



מדינת ישראל המשרד לביטחון הפנים

מכרז פומבי מס' 5.15

הפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה

טבלת ריכוז מועדים

מועד	הפעילות
6.8.15	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט
24.8.15	בשעה 13:00 כנס ספקים <u>חובה</u> !
2.9.15	בשעה 12:00, תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מהמציעים
17.9.15	תאריך אחרון לפרסום מענה המשרד לשאלות הבהרה
14.10.15	בשעה 12:00 בצהריים בדיוק תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים

במקרה של סתירה בין המועדים בטבלה לעיל לבין מועדים אחרים המופיעים בגוף המכרז, יגברו המועדים בטבלה זו.

רשימת מסמכים:

- חוברת הצעה ;
- טופס הצעת מחיר ;
- הצהרת המציע ;
- הסכם התקשרות (כולל נספחים להסכם) ;
- טפסים לבדיקת בטחון ;
- הסכם רמת שירות (SLA) ;
- נספח תהליכים עיקריים במוקד השירות

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל. המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש, מלא או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד לשם הכנת מענה לבקשה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מכרז פומבי מס.5.15 – הפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה

1. כללי

המשרד לביטחון הפנים (להלן: "המשרד" או "המזמין"), באמצעות ועדת המכרזים המשרדית, פונה בזאת במכרז פומבי לקבלת הצעות להקמה והפעלה של מוקד שירות לנושא רישוי כלי ירייה.

2. הגדרות

2.1 אדם עם מוגבלות -

2.1.1. אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים.

2.1.2. לקות זאת תהיה מוכרת על ידי המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון, או ועדה שהוסמכה לכך בנציבות שירות המדינה על פי התקשי"ר.

2.1.3. הגורמים המנויים בסעיף 2.1.2 לעיל, קבעו נכות של 40% לפחות על פי פריט מהפריטים לפי תקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), התשט"ז-1956, או לפי תקנות הנכים (מבחנים לקביעת דרגת נכות), התש"ל-1969 או נקבע כי לאדם מחלת נפש או פיגור שכלי של 40% ומעלה לפחות, לפי פריט מהפריטים כאמור בסעיף זה.

2.2. ימי עבודה – ימים א'-ה' – 00:00-17:30, ימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח – 00:00-12:00.

2.3. שיחה ננטשת – שיחה שננטשה לאחר 10 שניות ומעלה מרגע סיום הניתוב ב-IVR וההגעה לתור.

2.4. שירות/שלב אופציונלי – שירות שהמשרד שומר לעצמו את הזכות להחליט האם ובאיזה מועד להזמינו.

2.5. תקופת המדידה – 3 החודשים הראשונים להפעלת המוקד, לאחר סיום תקופת המעבר.

2.6. תקופת המעבר – תקופת היערכות בת 12 שבועות מרגע החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לתחילת הפעלת המוקד.

2.7. פניה – שיחה שהתקבלה וטופלה עפ"י כל הנדרש בסעיף 6.6 להלן.

3. רקע

3.1. במשרד לביטחון הפנים פועל אגף רישוי כלי ירייה המעניק שירות לאזרחי ישראל לעניין רישוי כלי ירייה ובכלל זה לבעלי רישיון פרטי, מאבטחים, מדריכי ירי, מפקחי מטווח ארגונים ועוד, בכל הכרוך במתן רישיונות וחידושים. כמו כן קיים רישום ומעקב אחר כלל כלי הירייה בישראל.

3.2. השירות ללקוחות (פרטיים, מאבטחים, מדריכי ירי, מפקחים מטווח, ארגונים וכד'), ניתן כיום על ידי לשכות רישוי כלי ירייה (להלן "הלשכות") המצויות בשישה אזורים בארץ ובמוקד טלפוני הנותן מידע בסיסי למתקשרים וקובע תורים לאזרחים לפגישות בלשכות.

4. תקופת ההתקשרות

4.1 תקופת ההתקשרות עם הספק שייבחר תהא לשנתיים, החל מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המשרד על הסכם ההתקשרות עם המציע אשר ייבחר להעניק את השירותים. הסכם ההתקשרות מצ"ב ומסומן כנספח ד'. למשרד תהיה אופציה להאריך את החוזה בתקופות נוספות של שנה או חלק ממנה כך שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על שבע שנים. למען הסר ספק מובהר, כי אין באמור בכל אחד ממסמכי פניה זו כדי להבטיח לספק היקף התקשרות כלשהו לביצוע השירותים, אשר יבוצעו לפי צורכי המזמין בלבד ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי וכי אין ולא יהיה בהיקף ההתקשרות ו/או בהיקף ביצוע ההתקשרות כדי לשנות את התמורה לשירות שיידרש, בהתאם לעניין.

5. כנס ספקים

- 5.1 כנס ספקים יתקיים במועד המצוין בטבלה בסעיף 1 לעיל.
- 5.2 ההשתתפות בכנס הינה חובה ומהווה תנאי סף להגשת הצעה למכרז.
- 5.3 הכנס יתקיים במשרד לביטחון פנים, רח' קלרמון גאנו, קריית הממשלה המזרחית, ירושלים. קומה: 5 חדר דיונים בר - לב.
- 5.4 על כל מציע פוטנציאלי לשלוח עד 3 ימי עבודה לפני מועד כנס הספקים את טופס פרטי המשתתף המצ"ב בנספח ח'. הטופס יישלח אל:
- 5.4.1 מר אברהם שלם בדוא"ל Avrahamsh@mops.gov.il
- 5.4.2 גבי רותי חדד בדוא"ל Rutir@mops.gov.il
- 5.4.3 גבי לירון יצחק בדוא"ל lironi@mops.gov.il

על המציע לוודא כי הדוא"ל הגיע ליעדו

6. פירוט השירותים הנדרשים

- 6.1 כללי
- המוקד נדרש לטפל בכל פניה שאינה דורשת הפעלת שיקול דעת או סמכות סטטוטורית. הבהרה: המציע נדרש להגיש הצעתו לכל השירותים המפורטים להלן. שירותים שהוגדרו עתידיים/אופציונליים הינם שירותים אשר למשרד בלבד הזכות להחליט האם ובאיזה מועד להזמין מהספק הזוכה.
- 6.2 הפעלת המוקד תבצע בשלושה שלבים עיקריים:
- 6.2.1 שלב א' (מיד, בתום תקופת המעבר):
- 6.2.1.1 מענה טלפוני מקצועי לפניות אזרחים, קביעת תורים לשכוח כלי ירייה השונות, מתן מידע, משלוח טפסים, וסיוע לפונים במילוי טפסים עבור התהליכים הבאים:
- 6.2.1.1.1 הגשת בקשה לרישיון ע"י אזרח/מפקח מטווח/מדריך ירי.
- 6.2.1.1.2 תיאום תורים (לכל סוגי הבקשות)

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.2.1.1.3 מתן סטטוס טיפול בבקשות

6.2.2 שלב ב' (תוך 6 חודשים מתום תקופת המעבר)

6.2.2.1 שרותי Back Office לתהליכי בקשות רישוי ובכללם טיוב נתונים

6.2.3 שלב ג' (עתידו):

6.2.3.1 שלב זה הינו אופציונלי ויופעל על ידי המשרד בהתאם להחלטתו ולצרכיו העתידיים.

6.2.3.2 בשלב זה יכללו, בין היתר, השירותים הבאים:

6.2.3.2.1 סיוע במילוי טפסים מקוונים

6.2.3.2.2 תמיכה בנושאים נוספים (כגון: בקשה לרישיון יבוא/יצוא כלים, דיווח

על הפקדות כלי נשק בבתי מסחר וכד').

השירות שיידרש מהספק עבור נושאים אלו יכלול מענה לפניות

בנושאים אלו, סיוע במילוי טפסים וקביעת תורים. התמורה לספק

תינתן עפ"י פניות.

במידה שיידרשו פעולות נוספות שלא נדרשו במסגרת המכרז, יהיה

המשרד רשאי לנהל מו"מ עם הספק אודות התמורה עבורן, על בסיס

רכיבי הצעת המחיר שהוגשה – ראה סעיף 10.4.10.4 להלן.

פירוט התהליכים העיקריים במוקד החדש והממשקים לשכנות ולאתר האינטרנט, ראה בנספח ז'.

6.3 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפצל את כל אחד מהשלבים למספר תתי שלבים ו/או להפעיל רק חלק מהשירותים המפורטים לעיל או לא להפעילם כלל.

6.4 המשרד יודיע לספק מראש על כל שירות שברצונו להוסיף לשירותים הכלולים בשלב מסוים, כך שיתאפשר לספק להיערך בהתאם תוך פרק זמן סביר.

הספק מתחייב להתחיל להפעיל את הפעילות תוך 2 חודשים לכל היותר ממועד אישור תכולת התהליך והתמורה בגינו.

6.5 **ניהול והפעלת מוקד שירות.**

הפעולות העיקריות שיבוצעו במוקד השירות:

6.5.1 מענה טלפוני לשאלות הפונים על סוגיהם השונים:

6.5.1.1 אזרחים

6.5.1.2 מאבטחים

6.5.1.3 חברות שמירה

6.5.1.4 מטווחים

6.5.1.5 מפעלים ראויים/ארגונים

6.5.1.6 יצרני ויבואני כלי נשק

6.5.1.7 ועוד.

6.5.2 הדרכה טלפונית לפונים בנושאים הבאים:

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.5.2.1 בחינה מקדמית של זכאות המתקשרים לקבלת/חידוש רישיון (לצורך מניעת מילוי טפסים מיותרים וקביעת תורים שלא לצורך) – הספק יבנה תסריטי שיחה בנדון על פי מדיניות המשרד לביטחון פנים.
- 6.5.2.2 המסמכים הדרושים לקבלת רישיון (לפי כל קהל יעד: אזרחים, מאבטחים, מדריכי ירי, מפקחי מטווח, ארגונים, חברות שמירה).
- 6.5.2.3 הפנית הלקוחות לאתר האינטרנט של המשרד והדרכתם כיצד למלא את הטפסים הדרושים לצורך בקשתם.
- 6.5.2.4 מילוי טפסים באינטרנט
- 6.5.2.5 תשלום אגרה באינטרנט
- 6.5.2.6 הפנייה לרשימת פסיכולוגים מורשים לביצוע האבחון לקראת קבלת הרישיון.
- 6.5.2.7 הדרכת גורמי חוץ המבצעים פעולות מול מערכת אופיר (מטווחים, ארגונים, חברות שמירה, בתי מסחר, יצרנים).
- 6.5.2.8 כל נושא אחר הקשור לרישוי כלי ירייה.
- 6.5.3 קביעת תורים לשכוחות כלי היריה
- 6.5.3.1 ניהול התורים של לשכות כלי היריה יבוצע במערכת ממוחשבת של המציע – ראה סעיף 6.7.5 להלן.
- 6.5.3.2 תיאום תור (תוך התייחסות לזמינות התורים בכל השכוחות בארץ).
- 6.5.3.3 ביטול תור
- 6.5.3.4 שינוי מועד תור
- 6.5.3.5 העברת רשימת תורים לכל אחת מהלשכות.
- העברת הרשימה תבוצע בסיום כל יום ולא יאוחר מהשעה 15:00, עבור התורים שמתואמים ליום שלמחרת.
- פורמט הרשימה ייקבע על ידי המשרד.
- 6.5.3.6 משלוח תזכורת ב-SMS X ימים לפני מועד התור (X ייקבע במשותף עם המשרד).
- 6.5.3.7 קבלת אישור מהמוזמן כי אכן מגיע לתור שנקבע ותיעוד אישור זה.
- 6.5.3.8 אפשרות לקבלת הודעה על ביטול תור גם ב-SMS.
- 6.5.3.9 המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש, בכל שלב במהלך ההתקשרות, כי ניהול התורים יבוצע במערכת ממוחשבת של המשרד.
- 6.5.4 מתן מידע טלפוני אודות סטטוס/תוקף רישיון:
- 6.5.4.1 מתן מידע לאזרחים בכל הקשור בתאריכי תוקף הרישיון שלהם.
- 6.5.4.2 מתן מידע אודות סטטוס הטיפול בבקשה של הפונה.
- 6.8 הסטטוס יינתן על בסיס נתונים במערכת "אופיר" של המשרד (ראה גם סעיף 6.8 להלן).
- 6.5.4.3 הפצה מרוכזת (לפלח אוכלוסייה מסוים) ב-SMS/מייל של הודעות בנושא הרישיון. לדוגמא, הארכת רישיון אוטומטית לשנה נוספת לקבוצת לקוחות

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

(לדוגמא מאבטחים), הפקת התראות על אי חידוש וכדו'.

הבהרה : ההפצה תבוצע ללקוחות שבפרטיהם קיים מספר טלפון נייד ו/או כתובת מייל.

6.5.5. עדכון שוטף של המידע

6.5.5.1. טיוב נתונים שוטף של טופס הפרטים של בעל הרישיון כ דוגמת כתובות למשלוח

דואר, מס' טלפון, פקס ומייל של הלקוחות, במהלך השיחות הטלפוניות עם הלקוחות ובכל הזדמנות אחרת כגון דואר חוזר עקב כתובת שגויה וכד'.

העדכון יבוצע ישירות למערכת "אופיר" או באופן אחר שיוגדר על ידי המשרד.

מודגש כי עדכון הנתונים הינו בנוסף לרישום הפניה במערכת ניהול הפניות.

6.5.5.2. עדכון שוטף של הימצאות כלי הירי בידי הלקוחות (מספר נשק, מיקומו וכד').

6.5.6. תשלום אגרות:

6.5.6.1. מתן הנחיות בנושא תשלומי אגרה

6.5.6.2. ביצוע התשלום במוקד עבור הלקוח (באמצעות טופס התשלום באתר התשלומים

הממשלתי)

6.5.7. מידע כללי ומידע אישי

6.5.7.1. המידע שיימסר לפונים ע"י המוקד יהיה משני סוגים עיקריים :

6.5.7.1.1. מידע כללי (כגון : שעות פעילות של הלשכות, סיוע בגישה לאתר

באינטרנט, משלוח טפסים וכד') – מסירת מידע מסוג זה אינה מחייבת הזדהות של הפונה.

6.5.7.1.2. מידע אישי (כגון בירור סטטוס טיפול בבקשה) – מסירת מידע מסוג

זה מחייבת הסכמה של הפונה לקבלת המידע באמצעות גורם חיצוני למשרד והזדהות של הפונה.

6.5.7.2. הנחיות לגבי סוגי המידע השונים יתקבלו מהמשרד וייכללו בנהלי העבודה שיוכנו

על ידי המציע במסגרת תקופת ההערכות.

6.5.7.3. מערכת ה-IVR נדרשת לאפשר הזדהות של הפונה באמצעות הקשת מספר ת.ז.

וקוד ס ודי.

6.5.7.4. על הספק להיערך לתמיכה במנגנון אימות זיהוי הפונה כחלק מהשירות הניתן

(ת.ז בלבד או ת.ז. וקוד אישי / כל אמצעי זיהוי אחר, בהתאם להחלטת המשרד),

הן מול המערכות המוצעות על ידו והן מול מערכת אופיר, כולל טיפול במקרים בהם הפונה אינו יודע/זוכר את הקוד האישי או שלא קיים ברשותו קוד אישי ויש להנפיק לו כזה.

6.5.8. ממשקים וקשר עם גורמים מחוץ למוקד:

6.5.8.1. קיום קשר שוטף עם הלשכות בכל הנוגע למפגשים עם הלקוחות.

6.5.8.2. בירור מידע בסוגיות חריגות מול המטווחים (כגון : ביצוע ההכשרה על ידי

האזרח/המאבטח, ביצוע התשלומים וכד').

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

ככלל, המידע מהמטוווח נמצא במערכת "אופיר". בירורים יידרשו במקרה של אי התאמת המידע, חוסר במידע וכד'.

6.5.8.3 שיחות יוצאת יזומות ללקוחות : עדכון לגבי מסמכים חסרים, שיחות יזומות ללקוחות עם פניות תכופות למוקד לבירור בעיותיהם וכד'.

6.5.8.4 ממשק ידע מול החברה שמדפיסה את הרישיונות לרבות מידע לאזרחים לגבי סטטוס הרישיון : האם ומתי נשלח? האם נשלח לכתובת הנכונה וכד'.

6.5.9 טיפול בטפסי בקשה (אופציונאלי)

6.5.9.1 קבלת טפסי בקשה ומסמכים נלווים מלקוחות בדואר, מייל או פקס.

6.5.9.2 בדיקת שלמות המסמכים.

6.5.9.3 קיום קשר טלפוני עם מגיש הבקשה לצורך השלמת המסמכים.

6.5.9.4 סריקת המסמכים (במידה שהתקבלו בדואר או בפקס).

6.5.9.5 העברת המסמכים ללשכה בה נקבע התור.

6.5.9.6 קליטת המסמכים למערכת "אופיר" (מערכת ניהול תהליך הרישוי של המשרד לביטחון פנים).

6.5.10 פניה למוקד באמצעות טופס פניה ממוחשב (אופציונאלי)

6.5.10.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק להקים טופס פניה ממוחשב באמצעותו ניתן יהיה לפנות למוקד.

6.5.10.2 נתוני הפניה מהטופס ייקלטו ישירות למערכת ניהול הפניות.

6.5.10.3 המשך הטיפול בפניה יהיה זהה לטיפול בפניה שהתקבלה בכל אופן אחר.

6.5.11 ביצוע סקרי שביעות רצון (אופציונאלי)

6.5.11.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק לבצע סקרי שביעות רצון שונים בקרב כלל אוכלוסיית מקבלי השרות בנושא רישוי כלי ירייה, כולל האוכלוסייה אשר אינה עוברת דרך המוקד.

6.5.11.2 תדירות הסקרים ותכולתם תיקבע ע"י המשרד.

6.5.11.3 הסקרים יופצו בדוא"ל/סלולרי/פניה טלפונית יזומה מצד המוקד ויהיו נגישים למכשירים השונים.

6.5.11.4 הספק יספק למשרד מערכת ניהול תוצאות הסקר הכוללת תצוגת שאילתות, גרפים וייצוא נתונים.

6.5.11.5 מודגש כי סקרים אלו אינם חלק מהסקרים אליהם מחוייב הספק לצורך מדידת רמת השירות (ראה סעיף 9.7 לעיל ונספח ו') ולא יילקחו בחשבון לצורך חישוב הקנס/פרס לספק.

6.6 הטיפול בפניה

6.6.1 תהליך הטיפול בפניה כולל את השלבים העיקריים הבאים :

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.6.1.1 קליטת פנייה.
- פנייה תתקבל באמצעות המוקד הטלפוני וכן בדוא"ל או ב-SMS או בצי"ט או בטופס מקוון (ראה סעיף 6.5.10 לעיל).
- 6.6.1.2 סיווג הפנייה (בהתאם לסוג הפנייה כגון: בקשת מידע, קביעת תור, תלונה על שירות בלשכה מסוימת, בקשה לרישיון וכד'').
- רשימת סוגי הפניות תיקבע במשותף עם המשרד.
- 6.6.1.3 בדיקת כפילות הפנייה תוך כדי קליטתה למערכת. פניה כפולה תסומן ככזו ותקושר לפניה המקבילה.
- מתן מענה.
- המענה יינתן בהתאם למדיניות המשרד, כפי שתועבר לספק במסגרת ימי ההכשרה ותעודכן מעת לעת ע"י המשרד. במידה שהפנייה מצריכה מידע נוסף/בירור נוסף מול המשרד (ראה גם סעיף 6.6.2 להלן), יימסר לפונה שפנייתו תיבדק והמוקד יחזור אליו במועד מאוחר יותר.
- הבהרה: עבור פניות בשפות ערבית, אנגלית, רוסית או אמהרית, הפניות יירשמו ויינתן לפונה מענה (בשיחה חוזרת) בשפתו, תוך חמישה ימי עבודה.**
- 6.6.1.4 תיעוד הפנייה ואופן הטיפול בה. כל הפניות יתועדו באופן מידי (במהלך השיחה עם הפונה) במערכת ממוחשבת.
- מודגש כי כל פניה (מכל סוג שהוא) תתועד במערכת ניהול הפניות.
- הבהרה:** המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק לתעד את הפניות במערכת "אופיר" בנוסף לתיעודן במערכת הפניות של הספק.
- 6.6.1.5 סגירת הפנייה.
- 6.6.2 בירורים מול לשכות רישוי כלי ירייה:
- 6.6.2.1 המוקד יוכל לפנות ללשכות באמצעות קו טלפון ייעודי שיוגדר עבור כל לשכה.
- 6.6.2.2 הבירורים יבוצעו במרוכז – לצורך כך יוקצה חלון זמן יומי לפניות בכל אחת מהלשכות – 3 ימים בשבוע חלון הזמן יהיה בשעות אחה"צ ו-2 ימים בשעות הבוקר (בהתאם למועדי הפעילות של הלשכות).

6.7 מערכות נדרשות

- 6.7.1 ברשות המציע מערכת C.C אשר ביכולתה למלא את כל הפעילות והשירותים הנדרשים לעיל במוקד, לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה.
- 6.7.2 מערכת טלפוניה מתקדמת בטכנולוגיית IP
- המערכת תתמוך בדרישות הבאות:
- 6.7.2.1 מספר הטלפון אליו יתקשרו הפונים יהיה מספר כוכבית, קליט ונוח.
- בחירת המספר תיעשה במשותף עם המשרד.
- באחריות הספק לרכוש את מספר הכוכבית ולהפעילו במהלך כל תקופת ההתקשרות.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.7.2.2 מערכת I.V.R המספקת בין השאר :
- 6.7.2.2.1 מענה אוטומטי המאשר לפונה כי הגיע למוקד של המשרד לביטחון הפנים – אגף לרישוי ולפיקוח כלי ירייה.
נוסח ההודעה יאושר על ידי המשרד.
מערכת הטלפוניה תאפשר החלפת נוסח המענה מעת לעת, באופן עצמאי ע"י עובד המוקד, ללא צורך ברכישת שירות מספק המרכזייה.
- 6.7.2.2.2 אספקת שירות מענה קולי אוטומטי והודעות קוליות
- 6.7.2.2.3 ניתוב אוטומטי של שיחות למוקדן פנוי (כלומר ללא שימוש במערכת ניתוב קולי – לחץ "1" למעבר ל-...).
- 6.7.2.3 שירות שיחה חוזרת לפונה (CALL BACK) יוצע לאזרח כאשר יש מספר שיחות ממתינות גבוה בתור וזמן ההמתנה ארוך במיוחד לקבלת השיחות החליט האזרח לקבל את השיחות המוצע לו ע"י המוקד, יסגור את הטלפון, המוקד ישמור על מיקומו בתור ויחזור אליו אוטומטית (בשיחה יוצאת), כאשר יגיע תורו לקבלת השיחות.
- 6.7.2.4 תור המתנה מנוהל F.I.F.O ללא הגבלה למספר הממתינים בתור.
- 6.7.2.5 בהמתנה בתור יקבל הפונה הממתין הודעה קולית על מיקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער לקבלת השיחות. ההודעות יעודכנו ויושמעו לאזרח הממתין כל 20 שניות המתנה או יותר, ככל שיוחלט ע"י המשרד, הגדרה גמישה במערכת ה-C.C.
- 6.7.2.6 קביעת כישורים לנציג והפנית שיחות בהתאם.
- 6.7.2.7 יכולת טיפול ב-10 שיחות במקביל (כלומר עד 10 פונים יוכלו לקבל מענה/להמתין למענה, ללא קבלת צליל "תפוס").
- 6.7.2.8 יכולת גידול הן במספר העמדות (עד ל-20 עמדות) והן במספר השיחות המטופלות במקביל/ממתינות (עד 20 שיחות), בהתאם לצורך.
- 6.7.2.9 יכולת מענה המוקד הטלפוני במקרה של הפסקת חשמל, המתאר את התקלה והצפי לפתרונה.
- 6.7.2.10 אפשרות לביצוע הקלטות של כל השיחות ואפשרות להקשבה לפי מוקדן, זמן, אורך שיחה וכו'.
- 6.7.2.11 יכולת קבלת פניות ב-SMS והעברתן למערכת המידע במוקד.
- 6.7.2.12 אפשרות הפקת דוחות מידע אודות מספר השיחות המתקבלות והיוצאות, מספר השיחות הנוטשות, משך ההמתנה, מספר שיחות למוקדן וכד'.
- הערה: ניתן להפיק דוחות אלו באמצעות מערכת המידע ו/או באמצעות מערכת הטלפוניה.
- 6.7.2.13 מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון
- 6.7.2.13.1 הקלטה ואחסון של כל שיחות הטלפון שקבלו מענה אנושי במוקד השיחות.
- 6.7.2.13.2 אחסון ויכולת אחזור השיחות לפחות ל-72 ימי עבודה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.7.2.13.3. המערכת תשמש ככלי להדרכה ולבקרת איכות המענה (QC) לספק

ואמצעים לבקרת איכות המענה, בקרה ובדיקת תלונות הפונים למשרד.

6.7.2.13.4. הספק יעביר למשרד, על פי דרישתו, כל קובץ שהוקלט במערכת

וזאת בתוך יום עבודה מקבלת הדרישה.

6.7.3. במקרה של החלת "תקנת 3 דקות".

נכון להיום, "תקנת מענה תוך 3 דקות" אינה חלה על המשרד, היה והמשרד יחויב בהחלטה, יחויב הספק במתן השירות בהתאם לתקנה. במידה שלא יינתן מענה בזמן הקבוע בתקנה, תתבצע שיחת Call Back לפונה.

6.7.4. מערכת לניהול פניות

6.7.4.1. המערכת תהיה מערכת CRM או מערכת ייעודית למוקדי שירות.

6.7.4.2. המערכת תאפשר הזנת הפרטים הבאים עבור כל פנייה (שדות החובה יעודכנו

במשותף עם המשרד):

6.7.4.2.1. זיהוי חד ערכי לפניה (שדה חובה)

6.7.4.2.2. תאריך ושעת הפניה (תיעוד אוטומטי של המערכת, ללא יכולת

התערבות של המוקדן) (שדה חובה)

6.7.4.2.3. מקבל הפניה (תיעוד אוטומטי של המערכת, ללא יכולת התערבות

של המוקדן) (שדה חובה)

6.7.4.2.4. נושא/סוג הפנייה (מתוך רשימת נושאים/סוגים שתנוהל באופן

טבלאי, תיקבע במשותף עם המשרד ותהיה ניתנת לעדכון מעת לעת) (שדה חובה)

6.7.4.2.5. סוג המידע המבוקש: כללי/אישי (שדה חובה)

6.7.4.2.6. תיאור הפניה (שדה חובה)

6.7.4.2.7. פרטים אודות הפונה: שם פרטי, שם משפחה, קבוצת גיל, ת.ז., ישוב

מגורים, כתובת: רחוב, מספר בית, מיקוד, ת.ד. – בשדות נפרדים, טלפון, טלפון נייד, כתובת דוא"ל

בחלק מסוגי הפניות יחויב הפונה להזדהות ואז השדות אישור

מסירת מידע ע"י גורם חיצוני, שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., כתובת

למשלוח דואר ושדה טלפון אחד לפחות יהיו שדות חובה. בפניות

כלליות לקבלת מידע, לא יחויב הפונה להזדהות.

סוגי הפניות בהן ההזדהות הינה חובה ייקבעו ע"י המשרד.

6.7.4.2.8. פרטים כללים אודות הפניה:

6.7.4.2.8.1. אופן קבלת הפניה (טלפון, מייל, SMS, פקס) (שדה

חובה)

6.7.4.2.8.2. שפת דיבור (שדה חובה)

6.7.4.2.8.3. סימון פניה חוזרת

6.7.4.2.8.4. סוג הטיפול שניתן

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.7.4.2.8.5 תאריך סיום טיפול.
 - 6.7.4.2.8.6 תיעוד המענה שניתן.
 - 6.7.4.2.8.7 הערות
 - 6.7.4.2.8.8 אפשרות לצירוף מסמכים נלווים.
 - 6.7.4.2.9 המשרד רשאי יהיה לבקש מהספק הזוכה להוסיף למערכת פריטי מידע נוספים (5-10 פריטים נוספים לכל היותר) או להסיר פריטי מידע.
 - 6.7.4.2.10 המערכת תאפשר הפקת מידע ודוחות בחתכים שונים, בהתאם לצורכי המשרד.
 - 6.7.4.2.11 המערכת תאפשר ניהול סקרים אוטומטי, לרבות אפשרות לניתוח המידע המתקבל בסקרים.
 - 6.7.4.2.12 המערכת תאפשר יצוא הדו"חות ל-EXCEL להמשך עיבוד.
 - 6.7.4.2.13 המערכת תכלול פורטל שיאפשר למשרד צפייה בפניות ובנתוני הפעילות במקוד, בכל עת.
 - 6.7.4.2.14 הספק יאפשר למשרד צפייה בנתוני המערכת.
- 6.7.5 מערכת לניהול תורים בלשכות כלי ירייה ברחבי הארץ
הבהרה: מערכת ניהול התורים יכול שתהיה חלק ממערכת הפניות, או מערכת נפרדת, בהתאם להחלטת המציע.
- 6.7.5.1 קביעת תורים, תוך אפשרות להתייחס לתורים בכל הלשכות בארץ.
 - 6.7.5.2 בקרה על אי קיומם של תורים כפולים.
 - 6.7.5.3 שליטה על האפשרות של האזרחים לקבוע תורים בעצמם באתר.
 - 6.7.5.4 הפקת הודעות SMS לתזכורת יום לפני מועד התור.
 - 6.7.5.5 קבלת אישור הגעה מהאזרח.
 - 6.7.5.6 אפשרות ביטול התור ב-SMS
 - 6.7.5.7 לכל תור ישמרו לפחות: פרטי הלקוח (שם פרטי ומשפחה, ת.ז.), לשכה, נושא הפניה ללשכה, מועד ושעה שנקבעו, מזהה אופן קביעת התור (אתר, מוקדן - כולל פרטי מוקדן, אפליקציית MOBILE (עתידי)) ומועד קביעת התור.
 - 6.7.5.8 אפשרות לקבלת חיווי מהפקיד באשר להגעת המזמין בפועל ללשכה
 - 6.7.5.9 כל הפעילויות האחרות שתידרשנה סביב ניהול התורים.
- 6.7.6 מערכת לניהול ידע
- 6.7.6.1 המערכת תספק כלי גמיש לבניית תבניות ולקליטת מידע, ללא תלות בספק המערכת.
 - 6.7.6.2 יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות:
 - 6.7.6.2.1 חיפוש לפי מילות מפתח
 - 6.7.6.2.2 חיפוש לפי טקסט חופשי

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.7.6.3 יכולת תמיכה בתזרים שיחה (מוקדן יוכל להשתמש בקלות במערכת הידע תוך כדי שיחה טלפונית).
- 6.7.6.4 המערכת תתמוך בכלל משתמשי המערכת ותאפשר:
- 6.7.6.4.1 מידע על תהליכים ונהלים
 - 6.7.6.4.2 מידע על טפסים
 - 6.7.6.4.3 שאלות ותשובות
 - 6.7.6.4.4 כלי ללימוד עצמי
 - 6.7.6.4.5 מבדקי ידע
- 6.7.6.5 ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה למנהל המערכת.
- 6.7.6.6 ניהול הרשאות
- 6.7.7 אתר אינטרנט לזימון תורים (אופציונאלי)
- הבהרה: המשרד יודיע לספק 3 חודשים מראש על רצונו בהפעלת אתר אינטרנט.
- 6.7.7.1 המציע נדרש לאפשר זימון תורים באתר אינטרנט שיוקם על ידו ויהיה מקושר למערכת ניהול התורים.
- 6.7.7.2 האתר יאפשר זימון תור, שינוי מועד תור וביטול תור.
- 6.7.7.3 במידה שהשינוי/ביטול הינו ליום הנוכחי, נדרש עדכון מידי של הלשכה הרלוונטית.
- 6.7.7.4 אפשרות למחוז להפיק דוחות מהמערכת לקבלת לוי"ז תורים יומי/שבועי המתוכנן לו.
- 6.7.7.5 לאתר שיוקם על ידי הספק, יהיה קישור מאתר המשרד. לאור זאת, יוקם האתר בתיאום עם אגף מערכות מידע של משרד ובהתאם להנחיותיו. המשרד שומר לעצמו את הזכות להפעיל אתר זימון תורים משלו. במקרה זה, הספק יידרש להקים ממשק ממערכת ניהול התורים שלו לאתר/מודול שיוקם.
- 6.7.8 אפליקציית MOBILE לזימון תורים וקבלת סטטוס (אופציונאלי)
- 6.7.8.1 האפליקציה תאפשר את כל הפעולות המפורטות בסעיף 6.7.7 לעיל.
- 6.7.8.2 האפליקציה תאפשר הזמנת תור רק ללקוח אשר עומד בכל הדרישות המקדימות לקביעת תור. רשימת הדרישות המקדימות תיקבע במשותף עם המשרד.
- 6.7.8.3 האפליקציה תאפשר ללקוח הזמנת תור אחד בלבד. תיקבע במשותף עם המשרד מדיניות הזמנת תור חוזר ללקוח שלא הגיע לתור המקורי שהקבע לו.
- 6.7.8.4 בנוסף, האפליקציה תאפשר הזדהות וקבלת סטטוס טיפול בבקשה לרישיון, בכפוף להנחיות גורמי אבטחת המידע במשרד.
- 6.7.8.5 תכנון האפליקציה יאושר על ידי המשרד טרם הקמתה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.7.9. ממשק ממערכת הפניות למערכת "אופיר" (אופציונלי)

6.7.9.1. הממשק יעביר עבור כל פניה שמתועדת במערכת הפניות של הספק, נתונים (כפי שיוגדרו על ידי המשרד) למערכת "אופיר" ..

6.7.9.2. פיתוח הממשק יבוצע בהתאם להנחיות אנשי מערכות מידע במשרד.

6.7.9.3. התשלום עבור פיתוח הממשק יהיה מבנק השעות.

6.7.10. דרישות נוספות מכל המערכות

6.7.10.1. המערכות יכללו מנגנון הרשאות מחמיר למניעת חשיפת המידע לגורמים שאינם מורשים.

מנגנוני ההרשאות ואבטחת המידע יאושרו על ידי גורמי הביטחון/אבטחת המידע במשרד.

6.7.10.2. הספק הזוכה מחויב לבצע גיבוי למידע הנאסף במערכות בהתאם לנוהל גיבוי שיאושר על ידי המשרד.

העתק מהגיבוי יועבר למשרד, בתדירות שתקבע בנוהל גיבוי שיוכן על ידי הספק בתקופת המעבר ויאושר על ידי המשרד.

6.7.10.3. הספק הזוכה מתחייב לבצע, תוך פרק זמן סביר, שינויים במערכות הממוחשבות בהתאם לדרישות המשרד, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

6.7.10.4. הספק הזוכה יהיה אחראי לרכישת החומרה, התוכנות וציוד התקשורת, ולשאת בעלות השימוש בקווי התקשורת (כולל הקו המקשר למשרד לביטחון פנים) הנדרשים להפעלת מערכות המידע, כמו כן גם לתחזוקתם של הרכיבים ועדכונם במהלך כל תקופת ההתקשרות.

6.7.10.5. הספק מתחייב להיערך להפעלת המוקד ומסירת מידע, גם במקרים של השבתת מערכת המחשוב (עקב הפסקת חשמל או כל סיבה אחרת), כולל השלמת הזנת המידע למערכת עם חזרתה לפעולה.

6.8. שימוש במערכת לניהול תהליכי הרישוי - מערכת "אופיר"

6.8.1. מערכת "אופיר" הנה מערכת מידע הפועלת במשרד לביטחון פנים ומנהלת את תהליכי הרישוי של כלי ירייה.

6.8.2. המוקדנים יצטרכו לשלוט במערכת ובמידע שבה, כך שיוכלו לספק כל פריט מידע הדרוש לאזרחים למאבטחים, לחברות השמירה ולכל הפונים (למשל: סטטוס הבקשה).

6.8.3. הספק יידרש לעבוד עם המערכת ע"מ שתהיה לו יכולת מענה ללקוח על סטטוס בקשתו.

6.8.4. יהיו רשאים להיכנס למערכת רק עובדי הספק שעברו הכשרה מקצועית וסיווג ביטחוני הולם.

6.8.5. ששימוש במערכת יהיה מוגבל במנגנון הרשאות אשר יאפשר למוקד לבצע פעולות ולצפות אך ורק בפריטי מידע להם הוא מורשה.

6.9. מערכות תשתית

6.9.1. U.P.S - אל פסק:

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.9.1.1 כל ציוד הקצה של נציגי השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן במוקד, יופעלו דרך מערכות אל פסק.
- 6.9.1.2 במערכות "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 במוקד.
- 6.9.1.3 בעת הפסקת חשמל - אפשרות להקלטת הודעה טלפונית המודיעה לפונים על הפסקת השירות בשל תקלה טכנית.
- 6.9.2 במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי, השבתת ה"מרכז" לא תעלה על 4 שעות קלנדריות.
- 6.10 דיווחים נדרשים**
- 6.10.1 כללי
- 6.10.1.1 הדיווחים יופקו מ"רשם השיחות" של מערכת ה- Call Center.
- 6.10.1.2 הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מקוריים מ"רשם השיחות" ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק.
- 6.10.1.3 ידרשו מספר סוגי דיווחים:
- 6.10.1.3.1 דיווח On Line של אירועים חריגים
- 6.10.1.3.2 דיווח יומי
- 6.10.1.3.3 דיווח שבועי
- 6.10.1.3.4 דיווח חודשי כולל מגמות חודשיות
- 6.10.1.3.5 דיווח רבעוני לעמידה ברמת השירות (SLA)
- 6.10.2 דוח On Line של אירועים חריגים
- 6.10.2.1 רשימת האירועים החריגים המחייבים דיווח מיידי למשרד תוגדר ע"י המשרד ותועבר לספק. המשרד שומר לעצמו את הזכות לעדכן את הרשימה מעת לעת.
- 6.10.2.2 אירועים חריגים לדוגמה:
- תלונה חריפה של לקוח
- זמני המתנה ממושכים
- תור שנקבע בלשכות מעל X זמן (X ייקבע על ידי המשרד ויהיה נתון לשינוי מעת לעת) ..
- 6.10.2.3 במקרים מסוג זה מנהל המוקד ידווח ישירות לרשימת בעלי תפקידים (כפי שיוגדר ע"י המשרד) באמצעות הטלפון או ב- SMS.
- 6.10.3 דיווח יומי
- 6.10.3.1 מטרת הדיווח היומי הינה תיאור כמותי ואיכותי של יום העבודה שחלף.
- 6.10.3.2 דיווח זה לא יידרש באופן שוטף אלא בתקופת המעבר של הספק ועל פי דרישת המשרד בהכנסת שינויים מהותיים בתהליכי הרישוי.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.10.3.3. הדיווח יגיע עד השעה 10 בבוקר עבור היום הקודם ויכלול: כמות הפונים, מספר השיחות שנענו, מספר השיחות ואחוז השיחות שננטשו, זמן ההמתנה, מספר העובדים שהיו במענה ומספר שעות העבודה של כל עובד, אירועים חריגים שאירעו במהלך היום, פילוח לפי נושא הפניה וכו'.

6.10.3.4. פורמט מדויק של הדוח יקבע בין המשרד לביטחון פנים לספק.

דיווח שבועי

6.10.4.1. הדיווח השבועי יתאר את כל הפעילות שהייתה במהלך השבוע: מספר השיחות, זמני המתנה, מספר התורים שנקבעו, מספר המכתבים שטופלו, פילוח לפי נושא הפניה וכו'.

6.10.4.2. הדיווח יישלח למשרד בדואר אלקטרוני כל יום שני עד השעה 08:00 בבוקר, עבור השבוע שחלף.

דוח חודשי

6.10.5.1. הדיווח החודשי יכלול: דוח כמותי של פעילויות החודש, בדומה למתכונת השבועית ובנוסף ניתוח מגמות בין החודשים ורעיונות לשיפור השירות וההתייעלות.

6.10.5.2. תיערך פגישה חודשית בין נציגי הספק לנציגי המשרד לביטחון פנים.

6.10.5.3. הדוח החודשי יצורף לחשבונת החודשית ויהווה תנאי לתשלום.

דיווח רבעוני להוכחת עמידה ב-SLA

6.10.6.1. הדוח יכלול

6.10.6.1.1. סה"כ פניות

6.10.6.1.2. פירוט זמני המתנה עד למענה המוקד

6.10.6.1.3. מספר שיחות ננטשות

6.10.6.1.4. אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המוקדן, ללא צורך בבירור מול המשרד

6.10.6.2. הדוח יפולח לפי תקופה, מוקדן, סוגי פונים, נושא הפניה

6.10.6.3. אפשרות לסיכום ולמיון יומי, שבועי, חודשי רבעוני, למוקדן, לכלל המוקדנים

דוחות נוספים

6.10.7.1. המשרד רשאי לדרוש מהספק הזוכה עד 5 דוחות סטטיסטיים נוספים, ללא תשלום.

6.10.7.2. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י ה"משרד ובמבנה אשר יתואם עמו.

6.11 תכנית תחילת פעילות הספק הזוכה (להלן "תקופת המעבר")

6.11.1. הספק הזוכה יתחיל בפעילות המוקד תוך 12 שבועות מיום החתימה על הסכם ההתקשרות.

6.11.2. במהלך תקופת המעבר נדרש הספק להעביר לאחיותו רכיבים מהספק הקיים, (לדוגמה: העברת קו הטלפון של המוקד).

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

הערכות זו הינה באחריות הספק.

במידת הצורך, יסייע המשרד בתיאום מול הספק הקיים.

6.11.3. להלן רצף הפעולות ולוחות הזמנים :

מספר שבועות לסיום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות	תיאור הפעולה	מס"ד
1	פגישת התנעה עם מנהל המוקד ומנהל הפעילות	1
2	הצגת המקום הפיזי של פעילות המוקד החדש	2
4	הכנת כל התשתיות הדרושות למוקד (מחשבים, טלפוניה, ריהוט, מערכות מידע מערכות הקלטה וכו), כולל העברה מהספק הקיים	3
8	גיוס כל עובדי המוקד	5
8	סיום הכנת מערך ההדרכה לעובדי המוקד	6
10	הדרכה לעובדי המוקד (כ- 5 ימים)	7
10	הכנת נהלי עבודת המוקד	8
12	הכנת תכנית היפרדות	9
12	תחילת פעילות המוקד	10

6.12. צוות המוקד

כל נותני השירותים מטעם הספק יהיו מעל גיל 18.

צוות המוקד יכול, לכל הפחות, את בעלי התפקידים הבאים :

מודגש כי באחריות הספק לאיש את המוקד ככל הנדרש על מנת לספק את מכלול השירותים

הנדרשים ולעמוד ברמת השירות.

6.12.1. מנהל הפרויקט/מנהל המוקד

6.12.1.1. המציע יציע מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה שיעמוד בדרישות התפקיד המוגדרות

בסעיף 14.2.6.

6.12.1.2. מנהל הפרויקט יהיה אחראי להקמת והפעלת המוקד על פי דרישות מכרז זה.

6.12.1.3. מנהל הפרויקט ישתתף בישיבות מעקב תקופתיות עם המשרד.

6.12.1.4. במידה שקיים צורך בהחלפת מנהל הפרויקט, הוא יוחלף במנהל פרויקט בעל

כישורים שלא יפחתו מכישורי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הצעת הספק

ובמסגרת דרישות מכרז זה וזאת באישור המשרד מראש ובכתב.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.12.1.5 המשרד יכול לדרוש החלפתו של מנהל הפרויקט תוך ארבעה שבועות במידה שהצטברו לגביו ממצאים המצביעים על תפקוד לקוי או מכל סיבה עניינית אחרת.

במקרה כזה ההחלפה תתבצע על ידי הספק תוך ארבעה שבועות מיום קבלת דרישת המשרד בכתב.

6.12.2 אחראי משמרת

6.12.2.1 תפקידי אחראי משמרת:

6.12.2.1.1 בקרת זמני ההמתנה והשליטה בהם באמצעות הגדלת/הקטנת צוות המוקדנים. ניתוב השיחות על פי מיומנות העובדים.

6.12.2.1.2 ניהול תור השיחות, ובקרת השיחות הננטשות.

6.12.2.1.3 שיבוץ העובדים למשמרות על פי העומסים החזויים ויכולות העובדים.

6.12.2.1.4 טיפול במקרים חריגים העולים במהלך המשמרת.

6.12.2.2 היקף המשרה הדרוש: המוקד אחראי משמרת יהיה נוכח פיזית במוקד בכל שעות הפעילות של המוקד (ראה סעיף 8 להלן).

6.12.2.3 דרישות מאחראי משמרת:

6.12.2.3.1 בעל תואר ראשון לפחות.

6.12.2.4 אחראי משמרת יהיה בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה במוקד שירות עם 15 מוקדנים לפחות, מהן שנה לפחות במוקד מענה טלפוני מאויש.

6.12.2.5 המשרד יכול 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.

6.12.3 מוקדן/עובד BACK OFFICE

6.12.3.1 עובד מוקד שמבצע את השירותים הנדרשים בפניה ומתוארים בסעיפים 6.5 ו-6.6 לעיל.

6.12.3.2 דרישות ממוקדן/עובד BACK OFFICE:

6.12.3.2.1 בוגר 12 שנות לימוד

6.12.3.2.2 דובר עברית רהוטה

6.12.3.2.3 שירותיות

6.12.3.2.4 יכולת תפקוד בתנאי לחץ

6.12.3.2.5 מוטיבציה וכושר התמדה.

6.12.3.3 מוקדן/עובד BACK OFFICE אשר ייתן שירותים במסגרת מכרז זה, לא יטפל במקביל באותה משמרת בלקוחות אחרים של הספק.

6.12.4 מנהל ידע והדרכת עובדים

6.12.4.1 תפקידים:

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.12.4.1.1 . כתיבת נהלי עבודה ותהליכי עבודה : הדרכת העובדים ותיעוד במערכת לניהול ידע.
- 6.12.4.1.2 . תחזוקה ושמירה על עדכניות מערכת ניהול הידע : עדכון שוטף של שאלות ותשובות שכיחות, מבדקי ידע וכד'.
- 6.12.4.1.3 . הגדרת סמכויות והרשאות לפי תומך (למי מותר לטפל במה)
- 6.12.4.1.4 . קשר עם המשרד לביטחון פנים בכל הנוגע לעדכונים בשינוי מדיניות ונהלים לגבי תהליכי מתן הרישיון, עדכונים במערכת והדרכת העובדים.
- 6.12.4.1.5 . קבלת הנחיות מהמשרד ויישומן במוקד השירות.
- 6.12.4.1.6 . בקרה על איכות העבודה של התומכים.
- 6.12.4.2 . דרישות ממנהל ידע :
- 6.12.4.2.1 . ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה מול מערכות ממוחשבות.
- 6.12.4.2.2 . ניסיון של שנתיים לפחות כמנהל ידע והדרכת עובדים מהם שנה לפחות במוקד שירות.
- 6.12.5 . אנליסט
- הבהרה : תפקיד האנליסט יכול שיבוצע ע"י אותו בעל תפקיד הממונה על ניהול הידע.
- 6.12.5.1 . תפקידים :
- 6.12.5.1.1 . ניתוח יומי של פניות יום האתמול : מספר פניות, אחוז נטישות, פניות לתומך, משך זמן ההמתנה לקביעת תור בכל אחת מהלשכות, אירועים חריגים במוקד וכו'.
- האנליסט יפיק דוח יומי לספק ולמשרד לביטחון פנים.
- 6.12.5.1.2 . האנליסט יהיה אחראי באופן דומה על הפקת דוחות שבועיים, חודשיים ורבעוניים.
- 6.12.5.2 . דרישות התפקיד :
- 6.12.5.2.1 . ניסיון של שנתיים לפחות כאנליסט מהם שנה לפחות במוקד שירות.
- 6.12.6 . החלפת עובדים
- 6.12.6.1 . המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להחליף את מנהל הפרוייקט ו/או אחד מחברי הצוות האחרים, תוך 30 יום ממועד דרישת המשרד.
- 6.12.6.2 . הספק יחליף את נותן השירות בנותן שירות בעל כישורים זהים, העומד בתנאי הסף כפי שהוגדרו ע"י המשרד.
- 6.12.6.3 . המשרד יאשר את נותן השירות החלופי.
- 6.13 . הכשרת צוות המוקד ושימור הידע
- צוות המוקד נדרש לעבור הכשרה ראשונית (כולל מבחן ידע) טרם תחילת הפעלת המוקד וכן הכשרות תקופתיות במהלך העבודה במוקד (ריענון חודשי). **ככלל כל ההדרכות תועברנה ע"י הספק ועל חשבוננו.**
- 6.13.1 . הכשרה ראשונית

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.13.1.1 היקף ההכשרה הראשונית בהקמת המוקד הינו כ – 40 שעות.
- 6.13.1.2 ההכשרה הראשונה תועבר על ידי הספק, בהתאם לתוכנית שתיבנה במשותף עם המשרד.
- המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר בעצמו/באמצעות מי מטעמו נושאים/חלקים מן ההכשרה.
- 6.13.1.3 ההדרכה תבוצע באתר הספק.
- באחריות הספק לדאוג להעמדת אתר המאפשר הדרכת כל צוות המוקד מטעמו.
- 6.13.1.4 הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההכשרה כגון: עלות ההגעה למקום ההכשרה, עלות שעות העבודה של המשתתפים, ארוחות וכיבוד בהכשרה מטעם הספק. מובהר כי הספק אינו נדרש לשלם לעובדי המשרד לביטחון הפנים או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה.
- 6.13.1.5 ההכשרה תכלול, לפחות, את הנושאים הבאים:
- 6.13.1.5.1 הכרות כללית עם המשרד לביטחון פנים, אגף רישוי כלי ירייה
- 6.13.1.5.2 הכרות מעמיקה של תהליכים, נהלים, טפסים של תהליכי רישוי כלי ירייה (קבלת רישיון, חידוש וכד').
- 6.13.1.5.3 תסריטי שאלות ותשובות.
- 6.13.1.5.4 שימוש במערכת הידע תוך כדי שיחה טלפונית.
- 6.13.1.5.5 ציפיות המשרד מהמוקד: אופן המענה ללקוחות, טיפול בבעיות, אתיקה מקצועית ושמירת סודיות.
- 6.13.1.5.6 הכרת מערכת "אופיר", המידע שבה ואופן השימוש בה.
- 6.13.2 הכשרת עובדים חדשים:
- באחריות הספק לבצע בעצמו, באמצעות מנהל הידע והכשרת העובדים, הכשרה הכוללת את כל התכנים שפורטו לעיל ונוספים כפי שישוכם עם המשרד ובאותו היקף לפחות, לכל עובד חדש במוקד. מעבר הכשרה כאמור הינו תנאי לתחילת מתן שירות עבור המשרד.
- לצורך הכשרת מוקדן חדש או ריענון מוקדן ותיק בנושאי נהלים, טפסים, תסריטי שאלות ותשובות ותהליכים, הספק ייעזר גם במערכת ניהול הידע הן ככלי ללימוד עצמי והן לביצוע מבחני ידע.
- 6.13.3 חניכה של עובדים חדשים:
- לאחר השלמת ההכשרה הראשונית יעבור כל נציג חדש חניכה פאסיבית (נציג חדש מאזין לנציג וותיק ואינו רשאי לענות בעצמו לפונים) של 5 ימי עבודה מלאים לפחות ולאחריה יעבור הנציג חניכה אקטיבית (נציג חדש עונה לשיחות בפקוח צמוד של נציג ותיק) של 5 ימי עבודה מלאים לפחות.
- 6.13.4 מבחן ידע
- 6.13.4.1 בסיום ההכשרה הראשונית יידרשו כל עובדי המוקד לעבור מבחן ידע.
- 6.13.4.2 מבחן הידע יוכן על ידי הספק ויאושר על ידי המשרד.
- 6.13.4.3 מעבר המבחן (ציון 80% לפחות) הינו תנאי למתן שירותים למשרד.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.13.4.4 כל עובד חדש שיצטרף לצוות במהלך תקופת ההתקשרות יידרש לעבור מבחן כנ"ל.

6.13.5 ריענון תקופתי

בנוסף, אחראי הספק לביצוע יום ריענון תקופתי אחת לרבעון לצוות המוקד :

6.13.5.1 מפגש ריענון (עד 8 שעות למפגש) יתקיים אחת לרבעון, בהתאם להחלטת המשרד.

6.13.5.2 מפגש הריענון יכלול בסופו מבחן ידע אותו על כל נציג לעבור בציון של 80 לפחות.

6.13.5.3 נושאי יום הריענון ייקבעו במשותף על ידי מנהל המוקד ונציגי המשרד, בהתאם לצרכים העולים מן השטח, כשלים, שינויים בתהליכים העסקיים וכד'.

6.13.5.4 מודגש כי ימי הריענון יתבצעו ע"י הספק ויהיו על חשבון הספק.

הספק יישא בתשלום לצוות המוקד עבור השתתפות בימי הריענון כגון : עלות

ההגעה למקום, עלות שעות העבודה של המשתתפים מטעם הספק, כיבוד וכד'.

6.13.6 שימור ידע

6.13.6.1 באחריות המוקדנים לעדכן באופן שוטף את מערכת ניהול הידע, בעקבות הטיפול השוטף בפניות.

6.13.6.2 מנהל הידע ינחה את העובדים על אופן עדכון המערכת.

6.14 אתר המוקד

6.14.1 סביבת העבודה של עובדי המוקד תעמוד בדרישות הבאות :

6.14.1.1 מיקום מרכזי בו קיימת תחבורה ציבורית נוחה.

תחנת האוטובוס/רכבת הקרובה תהיה במרחק סביר.

6.14.1.2 מקומות לרכישת כריכים ושתייה, או מכונות אוטומטיות.

6.14.1.3 עמדות עבודה במספר תואם למספר התומכים.

6.14.1.4 המוקד לא יהיה בקומה ללא חלונות, אלא בקומה בה יש כניסת אויר טבעי מהחלונות.

6.14.1.5 פינות עישון על פי חוק :

6.14.1.6 מרחב העמדה יכלול ציוד שולחן עבודה אישי, שטח עבודה חופשי ונוח לעבודה ושטח אחסון אישי.

6.14.1.7 גודל שולחן התומך : מרוחב 90 ס"מ לפחות ועומק 60 ס"מ לפחות וזאת בזאת בכדי לא ליצור צפיפות מוגזמת באתר

6.14.1.8 כסא התומך : מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לישיבה למשך יום עבודה שלם.

6.14.1.9 בנוסף לתחנות העבודה של נציגי השירות יהיו בשטח המוקד : עמדה מוגבהת/מופרדת לאחראי משמרת, מטבחון, חדר ישיבות/הדרכה הכולל אמצעי הקרנה ולוח מחיק.

6.14.1.10 שירותים לגברים ולנשים, לרבות שירותי נכים.

6.14.1.11 מערכת מיזוג אוויר חימום/קירור/אורור עם אפשרות לשליטה בטמפרטורה ע"י עובדי המוקד.

6.14.1.12 מקום ישיבתו של אחראי המשמרת יהיה בחדר המוקדנים או בסמוך אליו.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 6.14.1.13. עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית, כך שיתאפשר מתן שירות יעיל ונעים לאזרח ללא הפרעה.
- 6.14.1.14. על הספק הזוכה להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסך המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת-חירום בכל אתרי המוקד.
- 6.14.1.15. באתר תהיה הפרדה פיסיית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו'.
- 6.14.2. אתר המוקד יאפשר גידול במספר המוקדנים במקרה של תקופות שיא (ראה סעיף 10.3.1 להלן).
- 6.14.3. במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין הארגונים.
- 6.15. **משאבים נדרשים להקמת המוקד והפעלתו**
- 6.15.1. הספק מתחייב להעמיד את כל המשאבים הנדרשים להקמה והפעלת המוקד.
- 6.15.2. העמדת המשאבים תהא באחריות הספק הזוכה ועל חשבוננו, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת המוקד על ידי הספק הזוכה.
- 6.16. **שירותים נוספים**
- בנוסף לאמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לקבל מהמציע הזוכה שירותים משלימים בהיקף של עד 2500 שעות עבודה לשנה. המשרד רשאי להגדיל את היקף השעות השנתיות בהיקף שלא יעלה על 100% מההיקף הראשוני בכל שנה (כלומר בשנה השנייה ניתן להרחיב ל-5000 שעות, בשנה השלישית ל-7500 שעות וכד').
- יתרת השעות מכל שנה תעבור לשנה הבאה ותתווסף למכסה של אותה שנה (לדוגמה: אם בשנה ראשונה נותרו 500 שעות, בשנה השנייה יהיו 3000 שעות וניתן יהיה להרחיב עד 5500 שעות). התשלום עבור שעות אלו יהיה עפ"י ביצוע בפועל.

7. תקופת ההיפרדות

7.1. כללי

- המשרד רשאי להחליט, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות עם תום תקופת החוזה (מבלי לממש את אופציית ההארכה) או בתוך תקופת החוזה.
- מבלי לגרוע מנכונות האמור לעיל, תעמוד למשרד הזכות להפסקת ההסכם, במקרים הבאים:
- 7.1.1. הפסקה מסיבות הקשורות בספק – אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, הפרה יסודית של ההסכם וכד'.
- 7.1.2. הפסקה מסיבות הקשורות במשרד – כתוצאה משיקולים פנימיים וכד'.

תפקידו של מנגנון ההיפרדות להבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים עפ"י מכרז זה למסגרת שירותים אחרת שתבחר ע"י המשרד, באופן שלא ייפגעו רצף ורמת השירות.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

הספק מתחייב לגלות רצון טוב, שיתוף פעולה מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות המשרד ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר.

7.2 השלמת תוכנית ההיפרדות

בניית תוכנית היפרדות מפורטת היא חלק מחוזה השירותים. התוכנית תוכן בשיתוף עם המשרד במהלך תקופת ההיערכות. תוכנית זו תעודכן על ידי הספק מעת לעת ולפחות אחת לשנה, התוכנית המעודכנת תאושר על ידי המשרד. התוכנית תפרט את הפעילויות, לוחות הזמנים, העלויות והאחריות לשתי תקופות:

7.2.1. תקופת ההתרעה – מיום הודעת המשרד על הפסקת ההסכם ועד סיום ההסכם.

7.2.2. תקופת התמיכה – מיום הפסקת ההסכם ועד 6 חודשים לאחר מכן.

7.3 תהליך ההודעה על הפסקת השירותים

ההודעה שישלח המשרד לספק תכלול: את משמעות ההפסקה, האם העברת השירותים תבצע למיקור פנים (INSOURCING) או לספק אחר או לשילוב בין השניים, האם בכוונתו להפסיק לחלוטין את השירותים שניתנו ע"י הספק או האם בכוונתו להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.

עם קבלת ההודעה יוקם צוות היפרדות משותף, בראשות נציג המשרד, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש למשרד ולשתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו, לרבות במידע ובכל חומר אחר המצוי אצלו בקשר עם השירות שנתן למשרד.

7.4 מחויבות הצדדים בתקופת ההתרעה

7.4.1 קיום ההסכם

בתקופת ההתרעה יקיימו הצדדים את כל מחויבויותיהם עפ"י ההסכם שנחתם בין הצדדים.

7.4.2 חפיפה

בתקופת ההתרעה תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר. תקופת החפיפה תתחיל מייד עם תחילת תקופת ההתרעה או עם בחירת המבצע המחליף, המוקדם מביניהם.

7.4.3 העברת/השבת כל מרכיבי השירות לרשות המשרד.

הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההסכם, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו ע"י המשרד ואת כל המסמכים והתיעוד שהוכנו ע"י הספק או מי מטעמו. הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכד'. הספק יעביר את כל מרכיבי השירות באופן שלא ישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו טרם הסכם זה.

המציע יתחייב כי לא יחתים את עובדיו/נותני השירות מטעמו על הסכם המונע מהם לעבור ללקוח או לנותן השירותים החדש שייבחר.

7.4.4 השמדה מוחלטת של נתונים

עם השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות כמפורט בסעיף 7.4.3 לעיל, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המשרד, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם למשרד וקיבל אישור בכתב מהמשרד להשמדת הנתונים.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

כללי ההשמדה ייקבעו עפ"י הנחיית נציג המשרד.

הספק יתחייב באופן מפורש, כחלק מהצהרת ההיפרדות, כי לא נותר בידי כל חומר או מידע, או תיעוד הנודע למתן השירותים נשוא מכרז זה.

7.5 מחויבות הצדדים בתקופת התמיכה

תקופת התמיכה מתחילה עם תום תקופת ההתרעה ותימשך עד 3 חודשים, לפי החלטת המשרד. בתקופת התמיכה לא יהיה הספק אחראי לרמת השירות לה התחייב בתקופת ההסכם. האחריות למתן השירותים תהיה באחריות המשרד (או מי מטעמו כפי שימצא לנכון), התמיכה של הספק תהיה בשיטה של קבלני משנה או בחפיפה או בכל דרך אחרת. הספק מתחייב לתת שירותי תמיכה למשרד בין אם באופן ישיר ובין אם דרך מי מטעם המשרד.

8. מועדי מתן השירות

8.1 שעות פעילות המוקד הטלפוני:

ימים א'-ה' – 00:17:30 – 07:30

ימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח – 00:12:00 – 08:00

8.2 המוקד לא יפעל בימי שבתון כגון יום העצמאות ויום הבחירות.

9. רמת שירות

9.1 80% מהשיחות ייענו תוך 30 שניות מרגע כניסת השיחה לתור המוקד, כלומר לאחר השמעת הודעת הפתיחה המוקלטת ומרגע בחירת הפונה באופציה המתאימה במערכת ניתוב השיחות.

9.2 זמן המענה ללקוחות שפנו במייל או בפקס:

עבור מייל/פקס שהתקבל עד 14:00 תינתן תשובה עד סוף היום (18:00 של אותו יום).

עבור מייל/פקס שהתקבל אחרי 14:00 יינתן מענה עד סוף יום העבודה הבא.

9.3 אחוז השיחות הננטשות (ראה הגדרה בסעיף 2.3 לעיל) מתוך כלל השיחות הנכנסות למוקד בחלון השירות לא יעלה על 5%.

9.4 זמן תגובה ללקוח ששלח מסמכים לבדיקה: תוך יום עבודה (24 שעות קלנדריות ממועד קבלת מסמכים מהלקוח).

9.5 % הפניות שייפתרו בדרג א' – במוקד: 80%

9.6 שיחות יוצאות יזומות: באופן יומי לגבי השלמת מסמכים שהגיעו יום קודם.

9.7 בקרת איכות השירות במוקד וזמינות המוקד:

9.7.1 לקוחות סמויים – התקשרויות של לקוחות סמויים מטעם המשרד לביטחון פנים.

9.7.2 תוצאות סקרי שביעות רצון שיופקו אוטומטית ממערכת ניהול הפניות של הספק. הסקר יופץ ללקוחות במייל או בסלולרי.

הסקר יבוצע מדגמית עבור 5% לפחות מהפונים למוקד.

9.7.3 סקרי שביעות רצון שיבוצעו על ידי המוקדנים בסיום שיחה עם פונה.

9.7.4 הקשבות מדגמיות של המשרד לביטחון פנים באמצעות מערכת ההקלטות או תצפיות.

9.8 הספק הזוכה יידרש לעמוד ברמת שירות בהתאם לפירוט בנספח ו'.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 9.9. בתקופת המדידה (3 החודשים הראשונים להפעלת המוקד ממועד סיום תקופת המעבר), תימדד רמת השירות, אך לא יופעל מנגנון הקנסות. המדידה בחודשים אלו הינה חלק מההערכות ותהווה משלב, הן לספק והן למשרד, אודות השיפורים/שינויים הנדרשים על מנת לעמוד ברמת השירות.
- 9.10. אחת לרבעון יידרש הספק הזוכה להגיש למשרד דוחות להוכחת עמידתו בהסכם רמת השירות. הדו"חות יופקו מתוך המערכת הממוחשבת, ללא התערבות ידנית.
- 9.11. במידה שהספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות הנדרשת בהסכם, יופעל מנגנון הקנס המפורט בהסכם רמת השירות (נספח ו').

10. היקף השירותים

- 10.1. נתונים כמותיים אודות בעלי רישיון לנשיאת כלי נשק אוכלוסיית מבקשי רישיונות לנשיאת כלי ירייה נחלקת ל-3 קבוצות:
- 10.1.1. מבקשים חדשים – כ-7,000 בקשות בשנה
- 10.1.2. מחזיקים פרטיים – כ-160,000 בעלי רישיון המתחדש אחת ל-3 שנים.
- 10.1.3. בעלי היתר לנשיאת נשק ארגוני – כ-44,000 בעלי רישיון המתחדש אחת ל-3 שנים.
- 10.2. היקפי הפעילות בשנת 2014
- הנתונים שלהלן ניתנים כמידע בלבד לצורך היערכות הספק. הכמויות המפורטות נמסרות לצורך מתן אינדיקציה בלבד ונועדו להקטנת חוסר הודאות של הספקים ולצורך הערכה וסקולול ההצעות בלבד ואין בהן משום התחייבות של המשרד להזמנת היקף כלשהו של שירותים.
- 10.2.1. על פי נתוני המוקד שפעל בשנת 2014, משך השיחה הממוצע עמד על כ-3 דקות בתחום מידע ראשוני וקביעת תורים.
- ההערכה הינה כי כאשר יספק המוקד את כלל השירותים המפורטים לעיל יתארך משך השיחה.
- 10.2.2. בסוף שנת 2014 התקבלו במוקד הטלפוני כ-450 שיחות במוצע ביום (בחודש השיא הגיעה כמות השיחות היומית הממוצעת לכ-700 שיחות). מספר המוקדנים במשמרת עמד על 15-5 מוקדנים שנתנו תמיכה במקביל גם לארגונים אחרים.
- 10.2.3. מספר הפניות למוקד וזמני ההמתנה בשנת 2014

חודש	סה"כ שיחות	שיחות שנענו	שיחות שננטשו IVR	שיחות שננטשו בהמתנה	סה"כ ננטשו	זמן המתנה ממוצע בשניות
ינואר	7,876	6,162	1,437	277	1,714	19
פברואר	7,488	5,926	1,282	280	1,562	35
מרץ	7,640	6,051	1,341	248	1,589	29
אפריל	6,182	4,678	1,211	293	1,504	43
מאי	8,825	7,093	1,465	267	1,732	43

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

זמן המתנה ממוצע בשניות	סה"כ ננטשו	שיחות שננטשו בהמתנה	שיחות שננטשו IVR	שיחות שנענו	סה"כ שיחות	חודש
	2,222	403	1,819	8,155	10,377	יוני
52	2,627	814	1,913	10,199	12,826	יולי
121	4,774	2,384	2,390	8,915	13,689	אוגוסט
	7,362	2,900	4,462	7,203	14,565	ספטמבר
57	3,402	463	2,936	7,044	10,446	אוקטובר
133	6,981	3,251	3,730	15,634	22,615	נובמבר
99	4,935	1,741	3,194	14,623	19,558	דצמבר
	40,404	13,321	27,180	101,683	142,087	סה"כ

10.2.4. סוגי הפעילות העיקריות שבוצעו במוקד לפי חודשים

פניות ללשכות למענה מקצועי	SMS להודעות ללקוחות בנושא תורים	קביעת תורים	חודש
938	2595	1006	ינואר
975	2165	1008	פברואר
1182	2295	1000	מרץ
1060	1872	996	אפריל
2456	1170	1005	מאי
2676	1654	1010	יוני
2726	1343	1005	יולי
2713	1983	1020	אוגוסט
1872	2028	1024	ספטמבר
1945	1471	1013	אוקטובר
3226	2184	1028	נובמבר
3283	3217	1013	דצמבר
25,052	23,977	12,128	סה"כ

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

10.2.5. התפלגות פניות לאורך שעות היום (בשבוע מדגמי בחודש פברואר):

פבר-12	פבר-11	פבר-10	פבר-09	פבר-08	
4	14	21	15	17	עד 08:00
57	42	97	67	97	08:00 - 09:00
71	80	100	106	56	09:00 - 10:00
79	86	118	117	146	10:00 - 11:00
82	80	66	77	111	11:00 - 12:00
69	52	61	75	88	12:00 - 13:00
53	55	41	48	95	13:00 - 14:00
45	37	41	59	62	14:00 - 15:00
37	39	38	51	58	15:00 - 16:00
21	24	34	33	24	16:00 - 17:00
16	13	19	21	18	17:00 - 18:00
8	15	8	14	19	18:00 - 19:00
4	6	5	10	10	19:00 - 20:00
0	1	1	2	0	20:00 - 21:00
0	0	0	1	1	21:00 - 22:00
0	2	0	0	0	22:00 - 23:00
0	1	1	0	1	23:00 - 00:00

10.2.6. התפלגות פניות עפ"י סוג הפנייה - הנתונים מבוססים על בדיקה חודשית מדגמית:

מס'	סוג פנייה	אחוז מסך כל הפניות
1	קבלת רישיון חדש	48%
2	חידוש רישיון	17%
3	קבלת מידע על טפסים	16%
4	אי קבלת רישיון	7%
5	זכאות לרישיון	7%
6	שונות	5%

10.2.7. היקף מסמכים המתקבלים בלשכות:

הנתונים מבוססים על הערכת עובדי הלשכות, עבור חודש דצמבר 2014.

מס	לשכה	מס' דברי דואר ביום	מספר מיילים ביום	מספר פקסים ביום	סה"כ

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס	לשכה	מס' דברי דואר ביום	מספר מיילים ביום	מספר פקסים ביום	סה"כ
1	חיפה	30	80	20	130
2	צפון	30	60	50	140
3	תל אביב	50	90	50	190
4	רמלה	40	60	30	130
5	דרום	40	60	40	140
6	ירושלים	50	120	80	250
		240	470	270	980

10.3. התארגנות המוקד להיקפי הפעילות בשנת 2015

ההערכה הינה שבשנת 2015 המוקד יקבל כ 750 קריאות טלפוניות ביום במצב רגיל, אולם, כפי שצוין יתכן כי עקב אירועים ביטחוניים, מספר הקריאות יעלה באופן פתאומי ל- 1,500 קריאות ביום ועל הספק להתארגן לשיאים מסוג זה תוך 3 ימים מרגע השיא. הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים שתאפשר מתן מענה לפניות בהתאם להסכם ה-SLA (ראה נספח ו').

10.3.1. הפעילות במוקד הטלפוני, להלן הערכה להתפלגות הפניות ומשך הטיפול:

מס'	סוג פעילות	כמות יומית ממוצעת	זמן הפעולה בדקות
1	מענה טלפוני לשאלות הפונים כולל עדכון פרטים, הדרכה לאתר, משלוח טפסים, קביעת תורים, תשלומים, סטטוס הבקשה, לרבות בחינה מקדמית של הזכאות לרישיון וכד'.	750	4
2	שיחות יוצאות ללקוח לעדכונים ותשובות למיילים ופקסים	100	3
3	שיחות יוצאות ליחידות ממשק כגון מטווחים, משטרה, משרד הבריאות צבא, וללשכות	50	4
4	ציטים והתכתבויות עם לקוחות	100	5
	סה"כ	1000	

10.3.2. פעילות המשרד האחורי ("Back Office") במוקד ופעולות נוספות (שלבים ב' וג')

מס'	סוג פעילות	כמות יומית מוערכת לשנת 2015

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס'	סוג פעילות	כמות יומית מוערכת לשנת 2015
1	פתיחת דואר, פקסים ומיילים - שלב ב' הבהרה: כמות זו צפויה להצטמצם מהותית עם המעבר למשלוח בקשות בטפסים מקוונים.	500
2	בדיקת כלל הטפסים, קשר טלפוני, מייל עם הלקוחות לסיום התהליך במידה שחסרים מסמכים מסוימים - שלב ב'	500
3	סריקת המסמכים למחשב - שלב ב'	500
4	שליחת sms לאזרח (וידוא תור, הפצת נהלים, הודעות כלליות)	יוגדרו קבוצות. והמשלוח יהיה אוטומטי
5	משלוח הודעות מייל בנושא תאריך חידוש הרישיון לבעלי הרישיונות לפי סוגים (אופציונלי).	לא ידוע
6	טיוב נתונים עפ"י הנחיות אגף כלי ירייה.	לא ידוע

10.4. המשרד שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שירותי המוקד לתהליכים/נושאים נוספים ו/או ליחידות נוספות במשרד ובגופים הכפופים לו (כגון: כב"ה). במקרה של הרחבת השירותים כאמור, יהיה המשרד רשאי לנהל עם הספק מו"מ אודות התמורה בגין השירותים הנוספים, על בסיס מחירי השירותים הכלולים בהצעתו. בנוסף, המשרד יהיה רשאי לנהל מו"מ עם הספק אודות התמורה, בכל מימוש של אופציית הארכה (ראה סעיף 4.1 לעיל).

11. כוח אדם

- לצורך מתן השירותים יתחייב המציע להעסיק כ"א בהיקף הנדרש על מנת לעמוד בדרישות המכרז. כוח האדם יהיה כוח אדם מקצועי ומיומן.
- 11.1. מובהר ומודגש בזאת כי בחירת העובדים שיעבדו מטעם הספק מסורה לחלוטין לספק, בכפוף לעמידה בבדיקה הביטחונית (ראה סעיפים 13.1 - 13.3 להלן). המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הזוכה הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז.
- 11.2. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש נותן השירות להעסיק אינו מתאים לעבודה, יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד או להחליט על הפסקת עבודה עם עובד שלא עמד ברמת השירות ובציפיות הנדרשות ממנו.
- 11.3. הצוות המוצע יכלול מנהל הפרויקט אשר יהווה איש קשר למשרד בכל הקשור לשירותים נשוא המכרז. דרישות ממנהל הפרויקט ראה בסעיף 14.2.6 להלן.
- 11.4. צוות המוקד יעבור הכשרות כמפורט בסעיף 6.13 לעיל.

12. מקום מתן השירותים

מוקד השירות יוקם ויתופעל באתר הספק.

13. דרישות בטחון ואבטחת מידע

- 13.1. כל נותן שירות למשרד, מטעם הספק הזוכה, יידרש לבדיקת ביטחון כפי שייקבע על ידי המשרד.
- 13.2. במקרים בהם יידרש טיפול בחומרים מסווגים "ס ודי", נותן השירות יעבור בדיקת ביטחון מקיפה יותר.
- 13.3. קבלת אישור סיווג בטחוני הינו תנאי להתקשרות ולהעסקת עובדים במסגרת הפרויקט.
- 13.4. דרישות אבטחה
 - 13.4.1. כללי
 - 13.4.1.1. מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
 - 13.4.1.2. יישום דרישות הביטחון יבוצע באמצעות מערכות טכניות, נהלים ובקרה.
 - 13.4.1.3. .
 - 13.4.1.4. במידה שבאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות.
 - 13.4.1.5. על המציע לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות המפורטות מטה.
 - 13.4.2. מערכות ביטחון
 - 13.4.2.1. גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:
 - 13.4.2.2. מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
 - 13.4.2.3. גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
 - 13.4.2.4. מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
 - 13.4.2.5. רכזת תקנית + חיבור למוקד.
 - 13.4.3. בקרת כניסה
 - 13.4.3.1. קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.
 - 13.4.3.2. מנעולים חשמליים.
 - 13.4.3.3. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
 - 13.4.3.4. טלביזיה במעגל סגור
 - 13.4.3.5. מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
 - 13.4.3.6. מוניטור.
 - 13.4.3.7. סורגים על החלונות (בקומות – קרקע + א.).

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

13.4.4. דרישות אבטחה נוהליות

עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיעבדו במוקד השירות הטלפוני או יעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במשרד. הזוכה מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון מידע וסייבר לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המשרד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המשרד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמשרד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.

13.4.5. תנאי העסקה

- 13.4.5.1. בתנאי ההעסקה יציינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן.
- 13.4.5.2. האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות (סודיות המידע אינה מוגבלת בזמן).
- 13.4.5.3. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה.
- 13.4.5.4. יפורט תהליך סיום העסקת עובד.
- 13.4.5.5. חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1531 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות המשרד לבט"פ. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.
- 13.4.5.6. אבטחת רשומות – מסמכי המשרד לבט"פ אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחות. על המציע לפרט את הפעולות שהוא מתכוון לנקוט על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.

13.5. אבטחת מידע

13.5.1. ניהול זהויות משתמשים והרשאותיהם

כל משתמש יזוהה במערכת בצורה חד-חד ערכית, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם. יש לאפיין מערכת הרשאות שתשלט בביצוע פעולות במרכז השרות והתמיכה.

13.5.2. הזדהות משתמש

- 13.5.2.1. כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

13.5.2.2. לצורך הזדהות יש להשתמש במערכת ה Active Directory הקיימת במשרד. המציע יפרט כיצד מבוצעים תהליכי ההזדהות ובקרת הגישה של משתמשי הניהול ומשתמשי הקצה במערכת תוך שימוש בכרטיס חכם) יסופק על חשבון הספק).

13.5.2.3. כל משתמש במערכת יהיה מוגדר במערכת המידע של המשרד לבטי"פ. לא יתאפשר שימוש במערכת ללא הגדרה כזו.

13.5.2.4. המציע יפרט את יכולות המערכת/תשתית רשת מבחינת ביצוע הזדהות של הנציג מול מערכות המידע של המשרד לצורך הקפצת חלון מערכות המידע בממשק הנציג או לכל טכניקה אחרת שיציע הספק.

13.5.3. הרשאות

המערכות יכללו מנגנון הרשאות שיגדיר לפחות את המשתמשים הבאים:

13.5.3.1. משתמש רגיל – משתמש המורשה בהפעלת המערכת ובמגוון הפונקציות התפעוליות שהוגדרו עבורה.

13.5.3.2. משתמש במערכת הקלטות – המשתמש יורשה לאחזר הקלטות, להאזין לשיחה, לצפות במסך המוקלט ולצפות בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, וכן להעבירה כקובץ .

משתמש זה לא יורשה למחוק הקלטות.

13.5.3.3. מנהלן(admin) מנהל מערכת, בעל הרשאות גישה גם להגדרות המערכת, כולל הגדרת משתמשים רגילים ומתן הרשאות עבורם

13.5.3.4. מנהלן יורשה בגישה לממשקי הניהול. מנהלן לא יורשה להגדיר מנהלנים ולא לתת להם הרשאות .

מנהלן לא יורשה למחוק הקלטות או לשנות לוגים.

13.5.3.5. מנהלן-על(super admin) – מורשה בכל הפעילויות במערכת . מורשה להגדיר משתמשים, מנהלנים ומנהלני על .

משתמש זה מורשה למחוק הקלטות ולשנות את הקונפיגורציה וכל יתר ההגדרות .

למערכת יוגדרו לפחות 2 מנהלני על.

13.5.3.6. כל עובד אשר יעזוב, לזמן כלשהו, את תחנת העבודה אותה הוא מפעיל, יעביר אותה למצב של אוטומטית לתחנת עבודה שלא ביצעה כל פעילות log – out "הפסקה". בנוסף, המערכת תבצע במשך 15 דקות.

13.5.3.7. המערכת המחשובית של מוקד השירות הטלפוני תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 13.5.3.8. הציוד המחשובי במוקד השירות הטלפוני יהיה חסום בפני אפשרות של העתקת מידע מתוך המערכת.
- 13.5.3.9. הזוכה יהיה מנוע מלהתקין כל תוכנה או חומרה המאפשרים העתקה או חיבור למערכת מעבר למפורט במכרז זה, אלא באישור המנהל ובתיאום עם אגף ביטחון מידע וסייבר במשרד.
- 13.5.3.10. הזוכה לא יעתיק כל מידע שהוא, פיסית או מגנטית.
- 13.5.3.11. הזוכה יציג בפני המנהל והאחראי על ביטחון מידע וסייבר, על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע. הזוכה יבצע מיידית כל שינוי שיידרש ע"י המשרד בנושא אבטחת המידע, כפי שיוצג לו ע"י ר תחום סייבר.
- 13.5.4. אבטחת מידע בתקשורת נתונים (באחריות אגף מחשב)
- 13.5.4.1. עבודה בסביבה ארגונית של המציע מוגנת FW (וכד .) על המציע להציג במענה כיצד הוא מגן על המידע של המשרד מפני איום חיצוני ומפני לקוחות אחרים.
- 13.5.4.2. במידה שהמענה לעניין אופן ההגנה על המידע לא יהיה מספק בעיני המשרד, יתכן שהספק יידרש לשפר את דרכי ההגנה בהתאם לדרישת המשרד.
- 13.5.5. אבטחת מידע בעמדות קצה
- 13.5.5.1. תחנות העבודה ישמשו לעבודה על מערכות המשרד בלבד ותוכנות תומכות בפעילות המשרד ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות כגון: גלישה חופשית באינטרנט, כן תתאפשר גלישה לאתרים הנדרשים לצורך מתן השירות כגון אתר המשרד, אתר התשלומים של ממשל זמין וכד'.
- 13.5.5.2. שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו.
- 13.5.5.3. השירותים שנדרשים, יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשאות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי לפעולתם.
- 13.5.5.4. בכל עמדת עבודה תותקן תוכנת Anti-Virus המתעדכנת אוטומטית בכל יום.
- 13.5.5.5. לפני התחברות למערכות המשרד יש לקבל אישור של אגף ביטחון מידע וסייבר של המשרד.
- 13.5.6. ניטור הפעילות
- 13.5.6.1. המערכת תרשום בלוגים יומני פעילות את כל הפעילויות המתבצעות במערכת. הרישום יכלול לפחות את הפעילויות הבאות:
- 13.5.6.1.1. ביצוע login ע"י משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע הלוגין, מספר תחנה /כתובת. IP
- 13.5.6.1.2. ביצוע logout ע"י משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע הלוג-אאוט, מספר תחנה /כתובת. IP

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 13.5.6.1.3. מתן הרשאות / הסרת הרשאות – שם המנהל הנותן הרשאה , לאיזה משתמש ניתנה, מה הפעולה (הוספה/הסרה), מה ההרשאות שנוספו/הוסרו, מאיזה תחנה/כתובת, IP מועד הביצוע.
- 13.5.6.1.4. רישום של פעולות חריגות – הגדרה של פעילויות חריגות שעבורן יש לרשום בלוג את שם המבצע, מהות הפעולה, מאיזה תחנה / כתובת, IP מועד הביצוע.
- 13.5.6.2. המערכת תאפשר גישה נוחה ללוגים (לקריאה בלבד) תוך כדי פעילות המערכת, מבלי שיהיה צורך להוריד אותה על מנת לצפות בלוגים.
- 13.5.6.3. המערכת תאפשר חיבור למערכות SIEM / SIM נפוצות, תוך ציון אילו מערכות ואיזו

פירוט אמצעי אבטחת המידע הכלולים בהצעת המציע יופיע בנספח 19 בחוברת ההצעה.

- 13.6. מנהל אגף הביטחון מידע וסייבר במשרד לבטי"פ יבחן את עמידת האתר בדרישות האבטחה ובאחריות הזוכה לתקן את הליקויים בהקדם האפשרי באם יתגלו כאלה. האתר לא יופעל אלא לאחר אישור אגף ביטחון מידע וסייבר של המשרד לבטי"פ. במסגרת זו אגף הביטחון מידע וסייבר יוכל לבצע בקרות באתר הלקוח בכל עת וללא תיאום מראש וזאת על מנת לבצע בקרה ועמידה בנהלי הביטחון ואבטחת המידע.
- 13.7. הזוכה לא ישלט את האתר בסמל ו/או בשם המדינה ו/או המשרד ולא יהיה בשילוט האתר כל סממן, ממנו ניתן יהיה להבין שהאתר משמש את עובדי המדינה ו/או את עובדי המשרד.
- 13.8. אחראי אבטחת מידע הספק יעסיק אחראי אבטחת מידע מטעמו אחראי אבטחת המידע יהיה אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של ר תחום סייבר במשרד לבטי"פ, בתיאום עם המנהל. היקף ההעסקה של אחראי אבטחת המידע יהיה בהתאם לצרכים וכנגזר מדרישות מכרז זה.

14. תנאי סף

רק מציע העומד בכל הדרישות שלהלן רשאי להגיש הצעתו במסגרת מכרז זה. אי מילוי מדויק של הדרישות המפורטות בסעיף זה יפסלו את ההצעה על הסף. יש לצרף אל ההצעה את כל האישורים והאסמכתאות הנדרשים.

כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז המצורפים בזה או כל הסתייגות לגביהם בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון על ההצעה ואף עלולים לגרום לפסילתה.

14.1. תנאי סף מנהליים

- 14.1.1. הצגת אישורים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו 1976 – (אישור ניכוי מס ואישור על ניהול פנקס חשבונות);

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 14.1.2. אם המציע הינו תאגיד, עליו להציג אישור על היותו רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידי מסוגו ואישור עו"ד/רו"ח ועל היות החותמים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את התאגיד בחתימתם ;
- 14.1.3. אם המציע הינו תאגיד עליו לצרף אישור על העדר חובות לרשם התאגידיים. לצורך כך יצרף המציע להצעתו נסח חברה עדכני של רשם התאגידיים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים, שכתובתו : www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamHachvarot בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".
- 14.1.4. אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). המציע יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה חתימה מטעמו המאושר על ידי עורך דין בהתאם לנוסח המחייב שבנספח 5 בחוברת ההצעה.
- 14.1.5. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים, בנוסח המצורף בנספח 6 בחוברת ההצעה.
- 14.1.6. התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף בנספח 7 בחוברת ההצעה.
- 14.1.7. המציע יתחייב במסגרת הצעתו, במידה שיבחר להיות הספק הזוכה :
- 14.1.7.1. הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 (להלן – החוק להגנת הפרטיות) והתקנות שהותקנו מכוחו ובכל הדרישות המפורטות להלן, לרבות רישום מאגר המידע אצל רשם מאגרי המידע וקיום אמצעי אבטחת מידע נדרשים, ככל שנדרשים לפי החוק האמור.
- 14.1.7.2. הספק יתחייב להימנע מאיסוף מידע בדרכים שאינן חוקיות ו/או שימוש במאגרי מידע שאינם חוקיים.
- 14.1.7.3. במקרה שתוגש כנגד המשרד תביעה בגין פגיעה בפרטיות בהקשר עם עבודת הספק, יתחייב הספק לשפות את המשרד.
- 14.1.7.4. הגשת כתב אישום כנגד הספק בעקבות פגיעה בהגנת הפרטיות או פס"ד חלוט במקרה של תביעה אזרחית כנגד הספק בהקשר של הגנת הפרטיות יהוו הפרה יסודית של ההסכם בין הספק למשרד.
- 14.1.7.5. המציע יתחייב לעמוד בכל דרישות הנוגעות לאבטחת מידע במאגרי מידע, לרבות דרישות אשר יותקנו או יחקקו לאחר חתימת הסכם זה, ולרבות הנחיות רשם מאגרי המידע, וכל זאת מייד עם כניסתן לתוקף.
- 14.1.7.6. מודגש בזאת כי מידע אשר יושג לפי ההוראות הקבועות בפרק ד' לחוק הגנת הפרטיות והתקנות שמכוחו מועבר לספק רק לשם מתן שירותים כמפורט בהסכם זה עבור המשרד לביטחון הפנים ולא לשם כל מטרה אחרת.
- לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה המציע יחתום על הצהרה לעניין שמירה על דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו המצורפת כנספח 8 למכרז.
- 14.1.8. התחייבות המציע לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות, בנוסח המצורף בנספח 9 לחוברת ההצעה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 14.1.9. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" כהגדרתה בחוק חובת המכרזים תשנ"ב - 1992 ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 הגשת טפסי בדיקת ביטחון מלאים.
- 14.1.10. השתתפות בכנס ספקים כמפורט בסעיף 5 לעיל.

14.2. תנאי סף מקצועיים

- 14.2.1. למציע מחזור כספי שנתי, על פי מאזן מבוקר, מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בהיקף של 5 מיליון ₪ כולל מע"מ לפחות, בשנתיים לפחות בין השנים 2012-2014.
- אישור רו"ח על גובה המחזור הכספי בתחום הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בכל אחת מהשנים, יצורף כנספח 20 לחוברת ההצעה.
- 14.2.2. למציע ניסיון בשנים 2012-2014, במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות ל-2 לקוחות לפחות, בהיקף של 7,000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח ועונים על התנאים הבאים במצטבר (הניסיון יפורט בנספח 11 בחוברת ההצעה):
- 14.2.2.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים.
- 14.2.2.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
- 14.2.2.3. גודל המוקד שהופעל במסגרתם כולל לפחות 25 עמדות טלפוניות מאוישות בנציגי שירות ופעילות.
- 14.2.2.4. העבודה במוקד, נתמכה ע"י מערכת ניהול פניות ומערכת טלפוניה
- 14.2.3. למציע ותק של 5 שנים לפחות במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות. ותק המציע יפורט בטבלה בנספח 11 בחוברת ההצעה.
- 14.2.4. המציע מפעיל מוקד הכולל 20 מוקדנים לפחות בכל משמרת. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח 12 בחוברת ההצעה, תצהיר מאומת ע"י רו"ח.
- 14.2.5. המלצות
- המציע יצרף להצעתו רשימה של 2 גופים לפחות, להם נתן, במהלך השנים 2012 ואילך, שירותי מוקד שירות בהיקף של 7000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח. המשרד יהיה רשאי לבחון ממליצים נוספים על פי שקול דעתו.
- 14.2.6. מנהל הפרויקט מטעם המציע
- על המציע להציג נותן שירותים מטעמו (להלן: "מנהל הפרויקט") אשר יהיה אחראי מטעמו לניהול ולביצוע בפועל של השירותים שהוא מכרז זה, שיעמדו בתנאים הבאים:
- 14.2.6.1. מנהל הפרויקט הינו בעל תעודת בגרות לפחות;
- פרטי מנהל הפרויקט והשכלתו יפורט בנספח 14 בחוברת ההצעה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 14.2.6.2. מנהל הפרויקט הינו בעל ותק מוכח של שלוש (3) שנים לפחות במהלך חמש (5) השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות בו יש לפחות 15 מוקדנים. הוותק יפורט בנספח 14 בחוברת ההצעה.
- 14.2.6.3. מנהל הפרויקט ביצע או ניהל במהלך חמש (5) השנים האחרונות שני (2) פרויקטים של מוקד שירות, אשר הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות. הניסיון יפורט בנספח 14 בחוברת ההצעה.
- 14.2.7. ממונה אבטחת המידע מטעם המציע
- 14.2.7.1. ממונה אבטחת המידע הינו בעל ותק מוכח של שלוש (3) שנים לפחות במהלך חמש (5) השנים האחרונות באבטחת מידע של מערכות ממוחשבות. הוותק יפורט בנספח 15 בחוברת ההצעה.
- 14.3. **מסמכים שיש לצרף להצעה**
- 14.3.1. להוכחת עמידתו של המשתתף בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 14.1, ו-14.2 לעיל, יחתום המשתתף על ההצהרה המצורפת כנספח ג' לפנייה זו, וימלא את הנדרש בחוברת ההצעה (נספח א') וכן יצרף אישורים ומסמכים, ככל שישנם, המוכיחים את עמידתו בתנאי הסף.
- 14.3.2. בנוסף יצרף המציע להצעתו קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל הפרויקט וממונה אבטחת המידע, המסמכים יצורפו בנספחים 14, 15 ו-16 לחוברת ההצעה.
- 14.3.3. פרטי ממליצים
- המציע יצרף להצעתו רשימה של 2 גופים לפחות, להם נתן, במהלך השנים 2012 ואילך, שירותי מוקד שירות בהיקף של 7,000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח. פרטי הממליצים יפורטו בנספח 13 לחוברת ההצעה.
- 14.3.4. מתודולוגית ניהול סיכונים
- 14.3.4.1. המציע יתאר בהצעתו את מתודולוגית ניהול הסיכונים הקיימים בהקמה ובתפעול השוטף של המוקד. כיצד הוא מתארגן לצמצום הסיכונים, תחקורם והסקת מסקנות במידה ואירעו.
- 14.3.4.2. המתודולוגיה תתייחס, בין היתר, לנושאים הבאים:
- 14.3.4.2.1. זמני המתנה ממושכים במוקד
- 14.3.4.2.2. תחלופה גבוהה של עובדים
- 14.3.4.2.3. אי יכולת לעמוד ברמת השירות הנדרשת בתקופות עומס
- 14.3.4.3. המתודולוגיה תפורט בנספח 17 לחוברת ההצעה.
- 14.3.5. תיאור אתר המוקד
- התיאור יצורף כנספח 18 לחוברת ההצעה.
- 14.3.6. אמצעי אבטחת מידע
- פירוט אמצעי אבטחת המידע יצורף כנספח 19 לחוברת ההצעה.
- 14.3.7. דוגמאות לתוכניות הדרכה
- המציע יצרף להצעתו 2 דוגמאות של תוכניות הדרכה/הכשרה שהוכנו על ידו לצורך הכנסת פרויקטים/לקוחות קודמים למוקד. הדוגמאות יצורפו כנספח 21 לחוברת ההצעה.

15. בדיקת ההצעות

15.1. כללי

- 15.1.1. המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי לדחות כל הצעה שאיננה שלמה, או ברורה, או שאינה ערוכה על-פי מסמכי ההליך, וזאת על-פי שיקול דעתו הסופי והבלעדי של המזמין.
- 15.1.2. מבלי לפגוע באמור, המזמין שומר על זכותו לבטל את ההליך או חלקו (שירותים מסוימים המבוקשים במסגרתו), מכל סיבה שהיא, בכל מועד שהוא, לרבות לאחר מועד הגשת ההצעות.
- בכלל זה, מספר ההצעות אשר תוגשנה, והסכום הנקוב בהן, הינם נימוקים אשר עשויים לעמוד ביסוד החלטת המזמין לבטל את ההליך.
- למען הסר ספק, מובהר כי למזמין ש מור שיקול הדעת שלא לבחור בכל הצעה אם המחיר הנקוב בה אינו נמוך דיו, או שהנו בלתי סביר, ולמשתתפים לא תהיינה כל טענות ו/או תביעות בקשר לכך, הכול בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 15.1.3. המזמין יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למשתתף בדרישה להמציא הבהרות ו/או הסברים ו/או השלמות ביחס להצעתו, ו/או לאפשר למשתתף לעשות כן, לרבות בעניין המצאת כל מסמך, אישור, היתר או רישיון כנדרש לפי תנאי הליך זה, ובלבד שכל מסמך, רישיון, אישור או היתר יהיו בעלי תוקף ותחולה למועד האחרון להגשת ההצעות.

15.2. אמות מידה לבחינת ההצעות:

15.2.1. שלב א' - בדיקת עמידת המשתתפים בתנאי הסף

בשלב זה תיבדק עמידת המשתתפים בתנאי הסף המפורטים בסעיף 14 לעיל. הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף תיפסל. רק משתתפים העומדים בתנאי הסף יעברו לשלב ב'.

15.2.2. שלב ב' – בדיקת רכיב האיכות

במסגרת בדיקת איכות ההצעה ייבחנו הנושאים הבאים: יודגש כי רק הצעה שתקבל לפחות 80% מציון האיכות (כלומר 80 נקודות מתוך 100), תעבור לשלב הבא – בדיקת עלות. על אף האמור לעיל, אם פחות משלוש הצעות יקבלו ציון של 80 נקודות ומעלה, יעברו לשלב השלישי כל ההצעות, ובלבד שהניקוד של כל אחת לא יפחת מ-75 נקודות.

אופן מתן הניקוד	פירוט אמת המידה	משקל	אמת המידה
עבור כל שנת ותק נוספת (מעבר ל-5 שנים הנדרשות בתנאי הסף), יינתנו 2.5% עד למקסימום של 5%.	במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות	5%	המציע - ותק הוותק יפורט בנספח 11 בחוברת ההצעה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אופן מתן הניקוד	פירוט אמת המידה	משקל	אמת המידה
עבור כל לקוח נוסף (מעבר ל-2 הנדרשים בתנאי הסף) יינתנו 0.5%. עד למקסימום 10%.	ניסיון במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות, בהיקף של 7000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח	10%	המציע – ניסיון הניסיון יפורט בנספח 11 בחוברת ההצעה.
עד 12 חודשים – 2% 12 – 18 חודשים – 4% 18-24 חודשים – 6% מעל 24 חודשים – 10%	וوتק ממוצע של המוקדנים במוקד	10%	המציע – וותק ממוצע של עובדי המוקד המועסקים כיום
עובד אחד – 2% שני עובדים – 3% שלושה עובדים ומעלה – 5%	מספר העובדים עם מוגבלות (ראה הגדרה בסעיף 2.1 לעיל) העובדים במוקד 3 חודשים לפחות	5%	המציע – העסקת עובדים עם מוגבלות
יינתנו עד 7.5% לכל ממליץ: המלצה שתקבל את מקסימום הדירוג (כלומר 5 בכל אחד מ-6 הפרמטרים) תנוקד ב-7.5%. המלצה שתקבל דירוג נמוך יותר, תנוקד באופן יחסי. (לדוגמה: המלצה שתקבל את הדירוג שלהלן: הכרות עם מוקדי השירות – 3, עמידה בלוי"ז – 5, גמישות לשינויים – 3, דיווחים – 4, התרשמות כללית – 5, רמה מקצועית – 5 סה"כ 25, תקבל בניקוד הכולל 6.25% מתוך 7.5% אפשריים)	המשרד יתקשר עם 2 ממליצים עבור כל מציע (מתוך הרשימה שניתנה במענה לסעיף 14.2.5 לעיל) ושומר לעצמו את הזכות להתקשר ללקוחות שאינם מופיעים בהצעת המציע. בשיחות יישאלו הממליצים שאלות מקצועיות ואישיות שונות ויידרשו לתת דירוג בהתאם למדרג המפורט להלן: - הכרות עם תחום מוקדי שירות 1-5 - עמידה בלוחות הזמנים 1-5 - גמישות לשינויים 1-5 - דיווחים 1-5 - התרשמות כללית משירותי המוקד – 1-5 - רמה מקצועית של המענה במוקד 1-5	15%	המציע – המלצות רשימת הממליצים תצורף בנספח 13 בחוברת ההצעה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אופן מתן הניקוד	פירוט אמת המידה	משקל	אמת המידה
עבור כל לקוח עבורו הפעיל המציע מוקד שירות/פניות בתוך 8 שבועות ממועד ההתקשרות יינתנו 2.5% ועד 5% באמת מידה זו.	ניסיון בהקמת והפעלת מוקד פניות בתוך 8 שבועות	5%	ניסיון בהקמת מוקד תוך 8 שבועות הניסיון יפורט בנספח 11 בחוברת ההצעה.
יינתנו 2.5% עבור כל פרויקט נוסף (מעבר ל-2 הנדרשים בתנאי הסף) ועד למקסימום של 5%.	ניסיון בביצוע או ניהול פרויקטים של מוקד שירות	5%	מנהל הפרויקט – ניסיון מנהל הפרויקט יפורט בנספח 14 בחוברת ההצעה.
התרשמות מהמענה		5%	מתודולוגית ניהול סיכונים המתודולוגיה תפורט בנספח 16 בחוברת ההצעה.
	במסגרת הריאיון ייבדקו, בין היתר, הנושאים הבאים: - הבנתו של מנהל הפרויקט את השירות הנדרש ע"י המזמין - ידע מקצועי בתחומי השירות הנדרש - יחסי אנוש - כושר הבעה - התרשמות כללית. - ממליצים	15%	ראיון אישי עם מנהל הפרויקט
התרשמות מביקור באתר מוקד השירות, כולל תצפית על עבודת המוקד	במסגרת הביקור באתר מוקד השירות ייבדקו, בין היתר, הנושאים הבאים: - נגישות האתר - התאמה לבעלי מוגבלויות - התנאים הפיזיים של המוקדנים - התרשמות כללית	20%	התרשמות מאתר מוקד השירות

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אמת המידה	משקל	פירוט אמת המידה	אופן מתן הניקוד
התרשמות מדוגמאות של תוכנית הדרכה	5%	במסגרת בדיקת הדוגמאות ייבדקו, בין היתר הנושאים הבאים: - בהירות - אופן עריכת המסמך - רמת פירוט - התרשמות כללית	התרשמות מתוכניות הדרכה שהוכנו ע"י המציע עבור לקוחות קודמים של המוקד
סה"כ:	100%		

15.2.3. שלב ג' - בדיקת רכיב העלות:

הצעת המחיר - 60% :

הצעת המחיר תכלול את המרכיבים הבאים :

A = הצעת מחיר עבור הפעלת מוקד הפניות וטיפול בעד 3000 פניות **בחודש** (כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6, למעט סעיף 6.5.96.5.7, לעיל).

הבהרה: סכום זה ישולם בכל חודש, גם אם מספר הפניות בחודש היה נמוך מ-3000.

B = הצעת מחיר עבור טיפול בכל פניה נוספת, מעבר ל-3000 הכלולות בתשלום החודשי הבסיסי, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיפים 656.5, למעט סעיף 6.5.9, לעיל.

C = הצעת מחיר עבור טיפול בכל בקשה המגיעה בדואר או בפקס או במייל, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6.5.9 לעיל.

D = הצעת מחיר עבור משלוח של דבר דואר אחד בדואר רגיל.

E = הצעת מחיר עבור משלוח של דבר דואר אחד בדואר רשום.

F = הצעת מחיר עבור הקמת אפליקציית MOBILE לזימון תורים, בהתאם לפירוט בסעיף 6.7.8.

G = הצעת מחיר עבור הוספת אפשרות בדיקת סטטוס טיפול בבקשה לאפליקציית ה-MOBILE

H = תוספת למחיר טיפול בפניה, עבור הזנת נתונים במערכת "אופיר" בנוסף להזנת במערכת הפניות ראה סעיף 6.6.1 לעיל.

I = הצעת מחיר עבור ביצוע סקר שביעות רצון בקרב 100 לקוחות, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6.5.11 לעיל.

J = הצעת מחיר לכל 10 לקוחות נוספים בסקר שביעות רצון (בנוסף ל-100 הכלולים במחיר הבסיסי), בהתאם לסעיף 6.5.11 לעיל.

K = אחוז ההנחה מתעריף שעת ייעוץ בתעריף חש"ל ליועצים בנוסף להנחה עבור עבודה מתמשכת) עבור שירותים נוספים (סעיף 6.16 לעיל).

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מודגש כי אחוז ההנחה המקסימלי הינו 20% - הצעה שתכלול אחוז הנחה העולה על 20% תיפסל.

ציון הצעת המחיר ייקבע על פי החישוב:

$$\frac{\text{הצעת המחיר הכוללת הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר הכוללת הנבדקת}} \cdot 60\%$$

אופן חישוב הצעת המחיר הכוללת לשנה:

$$12A + 30,000B + 12 \cdot 1500C + 1000D + 300E + F + G + \text{הצעת מחיר כוללת} = \\ +100,000H + I + 3J + 500 \cdot 200 \cdot (1-K)$$

15.2.4. שלב ד' – שקלול רכיבי איכות/עלות

בשלב זה יחושב ציון ההצעה הכולל בהתאם למשקלות שלהלן:

איכות – 40%

עלות – 60%

ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה. ההצעה השנייה תוכרז כזוכה שני (לתקופה של עד 6 חודשים ממועד ההתקשרות עם הזוכה הראשון) למקרה שהספק הזוכה לא יצליח לעבור את תקופת ההיערכות.

15.2.5. על פי התיקון לחוק המכרזים, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, "אישור" ו"תצהיר". במקרה בו יקבלו שתי הצעות את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר באופן שווה ולאף אחת מהן אין "אישור" או "תצהיר" כאמור, תיבחר ההצעה שלה ניקוד הצעת המחיר הנמוך יותר.

16. הצעת המחיר

- 16.1. המציע יגיש את הצעת המחיר בטופס המצורף המסומן נספח ב' עבור השירותים המבוקשים כשהוא מלא על פי הנדרש וחתום.
- 16.2. התמורה שתוצג תהיה סופית ותכלול את כל ההוצאות הנלוות (כגון: צילומים, טלפונים, אש"ל, חניה, הוצאות נסיעה, שכר דירה, עלויות כ"א וכיוצ"ב);
- 16.3. המחירים בהצעה נקובים בש"ח וכוללים את כל המסים וההיטלים החלים. עדכון התמורות המגיעות לספק יבוצע בהתאם לשינויים שיחולו במדד המחירים לצרכן והכל כאמור בהוראת תכ"ס 7.17.2 - "כללי הצמדה", וכמפורט בסעיף 18 להסכם.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 16.4. שיעור המע"מ ישולם בהתאם לשיעורו בעת הוצאת החשבונית.
- 16.5. על פי הנחיות החשב הכללי במשרד האוצר, ב-18 החודשים הראשונים להתקשרות לא תהיה הצמדה של המחירים שיקבעו במסגרת מכרז זה.
- 16.6. הצמדה:
- בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
- 16.6.1. "יום הבסיס" – המועד האחרון להגשת הצעות.
- 16.6.2. "מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.
- 16.6.3. "מדד קובע" – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.
- 16.6.4. "מדד המחירים לצרכן" – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 16.7. 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.
- 16.8. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות, שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, 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 על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.
- 16.9. מובהר ומוסכם, כי האחריות לבקש את עדכון המחירים, בהתאם לאמור לעיל, מוטלת על הספק, והספק לא יהיה זכאי לקבל מהמזמין הפרשים, הנובעים מאי הצמדת המחירים בתקופה הקודמת למועד הגשת הבקשה על-ידו.
- 16.10. לנוחיות המציעים, מצ"ב דוגמא לביצוע הצמדה כנספח להסכם.
- 16.11. מודגש כי התמורה תשולם בהתאם לביצוע בפועל, בהתאם לדוח שיוגש על ידי הספק ויאושר על ידי נציג המשרד.
- הבהרה: שיחות ננטשות או שיחות שלא מגיעות לנציג השירות לא יחשבו כפניות ולא תשולם תמורה עבורן.**
- 16.12. יובהר כי מועד הגשת החשבון עבור אספקת כל שירות יהיה רק לאחר אישור קבלה שלו.

17. ביטוח

הזוכה מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' להסכם לטובתו ולטובת מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים, ולהציג למשרד לביטחון פנים את אישור עריכת הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין בנספח האמור.

18. ערבות ביצוע

- 18.1. עם חתימת ההסכם מתחייב הזוכה למסור למשרד ערבות בנקאית בלתי מותנית מבנק ישראלי על סך 50,000 ₪ (להלן "הערבות"). הערבות תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר גמר תוקף הסכם זה. במידה שיוארך תוקף ההסכם ימציא הספק ערבות כאמור לעיל גם לתקופה ההארכה.
- 18.2. בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו, או לצורך קיזוז בגין אי מתן השירותים בשלמותם או בחלקם, או לצורך פיצוי על נזקים בהתאם לחוזה זה, יהא המזמין זכאי לממש את הערבות כולה או מקצתה.
- 18.3. אין בנוסח הערבות לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק.
- 18.4. מימש המזמין את הערבות מכל סיבה שהיא, על הספק להעביר למזמין ערבות נוספת העונה על הדרישות לגבי הערבות המפורטות לעיל.

19. מסמכי המכרז

- 19.1. אלה המסמכים המהווים את מסמכי המכרז:
- 19.1.1. חוברת תנאי המכרז, על נספחיה (מסמך זה):
- 19.1.2. נספח א' – חוברת הצעה;
- 19.1.2.1. נספחים 1-4,9 מסמכים אשר על המציע לצרף
- 19.1.2.2. נספח 5 - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום;
- 19.1.2.3. נספח 6 - הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים
- 19.1.2.4. נספח 7 - התחייבות לשמירת סודיות
- 19.1.2.5. נספח 8 - הצהרה לעניין שמירה על דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו
- 19.1.2.6. נספח 9 - התחייבות לשימוש בתוכנות מקוריות
- 19.1.2.7. נספח 11 – וותק וניסיון המציע
- 19.1.2.8. נספח 12 – תצהיר אודות מספר המוקדנים במוקד.
- 19.1.2.9. נספח 13 - רשימת ממליצים
- 19.1.2.10. נספח 14 - פרטים וניסיון מנהל הפרויקט
- 19.1.2.11. נספח 15 – פרטים וניסיון ממונה אבטחת מידע
- 19.1.2.12. נספח 16 - קורות חיים ותעודות השכלה מנהל הפרויקט וממונה אבטחת מידע
- 19.1.2.13. נספח 17 - מתודולוגית ניהול סיכונים
- 19.1.2.14. נספח 18 – פרטי אתר המוקד
- 19.1.2.15. נספח 19 – פירוט אמצעי אבטחת מידע
- 19.1.2.16. נספח 20 – גובה מחזור כספי בכל אחת מהשנים 2011,2012,2013.
- 19.1.3. נספח ב' - טופס הצעת מחיר;
- 19.1.4. נספח ג' - הצהרת המציע
- 19.1.5. נספח ד' - הסכם התקשרות (כולל נספחים (א) – (ד))
- 19.1.6. נספח ה' - טפסים לבדיקת בטחון
- 19.1.7. נספח ו' – הסכם רמת שירות

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

19.1.8. נספח ז' - תהליכים עיקריים במוקד החדש

19.1.9. נספח ח' – טופס פרטי משתתף בכנס הספקים

19.2. את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר המשרד לביטחון הפנים בכתובת: www.mops.gov.il.

20. שאלות הבהרה

- 20.1. מציעים המעוניינים בהבהרות למכרז, יעבירו את שאלותיהם בדוא"ל למרכז ועדת מכרזים, מר אברהם שלם בכתובת: Avrahamsh@mops.gov.il עד ליום *** בשעה 12:00 בדיוק.
- 20.2. התשובות יפורסמו במרכז באתר המשרד לביטחון הפנים www.mops.gov.il עד ליום ***.
- 20.3. שאלות המציעים תוגשנה במסמך WORD בלבד (לא יתקבלו מסמכים סרוקים או מסמכים בפורמט PDF) בטבלה במבנה הבא:

מספר הסעיף במכרז/הסכם	פירוט השאלה	מס' סידורי

- 20.4. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. רק תשובות שפורסמו כאמור מחייבות את עורך המכרז.
- 20.5. מי שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.
- 20.6. המזמין יהא רשאי שלא להתייחס לפנייות להבהרות ו/או השגות, או חלקן, וכן יהא רשאי להעביר התייחסות לכלל המשתתפים (מבלי לנקוב בשם המשתתף אשר פנה אליה), והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- לא התייחס המזמין לפניה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת הבקשות יראו בכך דחיית פניית המשתתף.
- 20.7. המזמין שומר על זכותו להכניס שינויים ותיקונים במסמכי ההליך עד למועד פרסום תשובות, ביוזמתו או בתשובה לשאלות המשתתפים.
- השינויים והתיקונים כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי ההליך ויפורסמו באתר האינטרנט של המשרד ומחויב על כל מציע לבחון ולעיין באופן שוטף אחר הודעות המזמין באינטרנט (ככל שיהיו). לפי שיקול דעתו, ככל ששינויים כאמור הנם מהותיים ומחייבים לדעתו דחיית המועד האחרון להגשת בקשות, יהא המזמין רשאי להודיע על דחיית מועד זה, בהודעה באתר האינטרנט של המשרד.
- 20.8. כל תשובה של המזמין ו/או של נציגו תהא בכתב בלבד ואין כל תוקף לתשובה שתינתן בדרך אחרת. המזמין לא יהיה אחראי להסברים בע"פ שיינתנו על ידי עובדיו ו/או כל אדם אחר.

21. הגשת ההצעה

- 21.1. את ההצעות למכרז יש להניח בתיבת המכרזים בלשכת סגן המנהל הכללי של המשרד לביטחון פנים, שד' קלרמון גנו, קריית הממשלה מזרח ירושלים, בנין ג', קומה 5 חדר 530 בכל יום בין השעות 09:00-15:00 פרט ליום האחרון להגשת המעטפות *** בו יוגשו המעטפות עד לשעה 12:00

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- בדיוק. מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים, לא תילקח בחשבון כמשתתפת במכרז.
- 21.2. ההצעות יוגשו למשרד במסירה ידנית בלבד.
- 21.3. ההצעה, על כל נספחיה, תושם במעטפה סגורה עליה ייכתב "מכרז פומבי מס' 5.15 להקמה ותפעול של מוקד שירות".
- המעטפה תכלול שתי מעטפות: מעטפת המחיר שבה תופיע אך ורק הצעת המחיר – בעותק אחד מקורי בלבד (נספח ב') ועליה יירשם "מכרז 5.15 – מעטפת מחיר" ומעטפת איכות שבה ייכללו חוברת ההצעה (נספח א') וכל יתר המסמכים הנדרשים ועליה יירשם "מכרז 5.15 – מעטפת איכות".
- כמו כן, המציע ידביק על הצד החיצוני של האריזה מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת ההצעה במקרה הצורך.
- מודגש כי הצעה שלא תוגש בהתאם להנחיות אלו תיפסל ולא תיבדק.
- 21.4. ההצעה תוגש במקור וב-2 (שני) עותקים נוספים זהים. כל עמוד בעותק המקור יהיה חתום כדין על-ידי המשתתף.
- 21.5. להצעה יצורף עותק מהסכם ההתקשרות המצורף כנספח ד' לפנייה זו, כשהוא חתום בראשי תיבות בכל עמוד, וחתום חתימה מלאה בעמוד האחרון, על ידי מורשה החתימה.
- 21.6. הצעת המציע תעמוד בתוקפה, ללא זכות חזרה, למשך חודשיים מהמועד האחרון לקבלת הצעות, אלא אם כן יסכים המציע לבקשת המזמין, אם תהא כזאת, להאריך את תוקפה. ביקש המזמין להאריך את תוקף הבקשה, ולא נתקבלה הסכמת מציע כלשהו, לא יהא בכך כדי למנוע מן המזמין להמשיך בהליך ולבחור לאחר מכן במציע אחר אשר הסכים לבקשתו להארכת תוקף הצעתו, וזאת אף אם בקשה אחרת, שתוקפה לא הוארך כאמור, הייתה עדיפה.

22. ניגוד עניינים

- 22.1. המציע הזוכה יתחייב ויצהיר כחלק מההצעה, כי נכון למועד הגשת ההצעה, אין הוא יודע על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע למתן השירותים ע"פ הסכם זה, וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, באפן ישיר או עקיף בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיו מכוח ההסכם שיחתם עם המשרד לביטחון הפנים;
- 22.2. המציע הזוכה יתחייב להימנע במשך כל תקופת ההסכם עם המזמין מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם ההסכם עם המשרד לביטחון הפנים;
- 22.3. המציע הזוכה מתחייב להביא לידיעת המזמין כל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעת המזמין אם קיים ניגוד או חשש לניגוד עניינים אצלו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הגורם שיבחר לביצוע השירותים להודיע למזמין על הצעה שהוצעה לו ואשר יש בה משום חשש לניגוד עניינים כאמור. נותן השירותים יקבל על עצמו ביצוע אותה עבודה רק אם המזמין יאשר, מראש ובכתב, כי אין לו התנגדות לכך.
- 22.4. המזמין מביא בזאת לידיעת כל משתתף את ההוראות הבאות:
מבלי לגרוע מכלליות האמור, סוגיית ניגוד העניינים ככל שתעלה בכל שלב, תבחן על ידי הלשכה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

המשפטית במשרד לביטחון הפנים בטרם שיבוצו של הספק שייבחר על ידי המזמין לפרויקט מסוים.

הכרעתה הלשכה המשפטית במשרד לביטחון הפנים בעניין זה תהיה סופית ומוחלטת והספק מוותר בזאת על כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המזמין או מי מטעמו בעניין זה.

23. שמירת סודיות

- 23.1. על המציע לצרף להצעתו את נספח 7 – טופס התחייבות לשמירה על סודיות, כשהוא חתום על ידי המציע.
- 23.2. בהתאם לנספח הנ"ל, המציע מתחייב בכתב לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו אגב או בקשר עם ביצוע החוזה בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן.
- 23.3. יודגש כי אי שמירה על האמור לעיל מהווה הפרה של הוראה זו ומהווה עבירה פלילית על פי סעיף 118 לחוק העונשין התשל"ז-1977.

24. סוד מסחרי/סוד מקצועי

- 24.1. מבלי לגרוע משיקול דעתה של ועדת המכרזים וסמכותה על פי כל דין, נדרש כל ספק לציין בהצעתו על גבי אחד העותקים (אשר יישא את הכיתוב "עותק מס' ____ עם סימון סודות מסחריים"), בצורה מפורשת ובולטת באמצעות הדגשה בצהוב מהם הנתונים והמסמכים הכלולים בהצעה אשר העיון בהם על ידי הספקים האחרים עלול, לדעת אותו ספק, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי.
- 24.2. מובהר בזאת, חרף האמור לעיל, כי ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לקבוע אם אכן כל נתון ו/או מסמך כאמור, יעמוד או לא, לעיון ספק אחר מחמת סודיות מסחרית או סודיות מקצועית.
- 24.3. למען הסר ספק, מובהר כי לגבי כל מידע אשר לא סומן כאמור לעיל כמהווה לדעת הספק סוד מסחרי או מקצועי יהיה הספק מנוע מלטעון שאין לחשפו בפני ספקים אחרים והספק מוותר בזאת על כל טענה כאמור.
- 24.4. למען הסר ספק, מובהר כי מציע לא זוכה אשר סימן מידע כאמור לעיל, כסוד מסחרי או מקצועי יהיה מנוע מלדרוש ולא יקבל את אותו המידע שסומן על ידו כסוד מסחרי או מקצועי, מהצעת הספק הזוכה, אפילו אם הספק הזוכה לא סימנו כסוד מסחרי או סוד מקצועי.

25. כללי:

- 25.1. המזמין אינו מתחייב לבחור בהצעה כלשהי, וכן יהיה רשאי לפצל את הזכייה בין מספר זוכים כמו כן המזמין יהיה רשאי לבטל פנייה זו בכל עת משיקוליו הוא;
- 25.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם יותר ממציע אחד. במקרה שכזה, המזמין יחלק את השירותים הנדרשים בין הספקים על פי שיקול דעתו הבלעדי ואינו מתחייב לחלוקה קבועה מראש כזו או אחרת.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 25.3. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי הפנייה המצורפים בזה או כל הסתייגות לגביהם בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון על ההצעה ואף עלולים לגרום לפסילתה;
- 25.4. המזמין אינו מתחייב להיקף מינימלי של הזמנת שירותים וכן יוכל על פי שיקול דעתו לצמצם או להקטין את היקף השירותים הניתנים. כמו כן יוכל המזמין להפסיק את ההתקשרות בהודעה של 30 יום מראש;
- 25.5. בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות מפרט מכרז זה, הוראות כל דין והלכה פסוקה, ועדת המכרזים רשאית מנימוקים שיירשמו להורות על תיקון כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, וזאת אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה;
- 25.6. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה וועדת המכרזים תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו כל מסמך אשר אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי;
- 25.7. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות המזמין על פי כל דין;
- 25.8. המציע הזוכה יחתום על חוזה קבלנות כספק שרות/יועץ חיצוני למשרד על פי הנוסח המקובל במשרדי ממשלה, מצ"ב בנספח ד';
- 25.9. מובהר בזאת כי המידע אשר ייאסף לצרכי מתן השירותים, ישמש למתן שירותים למזמין ולא יותר בו כל שימוש אחר אלא באישור מפורש ובכתב מהמזמין וגורם שלישי אם יידרש;
- 25.10. הגשת הצעה תפורש, בין היתר, כהסכמה לכל אחד מהתנאים וההתניות המפורטות לעיל.

ב ב ר כ ה,

יואל לוי

סמנכ"ל המשרד

ויו"ר ועדת המכרזים

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח א'

חוברת הצעה

	שם מלא של הגוף המציע, כפי שהוא מופיע ברשם רשמי
	חתימה וחותמת

מספר מזהה	תאריך רישום	סוג התאגיד

פקסימיליה ודוא"ל	טלפון	כתובת משרד (רשום)

שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):

שם ושם משפחה	מספר ת.ז.

פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע/ה:

שם ושם משפחה	מספר ת.ז.	כתובת	תפקיד בתאגיד

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

שם ושם משפחה	מספר ת.ז.	כתובת	תפקיד בתאגיד

במקרה של התקשרות עם ספק משנה לצורך הובלה, יש לצרף את הפרטים הנ"ל לגבי כל גוף בנפרד ולצרף התחייבות להסכמי התקשרות ביניהם בנוסף, יש לציין את שם הגוף המוביל, שמולו תיערך ההתקשרות עם המשרד.

שם המנהל הכללי _____

שם איש הקשר למכרז זה _____

טלפון איש קשר	טלפון נייד איש קשר	דוא"ל איש קשר

הנני מאשר כי בדקתי את פרטי המציע, והינם נכונים.

תאריך	שם מלא של עו"ד/רו"ח	חתימה וחותמת

הצהרה והתחייבות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ שהנני ממלא תפקיד של _____ אצל _____ המציע/ה מצהיר בזה כי הנני מצהיר האמור לעיל בשם _____ (להלן: "המציעה") אשר הנני מוסמך לחייבה בחתימתי וכי הפרטים המפורטים לעיל הנם אמת וכי ההצעה כמפורט לעיל הנה הצעה מחייבת והסכמה לחתום על נוסח ההסכם כפי שצורף למסמכי המכרז.

_____ חותמת

_____ חתימה

_____ תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אסמכתאות להוכחת עמידה בתנאי הסף

מס' סעיף במפרט המכרז	התנאי	נספח לחוברת ההצעה מסומן	מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)
14.1.1	האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976	נספח 1	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.2	אישור עדכני על רישום במרשם המתנהל עפ"י כל דין לגבי תאגידים מסוגו, המפרט את פרטי מנהלי התאגיד ובעלי המניות בו	נספח 2	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.2	אישור עו"ד/רו"ח המאמת את חתימת מורשי החתימה של התאגיד על מסמכי המכרז, כי הם רשאים להתחייב בשם התאגיד	נספח 3	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.3	אישור על העדר חובות לרשם התאגידים – נסח חברה	נספח 4	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.4	אישור בדבר העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום	נספח 5	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.5	הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים	נספח 6	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.6	התחייבות לשמירת סודיות	נספח 7	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.8 14.1.7	הצהרה לעניין שמירה על דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו	נספח 8	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.8	התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות	נספח 9	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.1.9	תצהיר "עסק בשליטת אשה"	נספח 10	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.2.1 14.2.3 14.2.4	ותק וניסיון המציע	נספח 11	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.2.4 14.3.3	הצהרה על כמות מוקדנים	נספח 12	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.3.3	ממליצים	נספח 13	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.3.2	פרטי מנהל הפרויקט וניסיונו	נספח 14	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.2.7	פרטי ממונה אבטחת מידע	נספח 15	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.3.2	קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל הפרויקט ושל ממונה אבטחת המידע	נספח 16	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
14.3.4	מתודולוגית ניהול סיכונים	נספח 17	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)	נספח לחוברת ההצעה מסומן	התנאי	מס' סעיף במפרט המכרז
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 18	תיאור אתר המוקד (סביבת העבודה של המוקד)	14.3.5
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 19	פירוט אמצעי אבטחת מידע	14.3.6
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 20	אישור רוח על גובה מחזור כספי	14.2.1
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 21	דוגמאות לתוכניות הדרכה	14.3.7
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח ב'	הצעת מחיר	016
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח ג'	הצהרת המציע	14.314.3.1
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח ד'	הסכם התקשרות	21.5

נספח 1

האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976

נספח 2

אישור עדכני על רישום במרשם המתנהל עפ"י כל דין לגבי תאגידים מסוגו

נספח 3

אישור עו"ד/רו"ח המאמת אודות מורשי החתימה בתאגיד

נספח 4

אישור על העדר חובות לרשם התאגידים – נסח חברה

נספח 5

תצהיר

בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

אנו הח"מ, _____ ("המציע"), לאחר שהוזהרנו כי עלינו להצהיר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:

12. הננו מצהיר כי מתקיים במועמד אחד מאלה:

- (א) המשתתף ובעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים.
- (ב) עד למועד האחרון להגשת בקשות לא הורשעו המשתתף ובעל זיקה אליו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים.
- (ב) אם המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים - כי חלפה לפחות שנה אחת מן ההרשעה האחרונה ועד המועד האחרון להגשת בקשות.

3. הננו מצהירים כי מתקיים במועמד אחד מאלה:

- (א) המשתתף ובעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום.
- (ב) עד למועד האחרון להגשת בקשות לא הורשעו המשתתף ובעל זיקה אליו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום.
- (ג) אם המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום - כי חלפה לפחות שנה אחת מן ההרשעה האחרונה ועד המועד האחרון להגשת בקשות.

לעניין סעיפים 2 ו-3 לעיל:

"אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" - כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק;

(2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק; (ג) מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה;

(3) אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק

"הורשע", בעבירה - הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג (31 באוקטובר 2002);

"חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991.

"חוק שכר מינימום" - חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;

"שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם;

4. זה שמנו, זו חתימתנו, ותוכן תצהירנו דלעיל אמת.

שם חתימת המצהיר/ה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור - יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיעה במשרדי מר/גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המשתתף, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיעה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתומים מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

חתימת עוה"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

נספח 6

התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2015

על ידי:

_____ ת.ז.

_____ מכתובת

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן ;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים ;
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריו ;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות:

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

"השירותים" - הקמה ותפעול של מוקד שירות.
"עובד" - כל אחד מעובדי הספק הזוכה אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק הזוכה או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם ועדת המכרזים אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

3. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

4. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

5. הנני מסכים כי סוגיית ניגוד העניינים ככל שתעלה בכל שלב, תבחן על ידי הלשכה המשפטית במשרד לביטחון הפנים. הכרעתם בעניין זה תהיה סופית ומוחלטת ואנוכי מוותר בזאת על כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המזמין או מי מטעמו בעניין זה.

6. ולראיה באתי על החתום: _____

תאריך

שם המשתתף וחתימתו

אישור - יחיד

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

חתימת עוה"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיעה/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתימתם מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

חתימת עוה"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 7

התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנה _____
על ידי:

שם _____

ת"ז _____

כתובת _____

הואיל ועורך המכרז/המוזמין יצא במכרז פומבי לקבלת שירותי ליווי וייעוץ בתחום הקצה ותפעול של מוקד שירות, עבור המשרד לביטחון פנים (להלן: "המוזמין"), מספק בעל ידע וניסיון בתחום;
והואיל והנני מועסק בקשר לאספקת השירותים כמפורט במכרז;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**שירותים**" – כפי שהוצגו במסמכי המכרז ובחווזה שנחתם בין הצדדים.

"**מידע**" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, שאינו מצוי בנחל הכלל או שחייב לגלותו על פי כל דין

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקה, השירותים נושא המכרז. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים או כל שאילתא שהועברה אלי במסגרת עבודתי.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, התשל"ז – 1977.

ולראיה באנו על החתום:

שם העובד וחתימה

תאריך

נספח 8

הצהרה לעניין שמירה על דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

ע"י המשרד לביטחון פנים

אדונים נכבדים,

אני הח"מ (שם מורשה חתימה) המורשה לחייב את (שם החברה המציעה) על פי כל דין, לאחר

שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת שאם לא כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר בזאת ומתחייב/ת בזאת כלפיכם כדלקמן:

הואיל ובתוקף תפקידי בצוות המבצע את השירותים על פי הסכם נשוא מכרז פומבי מספר 5.15 (להלן "המכרז"), הגיעו ו/או יגיעו לרשותי, מידע, מסמכים וחומר אחר מכל סוג שהוא הקשורים בכל אופן שהוא למכרז הנ"ל, שפורסם על ידי המשרד להגנת הסביבה (להלן 'המידע');

לפיכך הריני מצהיר/ה ומתחייב/ת כלפיכם וכלפי כל אחד מכם כדלקמן:

1. הנני מתחייב/ת לעמוד בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א (1981) והתקנות מכוחו.
2. הנני מתחייב/ת כי לצורך מתן השירותים נשוא המכרז לא אאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות ולא אעשה שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים.
3. אני מתחייב/ת לקיים את חובותיי מתוקף סעיפים 17 א' ו-17 ב' לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א (1981) ומצהיר בזאת כי ידוע לי שאי קיום סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם עם המשרד להגנת הסביבה.
4. הנני מתחייב/ת להודיע למשרד באופן מיידי על כל הרשעה בעבירות של הגנת הפרטיות או כל חשיפה אחרת של מידע שהיא אסורה.
5. הנני מצהיר כי כל האמור אמת.

חתימת המצהיר

תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור - יחיד

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

_____ חתימת עוה"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתימתם מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

_____ חתימת עוה"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

נספח 9

התחייבות לעשיית שימוש בתוכנות מקוריות

הריני מתחייב לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מקוריות מורשות.

חתימת המציע:

טלפון	תפקיד	שם
מס' זהות/עוסק מורשה	תאריך	חתימה וחותמת
מיקוד	פקס	כתובת

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 10

אישור עסק בשליטת אשה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 11

ניסיון המציע

1. למציע ניסיון בשנים 2012-2014 במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות ל-2 לקוחות לפחות, בהיקף של 7,000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח:

שם הלקוח	שנות מתן השירות	תיאור השירות שניתן	כמות פניות ממוצעת בחודש	מספר עמדות פעילות	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

2. למציע ותק של 5 שנים לפחות במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד פניות.

שם הלקוח	שנות מתן השירות	תיאור השירות שניתן	כמות פניות ממוצעת בחודש	מספר עמדות פעילות	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

3. למציע ניסיון בהקמת מוקד שירות של 20 עמדות לפחות תוך 8 שבועות

שם הלקוח	שנת הקמה	תיאור	משך זמן ההקמה בשבועות	מספר עמדות	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

שם הלקוח	שנת הקמה	תיאור	משך זמן ההקמה בשבועות	מספר עמדות	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

הצהרת המציע:

שם	תפקיד	
חתימה וחותמת	תאריך	מס' זהות/עוסק מורשה

אישור - יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיעה/ה במשרדי מר/גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המשתתף, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

_____ חתימה וחותמת עו"ד

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיעה/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתומים מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

_____ חתימה וחותמת עו"ד

_____ שם עו"ד

_____ תאריך

נספח 12

הצהרה על מספר מוקדנים

לכבוד המשרד לביטחון פנים,

אנו הח"מ בשם חברת _____ מצהיר בזאת כי מספר המוקדנים המועסקים בחברה, בעת הגשת ההצעה למכרז 5.15 הוא _____.

התפלגות המוקדנים עפ"י ותק הינה כדלקמן:

מספר מוקדנים	ותק
	עד 6 חודשים
	6-12 חודשים
	12-18 חודשים
	18-24 חודשים
	מעל 24 חודשים

מספר העובדים עם מוגבלות המועסקים במוקד הוא: _____ עובדים.

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, אני משמש בתפקיד של _____ . החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי ומחייבת את חברת _____ ותוכן הצהרתי אמת.

שם המצהיר+ חתימה

תאריך

אישור

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

חתימת רו"ח

חותמת ומספר רישיון רו"ח

תאריך

נספח 13

המלצות

המציע יצרף להצעתו רשימה של 2 גופים לפחות, להם נתן, במהלך השנים 2012 ואילך, שירותי מוקד שירות בהיקף של 7,000 פניות לחודש לפחות לכל לקוח. בטבלה במבנה שלהלן:

שם הלקוח	שנות מתן השירות	תיאור השירות שניתן	כמות פניות ממוצעת בחודש	מספר עמדות פעילות	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

הצהרת המציע:

שם _____ תפקיד _____ טלפון _____

חתימה וחותמת _____ תאריך _____ מס' זהות/עוסק מורשה _____

כתובת _____ פקס _____ מיקוד _____

אישור - יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי מר/גבי _____, המוסמך לחתום מטעם המשתתף, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____
הופיע/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו-
_____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על
הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתימתם מחייבת את _____,
לכל דבר ועניין.

_____ חתימה וחתימת עו"ד

_____ שם רו"ח

_____ תאריך

נספח 14

פרטי מנהל הפרויקט המוצע וניסיונו

1. שם: _____
 2. טלפון: _____ טלפון נייד: _____
 3. דואר אלקטרוני: _____
 4. כתובת: _____
 5. השכלה: תעודת בגרות תואר ראשון תואר שני תואר שלישי
- תחום הלימודים: _____
- שם המוסד האקדמי: _____

יש לצרף תעודות השכלה ממוסד אקדמי מוכר).

6. ותק וניסיון

מנהל הפרויקט הינו בעל ותק מוכח של שלוש (3) שנים לפחות במהלך חמש (5) השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות.

ומנהל הפרויקט ביצע או ניהל במהלך חמש (5) השנים האחרונות שני (2) פרויקטים של מוקד שירות

שם הלקוח	שנות מתן השירות	תיאור השירות שניתן	מספר מוקדנים	כמות פניות ממוצעת בחודש	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

הצהרת המציע:

שם _____ תפקיד _____

חתימה וחותמת _____ תאריך _____

מס' זהות/עוסק מורשה _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור - יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי מר/גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המשתתף, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתומים מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

חתימה וחותמת עו"ד

שם עו"ד

תאריך

נספח 15

פרטי ממונה אבטחת המידע המוצע וניסיונו

7. שם: _____
8. טלפון: _____ טלפון נייד: _____
9. דואר אלקטרוני: _____
10. כתובת: _____
11. השכלה: תואר ראשון תואר שני תואר שלישי
תחום הלימודים: _____
שם המוסד האקדמי: _____

יש לצרף תעודות השכלה ממוסד אקדמי מוכר).

12. ותק וניסיון

ממונה אבטחת המידע הינו בעל ותק מוכח של שלוש (3) שנים לפחות במהלך חמש (5) השנים האחרונות באבטחת מידע של מערכות ממוחשבות.

שם הלקוח	שנות מתן השירות	תיאור השירות שניתן	שם איש קשר	טלפון	טלפון נייד

הצהרת המציע:

שם _____ תפקיד _____

חתימה וחותמת _____ תאריך _____

מס' זהות/עוסק מורשה _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור - יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי מר/גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המשתתף, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

אישור - תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו- _____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתמתם מחייבת את _____, לכל דבר ועניין.

חתימה וחותמת עו"ד

שם עו"ד

תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 16

קורות חיים ותעודות השכלה מנהל הפרויקט וממונה אבטחת מידע

נספח 17

מתודולוגית ניהול סיכונים

יובהר – כי ליחידות המזמינות שיקול דעת בלעדי לפרש את הנאמר במסמך זה במידה והנאמר אינו ברור או משתמע לשתי פנים או יותר, ובמידת הצורך לפנות להבהרות למציעים.
 מומלץ להגיש את המתודולוגיה בצורה מודפסת כדי למנוע כתב יד שאינו קריא.

1. מתודולוגית ניהול וטיפול בסיכונים, לרבות כיצד המציע מתארגן לצמצום הסיכונים, דיווח, תחקור, והסקת מסקנות על מנת למנוע כשלים בעתיד.

2. רשימת סיכונים, אופן הטיפול וכיצד להימנע מהם (ניתן להוסיף שורות בטבלה לפי הצורך)

#	סיכון	טיפול בסיכון	איך להימנע מהסיכון	הערות
1	עומס של קריאות נקודתי שעלול לגרום לזמן המתנה ממושך ולאחוז נטישה גבוה בטלפון			
2	חוסר ידע של המוקדנים ומתן מידע שגוי או חסר ללקוחות			
3	סגנון דיבור הגורם לאי שביעות רצון מצד הלקוחות			
4	קביעת תור בלשכות העולה על שבוע ימים (תלוי גם בעומס בלשכות אך			

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

הערות	איך להימנע מהסיכון	טיפול בסיכון	סיכון	#
			יידרש מצד המוקד תמרון בין הלשכות השונות (והמטווחים)	
				5
				6

חותמת

חתימה

תאריך

נספח 18

פרטי אתר מוקד השירות

לכבוד המשרד לביטחון פנים,

אנו הח"מ בשם חברת _____ מצהירים בזאת כי אתר המוקד המוצעים על ידנו,

למתן שירותי מוקד לאגף רישוי כלי ירייה של המשרד לביטחון פנים עונים על דרישות המכרז:

כתובת האתר:

עיר _____ רחוב _____ מספר _____

קומה _____

תיאור כללי של האתר: _____

מספר עמדות עבודה קיימות: _____ אפשרות גידול עד _____ עמדות

פירוט ציוד לעמדה: _____

שטח במ"ר _____

קיים מטבחון: _____

מספר חדרי שירותים: לגברים _____ לנשים: _____ לנכים: _____

מיקום השירותים: _____

תחבורה ציבורית:

אוטובוסים:

מספר קו _____ מפעיל/ חברה _____ מרחק מהאתר _____

מספר קו _____ מפעיל/ חברה _____ מרחק מהאתר _____

מספר קו _____ מפעיל/ חברה _____ מרחק מהאתר _____

רכבת:

מרחק מהאתר: _____

אחר: _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, אני משמש בתפקיד של _____ . החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי ומחייבת את חברת _____ ותוכן הצהרתי אמת.

שם המצהיר+ חתימה

תאריך

אישור

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

חתימת עוה"ד/רו"ח

חותמת ומספר רישיון עו"ד/רו"ח

תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 19

פירוט אמצעי אבטחת מידע

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 20

אישור רו"ח על מחזור כספי

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח 21

דוגמאות לתוכניות הדרכה/הכשרה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ב'

לכבוד

ועדת המכרזים המשרדית במשרד לביטחון הפנים

א.ג.נ.,

טופס הצעת מחיר – כולל מע"מ

1. אנו החתומים מטה, _____, לאחר שקראנו בעיון, בחנו והבנו את פניית ועדת המכרזים המשרדית של המשרד לביטחון הפנים לקבלת שירותי ליווי וייעוץ בתחום אג"מ וחירום עבור המשרד לביטחון פנים, מציעים בזאת למשרד לביטחון הפנים לבצע את השירותים נשוא הפניה, הכול כמפורט בפניה על כל נספחיה.
2. הננו מצהירים כי בקשתנו ערוכה על-פי הפניה על כל נספחיה, וכי קיבלנו ו/או הועמדו לרשותנו כל המסמכים הקשורים לפניה וכן קיבלנו הסברים בכל הקשור להצעה ולביצוע השירותים.
3. הננו מצהירים ומתחייבים כי אם תתקבל הצעתנו, נבצע את כל השירותים בהתאם לכל תנאי הפניה והנספחים לה ולשביעות רצונכם המלאה וזאת במתכונת המחירים המפורטים להלן.
4. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה למשך 60 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. ידוע לנו ואנו מסכימים כי ועדת המכרזים המשרדית של המשרד לביטחון הפנים רשאית לנהל כל הליך שעניינו הגשת הצעות מתוקנות. כן, ידוע לנו שהמזמין רשאי לבטל את ההליך.
5. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לעמוד בכל התנאים המוקדמים לחתימת הסכם ההתקשרות על ידיכם, וכי תוך 14 ימים מיום הודעתכם נפקיד בידיכם את כל המסמכים והראיות הנוספים הטעונים המצאה.
6. המחירים המוצעים על ידינו עבור כל אחד מהשירותים הינם כמפורט להלן:

סימון	השירות	מחיר ליחידה אחת (בש"ח כולל מע"מ)
A	הצעת מחיר עבור הפעלת מוקד הפניות וטיפול בעד 6000 פניות בחדש (כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6.5, למעט סעיף 6.5.7, לעיל).	
B	הצעת מחיר עבור טיפול בכל פניה נוספת בחדש, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיפים 6.5, למעט סעיף 6.5.7, לעיל).	
C	הצעת מחיר עבור טיפול בכל בקשה המגיעה בדואר או בפקס או במייל, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6.5.7 לעיל.	
D	הצעת מחיר עבור משלוח של דבר דואר אחד בדואר רגיל.	
E	הצעת מחיר עבור משלוח של דבר דואר אחד בדואר רשום.	
F	הצעת מחיר עבור הקמת אפליקציית MOBILE לזימון תורים בהתאם לפירוט בסעיף 6.7.8 לעיל.	

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מחיר ליחידה <u>אחת</u> (בש"ח <u>כולל מע"מ</u>)	השירות	סימון
	הצעת מחיר עבור הוספת אפשרות בדיקת סטטוס טיפול בבקשה לאפליקציית ה-MOBILE.	G
	תוספת למחיר טיפול בפנייה, עבור הזנת נתונים במערכת "אופיר" בנוסף להזנת במערכת הפניות	H
	הצעת מחיר עבור ביצוע סקר שביעות רצון בקרב 100 לקוחות, כולל כל הפעילויות המפורטות בסעיף 6.5.11 לעיל	I
	הצעת מחיר לכל 10 לקוחות נוספים בסקר שביעות רצון (בנוסף ל-100 הכלולים במחיר הבסיס), בהתאם לסעיף 6.5.11 לעיל	J

K = אחוז ההנחה מתעריף חשכ"ל ליועצים (בנוסף להנחה עבור עבודה מתמשכת): _____%,
במילים: _____ אחוזים.

יודגש כי אחוז ההנחה המקסימלי הינו 20%.
הצעה שתכלול אחוז הנחה העולה על 20% תיפסל.

שם המציע _____ מס' זיהוי (מס' עוסק מורשה/מס' ח.פ./ת.ז.) _____

כתובת _____ טלפון _____ פקסימיליה _____

_____ : Email

שם החותם _____ התפקיד _____ חתימה וחותמת _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ג'

הצהרה

אנו הח"מ, _____, לאחר שקראנו בעיון, בחנו והבנו את פניית ועדת המכרזים המשרדית של המשרד לביטחון הפנים להגשת בקשות לקבלת שירותי הקמה ותפעול של מוקד שירות עבור המשרד לביטחון פנים, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. כי הבנו את כל האמור במסמכי הפניה וכי הגשנו את בקשתנו בהתאם.
2. כי למדנו ובדקנו בקפידה את כל האמור במסמכי הפניה, ובדקנו את כל הדרישות, התנאים והנסיבות, הפיזיים והמשפטיים, העשויים להשפיע על הצעתנו או על ביצוע השירותים נשוא הפניה. כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי הפניה ומאשרים ומתחייבים כי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור. מבלי לפגוע בכלליות האמור, ידוע לנו, ואנו מסכימים, כי בעצם הגשת בקשתנו גלום ויתור מפורש על כל טענה, מכל מין וסוג, בדבר אי התאמה ו/או חריגה, מכל מין וסוג, של תנאי ההליך ו/או תנאי מתנאיו, מתנאי כל דין.
3. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים בהליך, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי ההליך וכי אנו מקבל על עצמנו לבצע את ההתחייבויות בהתאם לתנאים שבמסמכי ההליך, ולרבות הסכם ההתקשרות.
4. אנו מצהירים כי אנו עומדים בתנאי הסף המפורטים בפנייה.
5. אנו מצהירים כי כל הפרטים שנמסרו על ידנו במסגרת הצעתנו הנם נכונים ומדויקים.
6. היה והצעתנו תתקבל, יש ביכולתנו ליתן את כל השירותים המבוקשים על ידיכם, ככל שיידרש, בזמינות מלאה ומידית ועל פי לוחות הזמנים אשר נקבעו בפנייה.
7. אנו מצהירים כי ידוע לנו שביצוע השירותים על פי מסמכי ההליך מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותנו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ויחסי אמון מיוחדים בינינו לביניכם, ואנו מתחייבים למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי ההליך ולמלא אחר כל התחייבויותינו על-פי הסכם ההתקשרות במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין. אנו מצהירים ומתחייבים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו בהליך זה לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת הליך זה וכי כלל תוצרי מתן השירותים יהיו קניינה המלא והמוחלט של המדינה.

חתימת המציע

אישור – יחיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה במשרדי מר/גב' _____, שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

אישור – תאגיד

אני הח"מ _____, עורך דין, מרחוב _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____
הופיע/ה במשרדי ה"ה: _____ שזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____ ו-
_____ שזיהה את עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, _____; החתומים על
הצהרה זו, שהינם בעלי זכויות חתימה ב- _____ וחתימתם מחייבת את
_____ לכל דבר ועניין.

חתימה וחתימת עו"ד

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ד'

הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ שנת _____

בין: המשרד לביטחון הפנים המיוצג ע"י המנהל הכללי של המשרד לביטחון הפנים, מר _____, ביחד עם ס. חשב המשרד, גבי שרית ארד (להלן - "המזמין");

מצד אחד

לבין:

מר/ _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי הפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה (להלן: "השירותים"), מספק בעל ידע וניסיון בתחום כמפורט במסמכי מכרז מס' 5.15 (להלן: "המכרז");

והואיל והספק הגיש את הצעתו למכרז המצורפת **כנספח ב'** להסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה ועדת המכרזים של המזמין בחרה בהצעת הספק;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות ונספחים

1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. נספח (א) – מסמכי מכרז 5.15

נספח (ב) - ההצעה שהגיש הספק

נספח (ג) – ערבות ביצוע בנקאית

נספח (ד) – אישור עריכת ביטוחים

הנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.3. נתגלתה סתירה בין תנאי מתנאי הנספחים ותנאי הסכם זה יהיו תנאי הסכם עדיפים, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

- 1.4. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הספק יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הספק והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.
- 1.5. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורשות והמשתמעות של המכרז בצורה המלאה ביותר.
- 1.6. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות התניות בהסכם.
- 1.7. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההיפך, האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההיפך.

2. מתן השירותים

- 2.1. תקופת ההתקשרות עם הספק שייבחר תהא לשנתיים, החל מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המשרד על הסכם ההתקשרות עם המציע אשר ייבחר להעניק את השירותים. (להלן: "תקופת ההתקשרות"). התחייבויות הקבועות בהסכם זה ובנספחיו, ככל שינתן, שנועדו להתבצע במועד המאוחר לתום תקופת ההסכם, יעמדו בתוקפן גם לאחר מועד זה.
- 2.2. למזמין נתונה אופציה, בהתאם לשיקול דעתו, להאריך את תוקף ההסכם ב-3 תקופות נוספות, לתקופה של שנה בכל פעם או חלק ממנה, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על חמש שנים. (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת").
- 2.3. יובהר כי על תקופת הארכה, ככל שתהיה, יחולו תנאי ההתקשרות המקורית בכלל, ולעניין התמורה בפרט.
- 2.4. הזכות למימוש כל אחת מהאופציות ניתנת למזמין בלבד ומימושה מחייב מתן הודעה על כך לספק 30 יום מראש ובכתב.
- 2.5. המזמין רשאי, בהתרעה בכתב של חודש ימים, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות.
- 2.6. המזמין משאיר לעצמו את הזכות להתקשר עם יותר מספק אחד וזאת ללא כל התחייבות לחלוקה שווה בין הספקים.

3. הספק מתחייב ליתן את השירותים לשביעות רצונו של המזמין, בהתאם להצעתו במכרז והפירוט הנלווה אליה וכן:

- 3.1. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מקצועיות, ולפיכך הספק אחראי באופן בלעדי לרמתם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.2. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הספק, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הספק בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.
- 3.3. הספק יהא מחויב להעברת כל החומרים הפיסיים, האלקטרוניים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

3.4. הספק יתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, עפ"י הנחייתו המפורשת של המזמין או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.

3.5. הספק ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה עד למועד סיום עבודתו בפועל.

4. הצהרות הספק

4.1. הספק מצהיר בזאת כי:

4.1.1. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות המזמין בקשר למתן השירותים, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שרותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.

4.1.2. הינו בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו אמצעים וכוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות המאפשר לו ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.

4.1.3. הוא קרא את כל תנאי הפניה ודרישותיו, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי הפניה, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון המזמין ובמועדים הנדרשים מהמזמין, והכל בכפוף להוראות הסכם זה.

4.1.4. ישתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות הסכם זה ויעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.

4.1.5. יודיע למזמין בכתב, מיד בע"פ ובפקסימיליה, ולכל המאוחר תוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו אין באפשרותו להעניק את השירותים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה והפניה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

4.1.6. כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על המידע אשר ברשותו, ויכולתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.

4.1.7. עומדים לרשותו, בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.

4.1.8. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר מינימום ומקיים את הוראות ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי ההרחבה החלים על עובדיו.

4.2. מצורפות להסכם זה הצהרותיהם והתחייבויותיהם של העובדים שייטלו חלק במתן השירותים ושמירה על העדר ניגוד עניינים וסודיות, המצ"ב להסכם זה.

4.3. העסקת עובדים

הספק לא יעסיק במסגרת מתן השירותים עובדים זרים.

5. ניגוד עניינים

5.1. הספק מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים בתחום מתן השירותים לפי הסכם זה, למעט באם ועדת המכרזים אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

5.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק לדווח מראש למזמין או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, של מי מעובדיו, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לספק התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלו.

5.3. על הספק להודיע למזמין או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

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

5.5. הספק מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתום על התחייבות להיעדר ניגוד עניינים. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד.

5.6. סוגיית ניגוד העניינים ככל שתעלה בכל שלב, תבחן על ידי הלשכה המשפטית במשרד לביטחון הפנים. הכרעתם בעניין זה תהיה סופית ומחלטת והספק מוותר בזאת על כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המזמין או מי מטעמו בעניין זה.

6. סודיות

6.1. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל מי מעובדיו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

6.2. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש.

6.3. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

6.4. הספק מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים מטעמו יחתום על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף להסכם זה. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

6.5. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

6.6. הספק לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידו.

7. הגנת הפרטיות

7.1. הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 (להלן – החוק להגנת הפרטיות) והתקנות שהותקנו מכוחו ובכל הדרישות המפורטות להלן, לרבות רישום מאגר המידע אצל רשם מאגרי המידע וקיום אמצעי אבטחת מידע נדרשים, ככל שנדרשים לפי החוק האמור.

7.2. הספק מתחייב להימנע מאיסוף מידע בדרכים שאינן חוקיות ו/או שימוש במאגרי מידע שאינם חוקיים.

7.3. במקרה שתוגש כנגד המשרד תביעה בגין פגיעה בפרטיות בהקשר עם עבודת הספק, מתחייב הספק לשפות את המשרד.

7.4. הגשת כתב אישום כנגד הספק בעקבות פגיעה בהגנת הפרטיות או פס"ד חלוט במקרה של תביעה אזרחית כנגד הספק בהקשר של הגנת הפרטיות יהוו הפרה יסודית של ההסכם בין הספק למשרד.

7.5. המציע מתחייב לעמוד בכל דרישות הנוגעות לאבטחת מידע במאגרי מידע, לרבות דרישות אשר יותקנו או יחקקו לאחר חתימת הסכם זה, ולרבות הנחיות רשם מאגרי המידע, וכל זאת מייד עם כניסתו לתוקף.

7.6. מודגש בזאת כי מידע אשר יושג לפי ההוראות הקבועות בפרק ד' לחוק הגנת הפרטיות והתקנות שמכוחו מועבר לספק רק לשם מתן שירותים כמפורט בהסכם זה עבור המשרד לביטחון פנים ולא לשם כל מטרה אחרת.

8. מערכת היחסים בין הצדדים

8.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וקבלן וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.

8.2. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, ביטול הסכם זה, סיומו או הפסקת מתן השירותים על פיו מכל סיבה שהיא, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל, נסיעות וכיוצא באלה הוצאות.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

8.3. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפקח, להדריך או להכווין את הספק או מי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.

8.4. הספק מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי החוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.

9. שיפוי

9.1. הספק מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב המזמין בקשר למתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, בין אם נעשו על ידי הספק ובין אם על ידי מי מעובדיו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.

9.2. הספק מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו ישא או עלול המזמין לשאת הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הספק בקשר להסכם זה.

9.3. הספק מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יצטרך המזמין לשאת במידה, וחרף האמור בהסכם זה, יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הספק.

10. קיזוז ועכבון

10.1. המזמין רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לקבלן או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הספק.

10.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הספק או עובד, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו להספק את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין.

10.3. הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עכבון כלפי המזמין.

11. תרופות

11.1. לא עמד הספק באיזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין, בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.

11.2. הספק מתחייב להודיע למזמין מיד בע"פ ובפקסימיליה על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא. הודעה כאמור תקנה למזמין את הזכות לתרופות. כמו כן המזמין יהיה זכאי לתרופות בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא.

11.3. הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי כל דין.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

11.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

11.4.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה מהשירותים.

11.4.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

11.5. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין והסכם.

12. ערבות ביצוע

12.1. להבטחת התחייבויותיו לפי הסכם זה מוסר הספק למזמין עם חתימת ההסכם ערבות בנקאית בלתי מותנית מבנק ישראלי על סך 50,000 ₪ כולל מע"מ (להלן "הערבות"). הערבות תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר גמר תוקף הסכם זה. במידה ויארך תוקף ההסכם ימציא הספק ערבות כאמור לעיל גם לתקופה הארוכה. במידה שיורחב ההסכם ימציא הספק הגדלת הערבות עד לחמישה אחוזים מהיקף ההתקשרות כולל מע"מ לרבות ההרחבה.

12.2. בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו, או לצורך קיזוז בגין אי מתן השירותים בשלמותם או בחלקם, או לצורך פיצוי על נזקים בהתאם לחוזה זה, יהא המזמין זכאי לממש את הערבות כולה או מקצתה.

12.3. אין בנוסח הערבות לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק.

12.4. מימש המזמין את הערבות מכל סיבה שהיא, על הספק להעביר למזמין ערבות נוספת העונה על הדרישות לגבי הערבות המפורטות לעיל.

13. ביטוח

הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים ולהציגם למשרד לביטחון הפנים, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

13.1. ביטוח חבות מעבידים

13.1.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

13.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מ – 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד למקרה ולתקופת הביטוח.

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

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

13.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

13.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

13.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

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

13.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

13.2.4. הפונים למוקד השירות, מדריכי ירי, מפקחים ומאבטחים, שאינם מכוסים בביטוח חבות המעבידים של הספק ייחשבו צד שלישי.

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

13.2.6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד לביטחון הפנים ככל שייחשבו

13.2.7. אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

13.3. ביטוח אחריות מקצועית

13.3.1. הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.

13.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה עבור מבקשי רישיון לנשיאת כלי ירייה לרבות סיוע בהגשת בקשות לרישיונות וחידושם, התראות על פקיעת תוקף רישיונות, דרישות להפקדת נשקים, משלוח הודעות חידוש רישיונות, בדיקות הצורך במטווח, משלוח רישיונות מחודשים, הפניה לאבחונים פסיכולוגיים לצורך קבלת הרישיונות, ניהול מאגר מידע ארצי של כלי ירי שבידי בעלי הרישיונות, ניהול תורים, עריכת סקרים, ניהול אתר אינטרנט לזימון תורים והפקת דו"חות, בהתאם לחוזה עם מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים.

13.3.3. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנה.

13.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :-

13.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;

13.3.4.2. דיבה והשמצה, הוצאת לשון הרע, פגיעה בפרטיות;

13.3.4.3. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

13.3.4.4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים ;

13.3.4.5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

13.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד לביטחון הפנים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

13.4. ביטוח רכוש

הספק יבטח את כל הציוד המשמש אותו ואת הפועלים מטעמו בכל הקשור להפעלה וניהול של מוקד השירות בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד.

13.5. כללי

13.5.1. בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

13.5.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

13.5.1.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף

13.5.1.3. אלא אם ניתנה על כך הודעה מפורשת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב המשרד לביטחון הפנים בירושלים.

13.5.1.4. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת

13.5.1.5. ישראל - המשרד לביטחון הפנים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

13.5.1.6. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

13.5.1.7. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

13.5.1.8. 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.

13.5.1.9. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

13.5.2. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור יומצאו על ידי נותן השירותים למשרד לביטחון הפנים עד מועד חתימת ההסכם.

13.5.3. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא את העתקי פוליסות הביטוח המתחדשות מאושרות וחתומות בידי המבטח או אישור קיום ביטוחים החתום על ידי מבטחו על חידושן למשרד לביטחון הפנים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

13.5.4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי חוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - המשרד לביטחון הפנים על כל סעד או זכות המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

קיום והצגת הביטוחים כאמור הינה תנאי לכניסת הסכם זה לתוקף.

14. אחריות

14.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי והיחיד לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הספק, וזאת בשל מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו הכרוך בכל אחד מאלה:

14.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לקבלן ו/או למי מעובדיו ידי המזמין או מי מעובדיו;

14.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;

14.1.3. פעולה שנעשתה בזדון או ברשלנות.

14.2. הספק יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם העובד ו/או כל הבאים מכוחו, אף אם תהיה להם עילת תביעה נגד המזמין.

14.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן ו/או לעובד ו/או לכל מי שבא מכוחו, למעט אם חובה כאמור מוטלת על המזמין בהסכם זה במפורש.

14.4. סיומו של חוזה זה, מכל סיבה שהיא, לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות הזוכה לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מחוזה זה או קשורה אליהם.

15. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים

15.1. הספק מצהיר שהינו קבלן עצמאי והוא משלם כדן, כעצמאי מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.

15.2. הספק מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), תשי"ח - 1968 ותקנותיו והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

15.3. הספק מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות, עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.

15.4. הספק מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו, בין על פי תנאי הפניה, חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

16. שמירה על הוראות החוק

16.1. הספק מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים.

16.2. הספק מצהיר כי חלה עליו בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראת דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד או אחר מטעמו.

17. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר

17.1. הספק אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הספק מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

18. וויתור

שום וויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כוויתור של המזמין לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

19. תמורה

19.1. בתמורה למתן השירותים במלואם ולשביעות רצונו המלאה של המזמין יהא הספק זכאי לקבל מאת המזמין תמורה, בהתאם לתמורה הנקובה בהצעת הספק (נספח ב') (לעיל ולהלן: "התמורה"). התמורה כוללת מע"מ והינה התמורה המלאה הסופית והמוחלטת המגיעה לספק.

19.2. יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל, נסיעות וכיוצא באלה הוצאות.

19.3. התמורה תשולם לקבלן לפי הוראות חשכ"ל בחוזר חשב כללי לקביעת מועד תשלום לספקים (הוראת תכ"מ מס' 1.4.3), ובלבד שחשבונית המס שהתקבלה מהספק הזוכה מאושרת על ידי נציג המזמין לצורך מתן שירותים אלו, כי נתקבלו השירותים לשביעות רצונו המלאה של נציג המזמין. מובהר בזאת כי תשלום התמורה יבוצע לאחר ניכוי מס במקור כדין.

19.4. הספק לא יהיה זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובד מטעם הספק שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות והתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפות להסכם זה.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

19.5. כדי למנוע עיכובים באישור החשבונית וכתוצאה מכך בתשלום, ידאג הספק שכל חשבונית המוגשת למזמין תהיה מודפסת ותכלול את כל הפרטים והנתונים הנדרשים כפי שסוכמו עם נציג המזמין.

19.6. לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונית, חשבוניות, מסמכים וכיו"ב.

19.7. למען הסר הספק מובהר, כי אין באמור בכל אחד ממסמכי פניה זו כדי להבטיח לספק היקף התקשרות כלשהו לביצוע השירותים, אשר יבוצעו לפי צורכי המזמין בלבד ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי וכי אין ולא יהיה בהיקף ההתקשרות ו/או בהיקף ביצוע ההתקשרות כדי לשנות את התמורה לשעת עבודה ו/או לשירות שיידרש, בהתאם לעניין.

19.8. הצמדת התמורה

התעריפים יתעדכנו בהתאם לעדכון בתעריף החשב הכללי ליועצים

20. הפרה יסודית

הוראות סעיפים 5, 6, 7, 10, 11 ו-18 הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

21. שונות

21.1. המזמין רשאי להביא הסכם זה לסיומו בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, על ידי מתן הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש.

21.2. המזמין רשאי לדרוש החלפתו של כל עובד של הספק לאלתר.

21.3. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד והספק או מי מעובדיו מאידך, עובר לכריתתו.

21.4. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

21.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

21.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כהודעה שנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מנכ"ל המשרד לביטחון פנים

ס.חשב המשרד לביטחון פנים

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח (א) להסכם – מסמכי המכרז

נספח (ב) להסכם – הצעת המציע

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח (ג) להסכם

נוסח ערבות ביצוע להבטחת ביצוע הסכם

שם הבנק

מס' הטלפון

מס' הפקס

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות המשרד לביטחון פנים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 ₪ כולל מע"מ (במילים): חמישים אלף שקלים (חדשים) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם חוזה נשוא מכרז פומבי מספר 5.15.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

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

שם הבנק

מס' הבנק ומס' הסניף

כתובת סניף הבנק

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח (ד) להסכם

נספח ביטוח - אישור עריכת ביטוחים

לכבוד מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בכל הקשור להפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה עבור מבקשי רישיון לנשיאת כלי ירייה עבור המשרד לביטחון הפנים, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד לביטחון הפנים את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

1. אחריותו החוקית 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 לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק.

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 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

4. הפונים למוקד השירות, מדריכי ירי, מפקחים ומאבטחים, שאינם מכוסים בביטוח חבות המעבידים של הספק ייחשבו צד שלישי.
5. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. ביטוח אחריותו המקצועית של הספק בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
2. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להפעלת מוקד שירות לאגף רישוי כלי ירייה עבור מבקשי רישיון לנשיאת כלי ירייה לרבות סיוע בהגשת בקשות לרישיונות וחדושים, התראות על פקיעת תוקף רישיונות, דרישות להפקדת נשקים, משלוח הודעות חידוש רישיונות, בדיקות הצורך במטווח, משלוח רישיונות מחודשים, הפניה לאבחונים פסיכולוגיים לצורך קבלת הרישיונות, ניהול מאגר מידע ארצי של כלי ירי שבידי בעלי הרישיונות, ניהול תורים, עריכת סקרים, ניהול אתר אינטרנט לזימון תורים והפקת דו"חות, בהתאם לחוזה עם מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים.
3. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב;
4. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - דיבה והשמצה, הוצאת לשון הרע, פגיעה בפרטיות;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ן/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – המשרד לביטחון הפנים;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד לביטחון הפנים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ביטוח רכוש

ביטוח כל הציוד המשמש את הספק ואת הפועלים מטעמו בכל הקשור להפעלה וניהול של מוקד השירות בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד לביטחון הפנים**, 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 המשרד לביטחון הפנים בירושלים.
 3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- המשרד לביטחון הפנים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק יהיה אחראי בלעדי כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או 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.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביטי".
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך _____

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ה'

טפסים לבדיקת ביטחון

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ו'

הסכם רמת שירות (SLA)

1. כללי

- 1.1. על הספק הזוכה לתת שירות העונה על כל הדרישות המקצועיות, הטכניות, המנהליות וכן בכל דרישה אחרת המפורטות במסמכי המכרז.
- 1.2. נספח זה בא להגדיר באופן כמותי את מרכיבי השירות אשר יבחנו את עמידת הספק במחויבויותיו על-פי החוזה. אין באמור להלן לפגוע מהדרישות השונות המופיעות ביתר חלקי המכרז.

2. נושאים נמדדים

הנושאים שימדדו מכילים בין השאר את המרכיבים הבאים :

2.1. זמינות מוקד הפניות.

2.2. איכות ואמינות המענה.

2.3. איכות השירות.

3. זמינות מוקד הסיוע

3.1. הספק הזוכה ידאג כי יינתן מענה מהיר ככל האפשר לפונים השונים.

3.2. התפלגות זמן ההמתנה למענה לא תעלה על ההתפלגות הבאה :

טבלה מס' 1 - זמינות המענה לקריאות הטלפוניות

התפלגות לפי זמן המתנה (בשניות)		
5%	15%	80%
מעל 45	45	30

טבלה מס' 2 - זמינות המענה לפניות במייל/בפקס

התפלגות לפי זמן מענה (בשעות)	
	100%
	אם המייל/פקס התקבל עד 14:00 תינתן תשובה עד סוף היום (17:00 של אותו יום) אם המייל/פקס התקבל אחרי 14:00 אז עליו להענות עד סוף היום שלמחרת ב-17:00.

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

טבלה מס' 3 – אחוז שיחות ננטשות

מס"ד	נושא	%
1	אחוז מקסימלי של שיחות ננטשות	5

4. איכות ואמינות המענה

- 4.1. הספק הזוכה ידאג כי צוות עובדיו ייתן מענה הולם לפניות שיגיעו למוקד. הספק ידאג כי צוות המוקד יהיה בקיא בתשובות שיינתנו לפונים.
- 4.2. כמו כן, על הספק הזוכה לעמוד בדרישות הבאות:

טבלה מס' 4 – איכות ואמינות התגובה

מס"ד	נושא	%
1	אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המוקדן, ללא צורך בבירור מול המשרד	80

5. מדידה

5.1. האחריות למדידת הנתונים אשר משמשים לצורך חישוב ציון רמת-השירות, חלה על הספק.

מדידת נתוני רמת-השירות תתבצע על בסיס נתונים שיופקו באופן אוטומטי ממערכת המידע וממערכת הטלפוניה שיפעיל הספק.

המשרד יבדוק לקראת תחילת השירות ובמהלך תקופת השירות, את אמינות ותקינות הדיווחים. המנגנון המפורט להלן, מגדיר צורת מדידה אובייקטיבית של סוגי השירותים הניתנים על ידי הספק. תוצאות המדידות הרבעוניות תהווה בסיס לקביעת רמת-השירות הכללית הממוצעת ועל-פיה ייקבע אם עמד הספק בהתחייבויותיו ובמידת הצורך בהפעלת מנגנון הקיזוז.

5.2. מרכיבי המדידה:

5.2.1. זמינות המענה לקריאות טלפוניות (טבלאות 1 ו-2 לעיל)

5.2.2. איכות ואמינות התגובה (טבלה 3 לעיל).

5.2.3. איכות השירות - סקרי שביעות רצון מול הפונים.

סקרי שביעות הרצון יכללו הן שאלות משוב שיישאלו על ידי המוקדן ויתועדו במערכת

המידע והן סקרי שביעות רצון שיבצע המשרד מול פונים שפנו למוקד.

5.3. מרכיבים 5.2.1 - 5.2.2 ימדדו מתוך מערכת המידע/מערכת הטלפוניה, מרכיב 5.2.3 יימדד הן מתוך

מערכת המידע והן על בסיס הליכי הפיקוח והבקרה של המשרד.

5.4. מרכיבים 5.2.1 - 5.2.2 ימדדו אחת לחודש ומרכיב 5.2.3 יימדד אחת לרבעון.

5.5. מחויבות הספק בפרמטר 5.2.3 הינה כדלקמן:

$$M_3 = 75$$

6. גובה קנס/פרס

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

פרמטר	אופן חישוב	נקודת ייחוס למדידה (נמדד אחת לרבעון)	גובה הקנס (לרבעון) בש"ח אם חורגים מהסף	גובה הפרס בש"ח (לרבעון) אם עומדים בסף
זמינות המענה לקריאות טלפוניות	משך הזמן אשר הפונה ממתין עד לקבלת מענה ממוקדן	עד 30 שניות ב- 80% מהמקרים, עד 45 שניות ב- 15% מהמקרים, עד 5% מעל 45 שניות.	9000	500
זמינות המענה לפניות בפקס/מייל	משך הזמן מקבלת הפקס/המייל ועד להחזרת תשובה לפונה.	מייל/פקס שהגיע עד השעה 14:00 יענה באותו יום עבודה, מייל/פקס שהתקבל לאחר השעה 14:00 ייענה עד סוף יום העבודה הבא.	7500	150
שיחות ננטשות	מספר השיחות שהגיעו למוקד והפונה לא המתין לקבלת מענה אנושי ממוקדן	עד 5%	9000	300
% פניות שנפתרו במענה אחד (דרג א')	מספר הפניות שנפתרו במענה אחד מוך כלל הפניות שיכלו להיפתר במענה אחד (דרג א')	לפחות 80%	4500	300
שביעות רצון	סקר שביעות רצון שיבוצע על ידי המשרד/הספק מול פונים למוקד	100	ציון הסקר > 80 גובה הקנס 12000 80 > ציון הסקר > 85 גובה הקנס 6000	ציון הסקר < 95 גובה הפרס: 3000

7. אופן חישוב קנס/פרס:

לאחר חישוב הקנס/פרס לכל אחד מהמדדים (כמפורט בסעיף 6 לעיל) ומציאת המדדים המועמדים לפרס/קנס, יחושב הקנס/פרס הסופי באופן הבא:

- 7.1. במידה שקיימים 1-2 מדדים שחרגו מה-SLA (על פני כל המדדים שנמדדים לקנס/פרס), הקנס יהיה שווה לערך המלא של סכום כל הקנסות שנצברו. הפרס יהיה שווה לערך המלא של כל הפרסים שנצברו. הסכום הסופי יהיה ההפרש בין הקנס לפרס (בכפוף לתקרת הקנס/פרס המופיעה להלן).

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

7.2. במידה שקיימים 3 מדדים שחרגו מה-SLA (על פני כל המדדים שנמדדים לקנס/פרס), הקנס יהיה שווה 125% מהערך המלא של סכום כל הקנסות שנצברו. הפרס יהיה שווה 50% מהערך המלא של כל הפרסים שנצברו או תקרת הפרס המופיעה להלן, הנמוך מביניהם. הסכום הסופי יהיה ההפרש בין הקנס לפרס (בכפוף לתקרת הקנס/פרס המופיעה להלן).

7.3. במידה שקיימים 4 מדדים ומעלה שחרגו מה-SLA (על פני כל המדדים שנמדדים לקנס/פרס), הקנס יהיה שווה 150% מהערך המלא של סכום כל הקנסות שנצברו בכפוף לתקרת הקנס). לא יינתן פרס במקרה זה.

8. תקרת קנס/פרס

8.1. בכל מקרה תקרת הקנס האפשרית לרבעון הינה 45,000 ₪.

8.2. בכל מקרה תקרת הפרס האפשרית לרבעון הינה 4,000 ₪.

המציע:

טלפון	תפקיד	שם
מס' זהות/עוסק מורשה	תאריך	חתימה וחותמת
מיקוד	פקס	כתובת

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ז'

תהליכים עיקריים במוקד החדש

1. התהליכים העיקריים במוקד החדש והממשקים ללשכות ולאתר האינטרנט:

1.1. הגשת בקשה לרישיון פרטי

1.1.1.1 לקוחות פרטיים/מפקח מטווח/מדריך ירי

מס'	שלב	אינטרנט	מוקד שירות	לשכה
1	מילוי טפסים על ידי הלקוח	V בשלב א' (זה) קיים טופס להורדה. בהמשך ייתכן טופס מקוון.	- מענה לשאלות -משלוח טפסים במייל ובדואר (בעתיד מילוי בטפסים מקוונים בלבד)	-
2	משלוח טפסים על ידי הלקוח	בשלב א' ניתן להוריד מאתר האינטרנט טפסים למילוי ידני. בשלב ב' יועברו הנתונים והטפסים ישירות למערכת הממוחשבת	בשלב ב' למוקד הטלפוני המוקד יידרש לבדוק את שלמות ובהירות הטפסים, לפנות לפונה להשלמת פרטים/מסמכים וכד' עד למצב בו הטפסים שלמים וכוללים את כל הנדרש לצורך המשך התהליך.	בשלב א' (זה) הלקוח ממלא את הטופס ושולח ישירות ללשכות באמצעות... ללשכות
3	קביעת תור	V	אפשרות לקביעת התור במוקד.	- פורטל תורים עם גישה של הלשכות .?
4	טיוב נתוני הפונה	עתידי סכאשר יהיה טופס (מקוון)	טיוב נתונים והזנתם למערכת "אופיר"	--
5	בדיקת כלל הטפסים	-	בשלב ב' במוקד	בשלב א' בלשכות
6	ראיון	-	-	V

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס'	שלב	אינטרנט	מוקד שירות	לשכה
7	השלמת טפסים	V	הדרכה מהמוקד	-
8	תשלום אגרה	V	סיוע של המוקד בביצוע התשלום	-
9	המתנה לרישיון	סטאטוס הבקשה - שלב ב'	מענה טלפוני למתן סטאטוס	-
10	קליטת עסקת קניית הכלי בטופס מקוון.	בשלב ב' באמצעות טופס מקוון	בשלב ב' - סיוע של המוקד במילוי הטפסים ובליווי התהליך	בשלב א' בלשכות

מאבטחים 1.1.1.2

מס'	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטווח/חב' שמירה
1	מילוי טפסים	שלב ב'	מענה לשאלות	-	-
2	משלוח טפסים	V הנתונים מועברים ישירות למערכת הממוחשבת	קבלת הטפסים במוקד בשלב ב'	קבלת הטפסים בלשכה בשלב א'	קליטת נתונים בטופס בממשל זמין.
3	קביעת תור	-	אין צורך בתור מגיעים ישירות למטווח כלשהו.	-	-
4	בדיקת כלל הטפסים	-	בקרה במוקד בשלב ב'	בקרה בלשכה בשלב א'	בדיקה במטווח
5	ראיון	-	-	-	V מאבטחים במכון האבחון
6	המתנה לרישיון	בשלב ב'	מענה טלפוני לסטאטוס הבקשה	-	מענה טלפוני לסטאטוס הבקשה

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

1.1.1.3. ארגונים

מס'	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה
1	מילוי טפסים	V	מענה לשאלות	-
2	משלוח טפסים	בשלב ב' יועברו הנתונים והטפסים ישירות למערכת הממוחשבת	קבלת הטפסים במוקד בשלב ב'	קבלת הטפסים בלשכות בשלב א'
3	קביעת תור	V	אפשרות קביעת התור במוקד.	בשלב ב' תיתכן קביעת תור באמצעות מערכת ניהול תורים שתהיה נגישה גם ללשכות.
4	בדיקת כלל הטפסים	-	בדיקה במוקד בשלב ב'	בדיקה בלשכות בשלב א'
5	ראיון/מבחן מקצועי	-	-	V
6	השלמת טפסים	עדכון טפסים באתר	במוקד בשלב ב'	במוקד בשלב א'
7	המתנה לרישיון	סטאטוס בקשה - שלב ב'	מענה טלפוני	-
8	תשלום אגרה	V	סיוע בתשלום האגרה	-

1.1.2. חידוש רישיון לנשיאת כלי ירייה לפרטיים, למדריכים, למפקחים ולמאבטחים - אופציונלי

הערה: חלק מהתהליכים מתבצעים היום במטווחים. המשרד שומר לעצמו את האופציה להעברת התהליך לאחריות מוקד השירות.

מס'	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטווח
1	התראות על פקיעת תוקף		קבלת ההודעות מבית הדפוס		

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס' מש'מ	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטווח
	הרישיון ודרישה להפקדה של הנשק		ומשלוח ההודעות לנמענים ו/או משלוח תזכורות במייל לנמענים (בהתאם להחלטת המשרד). (אופציונלי – כיום המשלוח בדואר נעשה ע"י ספק הנפקת הרישיונות)		
2	משלוח טפסי הודעות חידוש (נשלחים ע"י בית הדפוס אוטומטית)	V	הפניה לאתר האינטרנט או הפקת טפסים עבור המבקש ושליחתם במייל.	ללשכות יש גם אפשרות להפיק טפסי חידוש	
3	תשלום אגרה	V	סיוע בתשלום האגרה באינטרנט	-	
4	ביצוע אימות פרטים, בדיקה תקינות והכשרה מתאימה. (בדיקת הצורך במטווח)	-	בשלב ב - בדיקת סטטוס הטיפול. ותיקון תקלות בהזנה.	בשלב א - בדיקת סטטוס הטיפול. ותיקון תקלות בהזנה.	
5	משלוח הרישיון המחודש (נעשה כיום ישירות ע"י בית הדפוס)	-	-	-	

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס' /	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטוח
6	סטאטוס מצב הבקשה לחידוש הרישיון	V (בשלב ב)	מענה טלפוני (בדיקת סטטוס מול מערכת אופיר)	בשלב א - ותיקון תקלות בהזנה.	

1.1.3. עסקאות כלי נשק

1.1.3.1. עסקאות בין ארגונים וכן עסקאות של סוחרי נשק ניתן לבצע באמצעות טופס מקוון, ללא צורך במעורבות הלשכה.

1.1.3.2. עסקאות בין שני גורמים פרטיים חייבות להתבצע מול פקיד רישוי בלשכה. במקרה זה המוקד יסייע במילוי הטפסים ובתיאום התור בלשכה.

1.1.3.3. התהליך:

מס' /	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטוח
1	בקשה לרכישת כלי נשק על ידי האזרח תוך ציון של המוכר	V			
2	קליטת הבקשה ואישורה או אי אישורה		במוקד המקצועי (כיום אצל פקיד הרישום)		
3	תיאום ביצוע הכשרה			-	האזרח מתאם ישירות מול המטוח
4	תשלום אגרה על ידי האזרח	V	אפשרות סיוע של המוקד		

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

מס' משלוח	שלב	אינטרנט	מוקד מקצועי	לשכה	מטווח
5	משלוח רישיון לאזרח		לאחר ביצוע העסקה, הפקת רישיון והזמנת כרטיס באמצעות החברה המנפיקה רישיונות (משלוח הרישיון ע"י המוקד – אופציונלי).		

מדינת ישראל – המשרד לביטחון פנים

נספח ח'

טופס פרטי משתתף בכנס הספקים

1. שם המציע: _____
2. שם המשתתף מטעם המציע: _____
3. ת.ז. _____
4. טלפון: _____
5. טלפון נייד: _____
6. כתובת דואר אלקטרוני: _____
7. מספר רכב: _____