסנו הפיננסי, כגון: Bank Confirmation of Financial Soundness and Stability, לפחות בסכום של 30 מלש"ח.
- 6.3.2. המציע **אינו** נמצא בהקפאת הליכים ו/או בהליכי כינוס נכסים ו/או פירוק ו/או פשיטת רגל. להוכחת תנאי סף זה, המשתתף יצרף להצעתו את נספח א-10 - אישור רו"ח או עו"ד על כך שלמציע לא נרשמה הערת עסק חי והוא אינו נמצא בהקפאת הליכים ו/או בהליכי כינוס נכסים ו/או פירוק ו/או פשיטת.
- 6.3.3. המחזור הכספי השנתי של המציע בכל אחת משלוש שנים האחרונות 2020-2022 מעל 30,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) הנובע מתחום עבודות נושא מכרז זה. להוכחת תנאי סף זה, המשתתף יצרף להצעתו את נספח א-9 - אישור רואה חשבון על מחזור כספי.
- 6.4. **תנאי סף ארגוניים**
- 6.4.1. בעל תשתית ארגונית, פיזית וניהולית להפעלת מינימום של 10 משרות (כמפורט בנספח ב'-1 מפרט השירותים, בסעיף 10 – מבנה ארגוני).
- 6.4.2. **מנהל מיזם - במקרה והמציע הינו תאגיד, יוצג מנהל המיזם המוצע על-ידו שהינו עובד של המציע או קשור בחוזה עם המציע (להלן: "היועץ בפועל"). תנאי הסף שלהלן חלים על מנהל המיזם או על מציע שאינו מאוגד:**
- 6.4.2.1. בעל תואר ראשון לפחות. המציע יצרף תעודות השכלה רלוונטיות של מנהל המיזם.

6.4.2.2. על מנהל המיזם להיות בעל ניסיון רצוף של לפחות שלוש (3) שנים במיזם

אחד בעשר (10) השנים האחרונות בניהול מיזם מתחום התו"נ או מערכות המידע או מיזם חברתי לאומי או בתחומים דומים.

6.4.2.3. על מנהל המיזם להיות עם ניסיון בניהול של מעל 50 עובדים במשך שנתיים בעשר השנים האחרונות.

6.4.2.4. מנהל המיזם יצרף להצעה תיאור מיזם אותו ביצע, תוך הדגשת נושאים הדומים לדעתו ל"ותיקות עם ערך" (עד 4 עמודים לכל היותר) עבור פרויקט שביצע בתחום ניסיונו הרלוונטי.

6.4.3. **מתכלל המיזם** - אשר תפקידו להבטיח אינטגרציה של כלל המערכות של המיזם בין לבין עצמן, ובינם לבין הספק, האשכול, השותפים – ברוח המיזם. הגדרת תפקיד המתכלל **בנספח א-22**.

6.4.3.1. בעל תואר ראשון לפחות בתחום מנהל עסקים ו/או עו"ס ו/או מערכות בריאות, ו/או תו"נ. המציע יצרף תעודות השכלה רלוונטיות של מתכלל המיזם.

6.4.3.2. על מתכלל המיזם להיות בעל ניסיון רצוף של לפחות שלוש (3) שנים בעשר (10) השנים האחרונות בניהול/פיתוח מיזם מתחום התו"נ או מערכות המידע או מיזם חברתי לאומי.

6.4.3.3. על מתכלל המיזם להיות עם ניסיון בניהול של מעל 20 שותפים במיזם אחד במשך שנתיים בעשר השנים האחרונות.

6.4.3.4. מתכלל המיזם יצרף להצעה תיאור מיזם אותו ביצע, תוך הדגשת נושאים הדומים לדעתו ל"ותיקות עם ערך" (עד 4 עמודים לכל היותר) עבור פרויקט שביצע בתחום ניסיונו הרלוונטי.

6.4.4. בנוסף למנהל הפרויקט והמתכלל יצרף המציע רשימה של אנשי מקצוע אותם בכוונתו להעסיק במסגרת המיזם, וזאת בהתאם למודל המקצועי כאמור להלן. בין יתר אנשי המקצוע חייב המציע להציג גם מומחי תוכן ברפואה-בריאות, חברה וכלכלה.

6.4.5. המציע יציין את שמות של עובדיו אשר יסיעו במתן השירותים נשואי מכרז זה, ויצרף להצעתו **קורות חיים ומסמכים שיגבו את הניסיון המקצועי, וההשכלה של שותפי העבודה**.

6.5. למען הסר ספק בעלי התפקידים שיוצגו במסגרת ההליך המכרזי הינם רק לצורך הליך זה, ואין בהם כדי לחייב את האשכול בשלב החוזי. לכן, לאשכול זכות לדרוש מהספק הזוכה

- להחליף את בעלי התפקידים שיוצגו במסגרת ההליך המרכזי בהתאם לסמכותו הקבועה בחוזה – **מסמך ב'** – לרבות כבר בתחילת תקופת ההתקשרות.
- 6.6. המציע יצרף להצעתו **מודל מקצועי** אשר יציג את המבנה הארגוני של הנהלת המיזם, בעלי המקצוע שיועסקו או ילוו את המיזם, ואת האמצעים הנדרשים להפעלת המיזם, לרבות מבנה, כלים מינהליים, אמצעים דיגיטליים וכיו"ב.
- 6.7. המציע יצרף להצעתו **מודל עסקי** המציג את הרעיון הכלכלי-עסקי שיתמוך במודל המקצועי.
- 6.8. המציע יציג את יכולתו הכלכלית למימוש המודלים העסקי והכלכלי אשר יצורפו להצעתו. לעניין זה יצרף המציע גם אישור על חוסן פיננסי.
- 6.9. **יש לצרף מסמכים שיגבו את הניסיון המקצועי של המציע ומנהל המיזם – המסמכים שיצורפו יהיו המסמכים הנזכרים בסעיף 6 לעיל זה. ועדת המכרזים תתרשם מניסיונו של מנהל המיזם המוצע בין היתר ממסמכים אלו.**
- 6.10. **המציע יצרף להצעתו רשימת לקוחות ממליצים, המפרטת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם.**
- 6.11. מובהר ומודגש בזאת, כי תנאי להתקשרות עם המציע הוא, כי מנהל המיזם המוצע יהיה מי שינהל את המיזם בפועל. במקרה ובתקופת ההתקשרות נוצר צורך להחליף את מנהל המיזם מכל סיבה שהיא, מחליפו של מנהל המיזם יעמוד בתנאי הסף ויאשר מראש ובכתב ע"י האשכול.
- 6.12. מובהר ומודגש בזאת, כי תנאי להתקשרות עם המציע הוא, כי המתכלל המוצע יהיה מי שיקבל את אישור האשכול לכך בכתב. במקרה ובתקופת ההתקשרות נוצר צורך להחליף את המתכלל מכל סיבה שהיא, מחליפו של מנהל המיזם יעמוד בתנאי הסף ויאשר מראש ובכתב ע"י האשכול.

## **7. מסמכי ההצעה**

- 7.1. הזמנה זו על כל נספחיה וכן העדכונים ו/או השינויים שיתווספו להם, אם יתווספו, כשהם מלאים **וחתומים** על ידי המציע, בהתאם לתנאים המפורטים בהזמנה זו, יהוו את הצעת המציע בהליך (להלן: "**הצעת המציע**" או "**מסמכי ההצעה**"). הצעת המציע תכלול כחלק בלתי נפרד ממנה, בנוסף למסמכים המצויינים בסעיף 7 לעיל, גם את המסמכים דלהלן:
- 7.1.1. **מסמך א'** – מכתב הזמנה זה וכל העדכונים ו/או השינויים ו/או ההבהרות שיישלחו למציעים על ידי האשכול, ככל שיהיו, לרבות סיכום מפגשי מציעים, אליו מצורפים:
- 7.1.1.1. **נספח א-1** – הצהרת הספק.
- 7.1.1.2. **נספח א-2** – מסמך הצהרת כוונות של קבוצת המציעים.

חתימת המציע

- 7.1.1.3. **נספח א-3** – נוסח ערבות לקיום ההצעה.
- 7.1.1.4. **נספח א-4** – תעודת התאגדות של המציע.
- 7.1.1.5. **נספח א-5** – אישור עדכני של עו"ד או רו"ח על זכויות החתימה במציע.
- 7.1.1.6. **נספח א-6** – אישורים הנדרשים לפי סעיפים 2(א) ו-2(ב) לחוק עסקאות עם גופים ציבוריים.
- 7.1.1.7. **נספחים א-7 וא-8** – תצהיר כנדרש בסעיף 2ב ו-1ב2 לחוק עסקאות עם גופים ציבוריים.
- 7.1.1.8. **נספח א-9** – אישור רואה חשבון על מחזורים שנתיים בכל אחת מהשנים 2020-2022.
- 7.1.1.9. **נספח א-10** – אישור על חוסן פיננסי.
- 7.1.1.10. **נספח א-11** – אישור על התקשרות וסוג ההתקשרות עם מזמינים והיקפם.
- 7.1.1.11. **נספח א-12** – תצהיר בדבר אי תאום הצעות.
- 7.1.1.12. **נספח א-13** – הצהרה בדבר קרבה משפחתית.
- 7.1.1.13. **נספח א-14** – תצהיר עסק בשליטת אישה.
- 7.1.1.14. **נספח א-15** – הצעת המציע לתכנית העבודה המוצעת על ידי המציע לשלב ההקמה והפיילוט.
- 7.1.1.15. **נספח א-16** – המודל העסקי: הערכת האשכול.
- 7.1.1.16. **נספח א-17** – מסעות לקוח.
- 7.1.1.17. **נספח א-18** – ארכיטקטורת מערכת.
- 7.1.1.18. **נספח א-19** – מדדי הצלחה.
- 7.1.1.19. **נספח א-20** – המודל המקצועי המוצע.
- 7.1.1.20. **נספח א-21** – המודל העסקי המוצע.
- 7.1.1.21. **נספח א-22** – הגדרת תפקיד המתכלל.
- 7.1.1.22. מסמכים התומכים בעמידת מנהל המיזם בתנאי הסף.
- 7.1.1.23. **נספח א-23** – מסמכים המעידים על ניסיונם וכישוריהם של בעלי המקצוע הנוספים המוצעים, לרבות קו"ח.
- 7.1.1.24. קבלה על תשלום דמי ההשתתפות במכרז.
- 7.1.2. **מסמך ב'** – חוזה חתום על ידי מורשי חתימה אליו מצורפים:
- 7.1.2.1. **נספח ב-1** – מפרט השירותים.
- 7.1.2.2. **נספח ב-2** – רמת שירות SLA

7.1.2.3. **נספח ב-3** – נוסח אישורי המבטח על עריכת ביטוחי הספק. תשומת לב

המציעים מופנית לכך שהאשכול יעמוד על מילוי דרישות הביטוח במלואן

ואי עמידה בהן תיחשב להפרת התחייבויות המציע. **על המציע לבדוק**

**את נוסח אישורי המבטח (לרבות מול חברת הביטוח במידת הנדרש)**

**עוד קודם להגשת הצעתו ולוודא כי הוא מסוגל להמציאם במלואם.**

הסתייגויות ו/או הערות ביחס לדרישות הביטוח יועלו אך ורק במסגרת

**פניה לקבלת הבהרות לפני הגשת ההצעה.**

7.1.2.4. **נספח ב-4** – ויתור על הזכויות בתוצרי העבודה.

7.1.2.5. **נספח ב-5** – הצהרת מחויבות לאבטחת מידע.

7.1.2.6. **נספח ב-6** – הצהרת CISO.

7.1.2.7. **נספח ב-7** - הצהרת הספק בדבר היותו בעל רישיון כדון של התוכנות בהן

יעשה שימוש במסגרת חוזה זה.

7.1.2.8. **נספח ב-8** – אמצעי אבטחת מידע – סייבר.

7.1.2.9. **נספח ב-9** – חברי ועדת ההיגוי.

7.1.2.10. **נספח ב-10** - תפקידי האשכול.

13

7.2. האשכול יהיה רשאי להוציא עדכונים ו/או הבהרות ו/או לערוך שינויים בתנאי הזמנה זו

ובמסמכים המצורפים לה בכתב על פי שיקול דעתו הבלעדי, והללו יחשבו לחלק בלתי נפרד

מהזמנה זו ומהצעת המציע.

7.3. האשכול יהיה רשאי לפסול הצעות אשר לא צורפו להן המסמכים כמפורט לעיל או לדרוש

את השלמתם, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שלמציע תעמוד כל טענה ו/או זכות

כלפי האשכול בגין השימוש בזכותו זו.

7.4. האשכול רשאי, לפי שיקול דעתו, לבקש מהמציעים להשלים מסמכים שלא נכללו בהצעה.

## 8. שאלות הבהרה

8.1. ניתן להפנות שאלות הבהרה בכתב, **בקובץ word בלבד ולא בטבלה** בנוסח שלהלן:

מסמך א' – הוראות ותנאים כלליים

סעיף \_\_\_\_\_, בעמוד \_\_\_\_\_ למסמכי המכרז - \_\_\_\_\_ (השאלה)

חתימת המציע

8.2. שאלות הבהרה יופנו לאשכול עד **ליום שני 29.1.2024 בשעה 16:00** במערכת הגשת המכרזים הדיגיטאלית.

8.3. **תשובות יפורסמו** במערכת הגשת המכרזים הדיגיטאלית **עד ליום שלישי 6.2.2024**.

8.4. מובהר בזאת, כי הסתייגויות ו/או הערות למסמכי המכרז על נספחיו, לרבות ביחס לדרישות הביטוח במכרז זה, יש להעלות אך ורק במסגרת שאלות הבהרה כאמור ובמועד שנקבע לכך. לא תתקבלנה כל הסתייגויות ו/או הערות ביחס למסמכי המכרז על נספחיו (לרבות ביחס לדרישות הביטוח), לאחר חלוף המועד לשאלות הבהרה כאמור ו/או במסגרת ההצעות שתוגשנה.

8.5. אך ורק תשובות, הבהרות ועדכונים שיפורסמו באתר האשכול ע"י האשכול יחייבו את האשכול והם ייחשבו לכל דבר ועניין כחלק מתנאי ההליך ומהצעת המציע והם יצורפו על ידי המציע להצעתו כשהם חתומים וכן כשהם מלאים, ככל שנדרש.

## 9. תשלום דמי השתתפות במכרז

9.1. השתתפות במכרז והגשת הצעה במסגרתו, מותנים בתשלום דמי השתתפות במכרז בסך כולל של 5,000 ₪ (אלף שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו מכל סיבה שהיא.

9.2. ניתן לשלם את דמי ההשתתפות בהעברה בנקאית בלבד, החל ממועד פרסום המכרז ועד שלושה ימים לפני המועד האחרון להגשת המכרז. יש לשלוח לאשכול אישור של הבנק על ההעברה בו יפורטו פרטי המשלם, מספר חשבון הבנק, מועד התשלום וסכום התשלום. על שולח האישור לוודא קבלתו במשרדי האשכול. את הקבלה על התשלום יש לצרף למסמכי המכרז. **פרטי חשבון הבנק** – שם הישות: איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ, בנק: מזרחי טפחות, סניף: 446 קרית ים, מס' חשבון: 518428.

9.3. **ניתן לעיין במסמכי המכרז טרם רכישתם באתר האשכול.**

## 10. מבטל

### 11. ערבות לקיום ההצעה:

11.1. המציע יצרף להצעה ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול להבטחת קיום ההצעה:

11.1.1. מאת תאגיד בנקאי אשר הינו בעל רישיון לפי סעיף 4(א) או סעיף 4(א) לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1982; או,

11.1.2. מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א-1981; או,

חתימת המציע

11.1.3.1. מאת סולקים בעלי רישיון למתן ערבות בהתאם לנודעת תכ"ם מס' 7.3.3.2.

בנוסח המצורף לכתב הזמנה זה (כנספח א-3) בסכום של 100,000 ₪. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 31/05/2024 האשכול יהיה רשאי לדרוש מהמציעים להאריך את משך התוקפה של הערבות. במקרה והמציע לא האריך את תוקף הערבות בהתאם לדרישת האשכול, רשאי האשכול לחלט את הערבות ולהפקיד את הכספים המחולטים בחשבון. על הכספים המחולטים יחול הוראות ערבות לקיום ההצעה.

מובהר בזאת כי האשכול עלול לפסול הצעות עקב אי התאמות בערבות שהוגשה להבטחת קיום ההצעה. לפיכך, על המציעים לוודא זמן מספיק לפני המועד האחרון להגשת ההצעה, כי נוסח הערבות המונפקת עבורם מטעם מנפיק הערבות הוא כנדרש על פי סעיף זה ותואם במדויק את הנוסח המצורף כנספח א-3.

11.2. הערבות תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת המציע. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהזמנה זו ובהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן, יהיה האשכול רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל האשכול, על דקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול ההליך. זאת, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה לאשכול על פי כל דין ו/או על פי מסמכי ההליך.

11.3. מבלי לגרוע מהאמור, האשכול יהיה רשאי להציג את ערבות ההצעה לפירעון, לחלט את סכום הערבות הנקוב בה, כולו או חלקו, בהתקיים בין היתר, אחד או יותר מהנסיבות המפורטות להלן:

11.3.1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, תכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;

11.3.2. המציע מסר לאשכול מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;

11.3.3. המציע חזר בו מהצעתו לאחר חלוף המועד להגשת ההצעות;

11.3.4. המציע שנבחר כזוכה בהליך לא פעל לפי ההוראות הקבועות במסמכי ההזמנה, כולן ו/או חלקן, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות עם האשכול.

הכל מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה לאשכול על פי כל דין ו/או על פי מסמכי ההליך.

11.4. קבע האשכול, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בהתאם לאמור לעיל – יהיה האשכול רשאי לפסול את אותה הצעה.

## 12. הגשת ההצעות

12.1. המציע יגיש את הצעתו בהתאם לתנאים המפורטים בהזמנה זו.

חתימת המציע

12.2. כל מסמכי המכרז, כולל מסמכים נוספים שיפורסמו באתר האשכול, ו/או שישלחו למציעים (במידה וישלחו או יפורסמו באתר), ייחתמו על ידי המציע, וכל דף, תכנית, כתב מחירים, כתב כמויות או מפרט, יסומנו בראשי תיבות בתחתיתם, ובסוף כל מסמך – חתימה מלאה וחותרמת המציע **בצבע כחול**, למעט הערבות (**נספח א-3**) אשר תיחתם על ידי מנפיק הערבות.

12.3. על המציע למלא את **כל** הפרטים הטעונים מילוי בכל מסמכי ההצעה **בצבע כחול**.

12.4. על ההצעה לעמוד בתקפה, ללא זכות חזרה, למשך שישה חודשים לאחר המועד להגשת ההצעות. האשכול רשאי לבקש מהמציעים להאריך את משך תוקפן של ההצעות והערבות להבטחת קיום ההצעות. במקרה שמציע יחזור בו מהצעתו בניגוד להוראות סעיף זה, יהיה האשכול רשאי לחלט את הערבות שצורפה להבטחת קיום הצעתו, גם אם באותה עת טרם נקבע הזוכה בהליך.

12.5. ההצעה תוגש בעותק אחד שתוכנס באופן מקוון לתיבת המכרזים הדיגיטלית במערכת המכרזים של האשכול. ההגשה המקוונת תכלול את כלל מסמכי ההצעה.  
מציע שיצרף ערבות בנקאית או ערבות שהונפקה ע"י חברת ביטוח יגיש את הערבות בלבד למעטפה סגורה שתוכנס **ידנית** לתיבת מכרזים המיועדת הנמצאת במשרדי האשכול. על המעטפה יצוין מספר המכרז ושמו המלא של המכרז בלבד. יתר מסמכי המכרז יוגשו באמצעות מערכת המכרזים המקוונת של האשכול כאמור לעיל.

16

12.6. מציע לא יגיש יותר מהצעה אחת. תוגש על ידי מציע יותר מהצעה אחת, יהיה האשכול רשאי לפסול את כל ההצעות שהגיש המציע, או לבחור לדון באחת מההצעות בלבד, או לשלב ביניהן, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

12.7. הצעה שתוגש שלא בהתאם לדרישות הזמנה זו על נספחיה במלואם, לרבות הצעה חסרה או מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות, מבוססת על הבנה מוטעית של נושא ההליך, הגשה שלא בהתאם למכלול דרישות ההזמנה, הכוללת הסתייגות כלשהי לגבי תנאי מתנאיהם של מסמכי ההזמנה, בין ע"י תוספת ו/או מחיקה ו/או השמטה ו/או בכל דרך אחרת ו/או הצעה שלא תוגש במועד – **עלולה להיפסל על פי שיקול דעתו הבלעדי של האשכול.**

**מועד אחרון להגשת הצעות למכרז: יום ראשון 26/11/2023 עד השעה 11:00**

12.8. **תיבת המכרזים וההצעות תיפתח מיד לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז – ביום ראשון 26/11/2023 עד השעה 11:00 במשרדי האשכול. פתיחת תיבת המכרזים הינה פומבית, וכל אדם רשאי להיות נוכח בה.**



12.9. האשכול רשאי להאריך את המועד להגשת הצעות. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שרכש הזמנה זו על פי המען שציין בעת הרכישה. אין באמור בסעיף זה כדי להבטיח מתן ארכה להגשת הצעות.

### **13. בחירת ההצעה הזוכה**

13.1. **בשלב הראשון**, לאחר פתיחת תיבת המכרזים תיבחנה עמידתם של המציעים בתנאי הסף, לרבות ביחס למסמכים והאישורים הנדרשים לשם השתתפות במכרז.

13.2. **בשלב השני**, ידורגו ההצעות לפי מרכיב האיכות בלבד ולפי הצעותיהם.

13.2.1. מרכיב האיכות לכל הצעה יקבל ניקוד על-פי הרכיבים כמפורט להלן:

13.2.1.1. האשכול יפנה לממליצי המציע או לקוחות אחרים לרבות רשויות

האשכול (גם אם המציע לא ציין אותם בהצעתו) על-פי שיקול דעתו המוחלט לצורך מתן חוות דעת על המציע. חוות דעת אלה יהוו בסיס למתן ציון איכות וטיב השירות שניתן על ידי המציע.

13.2.1.2. הפנייה תעשה לממליץ אחד לפחות. ככל שלא ניתן יהיה לקבל את כל

המידע הנדרש לשם דירוג המציע מאת הממליץ יהא רשאי האשכול לפנות לממליץ אחר.

13.2.1.3. האשכול רשאי לעשות שימוש גם בניסיונו ו/או בניסיון רשויות האשכול לצורך ניקוד סעיף זה.

13.2.2. **המציע, מנהל המיזם, המתכלל, ומנהלי קבוצת המציעים שחתמו על חוזה**

**המציעים נספח א-1, ככל וההצעה הוגשה ע"י קבוצה כאמור, יוזמנו להתרשמות**

**בפני המזמין, התרשמות אשר לה משקל רב בבחירת הזוכה, על פי החלוקה הבאה:**

מס'	פרמטר	ציון מירבי
1.	התרשמות ממסמכי התכנית המקצועית, העסקית ותכנית העבודה להקמה ולפיילוט. המציע יגיש תוכנית מתודולוגית להפעלת המיזם, הכוללת לוחות זמנים(גאנט), מבנה ארגוני, מפרט בעלי התפקידים המוצעים, מפרט מערך הבקרה המוצע.	25
2.	התרשמות בראיון מבעלי התפקידים המובילים: הבנת המיזם ומורכבותו, מידת התאמתם, יכולת האינטגרציה והסנכרון בין כלל חברי הקבוצה, מידת המחויבות החברתית למיזם של מנהל המיזם והמתכלל המוצעים.	35
3.	הציון על היתרון במסמכי הניסיון המקצועי והניהולי המצויינים בתנאי הסף: - כל 3 שנות ניסיון יקנו נקודה נוספת עד 5 נקודות לציון המשוקלל; מורכבות פרויקטים: ניסיון ניהולי של כל 2 מרכיבים נוספים המצויינים בסעיף 6.2 יקנו 2 נקודות יתרון בשקלול הציון הסופי ועד 6 נקודות; כל 3 פלטפורמות טכנולוגיות נוספות יקנו 2 נקודות יתרון בשקלול הציון הסופי ועד 4 נקודות; ניסיון בממשק ישיר על כל 100,000 לקוחות קצה יקנו 2 נקודות יתרון בשקלול הציון הסופי ועד 4 נקודות; יתרון לניסיון בהפעלת מוקד מעבר 100 מוקדנים בו זמנית בכלל המוקדים של המציע יקנה 2 נקודות לציון המשוקלל, ומענה ב 5 שפות ומעלה בו זמנית יקנה 4 נקודות לציון המשוקלל	25
4	התרשמות לקוחות המציע	10
5	התרשמות כללית	5
	<b>ציון כולל</b>	<b>100</b>

13.2.2.1. הצעות שיקבלו ניקוד נמוך מ-50 נקודות ברכיב האיכות יפסלו.

13.2.2.2. המקצועיות תיבחן, בין היתר, על פי התרשמות הוועדה מהתכניות

המקצועית והעסקית המוצעות, ומהתרשמות ישירה של הוועדה מהמציע, ממנהל ומתכלל המיזם.

13.2.3. האשכול יפנה לממליצי המציע או לקוחות אחרים (גם אם המציע לא ציין אותם בהצעתו) על-פי שיקול דעתו המוחלט לצורך מתן חוות דעת על המציע. חוות דעת אלה יהוו בסיס למתן ציון איכות וטיב המוצרים שסופקו על ידי הספק. הפנייה תעשה לממליץ אחד לפחות. ככל שלא ניתן יהא לקבל את כלל המידע הנדרש לשם דירוג הממליץ מאת המציע יהא רשאי האשכול לפנות לממליץ אחר. האשכול רשאי לעשות שימוש גם בניסיונו ו/או בניסיון רשויות האשכול לפנות לממליץ אחר. סעיף זה.

13.2.4. המציע יצרף להצעתו רשימת לקוחות ממליצים, המפרטת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם.

האשכול יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לממליצים אלה, כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.

האשכול יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, שלא להתקשר עם מציע, אשר חוות הדעת עליו יהיו שליליות לגביו ו/או לגבי טיב השירותים אשר ניתנו על ידו בעבר.

13.2.5. בבחינת איכות וטיב השירות של המציע ומידת שביעות הרצון משירותיו:

מובהר בזאת כי מציע אשר לא צירף להצעתו רשימת לקוחות להם נתן הוא שירותים, לא יקבל ניקוד עבור פרמטר "התרשמות לקוחות המציע". למציע לא תהא כל טענה ו/או דרישה לעניין חובתו זו.

13.2.6. במסגרת דירוג ההצעות רשאי האשכול להעניק בפרמטר מסוים גם 0 נקודות להצעה.

13.2.7. ניקוד הטיב והניסיון יינתן על סמך מסמכי ההצעה ועל סמך שאלות הבהרה שהמציעים ישאלו ע"י ועדת המכרזים באופן ישיר. לכן, על המציע ונותן השירותים להכין עצמם להופיע בפני ועדת הבחינה המתכנסת ביום 25.3.2024 שעות 19:00 באתר האשכול, במשרדי האשכול. במועד זה המציעים יציגו את תוכנית העבודה המוצעת על ידיהם בפני ועדת המכרזים – לכל מציע יינתנו כ-30 דק'.

13.2.8. לא ניתן יהיה להציג מסמך שלא צורף להצעה.

13.2.9. ועדת הבחינה הינה ועדה מייעצת לוועדת המכרזים אשר חבריה הם אהרון אזולאי מנכ"ל האשכול, ביאן מטרי - מנכ"ל עירייה טמרה, יריב גסר – מנכ"ל עיריית קרית מוצקין, ונציגי הציבור: עו"ד אבי עיני ומנחם גרינבלום.

13.2.10. מובהר, כי לוועדת המכרזים הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לראיין את המציעים ו/או בעלי התפקידים המוצעים וזאת בנוסף לראיון בפני ועדת הבחינה

13.2.11. האשכול יהיה רשאי לדרוש מכל מציע השלמת מסמכים ו/או אישורים ו/או מתן הסבר ו/או ניתוח להצעתו. ככל שהמציע יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, רשאית תהא וועדת המכרזים להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

13.2.12. יובהר, כי האשכול רשאי לבדוק את אמינות המציע, בעלי השליטה בו, מנהליו ובעליו; כמו כן, רשאי האשכול לבחון פרויקטים קודמים אותם ביצע המציע, ולהתקשר טלפונית לשם כך מול המזמינים השונים על-מנת לקבל מידע אודות טיב מתן השירותים ו/או העבודות שבוצעו על-ידו; בעת השתתפות המציע במכרז, מעניק הוא לאשכול את הזכות לפנות למזמינים ולקבל כל מידע אודות פרויקטים אשר בוצעו על-ידו.

13.2.13. האשכול רשאי לקחת בחשבון שיקוליו, בבחירת ההצעה הזוכה ו/או בבחינת ההצעות למכרז, את אמינותו, ניסיונו וכושרו של המציע למתן שירותי הייעוץ נשוא ההסכם המוצע במכרז.

13.2.14. במסגרת זו, רשאי האשכול להביא במסגרת שיקוליו ניסיון שלילי ו/או בעיות באמינות אשר היו לאשכול עם משתתף במכרז, ואף לפסול בהתאם לשיקולים אלה את הצעתו ו/או להימנע להתקשר עימו בהסכם הספק ולבחור משתתף אחר תחתיו.

13.2.15. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יצוין כי באם ימצא האשכול על-פי שיקול דעתו כי הצעת המציע איננה סבירה בשל תנאיה ונתוניה ו/או בשל חוסר התייחסות לתנאי המכרז ודרישותיו, באופן שלדעת האשכול מונע את הערכת ההצעה כראוי, יהיה בסמכות האשכול לפסול את הצעתו של המציע על-פי שיקול דעתה הבלעדי מבלי שתעמוד למציע כל טענה בעניין וזאת בכפוף לעריכת שימוע למציע, כאשר עריכת שימוע נדרשת על-פי דין.

13.3. ניקוד ההצעה יהיה הניקוד שתקבל ההצעה לפי הטבלה בסעיף 13.2.

13.4. ההצעה שתקבל את הציון הטוב ביותר, תוכרז כהצעה הזוכה, וזאת בשים לב ליתר הוראות המכרז.

13.5. האשכול יהיה רשאי לדרוש מכל מציע השלמת מסמכים ו/או אישורים ו/או מתן הסבר ו/או ניתוח להצעתו. ככל שהמציע יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, רשאית תהא וועדת המכרזים להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

13.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יצוין כי באם ימצא האשכול / ועדת המכרזים על-פי שיקול דעתו כי הצעת המציע איננה סבירה בשל תנאיה ונתוניה ו/או בשל חוסר התייחסות לתנאי המכרז ודרישותיו, באופן שלדעת האשכול מונע את הערכת ההצעה כראוי, תהיה בסמכות האשכול

חתימת המציע

/ ועדת המכרזים לפסול את הצעתו של המציע על-פי שיקול דעתו הבלעדי מבלי שתעמוד למציע כל טענה בעניין וזאת בכפוף לעריכת שימוע למציע, כאשר עריכת שימוע נדרשת על-פי דין.

#### **14. זהות בין הצעות כשירות**

- 14.1. במקרה וימצא כי שתי (או יותר) הצעות שקיבלו את הניקוד הטוב ביותר הינן הצעות זהות, אזי ככל שאחת מההצעות הנ"ל היא "עסק בשליטת אישה", תוכרז ההצעה כאמור כהצעה הזוכה, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור ב**נספח א-14** למסמכי המכרז.
- 14.2. במידה ויהיו מספר הצעות אשר תיקבענה כהצעות הטובות ביותר שהן זהות בניקוד וכשירות, תיערך ביניהן התמחרות נוספת שבה יתבקשו המציעים להגיש, תוך שלושה (3) ימים מיום קבלת הודעה על כך, הצעה משופרת להשתתפות הספק בניהול המיזם כאמור בסעיף 15.4 להלן, ומביניהן תיקבע ההצעה הזוכה במסגרת וועדת מכרזים.
- 14.3. אם לאחר הגשת ההצעה המשופרת, ההצעות יהיו זהות בסכומיהן, יתבקשו המציעים להגיש הצעה משופרת בשנית וזאת תוך (3) ימים מיום קבלת ההודעה על כך, ומביניהן תיקבע ההצעה הזוכה, וכך הלאה עד לקבלת ההצעה הטובה ביותר.

#### **15. התקשרות עם המציע הזוכה**

- 15.1. האשכול יודיע למציע שהצעתו נבחרה כהצעה הזוכה בהליך. הזוכה במכרז יידרש להפקיד בידי האשכול בתוך 10 ימים מיום ההודעה על הזכייה במכרז:
- 15.1.1. ערבות אוטונומית בלתי הדירה ובלתי מותנית לטובת האשכול, לקיום התחייבויות המציע, בסך של 100,000 (מאה אלף שקלים חדשים) ₪.
- סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הידוע במועד הקובע (להלן: בתוקף עד שנתיים ממועד החלטת ועדת המכרזים על זהות הזוכה. נוסח הערבות ותנאיה יהיו בנוסח **נספח א-3**.
- לא עמד המציע בדרישות האמורות או בחלקן במועדן, יהיה האשכול רשאי שלא לאשר את זכייתו בהליך בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או תרופה אחרות המוקנות לאשכול על פי כל דין ו/או הסכם. במקרה כזה, יהיה האשכול רשאי לבחור כזוכה בהליך במציע הכשיר שהצעתו דורגה כבאה בתור לאחר הצעתו של המציע שנפסל.
- 15.1.2. אישור עריכת ביטוח בהתאם לנוסח **נספח ב-3** להזמנה זו חתום ע"י חברת ביטוח בישראל.

- 15.2. לא עמד הזוכה במכרז בהוראות לעיל, רשאי האשכול לבטל את זכייתו במכרז, ולחלט את ערבות המשתתף כאשר סכום הערבות במלואו יהיה סכום הפיצוי המוסכם בגין הפרת התחייבות הזוכה כאמור לעיל, וזאת מבלי לגרוע מזכות האשכול לפעול כנגד הזוכה לגביית מלוא הנזקים שנגרמו לו לפי כל דין.
- 15.3. לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו כאמור לעיל, רשאי האשכול לפנות למציע שקיבל את הניקוד הגובה ביותר לאחר הניקוד של הזוכה, ויחולו הוראות סעיפים 15.1 ו-15.2 לעיל.
- 15.4. הספק הזוכה ישלם לאשכול עבור ניהול המיזם, בבקרה, בפיקוח על העבודות ובחיזוק מערך השותפויות של המיזם (תפקידי האשכול: **נספח ב-10**) באמצעות תשלום חודשי בסך של 20 ש"ח עבור כל אזרח ותיק. התשלום יחל לאחר תקופת הפיילוט או החל מהמועד בו ימומנו אזרחים ותיקים באמצעות החברה האזרחית או גופי ממשלה או רשומ"ק. כמו-כן ישלם הספק לאשכול תשלום בשיעור של 5% מהמחזור השנתי (להלן: "**תמורת האשכול**"). תמורת האשכול תשולם בתוך חצי שנתי (חצי ראשון יתבסס על הערכה).
- 15.5. להבטחת פעילות האשכול במיזם, הספק הזוכה ישלם לאשכול על חשבון סעיף 15.4 מראש סך של 125,000 ש"ח לחודש ל 12 חודשים הראשונים, אשר יקוזזו מהתשלום השנתי של 5%.

## 16. עיון בהצעה הזוכה

- 16.1. עיון במסמכי המכרז לרבות פרוטוקול וועדת המכרזים, ובהצעות הזוכות במכרז, לאחר קביעת המציע/ים הזוכה/ים, על-ידי המציע שהצעתו נפסלה ו/או מציע שלא זכה, תתאפשר באמצעות פנייה בכתב שתיעשה לחברה.
- 16.2. על אף האמור לעיל, לא יתאפשר העיון במסמכים הבאים:
- 16.2.1. חו"ד יועץ לוועדת המכרזים, ככל שיוזמנו במסגרת ייעוץ משפטי ו/או אחר לוועדה לצורך בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או החלטה של וועדת המכרזים ו/או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.
- 16.2.2. הצעות של מתמודדים אחרים שהגישו הצעתם ולא זכו במכרז.
- 16.2.3. כל מסמך עליו יש חסיון על-פי כל דין ו/או שהמציעים ביקשו במסגרת הצעתם כי ייותר חסוי.
- 16.3. מציע אשר הגיש הצעתו למכרז זה ייחשב כמי שנתן רשותו במקרה של זכייה לאפשר עיון בהצעתו למי שנפסל וביקש לבחון את הצעתו הזוכה. "הצעה" - לצורך סעיף זה משמעה כלל המסמכים שהוגשו על-ידי המציע במכרז זה, ככל שלא ציין על גבי הצעתו כי עסקינן בחומר חסוי.

16.4. האשכול אינו נושא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר להשתתפותו בהליך זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם בשל אי קביעת הצעתו כהצעה המתאימה ביותר. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המציעים יישאו בכל הוצאות ההשתתפות במכרז והכנת ההצעות, ולא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי מאת החברה בגין הוצאות אלו.

## 17. תנאים נוספים

17.1. האשכול רשאי לבטל את ההזמנה ו/או המכרז ו/או הזכייה במכרז וכל עוד לא נחתם הסכם עם מי מרשויות האשכול. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי ביצועו של מכרז זה עשוי להיות כפוף לקבלת אישורים שונים לרבות אישור משרד הפנים ו/או משרד האוצר ו/או קבלת תקציבים ו/או היתרים ו/או אישורים של גורמים אחרים ו/או הסכמות שונות, לפיכך, קיימת אפשרות לביטול המכרז ו/או הזכייה במכרז ו/או ההסכם שייחתם עם הזוכה/ים במכרז כאמור לעיל או לדחייה במועד ההתקשרות עם הזוכה/ים במכרז ו/או לדחייה במועד תחילת מתן השירותים. בעצם הגשת ההצעה במכרז רואים את המציעים כמי שמסכימים ומאשרים את האמור לעיל, וכמוותרים על כל טענה, דרישה ו/או תביעה כנגד האשכול בעניין זה באופן מלא וללא כל סייג.

17.2. אין באמור כדי לגרוע מחובתו של הספק לקבל אישורים והיתרים ולהמציא אישורים ומסמכים הנדרשים ממנו כאמור במסמכי המכרז, ומאחריותו של הספק במקרה של עיכובים בקבלתם.

17.3. האשכול אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, והדבר מסור להחלטתו ושיקול דעתו הבלעדי של האשכול מבלי שתעמוד למציע/ים כל טענה ו/או דרישה כנגד האשכול בגין שימוש בזכות זו.

17.4. האשכול שומר על זכותו לפסול הצעה המעלה חשש, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של האשכול, באשר ליכולתו של המציע לעמוד בהצעתו בהתאם לכל תנאי המכרז, במחיר שהוצע על ידו.

17.5. האשכול יהיה זכאי לפנות אל המציעים או מי מהם בבקשה למתן הבהרות ביחס להצעותיהם לצורך בדיקת ההצעות ובמהלך הבדיקה.

17.6. כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות בהליך יהיו על חשבון המציע בלי כל קשר לתוצאות ההליך.

17.7. ההזמנה וכל המסמכים המצורפים אליה ו/או שיצורפו הם רכושו של האשכול, הם ניתנים למציע בהשאלה לשם הכנת הצעתו והגשתה בלבד ועליו להחזירם לאשכול עד למועד הגשת ההצעות, בין אם יגיש את ההצעה ובין אם לא יגיש. אין המציע רשאי, בין בעצמו ובין ע"י אחרים, להעתיקם או לצלמם או להעבירם לאחר או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

17.8. חתימתו של המציע והגשת ההצעה מהווה הסכמה מלאה וגמורה לכל האמור במסמכי המכרז על כל תנאיו ומהווה ראיה, כי המציע בדק בעצמו את כדאיות הסכם ההתקשרות ויתר

חתימת המציע

מסמכי המכרז, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעתו, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם רשויות האשכול בהסכם במידה שהצעתו תזכה והוא מנוע מלעורר כל טענה כלפי האשכול ו/או מי מטעמו ו/או רשויות האשכול – כולן או מקצתן – בעתיד.

17.9. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים של האשכול ו/או בהליכי המכרז האחרים וכתוצאה מפגם זה לא זכה המציע במכרז, יהיה זכאי המציע שלא זכה כתוצאה מהפגם כאמור, לקבל מאת האשכול, עקב אי זכייתו, אך ורק את ההוצאות הישירות שהוציא בגין הכנת הערבות ובגין רכישת מסמכי המכרז. פרט לתשלום האמור לא יהיה זכאי המציע הנ"ל ו/או מי מטעמו ו/או קבלני המשנה שלו לכל פיצוי אחר בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בתהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג שהוא כלפי האשכול ו/או מי מטעמו.

17.10. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים או בהליכי המכרז האחרים וכתוצאה מפגם זה זכה במכרז המציע ולא מציע אחר שהיה זכאי לכך, מתחייב המציע שזכה, מידית עם הודעת האשכול, להפסיק עבודתו ע"פ החוזה שנחתם עימו במסגרת המכרז בכל שלב שהוא. רשות אשכול תשלם למציע את התמורה עבור העבודה שביצע עד למועד ההפסקה כפוף לתנאי החוזה ולמציע לא תהיינה כל תביעות או טענות אחרות מכל סוג שהוא כלפי האשכול ו/או רשויות האשכול ו/או מי מטעמו.

17.11. האשכול אינו נושא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר להשתתפותו בהליך זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם בשל אי קביעת הצעתו כהצעה המתאימה ביותר.

בכבוד רב,

**אהרון אזולאי – מנכ"ל**

**איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ**



### הצהרת המציע:

אנו הח"מ, מאשרים כי קראנו ואנו מסכימים לכל התנאים וההוראות שבהזמנה זו.

---

#### המציע

(חתימת מורשי החתימה וחותמת התאגיד)

#### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ חתם/מו בפני על הצהרה זו \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, בשם המציע, כי אצל המציע התקבלו כל החלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

---

עורך - דין (חתימה + חותמת)

## נספח א-1

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### הצהרת הספק

שם הספק: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

א.ג.נ.,

הנדון: הזמנה להציע הצעות – מכרז פומבי 16/2023

### ותיקות עם ערך

1. אנו הח"מ, מסכימים לתנאים המפורטים בהזמנה להציע הצעות, על כל מסמכיה ונספחיה, הנקראים ביחד – "מסמכי ההצעה", וכוללים אותה, מצורפת וחתומה, על מסמכיה ונספחיה כאמור, כחלק מתנאי הצעתנו זו.
2. אנו מצהירים כי קראנו בעיון את מסמכי ההצעה לרבות החוזים ומפרט השירותים, עיינו במסמכים האחרים אשר צורפו למכתב ההזמנה להציע הצעות והעתידים כולם יחד להוות את החוזה לשירותי ותיקות עם ערך לאשכול.
3. הננו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי ההצעה על פרטיהם וכן כל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאות אספקת הציוד וביצוע העבודות ידועים ומוכרים לנו וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו. הננו מצהירים כי לא נציג תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי-הבנה או אי-ידיעה כשלהי של תנאי כלשהו מתנאי מסמכי ההצעה ואנו מוותרים בזה מראש על טענות כאלו.
4. הננו מתחייבים לספק את השירותים ולבצע את העבודות בהתאם לתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל כולם יחד, לפי המחירים שהצענו בהצעת המחיר והננו מקבלים על עצמנו לספק את השירותים ולבצע את העבודות לשיעור רצונו הגמור של האשכול.
5. אם הצעתנו תתקבל, הננו מתחייבים להפקיד בידי האשכול ערבות בנקאית להבטחת התחייבויותינו במכרז זה ונספחיו לרבות חוזה הספק.
6. ידוע לנו ואנו מסכימים כי אתם תהיו רשאים לבטל את ההזמנה ו/או המכרז ו/או הזכייה במכרז וזאת על פי שיקול דעתכם הבלעדי וכל עוד לא התקשרתם עמנו בחוזה הספק.

חתימת המציע

7. אנו מצהירים בזאת כי נתחיל ביצוע העבודות מיד עם קבלת הודעת הזכייה במכרז.
8. אנו מאשרים ומתחייבים כי אם הצעתנו תתקבל ותהיה מניעה משפטית מכל סוג שהוא למימוש הזכייה במכרז לרבות במקרה שיוצא צו מניעה כנגד קבלת הצעתנו ו/או כנגד חתימת הסכם אתנו ו/או כנגד ביצועו, לא יהיו לנו כל דרישות או כל תביעות מכל סוג שהוא כנגדכם וזאת אף אם התחלנו במתן השירותים ובכל מקרה של עיכובים בביצוען או הפסקתן.
9. אתם רשאים להמחות ו/או להסב את זכויותיכם והתחייבויותיכם כלפינו, כולן או מקצתן, לתאגיד בשליטתכם (להלן: "תאגיד עירוני") ללא צורך בהסכמתנו, ובלבד שהתאגיד העירוני קיבל על עצמו בכתב את המחאת הזכויות וההתחייבויות. אין באמור כדי להטיל על התאגיד העירוני אחריות או חבות כלשהי שאתם לא קיבלתם על עצמכם בכתב כאמור.
- תאגיד עירוני אליו הומחו זכויות והתחייבויות כאמור יהיה רשאי לשוב ולהמחות אליכם.
- הומחו זכויות והתחייבויות במלואן או בחלקן כאמור, יהיה הממחה רשאי להורות לנו לגרום לכך שהערבות הבנקאית שנמסרה כאמור בחוזה ובכל מסמכי המכרז וכל בטוחה ומסמך אחר שהוצאו לטובת הממחה על ידי צד שלישי כלשהו על פי החוזה וכל מסמכי המכרז, יוסבו לטובת הגורם שאליו הומחו הזכויות. אנו נגרום להסבת הערבות וכל יתר הבטוחות והמסמכים כאמור בתוך 14 יום מקבלת דרישה בכתב מכם. מובהר, כי התחייבות זו מובטחת אף היא על ידי הערבות הבנקאית.
10. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ועומדת בתוקף ומחייבת אותנו לתקופה הנקובה ו/או לכל תקופה שתוארך על ידי המזמין.
11. כבטחון לקיום הצעתנו על כל תנאיה לרבות כאמור בהזמנה להציע הצעות, אנו מצרפים בזאת ערבות בנקאית ערוכה לפקודתכם בהתאם להצעתנו בסכום המפורט בתנאים הכללים. אם הצעתנו לא תתקבל, אתם תשחררו את הערבות בעת ובעונה אחת עם משלוח ההודעה על דחיית הצעתנו, אך לא יאוחר מאשר 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות. אם הצעתנו תתקבל, אתם תשחררו את הערבות בסמוך למועד חתימת החוזה, לאחר שנמציא לכם ערבות בנקאית מתאימה.
12. אנו מצהירים שהצעה זו מוגשת אך ורק על ידי התאגיד ושהננו זכאים לחתום כדין על הצעה זו. כן הננו מצהירים כי הצעתנו זו מוגשת בתום לב וללא כל הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות לביצוע אותם שירותים וכי לא מנענו מגורם כלשהו להגיש הצעה במכרז ולא פנינו לגורם כלשהו בבקשה או בהצעה או בדרישה להימנע מהגשת הצעות במכרז.
13. אנו נשלם לאשכול עבור ניהול המיזם ופיקוח על העבודות תשלום בסך של 20 ₪ עבור כל אזרח ותיק, וכן תשלום בשיעור של 5% מהמחזור השנתי (להלן: "תמורת האשכול"). כל תשלום ישולם 45 יום לאחר תום החודש בו נגיש דו"ח חודשי לאשכול חצי שנתי (לפי הערכה) בתוך 45 יום מתום כל מחצית. להבטחת פעילות האשכול במיזם, נשלם לאשכול על חשבון סעיף 15.4 מראש סך של 125,000 ₪ לחודש ל 12 חודשים הראשונים, אשר יקוזזו מהתשלום השנתי של 5%.

**14. אנו מצהירים:**

- 14.1. כי הצעתנו זו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות בתזכיר החברה ובתקנונה או בהסכם השותפות או בתקנת האגודה השיתופית.
- 14.2. כי אנו זכאים לחתום בשם הגופים הנ"ל ושלא קיימות כל הגבלות במסמכים הנ"ל המונעות בעדנו לחתום על מסמכי ההצעה.
- 14.3. כי יש לנו הידע, המומחיות והניסיון הדרושים למתן השירותים נשואי ההזמנה להציע הצעות.
- 14.4. כי נמצא ברשותנו אישור של "עוסק מורשה" לצורכי מע"מ.
- 14.5. כי נמצא ברשותנו אישור על ניהול ספרים מרואה חשבון או פקיד השומה.
- 14.6. כי נמצא ברשותנו אישור על ניכוי במקור.
- 14.7. כי כל קבלני המשנה שיועסקו על ידינו יהיו בעלי רישיונות מתאימים למתן השירותים, ומחייבים קבלת אישור האשכול, וכי לא תותר העסקתו של כל ספק ללא אישור זה.
15. אנו מתחייבים לא לגלות ולמנוע את גילוי פרטי הצעתנו לאחרים.
16. ידוע לנו כי המחירים הנקובים בהצעתנו אינם כוללים מס ערך מוסף וכי מס ערך מוסף, בשיעור הקבוע בחוק שיהיה בתוקף במועד התשלום, יתווסף לתשלום וישולם במועד התשלום.
17. אנו מוותרים על הצורך במשלוח התראה בכתב או כל הודעה אחרת על ידכם בקשר עם אי מילוי או הפרת הוראה כלשהי הכלולה בהצעה זו ועצם חלוף או אי-מילוי או הפרה של הוראה כלשהי מההוראות הנ"ל תשמש במקום התראה כנ"ל.
18. "הרבים" כולל "היחיד" במקרה ומציע הוא פרט.
19. הצעתנו זאת, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף לתקופה של 6 חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות והמזמין רשאי להאריך תקופה זו.

המציע  (מורשי החתימה וחותמות המציע)	תאריך  שם המציע:
---	------------------------

שמות מורשי החתימה\*: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

מס' טלפון: \_\_\_\_\_

מייל: \_\_\_\_\_

מספר עוסק מורשה/ח.פ: \_\_\_\_\_

\* **הערה:** יש לצרף אישור עו"ד או רו"ח לעניין שמות מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המציע בחתימתם [נספח א-5].

## נספח א-2

### למכרז פומבי 16/2023

#### לנתיקות עם ערך

#### לאיגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

### הצהרת כוונות של קבוצת מציעים

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

#### הנדון: הצהרת כוונות של קבוצת המציעים וכ"א מחברי הקבוצה

- אנו הח"מ, מורשי החתימה של כ"א מחברי קבוצת המציעים במכרז זה, מצהירים כלפיכם כדלקמן:
- אנו מצהירים, התקשרנו או שבכוונתנו להתקשר ביננו כדי לתת יחדיו לאשכול שירותים להנעת האזרחים הוותיקים לאזרחות ותיקה פעילה כמפורט במכרז זה.
  - ככל והמועד ההגשת ההצעה למכרז טרם התקשרנו בהסכם כאמור לעיל, נשלח לכם הודעה כי חתמנו כולנו על ההסכם למתן השירותים וזאת לא יאוחר מתחילת ביצוע הפיילוט, קרע: עד שלושה חודשים מיום הודעת הזכייה במכרז.
  - ידוע לנו כי אם לא נודיע על התקשרות כאמור, יהיה האשכול רשאי לבטל את זכייתנו במכרז.

באנו על הח"מ

שם המציע וחתימות:

\_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה\*:

\_\_\_\_\_

שם המציע וחתימות:

\_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה\*:

\_\_\_\_\_

שם המציע וחתימות:

\_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה\*:

\_\_\_\_\_

שם המציע וחתימות:

\_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה\*:

\_\_\_\_\_

חתימת המציע

### נספח א-3

## המהווה חלק בלתי ממכרז פומבי 16/2023

### נוסח ערבות לקיום ההצעה/ביצוע

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

א.ג.נ.,

### הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ מס' ת.ז.ח.פ.ח.צ. \_\_\_\_\_ (להלן – "הנערב") מרחוב \_\_\_\_\_ (כתובת מלאה) אנו ערבים בזאת באופן בלתי חוזר בקשר למילוי כל מחויבויותיו של הנערב כלפיכם על פי מכרז פומבי מס' 16/2023 לנתיקות עם ערך עבור איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ לשלם לכם כל סכום שתדרשו מאת הנערב עד לסכום כולל של **100,000 ₪** (במילים: מאה אלף ש"ח שקלים חדשים) בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן המפורסם מעת לעת ע"י הלמ"ס או כל מדד שיחליף אותו. מדד הבסיס של ערבות הביצוע יהיה המדד האחרון הידוע ביום 15/09/2023 (להלן – "סכום הערבות").
2. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום המפורט בסעיף 1 דלעיל בפעם אחת או במספר דרישות שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מסכום הערבות בלבד ובתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל בסכום הערבות.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך המפורט בסעיף 1 לעיל, תוך שבעה (7) ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו חתומה על-ידי מנכ"ל החברה וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, מבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לנערב במכרז בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת הנערב.
4. לדרישתכם כאמור לעיל עליכם לצרף כתב ערבות זה.

חתימת המציע \_\_\_\_\_

5. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 31/05/2024 ועד בכלל.
6. תוקף הערבות ניתן להארכה בהודעה בכתב של גזבר האשכול באופן חד צדדי אלינו, בלא צורך בקבלת הסכמת הנערב, לתקופה של מאה ושמונים (180) ימים נוספים כל פעם מהמועד הנקוב בסעיף 5 דלעיל ללא הגבלה במספר הארכות (להלן – "בתקופה הנוספת").
7. כל דרישה על-פי ערבות זו, צריכה להתקבל לא יאוחר מתאריך תום תוקפה של הערבות כנקוב בסעיף 5 לעיל ו/או לאחר חלוף המועד האחרון לתוקף הערבות לאחר התקופה הנוספת (באם הוארכה) כאמור בסעיף 6 דלעיל.
8. לאחר מועד זה, תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
9. ערבות זו איננה ניתנה להמחאה ו/או להסבה ו/או להעברה בכל צורה שהיא והיא אינה ניתנת לשינוי, ביטול או התליה הואיל וזכויותיכם מותנות בה.

בכבוד רב,

שם מנפיק הערבות \_\_\_\_\_



## נספח א-4

המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### תעודת התאגדות של המציע בתוקף למועד

#### הגשת ההצעות המאשרת

#### כי המציע הינו תאגיד רשום

#### המתנהל על פי דין

## נספח א-5

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### אישור עדכני של עו"ד או רו"ח על זכויות החתימה במציע

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

הנדון: אישור זכויות חתימה

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ עו"ד / רו"ח\*\*, המשמש כעו"ד / רו"ח\*\* של המציע:  
\_\_\_\_\_ (שם התאגיד ומס' התאגיד), מאשר בזה כי על גבי ההצעה שאישורי זה מצורף  
לה חתמו ה"ה \_\_\_\_\_, וכי חתימת ה"ה  
\_\_\_\_\_ ביחד עם חתימת \_\_\_\_\_, בתוספת חותמת מוטבעת הכוללת את  
שם המציע כאמור לעיל, מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

34

תאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימת וחותמת עו"ד / רו"ח

\* ניתן לצרף את האישור בנוסח דלעיל בנפרד, על גבי נייר המכתבים של עורך הדין / רואה החשבון המאשר.  
\*\* נא מחקו את המיותר.

חתימת המציע \_\_\_\_\_

## נספח א-6

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### יש לצרף:

1. אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר ניהול ספרים כדין בהתאם להוראות **פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975**.
2. אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר דיווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי **חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975**.
3. תצהיר בנוסח המופיע להלן (נספח א-7).

## נספח א-7

### המהווה חלק בלתי נפרד מפומבי 16/2023

### תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ בעל/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר/ה בכתב כדלהלן:

1. אני משמש/ת כמנהל/בעל מניות ב \_\_\_\_\_ (להלן: "התאגיד").

2. אני עושה תצהירי זה מידיעתי האישית, על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") וכחלק ממכרז פומבי 16/2023 לנתיקות עם ערך עבור איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ.

3. הנני מצהיר/ה כי: [סמן ✓ בפסקה הרלוונטית, ומחק את הפסקה המיותרת]

עד למועד עריכת תצהירי זה לא הורשע התאגיד ולא הורשע בעל זיקה אליו (כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים) ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;

או –

עד למועד עריכת תצהירי זה התאגיד ו/או בעל זיקה אליו (כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ואולם, עד למועד הגשת ההצעה למכרז הנ"ל חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. הנני מצהיר/ה כי: [סמן ✓ בפסקה הרלוונטית, ומחק את הפסקה המיותרת]

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע;

או –

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

חתימת המציע \_\_\_\_\_

5. הנבי מצהיר/ה כי: **[סמן ✓ בפסקה הרלוונטית, ומחק את הפסקה המיותרת]**

- המציע אינו מעסיק 100 עובדים לפחות;  
או –
- המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד הרווחה והביטחון החברתי, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;  
או –
- המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, ופנה למנכ"ל משרד הרווחה והביטחון החברתי, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, וככל שקיבל הנחיות – פעל ליישומן;
6. ככל שהמציע ייבחר כזוכה במכרז, הוא מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד הרווחה והביטחון החברתי, בתוך 30 ימים מהמועד שבו ייחתם ההסכם עם האשכול.
7. הצהרתי זו הינה אישית ובאחריותי, ומבלי לגרוע מכך היא תיראה אף כהצהרה מטעם התאגיד, אשר הסמיך אותי למסור הצהרה זו.
8. אני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

**ולראיה באתי על החתום:**

חתימת המצהיר/ה

תאריך

**אישור**

אני, עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ מאשר/ת בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, אשר זיהה עצמו/ה באמצעות תעודת זהות שמספרה \_\_\_\_\_ / המוכרת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה וחתם/מה עליו בפניי.

חתימה וחותמת

תאריך

חתימת המציע

## נספח א-8

### נוסח תצהיר בדבר קיום ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות בהתאם לסעיף 1ב2 לחוק

#### עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

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

1. הנני עושה תצהיר זה כחלק ממסמכי מכרז פומבי מס' 16/2023, להתייעלות אנרגטית לרשויות איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ (להלן: "האשכול"), כמורשה מטעם המציע במכרז. אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה במכרז על-ידי האשכול וייחתם בין המציע למי מרשויות האשכול הסכם ספק, מתחייב המציע כי במהלך תקופת ההסכם (לרבות כל תקופת ההסכם מוארכת) לקיים כלפי המועסקים מטעמו, את האמור בסעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.

3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

#### ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר/ה

#### אישור עורך-דין

הנני מאשר כי היום \_\_\_\_\_, הופיע ה"ה \_\_\_\_\_ הנושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, בפני עוה"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו וחתם עליה בפני.

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ חתימת המציע

## נספח א-9

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### אישור רואה חשבון על מחזור כספי

לכבוד

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת

מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2020 וביום 31.12.2021 וביום 31.12.2022

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

ג. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם לימים ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ד. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד (2).

**לחילופין:**

חתימת המציע

ה. חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

#### לחילופין:

ו. חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות במפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ז. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים ליום 31.12.2020 וליום 31.12.2021 וליום 31.12.2022 המחזור הכספי של חברתכם לשנים 2020-2022 הינו גבוה מ/שווה ל-30,000,000 ש"ח (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים).

#### לחילופין:

ח. לצרכי הגשת מכתבנו זה על ידכם לאיגוד ערים אשכול רשויות המפרץ לשם הגשת הצעה במכרז 7/2022 התייעלות אנרגטית, אספקה והתקנת תאורת רחובות עבור רשויות איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ, ולצרכים אלה בלבד, הרינו לאשר כי בהתאם לדוח ממוחשב (שאילתת ESNA) משירות עיבוד נתונים של רשות המסים (שע"מ) מיום \_\_\_\_\_ היקף ההכנסות (לא כולל מע"מ) המדווחות לתקופה מיום 31.12.2020 ועד ליום 31.12.2022, הסתכם לסך \_\_\_\_\_ ₪.

אתם **אינכם** נמצאים בהקפאת הליכים ו/או בהליכי כינוס נכסים ו/או פירוק ו/או פשיטת רגל.

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת ר"ח

\*ניתן לצרף את האישור בנוסח דלעיל בנפרד, על גבי נייר המכתבים של רואה החשבון המאשר.

חתימת המציע



## נספח א-10

מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### אישור על חוסן פיננסי

## נספח א-11

מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### אישור על התקשרות וסוג ההתקשרות עם מזמינים והיקפם

מס"ד	מזמין	היקף ההתקשרות בש"ח	מועד מתן השירותים	סוג השירות/ מהות השירות	פרטי קשר של המזמין
1					<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p> <p>כתובת דואר אלקטרוני:</p> <p>_____</p>
2					<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p> <p>כתובת דואר אלקטרוני:</p> <p>_____</p>
3					<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p>

42

חתימת המציע

<p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p> <p>כתובת דואר אלקטרוני:</p> <p>_____</p>					
<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p> <p>כתובת דואר אלקטרוני:</p> <p>_____</p>					<b>4</b>
<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p> <p>כתובת דואר אלקטרוני:</p> <p>_____</p>					<b>5</b>
<p>שם מלא:</p> <p>_____</p> <p>תפקיד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון נייד:</p> <p>_____</p> <p>טלפון במשרד:</p> <p>_____</p>					<b>6</b>

כתובת דואר אלקטרוני: _____					
שם מלא: _____ תפקיד: _____ טלפון נייד: _____ טלפון במשרד: _____ כתובת דואר אלקטרוני: _____					<b>7</b>
שם מלא: _____ תפקיד: _____ טלפון נייד: _____ טלפון במשרד: _____ כתובת דואר אלקטרוני: _____					<b>8</b>

## נספח א-12

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### הצהרת הספק/מציע בדבר אי תאום הצעות

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

א.ג.נ.

הנדון: הצעה במכרז פומבי 16/2023

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

#### תצהיר

הריני להצהיר, כי בהתאם להחלטות \_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_ (להלן "המציע") הנני המוסמך להצהיר בשם המציע בהתאם להוראות המכרז שבנדון והריני להצהיר בדקלמן:

1. המציע לא תיאם את הצעתו במכרז עם כל ספק ו/או מציע פוטנציאלי.
2. המציע לא מנע מספק ו/או מציע פוטנציאלי כלשהו להגיש הצעה במכרז שבנדון ולא פנה לגורם כלשהו בהצעה, בקשה או דרישה כאמור.
3. המציע מתחייב שלא לגלות ולמנוע את גילוי פרטי ההצעה לאחרים, עד לשלב פתיחת מעטפות המכרז.
4. אני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת, ולראיה באתי על החתום.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר/ה

#### אישור

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב/ה בפניי מר'/גב' \_\_\_\_\_ אשר זיהה/תה עצמו/ה בת.ז שמספרה \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה/תעשה כן יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה וחתם/ה עליו בפניי.

הריני לאשר כי בהתאם להחלטות המציע מר'/גב' \_\_\_\_\_ מוסמך להצהיר בשם המציע את ההצעות שבתצהיר זה וכי ההחלטה התקבלה כדיון.

\_\_\_\_\_ עו"ד (חתימה + חותמת)

\_\_\_\_\_ חתימת המציע

## נספח א-13

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### הצהרת הספק/ מציע בדבר קרבה משפחתית לעובד האשכול

### או חבר מועצה באשכול

לכבוד

איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ (להלן - "האשכול")

האשכול מביא בזאת לידיעת כל מציע את הוראות הסעיפים הבאים:

1. סעיף 122א' לפקודת העיריות [נוסח חדש], כדלקמן:
  - א. "חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על 10% בהונו או ברווחיו, או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות. לעניין זה "קרוב – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
  - ב. הוראה זוהי קיימת גם בכלל 12 של הכללים מניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות (י.פ. תשמ"ד עמ' 3114).
2. בהתאם לכך הינך מתבקש להודיע בהצהרה שבנספח אם ישנה או אין לך קרבה משפחתית, לפי ההגדרות דלעיל, עם חבר מועצה רשות מרשויות האשכול כלשהו, או עם עובד רשות מרשויות האשכול או עובד האשכול.
3. הצהרה זו הינה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט ההוראות המתירות לדירקטוריון האשכול ברוב חבריו או עפ"י החלטת שר הפנים להתיר התקשרות כאמור ובלבד שלא יהיה בביטול החוזה כדי לגרוע מזכויות צד שלישי שנרכשו בתום לב.

## הצהרה

אני הח"מ \_\_\_\_\_ המעוניין להשתתף במכרז מס' \_\_\_\_\_, מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

1. קראתי את האמור לעיל והנני מצהיר:
  - א. בין חברי מועצת האשכול ו/או מועצת רשויות האשכול **יש/אין** (מחק את המיותר) לי בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן שותף.
  - ב. לתאגיד שבשליטתי ואשר באמצעותו הגשתי את הצעתי, **יש/אין** (מחק את המיותר) לאחר מאלה המוגדרים במונח "קרוב" כאמור לעיל חלק העולה על 10% בהון או ברווחים, ואין אחד מהמנויים לעיל מכהן בו כמנהל או כעובד אחראי.
  - ג. **יש/אין** לי (מחק את המיותר) בן זוג, שותף או סוכן העובד באשכול ו/או באיזו מרשויות האשכול.
2. ידוע לי כי ועדת המכרזים של האשכול תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה משפחתית כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
3. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

עו"ד (חתימה + חותמת)

חתימת המציע \_\_\_\_\_

## נספח א-14

### המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### תצהיר עסק בשליטת אישה

אני הח"מ \_\_\_\_\_, מס' ת"ז \_\_\_\_\_ מצהירה בזאת כי העסק מציע  
ההצעה \_\_\_\_\_ נמצע בשליטתי בהתאם לסעיף 22(ה1) לתקנות העירויות (מכרזים),  
תשמ"ח-1987.

\_\_\_\_\_ תאריך  
שם מלא של המצהירה \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת המצהירה \_\_\_\_\_

#### אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני עו"ד \_\_\_\_\_, ה"ה \_\_\_\_\_,  
ת.ז. \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת וכי תהא צפויה לעונשים הקבועים בחוק,  
אם לא תעשה כן, אישרה בנ"י את תוכן התצהיר לעיל וחתמה עליו בפניי.

\_\_\_\_\_ שם מלא של עו"ד  
חתימה וחותמת עו"ד \_\_\_\_\_

#### אישור רו"ח בדבר עסק בשליטת אישה

אני רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע")  
הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992. בכלל זאת אני מאשר כי לא  
התקיים אחד מאלה:

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

המחזיקה בשליטה במציע הינה: \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_.

#### ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_ תאריך  
שם רואה החשבון \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת רואה החשבון \_\_\_\_\_

חתימת המציע \_\_\_\_\_



## נספח א-15

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### הצעת המציע לתכנית העבודה המוצעת על ידי המציע לשלב ההקמה והפיילוט

(עד 10 עמודים)

## נספח א-16

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### המודל העסקי - הערכת האשכול

מובהר בזאת כי הערכת האשכול, נספח א-16 זה, מהווה הערכה בלבד, ואינו מחייב את המציעים או את האשכול.

## נספח א-17

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### מסעות לקוח

---

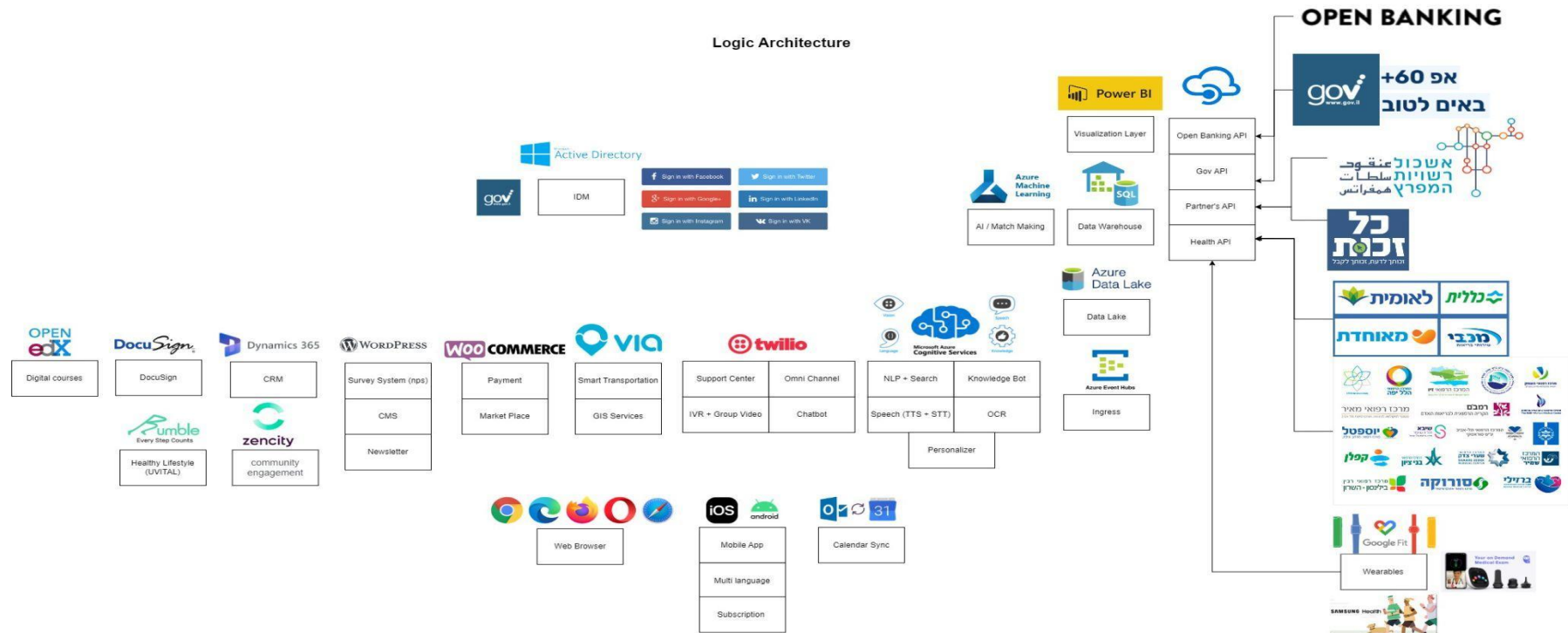
## נספח א-18

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### ארכיטקטורת המערכת

ותיקות עם ערך - אפיון טכני

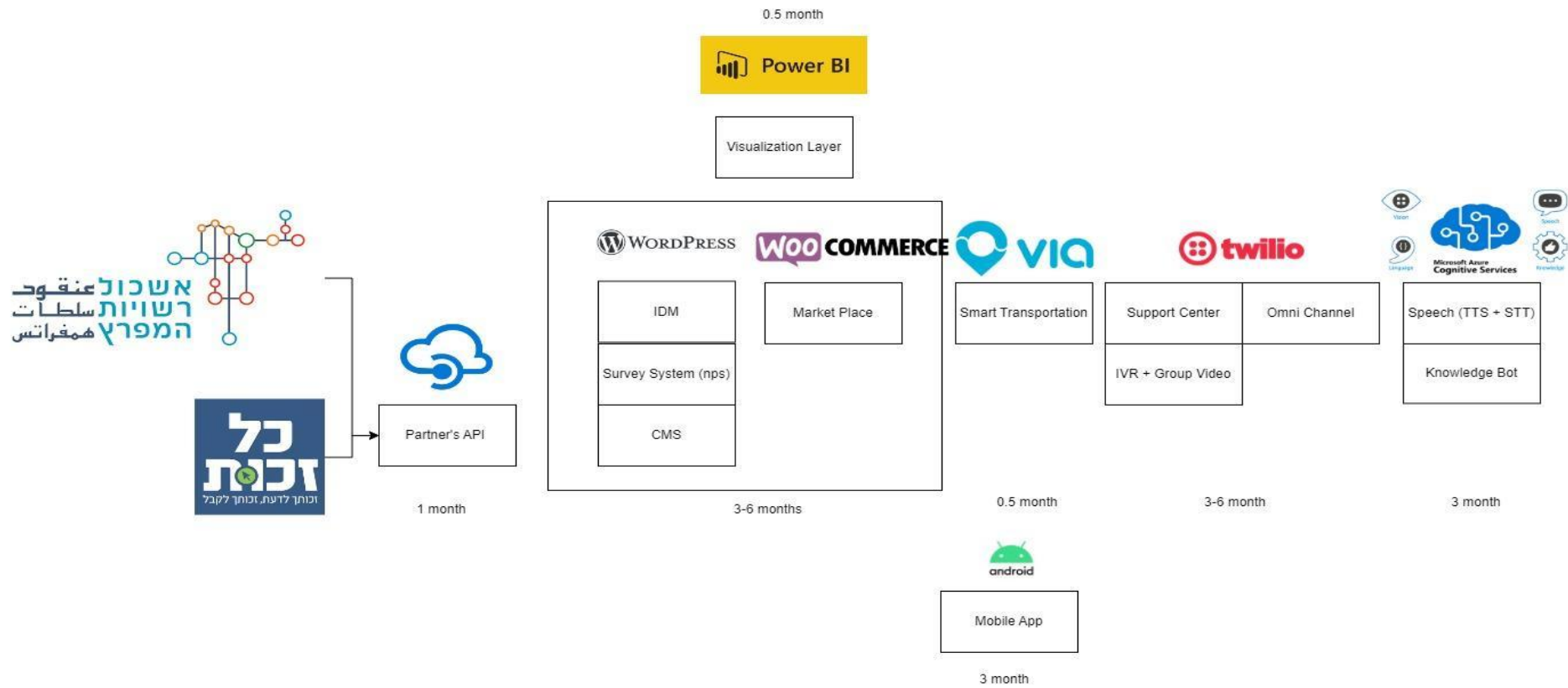
המחשה של המערכת העתידית בחלוקה לפלטפורמות



#### ארכיטקטורה לוגית

## המחשה של מערכת הפיילוט בחלוקה לפלטפורמות Logic Architecture

53



חתימת המציע

טרמינולוגיה

שם הפלטפורמה	תיאור
IDM	Identity management, also known as identity and access management, is a framework of policies and technologies to ensure that the right users have the appropriate access to technology resources. IdM systems fall under the overarching umbrellas of IT security and data management..
CRM	Customer relationship management is a process in which a business or other organization administers its interactions with customers, typically using data analysis to study large amounts of information.
CMS	A content management system (CMS) is computer software used to manage the creation and modification of digital content (content management).
Market Place	Marketplace software is a technology solution needed to launch and manage an application marketplace. Marketplace software can offer a range of features.
Payment	A digital payment, sometimes called an electronic payment, is the transfer of value from one payment account to another using a digital device such as a mobile phone, POS (Point of Sales) or computer, a digital channel communications such as mobile wireless data or SWIFT
Support Center	Support Center lets you embed chat, screen sharing, SMS, or call support into your platform. Serve customers at every step of their journey.
Ingress	מערכת לקבלת נתונים בזמן אמת בסקייל רחב ממספר גדול של משתמשים. המערכת יודעת לקבל נתונים ולנתח אותם ממספר רב של משתמשים ועמדות קצה.
Data Lake	A data lake is a system or repository of data stored in its natural/raw format, usually object blobs or files.
Data Warehouse	In computing, a data warehouse, also known as an enterprise data warehouse, is a system used for reporting and data analysis and is considered a core component of business intelligence. DWs are central repositories of integrated data from one or more disparate sources.
AI / ML	AI/ML—short for artificial intelligence (AI) and machine learning (ML)—represents an important evolution in computer science and data processing that is quickly transforming a vast array of industries.
Partner's API	API for partner use

API for protected health information	Health API
API for Gov.il interaction	GOV.IL API
Open banking APIs act as the middleman between different IT systems so that businesses and customers can access and share relevant data.	Open Banking API
Power BI is an interactive data visualization software product developed by Microsoft with a primary focus on business intelligence. It is part of the Microsoft Power Platform	BI Visualization Tool
A mobile application or app is a computer program or software application designed to run on a mobile device such as a phone, tablet, or watch.	Mobile App
A web browser is application software for accessing websites. When a user requests a web page from a particular website,	Web Browser
Wearable technology is any technology that is designed to be used while worn. Common types of wearable technology include smartwatches and smart glasses.	Wearables
Boost conversion and engagement, and add real-time relevance to product recommendations, with reinforcement learning-based capabilities available only through Azure. Select hero content, optimize layouts, and personalize offers with two API calls. Use Personalizer, part of Azure Cognitive Services, as a standalone personalization solution or to complement existing ranking engines—with no machine learning expertise required.	Personalizer
online learning and teaching marketplace	Digital courses
Multilingual support extends the customer support experience to people who don't speak Hebrew, or who are more comfortable conversing in another language.	Multi language support
A healthy lifestyle is a way of living that lowers the risk of being seriously ill or dying early.	Healthy Lifestyle
the process of working collaboratively with and through groups of people affiliated by geographic proximity	community engagement platform

מאפייני הפלטפורמה

שם הפלטפורמה	מבני נתונים מרכזיים	מוצרים מרכזיים
IDM	משתמשים הרשאות תפקידים	Active Directory
CRM	ספקים לקוחות פעילויות	Dynamics
CMS	מאגר ידע	Wordpress
Market Place	ספקים עגלת קניות מחירים	Woo commerce
Payment	טרנזקציות כרטיסי אשראי חשבוניות	Woo commerce
Support Center	מסלולי תמיכה עצי החלטה וידאו מעקב אחר מסעות לקוח יצירת קשר באמצעים שונים	Twilio
Ingress	קבלת נתונים ממכשירי IOT.	Azure Event Hub
Data Lake	איגום נתונים מהמערכת. Collections של נתוני לקוחות, ספקים וטרנזקציות.	Azure Data Lake
Data Warehouse	אגריגציה של נתונים פעולות על הנתונים הנגשה שלהם למערכות חיצוניות.	Azure Data Warehouse



Azure AutoML and Cognitive services	מודלים מבוססי בינה מלאכותית לפרסונליזציה ואוטומציה של תהליכים.	AI / ML
Partner's API	כל זכות - מאגר ידע מתעדכן. אשכול המפרץ - מידע מרשויות מקומיות.	Partner's API
Health API	מידע מבתי חולים מידע מקופות החולים מידע ממכשירים לבישים חיצוניים.	Health API
Gov IL API	מידע ממשרדי ממשלה.	Gov IL
PowerBI	דוחות דשבורדים	Visualization Tool
Azure Personalizer	מידע מנותני השימוש וההעדפות של המשתמש	Personalizer
OpenEdx		Digital courses
Mobile App	שליחת מידע על המשתמש קבלת התראות אותנטיקציה.	Mobile App
Azure Health Data Services	שליחת מידע על פעילות בריאות של המשתמש.	Wearables

## מפת דרכים מומלצת לביצוע האב-טיפוס - 26 חודשים

שלב	הערכת זמנים (חודשים)
בניית מסמך דרישות - כל האפיקים והסטוריס	0.5
הגדרת עומסים ובדיקות קבלה (STP, STD)	0.5
אפיון מוצרי	1
אפיון טכני	1
פיתוח (כולל Unit Test)	16
אוטומציה	4
בדיקות מסירה	0.5
בדיקות עומסים	0.5
בדיקות חדירות	0.5
בדיקות קבלה	0.5
תמיכה - תיעוד המערכת והדרכה	1
אחריות (פתרון באגים)	תמיכה של שנה אחרי ההגשה

## נספח א-19

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### מדדי הצלחה

---

## נספח א-20

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### המודל המקצועי המוצע

---

## נספח א-21

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### המודל העסקי המוצע

---

## נספח א-22

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

#### הגדרת תפקיד מתכלל המיזם

1. תפקידו להבטיח אינטגרציה של כלל המערכות של המיזם בין לבין עצמן, ובינם לבין הספק, האשכול, השותפים – ברוח המיזם.
2. המתכלל יבטיח את קיום ממשקי השותפות עם כל מחזיקי העניין הנדרשת ברוח האשכול, ומתן מענה לרצונותיהם, צרכיהם ושאיפותיהם, כולל למחקר. המתכלל יבטיח כי היישום והמשך הפיתוח של המיזם יתבצע על פי תפיסת קברניטי המיזם ומדיניות האשכול, כפי שיעודכנו מעת לעת. המתכלל יבטיח התממשקות מתמדת עם מאגרי מידע ויישומים ופתרונות דיגיטאליים שהאשכול מפתח, כגון: תחבורה חכמה, מיקום, מרכז תעסוקה אזורי, אנרגיה וסביבה. המתכלל יתמוך במנגנון היח"צ והשיווק של המיזם. המתכלל יהיה בתקשורת מתמדת עם קברניטי האשכול.
3. המתכלל יוביל יחד עם נציגי האשכול שולחנות עגולים תקופתיים עם נציגי כלל השותפים לדיוק ובחינת יעדי המיזם

## נספח א-23

### מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

### מסמכים התומכים בעמידת מנהל המיזם והמתכלל בתנאי הסף

---

## מסמך ב'

### החזרה

**המהווה חלק בלתי נפרד**

**ממכרז פומבי 05/2022**



## איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ חוזה לשירותי ותיקות עם ערך

שנערך ונחתם בקרית אתא ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, 2023

בין: איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ  
כתובת: דרך חיפה 16, קרית אתא

(להלן: "אשכול")

לבין:

כתובת: \_\_\_\_\_

ח.פ: \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

65 **הואיל:** והאשכול אוגד על-ידי מספר רשויות המקיימות (להלן: "רשויות האשכול"), בין היתר, לתועלת כל רשויות האשכול;

**והואיל:** והאשכול מבקש להקים מערך שירותי ותיקות עם ערך עבור רשויות האשכול (להלן: "המיזם");

**והואיל:** והאשכול פרסם מכרז מס' 16/2023 המצ"ב כמסמך א' להסכם זה – הוראות מסמך א' הן חלק בלתי נפרד מהוראות הסכם זה, וככל שאינן סותרות את הוראותיו הן משלימות את הסכם זה (להלן: "המכרז");

**והואיל:** והצעתו של הספק הציע נבחרה כהצעה הזוכה במכרז;

### אי לכך באו הצדדים לידי חוזה כדלקמן:

1. המבוא

חתימת המציע

- 1.1. המבוא לחוזה זה וכל הנספחים לחוזה זה מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 1.2. כותרות הסעיפים מצוינות לנוחיות בלבד ואין לעשות בהם כל שימוש בפרשנותו של חוזה זה.
- 1.3. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הספק יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הספק והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.
- 1.4. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורשות והמשתמעות של השירותים הדרושים בצורה המלאה ביותר.
- 1.5. הגדרות:
  - 1.5.1. **האשכול או המזמין** - איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ;
  - 1.5.2. **רשויות האשכול** - מועצה אזורית זבולון, מועצה מקומית אעבלין, מועצה מקומית ביר אל מכסור, מועצה מקומית בסמת טבעון, מועצה מקומית כאבול, מועצה מקומית עספיא, מועצה מקומית קריית טבעון, מועצה מקומית רכסים, עיריית דאלית אל-כרמל, עיריית טירת הכרמל, עיריית טמרה, עיריית יקנעם, עיריית נשר, עיריית קריית אתא, עיריית קריית ביאליק, עיריית קריית ים, עיריית קריית מוצקין, ועיריית שפרעם, וכל רשות שתצטרף לאשכול בתקופת הזכייה עם הזוכה/ים במכרז, וכן איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ;
  - 1.5.3. **משרדי האשכול** - רחוב חיפה 16, קריית אתא;
  - 1.5.4. **"מנכ"ל האשכול"** או "המנהל" – מנכ"ל האשכול, וכן כל מי שנתמנה על ידו לייצגו לצורך פקוח על ביצועו של חוזה זה, או באופן כללי ו/או כל אדם שנקבע ע"י האשכול, לשם מתן הוראות וכד' בדבר פקוח על ביצוע העבודה הנ"ל.
  - 1.5.5. **המפקח** - מי שיתמנה על-ידי רשות מרשויות האשכול כאחראי לפקח על ביצוע השירותים נשוא מכרז זה;
  - 1.5.6. **הספק** - הספק הזוכה במכרז זה;
  - 1.5.7. **קבלן המשנה** - קבלן משנה שיתקשר עם הספק הזוכה במכרז זה לצורך אספקת הציוד וביצוע העבודות;
  - 1.5.8. **המיזם** - "ותיקות עם ערך" - לאזרחות ותיקה פעילה, כתשתית, להנעת האזרחים הוותיקים לחיזוק השתתפותם הכלכלית, החברתית, הקהילתית, התרבותית, כדי לקדם את רווחתם, בריאותם ואיכות חייהם, וכדי לתכנן, לתקצב, ולמצב את אוכלוסיית הוותיקים כערך.
  - 1.5.9. **העבודות** - העבודות נשוא מכרז זה לביצוע עבודות להנעת האזרחים הוותיקים לאזרחות ותיקה פעילה, וכל עבודה הנובעת מביצועם באופן טבעי כולל מערך טכנולוגי, מרכז הנעה, ומעטפת מקצועית, עסקית וניהולית בגישה משתפת ו/או

כמקובל ו/או כמתחייב ע"פ כל דין לרבות כללים, נהלים, הנחיות וכיו"ב של כל גוף ממשלתי או מוסדי, בין כפי שחל במועד חתימת הסכם זה ובין כפי שיחול ו/או שישונה מעת לעת במשך תקופת ההתקשרות, וכן כל העבודות וההתחייבויות שעל הספק לבצע על פי מסמכי החוזה עבור רשויות האשכול, והכל כמפורט במסמכי מכרז זה ונספחיו.

- 1.5.10. **שותפים** - משרדי ממשלה, רשומ"ק, גופים ציבוריים וכיו"ב;
- 1.5.11. **משתמשים** - אזרחים ותיקים, ספקים, שותפים והאשכול;
- 1.5.12. **המדד או מדד המחירים** – מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.
- 1.5.13. **המדד הקובע** - המדד שיפורסם ביום 15/09/2023.
- 1.5.14. **"ההצעה"** - הצעתו של הספק על כל רכיביה לרבות מסמכי המכרז.
- 1.5.15. **"אנשי הצוות"** - מי מטעמו של הספק שיועסק לצורך מתן השירותים אשר שמותם ופרטים אודותם נכללו בהצעה, ובהסתמך על מידע זה נבחרה הצעת הספק.
- 1.5.16. **"מידע"** - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, שאינו נחלת הכלל.
- 1.5.17. **מזמינים** - כל גוף שיתקשר עם האשכול לקבלת השירותים נשואי מכרז זה.
- 1.5.18. **"סודות מקצועיים"** – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י האשכול ו/או מזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
- 1.5.19. **"עובד"** - כל אחד מעובדי הספק אשר ייטול חלק במתן השירותים מטעם הספק.

## 1.6. הנספחים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מן החוזה גופו:

- 1.6.1. **נספח ב-1** – מפרט שירותים.
- 1.6.2. **נספח ב-2** – רמת השירות SLA.
- 1.6.3. **נספח ב-3** – אישור קיום ביטוחים.
- 1.6.4. **נספח ב-4** – ויתור על הזכויות בתוצרי העבודה.
- 1.6.5. **נספח ב-5** – הצהרת מחויבות לאבטחת מידע.
- 1.6.6. **נספח ב-6** – הצהרת CISO.

1.6.7. **נספח ב-7** - הצהרת הספק בדבר היותו ספק מורשה של התוכנות בהן יעשה שימוש במסגרת חוזה זה.

1.6.8. **נספח ב-8** – אמצעי אבטחת מידע – סייבר.

1.6.9. **נספח ב-9** – חברי ועדת ההיגוי.

1.6.10. **נספח ב-10** – תפקידי האשכול.

1.7. מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה גופו. הספק מצהיר כי הוא קרא ומכיר את כל מסמכי תנאי העבודות הנ"ל המהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה, כי הוא מסכים לכל תנאיהם וכי חתם על החוזה לאחר שבדק והגיע למסקנה כי יוכל לקיים באופן מלא ומושלם את כל הוראותיהם ותנאיהם.

## 2. מהות ההתקשרות

האשכול מוסר בזאת ליועץ והספק מקבל בזאת על עצמו, לבצע ולספק לאשכול את כל השירותים כמפורט ב**נספח ב-1** המצ"ב לחוזה זה (להלן: "השירותים"), לרבות כל הכרוך במתן השירותים ו/או הנובע ממנו וזאת בהתאם לכל הוראות חוזה זה.

## 3. הצהרות והתחייבויות הספק

3.1. הספק מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כדלקמן:

3.1.1. כי הינו בעל הידע, היכולת והניסיון בביצוע השירותים.

3.1.2. כי עומד לרשותו צוות עובדים בעל הכישורים הנדרשים לביצוע השירותים, וכל זאת במספר הדרוש לביצוע השירותים.

3.1.3. כי הינו בעל זכויות היוצרים או בעל הרשאה מבעלי זכויות היוצרים לשווק את המערכת, על כל מרכיביה, לבצע פיתוח על גבי הפלטפורמה ולהפעיל אותה במדינת ישראל.

3.1.4. כי ברשותו כל האמצעים, לרבות אמצעים כספיים, לביצוע השירותים, בהתאם לכל הוראות חוזה זה.

3.1.5. כי ידווח למנכ"ל האשכול מראש, לפני כל התקשרות, על כל קשר עסקי או אחר שבינו ו/או בין מי מבעלי מניותיו ו/או בין מי מנהליו לבין מי מהגורמים אשר יספקו שירותים לאשכול ו/או מי מבעלי מניותיהם ו/או מי ממנהליהם.

3.1.6. כי מתן שירותים כלשהם על ידו למיזם/ים אחרים לא יפגע בביצוע התחייבויותיו כאמור בחוזה זה.

- 3.1.7. הספק מתחייב לבצע את כל חובותיו לביטוח סוציאלי של עובדיו, וכן למלא אחר חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.
- 3.1.8. הספק מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא עובדיו הורשעו בעבירות שיש עימן קלון והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע, כאמור. כן מתחייב הקבלן לנקוט באמצעים הראויים על מנת להבטיח את מניעת העסקתו של עובד, כאמור.
- 3.1.9. הספק יהא מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי-וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר האלקטרוני.
- 3.1.10. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר המינימום ומקיים הוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל על עובדיו.
- 3.2. הספק יבצע את השירותים, לרבות כל המטלות אשר הוטלו עליו עפ"י חוזה זה, בהתאם לכל דין, כל תקן וכל הוראה של הרשויות המוסמכות.
- 3.3. הספק יבצע את השירותים בהתאם לסביר והמקובל, לרבות לעניין מספור מסמכים, העברת מסמכים.
- 3.4. הספק מצהיר ומאשר, כי בדק ובחן את הפרטים הנדרשים לביצוע השירותים, לרבות צורת ואופן הביצוע וכל הדרישות לעניין זה ולא תהיינה לו כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות לעניין זה.
- 3.5. יבצע את השירותים בהתאם לדרישות המקצועיות המקובלות, והכל בצורה יעילה, מדויקת ומסודרת.
- 3.6. למען הסר ספק, כל עדכון גרסה ו/או פתרון טכנולוגי או פונקציונאלי מתקדם ביחס למערכת בהסכם זה, יסופקו ע"י המציע בכל תקופת ההסכם, ללא תוספת עלות שהיא. המציע חייב לשדרג ו/או לעדכן בכל תקופת ההסכם את המערכת בהתאם לפתרון הטכנולוגי / פונקציונאלי המתקדם / עדכני ביותר במועד אספקת השירותים ובמהלך כל תקופת ההתקשרות.
4. כפיפות
- הספק מתחייב לבצע את השירותים בהתאם להנחיות והוראות כפי שיינתנו מעת לעת ע"י מנכ"ל האשכול.
5. ביצוע השירותים ותוקפת ההסכם
- 5.1. השירותים יבוצעו בהתאם למפורט בנספח ב-1 המצ"ב לחוזה זה (להלן: "שלבי הביצוע").

- 5.2. למען הסר כל ספק, השירותים כוללים גם את כל אותן מטלות הקשורות ו/או אשר נובעות מביצוע אותם שירותים המפורטים בנספח ב-1 וכמו גם מתכנית העבודה לשלב ההקמה והפיילוט שהוגשה בשלב המכרז.
- 5.3. הספק יבצע את השירותים וימלא את התחייבויותיו נשואי חוזה זה באופן שלא יגרמו עיכובים כלשהם בתכנון של המיזם, ע"פ לוח הזמנים שנקבעו לביצועו, ככל שהדבר תלוי בו ו/או במי מהפועלים מטעמו.
- 5.4. הספק ימסור לפי דרישת מנכ"ל האשכול, דין וחשבון על התקדמות ביצועם של השירותים.
- 5.5. הספק ישתתף בישיבות שיקיים מנכ"ל האשכול וזאת במועדים שיתואמו ע"י מנכ"ל האשכול, ובמקום כפי שיקבע מנכ"ל האשכול.
6. רשויות מקומיות כמפעל חיוני
- 6.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שהרשויות המקומיות מוכרות כ"מפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומים" והספק מתחייב בזאת כי בעת שייתן שירותים עפ"י חוזה זה לרשות כלשהי ויוכרז אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים:
- 6.1.1. הכרזה על מצב חירום על-ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.
- 6.1.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- 6.1.3. הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- 6.1.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- 6.2. אזי, תחולנה הוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך מתן השירותים נשואי חוזה זה, ובכל מקרה מתחייב הספק להמשיך ולספק את השירותים למזמינים, זולת ככל שהדבר נאסר במפורש על-ידי מי מהמזמינים.
7. הדרכה והטמעה
- 7.1. במסגרת הטמעת המערכת הספק ילווה וידריך את המשתמשים, כפי שיקבע האשכול כך שיוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי.
- 7.2. הספק ידריך את המשתמשים במערכת בהתאם לתכנית שהגיש, או תכנית אחרת שתאושר ע"י האשכול, לצורך הטמעת המערכת, וילווה את המשתמשים לוודא שהבינו את אופן השימוש במערכת.

- 7.3. ליווי משתמש יסתיים רק לאחר שהמשתמש העובד מסוגל לבצע את מטלותיו בשגרה ללא עזרה של מדריך או עובד תמיכה.
- 7.4. אין בביצוע ההדרכה והליווי כדי לפטור את הספק מהחובה לספק שרותי מוקד תמיכה (helpdesk) כנדרש לפי ה-SLA – **נספח ב-2**.
- 7.5. תכנית ההדרכה – בהתאם לתיאור תכניות הלימוד, דוגמאות של חומרי עזר, שיטת הלימוד (פרונטלי או אישי) שצורפה להצעת הספק במכרז.
- 7.6. נושאי חובה שיועברו במסגרת ההדרכה – הפעלת המערכות, תפריטים בממ"ג, מקרא, הפעלת שאילתות ודוחות, תפעול המערכת, בחירת יישום, ביצוע שאילתות גרפיות, אלפא נומריות ומשולבות, הפקת דו"חות. הספק רשאי להוסיף על נושאים אלו.
8. ערבות לקיום החוזה ולביצוע תשלומים
- 8.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי חוזה זה ימציא הספק לאשכול עם חתימת החוזה "**ערבות ביצוע**" ערבות בנקאית בנוסח **נספח א-3** למסמכי המכרז בסכום בסך של 300,000 ש"ח. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כשהחודש הקובע לחישוב ההצמדה יהיה החודש הבסיסי כאמור בחוזה זה. הערבות תהיה בתוקף למשך הביצוע עד להשלמת קיום כל התחייבויות הספק על פי החוזה ולתקופה נוספת של 6 חודשים.
- 8.2. הוארך משך הביצוע או עומד להסתיים תוקפה של הערבות מסיבה כלשהי יחדש הספק את הערבות 60 ימים לפני סיומה של הערבות. מובהר, כי הערבות מבטיחה גם את התחייבות הספק לחדשה כאמור.
- 8.3. לא יחדש הספק את הערבות כאמור לעיל, ה; תחולט לטובת המזמין.
9. תקופת ההתקשרות וסיום החוזה
- 9.1. התקשרות זו הינה לתקופת פיילוט שתארך לכל היותר שניים-עשר (12) חודשים (להלן: "**תקופת הפיילוט**") – תקופת הפיילוט תחל לא יאוחר משלושה (3) חודשים ממועד הודעת ועדת המכרזים על הזכייה במכרז. קיימת אפשרות לדחות את תחילת תקופת הפיילוט בהתאם לתכנית העבודה שתאושר ע"י האשכול. לאחר תקופת הפיילוט תוארך תקופת ההתקשרות בשישים (60) חודשים מיום חתימת האשכול על החוזה (להלן: "**התקופה הראשונה**"). אם המפעיל הזוכה לא הפר את חוזה ההתקשרות – מסמך ב' – תוארך תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת של שישים (60) חודשים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תהיה יותר מאחת עשרה (11) שנים יקראו "**תקופת ההתקשרות**").
- 9.2. לאשכול זכות לסיים את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת בת שלושה (3) חודשים).

- 9.3. מובהר בזאת, כי האשכול אינו מתחייב להאריך את תקופת התקשרות, והארכת תקופת ההתקשרות תלויה, בין היתר, בתקציב האשכול, בשביעות רצונו של האשכול או שביעות רצון רשויות האשכול מאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק.
- 9.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 9.1 ו-9.2, לאשכול הזכות לסיים ולבטל חוזה זה בכל מועד שהוא, לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום, וזאת גם במקרה בו לא הייתה הפרה של חוזה זה. הוראה זו אינה גורעת מזכותו של האשכול לסיים את ההתקשרות עם הספק בסוף כל אבן דרך כמפורט בנספח ב-1 לעיל בחוזה זה.
- 9.5. הספק יספק בתקופת ההודעה המוקדמת, שירותי ספק כפי שיודרש ע"י האשכול ויקבל עליהם תמורה.
- 9.6. סיום וביטול החוזה כאמור בסעיף 9.3 לעיל לא יהווה הפרה של חוזה ולא יזכה את הספק ו/או את האשכול בהתאם למקרה בפיצוי כלשהו ו/או בתשלום כלשהו למעט התשלום כאמור בסעיף 9.6 להלן.
- 9.7. היה והאשכול סיים את החוזה לפני תום חוזה זה, ישיב הספק את החלק היחסי של דמי האחזקה אותם שילם למפרע, ככל ושולמו.
- 9.8. ביטול חוזה זה במקרה כאמור לעיל לא יהווה הפרה של חוזה זה ע"י מי מהצדדים.
- 9.9. מובהר בזאת, כי האשכול יאפשר למזמינים אחרים לסיים את קבלת השירותים נשואי חוזה זה בהודעה מוקדמת של 30 יום. ביטול קבלת השירותים ע"י מזמין כלשהו לא תהווה הפרה של התחייבויות האשכול כלפי הספק בכל אופן שהוא.
- 9.10. במקרה של סיום ו/או ביטול חוזה זה, כאמור לעיל – ע"י האשכול או מזמין, יהא על הספק לערוך חפיפה מסודרת עם הגורם החלופי שימונה ע"י המזמין ויעביר אליו את כל התיקים והמסמכים הדרושים לו לצורך המשך מתן שירותי הספק. למעט מסמכים ו/או כל מידע שהינו סוד מסחרי ו/או מרשם אשר הזכויות בו שייכות לספק.
- 9.11. בכל מקרה בו, עקב כוח עליון ו/או מעשה ו/או מחדל, שאינם בשליטת המזמין, לא ניתן לבצע את העבודות, יעוכב ביצוע שירותי הספק עד למועד בו ניתן לחדש את ביצוע העבודות.
- 9.12. למרות כל האמור לעיל, במקרה של הפרת חוזה זה ע"י הספק, וההפרה לא תוקנה תוך 15 יום ממועד מתן הודעה ליועץ, תעמוד לאשכול הזכות לבטל חוזה לאלתר בהודעה בכתב לספק. האמור לעיל יחול גם במקרה בו הוגשה בקשה לפירוק הספק ו/או הוגשה בקשה למינוי כונס נכסים לספק ו/או הוטלו עיקולים על נכסי זכויות הספק, ובקשות כאמור ו/או עיקולים כאמור לא בוטלו תוך 15 יום ממתן ההודעה לספק, על-ידי האשכול.



9.13. האשכול רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לאשכול או סיום קבלת השירותים למי מהמזמינים. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של החוזה ולא הוארך, או הוארך לפרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי.

9.14. בכל מקרה של סיום ההתקשרות או סיום מתן השירותים למי מהמזמינים:

9.14.1. על הספק להעביר לידי המזמין את כל הנתונים, הקבצים, המידע והידע של המזמין שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ-7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות.

9.14.2. הספק יעביר למזמין את כל הנתונים והמידע הקשור למזמין המאוחסן במערכות בקבצים, בענן, בשרתים ובאתרים של הספק. כמו כן הספק יעביר למזמין נתונים ומידע הקשור למזמין המאוחסנים באתרים ו/או שרתים אצל צד ג'. כל הנתונים והמידע יועברו למזמין בפורמט סטנדרטי כגון Ascii או אקסאל, כולל באור מבנה הנתונים

9.14.3. כולל את כל הנתונים, המפות, המסמכים, הרשימות אשר אוחסנו במסגרת השירותים עבור המזמין. אופן גזירת המידע מהמערכת לטבלאות נתונים וקבצים אוניברסאליים הניתנים לקריאה ולהסבה למערכות אחרות.

9.14.4. נתונים אלה יועברו על מדיה מגנטית או בכל מדיה אחרת לפי דרישת המזמין כל אילו בפורמטים סטנדרטים מתועדים.

9.14.5. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור העברת הנתונים, מידע לגבי המזמין ותהליכי העבודה, הציוד אם יש כזה ו/או נוהל מסירת המערכת.

9.14.6. בכל מקרה של סיום ההתקשרות או הפסקת מתן השירותים ימשיך הספק לספק למזמין את כל השירותים המפורטים בחוזה זה במקביל לכניסת הספק החדש (להלן: **"תקופת החפיפה"**).

9.14.7. הספק ימשיך להפעיל את המערכת גם בתקופת החפיפה עד לקבלת הוראה בכתב מהמזמין שעליו להפסיק את מתן שירותי המערכת נשואי חוזה זה. בתקופת החפיפה הספק ימשיך לספק את כל השירותים נשואי חוזה זה.

9.14.8. בתקופת החפיפה הספק יקבל תמורה כאמור בחוזה זה.

9.14.9. הספק ימשיך להחזיק במשך 180 יום, מיום קבלת הוראה בכתב מהאשכול על הפסקת השירות, גבוי של כל הנתונים והמידע שקיבל במסגרת התקשרות זו. עם תום תקופת הגיבוי ימחק הספק את כל הנתונים ויודיע על כך בכתב למזמין ולאשכול.

10. הקמת חברה

חתימת המציע

- 10.1. כל העבודות, השירותים, הפעילות וכיוב' להם מחויב הספק בהתאם להוראות המכרז וחוזר זה יתבצעו במסגרת חברה שתוקם על-ידו (להלן: "חברה לוותיקות עם ערך").
- 10.2. בחברה לוותיקות עם ערך יוקנו לאשכול מניות הנהלה בשיעור של 10% ממניות הנהלה שיונפקו (להלן: "מניות האשכול"). בתקנון החברה לוותיקות עם ערך יקבע, כי שיעור מניות האשכול לא ידולל ללא הסכמת האשכול מראש ובכתב.
- 10.3. מניות הנהלה יזכו את המחזיק בהם למנות דירקטורים בדירקטוריון החברה לוותיקות עם ערך, אך לא יזכו בקבלת דיווידנדים.
- 10.4. עד 40 יום מיום הודעת האשכול על הזכייה במכרז יגיש הספק בקשה להקמת החברה לוותיקות עם ערך לרשם התאגידים במשרד המשפטים. מסמכי הבקשה, לרבות תקנון החברה לוותיקות עם ערך, יאושרו מראש ובכתב ע"י האשכול.
- 10.5. סעיף 10 זה הינו סעיף יסודי בחוזה זה, אשר הפרתו תזכה את האשכול בפיצוי מוסכם בשיעור של 100,000 ₪ ו/או ביטול החוזה, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של האשכול כלפי הספק, לרבות הזכות לפיצויים לפי פקודת הנזיקין או לפי דיני החוזים.

## 11. תמורת האשכול

- 11.1. הספק ישלם לאשכול עבור ניהול המכרז ופיקוח על העבודות תשלום בסך של 20 ₪ עבור כל אזרח ותיק לחודש, וכן תשלום בשיעור של 5% מהמחזור השנתי של הספק (להלן: "תמורת האשכול").
- 11.2. להבטחת פעילות האשכול במיזם, הספק ישלם לאשכול על חשבון מראש סך של 125,000 ש"ח לחודש ל 12 חודשים הראשונים, אשר יקוזזו מהתשלום השנתי של 5% של היזם לאשכול.
- 11.3. כל תשלום ישולם 45 יום לאחר תום החודש בו יגיש הספק שו"ח חודשי לאשכול, וכנגד קבלה.
- 11.4. בכל מקרה הספק לא יהיה זכאי לתמורה מהאשכול.

## 12. השירותים

- 12.1. ביצוע השירותים וכל חלק מהם כפופים לאישורו של מנכ"ל האשכול והמזמין.
- 12.2. בנוסף לכל האמור לעיל, על הספק להמציא למנכ"ל האשכול והמזמין, עפ"י דרישתו הראשונה, ביאורים ו/או מסמכים, אשר הספק הכין ו/או ערך כפועל יוצא מהתחייבותיו נשואי חוזה זה.
- 12.3. הספק ימנה לביצוע השירותים, כאמור בחוזה זה ובהתאם לתנאים הקבועים במסמכי המכרז, כוח אדם איכותי, וזאת בכל הדרגים.

למנכ"ל האשכול הזכות לדרוש את השעייתם מביצוע השירותים של מי מעובדיו/ מטעמו של הספק, אשר לדעת מנכ"ל האשכול בלבד אינו מתאים לביצוע השירותים נשואי חוזה זה. הופנתה ליועץ דרישה כאמור, יהיה עליו להשעות לאלתר את אותו אדם, אשר השעייתו נדרשה, ולהעמיד לאלתר עובד חלופי בעל מיומנות ומקצועיות כנדרש לאותו תפקיד גם ע"פ הנקבע בחוזה זה, אשר העמדתו כפופה לאישור מנכ"ל האשכול (להלן: "העובד החלופי"). התחייבותו של הספק לבצע החלפה של מי מהפועלים מטעמו, בכל הנוגע למתן השירותים, אין בה כדי לגרוע מהתחייבות הספק ללוחות זמנים כנקבע בחוזה זה.

12.4. הספק ימנה עובדים או קבלני משנה, רק בעלי ניסיון מוכח בפיתוח והטמעת פתרונות כוללים ומרובי שירותים, בארץ ובעולם.

12.5. כל מינוי עובד או קבלן משנה לביצוע העבודות נשוא חוזה זה יהיה באישור מנכ"ל האשכול מראש ובכתב. הספק יצרף מסמכים שיגבו את ההכשרות, הרקע האקדמי והניסיון המקצועי של העובד או קבלן המשנה אותו הוא מבקש למנות לביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

12.6. הספק ימנה לתפקיד מנהל המיזם ומתכלל, את מנהל המיזם והמתכלל שהוצגו במכרז – **תנאי זה הינו תנאי יסודי לחוזה זה, אשר הפרתו תקנה לאשכול זכות לביטול החוזה לאלתר ללא כל זכות פיצוי לספק.**

12.7. להלן פירוט תנאי הסף החלים על העובדים:

12.7.1. על מנהל המיזם להיות בעל ניסיון רצוף של לפחות שלוש (3) שנים בעשר (10) השנים האחרונות בניהול מיזם מתחום התו"נ או מערכות המידע או מיזם חברתי לאומי או בתחומים דומים.

12.7.2. על המתכלל להיות בעל ניסיון רצוף של לפחות 3 שנים (3) בעשר (10) השנים האחרונות בניהול אות פיתוח מיזם מתחום התו"נ, מערכות מידע או מיזם חברתי לאומי.

12.7.3. על נציג התכנתים להיות בעל ניסיון של לפחות שלוש (3) שנים בחמש (5) השנים האחרונות בתכנות נתונים בתחום הפלטפורמה.

12.7.4. על מנהל המיזם להיות עם תואר ראשון באחד מהתחומים הנ"ל (מנהל עסקים, עו"ס, מנהל מערכות בריאות תו"נ, מערכות מידע).

12.7.5. על מנהל המיזם להיות עם ניסיון בניהול אופרציה של מעל 50 עובדים במשך שנתיים בעשר השנים האחרונות.

12.7.6. הגדרת תפקיד המתכלל - תפקידו להבטיח אינטגרציה של כלל המערכות של המיזם בינן לבין עצמן, ובינם לבין הספק, האשכול, השותפים – ברוח המיזם. המתכלל יבטיח את קיום ממשקי השותפות עם כל מחזיקי העניין הנדרשת ברוח האשכול, ומתן מענה לרצונותיהם, צרכיהם ושיאפיותיהם, כולל למחקר. המתכלל יבטיח כי

חתימת המציע

היישום והמשך הפיתוח של המיזם יתבצע על פי תפיסת קברניטי המיזם ומדיניות האשכול, כפי שיעודכנו מעת לעת. המתכלל יבטיח התממשקות מתמדת עם מאגרי מידע ויישומים ופתרונות דיגיטאליים שהאשכול מפתח, כגון: תחבורה חכמה, מיקום, מרכז תעסוקה אזורי, אנרגיה וסביבה. המתכלל יתמוך במנגנון היח"צ והשיווק של המיזם. המתכלל יהיה בתקשורת מתמדת עם קברניטי האשכול.

12.7.7. על המתכלל להיות עם ניסיון בניהול שותפות של מעל 20 שותפים במשך שנתיים, במיזם אחד, בעשר השנים האחרונות.

12.7.8. על מנהל המיזם והמתכלל לעמוד בראיון מול צוות האשכול לאישור.

12.8. הספק יהא המעסיק של כל הפועלים מטעמו בכל הנוגע למתן השירותים. אם מי מהפועלים מטעמו של הספק, בכל הנוגע לשירותים, יתבע את האשכול ו/או מי מעובדי ו/או מנכ"ל האשכול בכל עילה שהיא, לרבות בעילה של יחסי עובד מעסיק, יהא על הספק לשפות את האשכול ו/או מי מעובדי האשכול ו/או את מנכ"ל האשכול בגין כל תביעה כאמור.

12.9. הספק וכל הפועלים מטעמו אינם מוסמכים ואינם רשאים להתחייב ו/או להתקשר ו/או לסכם עם גורם כלשהו בשם האשכול.

13. אמנת שירות, אבטחת מידע ופיצויים מוסכמים - Service Level Agreement - SLA
- 13.1. אמנת השירות היא כלי בידי הספק המאפשר ניהול נכון ויעיל של משאביו.
- 13.2. אמנת השירות היא כלי בידי האשכול, להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות לאספקה, תחזוקה שוטפת ולביצוע פיקוח על הספק בקיום הגדרות אלה.
- 13.3. תקלות אשר נגרמות כתוצאה מגורם חיצוני אשר מחוץ לשליטתו של הספק לא יחשבו כאי עמידה ביעדי ה-SLA כמפורט בנספח ב-2.
- 13.4. פיצויים מוסכמים – במקרה שהספק לא יעמוד בדרישות איכות השרות וברמות השירות המוגדרות, יופעלו כנגדו פיצויים מוסכמים כמופיע בנספח ב-2 לחוזה זה.
- 13.5. הפיצויים המוסכמים יקוזזו מהסכומים המגיעים לספק, וזאת בדרך של קיזוז מהתמורה המגיעה לספק או מערבות האשכול.
- 13.6. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהיה האשכול רשאי לדרוש מהספק, כפיצוי מוערך ומוסכם מראש, תשלום בגובה סכום הערבות.
14. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור במסמכי המכרז באשר לנושאי אבטחת מידע וגיבוי:

- 14.1. הספק מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לעמוד בכל המחויבויות הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה אחרת.
- 14.2. הספק מתחייב בזה לנקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת סייבר.
- 14.3. הספק יהיה רשאי לעבד את המידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 14.4. הספק יהיה רשאי לגשת אך ורק למידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 14.5. הספק יהיה רשאי לעבד את הנתונים ולערוך חישובים בדבר הנתונים אך אין הספק רשאי לבצע עידכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי העירייה אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב מהרשות המקומית חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות המקומית ומאושרת על ידי עורך דין או רואה חשבון מוסמכים.
- 14.6. הספק מתחייב בזאת לדווח בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלנדרית, לעירייה בדבר אופן ביצוע חובותיו על פי מכרז זה ועל פי התקנות להגנת הפרטיות.
- 14.7. הספק מתחייב בזה להודיע למורשי החתימה בעירייה, למנכ"ל העירייה ולמנמ"ר המזמין באופן מידי ובכתב על כל אירוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הספק וקבצי הנתונים של הספק נחשפו אליו.
- 14.8. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי המזמין.
- 14.9. הספק יאפשר למנמ"ר המזמין או כל גורם אחר שימנה המזמין לערוך ביקורת ובקרה אצל הספק בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הספק ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגיו המוסמכים של המזמין לבקר במתקניו ולבצע בדיקות לרבות בדיקת חדירות Pen Test למערכות הספק, מתקניו, ולקבצי הנתונים של המזמין המאוחסנים אצל הספק.
- 14.10. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
15. זכויות האשכול או המזמין בתוצרי מתן השירותים
- 15.1. בכל תקופת ההתקשרות הספק יעניק לאשכול רישיון בלעדי שימוש, שיווק ומכירה בתחומי מדינת ישראל (למען הסר ספק, כולל שטחי יו"ש). הרישיון תקף עבור כל אדם או גוף, ולא דווקא רק לגופים ציבוריים.
- 15.2. זכויות היוצרים בתוצרי השירותים יהיו של האשכול בלבד, וכבעלים של זכויות היוצרים רק האשכול יהיה רשאי למכור את השימוש בתוצרי השירותים.
- 15.3. הספק מתחייב שלא להפר את זכויות היוצרים של האשכול, הן בעצמו והן באמצעות צדדי ג'.

15.4. סעיף זה היו סעיף יסודי לחוזה זה, אשר הפרתו תזכה את האשכול בפיצוי מוסכם מהספק בסך של 1,000,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת המגיעה לאשכול בגין הפרת התחייבות לאי-תחרות ובלעדיות ההפצה בישראל, לכל דבר ועניין.

15.5. כל רכיבי או תוצרי העבודה, כולם או חלקם, של הספק מטעם הספק בפועל ובכלל זה מרכיבים, נתונים, בסיסי נתונים, מאגרי מידע, מצגות, מסמכים, שיטות עבודה, סיכומי פגישות, רישומים פנימיים וכל חומר אחר שנבנה על ידי נותן השירותים מטעם הספק בפועל במהלך מתן השירותים יועברו לרשות האשכול (להלן: "תוצרי העבודה") לא יאוחר מ-10 ימים מפנייה בכתב של האשכול. קבצי נתונים יועברו על ידי הספק לאשכול במדיה דיגיטלית בפורמט סטנדרטי מבוסס Microsoft Excel או Ascii לרבות פרוש מבנה הנתונים. האשכול לא יידרש לשלם עבור ביצע סעיף זה מתוקף בעלותו על מידע זה.

15.6. לעניין זה אין נפקא מינא אם מתן השירותים על ידי הספק בפועל הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות או בתום תקופת ההתקשרות עם המזמין או האשכול.

15.7. זכויות היוצרים או זכויות פטנט או כל זכות קניינית אחרת או כל זכות אחרת על תוצרי עבודה אלה יהיו בבעלות בלעדית הספק. יחד עם זאת, הספק לא יעשה שימוש בתוצרי עבודה אלה ללא אישור האשכול בתקופה ההתקשרות בחוזה זה, ובתקופה של שנה אחת לאחריו בתחומי מדינת ישראל.

15.8. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה שלא באישור המזמין או האשכול בכתב ומראש.

15.9. הספק יחתום על טופס וויתור על זכויות בתוצרי עבודה אלה כנוסחו בנספח ב-5, בטרם יחל את עבודתו אצל המזמין או האשכול, על טופס הוויתור על זכויות בתוצרי העבודה האמור.

15.10. הספק מוותר בזאת על זכות העיכבון, עד כמה שקיימת לו בזאת, ביחס לכל השירותים ו/או כל חלק מהם וביחס לכל המסמכים אשר נמסרו ליועץ כפועל יוצא מביצוע השירותים.

15.11. הוויתור כאמור לעיל, של הספק, אינו מותנה בדבר, לרבות לא בתשלום כלשהו.

15.12. המזמין או האשכול הינם הבעלים הבלעדיים במידע.

15.13. בסיום מתן השירותים ימסור הספק למזמין או לאשכול את כל המידע הנמצא ברשותו.

16. אחריות/ביטוח

לעניין סעיף זה המונח "מזמין" או "מזמינים" כולל את האשכול.

16.1. הספק מתחייב לבצע את השירותים במסירות, ללא שיקולים זרים, בנאמנות וברמה מקצועית נאותה והוא אחראי לטיב השירותים שבוצעו על ידו ו/או ע"י מי מטעמו.

16.2. אישר מי מהמזמינים מסמכים ו/או ביצוע פעולה כלשהיא, והכל בכל הנוגע לשירותים, לא יפטור הדבר את הספק מאחריותו המקצועית המלאה על פי הדין, ואין באישור כאמור כדי להטיל על מי מהמזמינים ו/או על מי מהפועלים מטעמם אחריות כלשהי לטיב המסמכים ו/או הפעולות ו/או השירותים.

למרות האמור לעיל בסעיף זה, הספק יהיה פטור מאחריותו המקצועית כאמור לעיל במקרים בהם מי מהמזמינים ו/או מי מהפועלים מטעמם דרש לבצע את השירותים באופן מסוים, והספק הודיע בכתב למזמין כי לפי דעתו המקצועית אין לבצע את השירותים באופן שנדרש ע"י המזמין, ולמרות הודעתו נדרש הספק ע"י המזמין לבצע השירותים באותו אופן מסוים אשר נדרש.

16.3. הספק יהיה אחראי לכל אובדן, פגיעה, נזק או הפסד (להלן: "נזק") שיגרמו הוא ו/או מי מעובדיו ו/או כל הפועל מטעמו, במעשה או במחדל לו הינו אחראי ע"פ דין, תוך כדי ו/או עקב ביצוע השירותים נשואי הסכם זה, לגופו ורכושו של כל אדם או גוף שהוא, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות למזמינים ולפועלים מטעמם של המזמינים. הספק יהיה חייב לפצות את המזמינים ו/או מי מעובדיהם ו/או מי מטעמם אם חיוב של המזמינים ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם בגין הנ"ל ייקבע בפסק-דין חלוט של בית משפט, ובתנאי שניתנה לספק הודעה על תביעה כאמור והמזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לא מנעו מהספק להתגונן בשמם כנגד תביעה כאמור על כל נזק שייגרם – אם ייגרם לכל אדם או גוף שהוא בעקבות איזה מהמעשים הנ"ל, והוא מתחייב לשפות את המזמין ו/או את עובדיו ו/או מי מטעמו, מיד עם דרישתם הראשונה לעשות כן, במלוא הסכום ששילמו המזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו בקשר לנזק וכן על כל ההוצאות שהמזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו נשאו בהן בקשר לתביעה בגין הנזק והכל מבלי לגרוע מזכויות המזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, לכל תרופה או סעד אחרים.

16.4. הספק מתחייב בזאת לפצות את מי מעובדיו ו/או את מי מהפועלים מטעמו בגין כל פגיעה או נזק (רכושי ו/או גופני) אחר שייגרמו להם תוך כדי ו/או עקב ביצוע השירותים נשוא הסכם זה ו/או בשעה שהם מבצעים את השירותים, והוא מתחייב לשפות את מי מהמזמינים, מיד עם דרישתם הראשונה לעשות כן, במלוא הסכום ששילם המזמין בקשר לפגיעה או נזק כאמור, וכן בכל ההוצאות שהמזמין נשא בהם בקשר לתביעה בגין פגיעה או נזק כאמור, והכל מבלי לגרוע מזכויות המזמין על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה או סעד אחרים. האמור לעיל אינו פוגע או גורע מזכותו של הספק להתגונן כנגד תביעות כאמור אשר הוגשו כנגד המזמין גם בשמו של המזמין. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, מתחייב הספק לבטח את כל עובדיו בבטיחותם מתאימים כנגד כל הסיכונים המקובלים.

חתימת המציע

- האמור הינו: בהתאם לפסק דין שלא עוכב ביצעו, וזאת בכפוף למסירת כל הודעה ו/או תביעה כאמור לספק בסמוך לקבלתה, כך שהספק יוכל להתגונן כנגדה.
- 16.5. הספק יהיה אחראי על פי הדין לכל נזק אשר ייגרם למזמין, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מביצוע לקוי ו/או רשלני ע"פ דין של השירותים אשר עליו לספק ע"פ חוזה זה, לרבות אי ביצועם או ביצועם של השירותים בהתאם ללוח הזמנים שהוגדר.
- 16.6. המזמין יודיע לספק, בהקדם האפשרי, על כל דרישה ו/או תביעה שתוגש כנגד המזמין, אשר הספק אחראי לה ע"פ הנקבע בחוזה זה. המזמין יאפשר ליועץ לטפל בעצמו ועל חשבונו, לרבות באמצעות עו"ד שימונה על ידו, בתביעה ו/או בדרישה כאמור.
- 16.7. האמור לעיל אינו בא לגרוע מאחריות הספק כאמור בחוזה זה.
- 16.8. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב הספק, לערוך ולקיים על חשבונו, במשך תוקפו של הסכם זה, באמצעות חברת ביטוח מורשית, ביטוחים המבטחים את חבותו בשל מתן השירותים כמפורט בדרישות הביטוח המופיעות (להלן: "**אישור עריכת הביטוח**"), **כנספח ב-3** להסכם, על כל תנאיו (להלן: "**דרישות ביטוח**"), ומתחייב להוסיף את האשכול כמבוטח בביטוחים אלו בכפוף להרחבי שיפוי, לכל משך תקופת מתן השירותים עפ"י הסכם זה.
- 16.9. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות תחלופי כלפי המזמינים ו/או הפועלים מטעמם לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את המזמינים ו/או הפועלים מטעמם בכפוף להרחבי שיפוי לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- 16.10. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמינים וכי המבוטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי המזמינים. כמו כן ייכלל בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבוטח כי ביטוחי הספק לא יצומצמו, ולא יבוטלו, ולא אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי האשכול, 30 יום מראש.
- 16.11. הצגת אישור עריכת ביטוח הינו תנאי מקדמי לביצוע תשלום כלשהוא לספק כאמור בחוזה זה.



16.12. ללא כל דרישה מצד האשכול, מתחייב הספק, טרם תחילת מתן השירותים, להמציא לידי האשכול את אישור עריכת הביטוח בהתאם לנספח ב-3 כשהוא חתום כדין בידי מבטחו. מוסכם בזה במפורש כי אין בהמצאת האישור ו/או בבדיקתו ו/או אי-בדיקתו, כדי להוות אישור בדבר התאמתם של ביטוחי הספק למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או העדרם ו/או כדי לגרוע מאחריותו של הספק ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על האשכול.

16.13. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מן האמור באישור עריכת הביטוח, הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם.

16.14. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד מי מהמזמינים ו/או מי מטעמם בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, או שהיה זכאי לשיפוי עבורו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות הנערכות על ידו על פי הסכם זה, והוא פוטר בזאת את המזמינים מאחריות לכל נזק כאמור לעיל.

16.15. הספק מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועד את דמי הביטוח.

16.16. לבקשת האשכול יעביר הספק עותק של פוליסות הביטוח המפורטות לעיל. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בפוליסות הביטוח לבין האמור בהסכם זה, מתחייב הספק לגרום לשינוי הביטוחים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה.

16.17. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הספק כדי להטיל אחריות כלשהי על האשכול ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הספק מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

16.18. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי האשכול הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם. על אף האמור, אי המצאת אישור ביטוח לא ייחשב הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת האשכול מאת הספק בכתב, להמצאת אישור הביטוח האמור.

17. סודיות, אבטחת מידע וסייבר

17.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו או אצל חברי הצוות הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר אינו נמנה על הצוות המקצועי שמעניק את השירותים מטעמו ונציגי המזמין או האשכול. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין או לאשכול נזקים ישירים משמעותיים במישורים שונים, וזאת במהלך תקופת ההתקשרות וגם לאחריה.

חתימת המציע

- 17.2. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ואצל חברי הצוות ו/או העובד במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 17.3. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 17.4. הספק לא יעביר כל מידע שהוא הנוגע לשירותים לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישור המוקדם של המזמין או האשכול בכתב ובתנאים שייקבע.
- 17.5. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 15 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי המזמין.
- 17.6. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.
- 17.7. הוראות סעיף זה לא יחולו על:
- 17.7.1. מידע שידוע לנותן שירותים באופן עצמאי שלא באמצעות פעולה בלתי חוקית שביצע.
- 17.7.2. מידע שנחשף בעקבות דרישה חוקית של רשות על פי הדין או שהגילוי מתחייב על פי חוק.
- 17.8. הספק מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לעמוד בכל המחויבויות הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה אחרת.
- 17.9. הספק מתחייב בזה לנקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת סייבר.
- 17.10. הספק יהיה רשאי לעבד את המידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 17.11. הספק יהיה רשאי לגשת אך ורק למידע המאוחסן במערכות המוגדרות במכרז זה בלבד.
- 17.12. הספק יהיה רשאי לעבד את הנתונים ולערוך חישובים בדבר הנתונים אך אין הספק רשאי לבצע עידכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי העירייה אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב מהרשות המקומית חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות המקומית ומאושרת על ידי עורך דין או רואה חשבון מוסמכים.
- 17.13. הספק מתחייב בזאת לדווח בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלנדרית, לעירייה בדבר אופן ביצוע חובותיו על פי מכרז זה ועל פי התקנות להגנת הפרטיות.

- 17.14. הספק מתחייב בזה להודיע למורשי החתימה בעירייה, למנכ"ל העירייה ולמנמ"ר המזמין באופן מידי ובכתב על כל אירוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הספק וקבצי הנתונים של הספק נחשפו אליו.
- 17.15. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי המזמין.
- 17.16. הספק יאפשר למנמ"ר המזמין או כל גורם אחר שימנה המזמין לערוך ביקורת ובקרה אצל הספק בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הספק ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגיו המוסמכים של המזמין לבקר במתקניו ולבצע בדיקות לרבות בדיקת חדירות Pen Test למערכות הספק, מתקניו, ולקבצי הנתונים של המזמין המאוחסנים אצל הספק.
- 17.17. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 17.18. האשכול יהיה הבעלים של מאגר המידע והקבלן החוזה יוגדר כמחזיק המאגר (עפ"י הגדרות החוק).

## 18. ניגוד עניינים

- 18.1. הספק מצהיר ומתחייב שלמיטב ידיעתו אין לו, נכון למועד ההתקשרות, ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- 18.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק לדווח מראש לנציג האשכול על כל כוונה שלו, או של מי מעובדיו, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. האשכול רשאי לא לאשר לספק התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלו.
- 18.3. הספק מצהיר ומתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים נשוא פניה זו, למעט מטעם האשכול, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של האשכול.
- 18.4. מובהר, כי הספק מתחייב לדאוג לכך שאנשי צוותו, שיעסקו בשירותים מטעמו, אשר יטלו חלק במתן השירותים ו/או כל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתמו על התחייבות להיעדר ניגוד עניינים הכוללת, את התחייבויות הספק כאמור בסעיף 16.1 חתימת אנשי הצוות, מהווה תנאי לתת את השירותים באמצעותם. התחייבות כאמור להיעדר ניגוד עניינים מצורפת מסמך ו' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

18.5. על הספק להודיע לאשכול או לנציג מטעמו ו/או לאשכול באופן מידי על כל נתון או מצב שבגינם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

18.6. אם לדעת האשכול, מי מטעמו של הספק, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי האשכול להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד.

## 19. הפרות וסעדים

19.1. על חוזה זה יחול חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

19.2. מוסכם בזאת כי סעיפים 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16 ו-17 לחוזה, הינם סעיפים יסודיים ועיקריים שהפרתם על ידי הספק תהווה הפרה יסודית של חוזה זה.

19.3. האשכול יהיה רשאי, מבלי לפגוע בכל סעד לו הוא זכאי על פי חוזה זה ו/או על פי הדין, לרבות ביטול חוזה זה, על ידי מתן הודעה לספק שבעה (7) יום מראש, במקרים המפורטים להלן:

19.3.1. הספק הפר תנאי יסודי של חוזה זה, וההפרה לא תוקנה בתוך 5 ימים מיום שהודיע על כך האשכול לספק.

19.3.2. הספק הפר חוזה זה או הוראה מהוראותיו, שאינה הפרה יסודית, ולא תיקן את ההפרה תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הודעה בדבר ההפרה מהאשכול.

19.3.3. ניתן לבקשת צד ג', נגד הספק צו לפירוק ו/או צו כינוס נכסים ו/או צו הקפאת הליכים ו/או הוגשה בקשה להסדר נושים של הספק ו/או מונה לו כונס נכסים ו/או הוטל עיקול על נכסי הספק, באופן שיש בו כדי לפגוע באפשרותו לעמוד בהתחייבויותיו על פי חוזה זה והכל במקרה שהללו לא בוטלו תוך 45 יום ממועד הינתנם, או תוך 7 ימים ממועד הינתנם אם הוגשה בקשה למתן אילו מהצווים הנ"ל ע"י הספק עצמו.

19.3.4. הספק המחה ו/או הסב ו/או שיעבד את החוזה, כולו או מקצתו, ללא אישור הספק, כמפורט בחוזה זה.

19.3.5. הספק בא בדברים עם נושיו לשם הסדר חובות כללי מפאת אי יכולת פירעון.

19.3.6. הספק חדל בפועל מלנהל עסקיו או מלבצע את העבודות נשוא חוזה זה.

19.3.7. מנהל/י הספק ו/או מי מנושאי המשרה שבו הורשעו בעבירה שיש עמה קלון או עשו מעשה או מחדל כלשהו אשר, לדעת האשכול, עשוי לפגוע בשמו הטוב של האשכול ו/או באינטרסים של האשכול.

19.4. הודעה על ביטול הסכם זה כאמור לעיל, אין בו משום ביטול החוזה על ידי האשכול והספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, פרט להתחייבויות שהאשכול מנע ממנו לקיימן.

## 20. הוראות כלליות

20.1. הספק מצהיר ומתחייב בזה, כי לעניין כל טענה, תביעה או דרישה, מכל סוג שהוא, שתהיינה לו לפי חוזה זה או מכוחו או בקשר אליו, במישרין או בעקיפין, בקשר להבאתו לידי סיום, על פי הוראות חוזה זה ו/או הדין, הינו מוותר ולא יהיה זכאי, לזכות עכבון או לכל סעד או תרופה, בין זמניים ובין קבועים, בדרך של צו עשה, צו אל תעשה, צו עיכוב, צו מניעה או כל תרופה אחרת שתכליתה אכיפת החוזה. במקרה של הבאת חוזה זה לידי סיום, לא יהיה הספק רשאי למנוע מסירת העבודות לאחר.

## 20.2. ויתור או שינוי

20.2.1. הסכמה של צד לסטות מתנאי החוזה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר. לא השתמש מי מהצדדים בזכויות שניתנו לו על פי החוזה במקרה מסוים, אין לראות בכך ויתור על אותן זכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויות וחובות לפי חוזה זה.

20.2.2. שום ויתור, או הימנעות מפעולה במועדה, או ארכה שתינתן, לא יחשבו כויתור של צד על זכות מזכויותיו והוא יהיה רשאי להשתמש בזכויותיו, כולן או מקצן בכל עת שימצא לנכון.

20.3. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות יהיה רשום כעוסק מורשה לעניין חוק מס ערך מוסף וכן ינהל ספרי חשבונות כדון.

20.4. כל תיקון או תוספת לחוזה זה ייערכו בכתב וייחתמו על ידי שני הצדדים, שאם לא כן, לא יהיה להם כל תוקף.

## 20.5. קיזוז

20.5.1. הספק מוותר בזה על כל זכות קיזוז שהיא הנתונה לו על פי כל דין כנגד הרשות המקומית.

20.5.2. האשכול יהיה זכאי לקזז ו/או לעכב תחת ידו ו/או לגבות כל סכום ו/או נכס ו/או זכות כלשהי שמגיעים ו/או שיגיעו לו מן הספק, מכל מין וסוג שהם, לרבות כל סכום שהוא עלול לשאת בו ו/או יישא בו, בגין מעשי ו/או מחדלי הספק, ובלבד הסכומים קצובים ועילתם ההתקשרות נשוא חוזה זה, ולאחר שהודיע לספק בכתב על כוונתו לבצע את הקיזוז שבעה (7) ימים לפני ביצועו.

## 20.6. תשלום או ביצוע עבודה במקום הצד האחר

20.6.1. כל צד רשאי לשלם במקום הצד האחר, כל סכום שתשלומו חל על חוזה זה על הצד האחר, וזאת לאחר שהתרה בצד האחר בהודעה בכתב לשלמו, והצד האחר לא שילמו, תוך 7 (שבעה) ימים מיום שנדרש לעשות כן.

חתימת המציע

20.6.2. שילם צד סכום כלשהו החל על פי חוזה זה על הצד האחר, יהיה הצד המשלם רשאי לדרוש את השבתו מהצד האחר או לקזזו מכל סכום שהוא חייב לאותו צד. הצד המשלם יהיה זכאי לקיזוז הסכום או להחזר הסכום, מיד עם דרישתו הראשונה, כשסכום זה יישא, החל מיום תשלום הסכום ועד ליום השבתו בפועל, ריבית מקובלת למתן אשראי בחשבונות חח"ד בבנק הפועלים בע"מ.

20.6.3. לא ביצע הספק עבודה שהוא חייב לעשותה בהתאם להראות חוזה זה, רשאי האשכול לבצע במקום הספק, ובלבד שהודיע לספק על כך יומיים מראש. ביצע

20.6.4. האשכול את העבודה במקום הספק, הוא זכאי לגבות את עלות ביצוע העבודות בתוספת 15% תקורה מכל סכום, לרבות מהעיכובן או מערבות האשכול.

## 20.7. סמכות שיפוט והדין החל

20.7.1. הצדדים מסכימים כי הדין הישראלי יחול על חוזה זה, ללא כללי ברירת הדין שלו.

20.7.2. הסמכות הייחודית לדון בכל עניין הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו מוקנית לבית המשפט, המוסמך מבחינה עניינית ומקומית לתחום השיפוט של בית המשפט במחוז חיפה, ולא תהיה סמכות לכל בית משפט אחר בעניין זה.

20.8. חוזה זה מכיל, מגלם, ממזג ומבטא את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים, כל הבטחות, ערובות, הסכמים בכתב או בעל פה, התחייבויות או מצגים בדבר נושא חוזה זה שניתנו או נעשו על ידי הצדדים לפני כריתת חוזה זה ואשר לא באו לידי ביטוי מפורש בו, אין בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בחוזה זה או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם החל מתאריך חוזה זה.

## 21. הודעות

21.1. כל הודעה שנמסרה ביד על ידי צד למשנהו – לנמען המצוין להלן – תחשב כמתקבלת בעת מסירתה.

21.2. כל הודעה על ידי צד למשנהו שתשלח בדוא"ל ותוך ציון הנמען המצוין להלן – תחשב כמתקבלת על ידי הצד השני בעת הישלחה, אם ההודעה נשלחה ביום עסקים ובשעות העסקים המקובלות ואם לא – תיחשב כמתקבלת ביום העסקים העוקב, והכל בתנאי שברשות השולח אישור בכתב על קבלתה, שבמקביל תשלח ההודעה בדואר רשום כאמור להלן.

21.3. כל הודעה שתשלח על ידי צד למשנהו בדואר רשום, על פי הכתובת המצוינת להלן ותוך ציון הנמען המצוין להלן – תחשב כאילו התקבלה על ידי הצד השני תוך 48 שעות ממועד הישלחה.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

\_\_\_\_\_

הספק

\_\_\_\_\_

האשכול

### אישור חתימת הספק

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר בזה, כי ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, רשאים לחתום בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק"), וכי חתימת ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ הנ"ל על ההסכם, בצירוף חותמת הספק, מחייבת את הספק לכל דבר ועניין, וכי התחייבויות הספק כאמור בהסכם זה תואמות את מסמכי היסוד של החברה, ובהתאם להחלטת דירקטוריון החברה שהתקבלה כדין.

87

\_\_\_\_\_ חתימה:

\_\_\_\_\_ תאריך:

\_\_\_\_\_

חתימת המציע

## נספח ב-1

### מפרט השירותים

#### 1. תמונת מצב ותיקות ובריאות<sup>5</sup>

1.1. בישראל חיים קרוב למיליון אזרחים ותיקים המהווים כ-12.5% מכלל האוכלוסייה. בשנת 2035 יהיו בישראל 1,600,000 ותיקים, גידול של כ-90%, בקצב של פי 2.2 מהאוכלוסייה הרגילה. תוחלת החיים בישראל היא מן הגבוהות בעולם ועומדת על ממוצע של 82 שנים. הצרכים בתחומי הבריאות, הסיעוד והפנאי יעלו בקצב מהיר, והמענים להם יעלו את היקף ההשתתפות הציבורית במידה רבה, ויכבידו על הכלכלה ברמה המקומית והלאומית.

1.2. בנוסף, מרבית האנשים מעוניינים להזדקן בביתם (Aging in Place), רצון המקבל ביטוי בכך שרק 3% מכלל האזרחים הוותיקים נמצא במסגרות דיור מוסדיות. הפתרונות ההולכים ומתגבשים בנושא זה בעולם מעוצבים בצורה שתאפשר לאזרחים הוותיקים להזדקן בקהילה. בישראל, על אף רצונו של האזרח הוותיק להתבגר בביתו, הבדידות, מצבו הבריאותי, המצב החברתי ותרבות אספקת השירותים הופכים את השהייה בבית למשימה מאתגרת.

1.3. באשכול<sup>6</sup> כ-72,700 תושבים הנם בני 65+, המהווים 15% מסך התושבים באשכול. כמו-כן כ-43,000 בני 56-64 מהווים שיעור של 9% מכלל התושבים באשכול, והם הדור הבא של הוותיקים בעשור הקרוב. בחיפה כ-75,000 תושבים בני 65+ המהווים שיעור של 23% מכלל התושבים בעיר, וכ-33,000 תושבים בני 56-64 המהווים שיעור של 10% מסך התושבים בעיר. היינו המענה המוצע מתייחס כבר בשלב הראשון (לאחר הפיילוט) לכ-220,000 תושבים מעל גיל 55 שהינם אוכלוסיית היעד לקול קורא זה<sup>7</sup>, המהווים כ-27% משיעור כלל האוכלוסייה באזור.

1.4. הספק יקים מיזם אינטגרטיבי להנעת אזרחים ותיקים והדור הבא לאזרחות ותיקה פעילה, באמצעות פלטפורמה טכנולוגית (להלן: "המערכת"), תוך שימוש בשירותים קיימים, וזאת בהתאם להנחה כי לכל האזרחים הוותיקים יש סדר יום עשיר בפעילות משמעותית במגוון תחומי החיים, כמשתתפים, מעורים ומשפיעים – למימוש עצמי.

1.5. השימוש במערכת יהיה עבור

1.5.1. אזרחים ותיקים, בני המשפחה והדור הבא (55-64).

1.5.2. משרדי ממשלה, רשומ"ק, גופים ציבוריים.

1.5.3. ספקים ממגזרים אזרחי ועסקי.

<sup>5</sup> מבוסס על נתוני הלמ"ס 2017  
<sup>6</sup> מבוסס על נתוני מרשם האוכלוסין דצמבר 2020, ראה נספח התפלגות גילאים



## 2. המיזם

- 2.1. הספק יקים מערך שירותים לתכלול אזורי לאזרחות ותיקה פעילה, כתשתית, להנעת האזרחים הוותיקים לחיזוק השתתפותם הכלכלית, החברתית, הקהילתית, התרבותית, כדי לקדם את רווחתם, בריאותם ואיכות חייהם, וכדי לתכנן, לתקצב, ולמצב את אוכלוסיית הוותיקים בערך.
- 2.2. המערך יכול להנעה לאזרחות ותיקה פעילה (להלן: "מרכז הנעה") המשתמש במגוון מדיות טכנולוגיות לשיח: וידיאו, טלפון וטקסט, וייתן מענה מותאם אישית לפניות אזרחים ותיקים. מרכז ההנעה יתכלול ויקשר בין גופים ונותני שירותים מהמגזר הציבורי, הבריאותי העסקי והאזרחי, יתבסס על נותני שירותים אלו, והמידע שייאסף יונגש למינופם.
- 2.3. מרכז ההנעה יפעל כמועדון לקוחות אשר ישלמו דמי מנוי בהתאם לסוגי השירות שישופקו. (או שישולם עליהם ע"י גורמים אחרים) כלל המענים שישופקו ע"י המערך ינותבו לתמרוץ ולהנעת האזרח הוותיק לפעילויות נוספות במגוון נושאים ותחומים כתהליך מתמשך. ריכוז המידע ולמידתו יהוו כלי עיקרי לסיוע בבניית מדיניות ותקצוב, פיתוח תוכניות ושירותים, ולחינוך וקידום אורח חיים פעיל במגוון רחב של תחומים.
- 2.4. המערך יתבסס על מערכת טכנולוגית שתפותח ע"י הספק, ותכלול אפליקציה לאזרחים הוותיקים, WEB לספקים, מערך אחסנת הנתונים והמידע, מערך תמיכה טכנולוגי ורכש – כפי שיפורט בנספח זה.

89

## 3. האסטרטגיה להפעלת המיזם – עקרונות הפעולה המרכזיים

### 3.1. חיבור ישיר למדיניות הממשלה

ממשלת ישראל הציבה כיעד בשנת 2015 את נושא ההיערכות להזדקנות האוכלוסייה כאחד מששת היעדים האסטרטגיים שלה לשנים הבאות, לאור הערכת מצב אסטרטגית, ובהחלטה מספר 150 מיום 28.06.2015 החליטה לקדם נושא זה.

המשרד לאזרחים ותיקים<sup>8</sup> ביצע ומספר תוכניות למימוש היעד הנ"ל, ובראשם התוכנית "חיים בגיל"<sup>9</sup> המבוססת על תכנית ארגון הבריאות העולמי<sup>10</sup> "ערים ידידותיות גיל" (Age friendly cities), אשר בנתה את היסודות להיערכות לאזרחות ותיקה פעילה (Active Aging) ברשויות המקומיות מתוך תפיסת הזדקנות במקום (Aging in Place).

<sup>8</sup> כמנכ"ל המשרד לאזרחים ותיקים בתקופה האמורה שימש אהרון אזולאי – מנכ"ל האשכול כיום  
<sup>9</sup> כמנהל תכנית "חיים בגיל" שימש קובי לנגלבן – יועץ בצוות החקמה של המיזם המוצע כיום  
<sup>10</sup> כחבר בארגון הבריאות העולמי שימש פרופ' יעקב גינדן – מנהל תכנית לימודי הגרונטולוגיה באוני' אריאל וחבר לפיתוח המיזם כיום

מרכיב בלתי נפרד מהתוכניות הלאומיות הוא התוכניות של אגף גריאטריה במשרד הבריאות<sup>11</sup>. בנוסף השולחן העגול הבין-מגזרי בהובלת רה"מ דן בנושא אזרחות ותיקה פעילה בשנת 2019 לקידומה.

המלצות החלטת הממשלה, התוכנית חיים בגיל, תוכניות הליבה של משרד הבריאות והשולחן העגול הבין-מגזרי – משולבות בשירותים אותם ייתן הספק, ומהוות את התשתית התפיסית, העדכנית והפרקטית בישראל כיום. בשנת 2019 ממשלת ישראל קיבלה את החלטה 127 לקידום זקנה מיטבית בישראל (להלן: "**החלטה 127**").

### 3.2. אזרחים ותיקים הם נכס ולא רק נטל

האשכול רואה באזרחים הוותיקים נכס כלכלי-חברתי. לכן, התשתית והשירותים אשר יופעלו במרכז ההנעה יאפשרו ליכולות ולנכסים האישיים, החברתיים והכלכליים של האזרחים לקבל ביטוי ומינוף לטובת החברה.

### 3.3. מענה תשתיתי ולא רק שירותי

המענה מתבסס על ההבנה שתוכניות, מיזמים ושירותים יש למכביר. האשכול מהווה מרכיב בעבודת הממשלה אך יכול גם לתכלל ולסנכרן מהלכים לאומיים עם מיקוד אזורי. מענה מערכתי ולאומי מחייב בניית מערך אשר יבטיח מענה מקיף, מפורמל וממוסד, ולכן המענה מבוסס הן על בניית תשתית בת-שכפול והפצה, והן על שירותים אשר יינתנו באמצעות המערך. השירותים יתבססו על תוכניות קיימות.

### 3.4. מתודולוגיית פיתוח מוצר לאור ראייה אסטרטגית

הליך הקמת מרכז ההנעה יתבסס על מתודולוגיית פיתוח התשתית כפיתוח מוצר ובראייה אסטרטגית. פיתוח תשתית מחייב דיוק רב עקב ההשקעות ארוכות הטווח המאפיינות אותו ולכן נדרשת מתודולוגיה המתכתבת עם העולם הטכנולוגי והמחייבת דיוק, גישה כלכלית ויכולת להתבסס על מוצרים טכנולוגיים ושירותים קיימים, לאגום אותם ולמנפם.

### 3.5. שיתוף כלל הציבורים בהליך התכנון והפיתוח

אסטרטגיית הפעולה המרכזית תתבסס על רתימת שותפים ושותפויות הן בשלב התכנון והן בשלב הביצוע.

## 4. מטרת המיזם

4.1. שיפור איכות חיי האזרח הוותיק ותוחלת חייו.

4.2. מינוף המשק תוך הגדלת ההכנסה הפנויה של הוותיקים.

<sup>11</sup> ראה סעיף קודם – פרופ' יעקב גינדין

- 4.3. שיפור וחיסכון במקרו-כלכלה (דחיית הכניסה לסיעוד, חיסכון בימי עבודה של בני משפחה, ימי אשפוז ועוד).
- 4.4. דיוק בעיצוב מדיניות ותקצוב בנושא.
- 4.5. סינכרון המענים, התהליכים והשירותים הממשלתיים, המוסדיים, האזרחיים בנושא תוך התאמתם אישית לכל הוותיקים.
- 4.6. ניתוב מחודש של המשאבים הציבוריים והפרטיים לאור ייעולם.
- 4.7. השפעה ישירה על כלל מדדי מפת "ההזדקנות המיטבית" של ממשלת ישראל לפי החלטה 127.

## 5. השיטה

- 5.1. על הספק לפעול ב-3 מימדים מרכזיים משולבים בו-זמנית: מערכת טכנולוגית, מרכז הנעה והמעטפת נוהלית, מקצועית ועסקית.
- 5.2. האשכול אינו פועל כספק חיצוני ואינו מתחרה עם הספקים החיצוניים בתחומם.
- 5.3. הספק יבנה מנגנוני תמרוץ להנעה לפעולה לכל גורמי המשתמשים במערכת.
- 5.4. הספק יפעל בהוגנות, שיתוף ושותפות מתמידים, גם בסביבה התחרותית, להעמקת הסינרגיה בין הגורמים.
- 5.5. הספק יפעל במינימום בירוקרטיה, ועליו לתת מענים בהתאם ל-SLA כמפורט בנספח ב-2.
- 5.6. הספק יפעל תדיר להתאמה אישית של השירותים ודחיפת מידע עדכני אישית לכל לקוח.
- 5.7. נקודת המבט של המיזם הינה כי כל לקוח הינו ספק וההיפך.
- 5.8. האשכול יגדיר לספק מעת לעת את היקפי העבודות ואופיין, אשר יעודכנו במהלך הפיילוט והתפתחותו, וכן לאור התפתחויות במיזם.
- 5.9. הספק יקים דשבורד ניהולי אשר יציג את תכולת עבודתו, לוחות זמנים, סטטוס ביצוע, סטטוס ביצוע בקרות, סטטוס שינויים נדרשים לפיתוח או לטיפול.
- 5.10. הספק יעמיד מערכת BI לכלל משתמשי המערכת לפי הגדות ה-SLA שבנספח ב-2.

## 6. שיטת ההפעלה

### 6.1. המערכת

- 6.1.1. המערכת שהספק יקים תהיה מערכת מידע טכנולוגית המבוססת על ארכיטקטורת המערכת כמפורט בנספח א-18 הבנויה על מערך שירותים ו/או פעילויות קיים, ותואם לאזרחים ותיקים. המערכת תייצר רצף שירותי, וכן שוק שבו האזרח הוותיק יכול:

6.1.1.1. לקנות ולמכור שירותים ופעילויות באמצעות Market-Place מותאם;

חתימת המציע

6.1.1.2. לקבל שירותים בכסף ובעין;

6.1.1.3. זכויות מותאמות אישית בדחיפה - Push;

6.1.1.4. לגשת לשירותי תמיכה, מוקד שיחות וידאו מרובה משתתפים ותשלומים מקוונים.

6.1.2. המערכת תשלב פתרונות SaaS נוספים מעולם ה Age Tech, כגון, Tele-Health ושירותים ציבורים, עסקיים ואזרחיים.

6.1.3. המערכת תתמוך במידע שמגיע מסנסורים, וניטור נתוני בריאות.

6.1.4. המערכת תדייק את הצרכים של האזרחים הוותיקים ואת החוויה שלהם באמצעות Dashboards ומערכת לניהול מסע לקוח, כמפורט בנספח א-17 ותניע אותם לאזרחות ותיקה פעילה, גם מחוץ למערכת הטכנולוגית.

6.2. המערכת תונגש:

6.2.1. לאזרחים ותיקים כמערכת קצה באמצעות אפליקציה.

6.2.2. לנתני השירותים, ולרשומ"ק ומשרדי הממשלה באמצעות מערכת WEB – דשבורד כממשק למערכת המידע.

6.2.3. המערכת תתוכנן בהתאם למטרות המיזם כמפורט בנספח א-19. העיקרון אשר יוביל בפיתוח המערכת הינו מינימום פיתוח והתבססות על תשתיות ומוצרים פתוחים קיימים, וכן היערכות לצמיחה וגידול מהירים.

6.2.4. המערכת תתממשק עם מאגרי מידע ויישומים ופתרונות דיגיטאליים שהאשכול מפתח, כגון: תחבורה חכמה, מיקום, מרכז תעסוקה אזורי, אנרגיה וסביבה. במידה ולא ניתן לבצע ממשקים אלו משיקולים טכנולוגיים או על פי החלטת האשכול בלבד, יינתנו על ידי הספק פתרונות חלופיים בהתאם לדרישת האשכול. על הספק להעמיד כל טכנולוגיה מוצעת לקידום האינטגרציה ושיפור המענה לניטור צרכי האזרחים הוותיקים.

6.3. הטכנולוגיה

6.3.1. המידע

6.3.1.1. המידע למערכת אודות המענים, השירותים, והצרכים יגיע מכל גורמי מערכת הלקוח<sup>12</sup>, יעודכן במערכת המידע, ויותאם אישית למשתמשי המערכת. לכל מידע של ספק משנה תהיה עמדת עדכון מידע וכן יכולת לקבלת מידע ודוחות עיתיים. מרבית המידע שיעודכן לא ינוטר במלואו, אלא מדגמית. המידע מושתת על עיקרון ההדדיות בין המערכות

<sup>12</sup> זרימת המידע, עדכנו והמעקב עליו מפורט על פי נושאים וכן גנרית, ראו את תוצר מסעות הלקוח נספח א-17

API (Application Programming Interface) במקרים בהם לא ניתן

להתחבר באמצעות API המידע יוזן בכלים אחרים בהתאמה.

6.3.1.2. הלקוח יזרים מידע בין גורמי מערכת הלקוח, ובמידה ויצטבר מידע הוא

ישמש את המערכת להתאמת מידע אישי בשירות הפרט. שימושים

נוספים במידע יתבצעו אך ורק גנרית ולא שמית, לצורך שמירה על

הפרטיות ואבטחתה.

6.3.1.3. המידע הינו בבעלות האשכול ועל הספק לקבל רשות מראש ובכתב

לעשות שימוש במידע מהמזמין, למעט הרשות המוגדרת במסגרת חוזה

זה. במקרה של מחלוקת בכל עניין הקשור במידע, לרבות השימוש בו,

תכריע דעתו של האשכול.

6.3.1.4. רמת ההגנה על המידע הנדרשת מהספק הינה מהגבוהים ביותר על פי

דרישות ה HIPAA -SOC2 - בארה"ב וה GDPR - באירופה. הספק

מתחייב לעמוד בכל תקני משרדי הממשלה והחוק בישראל לניהול המידע

שימורו ואבטחתו.

6.3.2. הפלטפורמות

6.3.2.1. על הספק להעמיד פתרון SaaS מותאם אישית אמין וחדשני, הכולל

מערכת Market Place, CRM, ושכבה לוגית - המופעל על ידי AI/ML,

משלב Tele-Health, ושירותים ציבורים, עסקיים ואזרחיים קיימים, כמו כן

על הספק לספק תמיכה במידע שמגיע מסנסורים ומנטר את נתוני

הבריאות.

6.3.2.2. הספק יטמיע פיצ'רים הקיימים בשוק בשים לב להמלצת האשכול, כגון

סנסורים לזיהוי מצב גופני אישי, התפתחות מחלות גם במרחב המגורים

של האזרחים הוותיקים, ועד לאמצעי אבחון רפואי.

6.3.2.3. רשימת פלטפורמות:

IDM, CRM, CMS, Market Place, Payment, Support Center,

Ingress, Data Lake, AI - Artificial Intelligence, Generative AI, ML,

Data Warehouse Partner's API, Health API, GOV.IL API, Open

Banking API, BI Visualization Tool, Mobile App, Web Browser,

.Wearables, Personalizer, Digital Courses, Healthy Lifestyle

6.3.3. השכבה הלוגית, AI, ו-ML

הספק יגדיר את האלגוריתמיקה אשר תתבסס על ארכיטקטורה המערכת **נספח א-**

**18**, אשר תתמוך בניתוח מתמיד של המידע לצרכי למידה על צרכי האזרחים

חתימת המציע

הוותיקים ואופני המענה להם, אשר תמנף את המידע למחקר יישומי ואקדמי. האלגוריתמיקה תתמוך בעדכון עצי ההחלטה של מסעות הלקוח **נספח א-17** לפי התחומים ובהתאמה מתמדת לפרט, וכן בתהליך מדידת ההצלחה המוגדרת במיזם ועדכונה.

#### 6.4 טכנולוגיה – תשתית

במסגרת פיתוח המערכת הספק יספק שירותי תשתית טכנולוגית, ובכלל זה את מנגנוני התמיכה במערכת המידע מהפן של החומרה, הניהול, התמיכה, האחזקה, ההדרכה וההכשרה, וזאת בהתאם להוראות כל חוזה זה ונספחיו.

##### 6.4.1 הרכש

6.4.1 הספק יחזיק, לרבות באמצעות קבלני משנה, את כל הפלטפורמות הדרושות לבניית המערכת, אחזקתה והמשך פיתוחה, שירותי הענן ואמצעי ההדרכה, חומרה, האחזקה, רישיונות השימוש בתוכנות התשתית השונות, בבסיסי הנתונים, במערכות האבטחת המידע ומניעת נזקי הסייבר, בעידכון השוטף של תוכנות ופתרונות אלה בהיבטי חומרה ותוכנה ותקשורת נתונים, התמיכה וההכשרה הנדרשים להיות חלק ממערך המענים. הספק יבצע את הרכש (או לחילופין השכרה) של כל הציוד הנדרש לביצוע המיזם, בכלל זה טלוויזיות חכמות, מצלמות, מיקרופונים, טאבלטים/מחשבים – לפי הצורך, כפי שיוגדר על ידי המזמין/אשכול, והכל בשים לב לתכנית העסקית של האשכול **נספח א-16**.

##### 6.4.2 עיצוב ראשוני לפיילוט ולמיזם

על הספק לבנות מערך ועיצוב UX ואת עיצוב ה UI, לכתוב קוד לאינטגרציה ואפיון של כל הרכיבים בהתאם לארכיטקטורת המערכת. תהליך הפיתוח ותוצריו אופיינו על ידי המיזם לשלב הפיילוט, וכבסיס להשלמה והרחבה בשלב הפעלת המיזם לאחריו. זאת כמוגדר בארכיטקטורת המערכת, **נספח א-18**. ניתן להתבסס על ה UX הראשוני אשר יועד לאפיון ה FLOW הבסיסי לצורכי הפיתוח.

##### 6.4.3 תמיכה

הספק ייתן תמיכה 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה להבטחת פעולה רציפה של מתן השירותים לכל המשתמשים במערכת (מוקד, אזרחים ותיקים-הדור הבא- בני משפחה, ספקים ורשויות ממשלתיות ומקומיות) על פי המפורט ב SLA, בנספח ב-2. התמיכה תהיה לכל הפחות בשפות עברית, ערבית, רוסית, אנגלית אמהרית וצרפתית.

##### 6.4.4 אחזקה ופיתוח

הספק יפתח באופן קבוע את המערכת, ישלב במערכת מענים ושירותים חדשים, ויאפשר לאזרחים הוותיקים להעשיר את אפשרויות הבחירה שלהם בהתאם למטרות המיזם.

#### 6.4.5. הדרכה

הספק יעמיד צוותי הדרכה (כהרחבה לתמיכה טכנית) לשימוש במערכת לכלל גורמי מערכת הלקוח לקראת שימוש ובזמן אמת.

#### 6.4.6. הכשרה

לצורך הבטחת מיצוי מלא של האפשרויות שמספקת המערכת, הספק יעמיד לכל המשתמשים במערכת קורסים והכשרות באוריינות דיגיטלית לאופן השימוש בפתרון.

### 6.5. לעמידה בלוחות הזמנים להקמת המערך הספק יפעל לפי הכללים שלהלן:

6.5.1. יתבסס על פלטפורמות פתוחות קיימות.

6.5.2. יוודא סינכרון טכנולוגי מלא בין הממשקים ולוודא ממשק אנושי.

6.5.3. יעמיד מעני תמיכה מיידיים.

6.5.4. יעמיד מנגנוני תמיכה והדרכה 24/7.

6.5.5. ישלב מענים קיימים להגנה על אזרחים ותיקים מפני ניצול ותיקים מפני מעשי נזילות על גבי תשתיות טכנולוגיות, וכן באמצעות הסרה רישום ממאגרי מידע ורשימות תפוצה.

6.5.6. יחמיר בכל הקשור לאבטחת מידע ופרטיות המשתמשים.

## 7. אתר שותפים לדרך

7.1. האשכול הקים אתר בשם "שותפים לדרך" שכתובת ה-URL - <https://hamifrats.usssl.co.il/>

7.2. הספק יתחזק את אתר שותפים לדרך ויעדכנו:

7.2.1. עדכון שבועי כל יום חמישי בשבוע עד השעה 23:59 שיכלול את התקדמות המיזם. העדכון יהיה מיום חתימת החוזה בין האשכול לספק.

7.2.2. עדכון עיתי של פעילות האשכול הקשורה באופן ישיר או עקיף למיזם, בהתאם לנתונים והוראות שימסור האשכול לספק.

7.2.3. עדכון פעילות צוותי עבודה וועדת ההיגוי, בהתאם לנתונים והוראות שימסור האשכול לספק.

7.2.4. פרסום ממצאים וסיכומים של המחקר, בהתאם לנתונים והוראות שימסור האשכול לספק.

### חתימת המציע

- 7.2.5 פרסום חומרים מקצועיים עדכניים הרלוונטיים למיזם.
- 7.2.6 כל מידע נוסף הרלוונטי למיזם, בין אם נמסר ע"י האשכול ובין ביוזמתו של הספק.
- 7.3 כל עדכון של אתר שותפים לדרך יהיה באישור האשכול מראש ובכתב.
- 7.4 הספק יתחזק את אתר שותפים לדרך כך שיהיה מעודכן, ומותאם להוראות כל דין, לרבות דיני הנגישות.

## 8. מערך ההנעה

- 8.1 הספק יקים מערך הנעה שישימש כמרכז לפניות האזרחים הוותיקים, לספק מענה לכלל צרכיהם המצויים במערכת, ללמוד על צרכים נוספים, לתווך ולחבר בינם לבין השירותים והפעילויות הניתנים על ידי מגוון הגורמים הנותנים שירותים באמצעות המערכת.
- 8.2 מערך ההנעה יפעל במגוון מדיות:
  - 8.2.1 כמוקד אנושי – וידיאו מרובה משתתפים (כברירת מחדל);
  - 8.2.2 כמוקד אנושי – טלפוניה;
  - 8.2.3 כמוקד אנושי – טקסטואלית
  - 8.2.4 ניווט עצמי של האזרחים הוותיקים
  - 8.2.5 בכל ממשק ישיר עם האזרחים הוותיקים ההתקשורת תהיה אנושית ולא תתבסס על אוטומציה כלשהי, כגון Bot.
- 8.3 מרכז ההנעה יפעל 24/7, בשפות המדוברות באשכול (בפילוט: עברית, ערבית, אנגלית, אמהרית ורוסית).
- 8.4 השירותים שיינתנו באופן שוטף לאזרחים הוותיקים:
  - 8.4.1 מסירת מידע מותאם, באופן יזום או כמענה לפנייה, על כלל הפעילויות והשירותים.
  - 8.4.2 לכל אזרח ותיק יותאם ויבנה מסע לקוח אישי באמצעות המידע, באופן המותאם לפרט והמדייק את עצמו תדיר לאור עדכונים המגיעים למערכת, הפנייה לפעילויות הניתנות בעין או בכסף.
  - 8.4.3 מתן הדרכה, תמיכה או הכוונה לפעילויות עפ"י מסע לקוח אישי, כולל אמצעי הגעה.
  - 8.4.4 מסירת מידע ב Push על זכויות ועל הטבות במגוון תחומים.
  - 8.4.5 עידוד ואפשרויות יוזמות של ותיקים, ותמיכה בהוצאתם מן הכוח אל הפועל.
  - 8.4.6 קבלת פרטים ומידע אישי מהאזרחים הוותיקים תדיר, כדי לדייק ולהתאים את השירותים אישית.
  - 8.4.7 תגמול ותמרוץ האזרחים הוותיקים לאזרחות ותיקה פעילה.
- 8.5 השירות שעל הספק לתת



- 8.5.1. ה-SLA (Service Level Agreement) <sup>13</sup> במוקד מגדיר את התחומים, הטיב ואופי השירות למשתמשים במערכת.
- 8.5.2. ה-SLA מגדיר את המענה המידי ככל שניתן בזמן הפנייה, את מומחי התוכן, את הניתוב, את התמיכה ופתרון תקלות.
- 8.5.3. ה-SLA מגדיר גם את הממשק הבסיסי בין הספק לנותני השירותים וכן למשרדי הממשלה והרשומ"ק.
- 8.5.4. הספק יפעל לתת שירות זמין ועל חזרה לשימוש כפי שמוגדר ב-SLA.
- 8.5.5. הספק יקיים תהליך שבמסגרתו יתאימו ספקי המשנה ל-SLA וזאת בתוך שנה מיום שיאושרו למתן שירותים במסגרת המרכז ההנעה.
- 8.5.6. תו שירות לאזרחים ותיקים – נותני השירותים מכלל המגזרים יתחייבו לנורמות שירות המתאימים לתפיסת "ותיקות עם ערך" כדי לעודד אזרחות ותיקה פעילה. כל נותן שירותים אשר יתחייב לעמוד בנורמות אלו יקבל "תו שירות עם ערך" אשר יוכל להציגו פיזית ודיגיטלית.
- 8.5.7. רייטינג – הרייטינג של נותני השירותים ייקבע תדיר על ידי מערכת הלקוח. ספק אשר לא יעמוד ברמה הנדרשת יוצא ממעגל הספקים במיזם <sup>14</sup>.
- 8.5.8. הכשרת נותני השירותים – כל נותן שירותים אשר יצטרף למיזם יעבור הכשרה מקוונת, ויתעדכן מעת לעת על דגשי מתן השירות במיזם.

## 9. המעטפת

- 9.1. הספק יבנה מעטפת אשר תשמש מסגרת תמיכה בקיום מתן השירותים באמצעות המערכת, וכן מחוץ לה, ולהבטיח הוצאת המיזם והמערכת מן הכוח אל הפועל, והכל לפי הוראות החוזה ונספחיו (להלן: "המעטפת").
- 9.2. המעטפת תכלול את מנגנוני התמיכה למערכת ולמרכז ההנעה: הניהוליים, המשפטיים, השיווקיים והיח"צניים, הכלכליים, השיתופיים והמקצועיים. המעטפת תספק תייצר את ההתקשרויות והממשקים בין נותני השירותים במערכת לבין האזרחים הוותיקים במגוון רחב של תחומים ונושאים: פנאי, בריאות, אורח חיים בריא, השכלה, כלכלה, תעסוקה, תרבות וספורט, משפחה, התנדבות ועוד.
- 9.3. במסגרת המעטפת הספק יספק את המידע הנדרש לאשכול לצורך הערכת המיזם ובקרתו, והמסגרות אותן האשכול יקים לשם הערכה זו.

<sup>13</sup> ראו מסמך SLA – נספח ב-2  
<sup>14</sup> ראו SLA נספח ב-2.

9.4. במסגרת המעטפת הספק יעמיד תמיכה כמפורט להלן (בהתאם לשלד הארגוני המופיע

במבנה הארגוני, כמפורט בנספח ב'-1 מפרט השירותים, בסעיף 11 – מבנה ארגוני):

9.4.1. מנגנוני תמיכה – נושאים ותכולה.

9.4.1.1. כלכלי – סליקה, השקעה כספית.

9.4.1.2. מקצועי – מומחי תוכן, תמיכה בכנסים של האשכול בנושאי מכרז זה,

בוועדות וצוותים מקצועיים, ידע, כלים, הדרכות והכשרות, ומידע ושירות.

9.5. פעילויות ושירותים שיועמדו לאזרח הוותיק

9.5.1. שירותים לאזרחים הוותיקים שיינתנו במסגרת המערכת

9.5.1.1. הטבות וסבסוד לנזקים.

9.5.1.2. מתן אפשרות לאזרחים הוותיקים לתת שירות בשכר ו/או בהתנדבות במיזם.

9.5.1.3. בניית פלטפורמה לניהול עסק קטן לרבות אפשרות תשלום לנותני השירותים וסיוע בניהול העסק הפרטי, שיווק וכיוב'.  
9.5.1.4. מערך גביה עבור נותני השירותים במסגרת המיזם.

9.5.2. תחומי העניין המרכזיים

9.5.2.1. פנאי – עידוד והנעה כפרטים ונקבוצות. הפנייה לפעילות חברתית, קהילתית, טיולים, חוגים, וכיו"ב, כולל את שירותי הרשומ"ק (והמתנ"סים), מגזר אזרחי ועסקי.

9.5.2.2. בריאות – מתן שירות של רופא מומחה 24/7 בווידאו כברירת מחדל (לא חירום), כולל אבחון באמצעים טכנולוגיים, קיצור תורים וטיפול בהפניות, זיהוי נפילות ומחלות כרוניות באמצעות סנסורים ועוד ממשקים עם קופות החולים וביה"ח. הספק רשאי כי המענה הראשוני יינתן ע"י אח/ות או פארמדיק אשר בסמכותם להחליט אם להפנות את המבקש לרופא. השירות יכול להינתן ע"י קופות החולים או ספקים אחרים או ע"י הספק הזוכה עצמו.

9.5.2.3. ספורט – הפנייה לפעילות ספורט מנוטרת, שילוב בספורט עממי ותחרותי.

9.5.2.4. אורח חיים בריא – עידוד והנעה לפעילות גופנית תזונתית וחברתית – מנוטרת ומתומרצת כסדר יום קבוע למניעת מחלות והזדקנות.

9.5.2.5. תרבות – עידוד והנעה לפעילות תרבות המותאמות לפרט ולקבוצות על פי העניין שלהם בתחומי האומנות, מוזיקה, תיאטרון וסרטים, ויצירה.

חתימת המציע

- 9.5.2.6 השכלה/העשרה/לימודים – עידוד והנעה ללימודי תואר, פעילות קורסית וסדנאית ומסגרות לימוד מגוונות.
- 9.5.2.7 כלכלת משפחה – חיבור למועדון צרכני לקבלת הטבות במגוון תחומי החיים, ובניית סל מוצרים בסיסי מוזל במסגרתו. עידוד והנעה לייעוץ בנושא כלכלת משפחה, וניהול כלכלי לטווח ארוך וקצר. חיבור למנגנוני ניטור וניצול כלכלי.
- 9.5.2.8 מיצוי זכויות – עדכון בדחיפה מותאמת אישית, תוך מעקב על חידושים ושינויים בזכויות הוותיקים.
- 9.5.2.9 משפחה – שילוב בני המשפחה בעצי ההחלטה, בעידודם לשמירה על קשר ממוסד עם הוותיקים, כולל תמיכה בשיח מקוון.
- 9.5.2.10 תעסוקה – עידוד והנעה לתעסוקה, לאור ההכוונה של מרכזי ההכוונה ובתיאום עם מרכז התעסוקה האזורי של האשכול.
- 9.5.2.11 התנדבות – עידוד והנעה להתנדבות באמצעות ארגוני ההתנדבות והתכניות הלאומיות בנושא.
- 9.5.2.12 אחר – פעילויות נוספות אשר יבשילו ויפותחו במערכת.
- 9.5.3 שירותים למשרדי ממשלה ולרשומ"ק – הפקת דוחות עיתיים מוגדרים מראש, העברת מידע על פי דרישה לצורך התייעלות, תמיכה בעיצוב מחדש של מדיניות ותקצוב מחדש ומתאם.
- 9.5.4 שירותים למגזר האזרחי והעסקי – העלאת צרכים לצורך מתן מענים, סקרי שוק ופאנליסטים בתחומי עניין שונים, לרבות לצורך שיפור המוצרים והשירות.
- 9.5.5 שירותים לבני המשפחה – אפשרו ועידוד הזדמנויות לקשר ממוסד עם בני המשפחה באמצעים שונים, כולל תמיכה בשיח מקוון משפחתי. שיתוף בדבר זכויות של הוותיקים לצורך מימושם, מתן מידע שוטף על מצב בני המשפחה בגילאי הוותיקות במצבי סיכון בריאותי וכלכלי, וכן לצמצום אובדן ימי עבודה של בני משפחה.
- 9.5.6 דוחות – מחולל דוחות הכולל את כל הדוחות שיידרשו, בכל חתך אפשרי והכל בכפוף לשדות המידע המצויות במערכת המידע בעת הפנייה. הספק יעדכן ויוסף דוחות במחולל הדוחות בהתאם לדרישות האשכול.

## 9.6 שיווק

- 9.6.1 הספק ישווק את המיזם לאזרחים ותיקים ולנותני השירותים במסגרת המיזם.
- 9.6.2 הספק ישווק את השימוש במערכת לבני הדור הבא, כדי להכיר את המיזם לשימוש הוריהם, ואגב כך גם לעצמם.

### חתימת המציע

9.6.3. בשיווק ידגיש הספק את ההקלות, התמריצים וההטבות הטמונים באפליקציה: זכויות, מועדון לקוחות, שיח וידיאו, קיצורי תורים וטיפול בהפניות, איכות חיים כאן ועכשיו, הכרזות.

9.6.4. השיווק יתבסס על קבוצות מאורגנות ולא רק על יחידים.

9.6.5. חבילת מיתוג – הספק יפיק חבילת מיתוג אשר תכלול שפה גרפית שתוטמע בכל אפיקי הפרסום והשיווק. החבילה תכלול את שם המיזם: **922**, סלוגן: **ותיקות עם ערך**, לוגו וכל הנחוץ לצרכי שיווק והסברה. החבילה תכלול הפקת תווי שירות לאזרחים ותיקים אשר יועברו לנותני השירותים.

9.6.6. הספק יבצע קמפיינים כדלקמן:

9.6.6.1. ישירים: פנייה לקהלי יעד.

9.6.6.2. עקיפים: האקטונים, אקסלרטור, רשומ"ק.

9.6.6.3. מכירת מינויים.

9.6.6.4. רתימת ספקי משנה נותני השירותים.

9.6.6.5. גיוס משאבים – מגורמי ממשל, רשומ"ק ומגזר אזרחי

9.6.6.6. עידוד פיתוח – אקסלרטור, סטרט-אפים, האקטונים.

## 9.7. מחקר והערכה ע"י האשכול

ההערכה המחקרית נועדה לסייע בעיצוב המיזם, לתקף את מזדי ההצלחה, ולהעריך בכלי מחקר מדעיים את מידת הצלחת המיזם מבחינת השגת מטרותיו. בפרט ההערכה המחקרית תבחן את מידת השפעתו על סדר יום של ותיקות פעילה בישראל. מרכיב אחד יתמקד **בהערכת מזדי המאקרו כלכליים-חברתיים**, בתיקוף מדדים אלו אשר הוצבו ודיוקם, לאור הנתונים מהפיילוט. הערכת מדדים אלו תהווה את הבסיס המתקוף לאפקטיביות המיזם בהקשר לחיסכון של משרדי הממשלה, הביטוח הלאומי, חברות הביטוח וכיו"ב, לתכנון מדיניות ולעדכונה, וכן לסייע בתכנון מדיניות תקצוב של נושא הזיקנה בישראל. מרכיב שני יתמקד **בהערכת תהליך הקמת המיזם, מקורותיו והפיילוט**, וכן בבחינת **ותיקות מזדי ההצלחה** המובנים בו, מעבר למזדי המאקרו כלכליים, להערכה מעצבת לדיוק יישום המיזם.

מימד שלישי יעסוק באינטראקציות במערכת הלקוח כולה, ביחס למטרות המיזם. בהיבט הטכנולוגי ההערכה המחקרית תתמקד בשלב הקמת המערכת, וכן בתיקוף מזדי ההצלחה המובנים בה בהקשר הטכנולוגי (כגון: התאמת הטכנולוגיה למערכת בשלב בנייתה, מרכיב הטראפיק של אנשים ושירותים, והאפקטיביות שלו).

מחקר הערכה יתבצע על ידי אוניברסיטאות חיפה ואריאל ואגודת הגליל – האגודה הערבית הארצית למחקר ושירותי בריאות.

המחקר וההערכה ינהלו על ידי האשכול.

#### 9.8. שיתוף ציבור, כולל שיתוף ציבור דיגיטאלי, מובנה במערכת

הספק ייכלול במערכת שיתוף ציבור באופן שוטף, אשר יתוזמן ויתומהל באופן כזה שלא ייצור עומס על האזרחים הוותיקים. יחד עם זאת, הספק יעודד אזרחים ותיקים להשתתף בקבוצות פאנליסטים. הספק יקיים מפגשי שיתוף פנים אל פנים, בתדירות כמוגדר ב SLA.

#### 10. אבני דרך להקמה והפעלה של המיזם

##### 10.1. הקמה

10.1.1. האשכול הקים ועדת היגוי ורקם שותפויות עם מחזיקי העניין בנושא המיזם. **ועדת ההיגוי** משמשת כמנגנון תמיכה מקצועי ומייעצת לקברניטי האשכול בנושאי מדיניות ויישום במיזם, ונפגשת אחת לשנה.

10.1.2. הספק יהיה שותף בביצוע מפגשי ועדת ההיגוי.

10.1.3. חברי ועדת ההיגוי הנם הגורמים המייצגים את כלל הארגונים ומחזיקי העניין בנושא המיזם, שהם המשתמשים האקטואליים והפוטנציאליים במערכת, הישירים והעקיפים. חברי הוועדה הם נציגי המגזרים הציבורי, העסקי והאזרחי.

10.1.4. רשימת חברי ועדת ההיגוי, **נספח ב-9**.

10.1.5. אפיון המערכת, בהתבסס על ה FLOW של מסעות לקוח על פי תחומים – **נספח א-17**, מדדי הצלחה למיזם – **נספח א-19**, ארכיטקטורת מערכת – **נספח א-18**, UX סכמתי ל FLOW (יימסר לינק עפ"י דרישה), אפיון מערכת לקוח – **חודש ימים מיום החלטת ועדת המכרזים על זהות הזוכה במכרז**.

10.1.6. בנייה, רכש והקמה של המערכת, האפליקציה, מרכז ההנעה, ה-WEB, קליטת מנויים (אזרחים ותיקים) וחיבורם למערכת הטכנולוגית, וספקי שירותים – כולל איפיון טכני, פיתוח (כולל Unit Test), אוטומציה, בדיקות מסירה, בדיקות עומסים, בדיקות חדירות, בדיקות קבלה, תמיכה – תיעוד המערכת והדרכה, אחריות (פתרון באגים) – **4 חודשים מגמר האפיון (10.1.5 לעיל)**.

10.1.7. **ועד מנהל** הינו הגוף המורכב מנציגי האשכול, נציגי ועדת ההיגוי, ונציגי הספק (מנהל המיזם והמתכלל), אשר מקבל החלטות אסטרטגיות בהקשר למיזם.

10.1.8. מינוי ועד מנהל למיזם הכפוף לאשכול (באחריות האשכול) – **חודש ימים מיום החלטת ועדת המכרזים על זהות הזוכה במכרז**.

10.1.9. מינוי **יחידת בקרה** של המיזם הכפופה לוועד המנהל (באחריות האשכול), אשר תפקידה לבצע מעקב ובקרה על התקדמות המיזם לאור התכנון, ולפקח על השגת מדדי ההצלחה – **חודש ימים מיום החלטת ועדת המכרזים על זוהת הזוכה במכרז.**

10.2. פיילוט

הפיילוט יארך תקופה של עד שנה במסגרתו תבחן ההיתכנות של המיזם. מובהר, כי הגדלת מספר המנויים מעבר למספר משתתפי הפיילוט, תתאפשר אך ורק באישור בכתב של מנכ"ל האשכול או מי שהוסמך על ידו לכך.

10.2.1. מטרות הפיילוט

10.2.1.1. בחינת זרימת המידע בין גורמי המערכת.

10.2.1.2. בחינת היתכנות המיזם.

10.2.1.3. בחינת איכות הסינרגיה, האינטגרציה והקסטומיזציה של המיזם.

10.2.1.4. בחינת מהירות ויעילות של צירוף גורמי מערכת למיזם.

10.2.1.5. תיקוף מדדי ההצלחה – באחריות האשכול.

10.2.2. יעדי הפיילוט

10.2.2.1. השתתפות של לפחות 500 אזרחים ותיקים בפיילוט, ועוד מספר אזרחים ותיקים שישתתפו כקבוצת ביקורת, על פי הגדרות של הגוף האקדמי החוקר. ניתן יהיה לצרף משתתפים נוספים במידה וצירופם לא יפגע ביעדי הפיילוט.

10.2.2.2. יכולת לצרף אזרח ותיק ונותן שירות עם 0 תקלות, לקבלת/מתן שירות באופן מדי.

10.2.2.3. מדדי הצלחה רלוונטיים ומתוקפים לאור המחקר.

10.2.2.4. תיקוף ארכיטקטורת מערכת המידע.

10.2.2.5. התעניינות עולה וגוברת של ותיקים ונותני שירותים במיזם.

10.2.2.6. העמקת ודיוק עצי החלטה במסעות הלקוח (**נספח א-17**) התחומיים- נושאים ב-2 רמות לפחות.

10.2.2.7. קבלת דוחות ראשונים לאור מדדי ההצלחה (**נספח א-19**)

10.2.3. מדדי הצלחת הפיילוט – יוטמעו במערכת המידע לאור מסמך המדדים של המיזם, (**נספח א-17**).

10.2.4. הכנה לפיילוט – הגדרת תכולת תחומי הפיילוט: רפואה, פנאי, אורח חיים בריא, התנדבות, זכויות, לימודים והשכלה ועוד, כפי שיוגדר על ידי המזמין מעת לעת.

10.2.4.1. פיתוח מערכת המידע הטכנולוגי, כולל האפליקציה לאזרחים הוותיקים.

חתימת המציע

10.2.4.2. פיתוח מערכת משרד אחורי BackOffice המבוססת ענן המאפשרת

לעובדי האשכול והספק לנהל ולתפעל את המערכת, בהתאם להרשאות.

10.2.4.3. בניית הממשק למוקד.

10.2.4.4. בניית ממשקים לספקי המשנה.

10.2.4.5. איסוף מידע מפורט של השירותים לפיילוט בקרב הרשומ"ק, משרדי

ממשלה, עסקים ועמותות.

10.2.4.6. פרסום קולות קוראים לספק לבניית מערכת המידע וחבילת השירותים

הטכנולוגיים התומכים (תמיכה טכנית, הדרכה, הכשרה, רכש תשתיות

טכנולוגיות) במידת הצורך.

10.2.5. הקמת מרכז ההנעה

10.2.5.1. ביצוע מחקר מקדים: סוגי מוקדים, מאפיינים ושימושים, ממשק למערכת,

עלויות.

10.2.5.2. איפיון (24/7), מבוסס וידיאו ומדיות נוספות, תפריטים, עצי החלטה

ראשוניים).

10.2.5.3. פרסום הצטרפות למערכת.

10.2.6. פנייה לרשומ"ק באמצעות ועדת ההיגוי להצטרפות לפיילוט וצירופם.

10.2.7. גיוס אזרחים ותיקים לפיילוט מקרב הרשומ"ק לפי מפתח מגזרי, מגדרי, תפקודים –

בתיאום מלא עם הרשומ"ק – באחריות האשכול.

10.2.8. גיוס נותני שירותים מקרב המגזר העסקי, ציבורי ואזרחי.

10.2.9. ביצוע התקשרויות: טכנולוגיה, מוקד ושירותים.

10.2.10. ביצוע הכשרות למוקדנים ולספקי שירותים.

10.2.11. ביצוע קמפיין שקט ממוקד משתתפי הפיילוט.

10.2.12. בניסת מערך המחקר להערכת הפיילוט ותיקוף המדדים.

10.2.13. בדיקות של המערכת והמוקד והסינכרון ביניהם טרום הפעלה.

10.3. הפעלת הפיילוט

10.3.1. השקת והפעלת מרכז ההנעה (מנהל מוקד ו-3 מומחי תוכן: רפואה, חברה וכלכלה).

10.3.2. הטמעת המערכת בקרב כלל גורמי מערכת הלקוח.

10.3.3. צירוף לפחות 100 אזרחים ותיקים אורייני דיגיטציה, אשר יצוידו בטאבלטים, לבחינת

תקינות המערכת הטכנולוגית.

10.3.4. לאחר חודשיים צירוף לפחות 200 אזרחים ותיקים נוספים לבחינת זרימת המידע.

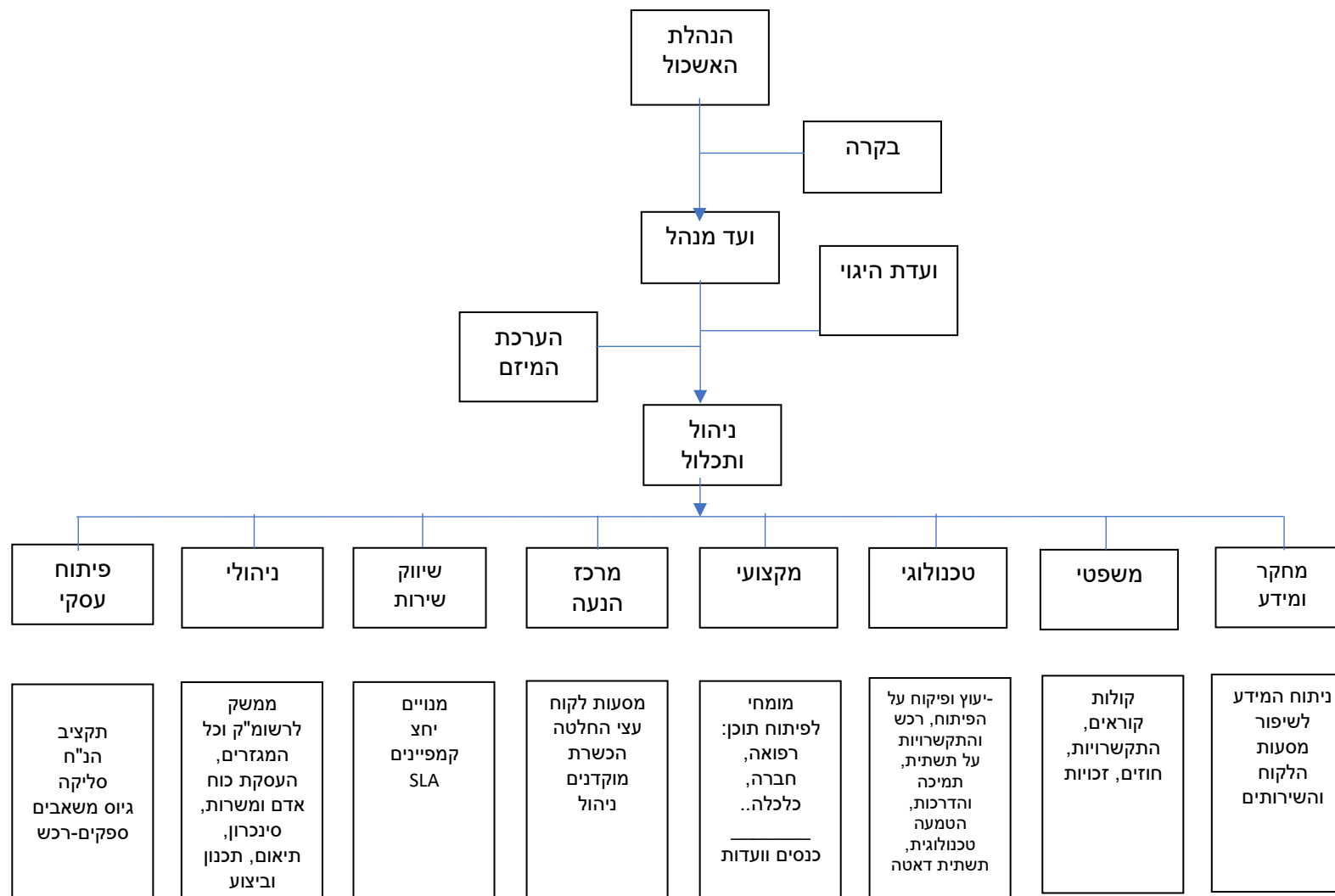
- 10.3.5. לאחר חודשיים נוספים, צירוף לפחות 200 אזרחים ותיקים נוספים, מהם לפחות 100 אזרחים ותיקים שיתנסו במדיות: סלולר, טלוויזיה חכמה, טלפון, מחשבים וטאבלטים וניווט עצמי.
- 10.3.6. וידוא שכל סוגי הפנייה למוקד, כולל טקסטואליים ועצמיים, מאפשרים זרימת מידע ומענים ברמת חוויית משתמש של ערים מובילות, כדיגיתל.
- 10.3.7. תרגול הרחבת השירותים הקיימים בקרב נותני השירותים הקיימים.
- 10.3.8. תרגול הכנסת נותני שירותים חדשים למערכת.
- 10.3.9. תרגול תמיכה טכנית למפעילי המערכת וכן לוותיקים.
- 10.3.10. תרגול הדרכות לוותיקים.
- 10.3.11. מנגנון יומי, דו-יומי ושבועי למעקב ברמות שונות להערכות מצב האינטגרציה של המערכת.
- 10.3.12. תיקונים במערכת לאור ההפעלה בשוטף והטמעת השינויים.
- 10.3.13. פעילות תומכת של המעטפת ומנגנוניה: ניהולי, משפטי.
- 10.3.14. ביצוע המשך מחקר הערכה.

10.4. הפקת לקחים מהפיילוט, הטמעת השינויים במערכת.

10.5. הפעלת המיזם

- 10.5.1. הספק יבנה תכנית עבודה להפעלת המיזם לאור לקחי הפיילוט וקבלת אישור מהאשכול.
- 10.5.2. הוספת רכיבים, מעבר לפיילוט, לצורך הפעלת המיזם (חלקם יתחיל להיבנות במקביל לפיילוט):
- 10.5.2.1. הקמת מועדון לקוחות.
- 10.5.2.2. הקמת מערכת סליקה.
- 10.5.2.3. הרחבת השירותים בכל התחומים.
- 10.5.2.4. הוספת יישובים באשכול ומחוצה לו, עפ"י רמת המוכנות היישובית.
- 10.5.2.5. הוספת יישובים באמצעות אשכולות.
- 10.5.2.6. הוספת קבוצות, קהילות וארגונים.
- 10.5.2.7. הוספת פרטיים.





## נספח ב-2

מכרז פומבי 16/2023

אמנת שירות - SLA

### הגדרות ה SLA במיזם ותיקות עם ערך לספק השירות

עקרונות מנחים לכלל סעיפי ה SLA:

1. נספח זה מתייחס לשני מקרים של רמת שרות:

- 1.1. רמת שרות לשירותי ותיקות עם ערך.
- 1.2. רמת שרות שוטפת באחזקה ותפעול – תקלה או השבתה של השרות.
- 1.3. "אזרח ותיק" – מקבל השירות.

2. רמת שרות שוטפת

עקרונות מנחים לכלל סעיפי ה SLA:

- 2.1. איסוף מידע (עודף שאלונים). כל מידע שיכול להגיע מהספק או בצורה דיגיטלית ממקור אחר שהוא לא אזרח ותיק, לא יבוצע מול האזרח ותיק.
- 2.2. כל נתוני בריאות שנמצאים בידי הקופה או כל גורם מקצועי אחר, לא יתבקש בשיחה מהאזרח הוותיק.
- 2.3. כל מידע רפואי ובריאותי המתקבל במערכת, יועבר מייד לגורם המקצועי להמשך טיפול, המידע יועבר בעדיפות באופן טכנולוגי-מקוון, או לחילופין בכלים אחרים עד 48 שעות מקבלת המידע. יש לוודא ולתעד את קבלת המידע ע"י הגורם המטפל.
- 2.4. יוזמות לפעילות של מרכז הנעה לאזרחים ותיקים תהיינה עד יוזמה אחת ליום, למעט טיפול בפנייה של האזרח ותיק וסיום טיפול קודם.
- 2.5. איסוף נתונים יבוצע לאחר אישור הגורם המקצועי בתחומו אצל הספק באישור המזמין.
- 2.6. איסוף מידע יתבצע רק בהתאם להרשאות האזרחים הוותיקים נותני השירותים.
- 2.7. במקרים בהם האזרח הוותיק מגדיר כי סדר היום שלו מלא – יש לבצע פעילות שימור הנעה ולא הנעה לפעולה.
- 2.8. מתן קדימות לתעסוקה על פני התנדבות.

מס	נושא	מטרה ותיאור	הסבר	SLA	פיצוי מוסכם בש"ח
1.	כללי	חיבור האזרח הוותיק למערכת	חיבור ראשוני לאפליקציית האזרחים הוותיקים	מידי	1000
2.	כללי	השלמת חיבור האזרח הוותיק למערכת	באחריות הספק ליזום שיחה עם האזרח הוותיק להסבר על המערכת והשלמת ההרשאות הבסיסיות	עד 36 שעות מרגע ההתחברות הראשונית בסעיף 1	200
3.	כללי	פנייה לקבלת נתוני האזרח הוותיק מספקים שונים	פנייה לקבלת נתונים אישיים של האזרח הוותיק מהספקים השונים	פנייה לקבלת הנתונים מהספק עד 72 שעות מאישור האזרח הוותיק לקבלת הנתונים	300
4.	סגנון חיים ופנאי	העלאת ההשתתפות אזרחים ותיקים בפעילות חברתית באמצעות יצירת והגדלת מספר אינטראקציות (פעילות - פנאי, התנדבות, תרבות)	יש להניע לפעולה לאינטראקציות נוספות בתחום, כשיחת המשך או כשיחה חדשה ע"י מרכז ההנעה	אחת לחודש	500
5.	בריאות ועצמאות	איתור ומעקב: מחלות כרוניות, נטילת תרופות קבועות, נפילות (כולל סיבת הנפילה)	מילוי שאלון	פניה לא"ו אחת ל 3 חודשים	200

				רפואה ושירותי בריאות ורווחה	
6.	אורח חיים בריא	איסוף נתוני בריאות של לכל הפחות 20% מהא"ו על אורח חיים בריא	איסוף הנתונים בתחומים הבאים: הרגלי בריאות, תזונה ופעילות גופנית. מדדי בריאות (פיזיולוגים) והערכה תפקודית, הפרעות שינה	אחת לחודש – לפחות בתחום אחד	בנוסף של 1000 ש"ח עבור מידע מכלל הפחות 50% מהאזרחים הותיקים
7.	אורח חיים בריא	הנעה לביצוע פעילויות אורח חיים בריא, כולל באמצעות תמרוץ	ראה סעיף קודם	אחת לחודש	
8.	אורח חיים בריא	היענות לטיפולים ומעקבים	ראה סעיף קודם	אחת לשנה	
9.	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	מניעת נפילות	דיווח על נפילה, כולל תיאור סיבת הנפילה, יש לוודא שפנה למיון, להעביר <u>לטיפול הקופה</u> ולוודא שיש רצף טיפולי	מקוון, ועד 48 שעות מקבלת המידע במידה ולא מקוון	500
10.	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	מיפוי זמינות טיפול במרחק עד 15 דקות - המידע הנאסף במיפוי זמינות הטיפול יועבר ע"י הספק לגורם המספק (קופת החולים וכיוב') לשיפור זמינות השירות	המרחק לקבלת רפואה ראשונית ושניונית	אחת לחצי שנה	300
11.	בריאות ועצמאות	מיפוי אוריינות דיגיטלית		בכל פנייה חדשה או עד	200

	חודש אחד מיצירת הקשר הראשוני עם המרכז, הפנייה להכשרה או ליווי תוך 72 שעות.			רפואה ושירותי בריאות ורווחה	
1000	מענה עד חצי דקה	מענה ע"י גורם רפואי(אח/ות, פארמדיק או רופא)	מענה רפואי ראשוני	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	12.
	בכל פנייה חדשה או עד חודש אחד מיצירת הקשר הראשוני עם המרכז. הפנייה להכשרה או ליווי תוך 72 שעות	לוודא שהאזרח ותיק מכיר ויודע ומבין את הנושא הכלכלי לגביו	מיפוי רמת אוריינות פיננסית	חוסן כלכלי	13.
	לאחר שלושה חודשי חיבור		מיפוי אפשרות לעמידה בהוצאות לא מתוכננות	חוסן כלכלי	14.
	אחת ל 3 חודשים במידה ולא שינה סטטוס	מיפוי מוכנות	הפנייה להכוונה והכנה לפרישה, הכשרה מקצועית ותעסוקת המשך	תעסוקה	15.
	בכל פנייה חדשה או עד חודש אחד		מיפוי דרכי שימוש בתחבורה	תחבורה וניידות	16.

	מיצירת הקשר הראשוני עם המרכז				
17.	תחבורה וניידות	בדיקת הכרת החלופות, תחבורה ציבורית וכיו"ב או לחילופין הנחיות לשימוש טכנולוגי	במידה ויש מורכבות תחבורתית לוודא שמכיר חלופות של תחבורה ציבורית או אחרת	עד 72 שעות מקבלת המידע תתבצע פניה לא"ו להצעת חלופות	300
18.	תחבורה וניידות	מוכנות לשמש כנהג	לבדוק האם יש מוכנות של האזרח הוותיק לשמש כנהג בהסעת אזרחים ותיקים אחרים או כנהג מתנדב, במידה וכן הפניית פרטי הא"ו לגופי התנדבות הסעות	עד 72 שעות מקבלת המידע	
19.	זכויות	בדיקת הכרות מיצוי הזכויות וזיהוי פערים להתערבות והפנייה	לוודא שהאזרח הוותיק מודע לזכויותיו ובמידה וקיים פער לוודא מיצוי	שיחה יזומה אחת לשלושה חודשים	200
20.	זכויות	שיפור המענה והעברת הבקשה למיצוי זכויות לגורם מטפל: לביטוח לאומי, קופ"ח, מוקד אזרחים ותיקים, רשומ"ק, מועדוני לקוחות, או אחר	לוודא מול הא"ו כי הגורם המטפל פנה אליו	לכל המאוחר עד 48 בדיקה מול הא"ו כי הגורם מטפל פנה אליו	200
21.					

22.	משפחה	הגברת המעורבות המשפחתית בסדר יום של האזרח הוותיק	עליה ושיפור הקשר והתמיכה של בני המשפחה	אחת לחצי שנה יצירת קשר עם הא"ן, ובאישור הא"ו אחת לשלושה חודשים עם בן משפחה	500
23.	משפחה	במידת הצורך הפנייה ליועץ משפחתי לשיפור הקשר והתמיכה של בני המשפחה	פנייה	72 שעות מקבלת במידע	
24.	משפחה	אימון האזרח הוותיק לשימוש ישיר במרכז ההנעה, ולא רק הפעלת המשפחה בכל אירוע		פנייה אחת לחצי שנה לבן משפחה הרשום במערכת	
25.	ייעוץ משפטי סגוריה ציבורית	זיהוי צרכי ייעוץ משפטי והעברת המידע לגורמי רווחה		תוך 72 שעות	
26.	סליקה	חיבור אזרחים ותיקים למערך הסליקה של נותני השירותים/או מרכזי		חיבור א"ו המסכים לך בתוך חודש מההתחברות למערכת	400
27.	שיתוף ציבור ובדיקת שביעות רצון משתמשים	קידום המיזם באמצעות שיתוף ציבור	ביצוע שיח להיוועצות עם קבוצות משתמשים שונות אקטואליות או פוטנציאליות ללמידה וקידום המיזם	אחת לחצי שנה	

28.	משוב ובקרה	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	משוב על כלל הפעילות על מנת לוודא שהאזרח נהנה מהפעילות דירוג ממוספר בין 1 ל 10	אחת לשלושה חודשים	800
29.	משוב ובקרה	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	בכל דירוג מתחת ל 7 יש לעדכן את מפעיל/ספק השרות באופן דיגיטלי או ידני	עד שלושה ימים מקבלת המשוב	
30.	משוב ובקרה	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	הצגת נתוני שביעות רצון האזרח הוותיק לכלל השותפים במקוון.	עד 48 שעות מקבלת הנתונים	300
31.	משוב ובקרה	וידוא ההשתתפות בפעילות חדשה עד המפגש השלישי באותה פעילות	לא כולל פעילות חד פעמית	אחת לחודש	300

טכנולוגיה

32.	מאגר נתונים	הקמת CRM	הקמת מערך CRM עם כלל ההקשחות הנדרשות באפיון הארכיטקטורה	3 חודשים מזכייה	
33.	פלטפורמה	ממשק אזרח ותיק (אפליקציה)	הקמת ממשק האזרח ותיק בכל האופציות (טלפוניה, וידאו, מערכת מחשב)	3 חודשים מזכייה	



34.	משרד אחורי	מערכת משרד אחורי BackOffice מבוססת ענן המאפשרת לעובדי הספק והאשכול לנהל ולתפעל את המערכת, בהתאם להרשאות ומערכת מבוססת ענן	הקמת מערכת משרד אחורי מבוססת WEB ענן	3 חודשים מזכייה
35.	AI	שילוב פתרונות בינה מלאכותית Artificial Intelligence – AI בפתרונות במוגדרים במכרז זה	אינטגרציה של פתרונות AI קיימים בפתרונות המוגדרים במסמכי המכרז	6 חודשים מזכייה
36.	פלטפורמת	ממשק למוקדנים ולמוקד	הקמת ממשק מוקדנים	3 חודשים מזכייה
37.	פלטפורמת	ממשק ניהול משתמשים והרשאות בהתאם להרשאות אישיות של האשכול לבעלי התפקידים מקרב הספק	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספק המשנה לפי רמות הרשאה: עדכון מידע על מוצרים ושירותים	3 חודשים מזכייה
38.		ממשק ניהול משתמשים והרשאות	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספקי המשנה לפי רמות הרשאה: דוחות מובנים	3 חודשים מזכייה
39.		ממשק ניהול משתמשים והרשאות	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספקי המשנה לפי רמות הרשאה:	3 חודשים מזכייה

		<b>דוחות לפי אפיון הרשאות מנהל</b>			
הספק רשאי להעמיד חלופה למימשק הטכנולוגי עד להקמתו והתממשקותו לרשות הציבורית, אך עליו לוודא שהמידע מגיע מהמקור ליעד	3 חודשים מזכייה	הקמת ממשק משתמשים וספקי המשנה	ממשק משתמש לפי הרשאות ספק שירותים לפי תחומים	פלטפורמת	.40
	3 חודשים מזכייה	הקמת ממשק משתמשים וספקי משנה	ממשק רשויות מקומיות	פלטפורמת	.41
	3 חודשים מזכייה	הקמת ממשק משתמשים וספקי משנה	ממשק משרדי ממשלה	פלטפורמת	.42
	חודש מקבלת רשימת משתמשים מהאשכול	חיבור רשימת משתתפי הפיילוט למערכת. הספקת ציוד קצה/פלטפורמה קיימת	ממשק אזרח ותיק	ציוד	.43
	חודש מקבלת רשימת משתמשים מהאשכול	הדרכה ובדיקת חיבור	ממשק אזרח ותיק	ציוד	.44
	3 חודשים מזכייה	ניהול ממשק דוחות ומחולל לפי דרישות האשכול והספקי המשנה	ממשקי ניהול	ניהול	.45
	חודש מדרישה	הוספת דוחות חדשים בהתאם	ממשקי ניהול	ניהול	.46

		לצורך לאחר אישור האשכול			
	3 חודשים מזכייה	מערכת התראות ודגלים בהתאם ליעדי המיזם לפי מסעות לקוח	שיפור ומעקב יעדי המיזם	ניהול	.47

### מרכז הנעה (מוקד) ומענה למשתמשים

1000	מענה תוך 20 שניות	מענה לפנייה טלפונית או שיחת וידאו, חובת עמידה בקבלת שיחה	מענה מוקד	מענה	.48
	80% מהשיחות מקבלות מענה תוך 20 שניות והשאר עד 3 דקות	מענה של פניית ספקי שירותים, חובת עמידה בקבלת שיחה גם בתנאי שיקבל הודעה מענה חוזר	מענה מוקד – כל מה שנדרש לסגירת מעגל או צורך של הספק, למעט ממשק שקשור לאספקת השירותים	מענה	.49
	עד חמש עשרה דקות מקבלת הפנייה	הפנייה למומחה תוכן פעילות המוקד זמינות מומחה התוכן בכל שעות הפעילות	מענה מוקד	מומחה תוכן	.50
	עד 12 שעות מהגדרת הספק למענה	וידוא טיפול בפנייה בשיחה מול האזרח הוורטיק	מענה מוקד	מומחה תוכן	.51

	מקוון או עד 10 דקות מקבלת הפנייה	ניתוב שיחה לספק השירות	מענה מוקד	ניתוב	.52
	עד 12 שעות מהגדרת הספק למענה	וידוא טיפול בהפניית שיחה	מענה מוקד	ניתוב	.53
	שבוע לאחר הפנייה	וידוא סגירת הנושא וביצוע סקר שביעות רצון	מענה המוקד	ניתוב	.54
	עד 10 דקות מקבלת המידע	עדכון ניתוב משנה במערכת, במידה ונותב עי הספק לספק אחר יש לוודא עדכון הסטטוס במערכת	מענה המוקד	ניתוב	.55
	עד 10 דקות	מענה לתקלות מחשוב וטכנולוגיה לכלל משתמשי המערכת בשיחה חוזרת ופתירת תקלה	תמיכה מלאה בתקלות מחשוב	שירות	.56
	עד 24 שעות	הספקת ציוד גיבוי לאזרח הוותיק ולמשתמשי מערכת	תמיכה מלאה בתקלות מחשוב	שירות	.57
	תוך 4 שעות	העלאת מערכת גיבוי		תקלות מערכת כללי	.58

.59	שפות	עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית	זמינות מענה בכל השעות לכלל השפות	אפשרות לחיבור למוקד תרגום ייעודי עד דקה מקבלת השיחה
.60	מנגנון עיתי להערכת מצב של האינטגרציה בפיילוט	יומי, שבועי, תקופתי	לודא רצף אינטגרציה והעלאת מוקדי חוסר תיאום.	הספק יעמיד מערכת בחינת האינטגרציה באופן שבועי

**נספח ב-3**

**אישור קיום ביטוחים**

מבקש הראשי		מבוקש האישור	גורמים נוספים למבקש האישור וייחשבו	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד האישור*	מבקש
שם איגוד ערים		שם באשכול	שם רשויות חברות	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	
ת.ז./ח.פ.							
מען דרך חיפה 16, קרית אתא							
כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					למקרה	לתקופה מטבע	
רכוש		ביט או נוסח מקביל לו					309 313 314 316 328
צד ג'		ביט או נוסח מקביל לו			2,000,000	2,000,000	302 304 307 309 315 321 322 328 329 336 337
אחריות מעבידים		ביט או נוסח מקביל לו			20,000,000	6,000,000	309 319 328
אחריות מקצועית		ביט או נוסח מקביל לו			2,000,000	2,000,000	301 302 304 309 325 327 328 332 (6 חודשים)
חבות מוצר		ביט או נוסח מקביל לו			2,000,000	2,000,000	302 309 328 332 (12 חודשים)
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחשבון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):							
<b>043 מחשוב</b>							
<b>ביטול/שינוי הפוליסה *</b>							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא <b>30 יום</b> לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
<b>חתימת האישור</b>							
<b>המבטח:</b>							

## נספח ב-4

### ויתור על תוצרי העבודה

אני הח"מ :

\_\_\_\_\_ (להלן: הספק),

שנותן שירותי מחשוב לאיגוד ערים אשכול רשויות המפרץ (להלן: "המזמין"), מתוקף חוזה מיום \_\_\_\_ להקמה ושירות למיזם ותיקות עם ערך(להלן: "השירותים") מצהיר בזה ומתחייבים כדלקמן:

1. כל רכיבי או תוצרי העבודה, נתונים, מאגרי מידע, קבצים, בסיסי נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, רישומים פנימיים שיופקו על ידי הספק בהקשר מתן השירותים למזמין (להלן: "תוצרי העבודה") יהיו שייכים, בלעדית, למזמין.
2. לעניין זה אין נפקא מינא אם מתן השירותים הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות או בתום תקופת ההתקשרות שלו עם המשרד.
3. אנחנו מתחייבים להעביר את תוצרי העבודה למזמין מיד עם סיום מתן השירותים או לפי דרישת המזמין, לפי המוקדם מבניהם.
4. אנו מוותרים בזאת על כל דרישה, טענה או תביעה עתידית נגד המזמין ביחס לשימוש במידע שיגובש בעבור המזמין.

ולראייה באתי על החתום היום (תאריך) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא של הספק

## נספח ב-5

### הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

**הואיל:** ואני החתומה מטה \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה" ו/או הספק) מציעה לאיגוד ערים אשכול רשויות המפרץ להלן: "אשכול" שירותים, המתבססים על מידע של האשכול וצדדי ג' נוספים ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים;

**והואיל:** וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של האשכול וצדדי ג' נוספים ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

### **אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי האשכול, כדלקמן:**

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהאשכול וצדדי ג', בין מידע מהאשכול או מידע מצד ג'.
2. מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע ששמו \_\_\_\_\_ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה אצל הספק ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
3. קבצי המידע של האשכול וצדדי ג' יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בנל"ן מאובטח).
4. קיימת אצלנו הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של האשכול וצדדי ג', תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים והפלטפורמה תחייב החלפת סיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים.
6. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.



7. קוד צד-שרת אינו חשוף למשתמשים.
8. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
9. מופעלת פלטפורמה ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות זכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
10. מיושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של האשכול וצדדי ג'. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
11. מותקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת תדירות כנגד וירוסים רוגלות, נזקות ולוחמת סייבר.
12. לא יוצאו מדיות מגנטיות משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של האשכול וצדדי ג'. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
13. קיים נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של האשכול וצדדי ג' כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע באשכול וצדדי ג' וממונה על אבטחת מאגרי המידע באשכול וצדדי ג'.
14. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם האשכול וצדדי ג' במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
15. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
  - 15.1. לא יישמרו קבצים של האשכול וצדדי ג' על הדיסק הקשיח של התחנה.
  - 15.2. בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
  - 15.3. הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
  - 15.4. לא ניתן יהיה להוריד קבצים של האשכול וצדדי ג' מהשרת באמצעות התחנה.
  - 15.5. אבטחת כניסה למערכת על ידי - 2FA - Two Factor Authentication.
16. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול מחוץ לחוות השרתים עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
17. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
18. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לאשכול וצדדי ג' או שהם תוצרי עיבוד מנתוני האשכול וצדדי ג', יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
19. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם האשכול וצדדי ג'.
20. החברה מצהירה ומתחייבת כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ותיקוניהן ותקנותיהן וזאת לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
21. החברה מצהירה בזה כי היא פועלת בהתאם להוראות והנחיות מערך הסייבר הלאומי וכן הרשות להגנת הפרטיות וכל גוף מוסמך אחר.

22. החברה מתחייבת להחתיים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של האשכול וצדדי ג'.
23. החברה מתחייבת לאפשר לנציג האשכול וצדדי ג' לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
24. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותי האשכול ניאות למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע ממשרד התחבורה/משרד הרישוי.
25. בגין הפרת התחייבויות אפצה את האשכול וצדדי ג' בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה.
26. אני אשפה את האשכול וצדדי ג' בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה להם בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

### ולראייה באנו על החתום

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
שם הספק

### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצבו בפניי ה"ה \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ שהינם מורשי החתימה של חברת  
\_\_\_\_\_ בע"מ ולאחר שהסברתי להם את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.

עו"ד, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ מ.ר.

## נספח ב-6

### הצהרת CISO

אני \_\_\_\_\_ (שם פרטי) \_\_\_\_\_ (שם משפחה) \_\_\_\_\_ (מת"ז) החתום  
מטה. בעל הכשרה והסמכה של Chief Information Security Officer (CISO) הוסמכתי על ידי  
\_\_\_\_\_ (לציין שם מוסד ההכשרה) ומצורפת בזה תעודת ההסמכה שלי וקורות החיים שלי.  
אני מצהיר בזאת כי בדקתי בחנתי וניסיתי את מערכות הספק \_\_\_\_\_ ואת הפתרונות המוצעים  
על ידו ומצאתי את הפתרונות והמערכות והמנגנונים המוצעים עונים במלואם על הגדרות אבטחת  
מידע, מניעת לוחמת סייבר ועונים על כל כללי אבטחת המידע המקובלים במערכות מסוג זה  
ובארגונים ציבוריים וממשלתיים.

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

שם ה CISO

הצהרה זו תוגש לאשכול לא יאוחר מ-60 יום מיום החלטת האשכול בדבר התחלת עבודה לפי חוזה  
זה. זוכה שלא יעמוד בלוח הזמנים יעוכבו כל תשלומי האשכול אליו והאשכול יהיה רשאי אך לא חייב לבטל  
ההתקשרות. הנ"ל מתייחס לחוות השרתים באשכול ולא תהיה תקפה לעבודה בענן

\_\_\_\_\_

## נספח ב-7

### הצהרת הספק בדבר היותו ספק מורשה של התוכנות בהן יעשה שימוש במסגרת חוזה זה

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ בעל/ת ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, לאחר שהזרתי כי עליי להצהיר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר/ה בכתב כדלהלן:

1. אני משמש/ת כמנהל/בעל מניות ב \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק").
2. אני עושה תצהירי זה מידיעתי האישית, על פי בקשת איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ.
3. אני מצהיר כי לספק זכויות יוצרים או רשות מבעל זכויות היוצרים לספק את התוכנות בהן הספק יעשה שימוש במסגרת החוזה עם האשכול
4. הצהרתי זו הינה אישית ובאחריותי, ומבלי לגרוע מכך היא תיראה אף כהצהרה מטעם ההספק, אשר הסמך אותי למסור הצהרה זו.
5. אני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

**ולראיה באתי על החתום:**

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר/ה

\_\_\_\_\_ תאריך

### אישור

אני, עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ מאשר/ת בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, אשר זיהה עצמו/ה באמצעות תעודת זהות שמספרה \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה וחתם/מה עליו בפניי.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח ב-8

### אמצעי אבטחת מידע - סייבר

הספק כולל במתן השירותים לאשכול נהלי אבטחת מידע ואמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים:

1. **חסיון המידע לרבות:**
  - 1.1. מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי המזמין.
  - 1.2. הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה.
  - 1.3. שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם.
  - 1.4. הצפנת נתונים בתקשורת.
  - 1.5. Firewall חומת אש.
  - 1.6. אימות דו שלבי MFA או 2FA Authentication ב-SMS או מייל.
2. **זמינות המידע**
  - 2.1. נוהלי גיבויים ושיחזורים.
  - 2.2. מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP.
  - 2.3. הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hypertext Transfer Protocol Secure - Hhttps.
  - 2.4. Virtual Private Network - VPN.
  - 2.5. תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan.
3. **שלמות ואמינות המידע**
  - 3.1. עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council.
  - 3.2. מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך.
  - 3.3. אבטחת כל שכבות המידע לרבות: LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של הספק.

4. מנגנוני מניעת כניסה של גורמים בלתי מורשים ומוסמכים למשרדי הספק.

5. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / סוסים טרויינים.

6. אמצעי הגנה בפני פעולות לוחמת סייבר.

7. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון:

7.1 Access Control Systems

7.2 Telecommunication and network security

7.3 Security Management Practice

7.4 Applications and Systems Development

7.5 Cryptography

7.6 Security Architecture and Models

7.7 Operational Security

7.8 BCP & DRP

7.9 Law Investigation and Ethics

7.10 Physical Security

8. דרישות נוספות:

8.1 חתימה על טופס התחייבות לאבטחת מידע וסייבר- בהתאם לנוהל אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות.

8.2 הפרדת סיגמנטים אזוריים VLANים בין תחנות הקצה לשרתים וציוד ניהול ברשת המזמין.

8.3 הפרדת אזוריים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון.

8.4 הפרדה פיזית ברכיבי התקשורת בין מערכות המחשוב העסקיות לבין התהליכיות לרבות מתגים נפרדים לכל רשת / סיגמנט.

8.5 מערכת אנטי וירוס-EDR.

8.6 SSL\_VPN כולל אימות דו לשבי 2FA.

8.7 שרת פרוקסי.

8.8 Mail Relay.

- 8.9. נוהל תהליך לבדיקת והכנסת מידע המתקבל מגורמי חוץ לרבות מערכת הלבנה.
- 8.10. מערכת לניטור ובקרת הכנסת התקנים חיצוניים.
- 8.11. שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה.
- 8.12. מתגי תקשורת מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים.
- 8.13. מערכת לניהול משתמשים והרשאות.
- 8.14. התחברות ספקי משנה חיצוניים לרשת התקשורת הארגונית תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח.
- 8.15. במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256.
- 8.16. שימוש בתשתית סלולר יבוצע תחת APN ייעודי עם הגדרה לשיחות יוצאות בלבד.
- 8.17. תחנות קצה ושרתים מוקשחים: USB סגור באמצעות תוכנה.
- 8.18. ביצוע גיבויים סדירים בתדירות יומית, שבועית וחודשית. הגיבוי מתבצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים נשמרים באתר מרוחק פייזת.
- 8.19. קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדיות נתיקות בטרם שימוש במערכת.
- 8.20. נוהל אבטחת המידע, ותקן אבטחת מידע סייבר הנהוג בחברה.
- 8.21. הצגת ממצאי סקר סיכונים (חלק טכני) בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (2017), לבחינה ועיון האשכול לממצאים והמלצות שהספק נדרש בכדי לשפר את רמת אבטחת המידע במערכות שלו.

## נספח ב-9

### חברי ועדת ההיגוי

<b>רשימת חברי ועדת ההיגוי אוגוסט 2023</b>		
<b>שם</b>	<b>תפקיד</b>	<b>ארגון</b>
דוד אבן צור	יושב ראש האשכול	ראש עיריית קרית ים
פרופ' ישראל זורן	דיקן הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות	אוניברסיטת חיפה
ד"ר אחמד שייח מוחמד	מנכ"ל	אגודת הגליל
פרופ' יצחק בריק	יו"ר	האגודה הישראלית לגרונטולוגיה
אירה ארליכמן	מנהלת תחום ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו	המוסד ביטוח לאומי
פרופ' יעקב גינדין	חוקר, יועץ ומפעיל תכניות זקנה	גריאטריה, אסותא מרכזים רפואיים
פרופ' צבי דוולצקי	מנהל היחידה הגריאטרית	בית חולים רמב"ם
ד"ר ריקי ססלר	ראש החוג למנהל מערכות בריאות	אוניברסיטת אריאל
אהרון אזולאי	מנכ"ל האשכול	אשכול רשויות המפרץ
קובי לנגלבן	יועץ אסטרטגי לאשכול	אשכול רשויות המפרץ
צור אדמון	פרויקטור המיזם ויועץ בריאות לאשכול	אשכול רשויות המפרץ
ד"ר גנאדי קגן	גריאטר מחוזי - חיפה	משרד הבריאות
אילנה פטרפרינד	מנהלת הסיעוד	בית חולים בני ציון
קלרה רובינשטיין	מפקחת קלינית – הנהלת הסיעוד	מרכז רפואי בני ציון
כלנית צדקה	מנהלת השרות הסוציאלי	מרכז רפואי בני ציון
ברכי דליצקי	מנהלת אגף בכירה אזרחים ותיקים	המשרד לשוויון חברתי
ד"ר שרון אפריל	מובילה דיגיטלית	ישראל דיגיטלית
איטה פינצ'בסקי	מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים	מועצה אזורית זבולון
ד"ר שני ברוש	סגנית מנהל	מרכז רפואי כרמל
דריה קליצ'וק	מנהלת מרפאות קריית ים	קופת חולים מאוחדת
יגאל ערמוני	רעיונאי	עצמאי
אחלם חאמיס	מנהלת תחום קידום בריאות - חיפה	משרד הבריאות
אירית ברוק	משרד חינוך	משרד חינוך
עינב שוורץ	מנהלת חברה ונוער מחוז חיפה	משרד חינוך
עדי בן דהן	מנהלת תכניות פיתוח אזורי	משרד הפנים
שיר רבינוביץ	מנהלת אגף לפיתוח אזוריות	משרד הפנים
ד"ר אפרת אפללו	מנהלת המחלקה לחינוך וקידום בריאות	משרד הבריאות
ניבה בסודו מנור	מנהלת תחום סקרים והערכה	משרד הבריאות
חנן מגל	רווחה ושירותים חברתיים	ג'וינט אלכא
ברק שך	מנהל פיתוח תכניות בריאות בשלטון המקומי	ג'וינט אלכא
מאירה קיפרמן	ראש מינהל רווחה ושירותים חברתיים	עיריית חיפה
אהובה וינוגרד	עו"ס - רווחה ושירותים חברתיים	עיריית חיפה
חיירה עלו חמרה	מנהלת המחלקה לאזרחים ותיקים	עיריית חיפה



עיריית טמרה	היועץ לענייני אזרחים ותיקים לראש העיר	עאמר חטיב
משרד הבריאות	מנהלת אגף תכנון מדיניות	אנה לרנר-זכות
משרד הבריאות	מנהלת מחלקת תזונה בגיל השלישי	דורית יצחקי
משרד הבריאות	דיאטנית מחוזית מחוז חיפה	ג'ואהר אגבאריה
משרד הבריאות	ראש האגף לגריאטריה	ד"ר אירית לקסר
קופת חולים כללית	גריאטר במחוז חיפה וצפון	ד"ר דני קירשנר
קופת חולים כללית	מנהלת הסיעוד של היחידה הגריאטרית	מאיה לויצקי
משרד הבריאות	ראש מטה יישום תכנית הבריאות בחברה הערבית	ד"ר נור עבד אל האדי
	ג'וינט	תמר שקיר זועבי
קו"ח כללית	ראש אגף אסטרטגיה	גיל לביא
הדס	מכון לתבונה	עינת פורת
משרד הרווחה	סמנכ"ל בכיר, מינהל אזרחים ותיקים במשרד הרווחה	יריב מן
משרד הרווחה	מפקחת במחוז חיפה	מיכל ארד
הרשות הלאומית להתנדבות	מנכ"לית הרשות הלאומית להתנדבות	רונית בר
משרד הבריאות	מנהל תחום צמצום פערי בריאות	גלעד לוסון
אשכול רשויות המפרץ	מתכללת בריאות ורכות פרוייקטים	הדס זילברשטיין-כץ
משרד הבריאות	סגנית סמנכ"ל בכירה לתכנון אסטרטגי וכלכלי	רייצ'ל ברנר-שלם
קופת חולים לאומית	מנהלת אזור גליל מערבי	ליאת רט
ידיד לחינוך	מנכ"ל	אורי פרג
ידיד לחינוך	סמנכ"ל ידיד לחינוך	ברניס מלכה
קופת חולים לאומית	מנהלת רפואית מחוז צפון	ד"ר יולנדה פרידריך
קופת חולים מכבי	מנהלת קידום בריאות מחוז צפון	אנדראה הורביץ
קופת חולים מכבי	מנהלת שירותי עבודה סוציאלית עוסית מחוזית	מרינה זלסקה פרוב
קופת חולים מכבי	מנהלת שירות וחווית מטופל	אילנה ידיד
מיקרוסופט ישראל מחקר ופיתוח	מנהל אחריות חברתית	עידו שיינברג זיו
בית חולים פלימן	מנהל המערך הגריאטרי	ד"ר אדוארד זסלוב
בית בלב	מנהלת	יעל בקר
ג'וינט אשל	מנהלת תכניות, תכנון שירותי שיקום	אחינעם בן עקיבא מליניאק
משרד רה"מ	ראש הצוות החברתי במטה החברתי-כלכלי	נטע אלגבסי
קופת חולים כללית	אחראית שרות סוציאלי בתחום הגריאטריה	איילת גימפל
קופת חולים לאומית	מנהלת אזור גליל מערבי	ד"ר דניאלה נחום
קופת חולים לאומית	גריאטרית מחוזית	ד"ר נטה דרנקר
בית חולים פלימן	מנהלת	ד"ר אינה שוגייב
אוניברסיטת אריאל	סגנית הדיקן - לוודא	עידית סולברג
צבר שירותי רפואה	יו"ר	ד"ר רון צבר

צבר שרותי רפואה	עוזרת משנה ליו"ר לתחום זקנה משולבת בריאות ורווחה לתחום זקנה משולבת בריאות ורווחה	מורן וייס
שירותי בריאות כללית	מנהלת תחום זקנה בהנהלה הראשית	דלית ציפל
החברה למתנ"סים	מנהל מחוז חיפה	רני מרקוביץ
החברה למתנ"סים	סגנית נהלת מחוז	ליאת בלכר
וועד ראשי הרשויות הערביות	יועץ לתחום חברה בוועד ראשי הרשויות הערביות	עבד שחאדה
President of Helping Hand Coalition	President of Helping Hand Coalition	Luke Gasiorowski
Chairman Helping Hand Global Forum	Chairman Helping Hand Global Forum	Andre Gasiorowski
בית חולים רמב"ם	עו"ס	אביגדור מיסקין
עיריית טמרה	ראש עיריית טמרה	ד"ר סוהיל דיאב

## נספח ב-10

### תפקידי האשכול

#### 1. בניית מעטפת למיזם

- 1.1. האשכול יקים ויפעיל מעטפת של מנגנוני תמיכה למיזם: ניהוליים, משפטיים, שיווקיים ויח"צניים (לשותפים אקטואליים ופוטנציאליים), כלכליים, שיתופיים, מחקריים ומקצועיים. המעטפת תסייע לספק לייצר את התקשרויות ואת הממשקים בין נותני השירותים במערכת, אשר באחריות הספק, לבין האזרחים הוותיקים במגוון רחב של תחומים ונושאים.
- 1.2. במסגרת המעטפת האשכול יסייע לספק הזוכה בהקמתם והפעלתם של פעילויות ושירותים, ואשר יועמדו לאזרח הוותיק.
- 1.3. במסגרת המעטפת הספק יספק את המידע הנדרש לאשכול לצורך הפעלת המיזם, הערכתו, פיקוחו ובקרתו, ויעמיד את התמיכה הנדרשת לקיומם ותפעולם של המסגרות אותן האשכול יקים לשם כך.
  - 1.3.1. שירותים לאזרחים הוותיקים
    - 1.3.1.1. סיוע לספק בהשגת מקורות להטבות לכלל האזרחים הוותיקים וכן סיוע לספק בהשגת סבסוד לנזקקים.
    - 1.3.1.2. סיוע לספק בבחינת אפשרות לאזרחים הוותיקים לתת שירות בשכר ו/או בהתנדבות במיזם.
  - 1.3.2. סיוע לספק במציאת שירותים ופעילויות שמרכז ההנעה מציע לאזרח הוותיק, כולל יצירת מפגשים עם ספקים ומחזיקי עניין, בתחומי העניין המרכזיים:
    - 1.3.2.1. פנאי – סיוע לספק בעידוד והנעה כפרטים וכקבוצות. סיוע לספק בהפנייה לפעילות חברתית, קהילתית, טיולים, חוגים, וכיו"ב, כולל את שירותי הרשומ"ק (והמתנ"סים), מגזר אזרחי ועסקי.
    - 1.3.2.2. בריאות – סיוע בפיתוח מתן שירות של רופא מומחה 24/7 בוודאו כברירת מחדל (לא חירום), כולל אבחון באמצעים טכנולוגיים, סיוע לספק בקיצור תורים וטיפול בהפניות, זיהוי נפילות ומחלות כרוניות באמצעות סנסורים ועוד ממשקים עם קופות החולים וביה"ח.
    - 1.3.2.3. ספורט – סיוע לספק בהפנייה לפעילות ספורט מנוטרת, שילוב בספורט עממי ותחרותי.

1.3.2.4. אורח חיים בריא – סיוע לספק בעידוד והנעה לפעילות גופנית תזונתית וחברתית – מנוטרת ומתמרצת כסדר יום קבוע למניעת מחלות והזדקנות.

1.3.2.5. תרבות – סיוע לספק בעידוד והנעה לפעילות תרבות המותאמות לפרט ולקבוצות על פי העניין שלהם בתחומי האומנות, מוזיקה, תיאטרון וסרטים, ויצירה.

1.3.2.6. השכלה/העשרה/לימודים – סיוע לספק בעידוד והנעה ללימודי תואר, פעילות קורסית וסדנאית ומסגרות לימוד מגוונות.

1.3.2.7. כלכלת משפחה – סיוע לספק בחיבור למועדון צרכני לקבלת הטבות במגוון תחומי החיים, ובניית סל מוצרים בסיסי מוזל במסגרתו. עידוד והנעה לייעוץ בנושא כלכלת משפחה, וניהול כלכלי לטווח ארוך וקצר. חיבור למנגנוני ניטור וניצול כלכלי.

1.3.2.8. מיצוי זכויות – סיוע לספק בעדכון בדחיפה מותאמת אישית, תוך מעקב על חידושים ושינויים בזכויות הוותיקים.

1.3.2.9. משפחה – סיוע לספק בשילוב בני המשפחה בעצי ההחלטה, בעידודם לשמירה על קשר ממוסד עם הוותיקים, כולל תמיכה בשיח מקוון.

1.3.2.10. תעסוקה – סיוע לספק בעידוד והנעה לתעסוקה, לאור ההכוונה של מרכזי ההכוונה ובתיאום עם מרכז התעסוקה האזורי של האשכול.

1.3.2.11. התנדבות – סיוע לספק בעידוד והנעה להתנדבות באמצעות ארגוני ההתנדבות והתכניות הלאומיות בנושא.

1.3.2.12. אחר – סיוע לספק בפעילויות נוספות אשר יבשילו ויפותחו במערכת.

1.3.3. התאמת שירותים למשרדי ממשלה ולרשומ"ק – סיוע לספק בהפקת דוחות עיתיים מוגדרים מראש, העברת מידע על פי דרישה לצורך התייעלות, תמיכה בעיצוב מחדש של מדיניות ותקצוב מחדש ומותאם.

1.3.4. שירותים למגזר האזרחי והעסקי – סיוע לספק בהעלאת צרכים לצורך מתן מענים, סקרי שוק ופאנליסטים בתחומי עניין שונים, לרבות לצורך שיפור המוצרים והשירות.

1.3.5. שירותים לבני המשפחה – סיוע לספק באפשרויות ועידוד הזדמנויות לקשר ממוסד עם בני המשפחה באמצעים שונים, כולל תמיכה בשיח מקוון משפחתי. שיתוף בדבר זכויות של הוותיקים לצורך מימושם, מתן מידע שוטף על מצב בני המשפחה בגילאי הוותיקות במצבי סיכון בריאותי וכלכלי, וכן לצמצום אובדן ימי עבודה של בני משפחה.

1.3.6. דוחות – סיוע לספק בהפקת דוחות הכולל את כל הדוחות שיידרשו, בכל חתך אפשרי והכל בכפוף לשדות המידע המצויים במערכת המידע בעת הפנייה. הספק יעדן ויוסף דוחות במחולל הדוחות בהתאם לדרישות האשכול.

#### 1.4. מחקר והערכה

האשכול יקיים מערך לביצוע הערכה מחקרית אשר נועדה לסייע לאשכול בעיצוב המיזם, לתקף את מדדי ההצלחה, ולהעריך בכלי מחקר מדעיים את מידת הצלחת המיזם מבחינת השגת מטרותיו. בפרט ההערכה המחקרית תבחן את מידת השפעתו על סדר יום של ותיקות פעילה בישראל.

מרכיב אחד יתמקד בהערכת מדדי המאקרו כלכליים-חברתיים, בתיקוף מדדים אלו אשר הוצבו ודיוקם, לאור הנתונים מהפיילוט. הערכת מדדים אלו תהווה את הבסיס המתוקף לאפקטיביות המיזם בהקשר לחיסכון של משרדי הממשלה, הביטוח הלאומי, חברות הביטוח וכיו"ב, לתכנון מדיניות ולעידכונה, וכן לסייע בתכנון מדיניות תקצוב של נושא הזיקנה בישראל.

מרכיב שני יתמקד בהערכת תהליך הקמת המיזם, מקורותיו והפיילוט, וכן בבחינת ותיקוף מדדי ההצלחה המובנים בו, מעבר למדדי המאקרו כלכליים, להערכה מעצבת לדיוק יישום המיזם.

מימד שלישי יעסוק באינטראקציות במערכת הלקוח כולה, ביחס למטרות המיזם. בהיבט הטכנולוגי ההערכה המחקרית תתמקד בשלב הקמת המערכת, וכן בתיקוף מדדי ההצלחה המובנים בה בהקשר הטכנולוגי (כגון: התאמת הטכנולוגיה למערכת בשלב בנייתה, מרכיב הטראפיק של אנשים ושירותים, והאפקטיביות שלו).

מחקר הערכה יתבצע על ידי אוניברסיטאות חיפה ואריאל ואגודת הגליל – האגודה הערבית הארצית למחקר ושירותי בריאות.

המחקר וההערכה ינהלו ישירות על ידי האשכול.

1.5. פיתוח מקצועי – האשכול יעסיק מומחי תוכן הקשורים בתחומי העניין של האזרחים הוותיקים, הפקת וביצוע כנסים של האשכול בנושאי מכרז זה, הקמת ועדות וצוותים מקצועיים, פיתוח ידע, כלים, הדרכות והכשרות, ומידע ושירות.

1.6. שיתוף ציבור, כולל שיתוף ציבור דיגיטאלי, מובנה במערכת - האשכול יסייע לספק בשילוב מערכת שיתוף ציבור באופן שוטף, אשר יתוזמן ויתומהל באופן כזה שלא ייצור עומס על

האזרחים הוותיקים. יחד עם זאת, האשכול יסייע לספק לעודד אזרחים ותיקים להשתתף בקבוצות פאנליסטים.

## 2. שלבי ההקמה וההפעלה של המיזם

### 2.1 סיוע לספק בשלב ההקמה

2.1.1. האשכול יקים ועדת היגוי ורקם שותפויות עם מחזיקי העניין בנושא המיזם. ועדת ההיגוי משמשת כמנגנון תמיכה מקצועי ומייעצת לקברניטי האשכול בנושאי מדיניות ויישום במיזם, ותיפגש אחת לשנה. רשימת חברי ועדת ההיגוי, נספח ב-9.

2.1.2. הספק יהיה שותף בביצוע מפגשי ועדת ההיגוי.

2.1.3. סיוע לספק באפיון המערכת, בהתבסס על ה FLOW של מסעות לקוח על פי תחומים – נספח א-17, מדדי הצלחה למיזם – נספח א-19, ארכיטקטורת מערכת – נספח א-18, UX סכמתי ל FLOW (ייסר לינק עפ"י דרישה), אפיון מערכת לקוח.

2.1.4. סיוע לספק בבנייה, רכש והקמה של מערכת המידע, האפליקציה, מרכז ההנעה, ה- WEB.

2.1.5. הקמת והפעלת ועד מנהל אשר הינו הינו הגוף המורכב מנציגי האשכול, נציגי ועדת ההיגוי, ונציגי הספק (מנהל המיזם והמתכלל), אשר מקבל החלטות אסטרטגיות בהקשר למיזם.

2.1.6. הקמת יחידת בקרה של המיזם הכפופה לוועד המנהל, אשר תפקידה לבצע מעקב ובקרה על התקדמות המיזם לאור התכנון, ולפקח על השגת מדדי ההצלחה.

### 2.2 פיילוט

#### 2.2.1 סיוע לספק בהשגת מטרות הפיילוט

2.2.1.1. סיוע לספק בבחינת זרימת המידע בין גורמי המערכת.

2.2.1.2. סיוע לספק בבחינת היתכנות המיזם.

2.2.1.3. סיוע לספק בבחינת איכות הסינרגיה, האינטגרציה והקסטומיזציה של המיזם.

2.2.1.4. סיוע לספק בבחינת מהירות ויעילות של צירוף גורמי מערכת למיזם.

2.2.1.5. תסיוע לספק ביקוף מדדי ההצלחה – באחריות האשכול.

#### 2.2.2 סיוע לספק בהשגת יעדי הפיילוט

2.2.2.1. סיוע לספק בהשתתפות של לפחות 500 אזרחים ותיקים בפיילוט, ועוד

מספר אזרחים ותיקים שישתתפו כקבוצת ביקורת, על פי הגדרות של הגוף

האקדמי החוקר. ניתן יהיה לצרף משתתפים נוספים במידה וצירופם לא

יפגע ביעדי הפיילוט.

2.2.2.2. סיוע לספק ביכולת לצרף אזרח ותיק ונותן שירות עם 0 תקלות, לקבלת/מתן שירות באופן מידי.

2.2.2.3. סיוע לספק בהשגת מזדי הצלחה רלוונטיים ומתוקפים לאור המחקר.

2.2.2.4. סיוע לספק בתיקוף ארכיטקטורת מערכת המידע.

2.2.2.5. סיוע לספק בהתעניינות עולה וגוברת של ותיקים ונותני שירותים במיזם.

2.2.2.6. סיוע לספק בהעמקת ודיוק עצי החלטה במסעות הלקוח התחומיים-נושאים.

2.2.2.7. סיוע לספק בקבלת דוחות ראשונים לאור מזדי הצלחה.

2.2.3. מזדי הצלחת הפיילוט – סיוע לספק בהטמעת מזדי הצלחה במערכת המידע לאור מסמך המדדים של המיזם.

2.2.4. הכנה לפיילוט – סיוע לספק בהגדרת תכולת תחומי הפיילוט: רפואה, פנאי, אורח חיים בריא, התנדבות, זכויות, לימודים והשכלה ועוד, כפי שיוגדר על ידי המזמין מעת לעת.

2.2.5. סיוע לספק באיסוף מידע מפורט של השירותים לפיילוט בקרב הרשומ"ק, משרדי ממשלה, עסקים ועמותות.

2.2.6. סיוע לספק בהקמת מרכז ההנעה

2.2.7. פנייה לרשומ"ק באמצעות ועדת ההיגוי להצטרפות לפיילוט וצירופם.

2.2.8. סיוע לספק בגיוס אזרחים ותיקים לפיילוט מקרב הרשומ"ק לפי מפתח מגזרי, מגדרי, תפקודים – בתיאום מלא עם הרשומ"ק.

2.2.9. סיוע לספק בגיוס נותני שירותים מקרב המגזר העסקי, ציבורי ואזרחי.

2.2.10. סיוע לספק בביצוע הכשרות למוקדנים ולספקי שירותים.

2.2.11. סיוע לספק בביצוע קמפיין שקט ממוקד משתתפי הפיילוט.

2.2.12. בניסת מערך המחקר להערכת הפיילוט ותיקוף המדדים.

2.2.13. סיוע לספק בבדיקות של המערכת והמוקד והסינכרון ביניהם טרום הפעלה.

2.3. הפעלת הפיילוט

2.3.1. סיוע לספק בהשקת והפעלת מרכז ההנעה.

2.3.2. סיוע לספק בהטמעת המערכת בקרב כלל גורמי מערכת הלקוח.

2.3.3. סיוע לספק בצירוף לפחות 100 אזרחים ותיקים אורייני דיגיטציה, אשר יצוידו בטאבלטים, לבחינת תקינות המערכת הטכנולוגית.

2.3.4. לאחר חודשיים סיוע לספק בצירוף לפחות 200 אזרחים ותיקים נוספים לבחינת זרימת המידע.

- 2.3.5. לאחר חודשיים נוספים, סיוע לספק בצירוף לפחות 200 אזרחים ותיקים נוספים, מהם לפחות 100 אזרחים ותיקים שיתנסו במדיות: סלולר, טלוויזיה חכמה, טלפוןיה, מחשבים וטאבלטים וניווט עצמי.
- 2.3.6. סיוע לספק בידוא שכל סוגי הפנייה למוקד, כולל טקסטואליים ועצמיים, מאפשרים זרימת מידע ומענים ברמת חוויית משתמש של ערים מובילות, כדיגיתל.
- 2.3.7. סיוע לספק בתרגול הרחבת השירותים הקיימים בקרב נותני השירותים הקיימים.
- 2.3.8. סיוע לספק בתרגול הכנסת נותני שירותים חדשים למערכת.
- 2.3.9. תסיוע לספק ברגול תמיכה טכנית למפעילי המערכת וכן לוותיקים.
- 2.3.10. סיוע לספק בתרגול הדרכות לוותיקים.
- 2.3.11. סיוע לספק בהקמת מנגנון יומי, דו-יומי ושבועי למעקב ברמות שונות להערכות מצב האינטגרציה של המערכת.
- 2.3.12. ביצוע המשך מחקר הערכה.
- 2.4. סיוע לספק בהפקת לקחים מהפיילוט, הטמעת השינויים במערכת.
- 2.5. הפעלת המיזם
  - 2.5.1. אישור תכניות עבודה של הספק.
  - 2.5.2. סיוע לספק בהוספת רכיבים, מעבר לפיילוט, לצורך הפעלת המיזם (חלקם יתחיל להיבנות במקביל לפיילוט):
    - 2.5.2.1. הקמת מועדון לקוחות.
    - 2.5.2.2. הקמת מערכת סליקה.
    - 2.5.2.3. הרחבת השירותים בכל התחומים.
    - 2.5.2.4. הוספת יישובים באשכול ומחוצה לו, עפ"י רמת המוכנות היישובית.
    - 2.5.2.5. הוספת יישובים באמצעות אשכולות.
    - 2.5.2.6. הוספת קבוצות, קהילות וארגונים.
    - 2.5.2.7. הוספת פרטיים.