



משרד התחבורה התשתיות
והבטיחות בדרכים

מכרז מס' 13/12

הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה

מאויש: טלפוני, SMS, וצ'אט

אוגוסט 2013

תוכן העניינים

א. מבוא

1. כללי 5.
2. הגדרות 6.
3. תנאי סף להשתתפות במכרז 9.

ב. השרות הנדרש

4. מהות השירות - תקציר המטלות הנדרשות 10.
5. בקרת השירות 11.
6. הפעלת ה"מרכז" בשעות הפעילות 11.
7. מענה לפניית 11.
8. טיפול בפניות 15.
9. דיווח תקופתי אודות הטיפול בפניות 16.
10. בקרת השירות 18.
11. משך השירות - תקופת ההתקשרות 19.

ג. העמדת המשאבים למתן השירות

12. כוח אדם 20.
13. "המרכז" דיור ואמצעים 23.
14. מערכת C.C (CONTACT CENTER) 24.
15. מערכת המחשוב 26.
16. מחיר השירות (התמורה) 27.

ד. התחייבות הקבלן

17. כללי 30.
18. שמירה על קיום ההוראות 30.
19. איסור תיאום ההצעות 31.
20. זכויות קנין 31.
21. יחסי הצדדים 31.
22. בעלות מידע וסודיות 31.
23. אבטחת מידע 31.
24. ניגוד עניינים 32.
25. ביטוחים 33.
26. העברה ומתן זכויות על ידי הקבלן 34.
27. אחריות ושיפוי 34.

ה. הצעה

28. הצעת המציע 34.
29. תוקף הצעה והתחייבות המציע 34.

30.	העדר חובות לרשם החברות / שותפויות	35
31.	תכולת ההצעה	35
32.	המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו	35
33.	הגשת ההצעה	36
34.	בדיקת ההצעות	37

ו. מנהלה

35.	רכישת מסמכי המכרז	39
36.	שאלות והבהרות	39
37.	כנס מציעים	40
38.	דרישה למידע נוסף	40
39.	זכות עיון	40
40.	ערבות המכרז	40
41.	ערבות ביצוע	41
42.	תניית שיפוט בלעדי	41
43.	שונות	41

נספח מספר	תיאור הנספח
א'	נתונים בדבר היקף השירותים לשנים 2009-2012
ב'	מהות השירותים בנושא רישוי רכב ונהגים
ג'	מהות השירותים בנושאים הנוספים
ד'1	תהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני ל"משרד".
ד'2	חלופה א' לתהליך הפניה וטיפול בפניה טלפונית ב"מרכז".
ד'3	חלופה ב' לתהליך הפניה וטיפול בפניה טלפונית ב"מרכז".
ה'	לוח זמנים להקמת "מרכז המענה המאוחד".
ו' (1-3)	ניסיון הגוף המציע בעבודת הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים
ז'	פרטי לקוחות המציע
ח'	ההצעה הכספית
ט'	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976
י'	טופס פרטי המציע
יא'	תצהיר עמידה בתנאי סף.
יב'	אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע לכל אחת מהשנים, 2010,2011,2012
יג'	הצהרה על משך העבודה הממוצע של נציגי השירות במועד הגשת המכרז.
יד'	עידוד נשים בעסקים
טו'	התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע
טז'	ערבות הגשת ההצעה
יז'	התחייבות לעריכת ביטוחים
יח'	תצהיר התחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים.
יט'	התחייבות לשמירת סודיות
כ'	אישור רו"ח לעניין היעדר הערכת עסק חי
כא'	דוגמת הסכם

- 1.1. במכרז הנדון מבקש משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים (להלן **"המשרד"**) לקבל הצעות למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של **"מרכז מענה מאויש"**: באמצעות מענה טלפוני אנושי לשיחות טלפון, מענה לצ'אט ולהודעות מסרונים (SMS) בזמן אמת (להלן: **"המרכז"** או **"מרכז המענה האנושי"** או **"המרכז המאויש"**). **"המרכז"** יכלול מערכת CONTACT "CENTER" (C.C) בהתאם לנדרש במסמכי המכרז שלהלן, אשר תעסוק בטיפול בפניות הציבור הרחב בנושאי: **"השירותים הקיימים"**. (ראה הגדרה בסעיף 2 בהמשך).
- 1.2. בנוסף לכך שומר **"המשרד"** לעצמו את הזכות, בכפוף להחלטתו, להרחיב בהמשך את השירות הניתן על ידי **"המרכז"** גם ל**"נושאים נוספים"** (ראה הגדרה בסעיף 2 בהמשך).
- 1.3. **"המשרד"** מהווה את הגוף המופקד על קביעת המדיניות, הניהול וההפעלה של מערכות התחבורה היבשתיות, ימיות ואוויריות, במדינת ישראל.
- 1.4. במסגרת תפקידו זה ולאור היעדים אותם הציב, מבצע ה**"משרד"** מגוון רחב מאוד של משימות באמצעות יחידותיו השונות במטה ובמחוזות.
- 1.5. אגף הרישוי, המהווה אחת מיחידות ה**"משרד"** המרכזיות ואחראי לניהול הרישוי של מערך הרכב והנהגים, מספק שירותים לציבור אזרחים רחב. האגף מופקד על יישום מדיניות המשרד בכל הנושאים הנוגעים, בין היתר, להכשרת הנהג, בחינתו, רישויו והנפקת רישיונות נהיגה ורישיונות רכב לרבות חידושם.
- 1.6. לאור שאיפתו ליעל את פעולותיו ולשפר את שירותיו לאזרחים, מפעיל **"המשרד"** במהלך השנים האחרונות **"מרכז מענה מאויש"** המשיב ומטפל בפניות אזרחים בנושאי ה**"שירותים הקיימים"** כמפורט להלן.
- 1.7. מטרת **"מרכז המענה המאויש"** להוות מרכז פניות יעיל וזמין, אשר מאפשר מתן מידע וטיפול בפניות באמצעות הטלפון, SMS וצ'אט לפונים אליו. **"במרכז המענה המאויש"** ניתן מענה לשאלות הפונים, מסופק מידע כללי או פרטני, מסומנות במערכת הממוחשבת בקשות להמשך טיפול ה**"משרד"** ומוזנים פרטי תשלום. תפעולו של **"המרכז"** תורם רבות לצמצום משמעותי בהיקף הפונים פיסית למשרדי הרישוי ויחידות ה**"משרד"** הנוספות ובכך לשיפור השירות לאזרח.
- 1.8. **"המרכז"** מופעל כיום באמצעות קבלן חיצוני.
- 1.9. לקראת סיום תקופת ההתקשרות עם קבלן זה, כמו גם כוונתו העתידית של המשרד להרחבת מגוון השירותים הניתנים מטעמו במסגרת **"המרכז"**, פונה המשרד בזאת לצורך בחירת גוף קבלני חיצוני, אשר יקים, ינהל ויפעיל מטעם ה**"משרד"**, את **"המרכז"**.
- 1.10. בכוונת **"המשרד"** לבחור במסגרת מכרז זה קבלן אחד בלבד אשר יהיה אחראי על ההקמה, הניהול וההפעלה של **"המרכז"** ואשר יספק שירותים לאזרחים מכל רחבי הארץ.
- 1.11. **"המשרד"** מבקש להדגיש כי הוא שומר לעצמו את הזכות להוסיף בהמשך ההתקשרות **"שירותים נוספים"** אשר יינתנו במסגרת **"המרכז"**. מובהר בזאת כי כל דרישה מצד ה**"משרד"** להוספה של שירותים מעין אלה על ידי הקבלן, תעשה בהתאם להוראות מכרז זה ולהסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם הקבלן ותחייב את הקבלן, באם יידרש לכך על ידי ה**"משרד"**, עד תום תקופת ההתקשרות, או בהתאם לכל הוראה אחרת של ה**"משרד"**.
- הוספת **"שירותים נוספים"** מותנת באישור מראש של וועדת המכרזים של ה**"משרד"**.
- כל התשומות והעלויות, במידה ותהיינה, בגין הרחבת תחומי המענה ב**"מרכז המאויש"**, לנושאים הנוספים, תהיינה באחריותו של הקבלן ועל חשבונו. כאשר הקבלן יקבל תשלום עבור מענה לפניות בנושאים הנוספים בהתאם לתעריף שהוצע על ידו (כמפורט בפרק **"מחיר השירות"**).
- 1.12. ה**"משרד"** שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה (כשיר) שני במכרז, שישמש כקבלן חלופי במקרה של הפרת ההסכם שייחתם בין הקבלן הנבחר ל**"משרד"** ו/או ביטול ההסכם הנ"ל מכל סיבה שהיא (ראה סעיף 43.4 להלן).

- 1.13. ה"משרד", באמצעות אגף הרישוי, מספק כיום שירותים עבור למעלה מארבעה מיליון נהגים ועבור כשלושה מיליון כלי רכב במדינת ישראל. המערך האמור של כלי הרכב והנהגים מאופייין במגמת התרחבות.
- 1.14. ה"מרכז" הפועל כיום סיפק בכל אחת מהשנים 2009, 2010, 2011, 2012 שירותים עבור למעלה ממיליון וחצי פונים בנושאי ה"שירותים הקיימים", כמפורט בנספח א'.
- 1.15. במהלך שנת 2013 החל ה"משרד" להפעיל עמדות שירות אוטומטיות ברחבי הארץ המספקות חלק מהשירותים נשוא מכרז זה.
- 1.16. יש לציין כי מידע כללי בנושא "השירותים הקיימים", מצוי באתר האינטרנט של ה"משרד". כמו כן, ניתן לבצע תשלומים באמצעות ה"מענה הממוכן" של ה"משרד" ובאמצעות אתר האינטרנט או עמדות השירות. מידע כללי ופרטני ניתן לקבל גם במשרדי הרישוי למעט התשלומים.
- 1.17. מודגש בזאת כי כל הנתונים וההערכות הכמותיות המפורטים במכרז זה (למשל: בסעיף 7 להלן ובנספחים א' ו-ג') הינם לצרכי אוריינטציה כללית בלבד ומשקפים את היקפי הפעילויות בשנים 2009-2012 והערכות בלבד. אין ה"משרד" מתחייב להיקפים אלו או לכל היקף אחר בעתיד והשימוש בנתונים וההערכות לניתוח היקפי הפעילות של "מרכז המענה המאושר" הינו באחריותו המלאה של המציע.

ריכוז מועדים קובעים למכרז

מועדים	פעילות
5.8.2013	פרסום מכרז
18.8.2013 בשעה 9:00	כנס מציעים (לא חובה)
עד 1.9.2013 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
10.10.2013	מועד למענה לשאלות ההבהרה
עד 27.10.2013 שעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות
30.1.2014	תוקף ערבות לקיום תנאי המכרז

2. הגדרות

במסמך זה יהיו למונחים הבאים המשמעויות שלצדם:

"המכרז" - מכרז מס' 13/12 מטעם ה"משרד" לקבלת הצעות למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאושר" טלפוני, מסרונים (SMS) וצ'אט.

"המרכז" - מרכז המענה המאושר" כולל: מערכת *CONTACT* (CC CENTER) ומערך מחשוב. "המרכז" המופעל מטעם ה"משרד" והמאויש בנציגי שירות המשיבים ומטפלים בפניות בטלפון, SMS וצ'אט בזמן אמת של אזרחים בנושאי "השירותים הקיימים" בנוסף כאמור, עשוי ה"מרכז" לכלול בעתיד אף טיפול בנושאים נוספים אשר בתחום פעילות ה"משרד" (ראה הגדרה להלן).

"המשרד" -

"המנהל" -

"מציע" -

משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים.
מנהל אגף בכיר רישוי ב"משרד" או בעל תפקיד אחר ב"משרד"
שהוסמך על ידו לניהול הפרויקט המפורט במכרז זה.
מי שהגיש הצעתו למכרז זה.

"הספק הזוכה" ו/או "הקבלן" - הגוף אשר זכה במכרז זה, (להקמה, ניהול והפעלה) של "מרכז המענה המאוחד", (טלפוני, SMS, וצ'אט) והמקום, המפעיל ומנהל את "המרכז" על פי תנאי המכרז האמור והסכם ההתקשרות עמו.

"המפקח" -

עובד/ים ו/או גוף או גופים בין אם משרדיים ובין אם חיצוניים למשרד אשר נקבעו ע"י המנהל לפקח מטעמו על השירותים הניתנים ע"י הקבלן ולוודא התאמתם לנדרש במכרז זה.

"השירותים הקיימים" -

שירותים אשר ה"משרד" מספק לציבור הרחב על פי שיקול דעתו במסגרת הטיפול בבקשות אזרחים הפונים ל"מרכז המאוחד" בנושאי רישוי רכב ונהגים, זכאות להנחה בתחבורה הציבורית, יבוא אישי של רכב ותדפיסים של שיטת הניקוד.

מהות "השירותים הקיימים" והערכות כלליות לצרכי אוריינטציה ביחס להיקפם מצורפים בנספחים: א', ב', ד' למכרז.

"הנושאים הנוספים" -

נושאים אשר ה"משרד" עשוי לשלב בעתיד, על פי שיקול דעתו, במסגרת הטיפול בבקשות אזרחים הפונים ל"מרכז המאוחד". בין הנושאים הנוספים עשויים להיכלל רישוי כלי שיט ומשיטים, תחבורה ציבורית, רכב, רישוי בעלי רישיון טייס ונושאים דומים נוספים. מהות ה"נושאים הנוספים" והערכות כלליות לצרכי אוריינטציה ביחס להיקפם, מצורפים בנספחים ג' ו-ד' למכרז.

"מסך מידע" -

מסך מידע, שיעמוד לרשות הקבלן ב"מרכז". מסך המידע מכיל נתונים רלוונטיים מתוך מערכות המידע של ה"משרד". מסכי המידע יכילו נתונים אישיים או כלליים למענה לאזרח ע"י נציג השירות. לדוגמא: ניתן יהיה לקבל את הפרטים של כל בעלי רישיונות הנהיגה לסוגיהם, הפרטים של כל כלי הרכב המורשים בישראל, לחילופין, ניתן יהיה לקבל מידע כללי אשר נציג השירות יידרש לתת מענה לגביו.

"המענה הממוכן" -

מערכת משולבת של טלפוניה ומחשוב של "המשרד", המבצעת ומספקת 2 שירותים מרכזיים:

א. ניתוב כל שיחות הטלפון הנכנסות ל"מרכז" למענה "נציגי השירות".

ב. קבלת מידע וביצוע תשלומים בטלפון ל"שירותים הקיימים" ו"הנושאים הנוספים" אשר המשרד עשוי לשלב בעתיד על פי שיקול דעתו.

"רשם השיחות" -

רשם השיחות של מערכת ה-C.C. כולל מערכת משולבת לרישום והפקת דוחות מפורטים ל"משרד" של פעילות "מרכז המענה המאוחד". רשם השיחות יכלול:

א. מערכת הרושמת אוטומטית את כל פעילות השיחות היוצאות והנכנסות ופעילויות נציגי השירות ועמדות נציגי השירות במערכת ה-C.C. של הקבלן. (משך המתנה, שיחות ננטשות, משך שיחה וכיו"ב).

ב. מערכת הרושמת אוטומטית את כל הפעילויות בנושא של שירותי SMS: קליטת הודעות SMS בהתאם לסוג השירות הנדרש, שידור הודעות תשובה, זאת באמצעות נציגי השירות ו/או באמצעים אוטומטיים.

ג. מערכת הרושמת אוטומטית את כל סוגי ונושאי הפעילויות של אספקת שירותי צ'אט בזמן אמת מקצה לקצה

מבקשת האזרח לקבלת השירות. ואספקת השירות הנדרש במענה אנושי או באמצעים אוטומטיים.

מכשור טלפוניה ומחשוב הנמצאים בשימוש נציג שירות/מנהל משמרת/ מנהל צוות / מנהל תחום ייעודי/מנהל "המרכז", בעמדת נציג השירות/מנהל.

מוקד המתמחה בנושא מסוים. לדוגמא: מענה לקריאות טלפון נכנסות למידע כללי בשפה הרוסית או מוקד מענה אנושי לצ'אט בזמן אמת בעברית וכד'.

עובד המאייש את עמדת השירות ומספק שירות לאזרח. (טלפון, SMS, צ'אט ושירותים נוספים עתידיים).

עמדה פיזית שבה יושב נציג השירות וכוללת את יחידת הקצה ואת המערכות שבהם נציג השירות מספק את השירות לאזרח.

"יחידת קצה"-

"מוקד ייעודי"-

"נציג שירות"-

"עמדת נציג השירות"-

הגדרות טכניות:

- א. דרישות המכרז נכתבו בשפה העברית ותוך שימוש במונחים טכניים אוניברסליים באנגלית מעולם התקשורת והמחשוב, המפורטים בטבלה שלהלן.
- ב. ניתן לעשות שימוש במונחים נוספים אחרים ובלבד שהמציג יקפיד לתת הגדרות ברורות למונחים שבהם הוא עשה שימוש ויוסיף בכתב בהמשך בטבלה שלהלן.
- ג. המציג מקבל על עצמו את הסיכון, כי בכל מקרה של אי הבנה הנובעת משמוש במונח טכני שלא הוגדר על ידו בצורה ברורה או שנעשה בו שימוש בניגוד להגדרות המכרז – הבנת ופרשנות ה"משרד" את המונח בו המציג השתמש היא שתקבע במערכת היחסים שבין הצדדים.

מס"ד	שם	תיאור
1	A.C	Alternating Current.
2	A.S.R	Auto Speech Recognition.
3	G.B	Billions Of Bits Per Second.
4	B.H.C.C	Busy Hour Call Complition.
5	C.C	Contact Center.
6	C.T.I	Computer telephony integration.
7	D.T.M.F	Dual Tone Multi Frequency.
8	F.I.F.O	First In First Out.
9	G.O.S	Grade of Service.
10	H.S.B	Hot Stand By.
11	I.P.T	Internet protocol telephony.
12	I.P-V.P.N	Internet Protocol Virtual Private Network
13	I.V.R	Interactive Voice Response.
14	L.A.N	Local Area Network.
15	M.I.S	Management Information System.
16	M.B	Millions of Bits per second.
17	P.C.I	Payment Card Industry.
18	P.S.T.N	Public switched telephone network.

מס"ד	שם	תיאור
19	P.R.I	Primary Rate Interface.
20	P.B.X	Private Branch Exchange.
21	Q.C	Quality Control.
22	R.T.M	Real Time Monitor.
23	S.I.P	Session Initiation Protocol.
24	T.D.M	Time Division Multiplexing.
25	S.M.S	Short Messaging Service.
26	S.M.S.C	Short Messaging Service Center.
27	T.C.P-I.P	Transmission Control Protocol- - Internet Protocol.
28	U.P.S	Uninterruptible power supply.
29	V.G.A	Video Graphics Array.
30	V.L	Voice logger System.
31	W.A.N	Wide Area Network.

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז למתן השירות רק מציע שעומד בכל התנאים הבאים:

- 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין.
- 3.2. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, לרבות תצהיר לעניין אי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין.
- 3.3. בעל ניסיון ארגוני-תפעולי מוכח בהקמה, ניהול והפעלה של שני פרויקטים לפחות העונים כל אחד מהם לתנאים המצטברים כדלקמן:
 - 3.3.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "**מרכז מענה מאויש**" ללקוחות חיצוניים.
 - 3.3.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
 - 3.3.3. גודל "**מרכז המענה המאויש**" שהופעל במסגרתם כולל לפחות 40 עמדות טלפוניות מאוישות בנציגי שירות ופעילות.
 - 3.3.4. נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.
- 3.4. המציע יעמיד מטעמו לצורך ביצוע העבודה עובד – **מנהל פרויקט**, בעל הכישורים הבאים:
 - 3.4.1. בעל תואר ראשון לפחות.
 - 3.4.2. בעל ניסיון **בניהול פרויקט הקמה** של לפחות "**מרכז מענה מאויש**" אחד אשר כלל למעלה מ- 40 עמדות מאוישות ופעילות, בתקופה שמיום 1.1.2010
 - 3.4.3. בעל ניסיון בניהול והפעלה של "**מרכז מענה מאויש**" מאויש ופעיל אחד לפחות, אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:
 - 3.4.3.1. גודל "**מרכז המענה המאויש**" שהופעל במסגרתו כלל לפחות 40 עמדות מאוישות פעילות.
 - 3.4.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.
 - 3.4.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.
 - 3.4.4. מנהל הפרויקט נעדר רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1(א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א - 1981.
- 3.5. ברשות המציע קיימת מערכת C.C אשר תשמש את ה"**מרכז**", במסגרת השירותים נשוא מכרז זה.

- מערכת הכוללת לפחות 200 "יחידות קצה" "לעמדות נציגי שירות" אשר ניתן לכלול בה בנוסף לעמדות הפעילות את כל עמדות נציגי השירות ו"יחידות הקצה" הנדרשות ל"משרד" "במרכז".
- 3.6. ברשות המציע מערכת C.C הכוללת לפחות את הרכיבים שלהלן ואשר ביכולתם למלא את כל הפעילות והשירותים הנדרשים ל"מרכז", לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה, בהתאמה לשירותים הנדרשים במכרז:
- 3.6.1. מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
- 3.6.2. שרתי C.T.I, כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
- 3.6.3. נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור A.S.R (ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
- 3.6.4. מערכת SMSC לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטים לקליטה ושידור הודעות SMS.
- 3.6.5. מערך שירותי צ'אט בזמן אמת, לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטים.
- 3.6.6. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
- 3.6.6.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים: הטלפונים, SMS, וצ'אט.
- 3.6.6.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון כולל תמיכה בתקן PCI, להדרכה, תפעול וניהול ה"מרכז" ובקרת ה"משרד".
- 3.7. למציע מחזור כספי שנתי, על פי מאזן מבוקר, מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בהיקף של 8 מיליון ש"ח (לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת מהשנים: 2010, 2011, 2012.
- 3.8. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערה בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- 3.9. המציע צירף להצעה ערבות מכרז ע"פ כאמור בסעיף 40 להלן. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח ט"ז.
- 3.10. המציע שילם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1000 ₪ כאמור בסעיף 35.2 להלן.
- 3.11. למציע אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה: כי המציע אינו חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 3.12. על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. יובהר כי הקבלן לא יורשה להפעיל את ה"מרכז המאויש" באמצעות גורם אחר.
- 3.13. אין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר מציעים (joint venture).
- 3.14. מובהר בזאת כי לא ניתן יהיה לייחס ניסיון אישי של מי מעובדי המציע או מנהליו אשר נרכשו שלא במסגרת עבודתם אצל המציע, כניסיון שייזקף לזכות המציע, לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.3. לעיל.

המשרד יפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף. על אף האמור, המשרד רשאי שלא לפסול הצעה, במידה ונפלה בה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי. המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, לצורך בירור פרטים בנוגע להצעותיהם, לרבות קבלת אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, וכל פרט אחר ככל שיידרש לצורך בחינת ההצעות. יחד עם האמור לעיל מודגש בזאת, כי בקשת הבהרות ו/או אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, ככל שתיעשה, תיעשה לצורך בירור עמידת המציע בתנאי הסף להשתתפות במכרז בלבד, והחומר הנוסף שיוגש ע"י המציע במענה לשאלת הבהרות, לא ייחשב לצורך ניקוד איכות ההצעה, אשר יינתן אך ורק על בסיס החומר שצורף לכתחילה להצעת המציע במועד הגשתה.

ב. השירות הנדרש

4. מהות השירות - תקציר המטלות הנדרשות

הספק הזוכה במכרז יידרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" לשם קבלת פניות הציבור הרחב ומתן מענה לפונים אליו. השירות הנדרש מהספק הזוכה יבוצע על ידו תוך הקפדה על האמור בכל סעיפי מכרז זה ובחווה ההתקשרות עמו ויכלול בין היתר את הנושאים כדלקמן:

- 4.1. העמדת המשאבים להקמת "המרכז" ולהפעלתו:
- 4.1.1. העמדת כוח האדם הנדרש והדרכתו כמפורט בסעיף 12 להלן.
- 4.1.2. העמדת דרישות הדיור והאמצעים כמפורט בסעיף 13 להלן.
- 4.1.3. העמדת מערכת C.C. כמפורט בסעיף 14 להלן, לרבות כל תתי המערכות, השירותים והיישומים הנלווים.
- 4.1.4. העמדת מערכת המחשוב כמפורט בסעיף 15 להלן.
- 4.1.5. העמדת המשאבים להקמה והפעלת "המרכז" תהא באחריות הזוכה ועל חשבונו.
- 4.2. ניהול והפעלה שוטפים של המרכז.
5. **בקרת השירות**
- המשרד יבצע בקרה (בין אם על ידו ובין אם באמצעות קבלן חיצוני) אודות ביצוע המטלות הנדרשות כאמור על ידי הקבלן כמפורט בסעיף 10 להלן.

6. **הפעלת המרכז בשעות הפעילות**

- 7.1. על הספק הזוכה לאייש את "**המרכז**", שינוהל ויופעל על ידו, בימים א'-ה' (5 ימים בשבוע) בין השעות 07:00 - 20:00 (13 שעות) מלבד ימי חג ושבטון. בימי ו' ובערבי חג יפעל **מרכז המענה הטלפוני** בין השעות 07:00 - 13:00 (6 שעות).
- 7.2. בכל מועד אחר, לא יועברו שיחות ממרכזיית המשרד ל"**מרכז**" ו"**המרכז**" יחסום גם אפשרות לאספקת שירות ב-SMS או בצ'אט.
- 7.3. הספק הזוכה יביא בחשבון כי בעת שביתות ו/או השבתות, אם תהינה, עלול להיווצר מצב בו לא יתאפשר מתן השירותים ב"**מרכז**". במקרים אלו המשרד לא יפצה את הקבלן בגין צמצום או הפסקת הפעילות וכן בתום השביתה עקב ריבוי פניות והצורך להגביר פעילות.
- 7.4. הספק הזוכה יפעיל "מרכז" הכולל עמדות ונציגי שירות יעודים רק עבור ה"משרד" יחד עם זאת לא נדרש כי המרכז יהיה במבנה עצמאי ונפרד.

7. **מענה לפניות**

- 7.1. **כללי**
- 7.1.1. על הספק הזוכה לטפל בכל הפניות המועברות אליו מה"משרד" (ראה **נספח ד'**) או בפניות המועברות ישירות ל"מרכז" (SMS וצ'אט) ולספק שירות ומענה אנושי של נציגי שירות ו/או מענה אוטומטי (SMS וצ'אט) לאזרח הפונה, תוך עמידה בתנאים הבאים במהלך כל שעות הפעילות של ה"מרכז".
- 7.1.2. **"המרכז"** יספק שירות מענה אנושי לכל סוגי הפניות ל"**שירותים הקיימים**" ו"**שירותים נוספים**" וחדשים ככל שיוחלט ע"י ה"משרד". השירותים "במרכז" יסופקו לאזרח בחלוקה שלהלן כאשר ה"משרד" שומר לעצמו את האפשרות לשנות את אופן אספקת השירות לאזרח.
- 7.1.2.1. **שירותים בנושאים של מתן מידע פרטני, סימון בקשות ותשלומים** – השירות יסופק באמצעות מענה אנושי טלפוני.
- 7.1.2.2. **שירותים בנושאים של מתן מידע כללי ונושאים שונים נוספים** ככל שיוחלט ע"י המשרד- השירותים יסופקו במענה אנושי טלפוני או SMS או צ'אט במענה בזמן אמת אנושי או אוטומטי, בהתאם להחלטת האזרח מבקש השירות.
- 7.1.2.3. בחר האזרח לקבל שירותים בנושאים של מתן מידע כללי ונושאים שונים נוספים (ככל שיוחלט ע"י ה"משרד"), באמצעות SMS או צ'אט - ברירת המחדל תהא מענה באמצעות רובוט אוטומטי. הפניה לא נסגרה - תועבר להמשך טיפול במענה אנושי, באמצעות נציגי שירות במרכז.
- 7.2. **נגישות לשיחות טלפון נכנסות**
- 7.2.1. הפניה ל"**מרכז**" מרשתות בזק ציבוריות (P.S.T.N) לשיחות טלפון נכנסות תהיה באמצעות חיוג מקוצר למספר *5678 (ראה נספח ד').
- 7.2.2. ה"מרכז" יתמוך ויספק שירות ל- 90 שיחות נכנסות בו זמנית עם אפשרות להרחבה עתידית ל- 150 שיחות נכנסות בו זמנית, בהתראה של 30 ימי עבודה.
- 7.3. **שירות בשיחות טלפון יוצאות**
- 7.3.1. **"המשרד"** שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק הזוכה לספק לאזרח שירות גם בשיחות יוצאות יזומות מ"**המרכז**" (וזאת בהתאם להחלטת ה"משרד"), השירות יהיה קיים כאופציה ויופעל בהתאם להחלטת ה"משרד" בהתראה של 30 ימי עבודה. סביר להניח כי שירות זה יופעל במקרים מועטים בלבד, אם בכלל.

- 7.3.2.ה"מרכז" יכלול את כל האמצעים ליזום של לפחות 30 שיחות יוצאות לאספקת שירות לאזרח בגישה ישירה לרשתות בוק ציבוריות (P.S.T.N)
- 7.3.3.הספק הזוכה נדרש להיות מוכן להפעלת שיחות יוצאות ב"מרכז" (בהתאם להחלטת המשרד) לשירותים שלהלן:
- 7.3.3.1. מוכנות לתקנת מענה תוך 3 דקות והפעלת תכונת "CALL BACK" קריאה חוזרת לאזרח שנטש את השיחה הנכנסת.
- 7.3.3.2. השלמת השירות לאזרח שפנה ל"מרכז", בשיחה נכנסת.
- 7.3.3.3. קמפיין שיווקי או תזכורות או כל שירות יזום לאזרח, שיוחלט ע"י ה"משרד".
- 7.4. השירות "במרכז" לשיחות טלפון נכנסות:
- 7.4.1. כללי
- 7.4.1.1. התמורה לשירות (ראה בסעיף 16 להלן) תינתן עבור שיחת טלפון נכנסת, שכוללת מענה טלפוני אנושי של נציג השירות "במרכז" לאזרח הפונה.
- 7.4.1.2. הערכת זמני שיחה ממוצעת נציג שירות- אזרח, היא לצורך אוריינטציה כללית להצעה במרכז ומתבססת על המצב הקיים (ראה חלופה א' כמפורט בסעיף 7.4.4 להלן) ולהערכת ה"משרד" עם שילובם של אמצעים לתהליכים להקטנה זמן השיחה (ראה חלופה ב' כמפורט בסעיף 7.4.5 שלהלן).
- 7.4.1.3. יודגש ויובהר כי בנושא הפעלת המרכז למענה לשיחות טלפון נכנסות:
- 7.4.1.3.1. הספק הזוכה יפעיל את מרכז המענה הטלפוני האנושי בהתאם לחלופה שתבחר על ידי ה"משרד" (כמפורט בסעיפים 7.4.4 ו- 7.4.5 שלהלן).
- 7.4.1.3.2. הספק הזוכה יהיה ערוך להפעיל כל אחת מהחלופות ולעבור מחלופה לחלופה, בהתראה של 50 ימי עבודה.
- 7.4.2. שפות
- 7.4.2.1. מתן השירות לאזרח בתהליך ניתוב השיחה ב"מרכז" והמענה האנושי של נציג השירות יהיה בשפות: עברית, ערבית ורוסית (ברירת המחדל עברית).
- 7.4.2.2. השירות בשפה הנבחרת ע"י האזרח יכלול את כל התהליכים שלהלן:
- 7.4.2.2.1. נתב השיחות.
- 7.4.2.2.2. הודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור.
- 7.4.2.2.3. מענה אנושי של נציג השירות לאזרח.
- 7.4.3. המתנת האזרח בתור (Q) לקבלת שירות טלפוני
- זמן המתנה בתור עד לקבלת מענה אנושי של נציג השירות ב"מרכז" לא יעלה מעל 20 שניות לרבות מועדים וזמנים עמוסים בשיחות נכנסות ל"מרכז".
- 7.4.4. חלופה א' - תהליך טיפול בפניה טלפונית "במרכז" ללא רובוט אוטומטי
- 7.4.4.1. הערכה לצורך אוריינטציה כללית להצעה במרכז ובהתייחס למצב הקיים: זמן שיחה ממוצעת (בהתייחס לכל סוגי הפניות) הוא כ- 125 שניות (נציג שירות- אזרח); בממוצע כ- 21 שיחות לנציג בעמדה לשעה.
- 7.4.4.2. תהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני "במרכז" (ראה נספח ד'2) כמפורט להלן:
- 7.4.4.2.1. שיחות טלפון נכנסות מה"משרד" (ראה נספח ד'1) או ישירות מחברת "מפ"א" (מפעיל פנים ארצי) "למרכז".
- 7.4.4.2.2. הודעה קולית מקדימה (הודעה מתפרצת), תושמע לאזרח המתקשר לפני קבלת התפריט הראשי ב"מרכז".
- הודעה מתפרצת --- הודעה קולית, שתושמע במועד ובזמן בהתאם להחלטת ה"משרד".
- ההודעות שיושמעו יכולות להיות: ברכות ה"משרד" לציבור הפונים לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהלתיות לציבור, הודעות על מצבי שבר והפסקת פעילות זמנית או קבוע ב"מרכז" וכד'.
- ההודעות יושמעו מתוך מאגר הודעות מוקלט מקצועי, שהוכן ע"י המרכז" בהתאם לדרישות ה"משרד" מעת לעת או במצבים דחופים, הקלטת ההודעה ממכשיר הטלפון.
- הערה- במצב עבודה רגיל לא יופעלו הודעות מתפרצות.
- 7.4.4.2.3. כניסה לתפריט הראשי לבחירת שפת השירות הרצויה לאזרח.

- 7.4.4.2.4. העברת השיחה לתור בהמתנה (Q) במצב שכל עמדות נציגי השירות תפוסות. בהמתנה בתור יושמעו לאזרח הודעות וכרוזים בשפה הנבחרת.
- 7.4.4.2.5. שיחת הטלפון תופנה לנציג השירות למענה ואספקת השירות בהתאם לסוג הפנייה הנדרשת על ידי האזרח.

7.4.5. חלופה ב' – תהליך טיפול בפונה טלפוני "במרכז" בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי:

- 7.4.5.1. הערכה לצורך אוריינטציה כללית להצעה במרכז ובהתייחס לזמן שיחה ממוצעת במצב הקיים והערכת המשרד לזמן שיחה ממוצעת בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי. זמן שיחה ממוצעת בהתייחס (לכל סוגי הפניות) הוא כ- 100 שניות, בממוצע (כ-27 שיחות לנציג בעמדה בשעה).

- 7.4.5.2. תהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני "במרכז" (ראה נספח ד'3) כמפורט להלן:
- 7.4.5.2.1. שיחות טלפון נכנסות מה "משרד" (ראה נספח ד'1). או ישירות מחברת מפ"א, "למרכז".

- 7.4.5.2.2. הודעה קולית מקדימה (הודעה מתפרצת) ראה סעיף 7.4.4.2.2 לעיל.
- 7.4.5.2.3. כניסה לתפריט הראשי לבחירת שפת השירות הרצויה ובהמשך (בשפה הנבחרת), תפריט סוג השירות הנדרש:

- 7.4.5.2.3.1. הקש 1- למידע פרטני, סימון בקשות ותשלומים בנושאי נהג ורכב.

- 7.4.5.2.3.2. הקש 2- למידע כללי וכל השירותים הנוספים.

7.4.5.2.4. נבחר מידע פרטני, סימון בקשות ותשלומים לנהג ורכב.

- 7.4.5.2.4.1. האזרח יידרש להקיש בטלפון מספר ת.ז. כולל ספרת ביקורת של הנהג או של בעל הרכב עבורו נדרש השירות - המספר שהוקש יאושר על ידי האזרח.

- 7.4.5.2.4.2. לאחר אישור מספר ת.ז. האזרח יידרש לבחור את מהות השירות הנדרש.

- 7.4.5.2.4.2.1. הקש 1- לרישיון נהיגה.

- 7.4.5.2.4.2.2. הקש 2- לרישיון רכב.

7.4.5.2.4.3. נבחר שירות לרישיון נהיגה

- 7.4.5.2.4.3.1. האזרח יידרש להקיש בטלפון את שנת הלידה של מקבל השירות.

- 7.4.5.2.4.3.2. המספר שהוקש יאושר על ידי האזרח.

- 7.4.5.2.4.3.3. הרובוט האוטומטי יאסוף את המידע שהוקש, ישלב את הנתונים בשדות המתאימים ב"מסך רישיון הנהיגה" המופעל ע"י נציג השירות ב"מרכז" לצורך קבלת מסך האזרח הרלוונטי להמשך אספקת השירות. וזאת, במקביל למענה הטלפוני האנושי של הנציג לאזרח.

- 7.4.5.2.4.3.4. העברת השיחה לתור המתנה (Q) במצב שכל העמדות תפוסות.

7.4.5.2.4.4. נבחר שירות לרישיון רכב

- 7.4.5.2.4.4.1. האזרח ידרש להקיש בטלפון את מספר רישיון הרכב.

- 7.4.5.2.4.4.2. המספר שהוקש יאושר על ידי האזרח.

- 7.4.5.2.4.4.3. הרובוט האוטומטי יאסוף את המידע שהוקש, ישלב את הנתונים בשדות המתאימים ב"מסך רישיון הרכב" המופעל ע"י נציג השירות ב"מרכז" לצורך קבלת מסך האזרח הרלוונטי להמשך אספקת השירות. וזאת, במקביל למענה הטלפוני האנושי של הנציג לאזרח.

- 7.4.5.2.4.4.4. העברת השיחה לתור המתנה (Q) במצב שכל העמדות תפוסות.

7.4.5.2.5. נבחר מידע כללי ושירותים נוספים

7.4.5.2.5.1. שיחת טלפון נכנסת מה"משרד" או ממפ"א ל"מרכז"(ראה נספח ד'1).

7.4.5.2.5.2. הודעה קולית מקדימה תושמע לאזרח (בהתאם להחלטת ה"משרד") מתוך מאגר הודעות מוקלטות שהספק הזוכה יידרש להכין או הקלטת הודעת חירום מיידית בטלפון, ברירת המחדל: ה"מרכז" יופעל ללא הודעה מתפרצת.

7.4.5.2.5.3. כניסה לתפריט הראשי.

7.4.5.2.5.4. בחירת שפת השירות הרצויה לאזרח.

7.4.5.2.5.5. העברת השיחה לתור בהמתנה (Q) במצב שכל עמדות נציגי השירות תפוסות. בהמתנה בתור יושמעו לאזרח הודעות וכרוזים בשפה הנבחרת.

7.4.5.2.5.6. שיחת הטלפון תופנה לנציג השירות למענה ואספקת השירות בהתאם לסוג הפנייה הנדרשת על ידי האזרח.

7.4.5.3. אזרח שהקיש ביותר מ- 2 ניסיונות, מספרים שגויים בנתב השיחות או במידע המועבר ע"י הרובוט האוטומטי, השיחה תועבר לתור להמשך טיפול בפניה על ידי נציג שירות אנושי ללא פרטים מזהים.

7.5. השירות ב"מרכז" להודעות SMS

7.5.1. נגישות ואספקת השירות

7.5.1.1. נגישות דו כיוונית (קליטה ושידור הודעות SMS) לכל מפעילי רשות הרט"נ(רדיו, טלפון נייד) ולמפעילי המפ"א בישראל.

7.5.1.2. נגישות למספר ייעודי ל- SMS של השירות "במרכז". (לדוגמא: 5678 ללא כוכבית).

7.5.1.3. "המרכז" יתמוך ויספק שירות בו זמנית למעל 30 הודעות SMS נכנסות (קבלת קריאה לשירות) ומעל 30 הודעות SMS יוצאות (אספקת השירות הנדרש לאזרח).

7.5.2. הודעת SMS

7.5.2.1. השירות בעברית וערבית.

7.5.2.2. נפח הודעת SMS (נכנסת או יוצאת) מעל 70 תווים כולל רווחים.

7.5.2.3. שיגור SMS אינטראקטיבי – SMS רגיל הכולל הכוונה ללחיצה על קישור, הקישור מעביר את המשתמש לדף אינטרנטי לקבלת המידע הנדרש, מותאם למכשירי רט"נ תומכים.

7.5.3. קבלת קריאה לשירות ב-SMS

7.5.3.1. הודעת הקריאה לשירות "במרכז" תהיה בכתיבה חופשית ו/או בתבניות מוכנות בהתאם לאישור ה"משרד".

7.5.3.2. שליחת SMS והצגת שאלה. המערכת אינה מזהה פריט מתוך שאלה, ניגשת ובוחרת שאלת חידוד מתוך מאגר, ומשגרת את ההודעה לשואל. השואל מחדד את השאלה ומשגרה למערכת. המערכת משגרת הודעת חיווי עם תשובה או לחילופין באין מענה מבוקש, יוצע לאזרח, הפניה ל"מרכז" למענה טלפוני באמצעות click 2 call.(בשיחה טלפונית רגילה ע"ח האזרח).

7.5.3.3. למצבים בהם הרובוט לא יפענח את מהות השירות, הקריאה תועבר להמשך טיפול ע"י נציג שירות אנושי בלבד, שיוכל גם לברר עם האזרח על מהות השירות הנדרש, זמן המתנה לקבלת שירות אנושי לא יעלה מעל 20 שניות.

7.5.4. שידור הודעת תשובה

7.5.4.1. התשובה לאזרח תוכל להיות בהודעת SMS או SMS אינטראקטיבי.

7.5.4.2. אופציית שידור הודעות בהתאם לתסריטים ותבניות ערוכות ומוכנות מראש. התבניות יוכנו ע"י הספק בהתאם להנחיות ואישור ה"משרד".

7.5.4.3. שידור הודעות לרשימות תפוצה, בכפוף לאישור ועידת מכרזים של ה"משרד".

7.5.4.4. נציג שירות אנושי יוכל להתכתב או להעביר תשובות בכתיבה חופשית.

7.5.5. קריאת SMS לתשלום:

7.5.5.1. תחשב מקבלת הקריאה לשירות ועד סיום אספקת השירות לאזרח מקצה לקצה.

7.5.5.2 שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי או קריאת סרק, לא יחשבו כקריאת SMS לתשלום.

7.5.5.3 לא יהיה כפל תשלומים בהעברה למענה הטלפוני באמצעות "click 2 call"

7.5.6 הפעלת השירות ב"מרכז", יהיה באחריות הספק הזוכה ויכלול את כל הציוד, העבודות, הרישיונות, התקשורת ותשלומים למפעילי ה-SMSC. לצורך הפעלת השירות לא יידרש קישור ואינטגרציה למערכות המידע והתקשורת של ה"משרד". הספק יעשה שימוש במידע מאתר ה"משרד" או מקורות אחרים באישור ה"משרד".

7.6. השירות ב"מרכז" צ'אט בזמן אמת

7.6.1. נגישות ואספקת השירות

7.6.1.1 נגישות דו כיוונית (פניה לקבלת שירות ומענה) מכל רשתות האינטרנט באמצעות מחשב נייד ונייד ומכשירי רט"נ תומכים.

7.6.1.2 נגישות לכתובת אינטרנט ייעודית של השירות ב"מרכז" או גישה מאובטחת מאתרים נוספים לקבלת השירות ב"מרכז" לדוגמא: אתר ה"משרד" וכד' (באישור ה"משרד").

7.6.1.3 ה"מרכז" יתמוך ויספק שירות בו זמנית למעל 30 שירותי צ'אט בזמן אמת.

7.6.1.4 זמני ביצוע:

7.6.1.4.1 זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי בצ'אט לא יעלה על 20 שניות.

7.6.1.4.2 הזמן המירבי בין שאלה לתשובה לא יעלה על 30 שניות. נציג השירות יסמן למשתתף בצ'אט שהוא מכין את התשובה לשאלה במרווח זמן של פחות מ-15 שניות.

7.6.2. הפעלת השירות

7.6.2.1 השירות בעברית וערבית.

7.6.2.2 נפח הודעת התשובה לשירות הנדרש יהיה ללא מגבלה ויכלול את כל המידע בהתאם לנדרש ע"י ה"משרד".

7.6.2.3 הודעת קריאה לקבלת שירות ב"מרכז", תהיה בכתיבה חופשית ו/או בתבניות מוכנות (בהתאם לאישור ה"משרד").

7.6.2.4 ה"מרכז" יכלול כלים לניטור אינטרנטי של לפחות 10 מילות מפתח למענה אוטומטי או למענה אנושי לקריאת השירות.

7.6.2.5 למצבים בהם הרובוט האוטומטי לא יפענח את תכולת השירות הנדרש, הקריאה תועבר להמשך טיפול ע"י נציג שירות אנושי בלבד, שיבצע דיאלוג בכתיבה חופשית עם האזרח להבנת השירות ולאספקתו.

7.6.2.6 באין אפשרות לקבל את המענה המבוקש, תוצע לאזרח הפניה ל"מרכז" במענה הטלפוני באמצעות לחצן "click 2 call" במסך הצ'אט. (בשיחה טלפונית רגילה ע"ח האזרח).

7.6.3. חיוב לתשלום

7.6.3.1 פניה לקבלת שירות ואספקת השירות מתייחס למופע של אזרח אחד במהלך יממה מתחילת הטיפול ועד סיומו.

7.6.3.2 החיוב יהיה לפי מספר הפניות שיענו ויקבלו מענה ושירות בפועל.

7.6.3.3 שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי לא יחשבו כשירות צ'אט לתשלום.

7.6.3.4 לא יהיה כפל תשלומים בהעברה למענה טלפוני באמצעות "click 2 call". (התשלום רק בגין המענה הטלפוני של נציג השירות ולא יכלול את התשלום לצ'אט).

7.6.4 הפעלת השירות ב"מרכז" יהיה באחריות הספק הזוכה ויכלול את כל הציוד, העבודות, הרישיונות, התקשורת והתשלומים למפעילי תשתיות ורשתות האינטרנט.

7.6.5 בקישור לאתרים חיצוניים להפעלת השירות (ככל שיוחלט ע"י ה"משרד") לא יידרש קישור ואינטגרציה למערכות המידע והתקשורת של ה"משרד".

8. טיפול בפניות

הספק הזוכה יידרש לטיפול במכלול הפניות הטלפוניות שהגיעו אליו ובהתאם לבקשת הפונים ל"מרכז", הטיפול עשוי לכלול את הפעולות כדלקמן:

8.1. מתן מידע כללי

8.1.1 מתן מידע הכולל פרטים והסברים שאינם ספציפיים לאזרח זה או אחר (ולכן גם אינם מחייבים את אימות זהות הפונה).

- 8.1.2. המידע הכללי יימסר עם המענה לשיחה על בסיס **"מסך המידע"** המצוי ברשת האינטראנט הפנימית, אשר תשמש את נציגי השירות **"במרכז"**, לצורך מענה.
- 8.1.3. עדכונים במידע הכללי המופיע באינטראנט – נט מבוצעים באופן שוטף, על ידי המשרד. שינויים לתקופה קצרה בלבד (שבוע או פחות) במידע הכללי עשויים להיות מועברים לקבלן באחריות המפקח או המנהל, בין היתר באמצעות פקס.
- 8.2. מתן מידע פרטני
- 8.2.1. מתן מידע הכולל נתונים והסברים הקשורים באזרח ספציפי ומחייבים לכן כניסה ל"מסך המידע" ואת זיהוי הפונה.
- 8.2.2. המידע הפרטני יימסר, עם המענה לשיחה, לאחר הזנת נציגי השירות את פרטי האזרח הרלוונטיים לנושא השירות שהתבקש (כגון מספר רישיון רכב, רישיון נהיגה וכיו"ב) ב"מסך המידע" ואימות זהות הפונה.
- 8.2.3. אימות הזהות מבוצע על ידי שאלות מזהות (כגון תאריך לידה) ובדיקת התאמת התשובות למופיע ב"מסך המידע".
- 8.3. סימון בקשות
- 8.3.1. טיפול פרטני הכולל כניסה ל"מסך המידע" הייעודי האחר.
- 8.3.2. אימות זהות הפונה וסימון בשדה המתאים על גבי המסך, של בקשת פונה (כגון בקשה לחידוש מסמך, קבלת טופס וכיו"ב), או כל פעולה פרטנית אחרת (למעט הזנת פרטי תשלום כמצוין בהמשך).
- 8.4. הזנת פרטי תשלום
- 8.4.1. טיפול פרטני הכרוך בכניסה למסך תשלומים והזנתם של פרטי כרטיס אשראי ופרטי המשלם.
- 8.4.2. התשלום מבוצע לחידוש רישיונות, אגרות וכיו"ב.
- 8.4.3. למען הסר ספק מובהר בזאת כי ביצוע התשלומים באמצעות המרכז יבוצע לפקודת ה"משרד".
- 8.5. במקרים בהם הוראות ה"משרד" מונעות מנציגי השירות לתת את המידע/הטיפול הפרטני הנדרש, ינחה הנציג את המתקשר לפנות לאחד ממשרדי הרישוי ברחבי הארץ בצירוף המסמכים הדרושים, לשם קבלת השירות.
- 8.6. פעולות הטיפול הפרטני המבוצעות על ידי נציגי השירות מטעם הקבלן(הבקשות שסומנו, פרטי התשלום) נקלטות אוטומטית בקובץ הבקשות של מרכז המידע ב"משרד". ה"משרד" פועל להפקת הרישיונות והמסמכים על ידו (או באמצעות הספק הזוכה הפועל מטעמו) ולגביית התשלומים לאחר ביצוע הבדיקות והבקורות הנדרשות.
- 8.7. **מודגש בזאת** כי השירותים הניתנים **"במרכז"** עשויים לכלול מתן מידע, הזנה או סימון במערכת, בלבד. השירותים **אינם כרוכים** בפעילות נוספת של הפקת טפסים/חומר, שליחתו לפונה בדואר או בכל אמצעי אחר וכיו"ב.
- 8.8. בנספח ב' מפורטים לדוגמא חלק מ"השירותים הקיימים".
- 8.9. בנספח ג' מתוארים לדוגמא חלק מה "שירותים הנוספים".
- 8.9.1. שילוב ה"שירותים הנוספים" יבוצע אך ורק בעקבות מכתב אשר יועבר לספק הזוכה מטעם המנהל ויהא חתום גם על ידי חשב ה"משרד".
- 8.9.2. בטרם קיבל הודעה חתומה כאמור, לא יספק הספק הזוכה "שירותים נוספים" מעבר ל"שירותים הקיימים" בהסכם ההתקשרות עמו ובכתב המכרז.
- 8.9.3. בכל מקרה אין ה"משרד" מתחייב כי אכן "שירותים נוספים", ישולבו בפעילות ה"מרכז".
- 8.10. הטיפול כאמור בפניות יעשה על ידי נציגי השירות מטעם הספק הזוכה, אשר יתנו מענה מדויק ומלא לשאלות ופניות הציבור תוך מקצועיות, אדיבות ונימוס מתוך מתן כבוד ונכונות לשרת את הפונה באופן הטוב ביותר ובצורה היעילה ביותר.

9. דווח תקופתי אודות הטיפול בפניות

- 9.1. הספק הזוכה יפיק מ"רשם השיחות" M.I.S, המהווה חלק מהמערכת ה-C.C שברשותו ובאחזקתו דוחות סטטיסטיים חודשיים ושנתיים לגבי היקף ומהות הטיפול בפניות ב"מרכז". – המשרד יהיה רשאי לבקר את המערכת על מנת לוודא את מקוריות אמיתות ושלמות הדוחות.
- 9.2. הדוחות ישמשו, בין היתר, לבדיקת עמידת הקבלן בהתחייבויותיו ולהתחשבות עמו, ראה סעיף 16 להלן.
- 9.3. יודגש בזאת כי כל הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מ"רשם השיחות" (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה

של הקבלן). הקבלן יצרף לדוחות אישור מר"ח או ער"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.

9.4. הספק הזוכה ימסור את כל הדוחות החודשיים ואת האישורים מרואה החשבון/עורך הדין, (סעיפים 9.1 ו-9.3 לעיל) למנהל, מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהמועד בחודש אשר יקבע על ידי המנהל. הדוחות יצורפו לחשבון המוגש ל"משרד".

9.5. דוחות שנתיים יועברו על ידי הקבלן בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית).

9.6. כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.

9.7. בקרת השירות ב"מרכז"

9.7.1. כללי - לצורך פיקוח ומעקב שוטף של המשרד על פעילות "המרכז" נדרש לקבל מהקבלן דיווחים על אופן התפעול, הניהול והתשלומים בגין אספקת השירות ל"משרד":

9.7.1.1. דוחות זמן אמת (R.T.M).

9.7.1.2. דוחות היסטוריים.

9.7.2. מערכת ה-MIS תכלול בהתאמה לסוג הפניה, דיווח ובקרה כמפורט להלן לפניות השירות ל"מרכז":

9.7.2.1. טלפוניה (מענה אנושי).

9.7.2.2. SMS (מענה אוטומטי ומענה אנושי).

9.7.2.3. צ'אט (מענה אוטומטי ומענה אנושי).

9.7.3. דוחות זמן אמת (R.T.M)

9.7.3.1. תכולת הדו"חות

9.7.3.1.1. יכולת הצגת תמונת R.T.M בצג גרפי ואלפא נומרי על צגים במרכז ובעמדות הנציגים והמפקחים.

9.7.3.1.2. עדכון נתונים ברזולוציה של שניות עד דקות בהתאם לבחירת ה"משרד".

9.7.3.1.3. אפשרות לכניסת משתמשים מחוץ ל"מרכז" בזמן אמת להצגת הנתונים: ל"משרד" (למורשים), וכן לאתר האינטרנט של המשרד ולכל מערכת מחשוב חיצונית שיוחלט ע"י ה"משרד".

9.7.3.2. נתונים המוצגים בדו"חות

9.7.3.2.1. פניות נכנסות (מצב קיים בזמן אמת והיסטוריה יומית).

9.7.3.2.2. פניות ממתניות (מצב קיים וממוצע יומי).

9.7.3.2.3. זמן המתנה ממוצע והזמן הארוך ביותר בתור.

9.7.3.2.4. אחוז מענה לפניות ממתניות בתור (מענה ונטישות).

9.7.3.2.5. עמדות נציגי שירות בעבודה (סטאטוס עמדות: פנוי, בשיחה, בהפסקה, לא פעיל).

9.7.3.2.6. פעולות מענה אוטומטי לפניות בנושאי SMS וצ'אט: כמות פניות, סוגי הפניות והמענה, שירותים שהסתיימו בהצלחה, הגלשה למוקד טלפוני וכד'.

9.7.3.2.7. פעילויות מעבר ממענה אוטומטי (SMS וצ'אט) למענה אנושי.

9.7.4. דוחות היסטוריים

9.7.4.1. תכולת הדוחות - נדרשים 4 סוגי דוחות עיקריים:

9.7.4.1.1. דו"ח שנתי מסכם;

9.7.4.1.2. דוח חודשי מסכם;

9.7.4.1.3. דוח שבועי ברמה יומית;

9.7.4.1.4. דוח יומי שעתי (לכל שעות הפעילות של המרכז).

9.7.4.2. נתוני דוחות:

9.7.4.2.1. פניות נכנסות למרכז (שפה ומהות השירות הנדרש).

9.7.4.2.2. פניות שנענו בהתאם למהות הפניה (שפה ומהות השירות הנדרש והמסופק).

9.7.4.2.3. פניות שלא נענו (לפני הכניסה לתור ובזמן השהיה בתור/ שיחות שנטשו את התור).

- 9.7.4.2.4. ממוצע זמן פניה (לכל סוגי הפניות ב"מרכז").
- 9.7.4.2.5. נצילות נציגי השירות / עמדות מוקדן (כמות, תפקיד, פעילות).
- 9.7.4.2.6. זמני המתנה/ נטישה (ממוצע זמני מקסימום).
- 9.7.4.3. נתונים לדוחות ביחס למענה לפניות:
- 9.7.4.3.1. סה"כ מספר הפניות שהועברו במרכז למוקדים היעודים.
- 9.7.4.3.2. מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות לאחר 20 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.3. מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות לאחר 20 שניות ועד 40 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.4. מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות מעל 40 שניות ועד 180 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.5. מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות מעל 180 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.4. נתונים לדוחות ביחס לפניות שנטשו את תורי ההמתנה:
- 9.7.4.4.1. מספר הפניות שנטשו את תורי ההמתנה לאחר 20 שניות ועד 40 שניות.
- 9.7.4.4.2. מספר הפניות שנטשו את תור ההמתנה לאחר 40 שניות.
- 9.8. הפקת דוחות ל"משרד"
- 9.8.1. דוחות מפורטים יועברו ל"משרד" באופן אוטומטי מדי חודש. ה"משרד" רשאי לשנות את סוגי הדוחות כל חודש ולהפחית או להוסיף או לשנות את סוגי ותכולת הדוחות.
- 9.8.2. הדוחות המפורטים יועברו למשרד עם החשבון החודשי לתשלום תוך סנכרון מלא בין דוחות מערכת "רישום השיחות" במרכז ומערכת החשבונאית של הקבלן.
- 9.8.3. כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.
- 9.8.4. ה"משרד" רשאי לדרוש מהספק הזוכה עד 5 דוחות סטטיסטיים דומים נוספים ללא תשלום, עבור כל סוג של פניה. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י ה"משרד". ובמבנה אשר יתואם עמו.

10. בקרת השירות

ה"משרד" יערוך פיקוח ומעקב שוטפים על **הספק הזוכה** המפעיל את ה"מרכז", כמפורט בהמשך. מובהר בזאת כי קיימת אפשרות שהפיקוח והמעקב המפורטים (או נוספים) יבוצעו באמצעות קבלן חיצוני מטעם ה"משרד".

10.1. פיקוח על מתן השירות

ה"מפקח" כהגדרתו יבצע מעת לעת לפי שיקול דעתו פיקוח על ההתנהלות הכללית של ה"מרכז" ועל תפקודו. הפיקוח יכלול:

- 10.1.1. פיקוח על השירות הכולל, בין היתר את המרכיבים כדלקמן:
- 10.1.1.1. איכות המענה – שלמות המענה ודיוקו.
- 10.1.1.2. אופן מתן המענה - מידת האדיבות, הסבלנות הנימוס וכיו"ב של נציגי השירות במרכז.
- 10.1.1.3. זמינות המענה – עמידת הקבלן בדרישות זמני המענה (ראה גם סעיף הבא "ביצוע מעקב").
- 10.1.1.4. הפיקוח יעשה, בין היתר, באמצעות האזנה סמויה או האזנה מדגמית לשיחות טלפון מוקלטות של נציגי השירות עם האזרח הפונה.
- 10.1.1.5. ה"מפקח" ידרג את איכות השירות ב – 3 רמות: תקין, חלקי ושגוי ואת אופן מתן השירות ל – 3 רמות: איכותי, סביר וטעון שיפור.
- 10.1.2. פיקוח ביחס לעמידת הספק הזוכה בתנאים הנוספים בהם: פיקוח על המרחק בין העמדות, שעות פעילות המרכז וכיוצא בזה.
- 10.1.3. ה"משרד" רשאי לדרוש החלפתו של אחראי המשמרת או נציג שירות תוך שבועיים במידה והצטברו לגביו ממצאי פיקוח המצביעים על תפקוד לקוי או מכל סיבה עניינית אחרת. במקרה כזה ההחלפה תתבצע על ידי הקבלן תוך שבועיים מיום דרישת ה"משרד" בכתב.

10.2. ביצוע מעקב

- 10.2.1. המעקב יתבצע ע"י ה"מנהל" באמצעות עיבוד וניתוח דוחות המצביעים על תפקוד ה"מרכז" והכוללים:

- 10.2.1.1. דוחות מערכת מ"רשם השיחות" של ה"מרכז", המאושרים ע"י רו"ח/עו"ד, אשר מועברים למשרד על ידי הקבלן, מידי חודש בחודשו (סעיף 9).
- 10.2.1.2. נתוני רשם השיחות של מרכזיית ה"משרד".
- 10.2.1.3. פירוט ממצאי הפיקוח המבוצע על ידי ה"מפקח" (כמפורט לעיל).
- 10.2.2. הבקרה תבוצע ביחס לחריגות ממשיך זמן ההמתנה הנדרש לקבלת המענה מנציג השירות, היקף הנטישה של הפונים אשר לא נענו בפרק זמן סביר וכדומה.
- 10.2.3. ה"מנהל" יהיה רשאי לערוך סקר שביעות רצון תקופתי מידי מס' חודשים. הסקר יכלול מדגם מייצג מכלל מקבלי השירות אשר פנו בתקופה האחרונה ל"מרכז". לאחר איסוף התשובות ינותחו השאלונים ויוסקו מסקנות. הסקר יתייחס לשביעות רצון מרמת השירות, מתכולת השירות ומאיכות השירות הניתן ב"מרכז". בהתאם לתוצאותיו של הסקר עשוי הספק הזוכה להידרש לביצוע פעולות מתקנות אשר יבוצעו באחריותו ועל חשבונו. בנוסף לכך, שומר לעצמו ה"משרד" את הזכות, במקרה של תוצאות נמוכות באופן משמעותי, בשני סקרים לפחות, להביא אף לידי הפסקתה של ההתקשרות.

11. משך השירות - תקופת ההתקשרות

- 11.1. הסכם השירותים ייחתם עם הזוכה במכרז לתקופה של 36 חודשים ממועד ההתקשרות:
- 11.1.1. שלשה חודשי תקופת התארגנות (הקמה), במסגרתם יבצע הקבלן את הפעילות המפורטת בסעיף 11.6 להלן. (תקופת ההתארגנות תסתיים עם מתן אישור ה"מנהל" על עמידה מוצלחת של הקבלן בבחינת הקבלה).
- 11.1.2. שלושים ושלושה חודשים לצורך הניהול וההפעלה. (תקופת הניהול וההפעלה תחל במועד בו יקבע ה"משרד" ובכל מקרה לאחר סיום תקופת ההתארגנות (הקמה), בהתאם לאישור ה"מנהל").
- 11.2. למען הסר ספק מובהר בזאת כי לא ינתן לקבלן כל תשלום עבור תקופת ההתארגנות.
- 11.3. התשלום לקבלן יינתן בתקופת הניהול וההפעלה בלבד כמפורט בסעיף 16 שלהלן.
- 11.4. ל"משרד" האופציה להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה בסה"כ על 24 חודשים נוספים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות כולל תקופת ההארכה לא תעלה על 5 שנים סה"כ. הארכת ההתקשרות לשנה הרביעית והחמישית טעונה אישור של וועדת מכרזים. וזאת בכפוף לשביעות רצון המשרד מעבודת הזוכה, ולמגבלותיו התקציביות של המשרד.
- 11.5. במקרה בו החליט ה"משרד" להאריך את תקופת ההתקשרות, יודיע על כך לקבלן בכתב, 45 ימים מראש.
- 11.6. החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, תחל **תקופת התארגנות** שמשכה שלושה חודשים כמפורט על ידי המציע בנספח ה'. במהלך תקופה זו יידרש הקבלן להעמיד את כח האדם לו התחייב בהצעתו, את האתר, האמצעים והמערכים הדרושים להפעלת ה"מרכז". במסגרת כך יהיה על הקבלן לבצע במהלך תקופה זו, בין היתר את הפעולות הבאות:
- 11.6.1. להקים את האתר על דרישותיו הפיזיות (כמפורט בסעיף 13.13).
- 11.6.2. להעמיד מערכת C.C (כמפורט בסעיפים 14,7) ומערכת המחשוב (כמפורט בסעיף 15).
- 11.6.3. להשתתף בהדרכה מטעם המשרד בנושאי השירות (כמפורט בסעיף 12.2.1).
- 11.6.4. לבצע פעולות נדרשות בנושא כוח אדם: איתור כוח אדם, העסקתו והכשרתו לרבות הדרכה ועמידה במבחן המסכם, הגשת בקשה וקבלת אישור מהמשרד ביחס לעובדי המרכז ומתן הרשאות אישיות ע"י ה"משרד" (סעיף 12.2).
- 11.6.5. לרכוש את אמצעי אבטחת המידע (סעיף 23) והמחשוב (סעיף 15.2).
- 11.6.6. לפתח אמצעי עזר פיזיים ו/או ממוחשבים כגון: תפריטי שיחות ושירותי SMS וצ'אט תהליכים ופניות לשירות, כרוזים וכדומה ולאשר תקינות העזרים הפיזיים.
- 11.6.7. לבנות אוגדן הוראות תפעוליות ל"מרכז".
- 11.6.8. לבצע בחינת קבלה ל"מרכז" (כשבועיים לפני הפעלתו) לאחר תיאום מראש עם ה"מנהל". תוכנית מבחן הקבלה צריכה להיות מאושרת ע"י ה"מנהל". במסגרת בחינת קבלה תוכח היכולת התפעולית המלאה של ה"מרכז". אישור ה"מנהל" על עמידה מוצלחת בבחינת קבלה מהווה תנאי הכרחי לתחילת פעילותו של הקבלן להפעלת ה"מרכז המענה המאושר" וניהולו. במידה ולא אושרה הפעלת ה"מרכז" במועד שנקבע - לאחר שלושה חודשים ממועד חתימת ההסכם עם ה"משרד", ייחשב הדבר כאי עמידה בלוחות הזמנים להיערכות, ולפיכך הפרה של תנאי יסודי בהסכם ההתקשרות עם הקבלן.

- 11.6.9. עד תום תקופת ההתארגנות יקבל הקבלן מאגף מערכות מידע של ה"משרד" את ההרשאות הנדרשות לצורך גישה ל"מסכי המידע".
- 11.6.10. עד תום תקופת ההתארגנות יערוך ה"משרד" הדרכה מקצועית מרוכזת לאנשי המפתח מטעם הקבלן אשר תהווה בסיס להדרכת הקבלן את נציגי השירות ב"מרכז" (כמפורט בסעיף 12.2).
- 11.7. בתום תקופת ההתארגנות, במועד שקבע ה"משרד", תחל תקופת הניהול וההפעלה במהלכה יופעל ה"מרכז" כנדרש במכרז זה.
- 11.8. למרות האמור בסעיף 11.1 לעיל בקשר לתקופת הסכם ההתקשרות, יהיה ה"משרד" רשאי להביא את ההסכם לידי סיומו על ידי מתן הודעה מוקדמת של 60 יום מראש בכתב לקבלן.
- 11.9. הביא ה"משרד" את ההסכם לידי גמר לפני המועד שנקבע בהסכם, כאמור בסעיף 11.8 לעיל, לא יהיו לקבלן כל טענות ו/או תביעות שהן לגבי כך.
- 11.10. לקראת סיום תקופת ההתארגנות יעביר הקבלן ל"משרד" את תוכנית ההדרכה, לתכני ה"משרד" ונוסח המבחן המסכם לאחראי המשמרת ולנציגי השירות כפי שאושרו על ידי ה"משרד" (ר' סעיף 12.2 להלן). באם יחליט ה"משרד" במהלך תקופת ההתקשרות על צירוף הנושאים הנוספים ל"מרכז", יעביר הקבלן למשרד את תוכניות ההדרכה ונוסחי המבחנים לנושאים הנוספים, עם סיום תהליך ההכשרה הראשונית בנושאים אלה.

ג. העמדת המשאבים למתן השירות

12. כוח אדם

12.1. הרכב כח האדם ב"מרכז"

- 12.1.1. הקבלן יערך במבנה ארגוני אשר יתמוך בתפקוד "מרכז המענה המאוחד" ויספק את השירות הנדרש. המבנה כאמור בו יערך הקבלן יהא דינמי, כך שיאפשר לו לעמוד בהתחייבויותיו לשירות הנדרש על ידי המשרד.
- 12.1.2. הקבלן יעסיק במסגרת כך, נותני שירותים ב"מרכז" ויהיה אחראי על קליטתם, הדרכתם והעסקתם. העסקת נותני השירותים ה"מרכז" תהיה בהתאם לכל חוקי העבודה העכשוויים והעתידיים, כפי שיהיו בתוקף בכל עת.
- 12.1.3. הקבלן יגיש למנהל אישור שנתי חתום ע"י רו"ח, המאשרים כי כל חוקי העבודה מתקיימים במלואם לגבי כל אחד מהעובדים.
- 12.1.4. כל נותני השירותים המועסקים על ידי הקבלן יעמדו בין היתר בתנאים כדלקמן:
- 12.1.4.1. יהיו ללא רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1 (א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981. הזוכה מתחייב להציג תצהיר, של כל אחד מהעובדים, חתום על ידי עורך דין, בדבר היעדר רישום פלילי, אחת לשנה במשך כל תקופת ההתקשרות. במידה ולא הוצג תצהיר כאמור, רשאי המשרד לתבוע מהקבלן את החלפת העובד (מנהל הפרויקט/אחראי המשמרת/נציג שירות) בעובד אחר בעל כישורים דומים ושאינם פחותים, בכפוף לאישור בכתב ומראש מה"משרד".
- 12.1.4.2. יהיו מעל גיל 18.
- 12.1.4.3. לא יהיו מועסקים על ידי ה"משרד".
- 12.1.5. נותני השירות יכללו את בעלי התפקידים הבאים:
- 12.1.5.1. מנהל פרויקט - אחראי על התפעול המקצועי והלוגיסטי של ה"מרכז", על הפעלתו השוטפת של ה"מרכז", על קשר רציף עם ה"מפקח" ועם ה"מנהל" ועל דיווח שוטף ל"משרד". מנהל הפרויקט יעמוד בדרישות הקבועות בסעיף 12.1.4 לעיל ובנוסף בעל כישורים כדלקמן:
- 12.1.5.1.1. בעל תואר ראשון לפחות.
- 12.1.5.1.2. בעל ניסיון בניהול פרויקט ההקמה של לפחות 2 מרכזי מענה טלפוני אשר כלל למעלה מ- 40 עמדות מאוישות ופעילות בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.
- 12.1.5.1.3. בעל ניסיון בניהול ההפעלה של 2 מרכזי מענה טלפוני מאוישים ופעילים אשר עונים לתנאים המצטברים כדלקמן:
- 12.1.5.1.3.1. גודל כל מרכז המענה הטלפוני המאויש שהופעל במסגרתו כלל לפחות 40 עמדות מאוישות ופעילות.
- 12.1.5.1.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.

- 12.1.5.1.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.
- 12.1.5.1.4. מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה עובד הספק במשרה מלאה ויעמוד בתנאי הסף כאמור בסעיף 3.4. **למען הסרת ספק מובהר בזאת, כי מנהל הפרויקט והמזיע מתחייבים בעצם הגשת הצעת המזיע למכרז, כי מנהל הפרויקט לא יעסוק בכל עיסוק אחר, בין אם עבור המזיע ובין אם עבור צד שלישי כלשהו, משך כל תקופת ההתקשרות.**
- 12.1.5.1.5. מנהל הפרויקט יהא המנהל אותו ציין הקבלן בהצעתו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 12.1.5.1.6. במידה וקיים צורך בהחלפת מנהל הפרויקט, הוא יוחלף במנהל פרויקט בעל כישורים שלא יפחתו מכישורי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הצעת הקבלן וזאת באישור ה"משרד" מראש ובכתב.
- 12.1.5.2. **אחראי משמרת – (אחמ"ש) אחראי על פעולת ה"מרכז"** במשמרת אליה שובץ. במהלך המשמרת יעסוק האחמ"ש אך ורק בפעילות ב"מרכז" כעבודה בלעדית. במסגרת כך, יוקצה אחמ"ש לפרויקט זה בלבד ולא יועסק במסגרת המשמרת בפרויקטים נוספים. כמו כן, על אחמ"ש להיות נוכח פיזית ב"מרכז" לאורך כל שעות המשמרת. בנוסף לאמור, אחמ"ש יהיה בעל כישורים נדרשים כדלקמן:
- 12.1.5.2.1. עומד בתנאים הנדרשים מכל עובדי הקבלן ב"מרכז" (ראה סעיף 12.1.4. לעיל).
- 12.1.5.2.2. בעל ניסיון של שנתיים לפחות כאחמ"ש מהן שנה לפחות במרכז מענה טלפוני מאויש, בתקופה החלה החל מ-1.1.2010.
- 12.1.5.3. **נציגי שירות –** משיבים באופן שוטף לפניות הטלפוניות או הצ'אט או SMS המתקבלות ב"מרכז". על נציגי השירות השונים שיועסקו מטעם הקבלן, להיות דוברים לפחות אחת משלושת השפות (עברית, ערבית ורוסית), כך שיהיה מספר מספק של נציגי שירות דוברים השפות הנדרשות בכל משמרת. כמו כן, על נציגי השירות לעמוד בדרישות המופיעות בסעיף 12.1.4 לעיל. אחמ"ש ונציגי השירות יעברו הדרכה כמפורט בסעיף 12.2 להלן. העסקתו של כל אחד מנציגי השירות והאחמ"ש, תהא מותנית בהשתתפות בהצלחה בהכשרה זו.

- 12.1.6. הדרכת אחמ"ש, נציגי שירות ב"מרכז", לתכני ה"משרד".
- 12.1.6.1. משך ההדרכה לנציג חדש לפחות 5 ימי הדרכה פרונטלית בני 7 שעות הדרכה לפחות לכל יום.
- 12.1.6.2. בנוסף לפחות 5 ימי חניכה בני 7 שעות לכל יום.
- 12.1.6.3. נדרשת הדרכת ריענון חודשית באורך שעה וחצי לכל נציג בכל חודש.
- 12.1.6.4. נדרש ביצוע מבחן מקצועי אחת ל-3 חודשים לכל נציגי ה"מרכז".

12.2. הכשרת כח אדם

- 12.2.1. ה"משרד" יבצע במהלך תקופת ההתארגנות הדרכה בסיסית לאנשי מפתח מטעם הקבלן הרלוונטיים לפרויקט זה. ההדרכה תתבצע ע"י עובדי המשרד בכיתת הדרכה אשר יקצה הקבלן. הדרכת ה"משרד" לאנשי המפתח תכלול את הנושאים הבאים:
- 12.2.1.1. **"מסך המידע"** והמידע הקיים בו; נהלים והוראות ומידע ביחס להפעלת "מסכי המידע". משך ההדרכה האמורה מוערך בכ – 5 ימי הדרכה וימי הדרכה נוספים לפי הצורך. מטרת ההכשרה הינה הכרה מלאה של נהלים, תהליכים ומידע הקשורים באגף הרישוי בנושאים הרלוונטיים לפרויקט זה.
- 12.2.1.2. **נושאי שירות נוספים (בכפוף להחלטתו הבלעדית של ה"משרד" לאחר תחילת ההתקשרות) –** אם וכאשר יחליט על צירוף השירותים הנוספים, כולם או חלקם, יבצע המשרד הדרכה בסיסית נוספת, לפי הצורך, לאנשי מפתח מטעם הקבלן. ההדרכה תכלול הנחיה ביחס לנהלים וההוראות בנושאים, המידע ואופן העבודה עם המערכת.

- 12.2.2. על בסיס ההדרכה של אנשי המפתח מטעמו, באחריות הקבלן לתכנן, להגיש לאישור המשרד ולבצע קורס הסמכה מטעמו להכשרת אחמ"ש ונציגי השירות (להלן "קורס הסמכה").
- 12.2.3. קורס ההסמכה יכלול הדרכות מקצועיות בנושא פעולות "מרכז המענה המאושר" והדרכות התנהגותיות בנושא מתן שירות. קורס ההסמכה יכלול בנוסף ללימוד התיאורטי גם תרגול מעשי. חניכי הקורס יעברו בסיומו מבחן מסכם שיוכן ויועבר על ידי הקבלן לאחר אישור ה"משרד".
- 12.2.4. משך הקורס מוערך כדלקמן:
- 12.2.4.1. בנושא "השירותים הקיימים", הקורס יהיה בן 5 ימים לכל הפחות.
- 12.2.4.2. קורסים בנושאים הנוספים, אם וכאשר יחליט ה"משרד" לשלבם, ימשכו כל אחד לפי הצורך ובאישור ה"משרד".
- 12.2.4.3. תכנון ההדרכות המפורטות לעיל וביצוען, לרבות הכנתו והעברתו של המבחן המסכם, הינם כאמור באחריותו המלאה של הקבלן.
- 12.2.4.4. תוכנית הקורס אשר יתוכנן ויבוצע על ידי הקבלן בנושא "השירותים הקיימים", כמו גם המבחן המסכם, יאושרו ע"י המנהל כתנאי להפעלתם.
- 12.2.4.5. התוכנית והמבחן המסכם בנושאים הנוספים, יאושרו, כל אחד מהם, ע"י היחידה המקצועית האחראית ב"משרד", או גורם אחר, בהתאם להחלטת המנהל.
- 12.2.5. כל עובד מטעם הקבלן חייב יהיה לקבל את אישור ה"משרד" לפני כניסתו לתפקיד. תנאי לאישור העובד בנוסף לתנאים המפורטים בסעיף 12.1.4 לעיל הינו השתתפות בקורס ההסמכה והצלחה במבחן המסכם בנושא "השירותים הקיימים" (ובנושאים הנוספים, אם וכאשר יחליט ה"משרד" לשלבם במסגרת ה"מרכז"). מובהר בזאת כי עובד הקבלן שלא יקבל את אישור ה"משרד" מראש ובכתב לא יורשה לפעול ב"מרכז", מטעם הקבלן, במסגרת השירות שהוא מכרז זה.
- 12.2.6. ה"מפקח" כהגדרתו רשאי יהיה לבקר במהלך קורסי ההסמכה, לפקח על התכנים המועברים בהם ולבצע בדיקות מדגמיות או שיטתיות של המבחנים שעברו החניכים.
- 12.2.7. באחריות הקבלן להכשיר ולהקצות מספר נותני שירות מספק ובשפות השירות הנדרשות, על מנת להבטיח את עמידתו בדרישות השירות.
- 12.2.7.1. מס' נציגי השירות יקבע ע"י הקבלן כמענה לדרישות המכרז.
- 12.2.7.2. הקבלן יקפיד ויוודא כי מספר הנציגים שהכשיר והקצה מספק לצורך עמידתו בדרישות השירות.
- 12.2.7.3. בהקשר זה יביא בחשבון הקבלן גם את העומסים שעשויים להיות בחודשי השנה השונים, עומסים בעקבות מבצעים וכיו"ב.
- 12.2.7.4. בנוסף יביא בחשבון הקבלן, כי מעת לעת עורך ה"משרד" פרסום ביחס לשירותים אותם הוא נותן, דרישותיו וכיו"ב, עובדה אשר עשויה להביא להרחבה ניכרת בהיקף פניות אזרחים "למרכז" באותה עת - במקרים כאמור, יודיע המשרד לקבלן 5 ימי עבודה מראש, בטרם יערוך מבצע פרסום.
- 12.2.7.5. הקבלן יערך באופן אשר יבטיח כי גם במצבים אלו, יעמוד בדרישות השירות להן הוא מחויב על פי מכרז זה וחווה ההתקשרות עמו.
- 12.2.8. יצוין כי המחיר שישלם ה"משרד" לקבלן יהיה על פי הצעת המחיר שהציע הקבלן בהצעתו עבור כל מענה לפניו, באמצעות נציגי השירות של הקבלן, (ראה פירוט בסעיף 16 להלן) ללא קשר למספר נותני השירות אותו יבחר הקבלן להעסיק. יחד עם זאת מחויב הקבלן כאמור לעיל, בהעסקת מספר מספק של נותני שירות כך שיעמוד בדרישות המפורטות במכרז זה ובחווה ההתקשרות עמו.
- 12.2.9. בין הקבלן לבין מנהל הפרויקט יתקיימו יחסי עובד-מעביד. לא יחולו יחסי עובד ומעביד בין המשרד לבין הזוכה במכרז או מי מטעמו, לרבות מנהל הפרויקט ו/או אחראי המשמרת ו/או נציגי השירות. מערכת היחסים החוזיים תחול בין הקבלן ל"משרד" בלבד.
- 12.2.10. הקבלן ידווח ישירות ל"מנהל".
- 12.2.11. כל נותני השירותים המועסקים על ידי הקבלן או מטעמו, עבור מתן השירות שהוא מכרז זה יהיו אזרחי או תושבי מדינת ישראל.
- 12.2.12. כל שינוי שיבקש הקבלן לעשות במערך כח האדם עבור מתן השירות שהוא מכרז זה, יחייב את אישור ה"משרד", מראש ובכתב.
- 12.2.13. ה"משרד" יהיה רשאי לדרוש את הפסקת עבודתו של כל עובד מטעם הקבלן אם ביצע פעולה הנוגדת את הוראות הסכם ההתקשרות שייחתם בין הצדדים או את הוראות החוק.

במקרה של הפרה יסודית של ההסכם יהיה רשאי המשרד על פי שיקול דעתו הסופי והבלעדי להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות הנדרשת לפי סעיף 41 להלן.

13. המרכז - דיור ואמצעים

13.1. מרכז השירות

- 13.1.1. המציע נדרש לפרט את מיקום ה"מרכז" המוצע.
- 13.1.2. שטח "מרכז" שירות הלקוחות של "המשרד" יהיה מוכן להתרחבות פונקציונלית של יותר מ-15% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת יישומים חדשים ו/או גידול בהיקפי הפניות.
- 13.1.3. עמדות אחמ"שים
- 13.1.3.1. עמדת אחמ"ש תהיה עמדת דלפק מוגבהת על במה, המאפשרת שדה ראייה מקסימלי כך שניתן יהיה לראות את כלל הנציגים, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהתחום הייעודי.
- 13.1.3.2. נדרש כי עמדת האחמ"ש תהיה נגישה לנציגי השירות.
- 13.1.3.3. על עמדת העבודה להיות מרווחת ונוחה להצבת ציוד ועבודה שוטפת.
- 13.1.4. עמדות נציגי השירות - מרחב העמדה יכלול ציוד שולחן עבודה אישי, שטח עבודה חופשי ונוח לעבודה ושטח אחסון אישי.
- 13.1.5. עמדת "מפקח" של ה"משרד" - העמדה תכלול: "יחידת קצה", ציוד משרדי (שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה וארון ספרים), שטח עבודה חופשי ונוח ושטח אחסון אישי.
- 13.1.6. מעבר בין עמדות הנציגים - מיקום העמדות וגודלן, יאפשר מעבר נוח בין העמדות, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
- 13.1.7. אקוסטיקה - עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית, כך שיתאפשר מתן שירות יעיל ונעים לאזרח ללא הפרעה.
- 13.1.8. תאורה - על הספק הזוכה להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסך המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת-חירום בכל אתרי ה"מרכז".

13.2. דרישות בינוי של המרכז

- 13.2.1. על הספק הזוכה להציג אישורים ומסמכים מהרשויות בהם נמצא ה"מרכז", המאשרים את אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי של ה"מרכז". על המציע להצהיר (בנספח י"א) כי הוא עומד בכל הדרישות החוקיות המחייבות להפעלת אתר ה"מרכז" המוצע ל"משרד" במרכז.
- 13.2.2. באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו'.
- 13.2.3. במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין הארגונים (הדרישה היא להפרדה מוחלטת בין ה"מרכז" של ה"משרד" לארגונים מקבלי השירות באתר).

13.3. מחולל - גנרטור

- 13.3.1. אתר ה"מרכז" חייב להיות מצויד בגנרטורים המופעלים אוטומטית בהפסקת אספקת חשמל ברשת חברת החשמל.
- 13.3.2. הגנרטורים יאפשרו עבודה רציפה של 24 שעות לפחות.
- 13.3.3. הגנרטורים יספקו אנרגיה A.C לפחות לצרכנים שלהלן:
- 13.3.3.1. כל תצרוכת החשמל של חדרי הציוד, המחשוב והתקשורת של המערכות והמערכות הנלוות למרכז לרבות מאור ושרות.
- 13.3.3.2. כל תצרוכת החשמל של הציוד והמערכות דלעיל לרבות מערכות אל פסק, ספקים, מטענים וציוד הקצה.
- 13.3.3.3. טלפוניה ומחשבי העמדות וכל הציוד הנלווה לעמדות של נציגי השירות המפקחים ומנהלי המשמרת.
- 13.3.3.4. תאורה בחדרי נציגי השירות, מנהלי המשמרת והמפקחים.

13.4. (U.P.S.) "אל פסק"

- 13.4.1. כל מחשבי ה-P.C של נציגי השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן "במרכז", יופעלו דרך מערכות אל פסק.
- 13.4.2. מערכות "אל פסק" יכנסו לפעולה ללא זמן מעבר, למשך לפחות 15 דקות עבודה (עבודה "ON LINE") בשעת הפסקת חשמל ו/או בזמן עליה/ירידה במתח החשמל וזאת ללא נפילה של המערכות "במרכז".

13.5. תנאי סביבה בחדרי הציוד ועמדות נציגי השירות

- 13.5.1. חדרי הציוד (תקשורת ומחשוב) יהיו סגורים לכניסת אבק, לכלוך ומזיקים ומאובטחים לכניסת גורמים לא מורשים לחדר.
- 13.5.2. חדרי הציוד ועמדות הנציגים יהיו ממוזגים ותשמר בהם טמפרטורה לעבודה סדירה.
- 13.5.3. הציוד בחדרי הציוד יוכל לעבוד במצבי שבר של מערכת מיזוג האוויר (עד 5 ימים רצופים).

14. מערכת C.C ("CONTACT CENTER")

ה"מרכז" נדרש לכלול מערכת C.C שתוכל לספק את כל השירותים הנדרשים למשרד במכרז.

14.1. תיאור מערכת ה-C.C

14.1.1. מרכזת P.B.X

14.1.1.1. מרכזת ספרתית מקצה לקצה משולבת יכולות IP/TDM הכוללת ממשק לעורקים ספרתיים SIP TRUNK או PRI (נכנסים ויוצאים) שלוחות ויחידות קצה לעמדות המוקדן.

14.1.1.2. המתג יתמוך (עבור פעילויות ה"מרכז" של ה"משרד") במעל 50,000 B.H.C.C.

14.1.2. מערכת C.T.I

מערכת C.T.I שתפקח על מהלך הקריאות והשיחות (נכנסות ויוצאות) מקצה לקצה במרכז באינטגרציה מלאה עם מערכות הטלפוניה והמחשוב של ה"מרכז".

14.1.3. מערכת I.V.R

14.1.3.1. מערכת לניתוב שיחות ורובוט אוטומטי לביצוע כל הדרישות במענה לפניות (כמפורט בסעיף 7 לעיל).

14.1.3.2. המערכת תכלול את כל המשאבים לטיפול בו זמנית ב- 60 פניות.

14.1.3.3. הדיאלוג בין האזרח הפונה למערכת לאיסוף נתונים לקבלת השירות יכלול 3 חלופות ליישום והמימוש יבוצע בהתאם להחלטת המשרד בהתראה של 50 ימי עבודה, כדלהלן:

14.1.3.3.1. הקשות DTMF בטלפון.

14.1.3.3.2. שימוש במנועי זיהוי דיבור ASR (עברית, ערבית ורוסית). באיכות זיהוי של מעל 98%.

14.1.3.3.3. שירות משולב: כאשר חלקים מהדיאלוג יהיו באמצעות ASR וחלקים נוספים באמצעות הקשות DTMF במקשי הטלפון.

14.1.4. רשם שיחות (M.I.S)

14.1.4.1. המערכת תכלול מערכת ניהולית לשליטה, תפעול, ניהול ובקרה על כל התהליכים המתנהלים ב"מרכז" מקצה לקצה (END TO END).

14.1.4.2. תהליכי פניה ושירות טלפוני, SMS וצ'אט.

14.1.4.3. המערכת תכלול אפשרות להפיק ולחולל מגוון רחב של דו"חות תקופתיים היסטוריים ודו"חות זמן אמת בהתאם לדרישות ה"משרד" (ראה דרישות בסעיף 9 לעיל).

14.1.5. מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון V.L

14.1.5.1. הקלטה ואחסון של כל שיחות הטלפון שקבלו מענה אנושי במוקדי השירות ב"מרכז".

14.1.5.2. אחסון ויכולת אחזור השיחות לפחות ל- 90 ימי עבודה.

14.1.5.3. המערכת תשמש ככלי להדרכה ולבקרת איכות המענה (QC) לקבלן ואמצעים לבקרת איכות המענה, בקרה ובדיקת תלונות האזרח ל"משרד".

14.1.5.4. תמיכה מלאה ב- PCI מהדורה אחרונה (לצרך אישור יצרן).

14.1.5.5. הקבלן יעביר ל"משרד" לפי דרישת ה"מנהל" או ה"מפקח", כל קובץ שהוקלט במערכת וזאת בתוך יום עבודה מקבלת דרישת ה"משרד".

14.2. נגישות למענה טלפוני

14.2.1. כללי

14.2.1.1. "מרכז המענה המאוחד" משרת אזרחים הפונים אליו מכל רחבי הארץ מכל

רשתות המפ"א, הרט"נ ותקשורת ה-P.S.T.N

- 14.2.1.2. הפניה למרכז הטלפוני באמצעות חיוג מספר *5678
- 14.2.1.3. הפניית הקריאה הטלפונית ל"מרכז המענה המאוחד" של הקבלן תוכל להתבצע בשתי חלופות (בהתאם להחלטת ה"משרד")
- 14.2.1.3.1. הפנית השיחה באמצעות נתב שיחות עסקי מחברת מפ"א (לדוגמא: חברת הבזק) ישירות למרכז הטלפונים של הקבלן.
- 14.2.1.3.2. הפניות השיחה לקבלן ממרכז הטלפונים של ה"משרד". (מרכז ה"משרד" הינה מדגם יצרן של חברת "Nortel" מסוג : Option 11C Cabinet 1000 M. יש לציין כי ה"משרד" מתכנן החלפת המרכז למערכת חדשה בטכנולוגיה I.P.T. וכאשר תוקם המערכת החדשה, יצטרך הספק הזוכה להיערך להתאמת הציוד שברשותו למערכת של ה"משרד").
- 14.2.1.4. האזרח הפונה מתבקש באמצעות תסריט השיחה של ה"משרד" או של חברת המפ"א לבחור בין מענה אנושי לממוכן:
- 14.2.1.4.1. במקרה בו הקיש למענה ממוכן מועברת השיחה לטיפול אוטומטי במערכת ה"משרד". המענה הממוכן כאמור הינו באחריות ה"משרד" ואינו כלול במסגרת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 14.2.1.4.2. במקרה בו הקיש הפונה למענה אנושי, מועברת השיחה למערכת הקבלן. הדבר ייעשה באמצעות חיבור מערכת C.C המרוחקת שברשות הקבלן למרכז ה"משרד" או למרכזת חברת המפ"א.
- 14.2.2. התקשורת ל"מרכז"
- 14.2.2.1. להלן תיאור הדרישות לחיבור מרכזת ה"משרד" ומערכת ה-C.C של הקבלן כך שתתאפשר העברת השיחות בין האתרים.
- 14.2.2.1.1. החיבור בין האתרים ב"משרד" והמרכז יכלול קישור מסוג SIP Trunk ו- H.323 Trunk הכולל 90 ערוצי גישה לביצוע 90 שיחות בו זמנית במרכז.
- 14.2.2.1.2. סוג הקישור מסוג SIP Trunk ו- H.323 Trunk לכיוון המרכז בצד המשרד יכלול חיבור לשרת ה-Signaling Server ואילו תחבור מערכת ה-C.C של המרכז.
- 14.2.2.1.3. סוג הקישור בצד מערכת ה-C.C במרכז, צריך להיות מסוג זהה SIP Trunk ו- H.323 Trunk) ויחובר ל"משרד" באמצעות שרת Signaling מתאים. בין האתרים
- 14.2.2.1.4. הקישור SIP Trunk ו- H.323 Trunk נדרש לעבוד בסביבת LAN/WAN.
- 14.2.2.1.5. הקישור בין האתרים יתמוך בתקני הדחיסה G.729, G.723, G.711
- 14.2.2.2. לחלופה של תקשורת ישירה בין ה"מרכז" למרכזת מפ"א ממשק התקשורת שיופעל בין 2 המרכזות יסוכם בין הקבלן לחברת המפ"א באישור ה"משרד".
- 14.2.3. כל דרישות ממשקי המערכת ירכשו ויתוחזקו באחריותו של הקבלן ועל חשבונו.
- 14.2.4. באחריותו הבלעדית של הקבלן לעמוד בדרישות החיבור המופיעות לעיל כך שכל השיחות שהופנו ממרכזת ה"משרד" בקווי הקישור או ישירות מחברת המפ"א, יענו ויטופלו במערכת ה-C.C ברמת שירות של לפחות 1% G.O.S.
- 14.2.5. **מודגש בזאת כי אם הקבלן לא יעמוד בדרישת ה"משרד" לכניסת 90 שיחות בו זמנית יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם ועילה להפסקת ההתקשרות מצד ה"משרד".**
- 14.3. תהליך ניתוב הפניה ואספקת השירות במרכז
- 14.3.1. מערכת ה-C.C "במרכז" לשירות ב"משרד", תכלול את כל המשאבים, הציוד, הממשקים והתקשורת לאספקת כל השירותים המפורטים בסעיפים 7,9, לעיל. ברמת שירות של לפחות 1% G.O.S.
- 14.3.2. עמדות המוקדן ונציגי השירות יכללו את כל האמצעים והיכולות לאספקת שירות רב ערוצי (טלפוניה, S.M.S, צ'אט).
- 14.4. תפריט של הודעות ניתוב, הודעות מוקלטות וכרוזים:

- 14.4.1. הקבלן יכין את התסריטים לעיל בכל השפות ויגישם לאישור מראש של ה"משרד" לפני ההקלטה וההטמעה במערכת ה-C.C וזאת בכל תקופת ההסכם וזאת גם עבור שינויים ותוספות לקיים.
- 14.4.2. קריין/קריינית אחד/אחת יבצע/תבצע את כל ההקלטות לכל תקופת ההסכם. הקריין/הקריינית יאושרו ע"י ה"משרד" והקבלן לא רשאי להחליפם ללא אישור ה"משרד".
- 14.4.3. הודעות מוקלטות, ג'ינגלים, מוזיקה, כרוזים בכל השפות, אספקה באחריות הקבלן ככל שיידרש בתקופת ההסכם ללא מגבלה וכמות.
- 14.5. מערכת ה-C.C של "המרכז למענה אנושי" תכלול תכונות ושירותים:**
- 14.5.1. עמדות מוקדן- נציג שירות, אחמ"ש, מפקח ומנהל.
- 14.5.2. קבוצות ייעודיות ב"מרכז".
- 14.5.3. מיומנות נציג שירות לאספקת שירות לאזרח (SKILLS).
- 14.5.4. תור המתנה מנוהל F.I.F.O ללא הגבלה למספר הממתינים בתור.
- 14.5.5. הודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור למענה טלפוני לרבות הודעות מיקום וזמן המתנה משוער (יופעל בהתאם להחלטת המשרד).
- 14.5.6. קריאות חוזרות לאזרח: CALL BACK, CALL PROXY, DIALER (יופעל בהתאם להחלטת ה"משרד").
- 14.5.7. מערכת חיונים בזמן אמת על סטאטוס הפניות לשירות ב"מרכז" בעמדות הנציגים ועל מסכי תצוגה ב"מרכז".
- 14.5.8. מערכת ניהול, תפעול ובקרת כל פעולות ה"מרכז", לרבות, השירותים המסופקים (טלפוניה, SMS, וצ'אט).
- 14.5.9. ב"מרכז" יופעל לוח בקרה מרכזי הנצפה מכל עמדות הנציגים בו יפורטו נתונים על פעולות ה"מרכז". (כמות פניות ממתינות מכל הסוגים, מספר עמדות פעילות, זמן המתנה ממוצע ומרבי, הודעות לנציגים וכד').

15. מערכת המחשוב

15.1. מסכי המערכת

- 15.1.1. לרשות הקבלן תועמד מערכת ממוחשבת הכוללת מסכי "השירותים הקיימים" (לפעולה) ומסך מידע כללי (לצפייה בלבד).
- 15.1.2. הכניסה למערכת תתבצע באמצעות מסך תפריט ראשי שיכיל את כל האופציות לשימוש במערכת.
- 15.1.3. הפעילויות הפרטניות יבוצעו במקוון מול המערכות התפעוליות של ה"משרד".

15.2. דרישות המחשוב

- 15.2.1. הקבלן יפעיל חומרה ותוכנה אשר יאפשרו תקשורת ממוחשבת ישירה עם מחשב ה"משרד", לצורך העברת נתונים ממאגר הנתונים ואליו בצורה דו-סטריית. התוכנה היישומית בתחנות העבודה תסופק ע"י ה"משרד". החומרה והתוכנה הבסיסית (מערכת ההפעלה, הדפדפן, תוכנת הרשת וכיו"ב) הינה באחריותו של הקבלן ועל חשבונו.
- 15.2.2. תחנות העבודה תקושרנה למחשב ה"משרד", באמצעות רשת התקשורת של הספק הזוכה, שתקושר ישירות למחשב ה"משרד". לצורך הקישור עם ה"משרד" על הספק לבנות, על גבי הרשת שלו, רשת וירטואלית, לפי כתובת IP שתמסר לו על ידי ה"משרד".
- 15.2.3. לצורך הקישור למערכת של המשרד, יוזמנו הרכיבים הר"מ על ידי ה"משרד", התקנתם ותחזוקתם השוטפת יהיו על חשבון הספק הזוכה.
- 15.2.3.1. קו תמסורת להעברת נתונים ושיחות, ברוחב פס של 10 MB לפחות.
- 15.2.3.2. קו להעברת נתונים של בזק, IPVPN, לצורך גיבוי. רוחב הפס יהיה זהה לקו הראשי, ובמתכונת SILVER.
- 15.2.3.3. הספק הזוכה לא יורשה לבצע בדיקות על הקווים.

- 15.2.3.4. 2 נתבים מתוצרת CISCO המסופקים על ידי חברת הבזק. (נתב פעיל ונתב לגיבוי קר). הנתב יתמוך בפרוטוקול IP/SEC, 2951 ומעלה. הפרוטוקולים של הנתב יוגדרו עם הזמנת הציוד, על ידי אגף מערכות מידע במשרד ובחברת הבזק.
- 15.2.3.5. מתג מנוהל, המתחבר לנתב.
- 15.2.4. היישום יעבוד תחת TCP/IP, משמע, על הספק הזוכה לעבוד ברשת משלו, עם כתובות IP.
- 15.2.5. הקשר בין ה"משרד" לבין הספק הזוכה יהיה קשר ישיר (נקודה לנקודה). לא יתאפשר קישור דרך קבלני משנה לתקשורת, כגון בזק, סלקום, הוט וכדומה.
- 15.2.6. הציוד הנדרש בכל אחת מתחנות העבודה:
- 15.2.6.1. מחשב PC, ליבה כפולה עם זיכרון של 4 GB לפחות.
- 15.2.6.2. דיסק קשיח בנפח 320 GB לפחות.
- 15.2.6.3. מסך "19" SUPER VGA.
- 15.2.6.4. כרטיס רשת מהיר.
- 15.2.6.5. כרטיס מסך 256MB.
- 15.2.6.6. תוכנת חלונות, גרסה 7, עם רישיון חוקי.
- 15.2.7. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יבוצעו באגף מערכות מידע שבמשרד, שינויי תוכנה ו/או חומרה, יהא על הזוכה להתאים על חשבונו, את החומרה והתוכנה שברשותו לשינויים שיבוצעו. ה"משרד" ימסור לזוכה התראה מוקדמת של 3 חודשים, על מנת שיוכל להיערך לשינוי הנדרש.

15.3. נפילת מערכות ב"מרכז" (C.C או מחשב)

- 15.3.1. על הקבלן לוודא ככל שתלוי בו כי המרכז יעבוד בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות ונפילות.
- 15.3.2. במקרה של נפילת מערכת ה"משרד" ו/או מערכת ה"מרכז" אשר בעקבותיהם לא ניתן להעביר את שיחות הטלפון לעמדת נציג השירות לאספקת השירות הנדרש לאזרח:
- א. במערכת ה"משרד" - האזרח המתקשר יקבל הודעה קולית מתאימה לאירוע שתכלול מספר טלפון להתקשרות ישירה ל"מרכז".
- ב. במערכת ה"מרכז" - האזרח המתקשר יקבל הודעה קולית מתאימה המודיעה כי זמנית אין ה"מרכז" יכול לספק את השירות.
- 15.3.3. במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי, השבתת ה"מרכז" לא תעלה על 4 שעות.
- 15.3.4. על הקבלן לדווח לממונה על כל תקלה אשר גרמה להשבתה, תוך ציון הפרטים הבאים:
- 15.3.4.1. מהות התקלה;
- 15.3.4.2. שעת התקלה;
- 15.3.4.3. משך זמן השבתת המרכז כתוצאה ממנה.
- 15.3.5. ה"משרד" יודיע לקבלן על כל פעילות יזומה צפויה במחשב ו/או מערכות הטלפוניה של ה"משרד", העשויה לשבש או למנוע מתן שירותים. יחד עם זאת, מודגש בזאת כי במקרה כאמור ובכל מקרה אחר, לרבות מצבים בהם תהיה נפילת מערכת בלתי צפויה מראש, ה"משרד" לא יהיה אחראי לנזק כלשהו אם יגרם לקבלן ולא ינתן על ידו לקבלן פיצוי כלשהו.

16. מחיר השירות (התמורה)

התשלום לקבלן בגין הפעלת המרכז יתבצע ע"י תפוקות, כלומר, עפ"י מספר הפניות אשר נענו בפועל במענה אנושי או במענה אוטומטי ב-SMS וצ'אט ב"מרכז". הזוכה במכרז יעביר מדי חודש חשבונית לתשלום בגין החודש אשר קדם להגשת החשבונית בצירוף הדוחות המפורטים הדרושים (ר' סעיף 9 לעיל). הסכום לתשלום יחושב על סמך הפניות שטופלו ב"מרכז" על פי התעריפים שהוצעו על ידי הקבלן במסגרת המכרז וזאת בקיזוז פיצויים מוסכמים נדרשים, כמפורט להלן.

16.1. תעריפים

- 16.1.1. כל מציע יפרט בהצעתו את התעריף הנדרש למענה אנושי של נציגי השירות לפניה אחת, מהפניה הראשונה בחודש ו/או במענה אוטומטי, ל-SMS וצ'אט.
- 16.1.2. מודגש בזאת כי התעריף לפניה מתייחס הן לשירותים בנושאים הקיימים והן לשירותים בנושאים הנוספים אם וכאשר יתבקש על ידי ה"משרד" והן לביצוע התשלומים.
- 16.1.3. השיחות והפניות שלהלן יהיו ללא תשלום:

- 16.1.3.1. הפונה נטש את הפניה לשירות לפני הכניסה לתור ההמתנה במרכז.
- 16.1.3.2. הפונה המתין בתור לקבלת שירות ונטש את התור לפני קבלת השירות.
- 16.1.3.3. שיחה קצרה (טלפוניה או צ'אט) - השיחה בין הפונה לנציג השירות היתה קצרה מ- 10 שניות.
- 16.1.3.4. הפונה המתין בתור מעל 180 שניות לפני קבלת השירות.

16.2. פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה ונטישות (טלפוניה וצ'אט) ואי-מענה להודעת SMS

16.2.1. המשרד יפעיל מערכת פיצוי מוסכם אשר תופעל בגין איחור במתן המענה האנושי ע"י נציג השירות ונטישת הפניות לשירות ב"מרכז". וזאת לאחר כניסת השיחה לתור המתנה לקבלת שירות מנציגי שירות ב"מרכז".

16.2.2. הפיצויים המוסכמים כאמור הינם תוצאה של פניות (טלפוניה, וצ'אט) אשר נענו באיחור (לאחר 20 שניות ומעלה) ע"י נציג שירות או לא הגיעו כלל לנציגי השירות. (נטשו לפני המענה)

16.2.3. שיעורי הפיצויים המוסכמים על איחור במתן המענה על ידי נציג השירות ונטישות פונים יהיו כדלקמן:

16.2.3.1. פיצויים בגין זמן המתנה בתור למענה:

זמן המתנה למענה (טלפוניה או צ'אט)	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות (כולל)	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	25
מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל)	50
מעל 180 שניות	100 (הטיפול בפניה ללא תשלום)

16.2.3.2. פיצויים בגין נטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

זמן ההמתנה עד לנטישה (טלפוניה או צ'אט)	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות כולל	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	15
מעל 40 שניות	30

16.2.4. חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל שיחה בנפרד ולא על הממוצע - הפיצויים יופחתו מהסכום הכללי לתשלום לאותו חודש.

16.2.5. חישוב הפיצויים המוסכמים לאיחור במתן שירות ולנטישה יבוצע על פי התעריף של פניה של אותו חודש לפי הנוסחה הבאה: כאשר החישוב יהיה לכל סוג הפניה לשירות בנפרד (טלפוניה או צ'אט):

16.2.5.1. סה"כ פיצויים לזמן המתנה בתור למענה מעל 20 שניות

$$((A \times 0.25) + (B \times 0.50) + C) \times T$$

A = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתניו בתור למענה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

B = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתניו בתור למענה מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל).

C - כמות הפניות לשירות בחודש שהמתניו בתור מעל 180 שניות.

T = תעריף הפניות המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

16.2.5.2 סה"כ פיצויים לנטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

$$(D \times 0.15) + (E \times 0.30) \times T$$

D = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

E = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 40 שניות.

T = תעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

16.2.6 פיצויים בגין אי מענה להודעת SMS

16.2.6.1 ה"משרד" יפעיל מערכת פיצויים מוסכמת אשר תופעל בגין אי מתן מענה אוטומטי או מענה אנושי להודעות SMS.

16.2.6.2 שיעור הפיצוי המוסכם יהיה 25% מתעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

16.2.6.3 חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל הודעות ה-SMS בחודש ויהיה: הסיכום של כמות הפניות ב-SMS שלא נענו כפול התעריף של הפניה, כפול 0.25.

16.2.7 נטיות ואיחורים במענה בהיקף חודשי של למעלה מ- 25% יהוו הפרה יסודית של ההסכם.

16.2.8 ה"משרד" רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של המציע, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. ה"משרד" יפעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, גורם פנימי או חיצוני (משרד רו"ח) לביצוע בקרה על ההתחשבוניות הכספית שבין הקבלן ו"המשרד", בכל הקשור לחיובים ולפיצויים מוסכמים.

16.2.9 מודגש בזה כי ה"משרד" לא יאשר בקשות מצד הקבלן, לקיזוזם של פיצויים מוסכמים, עקב עומס פניות ל"מרכז" או סיבה אחרת כלשהי.

16.3 מחיר השירות יכלול את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיור, מחשוב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.

16.4 כל המחירים המוצעים לא יכללו מע"מ, אשר יתווסף אליהם כחוק.

16.5 בכל מקרה התשלום לקבלן יבוצע כאמור רק עבור שירות הניתן בפועל.

16.6 התמורה המגיעה לזוכה במכרז עבור ביצוע השירות הנדרש, תשולם בתוך 30-45 יום בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 "מועדי תשלום" ממועד הגיע חשבונות מפורטים אודות מתן השירות, מאושרים על ידי הממונה, למחלקת הכספים של משרד התחבורה.

16.7 הצמדה:

16.7.1 בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

16.7.1.1 יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.

16.7.1.2 שכר המינימום – שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.

16.7.1.3 מדד הבסיס – זהו שכר המינימום במשק או מדד המחירים לצרכן הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.

16.7.1.4 מדד קובע – שכר המינימום או המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

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

16.7.2 כללי ההצמדה יהיו כדלהלן:

- 16.7.2.1. 80% מהצעת המחיר תוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.
- 16.7.2.2. 20% מהצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן,
- 16.7.2.3. בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
- 16.7.2.4. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד או בשכר המינימום ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד או משכר המינימום הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
- 16.7.2.5. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד או שכר המינימום, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד או שכר המינימום על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.
- 16.7.2.6. ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.
- 16.7.3. מודגש בזאת, כי ככל שיחליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, עקב עיכוב בהשלמת השירותים, אשר מקורו באי עמידה של המבצע בהתחייבויותיו המבצע לא יהיה זכאי להצמדה כלשהי של תמורת השירותים, במשך תקופת הארכת ההתקשרות.
- 16.8. התמורה עבור השירות לאזרח ב"מרכז" תשולם על ידי ה"משרד" בלבד.
- 16.9. הקבלן לא רשאי לקבל תשלומים נוספים כלשהם בגין השירות לאזרח ב"מרכז" (אם באופן ישיר או עקיף).
- 16.10. הקבלן לא רשאי להפעיל שירותי פרסום לאזרח בכל מצב שהוא ב"מרכז" או במערכות הנלוות ל"מרכז" בגין שירותי ה"מרכז" לאזרח (ישיר או עקיף).

ד. התחייבויות הקבלן

17. כללי

- 17.1. המציע מתחייב לחתום על הסכם כדוגמת נספח כ"א, במידה ויזכה במכרז.
- 17.2. המציע מצהיר ומתחייב בזאת כי:
- 17.2.1. הוא בעל היכולת, הידע המקצועי, המיומנות, הכישורים המקצועיים, האמצעים הכספיים, כוח האדם וכל שאר האמצעים הנדרשים לבצע את התחייבויותיו לפי מכרז זה בצורה נאותה, העונה על צרכי ה"משרד".
- 17.2.2. ידוע לו שהפעלת המרכז כפופה להוראות ה"משרד", כפי שיעודכנו מעת לעת, והוא מתחייב להפעילו בכפוף להוראות אלו.
- 17.2.3. יקבל כל עדכון, הערה, תשובות לשאלות ו/או כל נוהל והוראה אחרים הקשורים בשירותי המענה הטלפוני אך ורק מהמפקח או המנהל מטעם ה"משרד".
- 17.2.4. המציע מתחייב כי במידה ויזכה יבהיר בהסכם העבודה לכל נותני השירותים המועסקים על ידו לצורכי ביצוע מכרז זה, כי הינם מועסקים במסגרת הארגונית של המציע ולא של ה"משרד".
- 17.2.5. המציע מתחייב כי במידה ויזכה לא יציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו/העובדים מטעמו ולא כלפי הלקוחות להם מעניק שירות, כפעולות של ה"משרד". הקבלן רשאי להציג את השירותים כניתנים לפי בקשת ה"משרד" ותחת פיקוחו.

18. שמירה על קיום ההוראות

- 18.1. הקבלן מתחייב לשמור על מקצועיות השירות, לרבות הקפדה על הכללים ו/או הפעולות הבאות:
- 18.1.1. הקפדה על מענה מקצועי מדויק ונאות.
- 18.1.2. הקפדה על תקינות הדיווח ובכלל זה: מסירת דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות, מאושרים ע"י עו"ד/רו"ח.

18.1.3. הקפדה על כללי מינהל תקין ובכלל זה: הימנעות מלקיחת כל מתנה או טובת הנאה מכל סוג שהוא.

18.2. במידה ויימצא כי הקבלן ו/או עובדיו לא הקפידו על קיום ההוראות, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם שייחתם בין הצדדים. במקרים אלו, רשאי יהיה ה"משרד" להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות כמפורט בסעיף 41 להלן.

19. איסור תיאום הצעות

19.1. המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:

19.1.1. כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו - למעט אדם או גוף שהינו בעל עניין במציע - בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה וכיו"ב.

19.1.2. קבלה של מידע כאמור או החלפת מידע בצורה אחרת, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

20. זכויות קניין

20.1. המשרד יהיה בעל זכויות קניין בכל עבודה שיבצע הזוכה במסגרת הסכם זה, כולל כל מידע שייגיע לידי הזוכה במסגרת העבודה והזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בהן, אלא למתן השירותים נשוא המכרז.

20.2. במסגרת ביצוע השירותים נשוא המכרז, הזוכה לא יפר כל זכות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, של גורם כלשהו. הופרו זכויות כאמור, יהיה הזוכה האחראי הבלעדי בגין הפרה זו וישפה את המשרד בגין כל ההוצאות והנזקים שיגרמו לו עקב תביעה או דרישה בגין הפרה כאמור.

20.3. לאחר סיום מתן השירות הנדרש או חלק ממנו, ימסור הזוכה למשרד את כל החומר הנוגע לשירות שניתן, וכל זאת ללא תמורה נוספת. הזוכה ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת המשרד ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.

21. יחסי הצדדים

21.1. השירותים נשוא מכרז זה יינתנו במסגרת ארגונית של הזוכה בלבד. לעניין "מסגרת ארגונית" יכללו כל פעולותיו של הזוכה לרבות: מציאת עובדים, העסקתם, ניהול משא ומתן עמם, פיקוח על פעילותם, תשלום שכרם ותנאיהם הסוציאליים הנלווים, פיטוריהם והאחריות הנלוות לכך והטלת משמעת כמקובל במסגרת הזוכה.

21.2. הזוכה מצהיר כי ידוע לכל עובדיו המועסקים במסגרת מכרז זה כי הנם עובדי הזוכה ולא של ה"משרד".

21.3. בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לזוכה, יחשב הזוכה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.

22. בעלות מידע וסודיות

22.1. כל מידע שייגיע לידי הקבלן, לרבות תוצרי עבודתו, במסגרת ההתקשרות עם ה"משרד" או במסגרת מתן השרות או בקשר להסכם שייחתם בין הקבלן ל"משרד" יהיה בבעלותו המלאה והבלעדית של ה"משרד" והקבלן מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעתו של כל אדם אחר נתונים או מידע כלשהו, אשר יגיעו אליו במסגרת מתן השירות או לעשות בו שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע השירות המפורט במכרז. התחייבות זאת תחול במהלך תקופת השירות, לפניה וגם לאחר סיום ההתקשרות עם הקבלן, מכל סיבה שהיא.

22.2. הקבלן מצהיר בזאת כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.

22.3. הקבלן מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו.

22.4. הקבלן מתחייב עם זכיותו במכרז להחתים את עובדיו ומנהליו על כתב התחייבות לשמירה על סודיות, כמפורט בנספח יט' להלן.

23. אבטחת מידע

23.1. הקבלן ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת מתן השירות נשוא מכרז זה.

- 23.2. הקבלן ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת מתן השירות, לרבות דוחות, טפסים, מדיה מגנטית או מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע ומרשם של ה"משרד". הקבלן יציג בפני המנהל, על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 23.3. הקבלן ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירות, ממי שאינו מוסמך לעין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 23.4. הקבלן לא יעסיק לצורך מתן השירות עובד אלא אם יציג תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד, על היעדר רישום פלילי (ראה סעיף בנושא "כח אדם" לעיל).
- 23.5. לכל עובד אשר עוסק במתן השירות ועבודתו מחייבת גישה כלשהי למחשב ה"משרד" יהיה כרטיס זיהוי (TOKEN) של חברת RSA SECURID שיאפשר לו בלבד גישה כאמור, או כרטיס זיהוי אחר, כפי שיוורה ה"משרד".
- 23.5.1. הקבלן ירכוש ישירות, כתנאי לתחילת פעילותו, מספר כרטיסי זיהוי, כמספר העובדים המורשים להשתמש במערכת.
- 23.5.2. עלות כרטיס אחד במועד פרסום המכרז היא כ- \$58 לא כולל מע"מ. הספק הנוכחי הוא חברת קומדע.
- 23.5.3. כרטיס הזיהוי יהיה אישי. העברת כרטיס מעובד לעובד תותר רק כאשר הפסיק עובד את פעילותו במתן שירות.
- 23.5.4. הקבלן מתחייב לרכוש את כרטיסי הזיהוי ואמצעי האבטחה המפורטים לעיל מהחברה המצוינת לעיל או חברת אחרת, כפי שיוורה ה"מנהל".
- 23.5.5. במקרה בו כרטיס זיהוי כאמור, נפגם, יחויב הקבלן לרכישת כרטיס זיהוי חלופי.
- 23.5.6. בכל מקרה תוקף הכרטיסים ל- 3 שנים כאשר בתומן יידרש הקבלן לרכוש כרטיסים חדשים.
- 23.5.7. הקבלן יחויב לשלם ל"משרד" סכום של \$150 (לא כולל מע"מ), לכל כרטיס, לצורך רכישת רישיונות לתוכנת ההזדהות. הסכום כאמור ישולם ל"משרד" במקביל לרכישת כרטיסי הזיהוי המפורטים בסעיף 23.5.1 לעיל, ובהתאם להנחיות הממונה.
- 23.6. הקבלן יאפשר ל"מנהל" ול"מפקח" כהגדרתם וכן לכל מי שאושר על ידם, להיכנס לאתר בו ניתן השירות על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונוהל העבודה. לשם כך יאפשר הקבלן ל"משרד" לראיין את העובדים, להיכנס לכל קובץ מחשב הקשור במתן השירות ולעין במסמכים אחרים הנוגעים לו.
- 23.7. המערכת המחשובית של ה"מרכז" תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 23.8. הכניסה למערכת המחשוב של ה"מרכז" תיעשה באמצעות הרשאות אישיות.
- 23.9. אתר ה"מרכז" יהיה אתר נעול וסגור מחוץ לשעות הפעילות.
- 23.10. במסגרת שעות הפעילות הכניסה לאולם בו ניתן השירות תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי המרכז או שהורשה ע"י המפקח.
- 23.11. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי ה"מרכז". לפני תחילת העסקתו של כל עובד, יהיה עליו כאמור, לחתום על סודיות ולהתחייב לפעול בהתאם להוראות ה"משרד".
- 23.12. קווי המרכז ישמשו אך ורק את יעדי המרכז וכל השיחות המנהליות יבוצעו מקווים אחרים.
- 23.13. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה זמנית, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הקבלן. המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא בוצעה בה כל פעילות במשך 30 דקות.

24. ניגוד עניינים

- 24.1. המציע מצהיר בזאת כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת ו/או התחייבות שלו ו/או של מי מהמועסקים על-ידו ו/או של מי מטעמו לבין מתן השירות נשוא מכרז זה.
- 24.2. מציע אשר קיים לגביו כל חשש לניגוד עניינים, לא יהיה רשאי לקחת חלק במכרז זה, בכל דרך שהיא.
- 24.3. הקבלן מתחייב לא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין מתן השירות לפי תנאי מכרז זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
- 24.4. הקבלן מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 24.5. הקבלן מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשד כי במהלך עבודתו עבור ה"משרד", על פי תנאי מכרז זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לביצוע החוזה

להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב למשרד ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור ה"משרד" להמשיכה, אם יינתן.

24.6. מובהר בזאת כי ה"משרד" יהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתו, מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים.

25. ביטוחים

25.1. הקבלן מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת ה"משרד" ולהציגם ל"משרד", כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן.

25.2. ביטוח חבות מעבידים

25.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

25.2.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד, ו - 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנת ביטוח.

25.2.3. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

25.3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

25.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

25.3.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב.

25.3.3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

25.3.4. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

25.4. ביטוח אחריות מקצועית

25.4.1. הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית בקשר להקמה, ניהול והפעלה של "מרכז המענה המאווש" עבור ה"משרד" בהתאם למכרז וחווה עם ה"משרד".

25.4.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו וכל 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 ה"מרכז" עבור ה"משרד". ובהתאם למכרז וחווה עם ה"משרד".

25.4.3. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

25.4.4. גבול האחריות לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב.

25.4.5. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש.
- הוצאת דיבה – לשון הרע.
- אחריות צולבת.
- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

25.5. כללי

25.5.1. פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

- לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: ה"משרד"
- 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 בכתב רשום לחשב ה"משרד".

- המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי ה"משרד" ועובדיו, ובלבד שהותיר לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
- כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי ה"משרד", והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

25.6. אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הקבלן ל"משרד" עד למועד חתימת החוזה.

25.7. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם ה"משרד", להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח ל"משרד" לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

25.8. בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של ה"משרד", על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

26. העברת ומתן זכויות על ידי הקבלן

לקבלן לא תהיה הזכות להעביר ו/או לשעבד ו/או להסב ו/או להמחות בדרך כלשהי זכות מזכויותיו או חובה מהתחייבויותיו בקשר להסכם או על פיו או הנובעות ממנו, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמתו של ה"משרד" מראש ובכתב, ובהתאם לתנאים שיקבע ה"משרד" לפי שיקול דעתו.

27. אחריות ושיפוי

27.1. הקבלן יישא באחריות מלאה כלפי ה"משרד" לכל נזק לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו במישרין או בעקיפין ל"משרד", לקבלן, לעובדיו ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' שהוא, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהיה פטור מאחריות לכל נזק כאמור.

27.2. הקבלן יפצה את ה"משרד" בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את ה"משרד" בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הקבלן אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.

27.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזאת כי היה ויגרם נזק גוף אשר הקבלן אחראי לו, כאמור לעיל, ועקב כך יהיו העובד מטעם הקבלן או בני משפחתו זכאים לתשלומים מה"משרד", מתחייב בזאת הקבלן לשפות את ה"משרד" בגין תשלומים אלה ובגין כל תשלום אחר שהוא עלול להתחייב בו.

ה. ההצעה

28. הצהרת המציע

הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים, מוסכמים ונהירים למציע וכי יש לו כל הידע, המידע, האמצעים והכישורים הדרושים לצורך מתן השירות.

29. תוקף ההצעה והתחייבות המציע

- 29.1. הצעת המציע עפ"י תנאי המכרז תהיה בתוקף למשך 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- 29.2. ה"משרד" רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם.
- 29.3. המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יחתום על הסכם ההתקשרות כדוגמת נספח כ"א, עפ"י דרישת המשרד תוך 14 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה בכתב

- 29.4. חוזר בו המציע מהצעתו ו/או נמנע מלקיימה, יהיה ה"משרד" רשאי לחלט את ערבות המכרז, כולה או מקצתה, בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות ה"משרד" לפי כל דין.
- 29.5. המציע מתחייב, כי במידה ויזכה במכרז יעמיד לרשות ה"משרד", במועד חתימת החוזה, "ערבות ביצוע" כאמור בסעיף 41 להלן.
- 29.6. מובהר בזאת כי המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ללא קשר לתוצאות הליך המכרז.

30. היעדר חובות לרשם החברות/שותפויות

- 30.1. תנאי מוקדם להתקשרות המשרד בחוזה עם המציעים הזוכים, יהיה הצגת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 30.2. נסח כאמור ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: <http://www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim> בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

31. תכולת ההצעה

המציע יגיש הצעה טכנית והצעה כספית. ההצעות יוגשו בנפרד **בשתי מעטפות נפרדות וסגורות**, אשר יוכנסו למעטפה ללא זיהוי פרטי המציע אלא פרטי המכרז בלבד.

31.1. ההצעה הטכנית

הצעה זו תכלול את פירוט הנושאים הבאים:

- 31.1.1. הדיוור ואמצעים של ה"מרכז", כנדרש בסעיף 13 לעיל.
- 31.1.2. מערכת ה-C.C של ה"מרכז" המוצעת, כנדרש בסעיף 14 לעיל.
- 31.1.3. מערכת המחשוב והתקשורת, כנדרש בסעיף 15 לעיל.
- 31.1.4. ניסיון המציע, הגוף המציע בעבודות: הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים, כנדרש בנספח ו'.
- 31.1.5. פרטי לקוחות הנוכחים והצפויים של המציע עד סוף שנת 2013 בהתאמה לנספח ז'.
- 31.1.6. פרטי ממליצים ודרכים ליצירת קשר ישיר של לקוחות, שקבלו או שמקבלים עדין שירות מהמציע בין השנים 2010 עד 2013:
 - 31.1.6.1. מוקד טלפוני מאויש הכולל מעל 40 עמדות שירות (לפחות 3 ממליצים).
 - 31.1.6.2. שירות SMS נשוא המכרז (לפחות 2 ממליצים).
 - 31.1.6.3. שירות צ'אט נשוא המכרז (לפחות 2 ממליצים).
- 31.1.7. פרטים אודות מנהל הפרויקט כנדרש בסעיף 12.1.5.1 לעיל.
- 31.1.8. תוכנית עבודה ולוח זמנים להקמת מרכז המענה המאויש בהתאמה לנספח ה'.

31.2. ההצעה הכספית

- 31.2.1. ההצעה הכספית תוגש על פי הנוסח המפורט בנספח ח' ובה המציע ינקוב במחירים המוצעים עבור מענה וטיפול בפניות השונות ל"מרכז" ואופציות לאספקת שירותים עתידיים נוספים ל"משרד".

הערה – הצעת מחיר למענה גבוהה או נמוכה תפסל.

- 31.2.2. המחירים ינקבו בשקלים חדשים ויכללו את כל הוצאותיו של המציע במתן השירות לרבות: הקמה, רכישה, פיתוח, תפעול, שכר, הוצאות סוציאליות, תקורה, רווח, מס שכר ומעסיקים וכיו"ב וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 31.2.3. המחירים המוצעים לא יכללו מע"מ.
- 31.2.4. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי התמורה הנקובה בהצעת הקבלן תהיה סופית ולא ישולם לקבלן כל סכום מעבר לתמורה זו, מלבד תשלום מע"מ כחוק.

32. המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

- 32.1. קבלה על רכישת מסמכי המכרז. כמפורט בסעיף 35.2 במסמכי המכרז.

- 32.2. תצהיר המציע על עמידת המציע בתנאי סף להשתתפות במרכז כמפורט בסעיף 3 במסמכי המכרז (נספח י"א).
- 32.3. מענה המציע לכל דרישות המכרז. כולל אישור וחתימת מורשה חתימה על כל עמוד של מסמכי המכרז.
- 32.4. הצעת המציע:
- 32.4.1. לוח זמנים להקמת מרכז המענה הטלפוני (נספח ה').
- 32.4.2. ניסיון הגוף המציע בעבודות: הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאויש בהתאמה לדרישות המכרז. (נספח ו')
- 32.4.3. פרטי לקוחות המציע (סעיף ז')
- 32.4.4. מכתבי המלצות של לקוחות המציע כנדרש בסעיף 31.1.6 לעיל.
- 32.4.5. ההצעה הכספית (נספח ח').
- 32.5. מסמכים הקשורים לגוף המציע:
- 32.5.1. תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו 1976 (נספח ט')
- 32.5.2. אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 32.5.3. טופס פרטי המציע (נספח י')
- 32.5.4. אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע לכל אחת מהשנים 2010, 2011, 2012 (נספח יב').
- 32.5.5. אישור רו"ח לגבי היקף העסקת עובדים וכמות עמדות נציגי השירות ב"מרכז", בחודש דצמבר 2012 (נספח י"ג)
- 32.5.6. עידוד נשים בעסקים במידה ורלוונטי (נספח יד').
- 32.5.7. אישור רו"ח לעניין העדר הערת עסק חי (נספח כ').
- 32.6. מסמכים הקשורים במנהל הפרויקט
- 32.6.1. התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע (נספח טו').
- 32.6.2. קורות חיים ותעודות השכלה.
- 32.6.3. תצהיר בפני עו"ד על היעדר רישום פלילי.
- 32.7. ערבויות, אישורים והתחייבויות
- 32.7.1. ערבות הגשת ההצעה (דוגמת נספח טז')
- 32.7.2. התחייבות לעריכת ביטוחים. (נספח י"ז)
- 32.7.3. התחייבות המציע לשמירת סודיות (נספח י"ט).
- 32.7.4. העדר ניגוד עניינים (נספח י"ח)
- 32.8. דוגמת ההסכם חתום כנדרש ע"י מורשי החתימה על כל עמודי ההסכם.

33. הגשת ההצעה

- 33.1. כל הצעה תוגש בשפה העברית בחמישה (5) עותקים חתומים. עותק אחד ישמש כמקור וארבעה (4) עותקים נאמנים למקור. הצעת המשיב תכלול תוכן עניינים. כל עמוד בהצעה ימוספר.
- 33.2. בנוסף יוגש עותק של ההצעה כולל כל הנספחים על גבי מדיה מגנטית בפורמט Microsoft Word.
- 33.3. בנוסף לאמור לעיל יגיש המציע עותק אחד נוסף של ההצעה, בה יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה סוד מסחרי או מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים. עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית" (ראה סעיף 39: זכות עיון). ועדת המכרזים תבחן את ההצעות ותחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי באם מדובר בסוד מסחרי. אין חובה להגיש עותק כאמור. נמנע המציע מלהגיש עותק כאמור בסעיף קטן זה, או לחלופין הגיש עותק מושחר ללא שצורף אליו מכתב ההנמקה כאמור, יחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין כל מידע סודי בהצעתו. מודגש בזאת, כי בסימון מידע כלשהו בהצעה כ"סוד מסחרי", יראו את המציע כמוותר במפורש על זכות העיון, ככל שקמה לו על פי דין, במידע המקביל במהותו, בהצעות המשתתפים האחרים במכרז.
- 33.4. על המציע לשים את ההצעה בתוך מעטפה חתומה וכפולה. אל המעטפה יוכנסו כל המסמכים המפורטים בסעיף 32, לרבות הערבות ההצעה כמפורט בסעיף 40 להלן וכן את כל מסמכי המכרז, כולם חתומים על ידי המציע. על גב המעטפה החיצונית יציין המציע את מס' המכרז ומהות ההצעה המוגשת ("מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש").

33.5. הצעת המחיר תוגש בתוך מעטפת המכרז במעטפה נפרדת. מעטפה זו תיפתח רק באם עמד המציע בתנאי הסף וקיבל ציון של 75% ומעלה בשלב השני בו נבדקת איכות ההצעה. על גב המעטפה הפנימית יצוין שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון שלו.

33.6. המעטפה החיצונית תיסגר בצורה אשר מבטיחה כי לא תפתח בשוגג.

33.7. את ההצעות על המציעים להפקיד בתיבת המכרזים **במשרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים**, רח' בנק ישראל 5, ירושלים, בניין ג'נרי A, קומה 0 (בכניסה לספריה), ביום **27.10.2013 בשעה 12.00**. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים בתום המועד הנקוב לעיל לא תידון. משלוח ההצעה בדואר או על ידי שירות הובלה כלשהו יהיה באחריותו הבלעדית של המציע.

33.8. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המכרז או נספח כלשהו ממסמכי המכרז. ה"משרד" רשאי לראות בכל שינוי, תיקון או הוספה שיעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את ההצעה.

33.9. כל מסמכי המכרז הם רכוש ה"משרד" והם נמסרים למציע למטרת הגשת הצעות בלבד. אין המציע רשאי להעתיקם, לצלמם, להעבירם לאחר, לאפשר לאחר לעיין בהם או להשתמש בהם, או בכל חלק מהם למטרה אחרת כלשהי.

33.10. מובהר בזה כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים. עם זאת רשאי ה"משרד" לבחור בחלק מההצעה וליישמה בחלקים ו/או בשלבים.

33.11. **מובהר בזאת למציע כי חל איסור על הגשת הצעה משותפת לשתי חברות, או לחברת אם וחברת בת, והמציע יהיה ישות משפטית אחת בלבד.**

33.12. **הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים ונהירים לו, וכי הם מקובלים ומוסכמים עליו.**

34. בדיקת ההצעות

34.1. קביעת הציון הסופי של ההצעות תיעשה על פי השקלול כדלקמן:

34.1.1. ניקוד מרכיבי המחיר הכולל (ראה נספח ח') יהווה **70% מהציון הסופי**.

34.1.2. ניקוד מרכיבי האיכות הכולל יהווה **30% מהציון הסופי**.

34.2. בדיקת ההצעות תתבצע ב- 3 שלבים כדלקמן:

34.2.1. שלב ראשון (שלב א')

בשלב הראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף. מציע שלא יעמוד בעצמו בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.

34.2.2. שלב שני (שלב ב')

בשלב השני תיבדק איכות ההצעה של המציעים שעמדו בתנאי הסף. ההצעות תוערכנה בציונים בין 0%-100% על פי המשקלות והתבחינים הבאים:

טבלת משקלות ותבחינים לבדיקת איכות ההצעות

מס"ד	הנושא	תבחינים	משקל %
1.	פרויקטים מענה קולי מאויש (בהתאמה לנספח ו'1)		
1.1		3 פרויקטים	3
1.2		4-5 פרויקטים	7
1.3		6-7 פרויקטים	11
1.4		8 פרויקטים ומעלה	15
2.	פרויקטים להודעות SMS (בהתאמה לנספח ו'2) הכוללים הודעות SMS (לחודש)		
2.1	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	5,000-10,000	1.5
2.2	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	10,001-20,000	3
2.3	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	20,001-30,000	5

2.4	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	מעל 30,000	7.5
3.	פרויקטים לשירותי צ'אט בזמן אמת (בהתאמה לנספח ו'3), שירותי צ'אט בחודש		
3.1	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	501-1,000	1.5
3.2	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	1,001-1,501	3
3.3	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	1,501-2,000	5
3.4	פרויקטים הכוללים ביחד בחודש	מעל 2,000	7.5
4.	מספר שנות פעילות בהקמה , ניהול והפעלת מרכזי מענה טלפוניים מאוישים. (לפרט בהצעה)		
4.1		3-5 שנים	1
4.2		6 שנים – 8 שנים	3
4.3		מעל 8 שנים	5
5.	כמות כ"א מקצועי של המציע , לא כולל קבלני משנה (נדרש לפרט בהצעה)		
5.1		אנשי פיתוח (בעלי תואר אקדמי / הנדסאי) לשירותים יישומיים ומערכות מידע ותקשורת וכן הנדסאים/ טכנאים , בעלי הסמכות יצרן לשירות ותחזוקת ה"מרכז"	2
5.2		מדריכים לקליטה, השמה והדרכת נציגי השירות במוקדים.	3
6	שביעות רצון לקוחות לשנים 2010 - 2013 (ראה סעיף 31.1.6 לעיל)		
6.1		המלצת לקוחות אשר קבלו שירותי מענה טלפוני מאוישים (לפחות 3 המלצות)	6
6.2		המלצת לקוחות אשר קיבלו שירותי הודעות SMS (לפחות 2 המלצות).	2
6.3		המלצת לקוחות אשר קיבלו שירותי צ'אט בזמן אמת (לפחות 2 המלצות).	2
7	ותק ממוצע של עובדים כנציגי שירות נכון לסוף שנת 2012 (בהתאם להצהרת המציע בנספח י"ג)		
7.1		7 חודשים עד 12 חודשים	3
7.2		13 חודשים עד 16 חודשים	5
7.3		17 חודשים עד 20 חודשים	7
7.4		מעל 20 חודשים	10
8	מצגת הספק המציע		
	המצגת תתקיים במועד ובמקום שיקבע על ידי ה"משרד" , בתיאום עד 3 ימי עבודה ותכלול : מתודולוגית העבודה והניהול ליישום ומימוש הפרויקט, איכות הצוות המקצועי והניהולי המוצע ל"משרד" בפרויקט, מומחיותו וניסיונו של המציע בהספקת השירותים הנדרשים ל"משרד" בפרויקט וכן איכות המערכות הטכנולוגיות הן בחומרה והן בתוכנה המוצעות לשימוש ומימוש הפרויקט.		
9	בדיקת איכות המענה באמצעות לקוח סמוי :		
	ה"משרד" יפעיל בדיקת לקוח סמוי ללקוחות המציע המפורטים בנספח ז', שיעשה על ידי צוות משנה מטעם ועדת המכרזים (10 פניות לכל מציע) הבדיקות יכללו את		

	הנושאים שלהלן: נגישות לשירות, נתב השיחות, רעשי רקע במוקד, מקצועיות השירות, אדיבות, סובלנות, איכות הקלטות הקול בנתב השיחות ובזמן ההמתנה בתור, איכות המענה והמידע המסופק ואספקת השירות בשפה הנדרשת.	
10	אתר המוקד המאויש המוצע ל"משרד" בפרויקט	10
	צוות הבדיקה של המשרד יבקר באתר הספק המציע המוצע ל"משרד" למימוש הפרויקט. צוות הבדיקה יבחן את הנושאים שלהלן: נראות האתר מבחינת סדר, ניקיון ותחזוקה, עמדות העבודה של נציגי השירות, אחמ"ש ומנהלי המוקד: מיקום העמדות, גודלן, נוחות העבודה, אקוסטיקה, תאורה, שילוט ומעברים בשטחי העבודה. וכן, השטחים הציבוריים של האתר, חדרי הדרכה, מנוחה, שירותים ומנהלה. הערה - ה"משרד" רשאי לבקר באתר ה"מרכז" לצורך התרשמות גם ללא תיאום מוקדם וזאת במהלך בדיקת הצעות הספקים המציעים.	
11	סה"כ	100

- רק מציע שהצעתו האיכותית קבלה ציון 70% ומעלה, תיבדק הצעתו הכספית (במקרה בו מספר ההצעות שהשיגו ציון איכות של 70% ומעלה יהיה נמוך משלוש, רשאי יהיה ה"משרד" להעלות לשלב הבחירה הבא את שלושת ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר) אף אם הן נמוכות מ- (70%).

34.2.3. שלב שלישי (שלב ג')

34.2.3.1. בשלב השלישי יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים שעברו את שלב ב'. ההצעות הכספיות תנותחנה על מרכיביהן (בהתאמה לנספח ח'), יחושב המחיר המשוקלל ויקבע הניקוד למחיר לכל הצעה.

34.2.4. בשלב האחרון יבוצע שקלול כל הציונים של המציע כמפורט להלן:

A - ציון מרכיב האיכות.

B - ציון מרכיב המחיר.

P - סך כל ציון המשוקלל של המציע (ב- %)

$$P = (A \times 0.3) + (B \times 0.7)$$

34.3. המציע אשר קיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר יהיה הזוכה במכרז.

34.4. אם לאחר שקלול ההצעות, קיבלו 2 הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה (כמוגדר בנספח ט"ז למכרז), תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורפו לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

ו. מנהלה

35. רכישת מסמכי המכרז

35.1. מסמכי המכרז מפורסמים באתרי האינטרנט שכתובתם: MR.GOV.IL. www.pirsum.gov.il (אתר מינהל הרכש הממשלתי), וניתן לעיין בהם דרך אתרי האינטרנט הנ"ל ללא תשלום.

35.2. תשלום דמי השתתפות במכרז: רשאי להגיש הצעה למכרז רק מציע אשר שילם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1000 ₪. סכום זה לא יוחזר למציע בכל מקרה. המציע ישלם את דמי ההשתתפות בבנק הדואר לחשבון משרד התחבורה והבטיחות בדרכים מס' 0246185. על שובר התשלום יש לציין במפורש: "מכרז מספר 13/12 למתן שירותי מרכז מענה קולי למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים"

35.3. מובהר בזאת כי רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי סף להשתתפות במכרז.

36. שאלות והבהרות

36.1. מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם מוזמן לפנות בכתב אל רבקה אלמודאי, באמצעות דוא"ל rivkaa@mot.gov.il עד ליום 1.9.2013 שעה 12:00. הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע ומספרי הטלפון והפקס שלו

וכן כתובת דוא"ל. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור.
באחריות המציע לוודא הגעת השאלות בטלפון 02-6663067
36.2. שאלות ההבהרה יועברו במתכונת הבאה:

מספר סידורי	פרק	מספר סעיף	פירוט השאלה

36.3. כל תשובה או הבהרה תימסר בכתב, לאחר אישור ועדת המכרזים. מציעים המבקשים לקבל תשובות לשאלות הבהרה שהוגשו על ידי מציעים אחרים יעבירו את פרטיהם כאמור בסעיף 36.1. מציע אשר לא ימציא את פרטיו עד למועד הנקוב לעיל, ייחשב כמי שוויתר על זכותו לקבלת תשובות המשרד לשאלות ההבהרה, של מציעים פוטנציאליים אחרים.
36.4. כל תשובה או הבהרה תישלח בכתב לפונה באמצעות פקס או דוא"ל, על פי המען הרשום במסמכי הפניה, וכן לשאר הפונים מבלי לפרסם את זהות הפונה. רק תשובות והבהרות בכתב תחייבנה את המשרד ויהיו חלק ממסמכי המכרז.
36.5. ועדת המכרזים רשאית להאריך את המועד הקובע בסעיף זה להעברת שאלות וברורים. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שמסר פרטיו כאמור בסעיף 36.1 לעיל
36.6. לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.

37. כנס מציעים

37.1. כנס מציעים יתקיים ביום **18.8.13 בשעה 9:00** באודיטוריום בקומת הכניסה של בניין משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בניין ג'נרי A, ירושלים.
37.2. הנוכחות בכנס אינה חובה. פרוטוקול שאלות ותשובות שעלו בכנס, ישלח לכל רוכשי המכרז.
37.3. המשרד רשאי לקיים פגישות הבהרה נוספות. הודעה על כך תישלח לכל רוכשי המכרז.

38. דרישה למידע נוסף

38.1. ועדת המכרזים רשאית לדרוש ממציע לגלות פרטים נוספים מלאים ומדויקים לכל עניין שלא ניתן בהצעתו להנחת דעתה ואשר נחוצים לדעתה לשם הערכת המציע.
38.2. ועדת המכרזים רשאית, מטעמים שירשמו בפרוטוקול, להזמין מציע לשם בירור פרטים בהצעה וכן פרטים הדרושים לה לשם קבלת החלטתה.

39. זכות עיון

39.1. בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 המשתתפים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעות הזוכות, למעט אותם חלקים אשר מהווים, לדעת חברי ועדת המכרזים, סוד מקצועי או מסחרי.
39.2. מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. שימת לב המציעים מופנית לאמור בסעיף 33.3 לעיל, לעניין הסכמתם המפורשת לויתור על זכות העיון בהצעות המשתתפים האחרים במכרז, ביחס למידע מקביל במהותו למידע שסומן על ידם כ"סוד מסחרי" בהצעתם.
39.3. ועדת המכרזים הינה הגוף המוסמך והבלעדי להחליט מהו סוד מקצועי או מסחרי בהקשר זה. בקשת סודיות תועלה בפני ועדת המכרזים, במידה ותהיה רלוונטית. החלטת הוועדה בעניין זה תהיה סופית ולא ניתנת לערעור.

40. ערבות מכרז

40.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
40.2. כתב הערבות יוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה ה"חייב" לפי נוסח כתב הערבות), בהתאם לנוסח המפורט בנספח ט"ז המצ"ב, בסך של 300,000 ₪. תוקף הערבות יהיה עד ליום 30.1.2014.

- 40.3. בכפוף לשיקול דעתה של וועדת המכרזים, נוסח שונה מהנוסח המצורף בנספח ט"ז לא יתקבל ויגרום לפסילת הצעתו של המציע.
- 40.4. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.
- 40.5. **הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לעיל תיפסל ולא תידון כלל.**
- 40.6. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, בכל מקרה בו לא נבחר זוכה או לא צפוי להיבחר זוכה עד למועד פקיעת תוקף הערבות אשר הוגשה.
- 40.7. הערבות תוחזר למציע אשר הצעתו לא זכתה במכרז לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז.
- 40.8. המשרד רשאי לחלט ערבות זו, כולה או מקצתה, בהתאם לשיקול דעתו בכל מקרה בו המציע לא יעמוד באיזה מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ולדרישות המכרז **ובדגש על התנהגות בחוסר תום לב כלפי המשרד, ערמה, תכסיסנות, חוסר ניקיון כפיים, הצגת מצגי שווא ו/או מידע מטעה ו/או מידע מהותי בלתי מדויק במסגרת ההצעה או ההליך המכרזי.**

41. ערבות ביצוע

- 41.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות, יפקיד הזוכה במכרז, במעמד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית, או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
- 41.2. הערבות תהיה מקורית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, צמודה למדד המחירים לצרכן, לטובת מדינת ישראל – **משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים**, על סך של: 600,000 ₪ כאשר מדד הבסיס הינו מדד המחירים לצרכן הידוע במועד הגשת ההצעות.
- 41.3. ערבות זו תעמוד בתוקף עד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות ומילוי כל ההתחייבויות הזוכה בהתאם למסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר יחתם עימו. במידה ותמומש אופציית הארכת ההתקשרות יאריך הזוכה את הערבות בהתאם, או יעמיד אחרת תחתיה (להלן: **"הערבות המוארכת"**), עפ"י תנאי הערבות המקורית כמפורט בסעיף זה, כך שתעמוד בתוקף עד 90 יום לאחר מועד סיום ההתקשרות
- 41.4. הערבות המוארכת תועבר לידי המשרד בתוך 15 יום מיום שהודע לזוכה על הכוונה להארכת ההתקשרות עמו.
- 41.5. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.
- 41.6. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, לפי שיקול דעתו בכל מקרה בו המציע הזוכה לא המציא למשרד את הערבות המוארכת או בכל מקרה בו לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ובהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.

42. תנית שיפוט בלעדי

סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל דבר ועניין בקשר עם הליך מכרז זה, תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר ירושלים בלבד.

43. שונות

- 43.1. אין המשרד מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא.
- 43.2. המשרד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה המתנה תנאים ו/או בהצעה שחסרה בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, באופן שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כדבעי
- 43.3. ה"משרד" יפעיל מערכת בקרה על פעילות המציע לאורך כל תקופת הפעילות, החל משלב התכנון ועד גמר כל ההתחייבויות הנובעות מההתקשרות בין שני הצדדים..
- 43.4. כשיר נוסף - המשרד שומר לעצמו את הזכות, בהתאם לאיכות ההצעות ועל פי שיקול דעתו המוחלט לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי במכרז, שיהיו המציעים שהצעתם תזכה לניקוד המשווקלל השני והשלישי בטיבו, לאחר המציע הזוכה. היה ומכל סיבה שהיא, לא יחתם חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה על ידי המשרד ו/או לאורך תקופת ההתקשרות לא עמד הזוכה הראשון במכרז בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו, יהא

- רשאי המשרד לאשר התקשרות לגבי מתן השירותים או כל חלק מהם עם הכשיר השני והשלישי שנבחר לפי סעיף זה, על פי סדר זכיותם, בכפוף לאישור ועדת מכרזים.
- 43.5. ה"משרד" רשאי לבטל את כל המכרז, בין היתר אם תוגש הצעה אחת בלבד.
- 43.6. המשרד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המשרד.
- 43.7. ה"משרד" רשאי לקיים מו"מ עם הזוכה.
- 43.8. אין באמור בפרק זה כדי לפגוע בכל זכות קיימת למשרד התחבורה ו/או לועדת המכרזים עפ"י חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או התקנות שעל פיו.

בכבוד רב,

משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

האמור במכרז זה הוא קניינה הרוחני של הממשלה אשר מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך המענה למכרז.

נספחים

נספח א': נתונים בדבר היקף השירותים לשנים 2009-2012

המשרד מספק בשנה שירות למעל 2 מיליון פניות .
25% מהפניות קיבלו שירות במשרד במענה הטלפוני הממוכן.
היתרה קבלו שירות במרכז המענה הטלפוני המאוּש כמפורט להלן:

היקף השירותים בשנת 2008:

הנושא		מספר הפניות
מידע פרטני או סימון בקשה		749,165
תשלומים		88,493
מידע כללי		844,772
סה"כ		1,682,430

היקף השירותים בשנת 2009:

הנושא		מספר הפניות
מידע פרטני או סימון בקשה		696,041
תשלומים		106,676
מידע כללי		657,890
סה"כ		1,460,607

היקף השירותים בשנת 2010:

הנושא		הפניות
מידע פרטני או סימון בקשה		679,131
תשלומים		124,252
מידע כללי		611,279
יבוא אישי של כלי רכב		5,741
סה"כ		1,420,403

היקף השירותים בשנת 2011:

הנושא		מספר הפניות
מידע פרטני או סימון בקשה		708,438
תשלומים		176,963
מידע כללי		607,571
יבוא אישי של כלי רכב		14,134
הנחות לתחבורה ציבורית		22,838
סה"כ		1,529,944

היקף השירותים בשנת 2012:

מספר הפניות		הנושא
727,645		מידע פרטני או סימון בקשה
208,742		תשלומים
570,563		מידע כללי
3,266		יבוא אישי של כלי רכב
12,832		הנחות לתחבורה ציבורית
1,523,048		סה"כ

מובהר בזאת כי הנתונים בנספח זה הינם לצורך אוריינטציה כללית בלבד ואינם מחייבים את המשרד מבחינה כלשהי.
השימוש בנתונים אלו הינו באחריותו המלאה של המציע.

נספח ב': מהות השירותים בנושא רישוי רכב ונהגים

השירותים בנושא רישוי רכב ונהגים כוללים מתן מידע כללי, מתן מידע פרטני וסימון בקשות וכן הזנת פרטי תשלומים.

1. מתן מידע כללי

הקבלן יספק לפונים מידע כללי בנושאי רישוי רכב ונהגים, בהתאם לבקשתם, בנושאים הבאים:

- מיקום וזמני קבלת קהל של משרדי רישוי בארץ.
- מיקום ומועדי מבחנים עיוניים.
- מיקום ומספרי טלפון של ספקים ונותני שירותים מטעם המשרד המבצעים פעילויות כגון:
 - קורסי חובה לנהגים (רענון ונהיגה מונעת).
 - מכוני רישוי לביצוע מבחני רישוי שנתיים לרכב.
 - מכללות המאושרות לביצוע קורסים והשתלמויות מקצועיות, על ידי המשרד והתמ"ת.
 - מכון רפואי לבטיחות בדרכים השייך למשרד הבריאות.
- מידע על כתובות ושעות עבודה של ספקי שירות רישוי רכב ונהיגה
- חיצוניים כגון: תחנות להנפקת רישיון בינ"ל, תחנות צילום,
- אתרים בהם מתקיימים מבחני נהיגה עיוניים (תיאוריה), כתובות להנפקת ר/ש/ל/18.
- מתן מידע בנושא תווי חניה לנכים.
- מידע כללי בנושא עמדה 1 (העמדה הטכנית המצויה במשרדי הרישוי המחוזיים) – מיקום, שעות הפעילות וכיו"ב.
- מידע ומתן הסבר ביחס לטפסים שונים.
- מידע בדבר הרפורמה ברישיונות הנהיגה והרכב.
- הפנייה לאתר האינטרנט של המשרד לצורך הפקת טפסים או קבלת מידע נוסף אחר.
- מידע נוסף כפי שיקבע מעת לעת ע"י המשרד.

2. מתן מידע פרטני וסימון בקשות

2.1 בנושאי נהיגה:

- ווידוא מען הרשום במערכת הממוחשבת. הפניית הפונה למשרד הפנים אם ברצונו בהוספה או בשינוי כתובת. הנחיית פונה מטעם חברה, לשלוח בקשתו בפקס לאגף הרישוי, על גבי נייר מכתבים פורמלי של החברה.
- מסירת מיקום ומועדי מבחנים מעשיים.

- שינוי שם בעל הרישיון (במידה ושונה בקובץ מרשם האוכלוסין של משרד הפנים ולא נקלט במערכת הרישוי).
- סימון בקשה לכפל רישיון (בעקבות רישיון שאבד וכיו"ב).
- סימון בקשה לחידוש רישיון נהיגה.
- סימון בקשה להוצאת רישיון זמני לאחר שינויים (שינוי שם או כתובת).
- סימון בקשה לקבלת מספר נקודות לפי שיטת הניקוד.
- סימון בקשה לקבלת טופס רפואי.

2.2 בנושאי רכב:

- שינוי שם בעל הרישיון (במידה ושונה בקובץ מרשם האוכלוסין של משרד הפנים ולא נקלט במערכת הרישוי).
- סימון בקשה לכפל רישיון.
- סימון בקשה חידוש רישיון.
- סימון בקשה לקבלת טופס (כגון טופס פרטים 1010 המיועד לחברת הביטוח ביחס לרכב שניזוק עד "אבדן גמור" או רכב גנוב, החזר תשלום רכב, בקשת בעל רכב לרישום שעבוד וכיו"ב).

במקרה ובעלות הרכב הינה של חברה, יבוצע האימות באמצעות מס' הרכב וח.פ. החברה.

2.3 הזנת פרטי תשלום

הזנת פרטי כרטיס אשראי ופרטי המשלם שנמסרו, במסגרת בקשה לתשלום רישיון נהיגה ו/או רכב, כפל רישיון וכיו"ב.

מובהר בזאת כי הנתונים בנספח זה הינם לצורך אורנטציה כללית בלבד ואינם מחייבים את המשרד מבחינה כלשהי.

השימוש בנתונים אלו הינו באחריותו המלאה של המציע.

נספח ג': מהות השירותים בנושאים הנוספים

להלן פירוט השירותים בנושאים הנוספים, אשר עשויים להיות משולבים במרכז בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, במהלך תקופת ההתקשרות עם הקבלן.

שירותים בנושא תחבורה ציבורית:

אוכלוסיית הזכאים מטעם ביטוח לאומי להנחות בתחבורה הציבורית עפ"י הקריטריונים הקבועים בחוק (בעלי מוגבלות פיסית, עולים חדשים, אמהות חד הוריות, מקבלי הבטחת הכנסה לתקופות ארוכות וכיו"ב), מונה כ- 450,000 אנשים.

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים אשר מקבל את קובץ הזכאים מביטוח לאומי, מנפיק להם תעודת הנחה ועונה לפנייתיהם בנושאי הזכאות.

שירותי המרכז עשויים לכלול:

- מתן מידע כללי כגון הפנייה לביטוח לאומי.
- מתן מידע פרטני ו/או סימון בקשות כגון בדיקה אם הפונה מופיע ברשימת הזכאים, בדיקה אם נשלחה תעודה, בדיקת הנתונים הרשומים במערכת וסימון בקשה להנפקת תעודה.

שירותים בנושא רכב:

אגף הרכב במשרד מבצע בין יתר פעולותיו, מגוון משימות בתחום ההסמכות המקצועיות הנערכות במקצועות הרכב (פחחות, צבע, מכונאות, מזגנים וכיו"ב), שמאות רכב ובוחני רכב, בתחום היבוא האישי של כלי רכב שונים מחו"ל וכן בנושא מתן רישיונות לסחר, יצור ויבוא של מוצרי תעבורה (כגון חלקי חילוף, שמן מנוע וכיו"ב) משומשים וחדשים.

שירותי המרכז הקשורים באגף הרכב עשויים לכלול:

- שירותים בתחום הסמכות מקצועיות
 - מתן מידע כללי בנושאים כגון מועדי הקבלה באגף הרכב, בתי הספר המורשים למתן הסמכה במקצועות הרכב, דרישות ההסמכה במקצועות הרכב השונים, דרישות להסמכת בוחני רכב, דרישות להסמכת שמאי רכב.
 - מתן מידע פרטני ו/או סימון בקשות עשויים לכלול נושאים כגון מסירת מועד הבחינה שנקבע לפונה, פרטים נוספים ביחס לבחינה, מידע אם תשלום הפונה לבחינה נקלט במערכת, מסירת פרטי מען פונה הרשומים במערכת והנחייתו לפניה למשרד הפנים אם ברצונו להוסיף או לשנות כתובת.
 - קליטת בקשה לשינוי מועד בחינה וסימון בקשה למשלוח טופסי בקשה לקבלת הסמכה (מנהלים מקצועיים, בוחני רכב ושמאי רכב).
- הזנת פרטי תשלום – הזנת פרטי כרטיס אשראי ופרטי המשלם שנמסרו במסגרת בקשה לתשלום אגרת בחינה.
- שירותים בתחום יבוא אישי של כלי רכב מחו"ל עשויים לכלול מתן מידע כללי בנוגע לדרישות ליבוא אישי של כלי רכב (כגון רכב פרטי, רכב מסוג מסחרי, רכב אספנות, רכינוע, קלנועית) מחו"ל.
- שירותים בתחום סחר, יצור ויבוא של מוצרי תעבורה
 - עשוי להינתן מידע כללי ביחס לפעילות היחידה העוסקת בנושא, דרישות והנחיות שונות ובכלל זה בנושאים כגון: מועדי קבלת הקהל ביחידה העוסקת בנושא, הדרישות לקבלת רישיון ייצור של

מוצרי תעבורה, דרישות לקבלת רישיון לסחר של מוצרי תעבורה, הנחיות המשרד בנושאים השונים, הפנייה לטיפול הגורמים הנדרשים וכיו"ב.

חלק נכבד מפעילות מתן המידע הכללי בתחומים יבוא אישי וכן גם סחר, יבוא ויצוא כמפורט לעיל, עשויה להיות כרוכה (אם ינחה לכך המשרד), גם בבקשת הפונה להעברת מסמך, כלומר גם בסימון במערכת (דהיינו טיפול פרטני).

שירותים בנושא רישוי משיטים ורישוי כלי שיט:

הפעילות בנושא שיט מקיפה כ- 15,000 כלי שיט הדורשים רישוי ו- 50,000 אזרחים בעלי תעודת משיט. הנושאים העשויים להיכלל במסגרת שירותי מרכז המענה הטלפוני כוללים בין היתר, את הנושאים הבאים:

- מתן מידע כללי בנושאים כגון מיקום וזמני קבלת קהל של משרדי היחידה לרישוי כלי שיט קטנים ומשיטים, דרישות לקבלת רישיון משיט, מידע כללי בנושא בחינות לקבלת רישיון משיט, הדרישות לקבלת רישיון לכלי שיט חדש, הדרישות לצורך חידוש רישיון כלי שיט ורישיון משיט, מיקום ומועדי מבחנים עיוניים ומעשיים, מועדים לבדיקות כלי שיט, רשימת רופאים מוסמכים ומתן אישור להוצאת רישיון משיט ראשון.

- מתן מידע פרטני ו/או סימון בקשות עשויים לכלול נושאים כגון מסירת פרטי מען הפונה הרשומים במערכת הממוחשבת והנחייתו לפנייה למשרד הפנים אם ברצונו להוסיף או לשנות כתובת, רישום פונה למבחן, סימון בקשה לחידוש רישיון כלי שיט ומשיט, סימון בקשה לכפל רישיון וכיו"ב.

הזנת פרטי תשלום

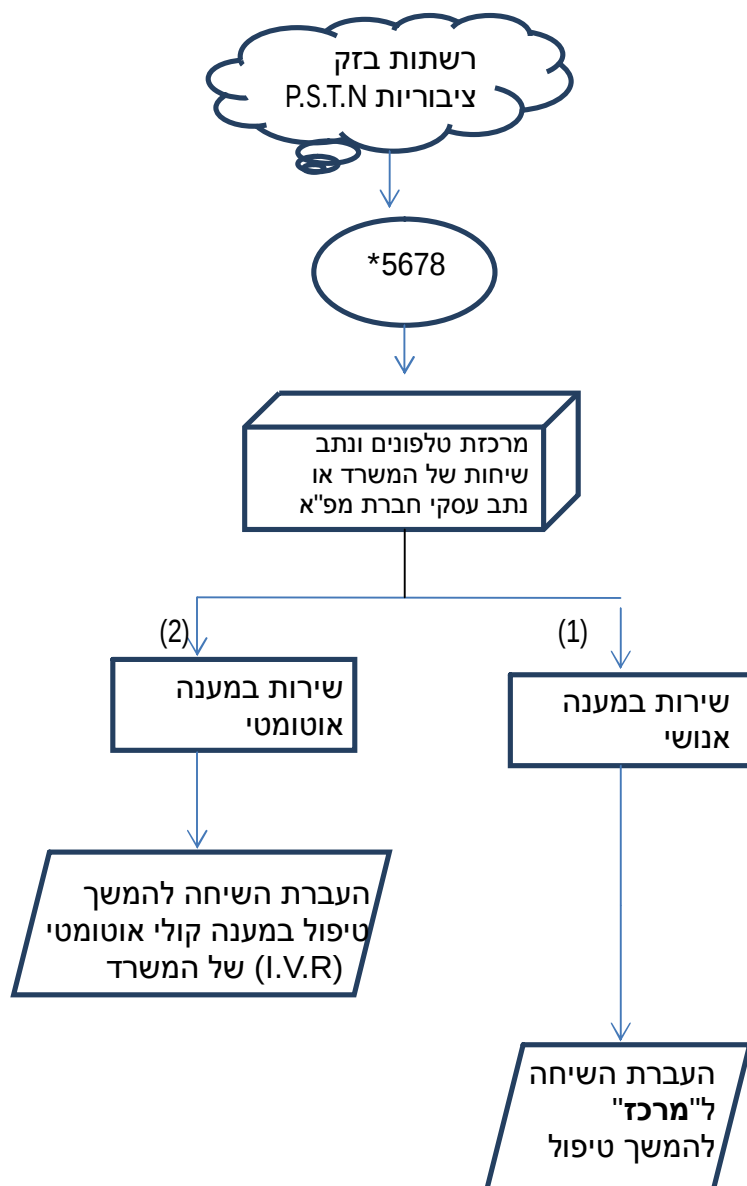
- הזנת פרטי כרטיס אשראי ופרטי המשלם שנמסרו, במסגרת בקשה לתשלום למבחנים העיוניים והמעשיים, אגרות מקדימות לכלי שיט, רישיון כלי שיט, רישיון משיט וכיו"ב.

שירותים בנושא רישוי טייס ושירותים דומים נוספים:

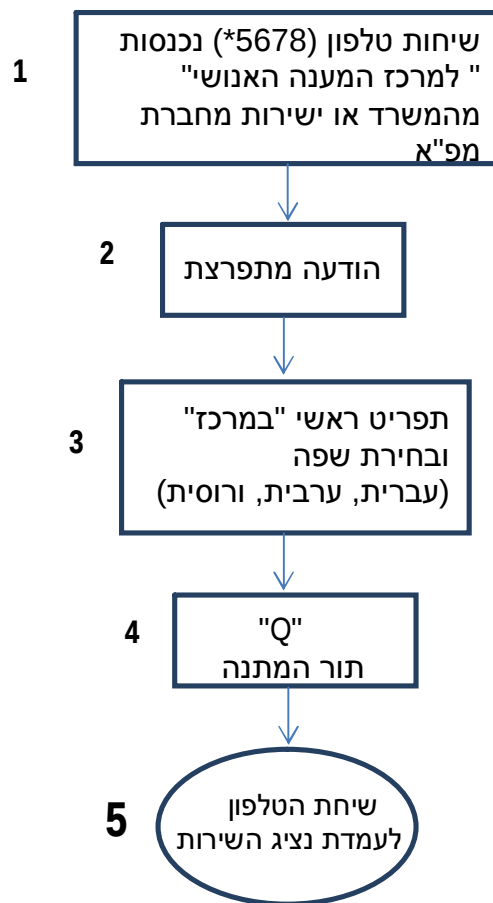
עשויים לכלול שירותים דומים לפעולות המפורטות לעיל.

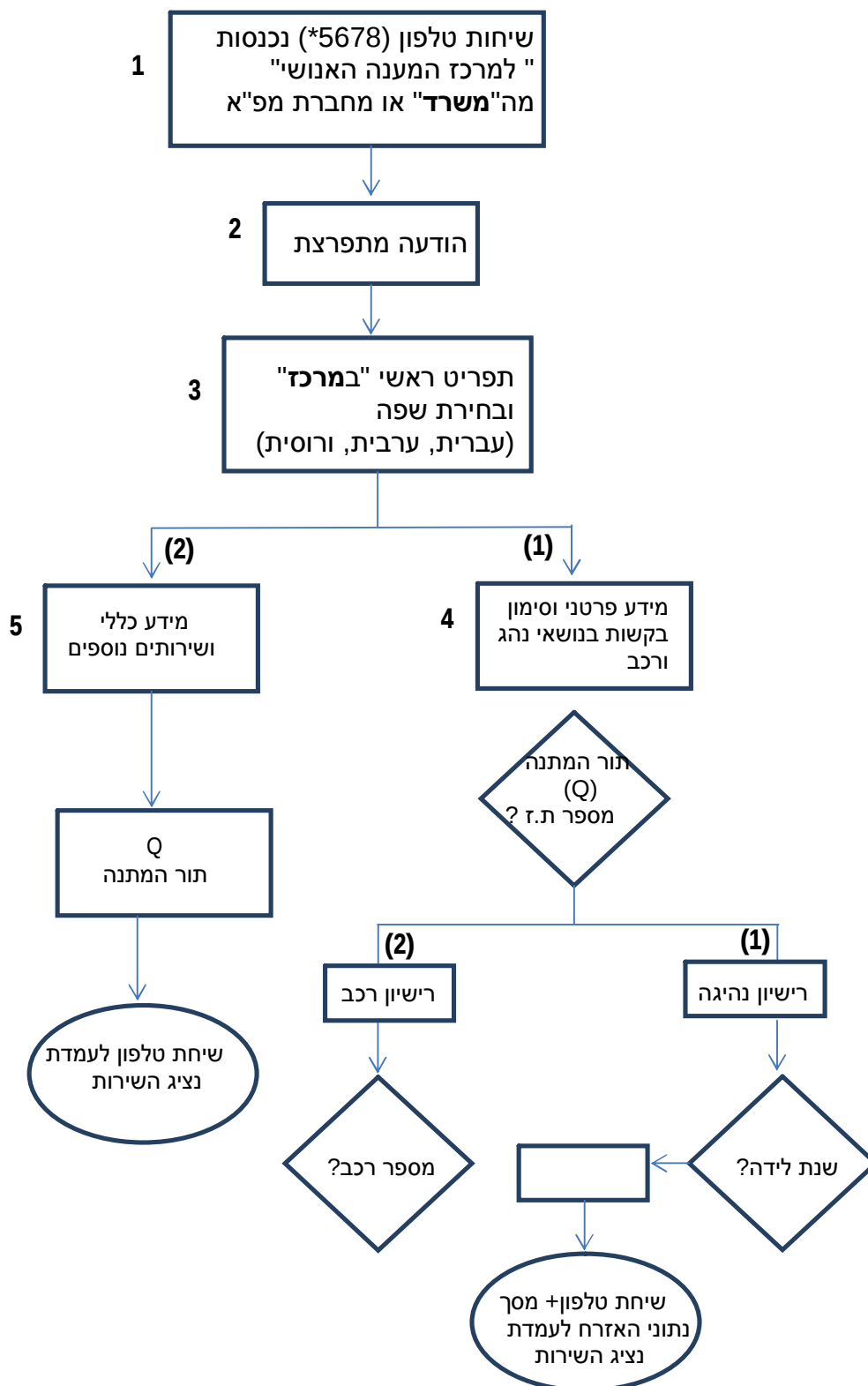
נספח ד': תהליך ההפניה והטיפול בפונה טלפוני למשרד ול"מרכז"

נספח ד'1- תהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני *5678 למשרד.



נספח ז'2 - חלופה א' לתהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני "במרכז"





נספח ה': לוח זמנים להקמת "מרכז המענה המאוש"

מספר	הנושא	התחלה	סיום	משך זמן
1	הכנסת ה"מרכז" לפעילות מלאה ותחילת עבודה	חתימת הסכם	לאחר 3 חודשים	3 חודשים
2	הקמת האתר והמערכות הנלוות			
2.1	הקמת האתר על דרישותיו הפיזיות כמפורט בסעיף 13			
2.2	להעמיד מערכת C.C כמפורט בסעיף 14			
2.3	להעמיד מערכת מחשוב כמפורט בסעיף 15			
3	העמדת משאבים למתן השירות			
3.1	קליטת כוח אדם, העסקתו והכשרתו לאספקת השירותים במרכז כמפורט בסעיף 12			
3.2	הדרכת ה"משרד" לכוח האדם של הקבלן כמפורט בסעיף 12.2.1			
3.3	מבחני הסמכה לנציגי השירות וכ"א התפעולי והניהולי של הקבלן			
4	בדיקות קבלה של ה"משרד" כמפורט בסעיף 11.4.8			
4.1	הכנת מסמכי בדיקות קבלה ל"מרכז" ע"י הקבלן לבדיקת ה"משרד"			
4.2	אישור מסמכי בדיקות קבלה ע"י ה"משרד"			
4.3	ביצוע בדיקות קבלה למרכז ע"י ה"משרד"			
4.4	עדכונים/ שיפורים למרכז ע"י הקבלן בהמשך לדוח ביקורת קבלה של ה"משרד"			

הערה- כל הנתונים יהיו בשבועות עבודה קלנדריים או בימי עבודה (לציין בהצעה).

נספח ו': ניסיון הגוף המציע בעבודות הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים

ו'1 - על המציע לפרט את כל הפרויקטים החל מ- 1.1.2010 במסגרתם ניתנו על ידו שירותי מענה טלפוני מאוישים מהסוג המוצע על ידו במכרז ה"משרד", כמפורט להלן:

1. שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____
סה"כ: _____ חודשים.
מס' ממוצע של עמדות שהופעלו: _____ (מינימום 40 עמדות מאוישות ופעילות)
שפות מתן השירות ע"י נציגי שירות:

תיאור השירות:

2. אחראי על העבודה(מזמין) _____ אחראי על _____
(מציע): _____
שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____ סה"כ: _____
חודשים.
מס' ממוצע של עמדות שהופעלו: _____ (מינימום 40 עמדות מאוישות ופעילות).
שפות מתן השירות ע"י נציגי שירות

תיאור השירות:

אחראי על העבודה (מזמין) _____
אחראי על העבודה ((מציע): _____.

חתימת המציע

תאריך

הערות: יש לצרף דפים נוספים המפרטים את הפרויקטים, לפי הנדרש.

*** חובה על מציע שעבד עם המשרד בכל פרויקט שהוא בשלוש שנים האחרונות למלא גם חלק זה.**

ו'2- על המציע לפרט את כל הפרויקטים החל מ- 1.1.2010, במסגרתם ניתנו על ידו שירותים להודעות SMS מהסוג המוצע על ידו במכרז ה"משרד", כמפורט להלן:

1. שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____
סה"כ: _____ חודשים.
מס' ממוצע של הודעות SMS שנשלחו כל חודש _____
תיאור השירות: _____

אחראי על העבודה (מזמין) _____ . אחראי על העבודה
((מציע): _____
2. שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____ סה"כ: _____
חודשים.
מס' ממוצע של עמדות שהופעלו של הודעות SMS שנשלחו בחודש: _____
תיאור השירות: _____

אחראי על העבודה (מזמין) _____
אחראי על העבודה ((מציע): _____ .

_____ חתימת המציע

_____ תאריך

הערות: יש לצרף דפים נוספים המפרטים את הפרויקטים, לפי הנדרש.

* חובה על מציע שעבד עם המשרד בכל פרויקט שהוא בשלוש שנים האחרונות למלא גם חלק זה.

ו'3- על המציע לפרט את כל הפרויקטים החל מ- 1.1.2010, במסגרתם ניתנו על ידו שירותי צ'אט בזמן אמת מהסוג המוצע על ידו במכרז ה"משרד", כמפורט להלן:

1. שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____
סה"כ: _____ חודשים.
מס' ממוצע של שירותי צ'אט שסופקו בכל חודש:

תיאור השירות:

- אחראי על העבודה (מזמין) _____ אחראי על העבודה
(מציע): _____
2. שם העבודה/ הפרויקט _____ לקוח _____
המזמין / הממליץ _____ טלפון: _____ פקס _____
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה: _____ גמר _____ סה"כ:
_____ חודשים.
מס' ממוצע של שירותי צ'אט שסופקו בכל בחודש: _____

תיאור השירות:

אחראי על העבודה (מזמין) _____
אחראי על העבודה (מציע): _____

חתימת המציע

תאריך

הערות: יש לצרף דפים נוספים המפרטים את הפרויקטים, לפי הנדרש.

* חובה על מציע שעבד עם המשרד בכל פרויקט שהוא בשלוש שנים האחרונות למלא גם חלק זה.

נספח ז': פרטי לקוחות המציע

על המציע לציין את פרטי כל לקוחותיו בעת הנוכחית והצפויים עד סוף 2013, לקוחות להם המציע מספק מענה טלפוני אנושי למעל 1,000 שיחות טלפון בחודש כמפורט להלן: (**הערה** - לפרט כולל הלקוחות המפורטים בנספח ו').

1. **שם הלקוח:** _____ תחום העיסוק: _____
כתובת: _____
טלפון: _____ איש קשר: _____
תיאור פעילות המציע: _____
מספר טלפון גישה לשירות: _____

2. **שם הלקוח:** _____ תחום העיסוק: _____
כתובת: _____
טלפון: _____ איש קשר: _____
תיאור פעילות המציע: _____
מספר טלפון גישה לשירות: _____

3. **שם הלקוח:** _____ תחום העיסוק: _____
כתובת: _____
טלפון: _____ איש קשר: _____
תיאור פעילות המציע: _____
מספר טלפון גישה לשירות: _____
יש למלא דפים נוספים לפי הנדרש.

_____ תאריך
_____ חתימת המציע

נספח ח': ההצעה הכספית

1. הצעות מחיר למענה

התמורה המוצעת על ידי ("המציע") עבור השירותים המפורטים במכרז מספר 13/12 וזאת בעבור מענה לכל פניה בהתאמה במענה אנושי או אוטומטי , הינה כמצוין להלן:

מס"ד	השירות	מחיר מקסימום, מינימום (בש"ח) למענה	מחיר בש"ח למענה אחד
1	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה א'. (סעיף 7.4.4 תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז ללא רובוט אוטומטי).	מחיר מקסימום-2.65 ₪ מחיר מינימום-2 ₪	
2	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה ב': (סעיף 7.4.5 תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי)	מחיר מקסימום-2.25 ₪ מחיר מינימום-1.65 ₪	
3	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות בהודעות SMS בזמן אמת (בהתאמה לסעיף 7.5) בהתאם לכמויות בחודש בתכולה שלהלן: (המחיר יהיה מדורג בהתאם לכמות והתמורה הנדרשת).		
3.1	1 – 10,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70 ₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
3.2	10,001 – 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70 ₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
3.3	מעל 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70 ₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
4	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות צ'אט בזמן אמת (בהתאמה לסעיף 7.5) לכמויות בחודש בתכולה שלהלן: (המחיר יהיה מדורג בהתאם לכמות והתמורה הנדרשת).		
4.1	1- 10,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪	
4.2	10,001 – 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪	
4.3	מעל 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪	

חתימה וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

2. הצעות מחיר באופציה

התמורה המוצעת על ידי ("המציע") עבור השירותים המפורטים במכרז מספר 13/12 וזאת עבור שירות באופציה לשיחות טלפון יוצאות, הינה כמפורט להלן:

מס'	השירות	מחיר מינימום (בש"ח) מקסימום, למענה, מחיר בש"ח למענה אחד
1	מתן שירות טלפוני אנושי של נציגי השירות במרכז לשיחות טלפון יוצאות יזומות של המרכז לאזרח. המחיר לפעילות שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא, המחיר כולל את עלויות שיחות הטלפון.	מחיר מקסימום - 4 ₪ מחיר מינימום - 2.5 ₪

חתימה וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

3. הנחיות כלליות

- כל המחירים המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ, אשר יתווסף אליהם כחוק.
- כל המחירים המפורטים לעיל כוללים את כל סל השירותים ואת כל ההוצאות במתן השירות לרבות: תכנון, הקמה, הפעלה וכיוצא בזה וכל תוספת תשומות שתידרש מה"מציע" לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- המחירים יוצמדו, על פי הוראות החשב הכללי וכמפורט במסמכי המכרז.

חתימת וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

4. מתן ציון על המחיר

4.1 בסעיף זה מובהרת שיטת מתן הציון על הצעת המחיר

א. המשקולות בכל סעיף הינם אך ורק לצורך שקלול הצעת המחיר ואינם מהוות אינדיקציה או התחייבות של ה"משרד" כלפי הזוכה לכמויות שיבוצעו בפועל

ב. לכל תחום שירות נקבע משקל יחסי, בהתאם לטבלת המשקולות שלהלן.

ג. המחיר המשוקלל לכל שירות יחושב ע"י מכפלת המחיר במשקל היחסי של כל שירות.

ד. הצעת המחיר המשוקללת של הספק תחושב ע"י סיכום המחיר המשוקלל לכל שירות.

ה. המציע בעל המחיר הנמוך ביותר יקבל ציון 100. שאר המציעים יקבלו ציון יחסי על פי הנוסחה שלהלן:

X – הצעת המחיר של המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר.

Y – הצעת המחיר של מציע אחר.

הציון של המציע האחר יהיה:

$$\text{ציון מציע} = \frac{100 * Y}{X}$$

X

4.2 טבלת משקלות

ציון המחיר	השירות	מחיר המציע של	משקל התמורה בציון הכללי
A	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה א'. (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז ללא רובוט אוטומטי)	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	40%
B	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה ב'. (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי)	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	40%
מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות בהודעות SMS בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתחולה שלהלן:			
C	1 – 10,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	4%
D	10,001 – 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	2%
E	מעל 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	1.5%
מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות צ'אט בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן:			

ציון המחיר	השירות	מחיר המציע של	משקל התמורה בציון הכללי
F	1 - 10,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	4%
G	10,001 – 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	2%
H	מעל 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	1.5%
I	מתן שירות טלפוני אנושי של נציגי השירות במרכז לשיחות טלפון יוצאות יזומות של המרכז לאזרח. המחיר לפעילות שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא, המחיר כולל את עלויות שיחות הטלפון.	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	5%
X	סה"כ		100%

4.3 ציון מחיר משוקלל (X)

$$X = (A \times 0.4) + (B \times 0.4) + (C \times 0.04) + (D \times 0.02) + (E \times 0.015) + (F \times 0.04) + (G \times 0.02) + (H \times 0.015) + (I \times 0.05)$$

נספח ט': תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

אני החתום מטה, מר _____, נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מספר 13/12 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש שפרסם משרד התחבורה (להלן: "המכרז").

2. המציע, מי שנשלט על ידו, ואם המציע הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו (שליטה – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968), לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה למכרז; ואם הורשע בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעה למכרז;

3. המציע, לרבות חבר בני אדם שנשלט על ידו, ואם המציע הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע, וכן מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר עבודה, ואם המציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – גם חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במתקשר (שליטה – כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשע בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ואם הורשע בעבירה אחת לפי אותו חוק – במועד הגשת ההצעה למכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה, אם הורשע בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – במועד הגשת ההצעה למכרז חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר _____, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר _____, המוסמך לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח י':טופס פרטי המציע

פרטים על הגוף המציע ואיש הקשר למכרז:

1.	שם המציע	
2.	מספר מזהה (מס' חברה / שותפות וכדומה)	
3.	צורת התאגדות (חברה, שותפות)	
4.	תאריך רישום התאגיד	
5.	שמות בעלים / שותפים	
6.	מען המציע (כולל מיקוד)	
7.	מספרי טלפון במשרד	
8.	מספר פקס	
9.	כתובת דוא"ל	
10.	שם איש הקשר למכרז	
11.	טלפון נייד	
12.	כתובת דוא"ל	

שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם (לרבות סוג העניינים לגביהם ניתנה ההסמכה וכן גובה הסכום לגביו הוסמכו לחתום כאמור):

הריני לאשר כי פרטי המציע המפורטים בטופס זה, וכן פירוט מורשי החתימה במציע, נכונים בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, ולהחלטות המוסדות המוסמכים של המציע, ומעודכנים למועד הגשת ההצעה למכרז.

שם מלא עו"ד חתימה וחותמת

נספח יא': תצהיר עמידה בתנאי סף

אני החתום מטה, מר _____, נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מספר 13/12 **מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש"** שפרסם משרד התחבורה, התשתיות והבטיחות בדרכים (להלן: "המכרז").
2. המציע בעל ניסיון ארגוני-תפעולי מוכח בהקמה, ניהול והפעלה של שני פרויקטים לפחות העונים כל אחד מהם לתנאים המצטברים כדלקמן:
 - 2.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים.
 - 2.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
 - 2.3. גודל "מרכז המענה המאויש" שהופעל במסגרתם כולל לפחות 40 עמדות טלפוניות מאוישות בנציגי שירות ופעילות.
 - 2.4. נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.

פרויקט א':

שם הפרויקט: _____; איש קשר מטעם המזמין: _____; מס' טלפון לאיש הקשר: _____; תקופת ההפעלה מיום _____ עד יום _____; מס' עמדות מאוישות: _____.

פרויקט ב':

שם הפרויקט: _____; איש קשר מטעם המזמין: _____; מס' טלפון לאיש הקשר: _____; תקופת ההפעלה מיום _____ עד יום _____; מס' עמדות מאוישות: _____.

3. המציע מציע מטעמו לצורך ביצוע העבודה את מנהל פרויקט מר/גב' _____ שעונה על הכישורים הבאים:

- 3.1. בעל תואר ראשון/שני/שלישי בתחומים _____ (העתק זכאות לתואר/תעודה מצ"ב)
- 3.2. בעל ניסיון **בניהול פרויקט הקמה** של לפחות **"מרכז מענה מאויש"** אחד אשר כלל למעלה מ- 40 עמדות מאוישות ופעילות, בתקופה שמיום 1.1.2010

שם הפרויקט: _____; איש קשר מטעם המזמין: _____; מס' טלפון לאיש הקשר: _____; הוקם ב(חודש/שנה): _____; מס' עמדות מאוישות: _____.

- 3.3. בעל ניסיון בניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" מאויש ופעיל אחד לפחות, אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:

3.3.1. גודל **"מרכז המענה המאויש"** שהופעל במסגרתו כלל לפחות 40 עמדות מאוישות פעילות.

3.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.

3.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.

שם הפרויקט: _____; איש קשר מטעם המזמין: _____; מס' טלפון לאיש הקשר: _____; תקופת ההפעלה מיום _____ עד יום _____; מס' עמדות מאוישות: _____.

4. ברשות המציע קיימת מערכת C.C אשר תשמש את ה"מרכז" במסגרת השירותים נשוא מכרז זה. המערכת כוללת לפחות 200 "יחידות קצה" "לעמדות נציגי שירות" אשר ניתן לכלול בה בנוסף לעמדות הפעילות את כל עמדות נציגי השירות ו"יחידות הקצה" הנדרשות ל"משרד" **"במרכז"**. כדלהלן:

4.1. שם יצרן: _____.

4.2. דגם: _____.

4.3. מהדורה הנדסית של המערכת: _____.

4.4. מהדורת תוכנה: _____.

4.5. תאריך הפעלה: _____.

5. ברשות המציע מערכת C.C הכוללת לפחות את הרכיבים שלהלן ואשר ביכולתם למלא את כל הפעילות והשירותים הנדרשים ל"מרכז", לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה, בהתאמה לשירותים הנדרשים במרכז:

- 5.1. מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
- 5.2. שרתי C.T.I, כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
- 5.3. נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור A.S.R (ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
- 5.4. מערכת SMSC לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטים לקליטה ושידור הודעות SMS.
- 5.5. מערך שירותי צ'אט בזמן אמת, לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטים.
- 5.6. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
 - 5.6.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים: הטלפונים, SMS, וצ'אט.
 - 5.6.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון כולל תמיכה בתקן PCI, להדרכה, תפעול וניהול ה"מרכז" ובקרת ה"משרד".
6. המציע הינו בעל כל האישורים החוקיים המחייבים מהרשויות המוסמכות השונות במקום מתן השירותים לאכלוס המתקן ולמתן השירות מהסוג המבוקש במרכז במתקן המוצע.

זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר _____, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר _____, המוסמך לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח יב' למכרז - אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע בכל אחת מהשנים 2010, 2011 ו- 2012

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו בימים 31.12.2010, 31.12.2011, 31.12.2012

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.10, ליום 31.12.2011 וליום 31.12.2012 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2010, ליום 31.12.2011 וליום 31.12.2012 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד (2).

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) _____ המחזור הכספי של חברתכם לכל אחת מהשנים כדלקמן:

לשנה המסתיימת ביום 31.12.2010 שווה ל - _____ (לא כולל מע"מ);

לשנה המסתיימת ביום 31.12.2011 שווה ל - _____ (לא כולל מע"מ);

לשנה המסתיימת ביום 31.12.2012 שווה ל - _____ (לא כולל מע"מ);

בכבוד רב,

רואי חשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

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

3. האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח י"ג: אישור רו"ח לגבי ותק ממוצע של נותני השירות

לכבוד
ועדת המכרזים
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: מכרז מספר 12 / 13

אני רו"ח _____ מאשר כי מספר נציגי השירות (מוקדנים) שהועסקו ע"י המציע נכון ליום 31.12.2012 הינו _____. הותק הממוצע של עובדים אלו בתעסוקה רצופה אצל המציע נכון ליום 31.12.2012 הוא _____ ימים.

בכבוד רב,

_____	_____	_____
שם מלא	חתימה וחותמת	תאריך

_____	_____
כתובת	טלפון

נספח י"ד: עידוד נשים בעסקים

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

לעניין זה:

- **"אישור"** - אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
 - 0 אם מכחן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - 0 אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- **"אמצעי שליטה"** - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981;
- **"מחזיקה בשליטה"** - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;
- **"נושא משרה"** - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
- **"עסק"** - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל;
- **"עסק בשליטת אישה"** - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור;
- **"קרוב"** - בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא;
- **"תצהיר"** - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

נספח ט"ו: התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז מס' 13/12, אעמיד לרשות משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים, להלן ה"משרד" את מנהל הפרויקט המוצע בהצעתי כמפורט להלן:

מנהל הפרויקט: מר/גב' _____.

ידוע לי, כי כל שינוי בזהות מנהל הפרויקט, צריך להיות מאושר ע"י המשרד וכל שינוי שלא קיבל את אישור המשרד מראש ובכתב עלול להביא לביטול זכייתי וכפועל יוצא לביטול הסכם ההתקשרות שביני ובין המשרד.

כמו כן ידוע לי כי באם יבוטל ההסכם בהתאם לאמור לעיל, יהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו ל"משרד" עקב ביטול הזכייה ו/או ההסכם וכל הכרוך בכך.

בנוסף, ידוע לי כי ה"משרד" יהיה רשאי במקרה זו לחלט הערבות שצורפה למכרז או להסכם.

שם המציע: _____

חתימת המציע: _____

תאריך: _____

נספח ט"ז: ערבות הגשת ההצעה

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז

(ערבות המכרז)

תאריך: _____

שם המוסד הבנקאי: _____

טלפון: _____

פקס: _____

לכבוד

משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

הנדון: ערבות מספר

לבקשת: _____ (להלן: "**החייב**") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך שלש מאות אלף ש"ח (300,000 ₪) אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם מכרז פומבי מס' 13/12 **למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה המאויש"**.
אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף ממועד הוצאתה ועד ליום **30.1.2014**.

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

שם הבנק/חברת הביטוח:

מס' הבנק ומס' הסניף/חברת הביטוח _____
הכתובת _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך _____ שם מלא _____
חתימה/חותמת _____

נספח י"ז: התחייבות לעריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים להלן ה"משרד"

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזאת כי ערכנו למבוטחנו

_____ לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____
בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה המאויש עבור ה"משרד" בהתאם
למכרז וחווה עם ה"משרד" את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד וסך 5,000,000 דולר למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי כל דין, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד", ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

א. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו וכל 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 מענה המאויש" עבור ה"משרד" בהתאם למכרז וחווה עם ה"משרד".

ב. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב;

ג. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- אי יושר של עובדים;

- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש;

- הוצאת דיבה – לשון הרע;

- אחריות צולבת.

- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

ד. הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: ה"משרד".

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 ה"משרד" בירושלים.

3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ועובדיהם, ובלבד שהותור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הקבלן יהיה 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 הקבלן.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי ה"משרד" והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחתימת המבטח

תאריך

נספח יח' - תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים

(בהתאם לסעיף 24 למפרט המכרז)

אני הח"מ, מורשה החתימה של _____ (להלן: "**המציע**"; "**החברה**") והמוסמך כדין לחתום על תצהיר והתחייבות זו מטעם המציע, בתמיכה להצעת המציע למכרז 13/12 **מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש** שפרסם משרד התחבורה (להלן: "המכרז"). מצהיר בזאת כדלקמן:

1. כי המציע או מי מבעלי המניות במציע/השותפים במציע ו/או מי מאנשי הצוות שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, ו/או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, מתחייבים בזאת, כי ימנעו מכל פעולה שיש בה, במישרין ו/או בעקיפין, ניגוד עניינים בין עבודתם על פי מכרז זה לבין עבודות אחרות שהם מבצעים והכל כנדרש בסעיף 24 למסמכי המכרז.
2. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.
3. המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מיידי, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.
4. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, ללא פיצוי כלשהו למציע הזוכה.

המציע מתחייב בזאת שלא להתקשר לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, עם גורם חיצוני או פנימי אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר כי הנ"ל נחתם ע"י מורשה/י החתימה מטעם המציע ומחייב את החברה בכל דבר ועניין, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת וכי יהיה/ו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ו כן, אישר/ו את נכונות ההצהרה וחתמו עליה בפני.

תאריך	חתימה וחתימת

נספח יט': התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשם מדינת ישראל מקבל מ _____ (להלן: "הקבלן") שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז המענה הטלפוני המאוחד (להלן: "השירות").

והואיל והספק ונותני השירותים מטעמו עשויים להיחשף לסודות שהם בגדר צנעת הפרט עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידי במסגרת מתן השירות, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

על החתום:

שם משפחה	תעודת זהות	תאריך	חתימה
----------	------------	-------	-------

נספח כ': אישור רו"ח לעניין היעדר הערת "עסק חי"

תאריך: _____

לכבוד

משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים (להלן ה"משרד")

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז 13/12 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה המאויש"

שפרסם ה"משרד" (להלן: "המכרז").

דיווח רואה חשבון

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני לדווח 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

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למנהל הרכש
הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח כ"א: דוגמת חוזה

דוגמת חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ שנת 2013

ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי:

1. המנהל הכללי - משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

2. חשב משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

המורשים לחתום בשם מדינת ישראל (להלן: "**הממשלה**") מצד אחד;

ל ב י ן

מרח' _____

טל': _____ פקס: _____

(להלן: "**המבצע**") מצד שני;

הואיל: והממשלה מעוניינת בקבלת שירותים להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים, הכל כמפורט בחוזה זה על נספחיו;

והואיל: והממשלה פרסמה לצורך ביצוע העבודה מכרז פומבי מספר 13/12;

והואיל: והצעת המבצע זכתה בהליך הנ"ל על-פי החלטת ועדת המכרזים מיום _____;

והואיל: והמבצע מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את מתן השירותים (כהגדרתם במכרז ולהלן גם: "**ביצוע העבודה**") בהתאם לתנאי חוזה זה;

והואיל: והממשלה מוכנה למסור למבצע את ביצוע העבודה בהתאם לתנאי חוזה זה;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

2. הגדרות

בחוזה זה משמעות ההגדרות והמונחים כמשמעותם ב**נספח א'** לחוזה זה.
"**השירותים**" או "**העבודה**" – מכלול העבודות והשירותים המפורטים במכרז.

3. מהות ההתקשרות

- 3.1. הממשלה מזמינה בזה אצל המבצע, בכפוף לתנאים הכלולים בחוזה זה, והמבצע מתחייב בזה לבצע עבור הממשלה את השירותים, כמפורט בחוזה זה על נספחיו.
- 3.2. הממשלה רשאית לצמצם את היקף השירותים נשוא חוזה זה, לפי שיקול דעתה המוחלט, ואין בכל האמור במסמכי המכרז, ולרבות חוזה זה, כדי להקים התחייבות כלשהי להיקף שירותים מינימלי, נשוא חוזה זה.
- 3.3. אין באמור בחוזה זה כדי להקנות למבצע בלעדיות במתן השירותים.

4. מסמכי ההתקשרות

4.1. לחוזה זה מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנו הנספחים הבאים:

נספח א' (בחוזה זה: " המכרז ")	מסמכי המכרז
נספח ב'	מסמך תשובות לשאלות הבהרה
נספח ג'	הצעת המבצע

4.2. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות בין הוראות חוזה זה להוראות הנספחים יגברו הוראות מסמכי המכרז (**נספח א'**) על הוראות חוזה זה, כאשר הוראות **נספחים א' ו-ב'** יגברו על הוראות **נספח ג'**.

5. הממשלה תבצע חוזה זה באמצעות מנהל אגף הרישוי, או עובד אחר שיוסמך על-ידו (להלן: "**הממונה**").

6. תקופת ההתקשרות

- 6.1. תוקפו של חוזה זה למשך 36 חודשים מיום חתימתו ויתחלק לשתי תקופות: 3 חודשי התארגנות עבורם לא ישולם דבר ו-33 חודשי ניהול והפעלה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- 6.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה על 24 חודשים נוספים בסה"כ.
- 6.3. הארכת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי הממונה וחשב משרד התחבורה, ותועבר למבצע 45 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.
- 6.4. יובהר כי כל הארכה של תקופת ההתקשרות, טעונה אישור ועדת המכרזים במשרד התחבורה.
- 6.5. תנאי להארכת תקופת ההתקשרות עם המבצע, כאמור בסעיף זה, יהיה המצאת נסח חברה/שותפות

עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

6.6. הממשלה תהא רשאית להפסיק את תקופת ההתקשרות, בין היתר, אם העבודה, כולה או חלקה, לא תתבצע לשביעות רצונה המלאה. הפסקת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תינתן למבצע 60 יום מראש. יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי הענין.

התחייבויות המבצע

7.

המבצע מתחייב:

- 7.1. להתחיל בבצוע העבודות הנדרשות בתקופת ההערכות בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה.
- 7.2. להתחיל במתן השירותים לא יאוחר מ-104 יום מיום חתימת החוזה.
- 7.3. לבצע את כל הנדרש כמפורט במפרט המכרז, בהתאם לשינויים שיוכתבו לו מעת לעת בכתב על ידי הממונה וחשב המשרד.
- 7.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8 להלן, להעמיד לביצוע העבודה צוות באיכות וכישורים מקצועיים המתאימים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות המכרז. המבצע מתחייב, כי אם יוחלף עובד או נותן שירות מטעם כלשהו, תשמר רציפות מלאה במידע ובביצוע העבודה.
- 7.5. להעסיק עובדים מנוסים, אחראיים, מקצועיים במספר הדרוש להתקדמות ביצוע העבודה בהתאם להוראות חוזה זה.
- 7.6. לעשות את כל העבודות הדרושות לביצוע העבודה וכן לעשות את כל הסידורים לביצוע יעיל ומעולה שלה.
- 7.7. להיות אחראי כלפי הממשלה לכך שכל עובד ו/או גורם אחר שיפעל מטעמו בביצוע החוזה יפעל בהתאם להוראות החוזה ובמיוחד יעמוד בדרישות החוזה המתייחסות לנסיון, ללוח זמנים, טיב העבודה ושמירת סודיות.
- 7.8. להמציא לפי דרישת הממשלה מעת לעת פרטים ומידע בקשר לדרכי ביצוע וקצב התקדמות העבודה.
- 7.9. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לעשות כל דבר הנדרש והסביר, שמומחה היה עושה לשם ביצוע העבודה על פי חוזה זה.
- 7.10. למלא אחר כל הוראות הממונה ככל שהן אינן סותרות את הוראות החוזה.

8. המבצע מצהיר בזה, כי הינו בעל רקע מקצועי, כוח האדם הנדרש והציוד הנדרש ובהתאם לתנאי המכרז; כי הוא מתחייב בזה לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלאה של הממשלה במומחיות ובמקצועיות הדרושים וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה ולמתן השירותים.

9. המבצע מצהיר כי מנהל הפרויקט מטעמו הוא _____ אשר עומד בכל תנאי הסף הנדרשים לתפקיד, ובעל הניסיון והיכולת הנדרשים למלא תפקיד זה.

10. המבצע מצהיר כי קיימים יחסי עובד מעביד בינו ובין מנהל הפרויקט.

11. המבצע מצהיר כי מנהל הפרויקט ישמש בתפקידו כל תקופת ההתקשרות.

12. היה ותידרש החלפתו של מנהל הפרויקט יעמיד המבצע מנהל פרויקט העומד בתנאי הסף ובעל ניסיון דומה לניסיונו של מנהל הפרויקט ששמו נקוב בסעיף 9 לעיל.

13. תנאי להחלפת מנהל הפרויקט יהיה אישורו בכתב מראש של הממונה.

14. המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה - כולו או חלקו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מאת הממונה.

15. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להורות למבצע לסיים את עבודתו של חבר בצוות העבודה. המבצע יפסיק את עבודתו של חבר הצוות בתוך 30 יום ממועד ההודעה, ויעמיד, בתוך תקופה זו, חבר צוות חלופי

16.

העסקת עובדים

- 16.1. המבצע מתחייב למלא אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים קיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנוהג בענף בו הוא פועל.
- 16.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב המבצע לקיים לגבי העובדים שיועסקו על-ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת את האמור בחוקים הבאים:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.

חוק דמי מחלה, תשל"ז – 1976.

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ד – 1964.

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951.

חוק הגנת השכר, תשכ"ה – 1968.

חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.

חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001.

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) – התשס"ב – 2002.

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957.

- 16.3. מוסכם בין הצדדים, כי במקרה ובכל עת שהיא לאחר חתימת הצדדים על חוזה זה, יחולו או יוטלו מסים או היטלים אחרים, לרבות כל תשלום לביטוח הלאומי על קבלת שירותים ו/או העסקת עובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה או שהועלו השיעורים של המסים ו/או העסקת העובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה, או שהועלו השיעורים ו/או המסים ו/או ההיטלים ו/או תשלומי החובה הקיימים, יחולו כל אלה על המבצע.

- 16.4. המבצע יעביר לממונה תלושי משכורת ופרטים אחרים בדבר תנאי העסקת העובדים בכל עת שיתבקש לעשות כן על-ידו.

17.

תקופת חסימה

המבצע מתחייב בזאת כי לא יערך כל שינוי במבנה הבעלות בו במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, אלא אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב של הממשלה.

18. ביטוחים

הקבלן מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציגם למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן.

18.1. ביטוח חבות מעבידים

18.1.1. הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

18.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד, ו - 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנת ביטוח.

18.1.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

18.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

18.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

18.2.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב.

18.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

18.2.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

18.3. ביטוח אחריות מקצועית

18.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו וכל 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 מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.3.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

18.3.4. גבול האחריות לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב.

18.3.5. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

18.3.5.1. מרמה ואי יושר של עובדים.

18.3.5.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש.

18.3.5.3. הוצאת דיבה – לשון הרע.

18.3.5.4. אחריות צולבת.

18.3.5.5. הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

18.4. כללי

18.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

18.4.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.4.1.2. 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 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.4.1.3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

- 18.4.1.4. הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 18.4.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
- 18.4.1.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם 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.
- 18.4.2. אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הקבלן למשרד התחבורה עד למועד חתימת החוזה.
- 18.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד התחבורה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 18.4.4. אין בכל האמור בסעיף הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

19. אחריות המבצע

- 19.1. המבצע בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן דהוא.
- 19.2. המבצע יפצה את הממשלה על כל נזק, שייגרם לממשלה, או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.
- 19.3. למען הסר ספק, המבצע מקבל על עצמו אחריות מלאה **לרבות אחריות מקצועית** לכל אבדן ו/או נזק -בין נזק לגוף ובין נזק לרכוש, ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] או לפי כל דין אחר, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.
- 19.4. אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת המבצע לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או תשלום שתידרש לשלמו ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת המבצע על פי חוזה זה.

20. חובת סודיות

- 20.1. המבצע מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, לאפשר גישה, או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה, או בתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפניה או לאחר מכן, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודה כמפורט בחוזה זה ובנספחים לו או אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב על-ידי הממשלה.
- תשובת הממשלה לבקשת המבצע תינתן על-ידי הממונה בכתב בתוך 30 יום מיום קבלתו את הבקשה לפרסום הידיעה.
- 20.2. כל המידע שיגיע למבצע במסגרת ההתקשרות עם הממשלה לביצוע העבודה, לרבות התוצרים והתפוקות, הדו"חות והנתונים שייאספו במהלך העבודה (הכל להלן: "**המידע**"), יהיה בבעלותה המלאה והבלעדית של הממשלה והמבצע לא יהיה רשאי להעביר את המידע לגורם אחר, או לעשות בו כל שימוש מעבר לשימוש הנדרש לצורך ביצוע מטלות ההתקשרות ולהשגת יעדיה. המבצע מצהיר בזאת, כי ידוע לו, שהעברת המידע לאדם זר, בניגוד להוראות הסכם זה, עלולה להסב למשרד נזק משמעותי בהיבטים שונים.
- 20.3. עם סיום תקופת ההתקשרות עם המבצע או הפסקתה, מתחייב המבצע להמשיך ולשמור על סודיות המידע, לא לעשות בו כל שימוש ולא להעבירו לגורם אחר, אלא אם ניתן אישור הממונה כאמור בחוזה בסעיף 15.1 לעיל.

20.4. המבצע מצהיר בזה כי ידוע לו, כי אי-שמירת סודיות כאמור, מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

20.5. המבצע מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על-ידי עובדיו, סוכניו וכל המועסקים על-ידו וכן מי מטעמו שיעסוק במתן השירותים, ומתחייב להחתים את כל המועסקים על ידו ו/או מי מטעמו כאמור במתן השירותים נשוא הסכם זה, על טופס שמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח יט' למסמכי המכרז.

20.6. עם דרישת הממונה וכן במועד סיום ההתקשרות או בהפסקתה מתחייב המבצע להעביר לממשלה את המידע באמצעות מדיה מגנטית או בכל דרך נאותה, על פי דרישת הממשלה. כן יעביר המבצע כל מידע הנמצא אצלו על גבי נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת.

20.7. יובהר כי המבצע לא יותיר ברשותו כל מסמך או מדיה מגנטית שהגיעו אליו, באופן ישיר או עקיף, במסגרת עבודתו, ולא יעשה מהם כל העתק.

אבטחת מידע

21.

21.1. המבצע יהיה אחראי כלפי המשרד על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים ומדיה מגנטית.

21.2. המבצע ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא חוזה זה. המבצע יציג בפני הממונה, על-פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.

21.3. המבצע ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

21.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הקבלן בזאת לנקוט באמצעי האבטחה הבאים:

21.4.1. הקבלן לא יעסיק לצורך מתן השירות עובד אלא אם יציג תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד, על היעדר רישום פלילי (ראה סעיף בנושא "כח אדם" לעיל).

21.4.2. זאת ועוד, לכל עובד אשר עוסק במתן השירות ועבודתו מחייבת גישה כלשהי למחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה כרטיס זיהוי (TOKEN) של חברת RSA SECURID שיאפשר לו בלבד גישה כאמור, או כרטיס זיהוי אחר, כפי שיוורה המשרד.

21.4.3. הקבלן ירכוש ישירות, כתנאי לתחילת פעילותו, מספר כרטיסי זיהוי, כמספר העובדים המורשים להשתמש במערכת. עלות כרטיס אחד היא \$58 לא כולל מע"מ. הספק הנוכחי הוא חברת קומדע.

21.4.4. כרטיס הזיהוי יהיה אישי. העברת כרטיס מעובד לעובד תותר רק כאשר הפסיק עובד את פעילותו במתן שירות.

21.4.5. הקבלן מתחייב לרכוש את כרטיסי הזיהוי ואמצעי האבטחה המפורטים לעיל מהחברה המצוינת לעיל או חברת אחרת, כפי שיוורה הממונה.

21.4.6. במקרה בו כרטיס זיהוי כאמור, נפגם, יחוייב הקבלן לרכישת כרטיס זיהוי חלופי.

21.4.7. בכל מקרה תוקף הכרטיסים ל-3 שנים כאשר בתומן יידרש הקבלן לרכוש כרטיסים חדשים.

21.4.8. הקבלן מתחייב לשלם למשרד סכום של \$150 (לא כולל מע"מ), לכל כרטיס, לצורך רכישת רישיונות לתוכנת ההזדהות. הסכום כאמור ישולם למשרד במקביל לרכישת כרטיסי הזיהוי המפורטים בסעיף 21.4.3 לעיל, ובהתאם להנחיות הממונה.

21.5. הקבלן יאפשר לממונה למנהל ולמפקח כהגדרתם וכן לכל מי שאושר על ידם, להיכנס לאתר בו ניתן השירות על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונוהל העבודה. לשם כך יאפשר הקבלן למשרד לראיין את העובדים, להיכנס לכל קובץ מחשב הקשור במתן השירות ולעיין במסמכים אחרים הנוגעים לו.

21.6. המערכת המחשובית של המרכז תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.

21.7. הכניסה למערכת המחשוב של המרכז תיעשה באמצעות הרשאות אישיות.

21.8. אתר המרכז יהיה אתר נעול וסגור מחוץ לשעות הפעילות.

- 21.9. במסגרת שעות הפעילות הכניסה לאולם בו ניתן השירות תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי המרכז או מי שהורשה ע"י המפקח.
- 21.10. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי המרכז. לפני תחילת העסקתו של כל עובד, יהיה עליו, לחתום על סודיות ולהתחייב לפעול בהתאם להוראות המשרד.
- 21.11. קווי המרכז ישמשו אך ורק את יעדי המרכז וכל השיחות המנהליות יבוצעו מקווים אחרים.
- 21.12. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה זמנית, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הקבלן. המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא בוצעה בה כל פעילות במשך 30 דקות.
- 21.13. הגיבוי לקבצים הקיימים, הקבצים היעודיים הנוספים, המידע הכללי באינטרא – נט וקובץ הבקשות הינם באחריות המשרד.

ניגוד עניינים

22.

- 22.1. המבצע, לרבות מי מטעמו המועסקים במתן השירותים לפי חוזה זה (ובכלל זה גם קבלני משנה מטעמו), מתחייבים שלא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין עבודתו לפי תנאי חוזה זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
- 22.2. המבצע מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 22.3. המבצע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשש כי במהלך עבודתו עבור הממשלה, על פי תנאי חוזה זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לבצע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
- 22.4. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.
- 22.5. המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מיידי, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.
- 22.6. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחילוט ערבות הביצוע המופקדת.

זכויות קניין

23.

- 23.1. מוסכם בזה כי בכפוף לתשלום בגין העבודה כאמור בסעיף 27 להלן, כל הזכויות בעבודה, מכל סוג שהוא, קנייניות ואחרות, לרבות זכויות בחישובים ובדו"חות שהוכנו על-ידי המבצע, הן רכוש הבלעדי של הממשלה, והמבצע מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על-ידי הממשלה, על-מנת לרשום זכויות, כאמור, על-שם הממשלה, על-פי כל דין.
- 23.2. הממשלה תהיה זכאית לתבוע ולקבל מהמבצע במהלך ביצוע העבודה, או לאחר מכן, כל מידע, מסמך, או דבר הקשור לעבודה.
- 23.3. על אף האמור בכל דין לא תעמוד למבצע זכות עיכבון בעבודות.

ביטול ההסכם

24.

- על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה זה, הממשלה רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא חוזה זה או מקצתו לידי גמר, על-ידי מתן הודעה על כך בכתב למבצע לפחות 45 יום מראש. במקרה זה תשלם הממשלה למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שבוצעה בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אי קבלת נסח חברה/שותפות תוך 30 ימים ממועד דרישת הממונה, יהווה

עילה להפסקת ההתקשרות המשרד עם המבצע.

יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, ובחתימתו על חוזה זה, המבצע מוותר על כל טענה כאמור ולרבות טענה בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים בגין ביטול החוזה.

מהות הקשר בין הצדדים

25.

25.1. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי חוזה זה אינם יוצרים אלא יחס בין מזמין לקבלן המבצע הזמנות, במידה שהמדובר הוא באחריות או חובות הממשלה, הבאים מכוחה, ו/או המועסקים על-ידה, כלפי המבצע והמועסקים על-ידו, וכי בכל מקרה, לא יתקיימו כתוצאה ממתן השירותים לפי חוזה זה, יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין המבצע ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסקים על ידי המבצע בקשר עם מתן השירותים, ועל בסיס הצהרה זו נקבעה תמורת השירותים.

25.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מי מעובדי המבצע, תהיה התמורה לפי הסכם זה, בסך 50% מהתמורה הנקובה בהצעת המבצע למכרז (להלן: "**התמורה המופחתת**").

25.3. במקרה כאמור, ייערך חישוב מחדש של התשלום המגיע למבצע בגין מתן השירותים, על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "**החישוב החדש**") והמבצע מתחייב להשיב לממשלה כל סכום שהתקבל על ידו, בקשר עם תמורת מתן השירותים לפי חוזה זה, מעבר לחישוב החדש.

25.4. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים, כי לא תהיינה למבצע ולמועסקים על-ידו בביצוע חוזה זה כל זכויות של עובדים אצל הממשלה, והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדים בממשלה, ולא לכל פיצויים ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע חוזה זה ו/או ביטולו, או סיומו ו/או הפסקת ביצוע העבודה, מכל סיבות שהן.

25.5. הממשלה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על-ידי המבצע ובמידה שקיימת חובה, על-פי כל דין, לנכות למטרות אלה סכומים משכר המועסקים על-ידי המבצע, ייעשה הדבר על-ידי המבצע ובאחריותו.

25.6. היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין, כי עובד, או עובדים של המבצע, או מי מטעמו הנם עובדים של המשרד, בין ביחד עם המבצע ובין בנפרד, כי אז מתחייב המבצע לפצות ולשפות את המשרד, מייד לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום ללא יוצא מן הכלל, שהמשרד יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לנ"ל.

26. הממשלה מתחייבת בזה לעשות ככל יכולתה להעמיד לרשות המבצע את כל המידע והנתונים שברשותה, הנחוצים למבצע לשם ביצוע העבודה.

התמורה ותנאי התשלום

27.

27.1. הממשלה תשלם, למבצע עבור מתן השירותים ויתר התחייבויותיו על-פי חוזה זה את תמורת העבודה, **לפי העלות לפעולה שהציע המציע בהתאם לסוג השירות שניתן, ובהתאם להצעת המחיר נספח ח' להצעת המבצע למכרז, בהתאם לכמות הפעולות בחודש ולאחר ביצוע קיזוז פיצויים מוסכמים:**

השירות	מחיר בש"ח למענה אחד
מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה א'. (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז ללא רובוט אוטומטי).	
מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת	

	בהתאם לחלופה ב': (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי)
מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות בהודעות SMS בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן:	
	1 – 10,000 לחודש
	10,001 – 20,000 לחודש
	מעל 20,000 לחודש
מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות צ'אט בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן:	
	1- 10,000 לחודש
	10,001 – 20,000 לחודש
	מעל 20,000 לחודש
	מתן שירות טלפוני אנושי של נציגי השירות במרכז לשיחות טלפון יוצאות יזומות של המרכז לאזרח. המחיר לפעילות שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא, המחיר כולל את עלויות שיחות הטלפון.

- 27.2. המשרד לא ישלם עבור שיחות בין פונה למוקדן(טלפוניה או צ'אט) שנמשכו עד 10 שניות או במקרים בהם הפונה המתין בתור יותר מ- 180 שניות בטרם קבלת השיחות
- 27.3. המשרד לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה נטש את הפניה לשיחות לפני הכניסה לתור ההמתנה במרכז.
- 27.4. המשרד לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה המתין לקבלת השיחות ונטש את התור לפני קבלת השיחות
- 27.5. המשרד לא ישלם במקרים בהם הפונה נטש את הפניה לשיחות לפני הכניסה לתור ההמתנה במרכז.
- 27.6. התשלומים יבוצעו לאחר קיזוז פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 31 להלן.
- 27.7. התשלום יבוצע אחת לחודש, בכפוף לאישור הממונה בדבר עמידת המבצע בהתחייבויותיו.
- 27.8. לכל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.
- 27.9. מחיר השירות כולל את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיוור, מחשוב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתדרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 27.10. לא ישולם דבר בגין תקופת ההיערכות.
- 27.11. התשלומים המגיעים למבצע ישולמו לו כנגד מסירת חשבון מפורט וצירוף הדוחות המפורטים בסעיף 30 לממונה ואישורם על ידו.
- 27.12. התשלומים ישולמו למבצע תוך 45 יום מיום הגעת חשבון מפורט וחשבונית לממונה ובהתאם לאישורו.

27.13. מובהר ומודגש בזאת, כי בכל מקרה של מחלוקת באשר למספר השיחות לחיוב המשרד, יגברו הנתונים שברשות המשרד, על הנתונים שבידי המבצע.

27.14. הצמדה:

- 27.14.1. בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
- 27.14.1.1. **יום הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.
- 27.14.1.2. **שכר המינימום** – שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.
- 27.14.1.3. **מדד הבסיס** – זהו שכר המינימום במשק או מדד המחירים לצרכן הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.
- 27.14.1.4. **מדד קובע** – שכר המינימום או המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.
- 27.14.1.5. **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 27.14.2. **כללי ההצמדה יהיו כדלהלן:**
- 27.14.2.1. 80% מהצעת המחיר תוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.
- 27.14.2.2. 20% מהצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן,
- 27.14.2.3. בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
- 27.14.2.4. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד או בשכר המינימום ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד או משכר המינימום הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
- 27.14.2.5. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד או שכר המינימום, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד או שכר המינימום על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.
- 27.14.2.6. ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.

מודגש בזאת, כי ככל שיחליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, עקב עיכוב בהשלמת השירותים, אשר מקורו באי עמידה של המבצע בהתחייבויותיו המבצע לא יהיה זכאי להצמדה כלשהי של תמורת השירותים, במשך תקופת הארכת ההתקשרות.

28. קיצוז ועיכוב

מבלי לגרוע מזכויות הממשלה לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאית הממשלה לקזז ו/או לעכב, כל סכום שיגיע לממשלה מהמבצע, ולרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו לממשלה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו בקשר עם ביצוע החוזה, מכל סכום אשר יגיע למבצע מהממשלה.

29. ערבות ביצוע

- 29.1. להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה עם חתימת חוזה זה, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח, צמודה למדד המחירים לצרכן בסך **600,000 ₪** שתוקפה מיום חתימת החוזה ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות (להלן: "**הערבות**").
- 29.2. במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה באותם תנאים ויחולו עליה הוראות סעיף זה.
- 29.3. הממשלה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתה, לרבות במקרים הבאים:
- 29.3.1. המבצע לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.
- 29.3.2. המבצע הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת

התקשרות נוספת.

- 29.3.3. המבצע ערך שינוי במבנה הבעלות בניגוד לאמור בסעיף 17 לעיל.
- 29.3.4. בתום תקופת ההתקשרות לא העביר המבצע את העבודה בצורה מסודרת לממשלה או למי מטעמה.
- 29.3.5. תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם לממשלה על ידי מעשה או מחדל של המבצע או מי מטעמו.
- 29.4. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של המבצע לפי חוזה זה.
- 29.5. חילטה הממשלה את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 29.3 לעיל, מתחייב המבצע להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט בסעיף 29.1 לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

דוחות:

- 30.1. הספק הזוכה יפיק מ"רשם השיחות", המהווה חלק מהמערכת הממוכנת שברשותו, דוחות סטטיסטיים חודשיים ושנתיים לגבי היקף ומהות הטיפול בפניות במרכז. הדוחות ישמשו, בין היתר, לבדיקת עמידת הקבלן בהתחייבויותיו ולהתחשבות עימו.
- 30.2. יודגש בזאת כי כל הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות **מערכת** מקוריים, מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הקבלן). הקבלן יצרף לדוחות אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.
- 30.3. הספק הזוכה ימסור את כל הדוחות החודשיים והאישורים מרואה החשבון/עורך הדין למנהל, מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהחמישי לחודש עבור החודש הקודם. הדוחות יצורפו לחשבון המוגש למשרד.
- 30.4. דוחות שנתיים יועברו על ידי הקבלן בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית). כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.
- 30.5. על הקבלן להגיש את הדו"חות המפורטים במסמכי המכרז.
- 30.6. המשרד רשאי לדרוש מהספק הזוכה דוחות סטטיסטיים נוספים ללא תשלום. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י המשרד ובמבנה אשר יתואם עמו.

פיצויים מוסכמים

- 31.1. פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה ונטישות (טלפוניה וצ'אט) ואי-מענה להודעת SMS
- 31.1.1. המשרד יפעיל מערכת פיצוי מוסכם אשר תופעל בגין איחור במתן המענה האנושי ע"י נציג השירות ונטישת הפניות לשירות ב"מרכז". וזאת לאחר כניסת השיחה לתור המתנה לקבלת שירות מנציגי שירות ב"מרכז".
- 31.1.2. הפיצויים המוסכמים כאמור הינם תוצאה של פניות (טלפוניה, וצ'אט) אשר נענו באיחור (לאחר 20 שניות ומעלה) ע"י נציג שירות או לא הגיעו כלל לנציגי השירות. (נטשו לפני המענה)
- 31.1.3. שיעורי הפיצויים המוסכמים על איחור במתן המענה על ידי נציג השירות ונטישות פונים יהיו כדלקמן:
- 31.1.3.1. פיצויים בגין זמן המתנה בתור למענה:

זמן המתנה למענה (טלפוניה או צ'אט)	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות (כולל)	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	25
מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל)	50
מעל 180 שניות	100 (הטיפול בפניה ללא תשלום)

31.1.3.2. פיצויים בגין נטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

זמן ההמתנה עד לנטישה (טלפוניה או צ'אט)	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות כולל	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	15
מעל 40 שניות	30

31.1.4. **חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל שיחה בנפרד ולא על הממוצע - הפיצויים יופחתו מהסכום הכללי לתשלום לאותו חודש.**

31.1.5. חישוב הפיצויים המוסכמים לאיחור במתן שירות ולנטישה יבוצע על פי התעריף של פניה של אותו חודש לפי הנוסחה הבאה: כאשר החישוב יהיה לכל סוג הפניה לשירות בנפרד (טלפוניה או צ'אט):

31.1.5.1. סה"כ פיצויים לזמן המתנה בתור למענה מעל 20 שניות

$$(A \times 0.25) + (B \times 0.50) \times T$$

A = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתנו בתור למענה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

B = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתנו בתור למענה מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל).

T = תעריף הפניות המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

31.1.5.2. סה"כ פיצויים לנטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

$$(C \times 0.15) + (D \times 0.30) \times T$$

C = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

D = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 40 שניות.

T = תעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

31.1.6. פיצויים בגין אי מענה להודעת SMS

31.1.6.1. ה"משרד" יפעיל מערכת פיצויים מוסכמת אשר תופעל בגין אי מתן מענה אוטומטי או מענה אנושי להודעות SMS.

31.1.6.2. שיעור הפיצוי המוסכם יהיה 25% מתעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

31.1.6.3. חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל הודעות ה-SMS בחודש ויהיה: הסיכום של כמות הפניות ב-SMS שלא נענו כפול התעריף של הפניה, כפול 0.25.

31.1.7. נטישות ואיחורים במענה בהיקף חודשי של למעלה מ- 25% יהוו הפרה יסודית של ההסכם.

31.1.8. ה"משרד" רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של המציע, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. ה"משרד" יפעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, גורם פנימי או

חיצוני (משרד רו"ח) לביצוע בקרה על ההתחשבות הכספית שבין הקבלן ו"המשרד", בכל הקשור לחיובים ולפיצויים מוסכמים.
31.1.9. מודגש בזה כי ה"משרד" לא יאשר בקשות מצד הקבלן, לקיזוזם של פיצויים מוסכמים, עקב עומס פניות ל"מרכז" או סיבה אחרת כלשהי.

32. שיפוי

חויבה הממשלה לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי חוזה זה חב בו המבצע בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד המבצע או עובד של הממשלה או של צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, ולרבות חיוב הנובע מהפרת הסכם זה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו, תהא היא זכאית לשיפוי ופיצוי מלא מאת המבצע על כל נזק שנגרם לה כאמור בגובה אותו סכום בתוספת כל הוצאותיה לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעתה בגין האמור, בתוספת הצמדה והמבצע יחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהממשלה תגיש לו דרישה ובה פירוט הוצאות שנגרמו לה כאמור. הממשלה תודיע למבצע על כל מקרה שהיא נתבעת על פי סעיף זה.

33. בקורת

- 33.1. המבצע מתחייב למסור את כל הדוחות המפורטים בסעיף 30 לעיל.
- 33.2. המבצע מתחייב לאפשר במתקניו את פעילות הביקורת המפורטת במסמכי המכרז.
- 33.3. המבצע מתחייב בזה לאפשר לממונה ו/או למבקר המשרד ו/או לחשב המשרד, או למי שמונה לכך על ידם בכתב, לערוך אצלו בקורת מקצועית בכל הנוגע למילוי תנאי חוזה זה.
34. המבצע מתחייב לא להסב לאחר חוזה זה, או חלק ממנו, ולא להעביר, או למסור לאחר כל זכות, או חובה, הנובעים מחוזה זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הממשלה מראש ובכתב.
35. ניתנה הסכמת הממשלה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את המבצע מהתחייבות ואחריות, או חובה כלשהי על-פי כל דין ולפי חוזה זה.
36. הפר המבצע הוראה מהוראות חוזה זה, רשאית הממשלה, נוסף על זכויותיה על-פי כל דין וחוזה זה, לראות חוזה זה כמבוטל לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמבצע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה, תוך הזמן שנקבע בהודעה. כן רשאית הממשלה לראות את החוזה כממשיך להיות בתוקף, ולעשות בעצמה, או באמצעות אחרים את העבודה שהמבצע חייב לעשות על-פי חוזה זה, וזאת על חשבון המבצע.
37. ויתרה הממשלה למבצע על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה, או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה. כל ויתור, ארכה, או הנחה מטעם הממשלה, לא יהיה בר-תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על-ידי הממשלה.
38. סמכות השיפוט הבלעדית בכל ענין הנובע מחוזה זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.
39. כל שינוי בחוזה זה לא יהיה בתוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.
40. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן:

הממשלה: משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.

המבצע: כמצוין במבוא לחוזה זה.

וכל הודעה, שתשלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המבצע

הממשלה

חתימת מורשה/י החתימה

מנכ"ל משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות
והבטיחות בדרכים

תאריך החתימה

תאריך החתימה

חותמת המבצע

חשב משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות
והבטיחות בדרכים

תאריך החתימה