

מדינת ישראל משרד האוצר

ט"ז בחשון התשע"ו
29 באוקטובר 2015
חש. 2015-47621

מענה לשאלות - מכרז לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות

****יש לקרוא את כל השאלות בעיון רב, סדר הופעת השאלות הינו אקראי ואינו מצביע על סדר חשיבותן****

מס' סידורי	מס' סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובה
1.	נספחים א-1 2א	נבקש לקבל את נספח א' בשלמותו בקובץ WORD על מנת להקל על כתיבת המענה בצורה מסודרת ומפורטת ובכדי להרחיב על הפעילות.	נספחים א' ו-א'2 יפורסמו בנפרד בפורמט WORD
2.	4.7	נבקש להבהיר כיצד מתומחר מענה באמצעות תיבת דוא"ל ופקס?	<p>הזוכה ייתן מענה טלפוני (ולא באמצעות דוא"ל) לפניות שהגיעו באמצעות דוא"ל ופקס. ייתכן כי בחלק מן השיחות, יידרש הזוכה לשלוח דוא"ל לפונה המכיל תכנים מובנים אותם יקבל מאת המזמין.</p> <p>הזוכה יבצע עד שתי ניסיונות למענה לפונה: ניסיון ראשון - במידה ולא יתקבל מענה טלפוני ע"י הפונה, ישלח SMS ובו הודעה כי המוקד חזר לפונה והוא מוזמן להתקשר למוקד.</p> <p>ניסיון שני - במידה והפונה לא יצר קשר עם המוקד תוך 24 שעות ממועד ה SMS תחבצע שיחה טלפונית נוספת שאם לא תענה ע"י הפונה, ישלח SMS ובו הודעה כי בוצעה פניה שניה לפונה.</p> <p><u>החייב יבצע אך ורק בהתאם לזמן השיחה הטלפונית שנענתה ע"י הפונה ולכמות ה SMS שנשלחו.</u></p>

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
<p>בסעיף 5.1, במקום המילים "7 ימים" יבוא "14 ימי עסקים"</p> <p>לחלק מהשירותים המבוקשים קיימים חומרים, מבנה שיחה, תסריטי שיחה וכו'. יחד עם זאת, יתכנו שירותים עתידיים שידרשו לאפיון תסריטי השיחה ע"י הזוכה. בנוסף, ראה תשובה לשאלה 5</p> <p>תהליך העבודה יכלול פגישה של נציגי הזוכה עם המזמין לצורך הבנת הדרישות והמענה הנדרש, הזוכה יאפיין ויבנה את תרחישי השיחה בהתאם להנחיית המזמין. הזוכה יטמיע את תסריטי השיחה במערכותיו, תוך מתן דגש להדרכת המוקדנים בתסריטים שהוגדרו.</p>	<p>"הזוכה יתחיל לתת שירות תוך 7 ימים לכל המאוחר מיום קבלת הפניה לקבלת השירות מאת המזמין. במסגרת זו יבצע אפיון ובניית תרחישי שיחה בהתאם להנחיית המזמין" –</p> <ul style="list-style-type: none"> האם ישנם חומרי הדרכה מוכנים אודות מערכות העבודה? תסריטי שיחה? מבנה שיחה נדרש ועוד? מה תהליך העבודה שיבוצע מול המזמין במהלך תקופה זו? 	5.1	.3
<p>המזמין יגדיר את מכסת הדקות שתוקצה לכל שירות. הזוכה יפנה למזמין לצורך אישור הגדלת מכסה במידה וניצול דקות השיחה במכסה שהוגדרה הגיע ל- 85%. במידה ולא ניתן אישור לחריגה מהמכסה המאושרת יפסיק הזוכה לתת את השירות האמור בהגיעו למכסת הדקות שהוקצתה.</p>	<p>סעיף זה אומר כי אין לחרוג ללא אישור מראש בכתב ממכסת הדקות שיוקצו לספק לכל סוג שירות. אלא הגדירו את מנגנון החריגה.</p>	5.7	.4
<p>אין ברשותנו את המידע המבוקש</p>	<p>מהו זמן המתנה ממוצע לנטישה כיום?</p>	6.2	.5
<p>הנתון משתנה בין סוגי השירותים שידרשו. חלק מהשירותים הינם שירותים חדשים ועל כן אין אפשרות לספק נתון כמבוקש.</p>	<p>מהו ממוצע משך השיחה לפי חודשים כפי שהיה בפועל?</p>		
<p>ראה תשובה לשאלה 5</p>	<p>נבקש לקבל אומדן להיקפי הפעילות הצפויים ב-S.M.S בהתפלגות יומית, שבועית וחודשית.</p>	6.2	.6
<p>ראה תשובה לשאלה 5</p>	<p>נבקש לקבל את נתוני היקפי הפעילות לגבי:</p> <ul style="list-style-type: none"> כמות שיחות נכנסות ברמה חודשית. ממוצע שיחות נכנסות ליום. ממוצע שיחות נכנסות לשעה על פני כל שעות הפעילות. 		

מס' סידורי	מס' סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובה
7.	7.1	כיצד נבחנים היעדים המפורטים בסעיפים 7.1.1-7.1.3 ? נבקש הסבר לביצוע המדידה בהינתן העובדה כי הספק נבחן ונמדד על מדדים סובייקטיביים אלו.	המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק באופן מדגמי (באמצעות הקלטות ו/או לקוח סמוי) על ידי המזמין או כל גוף מטעמו את איכות השירות הניתן. במקרה שהמזמין ידרוש מהזוכה את תשלום הסכומים הקבועים באמנת השירות תינתן לזוכה הזדמנות להשמיע את עמדתו כמפורט בסעיף 7.8.
8.	7.10	מכרזים בענף שמבוססים על העסקת כ"א כוללים מודל קנסות מידתי שלא עולה על כ- 7%. לא סביר ולא מקובל להחיל קנסות בגובה 50% מגובה החשבונית בפרט בעסקים עתירי כוח אדם. נבקש כי מנגנון הקנס יגודר בלא יותר מ- 7% מסך החשבונית. נבהיר, כי חשיפה למנגנון קנס גבוה יותר עשויה להוביל לתמחור גבוה, הכולל סיכון מיותר, או לחלופין, עשויה לגרום להפסד ולקבלת תמורה שאף אינה מכסה את עלויות שכר המינימום.	האמור בסעיף 7.10 לעניין סכום הקנסות החודשי המירבי בגין כל סעיפי אמנת השירות - יורד מ- 50% ל- 30%.
		נבקש לאפשר החרגת מדידת הקנס בשל אירועים חריגים שהספק לא יכול היה לצפות אותם ו/או להיערך אליהם.	במקרה שהמזמין ידרוש מהזוכה את תשלום הסכומים הקבועים באמנת השירות תינתן לזוכה הזדמנות להשמיע את עמדתו כמפורט בסעיף 7.8. במסגרת הזדמנות זו יילקחו בחשבון בין היתר אירועים חריגים שהספק לא יכול היה לצפות אותם או להיערך אליהם.
		נבקש להחיל את מנגנון הקנס, ככל שיקבע, אחרי 3 חודשי התייצבות.	הבקשה אינה מאושרת, אמנת השירות המפורטת במכרז תהיה בתוקפה החל ממועד מתן השירות.
		נבקש להחיל מנגנון פרס מקביל.	הבקשה אינה מאושרת.
9.	8.3	לאילו הדפסות וצילומים נדרש הספק? מהם ההיקפים?	הספק אינו נדרש להדפסות וצילומים כחלק מליבת הפעילות. יחד עם זאת, ההיקפים האמורים תלויים ביעילות תפעול הפעילות (ורמת הטכנולוגיה) ע"י הספק.

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
יש צורך באישור המעסיק הרלוונטי. על האישור להכיל את הפרטים הבאים (לכל הפחות):	נבקש להבהיר מהו אישור העסקה הנדרש לצרף במענה למכרז במסגרת נספח א'2 (האם הכוונה לתלושי שכר/אישור כתוב וחתום ע"י מורשי חתימה/קורות חיים וכדומה..)? אנא הסבירו.	9.2	10.
<ul style="list-style-type: none"> פרטי העובד (שם, ת.ז.) פרטי המעסיק (שם, ח.פ./מספר עוסק) תקופת העסקתו ותיאור תפקידו לאורך תקופה זו. האישור ייחתם ע"י מורשה חתימה או מנהל משאבי האנוש של המעסיק. תפקידו של החותם מטעמו. 			
הבקשה נדחית	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$5,000,000 ל-\$20,000,000 נה?	13.1.2	11.
הבקשה נדחית	האם ניתן להחליף את המילה "ונטען" במילה "וייחשב"?	13.1.13	12.
הבקשה נדחית	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$250,000 ל-\$1,000,000 נה?	13.2.2	13.
הבקשה נדחית	האם ניתן לשנות את המילה "כל" במילים "את חבותו של הקבלן בגין"? האם ניתן לשנות את המילים "ובגין כל הפועלים מטעמו" למילים "ומנהליו הפועלים מטעמו"?	13.3.2	14.
הבקשה נדחית	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$250,000 ל-\$1,000,000 נה?	13.3.3	15.
הבקשה נדחית. יחד עם זאת, בנספח הביטוח (נספח יח') – הבקשה מאושרת.	האם אפשר להוסיף בסיפא "בגבולות האחריות הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר"?	13.3.4	16.
הבקשה נדחית	האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "על סך 400,000 נה"?	13.3.4.2	17.
הבקשה נדחית	האם ניתן להוסיף את המילה "העובדים" לפני המילים "הפועלים מטעמו"?	13.3.5	18.
הבקשה נדחית	האם ניתן למחוק את המילים "לכל המאוחר שבועיים"?	13.4.3	19.
נכון, יש להגיש 2 חוברות, מקור והעתק.	נבקש לוודא כי הכוונה בשני עותקים היא לעותק מקור ועותק העתק	17.3.4	20.
הבקשה מאושרת	הערה כללית- האם ניתן למחוק את המילים "לא יפחת מ-" בכל מקום בו מופיעים באישור הביטוח? ככל הנראה יימחק על ידי חברת הביטוח.	נספח יח' - אישור עריכת ביטוחים	21.
הבקשה מאושרת	פסקה שניה לאישור: לאחר המילים "כולל הפצת מסרונים" – האם ניתן להחליף את המילה "בהתאם" במילה "בהקשר"	נספח יח'	22.

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
הבקשות מאושרות	ביטוח חבות מעבידים: סעיף 1 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים "אחריותו החוקית" את המילים "של הקבלן"? סעיף 2 - האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$5,000,000 ל- 20,000,000 ₪?	נספח יח'	.23
הבקשה מאושרת	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי: סעיף 2 - האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$ 250,000 ל- 1,000,000 ₪?	נספח יח'	.24
	ביטוח אחריות מקצועית:	נספח יח'	.25
הבקשה מאושרת	סעיף 1 - האם ניתן למחוק את המילה "כל" ולהוסיף "את חבות הקבלן בגין"?		
הבקשה נדחית	סעיף 1 - האם ניתן להחליף את המילים "ובגין כל" במילה "ומנהליו"?		
הבקשה מאושרת	סעיף 1 - האם ניתן להחליף את המילים "בהתאם למכרז" במילים "בקשר למרכז"?		
הבקשה מאושרת	סעיף 2 - האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$250,000 ל- 1,000,000 ₪?		
הבקשה מאושרת	סעיף 3 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים "ההרחבות הבאות" - בגבולות האחריות הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר		
הבקשה מאושרת	סעיף 3 - האם ניתן למחוק את המילה "לפחות" לעניין תקופת הגילוי?		
הבקשה נדחית	סעיף 3 - האם לאחר המילים "פרסום לשון הרע" ניתן להוסיף "ע"ס 400,000 ₪ למקרה?		
הבקשה נדחית	סעיף 4 - האם ניתן להוסיף את המילה "עובדים" לפני "הפועלים מטעמו"?		
הבקשה מאושרת	כללי: סעיף 2 - האם ניתן למחוק את המילה "לפחות"?	נספח יח'	.26

מס' סידורי	מס' סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובה
27.	נספח כ	נבקש להבהיר מהו מנגנון ההצמדה? מדובר בענף המבוסס על העסקת כוח אדם ולכן ההצמדה לשכר המינימום הינה קריטית. לא יתכן שבענף זה ובפרט בפרויקט ממשלתי לא תהיה הצמדה לשכר המינימום. בנוסף, ידוע כי צפויה עלייה בשכר המינימום בעתיד. לכן, נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד המחירים לצרכן.	מנגנון ההצמדה של מחיר לדקת שיחה יהיה כדלהלן: 70% מהמחיר לדקת שיחה יוצמד לשכר המינימום, בהתאם לנוסחה הבאה: $70\% \times \text{למחיר דקת שיחה} \times \frac{\text{הצעת הזוכה}}{\text{שכר מינימום חדש}} = 4,650 \text{ ש"ח}$
28.	נספח כא' – סעיף 7.3	נבקש לתקן את נושא השירות מ"שירותי ייעוץ וביקורת"	מדובר בטעות סופר. במקום אמור יבוא: "שירותי תמיכה טלפונית וטיפול בפניות" יש להגיש את הנספח המתוקן בהצעתכם. מצ"ב למסמך זה נוסח נספח כ"א המתוקן.
29.	נספח כא' – סעיף 10.4	המכרז מגדיר פיצויים מוסכמים לפי כל מקרה. הדרישה לפיצויים מוסכמים נוספת לא מקובלת ולא ברורה. נבקש הבהרה בנושא.	אמנת השירות אינה מכסה את כלל התרחישים האפשריים שהמזמין רואה בהם כהפרה של המכרז או של ההסכם. בכל מקרה, המזמין לא יפעיל את אמנת השירות ואת הדרישה לפיצויים מוסכמים בגין אותה הפרה.
30.	נספח כא' – סעיף 16.4	"לשביעות רצונו המלאה של המזמין" – נבקש להגדיר מראש שביעות רצון מלאה	הבקשה אינה מאושרת
31.	נספח כא' – סעיף 16	נבקש להגדיר מהו מנגנון ההצמדה	ראה תשובה לשאלה 27
32.	נספח כא' – סעיף 11.1	האם ניתן להוסיף את המילה "ישירים" לאחר המילים "נזק ו/או אובדן"	הבקשה אינה מאושרת
33.	נספח כא' – סעיף 17.1.2	האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ-5,000,000 דולר ל-20,000,000 ₪?	הבקשה נדחית
34.	נספח כא' – סעיף 17.2.2	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-250,000 \$ ל-1,000,000 ₪?	הבקשה נדחית
35.	נספח כא' – סעיף 17.3.2	האם ניתן להחליף את המילה "כל" במילים "את חבות הקבלן בגין"? האם ניתן להחליף את המילים "ובגין כל הפועלים" במילים "ובגין עובדיו הפועלים"?	הבקשות נדחות
36.	נספח כא' – סעיף 17.3.4	האם ניתן להוסיף בסיפא "בגבולות האחריות הכלולות בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר"?	הבקשה נדחית. יחד עם זאת, בנספח הביטוח (נספח יח) – הבקשה מאושרת.
37.	נספח כא' – סעיף 17.3.4.2	האם ניתן להוסיף בסיפא "ע"ס 400,000 ₪ למקרה"?	הבקשה נדחית
38.	נספח כא' – סעיף 17.3.5	האם ניתן להוסיף לפני המילים "והפועלים מטעמו" את המילים "העובדים"?	הבקשה נדחית
39.	נספח כא' – סעיף 17.4.3	האם ניתן למחוק את המילים: "לכל המאוחר שבועיים"?	הבקשה נדחית

מס' סידורי	מס' סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובה
40.	נספח כב' ערבות מציע	פסקה 1 - נבקש להוסיף את המלל בעניין ההצמדה: "שיוצמד למדד המחירים לצרכן..."	כוונת עורך המכרז היא למדד המחירים לצרכן ולכן יתקבל גם נוסח עם תוספת המלל המבוקשת.
41.	נספח כב' ערבות מציע	פסקה 1 - נבקש להוסיף את המלל בעניין אופן חישוב ההצמדה: "אם המדד החדש ירד או עלה לעומת מדד הבסיס, יהיו הפרשי ההצמדה הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס בסכום הערבות, מחולק במדד הבסיס. אם יתברר כי המדד החדש לא עלה ולא ירד לעומת מדד הבסיס, ישולם הסכום הנקוב בדרישה עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.	הבקשה נדחית
42.	נספח כב' ערבות מציע	פסקה 2 - נבקש לשנות את המלל "מתאריך דרישתכם הראשונה" למלל "מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה"	הבקשה נדחית
43.	נספח כג' ערבות ביצוע	פסקה 1 - נבקש להוסיף את המלל בעניין אופן חישוב ההצמדה: "אם המדד החדש ירד או עלה לעומת מדד הבסיס, יהיו הפרשי ההצמדה הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס בסכום הערבות, מחולק במדד הבסיס. אם יתברר כי המדד החדש לא עלה ולא ירד לעומת מדד הבסיס, ישולם הסכום הנקוב בדרישה עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.	הבקשה נדחית
44.	נספח כג' ערבות ביצוע	פסקה 2 - נבקש לשנות את המלל "מתאריך דרישתכם הראשונה" למלל "מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה"	הבקשה נדחית
45.	כללי	על איזה מערכות המוקד מתעתד לעבוד במכרז זה? האם על מערכות של משרד האוצר או על מערכות של הספק? במידה ומדובר במערכות של הספק, נבקש להבהיר באיזה מערכות מדובר? ובמידה ומדובר במערכות של המשרד, נבקש להבהיר האם דרושה התממשקות כלשהי או שזה עבודה ישירה על מערכות אלו.	כלל השירותים הנדרשים במכרז יסופקו ע"י הספק באמצעות מערכותיו ובאתרי הספק. על המערכות לספק את כלל דרישות המזמין המפורטות בחוברת המכרז.
46.	כללי	נבקש להבהיר מה משך ההדרכה הצפוי לנציג חדש?	ראה סעיף 5.5.2. לחוברת המכרז.
47.	כללי	האם הפעילות פועלת כיום במתכונת של מוקד טלפוני, אם כן היכן?	חלק מהשירותים פועלים כיום במתכונת של מוקד טלפוני באמצעות מספר ספקים. בנוסף, ראה תשובה לשאלה 5

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
ראה תשובה לשאלה 5.	נבקש הבהרה עבור השירותים הנדרשים. איזה סוג שיחות/ פניות נטפל במוקד המיועד? מה אופיין?	4	.48
א. לא. ב. נכון למועד פרסום המכרז אין נתונים אודות כמות השאלות בכל סקר.	א. האם הסקרים יכולים להיות מבוצעים על ידי מוקד נוסף למוקד זה? // ב. מה כמות השאלות בכל סקר?	4.4	.49
ראה תשובה לשאלה 3	ללא הערכת כמויות של שיחות ובהתאם לכך כמות נציגים נדרשת לפרויקט, וללא הערכת משך זמן ההכשרה לנציגים לפרויקט זה, לא נוכל להתחייב ל7 ימי הקמה של המוקד. נשמח להארכת זמן זה, או לחילופין לאפשרות לבקש להאריך זמן זה לאחר הערכת הכמויות. כמו כן, נבקש לשנות "תוך 7 ימי עסקים" ולהוסיף "מרגע חתימת ההסכם".	5.1	.50
ראה תשובות לשאלה 5.	מה הוא זמן השיחה הממוצע? האם ניתן לקבל הערכת כמויות יומית/ שבועית/ חודשית בהתפלגות לפי שעות?	5.8	.51
ראה תשובה לשאלה 8	במודל הקנס שיעור הקנסות מגיע עד ל50% מגובה החשבונית. שיעור זה הוא גבוה מהמקובל במכרזים מסוג זה. נבקש לשנות את שיעור הקנסות המקסימלי ל10% כמקובל. במידה ודבר זה לא יתאפשר, נבקש לקחת בחשבון כי שיעור זה מייקר את המחיר בצורה משמעותית.	7.10	.52
ראה תשובה לשאלה 7	הקנס בגין ציון איכות ממוצע לשיחות הוא סובייקטיבי הואיל ואתם מבצעים את שיחות ההערכה. נבקש להחליף זאת למדד יותר אובייקטיבי כמו סקרי שביעות רצון בקרב הלקוחות.	7.10.3	.53
נכון למועד פרסום המכרז אין נתונים אודות פעילות שיחות יוצאות.	מה פעילות שיחות יוצאות כוללת? ניתן לקבל הערכת משך שיחה?	11.1	.54
הבקשה נדחית	התשומות בגין שיחות יוצאות שונה מהתשומות בגין שיחות נכנסות. לפיכך, נבקש לפצל את התמחור בין שני סוגי השיחות.	11.1	.55

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
<ul style="list-style-type: none"> היקף האוכלוסייה הוא 80,000 לכל הפחות. נתון זה הוא אינפורמטיבי בלבד ואין בנתון זה בכדי לחייב או להגביל את המזמין להיקף האוכלוסייה הפונה. בנוסף, היקף הפניות ישתנה בין בין סוגי השירותים השונים. כן. ייתכן ויידרש המזמין לתת שירותים בשפות ערבית, רוסית ואמהרית. באם יידרש זיהוי, הדבר יבוצע בהתאם להנחיות המזמין לכל שירות בנפרד. הספק יתוגמל במקרה זה. 	<ul style="list-style-type: none"> מה גודלו של קהל היעד ? האם קהל היעד כולל את עובדי וגמלאי שב"ס ומשטרת ישראל ? האם נדרש המציע ליתן שירות בשפות שאינן עברית ? אם כן – באילו ומה שיעור הפניות בשפות שאינן עברית מכלל השיחות הנכנסות ? כיצד יודא הספק שהפונה הוא אכן חלק מקהל היעד, קרי – האם יש לבדוק את ת.ז. של הפונה מול מאגר עובדי המדינה ? ואם כן – האם יסופק המאגר לזוכה וכיצד יש לנהלו ? האם יתוגמל הספק בגין שיחה שארכה מעל 12 שניות אך לאחר בירור התגלה כי העובד אינו חלק מקהל היעד (למשל עובד רשות מקומית שבטעות פנה למוקד עובדי המדינה) ? 	3.2	.56
ראה תשובה לשאלה 5	<ul style="list-style-type: none"> נודה לקבלת דוגמאות לתסריטי שיחה לצורך הערכת מורכבותו של השירות. 	4.2	.57
הספק אינו נדרש לשירותים אלו.	<ul style="list-style-type: none"> אנו מבינים כי הספק <u>אינו</u> נדרש לדברים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> ○ לקבוע את מדגם הסקר, מאפייני הנסקרים והיקף המדגם ○ לקבוע מדדים / תיקנונים ○ להפעיל כלים לעיבוד סטטיסטי או כריית מידע האם נכון ? 	4.4	.58

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
<ul style="list-style-type: none"> • בגין חלק מהשירותים הספק נדרש להעביר מידע לגופים שונים בהתאם לתרחישי השיחה שאופיינו ובהתאם להנחית המזמין. קיימים שירותים בהם הספק נדרש רק להעברת מידע לצד ג', ושירותים בהם הספק נדרש להעברה וקבלת מידע מצד ג'. • צד ג' יידרש להעביר מידע לספק בהתאם להנחיות המזמין. בכל מקרה של אי מסירת מידע ע"י צד ג', באחריות הספק ליידע את המזמין. • הצעת המחיר לדקת שיחה כוללת את כל שלבי העבודה בין היתר פעולות מול צד ג', לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור בסעיף 11 לחוברת המכרז. 	<ul style="list-style-type: none"> • נבקש לפרט ביתר פירוט את הנדרש מהספק בסעיף זה. • איזה שיעור מן הפניות מועברות לצד ג'? • כיצד יקבל הספק מידע מצד ג' (למשל קרן השתלמות) אודות הפנייה? • האם יידרש המציע לפנות לצדדים שלישיים לצורך "משיכת" המידע או שאותם צדדים שלישיים יחויבו על ידי המשרד "לדחוף" את התשובה לספק? • כיצד יתוגמל הספק בגין פעילותו מול אותם צדדים שלישיים (שהרי אין מדובר ב"דקות שיחה")? 	4.6	.59
<ul style="list-style-type: none"> • נכון למועד פרסום המכרז אין נתונים אודות שיעור הפניות בדוא"ל ובפקס. בנוסף, ראה תשובה לשאלה 2. • הספק יידרש לענות לפונים באמצעות טלפון ודוא"ל, בהתאם להנחיות המזמין. • על הספק לתעד את הפניות בעותק דיגיטאלי ולשמור את הנתונים למשך 12 חודשים מיום הפניה. • כן, יש לשייך את העותק הדיגיטלי לת.ז. של הפונה. 	<ul style="list-style-type: none"> • מה הוא שיעור הפניות בדוא"ל ובפקס ביחס לסה"כ הפניות בפרוייקט? • האם נדרש הספק לענות בדוא"ל ובפקס או רק לקבל את הפניות בדוא"ל ובפקס? • כיצד יש לתעד את הפניות בדוא"ל ובפקס? • האם יש לשמור עותק של הפנייה? • האם נדרש לשמור עותק פיזי או שמספיק עותק דיגיטלי? • האם יש לשייך את העותק הדיגיטלי לת.ז. של הפונה? 	4.7	.60
ראה תשובה לשאלה 2.	<ul style="list-style-type: none"> • אנו מבינים כי הקשר עם "הגורמים הרלוונטיים" יחויבו כדקות שיחה. האם נכון? 	5.4.2.2	.61
הדרישה המינימאלית הינה לפי מספר סידורי שיוצמד לכל שיחה בדוח השיחות שיסופק למזמין ע"י הספק.	<ul style="list-style-type: none"> • כיצד ידרש הספק לאחזר את ההקלטות? האם לפי מספר טלפון הפונה או לפי מספר ת.ז. הפונה? 	5.9	.62

תשובה	פירוט השאלה	מס' סעיף רלוונטי במכרז	מס' סידורי
ראה תשובה לשאלה 5. הגדרת הזמן הממוצע ושינויים בזמן הממוצע יהיו לכל סוג שירות בנפרד בהתאם להחלטת המזמין.	<ul style="list-style-type: none"> מה הוא "הזמן הממוצע"? כיצד נקבע "זמן ממוצע"? האם קיים מנגנון הידברות בין הספק ובין המשרד באשר לקביעה ועדכון של "הזמן הממוצע"? כיצד יותאם "הזמן הממוצע" לשינויים בתלושי השכר או שינויים אחרים המחייבים את הספק לזמן שיחה ארוך יותר? 	7.10.8	.63
ראה תשובה לשאלה 5.	<ul style="list-style-type: none"> כיצד מתפלגת הפעילות בפרוייקט לאורך השנה / חודש / יום. נתון זה מצוי בידי הספק המפעיל, אם וככל שקיים מפעיל, וגילוי לכלל המציעים הוא חיוני להבטחת הליך מכרזי הוגן. 	9.3.2	.64
<ul style="list-style-type: none"> ראה תשובה לשאלה 10. לא, ראה תשובה לשאלה 10. לא, ראה תשובה לשאלה 10. 	<ul style="list-style-type: none"> מה הם "אישורי העסקה"? האם מספיק תלוש שכר או שנדרש אישור ממצעסיקים קודמים? האם ניתן להנפיק, חלף אישורי העסקה, תצהיר של מנהל הלכות המוצע אודות נסיונו מאומת על ידי עו"ד? 	נספח א' 2	.65
הבקשה אינה מאושרת	כדי לתת מענה מקצועי ומדוייק, נבקש דחייה של מועד ההגשה.	כללי	.66
המזמין מעוניין לקבל שירותי מוקד טלפוני, בהתאם לתסריטי שיחה מובנים ולמספר שירותים, כל זאת בכפוף לאמור במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר האם המוקד הוא ייעודי?	כללי	.67
ראה תשובה לשאלה 47.	האם המוקד כבר קיים? אם כן – ע"י מי? כמה שנים?	כללי	.68
ראה תשובה לשאלה 5.	נבקש לקבל נתונים לגבי כמות פניות – לפי פילוג שעתי / יומי / חודשי	כללי	.69
ראה תשובה לשאלה 5.	האם יש הערכה לגבי אורך שיחה ממוצע?	5.8	.70
ראה תשובה לשאלה 1.	נבקש לקבל את מסמכי המכרז (או לפחות את הנספחים) בקובץ WORD	כללי	.71

הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ 2015

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
 המיוצגת על ידי מר מרדכי אלישע – סגן בכיר לחשבת הכללית
 ומר אלי ביתן – חשב מטה אגף החשב הכללי
 (להלן: "המזמין")
מצד אחד

לביין:

 (שם החברה + כתובת + מספר עסק, לפי העניין)
 (להלן: "הקבלן")
מצד שני

הואיל והמזמין מעוניין בקבלת תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות לפי נוסח המכרז אשר פורסם ע"י המזמין (להלן: "המכרז"), ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה והמצ"ב כנספח א' להסכם זה.

והואיל והקבלן מעוניין להעניק למזמין את שירותיו, ע"פ הדרישות והתנאים המפורטים בהסכם זה, ובכפוף להצעתו המצ"ב כנספח ב' להסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה, וקיום יתר הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בהצעת הקבלן.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות ונספחים

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים הצרופים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות התניות בהסכם.
- 1.3. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך, האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.
- 1.4. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הקבלן יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הקבלן והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.
- 1.5. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורטות והמשתמעות של השירותים הדרושים בצורה המלאה ביותר.
- 1.6. בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז או ההצעה לבין הסכם זה, יחולו הוראות המכרז; בכל מקרה של סתירה בין הוראות חוברת המכרז לבין ההצעה, יחולו הוראות חוברת המכרז; על אף האמור לעיל, גם התחייבויות שהסכים להן הקבלן בהצעה מעבר לדרישות החובה המפורטות במכרז, תחייבנה את הקבלן.

הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" – מתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות כמפורט במכרז, בהתאם למפורט בהסכם זה, ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

"איש הקשר" – נציג מטה השכר ממשרד האוצר, או מי שיתמנה על ידי המזמין במקומו. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הקבלן וביצועה באיכות הנדרשת ולאור התנאים המנויים במכרז המצורף לעיל. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן הנחיות הנוגעות למתן השירותים.

"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור במתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים.

"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן בקשר למתן השירותים בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר לקבלן ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו של כל אחד מהנ"ל.

"עובד" – כל אחד מעובדי הקבלן אשר ייטול חלק במתן השירותים מטעם הקבלן.

2. מתן השירותים

- 2.1. הסכם זה הינו למתן השירותים עבור המזמין לתקופה של שנתיים החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות, על בסיס התקשרות קבלנית (להלן: תקופת ההתקשרות הראשונה).
- 2.2. למזמין נתונות שתי אופציה חד-צדדית ובלעדית להאריך את ההתקשרות עם הקבלן לשתי תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת (להלן: תקופת ההתקשרות הנוספת), באותם תנאים, בהודעה שניתנת בכתב חודש ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או הנוספת.
- 2.3. יובהר כי למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וסך התמורה הסופית תקבע בהתאם להיקף השירותים שניתן עד לאותה עת. חריגת הזוכה מהיקף ההתקשרות הנקוב לעיל טעונה אישור מראש ובכתב מאת המזמין.

3. הצהרות הקבלן:

הקבלן מצהיר בזאת כי:

- 3.1. יעניק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין בהתאם למפורט בהסכם זה וכן בהתאם למסמכי ההתקשרות והמכרז.
- 3.2. יספק את השירותים במלואם על פי לוח הזמנים ולפי שלבי מתן השירותים הקבועים במכרז לפי לוחות הזמנים שנקבעו, וכפי שייקבע בכל נושא על ידי המזמין בכתב, ולפי העניין.
- 3.3. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, ולפיכך הקבלן אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.4. יבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הקבלן.
- 3.5. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות המזמין, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 3.6. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו צוות מיומן אשר מסוגל ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.

- 3.7. קרא את כל תנאי ודרישות ההתקשרות, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי ההתקשרות, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימונת, לשביעות רצון המזמין במועדים הנדרשים מהמזמין, ובמיקום לפי דרישת המזמין, והכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 3.8. כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על מנהל הלקוח, המידע אשר ברשותו, ויכולתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 3.9. עומדים לרשותו בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 3.10. יעניק את השירותים למזמין באמצעות מנהל הלקוח כמפורט במכרז, לפי צורכי העבודה כפי שקבע המזמין, ולא יעניק את השירותים באמצעות עובד אחר מטעמו שלא נתקבל עליו אישור מראש ובכתב.
- 3.11. אף לאחר הגשת התוצרים על ידו ואף לאחר תקופת ההתקשרות, יעמוד לרשות המזמין, ככל שיידרש מעת לעת על ידו, לכל הבהרה ו/או הצגת ממצאיו ממתן השירותים ו/או הסבר או הרחבה, ככל שידרשו על ידי המזמין כפועל יוצא ממתן השירותים ו/או במסגרת פעולותיו של המזמין.
- 3.12. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הקבלן, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הקבלן בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.
- 3.13. הקבלן יהא מחויב להעברת כל החומרים הפיסיים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.
- 3.14. יפעל 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.
- 3.15. יעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.
- 3.16. ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה עד למועד סיום עבודתו בפועל.
- 3.17. כל הוראה בדבר מתן השירותים, או הוצאת הוצאה לפי הסכם זה לא תהיה תקפה לצורך הסכם זה אלא אם אושרה בכתב על ידי המזמין.
- 3.18. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר המינימום ומקיים הוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל על עובדיו.
- 3.19. 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, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

4. סודיות

- 4.1. הקבלן מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא, אשר לא אושר על ידי המזמין. הקבלן מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 4.2. הקבלן מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 4.3. הקבלן מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 4.4. הקבלן לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין בכתב.
- 4.5. הקבלן מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות המצורפת כנספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות למסמכי המכרז ומהוה חלק בלתי נפרד ממנו.

4.6. הקבלן 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.

5. ניגוד עניינים

- 5.1. הקבלן מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- 5.2. הקבלן מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולאחריה, הוא לא יעסוק ו/או יעסק ו/או יעניק שירותים ו/או יקיים קשרים עסקיים או קשרים אחרים הקשורים, במישרין או בעקיפין, למתן השירותים, וזאת עם כל גורם אשר לו עניין בשירותים שנתן הקבלן.
- 5.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הקבלן לדרווח 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 לקבלן התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והקבלן יפעל בהתאם להוראות אלו.
- 5.4. הקבלן מצהיר ומתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום שירותי התמיכה הטלפונית ו/או הטיפול בפניות נשוא מכרז זה, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
- 5.5. הצהרה והתחייבות הקבלן להימנע ממצב של ניגוד עניינים מצורפת כנספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז ומהוה חלק בלתי נפרד ממנו. התחייבות הקבלן מהווה תנאי ליתן את השירותים.
- 5.6. על הקבלן להודיע למזמין או לנציג מטעמו באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין תפקידו האמור בהסכם זה לבין עניין אחר, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.
- 5.7. אם לדעת המזמין, מי מטעמו של הקבלן, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הקבלן ועל סיום ההתקשרות עם הקבלן, מטעם זה בלבד.
- 5.8. מבלי לגרוע מהכלליות האמור, על הקבלן ועל כל אחד מעובדיו יחולו ההוראות הכלולות בהתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפת כנספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז.

6. מערכת היחסים בין הצדדים

- 6.1. 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.
- 6.2. מוצהר ומוסכם כי במידה וחרף האמור בהסכם זה יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן תהיה התמורה על פי הסכם זה בסך שהינו 50% מהתמורה המגיעה לקבלן לפי הסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת").
- 6.3. בכל מקרה כאמור יערך חישוב מחדש של התשלום המגיע לקבלן בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: החישוב החדש") והקבלן מתחייב לשלם למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש האמור.
- 6.4. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד המזמין, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן הוצאות אש"ל וכיוצא באלה.
- 6.5. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מעובדיו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה כאמור בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן וכפי שהוצע בהצעת המחיר של הקבלן, המצ"ב כנספח כ' - הצעת מחיר למכרז, 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.
- 6.6. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הקבלן או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3100 טל': 5317111 - 02 פקס': 5695344 - 02
 אוצר ברשת: www.mof.gov.il חשכ"ל ברשת: ag.mof.gov.il שער הממשלה: www.gov.il

- 6.7. הקבלן מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו, במסגרת הצוות שיעניק את השירותים, והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.
- 6.8. הקבלן מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.

7. קנין

- 7.1. המזמין הינו הבעלים הבלעדי במידע ובכל נתון או ממצא הנוגע לשירותים בין אם הועברו לקבלן בידי המזמין או כל גורם אחר ובין אם הם תוצר עבודתו של הקבלן. מובהר בזאת כי הקבלן לא יעשה כל שימוש במידע שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש.
- 7.2. המזמין הינו הבעלים הבלעדי במידע גם במידה והעבודה לא הושלמה עד סופה ו/או הופסקה באמצע מכל סיבה שהיא.
- 7.3. בסיום מתן השירותים ימסור הקבלן למזמין את כל המידע הנמצא ברשותו וברשות מי מאנשי הצוות, והנוגע לשירותי תמיכה טלפונית וטיפול בפניות.

8. שיפוי:

- 8.1. הקבלן מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב המזמין בקשר למתן השירותים, לרבות הפרת הסכם זה, אם נעשו על ידי הקבלן ו/או על ידי מי מעובדיו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.
- 8.2. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו ישא או עלול המזמין לשאת הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הקבלן, בקשר להסכם זה, לרבות ריבית, והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.
- 8.3. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יצטרך המזמין לשאת במידה, וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן.

9. קיזוז ועכבון

- 9.1. המזמין רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לקבלן או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הקבלן.
- 9.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הקבלן או עובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לקבלן את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין.
- 9.3. הקבלן מותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עיכבון כלפי המזמין.

10. תרופות

- 10.1. לא עמד הקבלן 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, וזאת על חשבון הקבלן ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.
- 10.2. כמו כן, המזמין יהא זכאי לתרופות בכל מקרה שהקבלן לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא ויהיה זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי הדין.
- 10.3. הקבלן 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.
- 10.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:
- 10.4.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לקבלן סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה מהשירותים.
- 10.4.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הקבלן לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

- 10.4.3. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 10,000 (עשרת אלפים) ש"ח. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור או עיכוב בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.
- 10.4.4. את זכות המזמין לקנוס את הקבלן בסכום של 1,000 ש"ח בגין כל הפרה של ההסכם לרבות בגין אי עמידה בהנחיות איש הקשר כפי שיהיו מעת לעת, אי עמידה בלוחות הזמנים, וכן בשל אי עמידה באיכות השירותים וברמתם.
- 10.5. הצדדים מצהירים, כי סכומי פיצויים כאמור בסעיף זה, נקבעו על ידם בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.
- 10.6. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין או הסכם, וכן לסכומי הקנסות שנקבעו באמנת השירות.

11. אחריות

- 11.1. הקבלן 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 הקבלן, וזאת לרבות בשל מעשה או מחדל של הקבלן או מי מטעמו הכרוך באחד מאלה:
- 11.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לקבלן על ידי המזמין או מי מעובדיו;
- 11.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;
- 11.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.
- 11.2. הקבלן יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי הצוות, עובדיו ו/או כל הבאים מכוחם.
- 11.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן ו/או לאנשי הצוות ו/או לעובדיו ו/או לכל מי שבא מכוחו.

12. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים

- 12.1. הקבלן מצהיר שהינו קבלן עצמאי והוא משלם כדין, כעצמאי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.
- 12.2. הקבלן מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.
- 12.3. הקבלן 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.
- 12.4. הקבלן מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

13. שמירה על הוראות החוק

- 13.1. הקבלן מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים בגינו.
- 13.2. הקבלן 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 אחר מטעמו.

14. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר

- 14.1. הקבלן 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 הקבלן מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

15. ויתור

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

16. תמורה

- 16.1. הקבלן יהא זכאי לקבל מאת המזמין, עבור דקת שיחה או מסרון אשר ניתנו בפועל בהתאם לתמורה הנקובה בהצעת הקבלן לא כולל מע"מ, המצ"ב כנספח כ' – הצעת מחיר, אשר הינה התמורה המלאה, הסופית והמוחלטת המגיעה לקבלן (לעיל ולהלן: "התמורה"). כל זאת בכפוף להזמנה מאושרת מאת המזמין ועל בסיס תקציב קיים.
- 16.2. התמורה תשולם בהתאם לדקות השיחה והמסרונים אשר יינתנו בפועל, וזאת בהתאם לדרישתו של המזמין לאספקת שירותים, כפי שיהיו, בהתאם לצרכי המזמין, ורק לאחר שנתקבל אישורו של המזמין, מראש ובכתב להיקף העבודה.
- 16.3. יובהר להלן, כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הקבלן לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.
- 16.4. לא תשולם תמורה לקבלן אם לא סופקו בפועל שירותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות, לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 16.5. התמורה תשולם לקבלן "במועד התשלום הממשלתי" תוך 24-45 יום מיום קבלת חשבונית עסקה כדין מאת הקבלן, ובלבד שחשבונית זו מאושרת על ידי נציג המזמין לצורך מתן שירותים אלו, כי נתקבלו השירותים לשביעות רצונו המלאה של נציג המזמין. מספר ימי האשראי יקבע עפ"י תאריך הגשת החשבונית ע"י הזוכה בכל חודש כמפורט בהוראת תכ"ם 1.4.3 "מועדי תשלום".
- 16.6. לקבלן לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו כגון: חוסר פרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבונות, חשבוניות, מסמכים, וכיו"ב.
- 16.7. לא תשולם תמורה בגין חריגה מהיקף ההתקשרות לכל פרוייקט שאושר על ידי המזמין מראש ובכתב.
- 16.8. כדי למנוע עיכובים באישור החשבונית וכתוצאה מכך בתשלום, ידאג הקבלן שכל חשבונית המוגשת למזמין תהיה מודפסת ותכלול את כל הפרטים וכן נתונים בדבר תוכנו של השירות שבוצע.
- 16.9. כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שמתפרסמים מעת לעת.

17. ביטוח

הקבלן מתחייב, לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר ולהציג למשרד את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

17.1. ביטוח חבות מעבידים:

17.1.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

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

17.1.3. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

17.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:

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

17.2.2. גבול האחריות לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

17.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;

17.2.4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

17.3. ביטוח אחריות מקצועית:

17.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;

17.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון והצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי ביקורת בתחום שכר וגמלאות ויישום הסכמי שכר בגופי הביטחון ובגופים מבוקרים עבור חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל - משרד האוצר;

17.3.3. גבול האחריות לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

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

17.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;

17.3.4.2. פגיעה בפרטיות, פרסום לשון הרע;

17.3.4.3. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.

17.3.4.4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות היועץ כנגד המדינה;

17.3.4.5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;

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

17.4. כללי:

17.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- 17.4.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;
- 17.4.1.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר;
- 17.4.1.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 17.4.1.4. הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 17.4.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן;
- 17.4.1.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- 17.4.2. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.
- 17.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף. הקבלן מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 17.4.4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

18. שונות

- 18.1. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד והקבלן מאידך.
- 18.2. סעיפים 5-8, 11-12, 16 ו-17 יישארו בתוקפם גם לאחר תום תקופת ההסכם.
- 18.3. כל שינוי בתנאי ההסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.
- 18.4. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 18.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.
- 18.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.
- נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת התקציב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

המזמין