

נספח ב' להסכם הפרויקט - המפרט המקצועי

תוכן עניינים

4	פרק א – מבוא	
4	הגדרות	1.
4	כללי	2.
545	קהל היעד (זכאות לקבלת שירותים)	3.
6	פרק ב' – דרישות ההקמה	
6	כללי	1.
7	מיקום המרכזים והשלוחות	2.
9	דרישות פיסיות	3.
11	ציוד	4.
141314	איתור הנכסים והשמתם לפעילות	5.
151415	גיוס כוח אדם פנימי והתקשרות עם ספקי שירותים חיצוניים	6.
15	הכשרות עובדים טרם תחילת עבודה	7.
16	תכנית עבודה שנתית	8.
171617	אישור תחילת הפעלה	9.
17	ריכוז אבני הדרך להקמת המערך	10.
191819	פרק ג' – תהליך העבודה במרכז מול קהל היעד	
191819	כללי	1.
191819	תהליך העבודה	2.
212021	תרשים סכמטי	3.
222122	פרק ד' – השירותים הנדרשים	
222122	כללי	1.
222122	שירותי משרד ותפעול	2.
242324	ימי ושעות פעילות הסניפים	3.
252425	פיתוח ממשקים	4.
252425	שיווק הפעילות	5.
262526	אופן הטיפול בפניות היוזמים והעסקים	6.
272627	ביצוע מיפוי עסקי	7.
292829	שירותי הסיוע/תוכניות הסיוע	8.
333233	שירותים נוספים	9.
343334	מעקב אחר מצב יזם/עסק	10.
37353637	מדידת הצלחה	11.
373537	מיפוי ואיתור גופים לטובת שיתופי פעולה בתחום	12.
373637	ניהול מאגר ספקי שירותים חיצוניים	13.
414041	בקרה, ליווי ותאום פעילויות עם ספקי השירותים החיצוניים	14.
42404142	בקרה על ספקי השירותים החיצוניים	15.
424142	תיעוד תהליך הטיפול במערכות המחשוב	16.
424142	הוראות כלליות ואבטחת מידע	17.

<u>434243</u>	אתר אינטרנט	18.
<u>434243</u>	מניעות ואיסורים	19.
<u>454445</u>	פרק ה' – כוח אדם	
<u>454445</u>	כללי	1.
<u>454445</u>	כוח אדם פנימי	2.
<u>545253</u>	הוראות כלליות	3.
<u>555355</u>	ספקי השירות החיצוניים	4.
<u>555455</u>	שמירת כשירות כוח האדם	5.
<u>565456</u>	כמות משרות	6.
<u>575657</u>	פרק ו' – תהליך העבודה מול הסוכנות	
<u>575657</u>	תוכנית עבודה שנתית	1.
<u>575657</u>	פעילות שוטפת	2.
<u>585758</u>	מענה לדרישות המזמין	3.
<u>585758</u>	דיווח	4.
<u>605960</u>	בקרה	5.

פרק א – מבוא

1. הגדרות

למונחים המפורטים במפרט זה, ואשר לא מוגדרים בו במפורש, תינתן המשמעות שניתנה להם בהסכם, אלא אם הקשר הדברים מחייב אחרת.

2. כללי

בישראל קיימים למעלה מ-540 אלף עסקים קטנים ובינוניים. נוכח חלקם המשמעותי של העסקים הקטנים והבינוניים במגזר העסקי מחד וקיומם של כשלים וחסמים אשר מונעים את מיצוי הפוטנציאל העסקי הטמון בעסקים אלו מאידך, משרד הכלכלה והתעשייה רואה חשיבות רבה בסיוע לעסקים אלו ובפיתוחם.

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה (להלן: "הסוכנות"), מופקדת על הטיפול הייעודי בפיתוח מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בישראל. במסגרת פעילותה, מסייעת הסוכנות לעסקים וליזמים במגוון כלים, בין השאר באמצעות גופים הפרוסים ברחבי המדינה (להלן: "מערך המעוף").

הסוכנות רואה במערך המעוף גופים שמטרתם לסייע ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים לשפר את יכולותיהם וביצועיהם במגוון תחומים הנוגעים לפעילותם העסקית, מטעם הסוכנות, לפי הוראותיה ותחת פיקוחה. במסגרת זו מערך המעוף נדרש לפעילות במספר אופנים:

2.1 **מימוש מדיניות הסיוע של הסוכנות** - הנגשת מידע, הזדמנויות עסקיות וכלי סיוע ליזמים ולעסקים, תוך התאמת השירותים לצרכים הייעודיים של כל יזם/עסק הפונים למערך המעוף.

2.2 **זיהוי צרכים ובעיות מן השטח** – במסגרת זו אמון מערך המעוף על הצפת מידע ובעיות אשר עימם מתמודדים יזמים ועסקים, לסוכנות, תוך מתן דגש על מאפייני כל אזור בנפרד (אוכלוסיות, ענפי פעילות וכדומה).

2.3 **יצירת שיתופי פעולה ויזום פעילות אזורים** - סניפי המעוף מיועדים לפעול לפיתוח הפעילות העסקית של יזמים ושל עסקים בכלל האזור ולפיכך הם נדרשים ליזום פעילויות לפיתוח כלכלי וליצור שיתופי פעולה עם גופים מרכזיים באזור כגון רשויות מקומיות. כחלק מכך נדרשים סניפי המעוף להוות כתובת ראשונה לראש רשות המעוניין לקדם מהלך לפיתוח כלכלי בתחומי הרשות.

סניפי המעוף ינוהלו במסגרת 4 אשכולות שונים, כמפורט בנספח ה' (מפת חלוקה לאשכולות) למכרז. כל מפעיל יהיה אחראי באופן בלעדי להקמה ולתפעול כלל המרכזים והשלוחות באשכול בו זכה.

מפרט שירותים זה מרכז את דרישות המזמין מן המפעיל, לרבות: דרישות בשלבי ההקמה, השירותים הנדרשים, דרישות כוח האדם, המאפיינים הפיזיים של הסניפים וכיו"ב.

3. קהל היעד (זכאות לקבלת שירותים)

- 3.1 המפעיל יידרש לספק את השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים, בהתאם לתנאי הזכאות הקבועים בנהלים.
- 3.2 במידה ועל אף התקיימות תנאי הזכאות, כהגדרתם בנהלים, סבור המפעיל כי אין מקום להעניק את שירותי הסיוע לעסק/יזם מסוים, כולם או חלקם, מטעמים שונים, יודיע על כך המפעיל לעסק / יזם ויעדכן במערכת המחשוב את הנימוקים בדבר החלטתו שלא להעניק את שירותי הסיוע כאמור. העסק / יזם יהיו רשאים להגיש ערר לסוכנות על החלטת המפעיל כאמור ובאחריות המפעיל ליידע את העסק / היזם כאמור בדבר זכאותם זו, הכל כאמור בנהלים ובהתאם להוראות המזמין.
- 3.3 יזם/עסק זכאי, רשאי לפנות לקבלת שירות מכל סניף מעוף, ללא קשר לכתובת מגוריו/העסק, זו בלבד שאינו מקבל או שלא קיבל שירותי סיוע ע"י מפעיל אחר במהלך ששת החודשים הקודמים לפנייתו, למעט שירותים שיוחרגו ע"י המזמין.
- 3.4 המזמין רשאי להגדיר חריגים ו/או לשנות את האמור בסעיף 3.33-3 לעיל במסגרת עדכון הנהלים.
- 3.5 השירותים יינתנו לעסקים וליזמים זכאים מכלל ענפי המשק, לרבות התעשייה, המסחר והשירותים, תוך התייחסות לאוכלוסיות שונות ובדגש על אוכלוסיות מיוחדות, בהתאם ליעדי הביצוע כפי שיוגדרו בתוכנית העבודה השנתית לפי שיקול דעת המזמין.
- 3.6 לפיכך, המפעיל יידרש לספק שירותים בתחומי פעילות מגוונים ביותר תוך התאמתם למאפיינים ולצרכים של כל יזם/עסק זכאי, לענף הפעילות ולמאפייני אוכלוסיית היזמים והעסקים.
- 3.7 יודגש כי מאמצי השיווק של המפעיל יתמקדו רק באשכול בו זכה, אף על פי כן המפעיל מחויב לספק שירותים לכל יזם/עסק זכאי, גם אם מיקומו אינו באחד מן הישובים הנכללים באשכול הפעילות בו זכה המפעיל, זו בלבד שאינו עומד בהגבלה המפורטת בסעיף 3.33-3 לעיל.

פרק ב' – דרישות ההקמה

1. כללי

- 1.1. לאחר חתימת ההסכם על ידי המזמין, יידרש המפעיל להתחיל בהיערכות להפעלת סניפי המעוף באשכול בו זכה, דהיינו לשכור ו/או להכשיר משרדים מתאימים, להצטייד בציוד נדרש, לגייס ולהכשיר את כוח האדם הנדרש ולבצע פעולות נוספות, הכל כמפורט במפרט זה להלן.
- 1.2. בתום תקופת ההקמה יחויב המפעיל לספק את כלל השירותים הנדרשים בהתאם להסכם הפרויקט (על כל נספחיו, לרבות מפרט מקצועי זה).
- 1.3. המפעיל יגיש למזמין תכנית עבודה מפורטת להקמת סניפי המעוף, בהתאם למועד האמור בסעיף 10.140.4 (להלן: "**תכנית ההקמה המפורטת**"). תכנית ההקמה המפורטת תהיה על בסיס תכנית ההקמה שהגיש המפעיל בהצעתו למכרז ותכלול התייחסות לנושאים הבאים:
- 1.3.1. אופן ביצוע תהליך הקמת מערך המרכזים והשלוחות בהתאם לכלל הדרישות המפורטות בפרק זה.
- 1.3.2. ריכוז הפעילויות שהמפעיל יבצע לטובת הכרת מאפייני העסקים והאוכלוסייה שבאשכול שבאחריותו, לרבות פגישות עם המפעילים הנוכחיים, פגישות עם גופים ציבוריים, עם עסקים הפעילים באזור, עם מוסדות הפועלים אל מול אוכלוסיות היעד ומגזר היזמים והעסקים הקטנים והבינוניים, כגון: מנהלי סניפי בנקים, נציגי שרות התעסוקה, נציגי קהילה, רשות מקומית וכדומה.
- 1.3.3. **פירוט סעיפי הוצאות העיקריים במסגרת ההקמה** - במסגרת תכנית ההקמה המפורטת יפרט המפעיל את סך הוצאות ההקמה אותו הוא צופה תוך חלוקת סך התשלום, ע"פ סעיפי הוצאה עיקריים, הכל בהתאם להנחיות המזמין. במסגרת זו יכללו סעיפי הוצאה העיקריים הנדרשים לשם הקמת סניפי המעוף שבאחריות המפעיל ובדגש על התאמת המבנים, שיפוצם ורכש ריהוט, ציוד ומחשוב והעסקת כוח אדם.
- 1.3.4. מובהר, כי סך הוצאות ההקמה של המפעיל לא יעלה על הסכומים הנקובים בסעיף 10 בהסכם.
- 1.3.5. המזמין רשאי מצדו לדרוש מן המפעיל לבצע שינויים בתוכנית ההקמה.
- 1.3.6. תכנית ההקמה המפורטת, לרבות עלויות ההקמה, תאושר ע"י המזמין (להלן: "**תכנית ההקמה המאושרת**").
- 1.4. נציגי המפעיל, לרבות מנהל המפעיל ומנהלי המרכזים יידרשו לקיים פגישות עבודה עם המזמין, במהלך כל תקופת ההקמה, הכל בהתאם לדרישות המזמין. בפגישות אלו

יידרש המפעיל ונציגיו, לדווח על מצב ההתקדמות בהערכות להקמת מערך המעוף וביצוע תכנית ההקמה המפורטת.

1.5. נציגי המפעיל יידרשו לבצע פגישות עבודה עם נציגי מערך המעוף הקיים, על מנת לקבל מהם נתונים ומידע על מאפייני האזור, אופן פעילותם, מידע ונתונים על היזמים והעסקים וכן על מנת לבצע היכרות עם גופים וגורמים מרכזים, הפעילים באזור הפעילות של המפעיל, הכל בתאום עם המזמין.

2. מיקום המרכזים והשלוחות

2.1. המרכזים והשלוחות ימוקמו בישובים המפורטים בסעיף 2.42-4 להלן. המיקום המדויק של המרכזים והשלוחות בתוך היישובים ייבחר על-ידי המפעיל, בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 2.52-5 להלן.

2.2. המזמין רשאי לשנות, להוסיף ו/או לבטל את מיקום הסניפים (מרכזים ושלוחות), הכל לפי שיקול דעתו ובהתאם להוראות ההסכם.

במידה ויורה המזמין על הוספה ו/או העברה של סניף מעוף (אחד או יותר) כאמור לעיל, יידרש המפעיל להקימו/ם בהתאם לכלל הדרישות המפורטות במפרט זה.

2.3. המפעיל מחויב לספק את השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) עבור כלל היישובים המשוויכים לאשכול כמפורט בנספח ה' (מפת חלוקה לאשכולות) למכרז.

2.4. להלן מיקום הסניפים הנדרשים בכל אשכול:

2.4.1. אשכול צפון

סוג סניף	ישוב בו יוקם הסניף
מרכז גדול	חיפה
מרכז גדול	נצרת
מרכז בינוני	נהרייה
מרכז בינוני	טבריה
מרכז קטן	אום אל פאחם
מרכז קטן	ירכא
מרכז קטן	כרמיאל
מרכז קטן	עפולה
מרכז קטן	קצרין
מרכז קטן	קריית שמונה
שלוחה	בית שאן
שלוחה	צפת

2.4.2. אשכול מרכז

סוג סניף	ישוב בו יוקם הסניף
מרכז גדול	תל אביב
מרכז גדול	הרצליה
מרכז קטן	חולון
מרכז קטן	בני ברק
מרכז קטן	רמת גן

2.4.3. אשכול ירושלים ומישור החוף

סוג סניף	ישוב בו יוקם הסניף
מרכז גדול	ירושלים
מרכז גדול	נתניה
מרכז גדול	פתח תקווה
מרכז קטן	בית שמש
מרכז קטן	אריאל
מרכז קטן	טייבה
שלוחה	באקה אל גרביה

2.4.4. אשכול דרום

סוג סניף	ישוב בו יוקם הסניף
מרכז גדול	ראשון לציון
מרכז <u>בינוני</u>	רמלה
מרכז <u>בינוני</u>	אשדוד
מרכז <u>קטן בינוני</u>	באר שבע
מרכז קטן	אילת
מרכז קטן	דימונה
מרכז קטן	אשקלון
מרכז קטן	קריית גת
מרכז קטן	רהט
שלוחה	שדרות
שלוחה	אופקים
שלוחה	ערבה תיכונה

2.5. הנחיות לבחירת מיקום סניפי המעוף

סניפי המעוף יוקמו בהתאם להנחיות ולדגשים הבאים :

2.5.1. **אזורי מסחר ושירותים מרכזיים** - נדרש למקמם בסמיכות למרכזי עסקים ומסחר בעיר, בהם מידת הנגישות עבור הציבור הינה גבוהה, ולא באזור המוגדר כאזור מגורים.

2.5.2. **נגישות לתחבורה ציבורית** – מתן דגש על מספר קווי האוטובוס/רכבת המגיעים בסמוך למיקום המוצע, תדירות הקווים וכן נגישות של קווים בין עירוניים.

2.5.3. **סמיכות למוסדות ציבוריים** – יש למקם את הסניף בסמוך למוסדות ציבוריים מרכזיים, ככל הניתן, כגון: בניין העירייה, משרדים ממשלתיים, מוסדות ציבור וכיו"ב.

2.5.4. **חנייה ונגישות לנכים** – יש לתת דגש על סמיכות למקומות חנייה ובדגש על חניות נכים.

אישור המיקומים יבוצע כמפורט בסעיף 5.25-2 להלן.

3. דרישות פיסיות

3.1. על המפעיל לעמוד בכלל הדרישות המפורטות בסעיף זה, סעיף 33. הדרישות להלן הינן דרישות מינימום והמפעיל יוכל להרחיב עליהן אך לא לגרוע מהן.

3.2. **שטח מינימאלי** - כלל הסניפים יהיו **לכל הפחות** בגדלים האמורים בטבלה להלן:

סוג סניף	גודל ברוטו מינימאלי במ"ר
מרכז גדול	187
מרכז בינוני	160
מרכז קטן	135
שלוחה	18

3.3. **חללי עבודה מחייבים:**

3.3.1. **אזורי עבודה עבור עובדי המפעיל** - אזורי העבודה הנדרשים יותאמו ע"י המפעיל לקבלת קהל באופן נאות, כאשר חללי עבודה בהם יבוצע מיפוי עסקי/ייעוץ או כל פגישה אישית עם מקבל שירות יהיו חללים סגורים המאפשרים פרטיות (לא OPEN SPACE).

3.3.2. **חדר ייעוץ** – בכל המרכזים (למעט שלוחות) יוקצה, בנוסף לחללי העבודה עבור עובדי המפעיל, חלל עבודה אשר ישמש יועצים חיצוניים שיספקו את שירותי הייעוץ בסניפי המעוף.

3.3.3. **חדר הדרכות** – כל המרכזים (למעט שלוחות) יכללו חדר הדרכות בגודל של 40 מ"ר לכל הפחות.

3.4. **תאורה** - התאורה תהיה ברמה המאפשרת עבודה משרדית וקבלת קהל באופן נאות.

- 3.5. בכל מרכז יהיה מטבחון שבו יותקנו מתקני שתייה חמה/קרה תקינים, אשר ישמשו את עובדי המפעיל ואת המבקרים. בשלוחות יותקנו מתקני שתייה חמה/קרה תקינים אשר ישמשו את עובדי המפעיל ואת המבקרים.
- 3.6. **תברואה וסניטציה** - במבנה בו נמצא סניף של מערך המעוף יהיה חדר שירותים. כלל חדרי השירותים יהיו מאווררים ויהיו מאובזרים בציוד סניטארי מתאים. חדרי השירותים יכללו לפחות תא אחד המותאם לאנשים בעלי מוגבלויות.
- 3.7. **דרישות כלליות לכלל סניפי המעוף** :
- 3.7.1. סניפי המעוף יעמדו בכל התנאים והדרישות של מבנה ציבור, מבנה בעל אופי ציבורי, מקום ציבורי, מבנה המיועד לקבלת קהל, בניין ציבורי וכיוצ"ב, הכל בהתאם להוראות כל דין.
- 3.7.2. **נגישות לאנשים עם מוגבלויות ומוגבלים בניידות** – כלל סניפי המעוף יהיו נגישים לאנשים עם מוגבלויות ומוגבלים בניידות לאורך כל תקופת ההתקשרות. במסגרת פרויקט זה ייחשבו כל סניפי המעוף כ"בניין ציבורי ב"י" כהגדרתו בתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970. שמירה על הנגישות לאנשים עם מוגבלויות ומוגבלים בניידות יהיו על פי הוראות כל דין, לרבות דרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998 והתקנות שהותקנו מכוחו ובהתאם לכול חוק אחר רלוונטי, לרבות בהתייחס: למקומות חנייה, נגישות לכניסה הראשית, הכניסות למבנה, דרכי התנועה בתוך המבנה, המעליות, השירותים התברואיים, השילוט, וציוד לשימוש הציבור.
- 3.7.3. **כיבוי אש** - בכל אחד מסניפי המעוף יהיו אמצעים לכיבוי אש, לרבות גלגלונים וברזי כיבוי, גלאי אש/עשן וספרינקלרים, הכל בהתאם להוראות כל דין, לרבות לתקנות ולהנחיות שירות הכבאות, ככל שחלות.
- 3.7.4. **מוכנות לשעת חירום** - במבנה בו ממוקמים סניפי המעוף שתחת אחריותו של המפעיל, יהיה מרחב מוגן כנדרש על פי כל דין, לרבות בחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951 ותקנותיו (בדגש על הגדרות הנוגעות למבני ציבור כמפורט בתקנות ההתגוננות האזרחית (מפרטים לבניית מקלטים) (תיקון) התשנ"ד-1994).
- 3.7.5. **אוורור גז ראדון וגזים נוספים** – בכל סניפי המעוף תתוכנן מערכת אוורור למניעת חדירת גז ראדון וגזים מזיקים אחרים. המערכת תתאים לדרישות כל דין, לרבות התקנים והרשויות.
- 3.7.6. **עיצוב סניפי המעוף** – עיצוב סניפי המעוף יהיה בהתאם לתוכנית העיצוב המפורטת בנספח יח' ("תכנית העיצוב לסניפי המעוף") להסכם. בתוכנית זו יוגדרו המאפיינים העיצוביים להם נדרש המפעיל בעת התאמת הסניפים לפעילות במסגרת פרויקט זה, זאת לרבות בכל הקשור לאופן עיצוב חללי העבודה, מאפייני הריהוט, השילוט וכיו"ב.

3.7.7. אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מאחריותו של המפעיל להקים, לתפעל ולתחזק את כלל סניפי המעוף בהתאם להוראות כל דין, לרבות תוך קיום כל האישורים הנדרשים על פי דין.

4. ציוד

4.1. המפעיל יהיה אחראי על רכישת כלל הציוד הנדרש לשם ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם (על כל נספחיו, לרבות מפרט מקצועי זה), לרבות מתן השירותים הנדרשים, בכלל סניפי המעוף הנכללים באזור בו זכה, לרבות: ציוד משרדי, אמצעי ועזרי הדרכה, אמצעי מחשוב, ריהוט, ציוד למטבחון וכיו"ב.

4.2. **לוח מודעות אלקטרוני** - המפעיל יהיה אחראי להתקין בכל המרכזים (למעט בשלוחות) מסך אלקטרוני כגון: מסך LCD, פלאזמה או מסך LED ובו יוצג לוח מודעות כנדרש בסעיף 2.32-3 לפרק ד'. גודל המסך יהיה לפחות בגודל של 40 אינץ'.

4.3. מחשבים ותקשורת:

4.3.1. המזמין יעמיד למפעיל את מערכת הסמב"ה (CRM Dynamics) (להלן: "מערכת המחשוב") וכן תיבת Web Outlook המחוברת למערכת לשימוש לכתובות עם ספקים ומקבלי שירותים. המערכת מיועדת לניהול תהליכי העבודה, דיווח, ולשמירת מידע בהתאם להנחיות הסוכנות. המפעיל מצדו יחויב לבצע שימוש במערכת המחשוב, הכל כאמור בהסכם, על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה ובנהלים.

4.3.2. המפעיל מחויב לרכוש ולהפעיל מערכת פיננסית לניהול ורישום פיננסי. על המערכת לעמוד בדרישות החוק וכללי החשבונאות והדיווח הכספי של חברות במשק הישראלי ולכלול מודולים כגון: ספר ראשי, ספקים ותשלומים, לקוחות וגבייה, תזרים מזומנים ועוד.

4.3.3. כיום קיימים מספר ממשקים בין מערכת הסמב"ה לבין מערכות פיננסיות מסוג SBO ו-Priority.

מובהר, כי במהלך תקופת ההקמה באחריות המפעיל לפתח את הממשקים בין מערכת הסמב"ה לבין המערכת הפיננסית שבה הוא ישתמש.

4.3.4. בכל סניף מעוף יתקין המפעיל תשתיות ומערכות שיתמכו במתן השירותים ובמערכת המחשוב. כחלק מכך, נדרש המפעיל לספק לעובדים מטעמו מחשבי קצה וציוד נלווה, הכל על מנת לעמוד בדרישות השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה).

4.3.5. להלן דרישות מינימום עבור תחנות עבודה למשתמשי המפעיל לשימוש במערכת המחשוב:

4.3.5.1. Windows 7/8.1/10 64bit SP1 and Above

4.3.5.2. Microsoft Internet Explorer 10\11

4.3.5.3. Core i5 – 2.0 GHz (or Above) 64bit

- 4.3.5.4 .GB RAM or Above 6
- 4.3.5.5 Display Resolution 16:9 WideScreen minimum Res .1366X768
- 4.3.5.6 .Microsoft Office 2010/2013/2016
- 4.3.5.7 התקנת CRM for outlook client בתחנת העבודה.
- 4.3.5.8 הגדרת תיבת דואר למשתמש בתחנת העבודה על פי שם משתמש, סיסמא וכתובת האי-מייל שיופקו לאחר קליטת רשימת המשתמשים במערכת.
- 4.3.6 דפדפנים נתמכים :
 - 4.3.6.1 Internet Explorer 11
 - 4.3.6.2 Internet Explorer 10
 - 4.3.6.3 Mozilla Firefox (Latest Public)
 - 4.3.6.4 Google Chrome (Latest Public)
 - 4.3.6.5 Apple Safari (Latest Public)
- 4.3.7 במידה ויימצאו תקלות אשר ימנעו את הפעלת מערכת המחשוב, אשר מקורן בציווד ו/או בתוכנות של המפעיל, יתקן המפעיל את הנדרש ממנו, הכל בהתאם לדרישת המזמין, לא יאוחר מ-14 ימים ממועד הגשת הדרישה מן המזמין.
- 4.3.8 במידה ויידרש המפעיל לבצע תיקונים כאמור בסעיף [4.3.74.3-7](#) לעיל, כלל עלות התיקונים תהא על חשבונו ולא יינתן בגינם כל תשלום מצד המזמין.
- 4.3.9 המפעיל לא יוכל להעמיד מערכת מחשוב אחרת שתחליף את מערכת הסמב"ה המסופקת על ידי המזמין. יודגש בזאת כי המפעיל יהיה רשאי להעמיד מערכת מחשוב נוספת משלו לטובת ניהול פעילותיו השונות, זאת בנוסף למערכת המחשוב שהגדרתה בסעיף [4.3.14.3-1](#) לעיל, זו בלבד ששימוש במערכת זו לא יפגע בכל צורה שהיא במערכת הסמב"ה ולא ימנע הזנת נתונים ומידע, הכל כאמור בהסכם (על כל נספחיו לרבות המפרט המקצועי) ובנהלים.
- 4.3.10 כלל התוכנות בהם יעשה המפעיל שימוש יהיו תוכנות מקור.
- 4.3.11 המפעיל ישמור את כלל רישיונות התוכנה אשר רכש לטובת ביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.3.12 הוראות לעניין אבטחת המידע ראו כאמור בסעיף [1747](#) לפרק ד'.
- 4.3.13 **קווי טלפון – קווי טלפון יותקנו בהתאם לאמור להלן:**
 - 4.3.13.1 במרכזים תותקן מרכזיה טלפונית עם מספר שלוחות וקווי חוץ, בהתאם לצרכי כוח האדם בהם.

4.3.13.2. בכל סניף, למעט בשלוחות, יעמיד המפעיל אמצעי לשליחת ולקבלת פקסים, אשר יהיה תקין ושמיש לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.4 שילוט:

4.4.1. **שילוט של שם הסניף** - המפעיל יציב בכל סניף שילוט בולט, בכתב דפוס ברור וקריא של שם הסניף בשפה העברית. תבנית השילוט ותוכנה ייקבעו ע"י המזמין בספר המיתוג. השילוט יוצב בקומה/ות משרדי הסניף וכן בקומת הכניסה לבניין, זו במידה והסניף נמצא בבניין ובו מספר קומות.

4.4.2. **שילוט אודות פעילות הסניף** - בנוסף לאמור לעיל, יציב המפעיל שילוט בכניסה למשרדי הסניף ובו מפורטים: ימי הפעילות, שעות קבלת הקהל ומספרי הטלפון של הסניף. השילוט יהיה בולט ולכל הפחות יהא בשפה העברית, בכתב דפוס ברור וקריא, הכל כפי שייקבע ע"י המזמין בספר המותג.

4.4.3. בנוסף לשילוט בשפה העברית, במרכזים הנותנים שירות לאוכלוסייה דוברת ערבית יוצב השילוט הנדרש בסעיף [4.4.24.4.2](#) גם בשפה הערבית. המזמין מצידו רשאי להגדיר כי השילוט יהיה בשפות נוספות הכל בהתאם לשיקול דעתו.

4.4.4. המזמין רשאי להגדיר הנחיות נוספות ו/או אחרות לאמור בסעיפים [4.4.14.4.4](#)-[4.4.34.4.3](#) לעיל, כולם או חלקם, במסגרת ההנחיות בתחום המיתוג.

4.5 מתקני מיזוג אויר:

4.5.1. בכלל סניפי המעוף תותקן מערכת מיזוג אויר אשר תהיה שמישה ותקינה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.5.2. מערכת מיזוג האוויר תענה על הדרישות הבאות:

4.5.2.1. חללים בסניף שירותו במערכת המיזוג: משרדים, אולמות, חדרי ישיבות, כיתות הדרכה, אולמות OPEN SPACE, שטחים ציבוריים והמתנה וחללים דומים.

4.5.2.2. **טמפרטורה:**

קיץ: $23 \pm 2^{\circ}\text{C}$ לחות יחסית 50% (ללא בקרה).

חורף: $20 \pm 2^{\circ}\text{C}$ אין דרישה לשמירה על לחות.

4.5.2.3. **רעשי רקע:**

מפלס רעש מרבי במשרדים: 45 db(A).

מפלס רעש מרבי באולמות: 40 db(A).

מפלס רעש מרבי בשטחים ציבוריים ומעברים: 48 db(A).

מפלס רעש מרבי בחדרי ישיבות גדולים בעת פעולת מערכת מיזוג האוויר: 35 db (A).

4.6. למען הסר ספק, מדובר בדרישות מינימום לגבי הציוד הנדרש בסניפי המעוף. המפעיל אחראי לספק את השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), כנדרש ובאופן מלא ואיכותי.

5. איתור הנכסים והשמתם לפעילות

המפעיל יבצע את כל הפעולות הנדרשות לצורך איתור והכנת הסניפים באשכול שבאחריותו, בכפוף להוראות המפרט, ההסכם והוראות כל דין, תוך עמידה באבני הדרך שבסעיף [1040](#) לפרק זה, ובכלל זאת את הפעולות הבאות:

5.1. **איתור הנכסים** – המפעיל יהיה אחראי לאתר את הנכסים הנדרשים עבור סניפי המעוף. המפעיל יוכל להקים את הסניפים הן באמצעות שכירת נכסים על ידו והן באמצעות שימוש בנכסים שבבעלותו, הכל בכפוף לדרישות הנוגעות למיקום סניפי המעוף כמפורט בסעיף [2.52-5](#) לפרק זה וכן בהיתכנות הנכסים לעמוד בדרישות הפיסיות כאמור בסעיף [33](#) לפרק זה.

5.2. **אישור מיקום** - המפעיל נדרש לקבל את אישור המזמין מראש ובכתב לגבי מיקום הנכסים אשר ישמשו את סניפי המעוף באשכול שבאחריותו, לא יאוחר מהמועד המפורט בסעיף [1040](#) לפרק זה. במסגרת זו יידרש המפעיל לספק תיאור מדויק של מיקום הנכס, טיוטת פרוגרמה לחלוקה פונקציונאלית וטיוטת הסכם/התחייבות להעמדת הנכסים לטובת מתן השירותים במידה והנכסים הינם בבעלות המציע. המזמין רשאי שלא לאשר את המיקום ולדרוש מן המפעיל להציג מיקום אחר למי מן הנכסים.

5.3. **חתימה על הסכמי שכירות של הנכסים, במידה והמפעיל שוכר את הנכסים** - החתימה תהא בכפוף לקבלת האישור כאמור בסעיף [5.25-2](#) לעיל. במידה והמפעיל הוא בעל הנכסים, עליו להתחייב כי יעמידם לטובת מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) ובעבור סניפי המעוף כנדרש במפרט זה, במשך כל תקופת ההתקשרות והארכותיה. המזמין רשאי להגדיר כי ההתחייבות כאמור בסעיף זה, תהא בנוסח שיוגדר על ידו.

5.4. המפעיל יכין, יתאים וישמש את הנכסים שאושרו לשימוש ע"י המזמין, כאמור בסעיף [5.25-2](#) לעיל, בהתאם לנדרש בסעיפים [33](#) ו-[44](#) לפרק זה. המפעיל יגיש לאישור המזמין תכניות לביצוע ההתאמה וההשמשה במועד המפורט בסעיף [1040](#). המפעיל לא יוכל להתחיל בביצוע פעילות ההתאמה וההשמשה טרם אישור התוכניות לביצוע ההתאמה וההשמשה על ידי המזמין וטרם קבלת אישור המזמין למיקומם של הנכסים.

5.5. המפעיל יידרש לקבל אישור על השלמת השמת נכסים כנדרש לגבי כל אחד מסניפי המעוף, לא יאוחר מן המועד המפורט בסעיף [1040](#) לפרק זה. אישור להשלמת השמת הנכסים יינתן ע"י המזמין בכתב ובלבד והמפעיל עמד בכלל הדרישות כאמור בסעיפים [33](#) ו-[44](#) לעיל.

5.6. לאורך כל תקופת ההתקשרות יעשה המפעיל שימוש בנכסים שאושרו ע"י המפעיל כאמור בסעיף 5.55-5 לעיל. לא יתאפשר כל שינוי במיקום הנכסים או כל שינוי מהותי במאפייניהם הפיזיים אלא באישור בכתב ומראש של המזמין.

6. גיוס כוח אדם פנימי והתקשרות עם ספקי שירותים חיצוניים

6.1. לצורך הפעלת מערך המעוף על המפעיל להתקשר עם כוח אדם פנימי כהגדרתו בסעיף 3.13-4 בפרק ה', וכן עם ספקי שירותים חיצוניים כמפורט בסעיף 44 לפרק ה' הכל לצורך מילוי התחייבויותיו בהסכם.

6.2. על כלל כוח האדם שיועסק ע"י המפעיל לעמוד בתנאים המינימאליים הנדרשים בפרק ה'.

6.3. **גיוס כ"א הפנימי כמוגדר בסעיף 22 לפרק ה':**

6.3.1. המפעיל נדרש לקבל את אישור המזמין לגבי המועמדים מטעמו לשמש בתפקידים המפורטים להלן, בצירוף תעודות השכלה וקורות חיים, לא יאוחר מהמועדים המפורטים בסעיף 1040 לפרק זה:

6.3.1.1. מנהלי סניפי המעוף (מנהלי המרכזים והשלוחות).

6.3.1.2. מנהלי ליווי עסקי.

6.3.2. המועמדים לכל אחד מהתפקידים המפורטים בסעיף 6.3.16-3-4 יחלו את פעילותם, רק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מן המזמין לגבי כל אחד מהם בנפרד.

6.4. על אף האמור בסעיף 6.3.16-3-4, כוח אדם המשמש באחד התפקידים המפורטים בסעיפים 6.3.1.16-3-4.4 - 6.3.1.26-3-4.2 במערך המעוף הקיים במועד פרסום המכרז, על המפעיל להודיע למזמין על איוש המשרות כאמור בידי כוח אדם ששימש בתפקידים אלה בעבר, ללא צורך בקבלת אישור המזמין.

6.5. המזמין רשאי לזמן את מי מהמועמדים לראיון, למבחני הערכה ולמבדק ממיין, לפי שיקול דעתו טרם אישורו.

7. הכשרות עובדים טרם תחילת עבודה

7.1. טרם תחילת הפעלת סניפי המעוף, יבצע המפעיל הכשרות לכלל כוח האדם הנדרש מטעמו לביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לרבות כוח האדם המפורט בסעיף 221.4.41-4.4 לפרק ה'.

7.2. ההכשרות יבוצעו לכוח האדם הפנימי המפורט בפרק ה', למעט כוח אדם העובר ממערך המעוף הקיים במועד פרסום המכרז למערך המעוף החדש.

7.3. בעת ביצוע ההכשרות נדרש המפעיל לתת דגש על הנושאים הבאים: מצב העסקים הקטנים והבינוניים בישראל ומאפייניהם, חסמים וקשיים עימם מתמודדים העסקים והיזמים בישראל, מאפייני השירותים הנדרשים, תהליכי העבודה עם קהל היעד,

- סוגיות מקצועיות, תהליכי העבודה מול המזמין, תודעת שירות לקוחות ומחשוב, כלי הסיוע הקיימים בארץ וכיו"ב.
- 7.4. יודגש, כי הנושאים המובאים לעיל הינם דגשים בלבד וכי נדרש מן המפעיל לכלול מעבר לנושאים אלו נושאים נוספים הנוגעים למקצועיות צוות כוח האדם מטעמו ולשירותים הנדרשים.
- 7.5. על המפעיל לשלב במסגרת ההכשרות האמורות בסעיף זה, הרצאות מטעם המזמין, הכל תוך תאום לוחות הזמנים עם נציגי המזמין. כחלק מכך, נדרש המפעיל לערוך הכשרות הנוגעות לשימוש במערכת המחשוב. ביצוע הכשרות אלו ע"י המפעיל, יתואמו אל מול המזמין ויהיו בהתאם להנחיותיו.
- מובהר, כי המזמין מתחייב להעביר הרצאות כמפורט בסעיף זה, סעיף 7.57-5, ל-2 משתמשים בלבד בכל מפעיל, והאחריות להדרכת כלל המשתמשים באשכול היא על המפעיל בלבד.
- 7.6. על ההכשרות להיות תואמות לתפקידי העובדים אשר נכללים במסגרתה. בנוסף עליהן לכלול התייחסות למאפייני העסקים והיזמים שבאשכול הפעילות של המפעיל.
- 7.7. על המפעיל להכין תכנית הכשרה מסודרת אשר תכלול את תכני ההכשרות, שעות ההכשרה המתוכננות, שמות המרצים/מדריכים וכן כל פרט רלוונטי נוסף (להלן: "תכנית ההכשרה המפורטת"). תכנית ההכשרה המפורטת תתבסס על תכנית ההכשרה שהוגשה במסגרת הצעתו ובכפוף לשינויים והתאמות שבוצעו ע"י המזמין.
- 7.8. המפעיל יידרש לקבל אישור לתוכנית ההכשרה המפורטת מן המזמין לא יאוחר מהמועד המפורט בסעיף 1040 לפרק זה.
- 7.9. המפעיל נדרש לסיים את כלל ההכשרות לא יאוחר מן המועד המפורט בסעיף 1040 לפרק זה. בתום ביצוע ההכשרות יגיש המפעיל דו"ח הכשרת כוח האדם ובו פירוט ההכשרות שבוצעו בפועל ואת רשימת העובדים אשר לקחו בהן חלק.

8. תכנית עבודה שנתית

- 8.1. המפעיל נדרש להכין תוכנית עבודה שנתית מחולקת לרבעונים בה יפורטו היעדים והמטרות, הכל בהתאם לפורמט שיוגדר ע"י המזמין, כאמור בסעיף 14 לפרק ו'.
- 8.2. המפעיל נדרש לאשר את תכנית העבודה השנתית אצל המזמין, זאת לא יאוחר מהמועד המפורט בסעיף 1040 לפרק זה.
- 8.3. במסגרת הליך אישור התוכנית יוזמנו נציגי המפעיל להציג את התוכנית בפני נציגי המזמין.
- 8.4. המזמין רשאי לדרוש שינויים והתאמות בתוכנית העבודה המתוכננת, בהתאם לשיקול דעתו, טרם אישורה.
- 8.5. המפעיל יידרש לפעול בהתאם לתוכנית העבודה שאושרה ע"י המזמין ולפעול על פיה.

9. אישור תחילת הפעלה

- 9.1 תחילת עבודת המפעיל אל מול קהל היעד תהא רק לאחר קבלת אישור הפעלה מן המזמין (להלן: "אישור הפעלה") בהתאם לאמור בהסכם.
- 9.2 אישור הפעלה יינתן ע"י המזמין בכתב, רק לאחר עמידה בכל התנאים המפורטים בסעיף 3.73.7 לעיל ובהסכם, ובכלל זה קבלת כל האישורים המפורטים להלן:
- 9.2.1 אישור הבקשה למיקום והתוכניות לביצוע ההתאמה וההשמשה – אישור מיקום כל הנכסים שימשו את כל סניפי המעוף ואת כלל התוכניות לביצוע ההתאמה וההשמשה שלהם, בהתאם לאמור בסעיף 22 לפרק זה.
- 9.2.2 אישור השמשת כל הנכסים המיועדים לסניפי המעוף, כאמור בסעיף 5.25.2 לעיל.
- 9.2.3 אישור כוח האדם הפנימי המיועד לעבוד בכל סניפי המעוף, כאמור בסעיף 6.36.3 לעיל.
- 9.2.4 אישור על ביצוע הכשרת העובדים המועסקים בכל סניפי המעוף, כאמור בסעיף 7.97.9 לעיל.
- 9.2.5 אישור תכנית העבודה השנתית, כמפורט בסעיף 88 לעיל.
- 9.3 **אישור חלקי** - המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להעניק למפעיל אישור הפעלה חלקי, הכל כאמור בהסכם.

10. ריכוז אבני הדרך להקמת המערך

- 10.1 להלן ריכוז המועדים ואבני הדרך בתקופת ההקמה:
- T = מועד החתימה על ההסכם על ידי המזמין.
- מודגש כי הימים בטבלה הם ימים קלנדאריים.

מועד אחרון להעברת בקשה לאישור המזמין את השלמת אבן הדרך	סעיף בפרק זה	מועד אחרון להשלמת אבן הדרך	אבן דרך	
T+15	<u>1.31-3</u>	T+30	אישור תכנית עבודה מפורטת להקמת מערך המעוף	א.
T+45	<u>5.25.2</u>	T+60	אישור מיקום הנכסים אשר ישמשו את סניפי המעוף	ב.
T+75	<u>5.35.3</u>	T+90	חתימה על הסכמי שכירות או הצגת התחייבות להעמדת נכסים שביעלות המפעיל, לטובת הפעלת סניפי המעוף	ג.
T+90	<u>88</u>	T+110	אישור תכנית עבודה שנתית של המפעיל	ד.
T+95	<u>7.77.7</u>	T+100	אישור תכנית הכשרת כוח האדם	ה.
T+110	<u>5.45.4</u>	T+120	אישור התוכניות לביצוע ההתאמות ולהשמשת הנכסים המיועדים לסניפי המעוף	ו.

המועד האחרון להעברת בקשה לאישור המזמין את השלמת אבן הדרך	סעיף בפרק זה	מועד אחרון להשלמת אבן הדרך	אבן דרך	
T+130	<u>6.3.16-3-1</u>	T+150	אישור המועמדים לשמש כמנהלי המרכזים והשלוחות, סמנכ"ל כספים ובקרה, סמנכ"ל מקצועי ומנהלי ליווי עסקי	ז.
T+155	<u>5.55-5,4433</u>	T+175	סיום ההכנה וההתאמה של הנכסים המיועדים לסניפי המעוף וקבלת אישור להשמתם ע"י המזמין, לרבות הממשקים בין מערכת הסמב"ה למערכות פיננסיות של המפעיל	ח.
T+165	<u>77</u>	T+175	סיום ההכשרות לכוח האדם	ט.
T+175	<u>99</u>	T+180	קבלת אישור הפעלה	י.

פרק ג' – תהליך העבודה במרכז מול קהל היעד

1. כללי

- 1.1. הסוכנות מייחסת חשיבות רבה לאופן פעילות המפעיל בכל הנוגע לתהליך הטיפול ביזמים ובעסקים. על המפעיל לספק כלי סיוע ליזמים ולעסקים, **כתהליך** תוך ראייה רחבה של צרכי מקבלי השירותים (**ולא רק** אספקת שירותים באופן נקודתי). ישנה חשיבות כי המפעיל יספק טיפול מתמשך שבמהלכו ישמור על קשר רצוף עם מקבלי השירותים ויתאים עבורם כלי סיוע, הכל בהתאם למאפייניהם הייחודיים ולמצבם המשתנה.
- 1.2. התאמת כלי הסיוע כאמור לעיל, מתייחסת הן לכלי סיוע אשר יינתנו מטעם המפעיל במסגרת השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) והן לכלי סיוע הניתנים ע"י גופים אחרים (ממשלתיים, פרטיים, עמותות וכו'). לפיכך המפעיל נדרש להפנות את מקבלי השירותים לכלי הסיוע המתאימים עבורו ללא קשר לאופן אספקתם.
- 1.3. פירוט על כלל כלי הסיוע הקיימים בישראל ניתן לראות באתר האינטרנט של הסוכנות. לאורך כל תקופת ההתקשרות תעדכן הסוכנות את המפעיל אודות כלי הסיוע הקיימים בישראל, והמפעיל מצדו יהא מחויב להפנות את מקבלי השירותים לכלים אלו, במידת הצורך.
- 1.4. הסוכנות רואה במפעיל כגוף האחראי על פיתוח וקידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באשכול בו זכה. במסגרת זו נדרש המפעיל ליזום פעילויות לפיתוח הפעילות העסקית באשכול בו הוא פועל. עליו לגבש ולפתח רעיונות לתוכניות ולפרויקטים שיעודם פיתוח הפעילות העסקית של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים תוך ראייה רחבה של צרכיהם ומאפייני האזור בכללותו. במסגרת זו אחראי המפעיל על פיתוח קשרים ושיתופי פעולה עם גופים וארגונים אשר עימם ניתן ליצור פעילויות לטובת מגזר העסקים הקטנים והבינוניים, לרבות גופי אקדמיה ונציגי רשויות מקומיות (ראו הרחבה בנושא זה בסעיף 8.68-6 בפרק זה).
- 1.5. בפרק זה יתואר תהליך הטיפול בקהל היעד, הפעילויות והשירותים הנדרשים מהמפעיל באופן שוטף ולאורך כל תקופת ההתקשרות. יצוין כי במסגרת ניהול מערך המעוף, על המפעיל לבצע את כלל השלבים הנדרשים בתהליך העבודה מול קהל היעד, תוך שמירה על מתן השירות באיכות גבוהה ולספק את השירותים המפורטים בפרק זה ברשויות המקומיות המשויכות לאשכול בו זכה בלבד, אלא במידה והוגדר אחרת ע"י המזמין.

2. תהליך העבודה

להלן שלבי העבודה להם נדרש המפעיל אל מול יזמים ועסקים קטנים ובינוניים, כשבפרקים ד' ו-ה' שלאחריו, יפורטו כלל השירותים הנדרשים:

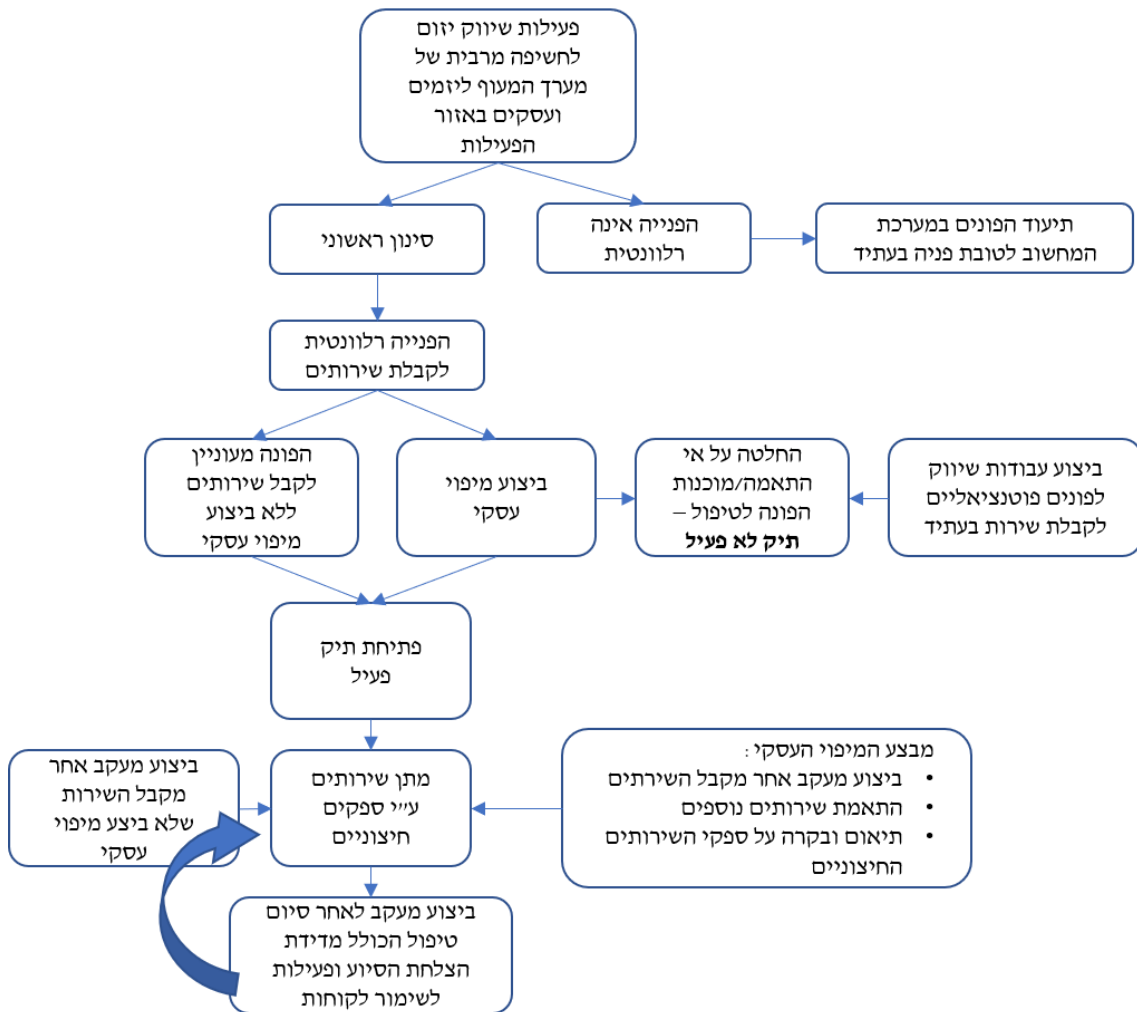
- 2.1. **שיווק הפעילות (כמפורט בסעיף 55 בפרק ד')** - ביצוע פעילויות לשיווק, פרסום ומיתוג פעילות המפעיל באזור הגיאוגרפי שבאחריותו והגברת מודעות יזמים ועסקים זכאים הזקוקים לסיוע בנוגע לשירותים המסופקים בידי המערך.
- 2.2. **טיפול ראשוני בפניות לקבלת שירותים (כמפורט בסעיף 66 לפרק ד') :**
- 2.2.1. מתן השירות יחל בעת הפנייה הראשונה של יזם או עסק זעיר או עסק קטן או בינוני אשר פנה לקבלת השירותים הנוגעים לפרויקט זה (להלן: **"הפונה"**).
- 2.2.2. נציג המפעיל המורשה לכך, כאמור בסעיף 66 לפרק ד', יבחן את מהות הפניות ויבצע סינון ראשוני של הפונים בהתאם למידת הרלוונטיות שלהם לקבלת שירותי הסיוע.
- 2.3. **החלטה על אופן מתן שירותי הסיוע - הפונה**, אשר הוחלט כי פנייתו תטופל ע"י סניף מעוף, ובלבד שעונה על הגדרת יזם/עסק זכאי, כאמור בסעיף 3.33-3 לפרק א', יופנה לקבלת שירות באחת מן הדרכים הבאות:
- 2.3.1. **קבלת שירותי סיוע ללא ביצוע מיפוי עסקי**
- 2.3.1.1. קבלת שירותי סיוע ללא ביצוע מיפוי עסקי יתאפשר אך ורק עבור **שירותי הדרכה וכנסים** כמפורט בסעיפים 8.28-2 ו- 8.48-4 לפרק ד'.
- 2.3.1.2. המזמין רשאי להגדיר כי המפעיל לא יספק שירותי הדרכה ו/או כנסים מבלי לבצע מיפוי עסקי לפונה, בשונה מן האמור בסעיף **2.3.1.12-3-1-1** לעיל.
- 2.3.1.3. כל שירותי סיוע אחר שניתן ע"י המפעיל כמפורט בפרק ד' סעיף **88**, מחייב כי המפעיל יבצע לפונה מיפוי עסקי טרם אספקתו.
- 2.3.1.4. המזמין רשאי להגדיר שירותים נוספים מעבר לשירותי ההדרכה וכנסים, אשר לא יחייבו ביצוע מיפוי עסקי טרם אספקתם.
- 2.3.2. **ביצוע מיפוי עסקי טרם קבלת שירותי סיוע** - הפונה יופנה לביצוע מיפוי עסקי שעל פיו יותאמו שירותי הסיוע הנדרשים עבורו.
- 2.4. **ביצוע מיפוי עסקי (סעיף 77 בפרק ד')** – לשם ביצוע מיפוי עסקי, יופנה הפונה למנהל ליווי עסקי או לגורם אחר במפעיל, בהתאם לסוג הפונה, כמפורט בסעיף 77 לפרק ד'. במהלך התהליך יאופיין הפונה בהתאם לענף פעילות, נתוניו הכספיים, מצבו וצרכיו, כשבסופו יוחלט אחת מן השתיים:
- 2.4.1. **אין המשך טיפול** - הפונה אינו מתאים/מוכן לקבלת שירותי סיוע ממערך המעוף.
- 2.4.2. **הפניה לקבלת שירותים לאחר ביצוע מיפוי עסקי** - במסגרת זו תוגדר תכנית הסיוע לפונה ועל פיה יוגדרו השירותים שיינתנו לו.
- 2.5. **מתן שירותי סיוע (סעיף 88 לפרק ד')** – מתן שירותי סיוע לפונה אשר לגביו הוחלט כי יקבל שירותי סיוע, בין אם ביצע מיפוי עסקי ובין אם לא (להלן: **"מקבל השירותים"**).

2.6. **ביצוע מעקב והתאמת שירותי הסיוע (סעיף 1040 בפרק ד')** – נציג המפעיל המורשה לכך, כהגדרתו בסעיף 1040 בפרק ד', יבצע מעקב אחר מצב היזם/עסק בתקופות מוגדרות ויבחן את מצבו ואת התקדמותו בהתאם ליעדים שהוגדרו במיפוי העסקי. בהתאם למצב היזם/העסק יתאים נציג המפעיל את שירותי הסיוע הניתנים לאורך כל תהליך הסיוע.

2.7. **הערכת מידת הצלחת הסיוע ומימוש יעדי הטיפול (סעיף 1144 בפרק ד')** – במסגרת ביצוע המעקב לאחר סיום מתן שירותי הסיוע, המפעיל יבצע הערכה למידת הצלחת הסיוע. המפעיל יבחן האם מומשו יעדי הטיפול כפי שהוגדרו במיפוי העסקי והאם השתפר מצבו של העסק/היזם בהתאם ליעדים שהוגדרו, כך למשל יבחן האם הוקטן החוב, הוגדלו ההכנסות/הרווחים וכדומה. בנוסף יכול נציג המפעיל להציע למקבל השירותים שירותי סיוע נוספים במידה ולדעתו יש מקום לכך.

3. תרשים סכמטי

להלן תרשים מסכם לתהליך הפעילות של המפעיל אל מול מקבלי השירותים:



פרק ד' – השירותים הנדרשים

1. כללי

- 1.1 בפרק זה יתוארו הפעילויות והשירותים הנדרשים מן המפעיל באופן שוטף ולאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.2 המפעיל יספק את השירותים המפורטים בפרק זה ברשויות המקומיות המשויכות לאשכול בו זכה **בלבד**, אלא במידה והוגדר אחרת ע"י המזמין.

2. שירותי משרד ותפעול

כחלק ממתן השירותים, על המפעיל לספק שירותי משרד בסניפי המעוף שבאזור אחריות. שירותים אלו יכללו את הפעולות הבאות:

- 2.1 **קבלת קהל** - בכל סניף של מערך המעוף, יעמיד המפעיל כוח אדם מטעמו לשם **מתן מידע** אודות השירותים הניתנים ע"י המפעיל ומידע אודות כלי סיוע הניתנים ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים באופן כללי ע"י גופים וגורמים אחרים (משרדי ממשלה אחרים, קרנות וכו'). קבלת הקהל תתקיים בשעות ובימי הפעילות כאמור בסעיף **33** להלן. יודגש כי אין מדובר בטיפול בפניות לשם קבלת שירותים אשר ייעשה על פי המפורט בסעיף **66** להלן.

2.2 הדפסות

- 2.2.1 המפעיל יקבל מן המזמין חומר ייעודי באופן מקוון אותו הוא נדרש לחלק לפונים אליו ולמקבלי השירות. מעבר לכך יידרש המפעיל לביצוע הדפסות שוטפות במסגרת מתן השירותים כגון: טפסים רלוונטיים, רשומות, חומרי למידה וכדומה.
- 2.2.2 פעילויות שיווק ופרסום הדורשות ביצוע הדפסה יהיו באחריות המפעיל.
- 2.2.3 חובה על המפעיל להדפיס כרטיסי ביקור למנהלי סניפי המעוף ולמנהלי ליווי עסקי, כך שממועד תום תקופת ההקמה ועד לסיום ההתקשרות ובכל זמן נתון יהיו בידיהם כרטיסי ביקור. כרטיסי הביקור יוכנו בהתאם להוראות בספר המיתוג.
- 2.3 **תפעול לוח מודעות אלקטרוני** - המפעיל יתפעל לוח מודעות אלקטרוני, שיותקן בהתאם לדרישות הטכניות כמפורט בסעיף **4.24.2** לפרק ב', בכל מרכז אשר תחת אחריותו ובשעות הפעילות של המרכז. בלוח המודעות האלקטרוני יוצג מידע על השירותים הניתנים מטעם המפעיל וכן מידע הנוגע לשירותי סיוע נוספים כנדרש בסעיף **9.29.2** לפרק זה. במסגרת זו אחראי המפעיל לשמור על תקינותו הטכנית של לוח המודעות האלקטרוני וכן לעדכן את המידע המוצג בלוח המודעות באופן שוטף.
- 2.4 **מענה אנושי לפניות** - המפעיל יעמיד כוח אדם מטעמו אשר יספק מענה אנושי לפניות הנוגעות לקבלת מידע אודות השירותים הניתנים ע"י המפעיל ומידע אודות כלי הסיוע הניתנים ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים באופן כללי ע"י גופים וגורמים אחרים

(משרדי ממשלה אחרים, קרנות וכו'). המענה יינתן לפניית טלפונית, לפקסים, לדואר כתוב, ולדואר אלקטרוני, בין שהינו ממוען ישירות לסניף המעוף ובין המופנה מאתר האינטרנט של הסוכנות. המענה כאמור יבוצע בשעות ובימי הפעילות כאמור בסעיף **33** להלן. אופן הטיפול ולוחות זמנים יפורטו בנהלי העבודה. יודגש כי אין מדובר בטיפול בפניות לשם קבלת שירותים אשר ייעשה על פי המפורט בסעיף **66** להלן.

2.5 תפעול ותחזוקה

2.5.1. המפעיל נדרש לשמור על תקינות ובטיחות סניפי המעוף והציוד, באופן המאפשר מתן שירותים באופן נאות, תקין ובטוח לאורך כל תקופת ההתקשרות. לשם כך נדרש המפעיל לבצע פעילויות תפעול ותחזוקה, לאורך כל תקופת ההתקשרות בכלל סניפי המעוף שתחת אחריותו, לרבות: פעילויות אחזקת פנים המבנה (צבע, אינסטלציה וכו'), תיקון והחלפת ציוד המשרדי וריהוט תקול, תחזוקת גופי התאורה, תחזוקת מתקני מיזוג האוויר שנדרשו בשלב ההקמה, תחזוקת המחשבים ומוצרי מחשב נלווים (לרבות מדפסות, מכונות צילום, מודמים וכו"ב), תחזוקת אמצעי התקשורת ותחזוקת אמצעי כיבוי האש לרבות אספקת מים לכיבוי אש.

2.5.2 תחזוקת מחשבים

2.5.2.1. המפעיל נדרש לבצע את כלל הגדרות התקשורת והאבטחה שידרשו לטובת חיבור למערכת הסמב"ה.

2.5.2.2. המפעיל אחראי על תחזוקת כלל המחשבים, התוכנות (לרבות מערכת פיננסית שתנוהל באחריותו והממשקים בינה לבין מערכת הסמב"ה) וציוד המחשב הנלווה אשר נדרש ממנו לרוכשו כאמור בסעיף **44** לפרק ב' ואשר נדרש עבור מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה). במסגרת סעיף זה, לאורך כל תקופת ההתקשרות ובהתאם לדרישת המזמין, אחראי המפעיל לשדרג את החומרה (לרבות המחשבים והשרתים שברשותו) והתוכנות (לרבות מערכות הפעלה ותוכנות OFFICE). כמו כן, יידרש המפעיל להכשיר את עובדיו לשימוש בחומרה ובתוכנות המשודרגות, הכל בהתאם להוראות המזמין.

2.5.3. במהלך כל תקופת ההתקשרות מחויב המפעיל להעמיד את כלל הציוד והמבנים, המשמשים למתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לכל הפחות בהתאם לנדרש בסעיפים **33** ו-**44** לפרק ב'.

2.5.4. המפעיל מחויב לשמור על ניקיון סניפי המעוף שתחת אחריותו באופן שוטף, לרבות על ניקיון ותחזוקה של חדרי השירותים, חללי העבודה ומטבחונים.

2.5.5. **בטיחות** – המפעיל אחראי על בטיחות העבודה בכלל סניפי המעוף שבאחריותו. במסגרת זו אחראי המפעיל לדאוג לתקינות כלל הציוד, גופי

החשמל, התאורה וכן לשמור על בטיחות המבנה ומניעת מפגעים פיזיים ותברואתיים.

2.5.6. יודגש כי כלל העלויות הנדרשות עבור תפעול ותחזוקת סניפי המעוף כאמור בסעיף זה, סעיף 2.52-5, לרבות כלל עלויות התיקונים, חידוש ו/או תיקון הציוד ופעולות התחזוקה יחולו **על המפעיל באופן מלא**, ללא כל תשלום מצד המזמין.

2.6. מיתוג

2.6.1. פעילויות המפעיל יהיו בהתאם להוראות המפורטות בספר המיתוג.

2.6.2. במסגרת זו, נדרש המפעיל בין השאר, לפרסם מידע שיווקי של הסוכנות ע"פ תבניות שייקבעו על ידה, להציב שילוט עם לוגו הסוכנות ובהתאם להנחיותיה וכיו"ב.

2.7. גביית כספים

2.7.1. המפעיל אחראי על גביית כלל הכספים ממקבלי השירותים, הכל כאמור בנהלים שיעודכנו מעת לעת ע"י המזמין, לרבות עבור גביית הכספים כאמור להלן:

2.7.1.1. גבייה עבור ביצוע מיפוי עסקי :

2.7.1.1.1. המפעיל יידרש לגבות ממקבלי השירותים סכום כספי עבור ביצוע המיפוי העסקי, כהגדרתו בסעיף 77 לפרק ד'.

2.7.1.1.2. סכומי הגבייה יוגדרו ע"י המזמין בנהלים.

2.7.1.1.3. המזמין רשאי לשנות את סכומי הגבייה ו/או להגדיר סכומים שונים בהתאם לפרמטרים שונים של מקבלי השירות (כגון : אוכלוסיות מיוחדות).

2.7.1.2. **גבייה עבור ביצוע השירותים** - כחלק מפרסום הנהלים כאמור, יפרסם המזמין הוראות לגבי אופן גביית התשלומים ממקבלי השירותים, לגבי כל סוג שירות בנפרד. במסגרת זו יוגדרו, בין השאר, דמי ההשתתפות העצמית של מקבלי השירותים, מוסר התשלומים, דרכי הגבייה וכדומה.

2.7.1.3. הגבייה עבור ביצוע שירותי הסיוע, כהגדרתם בסעיף 88 להלן תחול על המפעיל למעט שירותי הייעוץ, כהגדרתם בסעיף 8.18-4 לפרק זה, אשר הגבייה בגין אספקתם תחול על היועץ, זולת אם יוגדר אחרת ע"י המזמין.

2.7.1.4. למען הסר ספק, כאמור בהסכם, המזמין לא ישלם כל תשלום לו זכאי המפעיל ממקבלי השירותים ואשר לא נגבו על ידו או ע"י מי מטעמו.

3. ימי ושעות פעילות הסניפים

- 3.1 המרכזים יהיו פתוחים לפעילות בימים א' עד ה', בין השעות 09:00 – 17:30. ובכפוף לאמור בסעיף 3.53-5 להלן.
- 3.2 השלוחות יהיו פתוחות לפעילות לכל הפחות 4 שעות בשבוע.
- 3.3 המזמין רשאי להגדיר כי היקף שעות הפעילות של השלוחות, כולן או חלקן, יהיה שונה מן האמור בסעיף 3.23-2 לעיל, הכל בהתאם לשיקול דעתו.
- 3.4 מבלי לגרוע מהאמור, המפעיל יהא רשאי, לפי שיקול דעתו, לפתוח את סניפי המעוף מעבר לימים ולשעות אלו, בכפוף להוראות כל דין, לרבות חוק שעות עבודה ומנוחה התש"א-1951, הכל מבלי לגרוע מחובתו להפעלת סניפי המעוף כאמור בסעיף זה, סעיף 33, וללא פגיעה במתן שירות מכל סוג שהוא כנדרש בהסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה).
- 3.5 סניפי המעוף יהיו סגורים בשבתות ובמועדי ישראל, אך יהיו פתוחים בימי חול המועד עד השעה 14:00, למעט בימי חול המועד החלים בימי שישי.
- 3.6 המזמין רשאי לשנות את שעות הפעילות המפורטות בסעיף 3.13-4 לעיל, אך לא את היקפן.

4. פיתוח ממשקים

- 4.1 המפעיל יידרש לפיתוח ממשקים (שיטת WS) ולבדיקות מלאות עד לתקינות מלאה, בין מערכת הסמב"ה (CRM) לבין המערכות הפיננסיות של המפעיל (ממשקים נכנסים ויוצאים) וכן לקיים נהלי עבודה לבדיקת המידע המועבר בממשקים. כמו כן, יידרש לבצע עדכונים בממשקים וכן במערכות הפיננסיות בהתאם לשינויי תהליך שידרשו להעברת המידע.
- 4.2 לנוחיות המפעילים ולידיעתם בלבד, רשימת הממשקים הקיימים של מערכת הסמב"ה, מצורפת בנספח יז' בהסכם.

5. שיווק הפעילות

- 5.1 ביצוע פעילויות לשיווק, פרסום ומיתוג פעילות המפעיל באזור הגיאוגרפי שבאחריותו והגברת מודעות יזמים ועסקים זכאים הזקוקים לסיוע בנוגע לשירותים המסופקים בידי המערך.
- 5.2 פעילות השיווק נועדה להרחיב את מעגל העסקים שיקבלו שירותים ממערך המעוף וכן למטרת מינוף ומיתוג סניפי המעוף, בתחום הסיוע לעסקים קטנים ובינוניים באזור פעילותו.
- 5.3 המפעיל יציב מטעמו מנהל שיווק, כהגדרתו בסעיף 2.52-5 לפרק ה', אשר יבצע פעולות שיווק באופן יזום כאמור בסעיף זה.
- 5.4 המפעיל יבצע מגוון פעילויות שיווק, בין השאר כמפורט להלן:

- 5.4.1. הגעה יזומה לעסקים קיימים וליזמים פוטנציאלים וביצוע פגישות היכרות עימם תוך מתן הסבר על שירותי הסיוע הניתנים מטעם סניפי המעוף שבאזור פעילות העסק.
- 5.4.2. **כנסי שיווק** - עריכת כנסים ייעודים לשיווק מערך המעוף שבמסגרתם תינתן סקירה של פעילות סניפי המעוף והסוכנות. בנוסף ישולב בכנסים אלו היבט מקצועי הרלוונטי לפעילותם של יזמים ו/או עסקים.
- 5.4.3. **פרסום בעיתונות הכתובה, במדיה הדיגיטלית ובאינטרנט** – פרסום פעילויות המרכזים בעיתונות לרבות זו המקומית, פרסום ברשתות חברתיות, ברדיו אזורי וברשת האינטרנט בין השאר ע"י פרסום במנועי חיפוש ובאתרים רלוונטיים וכיו"ב.
- 5.4.4. ביצוע פעולות שיווק באמצעות דיור אלקטרוני ומסרונים לעסקים וליזמים אשר נתנו הסכמתם לקבלת מידע מן המפעיל. אין לחייב יזם/עסק לקבלת מידע באמצעות דיור אלקטרוני ומסרונים. כל פעילות בנושא תהיה בהתאם להוראות כל דין, לרבות לתיקון מס' 40 ב"חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשס"ח 2008".
- 5.5. המפעיל יבצע פעילות שיווקית ממוקדת ככל הניתן, הפונה לקהל הלקוחות שבאשכול שבאחריותו. המפעיל יימנע מביצוע פעילויות שיווק יזומות הפונות לקהל יעד הנמצא באשכולות שאינם באחריותו. במסגרת זו חל איסור על המפעיל לבצע פעילויות שיווק הכוללות פעילויות ישירות אל מול העסקים והיזמים שאינם נכללים באשכול בו זכה, לרבות באמצעות פגישות שיווק ישירות עימם, השתתפות בכנסים ובימי עיון המתקיימים באשכולות שבהם לא זכה המפעיל, פניה לנציגי רשויות מוניציפאליות שאינן משתייכות לאשכול בו זכה וכיו"ב.
- 5.6. יובהר בזאת כי במידה והמפעיל ביצע פעילות שיווק יזומה ו/או ממוקדת באשכול שאינו באחריותו, רשאי המזמין להטיל פיצויים מוסכמים, כאמור בהסכם.
- 5.7. לשיקול דעת המזמין לעדכן את הפעילויות הנדרשות וכן את ההגבלות, ככל שיהיו, בכל הקשור לפעילות השיווק בנהלים.

6. אופן הטיפול בפניות היזמים והעסקים

- 6.1. יזמים/עסקים הפונים מיוזמתם לסניף המעוף (בכל אופן שהוא, בין במסגרת קבלת קהל ובין באופן טלפוני/דוא"ל), לשם קבלת סיוע מקצועי, יופנו למנהל ליווי העסקי או למנהל המרכז אשר יבחן את מהות הפניות ויבצע סינון ראשוני של הפונים בהתאם למידת הרלוונטיות שלהם לקבלת שירותי הסיוע.
- 6.2. יודגש כי רכז השיווק או מנהל ליווי עסקי או מנהל המרכז בלבד, יהיו רשאים לטפל בפניות ראשונות כמפורט בסעיף זה. יובהר כי אין מדובר בפניות לקבלת מידע ראשוני כאמור בסעיף 2.42.4 לעיל.
- 6.3. במסגרת זו נדרש לקבל פרטים ראשוניים אודות הפונה ולספק לו מידע אודות השירותים הניתנים מטעם סניפי המעוף הרלוונטיים לגביו. במידה והפונה מתאים

לקבלת שירותי סיוע ממערך המעוף, הוא יופנה לביצוע מיפוי עסקי, כאמור בסעיף [2.3.22-3-2](#) לפרק ג', או לקבלת שירותי סיוע ללא ביצוע מיפוי עסקי, כאמור בסעיף [2.3.12-3-4](#) לפרק ג'.

6.4. במידה והוחלט כי הפונה **לא** יופנה לקבלת שירותי סיוע מסניף המעוף, ייבדק האם ניתן להפנות את הפונה לקבלת סיוע מגופים שונים, לרבות ממשלתיים או למסלולי סיוע שונים הניתנים מטעם הסוכנות. בנוסף, נדרש לבחון האם יש מקום ליצירת קשר עם הפונה במועד עתידי לאור נתוניו ולאור מידת הסבירות להתאמתו לקבלת שירותי סיוע בעתיד ממערך המעוף.

7. ביצוע מיפוי עסקי

המיפוי העסקי יבוצע בהתאם למאפייני הפונה, לעניין זה יזם או עסק, ע"י מנהל ליווי עסקי או ע"י מנהל המרכז או ע"י גורם אחר שיקבע המפעיל, כמפורט בסעיפים [7.27-27.17-4](#) להלן, אלא אם אישר המזמין מראש ובכתב אחרת.

7.1. מיפוי עסקי ליזם

7.1.1. מטרת המיפוי העסקי ליזם הינה לבחון קיום של בשלות ו/או מוכנות של היזם לפתיחת עסק בטווח הזמן הקצר וקיומו של רעיון עסקי, בהתאם לכך ייקבע שירות הסיוע המתאים לצרכי היזם.

7.1.2. מיפוי עסקי ליזם יבוצע אך ורק עבור יזמים אשר פונים לקבלת שירותי ייעוץ כמפורט בסעיף [8.18-4](#) להלן.

מובהר, כי המזמין רשאי להגדיר שירותי סיוע נוספים הנדרשים ביצוע מיפוי עסקי טרם אספקתם.

7.1.3. מיפוי עסקי ליזם יבוצע בשיחת טלפון, בפגישה פרונטאלית או באמצעות מדיה דיגיטאלית על ידי גורם שיקבע המפעיל.

7.2. מיפוי עסקי לעסק זעיר/עסק קטן/עסק בינוני

7.2.1. מטרת המיפוי העסקי לעסקים הינה הצפת בעיות, צרכים וחסמים, הצעת הזדמנויות עסקיות לרבות שירותים של משרדים אחרים, ובהתאם לזה לקבוע את סוג השירות ותחום הסיוע הנדרש לפונה.

7.2.2. המיפוי העסקי יבוצע ע"י מנהל ליווי עסקי או ע"י מנהל המרכז, כהגדרתם בפרק ה' למסמך זה, אלא אם אישר המזמין מראש ובכתב אחרת.

7.2.3. במסגרת המיפוי העסקי לעסק, תיערך לפונה לפחות פגישת מיפוי עסקי פרונטאלית אחת עם מנהל הליווי העסקי/מנהל המרכז. במקרים מיוחדים, ככל שיוגדרו ע"י המזמין מראש ובכתב, יתאפשר ביצוע פגישת מיפוי עסקי שלא באופן פרונטאלי.

7.2.4. במיפוי עסקי של עסק ובו 5 עובדים ויותר מחויב מנהל הליווי העסקי/מנהל המרכז לערוך ביקור במקום פעילות העסק, אלא אם הדבר אינו מתאפשר

- בשל נסיבות מיוחדות (לרבות ביטחוניות) או במידה והפונה דרש כי לא יבוצע ביקור במקום פעילות העסק.
- 7.2.5 מנהל הליווי העסקי/מנהל המרכז רשאי להחליט ע"פ שיקול דעתו האם לקיים את הפגישה כחלק מביקור במקום פעילות העסק, זאת למעט במידה והפונה ביקש מפורשות כי הפגישה תבוצע במקום פעילות העסק/היזם או במקום מפגש חלופי שאינו סניף של מערך המעוף.
- 7.2.6 טרם הפגישה יתבקש הפונה להביא לפגישת המיפוי העסקי מסמכים רלוונטיים לפעילות העסק.
- 7.3 במסגרת המיפוי העסקי ליזם ולעסק יבוצעו השלבים הבאים:
- 7.3.1 **איסוף מידע אודות הפונה** - לשם קבלת תמונת מצב מלאה אודות הפונה, יקבל מבצע המיפוי העסקי, בהתאם למפורט בסעיפים [7.17.4](#) ו- [7.27.2](#) לעיל, מידע ממנו באמצעות מסמכים וכן במהלך הפגישה באמצעות תשאול. מבצע המיפוי העסקי ירכז את כלל המידע הרלוונטי לפעילות הפונה לרבות מידע אודות: תחום פעילות, ותק פעילות, פרופיל הלקוחות, תהליכי השיווק והמכירות, ארגון ותפעול, פיננסים וכיוצ"ב. כלל המידע המינימאלי הנדרש לאיסוף אודות היזם/העסק יוגדר בנהלים.
- 7.3.2 **גיבוש תמונת מצב ומיפוי צרכים וחסמים** - לאחר קבלת המידע אודות העסק/היזם, מבצע המיפוי העסקי יגדיר את תמונת המצב של העסק/היזם, בהתאם למטרת המיפוי העסקי כמפורט בסעיפים [7.17.4](#) ו- [7.27.2](#) לעיל (לפי העניין, יזם או עסק).
- 7.3.3 **הגדרת תכנית הסיוע** – לאחר גיבוש תמונת המצב יגדיר מבצע המיפוי העסקי את תכנית הטיפול בפונה. במסגרת התוכנית יוגדרו שירותי הסיוע להם נדרש הפונה, כהגדרתם בסעיף [88](#) להלן, את משך תקופת קבלתם ואת אופן ביצוע המעקב, בהתאם לאמור בסעיף [1040](#) לפרק זה (להלן: "תכנית הסיוע"). כך לדוגמא והוחלט על מתן שירותי ייעוץ, מבצע המיפוי העסקי יגדיר את התחום המקצועי בו יינתן הייעוץ, מספר שעות הייעוץ, ואת שם היועץ המומלץ.
- 7.3.4 בהתאם לתוכנית הסיוע שהוגדרה, מבצע המיפוי העסקי יפנה את הפונה לקבלת שירותי הסיוע האמורים ממערך המעוף ו/או לקבלת שירותים והזדמנויות עסקיות אחרות.
- 7.3.5 למען הסר ספק, הפונה רשאי להחליט האם לקבל את ההמלצה שגובשה בתוכנית הסיוע או לא במלואה או באופן חלקי (לדוגמא במידה והומלץ לו לקבל שירותי ייעוץ של 30 שעות הוא יהיה רשאי לקבל שירותי ייעוץ בהיקף קטן יותר).
- 7.3.6 אי מתן שירותים לאחר ביצוע המיפוי העסקי יתאפשר במידה ולאחר ביצוע המיפוי העסקי, מבצע המיפוי קבע כי אין מקום להמשך טיפול בפונה,

מנימוקים שיפורטו במערכת המחשוב, או במידה והפונה לא היה מעוניין בהמשך טיפול בשל שיקוליו האישיים.

7.3.7. על המפעיל לאפשר לפונה לקבל שירות תוך זמן מוגדר מיום עריכת פגישת

המיפוי העסקי, בהתאם לאמור בנהלים הרלוונטיים לכל סוג שירות.

7.3.8. הגדרת כלל הפעולות הנדרשות במסגרת המיפוי העסקי, לרבות הוראות

הגבייה, טפסים נדרשים ואופן הרישום הממוחשב, יפורטו בנהלים. יודגש כי במסגרת עדכון הנהלים מעת לעת, רשאי המזמין לשנות ו/או להוסיף ו/או לגרוע מן האמור בסעיף זה (סעיף 77) על תת סעיפיו, לעניין הליך המיפוי העסקי וההוראות הנוגעות לו.

8. שירותי הסיוע/תוכניות הסיוע

המפעיל יידרש לספק מגוון שירותי סיוע ליזמים ולעסקים הפונים אליו לצורך פיתוח ועידוד עסקים קטנים ובינוניים, לרבות פיתוח אזורי, כמפורט להלן:

8.1 מתן שירותי ייעוץ

8.1.1. מקבלי שירות אשר זוהה לגביהם צורך בקבלת ייעוץ מקצועי, באחד או יותר

מהתחומים המפורטים בנהלים, יופנו ליועץ/יועצים הרלוונטיים. תחומי הייעוץ יכללו בין השאר, את התחומים הבאים: הקמת עסק, ניהול עסק, מימון, שיווק ומכירות, ייעוץ ארגוני, תפעול ולוגיסטיקה, עיצוב תעשייתי, ייצוא, טכנולוגיה ומחשוב, איכות הסביבה, התייעלות אנרגטית, תקינה ורגולציה ועוד.

8.1.2. לצורך מתן שירותי הייעוץ יתקשר המפעיל עם יועצים אשר נכללים במאגר

היועצים המאושר ע"י הסוכנות (להלן: "המאגר"). פירוט לגבי אישור יועצים וגריעתם מן המאגר ראו בסעיף 1343 לפרק זה.

8.1.3. במסגרת מתן שירותי הייעוץ על היועץ להכווין וללוות את מקבל השירותים

כשהדגש הוא על הנחלת ידע וכלים הקשורים לתחום בו ניתן הייעוץ. הייעוץ יסופק בהתאם למטרות וליעדים שיוגדרו ע"י היועץ בתוכנית העבודה. במהלך מתן שירותי הייעוץ, יקיים היועץ פגישות שוטפות עם מקבל השרות ויספק לו מידע והסברים בכל הנוגע לתחום פעילותו, כלים להתמודד עם קשיים בתחום וכלים להצלחה. **יודגש כי פעילות היועץ לא תכלול ביצוע פעילויות שמקבל השירותים אמור לבצעם בעצמו כחלק מפעילותו העסקית השוטפת.**

8.1.4. לתשומת לב המפעיל לכך ששירותי הייעוץ לעסקים מעל 5 עובדים יכולים

להימשך על פני תקופה של מספר חודשים ואף מעל לשנה. במהלכה נדרש מנהל הליווי העסקי ללוות את הליך הייעוץ הכל כמפורט בסעיף הנוגע לביצוע המעקב, סעיף 1040 לפרק זה.

8.1.5. כלל שירותי הייעוץ יסופקו בהתאם להוראות הנהלים כפי שיעודכנו מעת לעת

ע"י המזמין. בנהלים יוגדרו בין השאר, סוגי חבילות הייעוץ, מספר שעות

הייעוץ, מאפייני תשלום וגבייה מן העסקים, אופן התשלום ליועצים, לוחות זמנים, התייחסות לאוכלוסיות מיוחדות, אופן ההפניה ליועצים ועוד.
8.1.6. במסגרת עדכון הנהלים רשאי המזמין לשנות את האמור בסעיף זה, סעיף 8.18-4, על תת סעיפיו בכל הנוגע לשירותי הייעוץ.

8.2. ביצוע הדרכות וסדנאות

8.2.1. במסגרת פעילויות סניפי המעוף שתחת תחום אחריותו, המפעיל אחראי לבצע הדרכות וסדנאות ליזמים ולעסקים. ההדרכות והסדנאות יינתנו במגוון תחומים, לרבות: ניהול עסק, פרסום ושיווק לרבות באינטרנט, ניהול פיננסי ועוד. כלל התכנים ומערכי ההדרכות והסדנאות יפורטו בנהלים ובמערכת המחשב.

8.2.2. המפעיל אחראי לנהל ולבצע את כל הפעולות הנדרשות לשם ביצוע ההדרכות והסדנאות, באופן איכותי ולשביעות רצון המזמין, לרבות: בדיקת מערכי שיעור, רישום משתתפים, גביית תשלומים, ארגון חדרי הדרכה, רכישת/השכרת וארגון כלל הציוד הנדרש לביצוע ההדרכות והסדנאות (מקרן, ציוד כתיבה, מחשב ותוכנות מחשב וכיו"ב), התקשרות עם מרצים, בקרת איכות על המרצים, פיתוח מערכי ההדרכה (כמפורט בסעיף 8.2.68-2-6 להלן) וכל פעולה הנוגעת לביצוע ההדרכות והסדנאות, ואשר ידרוש המזמין מן המפעיל כחלק מהאמור בנהלים.

8.2.3. ההדרכות יבוצעו באופן פרונטאלי או באופן מקוון באמצעות למידה מתוקשבת (העברת הרצאות בוידאו ובזמן אמת), בהתאם להנחיית המזמין.

8.2.4. יודגש כי מצופה מן המפעיל להרחיב את מערכי ההדרכות לתחומים נוספים/קהל יעד מגוון, מעבר לדרישות המינימום מטעם המזמין, הכל בהתאם לצרכים ולדרישות העולות מן היזמים והעסקים באשכול הפעילות של המפעיל, הכל בתיאום ובאישור מראש של המזמין.

8.2.5. **תנאים פיזיים למתקן ההדרכה** – המפעיל מחויב לקיים את ההדרכות בחדר ייעודי לקיום הדרכות אשר יוכל להכיל בצורה נאותה את מספר המשתתפים המתוכנן להדרכה/קורס/סדנא. במידת הצורך, חדר ההדרכה יהיה מבוזר בכלל אמצעי ההדרכה הנדרשים (מקרן, מחשב, לוח, ריהוט למשתתפים וכיו"ב) וכן יהיה בעל אמצעי מיזוג אוויר תקינים.

8.2.6. **פיתוח מערכי הדרכה** – על המפעיל לבנות באופן שוטף מערכי הדרכה תוך התאמתם לקהל היעד. במסגרת זו על המפעיל לבצע את הפעולות הבאות:

8.2.6.1. זיהוי ומיפוי צרכי הדרכה העולים מיזמים ומעסקים בכל הנוגע לתכני הדרכה חדשים. בהתאם יגיש המפעיל בקשות למערכי הדרכה חדשים לאישור המזמין.

8.2.6.2. **ביצוע בקרת איכות** - בחינת יעילות אמצעי ותכני ההדרכה, לרבות באמצעות משובים למשתתפים.

8.2.6.3. **התאמת תכנים** - התאמת תכנים ואמצעי ההדרכה למאפייני קהל היעד באשכול, כגון: אוכלוסיות היעד (קיבוצים, מושבים, בני מיעוטים, חרדים, עולים וכו'), סוג מקבל השירותים (יזם/עסק קטן/בינוני), השתייכות לענפי תעסוקה (תיירות, חקלאות מסעדות וכו') וכיו"ב.

8.2.7. **בקרת מרצים** - המפעיל אחראי לבצע בקרה על המרצים הפועלים מטעמו ועל התכנים המועברים על ידם בהדרכות. במסגרת ביצוע הבקרה על המפעיל לערוך משובי שביעות רצון שימולאו ע"י המשתתפים, לבחון את מערכי ההדרכה והחומרים הרלוונטיים לפני העברתם למשתתפים, לבחון את איכות ההוראה והעברת התכנים בהתאם לנדרש, לערוך ישיבות עם המרצים לשם פיתוח יכולות ההדרכה שלהם וכל פעולה אשר ידרוש המזמין מן המפעיל או שלדעת המפעיל נדרשת לשם בקרה על המרצה.

8.2.8. ההדרכות והסדנאות יסופקו בהתאם להוראות הנהלים כפי שיעודכנו מעת לעת ע"י המזמין. בנהלים יוגדרו בין השאר: תחומי ההדרכה, עיקרי מערכי ההדרכה והתכנים, תנאים לאישור מרצה, אופן הסמכת מרצים, כללי גבייה ורישום, מספר שעות, התייחסות לאוכלוסיות מיוחדות, תכני הסרטונים שיועלו לאתרים ועוד. במסגרת עדכון הנהלים רשאי המזמין לשנות את האמור בסעיף זה, סעיף 8.28-2, על תת סעיפיו בכל הנוגע לשירותי ההדרכה.

8.3 מענקים

8.3.1. ככל שיגדיר המזמין ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, המפעיל יפעל בהתאם להנחיות המזמין למתן מענקים ליזמים/עסקים. המענקים יינתנו ליזמים/עסקים ע"י המפעיל בכפוף לכל התנאים שיגדיר המזמין בנהלים.

8.3.2. במסגרת זו, המזמין יגדיר את כל הפעולות שהמפעיל יידרש לבצע במסגרת שירות סיוע זה, לרבות ביצוע פעולות שיווק לטובת קידום הפעילות בקהל יעד הרלוונטי לכל סוג מענק, דרישת מסמכים או הוכחות מהיזמים/עסקים לצורך בדיקת עמידה בתנאי הזכאות וכדומה.

8.3.3. בנוסף, בנהלי המזמין יוגדרו התנאים לקבלת המענקים ע"י היזמים/עסקים, לרבות מהות המענק, סכום המענק ותנאי זכאות ייחודיים לכל סוג מענק בנפרד.

8.4 עריכת כנסים מקצועיים

8.4.1. באחריות המפעיל לארגן ולערוך כנסים מקצועיים הנוגעים לפעילויותיהם של יזמים ושל עסקים קטנים ובינוניים. מטרת הכנסים היא:

8.4.1.1. להוות פלטפורמה למפגשים עסקיים בין יזמים/עסקים כשבמהלכם יתאפשר להם לפרסם מידע על פעילותם העסקית, זו במטרה להפגיש בין היזמים/העסקים וליצור שיתופי פעולה ביניהם, לרבות בין עסקים קטנים לעסקים גדולים.

8.4.1.2. לספק ליזמים ולעסקים תוכן מקצועי המיועד לסייע בעת פעילותם העסקית.

8.4.2. לפרסם ולהנגיש את מערך המעוף ואת הסוכנות בקרב היזמים והעסקים הנמצאים באזור הפעילות של המפעיל. אחריות המפעיל במסגרת סעיף זה הינה על כלל הפעולות הנדרשות מטעמו לשם עריכת הכנסים באופן איכותי, לרבות על ביצוע פעולות פרסום ושיווק הכנס, הצגת התכנים המקצועיים, התקשרות עם מרצים חיצוניים (במידה ונדרש), ארגון לוגיסטי (מקום, מחשוב, אמצעי הצגה של התכנים, כיבוד וכו'), רישום המשתתפים, גביית כספים, הכנת חומר כתוב למשתתפים וכו"ב.

8.4.3. יודגש כי בנוסף לכנסים המקצועיים יידרש המפעיל לבצע כנסי שיווק כמפורט בסעיף [5.4.25-4.2](#) לפרק זה.

8.4.4. כלל ההוראות הנוגעות לביצוע הכנסים יפורטו בנהלים, המזמין רשאי לשנות את ההוראות הנוגעות לביצוע הכנסים, כאמור בסעיף זה, סעיף [8.48.4](#), על כלל תת סעיפיו, במסגרת עדכון הנהלים.

8.5 פעילויות בהנחיית המזמין

8.5.1. **ביצוע פעילויות במסגרת מסלולי סיוע ייחודיים** - המזמין רשאי להרכיב תוכניות סיוע קבועות ומוגדרות אשר תכלולנה פעילויות ושירותים כפי שהם מפורטים בסעיף [88](#) לפרק זה ויהיו, בין השאר, מופנים לאוכלוסיות מסוימות בקרב מקבלי השירותים או עבור התמודדות עם חסם/קושי מסוים של עסקים קטנים ובינוניים.

8.5.2. **הגדרת שירותי סיוע נוספים** - המזמין רשאי להגדיר תוכניות סיוע נוספות במסגרת עדכוני נהלי העבודה, אשר יהוו חלק ממסגרת השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו, לרבות המפרט המקצועי).

8.6 פעילויות יזומות ופרויקטים

8.6.1. כחלק מאחריותו של המפעיל לפעול לקידום פיתוח מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באזור פעילותו, נדרש המפעיל לנהל פרויקטים וכן ליזום, לארגן ולהפעיל פעילויות יזומות, כהגדרתם להלן:

8.6.1.1. **פעילויות יזומות** – פעילויות המבוססות על שילוב בין כלי סיוע שונים, תוך התאמתן לצרכי ולמאפייני היזמים והעסקים שבאזור הפעילות.

8.6.1.2. **פרויקטים** - פרויקטים ייעודיים שהמזמין יגדיר במסגרת נהלי העבודה, בין שהינם חד פעמיים ובין שיפעלו בתקופה מוגדרת. במסגרת זו רשאי המזמין לערוך הליך תחרות פנימי בין המפעילים עבור ביצוע פרויקט, או להגדיר כי הפרויקט יופעל באשכולות ספציפיים. דוגמאות לפרויקטים קיימים: מרכזי עסקים, מאיץ עסקי.

8.6.2. אחריות המפעיל במסגרת סעיף זה הינה על כלל הפעולות הנדרשות מטעמו לשם עריכת הפרויקטים והפעילויות היזומות באופן איכותי, לרבות על ביצוע פעולות פרסום ושיווק, התקשרות עם יועצים חיצוניים במידה ונדרש, ארגון לוגיסטי, רישום המשתתפים, גביית כספים, וכיו"ב.

8.6.3. בנוסף במסגרת זו, המפעיל נדרש לפעול לשילוב גופים שונים (ציבוריים ושאינם ציבוריים כגון רשויות מקומיות ומוסדות אקדמיה) לשם הפעלת הפרויקט/הפעילות היזומה, אשר יסייעו בפן המקצועי ו/או המימוני. מימון חיצוני ככל שיהיה, עבור פרויקטים אלו, יהיה באישור הסוכנות ובאופן שייקבע על ידה. יודגש כי אין חובה לשלב גופים חיצוניים לביצוע פרויקטים/פעילויות אלו.

8.6.4. כלל ההוראות הנוגעות לביצוע פרויקטים ושירותי סיוע נוספים, לרבות לעניין אופן אישור הפרויקט, יוגדרו בנהלים. המזמין רשאי לשנות את ההוראות הנוגעות לביצוע הפרויקטים ושירותי הסיוע הנוספים, כאמור בסעיף זה, סעיף 8.6.6, על כלל תת סעיפיו, במסגרת עדכון הנהלים מעת לעת.

9. שירותים נוספים

9.1. הפנייה לקבלת שירותים מגופים שונים

במידה וזוהה כי נדרש להפנות את הפונה/מקבל השירותים לקבלת שירותים מגופים שאינם קשורים למפעיל או למשרד (ממשלתיים, פרטיים, עמותות וכו'), יופנה הפונה/מקבל השירותים לגופים אלו.

9.2. הנגשת מידע

9.2.1. באחריות המפעיל להנגיש מידע הנוגע לתחומי הסיוע ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים.

9.2.2. במסגרת זו מחויב המפעיל לפרסם מידע על כלל אמצעי וכלי הסיוע המוצעים מטעם הסוכנות, מטעם משרדי הממשלה האחרים ומטעם גופים שונים, מקומיים וארציים. בנוסף באחריות המפעיל לפרסם מידע אודות אירועים ופרויקטים מיוחדים הנוגעים לפעילויות סיוע למגזר העסקים הקטנים והבינוניים.

9.2.3. הפרסום כאמור, יבוצע בכלל סניפי המעוף שתחת אחריות המפעיל בין השאר באמצעות עלונים, במודעות על לוחות המודעות האלקטרוניים בסניפי המעוף (כאמור בסעיף 4.24.2 לפרק זה), באמצעות שליחת מיילים ליזמים ולעסקים אשר הסכימו לכך, באמצעות רשתות חברתיות ובאמצעות כלי פרסום ומדיה נוספים אשר לדעת המפעיל נדרשים לשם הנגשת המידע ליזמים ולעסקים.

9.2.4. המידע אשר יידרש לפרסום על ידי המפעיל יועבר ע"י המזמין ובנוסף נדרש המפעיל לפרסם מידע נוסף הנמצא ברשותו והנוגע לפעילויות הסיוע למגזר העסקים הקטנים והבינוניים, זאת בדגש על מידע הנוגע לגופים מקומיים ו/או מוסדות ללא כוונת רווח שאינם ברמה הממשלתית.

- 9.2.5. המזמין רשאי להנחות את המפעיל לפרסם מידע בשפות נוספות כגון: אנגלית, ערבית, רוסית, ואמהרית.
- 9.2.6. יצוין כי הנגשת מידע תבוצע גם באמצעות העברת מידע באופן ישיר לפונים ולמקבלי השירות מן המפעיל. במסגרת זו יידרש מכוח האדם המספק שירותי קבלת קהל ומענה טלפוני וכן מנהלי הליווי העסקי, אשר מקיימים שיחות ישירות עם קהל הפונים, לספק כל מידע רלוונטי כאמור בסעיף זה, סעיף [9.29.2](#).
- 9.2.7. כלל ההוראות הנוגעות להנגשת המידע, לרבות בנוגע לאמצעי הפרסום, המידע המפורסם וכיו"ב יפורטו בנהלים. המזמין רשאי לשנות את ההוראות הנוגעות להנגשת המידע, כאמור בסעיף זה, סעיף [9.29.2](#), על כלל תת סעיפיו, במסגרת עדכון הנהלים מעת לעת.
- 9.3. **ניהול ועדות אשראי עבור קרנות סיוע כספיות**
- 9.3.1. כחלק מפעילות הסוכנות, הסוכנות מפעילה באופן ישיר או עקיף, קרנות אשר מספקות סיוע כספי ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים.
- 9.3.2. המזמין יקבע את הרכב חברי ועדת האשראי של הקרן ואת אופן ניהולה.
- 9.3.3. המפעיל יידרש לבצע עבודות תיאום, ניהול ישיבות, ארגון ואדמיניסטרציה בכל הקשור לדיוני הועדות והחלטותיהן, הכל בהתאם להנחיות המזמין.
- 9.4. **כתיבה ועריכת מאמרים ודו"חות**
- 9.4.1. במסגרת הפעילות השוטפת יידרש המפעיל לכתוב, להכין ולערוך חומר מקצועי, לרבות מאמרים, מצגות ותקצירים, המיועד לפרסום ברבים ו/או למחקר פנימי בסוכנות ו/או לצורך העברה למי מנותני השירותים של הסוכנות.
- 9.4.2. המזמין רשאי לדרוש כי החומר המקצועי כאמור, יועבר בפורמט מסוים ו/או במדיה מסוימת, לרבות באופן מודפס ו/או אלקטרוני (CD/קבצים וכיו"ב).
- 9.4.3. המזמין רשאי להגדיר את כוח האדם שיידרש לבצע את הכנת החומר המקצועי, כאמור.
- 9.5. **ביצוע פעולות אד-הוק** – המזמין רשאי לדרוש מן המפעיל לבצע פעילויות שונות שאינן מפורטות בפרק זה, אך שהינן במאפייני השירותים המפורטים בו. המזמין רשאי לדרוש מן המפעיל לבצע פעולות ייחודיות הנגזרות מעצם היותו סניף מעוף. הפעולות הנכללות מטעם סעיף זה, יהיו בין השאר: גיוס עסקים ויזמים לכנסים ארציים, מתן מענה בשעת חירום, סיוע בארגון והפקת אירועים תקופתיים כגון שבוע עסקים קטנים וכדומה.

10. מעקב אחר מצב יזם/עסק

- 10.1. מעקב אחר מצב פונים/מקבלי שירותים יבוצע בשלושה אופנים:
- 10.1.1. מעקב אחר הפונים לסניפי המעוף אשר לא הופנו לקבלת שירותי סיוע.

- 10.1.2. מעקב אחר מקבלי שירותים אשר לא ביצעו מיפוי עסקי.
- 10.1.3. מעקב אחר מקבלי שירותים אשר ביצעו מיפוי עסקי.
- 10.2. **מעקב אחר פונים אשר בעת פנייתם הראשונית לסניף המעוף הוחלט כי אינם מתאימים לקבלת שירותים אך יש מקום ליצירת קשר עימם במועד עתידי, כאמור בסעיף 6.46-4 לעיל, יבוצע כלהלן:**
- 10.2.1. מטרת ביצוע מעקב זה בין השאר, היא לאפשר למפעיל לשמור על קשר ומעקב עם פונים אלו במידה וראה כי קיים פוטנציאל למתן שירותי סיוע מטעמו במועד מאוחר יותר.
- 10.2.2. עובד מטעם המפעיל ירכז את כלל המידע הנוגע למעקב מטעמו אחר הפונים.
- 10.2.3. ביצוע המעקב, לרבות התדירות ואופן הפניה יבוצע לפי שיקול דעתו של המפעיל, אלא אם ינחה המזמין אחרת במסגרת עדכון הנהלים.
- 10.3. **מעקב אחר היזמים/העסקים אשר מקבלים סיוע מבלי שביצעו מיפוי עסקי, כאמור בסעיף 2.3.12-3.1 לפרק ג' לעיל, יבוצע כלהלן:**
- 10.3.1. עובד מטעם המפעיל יהיה אחראי על ביצוע מעקב אחר פונים אלו וכן עליו לספק מענה בעת פניות יזומות מצד מקבל השירותים בעת קבלת הסיוע או לאחרי.
- 10.3.2. במהלך קבלת השירות ובסיומו יבוצע המעקב בהתאם למפורט בנוהל השירות הספציפי שניתן על ידי המזמין.
- 10.4. **מעקב אחר יזמים אשר קיבלו שירותי סיוע בכפוף לביצוע מיפוי עסקי, כאמור בסעיף 2.3.22-3.2 לפרק ג' לעיל, יבוצע כלהלן:**
- 10.4.1. יבוצע מעקב אחד בלבד בתום כל חבילת סיוע ולא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מתום החבילה. מטרת המעקב הינה לבדוק את מידת שביעות רצונו של מקבל השירותים מהשירותים שהוא קיבל.
- 10.4.2. המעקב יבוצע ע"י הגורם מטעם המפעיל שביצע את המיפוי העסקי לזים, כאמור בסעיף 7.17-4 לעיל, כך שבפועל גורם אחד ילווה את מקבל השירותים לכל אורך תהליך הסיוע – החל משלב המיפוי העסקי ועד לתום קבלת שירותי הסיוע.
- 10.5. **מעקב אחר עסקים אשר נעוץ להם מיפוי עסקי טרם קבלת השירותים, כאמור בסעיפים 2.3.22-3.2 לפרק ג' לעיל, יבוצע כלהלן:**
- 10.5.1. מעקב זה הינו מעקב מתמשך ותקופתי ויבוצע ע"י מנהל הליווי העסקי שביצע את המיפוי העסקי למקבל השירותים, כך שבפועל מנהל ליווי עסקי אחד ילווה את מקבל השירותים לכל אורך תהליך הסיוע - החל משלב המיפוי העסקי ועד לתום קבלת שירותי הסיוע.
- 10.5.2. במידה ומנהל המרכז ביצע את המיפוי העסקי עליו לבצע את המעקב וללוות את מקבל השירותים לאורך כל תקופת הטיפול, אלא אם אושר אחרת בכתב ע"י המזמין.

- 10.5.3. במסגרת תהליך הליווי בתקופת מתן השירותים, נדרש מנהל הליווי העסקי לספק מענה לפניות יזומות מצד מקבל השירותים, בין השאר גם ע"י תאום הפעילות אל מול ספקי השירות החיצוניים ומעקב אחר שביעות רצונו של מקבל השירותים מעבודתו של הספק החיצוני. בפועל מנהל הליווי העסקי יהווה את הכתובת העיקרית למקבל השירותים בעת תהליך הסיוע.
- 10.5.4. במסגרת ביצוע המעקב לעסקים בעת מתן שירותי הסיוע, יידרש מנהל הליווי העסקי לבצע **שני מעקבים במהלך כל חבילת סיוע** כמפורט להלן ובהתאם להתקדמותה:
- 10.5.4.1. **מעקב ראשון** - המעקב יבוצע במהלך השליש הראשון של כל חבילת הסיוע ומטרתו אישור תכנית העבודה כפי שהוגדרה ע"י היועץ. המעקב יבוצע בתיאום עם היועץ שסיפק את הייעוץ למקבל השירותים.
- 10.5.4.2. **מעקב שני** - המעקב יבוצע בתום כל חבילת סיוע ולא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מתום החבילה. מטרת המעקב הינה לבדוק את מידת שביעות רצונו של מקבל השירותים מהשירותים שהוא קיבל.
- 10.6. בתום מתן שירותי הסיוע ולא יאוחר מ-14 ימים מתום מתן השירותים, הגורם שביצע את המיפוי העסקי יצור קשר עם מקבל השירותים ויבצע סיכום תהליך הטיפול ויכלול בין השאר:
- 10.6.1. מידת השגת מטרות - בחינת מידת השגת מטרות הסיוע כפי שהוגדרו בתוכנית העבודה של היועץ.
- 10.6.2. מידת שביעות רצונו של מקבל השירותים מן השירותים שקיבל.
- 10.6.3. בחינת מתן שירותי סיוע נוספים.
- 10.6.4. כל מידע נוסף שיגדיר המזמין במסגרת הנהלים.
- 10.7. יודגש כי מדובר בדרישות מינימום וכי המזמין צופה שפעולות המעקב והליווי מצד מבצע המיפוי העסקי יידרשו פגישות/שיחות נוספות מעבר למינימום הנדרש, הכל בהתאם לצרכי מקבל השירותים וכמפורט בנהלים השונים.
- 10.8. **יודגש כי בנוסף לאמור לעיל בסעיפים 10.410.4, 10.510.5 ו- 10.610.6, המזמין יגדיר הנחיות לביצוע המעקב, הייחודיות לכל נוהל. למען הסר ספק, במסגרת זו רשאי המזמין להגדיר כי מנהל הליווי העסקי יערוך ביקור בעסק לשם בחינת מצבו ו/או לבצע שיחות/מפגשים בתדירות גבוהה יותר ו/או לבצע את הליך סיכום הטיפול ואת המעקב בתום קבלת השירותים באופן שונה מן האמור.**
- 10.9. יצירת קשר עם מקבל השירותים כאמור בסעיף זה, סעיף 1040 על כלל תת סעיפיו, תהא באמצעות שיחת טלפון או באמצעות פגישה אישית בלבד, הכל כאמור בנהלים.
- 10.10. כלל ההוראות הנוגעות לביצוע פעולות המעקב והבקרה יוגדרו בנהלים של המזמין, לרבות בכל הנוגע לעדכון המידע במערכות המחשוב. במסגרת עדכון נהלי העבודה, המזמין רשאי לשנות את ההוראות הנוגעות לביצוע פעולות המעקב והבקרה

המפורטים בסעיף זה, סעיף 1040, על כלל תת סעיפיו, לרבות בנוגע לשינוי לוחות הזמנים ותדירות המעקב, עדכון הפרטים במערכת המחשוב וכיו"ב.

11. מדידת הצלחה

- 11.1. במסגרת ביצוע המעקב, אחראי המפעיל ובהנחיית המזמין על בדיקת מצבם של היזמים והעסקים לאחר סיום תהליך הטיפול.
- 11.2. במסגרת זו, נדרש המפעיל לקבל נתונים על מצבם הפיננסי והתפעולי של היזמים והעסקים ולבחון האם מצבם השתפר או הורע ביחס למצבם במועד תחילת תהליך הטיפול, כפי שהוצג בטופס האבחון.
- 11.3. המפעיל יגיש אחת לשנה דו"ח הבוחן את מידת הצלחת הסיוע כנדרש בסעיף 4.74.7 לפרק ו'.

12. מיפוי ואיתור גופים לטובת שיתופי פעולה בתחום

- 12.1. במסגרת תחומי אחריותו של המפעיל, הוא נדרש בין השאר, לפעול לפיתוח היזמות ומגזר העסקים הקטנים והבינוניים באזור פעילותו ולקידום הפתרונות הקיימים לכשלי שוק. כחלק מכך, על המפעיל לאתר ולמפות גופים שעומדים על יכול לקיים שיתופי פעולה אשר יניבו פעילות משותפת לקידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באזור פעילותו, לרבות באמצעות כלי הסיוע של המעוף.
- 12.2. במסגרת זו, על המפעיל לערוך פגישות עם גופים רלוונטיים הפועלים באזור, לבנות הצעות ערך ייעודיות עבור כל גורם לשיתוף פעולה רוחבי עם המעוף, לגבש הסכמות לאופן שיתוף הפעולה ומחויבות הצדדים ולהטמיע את שיתופי הפעולה מול האשכולות השונים במעוף לפי ההקשרים המקומיים.
- 12.3. במהלך הפגישות נדרשים נציגי המפעיל להסביר על פעילות מערך המעוף והסוכנות, על הכוונה לבצע פעילות משותפת לקידום מעמד מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באזור פעילותו וכן עליהם לבחון נקודות ההשקה ואפשרויות לשיתוף פעולה עתידיים בין הגופים לבין המפעיל.
- 12.4. להלן דוגמאות לגופים רלוונטיים לקיום שיתופי פעולה: ארגונים ציבוריים, עמותות, נציגי הרשות המקומית וכיו"ב.
- 12.5. מובהר, כי המזמין ישתדל לסייע ברתימת הגופים הללו לשיתוף פעולה עם המפעיל, אך אין בניסיונות אלו משום התחייבות מצד המזמין לפעולה מסוימת ולתוצאותיה.
- 12.6. המפעיל יעביר לידי המזמין דו"ח מיפוי בו ריכוז שמות הגופים עימם נפגש המפעיל, שמות הגופים הפעילים באזור פעילותו, התייחסות לאפשרויות לבצע שיתופי פעולה עם כל אחד מן הגופים ולתחומים בהם ניתן לבצע את שיתופי הפעולה, הכל בהתאם להנחיות המזמין ולהוראות הדיווח.

13. ניהול מאגר ספקי שירותים חיצוניים

- 13.1. ברשות הסוכנות קיים מאגר ספקים חיצוניים המנוהל בידי המפעילים הקיימים. במאגר הקיים ישנם כ- 1,200 יועצים אשר מחולקים לפי סוגי התמחויות.
- 13.2. להלן נתוני היועצים הקיימים כיום במאגר :

התמחות/אזור	צפון	מרכז	ירושלים ומישור החוף	דרום	סה"כ
איכות הסביבה	2	1	6	5	14
הקמת עסק	165	263	256	257	941
חדשנות ופיתוח עסקי	51	112	115	162	440
חקלאות	0	0	1	1	2
ייעוץ פנסיוני	2	0	3	1	6
ייעוץ ארגוני	23	55	36	94	208
ליווי למימון	11	8	12	12	43
מערכות מידע ומחשוב	35	44	35	45	159
ניהול השירות	0	17	11	13	41
ניהול כלכלי- פיננסי	118	136	146	184	584
ניהול משאבי אנוש	2	3	1	0	6
ניהול עסק	177	208	198	249	832
סחר בינלאומי	14	18	20	13	65
עיצוב תעשייתי	8	7	7	10	32
שיווק ומכירות	171	289	288	290	1038
תפעול ולוגיסטיקה	29	41	49	82	201
תקינה	23	19	20	40	102
סה"כ	831	1221	1204	1458	4714

- 13.3. כאמור בסעיף 8.18-4 לפרק זה, שירותי הסיוע יבוצעו ע"י יועצים ומרצים החיצוניים למפעיל. ספקי השירות אשר יורשו לבצע את השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), כאמור, ייכללו במאגר זה, אשר יהיה מאגר כלל ארצי ויהיה פתוח לשימוש כלל המפעילים (להלן: "המאגר").
- 13.4. כלל שירותי הייעוץ וההדרכות שיבוצעו במסגרת השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) זה יבוצעו רק ע"י יועצים ומרצים אשר נכללים במאגר, אלא אם אישר המזמין בכתב אחרת.
- 13.5. המזמין יגדיר תנאי סף לכל ספק שירותים (יועצים, מרצים וכיו"ב) לפי סוגם וסוגי התמחות, על פיהם יהיה רשאי המפעיל להוסיף ספקים למאגר.
- 13.6. יודגש כי מעצם היות המאגר מאגר ארצי, כל ספק רשאי לספק שירותים בכל אשכול ועבור מספר מפעילים, ללא כל בלעדיות. במסגרת סעיף זה המפעיל יהיה אחראי בין היתר על הפעולות הבאות:
- 13.6.1. הוספת ספקים חדשים למאגר – הכל בהתאם לעמידתם בתנאי הסף ובכפוף לביצוע ראיון ע"י גורם המפעיל וכמפורט בנהלים.
- 13.6.2. גריעת ספקים מהמאגר – כמפורט בנהלים.
- 13.6.3. שמירה על הכשירות המקצועית של הספקים שבאחריותו ושהינם פעילים במאגר, לפחות אחת לחצי שנה או על פי דרישות המזמין.

13.6.4. שימוש בנתוני הספקים הקיימים במאגר לטובת ביצוע שירותי הסיוע בהם הם נדרשים ועדכון כלל הפרטים הנדרשים הכל כאמור בנהלים.

13.6.5. הזנת משובים שניתנו על עבודת ספקי השירות למערכת המחשוב בין שע"י עובדי המפעיל ובין שע"י היוזמים/עסקים.

13.6.6. הוראות נוספות, הכל כפי שיגדיר המזמין בנהלים.

13.6.7. **עדכון נתוני הספקים (יועצים ומרצים) במאגר ושמירה על מספר מינימאלי**

שלהם - לאורך כל תקופת ההתקשרות נדרש המפעיל לשמור את המאגר מעודכן, כך שישמר מספר מינימאלי של ספקים חיצוניים לפי סוגי התמחויות באשכול שלו, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

13.6.7.1. מדי רבעון יעביר המפעיל למזמין דו"ח המפרט את מספר הספקים לפי סוגם והתמחותם, על פיו יבחן המזמין האם לפתוח את המאגר לקליטת ספקים נוספים.

13.6.7.2. להלן המספר המינימאלי של **התמחויות יועצים**, לפי סוג התמחות, אותו מחויב המפעיל לשמור במאגר, לגבי האשכול שלו, לאורך כל תקופת ההתקשרות:

התמחות ראשית	תתי התמחות	צפון	מרכז	ירושלים ומישור החוף	דרום	סה"כ התמחויות
יעוץ ופיתוח ארגוני	כללי - יעוץ ארגוני	15	15	15	15	60
ניהול עסק	ייעוץ אסטרטגי, ניהול עסק - כללי	40	40	40	40	160
סטארט אפ	כללי	10	10	10	10	40
ליווי למימון	כללי - ליווי למימון	15	15	15	15	60
	ליווי למימון - ייעוץ	20	20	20	20	80
ליווי למימון – סה"כ		35	35	35	35	140
ניהול כלכלי - פיננסי	הבראת עסק, ייעול עסק, כללי	80	80	80	80	320
יעוץ פנסיוני	כללי	2	2	2	2	8
מערכות מידע ומחשוב	כללי - הטמעת מערכות מידע	10	10	10	10	40
סחר בינלאומי	יבוא	8	8	8	8	32
	יצוא	8	8	8	8	32
סחר בינלאומי – סה"כ		16	16	16	16	64
שיווק	כללי	50	50	50	50	200
	שיווק דיגיטלי	20	20	20	20	80
שיווק - סה"כ		70	70	70	70	280
מכירות	כללי	40	40	40	40	160
הגשה למכרז	כללי	15	15	15	15	60
תפעול ולוגיסטיקה	ניהול רצפת יצור, ניהול לוגיסטי ורכש	25	25	25	25	100
עיצוב	כללי, עיצוב מוצר, אריזה, עיצוב סביבת ייצור, סביבת משתמש	10	10	10	10	40
חדשנות ופיתוח עסקי	כללי	20	20	20	20	80
תקינה	תו תקן (ISO), תנאי ייצור נאותים (GMP), תקני איכות הסביבה, תקינה - כללי	15	15	15	15	60

התמחות ראשית	תתי התמחות	צפון	מרכז	ירושלים ומישור החוף	דרום	סה"כ התמחויות
רישוי עסקים	כללי	15	15	15	15	60
זכיינות	כללי	2	2	2	2	8
הקמת עסק	כללי	70	70	70	70	280
פיתוח כלכלה מקומית	יעוץ אסטרטגי לרשויות, יעוץ למרחב מקומי	10	10	10	10	40

13.6.7.3. מודגש, כי כל יועץ יכול להיכלל בעד 3 תתי התמחויות, ולכן

המזמין מעריך שהמאגר יכלול כ- 700 יועצים.

13.6.7.4. כמויות מינימאליות של מרצים בכל אשכול, יוגדרו ע"י המזמין

בהתאם לתוכנית העבודה שתאושר מראש עי המזמין.

13.6.8. יודגש בזאת כי המפעיל יחויב לשמור על המספרים המינימאליים כאמור

בטבלה לעיל, לאורך כל תקופת ההתקשרות באשכול שבאחריותו.

13.6.9. במסגרת עדכון הנהלים, רשאי המזמין להגדיר הוראות והנחיות נוספות

לעניין המאגר, לרבות בכל הנוגע לשינוי מספר היועצים המינימאלי הנדרש

לפי כל סוג התמחות בנפרד, הוספה או גריעה של סוגי התמחויות, הגדרת מס' מרבי של יועצים וכיו"ב.

כמו כן רשאי המזמין להגדיר כי מספרי מינימום יידרשו גם למרצים ולספקים נוספים, הכל כאמור בנהלים.

13.6.10. לוחות הזמנים לעדכון המאגר ע"י המפעיל וכל ההנחיות בנושא יפורסמו

בנהלים על ידי המזמין.

13.7. שימוש במאגר

13.7.1. במסגרת הנהלים יגדיר המזמין את אופן השימוש במאגר ע"י המפעיל, לרבות

בכל הנוגע לסך שעות העבודה המקסימאליות שכל יועץ/מרצה יורשה לספק

במסגרת מתן שירותי הסיוע, אופן הפניית מקבלי השירות ליועצים וכיו"ב.

13.7.2. המפעיל יידרש לעדכן במערכת המחשוב בנוגע להתרשמותו מספק השירות

החיצוני, לרבות המלצות וביקורות, כאמור בסעיף 1546 להלן, ולעדכן

משובים שניתנו ע"י מקבלי השירותים על עבודת הספקים.

13.7.3. המפעיל לא יהיה רשאי להשתמש ביועצים/במרצים אשר כלולים במאגר

לטובת כל פעילות זולת מתן שירותי הסיוע, אלא אם קיבל לכך אישור מראש

ובכתב מן המזמין.

13.7.4. בקרה- המזמין או מי מטעמו, יבצעו בקרה על אופן השימוש במאגר ע"י

המפעיל, לרבות בכל הנוגע לאישור יועצים למאגר וגריעתם.

13.8. סמכויות המזמין

13.8.1. לאורך כל תקופת ההתקשרות והארכותיה ולאחריה, יהיה המאגר בבעלות

הסוכנות וינהל באמצעות מערכת המחשוב.

- 13.8.2. למזמין נשמרת הזכות שלא לאשר ספק שירותים חיצוני שהוסף למאגר ע"י המפעיל או למנוע גריעת ספק שירות חיצוני .
- 13.8.3. למזמין נשמרת הזכות לאשר ספק שירותים חיצוני שלא הוסף למאגר ע"י המפעיל או לגרוע אותו מן המאגר, ללא כל נימוק ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 13.8.4. למזמין נשמרת הזכות להגדיר כי המאגר יכלול ספקי שירות נוספים, בנוסף למרצים וליועצים, והמפעיל מצדו מחויב לפעול בהתאם להנחיות המזמין בעניין זה.
- 13.8.5. כלל ההוראות בנוגע לניהול המאגר, לרבות בנוגע לדרישות הסף מן היועצים והמרצים, סמכויות המפעיל, אופן עדכון המאגר, הגבלות וכיו"ב, יפורטו בנהלים על ידי המזמין.
- 13.8.6. למען הסר ספק, המזמין מצדו רשאי בכל שלב לשנות את אופן השימוש במאגר ואת אופן ניהולו, לרבות בכל הנוגע לשינוי ההגדרות לאישור והוספת יועצים/מרצים ולגבי אופן גריעתם.

14. בקרה, ליווי ותאום פעילויות עם ספקי השירותים החיצוניים

- 14.1. המפעיל נדרש לבצע פעולות בקרה, ליווי ותאום בעת עבודתו עם ספקי השירותים החיצוניים עימם התקשר לשם מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לרבות עם יועצים ומרצים, כפי שהינם מוגדרים בסעיף 44 לפרק ה'.
- 14.2. **ליווי ספקי השירותים החיצוניים**
- 14.2.1. המפעיל אחראי על מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) באופן איכותי ולשביעות רצון המזמין, לשם כך נדרש המפעיל לפעול לשמירת כשירות ספקי השירותים החיצוניים מטעמו, לספק להם ליווי מקצועי שוטף וכן לסייע להם בעת התמודדות עם בעיות מקצועיות המתעוררות במהלך מתן השירותים.
- 14.2.2. המפעיל יבצע הדרכות לשם שמירת הכשירות המקצועית של ספקי השירותים החיצוניים מטעמו (במסגרת יום עיון, סדנא וכדומה), כנדרש בסעיף 4.24.2 לפרק ה'.
- 14.2.3. פעולות הנוגעות לליווי המקצועי של ספקי השירותים החיצוניים ולמתן מענה לבעיות מקצועיות המתעוררות במהלך מתן השירותים יבוצעו ע"י מנהל הליווי העסקי או מנהל המרכז/השלוחה.
- 14.3. **תאום בין ספקי השירותים החיצוניים**
- 14.3.1. המפעיל נדרש לתאם בין ספקי השירותים החיצוניים השונים במסגרת מתן השירותים, לרבות במתן שירותים בהם נדרשת מעורבות מצד מספר ספקי שירותים חיצוניים, לדוגמא בעת ביצוע פרויקטים ופעילויות יזומות.

14.3.2. במסגרת עדכון הנהלים מעת לעת, רשאי המזמין להגדיר הוראות נוספות בכל הנוגע לשמירת כשירות ספקי השירותים החיצוניים פעולות הבקרה עליהם.

15. בקרה על ספקי השירותים החיצוניים

15.1. המפעיל נדרש לבצע מעקב ובקרה על ספקי השירותים הפועלים מטעמו. במסגרת זו נדרש כוח האדם של המפעיל, לשמור על קשר שוטף עם ספקי השירות החיצוניים, לקבל עדכונים מהם אודות תהליך מתן השירות ומצב מקבל השירותים ולוודא כי השירותים ניתנים בהתאם לנדרש בנהלי העבודה, באיכות הנדרשת ולשביעות רצון מקבלי השירותים.

15.2. המפעיל נדרש לבחון את פעילות ספקי השירותים החיצוניים מטעמו בין השאר באמצעות איסוף וניתוח משובים כתובים ממקבלי השירות, ביצוע שיחות משוב עם מקבלי השירותים ובחינת התוצרים של ספק השירותים.

15.3. **בקרה על עמידה בנהלים** - במידה ולדעת המפעיל השירותים המסופקים ע"י היועצים החיצוניים אינם ניתנים באיכות הנאותה או כי השירותים הניתנים אינם במהות המתבקשת בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) ולא בהתאם לנהלים, בסמכות המפעיל להפסיק את אספקת השירותים מטעם אותו ספק. במקרה שכזה על המפעיל לדווח זאת למזמין, הכל כאמור בנהלים.

15.4. המזמין רשאי להנחות את המפעיל או מי מטעמו על ביצוע בקרה באופן נקודתי (אד-הוק) על מי מספקי השירותים החיצוניים הפועלים מטעם המפעיל.

16. תיעוד תהליך הטיפול במערכות המחשוב

16.1. כאמור בסעיף [4.34.3](#) לפרק ב' יעמיד המזמין למפעיל את מערכת המחשוב, אשר תיעוד לניהול תהליכי העבודה, לדיווח ולשמירת מידע בהתאם להנחיות הסוכנות.

16.2. **שימוש במערכת המחשוב**: המפעיל יידרש לעדכן במערכת הסמב"ה מידע ונתונים אודות מקבלי השירותים, הכל כפי שיוגדר בנהלים, לרבות הנתונים הבאים:

16.2.1. טופסי מיפוי עסקי מלאים, לרבות: פרטים אודות מקבל השירותים, תכנית הסיוע שהוקצתה למקבל השירותים, וכיו"ב.

16.2.2. נתוני ספקים, לרבות: נתונים הנוגעים למאגר הספקים ותהליך קליטה ואישור ספק, הכשרות, הזמנות עבודה, דרישות תשלום, תוצרים וכיו"ב.

16.2.3. נתוני הדרכות: ניהול מופעי הדרכות, נרשמים, מרצים, משובים וכיו"ב.

16.2.4. נתוני תוכניות עבודה: עדכון ביצוע בפועל של תוכניות עבודה וכיו"ב.

16.2.5. טופסי מעקב: מידע אודות הליך הטיפול במקבל השירותים, מידע הנוגע למצבו ולאחר סיום קבלת השירות וכיו"ב.

16.2.6. טופסי סיכום טיפול, לרבות נתונים אודות מצב מקבל השירותים, אופן מימוש תכנית הסיוע וכיו"ב.

17. הוראות כלליות ואבטחת מידע

- 17.1. המפעיל מחויב לפעול באחריות על פי תקנות הגנת הפרטיות התשע"ז – 2017 לביצוע פעולות מסוימות, הפעלה ורכש של אמצעים מתאימים, הקצאת משאבים ומתן הנחיות לגורמים החיצוניים לצורך הגנת המידע.
- 17.2. המפעיל נדרש להטמיע נהלים להתנהלות העובדים והעבודה השוטפת ביחס למידע הפרטי והגישה אליו.
- 17.3. המפעיל נדרש לריענון והכשרה של כל העובדים בעלי גישה למידע פרטי בדבר החובות המוטלות עליהם להגנה על המידע ולמניעת שימוש בלתי מורשה בו.
- 17.4. קבצי נתונים וכל מידע אלקטרוני הקשור בביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), המאוכסנים במדיה אלקטרונית מכל סוג שהוא, לרבות במחשבים, במדיה מגנטית, דיסקים, זיכרונות ניידים וכיוצ"ב, יהיו מוגנים באמצעות סיסמאות.
- 17.5. אין למסור סיסמאות גישה למערכת לגורם שלא הורשה לכך מטעם הסוכנות.
- 17.6. כל מדיה מגנטית נתיקה כמו דיסק און-קי חייבת לעבור הלבנה לפני שמחברים אותה למחשבי הרשת של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, יש לבדוק אותה שאין בה וירוסים וכדומה ורק אחר כך ניתן לחברה לרשת.
- 17.7. עמדות המחשב של עובדי המפעיל ינעלו כאשר הן לא יהיו מאוישות.
- 17.8. במידה וייעשה שימוש ברשומות שלא באופן ממוחשב, חובה על המפעיל ומי מעובדיו, לשמרם במקום נעול, אשר הגישה אליהם תהא רק לצוות המפעיל.
- 17.9. **הנחיות להגדרת סיסמאות** – המפעיל נדרש לנהל מדיניות סיסמאות לתחנות העבודה ולכלול את ההגדרות הבאות:
- 17.9.1. מורכבות סיסמא: סיסמאות הנתונים יורכבו מ-8 תווים לכל הפחות, יכילו לכל הפחות מספר אחד, אות גדולה אחת ואות קטנה אחת.
- 17.9.2. היסטורית סיסמא: לא יתאפשר להגדיר סיסמא שנעשה בה שימוש בעבר.
- 17.9.3. החלפת סיסמא: כלל הסיסמאות יחויבו בשינוי אחת לחצי שנה.
- 17.10. המזמין יפרסם בנהלים את כלל ההוראות הנוגעות לניהול ותיעוד המידע במערכת לרבות בכל הנוגע לאופן תיעוד המידע, אחריות הגורם המעדכן, נהלי אבטחת מידע וכיו"ב. במסגרת עדכון הנהלים רשאי המזמין לעדכן את ההנחיות הנוגעות לאבטחת המידע כאמור לעיל.

18. אתר אינטרנט

- 18.1. המפעיל נדרש להזין ולתחזק תכנים אודות פעילותו באתר האינטרנט של הסוכנות (להלן: "האתר"/"אתר האינטרנט"), לרבות: מידע על פעילויות ושירותי סיוע, כנסים ואירועים, פעילויות הדרכה שונות, מיקום ושעות פעילות הסניפים, אנשי קשר בסניף וכיו"ב, כל זאת בהתאם להוראות המפורטות בנהלים.

19. מניעות ואיסורים

19.1. חל איסור על המפעיל להקים דף פייסבוק (Facebook) הקשור בכל צורה שהיא, בעקיפין או במישרין, לביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם (לרבות למתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם על כל נספחיו), אלא במידה ונתקבל לכך אישור מראש ובכתב מן המזמין. המזמין מצדו רשאי להגדיר איסורים נוספים על פעילות המפעיל באינטרנט.

פרק ה' – כוח אדם

1. כללי

- 1.1. לצורך ביצוע התחייבויות המפעיל על פי ההסכם, לרבות הפעלת סניפי המעוף לאורך כל תקופת ההתקשרות, על המפעיל להעסיק לפחות את כלל כוח אדם הנדרש להלן בפרק זה.
- 1.2. כוח האדם אשר יועסק ע"י המפעיל לטובת מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) יענה על כלל הדרישות והתנאים המפורטים בפרק זה ויאושר על ידי המזמין מראש ובכתב.
- 1.3. יש להדגיש כי האמור בפרק זה, מגדיר את כמות כוח האדם המינימאלית הנדרשת מן המפעיל. המפעיל מצדו יכול להעסיק ו/או להתקשר עם עובדים נוספים בהתאם לצרכיו, אך אינו יכול לגרוע מן הדרישות האמורות בסעיף 66 לפרק זה, בעניין כמות כ"א המינימאלית.
- 1.4. **בסעיפים להלן בפרק זה בלבד, יוגדר פרויקט כמפורט להלן:**
משימה או פעילות העונים במצטבר על ארבעת התנאים הבאים:
- 1.4.1. במסגרת המשימה/הפעילות מסופקים שירותים מקצועיים לציבור כלשהו.
- 1.4.2. היקף הפעילות לא יפחת מהסכום המפורט בכל אחד מן הסעיפים הרלוונטיים (היקף הפרויקט = תמורה שהתקבלה בגין ביצוע הפרויקט/הפעילות).
- 1.4.3. תכולת/אופן ביצוע המשימה/הפעילות מוגדרים באמצעות שניים או יותר מהמאפיינים הבאים: יעדים, תוכנית עבודה/מפרט שירותים/נהלים/תהליך, לוחות זמנים/אבני דרך כולל נקודת התחלה וסיום ברורות ותקציב.
- 1.4.4. המשימה/הפעילות עונה על המפורט בתתי הסעיפים הרלוונטיים לכל אחד מהפונקציות להלן.

2. כוח אדם פנימי

2.1 מנהל המפעיל

מנהל המפעיל ימונה כמנכ"ל המפעיל.

2.1.1 דרישות התפקיד:

מנהל המפעיל אחראי ליישום ולתפעול כלל השירותים הנדרשים מן המפעיל בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לרבות בפן המקצועי, המנהלי והתפעולי. פעולות מנהל המפעיל יחייבו את המפעיל לכל דבר ועניין.
במסגרת אחריותו יידרש מנהל המפעיל לבצע, בין השאר, את התפקידים הבאים:

- 2.1.1.1. ניהול ההקמה, הארגון והניהול של כלל סניפי המעוף שבאזור אחריותו.
- 2.1.1.2. ניהול כלל מערך המפעיל הכולל את סניפי המעוף שבאזור הפעילות של המפעיל, לרבות ניהול תקציבם.
- 2.1.1.3. ניהול הקשר עם נציגי המזמין - מנהל המפעיל יהיה נציג המפעיל ואיש הקשר שלו אל מול המזמין. בכלל זה יהיה אחראי המנהל להשתתף בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין או מי מטעמו ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.
- 2.1.1.4. ניהול פגישות העבודה אל מול גופי ממשלה שונים, במידה ויידרש לכך ע"י המזמין, בכל הקשור לפעילויות סיוע ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים.
- 2.1.1.5. יישום המתודולוגיה שהוצגה על-ידי המפעיל במסגרת הצעתו למכרז.
- 2.1.1.6. בניית תוכנית ההקמה והעבודה השנתית, אישורה מול המשרד ומול ועדות ההיגוי ומעקב אחר יישומה.
- 2.1.1.7. אחריות לניהול השוטף של התוכנית, לרבות ניהול התקציבים בהתאם למגבלת התקציב, שיווק ועוד.
- 2.1.1.8. ייצוג המפעיל ו/או המזמין באירועים רלוונטיים ובהתאם לדרישות המזמין.

2.1.1.9-2-1-1-8. מנהל מפעיל אינו רשאי לעסוק בכל עיסוק אחר מלבד תפקידו כמנהל המפעיל.

2.1.2. דרישות מינימאליות:

מנהל המפעיל יעמוד בכל תנאי הסף של מנהל המפעיל המפורטים בסעיף 8.2.1 במכרז (תנאי סף למנהל המפעיל). מובהר, כי במהלך תקופת ההתקשרות, בכל מקום בו כתוב בסעיף 8.2.1 במכרז כאמור "מועד הגשת הצעות" הכוונה היא ל"מועד הגשת המועמדות לתפקיד מנהל המפעיל במסגרת פרויקט זה".

2.2. סמנכ"ל כספים ובקרה

2.2.1. דרישות התפקיד:

סמנכ"ל הכספים אחראי על ניהול כלל מערך הכספים והתשלומים של המפעיל וכן על כל תחום ההתקשרויות עם הספקים החיצוניים. במסגרת אחריותו יידרש סמנכ"ל הכספים, בין השאר, לבצע את התפקידים הבאים:

- 2.2.1.1. **ניהול ובקרת מערך הכספים** - לרבות ניהול ובקרת הגבייה מן היזמים והעסקים, ניהול ובקרת מערך התשלום לספקי השירות החיצוניים, ניהול דרישות התשלום אל מול הסוכנות וכיו"ב.
- 2.2.1.2. ניהול הקשר וההתקשרויות אל מול ספקי השירות החיצוניים.

2.2.1.3. אחריות על בקרת המידע והזנת הנתונים הנדרשים במערכת המחשוב בכל הקשור לדרישות התשלום, כמפורט בסעיף 1646 לפרק ג' ובהתאם לדרישות המזמין.

2.2.1.4. השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין ובאירועים שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.2.2. דרישות מינימאליות

2.2.2.1. סמנכ"ל הכספים יעמוד בכל תנאי הסף של סמנכ"ל הכספים המפורטים בסעיף 8.2.3 במכרז (תנאי סף לסמנכ"ל כספים ובקרה). מובהר, כי במהלך תקופת ההתקשרות, בכל מקום בו כתוב בסעיף 8.2.3 במכרז כאמור "מועד הגשת הצעות" הכוונה היא ל"מועד הגשת המועמדות לתפקיד סמנכ"ל כספים ובקרה במסגרת פרויקט זה".

2.3. סמנכ"ל מקצועי

2.3.1. דרישות התפקיד:

הסמנכ"ל המקצועי אחראי על יישום, ניהול ומעקב של מסלולי סיוע לרבות מסלולי סיוע נוספים וייחודיים, פעילויות יזומות ופרויקטים. במסגרת אחריותו יידרש הסמנכ"ל, בין השאר, לבצע את התפקידים הבאים:

2.3.1.1. ניהול פעילות המפעיל בכל הנוגע ליישום, ניהול ובקרה תהליכית ואיכותית של כלל שירותי הסיוע והפרויקטים לרבות ניהול שיתופי הפעולה כהגדרתם בסעיף 1242 לפרק ד'.

2.3.1.2. ניהול המעקב והבקרה על פעילות היועצים והמרצים, בכל הקשור לאיכות השירותים המסופקים למקבלי השירותים.

2.3.1.3. ביצוע בקרה תהליכית ואיכותית בכל היבט מקצועי של שירותי הסיוע.

2.3.1.4. מתן תמיכה מקצועית למנהלי המרכזים והשלוחות באשכול.

2.3.1.5. ניהול הגיוס וביצוע קליטה והדרכה ראשונית בתחומים מקצועיים של עובדים חדשים והנחייה מקצועית של העובדים, ככל שידרש.

2.3.1.6. השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין ובאירועים שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.3.2. דרישות מינימאליות

2.3.2.1. הסמנכ"ל המקצועי יעמוד בכל תנאי הסף של הסמנכ"ל המקצועי המפורטים בסעיף 8.2.2 במכרז (תנאי סף לסמנכ"ל מקצועי). מובהר, כי במהלך תקופת ההתקשרות, בכל מקום בו כתוב בסעיף 8.2.1 במכרז כאמור "מועד הגשת הצעות" הכוונה היא ל"מועד הגשת המועמדות לתפקיד סמנכ"ל מקצועי במסגרת פרויקט זה".

2.4 מנהל מטה אשכול

2.4.1 דרישות התפקיד:

מנהל המטה אחראי על ניהול הקשר עם הגורם האחראי על כלל פעילות המעוף מטעם המזמין. כמו כן, מנהל המטה אחראי על ניהול ובקרת המידע במערכת המחשוב. במסגרת אחריותו יידרש מנהל המטה, בין השאר, לבצע את התפקידים הבאים:

2.4.1.1 אחריות על בקרת המידע המוזן במערכת המחשוב, כמפורט

בסעיף 1646 לפרק ד' ובהתאם לדרישות המוזמין.

2.4.1.2 אחריות למתן דיווחים למזמין ו/או מי מטעמו, מעת לעת בהתאם

להוראות ההסכם והמפרט ועל פי דרישה.

2.4.1.3 קשר עם גורמי הבקרה מטעם המזמין וריכוז המעניים לדוחות

הבקרה.

2.4.1.4 השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין ובאירועים

שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.4.2 דרישות מינימאליות:

2.4.2.1 השכלה: תואר ראשון לפחות, מוכר בישראל באחד מהתחומים

הבאים: חשבונאות, כלכלה, מנהל עסקים והנדסת תעשייה

וניהול.

2.5 מנהל שיווק

2.5.1 דרישות התפקיד:

מנהל השיווק אחראי על בנייה ויישום של האסטרטגיה השיווקית לפעילות השנתית בהתאם ליעדי המפעיל והמזמין. במסגרת תפקידו יידרש מנהל השיווק לבצע, בין השאר, את התפקידים הבאים:

2.5.1.1 ניהול וביצוע פעילויות השיווק באזור הגיאוגרפי שבאחריות

המפעיל כמפורט בסעיף 55 לפרק ד', לרבות ניהול תקציב השיווק

של האשכול.

2.5.1.2 עבודה אל מול גורמי המזמין בכל הקשור לפעילות השיווק של

המפעיל ויצירת תוכן לפרסומים ארציים.

2.5.1.3 תכנון וביצוע הפקת אירועים וכנסים באזור אחריותו של

המפעיל.

2.5.1.4 ליישם, לנהל ולבצע בקרה שוטפת בכל הקשור לנוהלי המזמין

בנושא שיווק לרבות מיתוג הסניפים, החומרים המופקים ע"י

המפעיל בכל סניפי המעוף.

2.5.1.5 השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין ובאירועים

שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.5.2 תנאי מינימום:

2.5.2.1 השכלה: בעל תואר אקדמאי ראשון לפחות.

2.5.2.2. ניסיון :

2.5.2.2.1. בעל ניסיון תעסוקתי של ארבע שנים לפחות בתחום השייוק מתוך 10 השנים הקודמות להגשת מועמדתו לעבודה במסגרת פרויקט זה.

2.5.2.2.2. בעל ניסיון של שנה לפחות במהלך 10 השנים האחרונות ממועד הגשת מועמדתו לתפקיד מנהל שיווק במסגרת פרויקט זה, בעבודות בתחום ניהול מדיה וכתביבה שיווקית.

2.6. מנהל הדרכה

2.6.1. דרישות התפקיד :

מנהל ההדרכה אחראי על ניהול מערך ההדרכה והמרצים של המפעיל. במסגרת תפקידו יידרש מנהל ההדרכה לבצע, בין השאר, את התפקידים הבאים :

2.6.1.1. תכנון וניהול תכנית עבודה שנתית לביצוע הדרכות בכל סניפי המעוף תחת אחריותו של המפעיל.

2.6.1.2. ניהול של מערכי ההדרכה (ההדרכות, הקורסים והסדנאות), כהגדרתם בסעיף [8.28-2](#) לפרק ד' ובקרה על נהלי עבודה.

2.6.1.3. ניהול מרצים – החל מתהליך גיוסם ואישורם לפעילות וכלה בעריכת בקרה תהליכית ואיכותית על פעילותם.

2.6.1.4. תכנון וביצוע הכשרות פנים ארגוניות.

2.6.1.5. הצפת צרכי הדרכה מן השטח בדגש על צרכי אוכלוסיית העסקים שבאשכול וכן של האוכלוסיות הייחודיות (חרדים, בני מיעוטים וכדומה).

2.6.1.6. השתתפות בפגישות עבודה עם המזמין או מי מטעמו ו/או בימי עיון ו/או בהכשרות, בכל הנוגע לתחום ההדרכה וככל שיקבע מעת לעת ע"י המזמין.

2.6.2. דרישות מינימאליות :

2.6.2.1. השכלה : תואר ראשון לפחות.

2.6.2.2. ניסיון : בעל ניסיון תעסוקתי מוכח של שלוש שנים לפחות מתוך 10 השנים הקודמות להגשת מועמדתו לעבודה במסגרת פרויקט זה, בתחום ניהול ופיתוח מערכי הדרכה ו/או ביצוע הדרכות ו/או הרצאות ו/או ביצוע בקרות הדרכה.

2.7. מנהל מרכז

2.7.1. דרישות התפקיד :

מנהל המרכז אחראי על ניהול כלל פעילויות המרכז והשלוחה שפועלת במסגרתו (במידה ופועלת), לרבות בפן המקצועי, המנהלי והתפעולי. כמו כן,

מנהל המרכז יהיה אחראי על מיפוי ואיתור גופים לטובת שיתופי פעולה לקידום אזורי.

מנהל המרכז יכול לשמש כמנהל ליווי עסקי בנוסף לניהול המרכז. אם מנהל מרכז ישמש גם כמנהל ליווי עסקי, הוא יידרש לבצע את הפעולות הנדרשות ממנהל ליווי עסקי, הכל כאמור בסעיף 2.9.12.9.1 להלן, אך יוכל לבצע 3 מיפויים עסקיים בחודש לכל היותר, למעט מנהל מרכז קטן אשר אין לגביו מגבלה בביצוע מיפויים עסקיים.

במסגרת אחריותו יידרש מנהל המרכז לבצע, בין השאר, את התפקידים הבאים:

2.7.1.1. ניהול הגיוס, ההכשרה וההעסקה של כוח האדם הנדרש לאיוש במרכז ובשלוחה שפועלת במסגרתו (במידה ופועלת).

2.7.1.2. ניהול מתן השירותים במסגרת פעילות המרכז והשלוחה שפועלת במסגרתו (במידה ופועלת).

2.7.1.3. ביצוע השירותים המפורטים בסעיף 88 לפרק ד', כולם או חלקם.

2.7.1.4. אישור הליכים מקצועיים וניהול כלל כוח האדם במרכז ובשלוחות, לרבות ניהול מנהלי הליווי העסקי. במסגרת זו, על מנהל המרכז לספק הכוונה מקצועית לכוח האדם הכפוף לו, לקבל החלטות מקצועיות בסוגיות המופנות אליו ממנהלי הליווי העסקי ומהיועצים השונים, לאשר פעילויות ושלבי עבודה, הכל בהתאם לנהלים שיפורסמו ע"י המזמין מעת לעת. לפיכך על מנהל המרכז להיות בקיא בכלל נהלי העבודה וכן עליו להיות בעל ידע מקצועי הנוגע לפעילות העסקית של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים.

2.7.1.5. אחריות על תהליך קבלה ואישור הספקים החיצוניים, לרבות ביצוע ראיונות, כתיבת חו"ד והכנסתם למאגר, הכל כאמור בנהלים.

2.7.1.6. השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין או מי מטעמו ובאירועים שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.7.1.7. ניהול הקשר אל מול הרשויות המקומיות וכן אל מול גופים נוספים (כגון: מוסדות להשכלה גבוהה, קרנות הפעילות בתחום וכדומה) בכל הקשור לפעילויות סיוע ליזמים ולעסקים קטנים ובינוניים.

2.7.1.8. הצפת בעיות ייחודיות הקיימות והאופייניות לאזור שבאחריותו, ומציאת דרכי פתרון רלוונטיים לפיתוח יזמות ועסקים קטנים ובינוניים באזור.

2.7.1.9. השתתפות בפגישות עבודה אל מול גופי ממשלה שונים, במידה ויידרש לכך ע"י המזמין, בכל הקשור לפעילויות סיוע ליוזמים ולעסקים קטנים ובינוניים.

2.7.1.10. קידום הפעולות לפיתוח מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באזור האחריות של המרכז.

2.7.2. דרישות מינימאליות:

2.7.2.1. **השכלה:** תואר ראשון לפחות, מוכר בישראל.

2.7.2.2. **ניסיון:**

2.7.2.2.1. בעל ניסיון ניהולי של 3 שנים לפחות מתוך 10 השנים הקודמות להגשת מועמדתו לעבודה במסגרת פרויקט זה.

לעניין זה: ניסיון ניהולי ייחשב כניסיון בניהול של פרויקטים ו/או בניהול ארגונים עסקיים ו/או אגפים בארגונים ו/או מוסדות/אגפים במוסדות.

2.7.2.2.2. בעל ניסיון של 7 שנים לפחות ממועד הזכאות של התואר הראשון, בייעוץ ו/או אבחון ו/או ליווי עסקי ליוזמים ו/או עסקים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: בניית או ניתוח תוכניות עסקיות, פיתוח עסקי, פיתוח אסטרטגיה עסקית, ייעוץ כלכלי/פיננסי, ניתוח אשראי וייעוץ חשבונאי.

2.7.2.2.3. במהלך 7 השנים הקודמות להגשת מועמדתו לעבודה במסגרת פרויקט זה, ביצע לפחות 25 עבודות ייעוץ ו/או פרויקטים שכללו מתן ייעוץ ו/או ליווי של לקוחות העומדים בהגדרות של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים. כאשר שירותי הייעוץ/הפרויקטים ניתנו לפחות 10 עסקים/יזמים שונים ולפחות 10 עבודות/פרויקטים מתוכם ניתנו לעסקים העונים להגדרת עסקים בינוניים ו/או גדולים.

או

2.7.2.3. **בעל ניסיון:**

בעל ניסיון ניהולי של 10 שנים לפחות מתוך 15 השנים הקודמות להגשת מועמדתו לעבודה במסגרת פרויקט זה. לעניין זה: ניסיון ניהולי ייחשב כניסיון בניהול של פרויקטים ו/או בניהול ארגונים עסקיים ו/או אגפים בארגונים ו/או מוסדות/אגפים במוסדות.

2.7.2.3.1. בעל ניסיון של 12 שנים לפחות מתוך 15 השנים הקודמות להגשת מועמדותו לעבודה במסגרת פרויקט זה, בייעוץ ו/או אבחון ו/או ליווי עסקי ליזמים ו/או עסקים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: בניית או ניתוח תוכניות עסקיות, פיתוח עסקי, פיתוח אסטרטגיה עסקית, ייעוץ כלכלי/פיננסי, ניתוח אשראי וייעוץ חשבונאי.

2.7.2.3.2. במהלך 10 השנים האחרונות להגשת מועמדותו לעבודה במסגרת פרויקט זה, ביצע לפחות 50 עבודות ייעוץ ו/או פרויקטים שכללו מתן ייעוץ ו/או ליווי של לקוחות העומדים בהגדרות של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים, כאשר שירותי הייעוץ/הפרויקטים ניתנו לפחות 20 עסקים/יזמים שונים ולפחות 20 עבודות/פרויקטים מתוכם ניתנו לעסקים העונים להגדרת עסקים בינוניים ו/או גדולים.

2.8 מנהל שלוחה

2.8.1 דרישות התפקיד:

מנהל השלוחה אחראי על ניהול כלל פעילויות השלוחה, לרבות בפרן המקצועי, המנהלי והתפעולי. בנוסף לתפקיד ניהול השלוחה יהווה מנהל השלוחה מנהל ליווי עסקי. במסגרת תפקידו יידרש מנהל השלוחה לבצע, בין השאר, את התפקידים הבאים:

2.8.1.1. ניהול מתן השירותים במסגרת פעילות השלוחה.

2.8.1.2. ביצוע השירותים המפורטים בסעיף 88 לפרק ד', כולם או חלקם.

2.8.1.3. השתתפות בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין או מי מטעמו ובאירועים שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.8.1.4. לאור היות מנהל השלוחה מנהל ליווי עסקי, מרבית פעילותו תהיה בתחום ניהול התיקים ועליו להיות בעל ידע מקצועי הנוגע לפעילות העסקית של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים.

2.8.2 דרישות מינימאליות:

מנהל השלוחה יענה על הדרישות המינימאליות של מנהל ליווי העסקי, כמפורט בסעיף 2.9.22-9.2 להלן.

2.9 מנהל ליווי עסקי

2.9.1 דרישות התפקיד:

מנהל הליווי העסקי נדרש ללוות את היזם/העסק לכל אורך תהליך הסיוע - החל משלב המיפוי העסקי ובמהלך מתן השירותים ע"י ביצוע מעקב על מצבו של מקבל השירותים. מנהל הליווי העסקי יהא איש הקשר אל מול העסק

ויהווה את הפונקציה האחראית על ריכוז המידע וההיכרות עם צרכיו, בעיותיו ומצבו של היזם/העסק, בהתאם להתפתחותו, בכל תקופת הסיוע. כמו כן, מנהל הליווי העסקי אחראי על בקרת עבודתו של היועץ במהלך תקופת קבלת השירותים של עסק.

במסגרת פעילותו אחראי מנהל הליווי העסקי לבצע את הפעולות הבאות:

2.9.1.1. לבצע את הליך המיפוי העסקי לעסקים ומיפוי הצרכים של

העסקים, כמפורט בסעיף [7.27.2](#) לפרק ד'.

2.9.1.2. לספק הכוונה בסיסית בכלל התחומים הנוגעים לפעילות העסק

ככל הנדרש, תוך הפניית מקבל השירותים לגורמים, לגופים ומשרדי ממשלה רלוונטיים, לשירותים, למקורות מידע ולכלי סיוע רלוונטיים.

2.9.1.3. להפנות עסקים לשירותי הסיוע כמפורט בסעיפים [88](#) לפרק ד'.

2.9.1.4. לבצע את השירותים המפורטים בסעיף [99](#) לפרק ד', כולם או חלקם.

2.9.1.5. לערוך מעקב ולנהל את הקשר עם העסקים, כמפורט בסעיף [1040](#) לפרק ד'.

2.9.1.6. לספק ליווי מקצועי לספקי השירותים החיצוניים, כמפורט בסעיף [14.2.314.2.3](#) לפרק ד'.

2.9.1.7. לקחת חלק בכנסים, אירועים, ימי עיון ופעילויות הנוגעות למגזר היזמים והעסקים הקטנים והבינוניים, הכל בהתאם לדרישות המזמין.

2.9.1.8. להשתתף בישיבות ובפגישות עבודה עם נציגי המזמין או מי מטעמו ובאירועים שונים עם גורמים חיצוניים, ככל שיקבעו מעת לעת ע"י המזמין.

2.9.2. דרישות מינימאליות:

2.9.2.1. השכלה: בעל תואר אקדמאי ראשון לפחות.

2.9.2.2. ניסיון:

2.9.2.2.1. בעל ניסיון של 3 שנים לפחות מתוך 5 השנים הקודמות

להגשת מועמדותו, ביעוץ ו/או אבחון ו/או ליווי עסקי ליזמים ו/או עסקים בלפחות אחד מהתחומים הבאים: בניית או ניתוח תוכניות עסקיות, פיתוח עסקי, פיתוח אסטרטגיה עסקית, ייעוץ כלכלי/פיננסי וניתוח אשראי.

או

2.9.2.2.2. במהלך 7 השנים האחרונות להגשת מועמדותו, ביצע

לפחות 25 עבודות ייעוץ ו/או פרויקטים שכללו מתן ייעוץ ו/או ליווי של לקוחות העומדים בהגדרות של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים. כאשר שירותי

הייעוץ/הפרויקטים ניתנו ללפחות 10 עסקים/יזמים שונים ולפחות 10 עבודות/פרויקטים מתוכם ניתנו לעסקים העונים להגדרת עסקים בינוניים ו/או גדולים.

3. הוראות כלליות

- 3.1 כוח האדם שיועסק ע"י המפעיל כמפורט בסעיף 22 לעיל, יועסק ע"י המפעיל באופן ישיר ביחסי עובד מעביד בלבד.
- 3.2 המזמין רשאי לדרוש מן המפעיל, כי לאורך כל תקופת ההתקשרות והארכותיה, כוח האדם אשר יתחיל את עבודתו במסגרת השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), יבצע הכשרה וחפיפה מקצועית טרם תחילת עבודתו, במסגרת זו רשאי המזמין או מי מטעמו לבצע מבדק בקיאות לכוח האדם החדש ולאשר תחילת עבודתו רק במידה ועמד במבדק.
- 3.3 המפעיל לא יהא רשאי להחליף את מנהל המפעיל ו/או את מנהלי המרכזים ו/או את סמנכ"ל הכספים והבקרה ו/או את סמנכ"ל המקצועי ו/או את מנהלי הליווי העסקי ו/או את מנהלי השלוחה, אלא רק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מן המזמין. המועמדים החדשים למשרות אלו יידרשו לעמוד בדרישות המינימאליות כמפורט בפרק זה ולקבל את אישור המזמין מראש ובכתב.
- 3.4 העברת כוח אדם בין סניפי המעוף תחת אותו מפעיל תבוצע בכפוף לעדכון המזמין. המזמין רשאי לבטל העברת כוח אדם כאמור, לפי שיקול דעתו.
- 3.5 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.33-3 לעיל, מינוי חדש של משרה כלשהי (לרבות החלפת עובדים), יבוצע בכפוף לעדכון המזמין. המזמין רשאי לבטל מינוי חדש של משרה כלשהי, לפי שיקול דעתו.
- 3.6 בנוסף, מובהר, כי המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו, לקבוע כי מינוי מועמד למשרה מסוימת יבוצע רק לאחר קבלת אישור המזמין מראש ובכתב.
- 3.7 המזמין רשאי שלא לאשר מועמד למי מהמשרות המפורטות בפרק זה, גם אם הינו עומד בדרישות המינימום לעיל, הכל לפי שיקול דעת המזמין לרבות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.8 המזמין רשאי לדרוש את החלפת מי מעובדי המפעיל המפורטים בפרק זה, והמפעיל יידרש להחלפתו בהתאם לאמור בהסכם.
- 3.9 מנהל המרכז לא ינהל יותר ממרכז אחד.
- 3.10 מנהל שלוחה לא ינהל יותר משלוחה אחת, אלא אם קיבל המפעיל את אישור המזמין בכתב ומראש לכך.
- 3.11 מנהלי ליווי עסקי לא ישמשו כספקים חיצוניים (יועץ מרצה וכו') באשכול הפעילות בהם הם משמשים כמנהלי ליווי עסקי, בכל תקופת עבודתם מטעם המזמין. המזמין רשאי להשית הגבלות נוספות על מנהלי הליווי העסקי, הכל כאמור בנהלים.
- 3.12 המפעיל יידרש ליעד חלק ממנהלי הליווי העסקי שלו לטובת טיפול באוכלוסיות מיוחדות כהגדרתן בנהלים. במסגרת זו רשאי המזמין להגדיר כי חלק ממנהלי הליווי

העסקי שיועסקו ע"י המפעיל יהיו מיועדים לטיפול באוכלוסיות מיוחדות כהגדרתן בנהלים. בהתאם לכך רשאי המזמין להגדיר דרישות נוספות/אחרות בשונה מהאמור בסעיף 2.9.22-9.2 לעיל, כך לדוגמא דרישה בנוגע לידיעת שפה ייעודית, היכרות עם האוכלוסייה וכיו"ב.

3.13. מנהל הסוכנות רשאי לאשר באופן חריג, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, העסקת כוח אדם שלא על פי דרישות המינימום כאמור במסמך זה. יובהר כי במידה וייתן אישור זה, המפעיל יוכל להעסיק את כוח האדם על סמך האמור בכתב האישור, שיינתן ע"י מנהל הסוכנות בלבד.

4. ספקי השירות החיצוניים

- 4.1. ספקי השירות אשר יספקו שירותים, כמפורט בסעיף 88 לפרק ד', יועסקו ע"י המפעיל באמצעות חשבוניות בלבד ולא יתקיימו ביניהם יחסי עובד מעביד (להלן: "ספק השירותים החיצוניים"). הוראות לעניין ניגוד עניינים ראו בהסכם.
- 4.2. כלל ההוראות לגבי תפקידם, תנאי קבלתם, הכשרתם, אופן העבודה עימם, הוראות תשלום וכיו"ב יפורטו בנהלי העבודה הספציפיים.

5. שמירת כשירות כוח האדם

- 5.1. טרם תחילת מתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), יוכשר כוח האדם מטעם המפעיל, כאמור בסעיף 77 לפרק ב'.
- 5.2. לאורך כל תקופת ההתקשרות, המפעיל יהיה אחראי על שמירת מקצועיות וכשירות מלאה של כלל כוח האדם העובד מטעמו, לרבות כוח האדם המועסק ישירות על ידו וכוח האדם המועסק מטעמו בקבלנות משנה, זאת על מנת לספק את השירותים באופן איכותי ולשביעות רצון המזמין.
- 5.3. במסגרת שמירת הכשירות של כוח האדם של המפעיל, אחראי המפעיל באופן מלא על כלל הפעילויות הנוגעות לשמירת הכשירות של כוח האדם, לרבות על: פיתוח התכנים, ארגון לוגיסטי, התקשרות עם המרצים והעברת התכנים במסגרת הדרכות, ימי העיון סדנאות וכדומה.
- 5.4. במסגרת זו, יעביר המפעיל הדרכות מקצועיות אשר, בין היתר, יכללו תכנים הנוגעים לאופן הטיפול ביזם/עסק, שיפור יכולות מקצועיות (כגון שירות לקוחות ברמה נאותה, מיומנויות מקצועיות ליועצים ולמרצים וכיו"ב), הוראות ההסכם (על כל נספחיו), הנהלים מטעם המזמין כפי שיעודכנו מעת לעת ותכנים נוספים הנוגעים למתן השירותים ולמקצועיות כוח האדם.
- 5.5. המזמין רשאי להנחות את המפעיל בנוגע לתכנים ולאופן העברתם, לרבות על שילוב תכנים ומרצים מטעם נציגי המזמין.

- 5.6. יעדי שמירת כשירות כ"א, כאמור בסעיף זה (סעיף 55), יוכנסו כחלק מיעדי תכנית העבודה של המפעיל כאמור בסעיף 1414 לפרק ו'.
- 5.7. לאחר העברת התכנים במסגרת שמירת הכשירות, ידווח המפעיל למזמין על הביצוע כאמור, לרבות על התכנים שהועברו והמשתתפים שהוכשרו.
- 5.8. המפעיל נדרש לבצע בקרת איכות על אופן פעילות כוח האדם הפנימי הפועל מטעמו. במסגרת זו נדרש המפעיל להעביר משובים, אשר ימולאו ע"י מקבלי השירותים, על פעילות עובדיו בסניפי המעוף (עובדי מנהלה, מנהלי ליווי עסקי, רכזי השיווק וכו').
- 5.9. כלל ההוראות בכל הנוגע לביצוע הבקרה על כוח האדם, לרבות בכל הנוגע למועדי הגשת הדו"חות, יפורטו בנהלים.

6. כמות משרות

- 6.1. להלן הכמויות המינימאליות של מספר **המשרות** ברמת כוח האדם הפנימי, אשר המפעיל נדרש להעסיק החל מתום תקופת ההקמה ועד סיום תקופת ההתקשרות:

משרה/אשכול	אשכול צפון	אשכול מרכז	אשכול ירושלים ומישור החוף	אשכול דרום
מנהל המפעיל	1	1	1	1
סמנכ"ל כספים ובקרה	1	1	1	1
סמנכ"ל מקצועי	1	1	1	1
מנהל מטה	1	1	1	1
מנהל הדרכה	1	1	1	1
מנהל שיווק	1	1	1	1
מנהל מרכז	משרה בכל מרכז			
מנהל שלוחה	חצי משרה בכל שלוחה			
מנהלי ליווי עסקי	3	3	3	3

פרק ו' – תהליך העבודה מול הסוכנות

1. תוכנית עבודה שנתית

- 1.1. שנת התקשרות הינה שנה הכוללת 12 חודשים מתוך תקופת ההתקשרות החל ממועד חתימת ההסכם על ידי המזמין. במידה ותהא שנת התקשרות, הכוללת מספר חודשים הקטן מ-12, יוגדרו תכנית העבודה והיעדים בהתאם למספר חודשי העבודה באותה שנה.
- 1.2. מדי שנה, טרם תחילת שנת התקשרות חדשה ולא יאוחר מ-30 יום טרם תחילת שנת ההתקשרות, יגיש המפעיל למזמין תוכנית עבודה מפורטת ברמה של כל מרכז, תוך התייחסות לפעילות השלוחות. בשנת ההתקשרות הראשונה יפעל המפעיל בהתאם להוראות סעיף 88 בפרק ב' (דרישות ההקמה).
- 1.3. תוכנית העבודה המתוכננת תוגש למזמין על פי פורמט שיוגדר מראש ע"י המזמין ותכלול בין השאר פעולות אשר בכוונת המפעיל לנקוט על מנת לבצע וליישם את מפרט השירותים (כגון תכנית שיווק), הדרכות והכשרות צוות כ"א מטעם המפעיל, תכנית לביצוע בקרה פנימית של המפעיל (לרבות בקרה על איכות מתן השירותים, בקרת יישום תהליכי העבודה לפי נהלי המזמין, מעקב תכנון מול ביצוע של יעדי המפעיל, בקרת עובדים, בקרה על דרישות התשלום טרם הגשתם למזמין וכיו"ב), וכן יעדי מיפויים עסקיים, יעדי שירותים הניתנים לפי סוגי אוכלוסיות, וכיו"ב.
- 1.4. לאחר הגשת תוכנית העבודה המתוכננת למזמין, רשאי המזמין להזמין את נציגי המפעיל, המרכז והשלוחות לשיבת עבודה לשם אישור תוכנית העבודה השנתית.
- 1.5. המזמין רשאי לדרוש שינויים והתאמות בתוכנית העבודה המתוכננת, בהתאם לשיקול דעתו. במידה ונדרש המפעיל לבצע התאמות ושינויים בתוכנית העבודה המתוכננת הוא יבצע תוך 7 ימים לאחר העברת הדרישה מטעם המזמין.
- 1.6. המזמין יאשר את תוכנית העבודה (להלן: "תוכנית העבודה המאושרת") לפי שיקול דעתו ועל פיה יפעל המפעיל בכל המרכזים והשלוחות שתחת תחום אחריותו.
- 1.7. יודגש כי במהלך שנת ההתקשרות המזמין רשאי לעדכן את תוכנית העבודה מדי רבעון והמפעיל יהיה מחויב לפעול בהתאם לכל עדכון שיבצע המזמין.

2. פעילות שוטפת

- 2.1. כחלק מן הפעילות השוטפת, נדרש המפעיל ליידע את נציגי המזמין בכל הנוגע לצרכים ולדרישות של היזמים והעסקים, לספק נתונים אודות מצב היזמים והעסקים באזור פעילותו, לרבות התייחסות לבעיות ולחסמים עימם הם מתמודדים וכדומה. במסגרת זו נדרש המפעיל, ככזה הפועל ישירות אל מול העסקים והיזמים, להציע לנציגי המזמין רעיונות למתן פתרון לבעיות ולחסמים עימם נתקלים היזמים והעסקים באזור פעילותו וכן להעלות רעיונות לכלי סיוע נוספים.

- 2.2. במסגרת הפעילות השוטפת יידרשו נציגי המפעיל ועובדיו לקיים מפגשי עבודה שוטפים עם נציגי המזמין.
- 2.3. המפעיל נדרש לדווח למזמין על בעיות העולות במסגרת פעילותו, בהתאם לאמור במפרט זה ובנהלים, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 2.4. בנוסף, על המפעיל ועל כוח האדם מטעמו לפנות למזמין כאשר עולות סוגיות, בעיות ושאלות בכל הנוגע למתן השירותים ולסיוע ליזמים ולעסקים, בין השאר גם במידה ועולות שאלות מן היזמים/העסקים בנוגע לסיוע אשר הינו מחוץ לתחום אחריותו של המפעיל, לדוגמא: עסק המעוניין לייצא למדינה מסוימת ומעוניין לברר אודות תהליכי הרישוי הנדרשים עבור המוצר אותו הוא מעוניין לייצא באותה מדינה. במקרה שכזה, אין מצופה מן המפעיל לבחון את הנושא, אלא להציף את המידע למזמין והמזמין ישיב למפעיל בהתאם.

3. מענה לדרישות המזמין

- 3.1. המפעיל מחויב לספק את השירותים הנדרשים בהתאם לאמור בהסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) ולנהלים.
- 3.2. למזמין נשמרת הרשות לעדכן מעת לעת את הנהלים השונים.
- 3.3. למזמין הרשות להגדיר נהלים נוספים במהלך ההתקשרות לרבות נהלים הקשורים להגדרת שירותים נוספים, זו בלבד שהשירותים הינם במאפייני השירותים של פרויקט זה.
- 3.4. במידה והמזמין מעוניין לקיים ימי עיון/סדנאות מקצועיות למפעיל ולכוח האדם הפועל מטעמו, על המפעיל לסייע בהוצאה לפועל של ימי עיון/סדנאות אלו ובאחריותו לדאוג שכוח האדם מטעמו האמור להימצא בימי העיון/הסדנאות יהיה נוכח בהן.

4. דיווח

- 4.1. המפעיל נדרש להזין למערכת המחשוב באופן שוטף, מידע ונתונים, הכל בהתאם לנהלים.
- 4.2. במידה ויחליט המזמין כי במקום הזנת המידע והנתונים למערכת המחשוב, יועבר המידע האמור בסעיף [4.14.4](#), באופן אחר, יידרש המפעיל לדווח בהתאם להנחיית המזמין.
- 4.3. **דיווח חודשי**
- 4.3.1. בכל חודש ועד למועד קבוע שיוגדר ע"י המזמין, יעביר המפעיל למזמין, בין באמצעות מערכת המחשוב ובין באמצעות פורמט אחר, הכל כפי שיורה המזמין, דיווח חודשי על פעילויותיו במהלך החודש שחלף. פרטי הדיווח הנדרשים יוגדרו ע"י המזמין ויכללו בין השאר את הפרטים הבאים:
- 4.3.1.1. ריכוז פעולות השיווק שבוצעו במהלך החודש בחלוקה לכל מרכז.
- 4.3.1.2. מספר הפונים למפעיל בחלוקה למרכזים לפי סוג פונה (יזם/עסק).

- 4.3.1.3 מספר המיפויים העסקיים שבוצעו בחלוקה למרכזים לפי סוג מקבל השירותים.
- 4.3.1.4 מספר היזמים שקיבלו סיוע מן המפעיל בחלוקה למרכז, לפי סוג השירות שקיבל כל יזם.
- 4.3.1.5 מספר העסקים שקיבלו סיוע מן המפעיל בחלוקה למרכז, לפי סוג השירות שקיבל כל עסק.
- 4.3.1.6 דו"ח ביצוע שירותים - פירוט השירותים שניתנו והיקפם תוך חלוקתם לפי ספק השירותים החיצוני שסיפקם ולסוג השירות שניתן, הכל בהתאם לסוג מקבל השירותים.
- 4.3.1.7 פירוט האוכלוסיות המיוחדות כהגדרתן ע"י המזמין, אשר קיבלו סיוע מן המפעיל בחלוקה לפי מרכז ובהתאם לסוג מקבל השירותים.
- 4.3.1.8 אחוז ביצוע השירותים ביחס ליעדים שהוגדרו בתוכנית העבודה השנתית.
- 4.3.1.9 פירוט הפרויקטים המיוחדים שבוצעו ושיתופי הפעולה עם גופים נוספים באזור פעילותו של המפעיל.
- 4.3.1.10 כל מידע אחר שיידרש על ידי המזמין.

4.4 דיווח רבעוני

- 4.4.1 המפעיל יעביר דיווח אחת לרבעון, הנוגע למיפוי ולאיתור גופים לטובת שיתופי פעולה, כנדרש בסעיף [1242](#) לפרק ד' וכל מידע אחר שיידרש על ידי המזמין.

4.5 דיווח שנתי

- 4.5.1 מדי שנה, יעביר המפעיל למזמין, בין שבאמצעות מערכת המחשוב ובין שבאמצעות פורמט אחר או נוסף כפי שיוורה המזמין, דיווח שנתי מסכם על שנת הפעילות הקודמת. הדו"ח יועבר למזמין עד למועד קבוע שיוגדר על ידו. כלל הפרטים הנדרשים בדו"ח יוגדרו ע"י המזמין ויכללו בין השאר את הפרטים הבאים:
 - 4.5.1.1 סיכום שנתי של הדו"חות החודשיים, לרבות אחוז הביצוע של יעדי תכנית העבודה באופן מצטבר.
 - 4.5.1.2 דיווח מאקרו על מצב העסקים והיזמים באזור פעילותו של המפעיל, לרבות: מספרי העובדים בעסקים, מחזור כספי, נתוני מכירות והכנסות, ענפי פעילות וכיו"ב.
 - 4.5.1.3 בעיות וחסמים מרכזיים בפעילות העסקית, אשר היזמים והעסקים מציפים.
 - 4.5.1.4 המלצות להטמעת כלי סיוע נוספים.
 - 4.5.1.5 כל מידע אחר שיידרש על ידי המזמין.

- 4.6. דו"חות אד-הוק - המזמין רשאי לדרוש מן המפעיל דו"חות אד הוק בכל תחום הנוגע למתן השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה).
- 4.7. דו"ח מידת הצלחת הסיוע
- 4.7.1. מדי שנה, למעט בסוף שנת הפעילות הראשונה, עד 30 ימים לאחר סוף שנת העבודה או ההתקשרות, לפי המועד המוקדם מביניהם, יגיש המפעיל למזמין דו"ח ובו נתונים על מידת הצלחת הסיוע שניתן למקבלי השירות מטעם המפעיל, כפי שעלו מתהליכי המעקב אחר היזמים והעסקים.
- 4.7.2. בדו"ח יפורטו נתוני מידת ההצלחה בחלוקה לפי: סניף מעוף, סוג שירות, סוג אוכלוסייה, סוג מקבל השירותים ונתונים נוספים כפי שיוורה עליהם המזמין.
- 4.7.3. הדו"ח יוגש על בסיס פורמט שיוגש מטעם המזמין ויכלול בדיקת משתנים כגון: נתונים כספיים של היזם/העסק, מספר עובדים, היקף מכירות וכיו"ב.
- 4.8. כלל ההוראות הנוגעות לדיווח יעודכנו בנהלים, המזמין מצדו רשאי לשנות את האמור בסעיף זה, סעיף 4, לעניין דרישות הדיווח לרבות בנוגע למועדי הדיווח מעת לעת והמפעיל יהיה מחויב לפעול בהתאם לכל שינוי כאמור.

5. בקרה

- 5.1. המפעיל מתחייב לאפשר למזמין או למי מטעמו לבצע פעולות בקרה ופיקוח על כלל פעולותיו של המפעיל ומי מטעמו, לרבות קבלני משנה, במסגרת פרויקט זה, כמפורט במסמכי המכרז ובסעיף זה.
- 5.2. **בקרת איכות** - המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע בקרה על איכות מתן השירותים ע"י המפעיל. במסגרת זו רשאי המזמין או מי מטעמו, לשוחח עם מקבלי השירותים ועם נציגי הגופים עימם פועל המפעיל לשם יצירת שיתופי פעולה במסגרת פרויקט זה, להעביר להם משובים, לערוך סקרים, לערוך ביקורים בבתי העסק ולבצע כל פעולה שמהותה קבלת מידע על איכות מתן השירותים מטעם המפעיל.
- 5.3. **בקרת ביצוע ובקרה חשבונאית** - המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה ופיקוח על אופן ביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה) בכל סניפי המעוף לרבות בכל הקשור לביצוע תשלומים, העברות כספים, ניצול תקציב, עמידה בהוראות ההסכם, על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה והנהלים. במסגרת זו רשאי המזמין או מי מטעמו, לדרוש ולקבל מן המפעיל מסמכים ותוצרים שונים להנחת דעתו לרבות: אסמכתאות, חשבונות, דו"חות כספיים, תדפיסי בנק וכיו"ב. המפעיל יאפשר למזמין ולמי מטעמו גישה לספרי החשבונאות ולכל מסמך אחר כפי שיידרש וכן לצלם ו/או להעתיק בכל דרך כל נתון הקשור לפעילות המפעיל במסגרת פרויקט זה, על פי דרישתו של המזמין.
- 5.4. **מדידת הצלחה** - המזמין או מי מטעמו, רשאי לבצע פעולות בקרה ומדידה להצלחת הסיוע שניתן ליזמים ולעסקים. במסגרת זו רשאי המזמין או מי מטעמו לדרוש מידע ו/או דו"חות ונתונים על מצב היזמים והעסקים וכן מידע הנוגע למצבם הכספי והתפעולי. בנוסף, בכל עת רשאי המזמין או מי מטעמו, ליצור קשר עם היזמים

והעסקים אשר קיבלו סיוע מן המפעיל, לערוך להם סקרים ו/או לתשאלם בנוגע למצבם הכספי והתפעולי.

- 5.5. **בקרה תפעולית** – המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע בקרה על איכות האחזקה והתפעול של התשתיות והציוד הנדרשים מן המפעיל לשם ביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה), לרבות בתחום המבנה, כיבוי אש, מוכנות לשעת חירום וכיו"ב.
- 5.6. המפעיל מתחייב לשתף פעולה עם המזמין או עם מי מטעמו, בכל הקשור לביצוע פעולות הפיקוח והבקרה וכן להיענות לכל דרישה למסירת מידע הנוגע לביצוע השירותים הנדרשים בהתאם להסכם (על כל נספחיו לרבות מפרט מקצועי זה).