



MA50D1-2-1884-19

רשות המסים בישראל

מכרז פומבי מס' 1/19

להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ

מסמך זה הינו רכוש רשות המסים בישראל.

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל ולא ייעשה בו שימוש מלא או חלקי לכל מטרה שהיא, מלבד הגשת הצעה למכרז זה.

כל הזכויות שמורות לרשות המסים בישראל.



לוח זמנים

| <u>מועד</u> | <u>פעילות</u> |
|--|--|
| 21.2.19 | פרסום המכרז |
| 6.3.19 בשעה 13:30 | מועד כנס ספקים (אין חובת השתתפות) |
| 14.3.19 בשעה 15:00 | מועד אחרון למשלוח שאלות הבהרה |
| 26.3.19 | מועד אחרון למענה לשאלות הבהרה |
| 2.4.19 בשעה 12:00 | מועד אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים |
| 6 חודשים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, קרי עד לתאריך 2.10.19. | מועד סיום תוקף ההצעה ותוקף ערבות המציע אשר הוגשה עם ההצעה (ככל שמועדים אלה לא הווארכו על ידי המזמין) |

בהתאם להוראות כל דין, רשות המסים שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית לשנות ו/או לדחות כל אחד מהמועדים המנויים לעיל.



תוכן העניינים

| מס' פרק | מס' תת פרק | נושא | עמ' |
|---------|------------|---|-----|
| 1. | | <u>הזמנה להציע הצעות</u> | |
| | 1.1 | כללי | 6 |
| | 1.2 | נוסח הפרסום | 7 |
| | 1.3 | תנאי סף מוקדמים כלליים | 9 |
| | 1.4 | תנאי סף מיוחדים למכרז | 13 |
| | 1.5 | תנאים כלליים | 17 |
| 2. | | <u>הצעת המציע על נספחיה</u> | |
| | 2.1 | שאלון פרטי המציע | 36 |
| | 2.2 | נספח א' – נוסח כתב הערבות | 59 |
| | 2.3 | נספח ב' - אישור עו"ד על פרטים אודות המציע | 60 |
| | 2.4 | נספח ג' - תצהיר (העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום) וכן תצהיר בדבר העדר הרשעות בעבירה שנושאה פיסקאלי, בעבירות מטריאליות ועבירות לפי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 | 61 |
| | 2.4 | נספח ד' – תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות | 63 |
| | 2.5 | נספח ה' – תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות | 64 |
| | 2.6 | נספח ו' – הצהרה להעדר ניגוד עניינים | 65 |
| | 2.7 | נספח ז' – תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות | 66 |
| | 2.8 | נספח ח' – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז | 68 |
| | 2.9 | נספח ט' – אישור רואה חשבון בדבר עסק חי | 70 |
| | 2.10 | נספח י' – אישור רואה חשבון בדבר מחזור כספי | 71 |
| 3. | | <u>ההצעה הכספית של המציע</u> | |
| | 3.1 | טופס ההצעה הכספית של המציע (הטופס יוגש במעטפה נפרדת) | 73 |
| 4. | | <u>הסכם ההתקשרות על נספחיו</u> | |
| | 4.1 | הסכם ההתקשרות | 78 |



| | | | |
|-----|--|------|--|
| 116 | נספח מס' 1 להסכם - הצעת הספק למכרז, על מלוא נספחיה, לרבות מסמך השאלות והתשובות למכרז | .4.2 | |
| 117 | נספח מס' 2 להסכם - מפרט השירותים | .4.3 | |
| 180 | נספח מס' 3 להסכם - שמירה על סודיות | .4.4 | |
| 183 | נספח מס' 4 להסכם – כתב ערבות | 4.4 | |
| 184 | נספח מס' 5 להסכם – אישור עריכת ביטוחים | .4.5 | |
| 187 | נספח מס' 6 להסכם – התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים | .4.6 | |
| 188 | נספח מס' 7 להסכם – תשתיות ושרידות | .4.7 | |



פרק 1

הזמנה להציע הצעות



1.1. כללי

רשות המסים בישראל (להלן: "המזמיין") מבקשת לקבל הצעות להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ (להלן: "המכרז").

חוברת זו מכילה את מסמכי המכרז. מסמכים אלו הינם רכושה של המדינה ואין לעשות בהם כל שימוש למעט לשם הגשת הצעה כנדרש במכרז.

את ההצעות יש להגיש בשני עותקים במקור, במעטפה חתומה וסגורה הנושאת את מספר המכרז בלבד ואשר תוכנס לתיבת המכרזים ברשות המסים בישראל - אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין ברח' כנפי נשרים 5, ירושלים, קומה 2 חדר 279, עד ולא יאוחר מתאריך **2.4.19 בשעה 12:00**.

למען הסר ספק מובהר ומודגש כי האחריות להכנסת המעטפה המכילה את מסמכי המכרז לתיבת המכרזים מוטלת על המציע בלבד.

אין להגיש הצעה באמצעות הדואר, הדוא"ל או בפקסימיליה והצעה כאמור תיפסל.

למעט במקומות המיועדים לכך וכאשר נדרש על ידי תנאי המכרז, אין להוסיף כל הערה ו/או תוספת ו/או הסתייגות למסמכי המכרז ולתנאיו. הערה ו/או תוספת ו/או הסתייגות אשר יצוינו על גבי מסמכי המכרז ו/או ההצעה עלולים להביא לפסילת ההצעה על ידי וועדת המכרזים.

את ההצעה יש להגיש עם חוברת זו במקום המיועד לכך על גבי טופס פרטי הספק והצעתו בצירוף טיוטת הסכם ההתקשרות החתומה על ידי המציע בראשי תיבות על כל עמוד מעמודיו ובחתימה מלאה במקום המיועד לכך.



1.2. נוסח הפרסום

מכרז פומבי מס' 1/19

להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ

1. רשות המסים בישראל (להלן: "המזמין") יוצאת במכרז פומבי מס' 1/19 לקבלת הצעות להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ ("המכרז").
2. משך ההתקשרות הינו עד לתאריך 31.8.2022, עם אופציה של המזמין להארכת תקופת ההתקשרות בשבע שנים נוספות, עד שנה אחת (או חלק ממנה) בכל פעם.
3. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים כתנאי להשתתפותו במכרז:
 - א. מלוא האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.
 - ב. אישור עדכני על רישום במרשם המתנהל עפ"י דין לגבי תאגידים מסוגו של המציע ואישור עו"ד.
 - ג. ערבות אוטונומית ובלתי מותנית על סך של 500,000 ₪ מבנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית.
4. תנאי סף להשתתפות במכרז הוא שהמציע עצמו בעל ניסיון בכל אחת מחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים, וכן בעל ניסיון של לפחות שנה בהפעלה של מוקד שירות עם תקשורת כתובה ופעילות משרד אחורי – BACK OFFICE.
5. תנאי סף נוסף הוא שהמציע עצמו בעל ניסיון בהפעלה ישירה של שני מוקדי שירות טלפוניים לפחות, בשיטה של מיקור חוץ, כאשר כל אחד מהמוקדים הינו ייעודי, בהיקף מינימאלי של 100 עמדות פעילות בו זמנית על פני שש שעות רצופות בכל יום עבודה, וכל זאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות. לעניין זה, המציע ראוי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
6. תנאי סף נוסף הוא שהמציע הפעיל בכל אחת מהשנים במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, מוקד או מוקדי שירות טלפוניים עבור אחרים, המונים 600 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לפחות על פני 6 שעות רצופות בכל יום עבודה. ככל שהמציע הפעיל מספר מוקדי שירות טלפוניים, מספר העמדות הנדרש מתייחס למספר העמדות בכל המוקדים כאמור במצטבר.
7. על המציע להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת - OMNI CHANNEL.
8. על המציע לפרט בהצעתו את הכתובת של האתר בו הוא יקים את המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. שטח המרכז המוצע לא יפחת מ- 2,400 מ"ר ברוטו (כולל השטחים הציבוריים שישמשו את המרכז). המרכז צריך להיות ממוקם בבניין אחד בחלוקה למקסימום שלוש קומות. שטח המרכז המוצע יהיה ייעודי ומופרד לטובת המזמין בלבד.
9. תנאי להגשת הצעה למכרז הוא תשלום סך של 1,000 ש"ח שלא יוחזרו, אשר ישולמו לפקודת המזמין, חשבון מס' 0-25001-1 בכל סניף של בנק הדואר ברחבי הארץ.
10. על המציע לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים במכרז, להמציא עם הצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים ולעמוד במלוא הדרישות כמפורט במכרז.



11. לצורך הבהרת עיקרי המכרז והסכם ההתקשרות, המזמין יערוך כנס ספקים אשר ייערך ביום 6.3.19 בשעה 13.30 במשרדי רשות המסים ברחוב כנפי נשרים 5 בירושלים (חדר ישיבות, קומה שלישית). מובהר בזאת כי השתתפות בכנס הספקים מומלצת למציעים לצורך הגשת הצעה מלאה ותקינה אך אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.
12. את מסמכי המכרז ניתן לקבל ברשות המסים בישראל - אגף מס הכנסה, רח' כנפי נשרים 5 ירושלים קומה 2 חדר 270 (אצל גבי דינה אסייג, טל' 02-6559560). ניתן לפנות בשאלות הבהרה בכתב עד ליום 14.3.19 בשעה 15:00. הפנייה בשאלות הבהרה תהיה לכתובת זו. ניתן לפנות גם לפקס מס' 02-6559883 או לדוא"ל AdinaAs@taxes.gov.il.
13. את ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים הנמצאת ברשות המסים בישראל - אגף מס הכנסה, מח' משאבים חומריים, רח' כנפי נשרים 5, ירושלים קומה 2, חדר 279 עד לתאריך 2.4.19 בשעה 12:00.
14. הזוכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בנוסח ההסכם המצורף למסמכי המכרז.
15. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט שכתובתו: www.mof.gov.il/taxes
16. בסתירה בין הוראות מודעה זו לבין הוראות מסמכי המכרז, מסמכי המכרז יגברו.
17. המזמין אינו חייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המזמין שומר על זכותו לבקש הבהרות מהמציעים. המזמין רשאי שלא להתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה או חסרה או שאינה עונה על דרישות במכרז. המזמין רשאי לא לקבל אף אחת מההצעות שיוגשו ו/או לבטל את המכרז.

בברכה,

עדינה אסייג

מנהלת תחום (רכש ונכסים)

ומרכזת וועדת מכרזים



1.3. תנאים מוקדמים כלליים (תנאי סף)

להלן מפורטים תנאי הסף הכלליים להשתתפות במכרז.

תנאים אלה הנם תנאי הסף הכלליים הרלבנטיים לגבי כל מכרז של המזמין. בנוסף לכך, על המציע לעמוד בתנאי הסף המיוחדים לנושא מכרז זה והמפורטים בסעיף 1.4 להלן.

אי קיומו של תנאי כלשהו מהתנאים המפורטים להלן או אי המצאת מסמך כלשהו מהמסמכים המפורטים להלן, באופן הנדרש, יקנה למזמין את הזכות להחליט על פסילתה המיידית של ההצעה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז להשלים מידע חסר ו/או אישורים דקלרטיביים וזאת, בין היתר, לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף.

ניתן להגיש את המקור של אותו המסמך או העתק נאמן למקור ממנו הנושא אישור של עורך דין על היותו נאמן למקור, אלא אם נאמר אחרת לגבי מסמך/ אישור מסוים.

מודגש כי חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו, בכל תנאי הסף **במצטבר**.

1. על המציע להמציא את כל האישורים וכן תצהיר חתום ומאומת כדין בנוסח המצורף להסכם כנספח ז', הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות האישורים הבאים:

1.1. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 (נספח ג' להצעה).

1.2. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף. לעניין זה, מציע יהיה רשאי להמציא אישור ממוחשב תקף מאתר האינטרנט של רשות המיסים או אישור שהודפס ממערכות המידע של רשות המיסים.

2. אם המציע הינו תאגיד, על המציע להמציא אישור על רישום במרשם המתנהל לפי דין לגבי תאגידים מסוגו המפרט את בעלי המניות במציע ומנהליו וכן אישור עו"ד על היות התאגיד קיים ועל היות החותמים בשמו מוסמכים לחיבו בחתימתם (בנוסח המופיע כנספח ב' להצעה).

3. על המציע להגיש את חוברת מסמכי מכרז זו. על המציע להשלים בעט את מלוא הפרטים הנדרשים בפרק "פרטי המציע והצעתו", לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז ולחתום בעצמו על טיוטת הסכם ההתקשרות בראשי תיבות על כל עמוד מעמודיו (לרבות המענה לשאלות ההבהרה ונספחי הסכם ההתקשרות) ובחתימה מלאה במקום המיועד לכך. כל פרט אשר יתברר כלא מדויק ו/או שאינו נכון, יקנה למזמין את הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להחליט על פסילתה המיידית של הצעת המציע.

כל תוספת, שינוי או הסתייגות מהאמור במסמכי המכרז הינם חסרי תוקף ומקנים למזמין את הזכות לפסול את ההצעה. למען הסר ספק מובהר שההצעה אשר תחייב את המזמין, במידה והצעת המציע תוכרז כהצעה הזוכה, תהיה ההצעה ללא התוספות ו/או השינויים ו/או ההסתייגויות.



את מסמכי המכרז המלאים ניתן לקבל ברשות המסים בישראל ברח' כנפי נשרים 5 ירושלים קומה שנייה חדר 279 בימים א' - ה' בין השעות 08:00 בבוקר ועד 14:30 בצהריים (יש לתאם מראש את מועד ההגעה עם גב' דינה אסייג טל: 02-6559560).

במועד קבלת מסמכי המכרז, יידרש המציע להשאיר בידי המזמין את פרטיו ואת פרטי איש הקשר מטעמו.

4. **על המציע להגיש את הצעתו במעטפה חתומה, שלמה וסגורה היטב הנושאת את מספר המכרז ואת נושא ההתקשרות בלבד.** ההצעה תוכנס לתיבת המכרזים במשרדינו ברח' כנפי נשרים 5, ירושלים, קומה 2 חדר 279, **עד ולא יאוחר מתאריך 2.4.19 בשעה 12:00.** את ההצעה כאמור ניתן להגיש עד למועד האמור בימים א'-ה' (למעט ערבי חג, חגים וימי חול המועד).

הצעה שתוכנס לתיבת המכרזים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא תובא לדיון ותפסל על הסף. במידה והמציע מגיש את הצעתו באמצעות שירות שליחים, מוטלת עליו האחריות הבלעדית לוודא כי ההצעה הוכנסה פיזית לתוך תיבת המכרזים עד למועד והשעה המפורטים לעיל. המציע לא יבוא בכל טענה בעניין למזמין.

על הצד החיצוני שעל המעטפה, ידביק המציע מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש הקשר מטעמו (טלפון וכתובת) לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך. לתוך מעטפת ההצעה, יכניס המציע שתי מעטפות פנימיות נפרדות.

מעטפה פנימית ראשונה – מעטפה זו תכיל את הצעתו של המציע למכרז בשני עותקים (למעט הצעת המחיר), לרבות כל המסמכים הנדרשים במסמכי המכרז ונספחיו וכן כל המסמכים המעידים על עמידת ההצעה בתנאי הסף.

מעטפה פנימית שנייה – מעטפה זו תהיה אטומה וסגורה ועל גביה יירשם מספר המכרז והכיתוב "הצעת מחיר" בלבד. מעטפה זו תכיל את הצעת המחיר של המציע למכרז זה, בנוסח המצורף למסמכי המכרז בפרק 3. בהצעת המחיר כאמור ימולאו כל הפרטים הנדרשים. על המציע לחתום בחתימה מלאה ובחותמת המציע על גבי כל אחד מעמודי הצעת המחיר. מציע אשר הצעת המחיר שלו הוגשה שלא במעטפה נפרדת, אטומה וסגורה כאמור ונכללה, כולה או מקצתה בהצעתו הכללית של המציע למכרז, תיפסל על הסף. מציע אשר הצעתו לא כללה הצעת מחיר כאמור, תיפסל הצעתו על הסף.

5. על המציע לצרף להצעתו תצהיר שלו חתום ומאומת בפני עורך דין, כי **לא מתנהלות תביעות נגד המציע שעוללות לפגוע במתן השירותים ככל שיזכה במכרז וכן הוא אינו נמצא בהליכי חדלות פירעון ו/או כינוס נכסים ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז** (בנוסח המצורף למכרז זה כנספח ד' להצעה).

6. על המציע למסור יחד עם הצעתו **ערבות** מבנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א - 1981, חתומה על ידי החברה עצמה (ולא על ידי סוכן שלה).

6.1. על הערבות להיות אוטונומית, בלתי מותנית ובנוסח המצורף למכרז כנספח א' להצעה. הערבות תהיה בסך של **500,000 ₪ לפקודת משרד האוצר - רשות המסים בישראל** (בכפוף לאמור להלן) ובתוקף למשך 6 חודשים לאחר היום האחרון להגשת הצעות במכרז, קרי עד ליום **2.10.19**.



- 6.2. המזמין יהיה רשאי לחלט ערבות זו, כולה או חלקה, אחרי שנתן למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בפניו בכתב אם התקיים בו אחד מאלה:
- 6.2.1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
 - 6.2.2. המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
 - 6.2.3. המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
 - 6.2.4. אחרי שנבחר המציע כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז.
- 6.3. על הערבות לשאת את שמו המלא של המציע באופן מדויק. אי דיוק בשמו של המציע או רישום השם באופן חלקי יגרמו לפסילת ההצעה על הסף.
- 6.4. המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות לפי בקשת המזמין עד לקבלת החלטה סופית בדבר המציע הזוכה במכרז. אי הארכת תוקף הערבות, יביא לפסילת הצעת המציע על הסף.
- 6.5. סכום הערבות הינו סכום פיצוי מוסכם ומוערך מראש של הנזקים שייגרמו למזמין ללא צורך בהוכחת נזק כלשהו.
- 6.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, המזמין יהיה רשאי בכל זמן להוכיח כי נזקו גבוה יותר מסכום הערבות ולתובעו מהמציע. אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמין ו/או כדי לשלול ממנו להעלות כל טענה ולדרוש ממנו כל סעד העומד לו על פי כל דין.
7. תנאי להגשת הצעה למכרז הוא **תשלום סך של 1,000 ש"ח שלא יוחזרו**, אשר ישולמו לפקודת המזמין, חשבון מס' 1-25001-0 בכל סניף של בנק הדואר ברחבי הארץ. יש לצרף למסמכי ההצעה צילום של הקבלה אשר נשארה בידי המציע לאחר ביצוע התשלום.
8. על המציע לצרף להצעתו תצהיר שלו חתום ומאומת בפני עורך דין על **התחייבות המציע לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות** (בנוסח המצורף כנספח ה' להצעה).
9. מציע אשר מאוגד כחברה או כשותפות נדרש להציג **נסח חברה/ שותפות עדכני** (להלן: "נסח"), אשר ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשם התאגידים. המזמין יודא כי בנסח לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. בנוסף לכך, לגבי מציע המאוגד כחברה, המזמין יודא כי בנסח לא מצוין שהחברה היא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
10. על המציע לצרף להצעתו תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר **העסקת עובדים עם מוגבלות** בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998. נוסח התצהיר מצ"ב כנספח ז' להצעה.
11. על המציע לצרף להצעתו תצהיר לפיו אין בהגשת ההצעה משום ניגוד עניינים עסקי או אישי של המציע או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה (בנוסח המצורף כנספח ו' להצעה).



12. על המציע לצרף להצעתו תצהיר המאומת על ידי עורך דין לפיו ההצעה המוגשת מטעמו במסגרת מכרז זה, לרבות נתוני כמויות ומחירים הכלולים בה, **לא נערכה בעקבות הסדר או דין ודברים עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר וכי לא נעשו על ידו פעולות לתיאום הצעות במסגרת מכרז זה.** הצהרה כאמור תינתן בהתאם לנוסח המצ"ב למכרז כנספח ח' להצעה.



1.4. תנאים מוקדמים מיוחדים (תנאי סף)

בחלק זה מפורטים תנאי הסף המיוחדים להתקשרות נשוא המכרז והם באים להוסיף על תנאי הסף המפורטים בסעיף 1.3 לעיל למסמכי המכרז.

אי קיומו של תנאי כלשהו מהתנאים המפורטים להלן או אי המצאת מסמך כלשהו מהמסמכים המפורטים להלן, באופן הנדרש, יקנה למזמין את הזכות להחליט על פסילתה המיידית של ההצעה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים וזאת, בין היתר, לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף.

ניתן להגיש את המקור של אותו המסמך או העתק נאמן למקור ממנו הנושא אישור של עורך דין על היותו נאמן למקור, אלא אם נאמר אחרת לגבי מסמך/ אישור מסוים.

מודגש כי חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו, בכל תנאי הסף במצטבר.

1. המציע עצמו בעל ניסיון בכל אחת מחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים, וכן בעל ניסיון של לפחות שנה בהפעלה של מוקד שירות עם תקשורת כתובה ופעילות משרד אחורי – BACK OFFICE.

על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. המזמין שומר על זכותו לדרוש מהמציעים להציג בפניו מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

2. המציע עצמו בעל ניסיון בהפעלה ישירה של שני מוקדי שירות טלפוניים לפחות בשיטה של מיקור חוץ, כאשר כל אחד מהמוקדים הינו ייעודי (קרי מספק שירותים ללקוח אחד בלבד), בהיקף מינימאלי של 100 עמדות פעילות בו זמנית על פני שש שעות רצופות בכל יום עבודה, וכל זאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות. במסגרת סעיף זה, המציע רשאי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. המזמין שומר על זכותו לדרוש מהמציעים להציג בפניו מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

3. המציע עצמו הפעיל בכל אחת מהשנים במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, מוקד או מוקדי שירות טלפוניים עבור אחרים, המונים 600 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לפחות על פני 6 שעות רצופות בכל יום עבודה. מובהר כי ככל שהמציע הפעיל מספר מוקדי שירות טלפוניים עבור אחרים כאמור, מספר העמדות הנדרש מתייחס למספר העמדות בכל המוקדים כאמור במצטבר (מובהר כי חישוב העמדות ייעשה ביחס לכל שנה מהשנתיים הנדרשות בנפרד).



על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. המזמין שומר על זכותו לדרוש מהמציעים להציג בפניו מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

4. **על המציע להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת - OMNI CHANNEL.** במסגרת סעיף זה, המציע רשאי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. המזמין שומר על זכותו לדרוש מהמציעים להציג בפניו מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

5. **מנהל המרכז המוצע :**

על המציע להעסיק עובד, אשר ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, יועסק כמנהל המרכז נשוא מכרז זה (להלן: "מנהל המרכז המוצע").

על מנהל המרכז המוצע להיות בעל ניסיון בניהול מוקדי שירות ב-3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, כאשר בכל שנה היה אחראי על לפחות 100 עמדות מוקד באתר אחד.

על המציע לצרף להצעתו קורות חיים של מנהל המרכז המוצע.

על המציע לפרט בהצעתו את שמות הלקוחות להם ניתנו שירותים כאמור על ידי מנהל המרכז המוצע (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על ידי מנהל המרכז המוצע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. המזמין שומר על זכותו לדרוש מהמציעים להציג בפניו מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

יובהר בזאת כי ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, מתחייב המציע להעסיק את עובדו כמפורט לעיל כמנהל המרכז המוצע.

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, הפרת התחייבות זו, תיתן בידי המזמין את הסמכות לנקוט במלוא הצעדים העומדים לזכותו על פי הוראות מכרז זה ו/או על פי הוראות הסכם ההתקשרות אשר ייחתם בין הצדדים מכוחו ו/או על פי הוראות כל דין.

6. **המרכז המוצע :**

6.1. על המציע לפרט בהצעתו את הכתובת של האתר בו הוא יקים את המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה (להלן: "המרכז המוצע").



6.2. **שטח המרכז המוצע** לא יפחת מ- 2,400 מ"ר ברוטו (כולל שטחים ציבוריים שימשו את המרכז המוצע). המרכז צריך להיות ממוקם בבניין אחד בחלוקה למקסימום שלוש קומות. שטח המרכז המוצע יהיה ייעודי ומופרד לטובת המזמין בלבד.

על המציע לצרף להצעתו פרוגרמה מפורטת של המרכז המוצע, הכוללת פירוט שטחים והחלוקה הפנימית של המרכז המוצע על כל מאפייניה.

מובהר בזאת כי בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו, ככל שתהיינה הרחבות של פעילות המרכז, אשר תחייבנה את הפעלתו בשטחים נוספים מעבר לשטח האמור לעיל, הרי שככל שפעילות זו תמוקם בבניין אחר, המרחק בין הבניין בו הוקם המרכז המוצע לבין הבניין האחר כאמור לא יעלה על 10 ק"מ (אווירי).

6.3. **מתקיימת לגבי המרכז המוצע אחת מהחלופות הבאות:**

א. המרכז המוצע הינו **בבעלותו של המציע וישמש את פעילות המרכז במהלך כל תקופת ההתקשרות.**

ב. **המציע הינו השוכר** של המרכז המוצע לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וכן בעל אופציה להארכת תקופת השכירות כאמור ב- 5 שנים נוספות.

ג. **המציע בעל זכות חוזית לשכירות** של המרכז המוצע לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וכן בעל אופציה חוזית להארכת שכירות זו ב- 5 שנים נוספות.

ד. **המציע בעל זכות ההחזקה והשימוש הבלעדיים במרכז המוצע**, לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וכן בעל זכות האופציה להארכת זכות ההחזקה והשימוש הבלעדיים כאמור ב- 5 שנים נוספות.

ביחס לכל אחת מהחלופות לעיל, על המציע לצרף להצעתו אסמכתא תקפה המעידה על זכויותיו במרכז המוצע.

המזמין יהיה רשאי לסייר במרכז המוצע בתיאום עם המציע במסגרת בחינת הצעתו של המציע למכרז.

יובהר בזאת כי ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, מתחייב המציע להקים את המרכז נשוא מכרז זה במיקום אשר הוצע בהצעתו כאמור.

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, הפרת התחייבות זו, תיתן בידי המזמין את הסמכות לנקוט במלוא הצעדים העומדים לזכותו על פי הוראות מכרז זה ו/או על פי הוראות הסכם ההתקשרות אשר יחתם בין הצדדים מכוחו ו/או על פי הוראות כל דין.

7. על המציע לצרף להצעתו **אישור רואה חשבון המאשר כי בדוחות הכספיים של המציע אשר נערכו לשתי שנות המס האחרונות, לא קיימת אזהרה על המשך קיומו של המציע כעסק חי** בהתאם לכללים החשבונאיים.



מובהר בזאת כי לא תתאפשר השתתפות במכרז למציע אשר לגביו חלה אזהרה כאמור. יש לצרף אישור רו"ח בנוסח המופיע ב"נספח ט"ו" להצעה.

8. על המציע לצרף להצעתו אישור רואה חשבון לפיו במהלך לפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2014, 2015, 2016 ו-2017, המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים, לא פחת מסך של 50,000,000 ₪ לא כולל מע"מ בשנה. יש לצרף אישור רו"ח בנוסח המופיע ב"נספח י"ו" להצעה.

9. המציע לא הורשע בעבירה שנושאה פסקאלי או בעבירות מס מטריאליות הקבועות בדיני המס או בעבירות לפי סעיפים 291 עד 295, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

על המציע לצרף להצעתו תצהיר מאומת בידי עורך דין בדבר העדר הרשעות קודמות כאמור בהתאם לנוסח המצורף למכרז כנספח ג'.

10. על המציע לצרף להצעתו אישור מטעם מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בדבר הרשעות, כתבי אישום קנסות ועיצומים בגין הפרת חוקי העבודה. האישור האמור יתייחס למציע ולבעלי השליטה במציע. הוראות בדבר אופן הנפקת האישור וזמן הנפקתו מופיעות באתר מינהל ההסדרה והאכיפה.

הצעתו של המציע תיפסל על הסף, ככל שהתקיים אחד מהתנאים הבאים :

א. עד מועד הנפקת האישור, המציע ובעל הזיקה אליו, כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, הורשעו ביותר משתי עבירות בגין הפרת חוקי העבודה (חוקי העבודה מפורטים בתוספת שלישית לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011), ואם הורשעו ביותר משתי עבירות, נכון למועד הנפקת האישור, טרם חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

ב. בשלוש השנים שקדמו למועד הנפקת האישור, הוטלו על המציע או על בעל הזיקה אליו, כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה, בגין הפרת חוקי העבודה כמפורט לעיל; לעניין זה יראו מספר הפרות שבגינם הוטל עיצום כספי כהפרה אחת, אם ניתן אישור מנהל מינהל ההסדרה והאכיפה כי ההפרות בוצעו כלפי עובד אחד בתקופה אחת שעל בסיסה משתלם לו שכר.



1.5. תנאים כלליים

1. רקע כללי
- 1.1. רשות המסים בישראל (לעיל ולהלן: "המוזמין") מעוניינת להקים מרכז מידע ושירות רב ערוצי, אשר יפעל במתכונת של מיקור חוץ (להלן: "המרכז").
- 1.2. במסגרת פעילות המרכז, המרכז יספק מידע ומענה אנושי בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00.
- 1.3. בנוסף לאמור, יספק המרכז מידע ושירותים באופן אוטומטי/דיגיטלי על ידי המערכות הטכנולוגיות אשר יותקנו במרכז למשך כל שעות היממה, שבעה ימים בשבוע.
- 1.4. כמו כן, המרכז יבצע פעילות יזומה בהתאם להנחיות המוזמין, וזאת בנוסף לשירותים המפורטים לעיל.
- 1.5. המידע במרכז יינתן בשפות שונות - עברית, ערבית, רוסית, אנגלית, צרפתית ואמהרית (לגבי מענה בצרפתית ואמהרית תינתן לספק אפשרות למענה בטווח של עד 4 שעות עבודה ממועד פניית הלקוח למרכז).
- 1.6. המרכז ייתן מענה בערוצי הקשר הבאים - מענה טלפוני, פקס, לייב צ'אט, דוא"ל, פנייה מהאינטרנט, מיסרונים (כדוגמת ווטסאפ) ורשתות חברתיות (כדוגמת פייסבוק) וכן בערוצי קשר נוספים המקובלים בתחום ושיהיו רלוונטיים בתקופת ההתקשרות.
- 1.7. המרכז יספק מענה ארצי בתחומי פעילותו של המוזמין, כדוגמת - מס הכנסה, מענק עבודה, מע"מ, לרבות החזר בלו על סולר ומיסוי מקרקעין. המוזמין יהיה רשאי להוסיף תחומים נוספים בהם תינתן תמיכה על ידי המרכז.
- 1.8. לצורך כך, מבקש המוזמין לקבל הצעות לשם בחירת ספק אשר יקים את המרכז כאמור, ינהל ויפעיל אותו וזאת בהתאם להוראות מסמכי המרכז, הסכם ההתקשרות והנספחים מכוחם.
- 1.9. תקופת ההתקשרות תחל מיום חתימת הסכם ההתקשרות על ידי מורשי החתימה מטעמו של המוזמין ותימשך עד ולא יאוחר מתאריך 31.8.2022. למוזמין נתונה זכות הברירה הבלעדית (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת בת שבע שנים, שנה אחת (או חלק ממנה) בכל פעם, באופן ששך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על עשר שנים. מובהר בזאת שבתקופת הארכת ההתקשרות כאמור, ימשיכו לחול כל תנאי הסכם ההתקשרות, על כל נספחיו.
- 1.10. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא מודע לכך שהשירותים לפי מכרז זה הינם שירותים חיוניים, וכי הוא מתחייב כי במידה והצעתו תוכרז כהצעה הזוכה, יספק את השירותים בכל עת, בתנאים כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות, וזאת כל עוד לא קיבל הנחייה אחרת מהמוזמין.
- 1.11. המסמכים המצורפים בזה מהווים את מסמכי המכרז, לרבות הצעת המציע (פרק 2 של מסמכי המכרז), ההצעה הכספית של המציע (פרק 3 של מסמכי המכרז) והסכם ההתקשרות (פרק 4 של מסמכי המכרז), כולם על כל נספחיהם.
- 1.12. לצורך הבהרת עיקרי המכרז והסכם ההתקשרות, המוזמין יערוך כנס ספקים אשר ייערך ביום 6.3.19 בשעה 13:30 במשרדי רשות המסים ברחוב כנפי נשרים 5 בירושלים (חדר ישיבות, קומה שלישית). מובהר בזאת כי השתתפות בכנס הספקים מומלצת למציעים לצורך הגשת הצעה מלאה ותקינה אך אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.



המזמין ו/או מי מטעמו לא יענה על שאלות הנשאלות במהלך כנס הספקים. שאלות הבהרה יועברו בכתב בהתאם להליך שאלות הבהרה ומענה עליהן כמפורט להלן.

1.13. בהתאם לתקנה 17א לתח"מ, למכרז זה נערך אומדן שווי ההתקשרות (להלן: "האומדן").

א. בכפוף לאמור בתקנה 21(א) לתח"מ, במידה וכל ההצעות שהוגשו למכרז יהיו מרעות עם המזמין לעומת האומדן, תהיה וועדת המכרזים של המזמין רשאית לקבוע כי כל המציעים אשר הגיעו לשלב השלישי כמפורט להלן יגישו הצעת מחיר חוזרת ומשופרת.

ב. בכפוף לאמור בתקנה 23(א) ותקנה 23(ב) לתח"מ, ככל שתוגש למכרז זה הצעה יחידה, או שנותרה הצעה יחידה לדיון בפני וועדת המכרזים של המזמין, במחיר המרע עם המזמין לעומת האומדן, תהיה וועדת המכרזים רשאית להודיע על כך למגיש ההצעה ולאפשר לו להגיש הצעת מחיר בתנאים המיטיבים עם המזמין, במועד שתקבע.

ג. בנוסף לאמור לעיל ובכפוף לאמור בהוראת תכ"מ 7.4.5, ככל שהצעת המחיר של המציע ביחס ל"שעת login נציג שירות" (כהגדרתה בסעיף 12.4 בהסכם ההתקשרות) תהיה גבוהה ב-15% ומעלה מהאומדן ביחס לרכיב זה או שתהיה נמוכה מהאומדן ב-15% או יותר, תהיה וועדת המכרזים רשאית שלא לקבל את ההצעה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לשקול לקבל את ההצעה, גם אם היא חורגת מגבולות האומדן כמפורט לעיל, לאחר בירור מול המציע ומנימוקים שיירשמו בפרוטוקול.

ד. בנוסף לאמור לעיל ובכפוף לאמור בהוראת תכ"מ 7.4.5, ככל שהצעת המחיר של המציע ביחס ל"החזר הוצאות הקמה – שלב א'" (כהגדרת המונח בסעיף 12.9 בהסכם ההתקשרות) תהיה גבוהה ב-30% ומעלה מהאומדן ביחס לרכיב זה או שתהיה נמוכה מהאומדן ב-30% או יותר, תהיה וועדת המכרזים רשאית שלא לקבל את ההצעה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לשקול לקבל את ההצעה, גם אם היא חורגת מגבולות האומדן כמפורט לעיל, לאחר בירור מול המציע ומנימוקים שיירשמו בפרוטוקול.

1.14. אין להגיש הצעות במשותף (כלומר הצעה אחת המוגשת במשותף על ידי שני מציעים או יותר).

1.15. אם המציע הינו בשליטת אישה, כהגדרת מונח זה בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, על המציע להמציא את האישור והתצהיר הנדרשים בחוק זה, יחד עם הצעתו.

ללא צירוף אישור ותצהיר זה, לא יהיה זכאי המציע לקבל את ההעדפה הקבועה בחוק לעניין זה.

1.16. חובת שמירת סודיות – על כלל המציעים חלה חובת שמירת סודיות בהתאם להתחייבותם במסמכי המכרז, לרבות מציעים אשר הצעתם לא נבחרה כהצעה הזוכה במכרז.

1.17. מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המזמין, אשר מפורסם לצורך הזמנה להגשת הצעות בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע למכרז זה.

1.18. המזמין לא יישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז, בין אם הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז ובין אם לאו וכן במידה ובוטל המכרז מכל סיבה שהיא.

1.19. מובהר בזאת כי האמור לעיל הינו בגדר תמצית בלבד של הוראות חוזה ההתקשרות וכי האמור בחוזה ההתקשרות על נספחיו יגבר על כל סתירה בין האמור בפרק זה לבין האמור בחוזה.

2. פנייה בשאלות הבהרה



- 2.1 בשאלות הבהרה ניתן לפנות בכתב בלבד למשרדנו - רח' כנפי נשרים 5 ירושלים לגב' דינה אסייג (טל' -02-6559560). ניתן גם לפנות בפקס שמספרו 02-6559883 או בדוא"ל AdinaAs@taxes.gov.il.
- 2.2 את שאלות ההבהרה יש להפנות בכתב בלבד עד ליום 14.3.19 בשעה 15:00. שאלות הבהרה שיגיעו למזמין לאחר תאריך זה, או שיופנו בדרך אחרת, לא ייענו.
- 2.3 את שאלות ההבהרה יש להגיש במבנה הבא:
- א. חלק א' - פרטי המציע – יש לפרט את שם המציע, שם איש הקשר, תפקידו, כתובת דוא"ל ומספר טלפון.
- ב. חלק ב' – שאלות והבהרות – המציעים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת ועל פי סדר הפרקים במכרז: מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/ נספח, פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור "מספר סידורי" "כללי".
- 2.4 רק תשובות בכתב יחייבו את המזמין.
- 2.5 המזמין יפרסם את כל השאלות והתשובות במסמך מרוכז ללא פרטים מזהים של המציעים.
- 2.6 מסמך השאלות והתשובות יהווה חלק ממסמכי המכרז ויגבר על האמור בהם.
- 2.7 בעת הגשת ההצעה, על המציע להגיש כחלק מהצעתו את מסמך השאלות והתשובות חתום על ידו.
- 2.8 המזמין שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות ההבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יופצו למציעים ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי המציע.
3. **הגשת ההצעות**
- את ההצעות יש להכניס לתיבת המכרזים הנמצאת ברשות המסים בישראל - מס הכנסה, מח' משאבים חומריים, רח' כנפי נשרים 5, ירושלים קומה 2, חדר 279 עד לתאריך 2.4.19 בשעה 12:00. ההצעה תוגש במעטפה חתומה וסגורה בשני עותקים. על גבי המעטפה יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד. אין לציין כל פרט מזהה אחר של המציע.
4. **תוקף ההצעות**
- 4.1 הצעות המציעים יעמדו בתוקף למשך 6 חודשים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות למכרז. המציעים אינם רשאים לחזור בהם מהצעתם או לשנותה בתקופה הנ"ל.
- 4.2 לפי דרישת המזמין, המציע יאריך את תוקף הצעתו לאחר המועד הנקוב לעיל, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה וכן יאריך את תוקף ערבות המציע אשר הגיש יחד עם הצעתו עד למועד אשר ייקבע על ידי המזמין.
- 4.3 הודיע המזמין למציע על בחירת הצעתו כהצעה הזוכה במכרז, תעמוד הצעתו של המציע בתוקפה עד לחתימת המזמין על חוזה ההתקשרות עמו.



4.4 מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המזמין ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למזמין, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על החוזה.

5. **בדיקת ההצעות ובחירת הזוכה**

5.1 ההחלטה על ההצעה הזוכה במכרז תתקבל על ידי ועדת המכרזים במזמין, אשר תפעל בהתאם להוראות שלהלן ובהתאם להוראות בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובתקנות מכרז.

5.2 ועדת המכרזים במזמין תהיה רשאית למנות וועדת משנה מטעמה אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות ותגיש לוועדה את ממצאיה והמלצותיה בעניין.

5.3 בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות כמפורט להלן ובמקרים שבהם תהיה סבורה ועדת המכרזים במזמין כי נדרשות הבהרות להצעה או ישנם פרטים חסרים הדרושים לה לצורך קבלת החלטה, תהיה רשאית ועדת המכרזים לפנות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, למציע בבקשה להשיב לוועדה תוך מספר הימים שתקבע או להתייצב לפני הוועדה ולמסור בפניה פרטים. במקרים שבהם יתגלו טעויות סופר או טעויות חשבונאיות בהצעה, יהיה רשאי יושב ראש ועדת המכרזים במזמין לתקן תוך מתן הודעה על התיקון למציע.

5.4 **השלב הראשון של בדיקת ההצעות –**

בשלב הראשון, תיבדק עמידת הצעת המציע בתנאי הסף הכלליים והמיוחדים המוגדרים במכרז. רק הצעות שעמדו בתנאי הסף יבדקו בשלב השני.

5.5 **השלב השני של בדיקת ההצעות –**

בשלב השני – שלב קביעת ציון האיכות - ייבדקו אמות המידה המפורטות מטה לפי המשקולות המצוינות בצדן.

הניקוד (ציון איכות) יינתן בהתאם לנתונים אשר סיפק המציע בהצעתו למכרז. המציע רשאי לצרף להצעתו אסמכתאות נוספות לעמידתו בקריטריונים אלה.

5.6 **רק הצעות שיקבלו ציון איכות של 75 נקודות ומעלה בשקלול כל אמות המידה המפורטות להלן, יועברו לבדיקה בשלבים הבאים.** הצעות שקיבלו ציון איכות נמוך יותר, הצעותיהן יידחו כבר בשלב זה ולא יימשך הליך בדיקתן.

מובהר ומודגש בזאת כי הניקוד באמות המידה המפורטות להלן יינתן בהתאם לנתונים אשר פירט המציע בהצעתו.



| אופן מתן הניקוד – פירוט אופן מתן הניקוד ומשקל פנימי של כל אחת מהקטגוריות של תתי אמת המידה) | משקל פנימי באחוזים של תת אמת המידה | תתי אמות מידה | משקל באחוזים של אמת המידה | אמת המידה | מס' |
|--|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------|-----|
| <p>א. <u>מנהל משאבי אנוש (20%)</u> -</p> <p>1. ניסיון מקצועי בתחום משאבי אנוש (40%) - מנהל משאבי אנוש בעל ניסיון של 5 שנים ומעלה בתחום משאבי אנוש יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>2. שנות ניסיון בניהול משאבי אנוש בתחום מוקדי שירות (40%) – מנהל משאבי אנוש בעל ניסיון של שנתיים ומעלה בניהול משאבי אנוש בתחום מוקדי שירות בהיקף של 100 עמדות לפחות יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>3. השכלה (20%) – מנהל משאבי אנוש בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | 30% | פונקציות מטה במציע | 18% | <u>משאבי אנוש והדרכה</u> | 1 |
| <p>ב. <u>מנהל גיוס (20%)</u> -</p> <p>1. ניסיון בגיוס עובדים להקמה של מוקדי שירות ולתפעולם (במסגרת זו יילקחו בחשבון מוקדי שירות אשר הגיוס להם היה של 100 עובדים לפחות וכן הגיוס להם בוצע במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות בלבד) (80%) – מנהל גיוס בעל ניסיון כאמור ב-3 מוקדי שירות ומעלה</p> | | | | | |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>2. השכלה (20%) – מנהל גיוס בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | | | | | |
| <p>ג. <u>מנהל מע' מידע וטלפוניה (20%)</u></p> <p>1. שנות ניסיון בניהול מערכות מידע במוקדי שירות טלפוניים (40%) – מנהל מע' בעל ניסיון של 7 שנים ומעלה יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>2. מס' מוקדי השירות הטלפוניים שהיה שותף בהקמתם (במסגרת זו יילקחו בחשבון מוקדי שירות טלפוניים הכוללים 150 עמדות לפחות אשר הקמתם הייתה במהלך 7 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות בלבד) (40%) – מנהל מע' בעל ניסיון כאמור בהקמת 3 מוקדי שירות טלפוניים ומעלה יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>3. השכלה (20%) – מנהל מע' בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | | | | | |
| <p>ד. <u>מנהל הדרכה (20%)</u></p> <p>1. ניסיון בפיתוח מערכי הדרכה למוקדי שירות (80%) – מנהל הדרכה בעל ניסיון של שנתיים ומעלה יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> | | | | | |



| | | | | | |
|--|-----|--------------------------|--|--|--|
| <p>2. השכלה (20%) – מנהל הדרכה בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | | | | | |
| <p>ה. <u>מנהל אר"ש (20%)</u></p> <p>1. ניסיון מקצועי בתחום מוקדי שירות (40%) - מנהל אר"ש בעל ניסיון של 5 שנים ומעלה יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>2. ניסיון מקצועי כאנליסט וניהול תהליכים (40%) – מנהל אר"ש בעל ניסיון של 3 שנים ומעלה יקבל בתת אמת מידה זו ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>3. השכלה (20%) – מנהל אר"ש בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | | | | | |
| <p>התרשמות המזמין ממערך גיוס העובדים של המציע. הניקוד באמת מידה זו יינתן על פי התרשמותו הסובייקטיבית של המציע על בסיס השוואתי בין ההצעות. במסגרת זו, יבחן המזמין את מערך הגיוס בכללותו, תוך בחינה פרטנית של אופן בדיקת מיומנות ניהול לתפקידי הנהלה, אופן בחינת יכולת ביטוי בעל פה, אופן בחינת יכולת ביטוי בכתב, דוגמאות של טפסים וכלים ועוד (100%).</p> | 25% | מערך גיוס העובדים | | | |
| <p>התרשמות המזמין ממערך ההדרכות וההכשרות של המציע. הניקוד באמת מידה זו יינתן על פי התרשמותו הסובייקטיבית של המציע על בסיס השוואתי בין ההצעות. במסגרת זו, יבחן אופן ההכשרה הראשונית של עובדי המציע (תוכנית הקליטה של העובד, חניכה, סדנאות שירות, הכרת הארגון, תהליכי עבודה, תכנים מקצועיים).</p> | 30% | הדרכות והכשרות | | | |



| | | | | | |
|--|-----|--|-----|-----------------------------------|----|
| <p>בנוסף לכך, תיבחן ההכשרה (לרבות תדירות ההכשרה) להעמקת הידע, לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה, מסגרת ותכני סדנת השירות לבעלי תפקידים שאינם נציגים, תכני סדנאות מיומנויות הניהול ועוד. הניקוד יינתן על בסיס התרשמות המזמין מהפירוט המופיע בהצעת המציע. בנוסף לכך, המציע ייצרף להצעתו עד 3 סילבוסים של קורסים והכשרות אותן העביר לעובדיו בשנתיים האחרונות.</p> | | | | | |
| <p>שיעור העובדים המועסקים במציע שהינם בעלי מוגבלות משמעותית כהגדרת מונח זה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח – 1998. במניין העובדים לפי סעיף תת אמת מידה זו לא יובאו בחשבון עובדים של קבלן כוח אדם או קבלן שירות המועסקים אצל המציע. הניקוד יינתן באופן הבא: שיעור העובדים כאמור עומד על 5% ומעלה מקרב עובדי המציע – 100%. שיעור העובדים כאמור עומד על 3.5% ועד 4.9% מקרב עובדי המציע – 80%. שיעור העובדים כאמור עומד על 2.1% ועד 3.4% מקרב עובדי המציע – 60%. שיעור העובדים כאמור עומד על 2% ומטה – לא יינתנו נקודות כלל. הניקוד יינתן בהתאם לנתונים המופיעים בתצהיר המציע בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות (נספח ז' להצעה).</p> | 15% | <p>ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות</p> | | | |
| <p>סה"כ משאבי אנוש והדרכה 18%</p> | | | | | |
| <p>המזמין ינקד את מנגנון העלאת השכר המפורט בהצעת המציע (פרק 2.1). המזמין ינקד את מנגנון העלאת השכר ביחס לכל תפקיד בנפרד וביחס לוותק של כל אחד מהתפקידים.</p> | 50% | <p>מנגנון העלאת שכר</p> | 12% | <p>שימור ותגמול עובדים</p> | .2 |



| | | | | | |
|--|------|-----------------------------------|-----|--|----|
| <p>הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים כאשר מציע אשר הציע את אחוז העלאה בשכר הגבוה ביותר, לכל שנת ותק, יקבל 100% ביחס לאותו תפקיד. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. הניקוד הסופי ישוקלל בהתאם לנוסחת השקלול הבאה: נציגים ונציגים בכירים (80%), ראש צוות (12%), אחמ"ש (5%), מנהל מוקד (3%).</p> | | | | | |
| <p>המזמין יבחן את גובה מענק ההישארות אשר נקבע בהצעתו של המציע (פרק 2.1). מציע אשר הציע את מענק ההישארות בש"ח הגבוה ביותר לעובדים השעתיים יקבל 100% שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> | 50% | מענק הישארות | | | |
| סה"כ שימור ותגמול עובדים 12% | | | | | |
| <p>המזמין יבחן את הפירוט המופיע בהצעתו של המציע. הניקוד ינתן בהתאם להתרשמות המזמין מרמת המערכת ובשים לב להתאמתה לדרישות מפרט השירותים (סעיף 6 בנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות – מפרט השירותים) – 100%</p> | 100% | מערכת ניהול הידע המוצעת | 10% | <u>מערכות טכנולוגיה</u> | 3. |
| סה"כ מערכות טכנולוגיה 10% | | | | | |
| <p>1. האם האתר המוצע להקמת המרכז נמצא בשטח הגיאוגרפי של אחד מהיישובים המפורטים בנספח א' של החלטת הממשלה מס' 3738 מיום 15.4.18 בנושא "הגדרת ישובים ואזורים כבעלי עדיפות לאומית – המשך דיון" (נספח א' הינו רשימת כל היישובים בעדיפות לאומית – כלל הקריטריונים) (20%).</p> <p>2. התרשמות סובייקטיבית של המזמין מנגישות האתר לתחבורה ציבורית וקרבה לאזורי מסחר (5%).</p> <p>3. שטח המרכז המוצע (כולל שטחים משותפים) ושטח המרכז נטו (שטחים המיועדים להקמת המרכז עבור המזמין בלבד) (15%)</p> | 60% | האתר המוצע להקמת המרכז נשוא המכרז | 15% | <u>האתר המוצע להקמת המרכז והתרשמות ממוקד פעיל של המציע</u> | 4. |



| | | | | |
|--|-----|--|--|--|
| <p>– המציע אשר שטח המרכז המוצע על ידו יהיה הגדול ביותר יקבל ציון של 100% בתת אמת מידה זו. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>4. התרשמות המזמין מהפרוגרמה התכנונית של המרכז המוצע, אשר תצורף להצעה ומהתאמתה לצרכים המפורטים במכרז ובהסכם ההתקשרות. במסגרת זו תיבחן, בין היתר, איכות התכנון, אופן תכנון מתחמי העבודה ושטח העבודה, אופן תכנון השטחים הציבוריים וכו' (40%).</p> <p>5. האם המרכז המוצע מתאים להרחבה לצורך מתן מענה לגידול בפעילות המרכז (20%).</p> | | | | |
| <p>התרשמות המזמין מסיוור במוקד קיים של המציע בו פועל מוקד טלפוני. המזמין יהיה רשאי לבחור את מיקום האתר בו יסייר כאמור מבין המוקדים הפעילים אשר יפורטו בהצעתו של המציע. הסיוור יתואם מראש עם המציע.</p> <p>הניקוד יינתן בהתאם לקריטריונים הבאים: התרשמות משטח המוקד - מרווח/צפוף, מוזנח/מטופח וכו' (34%), התרשמות מעמדת מנהל המוקד והמתקנים המשמשים את עובדיו - האם עמדת המנהל קרובה למוקד, האם עמדת המנהל נותנת מענה למנהל, התרשמות מהמוזנח/מטופח, שירותים, מכשירים וציוד לרווחת העובדים וכו' (33%) התרשמות מעמדת הנציג - סדר וניקיון, הקפדה על נהלי עבודה וכו' (33%).</p> | 40% | <p>התרשמות המזמין ממוקד פעיל של המציע</p> | | |
| <p>סה"כ האתר המוצע להקמת המוקד והתרשמות ממוקד פעיל של המציע - 15%</p> | | | | |



| | | | | | |
|---|-----|-------------------|-----|---------------------|----|
| <p>1. מספר מוקדי השירות הטלפוניים שהקים בשנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז (30%) – מנהל פרויקט ההקמה אשר הקים את מספר מוקדי השירות הטלפוניים הגדול ביותר בתקופה האמורה יקבל ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>2. מספר העמדות במצטבר במוקדי שירות הטלפוניים שהקים מנהל פרויקט ההקמה המוצע בשנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות (30%) - מנהל פרויקט ההקמה אשר מספר העמדות במוקדי השירות הטלפוניים שהקים בתקופה האמורה היה הגדול ביותר (במצטבר) יקבל ציון של 100%. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.</p> <p>3. שביעות רצון לקוחות קודמים בפרויקטים בהם מנהל פרויקט ההקמה המוצע ניהל עבורם את פרויקט ההקמה של מוקד השירות הטלפוני בחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (30%) - במסגרת זו, יפנה המזמין לאנשי קשר, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מבין אנשי הקשר אשר יפורטו בהצעה, עבורם מנהל הפרויקט המוצע ביצע פרויקט ההקמה כאמור.</p> <p>4. השכלה (10%) – מנהל פרויקט בעל תואר ראשון יקבל 70%. בעל תואר שני יקבל 100%.</p> | 35% | מנהל פרויקט ההקמה | 20% | <u>פרויקט ההקמה</u> | .5 |
| התרשמות המזמין מצוות ההקמה המוצע. | 35% | צוות ההקמה | | | |



| | | | | |
|--|-----|---------------------------|-----|---|
| <p>על המציע לפרט בהצעתו את שמות צוות ההקמה המוצע, תפקידם, הוותק של כל אחד מהם בהקמת פרויקטים בתחום מוקדי השירות הטלפוני והתחום בו עסק כל פרויקט.</p> <p>הניקוד באמת מידה זו יינתן על פי התרשמות המזמין מהמבנה הארגוני של צוות ההקמה (15%), היקף הצוות (15%), היקף הפונקציות אשר נכללות בו (20%), איכות הצוות (25%), וותק אנשי הצוות בהקמת פרויקטים בתחום מוקדי השירות הטלפוני (25%).</p> | | | | |
| <p>התרשמות המזמין מתוכנית ההקמה המוצעת על ידי המציע.</p> <p>על המציע לצרף להצעתו גאנט מפורט לתוכנית ההקמה, אשר יכלול משך ותזמון הפעילות, גורם אחראי לכל שלב והערכת סיכונים. הניקוד יינתן בהתאם להתרשמות המזמין מהמתודולוגיה אשר תבוא לידי ביטוי בגאנט כאמור ומרצינות המענה (100%).</p> | 30% | תוכנית ההקמה | | |
| סה"כ פרויקט ההקמה 20% | | | | |
| <p>מידת שביעות הרצון של לקוחות קודמים ו/או קיימים להם סיפק ו/או מספק המציע שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות (100%).</p> <p>הניקוד יינתן על סמך חוות דעת שקיבל המזמין מלקוחותיו של המציע. לצורך בחינת אמת מידה זו, המזמין יפנה לשני לקוחות כאמור של המציע (בהתאם לנתונים אשר מילא המציע בהצעתו). למזמין נתון שקול הדעת הבלעדי להחליט לאיזה לקוחות לפנות. הניקוד יינתן על סמך התרשמות הלקוחות כאמור ממידת מקצועיותו של המציע במהלך הליך ההקמה ובתקופת ההפעלה השוטפת (20%), יחסי הגומלין שבין המציע לבין הלקוח (20%), מידת התעדכנותו המקצועית של המציע בעולם</p> | 40% | שביעות רצון לקוחות קודמים | 25% | 6. <u>שביעות רצון לקוחות קודמים והתרשמות מראיון</u> |



| | | | | |
|---|------------|------------------------------|--------------------|-------------------------|
| <p>התוכן של הלקוח (20%), שביעות רצון הלקוח מכוח האדם במוקד (20%) ורמת גמישות של המציע לשינויים תפעוליים שוטפים (20%).</p> | | | | |
| <p>התרשמות המזמין מראיון עם המציע. מטעם המציע ישתתפו מנהל ההקמה המוצע ומנהל המוקד המוצע. המציע רשאי לצרף אנשי מפתח מטעמו בהתאם לשיקול דעתו. הריאיון יתקיים במועד הסיור של המזמין במוקד אותו מפעיל המציע (כמפורט באמת מידה מס' 5 לעיל). על המציע לדאוג לחדר ישיבות במוקד האמור בו יהיה ניתן לקיים את הריאיון ולהשתתפותם של הגורמים המתאימים מטעמו. במסגרת הריאיון האמור, יציג המציע את ניסיונו בתחום הקמת מוקדי שירות במיקור חוץ, ניהולם והפעלתם ואת המתודולוגיה שלו לגבי הדרך המקצועית למתן השירותים נשוא מכרז זה, גאנט הקמת המוקד ועמידה בלוחות זמנים, פעולות לשימור ותגמול עובדים והאתגרים אותם הוא צופה במתן השירותים. הציון בתת אמת מידה זו יינתן עפ"י הנושאים להלן: התרשמות כללית מהמציע, מניסיונו ומעובדיו (20%), התרשמות ממנהל פרויקט ההקמה (15%), התרשמות ממנהל המוקד המוצע (15%), התרשמות מגאנט הקמת המוקד ועמידה בלוחות זמנים (15%), התרשמות ממגוון ומיעילות פעולות שימור העובדים אשר יועסקו במוקד ומאופן תגמול העובדים (15%) והתרשמות מרצינות המענה בדבר אתגרים במתן השירותים (20%).</p> | <p>60%</p> | <p>התרשמות מראיון</p> | | |
| <p>סה"כ שביעות רצון לקוחות קודמים והתרשמות מראיון 25%</p> | | | | |
| | | | <p>100%</p> | <p>סה"כ כללי</p> |



5.7. השלב השלישי של בדיקת ההצעות – שלב קביעת ציון העלות

- א. בשלב זה, תיפתח הצעת המחיר של המציע אשר הוגשה במעטפה סגורה כנדרש בפרק 1.4 למסמכי המכרז. מציע אשר הצעת המחיר שלו הוגשה שלא במעטפה נפרדת וסגורה כאמור ונכללה, כולה או מקצתה בהצעתו הכללית של המציע למכרז, תיפסל על הסף.
- ב. ציון העלות של המציעים יינתן בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

| הניקוד | אמת המידה | |
|--------|---|----|
| 83% | שעת login נציגי שירות המציע אשר הגיש את הצעת המחיר הזולה ביותר עבור רכיב זה (כהגדרתו בסעיף 12.4 בהסכם ההתקשרות) – כמפורט בנוסח טופס הצעת המחיר (בכפוף להוראות בדבר סטייה מהאומדן כמפורט לעיל) יקבל את הציון הגבוה ביותר. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. | 1. |
| 2% | רישיונות למערכת ניהול ידע (עבור עובדי המזמין) המציע אשר הגיש את הצעת המחיר הזולה ביותר עבור רכיב זה (הגדרת הרכיב מופיעה בסעיפים 5.6 ו-12.8 בהסכם ההתקשרות ובסעיף 6.6 בנספח נס' 2 להסכם ההתקשרות) כמפורט בנוסח טופס הצעת המחיר, יקבל את הציון הגבוה ביותר. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. | 2. |
| 15% | החזר הוצאות הקמה המציע אשר הגיש את הצעת המחיר הזולה ביותר לרכיב זה (הגדרת רכיב זה מופיעה בסעיף 12.9 בהסכם ההתקשרות) | 3. |



| | | |
|------|---|------|
| | כמפורט בנוסח טופס הצעת המחיר (בכפוף להוראות בדבר סטייה מהאומדן כמפורט לעיל), יקבל את הציון הגבוה ביותר. שאר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. | |
| 100% | | סה"כ |



5.8 **בשלב האחרון** ישוקלל הציון שניתן למציע בשלב האיכות (השלב השני כמפורט לעיל) והציון שניתן למציע בשלב העלות (השלב השלישי כמפורט לעיל), באופן הבא :

40% לציון האיכות ו-60% לציון העלות ויקבע ציון משוקלל סופי לכל מציע.

המזמין יבחר בהצעה הטובה ביותר, קרי ההצעה שקיבלה את הניקוד המשוקלל הסופי הגבוה ביותר כמפורט לעיל. וועדת המכרזים של המזמין תודיע למציעים את החלטותיה. המזמין שומר על זכותו שלא לקבל את ההצעה שתזכה לציון הגבוה ביותר בכפוף להוראות הקבועות לעניין זה בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993.

5.9 **בחירת כשיר שני**

- א. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יהיה רשאי לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני".
- ב. הצעתו של מציע שהצעתו נבחרה ככשיר שני תעמוד בתוקפה ותחייב אותו לתקופה של 60 יום נוספים ממועד קבלת הודעה בדבר בחירתו כאמור.
- ג. במקרה שההתקשרות עם הזוכה הראשון לא תצא לפועל ו/או תבוטל לאחר שתיכנס לתוקף, וזאת מכל סיבה שהיא וכל עוד הצעת הכשיר השני בתוקף כאמור, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הצעת הכשיר השני כהצעה הזוכה במכרז ולהתקשר עם מציע זה בהתאם לתנאי המכרז.
- ד. בנוסף, וכל עוד לא חלפו 6 חודשים ממועד הכרזת המזמין על הזוכה במכרז, במקרה והצעת הכשיר השני לא תהיה בתוקף אך הוא הביע את הסכמתו לכך, יהיה המשרד רשאי להתקשר עם הכשיר השני, בהתאם לכל תנאי המכרז והסכם ההתקשרות על כל נספחיהם.

6. **זכות עיון בהצעה הזוכה**

- 6.1 מובהר בזאת כי המזמין יהיה רשאי לגלות את תוכן ההצעה ליועצים ונותני שירותים עמם התקשר לצורך כך. מובהר בזאת כי על יועצים ונותני שירותים אלה חלה חובת סודיות.
- 6.2 בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה למציעים בדבר החלטת וועדת המכרזים על הזוכה במכרז, יהיה כל מציע רשאי לעיין בפרוטוקול וועדת המכרזים, בהתכתבויותיה עם המציעים, בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה ובהצעתו של הזוכה במכרז, על נספחיה.
- 6.3 ככל שלדעת המציע קיימים חלקים בהצעתו אשר העיון בהם עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, יציין זאת המציע באופן ברור על גבי הצעתו וכן יצרף להצעתו נספח המפרט את החלקים כאמור ואת הנימוקים לאיסור העיון בהם.
מציע כאמור, ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם סודיים.
בכל מקרה בו לא סימן המציע חלקים בהצעתו כסוד מסחרי או מקצועי יראו בדבר משום הסכמתו לכך כי אין כל מניעה לגילוי הצעתו במלואה.



- 6.4. וועדת המכרזים אצל המזמין תדון בבקשתו של המציע כמפורט לעיל ותחליט, על פי שיקול דעתה הבלעדי, האם לסווג את החלקים האמורים בהצעתו של המציע כסוד מסחרי או מקצועי והאם לחשוף את הצעת הזוכה ו/או חלקים ממנה.
- 6.5. זכות העיון כאמור לא תחול על חלקים של וועדת המכרזים או של הצעת הזוכה, אשר העיון בהם לדעת וועדת המכרזים עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.
- 6.6. כמו כן, זכות העיון לא תחול על חוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שוות לפעולה או להחלטה של וועדת המכרזים והערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

7. התחייבויות ואישורים שיידרשו מהמציע הזוכה לאחר קבלת הודעת הזכייה

- 7.1. תוך עד 10 ימי עבודה מהמועד בו נשלחה למציע הזוכה הודעה על בחירת הצעתו במכרז, ימציא המציע הזוכה למזמין את הסכם ההתקשרות אשר נוסחו מצורף למסמכי המכרז, על כל נספחיו, כשהוא חתום על ידי המציע הזוכה. הסכם ההתקשרות יחתם על ידי המציע הזוכה על גבי כל עמוד בעמודיו בראשי תיבות ובחתימה מלאה במקום המיועד לכך.
- בנוסף לכך, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בתוך פרק הזמן הנקוב לעיל, ימציא המציע הזוכה לידי המזמין את מלוא המסמכים הנדרשים לצורך כניסת ההסכם לתוקף (אישור תקף, תקין וחתום בדבר עריכת ביטוחים בהתאם לנוסח המצורף כנספח מס' 5 להסכם ההתקשרות וערבות ביצוע כנדרש בסעיף 9 להסכם ההתקשרות ובנוסח המופיע בנספח מס' 4 להסכם ההתקשרות).
- וועדת המכרזים במזמין תהיה רשאית על פי שיקול דעתה להאריך את פרק הזמן הנקוב בסעיף זה.
- 7.2. לא העביר המציע הזוכה למזמין את המסמכים הנדרשים כאמור לעיל בפרק הזמן האמור, כשהם תקינים ועומדים במלוא הדרישות המפורטות במסמכי הסכם ההתקשרות, על נספחיו, יהא המזמין רשאי (אך לא חייב) לבטל את זכייתו של המציע. עשה המזמין שימוש בזכות זו, אין בכך כדי לגרוע מכל זכות שהיא הנתונה למזמין בהתאם להוראות כל דין ו/או הוראות הסכם ההתקשרות על נספחיו, לרבות חילוט ערבות המציע.
- 7.3. מובהר בזאת כי אין בהודעת המזמין למציע, שהצעתו נתקבלה כדי ליתן תוקף להתקשרות ביניהם וכי ההתקשרות תיכנס לתוקף רק בחתימת ההסכם על ידי כל הצדדים ובנוסף מילוי כל ההתחייבויות החלות על המציע הזוכה לרבות צירוף כל האישורים והמסמכים הנדרשים לצורך ההתקשרות.

8. המזמין שומר לעצמו את הזכות:

- 8.1. לא לקבל אף אחת מההצעות שיוגשו בעקבות מכרז זה ו/או לבטל את המכרז או חלקים ממנו בכל עת, מבלי שהדבר יקנה למי מהמציעים כל זכות לפיצוי בשל כך.
- 8.2. לפסול הצעה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחה בלתי נכונה או על הבנה מוטעית של נושא המכרז וכן הצעה שעולה ממנה שבקיום ההתקשרות ייפגעו זכויות עובדים, זולת אם החליטה וועדת המכרזים אצל המזמין אחרת מטעמים מיוחדים שיירשמו.
- 8.3. המזמין יהיה רשאי שלא לבחור את ההצעה אשר קיבלה את ציון הניקוד הגבוה ביותר בהתאם לאמות המידה אשר פורסמו במסמכי המכרז, וזאת בנסיבות מיוחדות ומטעמים מיוחדים שיירשמו ולאחר שניתנה לבעל ההצעה אשר זכתה בציון הגבוה ביותר, הזדמנות להביא את טענותיו בפני המזמין.



- 8.4. לא להתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף, או בשל חוסר התייחסות לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המבקש מונעת החלטה ו/או הערכה כדבעי.
- 8.5. לא להתחשב כלל בהצעה אשר לא צורפו לה כל המסמכים הנדרשים.
- 8.6. לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציע, כדי לקבל הבהרות להצעתו או כדי להסיר אי בהירות המתעוררת בעת בדיקת ההצעה, בכפוף לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב – 1992.
- 8.7. לזמן את המציעים לראיון כמפורט במסמכי המכרז.
- 8.8. ככל שההצעות חורגות מאומדן שווי ההתקשרות אשר נערך למכרז זה, לפעול בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 8.9. לבחור כשיר ראשון וכשיר שני.



פרק 2

הצעת המציע על נספחיה



2.1. שאלון פרטי המציע והצעתו

פרטים כלליים

| | |
|--|------------|
| | שם המציע/ה |
|--|------------|

| | | |
|-----------|-------------|------------|
| | | |
| מספר מזהה | תאריך רישום | סוג התאגיד |

| | | |
|----------------------|-------|-------------------|
| | | |
| מספר פקס/כתובת דוא"ל | טלפון | כתובת משרד (רשום) |

שם איש הקשר מטעמו של המציע לצורך המכרז:

יובהר בזאת כי כל פניה אשר תועבר על ידי המזמין לאיש הקשר האמור בהתאם לפרטים שלהלן, תיחשב כאילו הגיעה למציע במועד שיגורה. המציע לא יוכל לבוא בכל טענה ו/או דרישה לפיה פניה אשר הועברה אל איש הקשר כאמור, לא הגיעה לידי המציע.

| | | |
|-----------------|------------------|------------------------------------|
| | | |
| מספר טלפון נייד | תפקידו אצל המציע | שם איש הקשר (שם פרטי ושם משפחה) |
| | | |
| כתובת דוא"ל | מספר פקס | מספר טלפון במשרד |

פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע:

| | | | |
|--------------|-----------|-------|--------------|
| שם ושם משפחה | מספר ת.ז. | כתובת | תפקיד בתאגיד |
| | | | |
| | | | |



ניסיונו הקודם של המציע בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים

לצורך מתן מענה על סעיף זה, המציע יכול להוסיף להצעתו עמודים נוספים עם נוסח טבלה זו ובה יתייחס לנקודות המפורטות בטבלה. לחילופין, יוכל המציע לתת מענה בדרך אחרת (שאינה הטבלה המוצעת), ובלבד שייתן התייחסות לכל הנקודות המפורטות בטבלה. בכל מקרה, אורך המענה על סעיף זה לא יעלה על 5 עמודים.

| שם הלקוח עבורו הופעל המוקד | התקופה בה הופעל המוקד | סוג הפעילות במוקד וייעוד המוקד (האם המוקד מספק שירות למספר לקוחות או ללקוח אחד) | כמות עמדות פעילות בו זמנית במהלך יום פעילות (ככל שבמהלך שעות פעילות המוקד, השתנתה כמות העמדות הפעילות, יש לפרט את כמות העמדות הפעילות בחלוקה לפי שעות הפעילות) | פירוט רכיבים ומערכות טכנולוגיות ששימשו בהפעלת המוקד | פרטי איש הקשר אצל הלקוח (שם, תפקיד, כתובת דוא"ל (ומספר הנייד) |
|----------------------------------|-----------------------------|--|---|---|--|
| | | | | | |
| | | | | | <u>1.</u> |
| | | | | | <u>2.</u> |



| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-----------|
| | | | | | | <u>.3</u> |
| | | | | | | <u>.4</u> |
| | | | | | | <u>.5</u> |
| | | | | | | <u>.6</u> |



| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|------------|
| | | | | | | <u>.7</u> |
| | | | | | | <u>.8</u> |
| | | | | | | <u>.9</u> |
| | | | | | | <u>.10</u> |
| | | | | | | <u>.11</u> |



ניסיונו הקודם של המציע בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית מתקדמת

לצורך מתן מענה על סעיף זה, המציע יכול להוסיף להצעתו עמודים נוספים עם נוסח טבלה זו ובה יתייחס לנקודות המפורטות בטבלה. לחילופין, יוכל המציע לתת מענה בדרך אחרת (שאינה הטבלה המוצעת), ובלבד שייתן התייחסות לכל הנקודות המפורטות בטבלה. בכל מקרה, אורך המענה על סעיף זה לא יעלה על 3 עמודים.

| שם הלקוח לו סופקו השירותים | התקופה בה סופקו השירותים | פירוט השירותים אשר ניתנו עבור אותו לקוח והמערכת הרלוונטית, לרבות סוגי ערוצי התקשורת ששימשו את לקוחות הקצה ואת עובדי המוקד במתן השירותים | פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תפקיד, כתובת דוא"ל ומספר נייד) |
|----------------------------|--------------------------|---|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|



מנהל המרכז המוצע

יש לצרף קורות חיים של מנהל המרכז המוצע

פרטים כלליים:

| | |
|--|--------------------------------|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | שנות ניסיון בניהול מוקדי שירות |
| | ניסיון בהקמת מוקד ככל שקיים |

פירוט ניסיון בניהול מוקדי שירות:

לצורך מתן מענה על סעיף זה, המציע יכול להוסיף להצעתו עמודים נוספים עם נוסח טבלה זו ובה יתייחס לנקודות המפורטות בטבלה. לחילופין, יוכל המציע לתת מענה בדרך אחרת (שאינה הטבלה המוצעת), ובלבד שייתן התייחסות לכל הנקודות המפורטות בטבלה. בכל מקרה, אורך המענה על סעיף זה לא יעלה על 2 עמודים.

| שנה | שם הלקוח עבורו ניהל מנהל המרכז המוצע מוקד שירות | סוג פעילות במוקד וערוצי התקשורת ששימשו את לקוחותיו בפניותיהם. | כמות פעילות בו זמנית במוקד בשעות השיא של הפעילות | פרטי איש הקשר אצל הלקוח |
|-----|---|---|--|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



המרכז המוצע

א. **כתובת האתר** בו המציע יקים את המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. יש לציין כתובת מלאה, לרבות העיר בה ימוקם המרכז המוצע:

להצעה תצורף **פרוגרמה תכנונית של המרכז המוצע הכוללת פירוט שטחים וחלוקה פנימית מפורטת**. המזמין יבחן את הפרוגרמה ואת התאמתה לצרכים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. במסגרת זו, תיבחן איכות התכנון, אופן תכנון מתחמי העבודה ושטח העבודה, אופן תכנון השטחים הציבוריים וכו'.

כמו כן, **להצעה תצורף אסמכתא תקפה המעידה על זכויותיו של המציע במרכז המוצע**.

ב. על המציע לפרט מהם **קווי התחבורה הציבורית הקרובים למרכז המוצע** (מספר קו ומרחק ההליכה מהתחנה ועד למרכז) וכן לפרט האם יש בקרבת המרכז המוצע אזורי מסחר וככל שכן, לפרט את מרחקם מהמרכז.



פונקציות מטה אצל המציע

א. מנהל משאבי אנוש

פרטים כלליים (יש לצרף קורות חיים מפורטים)

| | |
|--|--|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | מספר שנות ניסיון מקצועי בתחום משאבי אנוש |

פירוט ניסיון בניהול משאבי אנוש בתחום מוקדי שירות:

| שנה | שם הלקוח עברו ניהל מנהל משאבי אנוש האמור את תחום משאבי אנוש | סוג פעילות במוקד |
|-----|--|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ב. מנהל גיוס

פרטים כלליים (יש לצרף קורות חיים מפורטים)

| | |
|--|---|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | מספר שנות ניסיון מקצועי בתחום גיוס עובדים |



פירוט ניסיון בגיוס עובדים להקמת מוקדי שירות ולתפעולם

| שנה | שם הלקוח עבורו מנהל הגיוס האמור גייס עובדים | סוג פעילות במוקד | כמות עמדות פעילות בו זמנית במוקד בשעות השיא של הפעילות |
|-----|--|------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ג. מנהל מערכות מידע וטלפוניה

פרטים כלליים (יש לצרף קורות חיים מפורטים)

| | |
|--|--|
| שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) | |
| מספר טלפון נייד | |
| כתובת דוא"ל | |
| השכלה | |
| תפקיד נוכחי | |
| מספר שנות ניסיון מקצועי בתחום ניהול מערכות מידע במוקדי שירות טלפוניים | |

פירוט ניסיון בתחום מערכות מידע וטלפוניה במסגרת הקמת מוקדי שירות טלפוניים

| שנה | שם הלקוח עבורו הוקם המוקד | סוג פעילות במוקד | כמות עמדות פעילות בו זמנית במוקד בשעות השיא של הפעילות |
|-----|---------------------------|------------------|---|
| | | | |
| | | | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ד. מנהל הדרכה

פרטים כלליים (יש לצרף קורות חיים מפורטים)

| | |
|--|---|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | מספר שנות ניסיון מקצועי בפיתוח מערכי הדרכה במוקדי שירות |

פירוט ניסיון בפיתוח מערכי הדרכה במוקדי שירות

| שנה | שם הלקוח עברו פותחו מערכי ההדרכה במוקד | סוג פעילות במוקד |
|-----|--|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

ה. מנהל או"ש

פרטים כלליים (יש לצרף קורות חיים מפורטים)

| | |
|--|----------------------------|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |



| | |
|--|---|
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | מספר שנות ניסיון מקצועי בתחום או"ש במוקדי שירות |
| | מספר שנות ניסיון כאנליסט ובניהול תהליכים |

פירוט ניסיון בתחום או"ש במוקדי שירות

| שנה | שם הלקוח | סוג פעילות במוקד |
|-----|----------|------------------|
| | | |
| | | |
| | | |



שימור ותגמול עובדים

א. מנגנון העלאת השכר

על המציע לפרט את מנגנון העלאת השכר אשר יחול על עובדי המציע אשר יועסקו על ידו במרכז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. ביחס לכל אחד מהתפקידים המפורטים להלן, על המציע לפרט את שיעור ההעלאה בשכר לכל שנת וותק עבודה במרכז. המציע מתחייב כי ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במרכז, מנגנון זה יהיה מנגנון העלאת השכר אשר יונהג ביחס לעובדיו כאמור.

| | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| התפקיד | שיעור ההעלאה בשכר לכל שנת וותק |
| נציגים ונציגים בכירים | |
| ראש צוות | |
| אחמ"ש | |
| מנהל המרכז | |

ב. מענק הישארות

על המציע לפרט האם, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במרכז, יתגמל את עובדיו אשר יועסקו במרכז ב"מענק הישארות" לאחר עבודה רציפה של שנה ומעלה במרכז. ככל שכן – על המציע, לפרט את סכום המענק שיינתן ואת הקריטריונים לקבלתו.

המציע מתחייב כי ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במרכז, יעניק לעובדיו המועסקים במרכז את המענק כאמור בסכום בו נקב בהצעתו למרכז, ובהתאם לתנאים ולקריטריונים אשר פירט בהצעתו.

סכום המענק: _____

פירוט בעלי התפקיד אשר יהיו זכאים לקבלת המענק: _____

פירוט התנאים לקבלת המענק: _____



פרויקט ההקמה

א. מנהל פרויקט ההקמה

יש לצרף קורות חיים של מנהל פרויקט ההקמה המוצע

פרטים כלליים:

| | |
|--|--------------------------------------|
| | שם מלא (שם פרטי ושם משפחה) |
| | מספר טלפון נייד |
| | כתובת דוא"ל |
| | השכלה |
| | תפקיד נוכחי |
| | שנות ניסיון בהקמת מוקדי שירות טלפוני |

פירוט ניסיון בהקמת מוקדי שירות טלפוני:

לצורך מתן מענה על סעיף זה, המציע יכול להוסיף להצעתו עמודים נוספים עם נוסח טבלה זו ובה יתייחס לנקודות המפורטות בטבלה. לחילופין, יוכל המציע לתת מענה בדרך אחרת (שאינה הטבלה המוצעת), ובלבד שייתן התייחסות לכל הנקודות המפורטות בטבלה. בכל מקרה, אורך המענה על סעיף זה לא יעלה על 4 עמודים.

| שנה | שם הלקוח עברו הקים מנהל פרויקט ההקמה את המוקד | סוג פעילות במוקד | כמות עמדות פעילות בו זמנית במוקד בשעות השיא של הפעילות מיד לאחר ההקמה | פרטי איש הקשר אצל הלקוח |
|-----|---|------------------|---|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



ב. צוות ההקמה המוצע

על המציע לפרט את שמות צוות ההקמה המוצע, תפקידם, ההירארכיה ביניהם, הוותק של כל אחד מהם בהקמת פרויקטים בתחום מוקדי שירות טלפוני והתחום בו עסק כל פרויקט.

יש לצרף קורות חיים של כל אחד מעובדי צוות ההקמה.

| שם | תפקיד | מיקום בהירארכיה בצוות ההקמה | וותק בהקמת פרויקטים בתחום מוקדי שירות טלפוני | פירוט לגבי הפרויקטים בתחום מוקדי שירות טלפוני אשר היה מעורב בהקמתם |
|----|-------|-----------------------------|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



מערכת ניהול הידע המוצעת

במסגרת מענה זה למכרז, על המציע להתייחס לכל הפרמטרים הנדרשים בשאלון זה להלן וכן לכל הפרמטרים הנדרשים ביחס למערכת זו בפרק הטכנולוגיות שבסעיף 6 בנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות – מפרט השירותים. מובהר ומודגש כי על המציע להציע מערכת ניהול ידע הכוללת, לכל הפחות, את כל הדרישות המתוארות לעניין זה בפרק הטכנולוגיות כמפורט לעיל ואשר נותנת מענה לתהליכים המפורטים במכרז זה, בהסכם ההתקשרות על נספחיו וכן מאפשרות גמישות לביצוע התאמות נוספות ככל שיהיה בכך צורך.

ביחס למערכת ניהול הידע, על המציע לפרט:

| התייחסות המציע | התכונה והפירוט הנדרש |
|----------------|---|
| | מהם התהליכים והפרוטוקולים לצורך אינטגרציה בין המערכות השונות אשר יסופקו למרכז (ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה) לבין מערכת ניהול הידע. |
| | ממשק מנהל המערכת – על המציע לפרט עבור כל תת סעיף ודרישה את יכולות המערכת והפונקציונאליות הקיימות במערכת ולתאר כיצד אלה נותנות מענה על הדרישה. במידה וקיימות יכולות נוספות שאינן מתוארות יש להוסיפן ולתאר יכולות מוצעות. |
| | ממשק יצרן המידע – על המציע לפרט עבור כל תת סעיף ודרישה את יכולות המערכת והפונקציונאליות הקיימות במערכת ולתאר כיצד אלו נותנות מענה על הדרישה. במידה וקיימות יכולות נוספות שאינן מתוארות יש להוסיפן ולתאר יכולות מוצעות. |
| | ממשק המשתמש החיצוני – על המציע לפרט את יכולות המערכת הנוגעות להצגת סימולטורים, תסריטי שיחה, מילוי טפסים וכיוצ"ב ולצרף דוגמאות לדרישה זו. כמו כן, על המציע להתייחס לכלל הדרישות וליכולות המערכת והפונקציונאליות הקיימות במערכת ולתאר כיצד אלו נותנות מענה על הדרישה תוך צירוף צילומי |



| | |
|--|---|
| | <p>מסך. במידה וקיימות יכולות נוספות שאינן מתוארות יש להוסיפן ולתאר יכולות מוצעות.</p> |
| | <p>ממשק המשתמש הפנימי – על המציע לפרט את יכולות המערכת והפונקציונאליות הקיימות במערכת ולתאר כיצד אלו נותנות מענה על הדרישה. במידה וקיימות יכולות נוספות שאינן מתוארות יש להוסיפן ולתאר יכולות מוצעות.</p> |
| | <p>ניהול משתמשים והרשאות – על המציע לפרט את יכולות המערכת לניהול משתמשים והרשאות והפונקציונאליות הקיימות במערכת ולתאר כיצד אלו נותנות מענה על הדרישה. במידה וקיימות יכולות נוספות שאינן מתוארות יש להוסיפן ולתאר יכולות מוצעות.</p> |
| | <p>מנוע לחיפוש מידע - מהם הכלים שיש ברשות המערכת ופירוט לגבי מנוע החיפוש המאפשרים תמיכה בחיפוש יעיל, מהיר ואיכותי. האם המערכת המוצעת כוללת מנוע חיפוש שיספק את המידע הנדרש ב- 3 תוצאות החיפוש הראשונות שהוצגו למשתמש תוך 2 שניות.</p> |
| | <p>על המציע לפרט יכולת המערכת/מנגנונים קיימים לאכיפת וכפייה על המשתמש לקרוא פריטי מידע עם כניסתו למערכת.</p> |
| | <p>מנגנון לניהול מסמכים</p> |
| | <p>סוגי התבניות הקיימות במערכת</p> |
| | <p>באילו שפות המערכת תומכת הן מבחינת התוכן והן מבחינת כלי המערכת (סרגל כלים, ממשק ניהול, עזרה וכדומה)</p> |



| | |
|--|---|
| | כלי המערכת התומכים בשכפול מידע/תבניות לצורך הזנה בשפות שונות. |
| | כל סוגי מאגרי המידע השונים הניתנים להגדרה כמקור לשליפת מידע למערכת. |
| | יכולות לייצוא דוחות מהמערכת. |
| | הכלים העומדים לרשות מנהל המערכת/מידענים לחילול דוחות בהתאם לצרכים המשתנים בארגון. |
| | האם למציע ישנו בנק דוחות לפיתוח מעבר לדוחות הקיימים במערכת? יש לפרט. |

הערות נוספות:



הצהרה והתחייבות

אני החתום מטה _____, ת.ז. _____, משמש כ _____, אצל המציע _____ (להלן: "המציע"). אני מצהיר כי אני מוסמך לחייב את המציע בחתימתי. אני מאשר שקראתי בעיון רב את מסמכי המכרז, ההסכם והנספחים המצורפים למסמך זה, מציע את שירותי המציע למתן השירותים נשוא מכרז זה וכי המציע מתחייב בזאת למלא אחר התנאים והדרישות לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

הריני לאשר כי חתימתי על גבי מסמך זה מהווה אישור והתחייבות מטעם המציע כי הבין את מהות השירותים נשוא המכרז, הסכים לכל תנאי המכרז והסכם ההתקשרות על כל נספחיהם וכי בטרם הגיש את הצעתו קיבל את המידע הרלבנטי בעניין ובדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות הנוגעות בדבר. המציע מתחייב שלא להעלות על טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו או חלקיו.

הריני לאשר כי כל הפרטים המופיעים בהצעת המציע הינם אמת. אם תתקבל הצעת המציע, מתחייב המציע לחתום על ההסכם על כל צרופותיו תוך 10 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה על הזכייה ולהמציא את כל המסמכים שנדרשו במסמכי המכרז.

ידוע לי כי אם יתברר שפרט מהפרטים המופיעים בהצעת המציע יתגלה כלא נכון ו/או המציע יסרב לחתום על ההסכם במידה והצעה זו תוכרז כזוכה על ידי המזמין, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות אשר צורפה להצעה ולנקוט בכל סעד אחר העומד לזכותו על פי דין ועל פי הוראות המכרז.

הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון (למעט כאמור במפורש במסמכי המכרז) והיא תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע החל מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ולמשך 6 חודשים מאותו מועד, ובכפוף לשאר ההוראות האמורות במסמכי המכרז ביחס לתוקף ההצעה. ידוע לי כי המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקפה של ההצעה.

| | | |
|-------|----------------|-------|
| תאריך | שם משפחה ופרטי | חתימה |
|-------|----------------|-------|

אישור עו"ד (במקרה של תאגיד)

אני הח"מ, עו"ד _____, מרח' _____, מאשר בזה כי המציע המפורט לעיל קיים, פרטיו כמצוין לעיל נכונים וכי החותם בשמו מוסמך לחייב את המציע בחתימתו על פי מסמכי היסוד של המציע.

| | | |
|-------|----------------|---------------------------------|
| תאריך | שם פרטי ומשפחה | חתימה וחותמת (לרבות מסי רישיון) |
|-------|----------------|---------------------------------|



נספח א' להצעה - נוסח ערבות

שם הבנק / חברת הביטוח

מספר הטלפון

מספר הפקס

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד האוצר - רשות המיסים בישראל

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ₪ (במילים:

_____ ש"ח), אשר תדרשו מאת _____ (להלן:

"החייב") בקשר עם מכרז מס' _____ ל _____.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך _____.

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

_____ מספר הבנק ומספר הסניף

_____ שם הבנק/חברת הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ חתימה וחותמת מורשה
החתימה

_____ שם מלא

_____ תאריך



נספח ב' להצעה - אישור עורך דין על פרטים אודות המציע

לכבוד

רשות המיסים בישראל

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז מס' _____

אני _____ מאשר את הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז זה.
עו"ד (שם מלא)

1. שם הגוף המציע כפי שהוא רשום במרשם רשמי: _____.
2. סוג התארגנות: _____.
3. תאריך הרישום: _____.
4. מספר מזהה: _____.
5. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם ודרישות נוספות כמו תוספת חותמת, אם יהיו: _____.

6. מצ"ב אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשליו – 1976 וכן אישור על ניכוי מס במקור כפי שניתן ע"י רשות המסים בישראל.

בכבוד רב,

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון עו"ד

_____ שם מלא

_____ טלפון

_____ כתובת



**נספח ג' להצעה - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום
וכן תצהיר בדבר העדר הרשעות בעבירה שנושאה פיסקאלי, בעבירות מטריאליות
ועבירות לפי חוק העונשין, התשל"ז - 1977**

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין (להלן: "הגוף") במסגרת מכרז ל _____ (להלן: "המכרז").
2. אני מכחן כ _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
3. הריני מצהיר כלהלן: (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה)
 - הגוף ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "בעל זיקה")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987.
 - הגוף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עסקאות עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 וחלפה יותר משנה אחת ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
 - הגוף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עסקאות עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 וטרם חלפה שנה אחת ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
4. הריני מאשר כי בתצהירי זה התייחסתי לכל הרשעה בפסק דין חלוט בעבירה כמפורט לעיל שנעברה אחרי התאריך 31/10/02.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הריני מצהיר: (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה)
 - הגוף לא הורשע בעבירה שנושאה פיסקאלי או בעבירות מס מטריאליות הקבועות בדיני המס או בעבירות לפי סעיפים 291 עד 295, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977 (או הורשע באחת ו/או יותר מעבירות אלה ותקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א - 1981 חלפה).
 - הגוף הורשע בעבירה שנושאה פיסקאלי או בעבירות מס מטריאליות הקבועות בדיני המס או בעבירות לפי סעיפים 291 עד 295, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977 וטרם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א - 1981.
6. הריני מתחייב כי ככל שיחול שינוי בתוכן תצהירי זה החל ממועד חתימתי עליו ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, הגוף יפנה בעניין למזמין ויביא בפניו את פרטי השינוי האמור.
7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

המצהיר



אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי בכתובת
_____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת
לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא
ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת וחותמת עוה"ד

מספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח ד' להצעה - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי נכון ליום תצהירי זה _____ לא מתנהלות תביעות נגד המציע שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז והוא אינו נמצא בהליכי חדלות פירעון ו/או כינוס נכסים ו/או פירוק.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

המצהיר

אישור

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

חתימה וחותמת עוה"ד

מספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח ה' להצעה - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז ככל שהצעת המציע תוכרז כזוכה על ידי רשות המסים בישראל.

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

המצהיר

אישור

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

חתימה וחותמת עו"ד

מספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח ו' להצעה - תצהיר היעדר ניגוד עניינים

לכבוד
רשות המסים בישראל

הנדון: מכרז פומבי מספר _____ (להלן: המכרז)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כדלהלן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי שלי, של המציע, של עובדי המציע המעורבים בהצעה ובביצועה ו/או של מי מטעם המציע.
3. זהו שמי, זו חתימתי ונוסח תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

_____ תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ ה"ה _____, ת.ז. _____, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן.
כמו כן הנני מאשר/ת כי ה"ה הנ"ל מוסמך/כת לחתום בשם _____ ולחייב אותו.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך



נספח ז' להצעה - תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלויות

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם רשות המסים בישראל במסגרת מכרז פומבי מס' _____ לאספקת שירותי _____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח - 1998 (להלן: "החוק") לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה להלן:

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר, נדרש המציע לסמן X במשבצת המתאימה להלן:

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק. הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

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

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הריני מאשר כי שיעור העובדים המועסקים במציע שהינם בעלי מוגבלויות משמעותית כהגדרת מונח זה בחוק הינו (במניין עובדים אלה לא יובאו בחשבון עובדים של קבלן כוח אדם או קבלן שירות המועסקים אצל המציע):

המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה להלן -

מספר העובדים כאמור עומד על שיעור של 5% ומעלה מקרב עובדי המציע.

מספר העובדים כאמור עומד על שיעור שבין 3.5% ועד 4.9% מקרב עובדי המציע.

מספר העובדים כאמור עומד על שיעור שבין 2.1% ועד 3.4% מקרב עובדי המציע.



אישור עורך הדין

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

חותמת וחתימה

מספר רישיון

תאריך



נספח ח' להצעה - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות

תצהיר זה ניתן בדבר אי-תיאום הצעות במכרז פומבי מס' _____ ל _____
אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ המכהן בתפקיד _____
במציע _____ (שם המציע) (להלן: "המציע") מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעמו במכרז זה.
3. ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, בכוונת המציע להתקשר עם קבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

| | | |
|-----------|-----------------------------------|----------------|
| שם התאגיד | תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה | פרטי יצירת קשר |
|-----------|-----------------------------------|----------------|
4. הריני לאשר כי המחירים אשר מופיעים בהצעת המציע הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. הריני לאשר כי המחירים המופיעים בהצעתו של המציע לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. המציע ו/או מי מטעמו לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. המציע ו/או מי מטעמו לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו.
8. המציע ו/או מי מטעמו לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הריני לאשר כי הצעתו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
10. למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
במידה והמציע מצוי תחת חקירה כאמור, יש לציין זאת במפורש להלן ולפרט אודות חקירה זו:



11. ידוע לי כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

| תאריך | שם המציע | חותמת המציע | שם המצהיר | חתימת המצהיר |
|-------|----------|-------------|-----------|--------------|
|-------|----------|-------------|-----------|--------------|

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימה וחותמת עורך הדין

_____ מספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח ט' להצעה - חוות דעת רואה חשבון על אודות "עסק חי"

תאריך: _____

לכבוד

רשות המסים בישראל

הנדון: בעניין מכרז מס' _____ ל- (להלן "המכרז") - דיווח רואה חשבון

- א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן:
הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.
לחילופין:
- הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).
- ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

רואי חשבון



נספח י' להצעה - אישור רואה חשבון על מחזור כספי

לכבוד

רשות המיסים בישראל

הנדון: אישור על מחזור כספי - השנים שנסתיימו בסוף שנות המס 2014, 2015, 2016 ו-2017

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____, ליום _____, ליום _____, וליום _____ בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

- הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם לימים _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד¹.

לחילופין:

חו"ד / דו"ח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חו"ד / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) לימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים _____, הריני לאשר כי במהלך שלוש שנים מתוך השנים 2014, 2015, 2016 ו-2017, המחזור הכספי השנתי, בכל אחת משלוש השנים האמורות, של חברתכם בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים, לא פחת מסך של 50,000,000 ₪ לא כולל מע"מ.

בכבוד רב,

רואי חשבון

¹ לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחד.



פרק 3 –

ההצעה הכספית של המציע



הצעת מחיר – מכרז פומבי מס' 1/19

להקמה, ניהול ותפעול של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ

על הצעת המחיר שלהלן יש לחתום ולאמת כנדרש. את הצעת המחיר יש להגיש במעטפה סגורה ונפרדת אשר תונח בתוך מעטפת ההצעה למכרז.

הצעה שבה הצעת המחיר לא תוגש במעטפה סגורה ונפרדת, תיפסל על הסף!

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, אשר מכהן בתפקיד _____ ב _____ (להלן: "המציע") מאשר כי אני מוסמך לחייב בחתימתי את המציע.

1. הריני מאשר כי קראתי בעיון והבנתי את כל פרטי מכרז פומבי מס' 1/19 להקמה, ניהול ותפעול של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ עבור רשות המסים בישראל (להלן: "המכרז").
2. למציע קיימת היכולת המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השירותים האמורים עפ"י תנאי המכרז והסכם ההתקשרות על מלוא נספחיהם, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.
3. הריני מאשר כי התמורה שלהלן כוללת את כלל ההוצאות להן יידרש המציע הזוכה, לרבות עלויות שכר, הוצאות משרדיות וכדומה, אך למעט מע"מ בשיעורו על פי דין. לא יאושרו תשלומים נוספים מעבר למחיר ההתקשרות כמפורט לעיל ולהלן.
4. הריני לאשר כי הצעת המחיר שלהלן תהיה תקפה ביחס לכל השירותים שיינתנו על ידי המציע במסגרת המכרז כאמור (ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז), ללא תלות במקום מתן השירותים ובמועד מתן השירותים.
5. המציע מאשר ומתחייב כי הצעתו זו הינה סופית, וכי לא יבקש לשנותה או להוסיף עליה.
6. ידוע למציע כי התמורה תכלול עד חמישה רכיבים, כמפורט להלן, אשר ישולמו בהתאם ובכפוף למכלול התנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות, על נספחיו - שעות login נציגי שירות, שעות הדרכה נציגי שירות, שעות פיתוח לשירותים חדשים, רישיונות למערכת ניהול ידע לשימוש עובדי המזמין והחזר הוצאות הקמה.
7. ידוע למציע כי על חלק מרכיבי התמורה כאמור יחול מנגנון פרס/ קנס כמפורט בסעיף 12.10 בהסכם ההתקשרות אשר יחושב בהתאם למידת עמידתו של המציע הזוכה ביעדים כמפורט בסעיף 12.10 בהסכם ההתקשרות וכמפורט בסעיף 10 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים.

הצעת המחיר:

שעת login נציגי שירות (כהגדרתה בסעיף 12.4 בהסכם ההתקשרות).

התמורה החודשית בגין שעת login נציגי שירות תשולם בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 12.5 בהסכם ההתקשרות ובמכלול התנאים אשר נקבעו לעניין זה בהסכם ההתקשרות, על נספחיו.



התמורה תשולם בהתאם להיקפי הפעילות החודשית במרכז.

במסגרת הצעתו למכרז, על המציע לנקוב בהצעת המחיר שלו לשעת login נציג שירות בגין היקף פעילות חודשית במרכז של עד 20,000 שעות login כאמור.

ככל שהיקף הפעילות החודשית במרכז יגדל, התעריף לשעה יופחת בהתאם למפורט בסעיף 12.5 בהסכם ההתקשרות וכמפורט להלן.

| מס' התעריף | היקף פעילות חודשית | תעריף לשעה (בש"ח לא כולל מע"מ בשיעורו על פי דין) |
|------------|--------------------------|---|
| 1. | עד 20,000 שעות login | _____ ₪ (על המציע למלא את התעריף המוצע על ידו) |
| 2. | 20,001-50,000 שעות login | הפחתה של 5% מתעריף 1 |
| 3. | 50,001 שעות login ומעלה | הפחתה של 2% מתעריף 2 |

שעות הדרכה נציגי שירות

ידוע למציע כי התעריף לשעת הדרכה לנציג שירות יעמוד על תעריף 1 (כמפורט לעיל) בניכוי 20% (ללא תלות במספר שעות ה- login שבוצעו באותו חודש).

המציע הזוכה יהיה זכאי לתמורה בגין שעות הדרכה נציגי שירות במקרים המפורטים בסעיף 12.6 בהסכם ההתקשרות ובתנאים המפורטים שם.

שעות פיתוח לשירותים חדשים

התעריף השעתי בגין שעות פיתוח לשירותים חדשים יעמוד על ה"תעריפים המירביים" אשר פורסמו במכרז המרכזי לאספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה (בהתאם להוראת תכ"מ 16.2.0.11). התמורה כאמור תשולם בהתאם לסוג נותן השירותים ורמת התמחותו כמפורט בהוראת התכ"מ האמורה ובהתאם לתעריפים העדכניים אשר פורסמו על ידי אגף החשב הכללי בהוראה האמורה במועד ביצוע התשלום בפועל.

רישיונות למערכת ניהול ידע



על המציע לנקוב בהצעת המחיר שלו את העלות לרישיון אחד במערכת ניהול ידע שיספק לעובדי המזמין (ככל שהמזמין יזמין רישיון כאמור).

מובהר בזאת כי המציע אינו רשאי לנקוב בסכום הגבוה מסך של 1,500 ₪ בתוספת מע"מ בגין רישיון אחד.

הרישיון במערכת לניהול ידע כאמור יעמוד במלוא התנאים כמפורט בסעיפים 5.6 ו-12.8 להסכם ההתקשרות ובסעיף 6.6 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות – מפרט השירותים.

המציע הזוכה יהיה זכאי לתמורה בגין רישיון במערכת לניהול ידע כאמור בתנאים המפורטים בסעיפים האמורים.

התמורה תיקבע בהתאם למספר הרישיונות אשר הוזמנו על ידי המזמין מהמציע הזוכה וסופקו על ידו בפועל.

מובהר ומודגש בזאת כי מדובר בתשלום חד פעמי בגין שימוש המזמין ו/או עובדיו ברישיונות כאמור במהלך כל תקופת ההתקשרות, כאשר לאחריה תעבור המערכת לניהול ידע לשימושו הבלעדי של המזמין או בעלותו, לרבות כל הידע והמידע שנצבר במערכת (בכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 6.6 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות).

הצעת המחיר של המציע עבור רישיון בודד במערכת ניהול ידע עבור עובדי המזמין:
 _____ ₪ לא כולל מע"מ בשיעורו על פי דין.

(אין להציע הצעה הגבוהה מסך של 1,500 ₪ בתוספת מע"מ).

החזר הוצאות הקמה

המציע הזוכה יהיה זכאי להחזר בגין הוצאות ההקמה אשר יוצאו על ידו לצורך הקמת המרכז, אפיון ופיתוח דרישות וממשקים למערכת ניהול הידע וממשקים למערכות אחרות, וזאת בתנאים המפורטים בסעיף 12.9 בהסכם ההתקשרות.

כמו כן, המציע הזוכה יהיה זכאי להחזר הוצאות הקמה לצורך הרחבת המרכז בהתאם למפורט בסעיף האמור ובסעיף 9 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות.

במסגרת הצעתו למכרז, על המציע לנקוב בהצעת המחיר שלו להחזר הוצאות ההקמה בשלב א' כמפורט בסעיף 12.9 להסכם ההתקשרות.

החזר הוצאות ההקמה בשלב הבא (שלב ב') ייקבע בהתאמה להחזר הוצאות ההקמה בשלב א' וכמפורט בסעיף זה ובסעיף 9 לנספח מס' 2 להסכם ההתקשרות.

| שלב ההקמה | עלות בש"ח לא כולל מע"מ בשיעורו על פי דין |
|-----------|---|
| שלב א' | _____ ש"ח (על המציע למלא את הסכום המוצע על ידו) |
| שלב ב' | 60% מעלות שלב א' |

הוראות כלליות בקשר להצעת המחיר



1. על הצעת המחיר להיות מלאה. על המציע לנקוב בכל אחת מהעמודות והשורות שהוקצו לשם כך לעיל את כל המחירים והתעריפים, כנדרש ומפורט לעיל.
2. כל המחירים והתעריפים ינקבו בשקלים חדשים בלבד.
3. המחירים בטבלאות לעיל כוללים את:
 - 3.1. כל המיסים, פרט למע"מ.
 - 3.2. ערך כל החומרים, הציוד, וכל העבודה הדרושה לשם ביצוע העבודות והשירותים בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, לרבות עבודות הלוואי והעזר המשתמעות מהם וכן לרבות שכר יועצים חיצוניים וכל הוצאה אחרת בקשר להקמה ו/או לתפעול השוטף של המרכז.
 - 3.3. ההוצאות הכלליות של המציע (ישירות ועקיפות), כל ביטוח הדרוש להבטחת תנאי בטיחות וגהות ותשלום נזיקין לפי כל חוק שהוא, ורווחי המציע, והכל בהתאם לקבוע במכרז זה, לרבות בהסכם ההתקשרות, על מלוא נספחיו. כמו כן, כוללת הצעת המחיר את כל ההוצאות והעלויות של המציע הקשורות בהעסקת עובדים כנדרש לביצוע השירותים, לרבות שכר, תשלומים סוציאליים, העסקה בשעות נוספות ושעות חריגות, ביטוחים, זמן נסיעה, אש"ל, ציוד ואמצעים הניתנים לעובדי המציע.
4. המזמין אינו מתחייב להזמין מהמציע שייבחר שירותים / טובין / פריטים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל.
5. המחירים יישארו קבועים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה כלשהם, אלא בכפוף להוראות הסכם ההתקשרות על נספחיו.

| | | |
|-------------|-------|-------|
| שם | חתימה | תפקיד |
| _____ | _____ | _____ |
| שם | חתימה | תפקיד |
| _____ | _____ | _____ |
| חותמת המציע | תאריך | _____ |

אישור

אני הח"מ עו"ד _____ מרח' _____ מצהיר בזה כי הי"ה _____
מוסמכים לייצג את המציע _____
(להלן: "המציע") וחתימותיהם מחייבות את המציע.

תאריך _____ חתימה: _____ חותמת: _____ מספר רישיון: _____



פרק 4 –

הסכס ההתקשרות

על נספחיו



4.1. הסכם ההתקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ / _____ / _____

בין:
ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל,
משרד האוצר - רשות המסים בישראל,
המיוצגת על ידי המוסמכים

מרח' כנפי נשרים 5, ירושלים

ת.ד. 1170 מיקוד 91010.

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין:

(להלן: "הקבלן" או "הספק")

מצד שני

- הואיל:** והמזמין יצא במכרז פומבי מס' 1/19, אשר העתק ממנו מצורף להסכם זה לקבלת הצעות להקמה, ניהול ותפעול של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ (להלן: "המכרז");
- והואיל:** והספק הגיש הצעה למכרז (להלן: "ההצעה") אשר העתק ממנה מצורף להסכם זה כנספח מס' 1 להסכם ההתקשרות;
- והואיל:** והמזמין בחר בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז, בהסתמך על נכונות הצהרותיו של הספק ועל הנתונים כפי שפורטו בהצעתו;



והואיל:

והספק מצהיר ומאשר בזאת כי ראה ובדק וכי ניתנה בידו הזדמנות נאותה לבדוק וכן כי בידיו כל הנתונים העובדתיים והמשפטיים בקשר עם חתימת הסכם זה וקבלת כל התחייבויותיו על פיו, וכי לא יטען או יתגונן נגד תביעה בטענה כי כל אחד מהנתונים העובדתיים או המשפטיים מונעים ממנו או מעכבים בידיו את מילוי כל התחייבויותיו על פי הסכם זה ;

והואיל:

והספק מצהיר בזאת כי הוא בעל מקצוע מיומן ומנוסה, בעל יכולת, ידע, ציוד מתאים ואמצעים כספיים, המתאימים מכל הבחינות לעמוד בכל תנאי הסכם זה, תוך מילוי הוראות המזמין, שמירת המועדים הנקובים בהסכם זה ושמירה על רמת ביצוע נאותה כמפורט בהסכם ;

והואיל:

והספק מצהיר כי הוא עומד בכל תנאי הסף אשר הוגדרו במסמכי המכרז וכן בידיו האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 ;

לפיכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1 המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2 הנספחים המצורפים להסכם זה ונספחי המשנה להם, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה :
 - נספח מס' 1 : הצעת הספק למכרז, על כל נספחיה, לרבות מסמך השאלות והתשובות למכרז.
 - נספח מס' 2 : מפרט השירותים (להלן: "המפרט" או "מפרט השירותים").
 - נספח מס' 3 : הצהרה על שמירת סודיות.
 - נספח מס' 4 : נוסח כתב ערבות.
 - נספח מס' 5 : אישור עריכת ביטוחים.
 - נספח מס' 6 : התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים.
 - נספח מס' 7 : נספח תשתיות ושרידות.

2. פרשנות

- 2.1 בכפוף לאמור בסעיף 2.2 להלן, סעיף 25(ד) לחוק החוזים (חלק כללי), בתשל"ג - 1973, יחול על הסכם זה בשינויים המחויבים, אם אין הוראה אחרת לעניין הנדון ואם אין בעניין הנדון או בהקשרו דבר שאינו מתיישב עם תחולה כאמור.
- 2.2 בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירוש המופיע לצדן אלא אם נאמר אחרת :

| המונח | ההגדרה |
|------------|---|
| "המזמין" | ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, משרד האוצר - רשות המסים בישראל. |
| "השירותים" | מכלול העבודות והשירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל הנדרש לביצועם, הכל כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובהסכם ההתקשרות ובנספחיו בפרט. |



| המונח | ההגדרה |
|----------------------|--|
| "הספק" | לרבות נציגיו של הספק, עובדיו, שלוחיו, יורשיו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל קבלן משנה הפועל בשמו ו/או עבורו ו/או מטעמו בביצוע השירותים. |
| "ההסכם" או "החוזה" | הסכם התקשרות זה על נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד ממנו. |
| "הוראות התכ"מ" | הוראות החשב הכללי |
| "המכרז" | המכרז נשוא הסכם התקשרות זה על כל פרקיו, חלקיו ונספחיו, לרבות כל הבהרה או עדכון להוראות המכרז אשר פורסמו ו/או יפורסמו על ידי המזמין לאחר מועד פרסום המכרז וקבלו תוקף של חלק ממסמכי המכרז. |
| "תקנות חובת המכרזים" | תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993. |
| "המרכז" | מרכז מידע ושירות רב ערוצי, אשר יוקם, ינוהל ויתופעל על ידי הספק בהתאם להוראות ההסכם ובו ובאמצעותו יינתנו השירותים. |

- 2.3 מונח שהוגדר בהסכם זה משמעו כהגדרתו, והגדרה זו תחול גם על הנספחים להסכם ההתקשרות, הכל אם אין הוראה אחרת לעניין הנדון ואם אין בעניין הנדון או בהקשרו דבר שאינו מתיישב עם אותה הגדרה.
- 2.4 מונח אשר לא הוגדר בהסכם זה אך הוגדר באחד מהנספחים להסכם ההתקשרות, תחול הגדרה זו גם על הוראות ההסכם, הכל אם אין בעניין הנדון או בהקשרו דבר שאינו מתיישב עם אותה הגדרה.

3. תקופת ההסכם:

- 3.1 תקופת הסכם זה היא החל מיום _____ (חתימת מורשי החתימה מטעמו של המזמין על ההסכם) ועד לא יאוחר מיום 31.8.2022 (השנה השנייה והשנה השלישית כפופות לאישור תקציבי).
- 3.2 למזמין נתונה האפשרות להארכת תקופת של הסכם זה בשנה אחת או חלק ממנה, בכל פעם (להלן: "תקופת הסכם מוארכת") ובלבד שתקופת ההסכם, כולל תקופת ההסכם המוארכת, לא תעלה על עשר שנים מיום תחילת תקופת ההסכם כאמור, והכל בכפוף לחוק חובת המכרזים תשנ"ב - 1992, תקנות חובת המכרזים תשנ"ג - 1993 והוראות התכ"מ.
- 3.3 רצה המזמין להאריך את תקופת ההסכם האמורה בס"ק 3.1 לעיל עפ"י זכותו האמורה בס"ק 3.2 לעיל, יודיע על כך המזמין לספק בכתב לא יאוחר מ- 30 יום לפני תום תקופת ההסכם או תקופת ההסכם המוארכת לפי העניין.
- 3.4 הוראות הסכם זה יחולו במלואן גם על כל תקופת הסכם מוארכת.



- 3.5 המזמין רשאי בכל עת וללא כל חובה לנמק את החלטתו, לקצר את תקופת ההסכם או כל תקופת הסכם מוארכת על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 150 יום מראש לפני המועד בו מעוניין המזמין לסיים את תוקף ההסכם. המזמין יהיה רשאי לקצר את תקופה זו (אך לא פחות מ-45 יום מראש) או להאריכה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.6 ניתנה הודעה כאמור בס"ק 3.5 לעיל, תסתיים תקופת הסכם זה במועד הנקוב בהודעה האמורה לכל דבר ועניין.
- 3.7 ניתנה הודעה כאמור בס"ק 3.5 לעיל, ישלם המזמין לספק רק עבור אותם השירותים אשר סיפק הספק בפועל למזמין, וזאת על פי רישומי המזמין. רישומי המזמין יהוו ראייה לכאורה להיקף השירותים שסיפק בפועל הספק למזמין.
- 3.8 למעט התמורה האמורה בס"ק 3.7 לעיל, לא ישלם המזמין לספק או למי מעובדיו או למי מטעמו כל תשלום או הטבה או פיצוי בקשר לקיצור תקופת הסכם זה.
- 3.9 סיום תקופת ההתקשרות ייעשה בהתאם לתוכנית ההיפרדות כמפורט בסעיף 19 שלהלן.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

- 4.1 הספק מצהיר ומאשר כי הוא חתם על הסכם זה על נספחיו ועל מסמכי המכרז לאחר שבחן אותם לצורך הגשת הצעתו למכרז והבינים. בכלל זה, מאשר הספק כי הוא קיבל ובדק את המידע הרלבנטי למתן השירותים וכי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע כאמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם ובהתאם להוראות כל דין, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת מידע כלשהו מצד המזמין בכדי לגרוע מהתחייבותו זו של הספק ו/או בכדי להטיל על המזמין אחריות כלשהי.
- 4.2 הספק מצהיר ומאשר כי הבין היטב את צרכי המזמין ודרישותיו כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה, על נספחיהם, ובכלל זה ההוראות המפורטות בנספחים להסכם ההתקשרות, הוראות הדין החל על מתן השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, תפעולי, ביצועי או עסקי הקשור למתן השירותים. הספק מאשר כי הוא בעל ניסיון ורקע מקצועי מתאים המאפשר לו לבצע את השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו ברמה מקצועית, באיכות ובמיומנות גבוהה ביותר לשביעות רצונו המלאה של המזמין ועל פי דרישות המזמין.
- 4.3 הספק מצהיר כי הוא עומד בכל התנאים והדרישות כמפורט במסמכי המכרז וכי כל המידע אשר מסר בהצעתו הוא נכון ואמיתי.
- 4.4 הספק מצהיר בזאת כי הוא נושא באחריות המלאה והבלעדית כלפי המזמין בכל הנוגע לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות על נספחיו.
- 4.5 הספק מתחייב לעמוד במלוא הדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם זה באופן, בצורה, באיכות ובמועד הנדרשים וכן למלא אחר כל ההנחיות שיינתנו על ידי מזמין ו/או מי מטעמו.
- 4.6 הספק מצהיר כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח הוראות כל דין ו/או הוראות הסכם כלשהו, להתקשרותו בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו. הספק מאשר כי אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי הסכם זה ואין בחתימתו על הסכם זה ו/או



- בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של הסכם ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של הוראות כל דין, לרבות תקנה, צו ו/או פסק דין.
- 4.7. הספק מאשר כי הוא מודע לכך שהשירותים הינם שירותים חיוניים וכי הוא מתחייב לספקם בכל עת, כל עוד לא ניתנה הנחייה אחרת מטעמו של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 4.8. הספק מאשר כי כל פיקוח ו/או ביקורת אשר יבצע המזמין ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים וכל מתן הנחיות ו/או הוראות ו/או דרישות ו/או אישורים אשר ייתן המזמין ו/או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים, לא יהיה בהם כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של הספק לעמוד במלוא התחייבויותיו כמפורט בהסכם ההתקשרות על נספחיו ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין ו/או מי מטעמו כלפי הספק.
- 4.9. הספק מתחייב שכל פעולותיו ו/או של עובדיו ו/או של קבלני משנה מטעמו ו/או מי מטעמו ייעשו בכפוף להוראות כל דין ובכלל זה לא ייפגעו בזכות כלשהי של צד שלישי לרבות על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 ו/או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה – 1965.
- 4.10. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כנציג המזמין או כשליחו ולא לעשות שימוש בתארו או בתפקידו על פי הסכם זה שלא במסגרת פעילותו על פי הסכם זה.
- 4.11. הספק יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור מתן השירותים, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כהגדרתו בהוראת תכ"מ 7.16.1, וזאת בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. הספק מתחייב לחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בנספח ג' להוראת התכ"מ האמורה ולחילופין להמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים כמפורט בהוראה האמורה.
- יודגש כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 5. השירותים**
- 5.1. הספק אחראי לאספקת מכלול השירותים, בהתאם להוראות ההסכם ולהנחיות המזמין, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובאופן היעיל ביותר. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים, וכחלק בלתי נפרד מהם, יספק הספק כל ציוד, רכיב, עובדים, חומרים, כלים, וכיו"ב, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, אף אם אלה לא נזכרו במפורש בהוראות ההסכם, על נספחיו (לרבות בהצעתו של הספק למכרז), הכול על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם ולשביעות רצונו של המזמין.
- 5.2. **הקמת המרכז**
- הספק מתחייב להקים את המרכז, על כלל מערכותיו, כמפורט במפרט השירותים ובהתאם להוראות ההסכם, הצעתו של הספק למכרז והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לספק מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובלוחות הזמנים אשר הוגדרו בסעיף 8 במפרט השירותים.
- הספק מתחייב להרחיב את המרכז כמפורט בסעיף 9 במפרט השירותים ולאחר שיקבל לשם כך הודעה מהמזמין כמפורט באותו סעיף. הרחבת המרכז תהיה אף היא בהתאם להוראות מפרט השירותים, בהתאם להוראות ההסכם, הצעתו של הספק למכרז והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לספק מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובלוחות הזמנים אשר הוגדרו בסעיף 9 למפרט השירותים.
- 5.3. **אספקת השירותים במרכז**



לאחר הקמת המרכז ובמהלך כל תקופת ההתקשרות, הספק מתחייב לספק את השירותים במרכז, בהתאם להוראות ההסכם, על נספחיו, והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובהתאם ליעדים הקבועים בסעיף 12.10 להסכם זה ובסעיף 10 למפרט השירותים.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב:

- 5.3.1 כי השירותים יסופקו והמרכז יהיה פעיל בשעות הפעילות המפורטות בסעיף 2.1.1 במפרט.
- 5.3.2 כי השירותים יסופקו בהתאם למבנה הארגוני של המרכז המפורט בסעיף 3 למפרט, בהתאם לתהליכי העבודה המרכזיים המצוינים בסעיף 2.3 במפרט וכפי שתהליכים אלו יעודכנו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות וכן בהתאם להתחייבויות הספק בדבר אופן ניהול ההון האנושי במרכז כמפורט בסעיף 4 למפרט.
- 5.3.3 כי השירותים יסופקו על ידי עובדי הספק באמצעות ערוצי הקשר המפורטים בסעיף 2.2 במפרט.
- 5.3.4 כי השירותים יינתנו בשפות כמפורט בסעיף 2.1.2 במפרט.
- 5.4.5 כי הספק יקיים את שגרות בקרת הידע ואת שגרות ניהול ותפעול המרכז כמפורט בסעיפים 4.3.6 ו-4.3.7 במפרט.
- 5.3.6 כי בכל עת, כל מערכות המרכז, אשר באחריות הספק על פי הסכם זה על נספחיו, יהיו תקינות, פעילות ועדכניות, בהתאם להוראות סעיף 6 במפרט.
- 5.3.7 כי במסגרת השירותים יספק דוחות ומידע ניהולי, מצגות בזמן אמת ודוחות היסטוריים ביחס לשירותים, והכול כמפורט בסעיף 6.17 במפרט.
- 5.3.8 כי יקיים את מנגנוני העבודה מול המזמין המפורטים בסעיף 8 ו-11 במפרט.
- 5.3.9 כי יודיע למזמין לאלתר, על כל אירוע חריג בהתנהלות השוטפת של המרכז לרבות בהיבטים טכניים, מנהליים ו/או תהליכי עבודה.

5.4 שירותי הכשרה והדרכה

הספק מתחייב להעביר הדרכות, הכשרות והעשרות, בהתאם להוראות סעיף 12.6 להסכם ו-4 במפרט והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לו מעת לעת.

5.5 שירותי פיתוח

במסגרת השירותים, הספק מתחייב לספק למזמין שירותי פיתוח של שירותים טכנולוגיים חדשים בהתאם להוראות סעיף 12.7 להסכם והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לו מעת לעת.

שירותים אלה יסופקו אך ורק בהתאם לדרישת המזמין, בעקבות פניה שתיעשה לספק בה יפורטו שירותי הפיתוח הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר אליהם, ולאחר שהצעת הספק לביצוע השירותים, בה יפורטו, בין היתר, סוגי בעלי המקצוע שיספקו את השירותים והיקף השעות הנדרש עבור כל אחד מהם, תאושר על ידי המזמין ותוצא לספק הזמנת עבודה בקשר לשירותים חתומה בידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין ובה תצוין התמורה בגין שירותים אלה על פי הוראות הסכם זה.

5.6 רישיונות למערכת ניהול ידע

במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק למזמין רישיונות למערכת ניהול ידע גם עבור עובדי המזמין, בהתאם להוראות סעיף 12.8 להסכם, סעיף 6.6 למפרט והנחיות המזמין, כפי שיינתנו לו מעת לעת.

שירותים אלה יסופקו אך ורק בהתאם להזמנת עבודה חתומה בידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין שתוצא לספק, בה יפורטו בין היתר, כמות הרישיונות הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר.



- 5.7. מכלול השירותים יבוצעו באמצעות הספק ועובדיו במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקידה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.8. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לבצע את כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך והקשור במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים. למען הסר ספק, פעולה ו/או אספקה כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים, לכל דבר ועניין, ולמעט התמורה אשר ננקבה במפורש בהסכם, לא תשולם בגינם כל תמורה נוספת.
- 5.9. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבתן אותם המזמין ו/או מי מטעמו ואישר בכתב כי השירותים תואמים את הוראות ההסכם.
- אין באישור המזמין ו/או מי מטעמו כאמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 5.10. הספק מתחייב להשיג ולחדש מעת לעת על חשבונו את הרישיונות וההיתרים הדרושים, על פי הוראות כל דין, לביצוע השירותים. הספק יודיע למזמין מיידית על כל שינוי ברישיון או בהיתר לביצוע השירותים.
- 5.11. הספק מאשר כי ידוע לו כי המזמין אינו מחוייב לרכוש ממנו שירותים בהיקף כלשהו ו/או בכלל.

6. מעמד הספק ועובדיו

- 6.1. הספק מתחייב לספק, על חשבונו, את העובדים הנדרשים לצורך אספקת השירותים, את ההכשרה, הפיקוח על ביצוע מתן השירותים וכל דבר אחר הכרוך בכך.
- 6.2. בעבודה שלצורך ביצועה יש צורך ברישום, רישיון או היתר לפי כל דין, על הספק להעסיק עובדים אשר נרשמו במרשם המתנהל על פי דין, או עובדים בעלי רישיון או היתר כאמור לפי העניין.
- 6.3. הספק מתחייב כי במהלך כל תקופת ההתקשרות, בעלי התפקיד המפורטים להלן יהיו אך ורק אלה שהוצעו על ידו בהצעתו למכרז והוצגו במסגרת המענה בהצעתו למכרז, כלהלן:
- 6.3.1. מר/גב' _____ - מנהל המרכז
- 6.3.2. מר/גב' _____ - מנהל פרויקט ההקמה
- הספק מתחייב שלא להחליף מי מבעלי תפקיד אלה, אלא באישור מראש ובכתב של המזמין. הספק מתחייב להביא בפני המזמין מועמדים להחלפת בעלי תפקיד אלה ובלבד שהם בעלי השכלה וניסיון אשר אינם נופלים מאלה של בעלי התפקיד אשר הוצעו על ידי הספק בהצעתו למכרז כאמור.
- הספק מתחייב להציג בפני המזמין אסמכתאות מתאימות לכך.
- המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי שלא לאשר את המועמד המוצע על ידי הספק ולדרוש ממנו להציג בפניו מועמד אחר.
- מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, מודגש כי בהתייחס למנהל המרכז, הרי שהמועמד המוצע על ידי הספק יידרש לעמוד במלוא תנאי הסף המפורטים במכרז ביחס לפונקציה זו.
- 6.4. הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות וככל הנדרש, יבוצעו השירותים באמצעות אנשי המטה התומכים אשר פורטו בהצעתו למכרז וכמפורט בסעיף 3 במפרט השירותים.



- 6.5 ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יבקש הספק ליתן את השירותים האמורים באמצעות עובד אחר מטעמו, מתחייב הספק להעסיק לשם כך עובד אחר בעל כישורים דומים וכן לעדכן בכך את המזמין מראש ובכתב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב כי השירותים יבוצעו על ידו באמצעות עובדים מקצועיים, מיומנים ואחראים.
- 6.6 לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות העובדים שיועסקו על-ידי הספק לצורך מתן השירותים, הספק מתחייב לבצע שגרות ובקרת ידע בהתאם להוראות סעיף 4.3.6 במפרט.
- 6.7 הספק מתחייב כי גיוס עובדים, הדרכתם והכשרתם לצורך מתן השירותים יתבצעו בהתאם להוראות סעיף 4 במפרט השירותים.
- 6.8 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת תוקצה לטובת ביצוע השירותים כמות עובדים, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בזמנים ובמדדי האיכות הנקובים בהסכם ההתקשרות על נספחיו, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא מעבר לתמורה שתשולם לו בהתאם להוראות הסכם זה.
- 6.9 המזמין יהיה רשאי בכל עת להורות לספק להפסיק את מתן השירותים על ידי עובד הספק, אם מצא המזמין, לפי שיקול דעתו, כי אותו עובד אינו עומד בדרישות המזמין לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או לא ניתן לגביו אישור אגף הביטחון מטעם המזמין ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הספק ימלא כל דרישה כאמור מטעם המזמין. אדם שניתנה לגביו הוראה כאמור, לא יחזור הספק להעסיקו, בין במישרין ובין בעקיפין, לשם אספקת השירותים למזמין. לספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.
- 6.10 המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בכל דרך שהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המזמין סירב לקבל את השירותים באמצעות עובד כלשהו מצד הספק או בגין דרישה להפסקת מתן השירותים באמצעות אותו עובד, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.
- 6.11 מוצהר ומוסכם כי היחסים בין המזמין לבין הספק לפי הסכם זה יוצרים יחס בין מזמין לבין קבלן המבצע הזמנות או בין מוכר שירותים לבין קונה שירותים או בין מוכר ידע לבין קונה ידע בלבד, והם אינם יוצרים יחסי עובד ומעביד בין הספק או המועסקים מטעמו ובין המזמין.
- 6.12 אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין לפקח, להדריך או להורות לספק או למי מעובדיו או למי מטעמו אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואן. מוסכם בין הצדדים כי לא יתקיימו יחסי עובד - מעביד בין הספק ו/או מי מטעמו לבין המזמין.
- 6.13 הספק מצהיר בזה כי הודיע והבהיר לכל המועסקים על ידיו לצורך ביצוע הסכם זה כי בינם ובין המזמין לא יתקיימו יחסי עובד - מעביד.
- 6.14 המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר למועסקים על ידי הספק.
- 6.15 הספק מתחייב לשלם לעובדיו המועסקים במתן השירותים את מענק ההישארות בסכום ובתנאים עליהם התחייב במסגרת הצעתו למכרז. כמו כן, ומבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם זה, הספק מתחייב להחיל על עובדיו כאמור את מנגנון תוספת השכר בסכומים ובתנאים עליהם התחייב במסגרת הצעתו למכרז. המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק כל דו"ח, נתון שכר וכו' בכדי לוודא את עמידתו של הספק בהתחייבויותיו אלה.



- 6.16 הספק מתחייב לשלם עבורו ועבור עובדיו המועסקים מטעמו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכללים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכללים לבין ההסתדרות או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים או כפי שהסכמים אלה יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלום מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה וכו'.
- 6.17 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לקיים לגבי המועסקים מטעמו בביצועו של הסכם זה את האמור בחוקים המפורטים להלן:
- 6.17.1 חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959
 - 6.17.2 חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951
 - 6.17.3 חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976
 - 6.17.4 חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951
 - 6.17.5 חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954
 - 6.17.6 חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996
 - 6.17.7 חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953
 - 6.17.8 חוק החניכות, תשי"ג - 1953
 - 6.17.9 חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט – 1949
 - 6.17.10 חוק הגנת השכר, תשכ"ח – 1958
 - 6.17.11 חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963
 - 6.17.12 חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995
 - 6.17.13 חוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987
 - 6.17.14 חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות תשס"א- 2001
 - 6.17.15 חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) תשס"ב – 2002
 - 6.17.16 צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957
- 6.18 יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו המועסקים על ידו במתן השירותים את שכרם באופן ישיר בגין כל שעות עבודתם במרכז, כולל זמן הפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם, וזאת ללא קשר לתמורה המשולמת לו לפי הסכם זה.
- 6.19 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי בגין נזק או פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לעובדים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר, בשל פעולות שבוצעו. חויב המזמין או מי מטעמו לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע הסכם זה, לרבות קבלן משנה, ישפה הספק את המזמין עם דרישתו הראשונה בגין כל סכום שחויב לשלם כאמור. הספק מוותר על כל טענה ו/או דרישה כל שהיא מהמזמין בנוגע לסכומים כאמור לעיל.
- 6.20 הספק מתחייב, במידת הצורך, להסדיר את יחסי העבודה בינו לבין העובדים המועסקים על ידו לצורך חוזה זה בהסכם העסקה התואם את דרישות הסכם זה.



- 6.21. אם ייקבע מסיבה כלשהי, כי למרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא הסכם זה ביחס לספק ו/או מי מטעמו כהעסקת עובד וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על העסקת עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר לעובד, בשל ההעסקה בעקבות הסכם זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי חוזה העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילתו של הסכם זה וכל החיובים והזיכויים על פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.
- 6.22. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במקרה שלמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יידרש המזמין במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין הספק ו/או למי מטעמו, ישפה הספק את המזמין מיד עם דרישה בגין כל סכום שיידרש המזמין לשלם כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו.

הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו המידי.

7. אחריות

- 7.1. הספק יהיה אחראי לכל נזק או אבדן בין ישיר ובין עקיף שיגרמו תוך כדי אספקת השירותים נשוא הסכם זה, במישרין ו/או בעקיפין עקב כוונת זדון או ברשלנות - במעשה או במחדל של הספק או של מי מעובדי הספק, שלוחיו ו/או מי מטעמו או בגין הפרת דרישות הסכם זה, שגרמה לנזק, בין ממשי ובין כלכלי, וינקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 7.2. המזמין לא יהיה אחראי לכל נזק שיגרם לספק ו/או למי מעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או כל מי מטעמו ו/או בשירותו כתוצאה מתאונה או נזק שייגרמו תוך כדי ועקב אספקת השירותים.
- 7.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, במידה שאחריות כזו מוטלת עליו לפי כל דין ו/או לפי הוראות הסכם זה, לנזקים שייגרמו תוך כדי אספקת השירותים ובקשר לכך. אם יידרש המזמין לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייב הספק להחזיר למזמין ו/או לשפוטו את הסכום שישולם על ידו בצירוף כל הוצאה אשר הוצאה על ידי המזמין, לרבות הוצאות משפטיות, ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע למזמין מהספק לפי הסכם זה.
- 7.4. סיומו של הסכם זה מכל סיבה שהיא וכן כל פעולה של אישור/פיקוח מצד המזמין או מי מטעמו בקשר למתן השירותים, לא יהיה בהם כדי לגרוע מאחריותו של הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או קשורה אליו וכן לא יהיה בהם כדי להטיל אחריות על המזמין או מי מטעמו.
- 7.5. הספק יאפשר למזמין, או לכל נציג מטעמו, להיכנס בכל עת למקום בו מתבצע מתן השירותים ולכל מקום אחר שבו נעשית עבודה כלשהי לביצוע הסכם זה, וכן לכל מקום שממנו מובאים חומרים כלשהם לביצוע ההסכם לצורך פיקוח המזמין כי הוראות הסכם זה מקוימות כלשונן, ויעמיד לרשותו, על חשבון הספק, את כל אמצעים הנדרשים לצורך פיקוח זה.
- 7.6. הספק מתחייב להתייצב ולהורות למי מעובדיו ו/או מטעמו להתייצב, בפני אחראי הביטחון של המזמין, עם דרישתו של האחראי על הביטחון ולמסור לו כל מידע שיידרש.



7.7 הספק מתחייב לעמוד בכל דרישה אשר יעמיד אחראי הביטחון של המזמין לגבי כל נכס או אדם.

8. ביטוח

הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, ולהציג למזמין את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

8.1. ביטוח חבות מעבידים

8.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

8.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

8.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

8.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

8.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

8.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

8.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

8.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

8.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

8.2.5 עובדי מדינת ישראל כולל רכושם ייחשבו צד שלישי.

8.2.6 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

8.3. ביטוח אחריות מקצועית

8.3.1 הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

8.3.2 הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ עבור רשות המיסים בישראל כולל גם מתן מענה במגוון ערוצי קשר, מתן מידע כללי ואישי וכן תמיכה בשירותים מקוונים, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל.

8.3.3 גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך - 1,000,000 דולר ארה"ב.

8.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב גם לכלול את ההרחבות הבאות:

א. מרמה ואי יושר של עובדים.

ב. דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע.



- ג. אחריות צולבת - הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד המזמין.
 - ד. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
 - ה. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- 8.3.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

8.4 ביטוח רכוש

הספק יבטח בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים כולל סיכוני פריצה, בערכי כינון את מבנה המרכז כולל מערכותיו, ציודו ותכולתו ולרבות הרכוש הנמסר לו על ידי רשות המסים בישראל.

לחילופין ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ועובדיהם. ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – רשות המסים בישראל, ישועבדו לטובת מדינת ישראל – רשות המסים בישראל וישולמו להם בלבד ישירות אלא אם חשב רשות המסים בישראל יורה למבטח בכתב אחרת.

8.5 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

- 8.5.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – רשות המסים בישראל**, בכפוף להרחבות השיפוי לעיל.
- 8.5.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב רשות המסים בישראל.
- 8.5.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 8.5.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 8.5.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 8.5.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 8.5.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 8.5.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.



- 8.6. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור (בהתאם לנוסח המופיע בנפסח מס' 5 להסכם ההתקשרות), יומצאו על ידי הספק למזמין עד למועד חתימת ההסכם.
- 8.7. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם המזמין, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם המזמין בתוקף.
- 8.8. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למזמין לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 8.9. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי מכרז והסכם זה ואין לפרש את האמור כוויתור של המזמין על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי מכרז והסכם זה.

9. ערבות

- 9.1. כבטחון למילוי מלוא התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ימסור הספק למזמין במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח בהתאם לחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 חתומה על ידי החברה עצמה ולא על ידי סוכן ביטוח (להלן: "הערבות"). הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן בנוסח המופיע בנפסח מס' 4 להסכם לפקודת משרד האוצר - רשות המסים בישראל בגובה של 2,000,000 ש"ח. על הערבות לשאת את שמו המלא של הספק ואת זיהויו באופן מדויק.
- 9.2. הערבות תהא בתוקף לפחות 90 יום לאחר תום תקופת הסכם. ככל שיממש המזמין את האופציה הנתונה בידו להארכת תוקפו של ההסכם בשנה נוספת מתום תקופת ההסכם ו/או בשנה נוספת מתום תקופת הארכת תוקף ההסכם הראשונה, יפקיד הספק בידי המזמין לא יאוחר מ- 30 יום מראש טרם לתחילת התקופות הנוספות כאמור, וכתנאי לתחילתן, ערבות בסכום ובתנאים הנ"ל, ואשר תוקפה יהיה עד לאחר 90 יום מתום תקופת הארכה, לפי העניין.
- 9.3. לא קיים הספק הוראה מהוראות הסכם זה, רשאי המזמין לחלט את הערבות (כולה או חלקה בהתאם להחלטתו הבלעדית של המזמין) לאחר מתן הודעה מראש בכתב לספק על כוונתו לעשות כן, לפחות 7 ימים מראש. הספק יהיה רשאי לשלם למזמין את סכום הערבות על מנת למנוע את חילוטה, ואולם אין בתשלום סכום הערבות בכדי לחייב את המזמין או בכדי להעניק לספק כל זכות להשבת דמי הערבות.
- 9.4. אי מסירת הערבות על ידי הספק מהווה הפרה יסודית של הסכם זה, והמזמין יהיה רשאי לבטלו באופן מיידי.
- 9.5. חולטה הערבות ולא בוטל ההסכם על ידי המזמין, יהיה על הספק להפקיד ערבות נוספת כך שבידי המזמין תהא ערבות בגובה הסכום הנדרש כמפורט בסעיף 9.1 לעיל.
- 9.6. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי סכום הערבות הנו סכום פיצויים מוסכם ומוערך מראש על הפרת ההסכם על ידי הספק מבלי שיהיה כל צורך בהוכחת נזק כלשהו.



- 9.7 מבלי לפגוע באמור לעיל, המזמין יהיה רשאי בכל זמן להוכיח כי נזקו גבוה יותר ולתובעו מהספק ואין בחילוט הערבות הבנקאית כדי למנוע מהמזמין ו/או לשלול ממנו מלהעלות כל טענה ולדרוש כל סעד העומד לו עפ"י כל דין.
- 9.8 המזמין יהיה רשאי להציג את הערבות לפירעון מיידי בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות בהתאם לסעיף 18 להסכם שלהלן.
- 9.9 מתן הערבות כאמור, על כל התנאים המפורטים ואישורה בידי המזמין כמתאים לדרישותיו, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף וכן תנאי להארכת תוקף ההסכם בהתאמה.

10. זכויות קניין רוחני

- 10.1 הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנטים ו/או הסודות המסחריים ו/או הזכויות האחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהם על ידי המזמין והמשתמשים מטעמו (להלן: "**הזכויות הקנייניות**"). לחלופין מצהיר הספק שיש בידיו את כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות לצורך מתן השירותים למזמין על פי הסכם זה. כן מצהיר הספק, כי אין ולא יהיה במתן השירותים משום גגיעה בזכויות הקנייניות או בכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו.
- 10.2 כל רעיון, תכנית, רישום, חישוב, שרטוט, מפרט, הרשאה, אישור, היתר, עבודה, מסמך מכל סוג שהוא או יצירה בקשר עם ביצוע ההסכם והשירותים עבור המזמין ו/או בתוצריהם ו/או בכל מהדורה ו/או גרסא ו/או תיקון ו/או שינוי שנערך בהם (לרבות מהדורה ו/או גרסא ו/או תיקון ו/או שינוי שנערכו על ידי ו/או בהמלצת הספק ו/או על ידי מי מטעמו) ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, בין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי המזמין ו/או מי מטעמו ובין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי הספק ו/או מי מטעמו (להלן: "**החומרים**"), לרבות הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין ו/או בעקיפין מהם, יהיו מלכתחילה קניינו המלא והבלעדי של המזמין, והספק מצהיר כי האמור לעיל הינו בבחינת הסכמה אחרת בהתאם לסעיף 35 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (ככל שחל), ומוותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהיא בקשר לכך.
- 10.3 נודע לספק כי רכיב כלשהו בשירותים מפר זכות, בניגוד להוראות הסכם זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המזמין על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי חוזה זה, על חשבוננו בלבד וכפי שיסוכם בין הצדדים, והכול כדי לאפשר המשך מתן השירותים ללא הפרעה למזמין ו/או למי מטעמו.
- 10.4 בכל מקרה שבו יטען צד שלישי כלשהו, כי איזה מהחומרים, שהוכנו ו/או שהוגשו למזמין על ידי הספק או מי מטעמו, הפר זכות של צד שלישי (להלן: "**טענת הפרה**"), אזי יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבוננו, לשפות את המזמין בגין כל דרישת פיצוי בשל אותה טענה וישלם למזמין את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש המזמין לשאת, מייד לאחר שנדרש לכך על-ידי המזמין. הספק יהיה אחראי להבטיח, על חשבוננו, כי המזמין יוכל להשתמש באיזה מהחומרים נשוא טענת ההפרה. במידה ובשל התנגדות צד שלישי, לא יוכל לאפשר שימוש בחומרים כאמור, יוכל, באישור המזמין ועל חשבוננו, לתת חומרים שווי ערך.
- 10.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפצה ו/או ישפה הספק את המזמין, מייד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למזמין ו/או שאותו נדרש המזמין ו/או מי מטעמו לשאת בקשר עם טענת ההפרה.



- 10.6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מוותר בזאת על כל הזכויות המוסריות (כהגדרתן להלן) שיכולות להיות לו בקשר לחומרים, אף לאחר סיום התקשרותו עם המזמין. "זכויות מוסריות" משמען כל זכות של יוצר לטעון כי שמו ייקרא על יצירתו, כל זכות להתנגד לכל שינוי של יצירה וכל זכות דומה הקיימת תחת כל דין בכל מדינה בעולם או תחת כל אמנה.
- 10.7. המזמין יהא רשאי לנהוג בחומרים כמנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו, תוך כדי תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסום, או העברתם לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 10.8. מודגש בזה כי החומרים וכל עותק מהם בין אם הוא מודפס או על מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הם רכוש של המזמין והספק לא יהיה רשאי לעכבם תחת ידיו גם במקרה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המזמין.
- 10.9. מבלי לגרוע מזכויות המזמין בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל, המזמין יהיה רשאי לדרוש ולקבל מהספק בתקופת ההתקשרות ותוך שלום שנים לאחר מכן, כל מידע הקשור בביצוע השירותים.
- 10.10. הספק ו/או מי מטעמו לא יהא רשאי לעשות שימוש כלשהו בחומרים, אלא אם קיבל הסכמה בכתב ומראש חתומה בידי מורשי חתימה של המזמין, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 10.11. עם סיום תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק למסור למזמין, ללא דיחוי, את כל העותקים המקוריים, ההעתקים והתמציות של כל החומרים המוחזקים על ידיו וכן לבצע בהם כל פעולה אחרת עליה יורה המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. הספק מתחייב שלא לשמור עותקים כלשהם של מסמכים אלה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מאשר כי לא תהיה לו כל זכות עיכובן במסמכים אלה. הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא. הספק מתחייב למסור למזמין את כלל המסמכים הנקובים בסעיף זה תוך שני ימי עבודה ממועד ביטול ההסכם כאמור. בנוסף לאמור ומבלי לגרוע ממנו, הוראות סעיף זה יחולו גם במהלך תקופת ההתקשרות, וזאת על-פי דרישת המזמין. הספק מתחייב למסור למזמין את כלל המסמכים כאמור בתוך שני ימי עבודה ממועד דרישת המזמין.
- 10.12. הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המזמין בהתאם לסעיף זה בכל התקשרות שלו עם עובדיו ו/או עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

11. אי הסבה והתקשרות עם קבלני משנה

- 11.1. הספק לא יהיה רשאי להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או לשעבד את זכויותיו ו/או חובותיו ו/או התחייבויותיו לפי הסכם זה, ו/או להקנות בהן כל זכות ו/או טובת הנאה לכל צד שלישי, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. העסקת עובדים בין ששכרם משתלם לפי זמן עבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה כשלעצמה, משום מסירת אספקת השירותים או של כל חלק ממנה, לאחר.
- 11.2. המזמין רשאי לסרב לבקשת הספק כאמור לעיל על פי שיקול דעתו הבלעדי ו/או להסכים לה בתנאים, ואין הוא חייב לפרט את סיבותיו.



- 11.3 נתן המזמין את הסכמתו במפורש לבקשת הספק, לא יהיה בכך כדי לפטור את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי הסכם זה. המזמין רשאי לבטל את הסכמתו על פי שיקול דעתו הבלעדי במסירת הודעה בכתב לספק ואין הוא חייב לפרט את סיבותיו.
- 11.4 כל מסירה, המחאה או העברה שביצע הספק בניגוד להוראות סעיף זה, תהיה בטלה וחסרת כל תוקף.
- 11.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהיה רשאי להתקשר עם קבלני משנה, וזאת בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב. המזמין יהיה רשאי לקבל את החלטתו לבקשתו זו של הספק בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להוראות המפורטות בהסכם זה בדבר חובת שמירת סודיות, אבטחת מידע ובדבר מניעת חשש לניגוד עניינים.
- 11.6 אין באישורו של המזמין להעסקת קבלן המשנה, כדי לפטור את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי הסכם זה. המזמין רשאי לבטל את הסכמתו על פי שיקול דעתו הבלעדי במסירת הודעה בכתב לספק ואין הוא חייב לפרט את סיבותיו.
- 11.7 התמורה כהגדרתה בהסכם זה, על נספחיו, תשולם לספק בלבד ולא תהיה למזמין כל אחריות בעניין תשלום התמורה ו/או בכל עניין אחר כלפי קבלן המשנה ו/או מי מטעמו.
- 11.8 לא יהיה לקבלן המשנה כאמור ו/או לצד שלישי כלשהו עמו התקשר הספק לצורך מתן השירותים זכות כלשהי כלפי המזמין. בכל מקרה בו המזמין יידרש ו/או ייתבע בתשלום כלשהו לקבלן משנה ו/או צד שלישי כאמור, מתחייב הספק לשפות את המזמין בגין כל תשלום אותו יידרש המזמין לשלם, לרבות מלוא הוצאותיו של המזמין.

12. התמורה ותנאי הצמדה

- 12.1 תמורת ביצוע השירותים במלואם ובמועדם, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויות הספק, יהיה הספק זכאי לתמורה כמפורט להלן (להלן: "התמורה").
- 12.2 התמורה שלהלן הינה סופית וכוללת את מלוא ההוצאות להן זכאי הספק, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות, עלויות שכר עובדים, הוצאות בגין העסקת עובדים, עלויות רישיונות, הוצאות משרדיות, ביטוחים וכו', אך למעט מע"מ בשיעורו על פי דין. למעט תמורה זו, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת ו/או אחרת.
- 12.3 התמורה תכלול עד חמישה רכיבים, ככל שהספק יהיה זכאי להם על פי תנאי הסכם זה כמפורט להלן, אשר ישולמו בהתאם ובכפוף למכלול התנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות, על נספחיו. להלן פירוט הרכיבים:
- 12.3.1. שעות login נציגי שירות.
- 12.3.2. שעות הדרכה נציגי שירות.
- 12.3.3. שעות פיתוח לשירותים חדשים.
- 12.3.4. רישיונות למערכת ניהול ידע לשימוש עובדי המזמין.



12.3.5. החזר הוצאות הקמה.

12.3.6. על רכיב התמורה בגין שעות login נציגי שירות כמפורט להלן, יחול מנגנון פרס/ קנס אשר יחושב בהתאם למידת עמידתו של הספק ביעדים כמפורט להלן. המנגנון יחושב מדי חודש.

12.4. הגדרות:

12.4.1. "נציג שירות" – לצורך סעיף זה, תחת הגדרה זו יכללו בעלי התפקיד הבאים: "נציג בכיר" כמפורט בסעיף 3.3.10 במפרט, "חונך" כמפורט בסעיף 3.3.11 במפרט, "נציג שירות טלפוני" כמפורט בסעיף 3.3.12 במפרט ו"נציג ותקשורת כתובה" כמפורט בסעיף 3.3.13 במפרט.

12.4.2. "שעת login נציג שירות" – שעת עבודה אשר במערכות המרכז נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המרכז באחד מהמצבים הבאים:

12.4.2.1. מצב זמין לקבלת שיחה

12.4.2.2. הפסקה

12.4.2.3. הפסקת איכות – משוב, תדריך, ריענון חודשי.

12.4.2.4. תעסוקה בפועל – תעסוקה פעילה של נציג השירות במתן השירותים במרכז אשר

אינה נכללת תחת אחד מהמצבים לעיל (תעסוקה פעילה במתן השירותים כאמור תכלול מתן מענה לשיחות נכנסות, שיחות יוצאות חיצוניות, טיפול בניירת, קו אחורי, לקוח ב-hold).

12.4.3. "אחוז תעסוקה בפועל" - שיעור היקף הזמן (באחוזים) בו נציגי השירות תועדו במערכות המרכז במהלך עבודת המרכז תחת "תעסוקה בפועל" כהגדרתה לעיל, מתוך סך כל שעות ה-login נציגי השירות באותו יום עבודה של המרכז.

12.4.4. "אחוז תעסוקה נדרש" – אחוז התעסוקה בפועל אשר נקבע כיעד מינימאלי נדרש על ידי המזמין. נכון למועד פרסום המכרז על ידי המזמין, אחוז התעסוקה הנדרש עומד על 72% כקבוע בסעיף 10 במפרט השירותים.

אחוז תעסוקה זה יעמוד בתוקף עד להחלטה אחרת אשר תינתן בכתב על ידי המזמין. המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לעדכן כאמור את אחוז התעסוקה הנדרש מעת לעת, תוך בחינת, בין היתר, אופי הפעילות במרכז והעומסים המשתנים בו.

12.5. שעות login נציגי שירות –

12.5.1. התמורה עבור רכיב זה תחושב בהתאם לכמות שעות login נציגי שירות שבוצעו בפועל על-ידי נציגי שירות באותו החודש במרכז, לאחר ההפחתה (ככל שתהיה) כמפורט להלן (להלן: "שעות login נטו").

12.5.2. בעת חישוב התמורה החודשית עבור שעות login נציגי שירות, ייבחן אחוז התעסוקה בפועל ושיעור העמידה באחוז התעסוקה המצטבר הנדרש בכל ימי העבודה במרכז באותו חודש. אחוז התעסוקה המצטבר החודשי יחושב באופן הבא – סכימת כל הפרמטרים המרכיבים אותו מתוך כל שעות ה-login המצטברות באותו חודש.



בגין כל חודש עבודה במרכז, בו שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש יהיה קטן מ-100%, תבוצע הפחתה מתוך כמות שעות ה- login נציגי שירות.

בגין חודש עבודה כאמור, שעות ה- login נציגי שירות לתשלום (שעות login נטו) יחושבו באופן הבא: מספר שעות ה- login נציגי שירות ברוטו כפול שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש.

דוגמא לחישוב שעות login נטו ולחישוב ההפחתה בגין אי עמידה באחוז התעסוקה הנדרש:

- 12.5.2.1. כמות שעות login ברוטו נציגי שירות בחודש עבודה מסוים: 100 שעות.
- 12.5.2.2. אחוז התעסוקה בפועל באותו חודש עבודה: 65%.
- 12.5.2.3. אחוז התעסוקה הנדרש: 72%.
- 12.5.2.4. שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש באותו חודש: 90% (65/72)
- 12.5.2.5. סך שעות login נטו נציגי שירות לתשלום שעות login נטו: 90 שעות (100 שעות X 90%). הנוסחה הינה שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש * מספר שעות login ברוטו באותו חודש.

12.5.3. למען הסר ספק, הפחתה זו אינה רלבנטית במקרים בהם אחוז התעסוקה בפועל יהיה גדול מאחוז התעסוקה הנדרש (שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש יהיה 100% ומעלה). במקרים אלה, שעות login נטו יהיו שוות לשעות login נציגי שירות שבוצעו באותו החודש, והתמורה תשולם בהתאם לכמות שעות זו (אך לא תשולם תמורה נוספת).

12.5.4. מנגנון ההפחתה כמפורט לעיל לא יופעל במהלך 30 הימים הקלנדריים הראשונים בתקופת ההתייצבות, כאמור בסעיף 8 במפרט השירותים.

12.5.5. התמורה החודשית בגין שעות login נטו תחושב בהתאם לתעריף לשעה שהוצע על ידי הספק בהצעתו למכרז ובהתאם להיקף הפעילות החודשית כמפורט במדרגות שלהלן:

12.5.5.1. ככל שמספר שעות login נטו באותו חודש עמד על עד 20,000 שעות login - התעריף

לשעה יעמוד על התעריף השעתי אשר הספק ציין בהצעתו הכספית למכרז, קרי סך של _____ בתוספת מע"מ בשיעורו על פי דין (להלן: **"תעריף 1"**).
(גובה הסכום ימולא במועד חתימת ההסכם לאחר זכייתו של הספק במכרז).

12.5.5.2. ככל שמספר שעות login נטו באותו חודש עמד על שיעור שבין 20,001 שעות login

ועד 50,000 שעות login - התעריף לשעה יעמוד על תעריף 1 בניכוי 5% (להלן: **"תעריף 2"**). מובהר בזאת כי כל התמורה החודשית בחודש כאמור תחושב כולה בהתאם לתעריף 2, החל מהשעה הראשונה.

12.5.5.3. ככל שמספר שעות login נטו באותו חודש עמד על 50,001 שעות login ומעלה -

התעריף לשעה יעמוד על תעריף 2 בניכוי 2% (להלן: **"תעריף 3"**). מובהר בזאת כי כל התמורה החודשית בחודש כאמור תחושב כולה בהתאם לתעריף 3, החל מהשעה הראשונה. לדוגמא, בחודש בו היו 55,000 שעות login נטו התמורה כולה, החל מהשעה הראשונה ועד השעה ה-55,000, תחושב לפי תעריף 3.



12.6. שעות הדרכה נציגי שירות –

12.6.1. התעריף לשעת הדרכה לנציגי שירות יעמוד על תעריף 1 (כהגדרתו לעיל) בניכוי 20% (להלן: "תעריף ההדרכה").

למספר שעות ה- login שבוצעו בחודש לא תהיה השפעה על תעריף ההדרכה.

12.6.2. במהלך ההדרכות, נציגי השירות, המשתתפים בהדרכות, לא יבצעו login למערכות המרכז, אלא ידווחו שעות הדרכה על פי המנגנון המפורט להלן.

12.6.3. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות ההדרכה אותן עברו נציגי השירות בהתאם לתעריף ההדרכה, אך לא יהיה זכאי לתמורה עבור השעות אותן ביצעו המדריכים/המרצים אשר העבירו את ההדרכות השונות.

12.6.4. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות הדרכה נציגי שירות בכל אחד מהמקרים הבאים:

12.6.4.1. קורס הכשרה ראשוני לנציגי שירות - כמפורט בסעיף 4.3.3 במפרט.

א. הספק יהיה זכאי לתמורה עבור רכיב זה בכפוף לכך שנציגי השירות אשר עבר את הקורס השלים תשעה חודשי עבודה במרכז.

ב. תשעת החודשים יימנו החל מיום הסמכת הנציג למענה עצמאי ושיבוצו למתן השירותים במרכז בתום קורס ההכשרה הראשוני.

ג. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב אשר יוגש בתום אותם תשעה חודשים.

ד. במניין התקופה הנ"ל לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, מילואים, חופשה ללא תשלום ו/או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

ה. התמורה עבור קורס הכשרה ראשוני לנציגי שירות תחושב באופן הבא – תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציגי השירות בפועל בקורס ההכשרה הראשוני.

תוכנית ההדרכה בקורס ההכשרה הראשוני ומספר שעות ההדרכה בקורס ייקבעו במהלך תקופת ההקמה, אך בכל מקרה מספרן לא יעלה על מספר שעות ההדרכה אשר ננקב בסעיף 4.3.3.7 במפרט.

ו. במהלך ההדרכה יחתום נציגי השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורו של המזמין בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שיעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציגי השירות בקורס ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר אישר המזמין כמפורט לעיל.



ז. מודגש כי רישום הנוכחות בקורס ודו"ח הנוכחות ימולא ויוגש בזמן-אמת כאמור לעיל, אך התשלום בגין השתתפותו של נציג השירות בקורס יבוצע רק בתום פרק הזמן האמור לעיל.

12.6.4.2. הדרכה מקצועית ייעודית לנציגי שירות - כמפורט בסעיף 4.3.5.1.2 במפרט.

א. הדרכה מקצועית ייעודית לנציגי שירות תיערך על ידי הספק בהתאם לדרישת המזמין מראש ובכתב. המזמין יגדיר את תכני ההדרכה המקצועית ואת היקפה.

ב. התמורה עבור הדרכה מקצועית ייעודית לנציגי שירות תחושב כלהלן – תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בהדרכה (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבע המזמין באישורו מראש).

ג. במהלך ההדרכה יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורו של המזמין בסיום ההדרכה בנוסף לדוח נוכחות על פי שעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבע המזמין באישורו מראש.

ד. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי אשר יוגש בחודש העוקב לחודש בו הסתיימה ההדרכה.

12.6.4.3. קורסי העשרה לנציגי שירות – כמפורט בסעיף 4.3.5.1.3 במפרט.

א. קורס העשרה לנציגי שירות ייערך על ידי הספק בהתאם לדרישת המזמין מראש ובכתב. המזמין יגדיר את תכני הקורס ואת היקפו.

ב. התמורה עבור קורס העשרה לנציגי שירות תחושב כלהלן – תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בקורס (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבע המזמין באישורו מראש).

ג. במהלך הקורס יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בקורס בתחילת היום וכן בסיומו. מסמך זה יועברו לאישורו של המזמין בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שעון נוכחות בגין ימי הקורס. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בקורס ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבע המזמין באישורו מראש.

ד. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב לחודש בו הסתיימו הקורס.

12.6.5. למען הסר ספק, בגין כל הדרכה ו/או הכשרה נוספת אשר לא צוינה לעיל, לא תשולם תמורה.



12.7. שעות פיתוח לשירותים חדשים

- 12.7.1. במקרה בו במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, יתווספו לתכולת השירותים המוגדרים בהסכם ההתקשרות, על מלוא נספחיו, שירותים טכנולוגיים חדשים אשר לא הוגדרו בו, יהיה המזמין רשאי להזמין מהספק פיתוח של שירותים טכנולוגיים כאלה, על-פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 12.7.2. טרם לביצוע הזמנה זו, יעביר הספק למזמין הצעת מחיר לפיתוח כאמור, אשר תפרט את נותני השירותים הנדרשים לצורך כך ואת מספר שעות הפיתוח הנדרשות על ידי כל נותן שירותים כאמור.
- 12.7.3. ככל שהמזמין יאשר הצעת מחיר זו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יוציא המזמין לספק הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין.
- 12.7.4. הספק מתחייב לבצע את הפיתוח כאמור ויבצעה רק לאחר שקיבל הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין ויבצעה בכפוף לתנאים אשר ייקבעו בהזמנה.
- 12.7.5. התמורה לספק תשולם בהתאם למספר שעות העבודה אשר בוצעו בפועל על ידי נותני השירותים כאמור במכפלת התעריפים השעתיים אשר פורסמו על ידי אגף החשב הכללי תחת התעריפים "תעריפים מקסימאליים" במכרז המרכזי לאספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה (בהתאם להוראת תכ"מ 16.2.0.11).
- 12.7.6. התמורה כאמור תשולם בהתאם לסוג נותן השירותים ורמת התמחותו כמפורט בהוראת התכ"מ האמורה ובהתאם לתעריפים העדכניים אשר יפורסמו על ידי אגף החשב הכללי בהוראה האמורה במועד ביצוע התשלום בפועל. התמורה כאמור תשולם בכפוף להצגת אסמכתאות (תעודות) של נותן השירותים בפועל המעידות על ניסיונו והשכלתו.
- 12.7.7. ככל שתוקף המכרז המרכזי לאספקת שירותי מחשוב יסתיים ואגף החשב הכללי יפרסם מכרז מרכזי חדש לרכישת שירותים דומים, יחול האמור, בשינויים המתחייבים, על התעריפים שיפורסמו במכרז המרכזי החדש.
- 12.7.8. מובהר בזאת כי המזמין יהיה רשאי לפתח שירותים שונים בעצמו ו/או להתקשר לצורך פיתוח השירותים הטכנולוגיים כמפורט לעיל עם כל צד שלישי שהוא, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.

12.8. רישיונות למערכת ניהול ידע

- 12.8.1. המזמין יהיה רשאי לרכוש מהספק ו/או באמצעותו רישיונות למערכת ניהול ידע עבור עובדי המזמין. הרישיון כאמור יהיה זהה לרישיון בו עושה הספק שימוש במרכז.
- 12.8.2. במסגרת זו, יהיה המזמין רשאי, אך לא חייב, לרכוש עד 350 רישיונות.
- 12.8.3. עשה המזמין שימוש בזכותו זו (או בחלקה), יוציא המזמין לספק הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמו. המזמין יהיה רשאי לעשות שימוש בזכותו זו גם לשיעורין, כך שמעת לעת, יהיה המזמין רשאי להוציא לספק הזמנות רכש כאמור עבור מספר מסויים של רישיונות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 12.8.4. הספק לא יספק כל רישיון ללא קבלת הזמנת רכש חתומה כאמור. הספק מתחייב לספק את הרישיונות כאמור בהתאם להזמנת הרכש ובהתאם לתנאים אשר ייקבעו בה.



12.8.5. התמורה אשר תשולם לספק תעמוד על מספר הרישיונות אשר סיפק בפועל (ולא יותר ממספר הרישיונות אשר נקבע בהזמנת הרכש כאמור) כפול התעריף לרישיון אחד כפי שננקב בהצעתו הכספית של הספק למכרו (פרק 3.1 למסמכי המכרו), קרי סך של _____ ש"ח בתוספת מע"מ בשיעורו על פי דין עבור רישיון אחד. (גובה הסכום ימולא במועד חתימת ההסכם לאחר זכייתו של הספק במכרו).

12.8.6. העלות עבור כל רישיון כאמור הינה חד פעמית ולא ישולם בגין כך כל תשלום נוסף לספק בין במהלך תקופת ההתקשרות ובין לאחריה.

12.9. החזר הוצאות הקמה

12.9.1. הספק יהיה זכאי להחזר בגין הוצאות ההקמה אשר יוצאו על ידו לצורך הקמת המרכז, אפיון ופיתוח דרישות וממשקים למערכת ניהול הידע וממשקים למערכות אחרות. כמו כן, יהיה הספק זכאי להחזר הוצאות הקמה לצורך הרחבת המרכז בהתאם למפורט בסעיף 9 במפרט.

12.9.2. גובה החזר הוצאות ההקמה, מועד תשלומן והיקף פריסתו ישתנה בהתאם לשלבי הקמת המרכז, כמפורט בסעיפים 8 ו-9 במפרט השירותים, ובהתאם למפורט להלן.

12.9.3. החזר הוצאות הקמה בשלב א':

12.9.3.1. הספק יהיה זכאי להחזר בגין הוצאות הקמה עבור הקמת המרכז, אפיון ופיתוח דרישות וממשקים למערכת ניהול הידע וממשקים למערכות אחרות, כמפורט בסעיף 8 למפרט השירותים.

12.9.3.2. גובה החזר יעמוד על הסכום אשר נקב הספק בהצעתו הכספית למכרו (פרק 3.1), קרי סך של _____ ש"ח בתוספת מע"מ בשיעורו על פי דין (להלן: "**החזר שלב א'**"). (גובה הסכום ימולא במועד חתימת ההסכם לאחר זכייתו של הספק במכרו).

12.9.3.3. החזר שלב א' ישולם על ידי המזמין בשלוש פעימות שוות.

הפעימה הראשונה של החזר שלב א' תשולם בתום שלושה חודשים ממועד תחילת ההפעלה של המרכז, כמפורט בסעיף 8 למפרט השירותים. הפעימה השנייה של החזר שלב א' תשולם לאחר 12 חודשים ממועד תחילת ההפעלה של המרכז כאמור. הפעימה השלישית תשולם לאחר 12 חודשים ממועד תשלום הפעימה השנייה.

12.9.3.4. תנאי לתשלום הפעימות כאמור הינו שבמועד בו אמור המזמין לשלם לספק את אותה פעימה, הסכם ההתקשרות בין הצדדים תקף ולא בא לסיומו בשל כל סיבה שהיא.

12.9.4. החזר הוצאות הקמה בשלב ב'

12.9.4.1. הספק יהיה זכאי להחזר בגין הוצאות ההקמה עבור הרחבת המרכז במסגרת שלב ב' כהגדרתו בסעיף 9 במפרט.

12.9.4.2. הספק יהיה זכאי להחזר הוצאות ההקמה בגין שלב ב' רק במידה והמזמין הכריז על שלב זה כמפורט בסעיף 9 במפרט.



- 12.9.4.3. גובה ההחזר בגין הרחבת המרכז בשלב ב' כאמור לעיל יעמוד על 60% מתוך החזר שלב א' (להלן: "החזר שלב ב'").
- 12.9.4.4. החזר שלב ב' ישולם על ידי המזמין 12 חודשים ממועד תחילת ההפעלה של שלב ב' כמפורט בסעיף 9 במפרט. החזר שלב ב' כאמור ישולם בפעימה אחת.
- 12.9.4.5. תנאי לתשלום הפעימה כאמור הינו שבמועד התשלום כמפורט לעיל, הסכם ההתקשרות בין הצדדים תקף ולא בא לסיומו בשל כל סיבה שהיא.

12.10. מנגנון פרס/קנס

12.10.1. במסגרת קביעת התמורה בגין שעות login נציגי שירות, תובא בחשבון עמידת הספק ביעדים הכמותיים והאיכותיים אשר נקבעו בפרק היעדים כמפורט להלן וכמפורט בסעיף 10 למפרט ובהתאם לכך יופעל מנגנון פרס/קנס כמפורט להלן. פירוט היעדים בגינם יופעל מנגנון פרס/קנס, אופן שיטת המדידה של יעדים אלה ותדירות מדידתם נקבע בפרק היעדים בסעיף 10 במפרט ובכפוף לאמור בסעיף זה.

12.10.2. בחינת עמידת הספק ביעדים כמותיים ואיכותיים אלה, תיעשה בהתאם לתדירות המופיעה להלן ובסעיף 10 במפרט או על פי החלטה אחרת של המזמין ותרוכז בעת חישוב החשבון החודשי.

12.10.3. אחת לשלושה חודשים במהלך תקופת ההתקשרות, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יגדיר לספק יעדים כמותיים ויעדים איכותיים שישולבו במנגנון "פרס קנס" לרבעון העוקב. הגדרת היעדים תעשה מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק היעדים בסעיף 10 במפרט. בנוסף לכך, יהיה המזמין רשאי לקבוע יעדים כמותיים ואיכותיים חדשים שישולבו במנגנון "פרס קנס". יעדים חדשים אלה יוגדרו בשיתוף עם הספק על פי אופי העבודה במרכז, אך בכל מקרה, לא תידרש הסכמת הספק להחלטה על שינוי ו/או הוספת יעדים כאמור.

ככל שהמזמין לא הגדיר יעדים חדשים לרבעון העוקב, יחולו היעדים הקיימים.

12.10.4. המנגנון יופעל על כל יעד בנפרד.

12.10.5. המזמין יהיה רשאי להחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי בחודש מסוים, בו הייתה לדעת המזמין, פעילות חריגה במרכז, לא יופעל מנגנון פרס/קנס. מובהר כי החלטה זו תתקבל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

12.10.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לעמוד בכל היעדים המפורטים להלן ובסעיף 10 במפרט, לרבות אלה אשר לא נכללו במנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, ולהציג למזמין מדי חודש דוחות ניהוליים אשר ישקפו את מידת עמידתו בכלל היעדים המפורטים בסעיף זה.

12.10.7. מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות כמפורט בסעיף 8 במפרט.

12.10.8. יעדים כמותיים



- 12.10.8.1 היעדים הכמותיים המוגדרים לעיל ולהלן ובסעיף 10 במפרט, ימדדו בגין כל יום עבודה של המרכז בנפרד.
- 12.10.8.2 בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על ידי המזמין כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.
- 12.10.8.3 כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה הבאה. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, יעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות בטבלה שלהלן:

| מדרגה | כמות חריגות חודשיות | גובה קנס/פרס עד 100,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 101,000-200,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 201,000-230,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 300,000 או יותר פניות נענות בחודש |
|-------|---------------------|---|--|--|--|
| 1 | 0 | פרס בסך 10,000 ₪ | פרס בסך 20,000 ₪ | פרס בסך 30,000 ₪ | פרס בסך 40,000 ₪ |
| 2 | 1-5 | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ |
| 3 | 6-8 | קנס בסך 10,000 ₪ | קנס בסך 20,000 ₪ | קנס בסך 30,000 ₪ | קנס בסך 40,000 ₪ |
| 4 | 9-12 | קנס בסך 50,000 ₪ | קנס בסך 60,000 ₪ | קנס בסך 70,000 ₪ | קנס בסך 90,000 ₪ |
| 5 | +13 | קנס בסך 80,000 ₪ | קנס בסך 90,000 ₪ | קנס בסך 100,000 ₪ | קנס בסך 150,000 ₪ |
| | | הפרה יסודית של החוזה | הפרה יסודית של החוזה | הפרה יסודית של החוזה | הפרה יסודית של החוזה |



- 12.10.8.4 . במקרה של צבירת 13 חריגות ומעלה בגין אי עמידה ביעדים הכמותיים במהלך החודש, אזי מעבר לפיצוי המוסכם בגין החריגות בהתאם למנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של החוזה.
- 12.10.8.5 . סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים הכמותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ) . סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית.
- 12.10.8.6 . סך הפרס על עמידת הספק ביעדים הכמותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.
- 12.10.8.7 . הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים הכמותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה-5 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.
- 12.10.9 . יעדים איכותיים
- 12.10.9.1 . מנגנון פרס/ קנס עבור עמידת הספק ביעדים האיכותיים נקבע על פי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, על פי המפורט להלן ועל פי היעדים המפורטים בסעיף 10 במפרט.
- 12.10.9.2 . לכל אחד מהיעדים נקבע אחוז סטייה ביחס ליעד ובהתאם לחריגה מיעד זה נקבעה מדרגת "פרס/ קנס".

| פרמטר | שיטת חישוב | חריגה | גובה קנס/פרס עד 100,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 101,000-200,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 201,000-230,000 פניות נענות בחודש | גובה קנס/פרס 300,000 או יותר פניות נענות בחודש |
|--|---|----------------|---|--|--|--|
| מבחן ידע | כמות הנבחנים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה | מתחת ל-68% | קנס 25,000 ₪ | קנס 35,000 ₪ | קנס 45,000 ₪ | קנס 65,000 ₪ |
| | | -68.01% 78% | קנס 20,000 ₪ | קנס 30,000 ₪ | קנס 40,000 ₪ | קנס 50,000 ₪ |
| | | -78.01% 82% | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ |
| | | -82.01% 90% | פרס 5,000 ₪ | פרס 10,000 ₪ | פרס 15,000 ₪ | פרס 25,000 ₪ |
| | | 90.01-100% | פרס 10,000 ₪ | פרס 15,000 ₪ | פרס 20,000 ₪ | פרס 40,000 ₪ |
| ציוני הקשבות למענה טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי | כמות הנציגים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה | מתחת ל-68% | קנס 25,000 ₪ | קנס 35,000 ₪ | קנס 45,000 ₪ | קנס 65,000 ₪ |
| | | -68.01% 78% | קנס 20,000 ₪ | קנס 30,000 ₪ | קנס 40,000 ₪ | קנס 50,000 ₪ |



| | | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | -78.01% 82% | | |
| פרס 25,000 ₪ | פקס 15,000 ₪ | פרס 10,000 ₪ | פרס 5,000 ₪ | -82.01% 90% | | |
| פרס 40,000 ₪ | פרס 20,000 ₪ | פרס 15,000 ₪ | פרס 10,000 ₪ | 90.01-100% | | |
| קנס 65,000 ₪ | קנס 45,000 ₪ | קנס 35,000 ₪ | קנס 25,000 ₪ | 64% ומטה | תוצאות סקר | ציון שביעות רצון לקוחות |
| קנס 50,000 ₪ | קנס 40,000 ₪ | קנס 30,000 ₪ | קנס 20,000 ₪ | - 64.01% 78% | סקר בתקופת המדידה | |
| 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | 0 ₪ | -78.01% 85% | | |
| פרס 25,000 ₪ | פקס 15,000 ₪ | פרס 10,000 ₪ | פרס 5,000 ₪ | -85.01% 90% | | |
| פרס 40,000 ₪ | פרס 20,000 ₪ | פרס 15,000 ₪ | פרס 10,000 ₪ | 90.01% ומעלה | | |

12.10.9.3 סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים האיכותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית.

12.10.9.4 סך הפרס על עמידת הספק ביעדים האיכותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.

12.10.9.5 הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים האיכותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה-5 לחודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

12.11. הצמדה

12.11.1 כללי ההצמדה יותאמו לרכיב התמורה הרלבנטי כמפורט להלן.



12.11.2. הצמדת רכיב שעות login נציגי שירות –

12.11.2.1. הצמדת רכיב זה נחלקת לשני חלקים – הצמדת חלק שהינו שכר עבודה והצמדת חלק שאינו שכר עבודה.

12.11.2.2. הצדדים מסכימים כי לצורך חישוב ההצמדה בלבד, 75% מהתעריף אשר נקב הספק בהצעתו למכרז לשעת login נציגי שירות ("תעריף 1" כהגדרתו לעיל) ייחשב כשכר עבודה ו-25% מתעריף זה ייחשב כחלק שאינו שכר עבודה.

12.11.2.3. כללי ההצמדה בעדכון רכיבי השכר:

א. במקרה שעודכן גובה שכר מינימום לשעה, כהגדרתו בחוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987 (להלן: "שכר מינימום לשעה"). יעודכן בהתאם תעריף שעת ה-login המשולם כאמור לספק. העדכון יחול במועד עדכון גובה שכר מינימום לשעה.

ב. עדכון תעריף שעת ה-login כאמור, ייעשה בשיעור זהה לשיעור שבו עודכן שכר מינימום לשעה.

ג. יצוין כי שכר המינימום לשעה אשר ממנו יחל מנגנון העדכון כאמור הינו שכר המינימום לשעה, כפי שהינו ידוע נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז (29.12.12) (ש לשעת עבודה).

12.11.2.4. למען הסר ספק, העדכון יחול על רכיבי שכר עבודה בהתאם לחלוקה המפורטת לעיל. כללי ההצמדה עבור חלק שאינו שכר עבודה:

א. הגדרות בנושא הצמדה

א.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז (קרי, התאריך: 2.4.19).

א.2. תאריך התחלת הצמדה – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור להלן), קרי תאריך 2.10.20.

א.3. מדד התחלתי – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה, קרי מדד חודש אוגוסט 2020 (אשר יפורסם בתאריך 15.9.20).

א.4. המדד הקובע – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

א.5. הצמדה שלילית – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

א.6. מדד המחירים לצרכן – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

ב. עקרונות ביצוע הצמדה

ב.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן.

ב.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

ב.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

ב.4. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד המזמין.



ג. מנגנון ביצוע הצמדה

- 1.ג. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט להלן. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 2.ג. ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 24 חודשים מתאריך הבסיס, ובכל 6 חודשים לאחר מכן.
- 3.ג. על אף האמור לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% או יותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא - המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי וביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור לעיל.

12.11.3. הצמדת רכיב שעות הדרכה נציגי שירות –

הצמדת רכיב זה תהיה זהה להצמדת רכיב שעת login לנציגי שירות כמפורט לעיל.

12.11.4. הצמדת רכיב שעות פיתוח לשירותים חדשים –

רכיב זה ישולם בהתאם לתעריפים העדכניים אשר יפורסמו על ידי אגף החשב הכללי במרכז המרכזי לאספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה (בהתאם להוראת תכ"מ 16.2.0.11) במועד ביצוע התשלום בפועל.

12.11.5. הצמדת רכיב רישיון למערכת ניהול ידע לשימוש עובדי המזמין –

רכיב זה יוצמד למדד באופן המפורט בסעיף 12.11.2 לעיל.

12.11.6. הצמדת החזר הוצאות הקמה –

רכיב זה יוצמד למדד באופן המפורט בסעיף 12.11.2 לעיל.

12.12. תנאי תשלום התמורה

12.12.1. מוסכם בין הצדדים כי פרט לתמורה המפורטת לעיל ולהלן, לא ישלם המזמין, בין במהלך תקופת ההסכם ובין לאחריה, כל סכום נוסף לספק ו/או לכל גורם אחר כלשהו, למעט מע"מ בשיעורו על פי דין. מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יתווסף לשיעורים האמורים לעיל וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעורו על פי דין כפי שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.

12.12.2. בתחילת כל שנת כספים במהלך תקופת ההתקשרות, וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לחשב המזמין צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס, כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פקודת מס הכנסה [נוסח



חדש] ועל פי חוק מס ערך מוסף, וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ.

12.12.3. המזמין ישלם לספק את התשלומים לפי סעיף זה, בכפוף לאישור החשבונות על ידי איש הקשר מטעם המזמין, כמפורט להלן.

12.12.4. הספק יגיש למזמין עד ה- 10 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, חשבונות כמניין חשבונות המס כמפורט להלן בגין ביצוע השירותים אשר ניתנו על ידו בחודש שקדם לו. כל חשבון ייוחד לתחום שירות אחר בגינו מתבקשת התמורה וזאת בהתאם לפירוט שלהלן ביחס לחשבונות המס. החשבונות כאמור יכללו את כל סוגי רכיבי התמורה שהיו בחודש הרלבנטי.

לכל חשבון יצורפו כל הדוחות הנדרשים בהתאם להסכם זה, על נספחיו, לאישור התשלומים כאמור.

הדוחות יאופיינו בשלב הקמת המרכז ויאושרו על ידי המזמין.

12.12.5. החשבונות החודשיים כאמור יאושרו על ידי איש הקשר מטעם המזמין ו/או מי מטעמו לאחר בדיקה ובקרה של כל הנתונים המפורטים בהם והתאמתם להוראות הסכם זה, על נספחיו. רק לאחר אישורו, ימציא הספק למזמין חשבונות מס כמפורט להלן.

מובהר בזאת כי אין באישור החשבונות על ידי איש הקשר מטעם המזמין ו/או מי מטעמו, כדי לגרוע מזכותו של המזמין לבדוק פעם נוספת את נכונות חשבונות המס ואת התאמתן להוראות הסכם זה, על נספחיו. כמו כן, אין באישור החשבונות ו/או באישור חשבונות המס כדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה על נספחיו, והספק מוותר בזאת על כל טענה בקשר לכך.

12.12.6. להלן פירוט חשבונות המס אותן ימציא הספק למזמין לאחר אישור החשבונות החודשיים כאמור לעיל:

12.12.6.1. חשבונית מס בגין שעות login נציגי שירות - מדי חודש במהלך תקופת ההתקשרות, יגיש הספק למזמין חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות login נציגי שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה. לחשבונות זו יצורף נספח ובו פירוט חישוב שעות login נציגי שירות ברוטו בניכוי מנגנון יעילות – שעות login נציגי שירות נטו כמפורט לעיל.

12.12.6.2. חשבונית מס בגין שעות הדרכה נציגי שירות – בכל חודש במהלך תקופת ההתקשרות וככל שבוצעו שעות הדרכה כאמור, יגיש הספק למזמין חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות הדרכה נציגי



שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

לחשבונית מס זו יצורף נספח ובו פירוט שמות נציגי השירות אשר עברו את ההדרכה, מהות ההדרכה אשר הועברה להם, משך ההדרכה, מועד תחילת העסקתם במרכז, מועד הסמכתם למתן השירותים במרכז וכן כל פרט נוסף אותו ידרוש המזמין.

ביחס להדרכה הראשונית אותה יידרשו נציגי השירות לעבור טרם לתחילת מתן השירותים על ידם במרכז, הרי שהספק יכלול את שעות ההדרכה בגינם בחשבונית כאמור רק בתום התקופה כמפורט בסעיף 12.6.4.1 להסכם לעיל.

בנוסף לנספח כאמור, על הספק לצרף לחשבונית זו רשימת נוכחות של שמות עובדיו אשר עברו את ההדרכה בגינה נדרש תשלום התמורה, בה תופיע חתימתו של כל אחד מהם בתחילת יום ההדרכה ובסיומה וכן דו"חות נוכחות של כל העובדים אשר השתתפו בהדרכה באותו יום על פי קריאות שעון כמפורט בסעיף

12.12.6.3. חשבונית מס שעות פיתוח - ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, ביצע הספק שעות פיתוח כמפורט בסעיף זה, בהתאם להזמנת רכש אשר הוצאה לו על ידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין, יגיש הספק למזמין חשבונית מס נוספת ונפרדת בגין התשלומים המגיעים לו בגין שעות הפיתוח כאמור. חשבונית המס כאמור, תוגש בתחילת חודש קלנדרי בגין שעות הפיתוח אשר בוצעו על ידי הספק בחודש הקודם. החשבונית תוגש בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

12.12.6.4. חשבונית מס רישיונות למערכת ניהול ידע - ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, סיפק הספק למזמין רישיונות למערכת ניהול ידע עבור עובדי המזמין כמפורט בסעיף זה, בהתאם להזמנת רכש אשר הוצאה לו על ידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין, יגיש הספק למזמין חשבונית מס נוספת ונפרדת בגין התשלומים המגיעים לו בגין אספקת הרישיונות. החשבונית כאמור, תוגש בתחילת חודש קלנדרי בגין הרישיונות הנוספים שסופקו בחודש הקודם. חשבונית מס זו תוגש בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

12.12.6.5. חשבונית מס החזר הוצאות הקמה - במועדי תשלום החזר הוצאות ההקמה כמפורט בסעיף זה, יגיש הספק למזמין חשבונית מס נוספת ונפרדת בגין התשלומים המגיעים לו בגין כך. חשבונית מס זו תוגש בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.



- 12.12.7. לכל אחת מהחשבוניות כאמור, יצורפו כל הדוחות הנדרשים לאימות הסכומים המפורטים בהן, הכוללים את כל סוגי רכיבי התמורה כמפורט בסעיף זה שהיו בחודש הרלוונטי. כאמור לעיל, דוחות מפורטים יאופיינו בשלב הקמת המרכז בשיתוף ואישור המזמין.
- 12.12.8. המזמין אינו מתחייב לרכוש מהספק שירותים בהיקף כלשהו והזמנת השירותים תהיה על פי צרכי המזמין ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 12.12.9. תשלום התמורה יבוצע במועד הקבוע בהוראת תכ"מ 1.4.0.3 "ביצוע תשלומים בגין התחייבויות" או כל מועד נדחה אחר אשר יקבע על ידי החשב הכללי. הצדדים מסכימים כי לעניין מועד תשלום התמורה, החשבוניות עבור שעות login נציגי שירות ועבור שעות הדרכה נציגי שירות ייחשבו כתשלומים אשר במהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות וישולמו במועד הנקוב בהוראת התכ"מ האמורה לתשלומים מסוג זה.

13. דיווח ושיתוף פעולה עם ביקורת

- 13.1. בנוסף לדוחות אשר יועברו מהספק למזמין באופן שוטף בהתאם למפורט במפרט וכהגדרתן בשלב ההקמה, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת ובהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי, דוחות בקשר למתן השירותים, כולם או חלקם, ועל הספק יהא להיענות לדרישה זו וליתן את הדוחות בהתאם וללא דיחוי.
- 13.2. הספק ידווח למזמין באופן שוטף על סוגיות שונות העולות ממתן השירותים, רעיונות שונים לשיפור ועדכון תהליכים, נושאים שונים העולים במהלך יום העבודה השוטף, כל זאת במסגרת שגרות העבודה השוטפת ובכל עת שהדבר יידרש. כמו כן, בכל מקרה שבו מתעוררת, במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, אשר יש בה כדי לפגוע במהלך מתן השירותים באופן שוטף, ידווח הספק בכתב לאיש הקשר מטעם המזמין בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.
- 13.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על ידי המזמין ו/או אגף החשב הכללי ו/או מבקר המדינה ו/או עם כל גורם מקצועי אשר ימונה על ידי מי מגורמים אלו (להלן: "גורם מבקר").
- 13.4. הספק יאפשר לכל גורם מבקר, גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידי הספק והקשור לשירותים, ובכלל זאת כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.
- 13.5. הספק ימסור לבקשת הגורם המבקר כל מידע כאמור וכל נתון אחר המצוי בידיו, ברשותו או בשליטתו, הנחוץ לדעת הגורם המבקר לצורך בדיקת אופן קיום הוראות חוזה זה על ידי הספק.
- 13.6. יובהר כי התחייבות הספק עפ"י סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות ועד תום תקופת ההתיישנות על פי דין.

14. קיצוז ועיכבון



- 14.1. המזמין יהיה רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום אותו הספק חייב למזמין בהתאם להוראות הסכם זה וכן בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק או מי מטעמו.
- 14.2. בטרם ייעשה המזמין שימוש בזכותו לקיזוז ו/או עיכבון כאמור, ייתן המזמין לספק הודעה בכתב מראש בדבר כוונתו זו.
- 14.3. הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו למזמין וכן לא יהיה רשאי לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות המזמין כלפיו.

15. ויתור

- 15.1. כל ויתור או אורכה או הנחה או הימנעות או שיהוי (להלן: "ויתור") מצדו של המזמין במימוש כל זכות מזכויותיו על פי הסכם זה, לא יהא בר תוקף אלא אם כן נעשה ונחתם בכתב על ידי איש הקשר מטעמו של המזמין.
- 15.2. ויתור כאמור לא ייחשב כויתור קבוע על כל הפרה לאחר מכן של אותה זכות או זכות אחרת.

16. שמירת סודיות

- 16.1. הספק מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים הכרוכים בביצוע השירותים שהגיעו או שיגיעו לידי ו/או למי מטעמו לפי חוזה זה. כמו כן, מתחייב הספק לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שהגיעה ו/או תגיע אליו ו/או למי מעובדיו של הספק ו/או למי מטעמו עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. הספק מתחייב למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 16.2. מידע שהספק ייתן שירות לגביו וכל מידע אחר שהספק יהיה חשוף בפניו, עובדיו או מי מטעמו, הינו בבעלותו המלאה והבלעדית של המזמין והספק או מי מטעמו לא יהיה רשאי להשתמש בו ו/או לפרסמו ו/או לגלותו בכל דרך שהיא.
- 16.3. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע ההסכם ו/או במהלך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה או אגב ביצוע ההסכם, בין בתקופת ההסכם ובין לאחר מכן כמתחייב על פי כל דין. הספק מתחייב לחתום ולהחתיים את עובדיו המועסקים על ידו ו/או כל מי מטעמו על הצהרת סודיות על פי הטופס המצורף כנספח מס' 3 להסכם.
- 16.4. הספק, עובדיו וכל מי מטעמו יצהירו כי ידוע להם כי אי מילוי ההתחייבויות על פי סעיף זה מהווה עבירה ובין היתר על פי סעיף 118 ו-119 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, סעיף 142 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1975, סעיף 231 לפקודת המכס, סעיפים 231, 232 ו-234 לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש], סעיף 105 לחוק מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה ורכישה), התשכ"ג - 1963, סעיף 50 לחוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א - 1961, סעיף 19 לחוק מס קניה (טובין ושירותים), תשי"ב - 1952 וסעיף 23 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.
- 16.5. הספק מתחייב להחזיר למזמין כל מסמך שנמסר לו בקשר עם חוזה זה מיד בתום הטיפול בו לצורך מתן השירותים על פי חוזה זה.



16.6. הספק מצהיר כי ידוע לו שלצורך ביצוע השירותים קיימות הגבלות ביטחוניות מיוחדות, וכי עובד הספק ו/או מי מטעמו של הספק אשר לא תאושר העסקתו על ידי גורמי הביטחון הרלוונטיים מטעם המזמין, לא יועסק על ידי הספק בקשר לביצוע החוזה.

16.7. הספק מתחייב להיענות לכל דרישות הממונה על הביטחון במזמין. הספק מתחייב לדווח לאלתר לאיש הקשר מטעמו של המזמין בכל מקרה של אובדן מסמכים, תעודות, פרטי מידע וכדומה, אם וככל שיהיו מקרים כאלה.

סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

17. ניגוד עניינים

17.1. הספק מצהיר כי במועד חתימת חוזה זה אין כל חשש לניגוד עניינים ביחס לביצוע השירותים נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או למי מטעמו. הספק מתחייב לחתום על תצהיר והתחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף להסכם זה כנספח מס' 6 להסכם.

17.2. הספק מתחייב כי ככל שיתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על חוזה זה, על הספק ו/או על מי מטעמו, העלולות להעמיד/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליו להביא את פרטי המקרה בפני איש הקשר מטעם המזמין מיד עם היוודע לו על כך ולפעול בהתאם להנחיות המזמין.

17.3. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לא יעשה שימוש בכל מידע או מסמך שהגיע לידו במהלך מתן השירותים שלא לשם מתן השירותים עבור המזמין.

17.4. הספק מתחייב שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניקה לו בקשר עם מתן השירותים על ידיו. הספק מתחייב לדווח לאיש הקשר מטעם המזמין לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לו טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיו.

17.5. הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יימנע מלבקר בפומבי (במסיבת עיתונאים, בראיון עיתונאי, בנאום במקום פומבי, בשידור, או בכל דרך פומבית אחרת) וכן תוך כדי מתן השירותים, את הממשלה, משרדי הממשלה ומדיניותם לגבי נושאים הנוגעים לשירותים.

סעיף זה הוא תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

18. הפרת ההסכם

18.1. מבלי לפגוע בכלליות הסכם זה, הפרת האמור בסעיפים 4,5,6,7,10 ו-17 להסכם זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

18.2. הפרת הספק הסכם זה הפרה יסודית כהגדרתה לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א – 1970, או הפרת תנאי אחר מתנאי הסכם זה ולגבי הפרה זו ניתנה לספק הארכה לקיום התנאי, והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, רשאי המזמין בכל אחד מן המקרים שפורטו לבטל הסכם זה ו/או לחלופין רשאי המזמין לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר היה אמור להיעשות על ידי הספק וזאת על חשבון הספק, וזאת בנוסף על כל זכות שיש בידי המזמין על פי כל דין לאכוף על הספק לבצע התנאי ו/או ההתחייבויות על-פי ההסכם.



- 18.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור, יהיה המזמין רשאי לבטל הסכם זה ללא צורך בהודעה מוקדמת לספק, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 18.3.1. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או רכוש הספק.
 - 18.3.2. אם ימונה קדם מפרק או מפרק זמני או מפרק קבוע לספק.
 - 18.3.3. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום.
 - 18.3.4. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר או העסיק קבלן משנה בביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, מבלי לקבל מראש את הסכמת המזמין בכתב.
 - 18.3.5. אם הספק הסתלק מביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם.
 - 18.3.6. כאשר יש בידי המזמין הוכחות להנחת דעתו שהספק או אדם אחר בשמו או מטעמו נתן ו/או הציע לאדם אחר שוחד, מענק או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם זה.
 - 18.3.7. אם הספק נפטר, פשט רגל או הפך בלתי כשיר לפעולות משפטיות.
- 18.4. עם הפסקת ההתקשרות על פי סעיף זה, רשאי המזמין לשקול בין בעצמו ובין בהתקשרות עם צד ג' להמשיך ולבצע את העבודות והשירותים נשוא הסכם זה.

19. תוכנית ההיפרדות

- 19.1. הסעיפים הבאים מתארים את עקרונות ההיפרדות בין הצדדים ואת הפעולות אותן על הספק לבצע בכל מקרה בו ההתקשרות בין הצדדים תסתיים, בין אם במועדה המקורי ובין אם טרם לכך מכל סיבה שהיא.
- 19.2. תקופת ההיפרדות תימשך 150 יום. למזמין נתונה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לקצר (אך לא פחות מ-45 יום) או להאריך תקופה זו בהודעה בכתב אשר תישלח לספק.
- הסתיימה תקופת ההתקשרות במועדה המקורי, תחל תקופת ההיפרדות 150 יום טרם למועד סיום ההתקשרות.
- הסתיימה תקופת ההתקשרות טרם למועדה המקורי, תחל תקופת ההיפרדות החל מיום הודעתו בכתב של המזמין לספק בדבר סיום ההתקשרות.
- 19.3. עם תחילת תקופת ההיפרדות ותוך שבוע ימים ממועד תחילתה, יוקם צוות היפרדות, אשר יכלול את איש הקשר מטעם המזמין ו/או מי מטעמו ואת מנהל המרכז. המזמין יהיה רשאי לצרף לצוות זה גם נציג מטעמו של הספק החדש אשר ייבחר על ידי המזמין לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה (להלן: "**הספק החדש**"). הספק מתחייב לשתף פעולה עם ספק חדש זה.
- 19.4. במהלך תקופת ההיפרדות, יידרש הספק לבצע את הפעולות הבאות:
- 19.4.1. הספק ימשיך להפעיל את המרכז תוך עמידה במלוא התחייבויותיו כמפורט בהסכם ההתקשרות על נספחיו, לרבות התחייבותו לעמוד ביעדים כמותיים ואיכותיים כמפורט בסעיף 10 במפרט. למען הסר ספק, בתקופה זו, ימשיך לפעול מנגנון פרס/קנס כמפורט בסעיף 12.10 בהסכם ההתקשרות.
 - 19.4.2. הספק יעביר למזמין את כל המידע, הנתונים, ובכלל זה את כל המידע שמסר המזמין לספק ואת כל המידע שהכין הספק במסגרת השירותים (תיק עדכני הכולל יישומים, טבלאות, פיתוחים,



ממשקים, נהלי עבודה, תיעוד לביצוע פרויקטים וכיו"ב וכל תיעוד שנערך בקשר לשירותים) באופן שיידרש על ידי המזמין.

19.4.3. הספק יחזיר למזמין את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידיו לפני תחילת מתן השירותים לפי חוזה זה.

19.5. תקופת ההיפרדות תכלול את תת התקופות הבאות:

19.5.1. תקופת חפיפה – תקופת החפיפה תארך 60 ימים. למזמין נתונה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לקצר או להאריך תקופה זו בהודעה בכתב אשר תישלח לספק. בנוסף לפעולות המפורטות לעיל, בתקופת החפיפה ישלים הספק את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע, אלא אם ייקבע המזמין אחרת.

נבחר ספק חדש על ידי המזמין, מתחייב הספק לבצע העברה מסודרת וחפיפה לספק החדש, לרבות מתן אפשרות לספק החדש להיכנס למרכז לצפייה, הקשבה לשיחות וללימוד אופן מתן השירותים. המזמין יהיה רשאי להורות כי חפיפה זו תתבצע בנוכחותו. המזמין ו/או הספק החדש יהיו רשאים לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה עמם התקשר הספק לצורך אספקת השירותים, על מנת להתקשר עמו באופן ישיר לרכש מוצרים ו/או לביצוע שירותים מכל סוג שהוא.

19.5.2. תקופת מעבר – תקופת המעבר תארך 90 ימים, אשר יחלו עם סיום תקופת החפיפה. למזמין נתונה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לקצר או להאריך תקופה זו בהודעה בכתב אשר תישלח לספק.

בתקופת המעבר, ייערך הספק החדש לאספקת השירותים, כאשר במקביל ימשיך הספק לספק את השירותים. ייתכן ובתקופה זו, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, העברת ביצוע השירותים על ידי הספק החדש תיעשה באופן מדורג.

19.6. תשלום החשבונית האחרונה עבור התמורה לספק ייעשה בכפוף לקבלת תצהיר של הספק לפיו אין לו כל דרישה כלפי המזמין ביחס להסכם זה וכן הוא מתחייב שהשלים את מלוא התחייבויותיו נשוא תוכנית ההיפרדות כמפורט לעיל.

20. ביצוע השירותים על ידי המזמין על חשבון הספק

20.1. מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו למזמין, על פי חוזה זה ועל פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו ע"י הספק, יהא המזמין רשאי, אך לא חייב, להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון הספק ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא, לרבות ההוצאות בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע השירותים, זאת בנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה לרבות פיצויים, וכל סעד שזכאי המזמין לדרוש על פי כל דין.

20.2. כל סכום שחובת תשלומה על פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי המזמין, יוחזר למזמין על ידי הספק צמוד למדד, ממועד התשלום על-ידי המזמין ועד ההחזר בפועל ובתוספת ריבית כמקובל על פי הוראות



החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המזמין לקזז סכום זה מכל סכום שהוא חייב בתשלום לספק, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

21. פיצויים מוסכמים

- 21.1. הצדדים מצהירים בזאת, כי בכל מקרה של הפרת איזה מהוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו, אשר לא תוקנה תוך הזמן שהוגדר בהתאם להוראות המזמין או תוך זמן סביר ו/או בכל מקרה בו ניתנה הנחייה על ידי המזמין, בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות על נספחיו, והספק לא ביצע אותה בתוך פרק הזמן אותו הגדיר המזמין, יהא המזמין רשאי – לפי שיקול דעתו המוחלט – לדרוש מהספק פיצוי מוסכם בשיעור של עד 1% מסכום התמורה החודשית הכוללת אשר אמורה להיות משולמת לספק באותו חודש בהתאם להוראות הסכם זה, וזאת ביחס לכל מקרה. סך זה מהווה פיצוי ראשוני ומינימאלי בלבד לנזקים אשר נגרמו למזמין בנסיבות האמורות, ואין בו על מנת לגרוע מזכות המזמין לפיצוי בגין מלוא הנזק שיגרם לו בגין פעולות אלה, או מכל זכות אחרת הנתונה למזמין לפי חוזה זה או לפי כל דין, וכן אין בו כדי לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.
- אין בקביעת הפיצויים המוסכמים כאמור לעיל כדי לגרוע ו/או למעט מההוראות המפורטות בהסכם זה, על נספחיו, בדבר תחולת מנגנון הפרס/קנס כמפורט בסעיף 12.10 בהסכם ההתקשרות. מנגנון זה יחול באופן שוטף על חישוב התמורה כמפורט בסעיף 12 בהסכם לעיל.
- 21.2. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למזמין על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המזמין רשאי לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בהסכם זה.
- 21.3. מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמין על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למזמין לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לו ו/או למי מטעמו מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 21.4. עוד מובהר בזאת, כי המזמין יהא רשאי להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את גובה הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.

22. הוראות שונות

- 22.1. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים והוא מבטל כל חוזה, הסדר, זיכרון דברים, מצג או הבטחה קודמים.
- 22.2. כותרות הסעיפים הוכנסו מטעמי נוחות בלבד ולא יהיה בהם כל משקל פרשני.
- 22.3. כל שינוי או תיקון להסכם יהיה בר תוקף בהסכמת שני הצדדים בכתב.

23. סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא לבתי המשפט המוסמכים בירושלים בלבד.

24. כתובת הצדדים והודעות



- 24.1. כל הודעה של צד בקשר עם הסכם זה, תשלח בדואר רשום למשרדו של הצד השני לפי הכתובות המצוינות במבוא להסכם זה או תימסר ביד במשרדו של הצד השני.
- 24.2. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כהודעה שנמסרה ביד כעבור 72 שעות ממועד מסירתה כדין בדואר.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מנהל רשות המיסים בישראל

חתימה וחותמת

חתימה וחותמת

חתימה וחותמת

חשב רשות המיסים בישראל

חתימה וחותמת



נספח מס' 1 להסכם ההתקשרות

הצעת הספק למכרז על כלל נספחיה

(לרבות מסמך השאלות והתשובות למכרז)



נספח מס' 2 להסכם ההתקשרות - מפרט השירותים

נספח זה בא להוסיף על הוראות ההסכם שבין הצדדים ולא יגרע מהן.

1. רקע:

1.1. רשות המסים בישראל (להלן: "המזמין") מעוניינת להקים מרכז מידע ושירות ארצי רב ערוצי עבור לקוחותיה.

1.2. המרכז יופעל במתכונת הבאה:

1.2.1. קו ראשון – הפעלת מרכז מידע ושירות ארצי רב ערוצי במיקור חוץ (לעיל ולהלן: "המרכז"). מרכז זה יוקם, ינוהל ויופעל על ידי הספק. בכלל זה, יהיה הספק אחראי, בין היתר, למיון וגיוס העובדים אשר ייבצעו את השירותים במרכז מטעמו של הספק, להכשרה ולהדרכת העובדים כאמור, ניהול שוטף של המרכז, התקנת מערכות תומכות משלימות, הטמעת תהליכי עבודה והתאמות נוספות במידה ויידרשו לצורך הרחבת מידע קיים או מתן מידע נוסף ככל שיידרש.

1.2.2. קו שני – המזמין מנהל ומפעיל כיום מרכזי מידע הממוקמים בירושלים (להלן: "הקו השני"). במהלך תקופת ההתקשרות, ימשיך קו זה להתקיים על ידי המזמין ובאחריותו תוך שינוי מדורג של מתכונת פעילותו בהתאמה לפעילות הקו הראשון.

1.3. הספק מתחייב לבצע לשביעות רצונו המלאה של המזמין את מלוא השירותים המפורטים בנספח זה.

1.4. איש הקשר מטעמו של המזמין לביצוע של הסכם זה הינו מר שלמה אוחיון, סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות או מי מטעמו. המזמין יהיה רשאי להחליף את איש הקשר מטעמו בכל עת על ידי מתן הודעה על כך לספק.

1.5. נציג הספק לצורך ביצוע הסכם ההתקשרות על נספחיו הינו מר/גב' _____, (יושם לאחר ההכרזה על ההצעה הזוכה), אשר הוצע על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז כמנהל הפרויקט. יובהר כי הספק לא יהיה רשאי להחליף את נציגו, אלא באישור מראש ובכתב של המזמין ובכפוף ליתר התנאים המפורטים בסעיף 3 להלן.

נציג הספק כאמור יהיה הנציג המוסמך של הספק להתחייב בשמו בכל הקשור למתן השירותים ובין היתר, ירכז את כל המידע, המסמכים והפעילות הקשורים במתן השירותים וכל הדרוש לצורך יישום וביצוע כל התחייבויות הספק על פי הסכם ההתקשרות על נספחיו, במלואן ובמועדן.

נציג הספק יתייצב בהתאם לדרישת איש הקשר מטעם המזמין או מי מטעמו, בהודעה מוקדמת של 48 שעות לפחות, בכל מיקום שייקבע, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם עובדי המזמין ו/או צדדים שלישיים, לצורך התייעצות ו/או עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים. למען הסר ספק, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגין ישיבות ופגישות אלה, למעט התמורה אשר ננקבה במפורש בהסכם ההתקשרות.

2. תהליכי העבודה

2.1. כללי



2.1.1. שעות פעילות

2.1.1.1. במסגרת פעילות הקו הראשון, המרכז יספק מידע ומענה בנושאי בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00. בימי חול המועד סוכות ופסח, לא תתקיים פעילות במרכז, וזאת ככל שגם עובדי המזמין יהיו בחופשה מרוכזת.

החל מהשעה 16:00 אחר הצהריים, תיסגר פעילות המרכז בקו השני, המנוהל ומופעל באמצעות המזמין. במקרים בהם יהיה צורך בהעברת פנייה מהמרכז להמשך טיפול של הקו השני, עובדי הספק אשר יועסקו במרכז יתאמו ציפיות עם הלקוח לחזרה אליו במהלך יום העבודה העוקב. הפנייה תועבר מהמרכז להמשך טיפול קו שני באמצעות פנייה ייעודית במערכת ניהול פניות ייעודית - crm.

2.1.1.2. בימי שישי וערבי חג, המרכז יספק מידע ומענה כאמור בין השעות 08:00-13:00. למזמין נתון שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק להרחיב את היקף הפעילות האמורה בימי שישי וערבי חג, לצמצמה, להפסיקה או לחדשה.

2.1.1.3. בנוסף לאמור, יספק המרכז מידע ושירותים באופן אוטומטי/דיגיטלי על ידי המערכות הטכנולוגיות אשר יותקנו במרכז למשך כל שעות היממה. בגין שירות זה, לא תשולם תמורה מעבר לתמורה אשר ננקבה בהסכם ההתקשרות.

2.1.1.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את שעות פעילות המרכז בהודעה לספק בכתב של 10 ימים מראש.

2.1.1.5. הספק יבצע באמצעות עובדי המרכז, פעילות יזומה בהתאם להנחיות המזמין, וזאת בנוסף לשירותים המפורטים לעיל. למען הסר ספק, בגין פעילות יזומה לא תשולם תמורה מעבר לתמורה בגין שעות login.

2.1.1.6. מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להוסיף לפעילות המרכז פעילויות נוספות. פעילויות אלה תוגדרנה באופן מסודר בשלבי אפיון מפורטים ובתהליך הקמה ייעודי. במסגרת זו, יוגדרו, בין היתר, שעות הפעילות במרכז לביצוע פעילויות אלה. הספק מתחייב לבצע את הנחיות המזמין ולבצע את הפעילות כאמור בהתאם למלוא דרישות הסכם זה על נספחיו.

2.1.2. תמיכה בשפות

2.1.2.1. המרכז יפעיל מענה בזמן אמת בשפות הבאות על ידי נציגי שירות דוברי שפות אלה:

2.1.2.1.1. עברית

2.1.2.1.2. ערבית

2.1.2.1.3. רוסית

2.1.2.1.4. אנגלית



2.1.2.1.5. אמהרית וצרפתית – תינתן לספק אפשרות למענה בטווח של עד 4 שעות עבודה מפניית הלקוח למרכז.

בהתייחס למענה בטווח של עד 4 שעות בשפות כאמור לעיל, יובהר כי במידה ולקוח אשר פנה למרכז וביקש לקבל שירות באחת משפות אלה ולא קיים נציג דובר השפה במרכז, מחויב המרכז לחזור ללקוח תוך 4 שעות עבודה מרגע פנייתו.

עוד יובהר כי המזמין יהיה רשאי להורות בכתב להעביר שפת שירות מטווח שירות של 4 שעות לטווח שירות של זמן אמת ולהיפך. הספק יהיה מחויב לבצע שינוי זה תוך עד 40 ימים ממועד הנחייתו של המזמין. מובהר ששינוי זה, ככל שיידרש, יהיה חלק מהשירותים השוטפים והספק לא יהיה זכאי בגינו לתשלום נוסף.

2.2. ערוצי הקשר שיפעיל המרכז

הספק ייתן מענה במרכז בערוצי הקשר הבאים - מענה טלפוני, פקס, לייב צ'אט, דוא"ל, פנייה מהאינטרנט, מיסרונים (כדוגמת ווטסאפ) ורשתות חברתיות (כדוגמת פייסבוק).

המזמין יהיה רשאי להוסיף בהודעה בכתב לספק ערוצי קשר נוספים בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב לבצע שינוי זה תוך 90 ימים ממועד הודעתו של המזמין כאמור. מובהר ששינוי זה, ככל שיידרש, יהיה חלק מהשירותים השוטפים והספק לא יהיה זכאי בגינו לתשלום נוסף.

2.3. תהליכי העבודה הנדרשים ליישום במרכז

2.3.1. מרכז השירות יספק מענה ארצי בתחומי פעילותו של המזמין, כדוגמת - מס הכנסה, מענק עבודה, מע"מ, לרבות החזר בלו על סולר ומיסוי מקרקעין.

המזמין יהיה רשאי להוסיף תחומים נוספים בהם תינתן תמיכה על ידי המרכז. הספק מתחייב ליתן תמיכה זו באמצעות המרכז בהתאם להנחיות המזמין ובהתאם למלוא דרישות הסכם זה על נספחיו. המזמין יתאם עם הספק את זמן ההיערכות וההטמעה הנדרשים לצורך תחילת מתן התמיכה כאמור ובלבד שזמן ההיערכות וההטמעה לא יעלה על שלושה חודשים החל מהמועד בו הודיע על כך המזמין לספק או פרק הזמן שנקבע על ידי המזמין – לפי המוקדם מבניהם.

2.3.2. בכל אחד מתחומי המענה יידרש המרכז לטפל בארבעה תהליכי אב :

2.3.2.1. מענה לפניית בירור מידע כללי

2.3.2.2. מענה לפניית בירור מידע אישי

2.3.2.3. תמיכה בשירותים מקוונים

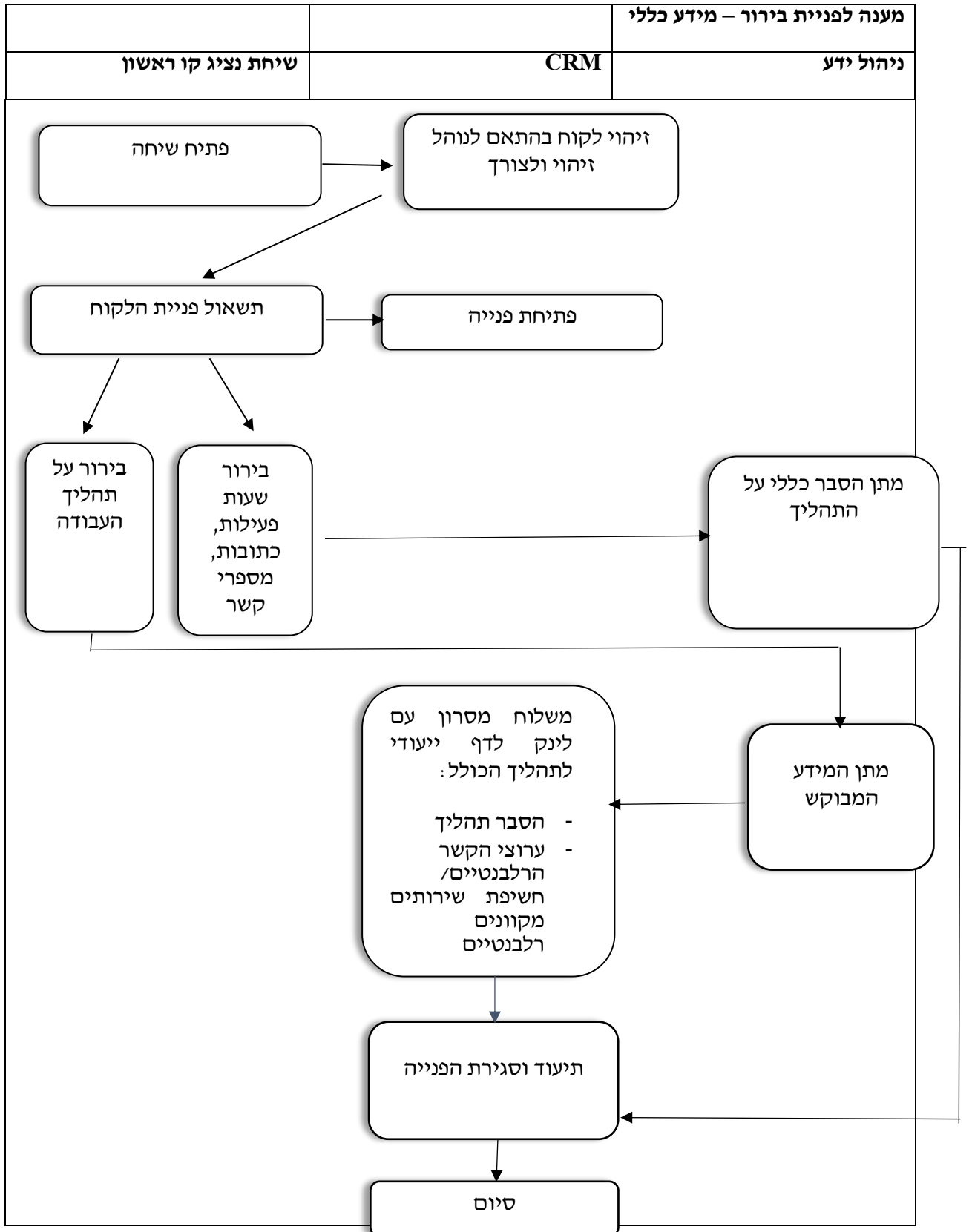
2.3.2.4. פניה יזומה או כל דרישה בהתאם להנחיית המזמין.



- 2.3.3. תהליכי העבודה המפורטים לעיל הינם התהליכים המרכזיים בלבד ומובאים לצורך הדוגמא וההמחשה בלבד. במסגרת תהליך ההקמה של המרכז ולאחר מכן בתקופת ההתקשרות, יבוצע אפיון מפורט של כלל תהליכי העבודה והמידע הרלוונטיים, תוך הגדרת שלבי התהליך, מערכות רלוונטיות לכל תהליך, SLA, לתהליך ולתתי תהליכים, מנגנוני בקרה, דוחות ניהוליים ועוד.
- 2.3.4. הספק נדרש לבצע את כל תהליכי העבודה הנדרשים לצורך הפעלת המרכז וביצוע מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 2.3.5. למזמין נתונה הזכות להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות המרכז. כמו כן, למזמין נתונה הזכות לצמצם ו/או להפחית את תחומי הפעילויות המתוארים בנספח זה ולהעבירם לביצוע על ידי כל גורם אחר, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב שלא להעלות כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.



2.4. דוגמא לתיאור תהליך אב - מענה לפניית בירור מידע כללי

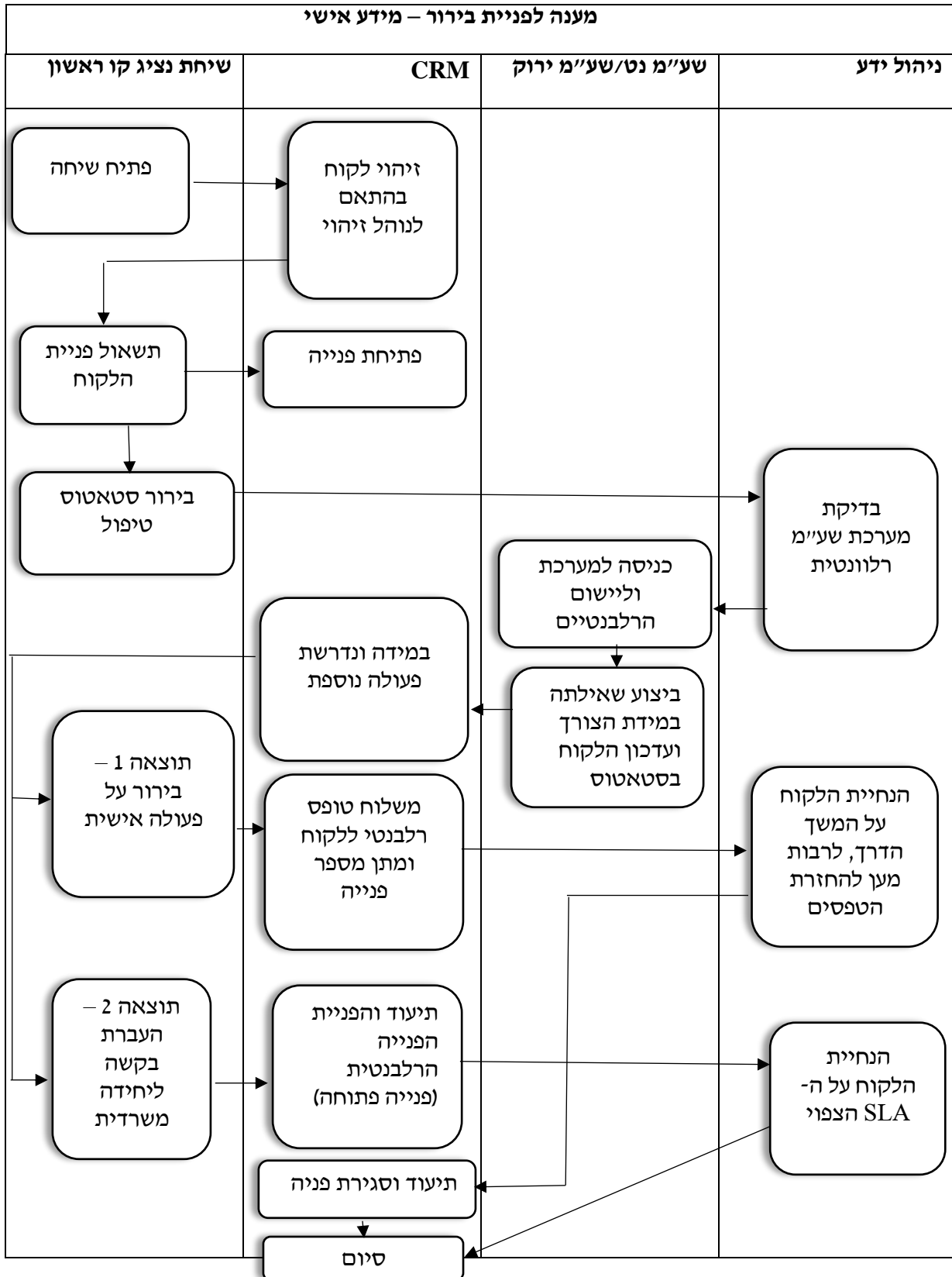




2.4.1. דגשים - תהליך מענה לפניית ברור מידע כללי :

2.4.1.1. נוהל זיהוי לקוח – הספק מתחייב לפעול בהתאם לנוהל עבודה אשר יועבר אליו על ידי המזמין לאחר תחילת תקופת ההתקשרות. מידע כללי מתאפשר ברמת זיהוי "לקוח אנונימי" ו/או "לקוח מזוהה".

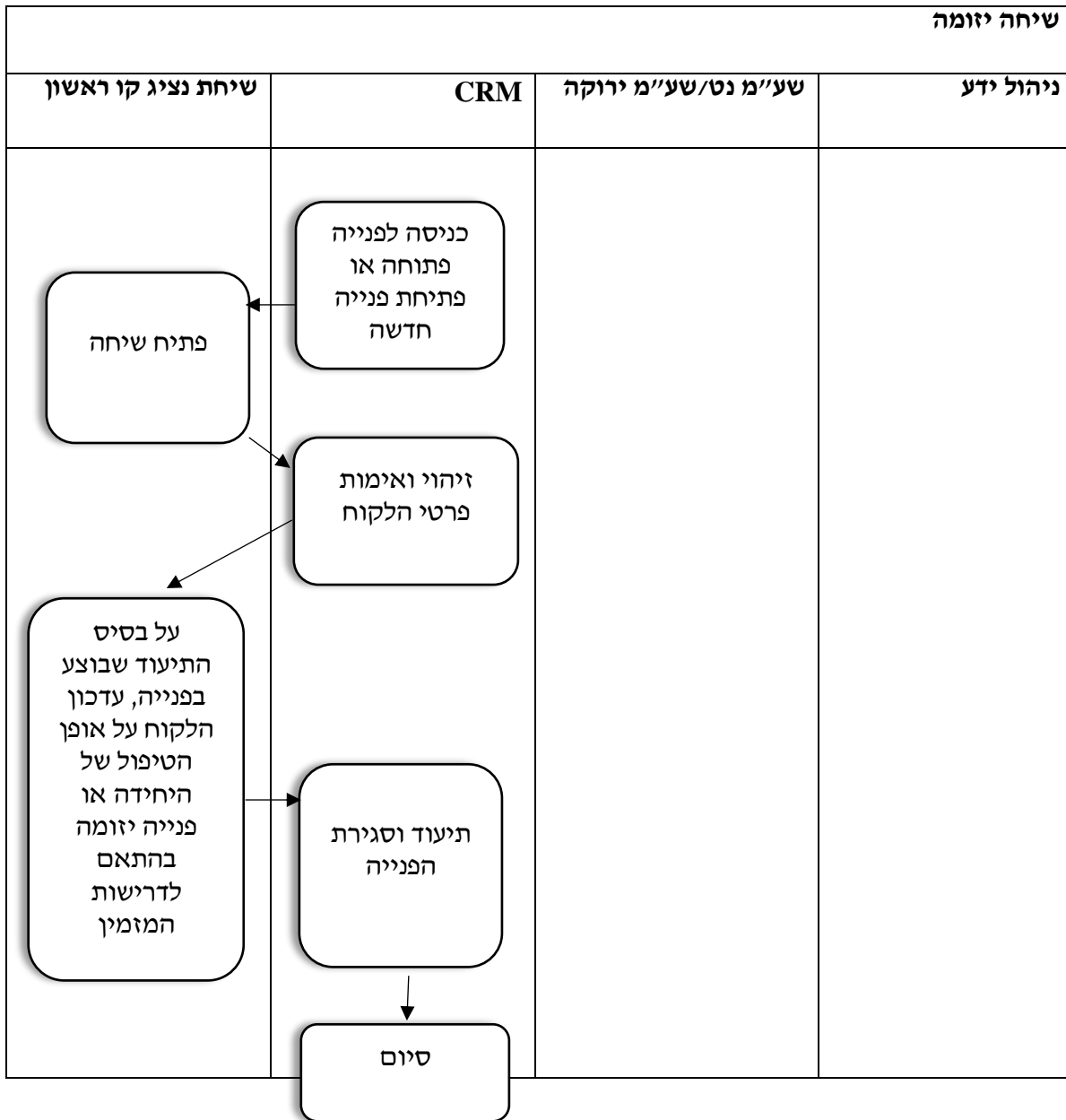
2.4.1.2. במידה והלקוח אינו מעוניין בהזדהות – נציג הספק יתעד את הפנייה תחת "לקוח אנונימי".





2.5.1 דגשים - תהליך מענה לפניית ברור מידע אישי

- 2.5.1.1 נוהל זיהוי לקוח – הספק מתחייב לפעול בהתאם לנוהל עבודה אשר יועבר אליו על ידי המזמין לאחר תחילת תקופת ההתקשרות. מידע כללי מתאפשר ברמת זיהוי "לקוח אנונימי" ו/או "לקוח מזוהה".
- 2.5.1.2 במקרה של העברה ליחידה משרדית – יש להנחות את הלקוח על כך שבימים הקרובים פנייתו תיבדק ותטופל וכי נציגי הספק יחזרו אליו לעדכון סגירת הטיפול.
- 2.5.1.3 על הספק לבצע טיוב של פרטי ההתקשרות עם הלקוח בכל פניה.

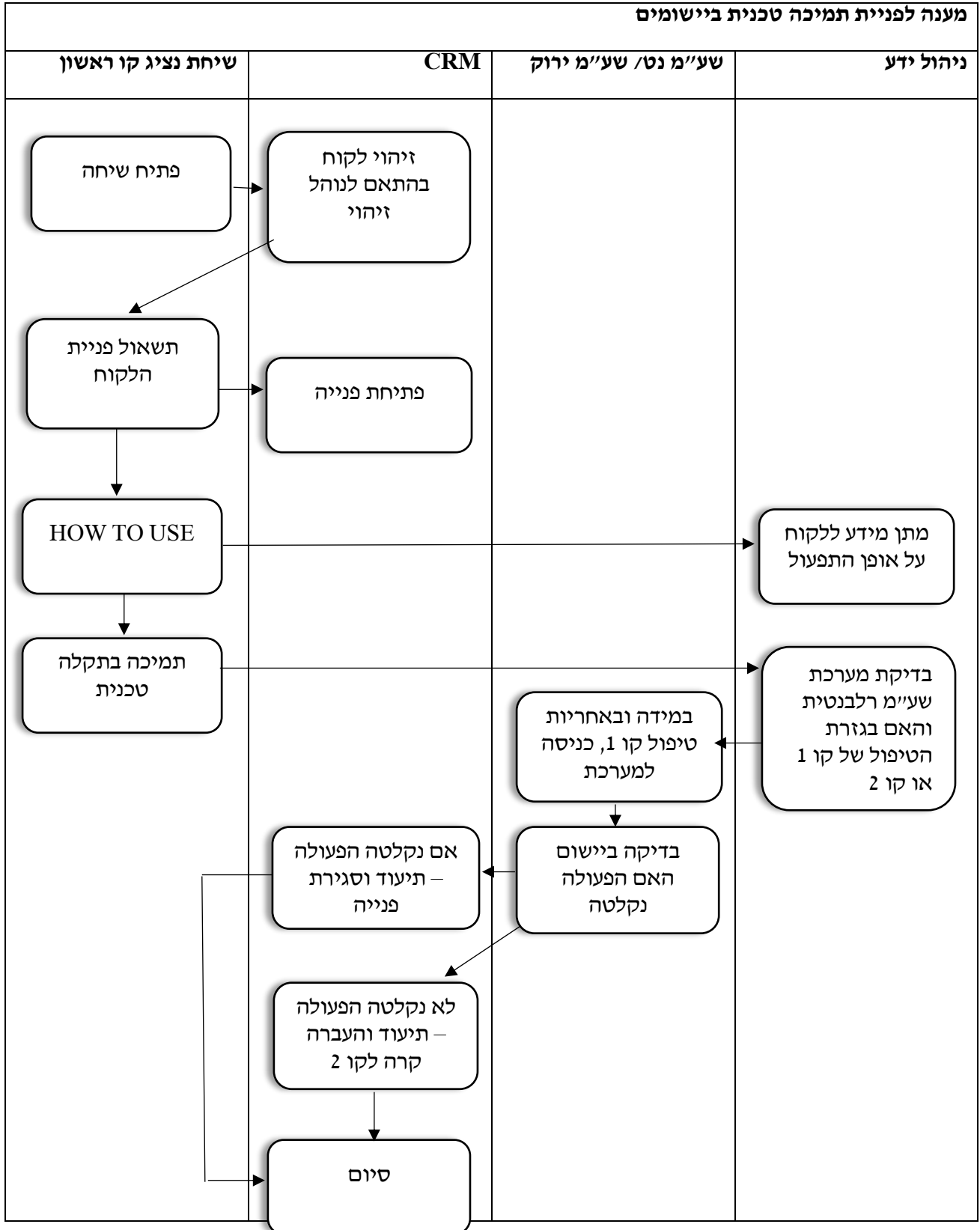


2.6.1 דגשים - לתהליך שיחה יזומה לסגירת מעגל טיפול

- 2.6.1.1 המרכז יאתר ברמה היומית במערכת ה-crm את כל הפניות הפתוחות שהוחזרו לטיפולו ויבצע פעילות של שיחות יוצאות יזומות מול הלקוחות המופיעים או יקים פנייה חדשה יזומה ויפנה ללקוחות בהתאם להוראות ודרישות המזמין לעניין סוגי פניות ולקוחות.
- 2.6.1.2 סגירת מעגל הטיפול יכולה להתבצע בין היתר בשני אופנים ובאחריות הספק: (א) חזרה בשיחה יזומה טלפונית ללקוח. (ב) משלוח מייל / מסרון בהתאם להנחיות המזמין.



2.7. דוגמת תיאור תהליך אב- מענה לפניית תמיכה טכנית ביישומים





- 2.7.1 דגשים - תהליך מענה לתמיכה טכנית ביישומים
- 2.7.1.1 ממשק לקו שני – פניות שיועברו לטיפול הקו השני ייסגרו על ידי נציגי הקו השני. הפניות שיועברו לטיפול הקו השני, יטופלו בתוך פרק זמן שיוגדר על ידי המזמין במהלך תקופת ההקמה.
- 2.8 פעילויות back office שתידרשנה מהספק :
- 2.8.1 הספק מתחייב להפעלת פעילות back office במרכז, אשר תכלול בין היתר את הפעילות הבאה :
- 2.8.1.1 השלמת מסמכים – קבלת מסמכים וטיפול יזום מול הלקוח.
- 2.8.1.2 סגירת מעגל טיפול לאחר תשובת יחידה עסקית/משרדית במזמין.
- 2.8.1.3 תזכורת יזומה ללקוח על השלמת מסמכים בהתאם להגדרות הזמנים שיוגדרו על ידי המזמין.
- 2.8.1.4 פעילות יזומה בנושאים שיוגדרו על ידי המזמין במסגרת תכנית עבודה מול הספק – לדוג' פיילוט של משלוח עדכונים בנושא מענק עבודה או פעילות אכיפה.
- למען הסר ספק, התמורה אשר תשולם לספק עבור פעילות זו תעמוד על התעריף עבור שעת login כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- 3 **מבנה ארגוני נדרש**
- 3.1 **כללי**
- 3.1.1 הספק יידרש להיערך עם מבנה ארגוני שיכלול לכל הפחות את הפונקציות שיתוארו להלן ולייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה הארגוני באופן בו יינתנו השירותים למזמין במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 3.1.2 בנוסף למבנה ארגוני ייעודי אשר יוקם עבור המרכז, יידרש הספק לאייש תפקידי מטה תומכים שאינם ייעודיים רק למרכז וילוו כגורמי מטה את הקמתו של המרכז ותפעולו השוטף במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.1.3 **בהתייחס לכל הפונקציות המפורטות להלן, הספק מתחייב להעסיק את העובדים אשר שמותיהם פורטו על ידו בהצעתו למכרז :**
- 3.1.3.1 מנהל משאבי אנוש
- 3.1.3.2 מנהל גיוס
- 3.1.3.3 מנהל מערכות מידע וטלפוניה
- 3.1.3.4 מנהל הדרכה
- 3.1.3.5 מנהל או"ש



3.1.3.6 מנהל פרויקט ההקמה

3.1.3.7 מנהל המרכז

3.1.4 בהתייחס למנהל פרויקט ההקמה ובהתייחס למנהל המרכז, הספק מתחייב שלא להחליף מי מבעלי תפקיד אלה, אלא באישור מראש ובכתב של המזמין. הספק מתחייב להביא בפני המזמין מועמדים להחלפת בעלי תפקיד אלה ובלבד שהם, לכל הפחות, בעלי השכלה וניסיון דומים ואשר אינם נופלים על אלה של בעלי התפקיד אשר הוצעו על ידי הספק בהצעתו למכרז כאמור. הספק מתחייב להציג בפני המזמין אסמכתאות מתאימות לכך.

המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי שלא לאשר את המועמד המוצע על ידי הספק ולדרוש ממנו להציג בפניו מועמד אחר.

מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, מודגש כי בהתייחס למנהל המרכז, הרי שהמועמד המוצע על ידי הספק יידרש לעמוד במלוא תנאי הסף המפורטים במכרז ביחס לפונקציה זו.

3.1.5 בהתייחס לבעלי התפקידים האחרים אשר מפורטים בסעיף זה, הרי שככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, יבקש הספק ליתן את השירותים האמורים באמצעות עובד אחר מטעמו, מתחייב הספק להעסיק לשם כך עובד אחר בעל כישורים דומים וכן לעדכן בכך את המזמין מראש ובכתב.

3.2 מבנה ארגוני:

3.2.1 להלן פירוט תפקידי המטה אשר אינם ייעודיים למרכז. כאמור לעיל, עובדי הספק אשר מועסקים בתפקידים אלה ילוו כגורמי מטה את הקמתו של המרכז ואת תפעולו השוטף במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.2.1.1 מנהל משאבי אנוש

3.2.1.2 מנהל הגיוס

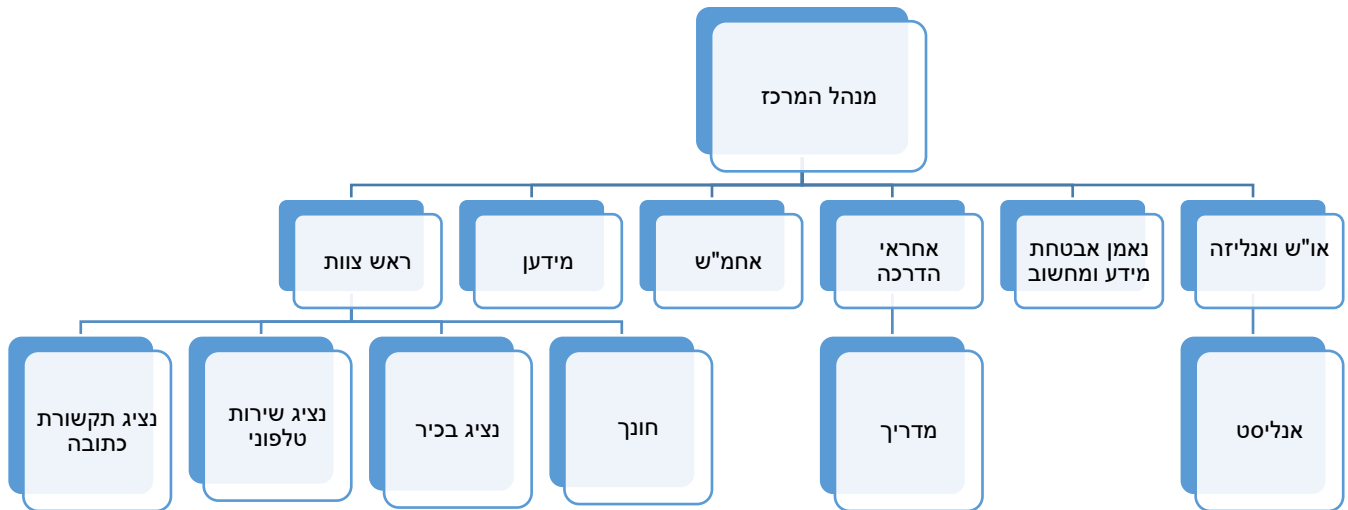
3.2.1.3 מנהל מערכות מידע וטלפוניה

3.2.1.4 מנהל הדרכה

3.2.1.5 מנהל אר"ש

3.2.1.6 מנהל פרויקט ההקמה

3.2.2 להלן פירוט המבנה הארגוני במרכז:



הספק יהיה רשאי להקים מבנה אירגוני שונה במרכז, בכפוף לקבלת אישור מראש מהמזמין.

3.3 בעלי תפקידים ייעודיים למרכז

להלן פירוט התפקידים העיקריים והמרכזיים של בעלי התפקידים הייעודיים במרכז. כל אחד מבעלי תפקיד אלה יידרש לבצע את מכלול הפעילות הנדרשת לצורך מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

3.3.1 מנהל המרכז

3.3.1.1 ניהול כולל של המרכז: ניהול מנהלים, נציגים וגורמים תפעוליים, לרבות דאגה לרווחת העובדים.

3.3.1.2 הובלת המרכז לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות.

3.3.1.3 שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במרכז.

3.3.1.4 הטמעת תהליכי עבודה.

3.3.1.5 ליווי ופיתוח הסגל הניהולי, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, שביעות רצון הפונים.

3.3.1.6 אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות, לרבות הפקת דוחות ניהוליים וניהול הממשק השוטף עם המזמין.

3.3.1.7 אחריות על עמידה ביעדים בכלל ויעדי שירות בפרט.

3.3.1.8 כל שירות נוסף אשר יתווסף



3.3.2. נאמן אבטחת מידע ומחשוב

- 3.4.2.1. אחריות מלאה על תקינות ציוד התקשורת, עמדות העבודה, מערכות הפעלה, מדפסות, תקשורת מקומית במרכז.
- 3.4.2.2. אחראי על התקנה ותחזוקה של ציוד קצה, עמדות עבודה, מערכות הפעלה, תוכנות, עדכוני תוכנה ובסיוע טכני למשתמשים במרכז.
- 3.4.2.3. תיקון ותפעול תקלות במערכות התקשורת והמחשבים במרכז, פתיחת תקלות בהתאם להנחיות בפורטל שע"מ של המזמין או באמצעות שיחת טלפון למוקד תקלות שע"מ, מעקב אחר תיקון תקלות על-ידי גורמים אחרים מטעם המזמין או הספק, החלפת ציוד ייעודי מקולקל ו/או החלפת ציוד במסגרת אחריות יצרן, סיוע מרוחק לצוותים הטכניים של המזמין ושל הספק לפי הצורך וביצוע פעולות בהתאם להנחיות גורמי המקצוע מטעם המזמין.
- 3.4.2.5. אחראי ליישום נהלי אבטחת מידע של המזמין לעבודה במערכות מחשב במרכז.
- 3.4.2.6. איש הקשר מטעם הספק מול מנהל אבטחת המידע של המזמין.
- 3.4.2.7. אחראי ללוות כל בעל מקצוע מחשוב חיצוני שנכנס למתחם הפעילות שהוגדר למרכז.
- 3.4.2.8. אחראי ללוות כל בעל מקצוע שנכנס לחדר התקשורת.
- 3.4.2.9. אחראי על העברת רשימה של כלל מורשי הגישה לחדר תקשורת לאישור מראש של המזמין.
- 3.4.2.10. דיווח לאלתר לאיש הקשר מטעם המזמין ו/או למנהל אבטחת המידע של המזמין על כל אירוע חריג (בין אם נוטר ובין אם לאו) ו/או פער אבטחת מידע מיד עם גילוי וכן על כל תקלה במרכז.

3.3.3. ראש צוות

- 3.3.3.1. ניהול אישי ומקצועי של צוותי הנציגים.
- 3.3.3.2. הובלת הנציגים לעמידה ביעדי המרכז.
- 3.3.3.3. דאגה לרווחת העובד.
- 3.3.3.4. ביצוע שגרות ניהול השירות - הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.
- 3.3.3.5. תמיכה מקצועית בנציגי המשמרת.
- 3.3.3.6. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.
- 3.3.3.7. דיווח על תקלות וקשיים במרכז, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 3.3.3.8. הובלת פרויקטים נוספים ככל שיידרשו.
- 3.3.3.9. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול של צוותי הנציגים.



3.3.4. אחמ"ש

- 3.3.4.1 עמידה ביעדי זמינות ותמיכה.
- 3.3.4.2 ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת, פתיחה וסגירת משמרת, ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית.
- 3.3.4.3 טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במרכז - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו', דיווח ביצועים, דיווח על תקלות בציווד ועל היקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 3.3.4.4 ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על משך מענה לפניות העולה על זמן התקן.
- 3.3.4.5 כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול תפעולי של המשמרת.

3.3.5. אחראי הדרכה

- 3.3.5.1 אחריות כוללת על תהליכי ההדרכה במרכז.
- 3.3.5.2 פיתוח מערכי הדרכה בהתאם למחזור חיי נציג ובנושאים חדשים.
- 3.3.5.3 בניית קורס ההכשרה הראשוני ותכנית ההדרכה השוטפת, פיתוח ההדרכה והדרכות שוטפות במרכז, על פי מחזור חיי נציג.
- 3.3.5.4 אחריות על רמתם המקצועית של הנציגים במרכז ופעילות החונכים, כולל שימוש וניהול בכלי בקרה במרכז.
- 3.3.5.5 איתור פערי הידע במרכז, הצפת נושאים לשיפור ובניית תכניות הדרכה, ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור למערך ההדרכה, טיפול מתמיד בשיפור מיומנות התמיכה של נציגי המרכז, פיתוח הדרכות וסדנאות נוספות לחיזוק והשלמת פערי ידע.
- 3.3.5.6 ביצוע הדרכות לנציגי המרכז לעת הצורך והכנת מבחני ידע לבחינת הידע המקצועי הנרכש של הנציגים.
- 3.3.5.7 כל שירות נוסף ו/או נלווה לביצוע ההדרכה במרכז.

3.3.6. מדריך

- 3.3.6.1 ביצוע בפועל של ההדרכות לנציגי המרכז.
- 3.3.6.2 העברת ידע מקצועי בצורה אפקטיבית, ברורה ויצירתית, הדרכת קורסי הכשרה, סדנאות והדרכות שוטפות לאוכלוסיות יעד, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים.
- 3.3.6.3 ניהול קורסי הכשרה - מיומו הראשון ועד הסמכת הנציגים למענה במרכז.



- 3.3.6.4 כל שירות נוסף ו/או נלווה לביצוע ההדרכות במרכז.
- 3.3.7 מידע
- 3.3.7.1 אחריות כוללת על ניהול ותחזוקת הידע במרכז, בכלל המערכות.
- 3.3.7.2 אחריות להקמת פריטים במערכת ניהול הידע והוספת חומרים למערכת זו בכפוף לאישור המזמין.
- 3.3.7.3 עדכון המידע במערכת ניהול הידע, הצפת כשלים ופערי מידע.
- 3.3.7.4 אחריות על עדכניות ומהימנות המידע במערכת ניהול הידע במרכז.
- 3.3.7.5 העברת המידע לכלל עובדי המרכז באמצעות עדכון מערכת ניהול הידע.
- 3.3.7.6 העברת מידע יזום ועדכונים שוטפים לעובדי המזמין.
- 3.3.7.7 הצפת צרכי הדרכה לאחראי הדרכה ומנהל המרכז.
- 3.3.7.8 כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש לשם ניהול הידע במרכז לטובת מתן השירותים.
- 3.3.8 מומחה או"ש
- 3.3.8.1 אחריות על בניית תהליכי העבודה, לרבות שיפור וייעול תהליכים במרכז, בין היתר, לצורך עמידה ביעדים.
- 3.3.8.2 תכנון כ"א - בניית מודל חיזוי, תכנון ושיבוץ משמרות, בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במרכז ויעילותם, ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים וייעולם.
- 3.3.8.3 כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש לשם שיפור וייעול תהליכי העבודה במרכז.
- 3.3.9 אנליסט
- 3.3.9.1 בניית דוחות במרכז, הפקתם וניתוחם לטובת שיפור ביצועי המרכז, לרבות דוחות ניהוליים למדידת הביצועים ועמידה ביעדי "קנס/פרס" ודוחות לתמיכה בחישוב תשלום התמורה לספק.
- 3.3.9.2 הפקה, עריכה והפצת דוחות במרכז לגורמים שיוגדרו על פי תדירות שתוגדר.
- 3.3.9.3 בניית דוחות חדשים על פי צרכים שיוגדרו.
- 3.3.9.4 ניתוח דו"חות ביצועים וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות, ביצוע אנליזות לתהליכי עבודה.
- 3.3.9.5 ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים וייעולם ועוד.
- 3.3.9.6 כל שירות נוסף ו/או נלווה לשם הפקת דוחות במרכז.
- 3.3.10 נציג בכיר



- 3.3.10.1 טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.
- 3.3.10.2 מענה לשאלות מקצועיות ופניות התייעצות של הנציגים במהלך המשמרת.
- 3.3.10.3 מענה לפניות מורכבות המתקבלות במרכז.
- 3.3.10.4 ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במרכז.
- 3.3.10.5 מענה לפניות נכנסות וסיוע בפעילות יזומה לפי הגדרת מנהל המרכז, תוך סיוע וקידום הפעילות במרכז בסגירת מעגל טיפול בלקוח.
- 3.3.10.6 נציג בכיר נדרש להיות בעל ניסיון של שישה חודשים ומעלה כנציג שירות במרכז (במסגרת תקופה זו לא תילקח בחשבון חצי שנה הראשונה לפעילות המרכז). כמו כן, נציג בכיר נדרש להיות בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד.
- הספק ימנה לתפקיד נציג בכיר מועמדים אשר ציוניהם במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 3.3.10.7 נציג בכיר נדרש להיות בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.
- 3.3.11 חונך**
- 3.3.11.1 ביצוע חניכה לנציגי שירות כמפורט במסמך זה.
- 3.3.11.2 חונך נדרש להיות בעל ניסיון של שלושה חודשים ומעלה בפועל כנציג שירות במרכז. כמו כן, חונך נדרש להיות בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד.
- 3.3.11.3 הספק ימנה לתפקיד חונך מועמדים אשר ציוניהם במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 3.3.11.4 חונך נדרש להיות בעל יכולת חניכה והדרכה.
- 3.3.12 נציג שירות טלפוני**
- 3.3.12.1 אחריות על מענה לכלל הפניות הטלפוניות למרכז, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות של המרכז.
- 3.3.12.2 נציג השירות הטלפוני יהיה בעל השכלה של 12 שנות לימוד לפחות.
- 3.3.12.3 נציג שירות טלפוני נדרש להיות בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.
- 3.3.12.4 הספק ייתן יתרון למועמדים בעלי ניסיון בעבודה קודמת במוקד בינוני/ גדול.
- 3.3.13 נציג תקשורת כתובה**
- 3.3.13.1 מתן מענה On Line ו/או Off Line ללקוחות הפונים למרכז בתקשורת כתובה תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במסמך זה.
- 3.3.13.2 נציג תקשורת כתובה יענה במידת הצורך לפניות טלפוניות בדומה לנציג שירות טלפוני.



- 3.3.13.3 נציג תקשורת כתובה נדרש להיות בעל תעודת בגרות מלאה או תעודה שוות ערך.
- 3.3.13.4 נציג תקשורת כתובה נדרש להיות בעל כושר ביטוי גבוה בכתב וכן בעל יכולת הקלדה עיוורת / מהירה.
- 3.3.13.5 נציג תקשורת כתובה נדרש להיות בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות המחשב במרכז.
- 3.4 בעלי תפקיד מטה תומכים
- 3.4.1 מנהל פרויקט ההקמה
- 3.4.1.1 מנהל הפרויקט ילווה במשרה מלאה את שלב ההקמה של המרכז ועד לסיום שלב ההתייצבות.
- 3.4.1.2 מנהל הפרויקט יהיה ייעודי לפרויקט ההקמה ויהווה גורם מתכלל האחראי על כלל תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- 3.4.1.3 מנהל הפרויקט יהיה אחראי לכתיבת תכנית עבודה להקמה ולניהולה בפועל.
- 3.4.1.4 לאחר מכן, ילווה מנהל הפרויקט את פעילות המרכז במהלך כל שנות ההתקשרות בין המזמין לבין הספק ויהיה שותף כדרג מטה לכל שינוי או תוספת לפעילות המרכז.
- 3.4.1.5 כל שירות נוסף ו/או נלווה להקמת המרכז ותחילת מתן השירותים באמצעותו.
- 3.4.2 מנהל משאבי אנוש
- 3.4.2.1 למנהל משאבי אנוש תהיה אחריות כוללת על כל נושא העסקה של העובדים במרכז.
- 3.4.2.2 מנהל משאבי אנוש יהיה האחראי לתגמול העובדים במרכז ותשלום שכרם, לרבות דאגה לרווחת העובדים.
- 3.4.2.3 אחראי על גיוס העובדים למרכז בתקופת ההקמה, מנהל גיוס וצוות מגייסים, האחראים על תהליכי הגיוס הראשוני בגין תחלופת נציגים ו/או תוספת נציגים נדרשת לצורך עמידה מיטבית בידי המרכז.
- 3.4.2.5 אחראי על הכשרת העובדים בתקופת ההקמה.
- 3.4.2.6 מנהל משאבי אנוש ילווה את מחזור חיי העובד במרכז: גיוס, הכשרה, הדרכה, קליטה, הדרכות ריענון, הכשרות מנהלים, הפסקת עבודה וכו'.
- 3.4.2.7 מנהל משאבי אנוש אחראי על שימור העובדים במרכז, ליווי והכוונת מנהלים, הטמעת תרבות ארגונית, הובלת תהליכים פנים ארגוניים, הובלה וליווי של תהליכי שינוי מבניים ופרסונאליים.
- 3.4.2.8 כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש בתחום משאבי האנוש לצורך מתן השירותים.



3.4.3. מנהל מערכות מידע וטלפוניה

3.4.3.1. אחראי על ניהול צוות מפתחים וטכנאים, האחראים על ביצוע הממשקים, ההתאמות והשינויים במערכות הטלפוניה ובמערכת ניהול הפניות שתשמש את המרכז, לרבות שינויים במערכת ה- IVR (הודעות, שינויים בענפים ועוד), שינויים במערכת ה- CTI (אסטרטגיות ניתוב, חוקים עסקיים ועוד) ככל שיידרש על-ידי המזמין.

3.4.3.2. אחראי על תמיכה במערכת תומכות שירות לרבות ניהול הידע, חייגן ועוד.

3.4.3.3. אחראי על ניהול הממשק השוטף עם המזמין, ככל שיתקיים ממשק תקשורת מסוג זה בין מערכות המזמין למערכות הספק.

3.4.4. מנהל גיוס

3.4.4.1. אחראי על כל תהליך הגיוס מתחילתו ועד סופו - הגדרת יעדים, בניית תכנית, ניהול הגיוס ובקרה, קליטת עובדים.

3.4.4.2. אחראי על צוות מגייסים, האחראיים על תהליכי הגיוס הראשוני והשוטף בגין תחלופת נציגים ו/או תוספת נציגים נדרשת לצורך עמידה מיטבית ביעדי המרכז.

3.4.4.3. אחראי באופן מלא על הגדרת יעדי גיוס לצורך עמידה ביעדי המרכז.

3.4.4.4. אחראי על תכנית גיוסים שנתית והצפת פערים במידת הצורך.

3.4.4.5. אחראי על הקשר עם חברות גיוס וניהול מקורות גיוס.

3.4.4.6. אחראי על תהליך קליטת עובד במרכז.

3.4.4.7. אחראי על ביצוע כל פעולה נוספת הנלווית ו/או הנדרשת לפעולות גיוס העובדים למרכז.

3.4.5. מנהל הדרכה -

3.4.5.1. אחראי על פיתוח ותכנון קורס ההכשרה ותכנית ההדרכות השוטפות במרכז, על פי מחזור חיי נציג ובנושאים חדשים.

3.4.5.2. אחראי על העברת ידע מקצועי בצורה אפקטיבית, ברורה ויצירתית, הדרכת קורסי הכשרה, סדנאות והדרכות שוטפות לאוכלוסיות יעד, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים.

3.4.5.3. שיפור תכניות ההדרכה בהתאם למשובים העולים מהשטח.

3.4.5.4. אחראי על מקצועיות הנציגים במרכז ופעילות החונכים, כולל שימוש וניהול בכלי בקרה למקצועיות הנציגים במרכז (לדוגמא מבדקי ידע).



- 3.4.5.5 אחראי על ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור למערך ההדרכה, טיפול מתמיד בשיפור מיומנות המענה של נציגי המרכז, פיתוח הדרכות וסדנאות נוספות לחיזוק והשלמת פערי ידע.
- 3.4.5.6 אחראי על ניהול קורסי הכשרה - מיומם הראשון ועד הסמכת הנציגים למענה במרכז.
- 3.4.5.7 אחראי על צוות ההדרכה במרכז במידת הצורך.
- 3.4.5.8 אחראי על ביצוע כל פעולה נוספת הנלווית ו/או הנדרשת לפעולות ההדרכה של העובדים במרכז.
- 3.4.6 מנהל או"ש -
- 3.4.6.1 אחראי על שיפור וייעול תהליכים במרכז לצורך עמידה ביעדי המרכז.
- 3.4.6.2 אחראי לפתח ולבנות כלי עבודה ניהוליים עבור מנהל המרכז כגון תכנית תגמולים, דוחות, דיווחים שוטפים ועוד.
- 3.4.6.3 מנתח ביצועים, משפר תהליכים, בוחן ומשפר תהליכי עבודה במרכז באמצעות בקרה וניתוח נתונים.
- 3.4.6.4 אחראי על תכנון מצבת העובדים במרכז - בניית מודל חיזוי, תכנון ושיבוץ משמרות, בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במרכז ויעילותם, ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים וייעולם.
- 3.4.6.5 אחראי על בניית, הפקת וניתוח דוחות במרכז לטובת שיפור ביצועי המרכז.
- 3.4.6.6 אחראי על הפקה, עריכה והפצת דו"חות במרכז לגורמים שיוגדרו בין המזמין לבין הספק ובתדירות שתיקבע על ידי המזמין.
- 3.4.6.7 אחראי על בניית דוחות חדשים וכלי מדידה שונים על פי צרכים שיוגדרו.
- 3.4.6.8 אחראי על ניתוח דוחות ביצועים וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות וביצוע אנליזות לתהליכי עבודה.
- 3.4.6.9 אחראי על פרויקטים בתחום המדידה.
- 3.4.6.10 אחראי על ביצוע כל פעולה נוספת הנלווית ו/או הנדרשת לצורך ארגון תהליכי העבודה ומתן השירותים במרכז.
- 3.5 מפתחות ואחוזי משרה מחייבים :



| תפקיד | ייעודי למרכז | כמות | אחוז משרה |
|---------------------------------------|--------------|--|--|
| מנהל המרכז | כן | 1 | 100% |
| ראש צוות | כן | מפתח של ראש צוות אחד ל-20 נציגי שירות 1/20 | 100% |
| אחמ"ש | כן | מפתח של אחמ"ש אחד ל-50 נציגי שירות | נוכחות אחמ"ש בכל שעות פעילות המרכז בהתאם למפתח |
| נציג בכיר | כן | מפתח של נציג בכיר אחד לכל 15 נציגים במשמרת | 100% |
| נציג שירות טלפוני / נציג תקשורת כתובה | כן | יוגדר על ידי הספק לצורך עמידה ביעדים | |
| חונך | כן | מפתח כללי לכמות חונכים במרכז - חונך אחד לכל 10 נציגי שירות | נוכחות חונך בהקשבה לכל נציג שירות חדש בכל שעות פעילות נציגים חדשים בהתאם למפתח |
| אחראי הדרכה | כן | 1 | 100% |
| מדריך – שאינו אחראי הדרכה | כן | 1 | 100% |
| מידען | כן | 1 | 100% |
| מומחה או"ש ואנליזה | כן | 1 | 100% |
| אנליסט | כן | 1 | 100% |
| נאמן אבטחת מידע ומחשוב | כן | מפתח של נאמן אבטחת מידע ומחשוב אחד לכל 200 נציגים אשר יועסקו במרכז. בגין כל 200 נציגים נוספים, או פחות מכך, יועסק נאמן נוסף. | 100% |

4. ניהול ההון האנושי

4.1. כללי

4.1.1. אחד המפתחות המשמעותיים להצלחת המרכז הינו ההון האנושי אשר יועסק על ידי הספק.



4.1.2. הספק מתחייב לעמוד במלוא הדרישות המפורטות להלן. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב לעמוד במלוא התחייבויותיו אשר ניתנו בעניין זה במסגרת הצעתו למכרז.

4.2. מיון, גיוס וקליטת עובדים

4.2.1. כללי

4.2.1.1. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע ע"י הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.

4.2.1.2. המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס, כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, השתתפות במרכזי הערכה ועוד, וזאת לצורך פיקוח ובקרה על הליך המיון, הגיוס והקליטה אשר מתבצע על ידי הספק.

4.2.1.3. במידה ונודע למזמין שהספק גייס לעבודה מועמד אשר אינו עומד בתנאים הנדרשים למתן השירותים בהתאם למסמך זה, המזמין יהיה רשאי להורות לספק שלא לשבץ מועמד זה לעבודה במרכז.

4.2.1.4. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו בלבד להורות לספק להפסיק את עבודתו של עובד הספק במרכז ו/או למנוע מתן השירותים במרכז על ידי אותו עובד.

4.2.1.5. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לדרוש מהספק את החלפתו של עובד הספק במרכז בעובד אחר, ובלבד שהעובד המחליף יעמוד במלוא דרישות התפקיד והתנאים אשר הוגדרו במסמך זה. החלפת עובד הספק כאמור תיעשה תוך פרק הזמן שלהלן:

4.2.1.5.1. נציגי שירות, נציגי שירות בכירים, ראשי צוותים ואחמ"שים - על הספק לספק מחליף מיועד תוך 14 ימי עבודה, אשר יעבור את הליך ההכשרה המתואר במסמך זה.

4.2.1.5.2. כל עובד אחר במרכז אשר לא נמנה על קבוצת העובדים המנויות לעיל - על הספק לספק מחליף מיועד שיאושר על ידי המזמין תוך 30 ימי עבודה.

4.2.1.6. למען הסר ספק, הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי מהמזמין בגין הפסד או נזק כלשהם בגין דרישתו של המזמין להפסקת עבודתו של עובד הספק במרכז כאמור ו/או בגין דרישתו של המזמין להחלפתו בעובד אחר.

4.2.1.7. הנציג ייקלט לעבודה במרכז לאחר שעבר הכשרה כנדרש בהסכם ההתקשרות על נספחיו, סיים בהצלחה את הבחינות הנדרשות ממנו וכן התקבל לגביו אישור מטעם ממונה הביטחון מטעם המזמין.

4.2.1.8. טרם לתחילת תקופת העסקתו של עובד הספק במרכז, הספק מתחייב להחתים את העובד על טופס הצהרה בדבר שמירת סודיות בנוסח המצורף כנספח מס' 3 וכן על כל טופס נוסף שיידרש



ע"י המזמין, וזאת, בין היתר, כתנאי לתחילת העסקתו של העובד במרכז. הספק יעביר העתק טפסים אלה לידי המזמין מיד לאחר החתמתם על ידי העובד.

4.2.2. מערך הגיוס, המיון והקליטה של הספק

הספק מתחייב לבצע את הליך גיוס המועמדים לעבודה במרכז בהתאם לפירוט אשר הובא לעניין זה בהצעתו למכרז.

4.3. מערך ההכשרה

4.3.1. כללי

4.3.1.1. באחריות הספק לבנות ולתכנן קורסי הכשרה ברמה מקצועית גבוהה למועמדים לעבודה במרכז, לרבות ריכוז כל חומרי הידע הרלוונטיים לקורסים אלה. קורסי ההכשרה הינם קורסים ממיינים, במהלכם יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע.

4.3.1.2. באחריות הספק לקיים את קורסי הכשרה בניהול ובמימונו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת המזמין. קורסי ההכשרה הינם חלק בלתי נפרד מהקמת המרכז ומפעילותו השוטפת.

4.3.1.3. תכני קורסי ההכשרה כפופים לאישורו הסופי של המזמין טרם לתחילת קורסי ההכשרה וכתנאי לתחילתם.

4.3.1.4. כלל חומרי ההדרכה בקורסי ההכשרה, כגון - חוברות לימוד ומצגות, יוכנו על ידי הספק ועל חשבונו ויועברו לתיקוף ואישור המזמין באמצעות מדיה מגנטית (קבצים) או בכל דרך אחרת שיבחר המזמין.

4.3.1.5. קורסי ההכשרה יבוצעו במתקני הספק.

4.3.1.6. כל שינוי בהכשרה/הוספת הכשרה חדשה כפופים לאישור המזמין.

4.3.1.7. בהכשרות שיתקיימו ישולבו נציגי המזמין או גורמים מטעמו לפי שיקול דעתו של המזמין.

4.3.1.8. קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות הספק ועל חשבונו.

4.3.2. הכשרת אנשי מפתח

4.3.2.1. אנשי המפתח הינם - מנהל פרויקט ההקמה, מנהל המרכז, ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי הדרכה, מדריך, אנליסט, נאמן אבטחת מידע ומחשוב, מידען ומומחה או"ש.

4.3.2.2. הכשרה ראשונית בתקופת ההקמה בנושא תכנים מקצועיים ותפיסת השירות תועבר על ידי המזמין לאנשי המפתח מטעם הספק. לאחר מכן, כל ההכשרות לעובדי המרכז תתבצענה על ידי הספק, כולל לאנשי מפתח נוספים.



- 4.3.2.3. משך ההכשרה המקצועית הראשונית בתקופת ההקמה לאנשי המפתח תעמוד על 15 ימי עבודה בלבד (לפחות 7 שעות הדרכה נטו ביום).
- 4.3.2.4. להכשרה זו יתווספו במידת הצורך תכנים להקניית מיומנויות ניהול על ידי הספק ועל חשבונו.
- 4.3.2.5. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם. תוכנו של המבחן יאושר מראש על ידי המזמין. רק מועמדים אשר עברו את המבחן המסכם בציון של 80 נקודות ומעלה יוכלו להשתבץ על ידי הספק לעבודה במרכז. מועמד שלא יעבור את המבחן בציון האמור, לא יוכל להיות מועסק במרכז.
- בהתייחס למועמדים אשר לא עברו את המבחן בציון האמור, הספק יהיה רשאי לקיים מועד מבחן נוסף בו תינתן לאותם מועמדים אפשרות נוספת להגיע לציון העובר האמור. למען הסר ספק, גם תוכנו של המבחן הנוסף יאושר מראש על ידי המזמין.
- ככל שהספק יהיה מעוניין בכך, יהיה הספק רשאי להמשיך ולהכשיר את המועמדים אשר לא עמדו בהצלחה במבחן (במועד הראשון או בשני המועדים).
- 4.3.2.6. מעת לעת יהיה המזמין רשאי לדרוש מהספק להעביר לאנשי המפתח הכשרות עומק מקצועיות נוספות.
- 4.3.2.7. הכשרת אנשי המפתח (לרבות ההכשרה הראשונית וההכשרות המקצועיות הנוספות ככל שיהיו) תיעשה על חשבון הספק.
- 4.3.2.8. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לבצע את מלוא התחייבויותיו אשר ניתנו בעניין זה במסגרת הצעתו למרכז.
- 4.3.3. הכשרת נציגי שירות טלפוניים / נציגי תקשורת כתובה
- 4.3.3.1. בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח בקורס ההכשרה הראשוני כמפורט לעיל, יבנה הספק קורסי הכשרה לנציגי השירות בנושאים אשר יהיו בתחום המרכז.
- 4.3.3.4. המזמין יהיה רשאי להורות לספק לבצע השלמת הכשרה לעובדי הספק אשר יועסקו במרכז בתכני ידע נוספים ואו בתחומים נוספים מעבר לתכנים אשר הועברו לאותם עובדים בקורס ההכשרה.
- 4.3.3.5. כל קורס הכשרה אשר יועבר על ידי הספק יכלול חלק כללי אשר יהיה רלבנטי לכלל סוגי הפעילויות ותחומי מתן השירותים במרכז וכן חלק ייחודי לפי תחום הפעילות הספציפי נשוא הקורס.
- 4.3.3.6. קורסי ההכשרה כאמור אשר יועברו על ידי הספק יכללו תכנים מקצועיים כמפורט לעיל, מיומנות למתן מענה לפניות והכשרה טכנולוגית על מערכות המרכז, כך שבסופם, הנציגים יהיו בעלי ידע ומיומנות מספיקים למתן השירות במרכז.
- 4.3.3.7. משך קורס ההכשרה לנציגי שירות ימשך 15 ימי הדרכה (7 שעות הדרכה נטו ביום, אך לא יותר מ-8 שעות ברוטו ביום) הכוללים:



- 4.3.3.7.1. הכשרה מקצועית.
- 4.3.3.7.2. הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה.
- 4.3.3.7.3. הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - יומיים.
- 4.3.3.7.4. חניכה – בהתאם לדרישות המפורטות להלן.
- 4.3.3.8. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם. תוכנו של המבחן יאושר מראש על ידי המזמין.
- רק מועמדים אשר עברו את המבחן המסכם בציון של 80 נקודות ומעלה יוכלו להשתבץ על ידי הספק לעבודה במרכז. מועמד שלא יעבור את המבחן בציון האמור, לא יוכל להיות מועסק במרכז.
- בהתייחס למועמדים אשר לא עברו את המבחן בציון האמור, הספק יהיה רשאי לקיים מועד מבחן נוסף בו תינתן לאותם מועמדים אפשרות נוספת להגיע לציון העובר האמור. למען הסר ספק, גם תוכנו של המבחן הנוסף יאושר מראש על ידי המזמין.
- ככל שהספק יהיה מעוניין בכך, יהיה הספק רשאי להמשיך ולהכשיר את המועמדים אשר לא עמדו בהצלחה במבחן (במועד הראשון או בשני המועדים), בכפוף לכך שאותו מועמד יעבור בהצלחה את המבחן המסכם בציון העובר לעיל טרם לשיבוצו לעבודה במרכז.
- המשך הכשרה זו תעשה על חשבונו של הספק. המזמין לא יישא בעלויות הכשרה והדרכה מעבר למכסת הימים שהוגדרה לעיל (15 יום לנציגי שירות) וזאת פעם אחת ביחס לעל מועמד. התמורה עבור ההכשרה כאמור תיעשה בהתאם להוראות התמורה אשר נקבעו בסעיף 12 להסכם ההתקשרות.
- 4.3.3.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לבצע את מלוא התחייבויותיו אשר ניתנו בעניין זה במסגרת הצעתו למכרז.
- 4.3.4. חניכה במרכז
- החניכה כמפורט להלן הינה חלק מקורס ההכשרה לנציגי השירות כמפורט לעיל ותיספר במניין ימי ההכשרה לתשלום על פי תעריף ההדרכה לנציגי השירות.
- 4.3.4.1. הקשבה פסיבית (חניך מקשיב / צופה בחונך) - 1 ימים
- 4.3.4.2. מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב / צופה לחניך) – יומיים .
- 4.3.5. הדרכה והשבחת כ"א שוטפת
- 4.3.5.1. הספק מתחייב לבצע את מלוא התחייבויותיו בעניין זה כמפורט בהצעתו למכרז. היקפה של תוכנית ההדרכה והשבחת העובדים השוטפת לא יפחת מהדרישות שלהלן :



תדריכים יומיים : התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת. 4.3.5.1.1

התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיודוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות/ טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית ויועברו על ידו ובאחריותו. למזמין תהיה הזכות לדרוש מהספק לשלב תכנים בתדריכים היומיים וכן לפקח באופן שוטף על ביצוע התדריכים במרכז ורמתם.

בגין ביצוע התדריכים היומיים, הספק יהיה זכאי לתמורה בהתאם למנגנון אשר נקבע בסעיף 12 להסכם ההתקשרות ביחס לתעריף שעת login נציגי שירות. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לכך.

הדרכות ייעודיות ברמה חודשית: הדרכות אשר יועברו במרכז על ידי הספק ובאחריותו. ההדרכות יתקיימו לצורך העברת מידע לעובדי הספק במרכז בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. עריכת הדרכות אלה תאושר על ידי המזמין מראש. 4.3.5.1.2

המזמין יהיה רשאי לקבוע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי שגורמים מצדו של המזמין יעבירו תכנים מסוימים בהדרכות אלה.

בנוסף לאמור לעיל, לאחר כחודש מיום ההסמכה של נציגי השירות כמפורט לעיל, יקיים הספק יום הכשרה נוסף לאותם נציגי שירות, אשר יועבר על ידי אנשי המפתח לשיפור מיומנות ניהול שיחה והובלת שיחה בשילוב שיחות מוקלטות, כמו כן יבוצע ביום זה ריענון מידע מקצועי.

בגין ביצוע ההדרכות הייעודיות כאמור, הספק יהיה זכאי לתמורה בהתאם לתעריף שעת הדרכה (כפי שנקב בהצעתו למכרז). הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לכך.

קורסי העשרה (אחת לחצי שנה): קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה) – קורסים אלה יועברו במרכז ו/או במתקני הספק ובאחריותו של הספק. משך הקורס לא יפחת מ-4 שעות הדרכה לנציג. 4.3.5.1.3

עריכת הקורסים תאושר מראש על ידי המזמין.

בגין ביצוע קורסי העשרה, הספק יהיה זכאי לתמורה בהתאם לתעריף שעת הדרכה (כפי שנקב בהצעתו למכרז). הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לכך.

4.3.6 שגרות בקרת ידע



4.3.6.1 לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות הנציגים, יבצע הספק שגרות בקרת ידע, כמפורט בסעיף זה להלן

4.3.6.2 מבחני ידע - אחת לרבעון יבצע הספק מבחני ידע לנציגי המרכז, אשר משכם יוגדר מראש על ידי המזמין בהתאם לנושא המבחן. המבחנים יועברו לתיקוף ולאישור מראש של המזמין. בהתאם לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו לעדכון המזמין.

מבחני הידע יבוצעו מחוץ לשעות login. בגין ביצוע מבחני הידע, הספק יהיה זכאי לתמורה בהתאם לתעריף שעת הדרכה (כפי שנקב בהצעתו למכרז). הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לכך.

4.3.6.3 הקשבות ומשובים - הספק מתחייב לבצע לפחות שיחת משוב אחת לפחות לכל נציג בחודש ביחס לרמת המידע והמקצועיות המתבססת על הקשבה ל - 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים (לרבות פניות כתובות). המשובים יתועדו במערכת ממוחשבת תומכת, אשר תתכלל את כל המשובים. שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות ותבצע אחד על אחד - מנהל -נציג. תוצאות המשוב ונתוני ההקשבות יועברו למזמין. יודגש כי גם המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יהיה רשאי לבצע הקשבות לצורך בקרה על איכות מתן השירותים הניתנים על ידי הספק.

הספק מתחייב לבצע את ההקשבות וליתן את המשובים כאמור בהתאם לנוהל ייעודי אשר ייקבע לשם כך, ושיתוקף על ידי המזמין בתקופת ההקמה.

בגין ביצוע ההקשבות והמשובים, הספק יהיה זכאי לתמורה בהתאם למנגנון אשר נקבע בסעיף 12 להסכם ההתקשרות, ביחס לתעריף שעת login נציגי שירות. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מעבר לכך.

4.3.6.4 הערכת ביצועים תקופתית לבעלי תפקידים שאינם נציגים (אחת לשנה): ביצוע הערכה לעובדי הספק במרכז שאינם נציגים אחת לשנה וכן לעובדי המטה המפורטים לעיל לשם מתן משוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. הספק מתחייב לבצע את הערכות העובד כאמור בהתאם לשיטת עבודה אשר תיקבע על ידו ושתתוקף על ידי המזמין בתקופת ההקמה.

4.3.7 שגרות ניהול ותפעול המרכז

4.3.7.1 כללי

במסגרת שלב ההקמה יידרש הספק לכתוב נוהל תפעול מובנה לכלל הפעילויות במרכז. נוהל זה יתוקף על ידי המזמין במהלך תקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות.

4.3.7.2 נוהל תפעול המרכז



4.3.7.2.1 במסגרת נוהל זה, יכלול הספק נהלים והנחיות לתפעול המרכז, אשר יפרטו ביחס לכל אחד מהנושאים הבאים את הפרמטרים הבאים - מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות:

4.3.7.2.1.1 תדריך יומי

4.3.7.2.1.2 כניסה, ניהול וסיכום משמרת

4.3.7.2.1.3 תכנון ושיבוץ משמרות

4.3.7.2.1.4 היערכות למצב חירום (מלחמה, מזג אוויר קיצוני וכו')

4.3.7.2.1.5 תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה)

4.3.7.2.1.6 נוהל טיפול תקלה טכנולוגית

4.3.7.2.1.8 טיפול בבעיות משמעת

4.3.7.2.1.9 חניכת נציגים מובילים / מתקשים

4.3.7.2.1.10 כל נושא אחר הנדרש לצורך תפעול תקין של המרכז ומתן השירותים בו לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

4.3.7.2.2 הספק מתחייב ליישם נוהל זה במסגרת הפעילות במרכז. הספק מתחייב לבצע בנוהל זה כל שינוי עליו יורה המזמין.

4.3.8 שימור ותגמול עובדים

4.3.8.1 שימור עובדים

4.3.8.1.1 המזמין מעוניין להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.

4.3.8.1.2 הספק יידרש לבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת, לשם הקטנת אחוז התחלופה של הנציגים.

4.3.8.1.3 הספק מתחייב להחיל על עובדיו אשר יועסקו על ידו במרכז את מנגנון העלאת השכר אשר פורט על ידו בהצעתו למכרז, בהתאם לתנאים להם התחייב כאמור.

4.3.8.1.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב להעניק לעובדיו המועסקים במרכז את המענק כאמור בסכום בו נקב בהצעתו למכרז, ובהתאם לתנאים ולקריטריונים אשר פירט בהצעתו.



4.3.8.3. מרכיבי שכר

4.3.8.3.1. הספק יעביר למזמין אישור רואה חשבון בגין עמידתו בתשלום שכר מינימום ומלוא התנאים הסוציאליים להם זכאים העובדים המועסקים במרכז בהתאם להוראות כל דין ו/או הוראות הסכם זה, על נספחיו, לרבות מענק הישארות ועמידתו במנגנון העלאת שכר. האישור יועבר אחת לשנה. במקביל, יעביר הספק למזמין, לפי דרישתו של המזמין, דו"חות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים לצורך מעקב וביקורת.

4.3.8.3.2. הספק יידרש להציג דו"חות שכר מלאים במידה והמזמין ירצה לבצע בקרה על עמידת הספק בהתחייבות זו. אין בהוראה זו כדי לגרוע מכלל התחייבויותיו של הספק לעניין זה, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

4.3.8.3.3. יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו שכר עבור כל שעות עבודתם במרכז, כולל זמן הפסקה. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה.

5. מיקום ומבנה פיזי

5.1. אתר המרכז

5.1.1. הספק מתחייב להקים את המרכז במיקום אשר פורט בהצעתו למכרז.

5.1.2. הספק מתחייב כי ככל שתהיינה הרחבות של פעילות המרכז, אשר תחייבנה את הפעלתו בשטחים נוספים מעבר לשטח האתר אשר פורט בהצעתו למכרז, הרי שככל שפעילות זו תמוקם בבניין אחר, המרחק בין הבניין בו הוקם המרכז לבין הבניין האחר כאמור לא יעלה על 10 ק"מ (אווירי).

5.1.3. הספק מתחייב כי הפעלת המרכז במהלך כל תקופת ההתקשרות תיעשה בהתאם ובכפוף לחוק רישוי עסקים, התשכ"ח – 1968, והתקנות מכוחו. הספק מתחייב להמציא למזמין, טרם לתחילת תקופת ההפעלה כהגדרתה בסעיף 8 במפרט זה וכתנאי לתחילתה, מסמך המעיד על עמידתו של הספק בהתחייבותו זו. הספק מתחייב לחדש מסמך זה לקראת תום תוקפו ולהמציא למזמין אישור כאמור מיד עם חידושו כאמור.

5.2. דגשים למבנה המרכז ומתחמי העבודה :

5.2.1. על המרכז לעמוד בתקני הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בכלל מתחמי הפעילות וזאת בהתאם להוראות כל דין.

5.2.2. רוחב המעברים בין עמדות הנציגים לא יקטן מ - 2 מטר על מנת לאפשר מעבר תקני, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. יובהר כי מדידת רוחב המעברים יימדד מקצה עמדה לקצה עמדה.

5.2.3. הספק יידרש להקים במרכז חדר הדרכה ייעודי ובלעדי לשימוש המרכז לצורך הדרכת עובדים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'. חדר ההדרכה, יהיה "חדר חכם" ממוחשב ויתאים להדרכה של 20 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך). בחדר תתאפשר, בין היתר,



השתלטות של המדריך על מחשבי המודרכים באמצעות תוכנה ייעודית להדרכות כדוגמת classNet, מודול לעריכת מבחנים ושאלונים, לומדה לעריכת תכני הדרכות אינטראקטיבית ועזרים דידקטיים טכנולוגיים נוספים ככל שיידרש.

5.2.4. חדר משובים - בנוסף לחדר הדרכה, הספק מתחייב להקים במרכז, חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המרכז לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המרכז ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.

5.2.5. חדר תדריכים/ ישיבות - ימוקם במרכז ויותקנו בו תשתיות וציוד כגון שולחן ישיבות ל- 30 איש לפחות, מקרן ומסך תואם, מחשב, ערכה לתצוגת מצגות, פאנל פיצול להצגה ממחשב נייד, טלפון וכו'.

5.2.6. קפיטריה – בכל אחת מקומות המרכז, יקים הספק מתחם הכולל מכשיר להכנת משקאות חמים / קרים, לרבות אספקה שוטפת וסדירה של חלב, סוכר ומצרכים בסיסיים להכנת קפה/תה/שוקו חם בשוטף. המתחם יהיה מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומכשירי מיקרוגל לחימום מזון. כמות המכשירים, הרהיטים והמתקנים יסופקו בהתאם לכמות העובדים במקום. כמו כן, לפחות במתחם אחד יהיו מכונות לממכר משקאות חמים/קרים ומזון מגוון (כריכים ו/או מעדני חלב, משקאות קלים וכו').

5.2.7. עמדות המדפסות יהיו נגישות לצוות המרכז.

5.2.8. תצוגות זמן אמת (real time screen) - מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק להציב כמות מסכים מספיקה כך שכל נציג במרכז יוכל לצפות בנתוני זמינות המרכז ממקום מושבו הקבוע.

5.2.9. עמדות נציגים -

5.2.9.1. ממדי עמדת נציג לא יפחתו מ- 1.20 מ' X 0.60 מ' (נטו).

5.2.9.2. העמדה תהיה מאובזרת ב:

5.2.9.2.1. מחשב+ מסך מינימום 24"

5.2.9.2.2. מכשיר טלפון חכם.

5.2.9.2.3. מערכת ראש (אוזניה מסננת רעשי רקע ומיקרופון).

5.2.9.2.4. קורא כרטיסים.

5.2.9.2.5. מחיצה אקוסטית בין נציג לנציג, שגובהה לא יקטן מ-1.20 מטר.

5.2.10. שלושה חדרים ייעודיים לנציגי המזמין וכן שלושה מקומות חנייה שמורים וקבועים לאותם נציגים ו/או מי מטעם המזמין. הספק יישא בעלות השימוש בחניות, ככל שייוצרו עלויות.

להלן מפרט שלושת החדרים הייעודיים לנציגי המזמין כאמור:



- 5.2.10.1 על הספק להקצות שלושה חדרים קבועים וייעודיים במתחם המרכז, באופן בלעדי לעובדי המזמין. חדרים אלה לא ישמשו למטרות אחרות ו/או עובדים אחרים. גודל כל אחד מהחדרים לא יפחת מ- 15 מ"ר. כל חדר יכלול ריהוט מלא, דלת הניתנת לנעילה וחלון נגיש בקיר חיצוני לאוויר צח. החדרים ימוקמו באזור מרכזי של מתחם המרכז.
- 5.2.10.2 בכל חדר תותקן עמדת מחשב מלאה נוספת ונפרדת, המקושרת לאינטרנט באמצעות קו מהיר על חשבון הספק.
- 5.2.10.3 ציוד מתכלה לתפעול (למשל: נייר, כלי כתיבה וכו'), לרבות טונרים ודיו למדפסות שישמשו במרכז וכל ציוד מתכלה נוסף שיידרש לתפעול המרכז.
- 5.2.11 עמדות אחראי משמרת
- על כל עמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב המרכז ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ואורחים מהמתחם הייעודי.
- רוחב מינימאלי לעמדה במת האחמ"ש – 2 מטר לעמדה, 2 מחשבים ומסכים לפחות לעמדה (זמן אמת + מערכות ניהול) וכל הציוד הנדרש לפעילות תקינה.
- 5.2.12 בתקופת ההקמה, הספק יפרט את תשתיות המרכז בכל הנוגע לעניינים שלהלן ויקבל מראש את אישורו של המזמין למוצע בכל הנוגע לעניינים שלהלן:
- 5.2.12.1 סטנדרטים של אקוסטיקה במרכז לצורך מניעת רעשים סביבתיים.
- 5.2.12.2 תאורה בסביבת עמדות הנציגים.
- 5.2.12.3 שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו') ושרטוט הצבת עמדות בכל המתחמים.
- 5.2.12.4 ארגונומיה בעמדות העבודה.
- 5.2.12.5 תנאי מיזוג האוויר במרכז.
- הספק מתחייב לקיים אחר מלוא התחייבויותיו כפי שאושרו על ידי המזמין בכל הנוגע לכל אחת מהנקודות המפורטות לעיל.
- 5.2.13 תפעול שוטף של המרכז
- 5.2.13.1 למרכז יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול, בין היתר, בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת בפעילות המרכז וללא דיחוי.
- 5.2.13.2 הספק ידאג לניקיון המרכז באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות, לרבות ניקיון שוטף בשירותים, במטבחונים ובקפיטריות.



6.1. עקרונות והנחות יסוד

6.1.1 ככלל, בשל שיקולי אבטחת מידע ובהתאם להוראות ולהנחיות שבמסמכי המרכז, לרבות הסכם ההתקשרות, על נספחיו, חלק מצידוד התקשורת והמחשבים אשר ישמשו את מתן השירותים במרכז ויהיו מחוברים לרשת המזמין, יסופקו על-ידי המזמין.

כל הרכיבים, הציוד, המערכות והתוכנות האחרים יסופקו ויותקנו על-ידי הספק, בהתאם להוראות הסכם זה, על נספחיו ובהתאם להצעתו של הספק למרכז.

6.1.2 בכפוף למפורט בסעיף זה, המזמין יקים את הטכנולוגיה והתקשורת הנדרשת להפעלת המרכז, בין היתר, באמצעות מכרז מממ-2014-13, "אספקת ציוד ושרותי טלפוניה קווית למשרדי הממשלה" לפיו חברת בינת תקשורת מחשבים בע"מ תספק את הפתרון העסקי והטכנולוגי המבוסס על תשתית Cisco, עבור מערכת התקשורת שתופעל במרכז, בין היתר, על פי העקרונות המפורטים במסמכי המרכז האמור.

6.1.3 המזמין יספק את הפתרון הכולל באמצעות מערכת Cisco Unified Contact Center Enterprise לרבות תקשורת רב ערוצית, מערכת ניהול פניות (crm) ורכיבים נוספים.

6.1.4 סביבות עבודה שונות ומערכות מסוימות שבסביבות הרשת של המזמין, יונגשו לספק ב- VDI באמצעות מחשבים שיסופקו ע"י המזמין. הספק מתחייב להגדיר, ככל שיתבקש על-ידי המזמין, גישה באמצעות קווי תקשורת כך שתתאפשר תצורה שרידה ותקינה באופן מלא.

6.1.5 מבחינת ציוד תקשורת, הספק יידרש לספק ציוד כמפורט במסמכי המרכז ונספחיו ולפי כללים והנחיות אשר יינתנו לו על ידי המזמין מעת לעת.

6.1.6 הפעלת המערכות וחיבור המרכז למערכות המזמין יבוצעו בהתאם למדיניות והנחיות אבטחת מידע של המזמין.

6.1.7 הספק מתחייב לשמור על שלמות הציוד, המחשבים, התקשורת, המדפסות וכל ציוד אחר המותקן ושיותקן במרכז, על מנת להבטיח את עמידתו ביעדי הביצוע למתן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו.

6.2. ארכיטקטורה של הפתרון וחלוקת אחריות

6.2.1 להלן פירוט חלקי של ציוד הטכנולוגיה הנדרש לניהול ותפעול המרכז, תוך חלוקה בין ציוד אשר יספוק על ידי הספק לבין ציוד שיספוק על ידי המזמין.

6.2.2 יודגש כי הרשימה שלהלן הינה רשימה חלקית, המבוססת על הערכות בסיסיות. שאר הציוד שיידרש לצורך ניהול ותפעול תקין של המרכז, יסופק ויותקן על-ידי הספק, בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו ולהתחייבותו של הספק לעמוד במלוא הוראות אלה.

6.2.3 להלן רשימת הציוד כאמור:



| <u>הערות</u> | <u>פירוט רכיבי הציוד</u> |
|---|--|
| | ציוד שיסופק על ידי הספק: |
| לכל הפחות 2 מגרסות | מגרסות |
| בשוטף, להפעלה רציפה, בהתאם לכמות המדפסות שיוצבו במרכז ולסוגן. | טונר למדפסת משולבת |
| בשוטף, להפעלה רציפה, בהתאם לכמות המדפסות שיוצבו במרכז ולסוגן. | טונר למדפסות צבעוני |
| מתאים לטלפון IP מדגם cisco 8851 | מערכות ראש עבור נציגי השירות במרכז |
| התקנת חדר חכם מלא בחדר הדרכות בהתאם לאפיון מפורט באישור המזמין בשלב ההקמה. | ציוד לחדר חכם (מקרן, מסך, עמדת מרצה, מערכת שליטה להפעלה וכדומה), לרבות תוכנת השתלטות והדרכה לחדר הדרכות (למשל: classNet) |
| לתליה במתחם המרכז להצגת נתוני זמן אמת. | מסכי LED 65" לנתוני real time |
| לתליה בחדרי מנהלים וצוות בכיר להצגת נתוני זמן אמת. | מסכי LED 40" לנתוני real time |
| בהתאם להנחיות המזמין. | תוכנת בקרה וציוד מלא לבקרת כניסה לדלתות ופתחי אתר המרכז - קורא כרטיסי תמוז |
| | כרטיס "תמוז" (כרטיס חכם) – אספקת הכרטיסים תיעשה באמצעות המזמין, על חשבונו של הספק. |
| בהתאם לפריסה שתיקבע בשלב ההקמה. | עמדת מחשב אינטרנט קומפלט (כולל מסך וכ"י) |
| | רשת אינטרנט מהירה |
| להבטיח פעילות רציפה ותקינה של המרכז בעת הפסקת חשמל. | גיבוי למערכת החשמל במרכז (גנרטור) |
| להבטיח פעילות רציפה ותקינה של מערכות התקשורת, השרתים ושאר הרכיבים בעת הפסקת חשמל. | UPS |

| | ציוד שיסופק על ידי המזמין: |
|--|---|
| | קורא כרטיסים |
| | עמדות מחשב + מפצל תמונה למסכי real time לשידור נתונים |
| | רמקולים למחשב (להקשבות וכ"י) |
| | קו תקשורת שריד לאתרי שע"מ (N+1) עבור שני האתרים) |
| | מערכת טמ"ס לחדר תקשורת שע"מ |



| | |
|--|--|
| | קווי מטרו של בזק |
| | צירי P.R.I. |
| | נתבים של חברת CISCO דגם 4431 |
| | יחידות של Firewalls של צ'קפוינט דגם 5100 |
| | יחידות מתגי תקשורת של חברת H.P. דגם f2930 |
| | שרתי פיצה של חברת H.P., דגם DL360 Gen 9, כולל מסך, מקלדת ועכבר |
| | video conference |
| | מדפסות משולבת סורק שחור לבן |
| | מדפסת לייזר צבעונית |
| | טלפון IP מדגם cisco 8851 |
| | עמדות עבודה ומסכים קומפלט |

6.3. הרכיבים שעל הספק לספק ולתפעל באחריותו

6.3.1 מבלי לגרוע מהאמור בהסכם ההתקשרות על נספחיו, במסגרת ניהול המרכז על ידי הספק, הספק יעשה שימוש בכלי ניהולי המרכז את המידע הנוגע לעבודת המרכז, לרבות דוחות זמן אמת, תכנון, חיזוי ושיבוץ משמרות, ביצועי נציג ותגמול, דוחות נוספים על-פי דרישות המזמין, כל מידע נוסף אשר יידרש על ידי המזמין ועוד.

6.3.2 בנוסף לאמור, יידרש הספק לספק מערכת ניהול ידע שתותקן ברשת המזמין ותכלול אפשרות להנגיש את המידע לעובדי המזמין בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות על נספחיו.

6.4. תחזוקה שוטפת

6.4.1 לספק תהיה אחריות כוללת לתחזוקה ותפעול כלל המערכות הטכנולוגיות שבאחריותו.

6.4.2 נציגי הספק יוסמכו או יוכשרו על-ידי המזמין לטיפול דרג ראשון במערכות או ציוד של המזמין לפי הצורך.

6.5. מערכות המרכז – הוראות כלליות

6.5.1 המרכז יספק מענה במגוון ערוצי קשר: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), צ'אט, מענה לפקסים ומיילים, שליחת מידע באמצעות מסרונים, פניות מרשתות חברתיות ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות.

6.5.2 בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המרכז. על הספק ליישם במרכז פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים המפורטים בהסכם ההתקשרות על נספחיו.



- 6.5.3. שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות שבאחריות הספק, כמענה לדרישות מאת המזמין ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות, יבוצע על חשבון הספק.
- 6.5.4. שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים שיוטמעו במערכות המרכז והינם באחריות הספק, לצורך מתן השירותים, יבוצעו בכפוף לבחינה טכנולוגית ובחינת אבטחת מידע ובאישור מראש של המזמין.
- 6.5.5. בשל שיקולי אבטחת מידע, רכיב טכנולוגי שבאחריות הספק והועמד לטובת המזמין, יהיה מנותק משאר מערכות הספק ויפעל ברשת ייעודית נפרדת לפעילות המרכז שתתחבר לחוות השרתים המותקנת אצל המזמין ותאפשר את פעילות המרכז על פי המפורט ובהתאם להנחיות הגורמים הרלוונטיים במזמין.
- 6.5.6. כל המערכות שישופקו על ידי הספק, יתמכו באופן רציף על-ידי היצרנים לכל אורך תקופת ההתקשרות. למזמין שמורה הזכות לפנות ליצרנים ו/או לספקים במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור יצרן רשמי המעיד כי הספק רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות שסופקו על-ידי.
- 6.5.7. מימוש הפרויקט ייעשה על פי הנחיות אבטחת מידע של המזמין ועל פי הכללים וההנחיות כפי שיוגדרו על ידי המזמין.
- 6.5.8. הספק מתחייב שכל המערכות אשר יותקנו במרכז יהיו המערכות אשר הוצעו על ידו בהצעתו למכרז.
- 6.5.9. על הספק להבטיח כי במשך כל תקופת ההתקשרות, המערכות שישופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של יצרני אותן מערכות. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק יצרן כאמור את התמיכה ברכיב/תוכנה כלשהי המהווה חלק ממערכת שסופקה על ידו, יהיה הספק מחויב לספק רכיב/תוכנה הנתמכת על ידי יצרן אחר, באישור מראש של המזמין, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 6.6. מערכת ניהול ידע -**
- 6.6.1. מערכת ניהול הידע אשר תסופק תאפשר שליפת מידע רלוונטי לשאלות ופניות לצורך קבלת מידע מדויק ומהימן.
- 6.6.2. מערכת ניהול הידע תנוהל ותעודכן על-ידי הספק על פי דרישות המזמין והנחיותיו. יחד עם זאת, למזמין תהא גישה מלאה ובלתי אמצעית למערכת, לרבות יכולת הוספה, עדכון, עריכה, מחיקה של חומרים ומידע, וכל אפשרות אחרת המתאפשרת לספק או למי מטעמו בקשר לשימוש במערכת זו ולתחזוקת המידע בה.
- 6.6.3. הספק מתחייב להתקין, לנהל ולתפעל את המערכת בהתאם למפורט בהצעתו למכרז, תוך הבטחת אינטגרציה בין המערכות השונות במרכז לבין מערכת ניהול הידע ועמידה בכללים ודרישות אבטחת המידע של המזמין.
- 6.6.4. המערכת תותקן בסביבת המחשוב של המזמין ותאפשר לו שימוש במערכת לעובדיו או למי מטעמו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 6.6.5. איתור המידע המבוקש במהלך הטיפול בפניית לקוח יתבצע באמצעות חיפוש המידע במערכת ניהול הידע על פי תהליך עבודה שיוגדר בתהליך ההקמה.



6.6.6. על המערכת לתמוך בשילוב ועבודה מול מערכת CRM, לרבות שילוב מידע, חיפוש ושליפת מידע בהתאם לנושא הפנייה או כל מידע אחר שיועבר ממערכת ה-CRM וכן הטמעה בחלון CRM ו/או בסרגל נציג, ככל שיוחלט ליישם זאת.

6.6.7. ידוע ומוסכם כי המידע והידע אשר יאוחסן במערכת זו, בין אם מערכת זו בבעלות הספק ובין אם בבעלות אחרת, הם קניינו הבלעדי של המזמין. הספק יעשה שימוש במידע וידע אלה רק לצורכי השירותים נשוא הסכם ההתקשרות, על נספחיו. לספק אין כל רשות להשתמש או להוציא את המידע והידע האמורים לכל מטרה או צורך אחר, ללא קבלת אישורו המקדים של המזמין בכתב.

המערכת לניהול ידע שהותקנה כאמור, לרבות המידע שבה, תעבור לשימושו הבלעדי/בעלות המזמין בתום תקופת ההתקשרות עם הספק או במועד מוקדם יותר על פי דרישת המזמין.

עברה המערכת לשימושו הבלעדי/בעלות המזמין, ונוכח כך, נדרש המזמין לשלם לצד שלישי עלויות שוטפות לצורך המשך השימוש במערכת (למשל - רישיון שימוש), ישלם המזמין עלויות אלה לצד השלישי בלבד, וזאת מתום תקופת ההתקשרות כאמור ואילך. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא ו/או תשלום כלשהו בגין כך.

מובהר בזאת, כי ככל שהמערכת לניהול ידע בבעלות הספק, יעביר אותה הספק אל המזמין, כאמור לעיל, ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, החל ממועד סיום תקופת ההתקשרות ואילך, יהיה המזמין רשאי לעשות שימוש ברישיונות למערכת ניהול ידע, אותם רכש מהספק כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא ו/או תשלום כלשהו בגין כך.

6.6.8. להלן המפרט המינימלי הנדרש:

הספק יספק את מערכת הידע אשר הוצעה על ידו בהצעות למכרז ותכלול לכל הפחות את כל הדרישות המתוארות להלן, באופן אשר ייתן מענה לתהליכים המפורטים בהסכם ההתקשרות על נספחיו וכן גמישות לביצוע התאמות נוספות ככל שיהיה בכך צורך.

6.6.8.1. ממשקי משתמשים

6.6.8.1.1. ממשק מנהל מערכת

ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה למנהל המערכת מטעם המזמין תוך מימוש הדרישות הבאות:

6.6.8.1.1.1. יכולת מתן הרשאות וניהול משתמשים בהתאם להגדרות גורם מוסמך של המזמין.

6.6.8.1.1.2. יכולת ביצוע התאמות ובניית תבניות באופן עצמאי ללא תלות בספק המערכת.

6.6.8.1.1.3. עריכת תבניות - יכולת הוספת שדות מסוגים שונים ומגוונים כגון: שדות תאריך, שדות טלפון, שדות חישוב, שדות לבחירה מתוך CHECK BOX, כתובת דוא"ל, הוספת תמונות ועוד.



- 6.6.8.1.1.4 המערכת תספק כלי גמיש לבניית תבניות וקליטת מידע, הכולל פקדים של עריכה ועיצוב.
- 6.6.8.1.1.5 יכולת הגדרת חוקיות להצגת פריטי מידע: סדר הצגה לפריטי מידע על פי מילות חיפוש, הצגה עפ"י רלוונטיות, עפ"י רטינינג, עפ"י תפקיד וכדומה.
- 6.6.8.1.1.6 יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ע"פ תהליכי היצירה ועריכה אשר תאופיין עם המזמין.
- 6.6.8.1.1.7 ממשק המערכת יאפשר הגדרה ושימוש בתבניות/דפי תוכן/פריטי מידע כתבניות (templates), הורדה של תכונות התבניות ויכולת עריכה נוספת.
- 6.6.8.1.1.8 המערכת תאפשר הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/מחלקה ובו יוגדרו פריטי מידע ומידעים המתואמים לסוגי משתמשים אלו.
- 6.6.8.1.1.9 יכולת הגדרה וריכוז של עדכונים אחרונים בדף הבית.
- 6.6.8.1.1.10 יכולת עצמאית להגדרה ובניית דוחות וניתוח נתונים.
- 6.6.8.1.1.11 יכולת ניהול היסטוריית פריטי המידע – מחיקה/הגדרת פרמטרים שיוצגו למשתמש.
- 6.6.8.1.1.12 אפשרות לבניית שאלון ידע (מבחן) באופן עצמאי וניתוח תוצאותיו.
- 6.6.8.1.1.13 על הספק לספק את ממשק מנהל המערכת אשר הוצע בהצעתו למכרז, לרבות כל תכונה ו/או יכולת אשר אינה מתוארת לעיל.
- 6.6.8.1.1.14 על הספק לדאוג להדרכה מספקת למורשים בתפעול המערכת מטעם המזמין, לרבות הדרכה מתקדמת למנהל המערכת ו/או לאחראים, שיתפעלו וינהלו את המערכת מטעם המזמין, ככל שאלה ימונו על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות.

6.6.8.1.2 ממשק יצרן מידע

ממשק יצרן המידע יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה תוך מימוש הדרישות הבאות:

- 6.6.8.1.2.1 יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ביעילות ובאופן אחיד וע"פ תהליכי היצירה ועריכה.
- 6.6.8.1.2.2 עריכת תבניות - יכולת הוספת שדות מסוגים שונים ומגוונים: שדות תאריך, שדות טלפון, שדות חישוביים, שדות לבחירה מתוך CHECK BOX, הוספת תמונות, הוספת לינקים, הוספת תסריטי תמונה ו/או סרטונים, שינוי צבע טקסט/הדגשה.



- 6.6.8.1.2.3. יכולת ניהול פריטי "קרא וחתום"/תדריכים שלא נקראו תוך הצגה של שם המשתמש, שיוך עפ"י משתמשים.
- 6.6.8.1.2.4. יכולת שליפת דוחות וניתוח נתונים
- 6.6.8.1.2.5. יכולת ניהול משובים על פי ניהול המשוב .
- 6.6.8.1.2.6. המערכת תאפשר הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/מחלקה ובו יוגדרו פריטי מידע ומידעים המתואמים לסוגי משתמשים אלו.
- 6.6.8.1.2.7. יכולת הפצה וריכוז של פריטי מידע ע"פ כמות צפיות בפריטים, תעדוף פריטים, נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית /דף ראשי של המשתמש.
- 6.6.8.1.2.8. יכולת הפצת הודעות מתפרצות/רצות לכלל העובדים או לקבוצות שיוגדרו (יכולת בחירה- למי להפיץ).
- 6.6.8.1.2.9. הזנת תדריכי ידע כולל שדה "קרא וחתום".
- 6.6.8.1.2.10. יכולת הגדרת תאריכי הפצה ותפוגה של פריט מידע.
- 6.6.8.1.2.11. יכולת הגדרת תאריך בקרה לפריט מידע: לאחר שעודכן הפריט תאריך הבקרה יתעדכן בהתאם.
- 6.6.8.1.2.12. הספק מתחייב לספק את ממשק יצרן המידע אשר הוצע בהצעתו למכרז, לרבות כל תוכנה ו/או יכולת אשר לא פורטה לעיל.
- 6.6.8.1.3 ממשק משתמש חיצוני
- 6.6.8.1.3.1. המערכת תתמוך בהנגשת מידע הקיים במערכת ניהול הידע באמצעות אתר אינטרנט והתאמה של האתר גם למכשירי קצה כגון טאבלטים/ מכשירים סלולריים. המערכת תתמוך בהנגשת מידע הקיים במערכת ניהול הידע למערכת הצי'אט, שתוגדר בשלב הקמת המרכז.
- 6.6.8.1.3.2. המערכת תתמוך בהצגת סימולטורים/ תסריטי תמונה לביצוע פעולות שונות כגון מילוי טפסים, פתיחת אזור אישי וכדומה.
- 6.6.8.1.3.3. הספק מתחייב לספק את ממשק המשתמש החיצוני כפי שהוצע בהצעתו למכרז, לרבות יכולות המערכת הנוגעות להצגת סימולטורים, תסריטי תמונה, מילוי טפסים וכו'.
- 6.6.8.1.3.4. המערכת תתמוך ביצירת אוכלוסיות שונות בקרב המשתמשים והצגת מידע רלוונטי לאותם משתמשים ע"י הזדהות גורמים אלו בכניסה למערכת.



6.6.8.1.3.5 המערכת תתמוך במתן יכולת למשתמש החיצוני (גולשים באתר האינטרנט) למשב ו/או לדרג את המידע שהתקבל.

6.6.8.1.3.6 המערכת תתמוך במתן יכולת למשתמש (גולשים באתר האינטרנט) למשב על חיפוש שלא הניב תוצאות.

6.6.8.1.3.7 הספק מתחייב לספק את ממשק המשתמש החיצוני אשר הוצע בהצעתו למכרז, לרבות כל תכונה ו/או יכולת אשר לא פורטה לעיל.

6.6.8.1.4 ממשק משתמש פנימי

ממשק המשתמש הפנימי יתמוך בשליפת מידע מהירה במטרה לקצר את משך זמן הטיפול המזמין ובתצוגה ויזואלית בהירה ופשוטה למשתמש. על הממשק לכלול את הפחות את התכונות הבאות:

6.6.8.1.4.1 צפייה בדף הבית התואם להרשאות המשתמש.

6.6.8.1.4.2 יכולת להגדיר פריטים מועדפים וקיצור דרך לפריטים אלו בדף הבית באזור אישי לכל סוגי המשתמשים.

6.6.8.1.4.3 יכולת דירוג פריטי מידע לכל סוגי המשתמשים.

6.6.8.1.4.4 יכולת למשב את פריטי המידע במלל חופשי לכל סוגי המשתמשים.

6.6.8.1.4.5 יכולת צפייה ב"משובים שלי" שהועברו ותשובות שהתקבלו.

6.6.8.1.4.6 הצגת התראות על פריטי "קרא וחתום" חדשים שהתקבלו.

6.6.8.1.4.7 יכולת לצפות בפריטי "קרא וחתום"/תדריכים שלא נקראו.

6.6.8.1.4.8 אינדיקציה על קבלת הודעת מתפרצת חדשה/פריטי מידע חדשים/תדריכים חדשים.

6.6.8.1.4.9 המערכת תתמוך בחיפוש אנשי קשר פנימיים בארגון עם פרטי התקשרות, שיוך עפ"י מבנה ארגוני למחלקה, למנהל וכדומה.

6.6.8.1.4.10 הספק מתחייב לספק את ממשק המשתמש הפנימי אשר הוצע בהצעתו למכרז, לרבות כל תכונה ו/או יכולת אשר לא פורטו לעיל.

6.6.8.2 ניהול משתמשים והרשאות

6.6.8.2.1 המערכת תתמוך בהגדרת קבוצת תפקידים וקבוצת מחלקות – תמיכה בעץ ארגוני ובמתן הרשאות על פי פרמטרים אלה.

6.6.8.2.2 המערכת תתמוך בשינויי מאפייני תפקידים ומחלקות כגון הרשאות, שיוך משתמשים.



- 6.6.8.2.3. המערכת תתמוך ביצירת פרופילים שונים של משתמשים. לכל פרופיל תהיה גישה למידע על פי ההרשאות שניתנו.
- 6.6.8.2.4. יודגש כי יתכנו ממשקי מערכת דומים עבור בעלי תפקידים שונים עם הרשאות שונות. לדוגמה הרשאות ליצרני מידע במשרדים יהיו מוגבלות יותר ביחס להרשאות יצרני מידע ביחידה. במסגרת תקופת ההקמה ולאחריה, יוגדרו בעלי התפקידים השונים והרשאותיהם.
- 6.6.8.2.5. הספק מתחייב לספק את מערכת ניהול המשתמשים וההרשאות אשר הוצעה בהצעתו למכרז, לרבות כל תכונה ו/או יכולת אשר לא פורטו לעיל.

6.6.9.3 תהליכים

- 6.6.9.3.1 תהליכי יצירה, אישור ועריכת מידע
- 6.6.9.3.1.1. הגורמים שיוצרים מידע הם: המזמין, המורשים מטעם המזמין והמורשים מטעם הספק, בהתאם לאישור מוקדם בכתב מהמזמין.
- 6.6.9.3.1.2. המערכת תתמוך בתהליכים מיכוניים של יצירה, עריכה והפצת מידע אשר יכללו תתי תהליכים של אישור המידע וחתימה על פריט המידע.
- 6.6.9.3.1.3. תהליך הזנת התכנים יאפשר הנגשת מידע שונה לכל אוכלוסיית משתמשים, זאת במטרה לאפשר להנגיש למשתמשים חיצוניים מידע שונה ממשתמשים פנימיים במידת הצורך.
- 6.6.9.3.1.4. המערכת תתמוך בתהליך של יצירה ועריכת מידע במקור אחד לכלל סוגי אוכלוסיות המשתמשים, תוך דגש על לקוחות חיצוניים על סוגיהם השונים וללא צורך בכפילות מידע וביצוע הזנה כפולה.
- 6.6.9.3.2 יצירת מידע
- 6.6.9.3.2.1. בתהליך יצירת המידע ואישור הפריט יהיו מעורבים מספר סוגי יצרני מידע בהתאם לסוג הפריט.
- 6.6.9.3.2.1. בכל תהליך של יצירת מידע ועל פי סוג המידע ניתן להגדיר מיהו הבעלים של הפריט. פריט מידע יועבר לאישור ולחוו"ד יצרני מידע נוספים, לאחר מכן יוחזר לבעל פריט המידע וזה יעבירו להפצה.
- 6.6.9.3.2.3. לכל שלב בתהליך יינתן סטטוס, דוג- "ממתין לאישור", "ממתין לחתימה", "הועבר לגורם חיצוני".
- 6.6.9.3.2.4. נדרשת יכולת הגדרת SLA לכל שלב בתהליך ומעקב אחר סטטוס טיפול של הגורמים האחראיים.



- 6.6.9.3.2.5 מתן התראות חריגה מ-SLA.
- 6.6.9.3.2.6 אפשרות להפיץ במייל את הפעולה שבוצעה בתהליך היצירה לדוגמא הועבר לגורם מטפל.
- 6.6.9.3.2.7 בהזנה של פריט מידע חדש/שינוי - תהיה אפשרות לקטלג את פריט המידע/שינוי כפריט מידע חדש/תדריך/עדכון פריט מידע.
- 6.6.9.3.3 עריכת מידע
- תהליך עריכת המידע (לאחר הפצתו) יהיה תואם לתהליך יצירת המידע ותאפשר אישור של יצרני המידע המעורבים וחתימה.
- 6.6.9.3.4 אישור המידע
- בכל תהליך של אישור פריט מידע הן ביצירה והן בעריכה, המערכת תאפשר העברת הפריט לאישור בין יצרני המידע המעורבים ולאחר מכן חתימה של כל המעורבים בפריט המידע.
- כמו כן, יישמר יומן log מלא עם פרטי מזיני ו/או משני המידע, לרבות שם מלא, תאריך ושעת השינוי, בהתאם לרמות ההרשאות שיוגדרו לכל אחד. הפריטים ורשומות ה-log יהיו בלתי ניתנים למחיקה. למזמין שמורה הזכות לקבל את יומן ה-log על פי דרישתו.
- 6.6.9.4 תהליכי משוב
- המזמין מעוניין בלמידה ושיפור מתמיד של המערכת והמידע במערכת ולכן המערכת נדרשת לתמוך בקבלת משובים ממשתמשי המערכת החיצוניים והפנימיים.
- 6.6.9.4.1 משתמשים פנימיים
- 6.6.9.4.1.1 לכל משתמש במערכת המידע תינתן האפשרות להעברת משוב ובקרה על פריט המידע במלל חופשי.
- 6.6.9.4.1.2 בכל פריט מידע הקיים במערכת יוכל המשתמש להעביר משוב ולדרג את הפריט. ציון נמוך (כפי שיוגדר ע"י מנהל המערכת) יחייב הזנת מלל חופשי.
- 6.6.9.4.1.3 תגובת המשתמש תועבר לבעלים של פריט המידע ולזה תהיה האפשרות לשלוח תגובה ובמידת הצורך להעביר לאישור יצרני המידע הנדרשים.
- 6.6.9.4.1.4 נדרשת יכולת הקפצת הודעה/חיווי למשתמש לאחר שליחת משוב כי הודעתו התקבלה ותטופל תוך X זמן (על פי SLA שייקבע).
- 6.6.9.4.1.5 נדרש לספק למשתמש יכולת לצפות בהיסטוריית המשובים אשר העביר, סטאטוס המשובים והיסטוריית התשובות שקיבל.



6.6.9.4.1.6 נדרש לספק לכל משתמש יכולת צפייה בדירוג כללי של פריטי המידע (דירוגים של כלל המשתמשים).

6.6.9.4.2 מנהל מערכת/אדמינסטרטור/מידען/יצרן מידע

6.6.9.4.2.1 נדרש לאפשר למנהל המערכת ולכל משתמש אשר יינתנו לו הרשאות לכך, לנהל את תהליך המענה למשובים ולתת מענה למשוב משתמשים.

6.6.9.4.2.2 נדרש כי מלבד מלל חופשי ניתן יהיה לדרג את פריטי המידע באמצעות ציון (לדוגמא: מספור/נקודות/כוכבים). מנהל המערכת יוכל להגדיר קריטריונים לדירוג כגון: רלוונטיות החיפוש/ עונה על הצרכים/בהירות המידע. הזנת ציון נמוך מ- x (ניתן להגדרה על ידי מנהל מערכת) תחייב בחירת סיבה מתוך רשימה למתן ציון נמוך. (רשימה סיבות תנוהל על ידי מנהל מערכת)

6.6.9.4.2.3 נדרשת יכולת הגדרת SLA למתן מענה למשוב באופן דינאמי.

6.6.9.4.2.4 נדרשות התראות מערכת על משוב שהתקבל ועל משוב שלא קיבל מענה בזמן ה-SLA שיוגדר.

6.6.9.4.2.5 נדרש כי כל משוב יועבר ישירות לבעל הפריט אליו משוייך פריט המידע.

6.6.9.4.2.6 נדרש מנגנון לניהול משובים: כמות משובים שהתקבלו, כמות פניות פתוחות, ניהול באמצעות SLA, התראות על חריגה מ-SLA.

6.6.9.4.2.7 נדרשת יכולת לשתף ולקבל אישור מיצרני מידע נוספים בעת עריכת פריט המידע בעת שינוי, להעביר את פריט המידע והמשוב לגורמים נוספים לצורך אישור. יכולת להגדיר באמצעות WF מיהם הגורמים המעורבים במענה למשוב.

6.6.9.4.2.8 נדרשת יכולת שליחת המשובים שהתקבלו באמצעות מיילים לגורמים חיצוניים שאינם בהכרח משתמשי מערכת.

6.6.9.4.3 משתמשים חיצוניים:

6.6.9.4.3.1 המערכת נדרשת לתמוך בתהליכי משוב חיצוניים כך שגולשי האתר של המזמין יוכלו למשב את תוצאות החיפוש שהתקבלו.

6.6.9.4.3.2 המערכת תתמוך בדירוג פריטי המידע המוצגים באתר על ידי הגולשים באתר.

6.6.9.4.3.3 המערכת תתמוך במתן משוב הנוגע למידת הרלוונטיות של התוצאה למהות החיפוש.

6.6.9.4.3.4 המערכת תתמוך במתן משוב על חיפוש שלא הניב תוצאות.



- 6.6.9.5 חיפוש ואחזור מידע
- 6.6.9.5.1 המערכת תכלול מנוע חיפוש שיספק את המידע הנדרש ב- 3 תוצאות החיפוש הראשונות שהוצגו למשתמש תוך 2 שניות.
- 6.6.9.5.2 המערכת תכלול יכולת לבצע חיפוש ממערכת תיעוד הפניות/ CRM / מערכות תפעוליות אחרות כך שלמשתמש לא יהיה צורך לבצע Log in לשתי מערכות.
- 6.6.9.5.3 המערכת תכלול מנגנון חיפוש ידידותי, יעיל ופשוט למשתמש התומך בדרישות הבאות:
- 6.6.9.5.3.1 חיפוש באמצעות מלל חופשי.
 - 6.6.9.5.3.2 חיפוש באמצעות מילות מפתח.
 - 6.6.9.5.3.3 חיפוש מורפולוגי – מנוע החיפוש יבצע חיפוש מורפולוגי לרבות הטיות, צורת רבים, כתיב מלא וכתיב חסר. לדוגמא: חיפוש "ניהול מידע" יניב גם תוצאות עבור "ניהול ידע".
 - 6.6.9.5.3.4 חיפוש בוליאני - יכולת חיפוש של מונח ו/או חיבור של שני מונחים.
 - 6.6.9.5.3.5 בדיקת איות – המערכת תתמוך בבדיקת שגיאות איות ומתן מענה ע"פ האיות הנכון.
 - 6.6.9.5.3.6 תמיכה בכתיבה שגויה בשפה האנגלית – זיהוי מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות.
 - 6.6.9.5.3.7 הצגת אפשרויות להשלמת מלל חופשי ע"פ חיפושים נפוצים.
 - 6.6.9.5.3.8 חיפוש מתקדם - ביצוע חיפוש מתקדם מובנה על פי עולמות תוכן/קטגוריות שיוגדרו מראש.
 - 6.6.9.5.3.9 חיפוש "חכם".
 - 6.6.9.5.3.10 פופולריות פריט המידע – הצגת פריטי מידע ע"פ דירוג פריט מידע ומספר הצפיות בפריט מידע זה.
 - 6.6.9.5.3.11 רלוונטיות – הצגת פריט המידע ע"פ מילות חיפוש שהוקשו ולרוב נבחר פריט מידע זה.
 - 6.6.9.5.3.12 מידע בדחיפה – מתן יכולת להצגת פריטי מידע רלוונטיים נוספים על פי פריט המידע שנבחר על ידי המשתמש.
 - 6.6.9.5.3.13 הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש.



- 6.6.9.5.3.14. הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם למאפייני המשתמש ולעולמות התוכן של הנציג.
- 6.6.9.5.3.15. יכולת הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש על פי חוקיות/סדרי עדיפויות שייקבעו על ידי מנהל המערכת.
- 6.6.9.6. ניווט ואחזור מידע
- 6.6.9.6.1. הגדרת פריטי מידע מועדפים /נפוצים באזור דף הבית על פי סוג משתמשים/שיוך למחלקות/עולמות תוכן על ידי מנהל מערכת/מידען.
- 6.6.9.6.2. הגדרת פריטי מידע מועדפים באופן עצמאי על ידי כל משתמש.
- 6.6.9.7. מקצועיות
- 6.6.9.7.1. המערכת תתמוך בהפצת מידע באמצעות פריטי מידע לקריאה וחתימה על ידי המשתמש.
- 6.6.9.7.2. המערכת תתמוך במתן התראה למשתמש ולמנהל הישיר על פריטי קרא וחתום שלא נקראו.
- 6.6.9.7.3. הספק נדרש לכלול במערכת את המנגנונים אשר הציע בהצעתו למכרז לאכיפה וכפייה של המשתמש לקרוא פריטי מידע עם כניסתו למערכת.
- 6.6.9.8. הודעות מתפרצות
- 6.6.9.8.1. המערכת תתמוך בהפצת הודעות מתפרצות באזור מוגדר ומרכזי בדף הבית.
- 6.6.9.8.2. הודעות מתפרצות יוצגו בתצוגה מתחלפת של כלל ההודעות.
- 6.6.9.8.3. יכולת הזנת הודעות מתפרצות תינתן על ידי הרשאה.
- 6.6.9.8.4. לכל הודעה יוגדר טווח זמן להופעתה (מתאריך X בשעה Y עד תאריך ושעה), לאחר מועד זה ההודעה תוסר באופן אוטומטי.
- 6.6.9.9. מבחני ידע
- 6.6.9.9.1. המערכת תתמוך ביצירת מבחני ידע למשתמשים.
- 6.6.9.9.2. המערכת תתמוך ביצירת מבחני ידע ע"פ מאגר שאלות (סוגי שאלות/אופן ניהול/אופן יצירה)
- 6.6.9.9.3. יכולת יצירת מבחני הידע תינתן על ידי הרשאה.
- 6.6.9.9.4. במסגרת יצירת מבחן הידע תתאפשר: הגדרת תשובות תקינות, הגדרת זמנים לביצוע המבחן, הגדרת ציון מעבר והפצה לקבוצות משתמשים.
- 6.6.9.9.5. המערכת תתמוך בהצגת ציון למשתמש עם סיום ביצוע המבחן.



- 6.6.9.9.6. המערכת תתמוך במספר סוגי שאלות, יצירת גרסאות שונות של מבחנים.
- 6.6.9.9.7. המערכת תתמוך בסיווג שאלות על פי רמות קושי.
- 6.6.9.9.8. המערכת תתמוך בתהליך למידה בעת מתן תשובות שגויות ו/או בסיום המבדק באמצעות הפנייה לפריט מידע נכון/מתן תשובה נכונה.
- 6.6.9.10. תסריטי שיחה
- המערכת תתמוך בהצגת מידע באמצעות תסריטי שיחה על ידי הובלת המשתמש למידע המתאים.
- 6.6.9.11. שונות
- 6.6.9.11.1. המערכת תאפשר קישורים לדפי אינטרנט שונים הרלוונטיים למענה המקצועי הנדרש מנותן השירות.
- 6.6.9.11.2. המערכת תאפשר הצגת קישורים לאתרים בדף נפרד ויכולת לחזור לפריט המידע המקורי.
- 6.6.9.11.3. המערכת תתמוך ביכולת לקשר בין פריטי מידע שונים, פתיחתם ויכולת לחזור לפריט המידע המקורי.
- 6.6.9.11.4. המערכת תתמוך בהצגת היסטוריית פריטי המידע, היסטוריית העדכונים והשינויים שבוצעו בפריטי המידע תוך הצגת פרמטרים שיוגדרו כגון: תאריך יצירה, תאריך עריכה, תאריך שינוי, מידע שעודכן וכדומה.
- 6.6.9.11.5. המערכת תתמוך בעדכון מידע באופן גורף בכלל הפריטים בהם מוזכר שדה המידע הדרוש עדכון.
- 6.6.9.11.6. המערכת תתמוך בהצגת סימולטורים/תסריטי תמונה לביצוע פעולות שונות כגון מילוי טפסים, פתיחת אזור אישי וכדומה. על הספק לכלול במערכת את הפתרון שהציע בהצעתו למכרז ביחס להצגת סימולטורים ותסריטי תמונה.
- 6.6.9.11.7. המערכת תתמוך בסיווג פריטי מידע לפי נושאים/קטגוריות/תחומים ויכולת לשייך כל פריט מידע למספר נושאים/קטגוריות. לדוגמא: שיוך פריט מידע תחת קטגוריה לקוחות עסקיים או לקוחות פרטיים או גם לקוחות עסקיים וגם לקוחות פרטיים ו/או על פי שיוך ליחידות שונות במזמין.
- 6.6.9.11.8. ניהול מסמכים – נדרשת תמיכה בניהול מסמכים וקבצים מסוגים שונים. על הספק לכלול במערכת את הפתרון אשר הוצע בהצעתו למכרז באשר לניהול מסמכים.
- 6.6.9.11.9. תבניות – הספק יכלול במערכת את הפתרון אשר הוצע על ידו בהצעתו למכרז ביחס לתבניות הקיימות במערכת.
- 6.6.9.12. תמיכה בשפות
- 6.6.9.12.1. בנוסף לעברית, נדרשת תמיכה מלאה בשפות אנגלית, ערבית, רוסית.



- 6.6.9.12.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המערכת תתמוך בשפות אשר פורטו בהצעתו של הספק למכרז, הן מבחינת התוכן והן מבחינת כלי המערכת.
- 6.6.9.12.3 הספק יכלול במערכת את הפתרון אשר הציע בהצעתו למכרז ביחס לכלי מערכת התומכים בשכפול מידע/תבניות לצורך הזנה בשפות שונות.
- 6.6.9.12.4 המערכת תתמוך בשליפת מידע ממאגרי מידע נוספים אשר יוגדרו על ידי המזמין (לדוג' אתרי אינטרנט חיצוניים/מערכות ניהול ידע פנימיות, קבצי EXCEL וכו'). הספק יכלול במערכת את כל סוגי מאגרי המידע השונים אשר הוצעו בהצעתו למכרז כמקור לשליפת מידע למערכת.
- 6.6.9.13 דוחות ומידע ניהולי
- 6.6.9.13.1 כללי
- 6.6.9.13.1.1 המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף, תייצר ותתעד לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי.
- 6.6.9.13.1.2 המערכת תתמוך בשני סוגי דוחות: סט הדוחות המובנים שקיימים במערכת המוצעת ומחולל דוחות להפקת דוחות אד-הוק באמצעות ממשק פשוט וידידותי למשתמש.
- 6.6.9.13.1.3 המערכת תאפשר שליפת דוחות ומידע בחיתוכים שונים כגון: קבוצת משתמשים, סוגי תפקידים, קבוצת עובדים, יחידה ארגונית, תאריכים.
- 6.6.9.13.1.4 המערכת תתמוך ביצירת בידול בכלל הנתונים בין משתמשים פנימיים למשתמשים חיצוניים.
- 6.6.9.13.1.5 המערכת תתמוך בייצוא דוחות לכלי Office (WORD, EXCEL). הספק יכלול במערכת את הפתרון אשר הוצע בהצעתו למכרז ביחס לייצוא דוחות מן המערכת.
- 6.6.9.13.1.6 המערכת תתמוך בהפקת דוחות להדפסה ובאפשרות שליחתם במייל.
- 6.6.9.13.1.7 הספק יכלול במערכת את הפתרון אשר הוצע בהצעתו למכרז ביחס לכלי העומד לרשות מנהל המערכת/מידענים לחילול דוחות בהתאם לצרכים המשתנים בארגון.
- 6.6.9.13.1.8 כל הדוחות יאופיינו במהלך תקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות ומימושם יחייב את הספק.
- 6.6.9.13.2 מפרט דוחות
- 6.6.9.13.2.1 דוחות סטטיסטיים- המערכת תספק דוחות לניתוח סטטיסטי הנוגעים לאופן השימוש בפריטי הידע הן על ידי משתמשים פנימיים ובהתאם למבנה ארגוני והן על ידי משתמשים חיצוניים כגון:



- 6.6.9.13.2.1.1 פריטי מידע על פי כמות כניסות.
- 6.6.9.13.2.1.2 פריטי מידע על פי ציון דירוג המשתמש – בחיתוך של סוגי המשתמשים השונים.
- 6.6.9.13.2.1.3 פריטי מידע על פי כמות המשובים שהועברו.
- 6.6.9.13.2.1.4 פריטי מידע על פי כמות העדכונים שבוצעו לפריטי המידע.
- 6.6.9.13.2.1.5 שליפת דוח על פי קטלוג של פריט המידע.
- 6.6.9.13.2.1.6 כל פריטי המידע שמסווגים לנושא/תחום/קטגוריה
- 6.6.9.13.2.1.7 יכולת לשלוף כניסות ע"פ חלוקה לנושא/תחום/קטגוריה
- 6.6.9.13.2.1.8 מסלול שכיחים/נפוצים לאיתור מידע בערוצים השונים (על ידי משתמשים פנימיים, על ידי משתמשים חיצוניים באתר האינטרנט/אפליקציה וכדומה).
- 6.6.9.13.2.1.9 מילות חיפוש שכיחות הן של משתמשים חיצוניים והן של משתמשים פנימיים.
- 6.6.9.13.2.2 דוחות השוואתיים –
- 6.6.9.13.2.2.1 המערכת תספק יכולת להשוות בין נתונים שונים על פי פרמטרים שייקבעו הן עבור משתמשים חיצוניים והן עבור משתמשים פנימיים.
- 6.6.9.13.2.2.2 דוחות להשוואה בין פריטי מידע ע"פ פרמטרים של שימוש בפריטי המידע: דירוג/כמות צפיות/כמות כניסות/מספר משובים/מספר עדכונים.
- 6.6.9.13.2.2.3 דוחות להשוואה בין סוגי משתמשים ע"פ פרמטרים של שימוש בפריטי המידע: דירוג/כמות צפיות/כמות כניסות/מספר משובים/מספר עדכונים.
- 6.6.9.13.2.3 דוח חריגים – המערכת תספק יכולת לביצוע מעקב ובקרה באמצעות דוחות חריגים הן עבור משתמשים חיצוניים והן עבור משתמשים פנימיים. הדוח יכלול את פריטי הידע הבאים -
- 6.6.9.13.2.3.1 פריטי מידע אשר לא נקראו במשך תקופה מסוימת (תקופה שתוגדר באופן דינאמי).



6.6.9.13.2.3.2 פריטי מידע אשר הדירוג המספרי שלהם נמוך מן הממוצע.

6.6.9.13.2.3.3 חיפוש שלא הניב תוצאות

6.6.9.13.2.3.4 חיפוש אשר לא הניב תוצאות הקיימות במערכת ניהול הידע אך הניב תוצאות שקיימות במאגרי מידע חיצוניים.

6.6.9.13.2.4 דוחות מעקב ובקרה – המערכת תספק דוחות מעקב ובקרה על פעילות המרכז. הדוחות יכללו, לכל הפחות, את פריטי המידע שלהלן. סוגי הדוחות והיקפם ייקבע במהלך תקופת ההקמה.

6.6.9.13.2.4.1 פריטי מידע שלא נקראו ונחתמו לאחר הפצתם, חריגה מזמנים.

6.6.9.13.2.4.2 תהליך הזנת תכנים/עריכה/אישור וחתומה – דוח המרכז סטטוס הפריטים שנמצאים בכל אחד מן השלבים.

6.6.9.13.2.4.3 דוח מעקב אחר שינויים- דוח המרכז את פריטי המידע בהם בוצעו שינויים, מה השינוי שבוצע, גורם מבצע השינוי, תאריך ביצוע השינוי.

6.6.9.13.2.5 משובים על פריטי מידע במערכת – דוחות התומכים בניתוח נתוני המשובים על המערכת:

6.6.9.13.2.5.1 כמות המשובים שהועברו על פריטי מידע.

6.6.9.13.2.5.2 כמות המשובים שהועברו לכל עורך מידע

6.6.9.13.2.5.3 כמות המשובים שחרגו מזמן SLA של מענה למשוב.

6.6.9.13.2.5.4 חלוקה לפי סוגי משוב שונים.

6.6.9.13.2.5.5 פריטי מידע שתאריך התפוגה שלהם פג.

6.6.9.14 אינטגרציה וממשקים לפיתוח

המערכת תתמוך בפיתוח ממשקים למערכות המזמין על פי הוראות הסכם ההתקשרות על נספחיו ועל פי כללי אבטחת המידע של המזמין.

כל דוח שיופק יכיל בתוכו את סיווג ההרשאות של יוצרם, ב Header של הדוח המופק.

6.6.9.15 פיתוחים והתאמות במערכת



הספק מתחייב לבצע התאמות, פיתוחים במערכת והבניית ממשקים בהתאם לדרישות שיגובשו ויאושרו בשלב ההקמה, על חשבוננו. לצורך כך ישתמש הספק בשירותי גורמים מומחים ומיומנים במערכת המוצעת.

מערכת ניהול פניות (CRM) .6.7

6.7.1 מערכת ה-CRM הקיימת בשימוש המזמין – הינה מסוג Microsoft Dynamic Crm 2011.

6.7.2 משתמשי המרכז אשר יחוברו באמצעות ממשק VDI יעבדו מול מערכת ה-CRM.

6.7.3 במהלך תקופת ההתקשרות, בכוונת המזמין להחליף את מערכת זו.

ככל שהדבר יידרש, הספק מתחייב לבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך התממשקות עם המערכת שתוחלף כאמור, לצורך המשך מתן השירותים כסדרם ולשביעות רצונו המלאה של המזמין. ביצוע ההתממשקות יבוצע על ידי הספק, באחריותו ועל חשבוננו, אלא אם יחליט המזמין אחרת.

מרכזיה .6.8

6.8.1 המזמין יספק את המרכזייה לרבות מכשירי טלפון וממשקי חיבור לרשת ה-PSTN.

6.8.2 על הספק לשאת בכלל התחייבויותיו לאספקת כלל השירותים נשוא מכרז זה והסכם ההתקשרות על נספחיו.

תקשורת .6.9

6.9.1 רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק על ידי הספק כמפורט בהנחיות ובכללים אשר נקבעו בנספח התשתיות נספח _____ .

6.9.2 ציוד התקשורת יוגדר בהתאם לדרישת המזמין.

פקסים .6.10

הספק יידרש להעמיד לרשות המרכז מכשירי פקס פיזיים לצורך מתן השירותים.

תמיכה .6.11

6.11.1 התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה-LAN במרכז תתבצע על ידי הספק ועל חשבוננו ואחריותו.

6.11.2 התמיכה תיעשה על ידי נאמן אבטחת מידע ומחשוב, אשר פירוט עיסוקו והגדרת תפקידיו הובאו לעיל.

6.11.3 תמיכה במערכות המזמין תתבצע ע"י הספק בהנחיית המזמין באמצעות נאמן אבטחת מידע ומחשוב כאמור לעיל.

גיבוי ושרידות .6.12



6.12.1. פעילות רציפה של המרכז הינה קריטית, לכן על הספק להבטיח רמת זמינות גבוהה בכל שעות היממה, שבעה ימים בשבוע ולטפל בכל תקלה ללא דיחוי.

6.12.2. הספק מתחייב לעמוד במכלול ההוראות אשר נקבעו לעניין זה בנספח התשתיות כמופיע בנספח מס' 7 בהסכם ההתקשרות.

6.12.3. הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים בהסכם ההתקשרות, על נספחיו. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק בהתאם לדגשים הבאים:

6.12.3.1. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.

6.12.3.2. הספק יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.

6.12.3.3. משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע בתיאום עם המזמין.

6.12.3.4. החלפת ציוד ו/או שדרוגו כאמור, יקבל את אישורו המוקדם של המזמין בכתב, טרם תחילת כל מהלך.

6.13. ממשקים למערכות התפעוליות

6.13.1. כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע בהסכם ההתקשרות, על נספחיו.

6.13.2. הספק מתחייב לפעול בהתאם לנהלי אבטחת המידע של המזמין וכן בהתאם להנחיות אשר יינתנו לו לעניין זה, מעת לעת, על ידי המזמין.

6.13.3. ייתכן ובמהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת במהלך תקופת ההתקשרות יידרשו ממשקים נוספים.

6.14. עדכונים, שינויים וניהול מערכות

הספק נדרש לבצע תוספות ושינויים בשירותים קיימים תוך עמידה ביעדי ה SLA המפורטים בטבלה הבאה:

| נושא | פעילות | לוח לביצוע |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| מערכת ניהול ידע | הוספת תחום/נושא חדש | עד 3 ימי עבודה |
| | שינוי בתחום/נושא קיים | עד 2 ימי עבודה |

6.15. טיפול בתקלות



- 6.15.1. במהלך תקופת ההקמה, הספק יכין נוהל מפורט לטיפול בתקלות, אשר יכלול הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ותקלה חמורה, אשר ייערך בכפוף להתחייבויותיו של הספק כמפורט להלן. הנוהל יועבר לאישור המזמין. הספק מתחייב לבצע את התיקונים עליהם יורה המזמין.
- 6.15.2. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב חמורה או רגילה, קביעתו של איש הקשר מטעם המזמין תכריע.
- 6.15.3. התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב הספק תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:
- 6.15.3.1. תקלה רגילה - על הספק להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 20:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 20:00, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא.
- 6.15.3.2. תקלה חמורה - התקבל דווח על תקלה חמורה, הספק יחל בטיפול מיידי בה. אם לא ניתן לבצע את התיקון מידית יציע הספק ויבצע, לאחר אישור המזמין, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.
- אם לא ניתן לבצע את התיקון מיידי, ימציא הספק תוך 4 שעות ציוד או פתרון חלופי אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון הציוד המקורי.
- 6.16. גרסאות ושדרוגים**
- 6.16.1. בכל תקופת ההתקשרות, המערכות אותן יספק הספק כמפורט בהסכם ההתקשרות על נספחיו, תהינה בגרסת הייצור המעודכנת והנתמכת על ידי היצרן ותאפשרנה שדרוג טכנולוגי רציף.
- 6.16.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה אותה יספק הספק, ואשר ידרשו עקב החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק ובתיאום עם המזמין.
- 6.16.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות ועל חשבון הספק בלבד.
- 6.16.4. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.
- 6.16.5. הספק יודא קיום גיבוי תקין לצרכים שוטפים והקמת מערכת לאחר אירוע כשל מערכת.
- 6.16.6. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה המזמין זכאי לדרוש חזרה מיידי לגרסה הקודמת התקינה, והספק יבצע זאת כולל בדיקות קבלה חוזרות לאישור תקינותה.



6.17. דוחות ומידע ניהולי

- 6.17.1 מערכות הדו"חות תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות.
- 6.17.2 מנהלים במרכז יעשו שימוש במערכות הדו"חות עבור ניהול יעיל ואפקטיבי של המרכז בזמן אמת וניתוח נתונים בדיעבד במטרה להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים שהוצבו להם.
- 6.17.3 לצורך ניהול ובקרה שוטפת של המרכז יעמדו לרשות הספק סט דו"חות מובנים (Real Time והיסטוריים). במידה ויתעורר צורך בדו"ח שאינו קיים בסט הדוחות המובנים, יפותח הדו"ח על ידי הספק תוך משך הזמן אשר ייקבע בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.
- 6.17.4 מעבר לדוחות הקיימים שישמשו את הספק לצורך בקרה ותפעול שוטפים של המרכז, הספק יספק למזמין דוחות נתונים על-פי דרישה בתוך 3 ימי עבודה. הדו"חות יערכו ויעוצבו בהתאם להנחיית המזמין.
- המזמין יאפשר הרשאות גישה למערכות שבאחריותו לעובדי הספק, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, על-מנת לאפשר יצירה והפקה של דוחות שונים מהמערכות.

6.18. מאגר מידע

- 6.18.1 ככל שבמסגרת עבודתו של הספק, ייעשה שימוש במערכות מידע ברשת האינטרנט / ענן שבאחריותו, על הספק מוטלת האחריות לוודא כי לא יישמר כל מידע שחלה עליו חובת הסודיות על-פי דיני המס.
- 6.18.2 המידע לא יהא בגדר "מאגר מידע" כמוגדר בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- 6.18.3 בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, כל מידע או חומר, הקשור לפעילותו של הספק במסגרת ההתקשרות, אשר הספק מעוניין לשמור ברשת האינטרנט / הענן או בכל מקום אחר שלא ברשת המזמין, יבקש אישור מראש ובכתב מהמזמין.

7. ביטחון והתנהלות בחירום

7.1. כללי

- 7.1.1 אגף הביטחון במזמין ילווה את תהליך ההקמה של המרכז, בכל ההיבטים הקשורים לביטחון והתנהלות בחירום כמפורט להלן ויאשר את תוכניות הבטיחות, אבטחת מידע, נגישות, מתח נמוך ומיגון טרם לביצוען בשלב ההקמה או בכל שלב אחר שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות.
- 7.1.2 בתום תקופת ההקמה וכתנאי לתחילת תקופת ההתייצבות וההפעלה, ימציא הספק למנהל אגף הביטחון במזמין אישורים מכל אחד מהיועצים אשר הועסקו על ידו כמפורט במסמך זה, כאשר כל יועץ יאשר בכתב כי ביחס לתחום התמחותו, המרכז הוקם בהתאם להוראות כל דין ובהתאם להוראות מסמך זה.

7.2. מיגון פיזי (חירום)



- 7.2.1. במרכז יוקמו ממק"יים (מרחב מוגן קומתי בהתאם להגדרות פיקוד העורף) אשר יהיו נגישים להגעה תוך פרק זמן שלא יעלה על טווח הזמן המקסימאלי אשר נקבע בהנחיות פיקוד העורף בהתייחס למיקום הגיאוגרפי בו נמצא המרכז, בהתייחס להתרעה מפני איום טילים ורקטות. המענה יינתן לכלל עובדי הספק אשר יועסקו במרכז בשעת חירום (ההתייחסות המספרית צריכה להיות לתקן תפוסה מלאה של המרכז).
- 7.2.2. המרחבים המוגנים כאמור וחדרי המדרגות המובילים אליהם יהיו לפי הוראות התקנות להתגוננות אזרחית.
- 7.2.3. בממ"קים יותקנו מערכות סינון אוויר כנגד טב"ק בהתאם להנחיות ותקנות של פיקוד העורף.
- 7.2.4. בנוסף לעמדות הקיימות במרכז, וללא קשר אליהם, ב-2 מתוך הממ"קים אשר מיועדים להגנה על עובדי המרכז תותקן תשתית לחשמל ותקשורת מחשבים/ טלפוניה והכנה למולטימדיה. בכל ממ"ק, התשתית כאמור תהיה מספיקה להתקנת 10 עמדות עבודה מלאות, על מנת שיהיה ניתן לעבוד משם בשעת חירום ולאפשר מתן שירותים לפי הצורך.
- 7.2.5. המבנה בו ימוקם המרכז יהיה על פי תקן ישראלי עמידות לרעידת אדמה 413.
- 7.3. מיגון טכנולוגי
- 7.3.1. הספק יעסיק יועץ מתח נמוך מוסמך. היועץ יכין את כלל תכניות אמצעי הביטחון למרכז בתיאום מלא מול מנהל אגף הביטחון מטעם המזמין/או מי מטעמו.
- 7.3.2. בקומת הקרקע ובקומה הראשונה במרכז (ככל שהמרכז הוקם בקומות אלה), יש להגן על הפתחים כנגד פריצה באמצעות סורגים, גלאי וילון/חלון או באמצעים אחרים – בהתאם ובאישור מנהל אגף הביטחון במזמין / או מי מטעמו.
- 7.3.3. בקומות גג יש להגן על הפתחים עפ"י המוגדר בתקנות הבניה.
- 7.3.4. עמידה בתנאי בטיחות והגנה בפני אש – בהתאם לדרישות כל דין והנחיות מנהל אגף הביטחון במזמין / או מי מטעמו.
- 7.4. שרותי התכנון והפיקוח החלים על הספק במרכז
- 7.4.1. הספק מתחייב כי במסגרת תכנון המרכז והפיקוח על הקמתו, יעסיק את היועצים הבאים:
- 7.4.1.1. יועץ בטיחות.
- 7.4.1.2. יועץ אבטחת מידע תקשורת/מחשבים, תקשורת נתונים וטלפוניה.
- 7.4.1.3. יועץ נגישות
- 7.4.1.4. יועץ מתח נמוך – מערכות ביטחון ובקרת מבנה.
- 7.4.1.5. יועץ מיגון.



- 7.4.2. כל היועצים יהיו מוסמכים בהתאם להסמכות המחייבות על-פי הוראות כל דין.
- 7.4.3. כל אחד מהיועצים כאמור יכין תוכנית למרכז בתחום התמחותו. התוכניות יוכנו בשיתוף ולפי הנחייה של אגף הביטחון במזמין ויועברו לאישורו המקדים של מנהל אגף הביטחון במזמין. רק לאחר אישורו בכתב, הספק יחל בביצוע התוכניות במרכז או מחוצה לו לפי העניין. אין באישורו של מנהל אגף הביטחון כדי לגרוע מהתחייבויותיו של הספק בהתאם להסכם ההתקשרות, על נספחיו ו/או בכדי להטיל על המזמין אחריות כלשהי אשר לא הוטלה עליו במפורש במסמכים אלה.
- 7.4.4. הספק מתחייב לבצע תוכניות אלה במלואן.
- 7.5. דרישות מיגון
- 7.5.1. תכנון וביצוע המרכז ייעשו בהתאם לתוכנית יועץ מיגון מוסמך שתאושר, טרם ביצוע, ע"י אגף הביטחון במזמין ו/או מי מטעמו, והכל בכפוף להוראות הגורמים המוסמכים, לרבות פיקוד העורף ובהתאם להוראות כל דין.
- 7.6. דרישות ביטחון
- 7.6.1. תכנון וביצוע דרישות הביטחון במרכז ייעשו בהתאם לתוכנית יועץ מיגון מוסמך שתאושר, טרם ביצוע, ע"י אגף הביטחון או מי מטעמו, והכל בכפוף להוראות כל דין.
- 7.6.2. דרישות הביטחון יתייחסו, בין היתר, לנושאים הבאים:
- 7.6.2.1. שילוב ותפעול אנשים, ציוד ואמצעים, לרבות הנחיות בקשר עם גידור ושערים, נהלי שמירה ובקרת כניסה וכיוצ"ב.
- 7.6.2.2. שילוב אמצעים שונים לאבטחת המרכז, שישולבו בתכנון וביצוע, ובתוך כך: הגנת פתחים, שילוב רכיבי מיגון בהיקף הבניין, שילוב מערכות גילוי והתרעה וכיוצ"ב.
- 7.6.2.3. כל הנדרש לפי דרישות כל דין, הנחיות הרשות המקומית הרלבנטית, חברת הביטוח וכו'.
- 7.7. מערכות מתח נמוך, טלפוניה ומחשבים/תקשורת
- 7.7.1. בהעדר הנחיות אחרות, יכללו במרכז, בין היתר, מערכות מתח נמוך, טלפוניה ומחשבים/תקשורת כדלקמן:
- 7.7.1.1. מערכת גילוי פריצה ומצוקה.
- 7.7.1.2. מערכת CCTV.
- 7.7.1.3. מערכת בקרת כניסה ותנועה.
- 7.7.1.4. אינטרקום וכריזה.



7.7.1.5. מערכת התראה לרעידות אדמה בהתאם למפרט המאושר ע"י ועדת ההיגוי הבין משרדית לרעידות אדמה.

7.7.1.6. מערכת גילוי וכיבוי אש.

7.7.1.7. מערכת טלפוניה ומחשבים/תקשורת

7.7.2. בכל המערכות המפורטות לעיל – כל עבודות התכנון, האספקה והביצוע הקשורות לתשתיות, ארונות סעף, כבילה, ואביזרי קצה (בתי תקע, גלאים לסוגיהם וכד') יבוצעו על ידי הספק, באחריותו ועל חשבונו.

7.7.3. העבודות כאמור כוללות, בין היתר, גם תכנון וביצוע הפירים, הגומחות לציוד (לרבות סגירתן בצד הפונה לחוץ בדלתות פח צבוע בתנור), חדרי תקשורת/מחשבים, מובילים וצנרת לסוגיהם, חיווט, אביזרים, ואינטגרציה עם מכשור הקצה. אופן נעילת הדלתות של הגומחות והחדרים ייעשה בהתאם לתוכנית המיגון.

7.8. כיבוי אש

כלל המערכות לגילוי וכיבוי אש יהיו בהתאם להוראות שירותי הכבאות והנחייתם.

7.9. ציוד ואביזרים לכיבוי אש

7.9.1. אחת לשנה במהלך תקופת ההתקשרות, או בכל תקופה אחרת שתיקבע על-ידי המזמין, מתחייב הספק לבצע בדיקת תחזוקה של כל ציוד אביזרי כיבוי האש במרכז. הבדיקה תבוצע באחריות הספק ועל חשבונו. במידה ובמהלך בדיקה זו, יתברר כי חלק מהציוד חסר או אינו תקין, מתחייב הספק להשלימו תוך 48 שעות ממועד ביצוע הבדיקה.

7.9.2. מבלי לגרוע מהתחייבותו של הספק כאמור לעיל, הספק מתחייב כי במידה והופעלו מטפי הכיבוי במרכז, ימולאו מחדש מטפי הכיבוי ו/או יוחלפו ע"י הספק תוך 48 שעות ממועד הפעלתם.

7.10. דרישות בינוי לחדרי מחשבים/תקשורת ראשי

7.10.1. חדרי מחשבים/ תקשורת ראשי ייבנו על פי התקן הישראלי והוראות כל דין. הספק מתחייב לבצע את ההנחיות הבאות:

7.10.1.1. יש להגן על פתחי החלונות החיצוניים, באמצעות סורגים או אמצעי אבטחה אחרים (כגון גלאי נפח וכו').

7.10.1.2. יש להתקין בחדר המחשבים/תקשורת מערכת בקרת כניסה, וכן גלאי נפח ע"מ לאפשר בקרת כניסה בכל שעות היממה.

7.10.1.3. הקירות החיצוניים ייבנו מקירות גבס דו-קרומיים, עם פח מגולוון בעובי 1 מ"מ בין הקרומים, או לחילופין קירות בלוקים, או בטון.



7.10.1.4 הכניסה לחדר מחשב/תקשורת תהיה באמצעות דלת פלדלת ברוחב נטו 90 ס"מ (פתיחה כלפי חוץ) ובאמצעות מנעול חשמלי מבוקר ע"י כרטיס מגנטי שימש את העובדים במרכז. הדלתות יוחזרו למצב סגירה באמצעות מנגנון החזרה אוטומטי. ידית חיצונית לדלת תהיה ידית קבועה.

7.10.1.5 תותקן מערכת טמ"ס הצופה במסדרונות הציבוריים מחוץ למרכז ובתוך המרכז ע"פ מפרט שיאושר ע"י מנהל אגף הביטחון של המזמין ו/או מי מטעמו.

7.11 סינון והנחיות ביטחון

7.11.1 הספק ועובדיו מתחייבים לפעול בהתאם להנחיות הביטחון ואבטחת מידע שיוגדרו על ידי המזמין במהלך כל תקופת ההתקשרות וליישם במרכז את הנחיותיו תוך פרק הזמן אשר יוגדר לכך או תוך פרק זמן סביר – לפי המוקדם מביניהם.

7.11.2 סינון ביטחון – הספק מתחייב להעביר לידי מנהל אגף הביטחון במזמין את פרטיהם של כל עובדי הספק אשר יועסקו על ידי הספק במרכז טרם למועד שיבוצם לעבודה במרכז ואת שמותיהם של המורשים להיכנס לחדר התקשורת והמחשבים. הספק מתחייב שלא לשבץ אף אחד מהעובדים כאמור טרם לקבלת אישורו כאמור בכתב של מנהל אגף הביטחון במרכז.

הבדיקות הנערכות הן בדיקות רישום פלילי ורמת סיווג ביטחוני 5/6 לפי הנחיות אגף הביטחון במזמין. במידה ויידרש עובד כאמור לעבור בדיקת סיווג בטחוני לרמה 3/4, עלויות התחקיר וכל הכרוך בכך יהיו על חשבון הספק.

היה ומנהל אגף הביטחון במזמין ייקבע כי אין אישור להעסקה של עובד הספק, מתחייב הספק שלא להעסיקו במרכז, בין במישרין ובין בעקיפין, לשם אספקת השירותים למזמין. לספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין. הספק מתחייב להעביר למנהל אגף הביטחון במזמין פרטי עובד אחר במקומו של העובד האמור.

7.11.3 הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות האמורות לעיל גם ביחס לנותני שירותים חיצוניים ו/או כל צד שלישי שהוא, אשר ייכנסו למרכז לצורך מתן שירותים ו/או לצורך כל עניין אחר.

7.11.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב כי כניסת נותן שירותים ו/או צד שלישי כלשהו למרכז, תעשה בתיאום מראש עם איש הקשר מטעם המזמין. ככל שאיש הקשר מטעם המזמין יורה על כך, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לאותו נותן שירותים ו/או צד שלישי יתלווה נציג מטעם המזמין בכל זמן שהותו במרכז.

7.

8 פרויקט ההקמה ותקופת ההתייצבות

8.1 תקופת ההקמה תימשך 4 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות על ידי מורשי החתימה מטעמו של המזמין ועד לפתיחת המרכז למתן שירותים בפועל (לעיל ולהלן: "תקופת ההקמה").



- 8.2. הספק מתחייב להקים את המרכז בתקופת ההקמה בהתאם לתוכנית ההקמה אשר הוצעה על ידו בהצעתו למרכז, לרבות התחייבויותיו אשר פורטו בהצעתו באשר למשך ותזמון כל פעילות במהלכה של תקופת ההקמה והגורם האחראי מטעמו בכל שלב.
- 8.3. הקמת המרכז כמפורט לעיל תתבצע על ידי הספק באמצעות צוות ההקמה אשר הוצע על ידי הספק בהצעתו למרכז וכן באמצעות המידען כמפורט בסעיף 3.3.6 למפרט לעיל ובליווי גורמי מטה בהנהלת הספק.
- 8.4. במסגרת תקופת ההקמה תוקם מנהלת, שתכיל גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם המזמין.
- 8.5. הספק מתחייב להשתתף בפגישות המנהלת במיקום כפי שייקבע על ידי המזמין ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת המזמין.
- 8.6. פגישות המנהלת יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי המזמין. במהלך הפגישות יעדכן הספק בדבר מידת עמידתו בהתחייבויותיו בתקופת ההקמה באמצעות דו"ח מפורט בכתב, הכולל את שלב ההקמה הרלבנטי, הגורמים האחראיים מטעמו לאותו שלב, לוחות זמנים וסטאטוס.
- 8.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תכלול תקופת ההקמה, בין היתר, את השלבים הבאים:
- 8.7.1. איתור וגיוס העובדים אשר יועסקו במתן השירותים במרכז, לרבות הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים הנדרשים.
- 8.7.2. הקמה טכנולוגית - הקמה של כל התשתית הטכנולוגית כנדרש בהסכם ההתקשרות על נספחיו. במסגרת זו, הקמה של כלל התשתית כאמור תוך ביצוע התאמות ופיתוחים נדרשים במערכות השונות. הפעילות תכלול, בין היתר, אפיון מפורט, פיתוח ובדיקות מסירה וקבלה עד להפעלה מלאה ושלמה של המערכות כמקשה אחת בצורה מיטבית.
- 8.7.3. הקמה תפעולית – הכנה של, בין היתר, תיק נהלים והוראות תפעול להפעלה שוטפת של המרכז, מערכי בקרה ומדידה וכו'.
- 8.7.4. הכשרה מקצועית - בניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, לרבות, עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרה וכתובה של תסריטי שיחה לנציגים, תכנית מישוב וחניכה כולל ביצוע ההדרכה בפועל.
- 8.7.5. פיילוט – לקראת סיום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המרכז, יבוצע פיילוט על ידי הספק לתקופה של שבעה ימי עבודה על מספר מצומצם של פניות. למען הסר ספק, הפיילוט הינו חלק מתוך תקופת ההקמה ולא תשולם במהלכו תמורה בגין שעות login נציגי שירות. במהלך תקופת ההקמה, יגדיר המזמין את תוכנית הפיילוט לרבות מדדים להפעלה מלאה של המרכז.
- 8.7.5.1. הפיילוט יחל רק לאחר קבלת אישורו בכתב של איש הקשר מטעם המזמין ולאחר שהוכח להנחת דעתו שהספק עמד במלוא התחייבויותיו נשוא תקופת ההקמה, לרבות המצאת כלל האישורים המפורטים בהסכם ההתקשרות על נספחיו, וכגון אישור מנהל אגף הביטחון במזמין, אישור בדבר עמידת הספק בחוק רישוי עסקים וכו'.



- 8.7.5.2. מטרת הפיילוט הינה לבחון את מידת עמידתו של הספק בהתחייבויותיו באשר לתקופת ההקמה.
- 8.7.5.3. במהלך תקופת הפיילוט, תיבחן, בין היתר, מקצועיות המענה אשר יינתן על ידי נציגי השירות וכן שיטות העבודה מול הממשקים הארגוניים מטעם המזמין.
- 8.7.5.4. כמו כן, תבחן התשתית הטכנולוגית אשר הוקמה במרכז.
- 8.7.5.5. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור בכתב של איש הקשר מטעם המזמין, תחל תקופת ההפעלה כמפורט להלן.
- 8.8. בתום תקופת ההקמה, תחל תקופת ההפעלה של המרכז למתן מכלול השירותים כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו (לעיל ולהלן: "**תקופת ההפעלה**").
- 8.9. החל מתקופה זו, יחל המרכז לתת מענה לכל הפניות אשר יופנו אליו בנושאים שהוגדרו בערוצי הקשר הרלוונטיים.
- 8.10. התקופה הראשונה של הפעלת המרכז למתן מענה לכל הפניות כאמור, תוגדר כתקופת התייצבות ותימשך 3 חודשים, אשר יחלו עם סיום תקופת ההקמה (לעיל ולהלן: "**תקופת התייצבות**"). מטרת תקופת התייצבות הינה לבסס את מתן השירותים באמצעות המרכז. למען הסר ספק, בתקופת התייצבות מתחייב הספק לבצע את מלוא התחייבויותיו למתן השירותים כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו.
- 8.11. במהלך כל תקופת התייצבות לא יופעל מנגנון פרס/קנס כהגדרתו בסעיף 12 בהסכם ההתקשרות. כמו כן, במהלך 30 הימים הראשונים בתקופת התייצבות, לא יופעל מנגנון ההפחתה לקביעת שעת login נציג שירות נטו כמפורט בסעיף 12 בהסכם ההתקשרות.
- 8.12. במהלך כל תקופת התייצבות, תמשיך המנהלת להיפגש כמפורט לעיל במיקום אשר ייקבע על ידי המזמין, בתדירות של אחת לשבועיים או בהתאם לצורך, בנוכחות נציגי הספק ונציגי המזמין. במהלך הפגישות יעדכן הספק בדבר אופן התנהלות המרכז, קשיים אשר עולים מהפעלתו וכו'. בפגישות אלה ילובנו דרכי העבודה ומתן המענה במרכז, במטרה לשפר את ההתנהלות ולייצב את פעילות המרכז.
- 8.13. למזמין תהיה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לספק בכתב על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל.

9. מעבר בין שלבים במהלך תקופת הפעלת המרכז ונפחי פעילות משוערים

- 9.1. עם תחילת תקופת ההפעלה, יועברו למרכז פעילויות, אשר במועד פרסום המכרז, ניתן להם מענה במסגרת פעילות הקו השני כהגדרתו לעיל.
- 9.2. נכון למועד פרסום המכרז, הקו השני של המזמין מטפל בפניות בתחומים הבאים - מידע כללי על תהליכי עבודה בנושאים רלוונטיים שהוגדרו, מידע אישי, פעילות קו אחורי בנושאים שהוגדרו ותמיכה טכנית במגוון יישומי אינטרנט ושאלות למייצגים (רו"ח, יועצי מס ועו"ד), כגון תמיכה ביישומי התשלומים באינטרנט, תמיכה ביישום לעריכת תיאום מס באמצעות האינטרנט ועוד.



כמות פניות זו מוערכת בכ- 100,000 פניות בממוצע חודשי (משך שיחה ממוצע 5 דקות). מובהר בזאת כי נתון זה ניתן כאומדנה והערכה כללית בלבד ואין בו כדי לחייב את המזמין בכל דרך שהיא. הספק מתחייב שלא להעלות כל טענה ו/או דרישה כלשהי בגין כך.

- 9.3. הקו השני של המזמין ימשיך לתת מענה לפניות בנושאים שיוגדרו, כגון נושאים מורכבים בהם נדרש ידע ומיומנות מקצועית גבוהה, בהתאם להחלטתו הבלעדית של המזמין.
- 9.4. בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין ובמועד שיקבע על ידו, יורחב לאורך תקופת ההתקשרות, המענה אשר יינתן במרכז על ידי הספק גם לנושאים חדשים או לערוצי פנייה נוספים.
- 9.5. ככל שיממש המזמין זכותו זו, יודיע המזמין לספק בכתב, על ההרחבה הנדרשת. ההודעה כאמור תינתן עד 90 יום מראש, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, טרם המועד בו יידרש המרכז לתת מענה מלא לפניות נשוא הודעתו האמורה של המזמין.
- 9.6. ככל שפעילות המרכז תתרחב והמזמין יהיה סבור כי המבנה הקיים של המרכז לא יוכל להכיל את פעילות המרכז תוך שמירה על עמידתו של הספק ביעדים אשר נקבעו בהסכם ההתקשרות, על נספחיו, יודיע המזמין בכתב לספק על הצורך בהרחבת שטח המרכז והתקנת עמדות נוספות (להלן: "שלב ב").
- הודעה כאמור תוצא בכתב ותהיה מלווה בהזמנת רכש מאושרת בידי מורשי החתימה מצד המזמין. הזמנת הרכש כאמור תהיה בגובה החזר שלב ב' כמפורט בסעיף 12.9.4 בהסכם ההתקשרות ובהתאם לתנאים המפורטים באותו סעיף ולתנאים המפורטים בסעיף זה.
- 9.7. טרם לקבלת החלטתו זו של המזמין, יעביר הספק למזמין דו"חות ניהוליים להוכחת היקף פעילותו ומידת עמידתו ביעדים כמפורט בסעיף 10 במפרט וכן כל מסמך אחר עליו יורה המזמין.
- 9.8. מובהר בזאת כי ההכרזה על שלב ב' כמפורט לעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וזאת ללא תלות בהיקף פעילותו של הספק ו/או מידת עמידתו של הספק ביעדים כאמור.
- 9.9. הספק ייערך לביצוע הרחבת שטח המרכז והתקנת העמדות הנוספות כאמור תוך ארבעה חודשים ממועד הודעתו זו של המזמין.

10. טבלת יעדים למרכז

היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המרכז בכל השפות ובכל הערוצים. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל על ידי הספק וכן בסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס כמפורט בסעיף 12 להסכם ההתקשרות.

10.1 יעדים כמותיים – תדירות מדידה יומית

| # | מדד | יעד | תדירות מדידה | שיטת מדידה |
|--------------------|---|-----|--------------|---|
| מענה טלפוני | | | | |
| 1. | רמת שירות - אחוז השיחות הנענות תוך 90 שניות | 80% | | מספר השיחות שנענו על ידי נציג שירות תוך 90 שניות מתוך סך השיחות הנענות על ידי נציג שירות. |



| | | | | |
|--|--|--------------------------------|---|----|
| <p>מספר השיחות הננטשות (שיחה ננטשת היא שיחה קולית נכנסת בה לקוח ביקש לקבל מענה אנושי אך המענה לא ניתן והלקוח ניתק את השיחה) מתוך סך השיחות הנכנסות למרכז הדורשות מענה אנושי.</p> | | עד 5% | אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות | .2 |
| <p>משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה (Talk time).</p> | | 05:00 דקות | משך שיחה טלפונית ממוצע | .3 |
| <p>משך הזמן בו נציג נמצא במענה לשיחות נכנסות בתוספת משך הזמן בו הוא נמצא במענה לשיחות יוצאות ובתוספת משך זמן התיעוד בפנייה (משך זמן קבוע מראש שיוגדר במערכת באופן אוטומטי על ידי המזמין כזמן תיעוד מתום השיחה הנכנסת/היוצאת). סכום משכי זמן אלה יחולק בסה"כ הזמן בו הנציג שהה ב- LOGIN במערכת.</p> | | 72%-75% | אחוז תעסוקת נציגי שירות | .4 |
| תקשורת כתובה online (לדוגמא צ'אט) | | | | |
| <p>מספר שיחות שנענו על ידי נציג שירות תוך 15 שניות מתוך מספר השיחות שנענו על ידי נציג שירות.</p> | | 90% מהשיחות יענו בתוך 15 שניות | רמת שירות : אחוז השיחות הנענות תוך 15 שניות | .5 |
| <p>מספר השיחות הננטשות (שיחה ננטשת היא שיחה נכנסת לצ'אט בה לקוח ביקש לקבל מענה אנושי אך המענה לא ניתן והלקוח ניתק את השיחה) מתוך מספר השיחות הנכנסות בצ'אט למרכז הדורשות מענה אנושי.</p> | | עד 4% | נטישה | .6 |
| <p>משך הזמן בו נציג נמצא במענה לשיחות נכנסות ובתוספת משך זמן התיעוד בפנייה (משך זמן קבוע מראש שיוגדר במערכת באופן אוטומטי על</p> | | 72%-75% | תעסוקה | .7 |



| | | | | |
|--|------|--|---|-----|
| <p>ידי המזמין כזמן תיעוד תקשורת כתובה מתום השיחה). סכום משכי זמן אלה יחולק בסה"כ הזמן בו הנציג שהה ב- LOGIN במערכת.</p> | | | | |
| <p>מענה למספר שיחות במקביל כפי שייקבע על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות</p> | | | שיחות במקביל | .8 |
| <p>תקשורת כתובה offline (לדוגמא - רשתות חברתיות, דוא"ל, SMS, פנייה שהתקבלה מהאינטרנט וכו')</p> | | | | |
| <p>מספר השיחות שנענו תוך 120 דקות ואינן דורשות המשך טיפול (לא כולל מענה אוטומטי על קבלת הפנייה) חלקי מספר השיחות הנכנסות והדורשות מענה אנושי</p> | יומי | 80% מהשיחות יענו בתוך 120 דקות | רמת שירות: אחוז השיחות הנענות תוך 120 דקות | .9 |
| <p>משך הזמן בו נציג נמצא במענה לשיחות נכנסות בתוספת משך הזמן בו הוא נמצא במענה לשיחות יוצאות ובתוספת זמן הטיפול בניירת בהתאם להגדרתו הבלעדית של המזמין. סכום משכי זמן אלה יחולק בסה"כ הזמן בו הנציג שהה ב- LOGIN במערכת.</p> | יומי | 72%-75% | תעסוקה | .10 |
| <p>קו אחורי</p> | | | | |
| <p>כמות הפניות הדורשות המשך טיפול בקו אחורי וטופלו תוך 24 שעות לחלק בכמות הפניות שהתקבלו לטיפול בקו אחורי תוך אותן 24 שעות.</p> | יומי | 100% מהפניות, אשר דורשות המשך טיפול ונמצאות בתחום אחריות הספק, תטופלנה תוך 24 שעות (למעט סופ"ש וחגים). | רמת שירות בפניות בתחום אחריותו של הספק המטופלות בקו אחורי | .11 |



| # | מדד | יעד | תדירות מדידה | שיטת מדידה |
|-----|---|---|--------------|--|
| 11. | מקצועיות - ציון במבחן ידע | 80% בציון הגבוה מהציון 80. | רבעוני | מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-80 חלקי מספר נציגים שנערך להם מבחן. |
| 12. | מקצועיות - ציון בהקשבות טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי | 80% בציון הגבוה מהציון 80. | חודשי | מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-80 חלקי מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות. |
| 13. | ציון סקר שביעות רצון לקוחות | ציון שביעות רצון ממוצע בסקר גבוה מהציון 85. | חודשי | ציון סקר שביעות רצון. |
| 14. | אחוז חוזרים לקוחות | עד 10% לקוחות חוזרים. | יומי | תחילה, יחושב מספר הלקוחות החוזרים. החישוב ייעשה באופן הבא - בחינת הפניות למרכז ביום המדידה ובשני ימי העסקים שקדמו ליום המדידה. ככל שבמהלך ימים אלה, הופיע מספר טלפון של לקוח יותר מפעם אחת, ייחשב אותו לקוח כלקוח חוזר. בהמשך, יחושב יעד המדידה כנקוב במסמך זה באופן הבא - מספר הלקוחות החוזרים (כמפורט לעיל) חלקי סך הפונים ביום המדידה. |
| 15. | אחוז תיעוד שיחות (בכל הערוצים) | 100% | יומי | כל השיחות המתועדות בכל הערוצים חלקי אחוז השיחות בכל הערוצים אשר נענו במרכז |

11. וועדת היגוי במהלך תפעולו השוטף של המרכז וכן ישיבות תפעול שוטפות



- 11.1. לאחר שלב ההקמה, תוקם וועדת היגוי אשר תורכב ממנהל המרכז, מנהל פרויקט ההקמה, איש הקשר מטעם המזמין וכן נציגים נוספים בהתאם להחלטת המזמין ועל פי דרישתו.
- 11.2. וועדת ההיגוי תתכנס בתדירות חודשית או על פי החלטת המזמין.
- 11.3. בישיבות וועדת ההיגוי, יציג הספק נתונים לגבי פעילות המרכז על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו למזמין בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה של הישיבה. נתונים אלה יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים.
- 11.4. מעבר להצגת נתונים אלה, יתקיים דיון עפ"י סדר היום שהופץ (בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו על פי דרישת המזמין.
- 11.5. בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 11.6. פגישות עבודה שוטפות: אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין איש הקשר מטעם המזמין ו/או מי מטעמו למנהל המרכז בה יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם המזמין.
- 11.7. ישיבות אד-הוק: לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים להמתין לישיבות וועדת ההיגוי, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי. ישיבות אלה יכונסו בהרכב אשר ייקבע המזמין.
- 11.8. ישיבות מטה: אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם המזמין והספק, לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המרכז.



נספח מס' 3 להסכם ההתקשרות

הצהרה על שמירת סודיות

הנני מצהיר כי קראתי בתשומת לב את הסעיפים 231,232,234 לפקודת מס הכנסה (נוסח חדש), סעיף 105 לחוק מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה ורכישה), תשכ"ג 1963, סעיף 50 לחוק מס רכוש וקרן פיצויים, תשכ"א – 1961, סעיף 142 לחוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975, סעיף 231 א לפקודת המכס, סעיף 19 ב לחוק מס קניה התש"ב- 1952 וכן סעיפים 118 ו- 119 לחוק עונשין, תשל"ז – 1977 ואת סעיף 23 ב' לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 הנוגעים לחובת הסודיות החלה על ממלא תפקיד מטעם המדינה או המועסק בביצוע החוקים הנ"ל ואו על בעל חוזה עם המדינה.

הנני מכיר את תוכנם ויודעת שהם מכוונים אלי ומחייבים אותי וכי אי מילוי התחייבותי על פי הצהרה זו מהווה עבירה לפיהם.

פקודת מס הכנסה

- סעיף 231 :** הממלא תפקיד רשמי בביצוע הפקודה, או המועסק בביצועה, חייב לראות כל תעודה, ידיעה, דו"ח, רשימת שומה או העתק מהם, והם מתייחסים להכנסתו של אדם או לפרט שבהכנסתו, כדבר שבסוד ושבתמינות אישית ולנהוג בהם על דרך זו.
- סעיף 232 :** מי שנתמנה לפי הוראות הפקודה, או מי שמועסק בביצועה, לא יידרש להראות לבית המשפט כל דו"ח, תעודה או שומה, או לגלות לבית המשפט או להודיע לו, כל דבר שהגיע לידיעתו אגב מילוי תפקידו לפי הפקודה, אלא במידה שדרוש לעשות כן להפעלת הוראות הפקודה או מתוך כוונה לתבוע לדין על עבירה שנעברה במס הכנסה, או תוך כדי בירור תביעה כאמור.
- סעיף 234 :** מי שבחזקתו או בשליטתו תעודות, ידיעות, דו"חות, רשימות – שומה או העתקן המתייחסים להכנסתו של אדם או לפרט שבהכנסתו, והוא מסר בכל עת שהיא או ניסה למסור ידיעה כאמור, או משהו מתוכנם של המסמכים לאדם ששר האוצר לא הרשהו למסור לו, או שמסר אותם לא לצורך פקודה זו, דינו – מאסר ששה חדשים, או קנס מאה לירות.

חוק מיסוי מקרקעין

- סעיף 105(א):** לא יגלה אדם כל ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו לפי חוק זה אלא אם נדרש לגלותה על ידי בית המשפט, לצורך ביצוע חוק זה או לצורך ביצועו של חוק מס אחר המשתלם לאוצר המדינה, או בקשר עם תביעה פלילית על עבירה על חוק זה, או על ידי מי ששר האוצר התיר לגלותה לו.
- סעיף 105(ב):** העובר על הוראות סעיף קטן (א), דינו – מאסר שנה.

חוק מס ערך מוסף

- סעיף 142(א):** לא יגלה אדם ידיעה שהגיעה אליו אגב ביצוע חוק זה, אלא אם –
- (1) שר האוצר התיר לגלותה ;
- (2) נדרש לגלותה בהליך משפטי על פי חוק זה או חוק מסים כמשמעותו בחוק לתיקון דיני מסים (חילופי ידיעות בין רשויות המס), תשכ"ז – 1967.
- סעיף 142(א1):** לעניין סעיף קטן (א1) רשאי שר האוצר לתת גם היתר לגילוי מידע לסוגיו, ובלבד שהיתר כאמור יינתן לבעלי תפקידים שצוינו בו לצורך מילוי תפקידם כדין, ומנימוקים שירשמו.



- סעיף 142(ב):** הגיעה לאדם ידיעה על פי סעיף קטן (א), יראוהו כמי שקיבל אותה אגב ביצוע חוק זה.
- סעיף 142(ג):** גילה אדם שלא כדין ידיעה שהגיעה אליו אגב ביצועו של חוק זה, דינו מאסר שנה או קנס 5000 ש"ח.

פקודת המכס

- סעיף 231א:** הוראות סעיפים 1 א (א), 100, 108 (ב), 135, 142, לחוק מס ערך מוסף התשל"ו - 1975, יחולו, בשינויים המחויבים לפי העניין, לעניין מכס על פי פקודה זו.

חוק מס קניה

- סעיף 19ב(א):** לא יגלה אדם ידיעה שהגיעה אליו אגב ביצוע חוק זה, אלא אם –
(1) שר האוצר התיר לגלותה.
(2) נדרש לגלותה בהליך משפטי על פי חוק זה או חוק מסים כמשמעותו בחוק לתיקון דיני מסים (חילופי ידיעות בין רשויות המס), התשכ"ז – 1967.
- סעיף 19ב(א):** לעניין סעיף קטן (א)(1) רשאי שר האוצר לתת גם היתר לגילוי מידע לסוגיו, ובלבד שהיתר כאמור יינתן לבעלי תפקידים שצוינו בו לצורך מילוי תפקידם כדין, ומנימוקים שיירשמו.
- סעיף 19ב(ב):** הגיעה לאדם ידיעה על פי סעיף קטן (א), יראוהו כמי שקיבל אותה אגב ביצוע חוק זה.
- סעיף 19ב(ג):** גילה אדם שלא כדין ידיעה שהגיעה אליו אגב ביצועו של חוק זה, דינו – מאסר שנה או קנס 14,000 ש"ח.

חוק העונשין

- סעיף 118(א):** היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958 (נוסח משולב), ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו – מאסר שנה אחת.
- סעיף 118(ב):** בסעיף זה, "בעל חוזה" – לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד והוא מסר את הידיעה בתום לב.
- סעיף 119:** מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשמרו בסוד, והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו – מאסר שנה אחת; התרשל בשמירתו או עשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטיחותו של המסמך, דינו – מאסר ששה חדשים.

חוק מס רכוש וקרן פיצויים



סעיף 50(א): לא יגלה אדם כל ידיעה למעט ידיעה בקשר לבעלות מקרקע שהגיעה אליו בתוקף תפקידו לפי חוק זה, אלא לצורך ביצוע חוק זה או בקשר עם תביעה פלילית על עבירה על חוק זה, או למי ששר האוצר התיר לגלותה לו.

סעיף 50(ב): העובר על הוראות סעיף קטן (א), דינו - מאסר שנה.

חוק הגנת הפרטיות:

סעיף 23(א): מסירת מידע מאת גוף ציבורי אסורה, זולת אם המידע פורסם לרבים על פי סמכות כדין, או הועמד לעיון הרבים על פי סמכות כדין, או שהאדם אשר המידע מתייחס אליו נתן הסכמתו למסירה.

הנני מצהיר כי במילוי תפקידי אראה כדבר שבסוד כל דבר שהגיע לידיעתי אגב מילוי התפקיד והמתחייב על פי כל דין.

מספר זהות

שם פרטי

שם משפחה

חתימה

תאריך



נספח מס' 4 להסכם ההתקשרות - נוסח ערבות

שם הבנק / חברת הביטוח

מספר הטלפון

מספר הפקס

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד האוצר - רשות המיסים בישראל

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ₪ (במילים: _____ ש"ח), אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב") בקשר עם הסכם ההתקשרות ל_____.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך _____.

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

_____ מספר הבנק ומספר הסניף

_____ שם הבנק/חברת הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ חתימה וחותמת מורשה
החתימה

_____ שם מלא

_____ תאריך



נספח מס' 5 להסכם ההתקשרות - אישור קיום ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – רשות המסים בישראל

רחוב כנפי נשרים 5

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנך _____ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ עבור רשות המיסים בישראל, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים, מס' פוליסה: _____:

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, מס' פוליסה: _____:

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.



5. עובדי מדינת ישראל כולל רכושם נחשבים צד שלישי.
6. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית, פוליסה מס'

1. הפוליסה מכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ עבור רשות המסים בישראל כולל גם מתן מענה במגוון ערוצי קשר, מתן מידע כללי ואישי וכן תמיכה בשירותים מקוונים, בהתאם למכרז ולחוזר עם מדינת ישראל – רשות המסים בישראל.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- א. מרמה ואי יושר של עובדים;
- ב. דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
- ג. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – רשות המסים בישראל;
- ד. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- ה. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות המסים בישראל, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח רכוש – פוליסה מס'

- ביטוח אש מורחב או כל הסיכונים כולל סיכוני פריצה, בערכי כינון למבנה המרכז ממנו ניתנים השירותים נשוא ההסכם כולל מערכותיו, ציודו ותכולתו ולרבות הרכוש הנמסר לו על ידי רשות המסים בישראל.
- תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – רשות המסים בישראל, משועבדים לטובת מדינת ישראל – רשות המסים בישראל וישולמו להם בלבד ישירות אלא אם חשב רשות המסים בישראל יורה למבטח בכתב אחרת.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:



1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל - רשות המיסים בישראל, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב רשות המיסים בישראל.
 3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות המיסים בישראל ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
 8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

_____ תאריך



נספח מס' 6 להסכם ההתקשרות – התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים

לכבוד

רשות המסים בישראל

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כדלהלן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת הסכם התקשרות למתן _____ (להלן: "הספק"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הספק.

2. לאחר שבדקתי את העניין למיטב יכולתי, אני מצהיר ומתחייב כי אין לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו כל עניין אישי, כלכלי או אחר העלול להעמידו בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים בכל הנוגע להסכם ההתקשרות בין רשות המסים בישראל לבין הספק למתן השירותים האמורים.

3. הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים:

3.1. הספק ו/או עובדיו לא יטפלו בכל עניין וכן לא יתנו שירות לכל גורם אחר, אשר בשל הטיפול באותו עניין או בשל מתן השירות לאותו גורם, עשויים להיות מושפעים שיקוליהם המקצועיים במתן השירות.

3.2. הספק מתחייב, כי מבלי לגרוע מכלליות האמור, ידווח באופן מיידי מראש למזמין או לנציג מוסמך מטעמו על כל עניין במתן השירותים עמו עשוי להיות בו - לו ו/או לעובדיו, חשש לניגוד עניינים ויפעל בהתאם להוראות המזמין בעניין. ידוע לספק שהמזמין רשאי לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות אלו.

ולראייה באתי על החתום:

_____ תאריך
שם המצהיר
חתימת המצהיר



נספח מס' 7 להסכם ההתקשרות – תשתיות ושרידות

נספח זה בא להוסיף על הוראות ההסכם שבין הצדדים ולא יגרע מהן.

1. כללי :

- 1.1 בכל מקרה בו יספק הספק שירותים שונים עבור המזמין במבנה ו/או בקומה נפרדת נוספת ו/או בהרחבה נוספת של המתחם שמשמש את המרכז (להלן: "הרחבה"), לאחר ההקמה הראשונה של המרכז כהגדרתו בהסכם ההתקשרות (להלן: "המרכז"), יחולו הדרישות וההנחיות שלהלן על גם ההרחבה האמורה.
- 1.2 חדרי התקשורת שיקים הספק עבור רשת המזמין, לרבות התשתיות הפסיביות שישמשו את המזמין, יהיו מופרדים לחלוטין מחדרי התקשורת והתשתיות שישמשו את הספק והכל בהתאם להוראות וההנחיות כמפורט להלן.
- 1.3 בחדרי התקשורת שישמשו את הספק, בנפרד מחדרי התקשורת שישמשו את המזמין כאמור, תותקן רשת האינטרנט, ציוד מתח נמוך וכל שאר המערכות והציוד שיביא ויקים הספק עבור תפעול המרכז, מעבר לרשת, לציוד ולרכיבים שיספק עבורו המזמין ואשר יותקנו על-גבי רשת הספק בנפרד.

2. תשתיות התקשורת למחשבים ותשתיות החשמל :

2.1 מערכות תקשורת

2.1.1 תשתית אחודה :

2.1.2 תכנון וביצוע מערכת התקשורת יעשה על בסיס דרישות המזמין, בהתאם לתוכנית יועצים מוסמכים לתחומים אלו כפי שימסרו לספק ולכל הפחות כמוגדר להלן.

2.1.3 התשתית האחודה הינה למעשה תשתית כבילה המיועדת הן לתקשורת מחשב והן לתקשורת טלפוניה ותבוצע על ידי הנחת התשתית לתקשורת מחשבים באמצעות כבילה, אספקה והתקנת כבל תקשורת 8 גידים, AWG 23 בסיכוך מיילר נפרד לכל זוג. הכבל יישא תו תקן מטעם מעבדה מוסמכת המעיד על עמידת הכבל בדרישות תקן, SFTP - CAT-7A מסדרת כבלי GIGA ומותאם לעבודה בקצב 1000 MHz, מעטה הכבל יהיה מסוג HFFR, העבודה תכלול שילוט הכבלים באמצעות מדבקות מתלפפות ושרוולים מתכווצים.

2.1.4 בנקודת הקצה יונחו שקעי מחשב מסוג RJ-45 מסוככים העומדים בתקן CAT-7 משופע, לפי הצורך למחשוב ו/או לטלפון ו/או לשימוש אחר.

2.1.5 בצד עמדות הנציגים ועמדות הקצה האחרות (מנהלים, עובדים אחרים וכו') תותקן עמדת סימה הכוללת 4 תשתיות תקשורת פסיבית ו-4 שקעי חשמל לשימוש מערכות ואביזרי המזמין בלבד (תשתיות אלה לא ישמשו עבור התקנים ומערכות הספק, לרבות מטעני טלפונים סלולריים וכדומה). על הספק להתקין עמדות סימה נוספות ותשתית חשמל לשימוש עובדיו בהתאם לצורך (למשל: עבור מחשבים ומסכים לרשת האינטרנט הנפרדת, מטענים, מחשבים ניידים וכו').



2.1.6. בארונות התקשורת ינותבו השקעים ללוחות ניתוב לפי ייעודם ובהתאם לייעוד ציוד התקשורת. כל לוחות הניתוב יעמדו בתקני CAT – 7 בעלי מבואות RJ – 45 מסוככים.

2.1.7. כל הכבלים יוארקו על פי תקנות הארקה.

3. מובילי תקשורת:

3.1. ציר מרכזי – תעלות רשת בגדלים של 10/8 ס"מ, 20/8 ס"מ, או 30/8 ס"מ בהתאם לתכנון. על גבי התעלות יוצבו שלטי סימון במרווחים של 80 ס"מ.

3.2. קישור עמדת קצה לציר מרכזי – באמצעות צינורות מריכף (חסין אש) בקוטר 23 מ"מ, 36 מ"מ או 42 מ"מ בהתאם לתכנון.

3.3. פיר אנכי – יתוכנן למערכות אלה בנפרד, בשילוב תעלות רשת בגודל 40/8 ס"מ, ככל שיבנו חדרי תקשורת משניים בקומות נפרדות.

3.4. רדיוס כיפוף – לא ירד מתחת ל – 30 ס"מ.

4. ריכוז תקשורת:

4.1. בריכוזי תקשורת/מחשבים, הספק יספק ארונות תקשורת בגדלים של 40U או 44U 23" עומק 1.10 מטר לפי מפרט טכני שבפרק זה, ארונות אלו ייצגו את שקעי הקצה וציוד התקשורת למחשב.

5. דרישות בינוי והתקנות בחדרי תקשורת ראשיים:

5.1. יש להקצות חדר בגודל שלא יפחת מ- 3 מטר X 5 מטר.

5.2. ככל שקיימים בחדר התקשורת פתחי חלונות חיצוניים, יש להגן עליהם, באמצעות סורגים או אמצעי אבטחה אחרים (כגון גלאי נפח וכו').

5.3. יש להתקין בחדר התקשורת מערכת בקרת כניסה, וכן גלאי נפח ע"מ לאפשר בקרת כניסה בכל שעות היממה.

5.4. הקירות החיצוניים ייבנו מקירות גבס דו-קרומיים, עם פח מגולוון בעובי 1 מ"מ בין הקרומים, או לחילופין קירות בלוקים, או בטון.

5.5. הכניסה לחדר מחשב/תקשורת תהיה באמצעות דלת אש מבוקרת 30 דקות, ברוחב נטו 90 ס"מ (פתיחה כלפי חוץ) ובאמצעות מנעול חשמלי מבוקר ע"י כרטיס מגנטי המשמש את המורשים לרשת המחשב (כרטיס מסוג תמוז). הדלתות יוחזרו למצב סגירה באמצעות מנגנון החזרה אוטומטי. ידית חיצונית לדלת תהיה ידית קבועה.



- 5.6. עוצמת תאורה מזערית בחדר המחשבים/תקשורת תהיה 700 לוקס. הגופים יהיו פרבולים דו-תכליתיים, הכוללים אמצעי הגנה נגד סינוור.
- 5.7. מומלץ שחדר תקשורת ימוקם במרכז המבנה בצמוד לפירים אנכיים, לחיסכון בכבילה ובריכוזים קומתיים.
- 5.8. כמות שקעי כח על פי תכנון יועץ מחשבים/תקשורת של הספק, לרבות לוח ניפרד ועצמאי, והכול באישור המזמין טרם ביצוע ההתקנה.
- 5.9. בחדר תקשורת הראשי יותקנו 4 ארונות תקשורת בהתאם לפירוט הבא:
- 5.9.1. שני ארונות ישמשו לפריסת תשתיות פאסיבית נקודות קצה וכן להתקנה של ציוד אקטיבי (בכל ארון יותקנו חצי מכלל התשתיות הפאסיביות).
- 5.9.2. ארון אחד לשרתים
- 5.9.3. ארון אחד רזרבה.
6. **הכנות עבור תשתיות בזק:**
- 6.1. יש לפרוס כבל רכזות 50 זוג מחדר תקשורת ראשי ועד לחדר/ארון בזק ראשי של המבנה.
- 6.2. יש להתקין צנרת/קישור מחדר תקשורת ראשי עד לפיר בזק קומתי.
7. **דרישות בינוי לריכוז חדרי תקשורת משני/קומתי:**
- 7.1. לחדרי תקשורת משניים יש להקצות חדר בגודל שלא יפחת מ- 2 מטר X 2 מטר.
- 7.2. יצוין כי גם לגבי חדרי אלו יתקיימו כללי ההפרדה בין התשתיות שישמשו את המזמין לאלו שישמשו את הספק, כמוגדר בסעיף 1.3 לעיל ולרבות הסדרי בקרות הכניסה לחדרים אלה, כך שכל חדר ישמש בנפרד לתשתיות אלה בהתאמה לכל חדר ראשי.
- 7.3. בכל קומות המבנה שישמש את המרכז נדרשים חדרי ריכוז תקשורת קומתיים, כך שמרחק המרבי בין אביזרי קצה לחדר תקשורת לא יעלה על 80 מטר.
- 7.4. יש לקבוע מיקום ריכוז קומתי במרכז המבנה קרוב לפירים אנכיים.
- 7.5. יש למקם כל הריכוזים הקומתיים אחד ע"ג השני, עם מעברי צנרת אנכיים ביניהם.
- 7.6. דלת כניסה לחדר תקשורת משני כמפורט לגבי חדר תקשורת ראשי.
- 7.7. בחדר תקשורת יותקן ארון תקשורת אחד בגודל U44 רוחב 23" עומק 1.10 מטר.



- 7.8. הארון ישמש לפריסת תשתיות פאסיבית, נקודות קצה והתקנה של ציוד אקטיבי.
- 7.9. בכל חדר תותקן מערכת מיזוג (קירור) נפרדת ועצמאית בהתאם להנחיות שיחולו לגביי חדר התקשורת הראשי. יחד עם זאת, אין הכרח בהתקנה של מערכות כפולות לגיבוי. שאר התנאים כאמור בהנחיות.
8. **מערכת החשמל:**
- 8.1. אספקת החשמל בארון החשמל הראשי, שתשמש את המתקן ותזרים חשמל למרכז, תהיה מגובה באמצעות גנרטור שיפעל תחת מנגנון שיבטיח אספקה רציפה וסדירה של חשמל בעתות של תקלות והפסקות חשמל, כך שפעילות המרכז לא תופסק כתוצאה מתקלה ו/או אספקת חשמל לא סדירה מקווי ההולכה של חברת חשמל.
- 8.2. לוח חשמל בחדר המחשבים/תקשורת יהיה ייעודי וניפרד.
- 8.3. הלוח יוזן ממעגל חיוני ואל-פסק (UPS).
- 8.4. הלוח יאפשר כניסה ומוצא מערכת אל-פסק, במידה ואין יחידה מרכזות למבנה.
- 8.5. בלוח יותקן מפסק מעקף אל-פסק העברה שקטה, במידה ואין יחידה מרכזית במבנה.
- 8.6. כל מעגל יוגן באמצעות מאמ"ת A16 או A32, הכל בהתאם לתכנון יועץ מוסמך.
- 8.7. נקודות המתח עבור ארונות התקשורת יהיו בשקעי CEE סיקון אטומים למים, 200 וולט, A16 או A32. כל נקודה במעגל נפרד. כל ארון תקשורת יוזן משני מעגלי חשמל – מעגל אחד שדה בלתי חיוני ומעגל שני שדה אל פסק (UPS).
- 8.8. בלוח תותקן מערכת התראה בפני עליית טמפ' בעלת צג דיגיטלי. כאשר הטמפרטורה תגיע ל- 26 מעלות צלזיוס תינתן התראה בזמזום ונורית ע"ג לוח החשמל, ולרבות התראה לחדר מחשב/תקשורת מעל דלת הכניסה וכן לבקרת מבנה המאווישת 24 שעות ביממה. ב- 32 מעלות צלזיוס יתקיים ניתוק ממערכת החשמל.
- 8.9. בכניסה לחדר מחשב/תקשורת תותקן פטריה/קופסאות נפץ להפסקת חירום מעגלים חיוניים ואל-פסק.
- 8.10. יש להתקין מערכת גילוי רטיבות מתחת ליחידות המיזוג.
- 8.11. אין להתקין ממסרי פחת למעגלים המוזנים מאל-פסק וציוד המחשוב בחדר.
- 8.12. יש להתקין תאורה דו תכליתית בכמות מספיקה לפי גודל חדר מחשב/תקשורת.
9. **הארקה:**
- 9.1. יש להעביר לחדר התקשורת הקומתי קו הארקה מהארקת יסוד של המבנה. קו הארקה יהיה בחתך 16 ממ"ר לפחות לריכוז קומתי (חדר תקשורת משני) ו- 25 ממ"ר לחדר המחשב ראשי.



- 9.2. התנגדות הארקה בין מיקום ארון התקשורת/מחשבים ופס השוואת פוטנציאלים ראשי/הארקת יסוד, לא תעלה על 1 אום.
- 9.3. בחדר המחשב/תקשורת יש להתקין פס הארקה ולחבר אליו את כל ההארקות: מארונות, תקרה אקוסטית, קונסטרוקציות מתכת, תעלות רשת וכו'.
- 9.4. אין למשוך הארקות בין מבנים עבור תקשורת המחשבים.
- 9.5. את תעלות הרשת יש להאריק להארקת יסוד. יש לוודא חיבור גליוני מלא בין התעלות ע"י ריתוך או חבקים ממתכת כולל בורג חיזוק.
10. **קישור בין ריכוזים:**
- 10.1. כל ריכוז תקשורת/מחשבים יחובר לריכוז המרכזי באמצעות כבל אופטי מסוג OM 3/4 μm 50 24' סיבים + וקישור של 24 כלי נחושת CAT-7 8W.
- 10.2. כל הסיבים האופטיים יהיו מסוג 62.5/125 MM ויסתיימו בלוחות ניתוב מתאימים.
11. **ארונות התקשורת:**
- 11.1. המסד מיועד להתקנה של לוחות הניתוב ולהתקנה של ציוד מחשבים/תקשורת – ישירות. דפנות המסד יהיו עשויות פח ומתפרקות, עם תריסי אוורור. המסד יהיה עם דלת קדמית מחוררת הננעלת במנעול.
- 11.2. המסד בגובה U 44 יכיל לפחות שלושה פסים של 6 שקעי חשמל עם מאמ"ת של 16A(G). במסד קטן יותר נדרש רק פס אחד כנ"ל.
- 11.3. למסד תהיה נקודת הארקה אחת באמצעות בורג חיזוני אשר תחובר להארקה הראשית.
12. **גילוי אש:**
- 12.1. תותקן מערכת גילוי וכיבוי אש בגז בכל מערך חדרי המחשבים/תקשורת.
- 12.2. יש לבצע איטומים מתאימים בחלל התקרה לשמירת חלל סגור ואטום.
- 12.3. במידה ובלון הכיבוי מותקן בתוך חדר מחשב/תקשורת, יש להתקין צנרת הפעלה מחוץ לחדר, כולל נפץ חשמלי ייעודי.
- 12.4. מערכת הכיבוי תהיה בגז לפי התקן הישראלי למתקנים חדשים.
13. **ניתוב ושילוט:**
- 13.1. כדי לאפשר יכולת נוחה של הפעלה, תוך שליטה מלאה במערכת, איתור ותיקון תקלות, נדרש לבצע סימון ושילוט של כל פריטי התשתית הפסיבית המותקנים, על פי השיטה שתפורט להלן.



- 13.2. ככלל, כל הסימונים והשילוט בצד תשתיות התקשורת שיתקין הספק עבור התעבורה ולציוד הקצה שיספק המזמין יהיו ברקע לבן ואותיות בצבע אדום.
- 13.3. שילוט נקודות קצה של התשתיות שישמשו את רשת הספק יהיו ברקע לבן ואותיות בצבע שחור. התשתיות יותקנו בעמדת סימה נפרדות מאלו שישמשו את המזמין.
- 13.4. שילוט של כל פריט יבוצע במיקום אשר יאפשר את קריאתו ללא צורך בהזזת הפריט או פריטים סמוכים.
- 13.5. הכיתוב יהיה קריא, ברור ובלתי מחיק.
- 13.6. הפריטים אשר אותם ישלט הספק הם:
- 13.6.1. ארון התקשורת.
 - 13.6.2. לוחות הניתוב.
 - 13.6.3. הכבלים לשקעי הקצה בשני צדיהם.
 - 13.6.4. שקעי הקצה.
 - 13.6.5. כבלי הנחושת בין חדרי התקשורת.
 - 13.6.6. הכבלים האופטיים בין חדרי התקשורת.
- 13.7. שילוט ארון התקשורת:
- 13.7.1. ארון "23 ישולט בחזיתו באמצעות שלט בקליט שחור, עליו יירשם ייעודו בחריטת אותיות בצבע אדום. לדוגמה: "מוקד תקשורת".
 - 13.7.2. גודל השלט יהיה 4 X 10 ס"מ לפחות.
- 13.8. שילוט לוחות הניתוב:
- 13.8.1. בלוח הניתוב RJ-45 יש לשלט את המקומות שבהם קיימים מחברים, המייצגים את שקעי הקצה.
 - 13.8.2. כל שקע יהיה משולט בשלט פרטי לזיהויו המדויק, באמצעות פס בקליט לבן, עם חריטה בצבע אדום.
 - 13.8.3. תוכן השלט המייצג שקע קצה ישקף את מספר הקומה והחדר.
- 13.9. שילוט הכבלים לשקעי הקצה:
- 13.9.1. כל כבל הפרוס לשקע קצה, ישולט בשני קצותיו, על גבי הכבל.
 - 13.9.2. הידוק השילוט לכבל יבוצע באמצעות שרוול מתכווץ.



13.9.3 הכיתוב יהיה זהה לשלט כמפורט בסעיף "שילוט לוח ניתוב".

13.10 שילוט שקעי קצה :

13.10.1 כל שקע קצה ישולט באמצעות שלט פלסטי לבן, עליו יירשם בחריטה בצבע אדום מספר השקע, זהה לתוכן השלט של אותו כבל המופעי בלוח הניתוב.

13.10.2 גודל השלט יהיה בהתאם למקום המתאים לשלט בשקע הקצה, ובהתחשב בעובדה שקיים מקום לשקע נוסף באותה קופסה, אותו יש לשלט.

13.11 הסימון והשילוט הם חלק בלתי נפרד ממערכת התשתית.

14 מיזוג חדרי תקשורת:

14.1 בחדרי התקשורת הראשיים יתקין הספק שתי מערכות מיזוג נפרדות ועצמאיות, הכוללות מערכת בקרת טמפ' של מינימום 22 מעלות צלסיוס ומקסימום 26 מעלות צלסיוס, לרבות ווסת עבודה, לצורך מתן אפשרות להפסקה והפעלת המזגן בצורה אוטומטית ו/או ידנית. מערכות נפרדות אלו ישמשו כגיבוי אחת לשנייה בעת כשל או תקלה. בחדרי התקשורת המשניים ניתן להסתפק במערכת מיזוג אחת.

14.2 יחידות המיזוג יותקנו מחוץ לחדרים, באופן המאפשר נגישות לצורך תפעול ואחזקה של היחידות, שלא דרך חדרי המחשב/תקשורת.

14.3 המערכת תופעל בטמפרטורה אחידה של 22 מעלות צלסיוס בכל ימות השנה - 24 שעות ביממה.

14.4 להלן יפורטו הרכיבים והציוד המרכזיים שיוקנו בחדרי התקשורת ופליטת החום שלהם, לצורך חישוב הספקי הקירור המינימליים הנדרשים בכל חדר תקשורת. יצוין כי הרשימה מפרטת רכיבים וציוד בסיסיים ויתכנו רכיבים נוספים שיוקנו. להלן הפירוט כאמור :

14.4.1 חדר תקשורת ראשי

14.4.1.1 2 קווי מטר של בזק – צריכת חשמל של 0.2 A לכל קו.

14.4.1.2 36 צירי P.R.I. - ציוד של חברת פרטנר, צריכת חשמל של כל הציוד 6A, גודל 13U.

14.4.1.3 5 נתבים של חברת CISCO דגם 4431, צריכת חשמל של כל נתב 230W, גודל 1U, פליטת חום 205-853 (BTU).

14.4.1.4 2 יחידות של Firewalls של ציקפוינט דגם 5100, צריכת חשמל של כל W250 Firewall, גודל 1U, פליטת חום 214 (BTU).

14.4.1.5 8 יחידות מתגי תקשורת של חברת H.P. דגם 2930f, צריכת חשמל של כל מתג 980W, גודל 1U, פליטת חום 240 (BTU).



14.4.1.6. 2 שרתי פיצה של חברת H.P., דגם DL360 Gen 9, צריכת חשמל של כל שרת 800 W, גודל 2U, פליטת חום 3,207 (BTU) כולל מסך, מקלדת ועכבר.

14.4.2. חדר תקשורת משני

14.4.2.1. יחידות מתגי תקשורת של חברת H.P. דגם f2930, צריכת חשמל של כל מתג W980, גודל U1, פליטת חום 240 (BTU). יחידה אחת תשמש ל- 48 פורטים. יותקנו יחידות בהתאם לכמות הפורטים שתרוכזו בחדר זה.

15. **שונות:**

15.1. באחריות הספק למסור את המערכת בצורה מושלמת למזמין, לרבות תיק תיעוד מלא לפי ביצוע ("AS MADE"), בצירוף כל הבדיקות שנעשו באתר.

15.2. באחריות הספק לבצע את כל ההנחיות הטכניות שייתנו ע"י יועצי הספק והמזמין.

ולראייה באתי על החתום:

| | | |
|--------------|-----------|-------|
| _____ | _____ | _____ |
| חתימת המצהיר | שם המצהיר | תאריך |