

משרד ראש הממשלה

**מכרז פומבי מס' 40/12**  
**למתן שירותי מענה טלפוני**  
**אנושי לאגף פניות ציבור**  
**של משרד ראש הממשלה**

תשרי תשע"ד, ספטמבר 2013

## תוכן עניינים

הזמנה להציע הצעות	<b>פרק א'</b>	
טופס הצעת מחיר	<b>פרק ב'</b>	
הסכם	<b>פרק ג'</b>	
נספחים	<b>פרק ד'</b>	
הנחיות עבודה למוקדנים	נספח א1	
הנחיות לרישום פרטים ולאופן הדיווח	נספח א2	
רשימת משרדי ממשלה	נספח א3	
רשימת שרים וסגני שרים	נספח א4	
אישור על כיסוי ביטוחי	נספח ב'	
נוסח הערבות הבנקאית	נספח ג'	
רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות	נספח ד'	
הצהרה על סודיות	נספח ה'	
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	נספח ו'	
הצהרה בדבר היעדר הרשעות קודמות	נספח ז'	
תצהיר כי המציע אינו "קבלן כוח אדם", כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996	נספח ח'	
טבלת עזר למציע	נספח ט'	

פרק א'

# הזמנה להציע הצעות

**הנדון: הזמנה לקבלת הצעות מחיר למכרז פומבי מס' 40/12 לצורך התקשרות בהסכם מסגרת למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה**

**1. מהות המכרז**

- 1.1 משרד ראש הממשלה (להלן – "המשרד" או "המזמין") מבקש לקבל הצעות לצורך התקשרות בהסכם מסגרת לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של המשרד.
- 1.2 השירותים יכללו הפעלת מוקד טלפוני אנושי לקליטת כל השיחות הנכנסות לאגף פניות הציבור, הכל בהתאם למפורט להלן.
- 1.3 מסמכי המכרז נוקטים לשון זכר, אולם כל מקום בו מופיעה לשון זכר ייקרא אף בלשון נקבה במשמע.

**2. השירותים**

- בסעיף זה יובא להלן תיאור תמציתי של עיקרי השירותים נשוא המכרז. יודגש כי מדובר בתמצית כללית בלבד והתיאור המלא, המפורט והמחייב של תנאי ההתקשרות, הוא זה המצוי בפרק ג' (ההסכם) ובפרק ד' (נספחים).
- 2.1 המציע הזוכה יפעיל מוקד טלפוני אנושי, אליו יופנו השיחות הטלפוניות הנכנסות לאגף לפניות ציבור במשרד ראש הממשלה (להלן – "המוקד").
  - 2.2 המשרד מעריך כי למוקד יגיעו בין 60-15 שיחות ביממה, שהן כ-500-1,200 שיחות בחודש, אולם המשרד אינו מתחייב לכמות שיחות מינימאלית או בכלל.
  - 2.3 המוקד יפעל בימים א'-ה' (למעט ימי חג ושבתון) בשעות 07:00-19:00; ביום ו' וערבי חג - משעה 07:00 ועד שעה לפני כניסת השבת/חג. בזמנים בהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.
  - 2.4 המענה לפונים יהיה מענה אדיב, סבלני ורהוט, וכן מענה באופן שיבטיח כי הן זמן ההמתנה הממוצע והן משך השיחה לא יעלה על דקה אחת.
  - 2.5 רישום השיחות הנכנסות ופרטיהן יתבצע באמצעות תוכנה מתאימה וכן יופקו דו"חות יומיים וחודשיים עבור המשרד.
  - 2.6 למשרד יסופק קו חדש, מבלי לשנות את המספר הקיים, אליו יופנו השיחות הטלפונית הנכנסות לאגף לפניות הציבור.

2.7 המוקד יאויש ע"י המציע הזוכה בצוות עובדים בעל כישורי-עבודה ואיכות גבוהים, שיידע את השפה העברית על בוריה ואת השפה האנגלית ברמה טובה, וייקלט רק לאחר תהליך סינון.

2.8 ביכולתו של המציע הזוכה להפעיל את המוקד במתכונת של "קו חם", בהתראה של שעתיים מראש.

2.9 ביכולתו של המציע הזוכה לחתום על ההסכם בתוך שבעה ימי עבודה מיום שתימסר לו הודעה בכתב בדבר בחירת הצעתו, וכן להתחיל בהפעלת המוקד בתוך שני ימי עבודה מיום החתימה על ההסכם.

2.10 ביכולתו של המציע הזוכה לספק את האמצעים הדרושים לצורך מתן שירותי מענה טלפוני אנושי, ובכלל זה מקום לאכלס את המוקדנים, מערכות טלפוניות, קווי טלפון, מערכות מחשוב ועוד.

### 3. תקופת ההתקשרות

3.1 תקופת ההתקשרות עם המציע שייבחר תהיה למשך שלוש שנים ממועד חתימת ההסכם עימו, החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_, (להלן: "תקופת ההסכם").

3.2 למשרד שמורה זכות הברירה (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, בכפוף לאישור ועדת המכרזים של המשרד ובכפוף להוצאת הסכם הארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד.

### 4. תנאים מקדימים (תנאי סף)

רשאים להשתתף במכרז רק מציעים העונים על כל התנאים הבאים:

4.1 המציע מנהל ספרים כחוק ובעל אישורים תקפים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו-1976.

4.2 ככל שהמציע הוא תאגיד – התאגיד רשום כדן בישראל במרשם הרשמי הרלוונטי (רשם החברות/שותפויות).

4.3 ככל שהמציע הוא תאגיד – לחובת המציע לא קיימים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת הצעה. ככל שהמציע הוא חברה, לא נרשמה החברה ברשם החברות כחברה מפרת חוק או כחברה בסטאטוס של התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

4.4 המציע (ואם המציע הוא תאגיד – מנהליו ובעלי השליטה), לא הורשע בעבירה שנושאה פסקאות, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו- 414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

4.5 המציע צירף ערבות להצעה, כנדרש בסעיף 7 להלן.

4.6 למציע ניסיון של 4 שנים לפחות במתן שירות מענה טלפוני אנושי.  
4.7 המציע מעסיק צוות של 20 מוקדנים לפחות, דוברי עברית רהוטה, אשר כל אחד מהם בעל ניסיון של שנה לפחות במתן מענה טלפוני.

**התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.**

**על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתו בתנאים המפורטים לעיל, כמפורט בסעיף זה ובסעיף 5 להלן.**

## **5. אישורים ומסמכים נדרשים**

על המציע לצרף להצעתו שני עותקים חתומים בכל עמוד ועמוד של כל מסמכי מכרז זה ונספחיו הרצ"ב וכן את המסמכים הבאים :

5.1 במידה והמציע הינו גוף מאוגד :

5.1.1 העתק מאישור רישום התאגיד ברשם הרשמי הרלוונטי.

5.1.2 אישור עו"ד ביחס למורשי החתימה מטעם המציע, וזאת על גבי הטופס להצעת מחיר (פרק ב').

5.1.3 נסח חברה / שותפות עדכני של רשם התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו :

[www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamHachvarot](http://www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamHachvarot)

בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח".

5.1.4 ככל שהמציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור – יש לצרף העתק מאישור ניהול תקין עדכני מהמרשם הרלוונטי.

5.2 אישור מפקיד שומה / רואה חשבון כי המציע מנהל ספרים כדין ורשאי לעסוק עם גופים ציבוריים, וכל האישורים והתצהירים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התש"ל"ו-1976 (נוסח תצהיר כאמור בסעיף 2ב) לחוק הנ"ל - מצ"ב כנספח ו').

5.3 תצהיר כי המציע אינו "קבלן כוח אדם", כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996, בנוסח המצ"ב כנספח ח'.

5.4 תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות בהתאם לאמור בסעיף 4.4 לעיל, בנוסח המצ"ב כנספח ז'.

5.5 פרטים מלאים אודות ניסיון המציע, כוח האדם והאמצעים העומדים לרשותו, בהתאם למפורט בטופס ההצעה (פרק ב').

5.6 כל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, כשהם תקפים.

5.7 ערבות בלתי מותנית, להבטחת מילוי תנאי המכרז, כמפורט בסעיף 7 להלן.

5.8 אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק הנ"ל.

5.9 המלצות של לקוחות קיימים וקודמים, ככל שישנם.

## **6. התמורה**

6.1 על המציע לרשום את התמורה הנדרשת על ידו עבור מתן השירותים. המציע נדרש לתמחר את התמורה באופן הבא:

מחיר לכל שיחה נכנסת (ללא תלות במשך השיחה).

6.2 המשרד מעריך את מספר השיחות הנכנסות בחודש בכ-1,200-500 בחודש. המשרד אינו מתחייב למספרים האמורים או לכמויות מינימאליות כלשהן והנתונים ניתנים לשם הגשת ההצעות ובחינתן במסגרת המכרז בלבד.

6.3 התמורה תהיה נקובה בש"ח, ותכלול את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, ככל שישנם, למעט מע"מ.

## **7. ערבות להבטחת מילוי תנאי המכרז**

7.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה, בסך **1,750 ש"ח**. הערבות תהיה בלתי מותנית, אוטונומית וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כנספח ד' למסמכי המכרז, ותיערך בנוסח נספח ג' המופיע בפרק ד' של מסמכי המכרז.

7.2 הערבות תהיה בתוקף מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות כאמור בסעיף 8.4.3 ועד ליום 12.1.2014.

7.3 המציע לבדו יישא בהוצאות הכרוכות בהגשת הערבות ו/או בהארכתה.

7.4 סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה והוא יחולט, כפיצוי מוסכם מראש, אם יחזור בו המציע מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה, זאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף.

7.5 במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.

7.6 המשרד יהיה רשאי לבקש את הארכת הערבות ב-60 יום נוספים עפ"י שיקול דעתו הבלעדי.

7.7 לא זכה המציע במכרז, תוחזר לו הערבות, תוך 30 יום מהמועד בו התקבלה החלטתה של ועדת המכרזים בנדון.

הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנ"ל או שצורפה אליה ערבות שערכה נמוך מן הנדרש תיפסל על הסף ולא תידון כלל.

7.8 זכה המציע במכרז, יהיה עליו להגיש ערבות לביצוע כמפורט בהסכם (פרק ג'). הערבות תהיה בלתי מותנית, אוטונומית וניתנת לגביה על פי דרישה חד צדדית של המשרד ללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כנספח ד' למסמכי המכרז, ותיערך בנוסח נספח ג' המופיע בפרק ד' של מסמכי המכרז.

7.9 ערבות הביצוע במלואה תעמוד בתוקף עד ל- 60 יום מתום תקופת ההתקשרות.  
7.10 במידה והמשרד יממש את האופציה השמורה לו להארכת תקופת ההתקשרות, יוארך תוקף ערבות הביצוע בהתאם.

## **8. מבנה ותכולת ההצעה**

8.1 הצעת המציע תוגש על גבי טופס הצעת המחיר (פרק ב') בצירוף אישורים ומסמכים כנדרש במסמכי המכרז.

### **8.2 חתימה על ההצעה :**

8.2.1 המציע יחתום חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת בכל מקום בחוברת שבו נדרש לכך במפורש ובכל דף אחר יטביע חותמת.

8.2.2 אם המציע הינו חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך בתקנון החברה או בחוזה השותפות ובתוספת חותמת התאגיד יצורף אישור עו"ד/רו"ח על כך שהחתימה מחייבת את המציע.

### **8.3 הגשת ההצעה :**

8.3.1 הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המוקדמים האמורים לעיל, קרא את חוברת המכרז, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

8.3.2 הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז והכל בלא שינוי ו/או תוספת.

8.3.3 הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות.

### **8.4 אופן הגשת ההצעה :**

8.4.1 המעוניין להשתתף במכרז ישלשל את הצעתו, לתיבת המכרזים במבנה שבכניסה למשרד רה"מ ("הוילה") (אין לשלוח הצעה בדואר) כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשני העתקים** חתומים, כמפורט להלן,

בתוך מעטפה כשהיא סגורה היטב (להלן – "מעטפת המכרז"). על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל סימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן:

**מכרז 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור**

8.4.2 הערבות תונח במעטפה נפרדת, אשר תוכנס לתוך מעטפת המכרז. צילום מטופס הערבות יצורף לחוברת ההצעה.

**יש להקפיד על הכנסת מעטפת המכרז לתיבת המכרזים "האדומה" של משרד ראש**

**הממשלה (ולא של נציבות שירות המדינה הממוקמת באותו מבנה).**

8.4.3 את מעטפות המכרז יש לשלשל לתיבת המכרזים של המשרד, בביתן השמירה ("וילה") בכניסה למשרד ראש הממשלה רח' קפלן 3, ירושלים, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 עד 14:00, וזאת **עד ליום ג' י"א חשוון תשע"ד, 15.10.2013 בשעה 13:00.**

8.4.4 מעטפה שלא תמצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעה כאמור, מכל סיבה שהיא, לא תשתתף במכרז ותוחזר למענה.

**9. בחירת הזוכה במכרז**

9.1 בחירת הזוכה במכרז תיעשה לפי שלבים כמפורט להלן:

9.1.1 בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי הסף) - הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים בסעיף 4 לעיל תיפסל.

9.1.2 בדיקת כל מסמכי ההצעה וצירופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבוניות, רשאית ועדת המכרזים של המשרד לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה הוועדה אחרת מטעמים שירשמו.

9.1.3 שקלול ההצעות שעברו משלב 9.1.1-9.1.2 לעיל, יעשה כמפורט להלן:

- איכות – 40% ;
- עלות – 60%.

9.1.4 **איכות המציע:**

<b>20%</b>	אמצעים וכוח אדם העומדים לרשות המציע לשם מתן השירותים. מעבר לפירוט של המציע כאמור בפרק ב', תהא ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה, לערוך סיור במתקני המציעים לשם התרשמות מן האמצעים העומדים לרשותם.
<b>10%</b>	ניסיון קודם במתן שירותי מענה טלפוני (לרבות היקף הניסיון, סוג השירותים שניתנו, מספר שנות פעילות

	בתחום).
5%	ניסיון קודם במתן שירותי מענה טלפוני למשרדי ממשלה
5%	המלצות ושביעות רצון מהשירותים המוצעים ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה, לקיים שיחות עם לקוחות קודמים בהתאם למופיע בפירוט הניסיון שיינתן ע"י המציע כאמור בפרק ב'.

על המציעים לקבל ציון מינימאלי של 25% לפחות (מתוך 40%) ברכיבי האיכות. מציע שיקבל ציון נמוך מ-25% ייפסל והליך ניקוד הצעתו ייפסק.

#### 9.1.5 מרכיב העלות:

60%	המחיר המוצע עבור שיחה בודדת (ללא תלות במשך השיחה)
-----	---

9.1.6 המשרד אינו מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

9.1.7 המשרד שומר לעצמו את הזכות להגדיל או להקטין בכל עת את היקף השירותים, או להזמין רק חלק מהשירותים (הכל בהתאם לצרכים ושיקול דעתו של המשרד). יובהר כי במקרה זה תשולם התמורה בהתאם לשירותים שיינתנו בפועל עפ"י דרישת המשרד מראש ובכתב בלבד. עוד יובהר, כי הזוכים לא יהיו זכאים לפיצוי כלשהו עקב הקטנת ו/או הגדלת היקף השירותים.

9.1.8 המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לקבוע מציעים ככשיר שני, שלישי וכו' (להלן - "כשיר ב"). המשרד רשאי להתקשר בהסכם עם כשיר ב' במקרה שבו יתברר כי אחד מהזוכים במכרז איננו מסוגל ו/או איננו מתכוון לעמוד בתנאי המכרז ו/או ההסכם ו/או ההתקשרות עמו לא תצא אל הפועל מכל סיבה אחרת ו/או תופסק מכל סיבה שהיא.

9.1.9 הצעתו של מציע שנבחר ככשיר ב' תעמוד בתוקפה ותחייב אותו לתקופה של 120 יום ממועד קבלת הודעת המשרד על בחירתו כאמור.

9.1.10 אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותו של המשרד לפעול בכל דרך חוקית אחרת במקרה זה, לרבות - מבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש. אין בבחירת כשיר ב' ו/או בכריתת הסכם עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למשרד כנגד הזוכה במכרז במקרה כאמור.

## 10. הודעת זכייה

10.1 הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן - "הודעת הזכייה") תימסר למציע בכתב.

10.2 ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת ההסכם המצורף כפרק ג' למכרז זה, על ידי מורשי החתימה של המשרד, ועל ידי הזוכה, והגשת ערבות לביצוע ואישור בדבר קיום ביטוחים, כנדרש בהסכם (פרק ג').

10.3 מובהר בזאת כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד למציע הזוכה.

#### **11. התחייבויות ופעולות הנדרשות מאת הזוכה במכרז**

11.1 הזוכה יחתום על ההסכם (פרק ג') ונספחיו (פרק ד') **תוך 7 ימי עבודה** מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה. הזוכה במכרז יידרש להפקיד ערבות לביצוע וכן אישורים בדבר קיום ביטוחים כאמור בסעיף 9 להסכם, במועד החתימה על ההסכם.

11.2 הזוכה מתחייב כי ביכולתו להתחיל בהפעלת המוקד בתוך **שני ימי עבודה** מיום החתימה על ההסכם (פרק ג').

11.3 מילוי הדרישות דלעיל מהווה תנאי מוקדם לסיום הליכי ההתקשרות.

#### **12. חזרת המציע מהצעתו**

12.1 היה ובמהלך התקופה שבין היום האחרון הקבוע להגשת הצעתו לבין המועד האחרון לתקופה של הערבות המצורפת להצעה, המציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבות הנובעת ממנה לרבות ההתחייבויות המפורטות בסעיף 11 לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את הודעת הזכייה למציע (להלן - "ההודעה").

12.2 מיום משלוח ההודעה כאמור יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכמו כן לחלט את הערבות שהופקדה על ידי המציע וכן לנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.

#### **13. שמירה על זכויות ושיקול דעת של המשרד**

13.1 המשרד רשאי לבטל את המכרז בכל עת, משיקוליו הוא, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך.

13.2 המשרד אינו מחויב כלפי הזוכים לרכוש שירותים בהיקף כלשהו ו/או לרכוש שירותים כלל, וכן יהיה המשרד רשאי להתקשר על פי שיקול דעתו עם ספקים אחרים ו/או נוספים לצורך קבלת השירותים, והכל מבלי שהדבר יזכה את הזוכים בפיצוי כלשהו.

13.3 אין המשרד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא, כולה או בחלקה, וכן רשאי המשרד לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא, והכל מבלי לזכות את מי מהמציעים בפיצוי כלשהו בגין כך.

- 13.4 המשרד יהיה רשאי לערוך את כל הבדיקות הנדרשות לשם בחינת המציע והערכתו, לרבות פניה לממליצים, עריכת בדיקות ביטחוניות ככל שיידרשו, ביקור באתר/משרדי המציע וכן ראיון למציע, והכל על פי שיקול דעת המשרד.
- 13.5 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות במהלך בדיקת ההצעות והערכתן אל המציע, על-מנת לקבל הבהרות להצעתו או על-מנת להסיר אי בהירות המתעוררת בעת בדיקת ההצעה, בכפוף לחוק ולתקנות שהוצאו מכוחו.
- 13.6 המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא להתייחס להצעה שהיא בלתי סבירה ו/או אין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 13.7 המשרד יהיה רשאי לבחור הצעה שאינה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, בגין נסיבות מיוחדות ומטעמים שיירשמו, לאחר מתן זכות טיעון לבעל ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר.
- 13.8 כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות לגביהם, בין אם ע"י תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. ועדת המכרזים רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. המשרד לא חייב להודיע למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה. קיבל המשרד את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.
- 13.9 המשרד רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לתקן או לשנות את מסמכי המכרז, והוא יודיע על כך לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. המציעים יערכו את הצעותיהם או יתקנו את הצעותיהם בהתאם לתיקונים או לשינויים כאמור.
- 13.10 כל הזכויות (לרבות זכויות הקניין הרוחני) בתוצרי העבודה של הזוכים ו/או המועסקים על ידם ו/או מטעמם, במסגרת התקשרות הזוכים עם המשרד, יהיו בבעלות המלאה של המשרד בלבד, שיהא רשאי לנהוג בהם כמנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו תוך כדי תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 13.11 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הגשת הצעות למכרז זה כמוה כוויתור לטובת המשרד על כל זכויות היוצרים ככל שיהיו בתוצרי עבודת המציע הזוכה, וכן, כמוה כמתן אישור לכל שימוש שיעשה המשרד בתוצרי העבודה כאמור.
- 13.12 מבלי לגרוע מזכויות המשרד בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל, המשרד יהיה רשאי לדרוש ולקבל מן הזוכה בתקופת ההתקשרות ותוך שנה לאחר מכן כל מידע הקשור בביצוע השירותים.

#### **14. תנאים כלליים**

- 14.1 ההצעה תוגש על גבי מסמכי המכרז המצ"ב וכמפורט בסעיף 8 לעיל. ההצעה תוגש בצורה מושלמת (התשובות מלאות ומפורטות לפי הסדר במכרז); למציע אסור

- לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופיעים בחוברת מכרז זו, כל החסרה ו/או הסתייגות תוכל לשמש עילה לדחיית ההצעה.
- 14.2 לא תוגש הצעה על-ידי יותר מגורם אחד, פרט להצעה שהוגשה על-ידי שותפות רשומה כדין.
- 14.3 הצעתו של מציע תיפסל על הסף בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 14.3.1 אי צרוף ערבות כנדרש בסעיף 7 לעיל.
- 14.3.2 אי עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 4 לעיל.
- 14.3.3 המציע קיבל ברכיבי האיכות המפורטים בסעיף 9.1.4 לעיל ציון הנמוך מ- 25% (מתוך 40%).
- 14.3.4 ההצעה לא שולשה לתיבת המכרזים עד המועד הקובע.
- 14.4 ההצעה/ות הזוכה/ות תהיה/תהיינה פתוחה/ות לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו (למעט הצעת המחיר) מהווים סוד מסחרי או מקצועי, יציין זאת בהצעתו. מציע שציין הדבר בהצעתו כאמור, ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים יהיו חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.
- 14.5 סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל הקשור להליכי מכרז זה וכן להסכם שיחתם בעקבותיו תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.

## **15. הודעה על שינויים ומתן הבהרות**

- 15.1 העברת שאלות ובקשות הבהרה של המציעים ומתן תשובות המשרד ייעשו כדלהלן:
- 15.1.1 הפניות תכלולנה את שם ומס' המכרז, שם המציע השואל, מענו, כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקס' אליהם ניתן להעביר מידע עבורו.
- 15.1.2 בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמך שעורר את השאלה, ואת שאלת הבהרה, כשהיא מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.
- 15.1.3 להלן תיאור המבנה להגשת שאלות ובקשות הבהרה:

<b>מכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה</b>	
	שם המציע
	שם הפונה
	כתובת
	כתובת דואר אלקטרוני

כתובת אתר אינטרנט
מספר פקס'

פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במפרט

15.1.4 פניות המציעים תוגשנה בדואר אלקטרוני למרכזות ועדת המכרזים בכתובת: [veredp@pmo.gov.il](mailto:veredp@pmo.gov.il) או בכתובת: [hillama@pmo.gov.il](mailto:hillama@pmo.gov.il), או בפקס שמספרו 02-5634389 עד ליום 1.10.2013 בשעה 14:00.

15.1.5 באחריות המציע לוודא את הגעת השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות "מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות", המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

15.1.6 יודגש, כי המשרד לא ישיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, באופן ובצורה המפורט לעיל.

15.1.7 כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב להשיב על כל השאלות שיוגשו.

15.2 תשובות לשאלות ההבהרה יפורסמו, ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה, באתר האינטרנט בכתובת:

<http://www.mr.gov.il/purchasing/PurchasingTopNav/Tenders>

15.3 המשרד מבהיר כי שינויים והבהרות שיפורסמו בהתאם לסעיף 15.2 יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

15.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפרסם המשרד באתר האינטרנט, בכתובת המופיעה בסעיף 15.2.

**באחריות כל מציע לבדוק את אתר האינטרנט ולקרוא את הודעות המשרד האמורות באשר למכרז זה, ובהתאם להן להגיש את הצעתו.**

בברכה,  
ועדת המכרזים  
משרד ראש הממשלה

פרק ב'

# טופס הצעת מחיר

## לכבוד

ועדת המכרזים

משרד ראש הממשלה

### הנדון: מכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה

1. אני הח"מ לאחר שקראתי בעיון את תנאי המכרז, וכל המסמכים הנלווים אליו, מגיש בזאת את הצעתי למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה, וההסכם (פרק ג'), וזאת במחירים שיפורטו בסעיף 9 לטופס הצעה זה.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכן כי כל הגורמים המשפיעים על מתן השירותים ידועים ומוכרים לי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. אני מצהיר בזאת כי:
  - 3.1 הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע השירותים נשוא המכרז, בהתאם לנדרש בתנאי המכרז.
  - 3.2 ברשותי או יש בכוחי להשיג את כל האמצעים, הציוד, החומרים וכוח האדם הדרושים על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לדרישות ולתנאים שבמסמכי המכרז, ובמועדים המפורטים בו.
4. מבלי לגרוע מכלליות האמור הנני מצהיר כי יש לי ניסיון של ארבע שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוניים.
5. כמו כן הנני מצהיר כי אני מעסיק צוות של 20 מוקדנים לפחות, דוברי עברית רהוטה ודוברי אנגלית טובה, אשר כל אחד מהם בעל ניסיון של שנה לפחות במתן מענה טלפוני וכן כי אני מחזיק מספר קווי טלפון בהיקף המספיק לביצוע השירותים הדרושים בהתאם לכל תנאים המכרז.
6. להלן פרטים בדבר ניסיון קודם ועכשווי במתן שירותי מענה טלפוני (לרבות היקף הניסיון, סוג השירותים שניתנו, מספר שנות פעילות בתחום) וכן במתן שירותי מענה טלפוני למשרדי ממשלה, וזאת לצורך בדיקת עמידת המציע בתנאי הסף, כאמור בסעיף 4.6 לפרק א' וכן לבחינת איכות הצעתו, כאמור בסעיף 9.1.4 בפרק א':

[ככל שהטבלה רצי"ב אינה מספיקה לצורך מילוי הפרטים הנדרשים, המציע ראשי לצרף טבלאות נוספות בפורמט דומה.]



8. **פרטים אודות כוח האדם העומד לרשותי** (צוות ניהולי, מנהלי משמרות ומוקדנים) :

[ככל שהטבלה רצי"ב אינה מספיקה לצורך מילוי הפרטים הנדרשים, המציע רשאי לצרף טבלאות נוספות בפרמט דומה.]

שם	ת.ז.	השכלה תיכונית	הכשרה מעשית	ניסיון אצל המציע	ניסיון רלוונטי במקומות עבודה קודמים	הערות

9. הנני מציע לבצע את השירותים, בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, במחירים המפורטים להלן :

**מחיר לשיחה (ללא תלות במשך השיחה) - ש"ח, ללא מע"מ.**  
**במילים ש"ח, ללא מע"מ.**

10. הנני מצהיר כי המחירים שהוצעו על ידי הינם מחירים סופיים.

11. התמורה הנ"ל כוללת את כל המיסים, אגרות והיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, ככל שישנם, למעט מע"מ.

12. התמורה כוללת את כל העבודות הנלוות, הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ואילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של משרד ראש הממשלה.

13. ידוע לי, כי התשלום יבוצע בתנאים המפורטים בהסכם (פרק ג'). לכל תשלום יתווסף מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.

14. המחירים המפורטים בהצעתי יישארו קבועים במשך כל תקופת ההתקשרות הראשונה. עם זאת, החל מן החודש ה-18 יתווספו לתמורה הפרשי הצמדה, כאשר שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע בתום 18 חודשי התקשרות, לבין המדד הקובע במועדי הגשת החשבוניות.

15. על אף האמור, במידה ומדד המחירים לצרכן יעלה בתקופת ההתקשרות הראשונה בשיעור של 4% ומעלה ממועד החתימה על החוזה, יתווספו לתמורה הפרשי הצמדה כבר ממועד זה ואילך.

16. אני מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לי ואני מקבלם במלואם ללא סייג.
17. הצעה זו מוצעת לאחר שבדקתי את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצאתי אותם מתאימים וראויים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת.
18. אם אזכה במכרז הנדון הנני מתחייב לספק את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל מסמכי המכרז ולתנאי ההסכם, במחיר הצעתי כמפורט בסעיף 9, לשביעות רצונו המלאה של משרד ראש הממשלה.
19. אם הצעתי תתקבל הריני מתחייב לחתום על ההסכם, על כל חלקיו ומסמכיו, ולהחזיר את ההסכם למשרד כשהוא חתום, בצירוף ערבות ביצוע כנדרש בהוראות נספח ג' למסמכי המכרז, זאת בתוך שבוע ימים מיום שתימסר לי הודעה בכתב בדבר החלטת ועדת המכרזים במשרד ראש הממשלה בדבר זכייתי במכרז.
20. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 19 לעיל, כולן או מקצתן, במועד הקצוב לעיל, אאבד את זכותי לקבל העבודה והמשרד יהיה רשאי לנקוט בכל הדרכים המסורות לו על פי הדין עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
21. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 90 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות כפי שהוגדר בתנאי המכרז, ותוקפה יוארך לתקופה של 30 ימים נוספים במידה והמשרד ידרוש את הארכת תוקפה של הערבות הבנקאית להצעה כאמור בסעיף 7.6 לפרק א' של מסמכי המכרז.
22. ידוע לי כי לא תתקבל הצעה מיותר מגורם אחד. לצורך זה שותפות נחשבת כגורם אחד אך ורק אם מדובר בשותפות רשומה כחוק.
23. אני מצהיר כי הנני בעל כל הרישיונות / היתרים הנדרשים על פי דין למתן השירותים נשוא המכרז.
24. ידוע לי כי אם אבחר ככשיר שני במכרז זה תעמוד הצעתי בתוקפה ותחייב אותי למשך 120 יום נוספים ממועד קבלת הודעת המשרד בדבר בחירתי ככשיר שני.
25. ידוע לי כי שני עותקי ההצעה חייבים להיות זהים וכי במקרה של אי התאמה תתוקן הצעתי לפי העותק בו נקוב הסכום הנמוך ביותר.
26. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
27. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה כולן או חלקן.

28. ידוע לי כי בחירת ההצעה הזוכה במכרז טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים. כמו כן ידוע לי כי ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת ההסכם המצורף כפרק ג' על ידי מורשי החתימה של המשרד, חתימתו וביולו כדין על ידי, והגשת ערבות לביצוע ואישורים בדבר קיום ביטוחים כנדרש בהסכם המצורף כפרק ג'. ידוע לי כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד לזוכה.

29. מצורפת בזאת ערבות מספר \_\_\_\_\_ בסך: 1,750 ש"ח.

30. הערבות תעמוד בתוקפה מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, כמפורט בתנאי המכרז ועד ליום 12.1.2014. ידוע לי כי אם אחזור בי מהצעה זו או לא אקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי בנוסף, לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולא תהיינה לי תביעות כלשהן כלפיו.

31. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת את הצדדים.

32. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותי כאמור לעיל.

_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____ תאריך		חותמת תאגיד

## פרטי המציע

שם מלא של המציע (באותיות דפוס):

\_\_\_\_\_

אישיות משפטיות: אדם / שותפות / חברה / אחר: נא לפרט:

\_\_\_\_\_

ת.ז. או מס' ח.פ.:

\_\_\_\_\_

שמות ומספרי הזיהוי של האנשים המוסמכים לחתום בשם המציע:

\_\_\_\_\_

כתובת:

\_\_\_\_\_

טלפון:

\_\_\_\_\_

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

=====

**אישור מורשי חתימה** (כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, שותפות וכיו"ב)

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר בזאת כי ה"ה \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ מוסמכים לחתום בשם \_\_\_\_\_, ולחייב

אותה, וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

פרק ג'

ההסכם

## ה ס כ ם

שנעשה ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

**בין:** משרד ראש הממשלה, המיוצג ע"י סמנכ"ל למינהל ומשאבי אנוש של משרד ראש הממשלה ביחד עם חשב המשרד (להלן - "המשרד" או "הממשלה");

### מצד אחד

**ובין:** \_\_\_\_\_ על ידי \_\_\_\_\_ המורשים לייצגו ולחייבו לכל דבר ועניין (להלן: "הקבלן")

### מצד שני

**הואיל** והמשרד ערך מכרז פומבי מס' 40/12 לקבלת שירותי מענה טלפוני אנושי לפניות לאגף פניות ציבור במשרד ראש הממשלה (להלן - "המכרז");

**והואיל** והקבלן הגיש הצעתו למכרז והקבלן מצהיר כי הינו בעל הציוד, האמצעים, הידע המקצועי, המומחיות, הניסיון וכוח האדם הדרושים לביצוע השירותים ברמה מעולה והינו מעוניין לבצעם, בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה על נספחיו;

**והואיל** והמשרד בחר בהצעת הקבלן כהצעה הזוכה במכרז והצדדים מעוניינים להתקשר בהתאם ובכפוף למפורט בהסכם זה להלן;

## **לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

### **1. מבוא, נספחים וכותרות**

1.1 מסמכי המכרז, המבוא להסכם והנספחים לו זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2 מסמכי המכרז והנספחים המצורפים להסכם זה הינם:

פרק א' – הזמנה להציע הצעות

פרק ב' – טופס הצעת מחיר

פרק ג' – הסכם זה

פרק ד' - נספחים

נספח 1א – הנחיות עבודה למוקדנים

נספח 2א – הנחיות לרישום פרטים ולאופן הדיווח

נספח 3א – רשימת משרדי ממשלה

נספח 4א – רשימת שרים וסגני שרים

- נספח ב' – אישור על כיסוי ביטוחי
- נספח ג' – נוסח הערבות הבנקאית
- נספח ד' – רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות
- נספח ה' - הצהרה על סודיות
- נספח ו' – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
- נספח ז' – הצהרה בדבר היעדר הרשעות קודמות
- נספח ח' – תצהיר כי המציע אינו "קבלן כוח אדם", כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- נספח ט' – טבלת עזר למציע

1.3 כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחיות בלבד ולא ישמשו לפרשנותו.

## **2. תקופת ההתקשרות**

- 2.1 הסכם זה נעשה למשך שלוש שנים מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן – "תקופת השירות").
- 2.2 למשרד זכות הברירה (אופציה) להאריך את ההתקשרות לשלוש תקופות נוספות, בנות שנה כל אחת, על פי שיקול דעתו, על ידי מתן הודעה לקבלן בכתב, לפחות שבועיים לפני תום תקופת השירות/תקופת ההארכה, לפי העניין, ובכפוף להוצאת הסכם ההארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד לעניין זה.

## **3. השירותים**

- 3.1 בתקופת השירות מתחייב הקבלן לספק למשרד, על פי דרישתו, שירותי מענה טלפוני לפניות טלפוניות ללשכה לפניות ציבור, בהתאם למפורט להלן:
- 3.2 **כללי**
- 3.2.1 הקבלן יפעיל מוקד טלפוני אנושי, אליו יופנו השיחות הטלפוניות הנכנסות לאגף לפניות ציבור במשרד ראש הממשלה (להלן – "המוקד").
- 3.2.2 הקבלן יפעיל את המוקד בימים א'-ה' (למעט ימי חג ושבטון) בשעות 00:22-7:00; ביום ו' וערבי חג- משעה 00:07 ועד חצי שעה לפני כניסת השבת/חג, ובמוצאי שבת/חג- החל מחצי שעה לאחר צאת השבת/חג ועד 00:22.
- 3.2.3 בזמנים בהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.
- 3.2.4 בשעות הפעילות של המוקד, וטרם המענה האנושי שניתן ע"י המוקדן, תושמע לפונים הודעה קולית הנושאת את התוכן הבא: "לידיעתך, חלק מהשיחות מוקלטות לצורך בקרת איכות השירות. כמו כן מובא לידיעתך

כי פרטי פנייתך מועלים לרשת, לאתר בעל גישה מוגבלת". רק לאחר השמעת מענה אוטומטי זה, יענה המוקדן לשיחה.

### 3.3 המענה לפונים

3.3.1 הקבלן מתחייב לעשות ככל שביכולתו בכדי להבטיח שזמן ההמתנה הממוצע למענה אנושי של השיחות הנכנסות למוקד לא יעלה על דקה אחת.

3.3.2 המוקדן יציג עצמו בראשית השיחה כדלקמן: "מוקד פניות, לשכת ראש הממשלה, שלום, מדבר \_\_\_\_\_".

3.3.3 המענה לפונים יהיה אדיב, סבלני ורהוט, ובהתאם להנחיות למתן מענה המפורטות בנספח א1 להסכם זה.

3.3.4 במידה ופונה מבקש מידע מן הסוג המפורט בנספח א1 להסכם זה, ימסור לו המוקדן את המידע המבוקש. המשרד יהיה רשאי לשנות ו/או לעדכן את נספח א1 במהלך תקופת השירות, על פי שיקול דעתו.

3.3.5 המוקדן לא ימסור לפונה כל מידע, זולת מידע המפורט בנספח א1 כאמור. במידה ומוקדן מתבקש למסור מידע נוסף/להשיב על שאלות נוספות מסוג אשר מסוג אשר אין לו מענה המפורט בנספח א1 הוא יבקש מן הפונה להעביר את פנייתו בכתב לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה באמצעות אחד מערוצי התקשורת הבאים:

דואר – רח' קפלן 3 בירושלים, מיקוד 91950.

פקס – 02-5605000

מייל – PMO.HEB@it.pmo.gov.il

### 3.4 רישום השיחות ודיווח למשרד

3.4.1 הקבלן מתחייב להפעיל תוכנה מתאימה לרישום השיחות הנכנסות ופרטיהן ולהפקת דוחות למשרד כמפורט להלן. הקבלן יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של יום עבודה אחד.

3.4.2 הקבלן יקליט את השיחות באופן מדגמי לצורך בקרת איכות השירות ויאפשר האזנה להקלטה במידת הצורך ועל פי בקשת מנהל/ת האגף.

3.4.3 המוקדנים יערכו רישום של פרטי הפונה, תוכן הפנייה, ויתר הפרטים הנדרשים במתכונת המפורטת בנספח א1 ובנספח א2 להסכם זה. המשרד יהיה רשאי לשנות ו/או לעדכן את הוראותיו בדבר אופן רישום הפניות במהלך תקופת השירות, בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו.

3.4.4 הקבלן מתחייב כי פרטי כל השיחות הנכנסות, שנרשמו כמפורט בסעיף 3.4.3 לעיל, יוזנו בזמן אמת לתוכנת מחשב שתכלול – לכל הפחות – את שדות המידע המפורטים בנספח א2.

- 3.4.5 הקבלן מתחייב שהזנת הנתונים תבוצע תוך הקפדה על שלמותם ודיוקם של הנתונים ועל התאמת התוכן של כל שדה נתונים לייעודו (כך למשל הערות יופיעו רק בשדה ההערות, תוכן יופיע רק בשדה התוכן, וכיו"ב).
- 3.4.6 פרטי הפנייה והפונה במלואם יישלחו אוטומטית בהודעת דוא"ל מיידית לכתובת [natav-pniot@pmo.gov.il](mailto:natav-pniot@pmo.gov.il) לצורך קליטתם במערכת האוטומטית של המשרד לטיפול בפניות. הקבלן יתחייב לשלוח את הפרטים בגוף ההודעה במבנה ההודעה הקיים כמפורט בנספח א2.
- 3.4.7 בסוף כל יום עבודה יגיש הקבלן למשרד דו"ח סיכום יומי בהודעת דוא"ל לאותה הכתובת, שיכלול את כל הפניות לאותו היום ובהן כל שדות המידע, ויוכל לשמש כבקרה, שכל ההודעות השוטפות אכן הגיעו לתעודתן ואף כתחליף להודעות השוטפות.
- 3.4.8 בסוף כל חודש יגיש הקבלן למשרד דו"ח מרוכז ובו פירוט כולל של מספר כל השיחות שבוצעו בחודש החולף, תוך ציון פרטים אלו: סה"כ דקות ללקוח וסה"כ שיחות ללקוח. המשרד יהיה רשאי לשנות את מתכונת הדיווח המרוכז במהלך תקופת השירות, בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו.

### 3.5 משך השיחה

הקבלן מתחייב כי יאפשר משך זמן שיחה סביר, המותאם לסוג הפנייה המתקבלת במוקד. כמו כן, הקבלן מתחייב לפקח על זמני השיחה הממוצעים של הפניות ולוודא כי אלו עומדים בסטנדרט הנהוג.

### 3.6 ניווד המספר

- 3.6.1 הקבלן יתחייב כי יספק קו חדש, מבלי לשנות את המספר הקיים, אליו יופנו השיחות הטלפוניות הנכנסות לאגף לפניות הציבור וכי כל ההוצאות הכרוכות באספקת קו חדש יושתו על הקבלן בלבד.
- 3.6.2 הקבלן יתחייב כי ניווד המספר אל הקו החדש שיסופק, וכן כל ההוצאות הכרוכות בכך, ככל שתהיינה, יהיו באחריותו של הקבלן בלבד.

### 3.7 פתיחת קו חס

- 3.7.1 המשרד יהא רשאי לבקש מן הקבלן לפתוח "קו חס" לנושאים ספציפיים, בעת הצורך, בהתראה של שעתיים מראש. הודעת המשרד בדבר פתיחת "קו חס" תחתם על ידי נציג המשרד, כהגדרתו בסעיף 8 להלן, וכן על ידי סמנכ"ל המשרד וחשב המשרד.
- 3.7.2 הקבלן מתחייב כי בעת הפעלת המוקד במתכונת של "קו חס", הוא יתגבר את המוקדנים בכוח אדם נוסף בהתאם לצורך, וכן יפעיל את

המוקד לאורך שעות נוספות מעבר לשעות הפתיחה המצוינות בסעיף 3.2.2 לעיל.

3.7.3 כל האמור בסעיפים 3.3, 3.4 ו-3.5 יחול, בשינויים המתחייבים, גם ביחס למענה הניתן לפונים ל"קו החם".

3.7.4 למען הסר ספק מובהר כי פתיחת הקו החם לא תהיה כרוכה בתשלום מיוחד או נוסף למעט התשלום בגין השיחות שיגיעו ל"קו החם" בהתאם להסכם זה.

### 3.8 מעקב וביקורת המשרד

3.8.1 המשרד רשאי על-פי שיקול דעתו לערוך מעת לעת ביקורות בדבר מתן שירותי המענה הטלפוני, לרבות משך זמן ההמתנה ומשך השיחות, וכן ביקורות בדבר איוש המוקד בשעות הפעילות הקבועות.

### 3.9 צוות העובדים מטעם הקבלן

3.9.1 הקבלן יאייש את המוקד בצוות עובדים מטעמו, הכולל 20 מוקדנים לפחות, דוברי עברית רהוטה, אשר כל אחד מהם בעל ניסיון של שנה לפחות במתן מענה טלפוני.

3.9.2 הקבלן מתחייב כי כל עובד שיועסק מטעמו במתן השירותים נשוא הסכם זה ייקלט רק לאחר תהליך סינון, שיכלול ראיון אישי ע"י הקבלן או מי מטעמו.

3.9.3 הקבלן יפגיש את עובדיו עם מנהל/ת האגף לפניית הציבור, או מי מטעמו, כחלק מהכשרתם לתפקיד במידת הצורך.

3.9.4 הקבלן מתחייב להכשיר את העובדים שיועסקו מטעמו בביצוע השירותים נשוא הסכם זה כנדרש לשם ביצוע השירותים ברמה גבוהה, וכי ההכשרה תכלול הדרכה מקצועית במתן מענה טלפוני, לימוד של התוכנה בה נרשמות השיחות וסימולציות.

3.9.5 למשרד שמורה הזכות לדרוש מן הקבלן להחליף כל עובד המועסק מטעמו בביצוע השירותים כאמור, מכל סיבה, אותה אין המשרד חייב לפרט, והקבלן מתחייב למלא אחר דרישת המשרד באופן מיידי.

3.9.6 הקבלן מתחייב כי צוות המוקדנים ידע את השפה העברית על בוריה, הן בדיבור והן בכתובה, וכן ידע לדבר אנגלית ברמה טובה.

3.9.7 הקבלן מתחייב למלא בכל עת אחר כל הוראות הדין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על-ידי המעביד וכל התשלומים שמעביד חייב בניכויים על פי חוק.

3.10 לוח זמנים להפעלת המוקד

הקבלן מתחייב כי ביכולתו להתחיל בהפעלת המוקד בתוך **שני ימי עבודה** מיום חתימת ההסכם.

3.11 מקום מושב המוקדנים ואמצעים הדרושים לביצוע השירותים

הקבלן יתחייב כי ביכולתו לספק את האמצעים הדרושים לצורך מתן שירותי מענה טלפוני אנושי, ובכלל זה מקום לאכלס את המוקדנים, מערכות טלפוניות, קווי טלפון, מערכות מחשוב ועוד.

4. הצהרות והתחייבויות כלליות

4.1 הקבלן מתחייב בזה:

- 4.1.1 לעשות את כל ההכנות הדרושות והסידורים שיהיו נחוצים למתן השירותים באופן יעיל, ברמה מעולה ולשביעות רצונו של המשרד.
- 4.1.2 לתת את השירותים ברמה מעולה ומקובלת, ולעשות כל דבר נדרש וסביר שקבלן מעולה היה עושה לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- סעיף משנה זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.**
- 4.1.3 לבצע את השירותים בהתאם ובכפיפות להוראות כל דין הרלוונטי לעניין. מובהר בזאת כי הקבלן יהיה אחראי לבדו להשגת כל אישור ו/או היתר אם וככל שנדרש על פי דין לביצוע השירותים.
- סעיף משנה זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.**
- 4.1.4 להגיש למשרד כל עזרה שתהיה קשורה או כרוכה בהפעלת מסקנות הנובעות ממתן השירותים או יישומם, גם לאחר תום תקופת ההסכם.

5. תמורה

- 5.1 תמורת ביצוע השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו ישלם המשרד לקבלן תמורה כדלקמן: מס' השיחות בחודש (ללא תלות באורך השיחה) X \_\_\_\_\_ ₪, בתוספת מע"מ.
- 5.2 מוסכם בזאת כי תמורה זו הינה תמורה מלאה וכוללת בגין ביצוע השירותים המפורטים בהסכם זה, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, הפקת דיווחים כנדרש בסעיף 3.4 לעיל.
- 5.3 מובהר בזאת כי המשרד לא יישא בכל תשלום עבור זמן המתנה של הפונים.
- 5.4 מובהר בזאת כי המשרד אינו מתחייב לתשלום עבור היקף מינימאלי של דקות שיחה/שיחות ו/או לתשלום מינימאלי כלשהו.
- 5.5 הקבלן יגיש חשבונית לתשלום בסוף כל חודש, בגין החודש החולף, בכפוף לאישור הדו"ח החודשי (הנזכר בסעיף 3.4.8 לעיל) על ידי נציג המשרד. התשלום יתבצע בהתאם לנהלים המקובלים במשרד וכמפורט בהוראת התכ"מ בנושא: "מועדי תשלום" מס' 1.4.3, בכפוף לאישור החשבונית על ידי נציג המשרד.

- 5.6 התמורה המפורטת לעיל תישאר קבועה במשך כל תקופת השירות. עם זאת החל מן החודש ה-18 יתווספו לתמורה הפרשי הצמדה, כאשר שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע בתום 18 חודשי התקשרות, לבין המדד הקובע במועדי הגשת החשבוניות.
- על אף האמור, במידה ומדד המחירים לצרכן יעלה בתקופת השירות בשיעור של 4% ומעלה ממועד החתימה על החוזה, יתווספו לתמורה הפרשי הצמדה כבר ממועד זה ואילך.
- 5.7 מוסכם בזאת כי התמורה הכוללת שתשולם על ידי המשרד בתקופת השירות לא תעלה בכל מקרה על \_\_\_\_\_ ש"ח כולל מע"מ (להלן - "תקרת התמורה") (הסכום יקבע על ידי המשרד עובר לחתימת ההסכם).
- 5.8 המשרד יהיה רשאי להגדיל את תקרת התמורה האמורה מעת לעת, על פי שיקול דעתו וצרכיו, בהודעה חתומה כדין על ידי מורשי החתימה של המשרד (סמנכ"ל וחשב המשרד), ובכפוף לאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 5.9 מובהר בזאת כי הקבלן לא יהיה רשאי לקבל בכל מקרה תמורה החורגת מתקרת התמורה אלא בהתאם להסכם בכתב שיחתמו מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד.
- 5.10 מוסכם בזה בין הצדדים כי אף תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בסעיף 5.1 לעיל, לא ישולם על ידי המשרד, לא במהלך מתן השירותים ולא לאחר פקיעת הקשר על פי הסכם זה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא לקבלן ולא לכל אדם או גוף אחר, אלא בהתאם להסכם בכתב שיחתמו מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד.

## 6. סודיות

- 6.1 הקבלן מצהיר שידוע לו כי מידע ומסמכים שימסרו לו ו / או למי מטעמו על ידי המשרד במהלך מתן השירותים לפי הסכם זה הינם סודיים ואין לפרסמם. הקבלן מתחייב להחזיר את המסמכים כאמור לידי המשרד מיד בתום בטיפול בהם לצורך מתן השירותים.
- 6.2 הקבלן מתחייב לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע או שהגיעה אליו ו/או למי מטעמו תוך כדי או עקב ביצוע השירותים, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, זהות הפונים למוקד, תוכן הפניות, מספרן, וכל דבר אחר הנוגע לפניות.
- 6.3 הקבלן מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים המפורטים לעיל גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם זה.
- 6.4 הקבלן מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרת סודיות מתאימה, בהתאם לדרישות המשרד - כמופיע בנספח ה' להסכם.
- 6.5 המשרד יהיה רשאי להתנות את העסקתו של עובד / מועסק מטעם הקבלן בביצוע השירותים נשוא הסכם זה בקבלת זיכוי ביטחוני מוקדם מטעם המשרד.

- 6.6 המשרד רשאי לדרוש הפסקת מתן השירותים למשרד על ידי כל עובד המועסק ע"י הקבלן במסגרת הסכם זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הקבלן מתחייב לסלק אדם כזה ממתן השירותים למשרד עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.
- 6.7 הקבלן מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי-מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.
- 6.8 הקבלן מתחייב להביא את הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת כל האנשים המועסקים על ידו לשם ביצוע הסכם זה ו/או בקשר עימו.  
**סעיף זה, על כל חלקיו, הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.**

#### **7. אי קיום יחסי עובד - מעביד**

- 7.1 הקבלן מצהיר בזאת כי ידוע לו שהוא נותן את השירותים למשרד על בסיס קבלני, על כל המתחייב והמשתמע מכך, וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין הקבלן ו / או מי מטעמו לבין המשרד.
- 7.2 מבלי לגרוע מכל האמור לעיל היה ועובד או מועסק מטעם הקבלן יפעל בניגוד לאמור בהסכם זה לפיו אין יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין הקבלן ו/או מי מטעמו, מתחייב הקבלן לשפות את המשרד מיד עם דרישה בגין כל תשלום שנדרש מהמשרד כאמור.

#### **8. נציגי הצדדים**

- 8.1 נציגת המשרד לצורך ביצוע הסכם זה תהיה סגנית ראש אגף פניות הציבור או מי שימונה על ידה בכתב.
- 8.2 נציג הקבלן לצורך הסכם זה יהיה \_\_\_\_\_ . החלפת נציג הקבלן טעונה הסכמת המשרד בכתב ומראש.

#### **9. ביטוח**

- 9.1 הקבלן מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ולהציג למשרד ראש הממשלה, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

##### **9.1.1 ביטוח חבות מעבידים**

- 9.1.1.1 הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- 9.1.1.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
- 9.1.1.3 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

##### **9.1.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

9.1.2.1 הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;

9.1.2.2 גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב.

9.1.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability .

9.1.2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

### 9.1.3 ביטוח אחריות מקצועית

9.1.3.1 הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.

9.1.3.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי מענה טלפוני אנושי עבור משרד ראש הממשלה.

9.1.3.3 גבול האחריות לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).

9.1.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :

- מרמה ואי יושר של עובדים ;
- הוצאת דיבה – לשון הרע ;
- אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה כלפי הקבלן .
- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

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

### 9.1.4 כללי

9.1.4.1 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- ב. 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 ראש הממשלה.

- ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
- ו. 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.
- ז. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הקבלן למשרד ראש הממשלה עד למועד חתימת החוזה.
- ח. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור קיום ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד ראש הממשלה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- ט. אין 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 מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

## **10. אחריות וערבות**

- 10.1 הקבלן יהיה אחראי לבדו לכל אובדן, פגיעה ונזק, מכל מין וסוג שהוא, לרבות מוות, נזק-גוף או נזק רכוש שיגרמו לכל אדם, לרבות למשרד, לעובדים ולמועסקים מטעם הקבלן ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ו/או עקב מעשה ו/או מחדל של הקבלן ו/או מי מטעמו, וזאת תוך כדי ו/או עקב מתן השירותים לפי הסכם זה ו/או בקשר אליהם.
- הקבלן יהיה חייב לשלם את דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיעו בהתאם לכך, וכן יהיה חייב לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ובלבד שהמשרד יודיע לקבלן מיד עם הגעת כל דרישה ו/או תביעה כאמור.
- 10.2 מבלי לגרוע מאחריות הקבלן בהתאם להוראות הסכם זה והוראות כל דין, מתחייב הקבלן להעמיד לרשות המשרד, במעמד חתימת הסכם זה, להבטחת ביצוע התחייבויותיו לפי ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית צמודה למדד המחירים לצרכן בסך 3,500 ש"ח (להלן: "ערבות לביצוע") בנוסח המצורף כנספח ד' למכרז זה.

10.3 ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ל- 60 יום מתום תקופת השירות ותוארך, אם וככל שתקופת השירות תוארך, בהתאם להוראות סעיף 2 לעיל, באופן שתעמוד בתוקפה עד לתום 60 יום ממועד סיום תקופת ההארכה.

10.4 בכל מקרה של הפרה יסודית ו/ או של הפרה לא יסודית שהפכה ליסודית, יהיה רשאי המשרד עפ"י שיקול דעתו לחלט את הערבות לביצוע, כולה או מקצתה, כפיצוי מוסכם מראש בגין הנזק כפי שהצדדים צופים אותו במועד חתימת הסכם זה כתוצאה מסתברת מהפרתו היסודית, וזאת בנוסף לכל סעד העומד למשרד על פי הסכם זה ועל פי כל דין. אין בגובה הערבות כדי לשמש כל הגבלה או תקרה למחויבותיו של הקבלן.

## **11. סעדים**

11.1 הפר הקבלן הסכם זה הפרה יסודית ו/או הפר אותו הפרה לא יסודית ולא תיקן את ההפרה בתקופת הארכה שתינתן לה על ידי המשרד בכתב, רשאי יהיה המשרד לבטל הסכם זה, ולמסור את ביצוע השירותים לכל אדם או גוף אחר, על חשבון הקבלן, וזאת בנוסף לזכויותיו על פי דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה.

11.2 מבלי לגרוע מיתר הוראות הסכם זה ומהוראות כל דין, מוסכם בזאת כי בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן ישלם הקבלן למשרד פיצוי מוסכם מראש כדלקמן:

11.2.1 במידה ומבדיקות אקראיות שיערוך המשרד יתברר כי משך זמן ההמתנה עולה על פרק הזמן שנקבע בהסכם זה – 5% מן התמורה החודשית שהייתה משתלמת לקבלן באותו החודש בו נתגלתה ההפרה.

11.2.2 אי מתן מענה אנושי בשעות המפורטות בסעיף 3.2.2 לעיל – 100 ש"ח בגין כל שעה בה לא ניתן מענה אנושי כנדרש.

## **12. ביטול ההסכם**

12.1 המשרד רשאי לבטל את ההסכם בכל עת לפני תום תקופת ההסכם על ידי הודעה מוקדמת בכתב, 10 ימים מראש לפחות, וללא כל נימוקים מצידו.

12.2 בוטל ההסכם לפי סעיף 12.1, ישלם המשרד לקבלן תמורה ביחס לשירותים אותם ביצע הקבלן בפועל עד למועד סיום ההסכם בפועל.

## **13. הזכויות בחומר**

13.1 מוסכם בזאת כי לקבלן אין ולא יהיו כל זכויות בחומר שיועבר לידיהו על ידי המשרד לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, והקבלן יהיה רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.

13.2 מוסכם בזאת כי המשרד יהיה בעל כל הזכויות בכל חומר שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי הקבלן במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שהקבלן מעביר למשרד, כמפורט בסעיף 3.4 לעיל. המשרד יהיה רשאי לעשות בחומרים כאמור כל שימוש שמצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

13.3 הקבלן לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בכל חומר כאמור בסעיפים 13.1 ו-13.2 לעיל, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה ובסעיף 6 לעיל, בדרך של פרסום זהות הפונים או תוכן הפניות.

#### **14. שונות**

14.1 הקבלן לא יציג עצמו כסוכן, שליח או נציג המשרד.  
14.2 הקבלן לא יעשה שימוש בתארו או בתפקידו במשרד שלא במסגרת פעילותו על פי הסכם זה.

14.3 הקבלן מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה וייווצרו מצבים בהם יתעורר חשש לניגוד עניינים, במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם, ביחס לקבלן ו / או מי מטעמו, הקבלן מתחייבת להודיע על כך למנכ"ל המשרד.

#### **סעיף משנה זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.**

14.4 הקבלן מצהיר כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך, או ליתן הוראות לקבלן או למי מהמועסקים על ידו אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואו וכי אין לקבלן או לעובדיו כל זכות לתשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה בכל נסיבות שהן.

14.5 הקבלן לא יהא רשאי להעביר ו/או להסב זכויותיו או חובותיו לפי הסכם זה, כולן או מקצתן, לכל צד שלישי שהוא, אלא בהסכמתו של המשרד בכתב ומראש.

14.6 כניסת החברה להליכים של פירוק, כינוס, פשיטת רגל וכיו"ב תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

14.7 הוראות הסעיפים 4.1.3-4.1.2; 6; 14.3 הינם תנאים עיקריים ויסודיים של ההסכם.

14.8 אם מי מהצדדים לא יממש איזו מזכויותיו לפי הסכם זה, לא ייחשב הדבר לויתורו על זכויותיו אלו, ולא יצור כלפיו השתק או מניעות.

14.9 מוסכם בזה שכל סכום העשוי להגיע למשרד מאת הקבלן בהתאם להסכם זה ו/או מקור שהוא ניתן יהיה לקזז מהתמורה או מכל סכום אחר שעל המשרד לשלמו לקבלן, וכי כל ערבות שניתנה למשרד על ידי הקבלן בקשר עם הסכם זה תוכל לשמש לכיסוי סכומים כאמור.

14.10 סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל הנוגע להסכם זה תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

14.11 כל הודעה אשר על אחד הצדדים להסכם לשלוח לצד השני תשלח לפי המענים הבאים:

14.11.1 המשרד - משרד ראש הממשלה - רחוב קפלן 3, ירושלים,  
פקס 02-6546717 לידי: גבי סיגל מלכה.

14.11.2 הקבלן - \_\_\_\_\_, פקס \_\_\_\_\_.

14.12 כל מכתב או הודעה אשר נשלחו לפי המענים הנ"ל יחשבו כאילו נתקבלו על ידי הנמען תוך 72 שעות מתאריך המשלוח, כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר.

14.13 כל הודעה אשר שוגרה במכשיר הפקסימיליה תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתוך 24 שעות, אם שוגרה במהלך יום העסקים הרגיל, ונתקבל אישור מכשיר הפקסימיליה להעברתה התקינה בשלמותה.

**- ולראיה באו הצדדים על החתום -**

\_\_\_\_\_

הקבלן

\_\_\_\_\_

סמנכ"ל למינהל ומשאבי אנוש, משרד ראש הממשלה

\_\_\_\_\_

חשב משרד ראש הממשלה

\_\_\_\_\_

הסעיף התקציבי למימון ההסכם

פרק ד'

נספחי ההסכם

## נספח א1

# **הנחיות עבודה למוקדנים**

### **1. כללי**

- 1.1 בעת קבלת שיחה, יש להזדהות באופן הבא :  
"מוקד פניות, לשכת ראש הממשלה שלום, מדבר/ת XXX" (שם המשיב).
- 1.2 יש להזין נתוני הפונה לפי נספח א2, ולהשיב במענה בהתאם למפורט בסעיפים 2-4 להלן.

### **2. מסרים, דעות, מחאות, תמיכות, הצעות וכד':**

יש לרשום ולהגיב: "רשמתי את הודעתך / הערותיך / דבריך, והדברים יימסרו לגורמים המוסמכים במשרד ראש הממשלה".

### **3. בקשות למידע קיים במאגר:**

- יש לרשום הבקשה ולמסור המידע המבוקש, הכלול באלה:
- (1) רשימת משרדי הממשלה, כתובות וטלפונים (למרכזיות) (נספח א3)
  - (2) רשימת שמות של השרים וסגניהם בממשלה המכהנת (נספח א4)
  - (3) מידע נוסף, עבור בקשות שכיחות (ר' סעיף 7 להלן)

### **4. בקשות להתערבות וטיפול בבעיה אישית או אחרת:**

יש לרשום ולהגיב: "אם תשלח מכתב, ניתן יהיה לבדוק האם וכיצד אפשר לעזור. הכתובת היא משרד ראש הממשלה, רח' קפלן 3 ירושלים 91919. מספר הפקס הוא 02-5605000".

### **5. אופן המענה**

- 5.1 בכל מקרה, יש להפעיל שיקול דעת, ולהגיב בנימוס, אדיבות וסבלנות.
- 5.2 אין למסור לפונים את הדעה האישית של מקבל השיחה, ואין להיכנס לדיון או ויכוח.
- 5.3 במקרה של פונה המתקשר תכופות, להשתדל לקצר השיחות ככל הניתן.
- 5.4 פונים המבקשים לדעת אם מכתב או פקס התקבל, להשיב שמועבר לבירור.

### **6. מידע נוסף עבור בקשות שכיחות:**

- 6.1 בכל מקרה שהמתקשר הוא גורם שלטוני, אין לראות בו פניית-ציבור, ויש להגיד לו שעליו להתקשר ישירות אל משרד רה"מ בטלפון מספר 02-6705555.
- 6.2 לפונים המבקשים פגישה או שיחה עם רה"מ יש לומר כי על הפונה להעביר בקשה כתובה ומנומקת, והבקשה תיבדק ותיענה.
- 6.3 **מנהלת תנופה** - הכתובת: רח' כנפי נשרים 7, ירושלים.

טלפון: 02-5311160, פקס: 02-6529217,

דוא"ל: [tnufa@tnufa.pmo.gov.il](mailto:tnufa@tnufa.pmo.gov.il)

6.4 פונים המבקשים מידע ע"פ **חוק חופש המידע** תשנ"ח-1998, יש להפנותם אל אתר המשרד בו יש אפשרות לאתר מידע או להגיש בקשה למידע, בכתובת הבאה: [www.pmo.gov.il](http://www.pmo.gov.il). כמו כן ניתן ליצור קשר טלפוני עם גבי איילת משה בטלפונים הבאים: 050-6205854, 02-5680605.

6.5 פונים המבקשים **סיוע סוציאלי**, יש להפנותם אל מחלקות הרווחה המוניציפאליות, או אל משרד הרווחה.

6.6 בנושא **פרס ראש הממשלה לאמנויות**, יש לפנות למינהל התרבות בטלפון מספר 02-5601736/7.

6.7 בנושא **פרס א.מ.ת.** ניתן לפנות לקרן אמ"ן, ת"ד 3146 ירושלים 96222, בטלפון מספר 02-6783752.

6.8 הכתובת האלקטרונית של לשכת ראש הממשלה היא: [pmo.heb@it.pmo.gov.il](mailto:pmo.heb@it.pmo.gov.il).

6.9 מספר הטלפון של הכנסת: 02-6753333.

6.10 מספר הטלפון של לשכת נשיא המדינה: 02-6707211.

6.11 מספר הטלפון של שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח): 1-800-50-60-60.

6.12 המבקשים להגיש מועמדות לתפקידים ביטחוניים, להלן כתובות האתרים של מוסד ושל שב"כ:

[www.shabak.gov.il](http://www.shabak.gov.il)

[www.mossad.gov.il](http://www.mossad.gov.il)

6.13 המבקשים מלגה ללימודים, או פונים בנוגע ללימודים, יש להפנותם אל משרד החינוך. מספר קו המידע: 1-800-250025.

6.14 **משרד מבקר המדינה** - הכתובת: ת"ד 669 ירושלים 91006, מספר הטלפון: 02-6665000, מספר הפקס: 02-6665204.

6.15 למתעניינים בפרויקט "מחשב לכל ילד", הנושא מטופל על ידי "המפעל לפיתוח חברתי". הטלפון הוא: 03-5329522 והכתובת: רחוב העבודה 11 ראש העין 48017.

6.16 בנושאי זכויות של מילואימניקים, יש להפנות את הפונים לקצין מילואים ראשי בטלפון מספר: 03-5692569 פקס: 03-5692187 ד"צ 02145 הקריה, תל אביב.

6.17 המבקשים סיוע משפטי, להפנותם אל משרד המשפטים.

## 7. הודעה מוקלטת שתושמע כאשר המוקד אינו פעיל (בהתאם לאמור בסעיף 3.2.3 להסכם)

"מוקד פניות לשכת ראש הממשלה שלום. שעות הפעילות הן: בימי חול משבע בבוקר עד עשר בלילה, בימי ששי וערבי חג משבע בבוקר עד כניסת השבת/החג, ובמוצאי שבת וחג, מצאת השבת/החג עד עשר בלילה".



### נספח א3

## רשימת משרדי הממשלה

טלפון מרכזיה	כתובת	שם המשרד
02-6705555	רח' קפלן 3, ירושלים 91919	משרד ראש הממשלה
02-5317111	רח' קפלן 1, ירושלים 91131	משרד האוצר
02-6553701	רח' כנפי נשרים 5, ירושלים 95464	המשרד להגנת הסביבה
03-6975000	רח' קפלן, הקרייה, תל-אביב 61909	משרד הביטחון
02-5847211	ת"ד 18110 ירושלים 91180, (שייח ג'ראח, ירושלים)	משרד הבינוי והשיכון
03-6060700	בית אמות משפט, רח' שאול המלך 8, תל אביב	המשרד לפיתוח הנגב והגליל
02-6705705	רח' רבקה 29, ירושלים 93461	משרד הבריאות
02-5303111	שד' יצחק רבין 9, ירושלים 91950	משרד החוץ
02-5602222	רח' דבורה הנביאה 2 ירושלים 91911	משרד החינוך
03-9485800	ת"ד 30 בית-דגן 50200	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
02-5411111	ת"ד 49100, ירושלים 91490	משרד המדע התרבות והספורט
02-5429946	ת"ד 18182 ירושלים 97200	המשרד לביטחון פנים
02-6466666	רח' סלאח-אל-דין 29 ירושלים 91010	משרד המשפטים
02-6752311	רח' קפלן 2, ירושלים 91130	משרד הרווחה
02-6701411	רח' קפלן 2 ירושלים 91950	משרד הפנים
02-6752611	רח' קפלן 2 ירושלים 91950	המשרד לקליטת העלייה
02-6663222	רח' בנק ישראל 5 ירושלים 91950 פניות הציבור - ת"ד 42 בית דגן 50250	משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים
02-6664200	רח' בנק ישראל 5 ירושלים 91950 ת"ד 1018 ירושלים 91000	משרד התיירות
02-6662000	רח' בנק ישראל 5 ירושלים 94190	משרד התעשייה המסחר

		והתעסוקה
02-6706301	רח' יפו 23, ירושלים 91999	משרד התקשורת
02-5006777	רח' יפו 216 ירושלים 94383	משרד האנרגיה והמים

נספח א 4

**רשימת שרים וסגני שרים - הממשלה ה-32**

שם	התפקיד
<b>שרים</b>	
בנימין נתניהו	ראש הממשלה שר לאסטרטגיה כלכלית השר לענייני אזרחים ותיקים שר הבריאות
סילבן שלום	המשנה לראש הממשלה השר לשיתוף פעולה אזורי השר לפיתוח הנגב והגליל
משה יעלון	משנה לראש הממשלה השר לנושאים אסטרטגיים
אהוד ברק	סגן ראש הממשלה שר הביטחון
אלי ישי	סגן ראש הממשלה שר הפנים
אביגדור ליברמן	סגן ראש הממשלה שר החוץ
דן מרידור	סגן ראש הממשלה השר לענייני מודיעין
יולי אדלשטיין	שר ההסברה והתפוצות
מיכאל איתן	שר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור
גלעד ארדן	השר להגנת הסביבה
זאב ב. בגין	שר
דניאל הרסקוביץ	שר המדע והטכנולוגיה
אבי דיכטר	השר להגנת העורף
לימור לבנת	שרת המדע התרבות והספורט
עוזי לנדאו	שר האנרגיה והמים
סופה לנדבר	השרה לקליטת עלייה
יעקב מרגי	שר לשירותי דת
משולם נהרי	שר (מופקד על נושא חברה ומורשת ישראל)
שלום שמחון	שר התעשייה, המסחר והתעסוקה (מופקד על ענייני המיעוטים)
משה כחלון	שר התקשורת

	שר הרווחה והשירותים החברתיים
ישראל כץ	שר התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים
סטס מיסז'ניקוב	שר התיירות
אריאל אטיאס	שר הבינוי והשיכון
אורית נוקד	שרת החקלאות ופיתוח הכפר
יעקב נאמן	שר המשפטים
גדעון סער	שר החינוך
יובל שטייניץ	שר האוצר
יצחק אהרונוביץ	השר לביטחון הפנים
<b>סגני שרים</b>	
סגנית שר במשרד ראש הממשלה	גילה גמליאל
סגן שר במשרד החוץ	דני אילון
סגן שר במשרד האוצר	יצחק כהן
סגן שר במשרד הבריאות	יעקב ליצמן
סגנית שר במשרד לענייני אזרחים ותיקים	לאה נס
סגן שר במשרד החינוך	מנחם אליעזר מוזס
סגן שר במשרד לפיתוח הנגב והגליל	איוב קרא

## נספח ב'

# אישור על כיסוי ביטוחי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הקבלן") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי עבור מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה, את הביטוחים המפורטים להלן:

### ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה 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 דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי קבלן והפועלים מטעמו.

## ביטוח אחריות מקצועית

- א. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר למתן שירותי מענה טלפוני אנושי, עבור משרד ראש הממשלה.
- ב. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב;
- ג. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- אי יושר של עובדים;
  - הוצאת דיבה – לשון הרע;
  - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה כלפי הקבלן.
  - הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד ראש הממשלה בירושלים.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד ראש הממשלה, ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הקבלן 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 מדינת ישראל, 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 וחותמת המבטח

תאריך \_\_\_\_\_

נספח ג'

**נוסח הערבות הבנקאית**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

באמצעות משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס'

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_

(במילים: \_\_\_\_\_)

אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם הזמנה/חווזה

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מדרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תשאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/ חב' הביטוח שכתובתו

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח ד'

### **רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות**

- ✓ איילון חברה לביטוח בע"מ
- ✓ אליהו חברה לביטוח בע"מ
- ✓ עילית חברה לביטוח בע"מ
- ✓ אריה חברה לביטוח בע"מ
- ✓ ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
- ✓ הדר חברה לביטוח בע"מ
- ✓ כלל ביטוח אשראי בע"מ
- ✓ החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ
- ✓ המגן חברה לביטוח בע"מ
- ✓ הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
- ✓ כלל חברה לביטוח בע"מ
- ✓ מגדל חברה לביטוח בע"מ
- ✓ מנורה חברה לביטוח בע"מ
- ✓ סהר חברה לביטוח בע"מ
- ✓ שלוח חברה לביטוח בע"מ
- ✓ חברה לביטוח אשראי- אשור בע"מ
- ✓ ב.ס.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ

## נספח ה'

### **הצהרה על סודיות**

#### **שירותי מענה טלפוני לאגף לפניות ציבור במשרד ראש הממשלה**

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_ מצהיר בזאת שידוע לי כי כל המידע והמסמכים שימסרו לי או יגיעו לידי במסגרת מתן שירותי מענה טלפוני לאגף פניות ציבור במשרד ראש הממשלה, בהתאם להסכם בין משרד ראש הממשלה לבין חברת \_\_\_\_\_ (להלן - "השירותים") הינם סודיים ואין לפרסמם (לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, המידע המפורט בנספח א' להסכם, זהות הפונים ותוכן פניותיהם, מספר הפניות, נהלי הטיפול בפניות וכל דבר אחר הנוגע לפניות).
2. הנני מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים הכרוכים במתן השירותים שהגיעו או יגיעו לידי, וכן לא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע או שהגיעה אלי עקב ביצוע השירותים, תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן.
3. מבלי לגרוע מכלליות כל האמור לעיל, הנני מתחייב שלא להוציא כל מסמך הקשור בביצוע השירותים מתחומי משרדי חברת \_\_\_\_\_.
4. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבות על פי נספח זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.

---

חתימה

---

שם מלא

---

תאריך

## נספח ו'

### **תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

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

אני נציג חב' \_\_\_\_\_ בע"מ (להלן – "הספק") ואני מכהן כ- \_\_\_\_\_ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק כי-

- עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, להלן- "החוק") הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).

#### או

- הספק ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002), אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

*[למחוק את הסעיף שאינו רלבנטי]*

\_\_\_\_\_

#### אישור

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_ במשרדי שברח' \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ /המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

## נספח ז'

### **הצהרה בדבר היעדר הרשעות קודמות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

- הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנחקרו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

#### או

- הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות \_\_\_\_\_ (יש לפרט את העבירות).

במידה והצעתי תיבחר במכרז, אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.

הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה ואזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות.

#### **- ולראיה באתי על החתום -**

_____	_____	_____	_____	_____
תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
_____	_____	_____	_____	_____
תפקיד	כתובת	חותמת וחתימה		

## אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפניי הי"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המשמש בתפקיד \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם בפניי על הצהרה זו.

---

חתימה

## נספח ח'

### **תצהיר לעניין חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996**

1. 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:

אני הוסמכתי כדין על-ידי \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה במכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני בנושאי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה.

2. המציע אינו "קבלן כוח אדם" כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.

3. 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 על-פי מסמכי ההתאגדות של המציע ו/או על פי מסמך הכוונות או הסכם שיתוף הפעולה בין השותפים במציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק או לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

\_\_\_\_\_  
עורך דין

נספח ט'  
**טבלת עזר למציע**

למען הנוחיות, רצ"ב טבלה המציינת את האישורים והמסמכים שעל המציע להגיש במצורף להצעתו:

√	האישור	
	במידה שהמציע הינו תאגיד : אישור רישום ברשם החברות/השותפויות	(1)
	במידה שהמציע הינו תאגיד : אישור מורשי חתימה	(2)
	ערבות להצעה	(3)
	אישור מע"מ כעוסק מורשה	(4)
	פרטים מלאים אודות ניסיון המציע, כוח האדם והאמצעים העומדים לרשותו	(5)
	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976	(6)
	הצהרה על סודיות	(7)
	הצהרה בדבר היעדר הרשעות קודמות	(8)
	הצהרה כי המציע אינו "קבלן כוח אדם"	(9)