

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מכרז פומבי מס' 40/2020

להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות במשרד הבריאות



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 31/12/2020 עד השעה 12:00

בתיבת המכרזים של ועדת המכרזים לשירותים וטובין
הנמצאת במגדלי הבירה, בניין ב',
רח' ירמיהו 39, קומת כניסה, - משרד הבריאות –
ירושלים.

נובמבר 2020

כסלו תשפ"א

רח' ירמיהו 39, ירושלים, ת.ד. 1176, פקס: 02-5655969

Yirmiyahu st., Jerusalem, P.O.B. 1176, Fax: 02-5655969 39

דואר אלקטרוני: ppld@moh.gov.il

תוכן עניינים

3	פרק 1 - פניה למציעים
28	נספח א' - חוברת הצעה
44	נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
45	נספח א'2 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים
47	נספח א'3 נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
49	נספח א'4 - תצהיר עסק בשליטת אישה
50	נספח א'5 - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור
51	נספח א'6 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז
53	נספח א'8 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב בשם המציע
54	נספח א'9 אישור רואה חשבון על אודות עסק חי
55	נספח א'10 נוסח ערבות להגשת הצעה
57	פרק 2 – הפעלה
75	פרק 3 – מבנה תפעולי נדרש
88	פרק 4 – דרישות טכנולוגיה
99	פרק 5 – תשתיות פיזיות וטכנולוגיות
124	פרק 6 - אבטחת מידע
128	פרק 7 – מערכות בשימוש הספק באחריות משרד הבריאות
128	פרק 8 – מבנה האתר ותשתית פיזית
133	פרק 9 – מוקד שפת סימנים
139	פרק 10 – הפעלת המוקדים במצבי משבר וחירום
140	פרק 11 - קנסות במקרה של אי עמידה בהנחיות המכרז (פיצויים מוסכמים)
141	פרק 12 – יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
148	פרק 13 – היקפי פעילות במוקדים 2019 פניות נכנסות
149	פרק 14 – דוגמא לדוחות שעל הספק להגיש
151	נספח ב' הצעת מחיר
155	נספח ג' -הסכם התקשרות
173	נספח ג'2 - נוסח ערבות לביצוע ההסכם
174	נספח ג'3 - תנאי ביטוח נדרשים מהספק הזוכה

פרק 1 - פניה למציעים

1. רקע

- 1.1 משרד הבריאות (להלן "המזמין") נושא באחריות הממלכתית הכוללת להבטחת בריאות תושבי המדינה, תוך דאגה לארגון, הפעלה ואספקת שירותי מניעה, אבחון, שיקום ומחקר, באופן ישיר או באמצעות מוסדות רפואיים אחרים.
- 1.2 למשרד יחידות מטה מקצועי, שבע לשכות בריאות מחוזיות בפריסה ארצית, ומאות יחידות נותנות שירות הכוללת 440 טיפות חלב ולמעלה מ-150 יחידות מקצועיות.
- 1.3 להלן פירוט האוכלוסיות המרכזיות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות:
 - 1.3.1 עוסקים בבריאות - המשרד מסדיר 17 מקצועות על פי חוק (רפואה, סיעוד, פסיכולוגיה, רוקחות ועוד, כולל בחינות, מתן רישיון, התמחויות ועוד).
 - 1.3.2 עסקים - המשרד אחראי על רגולציה, רישוי, אישורי יבוא ויצוא של חברות העוסקות בתחומי תרופות, תמרוקים, מזון, אמ"ר (יבוא, יצוא, יצור).
 - 1.3.3 מטופלים - המשרד נותן שירותים באופן ישיר במסגרת התוספת השלישית לחוק ביטוח בריאות ממלכתי (אשפוז סיעודי, מכשירי שיקום וניידות), חוקים באחריות המשרד (כגון שיקום נכי נפש בקהילה), שירות למשרדים שונים (ועדות ניידות והמכון הרפואי לבטיחות בדרכים), טיפות החלב ועוד.
 - 1.3.4 ציבור רחב - המשרד נותן מענה לציבור הרחב בכל שאלה הנוגעת למשרד הבריאות, פניות ותלונות ציבור על מערכת הבריאות, טיפול במשברים ועוד.
 - 1.3.5 מוסדות - המשרד אחראי על רישוי מוסדות כגון בתי חולים, מוסדות אשפוז סיעודי, בתי מרקחת ועוד.
- 1.4 מוקדי קול הבריאות אחראים על מתן שירות ומענה לכל הפונים למשרד הבריאות בתחומים הנ"ל. המוקדים מהווים קו ראשון למענה לכלל הנושאים המטופלים על ידי משרד הבריאות בשגרה ובאירועים מיוחדים במערכת הבריאות.
- 1.5 בכוונת המשרד לבחור ספק זוכה אחד להפעלת מוקדי כל הבריאות. כמפורט בתנאי הסף בסעיף 5.2.4 להלן, על הספק הזוכה להקצות שני אתרים שונים במרחק של 100 ק"מ זה מזה (קו אווירי) ולהפעיל מהם את המוקדים.
- 1.6 המכרז מתפרסם לאחר שהסתיימה תקופת התקשרות עם ספק שהגיש למשרד את השירות הנ"ל, מכוח מכרז קודם שפורסם לפני כ- 10 שנים.
- 1.7 כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
- 1.8 כל התקשרות ליישום ההצעה תכלול התחייבות המציע לעמוד בתנאי הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

- 1.9 להלן יפורטו הדרישות להשתתפות במכרז, המהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם המציע הזוכה.
- 1.10 על כל אחד מהמציעים לקרוא בעיון רב את ההנחיות ולהגיש את הצעתו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 1.11 ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות אשר לא יוגשו בהתאם להנחיות מכרז זה.
- 1.12 בכל מקום במסמך זה וביתר מסמכי המכרז, בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון זכר הכוונה לזכר ולנקבה, ולהיפך, בכל מקום בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון נקבה הכוונה לזכר ונקבה גם כן, אלא אם כן צוין במפורש אחרת.

2. הגדרות

- 2.1 **השירותים** – הקמה והפעלה של מוקדי קול הבריאות, במגוון פעילויות וערוצים, שהינם מערך השירות והמידע של משרד הבריאות, על ידי נציגי שירות וצוות מטה, שיועסקו על ידי הספק הזוכה, לצורך מענה לכלל הפונים למשרד, וכן שירותי שיחות יוצאות, משני אתרים שונים, כמפורט בפרקים 1-14 ובחוברת המכרז כולה.
- 2.2 **מענה לפניית נכנסות** - מענה לפונים למוקדי קול הבריאות, במגוון ערוצים, כולל מתן מידע כללי ומנהלתי, מענה לבירורי סטאטוס, תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים, מענה בשעת משבר/חירום ושירותים מגוונים נוספים, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- 2.3 **ביצוע שיחות יוצאות** - חזרה לפונה על ידי נציגי השירות במוקד, ומענה לאחר עריכת בירור, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- 2.4 **ערוצים / ערוצי הפניות למוקדים**: לרבות טלפון, דוא"ל, טפסים מקוונים, וואטסאפ, מסרונים (SMS), צ'אט אונליין, מסנג'ר, פקס, "צור קשר באתר", ובהתאם להנחיות נוספות בפרק 2 "הפעלה". מעת לעת ועפ"י הצורך, הספק יעדכן את ערוצי הפעילות בהתאם להנחיות המזמין.
- 2.5 **ארגוני בריאות** – בתי חולים, מד"א, קופות חולים, ספקי שירותים רפואיים וכד', שיקבלו מהספק שירותי תרגום בהתקשרות נפרדת.
- 2.6 **גוף ציבורי** – גוף המנוי בסעיף 2 (א) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
- 2.7 **המשרד** - מדינת ישראל, משרד הבריאות.
- 2.8 **המזמין או המחלקה** – מדינת ישראל, משרד הבריאות.
- 2.9 **המציע** - מגיש הצעה למכרז.
- 2.10 **מוקד** - אתר הכולל לפחות 20 עמדות מאוישות למענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 לעיל), עבור ארגון אחד למשך 6 שעות לפחות ביום.
- 2.11 **נציג שירות במוקד** – מועסק על ידי הזוכה במכרז, כעובד במוקד קול הבריאות, המשיב לפונים במידע כללי או פרטני, לצורך ביצוע מטלות כמפורט בסעיף 5.6 פרק 3 "מבנה תפעולי".
- 2.12 **עמדה במוקד טלפוני** – כל עמדה תכלול, לכל הפחות, את הדרישות המפורטות בסעיף "עמדות נציגים" בפרק 8 מבנה האתר ותשתית פיזית.

- 2.13 **סקיל / פעילות במוקד** – תחומי תוכן מקצועיים שהספק מפעיל במוקד. במכרז זה הפעילויות כוללות בין היתר: עוסקים בבריאות, זימון תורים, אחיות טיפת חלב, תרגום רפואי, קנביס, גמילה מעישון וכד'.
- 2.14 **מנהל המוקד** – עובד מטעם הספק הזוכה, העומד בתנאי הסף המפורטים בסעיף 5.2.3 להלן, אשר תפקידו בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 5.2 פרק 3 מבנה תפעולי, המנהל את כלל הפעילויות והמטלות שבתחום אחריות הספק באתר. בשגרה, על הספק להעסיק מנהל מוקד בכל אחד משני האתרים (סה"כ שני מנהלי מוקדים). בתקופות משבר וחירום, במידה והספק נדרש לתגבר את כמות נציגי השירות במוקדים, הספק עשוי להידרש להתאים את כמות מנהלי המוקדים בהתאם להנחיות בפרק 3 "מבנה תפעולי".
- 2.15 **מנהל ההקמה** – עובד מטעם הספק הזוכה שתפקידו לנהל מטעם הספק את כל הפעולות והמטלות הנדרשות לצורך הקמת האתרים, החל ממועד הודעה לספק על זכייה במכרז, ועד תחילת פעילות האתרים במתכונת מיטבית ומלאה, לרבות זמינות ותמיכה בפעילותם התקינה למשך שלושה חודשים נוספים ממועד סיום ההקמה.
- 2.16 **אתר** – מתקן שיוקצה ויופעל על ידי הספק ממנו יוגשו שירותי המוקד, העומד בדרישות המפורטות בפרק 8 לחוברת המכרז.
- 2.17 **זוכה** - מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 2.18 **מדד מקדם יעילות** – נוסחה לחישוב תפוקת נציגי השירות בכל שעת לוג אין, המשפיעה על התמורה החודשית המשולמת לספק, כמפורט בנספח ב'1 "אופן חישוב הצעת המחיר".
- 2.19 **מדד רמת שירות** – מדד המורכב משיעור המענה לשיחות נכנסות ותוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות, המשפיע על התמורה החודשית המשולמת לספק, כמפורט בנספח ב'1 המצ"ב "אופן חישוב הצעת מחיר".
- 2.20 **שעת לוג אין** - שעת נציג שירות, אשר לגביה יחושב התגמול לספק הזוכה בהתאם להנחיות בנספח ב' הצעת מחיר.
- 2.21 **משאבי מרכזיה** – כל האמצעים והמערכות הנדרשות לצורך תפקוד תקין של המרכזיה בהתאם לנפח הפעילות הנדרש, לרבות צירי PRI, נתב רשת ועוד, והכל באחריות הספק הזוכה, כמפורט בפרק 4 "דרישות טכנולוגיה".
- 2.22 **פונים** - לקוחות משרד הבריאות, לרבות אזרחים, עוסקים בבריאות, חברות עסקיות, מטופלים וכד', הפונים לקבלת שירות ממוקדי קול הבריאות.
- 2.23 **נציג המשרד** - נציג משרד הבריאות אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו ויבצע בקרת איכות על פעילותו כפי שמפורט במסמכי המכרז.
- 2.24 **תקופת שגרה** – כל תקופת ההתקשרות, אלא אם הממונה הודיע לספק על מעבר למצב חירום.
- 2.25 **מצבי משבר / חירום** – על פי החלטת הממונה, בהודעה שהממונה יודיע לספק בהתראה של 24 שעות מראש.
- 2.26 **תקופת ההתקשרות** - תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה, כפי המפורט בסעיף 7 לפרק זה ובהסכם ההתקשרות.

2.27 **מענק התמדה** – תשלום שישולם על ידי הספק לנציגי שירות בכלל המוקדים, שהתמידו בעבודתם למשך 12 חודשים לפחות ממועד סיום ההכשרה, ובתנאי שבמהלך תקופה זאת כל נציג השירות הועסק במוקד בהיקף של 100 שעות לפחות. תשלום מענק התמדה לעובד יבוצע על חשבון הספק מבלי שהמשרד ישלם לספק החזר הוצאות או תוספת תמורה כלשהי עבור רכיב זה. הצעת המציע לתשלום מענק התמדה - בהתאם להנחיות בסעיף 6 ח ב' הצעת המחיר.

2.28 **אספקת ציוד אופציונלית**: במהלך תקופת ההתקשרות, למשרד הבריאות שמורה אופציה לפנות לספק ולהגיע איתו לסיכום על כך שציוד הכולל תשתיות ומחשוב יסופקו על ידי משרד הבריאות ולא על ידי הספק (לרבות מערכת אזעקה, תשתית חשמל לחדר תקשורת, ארונות תקשורת, גילוי וכיבוי אש, UPS, לוחות ניתוב, תשתית כבילה, ציוד מחשוב, מחשוב ותוכנות לחדר הדרכה וכד'). הנחיות מפורטות ראה סעיף 9 פרק 5. במקרה כזה התעריף המשולם לכל שעת עבודה יופחת ויסוכם בדרך של משא ומתן בהתאם לאמור בנספח ב'1 אופן חישוב הצעת המחיר סעיף 9.

2.29 **התמורה לספק**: התמורה לספק תחושב בהתאם לאמור בנספח ב' "הצעת מחיר" ובהתאם לאמור בנספח ב'1: אופן חישוב התמורה לספק.

3. השירותים

3.1 מכרז זה מיועד לבחירת ספק שיפעיל את מוקדי קול הבריאות. פירוט המוקדים באחריות הספק ראה סעיף 3.3 להלן. תיאור השירותים באחריות הספק הזוכה כמפורט בפרקים 14-2 המצ"ב:

מספר הפרק	תוכן
2	הפעלה
3	מבנה תפעולי
4	דרישות טכנולוגיה
5	דרישות פיסיות וטכנולוגיות
נספח א' לפרק 5	הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי
6	אבטחת מידע
7	מערכות בשימוש הספק באחריות משרד הבריאות
8	מבנה האתר ותשתית פיסית
9	פעילות שפת סימנים: דרישות לשירות תרגום ותיווך מרחוק לאנשים עם מוגבלות שמיעה וחירשים (שפת סימנים)
10	הפעלת המוקדים בזמני משבר וחירום
11	קנסות במקרה של אי עמידה בהנחיות המכרז
12	יחידות משרד הבריאות המקבלות שירות במוקדי קול הבריאות
13	היקפי פעילות המוקדים בעבר
14	הנחיות להכנה והגשת דו"חות תקופתיים באחריות הספק

3.1.1. במהלך תקופת ההתקשרות, המשרד רשאי להורות לספק על עדכון בנהלים, יעדים, תהליכי עבודה, הקצאת משאבים וכיו"ב.

3.2 היקף הפעילות:

3.2.1. על פי ניסיון העבר, סך כל הפניות למוקדים השונים נאמד בכ – 160,000 פניות בחודש בתקופת שגרה, ועד 1,500,000 פניות בחודש בתקופות שיא, מצבי משבר וכד'.

3.2.2. המכרז מאפשר למשרד להזמין מהספק שירותים להפעלת מוקדי קול הבריאות עד להיקף של 1,500,000 פניות בחודש.

3.2.3. הספק יהיה ערוך למעבר ממצב שגרה למצב חירום בהודעה שתועבר אליו על ידי הממונה במשרד בהתראה של ימים ספורים.

3.2.4. מובהר, כי היקף הפעילות המצוין בסעיף 3.2 לעיל ובמסמכי המכרז מהווה הערכה בלבד ואין בו כדי לחייב את המשרד להזמנת שירותים בהיקף מינמלי כלשהו. המשרד אינו מתחייב מה יהיה היקף הפעילות במוקדים השונים בעתיד. מעת לעת, המשרד רשאי להחליט על שינוי היקפי הפעילות בחלק מהמוקדים, או בכולם, בהתאם לצרכים שיוגדרו על ידי המשרד, ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. על הספק להקצות את כוח האדם, את המשאבים והמתקנים בהתאם להיקפי הפעילות המשתנים. הספק לא יבוא למשרד בטענה או בדרישה אם היקף הפעילות במוקדים השונים יהיה גדול או קטן מההיקף לו ציפה.

3.3 הספק הזוכה יפעיל את מערך השירות והמידע של משרד הבריאות שיכלול שבעה מוקדים ופעילויות שיפורטו להלן:

הקצאת כוח אדם	מפרט כללי	שם המוקד/הפעילות	ראה פירוט בפרק 2 המצ"ב סעיף: 1.1
הספק יעסיק נציגי מוקד שירות בכמות שתתאים לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת.	<p>קו ראשון לבירור נושאים כלליים או פרטניים בתשעה סקילים:</p> <p>א. זימון תורים לטיפות חלב</p> <p>ב. זימון תורים למרפאות חיסונים.</p> <p>ג. מענה לעוסקים במקצועות הרפואה.</p> <p>ד. פניות בנושא המכון הרפואי לבטיחות בדרכים והוועדה להתאמת רכב.</p> <p>ה. פניות בנושא מכשירי שיקום וניידות ואשפוז סיעודי.</p> <p>ו. פניות בעלי עסקים.</p> <p>ז. מענה בנושאים נוספים.</p> <p>ח. מענה לנושאי משבר/חירום.</p> <p>ט. סקיל קמפיין.</p> <p>המשרד יוכל לעדכן את נתב השיחות בהתאם לצרכיו.</p>	מוקד "קול הבריאות"	

1.2	פעילות תקשורת כתובה	קו ראשון לטיפול בפניות כתובות למוקד קול הבריאות ובתלונות הציבור. קו שני לטיפול בפניות כתובות חריגות או מורכבות הכוללות הקצאה ליחידות המשרד להמשך טיפול.	הספק יעסיק נציגי מוקד שירות בכמות שתתאים לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת
1.3	פעילות קנאביס רפואי	קו ראשון טלפוני ופניות כתובות ליחידת הקנביס הרפואי	היקף שעות עבודה חודשיות במוקד זה ייקבע על ידי המשרד
1.4	פעילות תרגום רפואי	תרגום סימולטני בחמש שפות: רוסית, ערבית, צרפתית, אמהרית. טיגרית.	היקף שעות עבודה חודשיות במוקד זה ייקבע על ידי המשרד
1.5	מוקד אחיות טיפת חלב	קו ראשון לטיפול בפניות בתחומי האחריות של טיפות החלב בשנות החיים הראשונות (חלק ניכר מתחום האחריות של טיפות החלב הוא לאפשר את הקשר מהלידה לביקור הראשון בטיפת החלב, הייעוץ הראשוני והזימון כרוכים זה בזה. ולכן נציגי הזימון למרפאות יפעלו במוקד זה).	היקף שעות עבודה חודשיות במוקד זה ייקבע על ידי המשרד
1.6	פעילות מניעת עישון	תהליך גמילה טלפוני הכולל פגישות טלפוניות עם נגמלים מעישון.	היקף שעות עבודה חודשיות במוקד זה ייקבע על ידי המשרד
1.7	פעילות תרגום שפת סימנים	תרגום רפואי בשפת סימנים לאוכלוסיית כבדי השמיעה.	היקף שעות עבודה חודשיות במוקד זה ייקבע על ידי המשרד.

3.4 פעילות תרגום רפואי: תרגום סימולטני של מפגשים פיסיים או טלפונית בין מטפל למטופל כאשר

הם לא דוברים את אותה השפה (ראה פירוט בפרק 2 סעיף 1.4):

3.4.1. הספק הזוכה ידרש להגיש שירות מוקד תרגומים רפואי גם לארגוני בריאות שאינם כלולים במכרז. על הספק לערוך הסכם התקשרות נפרד עם כל ארגון בריאות רלוונטי, למתן שירותי מוקד תרגום. על המשרד להעביר למשרד את נוסח ההסכם לאישור לפני חתימה מול ארגון הבריאות.

3.4.2. עבור כל שיחה למוקד התרגומים שבה הספק יגיש שירותי תרגום לארגון בריאות, הספק יהיה זכאי לקבל תמורה נוספת של 20 ₪ + מע"מ אותה ישלם לו ארגון הבריאות עצמו, בעוד שמנגד, משרד הבריאות יקזז מהתמורה המגיעה לספק 15 ₪. המשרד יהיה רשאי לבצע שינוי בגובה התמורה שתשולם לספק על ידי ארגוני הבריאות ובהתאם יחול שינוי בסכום שהמשרד יקזז עבור כל שיחה.

3.4.3. על הספק לתאם עם המשרד את רשימת ארגוני הבריאות שיצורפו לשירות זה.

3.5 הספק הזוכה במכרז יאפשר הפעלת כל מוקד במגוון ערוצים, כמפורט: טלפון, דוא"ל, טופס אלקטרוני, וואטסאפ, מסרונים (SMS), מסנג'ר, הודעות קוליות, צ'אט אונליין, פקס. מעת לעת ועפ"י הצורך, הספק יעדכן את ערוצי הפעילות בהתאם להנחיות המזמין.

- 3.6 בשגרה, הספק יפעיל כל מוקד בימים א'-ה': 8:00-18:00, בימי שישי וערבי חג : 8:00-13:00. במצבי חירום, הספק עשוי להידרש על ידי המשרד להאריך ולהרחיב את מועדי הפעילות, עד למצבים של הפעלת המוקדים 24/7. מוקד התרגום יפעל בין השעות 8:00-19:00.
- 3.7 שפות מתן השירות: בכל רגע נתון שבו המוקד פועל, מוקדי השירות יכללו מענה בשפות עברית (100%), אנגלית (5%), ערבית (20%), רוסית (10%), צרפתית (2%) ואמהרית (2%) – בסוגריים כמות נדרשת של דוברי השפה בקרב המוקדנים, לדוגמא: כל הנציגים, בכל השפות, יתנו גם מענה בעברית ברמת שפת אם, 20% מהמוקדנים נדרשים לספק מענה גם בערבית וכן הלאה.
- 3.8 פניות המחייבות מענה מקצועי: הספק יעבירן לטיפול הגורמים המתאימים ביחידות המקצועיות במשרד הבריאות, ויוודא סיום הטיפול בהן.
- 3.9 השירותים בסעיף 3 לעיל מתוארים בצורה כללית ותמציתית. מפרט השירותים המלא מופיע בפרקים 2-14 שלהלן והוא זה שמחייב את המציע.

4. לוח הזמנים לעריכת המכרז:

- 4.1 פרסום המכרז: 26.11.2020.
- 4.2 המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: 31.12.2020 בשעה 15:00.
- 4.3 המועד האחרון להגשת ההצעה: 10.12.2020 שעה 12:00.
- 4.4 מועד לסיום תוקף הערבות וההצעה: 22.05.2021.
- 4.5 המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שנרשם באתר המשרד לעדכונים שוטפים נשוא המכרז.

5. תנאים מקדימים להשתתפות במכרז - תנאי סף

תנאי הסף שלהלן מצטברים הם ויש לראותם כמשלימים זה את זה. על המציע לעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – אלמלא כן ההצעה תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

5.1 תנאי סף מנהליים

- 5.1.1 המציע הינו עוסק מורשה, או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 5.1.2 קיומם של כל התנאים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתנאים הבאים לו, לרבות האישורים הבאים:
- 5.1.2.1 המציע מנהל ספרים כדין ועומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 5.1.2.2 המציע אינו בעל הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.
- 5.1.3 אם הגוף המציע הינו עמותה - בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

- 5.1.4. ככל שהמזיע תאגיד - המזיע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידיים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה. החברה/שותפות אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 5.1.5. המזיע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.
- 5.1.6. המזיע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.
- 5.1.7. המזיע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 5.1.8. בדוחות הכספיים של המזיע אין הערה בנושא "עסק חיי".
- 5.1.9. **המזיע יצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית, בת חילוט, לא צמודה, בסך 100,000 ש"ח, שתהא בתוקף עד למועד הנקוב בסעיף 4.4, בהתאם לנוסח בנספח א'10 להלן.**
- 5.1.9.1. כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המזיע אם ייקבע כזוכה.
- 5.1.9.2. **אי צירוף ערבות בנקאית / צירוף ערבות שאינה עומדת בתנאים, יביא לפסילת ההצעה.**
- 5.1.9.3. הערבות תהא ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.
- 5.1.9.4. הערבות תיחתם על ידי שני מורשי חתימה מטעמו של הבנק או מטעמה של חברת הביטוח וחותרמת הבנק או חברת הביטוח.
- 5.1.9.5. המזיע יאריך את תוקף הערבות לקיום תנאי המכרז לבקשת המשרד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.
- 5.1.9.6. הערבות תוחזר למזיעים שלא זכו במכרז. המזיע שיזכה במכרז, יחליף ערבות זו בערבות לביצוע ההסכם, כאמור בסעיף 14 להסכם.

5.2 תנאי סף מקצועיים

- 5.2.1. בכל אחת מהשנים 2017, 2018, 2019, המזיע הפעיל ברציפות מוקדים טלפוניים באופן הבא:
- 5.2.1.1. המזיע הפעיל מוקדים טלפוניים עבור לפחות חמישה לקוחות שונים.
- 5.2.1.2. המזיע הפעיל לפחות עשרה מוקדים טלפוניים שונים (הערה: לצורך עמידה בתנאי סף זה, יתכן שהספק הפעיל מספר מוקדים שונים עבור לקוח אחד).
- 5.2.1.3. אחד מתוך המוקדים הנ"ל הינו בהיקף של 120 עמדות מאוישות למשך 3 שעות לפחות בכל יום עבודה במהלך שלוש השנים הנ"ל. עמדה מאוישת תכלול לכל הפחות: מחשב, טלפון, אוזניה, חיבור למערכות הטלפוניה של הספק, חיבור לתוכנות תיעוד שיחות, חיבור למערכות הכוללות מידע מקצועי, כסא ושולחן.
- 5.2.2. למזיע ניסיון של שנתיים לפחות בניהול והפעלה של מוקד בשימוש ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת - Omni Channel.

5.2.3. הצגת שני מנהלי מוקדים מטעם המציע (מנהל מוקד אתר צפוני, מנהל מוקד אתר דרומי), בעלי ניסיון כמפורט:

5.2.3.1. כל מנהל מוקד בעל ניסיון של לפחות ארבע שנים רצופות, מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדים למענה טלפוני. לעניין זה, המוקד שנוהל כלל במשך כל התקופה, לכל הפחות: מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 לעיל), שלוש פעילויות (סקילים) ולפחות 60 עמדות מאוישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.

5.2.4. הצגת שני אתרים שונים שבהם המציע מתכוון להפעיל את המוקדים, במרחק 100 ק"מ לפחות זה מזה (קו אווירי, ימדד במפות גוגל).

5.3 מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף המנהליים:

- 5.3.1. להוכחת תנאי סף בסעיף 5.1.1 - המציע יצרף תעודת עוסק מורשה.
- 5.3.2. להוכחת תנאי סף 5.1.2 יצרף המציע אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - התשל"ו-1976 ואת נספח א'1 - תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין.
- 5.3.3. להוכחת תנאי סף בסעיף 5.1.3 - במידה והמציע הינו עמותה, יצרף המציע אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית.
- 5.3.4. להוכחת תנאי סף בסעיף 5.1.4 - במידה והמציע הינו תאגיד, יצרף המציע אישור על היותו רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידים מסוגו, כמו כן במידה והינו תאגיד יצרף המציע אישור על כך שבמועד הגשת ההצעה, אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו למועד הגשת ההצעה בצורת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: Taagidim.justice.gov.il בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".
- 5.3.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.5 יצרף המציע את נספח א'2 התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים במהלך ההתקשרות חתום ע"י עו"ד.
- 5.3.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.6 יציג המציע הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח נספח א'6.
- 5.3.7. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.7 (עמידה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות) המציע יציג הצהרה בנוסח נספח א'7.
- 5.3.8. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.8 יציג המציע אישור בחתימת רו"ח (העדר אזהרה בנושא עסק חיל) בנוסח נספח א'9.
- 5.3.9. המציע יצרף אישור עו"ד על היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם, בנוסח נספח א'8.

5.3.10. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1 (ניסיון המציע בהפעלת מוקדים) המציע ימלא את כל הסעיפים הרלוונטיים בטבלאות בסעיף 11 נספח א' בחוברת ההצעה.

5.3.11. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.2 (ניסיון המציע בהפעלת תקשורת רב ערוצית מתקדמת) המציע ימלא את כל הסעיפים הרלוונטיים בטבלאות בסעיף 11 נספח א' בחוברת ההצעה.

5.3.12. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.3 (ניסיון מנהלי המוקדים המוצעים) המציע ימלא את כל הסעיפים הרלוונטיים בטבלאות בסעיף 12 + 13 נספח א' בחוברת ההצעה.

5.3.13. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.4 (הצגת שני אתרים שונים שבהם המציע מתכוון להפעיל את המוקדים, במרחק 100 ק"מ לפחות זה מזה קו אווירי) המציע ימלא את כל הסעיפים הרלוונטיים בטבלאות בסעיף 14 נספח א' בחוברת ההצעה.

6. דרישות נוספות

6.1 המציע יצרף להצעתו התחייבויות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים חתומות ע"י המציע (נספח א'3).

6.2 המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור חתומה ע"י המציע (נספח א'5).

6.3 מציעה אישה המעוניינת כי תינתן לה העדפה בשל עובדה זו תצרף להצעתה אישור ותצהיר בנוסח נספח א'4. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

6.4 ככל שהמציע הינו עמותה אשר אינה חייבת במע"מ, תצרף העמותה אישור כי המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף.

6.5 המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה בהתאם לסעיף 6 לחוברת ההצעה (כולל נימוקים והסברים מדוע המציע מעוניין שחלקים אלה ישארו חסויים).

6.6 יש לחתום על כל מסמכי המכרז בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם. בנוסף, טופס הגשת ההצעה (נספח א'1), הצעת המחיר (נספח ב'1) ייחתמו גם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.

6.7 המציע יצרף את מסמכי התשובות ששלח המשרד לשאלות ההבהרה, ככל שהיו כאלה. המציע יחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם.

6.8 כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.

6.9 מובהר כי הרשימה דלעיל הינה עקרונית בלבד והמציע נדרש לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים ע"פ תנאי המכרז, וזאת, כאמור, אף במידה ואינם מצוינים במפורש לעיל.

7. תקופת ההתקשרות

- 7.1 תקופת ההתקשרות הראשונה הינה **לשנתיים החל ממועד חתימת מורשי החתימה של המשרד על הסכם ההתקשרות**. למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה של שנתיים בכל פעם **ועד ל- 10 שנים** כך שסך כל ההתקשרות במצטבר לא תעלה על 10 שנים.
- 7.2 הארכת ההתקשרות, באם תהיה, תהיה בהודעה בכתב של מורשי החתימה מטעם המשרד. ששת החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המזמין שבע רצון מהשירותים המתבקשים נשוא מכרז זה, תסתיים ההתקשרות עם הזוכה ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה. הזוכה יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המזמין לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המכרזים המשרדית להמשך מתן השירותים בתחומים המדוברים, כאמור במפרט השירותים.

8. הערכת הצעות:

8.1 איכות ההצעה – 50%.

8.2 הצעת המחיר – 50%.

9.

9.1 הבחינה תעשה בארבעה שלבים:

9.1.1 בשלב ראשון תיבדק עמידת המציעים **בתנאי הסף**, מציעים שיעמדו בתנאי הסף בלבד יעברו לשלב השני.

9.1.2 בשלב השני יחושב ציון האיכות הכולל למציעים והצעותיהם **בהתאם לאמות המידה שיפורטו בסעיף 9.3 להלן** (לרבות על סמך ניסיונם, צוות מוצע, מתודולוגיה מוצעת, המלצותיהם והראיון שיעברו במשרדי המזמין).

9.1.3 בשלב השלישי תיבחן הצעת המחיר רק להצעות שיקבלו ציון 70% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות. למרות האמור לעיל, במקרה שנותרו פחות משתי הצעות העוברות את סף ה-70% בבדיקת האיכות, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו שלא לפסול הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ-70% אך לא נמוך מ-60%.

9.1.4 בשלב הרביעי יחושב ציון הכללי (מחיר ואיכות) ויינתן דירוג להצעות.

9.2 שלב I - עמידה בתנאי סף

בשלב הראשון תפתחנה כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות. רק הצעה שתעמוד בתנאי הסף תעבור לשלב השני.

9.3 שלב II – בדיקה איכותית (50% מהציון הכללי)

בשלב השני, תיבדק איכות ניסיון המציעים, בהתאם למשקולות הבאות:

ניקוד מקסימאלי	פירוט	אמת מידה	#
3 נקודות לכל מנהל מוקד - סה"כ 6 נקודות	על כל עמדה נוספת שנוהלה על ידי מנהל המוקדים המוצע מעבר לנדרש בתנאי הסף לעיל (60 עמדות), ינוקד המציע ב-2.5 אחוז מהניקוד המקסימלי בסעיף הזה. לדוגמא עבור ניהול של 20 עמדות נוספות המציע יקבל 1.5 נקודות. עבור ניהול של 40 עמדות המציע יקבל ניקוד מקסימלי 3 נקודות. הבדיקה תיעשה לכל אחד משני מנהלי המוקדים בנפרד.	מספר עמדות שנוהלו על ידי מנהלי המוקדים המוצעים	9.3.1
3 נקודות לכל מנהל מוקד סה"כ 6 נקודות	על כל פעילות תוכן נוספת שנוהלה על ידי מנהל המוקדים המוצע מעבר לנדרש בתנאי הסף לעיל (3 פעילויות תוכן), ינוקד המציע ב- 14.28% מהניקוד המקסימלי בסעיף זה. ניקוד מקסימלי עבור ניהול 7 פעילויות תוכן נוספות מעבר לנדרש בתנאי הסף. לדוגמא עבור ניהול של 3 פעילויות תוכן נוספות, המציע יקבל 1.28 נקודות. עבור ניהול של 5 פעילויות תוכן נוספות המציע יקבל 2.18 נקודות. הבדיקה תיעשה לכל אחד משני מנהלי המוקדים בנפרד.	כמות פעילויות תוכן שנוהלו במוקדים על ידי מנהלי המוקדים המוצעים	9.3.2
3 נקודות לכל מנהל מוקד סה"כ 6 נקודות	<p>המשרד יפנה לשני ממליצים להם מנהל המוקדים נתן שירותים בתחום ניהול מוקדים (בין אם שמם נמסר כחלק מההצעה ובין אם לאו) – בהתאם לשיקול דעת המשרד).</p> <p>המשרד יבקש מכל ממליץ להתייחס ולנקד את הנושאים הבאים בין 1 ל-10 נקודות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מקצועיות מנהל המוקדים המוצע. 2. שרותיות ומחויבות. 3. עמידה בלוחות זמנים במצבי לחץ ובמצבי מציאות משתנה. 4. נכונות ושיתוף פעולה לביצוע שינויים במוקד לפי דרישות המזמין. <p>הציון הסופי יהיה ממוצע ציוני הממליצים, כאשר ציון 40 יקבל את מלוא הניקוד (10 נקודות) וכל ציון נמוך יותר ינוקד באופן יחסי.</p> <p>לצורך קבלת המלצות אלה, על המציע לציין בפרטי אנשי הקשר בחוברת ההצעה איש קשר אצל הלקוח או המעסיק.</p> <p>המשרד שומר לעצמו את הזכות לתת את הניקוד 0 במידה ויירשמו פרטי התקשרות שאינם רלוונטיים, או במידה והמשרד לא יצליח להשיג את איש הקשר.</p> <p>המשרד רשאי לפנות לפחות ממליצים, ובלבד שיפנה לאותו מספר ממליצים לכל המציעים. במידה והוחלט על הפחתת מספר ממליצים, ועבור מציע אחד או יותר נערכה כבר פנייה למספר גבוה יותר של ממליצים, ייחשבו רק הממליצים עם הציונים הגבוהים ביותר, בהתאם למספר הממליצים שקבע על ידי המשרד.</p>	המלצות על מנהלי המוקדים המוצעים	9.3.3

ניקוד מקסימאלי	פירוט	אמת מידה	#						
	במידה ומנהל המוקד המוצע נתן שירות למשרד בעבר, המשרד יהיה ממליץ אחד מבין הממליצים ולציון שיתן המשרד ינתן משקל כפול לצורך חישוב ממוצע הציונים. הבדיקה תיעשה לכל אחד משני מנהלי המוקדים בנפרד.								
10	מענה המציע לשלוש המערכות העיקריות הנדרשות בפרק 4 - דרישות טכנולוגיה. המשרד יבדוק את שלוש המערכות המוצעות על ידי המציע וינקד את איכות כל מערכת בהתאם לכיסוי ולמענה לדרישות בפרק 4 הנ"ל. בכל תת סעיף המציע יפרט את סוג המערכת, דגם, מספר גרסא ואופן מענה המערכת המוצעת על הדרישות השונות. להלן פירוט המערכות שייבדקו: א. מרכזיה. ב. חייגן. ג. IVR. ד. הקלטת שיחות. ה. פתרון לעבודה מהבית.	מערכות טכנולוגיות - טלפוניה	9.3.4						
8	בנספח א' המצ"ב סעיף 16, על המציע להציג את תוכנית ההקמה. הניקוד לכל מציע, ינתן בהתאם לאיכות תוכנית ההקמה, בהתאמה לדרישות המפורטות בסעיף 16 הנ"ל. להלן פירוט הפרקים שעל המציע להציג בתוכנית ההקמה: א. גאנט מפורט לתכנית ההקמה ב. משך ההקמה כולל תזמון כל פעילות ג. הצגת גורם אחראי לכל שלב בהקמה, לרבות תחומי אחריות וסמכות. ד. ניהול סיכונים.	איכות תוכנית ההקמה	9.3.5						
15	התרשמות צוות מקצועי מאיכות האתרים המוצעים והתשתית הפיזית. הצוות המקצועי יערוך סיור בכל אתר בתיאום מראש עם המציע. הניקוד ינתן לפי אמות מידה כגון: תכנון כללי, עמדות נציגים, עמדות מנהלים, חדרי הדרכה, חדרי תדריכים, חדרי ישיבות, מתחמים נוספים, יכולת התרחבות, נגישות האתר בתחבורה ציבורית, עמידה בתקני תו סגול, אבטחה פיזית, עמידה בתקני נגישות, התאמה למפרט שבנספח 8.	מבנה האתרים המוצעים ותשתית פיזית	9.3.6						
20	המציע יידרש להציג מתודולוגיה מוצעת לאספקת השירותים. המתודולוגיה המוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, רציונל העבודה והיעדים שהמציע הציב. עוד, תוערך המתודולוגיה המוצעת ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו. מובהר כי על המציע לצרף להצעתו את המתודולוגיה המוצעת. להלן פירוט אמות המידה שעל פיהן המתודולוגיה המוצעת תבדק: <table border="1" data-bbox="363 1904 957 1993"> <thead> <tr> <th>ניקוד מרב</th> <th>אמת מידה</th> <th>#</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ניקוד מרב	אמת מידה	#				מתודולוגיה מוצעת	9.3.7
ניקוד מרב	אמת מידה	#							

ניקוד מקסימאלי	פירוט		אמת מידה	#
	33.3	מערך גיוס, מיון וקליטה: שיטת עבודה מוצעת, בדיקת יכולת ביטוי בעל פה, בדיקת יכולת ביטוי בכתב, מיומנויות שימוש במחשב וגלישה ברשת, הבטחת תהליך איכותי של מיון וקליטה.		
	33.3	תוכנית הכשרות והדרכות שוטפות: הכשרה ראשונית לאחר קליטת העובדים, ביצוע הכשרות וסדנאות לשיפור השירות ומיומנויות שיחה, כלים וקורסים לשימור והעמקת הידע, פיתוח מיומנויות לבעלי תפקידים שונים, כלים להדרכה מרחוק		
	33.3	נהלים לתפעול המוקדים בשעת חירום, מצבי משבר, כולל ניהול משמרות מרחוק		
	100	סה"כ		
9	<p>המשרד יפנה לשלושה ממליצים שהמזמין מספק להם שירותים בהיקף שלא יפחת מ-50 עמדות טלפוניות מאוישות במשך 3 שנים אחרונות לפחות (בין אם שמם נמסר כחלק מההצעה ובין אם לאו) – בהתאם לשיקול דעת המשרד).</p> <p>המזמין יבקש מהממליץ להתייחס ולנקד את הנושאים הבאים בין 1 ל-10 נקודות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ניהול שוטף, עמידה ביעדים. 2. תרומת הספק לשיפור השירות בארגון. 3. שיתוף הפעולה והשקיפות בהתנהלות בין הספק למזמין השירות. 4. רמת מקצועיות הספק בעולם התוכן של מזמין השירות. 5. פיתוח וטיפוח כ"א באופן שוטף. 6. גמישות הספק לשינויים תפעוליים ואחרים הנדרשים באופן שוטף, לרבות מענה בעת משבר. 7. תרבות הספק והיחס של הארגון לעובדי המוקד. 8. שביעות רצון באופן כללי מהספק ועבודתו. <p>הציון הסופי יהיה ממוצע ציוני הממליצים, כאשר ציון 80 יקבל את מלוא הניקוד (10 נקודות).</p> <p>על המזמין לציין בפרטי אנשי הקשר בחוברת ההצעה איש קשר אצל הלקוח או המעסיק.</p>		המלצות	9.3.8

ניקוד מקסימאלי	פירוט	אמת מידה	#
	<p>המשרד שומר לעצמו את הזכות לתת את הניקוד 0 במידה ויירשמו פרטי התקשרות שאינם רלוונטיים, או במידה והמשרד לא יצליח להשיג את איש הקשר.</p> <p>המשרד רשאי לפנות לפחות ממליצים, ובלבד שיפנה לאותו מספר ממליצים לכל המציעים. במידה והוחלט על הפחתת מספר ממליצים, ועבור מציע אחד או יותר נערכה כבר פנייה למספר גבוה יותר של ממליצים, ייחשבו רק הממליצים עם הציונים הגבוהים ביותר, בהתאם למספר הממליצים שקבע על ידי המשרד.</p> <p>במידה והמציע נתן שירות למשרד בעבר, המשרד יהיה ממליץ אחד מבין הממליצים ולציון שיתן המשרד <u>ינתן משקל כפול לצורך חישוב ממוצע הציונים.</u></p>		
20	<p>המציעים שיעמדו בדרישות תנאי הסף יזומנו לראיון (במשרד / או אצל המציע / או במפגש מרחוק, לפי החלטת המשרד). הריאיון יארך כשעה, כאשר 35 דקות יוקדשו לצורך הצגת המציע ובעלי התפקידים מטעמו ו-25 דקות לשאלות של חברי הוועדה. בראיון ישתתפו נציג בכיר של הנהלת המציע, מנהל כלל הפעילות המיועד מטעם המציע מול משרד הבריאות, שני מנהלי המוקדים המוצעים ומנהל פרויקט ההקמה. כל אחד מהנ"ל יציג את הנושאים בהתאם לתפקידו המיועד בפרויקט.</p> <p>ההתרשמות מן המציע ובעלי התפקידים המוצעים תכלול בדיקה של מרכיבי טיב ואיכות ההצעה הבאים ועליהם יינתן דגש בעת ההתרשמות מן המציע (על המציע לכלול רכיבים אלה בראיון):</p> <p>א. הניסיון המקצועי של המציע ויכולת ניהול הפרויקט. ב. הבנת הצרכים ודרישות המכרז. ג. התרשמות מכלל בעלי התפקידים המוצעים. א. יכולת התארגנות והתמודדות עם מצבי לחץ, עומס, מענה לדרישות משתנות בתקופות חירום ומשבר.</p>	ראיון במשרד	9.3.9
100		סה"כ כללי	9.3.10

9.3.11. תשומת לב המציעים מופנית לכך שהדרישות שהוגדרו בתנאי הסף די בהן לבדיקת "עמידת המציע בתנאי הסף", אך אין בהן די לקבלת ניקוד גבוה בבדיקת "איכות ההצעה". לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובטופס ההצעה שצורף למכרז.

9.3.12. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.

9.4 שלב III – מחיר (50% מהציון הכללי)

9.4.1. מצורף **נספח ב'** שבאמצעותו המציע יגיש את הצעת המחיר למכרז (טופס להגשת הצעת מחיר).

9.4.2. הצעת המחיר במרבית הסעיפים תוגדר במונחי "עלות שעת עבודה בש"ח" לפי סוגי התפקידים השונים, במוקדי קול הבריאות. על המציע לציין את הצעת המחיר בש"ח לשעת עבודה לכל תפקיד, בהתאם להנחיות בנספח ב' המצ"ב. לצורך שקלול הצעת המחיר והשוואתה בין המציעים השונים, לכל סוג תפקיד ינתן משקל באחוזים בהתאם לאמור בנספח ב'.

9.4.2.1. הצעת המחיר בנספח ב' כוללת גם רכיב של "מענק התמדה" (וזאת מלבד הצעת מחיר במונחי "עלות שעת עבודה"). לצורך כך, המציע יציין בנספח ב' את הצעתו לתשלום מענק התמדה שהספק ישלם באופן חד פעמי לכל נציג שירות במוקדים השונים, שיתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות, בהיקף 100 שעות לפחות בכל חודש, בהתאם להגדרות בסעיף 2.27 לעיל. משקל רכיב זה הינו 2% מתוך משקל הכולל של ניקוד הצעת המחיר.

9.4.2.2. בנוסף, בהצעת המחיר, המציע יציין עלות למשלוח מסרון SMS. שירות זה יוגש בכפוף להזמנה נפרדת שהממונה יוציא לספק במידת הצורך.

9.4.3. לאחר אישור ועדת המכרזים את ציוני האיכות, ועדת המכרזים תפתח את מעטפות המחיר של מציעים שקיבלו ציון כאמור בסעיף 9.1.3 לעיל בציון האיכות ותשוכלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע.

9.4.4. לעניין "עלות שעת עבודה", ציון המחיר לכל מציע יקבע כך שהצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר תקבל 100 נקודות וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הזולה. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

$$\text{ציון המחיר} = \frac{\text{עלות ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{עלות ההצעה הנבחרת}} * 100$$

9.4.5. לעניין "מענק התמדה", הציון לכל מציע יקבע בהתאם לאמור בסעיף 9.5 להלן.

9.5 שלב IV מענק התמדה (2% מתוך הציון להצעת המחיר)

9.5.1. כאמור לעיל, טופס הצעת המחיר שבנספח ב' כולל גם הנחיות להציע תשלום מענק התמדה לנציג שירות שהתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות בהיקף העסקה של 100 שעות בחודש (ראה סעיף 6 בנספח ב'). המציע יציין בטופס הצעת המחיר את גובה מענק ההתמדה המוצע. ציון מענק התמדה לכל מציע יקבע כך שגובה מענק ההתמדה הגבוה ביותר יקבל 100 נקודות וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הגבוהה. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

$$\text{ציון המחיר} = \frac{\text{עלות הצעה למענק התמדה הנבחרת}}{\text{עלות הצעה למענק התמדה הנבחרת}} * 100$$

עלות מענק ההתמדה הגבוה ביותר	מיון	מענק
שהוצע	התמדה	

9.6 שלב IV חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

הציון הכללי לכל מציע במכרז יחושב על כסכום ציוני האיכות (כפי שהתקבל לפי סעיף 9.3) וציון המחיר (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 9.4 וסעיף 9.4.5), עבור כל אחת מההצעות בנפרד. המציע שיבחר כמציע הזוכה לאספקת השירותים יהיה המציע שיקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, לפי נוסחה של:

ציון כללי =

$$\frac{(50 * \text{ציון איכות}) + (1 * \text{ציון מענק התמדה}) + (49 * \text{ציון מחיר})}{100}$$

100

9.7 אפשרות של המשרד לערוך התקשרות עם מציע נוסף לצורך הפעלת מוקד נוסף למענה בשעת חירום:

9.7.1. מלבד בחירה בספק הזוכה להפעלת מוקדי קול הבריאות בהתאם לניקוד המשוקלל הגבוה ביותר כמפורט בסעיף 9.6 לעיל, המזמין רשאי לבחור מציע נוסף ולערוך עימו התקשרות לצורך הפעלת מוקד למענה בשעת חירום, כגון לצורך מוקד למענה בנושא מגיפת הקורונה וכד' (להלן "מוקד נוסף לשעת חירום").

9.7.2. הפנייה להקמה והפעלה של מוקד נוסף לשעת חירום תצא למציע שיקבל את הניקוד המשוקלל השני בטיבו. לא הסכים לכך המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל השני בטיבו, המשרד רשאי לפנות למציע שקיבל את הניקוד המשוקלל השלישי בטיבו וכן הלאה.

9.7.3. המזמין רשאי לפנות למציעים באופן הנ"ל על מנת לספק למשרד שירות זה, ובלבד שהפנייה למציע תצא במהלך 12 חודשים ממועד פרסום תוצאות המכרז.

9.7.4. משך ההתקשרות המקסימלי עם המציע הנוסף לצורך הפעלת "מוקד נוסף לשעת חירום" יהיה בהתאם לאמור בסעיף 7 לעיל.

9.7.5. על ההתקשרות להפעלת מוקד נוסף לשעת חירום יחולו כל תנאי המכרז והנחיותיו. יחד עם זאת המשרד יהיה רשאי להקל בדרישות מסוימות של המכרז (כגון דרישות מבנה, טכנולוגיה, איוש תפקידים וכד'), לפי העניין, וזאת במידה ותקופת ההפעלה תהיה קצרה / מצומצמת וכד'.

9.7.6. לעניין זה ראה גם הנחיות בסעיפים 23.4, 23.5 במכרז להלן.

10. תמורה

10.1 התמורה לספק תחושב במונחים של חודש עבודה, בהתאם למשתנים הכוללים בין היתר: עלות לשעת עבודה לכל אחד מסוגי התפקידים המפורטים בנספח ב' המצ"ב וכמות שעות חודשיות כמפורט להלן:

#	סוג פעילות	כמות שעות חודשית שיוכרו לספק לצורך תשלום תמורה
א	שעת נציג שירות קול הבריאות (מענה טלפוני, פניות כתובות, תלונות ציבור, נציג בכיר ובקאופיס כפי שמופיע בפרק 3 מבנה תפעולי סעיף 5) $X =$	על פי שעות לוג אין שיחות נכנסות מוכפל במקדם יעילות, כמפורט בסעיף 3.2 בנספח ב' . בנוסף, הספק יהיה זכאי לתמורה עבור שיחות יוצאות, פעילות בקאופיס ופעילות בכירים עד לתקרה של 13% משעות לוג אין שיחות נכנסות, כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 3.1 בנספח ב'1.
ב	שעת יועץ גמילה מעישון	על פי הקצאת שעות רבעונית/ חודשית שהממונה יאשר לספק בהודעה מראש
ג	שעת אחות טיפת חלב	
ד	שעת מתורגמן במוקד התרגום	
ה	תרגום לשפת סימנים- מחיר לשיחה אחת (לצורך שקלול הצעת המחיר תובא בחשבון עלות של שתי שיחות בשעה).	לפי ביצוע בפועל
ו	סה"כ	

10.2 מרכיבים נוספים שהספק יהיה זכאי לקבלת תמורה בגינם, בהתאם להנחיות בנספח ב' ונספח ב'1 המצ"ב:

10.2.1. **העסקת עובדי המשרד בתגבור המוקד בתקופות משבר וחירום** – עבור תגבור בימי חול הספק זכאי לקבלת 20% מהתעריף השעתי הרגיל שמשולם עבור מוקדן, עבור תגבור בסופי שבוע הספק זכאי לקבלת 25% מהתעריף. התשלום מיועד לאספקת המעטפת הטכנולוגית והניהולית.

10.2.2. תמורה למשלוח מסרונים SMS בכפוף להנחיית הממונה מראש.

10.2.3. החזר הוצאות עבור שירותים נוספים שהממונה רשאי להזמין מהספק (**ראה נספח ב'1 סעיף 8**).

10.2.4. תמורה חד פעמית עבור הכשרה והדרכה של כל עובד שנקלט באחד המוקדים ועבד במוקד קול הבריאות במשך 12 חודשים לפחות, בהיקף 100 שעות במוצע לחודש. התמורה תחושב בהיקף של 25 שעות הדרכה כפול העלות לשעה שנקבעה לאותו תפקיד.

10.3 התמורה החודשית לספק תוכפל במקדמי יעילות ובמדדי רמת שירות בהתאם להנחיות בנספח ב'1 המצ"ב. מדדים אלה מאפשרים לספק לקבל **תוספת לתמורה** או מאידך **הפחתה מהתמורה**, בהתאם לביצוע בפועל. אחת לשישה חודשים, המשרד יהיה רשאי לבצע התאמות ועדכונים במדדים הנ"ל, ולהודיע על כך לספק מראש, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.

10.4 התשלום החודשי לספק יבוצע על סמך הדיווח שיוגש לנציג המזמין על ידי הזוכה ושתאושר ע"י נציג המזמין או מי מטעמו.

10.5 הצמדה והתאמה: התמורה לספק תצוין בשקלים חדשים ללא מע"מ ותהיה צמודה ביחס של 70% לשכר המינימום במשק ו - 30% הצמדה למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד המשוקלל"). ההצמדה תיעשה עפ"י הוראת תכ"מ 7.12.2 של החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שתתעדכן מעת לעת.

10.6 התמורה כמפורט לעיל היא סופית וכוללת את כל מטלות הספק הנדרשות במכרז, ישירות ועקיפות, לרבות שכר עובדים, עלויות אחזקת המתקן, טכנולוגיות, אמצעי מחשוב, משאבי מרכזיה, נסיעות, הדרכות, תשלום מענקי התמדה, ניהול, ביטוחים, רווח, מיסים (למעט מע"מ), תקורות, הוצאות משרדיות וכיו"ב. הספק לא יהיה זכאי לקבלת תמורה נוספת כלשהי מעבר לתמורה המפורטת בנספח הצעת המחיר.

11. תוקף ההצעות

ההצעות למכרז תישארנה בתוקף לתקופה עד תאריך המופיע בסעיף 4.4. המציע יאריך את תוקף ההצעה לקיום תנאי המכרז בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

12. קבלת מסמכי המכרז

- 12.1 הגשת ההצעות למכרז זה אינה כרוכה בתשלום.
- 12.2 ניתן להוריד את המסמכים מאתר האינטרנט של משרד הבריאות.
- 12.3 על המציעים להירשם לקבלת עדכונים באמצעות הרשמה מקוונת באתר משרד הבריאות (בלחיצה על הלשונית של "לקבלת עדכונים" המופיעה ליד מסמכי המכרז).
- 12.4 מציע שלא ירשם באמצעות האתר כאמור, עלול שלא לקבל הודעות ועדכונים בדבר המכרז וכן עלול למצוא את עצמו פסול בשל אי עמידה בתנאים והבהרות נוספות שהמשרד יפרסם מעת לעת לאחר פרסום המכרז.

13. שאלות והבהרות

13.1 אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת PPLD@MOH.GOV.IL (שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המזמין) עד התאריך המצוין בסעיף 4.2 לעיל באמצעות מסמך "וורד", תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים.

13.2 מציע המעוניין לשלוח שאלות הבהרה למכרז, יגיש את שאלות הבהרה בטבלה על פי המבנה הבא:

שם המציע: _____ איש קשר: _____
טלפון נייד: _____ -כתובת דוא"ל: _____.

#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף	תוכן השאלה

--	--	--	--

- 13.3 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחים במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.
- 13.4 לא יתקבלו שאלות לאחר המועד שצוין בסעיף 4.2 כאמור לעיל.
- 13.5 תשובות לשאלות שיתקבלו כאמור יועברו למשתתפי המכרז אשר נרשמו לקבלת עדכונים באתר המשרד, בלשונית המכרז ויפורסמו באתר המשרד ובאתר מנהל הרכש הממשלתי.
- 13.6 רק סיכום המופיע במסמך התשובות הרשמי של משרד הבריאות ובו התשובות לשאלות שהתקבלו עד למועד הנדרש והשינויים בתנאי המכרז (אם יהיו כאלה) יחייבו את משרד הבריאות.
- 13.7 מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוייה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושקע מלטעון כל טענה בהקשר זה.

14. עריכת ההצעות

- 14.1 על המציעים להגיש את ההצעות במעטפה חתומה. את ההצעות יש לערוך לפי ההוראות ולפי סדר הדברים המפורטים להלן ולפי פירוט זה בלבד. הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ואף להיפסל. עם זאת, ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם ולהשלים מסמכים חסרים במידת הצורך. ועדת המכרזים תודיע למציע/ים, לפי העניין, על המועד האחרון להגשת הצעה מתוקנת, אם וככל שהיא תראה לנכון לקבוע הליך כאמור.
- 14.2 על המעטפה להכיל שלושה עותקים מלאים של ההצעה. עותק אחד מודפס, כרוך או ערוך בקלסר (להלן: "עותקים" קשיח") ושני העותקים בפורמט דיגיטלי על גבי תקליטור (דיסק או דיסק און קי).
- 14.3 עותק מלא של ההצעה כולל את כל מסמכי ההצעה והמסמכים המצורפים לה מטעם המציע, את מסמכי המכרז בשלמותם לרבות תשובות לשאלות הבהרה וכל מסמך אחר שפורסם על ידי המזמין בהקשר למכרז פומבי מספר 40/2020. **אין לצרף למסמכים הנ"ל את הצעת המחיר.**
- 14.4 ההצעה, כולל כל הנספחים והאישורים הנלווים אליה, תוגש במלואה. בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים מהמציע. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה וכן למספרם.
- 14.5 המעטפה החיצונית תכלול שתי מעטפות פנימיות נפרדות, האחת ובה הצעת המחיר (להלן: "מעטפת המחיר"), והשנייה ובה שאר פרטי ההצעה. **אין לציין את הצעת המחיר או פרטים**

המרמזים על הצעת המחיר למעט בטופס הצעת המחיר המיועד לכך אשר יוגש בתוך מעטפת המחיר בלבד.

- 14.6 מובהר, כי בכל מקרה של סתירה בין עותק דיגיטלי לעותק הקשיח, יגבר האמור בעותק הקשיח.
14.7 על עמודי ומסמכי ההצעה להיות ממוספרים.
14.8 ההצעות תוגשנה בשפה העברית. נספחים, אישורים, תעודות וכד' שאינם בעברית או אנגלית - יתורגמו לעברית.
14.9 **חתימה על מסמכי ההצעה:**

- 14.9.1 כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בר"ת של המורשה לחתום מטעמו.
14.9.2 בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעמו בצירוף חותמת המציע.

14.10 הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים:

- 14.10.1 על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זהה לעותק הקשיח של הצעה.
14.10.2 על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחתימות המציע במקומות הנדרשים.
14.10.3 העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה (למעט הצעת המחיר), על נספחיה בפורמט PDF.
14.10.4 **מובהר כי חל איסור להכליל את הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי של ההצעה.**

15. הגשת ההצעה:

- 15.1 את ההצעה יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיזוני, ולא יאוחר מהיום המצוין בסעיף 4.3 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים הממוקמת במודיעין משרד הבריאות, קומת כניסה רחוב ירמיהו 39 ירושלים. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות".

- 15.1.1 **על המציעים לקחת בחשבון שהם ידרשו לעבור בידוק בטחוני בכניסה לבניין, ולתזמן את הגעתם למקום בהתאם.**
15.1.2 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע לבדו. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן על-ידי ועדת המכרזים ותוחזר לשולחה.
15.1.3 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
15.1.4 יודגש, הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

16. שינויים והסתתיגויות

16.1 לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שייעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט בנדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:

16.1.1. לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;

16.1.2. לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל.

16.1.3. לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה.

17. התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים

לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכה, על הזוכה להמציא:

17.1 אישור קיום ביטוחים בגין הביטוחים שהספק נדרש לערוך לפי מסמכי מכרז זה.

17.2 את המסמכים העונים על דרישות סעיף זה יש להציג תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה במכרז. מילוי הדרישות הנ"ל מהווה תנאי מוקדם להתקשרות.

17.3 לא מילא המציע תנאי מהדרישות הנ"ל, ייחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה זכאי לפעול כנגד המציע בהתאם לכל סעד העומד לו לפי כל דין.

18. זכויות יוצרים ובעלות על החומר

18.1 יובהר כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי הזוכה במכרז במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למשרד בלבד, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

19. שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

19.1 הזוכה במכרז ועובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן, לרבות שימוש בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על אבטחת מידע ברמה גבוהה.

19.2 בסיום החוזה עם הזוכה, מתחייב הזוכה להחזיר למזמין או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע החוזה. לאחר העברת המידע ואישור המזמין, על הזוכה למחוק את כל המידע שאסף על הלקוחות מקבלי השירות, במהלך ביצוע החוזה, באופן שאינו ניתן לשיחזור.

19.3 המציע יצרף להצעתו טופס התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב למסמך זה ויתחייב בחתימתו לשמור על סודיות כאמור במכרז זה.

19.4 הזוכה במכרז יחתים כל עובד שלו או מי מטעמו, טרם תחילת עבודתו במסגרת התקשרות זו על הצהרת סודיות. לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת סודיות. בנוסף, עובדי הספק ידרשו לעבור בדיקת רישום פלילי.

19.5 מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין בפיצוי המוסכם ע"פ ההסכם. בנוסף, המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977.

19.6 המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, עסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידיים הקשורים למציע) על גבי סעיף 4 לטופס הגשת ההצעה שבנספח א'. ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול הצעות שיש בהן חשש למצב של ניגוד עניינים על פי שיקול דעתה.

20. עיון בהצעת הזוכה

20.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.

20.2 במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בנספח א' במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים, לרבות הצגת נימוקים לבקשה זו. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהא בשיקול דעת וועדת המכרזים של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.

20.3 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

20.4 יובהר כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.

20.5 עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז יעשה לאחר תשלום אגרה בסך 200 ₪ שתשולם מראש לפקודת משרד הבריאות.

20.6 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים, ולאחר תאום מראש עם וועדת המכרזים.

21. סמכות השיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

22. פיקוח ובקרה מטעם המזמין

המציע מתחייב לאפשר לאחראי מטעם המזמין או מי מטעמו של המזמין לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם.

23. זכויות המזמין

23.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אך אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

- 23.2 המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או היקף הפעילות או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 23.3 למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 23.4 למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את העבודה בין מספר זוכים.
- 23.5 המזמין רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע העבודה.
- 23.6 מובהר וברור לכל כי ההתקשרות ומימוש המכרז ע"י המזמין מותנית בקיום תקציב. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות במידה ולא יאושר התקציב לעניין מכרז זה, ללא כל פיצוי.
- 23.7 למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנת התקשרות.
- 23.8 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים מו"מ עם כל אחד מן המציעים, לרבות לגבי התעריף ולגבי יתר התנאים.
- 23.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר ניקוד זהה שהוא הניקוד הגבוה ביותר, ועדת המכרזים תהא רשאית לנהל עם המציעים מו"מ על המחירים המוצעים, לפצל את הזכייה, לעשות הגרלה בה יבחר הזוכה והכול כראות עיניה.
- 23.3.9 המזמין רשאי, אך לא חייב, לפתוח בהליך תחרותי נוסף, באחד מהמקרים הבאים:
- 23.3.9.1 במידה ונמצא פער בין הצעות המחיר של המציעים שדורגו בחמשת המקומות הראשונים בציון הכללי, שעולה על 5% - הן בסכום הצעת המחיר והן בכל רכיב בנפרד.
- 23.3.9.2 במקרה שהצעת המחיר של ההצעות הזוכות – כולן או חלקן, חורגות מהתקציב של המשרד למתן השירותים.
- 23.3.9.3 מקום בו לשני מציעים או יותר ציון משוקלל זהה או בפער המצדיק לדעת הועדה הליך תחרותי נוסף.
- 23.3.10 במידה והוחלט לפתוח בהליך תחרותי נוסף, המשרד יודיע למציעים על מועד אחרון להגשת הצעות מחיר משופרות. במידה ויחליט מציע לא להגיש הצעה מיטבית, תחשב הצעת המחיר המקורית שהגיש.
- 23.10 לאחר ביצוע ההליך, ייערך שקלול נוסף בהתאם להצעות המחיר המיטביות שהוגשו, במידה והוגשו, וציון זה יקבע לצורך הכרזה על זוכים
- 23.11 היה והחליטה ועדת המכרזים על קיום הגרלה כאמור, תתבצע ההגרלה כמפורט להלן:
- 23.11.1 המציעים שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרדי המזמין לצורך עריכת ההגרלה. הזמנות יישלחו למציעים בדואר רשום.

- 23.11.2. ההגרלה תתבצע בנוכחות נציגי ועדת המכרזים אצל המזמין.
- 23.11.3. שמות המציעים יירשמו על גבי שני פתקים לבנים זהים, יקופלו מספר זהה של פעמים ויוכנסו לתוך תיבה.
- 23.11.4. יו"ר ועדת המכרזים ישלוף מתוך התיבה פתק אחד מבין השניים.
- 23.11.5. המציע הזוכה יהיה זה ששמו יופיע על גבי הפתק ששלף יו"ר ועדת המכרזים כאמור לעיל.
- 23.11.6. מובהר כי מציע שהוזמן לצורך עריכת הגרלה ולא התייצב במועד, יהא מנוע מלטעון כנגד תוצאותיה של ההגרלה. עוד מובהר, כי באי התייצבות של המציע שהוזמן כאמור בסעיף זה אין כדי למנוע מהוועדה לקיים את ההגרלה שלא בנוכחותו.

נספח א' - חוברת הצעה

מכרז פומבי מס' 40/2020

להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות במשרד הבריאות

חוברת הצעה

שם מלא של המציע, כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

חתימה וחותמת המציע

נספח א' - טופס הגשת הצעה

לכבוד
מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
משרד הבריאות

הנדון : הצעה למכרז פומבי מס' 40/2020 - הפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, המצאת פוליסות הביטוח כנדרש ומתחייב ע"פ תנאי המכרז, על כל העלויות הכרוכות בכך.
3. אני חותם בזה על נוסח החוזה (נספח ג').
4. **העדר ניגוד עניינים** : המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים) :

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____
- ד. _____

5. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו למזמין בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם המזמין.
6. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי. וכן הנימוק / ההסבר למניעת החשיפה :

- _____
- _____
- _____
- _____

7. **סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים, הכל בכפוף לאמור במכרז. בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, הינה של ועדת המכרזים של המזמין אשר תפעל בעניין זה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.**
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בחוזה, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בחוזה.

9. פרטים על הגוף המציע

הגוף המציע	
	9.1. שם המציע:
	9.2. המס' המזהה (מספר חברה, ת.ז.):
	9.3. סוג התארגנות (חברה, שותפות):
	9.4. תאריך התארגנות:
	9.5. שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):
	9.6. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם:
	9.7. שם המנהל הכללי:
	9.8. מען המציע (כולל מיקוד):
	9.9. היועץ הבכיר למכרז זה:
	9.10. טלפונים:
	9.11. פקסימיליה:
	9.12. מס' טלפון נייד:
	9.13. אי-מייל:

10. מסמכים, אישורים ונספחים מצורפים

יש לצרף את המסמכים המפורטים להלן ממוספרים ולפי הסדר הבא: ליד כל שורה יש לסמן האם צורפה או לא צורפה להצעה.

סעיף במכרז	הנושא	ההוכחה
הוכחות על עמידה בתנאי סף		
5.1.1	אישור המצהיר כי המציע הינו גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי ולא עוסק מורשה.	תעודה רשמית
5.1.2	אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976	אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו- 1976.
5.1.2.2	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום	נספח א'1 חתום כדין
5.1.3	אם הגוף המציע הינו עמותה : המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף ובעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.	אישור מלכ"ר ואישור ניהול תקין
5.1.4	במידה והמציע תאגיד - המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה ואינו חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק	נסח חברה עדכני לשנת 2020
5.1.5	המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.	נספח א'2 חתום כדין
5.1.6	המציע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.	נספח א'6 חתום כדין
5.1.7	המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	נספח א'7 חתום כדין
5.2	ניסיון המציע ומנהל הפרויקט המוצע	נספח א' - טופס הגשת הצעה
הוכחות עמידה בדרישות נוספות		
6.1	התחייבות לשמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים	נספח א'3
6.2	הצהרה על שימוש בתוכנות מקור	נספח א'5
6.3	אישורים והצהרה לשם הוכחת עסק בשליטת אישה	אישור ותצהיר נספח א'4
6.5	רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה	נספח א' - טופס הגשת הצעה – סעיף 6
6.6	מסמכי פנייה כשהם חתומים	חוברת הפנייה ותשובות לשאלות הבהרה
5.3.9	אישור עורך דין בדבר המוסמכים להתחייב בשם המציע	נספח א'8

כמות עמדות מאוישות למשך 3 שעות לפחות ביום עבודה	האם המציע הפעיל תקשורת רב ערוצית OMNI CHANEL (כן / לא)	תחום פעילות המוקד	מועד סיום הפעלת המוקד (חודש ושנה)	מועד תחילת הפעלת המוקד (חודש ושנה)	שם איש קשר כולל טלפון נייד	שם לקוח / מזמין שירות	#

מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות - משרד הבריאות

עמוד 33 מתוך 177

כמות עמדות מאוישות למשך 3 שעות לפחות ביום עבודה	האם המציע הפעיל תקשורת רב ערוצית OMNI CHANEL (כן / לא)	תחום פעילות המוקד	מועד סיום הפעלת המוקד (חודש ושנה)	מועד תחילת הפעלת המוקד (חודש ושנה)	שם איש קשר כולל טלפון נייד	שם לקוח / מזמין שירות	#

מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות - משרד הבריאות

עמוד 34 מתוך 177

12. מנהל מוקדים – אתר צפוני : להלן פירוט אודות מנהל מוקדים מטעם המציע, אשר צבר לפחות ארבע שנות ניסיון רצופות מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדים למענה טלפוני. לעניין זה, המוקד שנוהל כלל במשך כל התקופה, לכל הפחות : מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 במכרז לעיל), שלוש פעילויות (סקילים) ולפחות 60 עמדות מאויישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.

12.1 הנני _____ (שם מלא) בעל ת.ז. _____

מצהיר בשם המציע כי באשר לפרטי מנהל המוקדים המוצע לאתר הצפוני :

12.2 שם מלא של מנהל המוקדים המוצע:

12.3 בעל ת.ז. _____

12.4 מנהל המוקדים לאתר הצפוני צבר לפחות _____ שנות ניסיון רצופות (יש להשלים) מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדי שירות טלפוניים הכוללים במשך כל התקופה לפחות מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 לעיל), שלוש פעילויות (סקילים) ולפחות 60 עמדות מאויישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.

12.5 המציע מתחייב כי במידה והצעתי תבחר למתן השירותים במכרז, מנהל המוקדים המוצע לאתר הצפוני יתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות החל ממועד תחילת פעילות המוקדים.

12.6 יש לצרף קורות חיים של מנהל המוקדים המוצע.

12.7 להלן ניסיון מנהל המוקדים המוצע לאתר הצפוני, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.2.3 וכן לצורך מתן ניקוד האיכות בסעיפים 9.3.1 עד 9.3.3 למכרז לעיל (ניתן לצרף להצעה טבלה נפרדת במבנה זהה).

#	שם הלקוח	שם איש קשר + מספר טלפון נייד	מועד שבו החל לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	סיים לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	יש לפרט פעילויות / סקילים שנכללו במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	כמות עמדות במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע

כמות עמדות במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	יש לפרט פעילויות / סקילים שנכללו במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	מועד שבו סיים לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	מועד שבו החל לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	שם איש קשר + מספר טלפון נייד	שם הלקוח	#

13. מנהל מוקדים – אתר דרומי : להלן פירוט אודות מנהל מוקדים מטעם המציע, אשר צבר לפחות ארבע שנות ניסיון רצופות מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדים למענה טלפוני. לעניין זה, המוקד שנוהל כלל במשך כל התקופה, לכל הפחות, מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 במכרז לעיל), שלוש פעילויות (סקילים) ולפחות 60 עמדות מאויישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.

13.1 הנני _____ (שם מלא) בעל ת.ז. _____ מצהיר

בשם המציע כי באשר לפרטי מנהל המוקדים המוצע לאתר הדרומי :

שם מלא של מנהל המוקדים המוצע: _____

בעל ת.ז. _____

13.2 מנהל המוקדים לאתר הדרומי צבר לפחות _____ שנות ניסיון רצופות (יש

להשלים) מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדי שירות טלפוניים הכוללים במשך כל התקופה לפחות מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוצי קשר שונים (כמפורט בסעיף 2.4 במכרז לעיל), שלוש פעילויות (סקילים) ולפחות 60 עמדות מאויישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.

13.3 המציע מתחייב כי במידה והצעתו תבחר למתן השירותים במכרז, מנהל המוקדים המוצע לאתר

הדרומי יתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות החל ממועד תחילת פעילות המוקדים.

13.4 יש לצרף קורות חיים של מנהל המוקדים המוצע.

13.5 להלן ניסיון מנהל המוקדים המוצע לאתר הדרומי, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.2.3 וכן לצורך

מתן ניקוד האיכות בסעיפים 9.3.1 עד 9.3.3 למכרז לעיל (ניתן לצרף להצעה טבלה נפרדת במבנה זוהה).

#	שם הלקוח	שם איש קשר + מספר טלפון נייד	מועד שבו החל לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	מועד שבו סיים לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	יש לפרט פעילויות / סקילים שנכללו במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	כמות עמדות במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע

כמות עמדות במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	יש לפרט פעילויות / סקילים שנכללו במוקד שנוהל על ידי מנהל המוקד המוצע	מועד שבו סיים לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	מועד שבו החל לשמש מנהל מוקד טלפוני עבור הלקוח (חודש ושנה)	שם איש קשר + מספר טלפון נייד	שם הלקוח	#

14. להלן פירוט אתרים מוצעים ותשתיות פיזיות בכל אתר :

14.1 נתונים כלליים אודות שני אתרים במרחק אווירי של 100 ק"מ (לפי מפת גוגל) לצורך מענה לתנאי סף בסעיף 5.2.4 במכרז לעיל :

אתר צפוני	אתר דרומי	
		כתובת מדויקת
		מ"ר ברוטו
		סוג התקשרות (בעלות / שכירות קיימת / אופציה לשכירות וכד')

14.2 ניקוד האיכות לשני האתרים המוצעים כמפורט בסעיף 9.3.6 במכרז לעיל: ניקוד האיכות בסעיף זה יינתן על סמך התרשמות צוות מקצועי מטעם המשרד, מאיכות האתרים המוצעים והתשתית הפיזית. הצוות המקצועי יערוך סיור בכל אתר בתיאום מראש עם המציע. הניקוד ינתן לפי אמות מידה כגון: תכנון כללי, עמדות נציגים, עמדות מנהלים, חדרי הדרכה, חדרי תדריכים, חדרי ישיבות, מתחמים נוספים, יכולת התרחבות, נגישות האתר בתחבורה ציבורית, עמידה בתקני תו סגול, אבטחה פיזית, עמידה בתקני נגישות, התאמה למפרט שבנספח 8 ועוד.

14.3 יש לצרף להצעה נתונים אודות האתרים המוצעים כולל תמונות / הדמיות / פרוגרמות / שרטוטים. כמו כן, על המציע להציג נתונים אודות כל אתר לפי המבנה הבא (ניתן להציג את הנתונים בדפים נפרדים בטבלה במבנה זהה):

אתר צפוני / אתר דרומי :

#	פירוט	כמות	תכולה/ הערות	שטח במ"ר
14.3.1	שטח המתחם הייעודי לפעילות המוקד נטו			
14.3.2	שטח ברוטו (שטח המוקד ושטחים נוספים)			
14.3.3	עמדות נציגים			
14.3.4	חדרי מנהלים			
14.3.5	חדרי משובים			

#	פירוט	כמות	תכולה/ הערות	שטח במ"ר
14.3.6	חדרי הדרכה			
14.3.7	חדרי תדריכים			
14.3.8	חדרי ישיבות			
14.3.9	מטבחונים			
14.3.10	קפיטריות			
14.3.11	פינות עישון			
14.3.12	שירותים			
14.3.13	מתחמים נוספים			
14.3.14	מיקום האתר			
14.3.15	יכולת התרחבות בהמשך			

15. לצורך מתן ניקוד איכות כנדרש בסעיף 9.3.4 במכרז לעיל, להלן מענה המציע לשלוש המערכות העיקריות הנדרשות בפרק 4 - דרישות טכנולוגיה. בכל תת סעיף על המציע לפרט את סוג המערכת, דגם, מספר גרסא ואופן מענה המערכת המוצעת על הדרישות השונות. כמו כן, המציע רשאי לצרף להצעה דברי הסבר נוספים לצורך מתן מענה לסעיף זה:

א	תיאור המערכת - כללי	
ב	מרכזיה	
ג	חייגן	

	IVR	ד
	הקלטת שיחות	ה
	פתרון לעבודה מהבית	ו

16. להלן תוכנית הקמה, לצורך מתן ניקוד איכות כנדרש בסעיף 9.3.5 לחוברות המכרז לעיל. כמו כן, המציע רשאי לצרף להצעה דברי הסבר נוספים לצורך מתן מענה לסעיף זה:

	תוכנית ההקמה כללי -	א
יש לצרף להצעה בעמוד נפרד	גאנט מפורט לתוכנית ההקמה	ב
	משך ההקמה כולל תזמון כל פעילות	ג

	הצגת גורם אחראי לכל שלב בהקמה, לרבות תחומי אחריות וסמכות.	ד
	ניהול סיכונים	ה

17. מתודולוגיה

17.1 להצעה מצורפת מתודולוגיה מוצעת לאספקת השירותים. המתודולוגיה המוצעת תוערך על ידי משרד הבריאות לפי אופן בנייתה והעמקתה, רציונל העבודה ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע וכן ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו. יש לצרף את מענה המציע לסעיף זה בעמודים נפרדים.

17.2 המתודולוגיה תורכב מהסעיפים הבאים:

א	מערך גיוס, מיון וקליטה: שיטת עבודה מוצעת בדיקת יכולת ביטוי בעל פה, בדיקת יכולת ביטוי בכתב, מיומנויות שימוש במחשב וגלישה ברשת, הבטחת תהליך איכותי של מיון וקליטה.
ב	תוכנית הכשרות והדרכות שוטפות: הכשרה ראשונית לאחר קליטת העובדים, ביצוע הכשרות וסדנאות לשיפור השירות ומיומנויות שיחה, כלים וקורסים לשימור והעמקת הידע, פיתוח מיומנויות לבעלי תפקידים שונים, כלים להדרכה מרחוק
ג	נהלים לתפעול המוקדים בשעת חירום, מצבי משבר, כולל ניהול משמרות מרחוק

נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

תאריך: ____/____/____

לכבוד
משרד הבריאות

תצהיר – עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בקשר עם מכרז מספר 40/2020 הפעלת מוקדי קול הבריאות עבור משרד הבריאות. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.
המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

אישור עורך הדין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח א'2 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

לכבוד
משרד הבריאות
רח' ירמיהו 39
ירושלים
א.ג.ג.,

אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני, _____, נציג המציע _____, מצהיר בזאת בדבר קיומם של תנאי העבודה החלים על כל עובדי המועסקים על ידי, המציע מקיים את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך מסמך זה, ובכללם החוקים המפורטים להלן:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001

- סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין), תשנ"ז-1997
- חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים, התשס"א-2001
- המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת המציע
-------	--------	--------------------

אישור עו"ד

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

תאריך	שם עו"ד	חתימת עו"ד

נספח א'3 נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

מסמך זה ייחתם על ידי המציע

תאריך: ____/____/____

לכבוד

משרד הבריאות

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ומשרד הבריאות (להלן "המשרד") פרסם מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות (להלן: "השירותים");

והואיל והמציע _____ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

והואיל והמשרד התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע שהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי במתן השירותים למשרד ו/או בקשר אליהם אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאיננו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, על מקבלי השירות ובני משפחותיהם;

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם על מקבלי השירות ובני משפחותיהם.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למשרד או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא המתייחס למקבלי השירות ובני משפחותיהם, ולמעט למי שמוסמך כדין לקבלו.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

5. להיות אחראי כלפיהם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
6. להחתים את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו באם אזכה במכרז.
7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע אלא אם הדבר הותר בתנאי המכרז על נספחיו וצרופותיו או על פי כל דין.
8. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.
9. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

המציע:

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____ כתובת: _____

חתימה: _____

תצהיר

אני החתומה מטה, גב' _____, נושאת ת.ז. _____ שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בכתב כדלקמן:

1. _____ (להלן: "המציע"), הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מושגים אלה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

2. אני מחזיקה בשליטה במציע לבדי / בשיתוף עם _____ ת.ז. _____, _____ ת.ז. _____, _____ ת.ז. _____ (מחקי את המיותר).

א. מצורף לתצהירי זה אישור מטעם רואה חשבון, כמשמעות המונח אישור בסעיף 22. לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

תאריך

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיעה בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, גב' _____, שזיהתה עצמה על ידי תעודת זהות מספר _____, ואחרי שהוזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

חתימה

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

תאריך: ____/____/____

לכבוד
 משרד הבריאות
 רח' ירמיהו 39
 ירושלים
 א.ג.ג.

הנדון: הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משרד הבריאות במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכחן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 - הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי משרד הבריאות.
 - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח א'6 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

תצהיר

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ המוסמך להתחייב בשם המציע
מצהיר בזאת כי: _____

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. הכמויות ו/או הפרטים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. הכמויות ו/או הפרטים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
7. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז
אם כן, אנא פרט: _____

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק
ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

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

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין
-------	-----------------------------	-----------------

נספח א'8 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב בשם המציע

אני החתום מטה, עו"ד _____, אשר כתובתו _____, מאשר
בזאת כי החתומים על מסמכי מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד
הבריאות, שפרסם משרד הבריאות, פרטי החתומים: _____ (מר/גב',
ת.ז., חותמת וחתימה), אשר זיהיתו/הם על פי ת"ז שמספרה

הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע

(שם המציע)
וחתימתו/ה/תם מחייבת את המציע.

תאריך	שם מלא ומ.ר של עורך-דין	חתימה וחותמת
-------	-------------------------	--------------

נספח א'9 אישור רואה חשבון על אודות עסק חי

על פי נוסח בהוראת תכ"ס ט.7.4.1.3.5

תאריך: _____

לכבוד

_____ (עורך המכרז)

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז _____ ל _____ (להלן: "המכרז") אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך _____.

לחילופין: (נא למחוק את המיותר)

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).

ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).

(* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח א'10 נוסח ערבות להגשת הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

הנדון: **ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ₪ (במילים מאה אלף ₪)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם מכרז פומבי 40/2020 הפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות משרד הבריאות.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

מספר הפרק	תוכן
2	הפעלה
3	מבנה תפעולי
4	דרישות טכנולוגיה
5	דרישות פיסיות וטכנולוגיות
נספח א לפרק 5	הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי
6	אבטחת מידע
7	מערכות בשימוש הספק באחריות משרד הבריאות
8	מבנה האתר ותשתית פיסית
9	פעילות שפת סימנים : דרישות לשירות תרגום ותיווך מרחוק לאנשים עם מוגבלות שמיעה וחירשים (שפת סימנים)
10	הפעלת המוקדים בזמני משבר וחירום
11	קנסות במקרה של אי עמידה בהנחיות המכרז
12	יחידות משרד הבריאות המקבלות שירות במוקדי קול הבריאות
13	היקפי פעילות המוקדים בעבר
14	הנחיות להכנה והגשת דו"חות תקופתיים באחריות הספק

פרק 2 – הפעלה

הספק הזוכה יפעיל את מערך השירות והמידע של משרד הבריאות שיכיל שבעה מוקדים ופעילויות שיפורטו להלן:

1. שבעת המוקדים והפעילויות שיופעלו על ידי הספק ויפורטו בסעיפים הבאים:

מפרט כללי	שם המוקד/הפעילות	ראה פירוט בסעיף:
<p>קו ראשון לבירור נושאים כלליים או פרטניים בתשעה סקילים:</p> <p>א. זימון תורים לטיפות חלב. ב. זימון תורים למרפאות חיסונים. ג. מענה לעוסקים במקצועות הרפואה. ד. פניות בנושא המכון הרפואי לבטיחות בדרכים והוועדה להתאמת רכב. ה. פניות בנושא מכשירי שיקום וניידות ואשפוז סיעודי. ו. פניות בעלי עסקים. ז. מענה בנושאים נוספים. ח. מענה לנושאי משבר/חירום. ט. סקיל קמפיין.</p> <p>המשרד יוכל לעדכן את נתב השיחות בהתאם לצרכיו.</p>	מוקד "קול הבריאות"	1.1
<p>א. קו ראשון לטיפול בפניות כתובות למוקד קול הבריאות ובתלונות הציבור. ב. קו שני לטיפול בפניות כתובות חריגות או מורכבות הכוללות הקצאה ליחידות המשרד להמשך טיפול.</p>	פעילות תקשורת כתובה	1.2
קו ראשון טלפוני ופניות כתובות ליחידת הקנביס הרפואי	פעילות קנאביס רפואי	1.3
<p>תרגום סימולטני בחמש שפות:</p> <p>א. רוסית. ב. ערבית. ג. צרפתית. ד. אמהרית. ה. טיגרית.</p>	פעילות תרגום רפואי	1.4
קו ראשון לטיפול בפניות בתחומי האחריות של טיפות החלב בשנות החיים הראשונות (חלק ניכר מתחום האחריות של טיפות החלב הוא לאפשר את הקשר מהלידה לביקור הראשון בטיפת החלב, הייעוץ הראשוני והזימון כרוכים זה בזה. ולכן נציגי הזימון למרפאות יפעלו במוקד זה).	מוקד אחיות טיפת חלב	1.5
תהליך גמילה טלפוני הכולל פגישות טלפוניות עם נגמלים מעישון.	פעילות מניעת עישון	1.6
תרגום רפואי בשפת סימנים לאוכלוסיית כבדי השמיעה.	פעילות תרגום שפת סימנים	1.7

1.1. פעילות מוקד "קול הבריאות": קו ראשון לבירור נושאים כלליים או פרטניים בפניות טלפוניות.

- 1.1.1. יחידות המשרד מחוברות למוקד קול הבריאות (פירוט ראה בפרק 12 המצ"ב). מידע מפורט על שירותי המשרד ניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד הבריאות.
- 1.1.2. המוקד יכול נציגי שירות ונציגים בכירים הנותנים מענה להתייעצויות ופניות לטיפול אל מול היחידות המקצועיות השונות במשרד הבריאות.
- 1.1.3. הספק יפעיל את שירותי מוקד קול הבריאות **משני אתרים במיקומים גיאוגרפיים שונים**, כאשר בכל אתר תתבצע לפחות שליש מהפעילות הנדרשת (אין להפעיל את שירותי מוקד קול הבריאות מאתר אחד בלבד). האתרים מהם הספק יפעיל את המוקדים יהיו במרחק 100 ק"מ זה מזה, קו אווירי. האתרים יעמדו בדרישות המפורטות בפרק 8 להלן "מבנה האתר ותשתית פיסית".
- 1.1.4. המוקד יכלול כתשעה סקילים שונים **כמפורט בסעיף 1 א' לעיל**. המשרד רשאי להנחות את הספק להכניס שינויים בסקילים הנ"ל בהתאם לצרכי הפעילות.
- 1.1.5. סוגי מידע ושירותים שהספק ייתן במוקד:
- 1.1.5.1. מידע מנהלי / טכני: הסבר על שירותי המשרד, מידע כללי על אגף מסוים, רמות שירות לקבלת שירות, שאלות ותשובות נפוצות ועוד.
- 1.1.5.2. בירור סטאטוס טיפול בפניות פרטניות כולל צפייה במערכות תפעוליות (לאחר הזדהות מחמירה).
- 1.1.5.3. ברור הגעת מסמכים.
- 1.1.5.4. זימון תורים.
- 1.1.5.5. תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים.
- 1.1.5.6. גביית אגרה כספית.
- 1.1.5.7. סיוע טכני לכניסה ומענה לתקלות בפורטלים ובערוצים הדיגיטליים של המשרד.
- 1.1.5.8. הקצאת פניות ליחידות המקצועיות במידה ולא ניתן לסיים / לסגור מענה במגע ראשון.
- 1.1.5.9. טיפול בפניות ותלונות ברגעי אמת.
- 1.1.5.10. העברת פניות חריגות / רגעי אמת בהעברה חמה ליחידה המקצועית במידת הצורך.
- 1.1.6. שיחות יוצאות
- 1.1.6.1. חזרה לפונה לאחר קבלת תשובת יחידה מקצועית (משימות) או ברור פניה מורכבת.
- 1.1.6.2. חזרה לפונה לאחר שהשאייר הודעה.
- 1.1.6.3. סגירת טיפול אל מול הלקוח במידת הצורך.
- 1.1.7. שעות פעילות המוקד (בשגרה)

1.1.7.1 ימים א'-ה' : 8:00-18:00.

1.1.7.2 בימי שישי וערבי חג : 8:00-13:00.

1.1.7.3 כפי שיפורט בפרק 10 להלן "הפעלה בשעת משבר וחירום", בתקופות אלה,

המשרד רשאי להורות לספק להרחיב את שעות הפעילות במוקדים השונים, עד

למצב של 24/7.

1.1.8 יעדים נדרשים מהספק בהפעלת מוקדי קול הבריאות

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
א.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 120 שניות מרגע הכניסה לתור	80%	שיחות שנענו תוך 120 שניות/ סך השיחות הנענות
ב.	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית מרגע הכניסה לתור	300 שניות	זמן המתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
ג.	משך שיחה טלפונית ממוצע	04:00 דק'	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה
ד.	אחוז מענה	גבוה מ-92%	שיחות נענות / שיחות נכנסות
ה.	אחוז תעסוקת נציגי שירות	גבוה מ-72%	(זמן בשיחות נכנסות לסקיל + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן ניירת)/ זמן סה"כ ב login
ו.	חזרה ללקוחות לאחר הקצאת משימה. ליחידות המקצועיות המטפלות	יום עבודה	חזרה בשיחה יוצאת ללקוח מהרגע שהתקבלה תשובה על ידי היחידה המקצועית
ז.	זמן סבב לטיפול בפניות ומשימות על ידי יחידות המשרד	2 ימי עבודה	משך הזמן מרגע ההקצאה עד לקבלת תשובה על ידי היחידה.
ח.	% שיחות מתועדות מתוך השיחות הנענות	95%	אחוז שיחות מתועדות ב CRM / אחוז שיחות נענות במוקד
ט.	% שיחות אנונימיות מתועדות	5%	אחוז שיחות האנונימיות מתוך כלל השיחות הנענות

1.2 פעילות תקשורת כתובה: קו ראשון לכל שאלה למשרד הבריאות המועברת למשרד בכתב

בנושאים כלליים או פרטניים, קו ראשון לתלונות הציבור, קו שני לטיפול בפניות חריגות או פניות

שדורשות בירור מול היחידות המקצועיות

1.2.1 נציגי מוקד תקשורת כתובה יהיו נציגי שירות ותיקים ומקצועיים, המכירים את פעילות

המוקד בסקילים השונים.

- 1.2.2. קו ראשון לפניות בכתב - ערוצי הפניות בכתב (במצב הקיים): דוא"ל, וואטסאפ, צ'אט, פקס, מסנג'ר, "צור קשר באתר". מעת לעת, המשרד רשאי להוסיף / לגרוע ערוצים בהתאם לצרכי הפעילות ולערוצים המקובלים בשוק.
- 1.2.3. קו ראשון לטיפול בפניות ותלונות הציבור המגיעות בכתב למשרד.
- 1.2.4. עבודה מול כל יחידות מערכת הבריאות המטפלות בפניות ותלונות ציבור (כ-300 יחידות מקצועיות).
- 1.2.5. קו שני לטיפול בפניות שדורשות בירור אל מול היחידה המקצועית מנציגי השירות. ביצוע בקרת איכות לפני הקצאת פניה (ברור במערכות ניהול הידע ו/או במערכת התפעולית). במידת הצורך – הקצאת פניה ליחידה המקצועית.
- 1.2.6. הספק יטפל בפניות ותלונות המשרד בקו ראשון ובקו שני, מענה ללקוח ו/או העברתן לתגובת הגורמים המקצועיים במשרד במידת הצורך.
- 1.2.7. סוגי מידע ושירותים במוקד תקשורת כתובה קו ראשון:
- 1.2.7.1. מידע מנהלי / טכני: הסבר על שירותי המשרד, מידע כללי על אגף מסוים, רמות שירות לקבלת שירות, שאלות ותשובות נפוצות ועוד
- 1.2.7.2. בירור סטאטוס טיפול בפניות פרטניות כולל צפייה במערכות תפעוליות (לאחר הזדהות מחמירה).
- 1.2.7.3. ברור הגעת מסמכים.
- 1.2.7.4. זימון תור.
- 1.2.7.5. תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים.
- 1.2.7.6. טיפול בפניות ותלונות ורגעי אמת.
- 1.2.7.7. גביית אגרה כספית.
- 1.2.7.8. סיוע טכני לכניסה ומענה לתקלות בפורטלים ובערוצים הדיגיטליים של המשרד.
- 1.2.7.9. הקצאת פניות ליחידות המקצועיות במידה ולא ניתן לסגור מענה במגע ראשון.
- 1.2.7.10. העברת פניות חריגות / רגעי אמת בהעברה חמה ליחידה המקצועית במידת הצורך.
- 1.2.7.11. סוגי פניות בקו שני:
- 1.2.7.11.1. הקצאת פניות (לאחר בקרת איכות).
- 1.2.7.11.2. טיפול בפניות חריגות / שיחות מנהל
- 1.2.7.11.3. התייעצויות עם נציג בכיר
- 1.2.7.12. יעדים:

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
א.	אחוז מקסימאלי של פניות צ'אט / וואטסאפ ננטשות	4%	כמות שיחות צ'אט ננטשות/ סך השיחות הנכנסות
ב.	אחוז שיחות צ'אט / וואטסאפ נענות תוך 20 שניות מרגע הכניסה לתור	90%	שיחות צ'אט / וואטסאפ שנענו תוך 20 שניות/ סך השיחות הנענות
ג.	כמות פניות צ'אט / וואטסאפ מטופלות בו זמנית	5-7	כמות פניות הצ'אט בהן נציג מטפל
ד.	משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט / וואטסאפ	06:00 דקות	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחת צ'אט ועד לסיומה מול הנציג.
ה.	אחוז תעסוקת נציגי צ'אט / וואטסאפ אונליין	72%	זמן בשיחות צ'אט / וואטסאפ נכנסות+ זמן ניירת/ זמן סה"כ ב login
ו.	טיפול בפניית מייל / טופס באתר זמן טיפול בהקצאת פניות ליחידות	100% מהפניות מטופלות תוך 4 שעות עבודה	משך הזמן מרגע כניסת פניית המייל לתיבה ועד למענה ללקוח
ז.	הקצאת פניות / משימות לטיפול היחידה	4 שעות	מרגע פניית הלקוח ועד הקצאה ליחידה האחראית כולל בקרת איכות

1.3 פעילות קנאביס רפואי: קו ראשון טלפוני ליחידת הקנביס הרפואי (היק"ר).

- 1.3.1 קו ראשון במוקד קול הבריאות לשיחות בנושא היק"ר.
- 1.3.2 נוכחות פיסית מצומצמת של 1-2 נציגי שירות ביחידת הקנביס לניהול הקשר בין היחידה המקצועית לפעילות במוקד הטלפוני ולמענה טלפוני במיקור פנים.
- 1.3.3 סוגי מידע ושירותים שהספק ייתן במוקד:
 - 1.3.3.1 מידע מנהלי / טכני: הסבר על שירותי היחידה רמות שירות לקבלת שירות ועוד.
 - 1.3.3.2 בירור סטאטוס טיפול פרטני כולל ציפיה במערכות תפעוליות לאחר הזדהות מחמירה.
 - 1.3.3.3 ברור הגעת מסמכים.
 - 1.3.3.4 טיפול בפניות ותלונות ורגעי אמת.
 - 1.3.3.5 סיוע טכני לכניסה ומענה לתקלות בפורטלים ובערוצים הדיגיטליים של המשרד.
 - 1.3.3.6 העברת פניות חריגות / רגעי אמת בהעברה חמה ליחידה המקצועית.

1.3.4 שעות פעילות במוקד הקנאביס: ימים א'-ה': 08:00-18:00.

1.3.5 יעדים נדרשים מהספק בהפעלת מוקד הקנאביס:

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
□	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 120 שניות מרגע הכניסה לתור	80%	שיחות שנענו תוך 120 שניות/ סך השיחות הנענות
□	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית מרגע הכניסה לתור	600 שניות	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
□	משך שיחה טלפונית ממוצע	04:30 דק'	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה
□	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72%	(זמן בשיחות נכנסות לסקיל+ זמן בשיחות יוצאות חיצוניות+ זמן ניירת)/ זמן סה"כ login ב
□	% שיחות מתועדות מתוך השיחות הנענות	95%	אחוז שיחות מתועדות בCRM / אחוז שיחות נענות במוקד
□	% שיחות אנונימיות מתועדות	5%	אחוז שיחות האנונימיות מתוך כלל השיחות הנענות

1.4. פעילות תרגום רפואי: תרגום סימולטני של מפגשים פיסיים או טלפונית בין מטפל למטופל כאשר הם לא דוברים את אותה השפה.

1.4.1. במהלך שעות פעילות המוקד, על הספק להפעיל 8 עמדות תרגום בשפות הבאות: 4 רוסית, 2 ערבית, 1 צרפתית, 1 אמהרית, 1 טיגרית.

1.4.2. המוקד נותן מענה לפניות מכלל מערכת הבריאות וממומן באופן מלא או חלקי על ידי המשרד.

1.4.3. הספק הזוכה יידרש לאפשר שימוש במוקד התרגום הרפואי לארגוני בריאות שאינם כלולים במכרז קול הבריאות כגון קופות חולים ובתי חולים ציבוריים. הספק יערוך הסכם התקשרות נפרד עם כל ארגון בריאות רלוונטי, למתן שירותי מוקד התרגום.

1.4.4. ההתקשרות הייעודית של הספק עם ארגוני הבריאות תכלול תעריף לשיחה שיוסכם על משרד הבריאות (המצב הקיים הינו 20 ₪ בממוצע לשיחה), כאשר 15 ש"ח מהסכום לכל שיחה יקוזזו מהתשלום החודשי אותו המשרד משלם לספק. לדוגמא במידה וספק יגבה מארגון בריאות מסוים תשלום חודשי של 1,000 ₪ עבור שירותי תרגום, משרד הבריאות יפחית 750 ₪ מהתמורה החודשית שהמשרד משלם לספק.

1.4.5. על הספק לתאם עם המשרד את רשימת ארגוני הבריאות שיצורפו לשירות זה.

1.4.6. הכשרת מתורגמנים במוקד התרגום: צוות מוקד התרגום יקבל הדרכה אחת לרבעון, בנושאים הבאים:

1.4.6.1. תפקיד המתורגמן

1.4.6.2. אתיקה מקצועית (סודיות, הימנעות מהבעת עמדות אישיות ושיפוטיות, התייחסות למושגים שאינם מוכרים לו בשעת התרגום וכד')

1.4.6.3. מושגים מקצועיים בבריאות הנפש ואוצר מילים בתחום ההבעה הרגשית.

1.4.6.4. וונטילציה על התמודדות עם סיטואציות מורכבות.

1.4.6.5. סימולציה של מצבים מקצועיים.

1.4.7. שעות פעילות מוקד תרגום (בשגרה):

1.4.7.1. ימים א-ה': 00:00-20:00.

1.4.7.2. בימי שישי וערבי חג: 00:00-13:00.

1.4.7.3. המשרד רשאי להורות לספק על עדכון מועדי פעילות המוקד.

1.4.8. יעדים נדרשים מהספק בהפעלת מוקד התרגום

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
א.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 15 שניות מרגע הכניסה לתור	98%	שיחות שנענו תוך 15 שניות/ סך השיחות הנענות
ב.	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית מרגע הכניסה לתור	60 שניות	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
ג.	משך שיחה טלפונית ממוצע	07:00 דק'	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה

1.5. מוקד אחיות טיפות חלב: מענה של אחיות ותזונאית לפניות של משפחות צעירות, בכל הנושאים הרפואיים/ ההתפתחותיים, הנוגעים לשנים הראשונות.

1.5.1. הפעילות מתקיימת בטלפון, בכתב או באופן דיגיטלי (טלמדיסין).

1.5.2. פניות מידע כללי: תופעות לוואי אחרי חיסונים, פיצול חיסון, שלבי התפתחות, עיכוב בהתפתחות, הנקה, תזונה, בכי, תפרחת חיתולים, בעיות בשינה ועוד.

1.5.3. פניות מידע אישי: מסירת מידע אישי המופיע במערכות המשרד לאחר זיהוי מחמיר (יעוץ בהתבסס על מידע אישי. אין למסור מידע רק לצורך מסירתו).

1.5.4. שיחות יוצאות לשיווק המוקד והעלאת המודעות להגעה לטיפות החלב (פעילות יזומה לצורך העלאת אחוז המתחסנים).

1.5.5. שיחות בנושא ייעוץ הנקה עם יועצות הנקה.

1.5.6. שיחות עם תזונאיות המתמחות בתינוקות בנושא ייעוץ תזונתי.

1.5.7. במידת הצורך – יש ליעץ לפנות לטיפול אצל רופא המשפחה / מלר"ד (מרכז רפואה דחופה). שימת לב הספק לכך כי בתחום הבריאות "הפנייה" משמעותה התחייבות כספית. אין לאחיות את המנדט לכך ולכן האחות תיעץ לפנות לטיפול כאמור לעיל.

- 1.5.8. לידיעת הספק הזוכה, לפי ניסיון המשרד, זמינות אחיות טיפות חלב באזור חיפה והצפון. לפיכך על הספק להפעיל את מוקד אחיות טיפת חלב מהאתר הצפוני.
- 1.5.9. שעות פעילות מוקד האחיות וזימון תורים לטיפת חלב:
- 1.5.9.1. ימים א'-ה' : 16:00-21:00.
- 1.5.9.2. בימי שישי וערבי חג : 8:00-13:00.
- 1.5.10. יעדים נדרשים מהספק בהפעלת מוקד האחיות:

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
א.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 120 שניות מרגע הכניסה לתור	80%	שיחות שנענו תוך 120 שניות/ סך השיחות הנענות
ב.	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית מרגע הכניסה לתור	600 שניות	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
ג.	משך שיחה טלפונית ממוצע	07:00 דק'	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה
ד.	אחוז תעסוקה	70%	(זמן בשיחות נכנסות לסקיל+ זמן בשיחות יוצאות חיצוניות+ זמן ניירת)/ זמן סה"כ login ב

- 1.6. פעילות מניעת עישון: פעילות חדשה (פיילוט) - אנשי מקצועות טיפוליים שסיימו קורס גמילה מעישון, המנהלים תהליך גמילה טלפוני הכולל 6 פגישות טלפוניות עם נגמלים מעישון.
- 1.6.1. תחומי האחריות של המוקד כוללים מתן תמיכה בנגמלים לגמילה מעישון ו/או למניעת חזרה לעישון, מתן מידע על אפשרויות הגמילה מעישון בהתאם לסל שירותי הבריאות מגוון הסדנאות וטיפול תרופתי.
- 1.6.2. מתן מידע כללי (תרופות מרשם, תחליפי ניקוטין, תזונה וכו').
- 1.6.3. טיפול על פי פרוטוקול גמילה (מלא, חלקי, חד פעמי).
- 1.6.4. ליווי של נגמלים בתהליך גמילה מעישון.
- 1.6.5. מעקב ותמיכה בנגמלים.
- 1.6.6. הכוונה לשירותים נוספים הכלולים בסל הבריאות.
- 1.6.7. שיחות יזומות ומעקב אחר מטופלים.
- 1.6.8. שעות פעילות מוקד העישון: ימים א'-ה' : 8:00-20:00.

- 1.7. פעילות תרגום שפת סימנים: תרגום רפואי בשפת סימנים לאוכלוסיית כבדי השמיעה. מענה באמצעות שיחות וידאו, שיחות תרגום בשפת הסימנים.
- 1.7.1. מתן מענה לצורך ברמה לאומית.

2. דרישות כלליות למערך השירות והמידע:

- 2.1. מערך השירות והמידע יספק לפונים מידע כללי אודות מגוון השירותים הניתנים במשרד הבריאות, מתן הנחיות לתהליכי העבודה השונים ביחידות המשרד, בירורי סטאטוס טיפול בפניות ובקשות שהוגשו למשרד וכד'.
- 2.2. בנוסף, יספק מערך השירות והמידע מענה לפונים באירועים מיוחדים, בשעת משבר/ חירום, המתאפיינ בפניות רבות המתקבלות בפרק זמן קצר, בבקשה לקבלת מידע, בעקבות פרסום חריג במדיה/ מגיפה/ Recall וכד'. מענה בשעת משבר מחייב היערכות מהירה ומתאימה להיקפי מענה ולשעות עבודה נרחבות.
- 2.3. מערך השירות והמידע יספק שירותים תומכים נוספים, כגון תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים במשרד, גביית תשלומי אגרות ועוד.
- 2.4. בנוסף, מערך השירות והמידע יעביר פניות המחייבות מענה מקצועי, לטיפול הגורמים המתאימים ביחידות, ויוודא סיום הטיפול בפניות.

3. סוגי הפניות הנדרשות לטיפול:

- 3.1. מסירת מידע כללי אודות שירותי משרד הבריאות (לדוג' שירותי המשרד, רמות שירות למענה, כתובות, שעות פעילות, אופן הגשת בקשות, מידע על תהליך עבודה, שליחת טפסים ועוד)
- 3.2. מסירת סטאטוס טיפול בפניות ובקשות שהוגשו.
- 3.3. צפייה במסמכים שנשלחו.
- 3.4. זימון תורים.
- 3.5. תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים.
- 3.6. גביית תשלומים.
- 3.7. סיוע טכני לכניסה לפורטלים של המשרד ולשירותים הדיגיטליים שמפעיל המשרד.
- 3.8. מענה לפניות בשעת משבר/ חירום.
- 3.9. חזרה לפונה לאחר קבלת תשובה מהיחידה לסגירת טיפול.
- 3.10. טיפול במקרים חריגים ורגעי אמת.
- 3.11. משרד הבריאות יעדכן את שירותי המענה והפעולות הנוספות שיבוצעו ע"י מערך השירות והמידע מעת לעת ועפ"י הצורך. יודגש כי השירותים הנדרשים המוצגים במסגרת מכרז זה הינם בסיס ותשתית לפעילות רחבה יותר עליה המציע ידרש לתת מענה בעתיד, המציע שיזכה יתבקש לספק את מגוון השירותים אלה או חלק מהם בהתאם להנחיות.

- 3.12. יחידות המשרד המקבלות שירות מהמוקד במצב הקיים מפורטות בפרק 12 המצ"ב. בשנים האחרונות חל גידול בהיקף הפעילות במוקד, ובכל שנה צורפו יחידות חדשות ונושאים חדשים.

4. יעדים ומטרות בהפעלת מערך השירות והמידע

- 4.1. הגברת שביעות רצון משירותי משרד הבריאות באמצעות מערך השירות והמידע של משרד הבריאות – מתן מענה שירותי, זמין, מהיר, מלא ואיכותי לפונה במגע ראשון.
- 4.2. שימוש בערוצים דיגיטליים מתקדמים המהווים ערוצי גישה זמינים לקבלת מידע וסטאטוס עדכני.

4.3. מקסום מגוון השירותים הניתנים לפונה במענה במספר טלפון מוביל אחד - One Stop Shop לשירותי משרד הבריאות.

4.4. מענה לציבור הרחב בתקופות חירום / משבר וסיוע ליחידות המשרד בהעברת מידע והנחיות ברורות לציבור.

4.5. שימור תדמית שירותית ומובילה למשרד כגוף שירותי, המתמקד בציבור הפונים, מתקדם ונמצא בחזית הטכנולוגיה.

4.6. סיוע ליחידות המשרד בשיפור השירות על ידי הצפת בעיות, אתגרים ופערים בחווית הלקוח.

4.7. יצירה ושמירה על מדיניות אחידה במתן שירותים בכל היחידות, הלשכות והנפות.

4.8. התייעלות מתמדת והפקת לקחים תוך צמצום עלויות לאורך זמן.

5. ערוצי התפעול במוקדים:

5.1. טלפון.

5.2. דוא"ל.

5.3. טופס אלקטרוני.

5.4. וואטסאפ.

5.5. מסרונים (SMS) + הודעות קוליות.

5.6. מסנג'ר.

5.7. צ'אט אונליין.

5.8. פקס.

5.9. ערוצי פעילות נוספים לפי הנחיות משרד הבריאות שיועברו לספק מעת לעת.

6. מענה בשפות:

6.1. על הספק להעסיק במוקד נציגי שירות דוברי שפות שונות, באופן שיאפשר לספק לעמוד ברמת הנדרשת בסעיף יעדים. להלן הערכת תמהיל נציגי השירות בחתך שפות:

6.2. עברית – 100% - כל נציגי השירות יתנו מענה בעברית שפת אם.

6.3. ערבית - 15%.

6.4. רוסית - 10%.

6.5. אנגלית - 5%.

6.6. צרפתית – 2%.

6.7. אמהרית - 2%.

6.8. הערה: למוקדי התרגום יוגדרו דרישות שונות.

6.9. על הספק לעמוד ביעדי תמהיל השפות במוקד. במידה והמשרד מצא שהספק לא עמד ביעדי התמהיל, יוטל על הספק קנס בגובה 5,000 ₪ עבור כל חודש בו הספק לא עמד בתמהיל.

7. שעות פעילות מערך השירות והמידע :

7.1. על הספק להפעיל כל מוקד/פעילות בהתאם למועדים המפורטים בסעיף 1 פרק 2 לעיל.

7.2. משרד הבריאות יהיה רשאי בכל עת להודיע לספק שעליו לשנות את זמני הפעילות במוקדים השונים, לצמצם או להוסיף שעות וימי פעילות, בהתאם לשימושים שיוכנסו, וזאת לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, ובלבד שתינתן על כך הודעה מוקדמת לספק הזוכה 14 ימים מראש (למעט בתקופות חירום ומשבר שבהם זמן התגובה והטיפול יהיה מידי). בנוסף, במידה ויוקמו פעילויות נוספות של תתי-מוקדים ייעודיים, בדומה למוקד תמיכה בשירותים מקוונים, ייתכן ויוגדרו שעות ייעודיות לפעילות זו. על הספק להיערך למענה באמצעות מוקד טלפוני פיזי ובאמצעות הפעלת המוקד על ידי חיבור מרחוק במידת הצורך **בהתראה של 72 שעות מראש** (מבצע צבאי / מגיפה, מצבי חירום ומשבר ועוד).

7.3. בעת משבר/ חירום המשרד רשאי להנחות את הספק להאריך את מועדי הפעילות במוקד מסוים או במספר מוקדים, באופן מידי כולל מתן מענה בשעות לילה מאוחרות / סופי שבוע וכד'. בעת משבר/ חירום הספק יפעיל את מערך השירות והמידע בימים ובשעות שיידרש על ידי המשרד. לצורך כך על הספק להיערך לגידול משמעותי ומידי בהיקפי הפעילות מבחינת שעות פעילות, כמות עמדות ומספר נציגי שירות. על הספק לקחת בחשבון כי במקרים מסוג זה מגיעות בכל יום עשרות אלפי פניות, יש לתת מענה לגיוס נציגי שירות דוברי שפות בשעת משבר/ חירום.

8. טבלת יעדי מערך השירות והמידע :

8.1. בכל תחום פעילות, על הספק לעמוד ביעדים הכמותיים המפורטים בסעיף 1 לעיל.

8.2. משרד הבריאות ימדוד את אופן עמידת הספק ביעדים הכמותיים בתדירות יומית (עמד / לא עמד). יעדי האיכות יהיו אחידים בין כלל הפעילויות במערך וימדדו בתדירות חודשית.

8.3. להלן יעדי האיכות לכלל הפעילויות במערך :

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
א.	ציון לקוח סמוי/ סקר שביעות רצון	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	סקר לקוח סמוי שיבוצע על ידי המשרד
ב.	ציוני הקשבות	80% מנציגי השירות יקבלו ציון של 85 ומעלה	יבוצעו לפחות 60 הקשבות על ידי נציג המשרד בחודש באמצעות טופס מובנה שיוגדר במהלך תקופת ההקמה.
ג.	מבדק ידע	80% מנציגי השירות יקבלו ציון של 80 ומעלה	מבחן המבוצע על ידי הספק, שתוכנו אושר על ידי המשרד ברמה חודשית.
ד.	מענה במגע אחד	80% מהשיחות יענו במגע אחד	היקף השיחות הנענות באופן מלא במוקד / סך השיחות שנכנסו למוקד.
ה.	איתור שיחה הקלטת	עד שעתיים מרגע הבקשה	משך הזמן מרגע בקשת העדכון ועד לאיתור השיחה הרלוונטית

#	מדד	יעד	שיטת מדידה
ו.	עדכון מערכת ניהול ידע- פריט מידע פשוט	עד שעה מרגע הבקשה	משך הזמן מרגע בקשת העדכון ועד לעדכון המערכת עבור כלל המשתמשים
ז.	עדכון מערכת ניהול ידע- פריט מידע מורכב	עד יום עבודה מרגע הבקשה	משך הזמן מרגע בקשת העדכון ועד לעדכון המערכת עבור כלל המשתמשים
ח.	הקצאת פניה או משימה ליחידות המשרד	עד 4 שעות מקבלת השיחה ועד הקצאת הפניה ליחידה האחראית	משך הזמן מרגע סיום השיחה והקצאה לבקאופיס ועד הקצאה ליחידה המטפלת או חזרה לנציג.
ט.	תחקור פניה חריגה	עד 4 שעות מרגע הבקשה	משך הזמן מרגע בקשת העדכון ועד להגשת דוח תחקיר

8.4. מדידת היעדים

8.4.1. היעדים יאושרו סופית לאחר שלושה חודשי פעילות של מערך השירות והמידע ויעודכנו מעת לעת בהתאם לצרכי המשרד.

8.4.2. הספק יעביר למשרד בחדך יומי, שבועי, חודשי, רבעוני ושנתי, נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים. בנוסף, הספק יעביר למשרד מצגת מפורטת הכוללת אופן עמידה ביעדי המוקד (לרבות הצגת מדדים ומשתני יעילות, היקפי פעילות, שירות, איכות וכל נתון נוסף שהמשרד יבקש) בחדך חודשי / רבעוני / שנתי. הממונה רשאי להנחות את הספק בקשר למבנה הדיווחים והמצגות בהתאם לצרכי המשרד.

8.4.3. נתוני סיום יום עבודה ישלחו בסוף יום פעילות באמצעות מסרון, יתר הדוחות ישלחו במייל או במערכת BI ייעודית על פי פרמטרים שיוגדרו במהלך תקופת ההקמה.

8.4.4. למשרד תהיה גישה לצפייה בנתוני המערכת אונליין באמצעות כניסה לפורטל ייעודי עבור המשרד. בחדר שיוקצה למנהל הפעילות מטעם המשרד בכל אתר יהיו מסכים הכוללים את מסכי נתוני השיחות בהתאם לדרישות המשרד. שינוי בנתוני התצוגה יבוצע עד 2 ימי עבודה. בדרוג המפל צריך שיציגו לנו דוגמה לפורטל לקוח

8.4.5. המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.

8.4.6. על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי מערך השירות והמידע, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

8.4.7. המשרד רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

8.4.8. הנתונים החודשיים יוצגו בפגישת סטאטוס חודשית בנוכחות הסמנכ"ל האחראי על פעילות המוקד.

8.5. תיקוף היעדים

8.5.1. אחת לשלושה חודשים קלנדארים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב, יבצע המשרד תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי מערך השירות והמידע בפועל.

8.5.2. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין המשרד לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.

9. תהליכי עבודה עיקריים בכלל המוקדים

9.1. השיחות הנכנסות למוקד ינותבו בהתאם לפעילויות המערך ובהתאם לשפת הפונה שנבחרה.

9.2. בנתב השיחות, יתבצע תיאום צפיות ראשוני והפונה יקבל הנחיות ראשוניות לשם קבלת השירות כגון הכנת מספר ת.ז. / פרטים מזהים וכלי כתיבה.

9.3. מערך השירות והמידע ישיב לפניות הפונים ויספק מידע בתחומי הפעילות השונים.

9.4. בשלב ההקמה יוגדרו תהליכי עבודה מפורטים לטיפול בפניות.

9.5. מתן מידע כללי ומנהלי:

#	שלב	פירוט
א.	קבלת שיחה	מענה שירותי לשיחה על פי תסריט שיחה.
ב.	פתיחת איש קשר במערכת	במידה והלקוח מסר את פרטיו בנתב השיחות- פתיחת פניה אוטומטית במערכת ה CRM (הקפצת מסך). במידה והלקוח לא מסר פרטים אישיים או לא פנה למוקד בעבר הנציג יתעד את פרטיו בעת השיחה. טיוב פרטי לקוח במערכת אם לא פנה זמן רב.
ג.	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות
ד.	פתיחת פניה	תיעוד נושא הפניה אליו הלקוח פנה ב CRM.
ה.	איתור מידע נדרש	ניסיון לאיתור המידע במערכת ניהול ידע ו/או באתר המשרד.
ו.	האם המידע הרלוונטי קיים במערכת ניהול ידע	האם המידע שנבדק קיים במערכת ניהול ידע ו/או באתר המשרד על פי החיפוש שבוצע.
ז.	התייעצות עם בכיר	במידה והמידע לא קיים בניהול ידע / באתר האינטרנט תבוצע התייעצות עם בכיר
ח.	מסירת המידע ללקוח	מסירת המידע המבוקש ללקוח
ט.	האם נדרש המשך טיפול של גורם מקצועי	במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי, הפניה תוקצה לצוות הבקאופיס להקצאת פניה מול היחידה.

#	שלב	פירוט
י.	האם הלקוח מעוניין במידע כתוב/ קישור לדף מידע	האם בנוסף למידע שניתן ללקוח בעל-פה הוא מעוניין בקבלת קישור לדף מידע, בו יוכל לראות את המידע באופן עצמאי או לחליפין קבלת מידע כתוב ישירות.
יא.	שליחת מידע כתוב ללקוח במסרון	במידה והלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון או בדוא"ל. יש לוודא מילוי כל השדות הרלוונטיים במערכת לצורך שליחת הקישור ללא תקלות.
יב.	מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.
יג.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב CRM במהלך השיחה וסגירת הטיפול בסיום השיחה. הקצאה במידת הצורך לבק אופיס

9.6. בירורי סטאטוס טיפול בפניה/ בקשה : מתן מענה ללקוחות שמתקשרים לברר סטאטוס הטיפול בפנייתם :

#	שלב	פירוט
א.	קבלת שיחה וזיהוי לקוח	זיהוי הפונה באמצעות נוהל הזיהוי, ת.ז, שם מלא, מספר בקשה (ח.פ לחברה / מספר יבואן ליבואנים), תאריך הגשת בקשה ופרטים מזהים נוספים במידה ונדרש עפ"י הנוהל ביחידה הספציפית
ב.	פתיחת איש קשר במערכת	במידה והלקוח מסר את פרטיו בנתב השיחות- פתיחת פניה אוטומטית במערכת ה CRM (הקפצת מסך). במידה והלקוח לא מסר פרטים אישיים או לא פנה למוקד בעבר הנציג יתעד את פרטיו בעת השיחה. טיוב פרטי לקוח במערכת אם לא פנה זמן רב.
ג.	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות
ד.	פתיחת פניה	תיעוד נושא הפניה אליו הלקוח פנה ב CRM ועיון בהיסטוריית הפניות והבקשות שהוגשו בעבר.
ה.	איתור מידע נדרש	בדיקת סטאטוס הטיפול בפניה בשדה המתאים במערכת התפעולית / CRM, ועדכון הפונה.
ו.	מסירת המידע ללקוח	מסירת המידע המבוקש ללקוח
ז.	האם נדרש המשך טיפול של גורם מקצועי	במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי, הפניה תוקצה לצוות הבקאופיס להקצאת פניה מול היחידה.
ח.	האם הלקוח מעוניין במידע כתוב/ קישור לדף מידע	האם בנוסף למידע שניתן ללקוח בעל-פה הוא מעוניין בקבלת קישור לדף מידע, בו יוכל לראות את המידע באופן עצמאי או לחליפין קבלת מידע כתוב ישירות.

#	שלב	פירוט
ט.	שליחת מידע כתוב ללקוח במסרון	במידה והלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון.
י.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב CRM.
יא.	סיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.

9.7. תהליך זימון תור

#	שלב	פירוט
א.	קבלת שיחה וזיהוי לקוח	זיהוי הפונה באמצעות נוהל הזיהוי, ת.ז, שם מלא ופרטים מזהים נוספים במידה ונדרש עפ"י הנוהל וקבלת בקשתו
ב.	פתיחת איש קשר במערכת	במידה והלקוח מסר את פרטיו בנתב השיחות- פתיחת פניה אוטומטית במערכת ה CRM (הקפצת מסך). במידה והלקוח לא מסר פרטים אישיים או לא פנה למוקד בעבר הנציג יתעד את פרטיו בעת השיחה. טיוב פרטי לקוח במערכת אם לא פנה זמן רב.
ג.	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות
ד.	פתיחת פניה	פתיחת פניה מסוג זימון תור ופתיחת יומן לזימון
ה.	זימון התור	בדיקת יומן הגורם ותאום פגישה תיעוד הפגישה במערכת ה- CRM וביומן הפגישות
ו.	שליחת מידע כתוב ללקוח במסרון	שליחת מסרון ללקוח בו יוכל לראות את המידע באופן עצמאי ולשנות במידת הצורך את הזימון באופן עצמאי (במידה וניתן)
ז.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב CRM.
ח.	סיום שיחה	סיום שיחה שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.

9.8 הערה: הגורמים המקצועיים עימם ניתן להיפגש, התורים אותם ניתן לזמן ומועדים אופציונאליים לפגישות ייקבעו עפ"י הנחיות המשרד במהלך פעילות רציפה של המוקד. קיימות מספר מערכות לזימון תורים בהתאם ליחידה.

9.9 פניות בשעת משבר/חירום: מערך השירות והמידע ישיב לפניות הפונים, ויספק מידע מתאים, בהתאם לכל הנחיה שתתקבל ע"י המשרד בעת שעת המשבר, כל השיחות יתועדו במערכת ה CRM.

9.10 תהליך הקצאת פניות

#	שלב	פירוט
א.	קבלת הקצאה מהנציג	קבלת הקצאה מהנציג למערכת ה-CRM
ב.	בקרת איכות לפני הקצאת הפניה	ביצוע בקרת איכות האם יש צורך בהקצאת הפניה או שהמידע קיים במערכת. במידה והמידע קיים או שניתן לסגור את המענה במוקד – החזרת הפניה לטיפול הנציג.
ג.	הקצאת פנייה	הקצאת פניה או משימה במערכת ה-CRM.
ד.	קבלת תשובה מהיחידה	קבלת תשובה מהיחידה תוך 2 ימי עבודה. במקרים חריגים – שליחת מייל ליחידה עם פניות ומשימות חריגות.
ה.	חזרה ללקוח	בקבלת תשובה למשימה – הנציג יחזור ללקוח עד יום עבודה מקבלת התשובה מהיחידה.

9.11. תהליך טיפול בפנית דוא"ל / פקס / צור קשר באתר

#	שלב	פירוט
א.	קבלת בקשת הלקוח	הבקשה תגיע בערוצים השונים
ב.	חיפוש ופתיחת איש קשר במערכת	במידה ולא קיים – פתיחת איש קשר חדש
ג.	פתיחת פניה	תיעוד הפניה במערכת ה-CRM כולל שמירת המסמכים הרלוונטיים / דוא"ל וכו.
ד.	בדיקה האם בטיפול המוקד	במידה והפניה כוללת רק מסמכים מקצועיים שצריכים לעבור ליחידה יש להקצות את הפניה ליחידה המקצועית להמשך טיפול.
ה.	במידה ובטיפול המוקד - איתור מידע נדרש	ניסיון לאיתור המידע במערכת ניהול ידע ו/או באתר המשרד.
ו.	האם המידע הרלוונטי קיים במערכת ניהול ידע	האם המידע שנבדק קיים במערכת ניהול ידע ו/או באתר המשרד על פי החיפוש שבוצע.
ז.	התייעצות עם בכיר	במידה והמידע לא קיים בניהול ידע / באתר האינטרנט תבוצע התייעצות עם בכיר
ח.	שליחת תשובה ללקוח	שליחת תשובה ללקוח בדוא"ל או מסירת תשובה בשיחה טלפונית במידה והנושא לא ברור / מורכב.
ט.	האם נדרש המשך טיפול של גורם מקצועי	במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי יש להקצות אותה לגורם מקצועי במערכת.
י.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב-CRM ושמירת הדוא"ל שנשלח לו.

9.12. תהליך טיפול בפניות ותלונות הציבור

#	שלב	פירוט
א.	קבלת בקשת הלקוח	הבקשה תגיע בערוצים השונים
ב.	חיפוש ופתיחת איש קשר במערכת	במידה ולא קיים – פתיחת איש קשר חדש
ג.	פתיחת התלונה	תיעוד התלונה במערכת ה CRM כולל שמירת המסמכים הרלוונטיים / דוא"ל וכו.
ד.	שליחת אישור קבלה ללקוח	קיימות תבניות מסודרות, שליחה באמצעות מערכת ה CRM
ה.	שליחת בקשה לתגובה ליחידה האחראית	בקשת תגובה ליחידות פניות הציבור בכל מערכת הבריאות על פי תבניות קבועות, שליחה באמצעות מערכת ה CRM
ו.	התייעצות עם היחידה המקצועית	במידה והמידע לא קיים במוקד ניתן להתייעץ עם היחידה המקצועית באמצעות הקצאת משימה ליחידה.
ז.	שליחת תזכורת	במידה ותוך שבועיים לא התקבלה תגובה מהיחידה המקצועית יש לשלוח תזכורת ליחידה המקצועית להחזרת תשובה.

10. היקפי פעילות על פי תקופת הפעלה:

- 10.1. היקפי הפעילות של שנת 2019 מצורפים למכרז בפרק 10 בפירוט חודשי. הצרכים והיקפי הפעילות במוקדים משתנים מעת לעת בהתאם לצרכי המשרד. המשרד אינו מתחייב בפני הספק על היקפי פעילות בכמות מינימלית או מקסימלית כלשהי במוקד כזה או אחר. הספק הזוכה לא יבוא למשרד בטענה או דרישה אם היקף הפעילות יהיה גדול או קטן מהכמות לה ציפה.
- 10.2. היקף השיחות היוצאות – בממוצע 20% מהשיחות הנענות בחודש. משך ממוצע לשיחה יוצאת 110 שניות. משך ממוצע לשיחה נכנסת 6 דקות.
- 10.3. היקפי הפניות אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.
- 10.4. על הספק לתת מענה להיקפי פעילות משתנים בימי הפעילות השונים לרבות צמצום והרחבה של העמדות במוקד באופן פיזי ו / או בהפעלה מרחוק והכול מבלי לגרוע מאיכות השירות, זמינות המוקד ומקצועיות נציגי השירות.
- 10.5. הספק יתאים את כמות העמדות שיפעיל ואת מספר נציגי השירות לצרכים המשתנים במוקדים.
- 10.6. היקפי הפניות מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת, ממקרי חירום כגון Recall של תרופה/ תכשיר, מגיפה וכד' וכן מפרסומים שונים שמפיץ המשרד עצמו. הפרסומים פונים לכלל הציבור הרחב הפונה למשרד הבריאות. הספק נדרש להיות ערוך לשינוי היקפי הפעילות.
- 10.7. כאשר משרד הבריאות יצא במסע פרסומי משמעותי ורחב היקף, המשרד ימסור לספק הודעה על כך במידת האפשר, לא פחות מ - 48 שעות מראש. במקרה של הכרזת "מקרה חירום" או "שעת משבר" משרד הבריאות ימסור על כך הודעה לספק, מוקדם ככל שמתאפשר במקרים מסוג זה. בכל

המצבים, על הספק להיערך לגידול משמעותי בהיקפי הפעילות, ולתת מענה לפניות השונות במוקד, תוך עמידה ביעדי השירות.

10.8. באחריות הספק להיערך בהתאם ולהקצות את כוח האדם הדרוש על מנת לעמוד ביעדי השירות המפורטים. כל שינוי בהיערכות יעשה בתיאום עם משרד הבריאות.

10.9. כל המידע שנמסר לעיל ע"י משרד הבריאות הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות עפ"י ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי משרד הבריאות, בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

11. הפקת דו"חות

11.1. הספק נדרש להגיש למשרד דו"חות ביצוע בתדירות חודשית במבנה ותכולה שייקבעו בלעדית על ידי המשרד, כמפורט בפרק 14 במכרז.

12. ממשקים ארגוניים מרכזיים עם מערך השירות והמידע :

12.1. על הספק להקצות במוקדים משרדים קבועים, עבור נציגי השירות מטעם משרד הבריאות :

#	הנציג מטעם המשרד	משרדים שהספק נדרש להקצות לנציגי המשרד
א	מנהל הפעילות	משרד אחד באתר א'
ב	מנהל תחום קול הבריאות	משרד אחד באתר ב'
ג	מנהלת מוקד אחיות	משרד אחד באתר ב'
ד	טכנאי	אתר א' + אתר ב'
ה	סטודנט	אתר א' + אתר ב'

12.2. שלושה נציגי שירות אלה יעבדו פיזית במוקדים שיופעלו על ידי הספק. מיקום חדרי המנהלים יוגדר בהתאם למיקום האתרים בארץ משרד הבריאות רשאי להגדיל את מספר עובדיו שמועסקים מטעמו במתקני הספק בהתאם לצרכי הפעילות.

12.3. החלטה על חלוקה של תתי המוקדים בין האתרים תינתן לאחר בחירת הספק, בהתאם ליכולת הגיוס במקום ספציפי בארץ. כפי שצוין בסעיף 1.1.3 לעיל, לצורכי גיבוי ורציפות תפקודית, קו ראשון למוקד קול הבריאות יופעל בשני האתרים בו זמנית כאשר בכל אתר תתבצע לפחות שליש מהפעילות. יתר המוקדים יופעלו מאתר אחד.

12.4. למשרד הבריאות 400 רפרנטים מקצועיים של יחידות המטה, לשכות ונפות, אשר עומדים בקשר עם המוקדים. הרשימה תשתנה בהתאם להיקף היחידות המחוברות למוקד.

12.5. למוקד קשרי עבודה עם יחידות שונות במשרד באמצעות מנהלת תחום קול הבריאות :

12.5.1. כלל יחידות אגף השירות.

12.5.2. אגף מערכות מידע.

12.5.3. דוברות.

13. עדכון תהליכים

13.1. מעת לעת, המשרד רשאי להורות לספק על שינוי ועדכון תהליכים במוקדים לרבות על ידי הגדרת יעדים חדשים, נהלים, שיטות עבודה, היקפים וכד' לרבות שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות, על מנת להתאים את מתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים.

פרק 3 – מבנה תפעולי נדרש

להלן המבנה התפעולי שעל פיו הספק הזוכה נדרש להפעיל את המוקדים:

1. הספק יידרש להיערך עם מבנה תפעולי שיכלול לכל הפחות את הפונקציות שיתוארו להלן ולייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה התפעולי באופן בו יינתנו השירותים למשרד במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

2. בנוסף לבעלי תפקידים ייעודיים אשר הספק נדרש לאייש לצורך הפעלת המוקדים, הספק יידרש לאייש גם תפקידי מטה תומכים (שאינם ייעודיים רק למוקדים) וילוו כגורמי מטה את הקמת המוקדים ותפעולם השוטף במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תגבור תפקידי המטה בשעת חירום.

3. ממשקי עבודה

3.1. הספק מתחייב לפעול בהתאם לתחומי הפעילות שיותוו על-ידי משרד הבריאות מעת לעת וכן לפעול בהתאם למבנה התפעולי שיקבע ע"י משרד הבריאות, לרבות הממשקים אשר ייעד משרד הבריאות לעבודה עם הספק, כגון רפרנט יחידה וכדומה.

3.2. ה- Contact Center יהיה כפוף לאחראי מטעם משרד הבריאות. להלן רשימת היחידות והממשקים המסייעים לפעילות ה- Contact Center השוטפת. משרד הבריאות יהא רשאי לשנות את מבנה זה ו/או את הממשקים מעת לעת.

3.2.1. אחראי מטעם משרד הבריאות באגף השירות.

3.2.2. הנהלת אגף השירות.

3.2.3. יחידות מקצועיות.

3.2.4. רפרנטי יחידות המטה, לשכות ונאפות.

3.2.5. חשבונות.

3.2.6. אגף מחשב.

3.2.7. דוברות.

4. כוח-אדם נדרש

4.1. על כוח האדם שיאייש את ה-Contact Center להיות מיומן ומקצועי. הספק הזוכה יגייס ויכשיר את כוח האדם בהתאם להנחיות משרד הבריאות בתחומי פעילות Contact Center וכן בתפעול מערכות המידע שברשות נציגי Contact Center. על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות. על כל העובדים המועסקים במוקד להיות בעלי יכולת גבוהה של ניסוח רהוט בעל פה ובכתב. על הספק למיין ולהקצות את עובדיו בהתאם וכן לבצע הכשרות מתאימות.

4.2. על הספק הזוכה לגייס נציגים דוברי אנגלית, רוסית, ערבית, אמהרית ושפות זרות אחרות, במידת הצורך ולפי דרישת משרד הבריאות. כל הנציגים יספקו שירות גם בשפה העברית בהתאם לצורכי המוקד וכפי שיתואם מול הספק (על-פי תמהיל השיחות שהוצג ובהתאם להנחיות המשרד העונים לצרכים נקודתיים שיכולים להתרחש בעתיד).

4.3. עובדי הספק יידרשו לעבור בדיקת רישום פלילי.

4.4. אישור פרטני מהממונים במשרד הבריאות לפני העסקת כל בעל תפקיד בכיר במוקד : על הספק לקבל מהממונה במשרד הבריאות אישור פרטני לכל בעל תפקיד בכיר במוקד לרבות : ראש צוות, אחמ"ש, מנהל מוקד, מנהל פעילות, מדריך ומידען. בדיקת המשרד תכלול בין היתר ראיון, בדיקת קורות חיים, בירור נתונים אצל לקוחות קודמים וכד'. העסקת כל אחד מהעובדים הנ"ל במוקד תתאפשר רק לאחר בדיקת הממונה וקבלת אישורו. בנוסף, המשרד יוכל להחליט על הפסקת עבודה של כל אחד מעובדי הספק במוקד, בכל תפקיד, באופן מידי, וזאת אם לדעת המשרד תפקודו של אותו עובד אינו תקין, לרבות עקב אי התאמה ברמה מקצועית, שירותית וכו'. במקרה כזה הממונה ינחה את הספק להפסיק את העסקת אותו עובד במוקד והספק יקצה במקומו עובד אחר העומד בכל הדרישות.

5. בעלי תפקידים ייעודיים למוקד

להלן פירוט התפקידים העיקריים והמוקדניים של בעלי התפקידים הייעודיים במוקד וכן דרישות מינימום. כל אחד מבעלי תפקיד אלה יידרש לבצע את מכלול הפעילות הנדרשת לצורך מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

5.1 מנהל כלל הפעילות מול משרד הבריאות

על הספק להעסיק מטעמו מנהל לכלל הפעילות לפי הפירוט הבא :

5.1.1. משרה מלאה עבור כלל פעילות המשרד. במידה והיקף הפעילות ירד מתחת ל-200 נציגי שירות בכלל פעילויות משרד הבריאות, ניתן להוריד כחצי משרה.

5.1.2. ניהול כלל המוקדים והפעילויות של משרד הבריאות.

5.1.3. ניהול הקשר השוטף עם המנהל מטעם משרד הבריאות וכל גורם נוסף שיוגדר.

5.1.4. שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד.

5.1.5. אחריות על תפעול המוקד ובקרה שוטפת אחר יעדי המוקד.

5.1.6. הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות.

- 5.1.7. ניהול מנהלי מוקדי קול הבריאות
- 5.1.8. אחריות על ביצוע בקרה שוטפת של כלל הפעילויות במשרד וניהול הממשק מול המשרד.
- 5.1.9. כל שירות נוסף אשר יידרש על ידי הממונה במשרד הבריאות.

5.2. מנהלי פעילות מוקד "קול הבריאות" באתר (2 מנהלים - מנהל אחד לכל אתר, כנדרש בהגדרה

במבוא למכרז סעיף 2.14)

- 5.2.1. משרה מלאה.
- 5.2.2. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד "קול הבריאות" באתר: ניהול ראשי צוותים, בעלי תפקידים ונציגים.
- 5.2.3. קליטת עובדים חדשים והכשרתם באפן מלא המאפשר מתן מענה איכותי לכלל לקוחות המוקד.
- 5.2.4. שימור עובדים והקטנת אחוז התחלופה.
- 5.2.5. אחריות על איכות המענה הכוללת במוקד ומקצועיות הנציגים
- 5.2.6. אחריות על תחזוקת וניהול מערכת ניהול הידע (באמצעות בעל תפקיד ייעודי)
- 5.2.7. הטמעת תהליכי עבודה לשיפור עבודת המוקד.
- 5.2.8. אחריות על עמידה ביעדי המוקד.
- 5.2.9. דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.2.10. העברת נתונים שוטפת לנציגי משרד הבריאות ומתן דין וחשבון על כלל המוקד.
- 5.2.11. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול של הפעילות.
- 5.2.12. במידה והיקף הנציגים באתר יהיה גבוה מ-150 נציגי שירות, על הספק לגייס מנהל נוסף כך שהיחס יהיה מנהל פעילות אחד לכל 150: 1 נציגים.
- 5.2.13. בכל אתר, למשך 12 חודשים לפחות, מנהל הפעילות יהיה העובד שהוצג על ידי המציע בשלב הגשת ההצעה במסגרת תנאי הסף (סעיף 5.2.3 בפרק 1 במכרז לעיל). הספק הזוכה במכרז לא יחליף את מנהל הפעילות באתר אלא אם קיבל את אישור הממונה. על כל מחליף למנהל הפעילות באתר לעמוד בתנאי הסף הרלוונטיים שהוגדרו לתפקיד זה.

5.3. ראש צוות

- 5.3.1. ניהול אישי ומקצועי של צוותי הנציגים.
- 5.3.2. הובלת הנציגים לעמידה ביעדים.
- 5.3.3. דאגה לרווחת העובד.
- 5.3.4. ביצוע שגרות ניהול השירות- הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.

- 5.3.5. אחריות על מקצועיות הנציגים והתפוקות שלהם – סרגל נציג, פיריון נציג, משך שיחה, סקרי שביעות רצון לקוחות מתפקודם ועוד
- 5.3.6. תחקור של פניות חריגות
- 5.3.7. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.
- 5.3.8. הובלת פרויקטים נוספים ככל שיידרשו.
- 5.3.9. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול של צוותי הנציגים.

5.4. נציג בכיר

- 5.4.1. טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.
- 5.4.2. מענה לשאלות מקצועיות ופניות התייעצות של הנציגים במהלך המשמרת.
- 5.4.3. מענה לפניות מורכבות המתקבלות במוקד.
- 5.4.4. ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במרכז.
- 5.4.5. מענה לפניות נכנסות וסיוע בפעילות יזומה לפי הגדרת מנהל הפעילות, תוך סיוע וקידום הפעילות במוקד בסגירת מעגל טיפול בפונה.
- 5.4.6. מענה לפניות כתובות ותלונות ופניות ציבור, ככל שאפשר בקו ראשון.
- 5.4.7. הקצאת פניות ומשימות לטיפול היחידות המקצועיות במשרד – בקרת איכות לפני שליחה.
- 5.4.8. נציג בכיר נדרש להיות בעל ניסיון קודם של שישה חודשים ומעלה כנציג שירות. כמו כן, נציג בכיר נדרש להיות מיומן ובעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד.
- 5.4.9. הספק ימנה לתפקיד נציג בכיר מועמדים אשר ציוניהם במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 5.4.10. נציג בכיר נדרש להיות בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.

5.5. חונך

- 5.5.1. ביצוע חניכה לנציגי שירות לצורך מענה מקצועי ומלא לפונים, בהתאם לדרישות משרד הבריאות.
- 5.5.2. חונך נדרש להיות בעל ניסיון של 6 חודשים ומעלה בפועל כנציג שירות. כמו כן, חונך נדרש להיות בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד.
- 5.5.3. הספק ימנה לתפקיד חונך מועמדים אשר ציוניהם במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 5.5.4. חונך נדרש להיות בעל יכולת חניכה והדרכה.

5.6. נציג שירות טלפוני

- על הספק להעסיק נציגי שירות טלפוני בכמות הדרושה על מנת לעמוד ביעדי רמת השירות שהוגדרו. להלן פירוט הדרישות מנציגי שירות טלפוני:

- 5.6.1. אחריות על מענה אדיב ושירותי לפניית נכנסות, על פי תחומי האחריות וההתמחות עליהן הוכשר.
- 5.6.2. מתן מידע מלא ומקצועי על בסיס ההדרכות – הראשוניות וכן הדרכות שוטפות במהלך התפקיד. ווידוא הבנת הלקוח וקבלת המידע המלא טרם סיום המענה.
- 5.6.3. חזרה ללקוחות בפניות שהוקצו לטיפול היחידות המקצועיות
- 5.6.4. הצפת מקרים חריגים ורגעי אמת לנציג בכיר / ראש צוות
- 5.6.5. אחריות על איכות המענה לכלל הפניות להן הוכשר, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות.
- 5.6.6. בעל השכלה של 12 שנות לימוד לפחות.
- 5.6.7. בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.

5.7. נציג תקשורת כתובה / Back Office

- 5.7.1. מתן מענה הן בקו ראשון והן בקו שני (On Line ו/או Off Line) ללקוחות הפונים בתקשורת כתובה באופן שירותי, תוך מתן מידע מפורט ללקוחות על פי התכנים שהועברו.
- 5.7.2. אחריות על עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במסמך זה.
- 5.7.3. נציגי תקשורת כתובה יהיו נציגי שירות ותיקים ומקצועיים הבקיאים בפעילות המוקד. על הספק לבצע בחינת ידע ומיומנות לנציגים אלה לפני תחילת הפעילות, ולהקצות לתפקיד זה רק מי שעמד בבחינה בהצלחה.
- 5.7.4. סיוע טכני לכניסה ומענה לתקלות בפורטלים ובערוצים הדיגיטליים של המשרד
- 5.7.5. אחריות על הקצאת פניות ליחידות המקצועיות (במידה ולא ניתן לסגור מענה במגע ראשון)
- 5.7.6. בעל כושר ביטוי גבוה בכתב וכן בעל יכולת הקלדה עיוורת/מהירה.
- 5.7.7. בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות המחשב במרכז.
- 5.7.8. בעל תעודת בגרות מלאה או תעודה שוות ערך.

5.8. מנהל פעילות אחיות

- 5.8.1. אחות מוסמכת/מוכרת על ידי משרד הבריאות.
- 5.8.2. תואר ראשון או שני מוכר בסיעוד. עדיפות לבעלי תואר בסיעוד, או בבריאות הציבור, או אפידמיולוגיה.
- 5.8.3. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד אחיות: ניהול אישי ומקצועי של האחיות והתזוונאית לרבות דאגה לרווחתם.
- 5.8.4. קליטת עובדים חדשים ושימור עובדים.
- 5.8.5. תמיכה מקצועית בנציגי המשמרת.
- 5.8.6. ביצוע שגרות ניהול השירות- הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.

- 5.8.7. הטמעת תהליכי עבודה.
- 5.8.8. אחריות על עמידה ביעדי המוקד והובלת הנציגים לעמידה ביעדים.
- 5.8.9. דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.8.10. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.
- 5.8.11. הובלת פרויקטים נוספים ככל שיידרשו.
- 5.8.12. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול של המוקד והעובדים.

5.9. אחיות

- 5.9.1. אחות מוסמכת/מוכרת על ידי משרד הבריאות.
- 5.9.2. תואר ראשון או שני מוכר בסיעוד. עדיפות לבעלי תואר בסיעוד.
- 5.9.3. אחריות על מענה לכלל הפניות, טלפוניות או כתובות תוך עמידה ביעדי השירות שיוגדרו.
- 5.9.4. כפיפות ניהולית ומקצועית למנהל/ת פעילות אחיות.
- 5.9.5. ייעוץ והכוונה מקצועית במוקד הטלפוני לפניות הציבור בתכנים הקשורים למקצוע האחות.
- 5.9.6. אחראית מקצועית לאיכות הטיפול ובטיחות הפונה.
- 5.9.7. זיהוי הפונה ע"פ עקרונות אבטחת מידע וקבלת הסכמת הפונה לקבלת ייעוץ בשירות בריאות מרחוק.
- 5.9.8. תיעוד מהלך הבירור ופרטי הייעוץ הטלפוני במערכת.
- 5.9.9. הפניית המטופל לבדיקה פיזית של רופא/ יועץ מטפל אחר/ שירותי רפואה/ שירותי הצלה וחירום במקרים בהם נדרשת בדיקה ו/או התערבות נוספת, לצורך אבחון וטיפול במצבו הפיזי או הנפשי של הפונה.
- 5.9.10. דיווח למנהל/ת פעילות אחיות בכתב ובעל פה, במקרים בהם לא ניתן לתת מענה מותאם לפנייה ואירועים חריגים.

5.10. תזונאית

- 5.10.1. בעלת תואר ראשון לפחות בתזונה ותעודת הכרה של משרד הבריאות.
- 5.10.2. כפיפות ניהולית ומקצועית למנהל/ת פעילות אחיות.
- 5.10.3. אחראית על ייעוץ טלפוני לפונים בנושאים תזונתיים מגוונים.
- 5.10.4. ייעוץ לאנשי מקצוע בדילמות שהם נתקלים בהם הקשורים להתנהגות תזונתית ודילמות בתחום.
- 5.10.5. הדרכת האחיות שעובדות במוקד למתן מענה לשאלות פשוטות הנוגעות לתזונה.
- 5.10.6. אחריות על מענה לכלל הפניות, טלפוניות או כתובות תוך עמידה ביעדי השירות שיוגדרו.

- 5.10.7. אחראית מקצועית לאיכות הטיפול ובטיחות הפונה.
- 5.10.8. זיהוי הפונה ע"פ עקרונות אבטחת מידע וקבלת הסכמת הפונה לקבלת ייעוץ בשירות בריאות מרחוק.
- 5.10.9. תיעוד מהלך הבירור ופרטי הייעוץ הטלפוני במערכת.
- 5.10.10. דיווח למנהל/ת המוקד בכתב ובעל פה, במקרים בהם לא ניתן לתת מענה מותאם לפנייה ואירועים חריגים.

5.11. מנהל פעילות - גמילה מעישון

- 5.11.1. בעל תואר ראשון לפחות.
- 5.11.2. בעל ניסיון של חמש שנים לפחות במתן ייעוץ ו/או טיפול בתחום הגמילה מעישון.
- 5.11.3. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד גמילה מעישון: ניהול אישי ומקצועי של היועצים לרבות דאגה לרווחתם.
- 5.11.4. קליטת עובדים חדשים ושימור עובדים.
- 5.11.5. תמיכה מקצועית בנציגי המשמרת.
- 5.11.6. ביצוע שגרות ניהול השירות - הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.
- 5.11.7. הטמעת תהליכי עבודה.
- 5.11.8. אחריות על עמידה ביעדי הפעילות והובלת הנציגים לעמידה ביעדים.
- 5.11.9. דיווח על תקלות וקשיים, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.11.10. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.
- 5.11.11. הובלת פרויקטים ככל שיידרשו.
- 5.11.12. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול הפעילות והעובדים.

5.12. יועץ גמילה מעישון

- 5.12.1. מתן שירות וייעוץ המבוסס על פרוטוקול גמילה (מלא, חלקי, חד פעמי).
- 5.12.2. תמיכה וליווי נגמלים מעישון לגמילה מעישון ו/או למניעת חזרה לעישון.
- 5.12.3. מתן מידע על אפשרויות הגמילה מעישון בהתאם לסל שירותי הבריאות - מגוון הסדנאות וטיפול תרופתי.
- 5.12.4. מתן מידע כללי (תרופות מרשם, תחליפי ניקוטין, תזונה וכו')
- 5.12.5. הכוונה לשירותים נוספים הכלולים בסל הבריאות.
- 5.12.6. ביצוע שיחות יזומות ומעקב אחר מטופלים.

5.13. מנהל פעילות - קנאביס

- 5.13.1. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד קנאביס : ניהול אישי ומקצועי של הנציגים לרבות דאגה לרווחתם.
- 5.13.2. קליטת עובדים חדשים ושימור עובדים
- 5.13.3. תמיכה מקצועית בנציגי המשמרת.
- 5.13.4. ביצוע שגרות ניהול השירות- הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.
- 5.13.5. הטמעת תהליכי עבודה.
- 5.13.6. אחריות על עמידה ביעדי הפעילות והובלת הנציגים לעמידה ביעדים.
- 5.13.7. דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.13.8. מענה לשיחות ככל שיידרש ובמידת הצורך.
- 5.13.9. הובלת פרויקטים ככל שיידרשו.
- 5.13.10. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול הפעילות והעובדים.

5.14. מנהל פעילות - תרגום רפואי

- 5.14.1. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד תרגום רפואי : ניהול אישי ומקצועי של הנציגים לרבות דאגה לרווחתם.
- 5.14.2. קליטת עובדים חדשים ושימור עובדים.
- 5.14.3. תמיכה מקצועית בנציגי המשמרת.
- 5.14.4. ביצוע שגרות ניהול השירות - הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד. במידה ובשפות אחרות – יש להיעזר במומחי תוכן.
- 5.14.5. הטמעת תהליכי עבודה.
- 5.14.6. אחריות על עמידה ביעדים והובלת הנציגים לעמידה ביעדים.
- 5.14.7. דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.14.8. הובלת פרויקטים ככל שיידרשו.
- 5.14.9. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול הפעילות והעובדים.

5.15. מומחי תוכן דוברי שפות רלוונטיות לצורך בקרה ושיפור.

- 5.15.1. אחת לחצי שנה על הספק לממן הדרכות רענון על תרגום רפואי לדוברי שפות רלוונטיות לצורך בקרה ושיפור של שירותי תרגום רפואי.

5.16. נציג תרגום רפואי

- 5.16.1. תרגום סימולטאני של מפגשים טיפוליים עם מטפל, הן של בקשות המטופל והן של הנחיות המטפל.
- 5.16.2. דובר שפת התרגום ודובר עברית ברמת שפת אם
- 5.16.3. עבר קורס מתורגמנות רפואית (הספק יכול להעביר את עובדיו קורס מתורגמנות ייעודי), הקורס יאושר על ידי משרד הבריאות מראש.
- 5.16.4. אחריות על תרגום סימולטאני ומתן מידע מלא למטפל ולמטופל.
- 5.16.5. אחריות על איכות המענה, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות.
- 5.16.6. בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב

5.17. אחמ"ש

- 5.17.1. ניהול אד-הוק של עמידה ביעדי זמינות של כלל הפעילויות במערך בכל רגע נתון במשמרת.
- 5.17.2. ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת, פתיחת וסגירת משמרת, ניהול משאבי כ"א (הפסקות / תדריכים / הדרכות וכו') של כלל הפעילויות במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית.
- 5.17.3. טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד-מיקום, מחשבים, טלפונים וכו', דיווח ביצועים, דיווח על תקלות בצידוד ועל היקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולכת וכו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 5.17.4. ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על משך מענה לפניית העולה על זמן התקן.
- 5.17.5. ניתוב שיחות בהתאם לרמות השירות בכל אחד מהתורים כולל עדיפויות נציגים ועוד.
- 5.17.6. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול תפעולי של המשמרת.
- 5.17.7. אחמ"ש חטיבתי – אחריות על ניתוב השירות בין המוקדים השונים והאתרים השונים.
- 5.17.8. על הספק חלה חובה להקצות אחמ"ש מחליף בעת הצורך (מחלה, היעדרות וכו').

5.18. מדריך בכל אתר

- 5.18.1. ביצוע בפועל של ההדרכות לנציגי השירות בעת כניסה לפעילות ובאופן שוטף.
- 5.18.2. העברת ידע מקצועי בצורה אפקטיבית, ברורה ויצירתית, הדרכת קורסי הכשרה, סדנאות והדרכות שוטפות לאוכלוסיות יעד, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים.
- 5.18.3. ניהול קורסי הכשרה- מיומו הראשון ועד הסמכת הנציגים למענה.
- 5.18.4. אחריות על כתיבת וביצוע מבחני ידע בשיתוף מידען.
- 5.18.5. כל שירות נוסף ו/או נלווה לביצוע ההדרכות.

5.19. מידען

- 5.19.1. אחריות כוללת על ניהול ותחזוקת הידע של כלל המערך בכלל המערכות.
- 5.19.2. אחריות להקמת פריטים במערכת ניהול הידע והוספת חומרים למערכת זו בכפוף לאישור המשרד.
- 5.19.3. עדכון המידע במערכת ניהול הידע, הצפת כשלים ופערי מידע.
- 5.19.4. אחריות על עדכניות ומהימנות המידע המערכת ניהול הידע.
- 5.19.5. העברת המידע לכלל עובדי המערך באמצעות עדכון מערכת ניהול הידע.
- 5.19.6. העברת מידע יזום ועדכונים שוטפים לעובדי המשרד.
- 5.19.7. הצפת צרכי הדרכה לאחראי הדרכה ומנהל המערך ומנהלי הפעילויות.
- 5.19.8. כתיבת מבחן ידע חודשי בשיתוף המדריכים.
- 5.19.9. כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש לשם ניהול הידע לטובת מתן השירותים.
- 5.19.10. ניהול מדריכים.
- 5.19.11. מידען: בשגרה, בעל תפקיד אחד עבור שני האתרים, בחירום – יחס מידען – נציגים 300:1.

5.20. מנהל אבטחת מידע ומחשוב

- 5.20.1. אחריות מלאה על תקינות ציוד התקשורת, עמדות העבודה, מערכות הפעלה, מדפסות, תקשורת מקומית במערך.
- 5.20.2. אחראי על התקנה ותחזוקה של ציוד קצה, עמדות עבודה, מערכות הפעלה, תוכנות, עדכוני תוכנה ובסיוע טכני למשתמשים.
- 5.20.3. תיקון ותפעול תקלות במערכות התקשורת והמחשבים ב-Contact Center, פתיחת תקלות בהתאם להנחיות משרד הבריאות, מעקב אחר תיקון תקלות על-ידי גורמים אחרים מטעם המשרד או הספק, החלפת ציוד ייעודי מקולקל ו/או החלפת ציוד במסגרת אחריות יצרן, סיוע מרוחק לצוותים הטכניים של המשרד ושל הספק לפי הצורך וביצוע פעולות בהתאם להנחיות גורמי המקצוע מטעם המשרד.
- 5.20.4. אחראי ליישום נהלי אבטחת מידע של המשרד לעבודה במערכות מחשב ב-Contact Center.
- 5.20.5. איש הקשר מטעם הספק מול מנהל אבטחת המידע של המשרד.
- 5.20.6. אחראי ללוות כל בעל מקצוע מחשוב חיצוני שנכנס למתחם הפעילות שהוגדר ל-Contact Center.
- 5.20.7. אחראי ללוות כל בעל מקצוע שנכנס לחדר התקשורת.
- 5.20.8. אחראי על העברת רשימה של כלל מורשי הגישה לחדר התקשורת לאישור מראש של המשרד.
- 5.20.9. ידווח לאלתר לאיש הקשר מטעם המשרד ו/או למנהל אבטחת המידע של המשרד על כל אירוע חריג (בין אם נוטר ובים אם לאו) ו/או פער אבטחת מידע מיד עם גילוי וכל על כל תקלה ב-Contact Center.

5.21. אנליסט

- 5.21.1. אחראי על אחזור ואיסוף נתונים - כריית נתונים ממקורות ראשוניים ומשניים.
- 5.21.2. ניתוח ופיענוח נתונים ויצירת דיווח מפורט בהתאם לממצאים.
- 5.21.3. ביצוע מחקרים ופיתוח מודלים מתקדמים, על סמך ניתוחים סטטיסטיים מבוססי BIG DATA.
- 5.21.4. יצירת דוחות, פריטים חזותיים (Visualizations) ולוח מחוונים (Dashboards) כדי לסייע למשרד הבריאות לפרש את הממצאים ולקבל החלטות על סמך הנתונים.
- 5.21.5. ייעוץ למשרד הבריאות בנוגע לתהליכים נדרשים למיטוב הנתונים.
- 5.21.6. זיהוי מגמות וביצוע תחזיות לגבי העתיד וזיהוי הזדמנויות לשיפור תהליכים.
- 5.21.7. שליחת דוחות יומיים, חודשיים למשרד הבריאות.
- 5.21.8. הכנת מצגת חודשית מפורטת.

5.22. אחראי על סידור העבודה ושיבוץ למשמרות

- 5.22.1. יצירת סידור עבודה עבור כלל המוקדים והפעילויות הנדרשות.
- 5.22.2. יצירת סידור עבודה בהתאם לצרכי המוקדים והפעילויות, חוקיות שתיקבע לשיבוץ, אילוצים קבועים, אילוצים נקודתיים, אילוצים בשעת חירום.
- 5.22.3. פיזור נכון של משמרות בין העובדים בהתאם ליכולות העובדים (תפקיד ורמה), זמינות העובדים, הסכמי משרה, חישובי שעות נוספות ועוד.
- 5.22.4. איסוף בקשות והעדפות לשיבוץ.
- 5.22.5. יצירת נהלים להגשת בקשות והעדפות, להגשת שינויים ולהגשת בקשות חריגות.
- 5.22.6. פרסום סידור העבודה.
- 5.22.7. עדכון ושינוי בזמן קצר של סידור העבודה לאחר פרסומו בהתאם לצרכים משתנים.
- 5.22.8. הצפת חוסרים או עודפים בכל משמרת.
- 5.22.9. יצירת כלי מעקב ובקרה.

5.23. סיכום בעלי תפקידים, היקף פעילות ויחסים נדרשים לכל בעל תפקיד:

הערות	היקף פעילות (דרישת מינימום)	תפקיד	#
משרה מלאה בחירום. במידה והיקף הנציגים ירד מתחת ל-200 נציגי שירות בכלל פעילויות המשרד ניתן להוריד לכחצי משרה	1 לכל 400 עובדי ספק במוקדים	מנהל כלל הפעילות	5.1
משרה מלאה	1 לכל אתר. במידה והפעילות תורחב בתקופת משבר יש לשמור על יחס של מנהל אתר אחד לכל 150 נציגי שירות	מנהל מוקד / מנהל הפעילות באתר	5.2
	1 לכל 25 נציגי מוקד שירות	ראש צוות	5.3
ככל שיגוייסו נציגים חדשים בחירום היחס הנדרש יעמוד על – 1:15	1 לכל 20 נציגי מוקד שירות	נציג בכיר	5.4
	הכמות תקבע על ידי הספק בהתאם לצורך, כל נציג חדש שייקלט לעבודה במוקדים יוקצה חונך	חונך	5.5
לחיזוי בהתאם השיחות, הנציגים יאושר על ידי המשרד	הכמות תקבע על ידי הספק באופן שיענה על יעדי רמת השירות	נציג מוקד שירות (נציג שירות טלפוני)	5.6
באופן יחסי להיקף כ"א המאושר למוקד כפי שמפורט בפרק התמחור	באופן יחסי ביחד להיקף הפניות למוקד.	נציג תקשורת כתובה BACK OFFICE	5.7
ניתן 2 מנהלות פעילות בהיקף של חצי משרה	1 תקן	מנהל פעילות אחיות	5.8
מצב קיים	6 משרות מלאות	אחיות	5.9
מצב קיים	חצי משרה	תזונאי	5.10
	משרה מלאה	מנהל פעילות גמילה מעישון	5.11
מצב קיים	4 יועצי גמילה מעישון	יועץ גמילה מעישון	5.12
המשרד ינחה את הספק מה תהיה מכסת השעות של מנהל פעילות קנאביס	מצב קיים: 12 משרות	מנהל פעילות קנאביס	5.13
	משרה מלאה	מנהל פעילות תרגום רפואי	5.14
המשרד ינחה את הספק מה תהיה מכסת השעות של נציגי תרגום רפואי	המצב הקיים: 4 משרות מלאות לנציגים דוברי רוסית 2 משרות מלאות לנציגים דוברי ערבית	נציג תרגום רפואי	5.16

הערות	היקף פעילות (דרישת מינימום)	תפקיד	#
	1 משרה מלאה לנציג דובר אמהרית 1 משרה מלאה לנציג דובר צרפתית 1 משרות מלאות לנציג דובר טיגרית		
	1 לכל 50 נציגי מוקד שירות	אחמ"ש	5.17
במידה ויהיה גידול משמעותי בהיקפי הפעילות היחס הנדרש יעמוד על 1:150	1 לכל אתר	מדריך	5.18
במידה ויהיה גידול משמעותי בהיקפי הפעילות היחס הנדרש יעמוד על 1:300 (במצבי חירום היחס הנדרש 1:300).	1 לכלל הפעילויות	מידען	5.19
	0.5 לפעילות המשרד בכל אתר	מנהל אבטחת מידע ומחשוב	5.20
	0.5 לפעילות המשרד	אנליסט	5.21
משרה מלאה בחירום	0.5 לפעילות המשרד	שיבוץ למשמרות	5.22
		עובד תמיכה טכנית	
	היקף פעילות יקבע על ידי הספק הזוכה, על הספק הזוכה לוודא מענה לפניות עובדי המוקד בתוך 2 דקות ממועד הפנייה	מענה תמיכה טכנית לפניות עובדי המוקד	

5.23.1. קנסות עקב חוסר איוש תפקיד כלשהו: במקרים שבהם הספק לא יאיש תפקיד כלשהו

בהתאם לנדרש בסעיף 5 לעיל, המשרד יטיל על הספק קנסות כמפורט בפרק 11 להלן.

5.23.2. תשלום מענק התמדה: באחריות הספק לשלם מענק התמדה באופן חד פעמי לכל נציג שירות

שיתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות ממועד סיום ההכשרה ובתנאי שהנציג הועסק באחד המוקדים בהיקף של לפחות 100 שעות בכל חודש. מענק ההתמדה מגולם בהצעת המחיר לשעת עבודת נציג שירות. המשרד לא ישלם לספק תוספת תמורה כלשהי עבור מענקי התמדה הנ"ל. על הספק לשלם מענק התמדה בהתאם להנחיות בפרק הצעת המחיר נספח ב'

סעיף 6.

פרק 4 – דרישות טכנולוגיה

לצורך הפעלת המוקדים, באחריות הספק הזוכה לספק את המערכות הטכנולוגיות כמפורט להלן:

1. מרכזיה

1.1 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום. תשתית הטלפוניה תשמש את משרד הבריאות בשגרה ובחירום ותכלול אפשרות הגעה לעד 50,000 שיחות ביום, 2,000 שיחות במקביל ועד 1000 משתמשים באתר ובבית.

1.2 באחריות הספק להקצות משאבי מרכזיה בהתאם לכמויות הבאות:

#	מצב	כמות שיחות שניתן לבצע במקביל (בו זמנית)
1.2.1	בשגרה	עד 500
1.2.2	חירום ומשבר (בהודעה מהמשרד לספק 24 שעות מראש)	עד 2,000

1.2.3 המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

1.2.3.1 נתב בשיחות כאשר לכל שפה במוקד יהיה ניתוב ייעודי ונציגים ייעודיים שדוברים גם עברית ברמת שפת אם.

1.2.3.2 העברת שיחה לנציג שנמצא בסטאטוס פנוי למשך הזמן הרב ביותר.

1.2.3.2.1 העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.

1.2.3.2.2 המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.

1.2.3.3 שיחת ועידה

1.2.3.3.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצונים.

1.2.3.3.2 יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.

1.2.3.3.3 יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.

1.2.3.4 מוסיקה בהמתנה

1.2.3.4.1 המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד משרד

הבריאות) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.

1.2.3.5 הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.

1.2.3.6 משאבי SIP /PRI מול ספקי התקשורת

- 1.2.3.6.1 במידה והספק מעוניין להתבסס על ממשקי SIP, הנושא יובהר על ידו בשלב ההבהרות למענים תוך הצגת אמצעי המיגון האבטחתיים על תשתית זו. יישום זה יחייב אישור המזמין.
- 1.2.3.6.2 הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא. לא ישמע צליל תפוס בשום שלב בעת התקשרות למוקד.
- 1.2.3.6.3 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד תבוצע לכל היותר תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מהמזמין.
- 1.2.3.6.4 באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 1.2.3.7 הקלטות בנתב השיחות – הספק אחראי על הקלטות הנתב בהתאם לדרישות המשרד. יש לאפשר גמישות להעלאת הקלטות "מעכשיו לעכשיו" בטווח של עד שעה מהעברת הבקשה בחירום, ועד שבוע מהעברת הבקשה בשגרה.
- 1.2.3.8 שינוי ניתוב בנתב (הוספת סקילים) – יש לאפשר הוספת שלוחות במידת הצורך למענה למשבר / נושאים חדשים.
- 1.2.3.9 בתקופות משבר – יש צורך בגמישות בשינוי המרכזייה באופן מלא במידת הצורך.
- 1.2.3.10 המערכת תתמוך בעדכון - מיקומך בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 1.2.3.11 Call Back לשיחות יוצאות.
- 1.2.3.12 חייגן – לשיחות יוצאות.
- 1.2.3.13 הודעה בנתב המפנה לשיחה ייעודית באמצעות וואטסאפ.
- 1.2.3.14 אפשרות לשליחת מסרון בעת התקשרות למוקד (יופעל במידי בהתאם להנחיית המשרד).

2. מערכת ה-CTI

- 2.1 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום.
- 2.1.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- 2.1.2 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- 2.1.3 במענה על סעיף זה על הספק לפרט שם מערכת, דגם וגרסא.
- 2.1.4 המערכת תהיה בעלת יכולות תמיכה בתקשורת כתובה באינטגרציה, קרי צ'אט, Web, SMS, הודעות קוליות, וידאו.
- 2.1.5 המערכת תאפשר הקפצת מסך בשיחה נכנסת הכוללת פרטי לקוח שהקיש תעודת זהות

2.1.6 ניהול כישורי נציגים

2.1.6.1 מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב) בצורה מרכזית עבור כל הערוצים שיוגדרו.

2.1.6.2 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי המיומנויות (Skills). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה-Skills במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה-Skills שניתן יהיה לשייך לנציג.

2.1.6.3 המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.

2.1.7 ניתוב פניות

2.1.7.1 מערכת ה-CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בכל ערוצים בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט.

2.1.7.2 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו-Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י המזמין.

2.1.7.3 ניתוב יבוצע בשלב הראשון לפי שפה.

2.1.8 טיפול בשיחות בהמתנה

2.1.8.1 בזמן המתנת הלקוח למענה, המערכת תאפשר להשמיע מוסיקה או מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך לIVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים ככל שיאופיינו במסגרת תקופת ההתקשרות.

2.1.8.2 הפנית הלקוח למשאבי ה-IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי מוקד התמיכה.

2.1.8.3 מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי/ מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש או תוך שמירת המקום בתור.

2.1.8.4 במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרשת הקראה קולית ואפשרות אישור הלקוח לשיחה חוזרת למספר ממנו התקשר) באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה

תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיגור חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיגור במקרה זה תהייה preview או progressive להחלטת המזמין.

2.1.8.5 הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי מספר ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.

2.1.8.6 המערכת תספק דוחות לתוצאות חיגור (הצלחות וכישלונות) כאשר החיגור בוצע ב- progressive mode. במקרה של preview נדרשת תמיכה בסיווג תוצאת השיחה במערכת הניהול פניות ואינטגרציה למערכת החיגור לצורך הוצאת חיגורים חוזרים על פי חוקיות עסקית שתוגדר בשלב האפיון.

2.1.9 כניסת פניה לנציג

2.1.9.1 פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.

2.1.9.2 המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה.

2.1.9.3 המערכת תקפיץ חלון Softphone עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת, כגון זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, וכד'. רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן יוגדרו בשלב האפיון המפורט.

2.1.9.4 חלון ה Softphone יוגדר always on top, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.

2.1.9.5 הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI)

2.1.9.6 השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית.

2.1.10 סיום שיחה

2.1.10.1 בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.

2.1.10.2 במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.

2.1.10.3 המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה ע"י נציג טלפוני/מענה באמצעות ה-IVR או לחילופין, באמצעות שליחת מסרון ייעודי עם קישור לסקר

2.1.11 ממשק נציג (Agent Softphone)

2.1.11.1 ממשק הנציג יכול מערכת Softphone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.

2.1.11.2 ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים) ובנוסף ניתן יהיה לבחור להפעילו גם באנגלית. תצורת הממשק תאופיין בשלב האפיון המפורט.

2.1.11.3 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות Login, קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.

2.1.11.4 ממשק הנציג יכול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתניות, השתקה וכו'.

2.1.11.5 הממשק יכול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, ומצבי לא זמין שונים וכדומה.

2.1.11.6 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות וכן סוגים שונים של הפסקות.

2.1.11.7 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים.

2.1.11.8 המערכת תאפשר העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) מנציג לנציג אחר, למנהל, לתור או ליעד אחר.

2.1.11.9 המערכת תאפשר ביצוע התייעצות מקצועית בין נציג למנהל. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.

2.1.11.10 המערכת תאפשר הקמת שיחת ועידה מרובת משתתפים בנוכחות הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים. ניתוק השיחה ע"י נציג יזום השיחה, תאפשר לשאר המשתתפים המשך השיחה בוועידה ביניהם.

2.1.11.11 ניווד נציגים בין הסקילים יבוצע באופן אוטומטי לפי תיעדוף מיומנויות או באופן ידני על ידי האחמ"ש במהלך משמרת.

2.1.12 דוחות CTI

2.1.12.1 כללי

2.1.12.1.1 המערכת תאפשר גישה לנציגי משרד הבריאות והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים באמצעות אפליקציה ייעודית או גישה לאתר ייעודי יש לדאוג שהמערכת תוצג במסגרת הראיונות

2.1.12.1.2 המערכת תאפשר לשמור מידע מצטבר לכל אורך תקופת ההתקשרות. ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

2.1.12.1.3 המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.

2.1.12.1.4 כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות המוקד.

2.1.12.2 דוחות Real Time

2.1.12.2.1 המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים ומסך פלזמה.

2.1.12.2.2 המערכת תאפשר גישה לנציגי משרד הבריאות לצפייה בנתוני זמן אמת באצעות שם משתמש וסיסמא.

2.1.12.2.3 המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time.

2.1.12.2.4 המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.

2.1.12.2.5 המערכת תאפשר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.

2.1.12.3 דוחות היסטוריים

2.1.12.3.1 נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.

2.1.12.3.2 ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.

2.1.12.3.3 כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים.

2.1.12.3.4 מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן.

2.1.12.3.5 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, נציגים Skills ורמות ידע.

2.1.12.3.6 מערכת הדוחות תתמוך ב-4 רמות זמן: אינטרוולים של שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית .

3. חייגן

3.1 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום.

3.1.1 כללי

3.1.1.1 המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך חזרה ללקוחות או על פי כללים עסקיים שיקבעו ע"י משרד הבריאות.

3.1.1.2 המערכת תתמוך בחייגן באופן חיוג מסוג Call Blending.

3.1.1.3 החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה: Preview, Automatic Preview,

Predictive, Progressive.

3.1.2 רשומת חיוג

3.1.2.1 המערכת תאפשר להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, השירות שבגינו שיחה זו התקבלה (מידע/ תמיכה/ אחר וכו'), מועד בקשת השירות ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).

3.1.2.2 ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.

3.1.2.3 בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.

3.1.2.4 יש לפרט באם למערכת ישנה אופציה לקליטת רשימות חיוג ידניות מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות ובהתאם לתנאי אבטחת מידע הנדרשת ע"י המזמין.

3.1.2.5 החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח לרבות הגדרה של שעות חזרה ללקוח.

3.1.3 תפעול החייגן

3.1.3.1 היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת ה CRM לצורכי תיעוד.

3.1.3.2 שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על פי התזמון.

3.1.3.3 ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוב או מדיניות שיטת חיוב ברמת מוקד, סקיל או שירות שתנוהל ע"י מנהלים במערכת.

3.1.3.4 המערכת תכלול אפשרות להגדיר עדיפות כניסה של שיחות בהתאם לאחד או יותר משדות המידע.

3.1.3.5 המערכת תכלול הקלטת השיחות ותיוגם במערכת בהתאם לאחד או יותר משדות המידע.

3.1.3.6 המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות :

3.1.3.6.1 השמעת הקלטה וניתוק השיחה.

3.1.3.6.2 השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.

3.1.3.6.3 השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

3.1.4 כניסת שיחת חייגן לנציג

3.1.4.1 עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת CRM עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.

3.1.4.2 במצב של כשל בחיוב למספר הראשון יתבצע חיוב מיידי של המספר הבא ללקוח.

3.1.4.3 המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוב לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת אחראי המשמרת ומנהל המוקד.

3.1.4.4 הקמפיינים ורשימות החיוב יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוב, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים ועוד.

3.1.4.5 רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוב ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.

3.1.4.6 במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוב אליו ולסגור אותן בהתאם ובלבד שמדובר על השירות הרצוי.

3.1.4.7 המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיובי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.

3.1.5 ממשק ניהול :

3.1.5.1 המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.

3.1.5.2 ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.

3.1.5.3 ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').

3.1.5.4 ממשק הניהול יכלול אפשרות להגדרת תיעדוף שיחות חייגן בהתאם למידע על סוג השירות או בהתאם למידע אחר שיוחלט ע"י המזמין.

3.1.5.5 הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.

3.1.6 דוחות חייגן:

3.1.6.1 דוחות זמן אמת:

3.1.6.1.1 ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במוקד על פי האפיון שיוגדר בשלב ההקמה.

3.1.6.1.2 התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.

3.1.6.1.3 המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטאטוסי הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').

3.1.6.2 דוחות היסטוריים

3.1.6.2.1 המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוסי הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד על פי האפיון המפורט שיוגדר בשלב ההקמה.

IVR 4

4.1 דרישות כלליות

4.1.1 מערכת ה-IVR - משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח כגון הזנת ת.ז, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, אפשרות לשליחת מסרון עם קישור לוואטסאפ / טפסים מקוונים / אתר האינטרנט של המשרד ועוד, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל Call back -ועוד.

4.1.2 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום. על הספק לבצע התאמות ושינויים במערכות IVR לפי הנחיות הממונה בהתראה של עד שבוע ימים.

4.1.3 המערכת תאפשר שילוב מלא של ערוצים נוספים שידרשו לצורך תמיכה בצרכים המשתנים של משרד הבריאות.

4.1.4 המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניתוב על פי סוג השירות והשפה נדרשת: עברית, אנגלית, ערבית, רוסית.

4.1.5 המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים בשליטת אחמ"ש.

4.1.6 זיהוי דיבור- יישום אופציונאלי עתידי. על מערכת לכלול תמיכה בנושאים הבאים :

א. ביצוע כלל הקלטות שידרשו עבור המערכת

ב. תהליך טיוב נתונים רציף

ג. הגדרת תסריטי שיחה לזיהוי הדיבור

ד. הקמת תסריטי כשל

ה. הצבת מנגנון דוחות תומך

4.1.7 הפעלה של נתב שיחות ויזואלי (VIVR)- יישום אופציונאלי עתידי: ניתוב ויזואלי

של השיחה והעברתה לתור המתאים במוקד, הצגת פרטי מידע ממערכת ניהול הידע ומאפיינים נוספים כפי שיוגדרו בשלב האפיון. מחויבות הספק ביישום זה תהיה לפחות בנושאים הבאים :

א. אספקת פתרון VIVR

ב. אפיון והקמת הממשק למערכת ה- IVR / אתר האינטרנט לשיקוף תסריטים קיימים

ג. אינטגרציה מול סביבת סמארטפון בתמיכה מול מערכות ההפעלה הנפוצות : אנדרואיד, IOS, אחר

ד. הגדרת תסריטי שיחה ויזואלים

ה. הקמת מנגנוני סנכרון מול IVR

4.1.8 אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה ובמהלך שנות פעילות המוקד ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות.

4.1.9 יש לפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR לפעילות נשוא מכרז זה. על הגירסא להיות פעילה לפחות 6 חודשים אצל הספק במתן שירות ללקוחות אחרים של הספק.

4.1.10 מערכת ה- IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט מנגנוני אבטחה.

4.1.11 על המערכת להיות בעלת משאבים למתן שירות רציף 24X7

4.1.12 תמיכה ב – 100,000 שיחות ביום ו-2000 שיחות במקביל.

4.1.13 גמישות בביצוע שינויים והעלאת הקלטות חדשות באופן מידי במידת הצורך.

4.2 דוחות IVR

4.2.1 המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים :

4.2.1.1 כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.

4.2.1.2 פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID)

4.2.1.3 במידה ויופעלו שירותים עצמיים :

- 4.2.1.3.1 מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים
- 4.2.1.3.2 מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד).
- 4.2.1.3.3 מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 4.2.1.4 הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה.
- 4.2.1.5 המזמין יוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.

5 מערכת הקלטת שיחות

- 5.1 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום.
- 5.2 המערכת תתמוך בהקלטה רציפה (כל השיחות המבוצעות במוקד בשגרה ובחירום) ובהקלטת שיחות לצורכי בקרה.
- 5.3 ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ומסכי העבודה.
- 5.4 המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 5.5 המערכת תאפשר הקלטת מסכים, כולל תמלילי שיחות הצ'אט במידה ויופעל במוקד.
- 5.6 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.

5.7 אחזור מידע

- 5.7.1 המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי משרד הבריאות.
- 5.7.2 כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 5.7.3 למערכת תתאפשר גישה ממושרדי המזמין לשלושה משתמשים לפחות.
- 5.7.4 המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות. שמירת הקלטות במוקד תרגום ומוקד האחיות למשך שבע שנים.
- 5.7.5 המערכת תאפשר שמירת הקלטות באופן שיאפשר האזנה בתוכנות גנריות, שמירה ותאפשר גם במדיות נתיקות.
- 5.7.6 מחיקת רשומות תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.
- 5.7.7 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 5.7.8 על הספק להתחייב להעביר את הקלטות למשרד בכל עת שהמשרד ידרוש.
- 5.7.9 על הספק להתחייב על מחיקת הקלטות ואי שמרתם כולל ממערכות הגיבוי.

5.8 בקרת איכות ומשוב

- 5.8.1 על המערכת לתמוך בניהול מערך הקשבות ובקרת איכות.
- 5.8.2 יש לוודא שהמערכת תומכת בטפסי משוב מובנים לרבות אפשרות ניקוד ע"י מנהל מערכת.
- 5.8.3 דוחות מערכת :
 - 5.8.3.1 ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחוייג / מספר מחייג/ערוץ גישה וכיו"ב.
 - 5.8.3.2 במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.
 - 5.8.3.3 ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך.
 - 5.8.3.4 הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
 - 5.8.3.5 הספק יפרט דוחות נוספים במידה וקיימים.

פרק 5 – תשתיות פיסיות וטכנולוגיות

להלן פירוט תשתיות פיסיות וטכנולוגיות וחלוקת אחריות בין הספק למשרד הבריאות

- 1. כללי
 - 1.1 פרק זה מגדיר ומפרט את תשתיות המבנה הקשורות למחשוב, המחשוב, התקשורת וכל יתר התשתיות, שעל הזוכה לספק, בכל אחד ממוקדי השירות המוצעים במכרז.
 - 1.2 כמו כן, הפרק מגדיר את חלוקת תחומי האחריות בין הזוכה לבין המשרד
 - 1.3 הזוכה יהא אחראי להעמיד אתרים מתאימים למוקדים, לרבות תשתיות מבנה, חשמל, מיזוג אוויר, מערכות מתח נמוך, תשתיות כבילה פאסיבית, גנרטור לגיבוי וכל יתר התשתיות והמערכות הנדרשות, הכל על חשבון הזוכה ובהתאם לדרישות המכרז להלן.
 - 1.4 הזוכה יישא על חשבונו בכל התשלומים השוטפים, המיסים וההוצאות האחרות החלים על האתרים האמורים, לרבות דמי שכירות, ארנונה, ניהול שוטף, ועד בית, תחזוקה שוטפת, שיפוצים והתאמות באתרים, שמירה, אבטחה וכל תשלום אחר, שלא נכתב לגביו בצורה מפורשת שיסופק על חשבונו של המשרד.
 - 1.5 כמו כן, קיימת אופציה בה הזוכה יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת מחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, רישיונות תוכנה, מגשרים ואביזרים אחרים לכל עמדות העבודה המתוכננות בכל אחד מהמוקדים שבאחריותו, לרבות מתן מענה

לשינויים, גידול והתרחבות עתידית בפריסת עמדות העבודה, והכול על חשבון הזוכה ובהתאם לכמויות הנדרשות ולדרישות המכרז להלן.

2. נושאים באחריות המשרד

2.1. מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו מוקדי שירות, כנדרש במכרז זה, המשרד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את התשתיות הטכנולוגיות הבאות:

2.1.1. ציוד תקשורת אקטיבי, הכולל נתבים ומתגים, כולל מערכת אל – פסק לציוד זה.

2.1.2. קווי תקשורת נתונים, קווי גיבוי, אינטרנט וקווים אחרים, למעט קווי נתונים, אינטרנט, שעשויים להידרש לחיבור ציוד באחריות הזוכה ולצרכים פנימיים של הזוכה, שיותקנו ויסופקו באחריותו של הזוכה ועל חשבונו.

2.1.3. מערכות ותשתיות אבטחת מידע, הגנות סייבר וכדו', שיסופקו ויותקנו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

2.2. מרבית המערכות ותשתיות המחשוב שבאחריות המשרד, הרלבנטיות לתפעול המוקדים, מותקנות ופועלות במרכזי המחשבים של המשרד. במוקדי השירות יותקן אך ורק ציוד תקשורת אקטיבי לצורך חיבור של עמדות העבודה והטלפונים לרשת התקשורת של המשרד וציוד נוסף על פי הצורך, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

2.3. המשרד יספק שירותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית לנושאים ולרכיבים שבאחריותו בלבד, וזאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה לתפעול מוקדי השירות ולאחזקת התשתיות הטכנולוגיות במוקדים כנדרש במכרז.

2.4. מודגש בזאת, כי כל התשתיות והרכיבים שהמשרד יספק למוקדי השירות הנדרשים הינם רכוש המשרד לכל דבר וענין, וכי הזוכה לא יהיה רשאי לבצע בעצמו או באמצעות צד שלישי שינויים ו/או טיפולים כל שהם ברכיבים ובתשתיות של המשרד. בכל מקרה, שלדעת הזוכה יידרש לבצע שינוי כל שהוא בתשתיות של המשרד עליו לפנות לנציג המשרד האחראי על המוקדים. בסיום ההתקשרות עם הזוכה, המשרד ינתק את התשתיות והרכיבים ויעבירם לחזקתו.

2.5. המשרד יהא רשאי לבצע שינויים, הרחבות ושדרוגים בתשתיות המחשוב והיישומים, בכל זמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. המשרד יעדכן ויתאם מראש את זמני ביצוע השינויים עם הזוכה. מודגש ומובהר בזאת, כי הזוכה לא יהיה רשאי להתנגד ולא יהיה זכאי לתוספת תשלום כל שהיא בגין ועקב השינויים האמורים.

2.6. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הזוכה יישא בעצמו בעלויות של ציוד קצה ובתשלומים השוטפים עבור קווי תקשורת ואינטרנט המשמשים את הזוכה ואת עובדיו לצרכים עסקיים ו/או פרטיים.

3. ציוד מחשוב

3.1. כללי

3.1.1. הזוכה אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו מחשבים, מסכים בכמות הנדרשת עבור כל עמדות נציגי השירות שיהיו בכל אחד מהמוקדים שזכה בהם, עבור עמדות משרד אחורי,

לעמדות המנהלים ואחראי משמרות, לחדרי הדרכה, ולכל יתר הפונקציות במוקדים על פי דרישות המכרז (להלן: ציוד הקצה). אופציונלי: קיימת חלופה נוספת והיא שמשרד הבריאות יקבל אחריות לספק ולתחזק את הציוד המפורט בסעיף 3 (ציוד מחשוב). ראה הנחיות בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.

3.1.2. ציוד הקצה יכלול: מחשבים ניידים, מסכים, מדפסות, סורקים, מחשבים ניידים הכל בהתאם למפרטי הציוד המוגדרים להלן.

3.1.3. כל רכיבי הציוד שהזוכה יספק יהיו רכיבים חדשים ברמת איכות גבוהה ומותאמים למוקדי שירות טלפוני גדולים ורועשים, בהתאם למפרטי הציוד המוגדרים להלן.

3.1.4. על הזוכה לקבל את אישורו של נציג המשרד המוסמך, לכל סוג ציוד קצה, כתנאי מקדים לרכישתו, אספקתו והתקנתו במוקדי השירות שבאחריות הזוכה.

3.1.5. הזוכה יהא אחראי גם לאחזקת ציוד הקצה, לרבות תיקונים, אספקת חלפים וציוד חליפי תקין והתקנתם ותמיכה שוטפת במשתמשים, במחשבים ובציוד הקצה שבאחריות הזוכה.

3.1.6. להלן הגדרת רכיבי הציוד שעל הזוכה לספק, להתקין ולהפעיל במוקדים שבאחריותו:

3.2. מחשבים אישיים

3.2.1. הזוכה אחראי לספק מחשב אישי נייד לכל עמדת עבודה במוקדי השירות שבאחריותו, לרבות לעמדות עבודה חדשות שיתווספו למוקדים במהלך תקופת ההתקשרות.

3.2.2. הזוכה יהא אחראי לספק כל רכיב ו/או אביזר מחשב, שיידרש להפעלת המחשבים במוקדים (למעט ציוד תקשורת אקטיבי), כגון: כבלי חשמל, תקשורת, מקלדות, עכברים, קוראי כרטיסים, רמקולים חיצוניים וכדו'.

3.2.3. כל המחשבים יסופקו עם מערכת הפעלה Windows 10 Pro, לרבות אספקת רישיונות חוקיים.

3.2.4. הזוכה מתחייב לשדרג את כל המחשבים על חשבונו לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המשרד, לרבות אספקת רישיונות תוכנה חוקיים, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.2.5. למען הסר ספק, כל שדרוג במערכת ההפעלה שהמשרד יחליט עליו בעתיד במהלך ההתקשרות יהיה על חשבון הזוכה.

3.2.6. הזוכה אחראי להתקין את המחשבים, באם ירצה המשרד לספק image הזוכה יתקין את image המשרד ואם לא יספק המשרד image על הזוכה להתקין image העומד בהנחיות

המשרד, לרבות אספקת מגשרים מסוככים (RJ 45) וחיבור המחשבים לרשת.

3.2.7. הזוכה מתחייב לספק אפשרות להתחבר ל-VPN של משרד הבריאות (כרגע F5) ב-RDP

3.2.8. המחשבים יסופקו בהתאם למפרט הטכני הבא:

סוג מחשב	מחשב אישי נייד ממותג
תצורת המארז	Mini Tower/SFF

סוג מחשב	מחשב אישי נייה ממותג
יצרן	Tier1, כגון: Dell, HP, Lenovo וכדו'
טכנולוגיה	6th Gen Intel® Core i5 ומעלה
עוצמת מעבד	Core i5 6500 ומעלה
זיכרון פנימי	1*8GB ומעלה
כמות חריצי זיכרון	DIMM4
סוג זיכרון	DDR4
מהירות זיכרון	2133MHZ
תמיכה בנפח זיכרון כולל	64GB
כרטיס מסך מובנה	Intel HD Graphics 530 in processor
כרטיס רשת מובנה	10/100/1000
חיבור PS/2 למקלדת/עכבר	1
יציאת מסך	1* VGA, 2*DisplayPort
יציאות USB 3.0 אחוריות פעילות	4
יציאות USB 3.0 קדמיות פעילות	4
דיסק קשיח – טכנולוגיה	SSD – 128GB לפחות
דיסק קשיח – זיכרון מטמון	16MB
כונן אופטי – DVDROM	1
מארז – ספק כוח	85% PSU
רישיון למערכת הפעלה	Windows 10 Pro (ראה הערות למטה)
רישיון ל-Office	Office 2016
תקן חיסכון באנרגיה	ENERGY STAR 6.1
ניהול מרחוק	Intel vPro technology
יציאה לרמקולים	כלול
כניסה למיקרופון	כלול
רמקול פנימי	כלול
עכבר אופטי עם גלילה	כלול
לוח מקשים	כלול

3.2.9. הזוכה מתחייב להחזיק בכל אתר מלאי רזרבה של מחשבים ולהחליף באופן מידי כל מחשב תקול על מנת להבטיח פעילות רצופה ותקינה של המוקדים.

3.3. מסכים

3.3.1. הזוכה יספק מסכים איכותיים בגודל של לפחות 24 אינץ' לכל עמדת עבודה המתוכננת במוקדים שבאחריותו, לרבות רזרבה טכנית בהיקף של 5% ולרבות 2 מסכים לעד 5% מעמדות העבודה.

3.3.2. במוקד האחיות הספק יקצה שני מסכים לכול עמדת אחות.

3.3.3. המסכים יסופקו בדרך כלל ללא רמקולים. על פי הצורך, הזוכה יספק על חשבונו רמקולים חיצוניים שיתחברו למחשב או למסך, למשל בעמדות הדרכה.

3.3.4. זמן התגובה במסכים יהיה 5MS, יחס רוחב/גובה 10 : 16

3.4. קורא כרטיסים

3.4.1. הזוכה יספק קורא כרטיסים לכל עמדת עבודה המתוכננת במוקדים שבאחריותו, לרבות רזרבה טכנית בהיקף של 5%. הספק הזוכה ירכוש את הכרטיסים מזכיין שנבחר במכרז מרכזי של כלל משרדי הממשלה. אתחול הכרטיסים יבוצע באחריות הספק הזוכה.

3.5. מחשבים ניידים.

3.5.1. בכל אתר יהיו 5 מחשבים ניידים לעת חרום, עם מודם ל SIM מובנה, עם כרטיס SIM בעל חבילת גלישה של מינימום 10GB, ממותג – HP\LENOVO\DELL וכיו"ב

3.5.2. כל המחשבים יסופקו עם מערכת הפעלה Windows 10 Pro ועם חבילת Office 2016 עדכנית, לרבות אספקת רישיונות חוקיים.

3.5.3. הזוכה מתחייב לשדרג את כל המחשבים על חשבונו לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המשרד, לרבות אספקת רישיונות תוכנה חוקיים, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.5.4. למען הסר ספק, כל שדרוג במערכת ההפעלה שהמשרד יחליט עליו בעתיד במהלך ההתקשרות יהיה על חשבון הזוכה.

3.5.5. הזוכה אחראי להתקין את המחשבים, באם ירצה המשרד לספק image הזוכה יתקין את image המשרד ואם לא יספק המשרד image על הזוכה להתקין image העומד בהנחיות המשרד.

3.5.6. זיכרון פנימי 8G RAM, דיסק SSD של 128GB מינימום.

3.5.7. הזוכה מתחייב לספק אפשרות להתחבר ל-VPN של משרד הבריאות (כרגע F5) ב-RDP

3.6. תוכנות למחשב אישי

3.6.1. כאמור לעיל, הזוכה אחראי לספק מערכת הפעלה windows 10 לכל המחשבים האישיים שיספק על פי מכרז זה ולהתחייב לשדרג על חשבונו את מערכת ההפעלה לחלונות גרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המשרד, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.6.2. הזוכה יהא אחראי לספק ולהתקין על חשבונו תוכנת אופיס עדכנית בגרסה המתאימה למערכת ההפעלה.

3.6.3. כמות הרישיונות לאופיס מוערכת בכ- 5% מכמות העמדות למענה. הרישיונות נחוצים בעיקר לעמדות הניהול, לעמדות התמיכה ופרויקטים מיוחדים. למען הסר ספק, על הזוכה לספק תוכנת אופיס ככל שיידרש.

3.6.4. הזוכה יהא אחראי לספק ולהתקין תוכנת שליטה והפצה מרכזית (כדוגמת SCCM) עדכנית על חשבונו, לכל המחשבים האישיים שיספק על פי מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.6.5. כמו כן, הזוכה אחראי לספק ולהתקין על חשבונו כל תוכנה אחרת שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מוקדי השירות.

3.7. מדפסות

3.7.1. על הזוכה לספק ולהפעיל מדפסות בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה. כמות המדפסות המוערכת היא כ- 4 מדפסות לאתר. למען הסר ספק, ככל שיידרש הזוכה יתקין על חשבונו מדפסות נוספות.

3.7.2. המדפסות יהיו בהתאם למפרט הבא:

סוג	מדפסת לייזר אישית ו/או צוותית ו/או מדפסת משולבת (פקס, סורק, מכונת צילום)
צבע	שחור לבן
היקף הדפסות חודשי	1,000-20,000
גודל דף	A4
מהירות הדפסה PPM	לפחות 20 עמודים לדקה
רזולוציה	שחור לבן 1200x1200
קישוריות	USB 2.0 10/100/1000

3.7.3. הזוכה אחראי לאחזקת המדפסות ולאספקת חומרים מתכלים עבורן על חשבונו, כולל נייר למדפסת ולפקסים.

3.8. חדרי הדרכה

3.8.1. בכל אתר, הזוכה אחראי לספק על חשבונו חדר הדרכה בעל 20 עמדות לכל מוקד שירות שבאחריותו. עמדות זהות למפרט שבמסמך. בנוסף, בכל חדר הדרכה תהיה מערכת "מדריך" המאפשרת למדריך להשתלט על העמדות לצורכי הדרכה ומסך פלזמה להצגה. ראה פרק: מבנה האתר ותשתית פיזית.

3.9. ציוד אחר

3.9.1. הזוכה יהא אחראי לספק על חשבונו לפחות שתי מגרסות נייר לכל מוקד שירות באחריותו. על הזוכה לקבל את אישור המשרד לדגם הספציפי של מגרסת הנייר שתסופק על ידו. באחריות הזוכה לפנות את הנייר הגרוס בהתאם להנחיות המשרד.

3.9.2. הזוכה יהא אחראי לספק כל מערכת ו/או פריט ציוד אחר שיידרש לצורך ובמהלך תפעול מוקדי השירות שבאחריותו, אלא אם כן, נכתב לגביו בצורה מפורשת במכרז, שיסופק באחריות המשרד.

4. שרותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית של הציוד באחריות הזוכה

4.1. כללי

4.1.1. הזוכה אחראי לכך, שמוקדי השירות שבאחריותו, לרבות כל תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר התשתיות במוקדים, יפעלו בצורה שוטפת, רציפה, תקינה וטובה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

4.1.2. כדי לעמוד ביעד הבסיסי הנ"ל להבטחת פעולה שוטפת, רציפה ותקינה במוקדי השירות שבאחריותו, על הזוכה להיערך מראש ולהתקשר בהסכמי שירות עם ספקים, בעלי מקצוע,

חברות שירות ו/או חברות לאחזקת מבנים לצורך אספקה, התקנה, אחזקה שוטפת ותיקונים, לכל התשתיות במוקדי השירות

4.1.3. הזוכה אחראי להתחיל לטפל בכל תקלה שפוגעת ו/או משבשת את התפקוד השוטף של המוקדים שבאחריותו ו/או פוגעת בתפקוד השוטף של תשתיות, מערכות ו/או רכיב ציוד שבאחריותו מיד עם גילוי התקלה. על הזוכה להביא לתיקון כל תקלה ו/או לעקיפתה בתוך 4 שעות לכל היותר מגילוי התקלה.

4.1.4. על הזוכה לדווח באופן מיידי למנהל מטעם משרד הבריאות על כל תקלה בציוד שבאחריותו, שגורמת להשבתת מוקד השירות או לשיבוש משמעותי של העבודה השוטפת במוקד ויפרט על גבי "דוח תקלה" את מהות התקלה, מועד התרחשותה ומשך שיבוש או השבתת השירות כתוצאה ממנה. העתק הדוח יועבר למנהל.

4.1.5. במקרה של תקלה מערכתית בציוד שבאחריות הזוכה, שבעקבותיה לא ניתן לספק את שירותי המוקד הנדרשים, יעדכן הזוכה את המנהל באופן מיידי.

4.1.6. הזוכה מתחייב לפעול בצורה טובה ומלאה בהתאם לנהלים, להנחיות ולהוראות של המנהל, מזמן לזמן לכל אורך תקופת ההתקשרות, לרבות אחזקה שוטפת ותיקונים לכל הנושאים, המערכות והרכיבים שבאחריותו על פי המוגדר במכרז זה.

4.2. אחריות והיקף שירותי אחזקה

4.2.1. הזוכה יהא אחראי לאחזקת כל פריטי ציוד המחשוב, הטלפוניה והציוד האחר שיספק ויתקין במוקדי השירות שבאחריותו, לרבות איתור התקלה, אבחון וטיפול בתקלות, אספקת חלקי חלפים והתקנתם, תיקון ו/או החלפת ציוד בלתי תקין בציוד חליפי תקין, עדכונים ושדרוגים, הן במסגרת תקופת האחריות של הציוד והן בתום תקופת האחריות, לכל אורך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה ועל חשבון הזוכה (להלן – "שירות אחזקה").

4.2.2. על הזוכה להתקשר עם חברת שירות לציוד שבאחריותו לצורך מתן שירות אחזקה ותיקונים לכל רכיבי הציוד שבאחריותו.

4.2.3. שירות האחזקה יכלול את כל הרכיבים והמכלולים הפנימיים והחיצוניים המותקנים או המחוברים לציוד.

4.2.3.1. שירות האחזקה יינתן לפחות בכל שעות פעילות מוקד השירות. על אף האמור לעיל, טכנאי שירות שהגיע למוקד לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרון המלא, גם מעבר לשעות הפעילות של מוקד השירות, ובעת הצורך יציב ציוד חליפי באתר.

4.2.3.2. במקרה שאותרה תקלה בציוד קצה, על הספק לפעול לתיקונה באופן מיידי. באם התקלה לא תוקנה בתוך 3 שעות ממועד איתורה, על הספק הזוכה להתקין מידית ציוד חלופי על חשבונו. במידה ומדובר בתקלה הגורמת להשבתת פעילות, על הספק לתקנה בתוך שעה אחת לכל היותר או לחילופין להתקין ציוד חלופי בפרק זמן של שעה. רמת הציוד החלופי חייבת להיות זהה או טובה יותר מרמת הציוד התקול.

4.2.3.3. הזוכה ינהל רישום מסודר ומפורט של כל קריאות השירות אודות תקלות שונות בציוד שבאחריותו באמצעות מערכת תוכנה. לכל קריאת שירות(דיווח על תקלה) יינתן מספר או זיהוי ברור, אשר ילווה אותה לאורך כל הטיפול.

- 4.2.3.4 הזוכה אחראי שנותן השירות לציוד הקצה האמור יחזיק מלאי זמין של ציוד רזרבי, חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הנדרשים לתיקון הציוד בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
- 4.2.3.5 טכנאי שירות שמגיע לאתר לצורך טיפול בתקלה חייב להיות מצויד מראש בציוד חלופי מתאים, למקרה שיידרש להחליף את הציוד או הרכיב, שלגביו דווחה תקלה.
- 4.2.3.6 במתן שירות האחזקה לציוד הקצה, הזוכה ו/או חברת השירות יעשו שימוש רק בחלקים ו/או מכלולים מקוריים, תקינים וחדשים של יצרן הציוד או חלקים תחליפיים ו/או מכלולים תחליפיים או תואמים, תקינים וחדשים, בעלי מפרט טכני זהה או טוב יותר, שתואם את מפרט היצרן, ובלבד שהזוכה ו/או חברת השירות הם בעליהם הבלעדי או בעלי הזכויות לעשות בהם שימוש כדין, עפ"י מכרז זה, ולא רובץ עליהם שיעבוד, עיקול ו/או חוב לצד שלישי.

4.3 שינויים ושדרוגים

- 4.3.1 הזוכה ישדרג או יחליף כל פריט ציוד שבאחריותו, שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שלא ניתן לעמוד באמצעותו ברמת השירות הנדרשת על פי קביעתו הבלעדית של המשרד, בציוד חדש, על חשבון הזוכה, בהתאם להוראות הני"ל:
- 4.3.2 הציוד החדש יהיה זהה או עדיף בביצועיו על הציוד המוחלף.
- 4.3.3 הזוכה יישא בכל העלויות הקשורות לשדרוג ו/או החלפת הציוד שבאחריותו, לרבות עלות רכישת הציוד, הובלה, העמסה ופריקה, התקנה וכל הוצאה אחרת.
- 4.3.4 משך ביצוע החלפה/השדרוג יהיה קצר ככל הניתן ויקבע בתאום בין המנהל והזוכה.
- 4.3.5 הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום עקב השדרוגים או השינויים האמורים.

4.4 תמיכה טכנית

- 4.4.1 התמיכה הטכנית במוקד תינתן באמצעות 2 גורמים: תומך תקשורת מטעם המשרד, ועובד תמיכה מטעם הזוכה.
- 4.4.2 על הזוכה למנות על חשבונו עובד תמיכה במחשבים/מנהל רשתות, מנוסה ומיומן, לכל אחד מהאתרים שיופעלו על ידי הזוכה, שיהיה אחראי למתן שירותי תמיכה בציוד המחשוב שבאחריות הזוכה, לאורך כל תקופת ההתקשרות (להלן – "עובד תמיכה").
- 4.4.3 על עובד התמיכה להימצא במוקד השירות מעת לעת, כאשר נדרשת נוכחותו. העובד יכול להיות מועסק במוקד השירות גם בתפקידים נוספים במקביל.
- 4.4.4 על הזוכה לדאוג לממלא מקום לעובד התמיכה בעל אותם כישורים וניסיון במקרה של היעדרויות.
- 4.4.5 עובד התמיכה של הזוכה יהיה אחראי בין היתר על הנושאים הבאים:
- 4.4.5.1 התקנה, הפעלה, החלפה, העברה ושדרוג של ציוד מחשוב, אביזרי מחשב וכל המערכות והתוכנות של הזוכה.
- 4.4.5.2 איתור וטיפול בתקלות מכל הסוגים בציוד, לרבות פתיחת קריאות שירות, הזמנת טכנאי שירות, העברת ציוד לתיקון והעמדת ציוד חליפי במקומו מן המלאי.
- 4.4.5.3 ניהול מלאי של כל פריטי הציוד שבאחריות הזוכה, לרבות רזרבה טכנית.

- 4.4.5.4. סיוע לתומך התקשורת מטעם המשרד במצבי עומס.
- 4.4.5.5. כלל ציודי המחשוב והמולטימדיה שהזוכה סיפק.
- 4.4.6. עובד התמיכה מטעם הזוכה יהיה בוגר קורס מוכר של תמיכה במחשבים ורשתות, בעל ניסיון בעבודה של לפחות שנתיים, ובעל יכולת לקיים תקשורת טובה עם המשתמשים גם במצבי עומס ולחץ.
- 4.4.7. תומך התקשורת מטעם המשרד יהא אחראי על תשתיות המיחשוב והתקשורת, שבאחריות המשרד על פי האמור במכרז זה (להלן – "תומך תקשורת").
- 4.4.8. תומך התקשורת מטעם המשרד יטפל בנושאים הבאים:
- 4.4.8.1. אחריות מלאה על תפעול ואחזקת ציוד התקשורת באתר, לרבות: נתבים, מתגים, קווי תקשורת וציוד תקשורת אחר.
- 4.4.8.2. אחריות מלאה על חדרי התקשורת ועל תכולתם.
- 4.4.8.3. טיפול בתוכנה היישומית בתחנות העבודה של נציגי השירות.
- 4.4.8.4. טיפול באבטחת מידע – חומרה ותוכנה הן ברמת כלל המערכת והן ברמת עמדות העבודה של נציגי השירות.
- 4.4.8.5. פיקוח ובקרה על פעילות הזוכה ו/או מי מטעמו בכל הקשור לפעולתם התקינה של ציוד הקצה ותשתיות המחשוב והתשתיות האחרות שבאחריותו.
- 4.4.8.6. התקנת תוכנות על המחשבים שבשימוש הנציגים.
- 4.4.8.7. נושאים נוספים שהמשרד יטיל על תומכי התקשורת.
- 4.4.8.8. הדרכת נציגים בשימוש במערכות המחשוב.

5. תשתית כבילה אחודה

5.1. כללי

- 5.1.1. הזוכה אחראי לתכנן, להתקין ולתחזק על חשבונו, מערכת כבילה (תשתית פאסיבית) מושלמת לתקשורת מחשבים ולטלפוניה, בהתאם לתכנון הפונקציונלי של המוקדים ובהתאם לכמות ולפריסת עמדות העבודה בכל אחד מהמוקדים בהם זכה, כמפורט להלן.
- 5.1.2. המשרד ימנה יועץ תשתיות הקשורות מטעמו (להלן - "יועץ התקשורת"), שיהיה אחראי לתכנן (ביחד עם הזוכה) את פריסת תשתיות הכבילה באתרים המיועדים, לפקח אחר אופן ביצוע העבודות, לאשר את החומרים והרכיבים לפני התקנתם, להנחות את הזוכה בביצוע העבודות, להשתתף בבדיקות הקבלה למערכת הכבילה ולאשר את השלמת ביצוע העבודה בהתאם לנדרש במכרז זה. הזוכה יתחייב למלא אחר כל הוראות יועץ התקשורת.
- 5.1.3. הזוכה או מי מטעמו אחראי לביצוע תכנון מפורט לתשתיות כבילה הנדרשות באתרים המיועדים, בהתאמה מלאה למפרט זה, ובהתאם לנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובכפוף לאישור והנחיות יועץ התקשורת.

5.1.4. הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות הנדרשות ברמה מקצועית גבוהה, באמצעות אנשי מקצוע מיומנים ויתחייב לספק רכיבים איכותיים על פי הנדרש במפרט זה ועל פי הנחיות המשרד.

5.1.5. הזוכה יהא אחראי לחתום על הסכם שירות מתאים עם קבלן תשתיות כבילה לאחזקה שוטפת של התשתיות ולטיפול בתקלות שיתגלו בה, לכל אורך תקופת ההתקשרות וברמת SLA הנדרשת כדי לעמוד היטב בתנאי השירות הנדרשים במכרז זה.

5.2. חדרי תקשורת

5.2.1. על הזוכה להקים חדר תקשורת ראשי בכל אחד מהאתרים המיועדים לאכלס את מוקדי השירות (להלן – "חדר תקשורת ראשי").

5.2.2. חדרי התקשורת באתרים המיועדים חייבים לקבל את אישורו של מנהל תחום תקשורת במשרד ואת אישורו של יועץ התקשורת, לפני תחילת העבודות להתקנת מערכות כבילה באתר.

5.2.3. על חדרי התקשורת לעמוד בדרישות נספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" המכיל 3 ארונות ואופציה לארון נוסף.

5.2.4. על חדרי התקשורת לעמוד בדרישות נספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" (שים לב במיוחד לפרקים: בקרות כלליות, גישה, כיבוי אש ומיזוג אוויר).

5.3. תעלות ומובילי כבלים

5.3.1. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל התעלות ומובילי הכבלים שיידרשו לפריסת תשתית כבילה מושלמת, בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.4. תשתיות אופטיות

5.4.1. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל התשתיות האופטיות בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.5. ארונות תקשורת

5.5.1. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל ארונות התקשורת בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.6. שקעי קצה

5.6.1. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל שקעי קצה בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.7. לוחות ניתוב

5.7.1. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל לוחות הניתוב בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" פרק "לוח חשמל" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.8. כבילה לטלפוניה

5.8.1. הזוכה יהיה אחראי להתקין את כל התשתיות הנדרשות, כדי לחבר את חדר הבזק של הבניין (אליו מגיעות תשתיות הבזק ויתר ספקי התקשורת) לחדר התקשורת הייעודי, המשרת את מוקד השירות של המשרד, על פי מכרז זה.

5.8.2. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל הכבילה לטלפוניה בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

5.9. מערכת אל - פסק

5.9.1. הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מערכת אל פסק לייצוב ולגיבוי אספקת המתח לציווד המחשבים והטלפוניה בחדר התקשורת הראשי, בכל אחד ממוקדי השירות.

5.9.2. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל מערכות אל - פסק בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" פרק "אל פסק (UPS)" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

6. גנרטור לגיבוי אספקת חשמל

6.1. הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, גנרטור לגיבוי אספקת חשמל, כדי לאפשר גיבוי והמשך עבודה רציפה ושוטפת באופן מלא גם במקרה של הפסקות חשמל ממושכות.

6.2. על הזוכה לחשב ולקבוע בעצמו את ההספק החשמלי הנדרש, בהתחשב בכל צרכני החשמל במוקד השירות, בעדיפות ראשונה: מערכות התאורה, מערכות המחשוב, תקשורת הנתונים וטלפוניה, תחנות עבודה, מדפסות ומיזוג אויר ובעדיפות שניה: כל יתר המערכות האחרות בבניין.

6.3. הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל מערכות הגנרטור בכל אחד ממוקדי השירות, כמפורט בנספח "הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי" ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.

7. אבטחת מידע

7.1. הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו בהתאם לפרק אבטחת מידע.

8. הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי

8.1. על הספק לתכנן ולהקים את חדר המחשב המרכזי בהתאם להנחיות משרד הבריאות המצורפות כנספח א' לפרק 5.

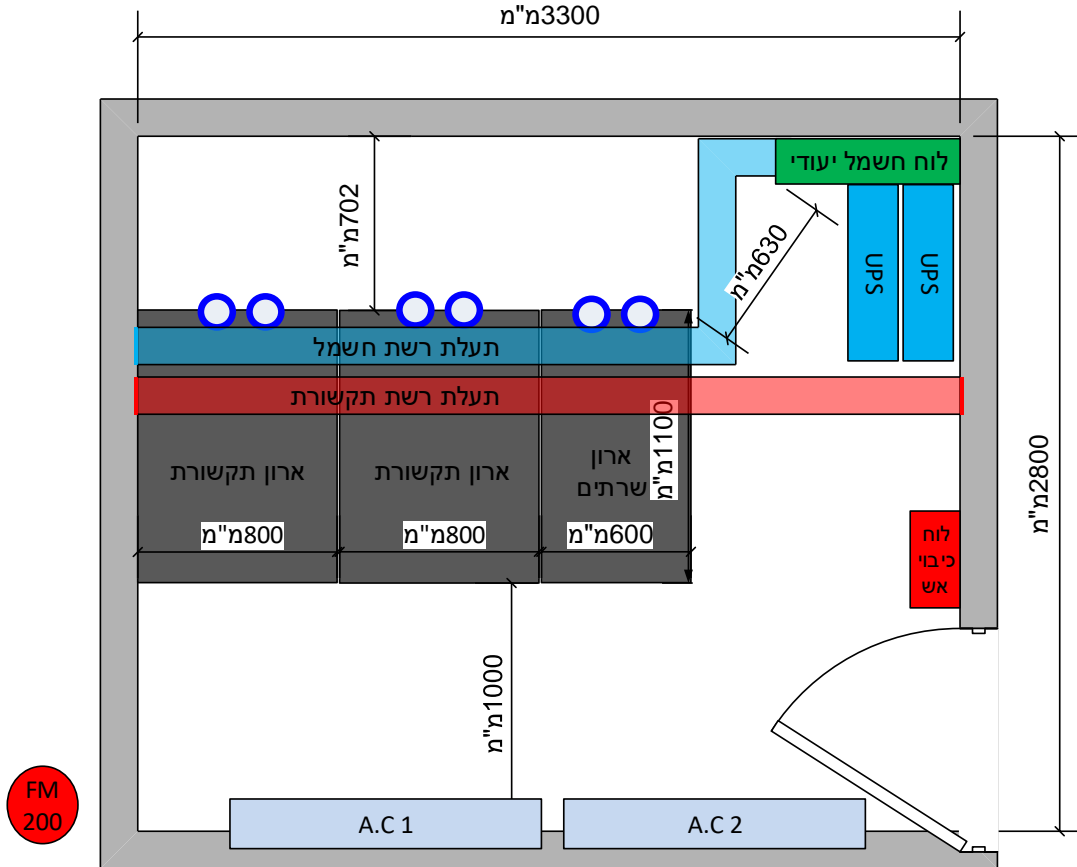
הנחיות משרד הבריאות לתכנון חדר מחשב מרכזי

1. הנחיות כלליות:

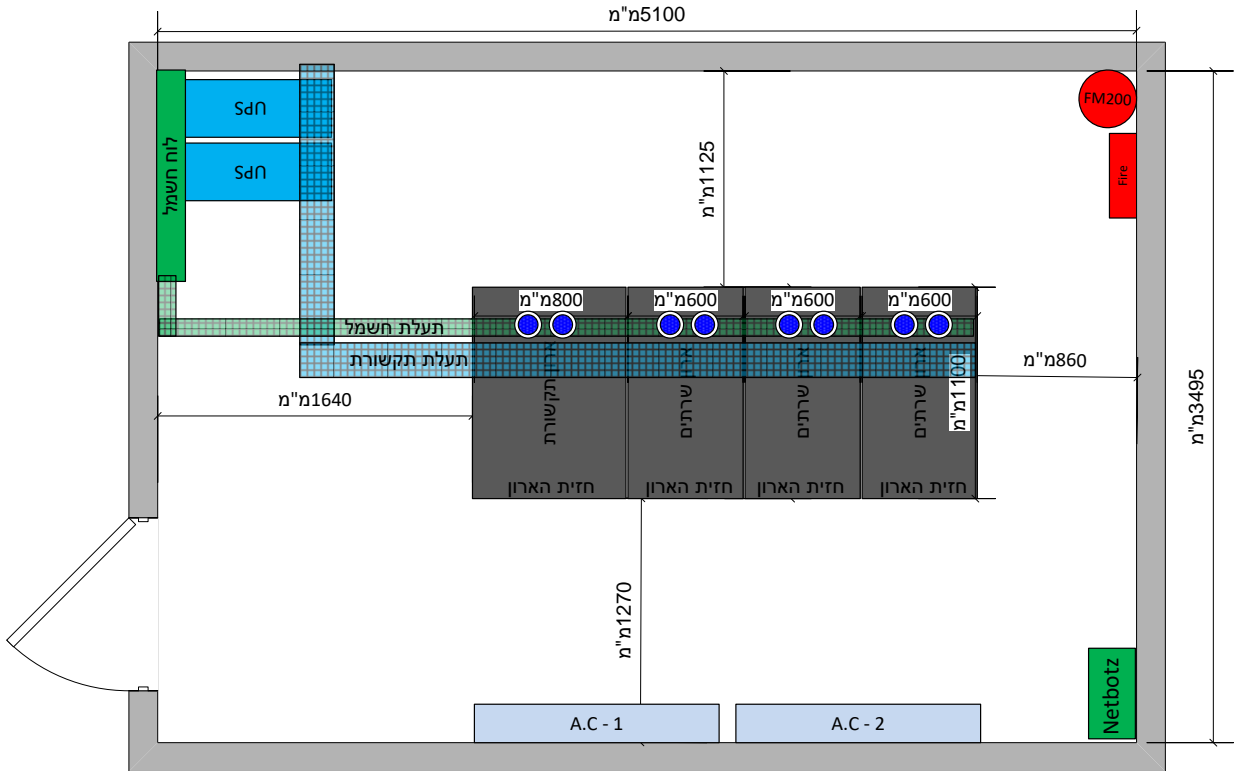
- 1.1. כל ההנחיות במסך הנ"ל הן הנחיות מחייבות, יתכנו שינויים בכל אתר ולכן לפני התחלת כל פרויקט/עבודה יש לסכם לפני התחלת עבודה עם א. תשתיות משרד הבריאות (להלן **מב"ר**) שינויים בדרישות הנ"ל שיחייבו את הקבלן.
- 1.2. כל סוגי התשתיות המספקים שירותים לחדר המחשב יהיו בתיעול נפרד, למשל:
 - תשתית תקשורת נתונים, תשתית חשמל, תשתית מתח נמוך \ ביטחון.
 - ככלל, תשתיות נוספות שאינן קשורות לחדר המחשב כגון: תשתית טלפוניה, תשתית כבלים, תשתית מצלמות הביטחון וכו' תהינה נפרדות לחלוטין מחדר המחשב ולכן נדרש להקצות חדר ייעודי ונפרד עבור התשתיות הנוספות הנ"ל.
 - 1.1.2. במקרים חריגים, ובאישור מנהל התשתיות של המשרד, במידה ותשתיות המחשב ותשתיות נוספות מגיעות לאותו החדר יוקצה ארון נפרד עבור ציוד התשתיות הנוספות.
 - 1.1.3. למען הסר ספק, פנלי נקודות הטלפוניה \ מצלמות הביטחון יותקנו בארון הטלפוניה \ ביטחון וללא שום קשר לארון תקשורת הנתונים.
- 1.2. חדר המחשב יהיה חדר עצמאי חסין אש וכל מערכות המיגון הפיזי המשרתות את חדר המחשב ימוקמו בחדר המחשב עצמו (מערכות הבקרה המפורטות בטבלת ההנחיות).
- 1.3. גודל מינימלי נדרש לחדר המחשב: **ראה נספח א'**
 - חדר המכיל 3 ארונות (כולל אופציה לארון נוסף) – 3.3 מ' X 2.8 מ'
 - חדר המכיל 4 ארונות (כולל אופציה לארון נוסף) – 5.1 מ' X 3.5 מ'
- 1.4. יש לקחת בחשבון בתוכניות האדריכליות מיקום הארונות תוך מתן אפשרות תחזוקה - פתיחת דפנות צד במרווח שלא יקטן מ-60 ס"מ בכל צד ו-100 ס"מ לפחות בחזית ומאחורי הארונות.
- 1.5. אל פסק: לחדר המחשב יוקצה אל פסק כפול ייעודי אשר מזין רק את הארונות שבחדר המחשב.
- 1.6. מפרט לוח חשמל להזנת האל פסק מפורט בהמשך המסמך.
- 1.7. מסמך הנחיות למערכות מיגון לחדר מחשב מצורף **נספח ב'**. בחדר המחשב ימוקמו לוחות משנה של כלל המערכות המשרתות את חדר המחשב: חשמל, אל פסק, מיזוג, גילוי וכיבוי אש.
2. סידור מבנה ארונות ומפרט כמויות מתאים ע"פ צרכי המחשוב והתקשורת יועברו ליזום, עפ"י דרישה ועפ"י מפרט כמויות ציוד מחשוב ותקשורת אקטיבי המתוכנן במבנה.
3. באחריות מנהל הפרויקט להעביר לאישור של הח"מ את התוכניות טרם תחילת העבודות באתר.
4. מפרט זה הינו מפרט הנחיות וסטנדרטים של מב"ר לתכנון כללי בלבד. לאחר סיום התכנון יועבר תכנון מפורט לארונות התקשורת עבור כתב הכמויות.

נספח א' – תכנון חדר מחשב

גודל חדר מומלץ לגידול עתידי 3.3 מ' X 2.8 מ'
 תכנון מפורט יבוצע לאחר סיום התכנון האדריכלי.
 מידת חדר המכיל 3 ארונות ואופציה לארון נוסף.



גודל חדר מומלץ לגידול עתידי 5.1 מ' X 3.5 מ'
 תכנון מפורט יבוצע לאחר סיום התכנון האדריכלי.
 מידת חדר המכיל 4 ארונות ואופציה לארון נוסף.



בקורות כלליות

1. הגנות פיזיות מחוץ לחדר שרתים יהיו בהתאם להוראות המנב"ט.
2. לכל מערכות ההתראה המצוקה וההגנה (כגון: מערכת אזעקה, כיבוי אש, מיזוג אוויר, הצפה, חשמל ועוד) בחדר שרתים, חייבות לספק מגעים יבשים המספקים חיווי N.O.N.C. למערכת ניטור מרכזית.
3. המערכות יחוברו למערכת בקרת מתח נמוך ייעודית שיתריעו במקרה תקלה לגורמים הרלוונטיים שיוגדרו ע"י המזמין ובאחריותו.
4. בחדר מחשב יותקן מערכת כיבוי אש ייעודית אוטומטית בגז FM200 בלבד עפ"י אישור מכון התקנים. (ראה להלן סעיף "כיבוי אש").
5. חדר מחשב יהיה אטום למקרה שמערכת כיבוי הגז תופעל.
6. בחדר מחשב לא ימצאו חומרים דליקים המקדמים בעירה.
7. בחדרי מחשב עם קירות גבס, הצבע ו/או הקיר יהיה חסין אש בשכבה כפולה מכל צד (רוחב הקיר כ 12 ס"מ).
8. בחדר המחשב יהיה שילוט חרום כך שבעת הפסקת חשמל בכללית או במקרה של שריפה, עשן, הפסקת חשמל וכד' יורה על דרכי מילוט.
9. בחדר המחשב תהיה מערכת תאורה לשעת חרום המספקת לפחות 120 דקות תאורה באמצעות מצברים.
10. בחדר מחשב לא ימצאו ציוד או פריטים אשר אינם נכללים במרכיבי רשת המחשוב והתקשורת של משרד הבריאות.
11. כבלי החשמל והתקשורת יהיו מכוסים ונפרדים (חשמל, תקשורת, טלפוניה, כיבוי אש, מתח נמוך) בתשתית נפרדת באמצעות תעלות רשת ייעודיות במסדרונות ובתקרת חדר המחשב (במקרים חריגים תעלת PVC).
12. בכל ארונות תקשורת באתר אספקת החשמל תהיה בקו ייעודי נפרד, מוגן ע"י מפסק דו קטבי עם נעילה.

גישה

1. דלת פלדלת או ברזל חסינת אש ברוחב של לפחות 90 ס"מ עם קפיץ מחזיר שמן.
2. כניסה באמצעות בקרת כניסה מסוג קורא קירבה לניטור והרשאה עפ"י החלטת המנב"ט.
3. לכל דלת יהיה מגנט חשמלי עד 300 ק"ג לפתיחה \ סגירה של הדלת.
4. למקרה חירום יהיה מפתח לפתיחת הדלת אצל מנב"ט הארגון או בא כוחו.
5. בדלת הכניסה הידית שמחוץ לחדר תהיה קבועה כך שלא יהיה ניתן לפתוח את הדלת מבחוץ ללא שימוש בקורא הביומטרי או קורא קירבה.
6. בחדר המחשב לא יהיו חלונות אלא אם כן אלו חלונות ביטחוניים וחסייני אש.

אל פסק (UPS)

1. החשמל עבור השרתים והתקשורת יוזן אך ורק באמצעות 2 יחידות אל פסק המייצגים 2 מקורות הזנה A ו-B.
2. אל פסק יהיה בתצורת N+1, הניצולת לא תהיה יותר מ-50% מקסימום בשגרה.
3. מערכת האל פסק חייבת להיות מותאמת לשרתים ולתקשורת ותאפשר הורדה אוטומטית של המערכות עבור כל סוגי מערכות ההפעלה הקיימות. תקשורת זו תעבור ע"ג תקשורת TCP/IP או באמצעות RS232.
4. מערכת האל פסק חייבת לתמוך בהעברה שקטה.

5. מערכת האל פסק תמשיך להפעיל את הציוד לפחות למשך 15 דקות מתחילת הפסקת החשמל.
6. האל פסק יוריד את השרתים באופן אוטומטי לאחר הפסקת חשמל בת 5 דקות.
7. יש להקפיד לחבר את האל-פסק למערכת בקרה המתריעה בפני תקלות.
8. לחדר המחשב יהיה אל פסק ייעודי אשר אינו מזין אף צרכן אחר.
9. נדרש להתייחס לנושא גנרטור גיבוי אשר יוגדר ע"י יועץ ומהנדס חשמל מורשה.

לוח חשמל

1. לוח חשמל ייעודי עבור חדר המחשב ימוקם מחוץ לחדר המחשב ויכלול בתוכו הפרדה מוחלטת בין in/out של חברת החשמל לבין in/out של האל פסק.
2. הלוח יחולק ל-2 שדות B-A ויספק הזנה כפולה נפרדת לחדר המחשב.
3. במידה וישנו באתר גנרטור יש לוודא חיבורו ללוח החשמל.
4. לוח החשמל יעמוד בתקן לוחות חשמל ייעודיים של חדר מחשב הכוללים בתוכם:
 - א. מנגנון עקיפת אל פסק בעת חירום (העברה שקטה).
 - ב. מתח החשמל של השרתים יזון אך ורק באמצעות אל פסק Online.
 - ג. ע"ג הלוח יוצגו נורות וסימונים למצב החשמל והאל פסק.
 - ד. כל מאמ"ת ישולט בשילוט PVC (מאמ"ת - נתיח מתח אוטומטי).
 - ה. יותקן צג או מד מתח וזרם דיגיטלי/אנלוגי עבור צריכת החשמל הנכנס והיוצא מלוח זה.
 - ו. בתוך הלוח יהיה אישור פורמאלי ושרטוטים של הלוח מעודכנים של מהנדס חשמל מדופלם.
 - ז. לכל מאמ"ת יוצמד מגע יבש לצורך בקרת מתח נמוך.
5. בתחום חדר המחשב יותקנו שקעי CEE בלבד המייצגים את נקודות ההזנה מהלוח ואשר מהווים את המתח החיוני בלוח זה (2 שקעים מעל לכל ארון).
6. במידה וישנם הזנות רגילות מהלוח יש לשלט את השקעים ממתח חיוני או רגיל באמצעות שילוט וצבעים שונים (לדוגמא – חיוני אדום לא חיוני כחול).

כיבוי אש

1. מערכת גילוי וכיבוי אש בחדר שרתים תהיה נפרדת ממערכת הכיבוי המרכזית של האתר. הכיבוי יתבצע באמצעות גז FM 200 והמערכת תאושר על ידי מכון התקנים.
2. במידה ובחדר המחשב תהיה תקרה אקוסטית, לוח חשמל או ארונות מבודדים חובה לוודא קיום מערכת כיבוי וגילוי ייעודי.
3. מערכת כיבוי האש תחובר למערכת בקרה שתתריע על תקלות.
4. למקרה חירום יהיו מטפים בגז ידניים לגיבוי מחוץ לחדר ובתוכו.
5. בתוך חדר המחשב תהיה ידית תקנית בצבע צהוב שבאמצעותה תהיה יכולת הפעלה של המערכת באופן ידני במידה והמערכת לא הועלה באופן אוטומטי בשעת חרום.
6. יותקן מפסק גילוי ידני מחוץ לחדר ובתוכו בצבע אדום למקרה ומערכת הכיבוי לא הופעלה באופן אוטומטי בשעת חרום.
7. כמות הגז הנדרשת תימדד לפי ק"ג, בהתאם לנפח החדר ובאישור החברה המתחזקת את המערכת.

8. במידת האפשר, בלון הגז לכיבוי ימוקם מחוץ לחדר המחשב.

9. הנחיות אילו הינן כתוספת להנחיות יועץ בטיחות.

מיזוג אוויר

1. חדר שרתים סטנדרטי (עד 3 ארונות) ימוזג באמצעות שני מזגנים ייעודיים (אינוורטר).
2. מזגנים עיליים אשר ימוקמו על הקיר מול חזית ארונות התקשורת.
3. בחדר תותקן מערכת בקרה אשר תפעיל מזגן אחד או שניים במקרה של ירידה בטמפרטורה או תקלה.
4. טמפרטורת חדר המחשב תהיה לכל היותר 19 מעלות צלזיוס ומבוקרת באמצעות צג בתוך חדר המחשב וצג מחוץ לחדר המחשב (באמצעות מערכת שו"ב מחוץ לחדר).
5. התראות וחיוויים:
 - א. מערכת המיזוג תחובר למערכת בקרה שתתריע על ירידה/עלייה טמפרטורת חדר המחשב.
 - ב. יישלחו לגורמים רלוונטיים באמצעות שליחת SMTP or SMS.
 - ג. ניתן יהיה לצפות ולהוציא דו"ח שבועי/חודשי/שנתי למעקב תחזוקה של מערכות המיזוג שבחדר מחשב.
6. במידה ותותקן מערכת בקרת מתח נמוך יש לדאוג כי בקרה זו עומדת בנוהל מערכות בקרת מתח נמוך בחדר מחשב.

נספח ג' – טבלה מסכמת מפרט הנחיות לפי נושאים

מס"ד	חדר מחשב מרכזי	תיאור	חשיבות	באחריות	תקין?	הערות כלליות
1	הכבילה	כבל תקשורת 8 גידים, AWG 22 בסיכון מיילר נפרד לכל זוג. הכבל יישא תו תקן מטעם מעבדה מוסמכת המעיד על עמידת הכבל בדרישות תקן CAT-7A, SSTP מסדרת כבלי GIGA ומותאם לעבודה בקצב 1200 MHz. מעטה הכבל יהיה מסוג HFFR. העבודה תכלול שילוט הכבלים באמצעות מדבקות מתלפפות ושרולים מתכווצים.	חובה	קבלן		קצב עבודה בין 900 - 1200 MHZ
		אורך כבלי תקשורת CAT7A שאינו עולה על 90 מטר מארון התקשורת ועד לעמדת העבודה	חובה	קבלן		מוגבל עד מקסימום 90 מטר
		סוג המחבר CAT-6A	חובה	קבלן		
	קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי סינגל מוד 9/10 מיקרון (מעל 500 מטר) עם חיבורי LC בקצה	חובה	קבלן		
	קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	אספקה, התקנה, בדיקה ושילוט כבל אופטי להתקנה פנימית 6 סיבים M.M בקוטר 50 מיקרון OM3, במארז TIGHT TUBE ומעטה HFFR. הכבל יכיל אלמנטים לחיזוק בעומס אנכי ויהיה בעל מעטה בודד כולל שכבת Kevlar בין המעטים. הסיבים יעמדו בתקן העברת Giga 10 למרחק של 150 מ' לפי תקן IEEE.	חובה	קבלן		קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי מולטי מוד 50 מיקרון OM3 (עד 550מטר) עם חיבורי LC בקצה.

		קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	אספקה, התקנה, בדיקה ושילוט כבל אופטי להתקנה פנימית 12 סיבים M.M בקוטר 50 מיקרון OM3, במארז TIGHT TUBE ומעטה H.FFR. הכבל יכיל אלמנטים לחיזוק בעומס אנכי ויהיה בעל מעטה בודד כולל שכבת Kevlar בין המעטים. הסיבים יעמדו בתקן העברת 10 Giga למרחק של 150 מ' לפי תקן IEEE.	חובה	קבלן	קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי מולטי מוד 50 מיקרון OM3 (עד 5550מטר) עם חיבורי LC בקצה.
		קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	אספקה, התקנה, בדיקה ושילוט כבל אופטי להתקנה פנימית 24 סיבים M.M בקוטר 50 מיקרון OM3, במארז TIGHT TUBE ומעטה H.FFR. הכבל יכיל אלמנטים לחיזוק בעומס אנכי ויהיה בעל מעטה בודד כולל שכבת Kevlar בין המעטים. הסיבים יעמדו בתקן העברת 10 Giga למרחק של 150 מ' לפי תקן IEEE.	חובה	קבלן	קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי מולטי מוד 50 מיקרון OM3 (עד 5550מטר) עם חיבורי LC בקצה.
		קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	אספקה, התקנה, בדיקה ושילוט כבל אופטי להתקנה פנימית 48 סיבים M.M בקוטר 50 מיקרון OM3, במארז TIGHT TUBE ומעטה H.FFR. הכבל יכיל אלמנטים לחיזוק בעומס אנכי ויהיה בעל מעטה בודד כולל שכבת Kevlar בין המעטים. הסיבים יעמדו בתקן העברת 10 Giga למרחק של 150 מ' לפי תקן IEEE.	חובה	קבלן	קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי מולטי מוד 50 מיקרון OM3 (עד 5550מטר) עם חיבורי LC בקצה.
		קישור סיבים בין ריכוזי תקשורת	אספקה, התקנה, בדיקה ושילוט כבל אופטי להתקנה חיצונית, משוריין עבור תת"ק או עילי ע"פ דרישת הלקוח, 12 סיבים S.M בקוטר 9 מיקרון, בצינורית במארז LOOSE TUBE. הכבל יכיל ג'ל בתוך הצינורית ובין הצינוריות.	חובה	קבלן	קישור בין חדר המחשב לריכוזי התקשורת יתבצע באמצעות סיב אופטי סינגל מוד 9/10 מיקרון (מעל 500 מטר) עם חיבורי LC בקצה
3	שכבת מגן לכבל האופטי		הוספת חיפוי להתקנה חיצונית מסוג NYY.	חובה	קבלן	רלוונטי בקישור בין מבנים
4	ארון שרתים		ארון ייעודי להתקנת מערכות תקשורת או מחשבים בגובה עד U44 . רוחב הארון יהיה 600 מ"מ ועומקו 1200 מ"מ.	חובה	קבלן	נדרש ארון תוצרת APC דגם AR3307 בהתאם למכרז חשכ"ל - הספק יציג את מפרט הארון לקבלת אישור המשרד טרם ההתקנה
5	ארון לציוד תקשורת אקטיבי ופאסיבי		ארון ייעודי להתקנת מערכות תקשורת או מחשבים בגובה עד U44 . רוחב הארון יהיה 800 מ"מ ועומקו 1200 מ"מ.	חובה	קבלן	נדרש ארון תוצרת APC דגם AR3357 בהתאם למכרז חשכ"ל - הספק יציג את מפרט הארון לקבלת אישור המשרד טרם ההתקנה
6	פאנל לארון תקשורת		לוח ניתוב לכבלי W8, בנוי 24 שקעי RJ-45 מסוככים, בעל הסמכה לעמידה בתקן Cat-6A	חובה	קבלן	
			לוח ניתוב אופטי ל-12 סיבים כולל מתאמי דו-נקבה LC ומגש לכבלים כולל פנל עליון לשמירת רווח. כולל שילוט	חובה	משרד	
7	שקעי החשמל		2 שקעי חשמל מסוג CEE יותקנו מעל ארונות התקשורת במרחק שלא יקטן מ 20 ס"מ , שקעים אלו יותקנו ע"ג תעלות הרשת של מובילי החשמל או בצמוד אליהם	חובה	קבלן	16 אמפר
8	פס שקעים מנוהלים		שני פסי שקעי חשמל מנוהלים ייעודי להתקנה במסגרת "19. הפס יכלול 12 שקעי C-13 "אמריקאים" כולל מתג מאמ"ת 16A ונורית סימון. המארז יהיה מארז מתכת בתוצרת U1/ZERO-U וישא תו תקן. כולל כבל פנדל באורך עד 15 מ' ובקצהו תקע חשמלי מסוג	רשות	משרד	שני פסי חשמל לכל ארון. כל פס חשמל יחובר למעגל נפרד כולל לארון ריכוז קומתי

				CEE 16A. הפס יכול ל תוכנת ניהול ואפשרות ביצוע RESET ברמת השקע.		
9	פסי שקעי חשמל ישראליים	חובה	קבלן	אספקה והתקנת פס שקעי חשמל המיועד להתקנה במסגרת "19. הפס יכול ל 6 שקעי כח מסוג ותקן "ישראליים" כולל מתג מאמ"ת 16A מסוג G ונורית סימון. לפס יהיה מארז מתכת וישא תו תקן. כולל כבל פנדל באורך עד 15 מ' ובקצהו תקע חשמלי מסוג CEE16A		
10	שילוט פנלים	חובה	קבלן	שילוט חרוט PVC לוח ניתוב נחושת עבור		
				שילוט חרוט PVC לוח ניתוב נחושת עבור (צהוב\שחור)		
				שילוט חרוט PVC לוח ניתוב נחושת מחשוב (כחול\לבן)		
11	מגשרים	משרד	משרד	אספקת מגשר עבור תחנת עבודה באורך 300 ס"מ, בצבע כחול כולל 2 מחברי RJ-45 מסוככים ועטויים מגפונים צבעוניים. הכבל יהיה יצוק בשני קצותיו ומסוכך, מותאם לעבודה בקצב 500 MHz ולכל דרישות תקן Cat-6A. שם התקן הנ"ל יופיע על מעטה הכבל. המגשר יהיה בנוי לפי מפרט, כולל סימון מספור רציף בקצותיו באמצעות שרוול מתכווץ צבעוני.	מגשרים לשטח	
				אספקת מגשר ללוח ניתוב באורך עד 50 ס"מ, בצבע כחול כולל 2 מחברי RJ-45 מסוככים ועטויים מגפונים צבעוניים. הכבל יהיה יצוק בשני קצותיו מסוכך, מותאם לעבודה בקצב 500 MHz ולכל דרישות תקן Cat-6A. שם התקן הנ"ל יופיע על מעטה הכבל. המגשר יהיה בנוי לפי מפרט, כולל סימון מספור רציף בקצותיו באמצעות שרוול מתכווץ צבעוני.	מגשרים לארון תקשורת	
				אספקת מגשר ללוח ניתוב באורך עד 20 ס"מ, בצבע כחול כולל 2 מחברי RJ-45 מסוככים ועטויים מגפונים צבעוניים. הכבל יהיה יצוק בשני קצותיו מסוכך, מותאם לעבודה בקצב 500 MHz ולכל דרישות תקן Cat-6A. שם התקן הנ"ל יופיע על מעטה הכבל. המגשר יהיה בנוי לפי מפרט, כולל סימון מספור רציף בקצותיו באמצעות שרוול מתכווץ צבעוני.	מגשרים קצרים לארון	
	מיגון	חשיבות	באחריות	הערות כלליות		
12	דלת כניסה לחדר מחשב	חובה	קבלן	דלת פלדלת / חסינת אש - רוחב הדלת 90 ס"מ ובגובה 2.15 מ' נטו מינימום	כיוון פתיחת הדלת בתיאום עם יועץ הבטיחות	
13	קפיץ מחזיר שמן לדלת פלדלת \מתכת ראשית	חובה	קבלן			

14	אזורי אש	חדרי התקשורת יבנו כאזורי אש נפרדים ויכללו הפרדות אש בפירים	קבלן	
15	תאורה בחדר תקשורת קומתי	יש להתקין גופי תאורה לשעת חרום	קבלן	לא מעל ארונות הציוד (יש לקחת בחשבון גם תאורות חירום)
16	כניסה לחדר התקשורת	תהיה מבוקרת עפ"י תכנון בקרת כניסה + מנעול צילינדר	קבלן	Access Control ACS, מנעול צילינדר מותקן ע"מ לאפשר את נעילת הדלת בעת תקלה במערכת בקרת הכניסה (יש להוסיף אלקטרו מגנט / מנעול חשמלי מבוקר ועם קישור למערכות חירום לפתיחה באסון אישור יועץ ביטחון)
17	גילוי וכיבוי אש בחדר	תותקן מערכת גילוי וכיבוי ייעודית לחדר מחשב באמצעות כיבוי אש בגז - FM200 ובהתאם להנחיות יועץ בטיחות ואישור. לוח ייעודי יותקן בחדר המחשב, לחצן גילוי כיבוי אדום + לחצן כיבוי צהוב ע"פ אישור מכון התקנים. יותקן שילוט מואר מבפנים ומחוץ - "כיבוי בגז הופעל"	קבלן	יש לוודא כי לא יהיה כלל כיבוי במים בחדר המחשב יש להציג אישור מכון התקנים
18	קיבוע מסדי תקשורת	מסדי התקשורת והשרתים יקובעו לרצפה	קבלן	תלוי בסוג הרצפה - בטון \ אריחים
	תשתיות קצה (עמדות)	תיאור	באחריות	הערות כלליות
19	שילוט	שילוט פלסטי חרוט לנקודת קצה בנוי סנדוויץ' PVC שני צבעים תווים חרוטים (כחול/לבן) טלפוניה (צהוב/שחור)	קבלן	שילוט שקעי התקשורת ופנלי הטלפוניה ולקוחות אחרים
20	עמדת עבודה	2 נקודות תקשורת (RJ45) עבור מחשבים בעל הסמכה לעמידה בתקן cat6a	קבלן	
		2 נקודות תקשורת (RJ45) עבור טלפוניה בעל הסמכה לעמידה בתקן cat6a	קבלן	
		נקודת תקשורת בודדת (RJ45) עבור מחשבים בעל הסמכה לעמידה בתקן cat6a	קבלן	בדר"כ עבור מדפסות, שעוני נוכחות
21	מיקום עמדת העבודה	את מכלול העבודה נדרש להתקין בגובה 80 ס"מ מעל לרצפה	קבלן	
22	הפרדת תשתיות VoIP and Data	בכול עמדת נציג שירות תהיה תשתית נפרדת לתקשורת נתונים ותשתית נפרדת לטלפוניה	קבלן	לא נדרש בתשתית אחודה
	מס"ד	תיאור	באחריות	הערות כלליות
12	צינור מריכף	כל כבל תקשורת יושחל בצינור נפרד מתעלת הרשת לעמדת העבודה	קבלן	פ.נ.פ.ד 23 מ"מ + כבל משיכה
24	התרחבות עתידית	יוכן צינור אחד ריק לטובת גידול	קבלן	
25	תעלות רשת ייעודיות	תעלות רשת עבור תשתיות תקשורת בלבד (אחודה)	קבלן	גודל התעלה יחושב לפי כמות הכבילה ביום האכלוס +50% גידול, תבוצע הפרדה

						בין כבל מחשב לכבלי טלפוניה
		קבלן	חובה	הפרדה בין תעלות תשתיות התקשורת לתשתיות החשמל \ מתח נמוך		
26	תיעול בפירים	קבלן	חובה	בפירים ציבוריים הגנה באמצעות תיעול מוגן		
	מס"ד	בינוי כללי	תיאור	באחריות	הערות כלליות	
27	מבנה הקירות בלוקים	קבלן	רשות	בלוק בעובי 20 ס"מ ממולאי בטון ומטויחים משני הצדדים בטיח תקני וצבועים בצבע פלסטי		
28	מבנה הקירות קירות גבס	קבלן	רשות	בצד הפונה לחדר מחשב נדרש חיפוי לוחות פח 3 מ"מ, או לחילופין רשת ברזל מגולוונת עובי 12 מ"מ כל 15 סנטימטר לשתי הכוונים למען הסר ספק קירות אלו יהיו חסינות אש ע"פ אישור יועץ בטחות.	בהתאם להחלטת האדריכל	
29	מבנה קירות בטון	קבלן	רשות	הקירות יבנו בטון-בטון (רצפה -תקרה) ויוגדרו ל-2 שעות בעירה כל חומרי הבינוי יהיו Low (Smoke)		
30	פסי צבירה	קבלן	רשות	הזנת ציוד באולם המחשב תבוצע באמצעות מערכת פסי צבירה		
31	שקעי החשמל	קבלן	חובה	שקעי החשמל יפרסו ללוחות נפרדים אשר יחוברו למערכות אל פסק שונות		
32	חלונות	קבלן	חובה	לחדר המחשב לא יהיו חלונות חיצוניים		
	מס"ד	מיזוג אוויר	תיאור	באחריות	הערות כלליות	
33	מערכת המיזוג	קבלן	חובה	מערכת המיזוג בחדר תהיה נפרדת מהמערכת הקומתית ותהיה בעלת יתירות N+1 כולל מערכת החלפה למניעת קיפאון וקישור למערכת הבקרה (בקר טמפ' כולל תצוגה)	מומלץ שלא להתקין את יחידות המיזוג בתוך החדר אלא בחדרים הסמוכים ובמסדרון	
		קבלן	חובה	מיקום המזגנים יהיה בחזית הארונות		
		קבלן	חובה	מזגן ייעודי המתאים לחדרי מחשב	inverter	
	מס"ד	מערכת החשמל	תיאור	באחריות	הערות כלליות	
34	הארקות	קבלן	חובה	ביצוע הארקות תעלת תקשורת לארון חשמל האזורי ע"י מוליך נחושת חשוף בחתך 16 ממ"ר חיזוק לתעלה כל מטר כלול את כל האביזרים הדרושים לחיבור כבל הארקה לתעלה וארון החשמל		
35	אספקת זרם	קבלן	חובה	אספקת הזרם תהיה מהלוח הראשי של המבנה, רשת האספקה לציוד המחשבים תופרד לחלוטין מכל צרכן אחר ובמיוחד ממערכות מיזוג אוויר, מעליות, וכו'		
36	תאורה	קבלן	חובה	רמת התאורה הנדרשת - 600 לוקס	8 שעות זמן גיבוי לתאורת חירום	
37	לוח חשמל ייעודי	מב"ר	חובה	במידה וקיימת מע' אל פסק N+1 נדרש להתאים לוח חשמל ייעודי		

38	אל-פסק	תכנון עומסים למערכות	חובה	מב"ר	עומסים שלא עולים על 60%
39	מערכות האל פסק	מערכות האל פסק יאפשרו עבודה במצב בודד וכן יכולת למצב Parallel Full Redundancy	חובה	מב"ר	
40	הורדה אוטומטית	מערכות האל פסק יכללו מערכות הורדה אוטומטיות אשר יקושרו לרשת המחשבים	חובה	מב"ר	
41	זמן גיבוי	זמן הגיבוי הנדרש הינו הזמן שיידרש להורדה מלאה של כל המערכות בחדר המחשב.	חובה	מב"ר	
42	חדרי האל פסק	חדרי האל פסק יהיו חדרים נפרדים ממתחם חדר המחשב היות וחדרים אלו הינם קריטיים לתפעול המערכות בחדר המחשב	חובה	מב"ר	ההתייחסות אליהם בנושא שרידות ויתירות הינה בהתאם לאולם המחשב קרי: מערך מיזוג מגובה, מערכות הבקרה, חומרי אטימה למניעת חדירת רטיבות וניזילות, בקרת כניסה ואבטחה וכו',
43	טמפ' בחדרי האל פסק	בחדרים אלו נדרשת טמפ' קבועה של 19 מעלות + החלפת אוויר	חובה	מב"ר	
44	חדרי המצברים	יש להפריד את חדרי האל פסק מחדרי המצברים וכן לבצע ניתור קבוע של רמת המימן בחדר	חובה	מב"ר	
	מס"ד	תיאור	חשיבות	באחריות	הערות כלליות
45	מערכת בקרת מבנה	המערכת תותקן באולם המחשב, בחדרי התקשורת, וכן באזורים קריטיים נוספים הקשורים לפעילות תקינה של אולם המחשב	חובה	מב"ר	מערכת הבקרה תהיה מחברת RITTAL כדוגמת מערכת RIZONE או מערכת אחרת שוות ערך המתממשקת בצורה מלאה וניתנת להצגה בתוכנת RIZON הקיימת במשרד
46	אזעקות ותצוגה	כל האזעקות והתצוגות הרלוונטיות לאולם המחשב יופיעו בחדר מפעילים במקביל למרכז הבקרה של הקמפוס או באגף הביטחון במבנה	חובה	קבלן	
47	המערכות המנטרות מתח נמוך	המערכות אשר ינטרו בבקרת המבנה : גילוי הצפה - בתוך חדר המחשב ומחוצה לו	חובה	קבלן	
		חום ולחות יחסית - בנפרד מהנתונים של מערכת המיזוג, מערכת זו תאפשר צפייה גם כאשר מערכת הבקרה הממוחשבת אינה פעילה		קבלן	
		מערכת החשמל- גנרטורים, מערכות אל פסק, בקרה על פסי הצבירה, לוחות חשמל, מפסקים ראשיים.		קבלן	
		מערכת המיזוג- כל הפרמטרים (לוח מיזו"א)		קבלן	
		מערכת הגילוי והכיבוי- גילוי מוקדם וגילוי קונבנציונלי		קבלן	
		מערכת הביטחון - בקרת כניסה מסוג קורא קירבה		קבלן	כניסה באמצעות בקרה ביומטרית - באישור מיוחד
		מערכת CCTV		קבלן	כולל הקלטה לשבוע מינימום
		קבלן			
48	רמת הגילוי	כל האינדיקציות יהיו עד לרמת הגילוי האלמנטריות ביותר על פי רשימת אבחונים שתסופק בהמשך	חובה	קבלן	

עבור גנרטור \ טמפרטורה בלבד		מב"ר	חובה	שילחת הודעות על כל אחד מהפרמטרים המצוינים באמצעות SMS\EMAIL	שליחת התראות ממערכת בקרת מתח נמוך	49
הערות כלליות		באחריות	חשיבות	תיאור	כללי	מס"ד
			חובה	מידות החדר, מפגעים קיימים, ליקויי בינוי	מצב כללי של החדר	50
		קבלן	חובה	"מפת עדות" As-Made תימסר בגמר העבודה למפקח בשתי צורות : קובץ ממוחשב (בתוכנה שיקבע המזמין, כדוגמת "AutoCAD"), ובהדפסה צבעונית על נייר לבן בגודל A0 בכמות שתידרש.	תיעוד ותיק אתר	51

9. אספקת ציוד אופציונאלית

9.1. הספק הזוכה אחראי לספק ולהתקין את כלל הציוד והאמצעים המפורטים בטבלה בסעיף

9.7 להלן (למעט מערכות בטחון וציוד תקשורת אקטיבי שיסופקו תמיד על ידי משרד הבריאות).

בכל נושא בטבלה שלהלן שבו קיימות 2 חלופות (חלופה א' משרד הבריאות חלופה ב' הספק הזוכה) הכוונה היא שהנושא באחריות הספק הזוכה אלא אם כן בעתיד תתקבל הנחייה אחרת ממשרד הבריאות.

9.2. על המציע לגלם את אספקת כל הציוד והאמצעים בהצעת המחיר המוגשת למכרז בהתאם לחלופה ב'. במהלך תקופת ההתקשרות המשרד יהיה רשאי לפנות לספק הזוכה ולנהל איתו משא ומתן לצורך העברת תחומים מסויימים לאחריות משרד הבריאות (חלופה א').

9.3. במידה ותתקבל פנייה מהממונים במשרד הבריאות בדבר העברת האחריות על אספקת הציוד מהספק הזוכה למשרד הבריאות, הפנייה תתייחס לכלל הסעיפים הרלוונטיים או חלקם (כגון מערכת אזעקה, תשתית חשמל לחדר תקשורת, ארונות תקשורת, גילוי וכיובי אש, UPS, לוחות ניתוב, תשתית כבילה, ציוד מחשוב, מחשוב ותוכנות לחדר הדרכה וכד' כמפורט בטבלה בסעיף 9.7 להלן).

9.4. במידה והמשרד יחליט בעתיד שהוא מקבל לאחריותו רכיבים אלה, אחריות המשרד תכלול אספקת הציוד ותחזוקתו. במקרה כזה הצדדים ינהלו כאמור משא ומתן כדי להחליט על הפחתה במחיר לשעת עבודה בכל תפקיד.

9.5. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות המשרד יחליט לבחור בחלופה א', המשרד יודיע על כך לספק הזוכה בהתראה של 60 יום. אופציה זאת קיימת למשרד בכל תקופת ההתקשרות, כולל הארכותיה. מרגע שהמשרד יקבל על עצמו אחריות על אספקת ציוד זה, הספק הזוכה יפנה את הציוד הרלוונטי מהאתרים ולא יידרש לספק את הציוד ו/או לתחזק אותו.

9.6. יחד עם זאת, למען הסר ספק, על הספק לוודא שעובדיו עושים שימוש תקין, זהיר ואחראי בכל הציוד שמסופק על ידי משרד הבריאות. הספק יהיה אחראי על כל נזק שיגרם לציוד שסופק על ידי משרד הבריאות, למעט בלאי סביר. במידה ונגרם נזק לציוד שסופק על ידי משרד הבריאות עקב שימוש לא אחראי מצד עובדי הספק, הספק יישא באחריות מלאה לתיקון הנזק לרבות אספקת ציוד חלופי תקין באופן מידי. לחלופין במידה והספק לא תיקן את הנזק בעצמו, המשרד יהיה רשאי להפחית מהספק כל סכום בהתאם לשווי הנזק ו/או לגבות את העלות מהספק בכל דרך שהמשרד ימצא לנכון, לרבות על ידי חילוט הערבות.

9.7. להלן פירוט הנושאים והחלופות:

נושא	פרטים	חלופה א'	חלופה ב'
תשתית פיזית	- קביעת האתר ומיקומו, שכירות או מקום בבעלותו	הספק הזוכה	הספק הזוכה
	- תכנון אדריכלי של האתר, עמדות הנציגים, עמדות אחמ"שים, עמדות back office, חדרי מחשב, חדרי עבודה למנהלים, מטבחון, שטחי מנוחה שירותים, וכי	הספק הזוכה	הספק הזוכה
	- בינוי וריהוט	הספק הזוכה	הספק הזוכה
	- תאורה	הספק הזוכה	הספק הזוכה

נושא	פרטים	חלופה א'	חלופה ב'
	- טיפול בתשלומי חשמל, מים, ארנונה וכל הוצאה נוספת בגין השכירות	הספק הזוכה	
מערכות נלוות	- מערכות מיזוג	הספק הזוכה	
	- מערכת אזעקה	משרד הבריאות	הזוכה
	- מערכות ביטחון	משרד הבריאות	
	- תשתיות חשמל לחדר תקשורת ועד אספקת החשמל לכל אחת מהעמדות במקום	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- מערכת גילוי וכיבוי אש	הספק הזוכה	
	- ארונות תקשורת	משרד הבריאות	הספק הזוכה
חדר תקשורת	- ציוד תקשורת אקטיבי	משרד הבריאות	
	- אספקת חדר תקשורת	הספק הזוכה	
	- מזגן נפרד מהאולם	הספק הזוכה	
	- מערכות גילוי וכיבוי אש	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- UPS	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- לוחות ניתוב	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- ציוד מחשוב (סעיף 3)	כלל הסעיפים בפרק זה	משרד הבריאות
תשתית כבילה אחודה (סעיף 5)	- כלל הסעיפים בפרק זה	משרד הבריאות	הספק הזוכה
גנרטור (סעיף 6)	- כלל הסעיפים בפרק זה	הספק הזוכה	
אבטחת מידע (פרק נפרד להלן)	- כלל הסעיפים בפרק זה	הספק הזוכה	
מערכות טלפוניה	- מלאה	הספק הזוכה	
חדר הדרכה	- ריהוט	הספק הזוכה	
	- מחשבים	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- תוכנה ייעודית לחדר הדרכה	משרד הבריאות	הספק הזוכה
	- מסך ומקרן	הספק הזוכה	

פרק 6 - אבטחת מידע

1. דרישות לכלל המציעים

1.1. כללי

- 1.1.1. כל ספק הנותן שירותים בנושא המחשוב חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בפרק זה.
- 1.1.2. מטרת הפרק להגדיר ולקבוע את ההוראות וההנחיות שיחייבו את הספק ואת כל מי מטעמו שיועסק במתן השירותים, כחלק מכלל הפעולות, הנקטות בכדי להגן על מידע של משרד הבריאות.
- 1.1.3. האמור בפרק זה הינו תנאי מחייב לביצוע השירותים.
- 1.1.4. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה, יעמדו בתוקפן גם במקרה של סיום או ביטול ההתקשרות לתקופה של 7 שנים מתום תקופת ההתקשרות בהסכם ההתקשרות.
- 1.1.5. תיושם אבטחת מידע כמוגדרת בתקן ISO-27001 ו/או ISO-27799 : שמירה על סודיות, שלמות ואמינות, זמינות ושרידות המידע, במערכות המידע הרפואיות הממוחשבות בבתי החולים, במרפאות הקהילה ובמשרד הבריאות. כל זאת בכפוף לתקנות הגנת הפרטיות ולחוקי אבטחת מידע.
- 1.1.6. עמידה בחוקים, תקנות והנחיות המתפרסמות מעת לעת על ידי מנכ"ל המשרד, רמו"ט ומחלקת אבטחת מידע במשרד הבריאות.
- 1.1.7. יש להגדיר את רמת הסיווג של סביבת העבודה/שירות על פי נוהל אבטחת מידע 8.2 סיווג מידע וליישם פתרון על פי ההנחיות בנוהל זה.
- 1.1.8. הספק יציית לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 ולתקנות הגנת הפרטיות 2017.
- 1.1.9. ייעשה שימוש במגוון שיטות וכלים טכנולוגיים להבטחת שלמות ואמינות הנתונים המועברים בין רכיבים שונים של מערכת, בין מערכות בתוך הארגון (ממשק פנימי) ומהארגון החוצה (ממשק חיצוני).
- 1.1.10. הספק יהיה אחראי כלפי משרד הבריאות על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמינה.
- 1.1.11. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויצג למזמינה, על פי דרישתה, את אמצעי אבטחת החומר.
- 1.1.12. הספק יתחייב לשמור בסודיות מלאה כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של חוזה ההתקשרות לביצוע פרויקט זה, בין במישרין ובין בעקיפין ולא יגלה כל נתון ו/או מידע כאמור לכל צד שלישי שהוא.
- 1.1.13. כמו כן מתחייב הספק לגרום לכך שכל המועסקים על ידו בביצוע חוזה ההתקשרות לביצוע פרויקט זה יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות. הספק יצהיר שידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.
- 1.1.14. הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
- 1.1.15. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למזמין את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת המזמין. למען הסר ספק – קוד הפתרון שייך למשרד הבריאות.

- 1.1.16. הספק מתחייב לבצע פיתוח על פי נוהל הפיתוח המאובטח הארגוני ועל פי מתודולוגיית תכנון ופיתוח (כולל עמידה של אנשי צוות הפיתוח בתקנים ובדיקות) בצורה מאובטחת.
- 1.1.17. הספק מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע של משרד הבריאות כפי שהן מופיעות בנספחים המצורפים למסמך זה.
- 1.1.18. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת מכרז זה. הספק אף יגן על המידע מפני כל נזק, לרבות גניבה, שריפה וכד'.
- 1.1.19. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 1.1.20. הכניסה למערכות המחשב של משרד הבריאות תתבצע באמצעות גישת MFA מאובטחת באמצעות כרטיס חכם ו/או רכיב ביומטרי ו/או OTP ו/או PNA עפ"י החלטת המשרד. בכל מקרה, הספק ירכוש כרטיס חכם לכל היועצים העובדים מטעמו לצורך מתן שרות במסגרת ההתקשרות.

1.2. בקרת גישה על המערכות

- 1.2.1. אימות המשתמש בהתחברותו לשירות המזמין יעשה באמצעות מערכת APM של המזמין מול AD של המזמין.
- 1.2.2. הזדהות המשתמש מול משאבי המזמין תהיה באמצעות MFA – סיסמה + כרטיס חכם ו/או רכיב ביומטרי ו/או OTP בתצורת Secured Desktop.
- 1.2.3. גישה אל משאבים הרלוונטיים של המזמין תינתן לעובדי ספק המורשים בלבד.
- 1.2.4. לא תהיה אפשרות לגישה אנונימית למשאבי המזמין.
- 1.2.5. בקרת גישה למערכות המזמין תיושם עפ"י עקרון RBAC.
- 1.2.6. גישת המשתמש אל המערכות המזמין תהיה אך ורק באמצעות Terminal Server דרך WAF.

1.3. בקרת הרשאות

- 1.3.1. הרשאות למשתמשי המערכות תינתנה עפ"י עקרות "המינימום הנדרש" (Least Privilege) בהתאם לאפיון התפקיד ובאישור בעל המידע בכל מערכת.
- 1.3.2. עם שינוי ו/או הסבת תפקידו של בעל החשבון כלל ההרשאות הקודמות יבוטלו וינתנו עפ"י הפרופיל החדש.
- 1.3.3. מתן כל הרשאת גישה מותנית בחתימת העובד על הצהרת שמירת הסודיות.

1.4. אבטחה פיזית

- 1.4.1. אחריות
- 1.4.1.1. עובדי הספק יהיו אחראים על ליווי אורחיהם ותשומת לב לאורחים לא קרואים.
- 1.4.1.2. באזורים רגישים, על מנהל האתר לוודא קיומן של הבקורות הבאות:
- 1.4.1.2.1. קירות חיצוניים מוצקים וכל הדלתות החיצוניות מוגנות היטב בפני גישה בלתי מורשית, באמצעים כגון: מנגנוני בקרה, מנעולים ומערכות אזעקה.
- 1.4.1.2.2. דלתות בקרת אש על פי דרישות תקן הבטיחות.

- 1.4.1.2.3. מחסומים פיזיים באזורים המכילים ציוד מחשוב רגיש, כדי למנוע כניסה בלתי מורשית וסכנות סביבתיות העלולות להיגרם כתוצאה משריפה או הצפה.
- 1.4.1.2.4. חלונות חדר המחשב ו/או תקשורת יהיו מסורגים וסגורים באופן שתייה הגנה על זוגיות החלון מפני ניפוץ, ובנוסף תותקן מערכת אזעקה.
- 1.4.1.2.5. חלונות חדר המחשב ו/או תקשורת יהיו מסורגים וסגורים באופן שתייה הגנה על זוגיות החלון מפני ניפוץ, ובנוסף תותקן מערכת אזעקה.
- 1.4.1.2.6. חלונות חדר המחשב ו/או תקשורת יהיו מסורגים וסגורים באופן שתייה הגנה על זוגיות החלון מפני ניפוץ, ובנוסף תותקן מערכת אזעקה.
- 1.4.1.2.7. באזורים רגישים יהיו אמצעי כיבוי אש כגון: מטפים, מערכות התזת מים ומערכות גילוי עשן.
- 1.4.1.3. שרתי המערכת ויתר ציוד הליבה יוגנו מפני הפסקות חשמל באמצעות מערכות אל פסק.
- 1.4.1.4. תותקן תאורת חירום במקומות מרכזיים אשר תפעל בעת הפסקת חשמל.

1.4.2. אבטחת משרדים, חדרים ומתקנים

- 1.4.2.1. חדרים המכילים מידע ינעלו בעת היעדרות העובד מחדרו ובעזבו את החדר בסיום יום העבודה;
- 1.4.2.2. כל מידע רגיש בהיבט עסקי או של צנעת הפרט ישמר בארון נעול או בכספת כל עוד לא נעשה בו שימוש או כאשר העוסק בו אינו בקרבתו.
- 1.4.2.3. חדרים המכילים חיווט או ציוד תקשורת כגון ארונות חיווט ומערכות טלפוניה יהיו נעולים תמיד והגישה אליהם תוגבל לעובדים מורשים בלבד.
- 1.4.2.4. דלתות האזורים הרגישים יהיו נעולות תמיד. כניסה לגורם מאושר תתאפשר על ידי תג כניסה או מפתח.
- 1.4.2.5. לא יהיה סימון המשמש אינדיקציה למיקום מחשבים או מרכזי תקשורת על מנת לא למשוך את תשומת ליבם של בלתי מורשים.

1.5. הגנה על פריט מידע

- 1.5.1. שמירת מידע רגיש
- 1.5.1.1. יש איסור מוחלט לשמור מידע בתחנות עבודה או במערכות ללא אישור אבטחת מידע במשרד הבריאות.
- 1.5.1.2. הספק ו/או מי מטעמו, לא ישמור, לא יאחסן ולא יקים מאגר מידע רפואי של מטופלים המופנים מטעם משרד הבריאות באתר.
- 1.5.1.3. הספק מאשר ללא תנאי מקדים לבצע מבדק ע"י חברת אבטחת מידע חיצונית ע"פ בחירת המזמין, או ע"י נציג אבטחת מידע של המזמין בנושאים כדלהלן:
- 1.5.1.3.1. תשתיות וארכיטקטורה
- 1.5.1.3.2. תהליכי העברת מידע
- 1.5.1.3.3. נוהלי אבטחת מידע
- 1.5.1.4. הספק מתחייב ליישם את המלצות ע"פ הדו"ח שיופק מהמבדק.
- 1.5.1.5. כול חריגה מיישום ההמלצות מחייב אישור אבטחת מידע של המזמין.

1.5.2. התחייבות לשמירה על סודיות – באחריות הספק להחתים את העובדים מטעמו על טופס שמירה על סודיות.

1.5.3. ניהול במדיה דיגיטלית - מדיה הכוללת מידע רפואי אישי צריכה להיות מוגנת פיזית או שהמידע שבה יוצפן, נדרש לנטר מצבה ומיקומה של מדיה הכוללת מידע רפואי אישי לא מוצפן.

1.5.3.1. מדיה מנוידת הכוללת מידע פרטני תוגן מפני גישה בלתי מורשית, באמצעות הצפנת המידע.

1.5.3.2. ככל שהדבר רלוונטי, מעגל הגנה ראשון לרכיבי טכנולוגיית המידע יהיה מעגל אבטחה פיזי.

2. דרישות נוספות למציעים אשר יספקו ציוד מחשוב

2.1. אבטחת תקשורת

2.1.1. תקשורת בין אתר המזמין לאתרי הספק תהיה S2S VPN מוצפנת בתצורת IPSEC.

2.1.2. מפתחות ההצפנה יונפקו ויתוחזקו ע"י המזמין.

2.1.3. תשתית פסיבית בתוך אתרי הספק לא תהיה חשופה לשוהים ומבקרים באתרים אלו ותושחל בצורה נסתרת בתוך קירות ו/או תעלות פח.

2.1.4. הספק יאפשר תנאים ותקשורת תקינה לצורך ניטור תחנות קצה באמצעות מערכת NAC של המזמין ברמת WMI.

2.2. הגנת תחנות קצה

2.2.1. מערכות הפעלה תהיה מתוחזקת, מעודכנת ומסונכרנת, בהתאם לפרסומים רשמיים של יצרן.

2.2.2. תחנות קצה יהיו מוגנות באמצעות מערכות EPS או מתקדמות יותר. עדכוני גרסאות ומקורות מידע יהיו מתוזמנים עם יצרניהן.

2.2.3. תחנות קצה ינוהלו ע"י הספק באופן מרכזי, יהיו בדומיין בעל מדיניות הקשחה המאפשרת גישה לשירותי המזמין ושירותי הדפסה וסריקה המקומיים בלבד.

2.2.4. יישומים מובנים בתוך מערכת ההפעלה של נחוצים יחסמו.

2.2.5. דפדפני האינטרנט יוקשחו, כולל הפעלת Parental Control בעל הגדרת URL גישה למערכת בתצורת White List.

2.2.6. אחר 15 דקות של חוסר שימוש, התחנה תיכנס למצב שומר מסך.

2.3. ניהול משתמשים

2.3.1. הקמת חשבון המשתמש עבור השרות, עדכונו וביטולו יבוצע ב-AD של בדומיין המקומי בקבוצה ייעודית עפ"י מדיניות ניהול המשתמשים של הספק.

2.3.2. במקביל, על הספק יגיש בקשה למזמין לצורך להקמת/גריעת חשבון המשתמשים במערכת הרלוונטיות של המזמין לצורך מתן שרות. הנ"ל עפ"י נוהל ניהול משתמש של המזמין.

2.3.3. ניהול חשבונות משתמשים מסוג Local Admin יהיה מרכזי באמצעות Microsoft LAPS או דומה.

2.3.4. במקרה של סיום/הפסקת העסקה של עובד ו/או אובדן ו/או גניבה של כרטיס חכם של העובד המורשה, מנהל האתר או בר כוחו יהי אחראי לביצוע ותייעוד, בין היתר, פעולות הבאות:

2.3.4.1. דיווח מידי למשל"ט משרד הבריאות ולמנהל המערכת על המקרה, לצורך ביטול חשבון המשתמש במערכות המזמין.

2.3.4.2. לפנות לגורם שהנפיק את הכרטיס החכם ע"מ לבצע Revocation של התעודה.

2.3.4.3. לוודא באופן פרונטלי את גריסת הכרטיס החכם תוך ביצוע תיעוד על כך.

פרק 7 – מערכות בשימוש הספק באחריות משרד הבריאות

1. טרמינל לכניסה מרחוק / סביבת עבודה תומכת.
2. מערכת ניהול לקוחות CRM dynamics 2016. מערכת ניהול הלקוחות מהווה את כלי המחשוב העיקרי של עובדי המוקד. כל השיחות / פניות יתועדו במערכת זו, מיילים ישלחו במערכת, הקצאת פניות ומשימות ליחידות המקצועיות יבוצעו על ידי המערכת, איתור מסמכים יבוצע על ידי תורים יחידתיים המחברים למערכת ועוד. לאחר הקלדת מספר תז במערכת הטלפוניה פרטי הלקוח יקפצו במערכת הCRM
3. צפייה במערכות התפעוליות של משרד הבריאות כגון מחשבה בריאה, אשל, אגס, מרב"ד, עוסקים וכו'.
4. מערכת באמפיארד לניהול תקשורת רב ערוצית כולל צאט בוט, וואטסאפ
5. מערכת ניהול ידע המכילה את הידע הנדרש לעובדי המוקדים לצורך מענה מקצועי ללקוח
6. מערכת Outlook.
7. פתיחת משתמש לכל עובד במוקד.
8. מערכת fax to mail לשליחת פקסים.
9. מיילים יחידתיים.
10. כספת למזמין ולגופים ממשלתיים נוספים לטובת העברת מסמכים בערוץ ישיר.

פרק 8 – מבנה האתר ותשתית פיסיית

הספק הזוכה יקצה לכל אחד משני האתרים, מבנה ותשתית פיסיית בהתאם להנחיות הבאות:

1. האתר המוצע

1.1. בשלבי הגשת ההצעה, המציע התבקש לצרף להצעתו פרוגרמות מפורטות של שני האתרים המוצעים, הכוללות פירוט השטחים והחלוקה הפנימית על כל מאפייניה. הפרוגרמות נבדקו על ידי משרד הבריאות אשר העביר לספק הנחיות והערות לביצוע עדכונים והתאמות בתכנון. על הספק לעדכן את הפרוגרמות ואת התוכניות על פי הנחיות המשרד ולהקים את האתרים בהתאם.

1.2. האתרים שהספק הציג במסגרת ההצעה שהוגשה למכרז ישמשו את הספק לצורך הפעלת המוקדים במשך כל תקופת ההתקשרות עם משרד הבריאות.

1.3. החלוקה הפונקציונאלית במוקד תכלול בין היתר אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו' כפי שיפורט להלן. עמדות הנציגים במוקד ימוקמו בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר אזורים

נפרדים (כתוצאה ממגיפת הקורונה יש יתרון לחלוקה לאזורים או למספר מוקדים באתר. על האחמ"ש לנהל האת הפעילות בכל אולם).

1.4. על הספק למקם כל אתר בקרבת קווי תחבורה ציבורית ובקרבת אזורי מסחר (במרחק הליכה).

1.5. זכויות הספק בנכס: על כל אתר לעמוד באחת מהדרישות הבאות:

1.5.1. האתרים המוצעים הינם **בבעלותו של המציע וישמשו את פעילות המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות.**

1.5.2. **המציע הינו השוכר** של האתרים המוצעים לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת המענה למכרז זה וכן בעל אופציה להארכת תקופת השכירות כאמור ב- 5 שנים נוספות.

1.5.3. **המציע בעל זכות חוזית לשכירות** של האתרים המוצעים לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת המענה למכרז זה וכן בעל אופציה חוזית להארכת שכירות זו ב- 5 שנים נוספות.

1.5.4. **המציע בעל זכות ההחזקה והשימוש הבלעדיים האתרים המוצעים**, לטווח של 5 שנים לפחות, מהמועד האחרון להגשת המענה למכרז זה וכן בעל זכות האופציה להארכת זכות ההחזקה והשימוש הבלעדיים כאמור ב- 5 שנים נוספות.

1.6. משרד הבריאות יהיה רשאי לסייר באתרים המוצעים בכל עת.

1.7. על הספק לאפשר ביקורת של מבקר הפנים במסגרת מתן השירות

1.8. ככל שתהינה הרחבות של פעילות המוקד, אשר תחייבנה את הפעלתו בשטחים נוספים מעבר לשטחי האתרים אשר פורטו בהצעתו למכרז זה, הרי שככל שפעילות זו תמוקם במבנה אחר, הספק מתחייב שהמרחק בין המבנים בהם הוקמו המוקדים לבין המבנה הנוסף כאמור לא יעלה על 10 ק"מ (אווירי). מטעמים מיוחדים ובהתאם לנסיבותיה הפרטניות של הבקשה שתופנה למשרד הבריאות, יהיה משרד הבריאות רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר שהמרחק בין המבנה בו הוקם המוקד לבין המבנה האחר כאמור יעלה על מגבלת המרחק אשר נקבעה לעיל.

1.8.1. בכל הרחבת פעילות של המוקד או העתקתו לאתר אחר, על הספק לוודא כי הסטנדרטים יהיו זהים בכל הקשור לגודל העמדות, התשתית הטכנית והפיסית, חניות למנהלים מטעם משרד הבריאות וכו'.

2. מבנה פיזי ומתחמי עבודה

2.1. על האתרים לעמוד בתקני הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בכלל מתחמי הפעילות וזאת בהתאם להוראות כל דין.

2.2. המבנה/ים יעמוד/ו בסטנדרטים הקיימים בתחום ובדרישות החוק. בכלל זה על המבנה/ים לעמוד בדרישות של רשות הכבאות, דרישות תברואה וכל דרישה נוספת הקיימת היום או שתידרש בעתיד.

2.3. **עמדת מנהל המוקד** – הספק יקצה למנהל המוקד חדר נפרד. החדר יכלול יחידת קצה – כל המכשור, הטלפוניה (טלפון IPT) והמחשבו הנמצאים בשימוש על ידי עובדי המוקד כולל מדפסת וסורק. ציוד משרדי – שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה, ארונית, ושטח נוח לעבודה.

2.4. **עמדות אחראי משמרת** –

2.4.1. עמדת אחראי המשמרת תהיה עמדת דלפק מוגבהת על במה, המאפשרת שדה ראייה מקסימלי כך שניתן יהיה לראות את כלל הנציגים, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהתחום הייעודי.

2.4.2. בכל אזור ישב אחראי משמרת שיהיה אחראי על ניהול משמרת של 50 נציגים. במידה ובמשמרת יש יותר מ-50 נציגים במתחם יהיו למעלה מ-2 עמדות של אחראי משמרת.

2.4.3. על עמדת העבודה להיות מרווחת ונוחה לעבודה הכוללת יחידת קצה. רוחב מינימאלי לעמדת במת האחמ"ש – 2 מטר לעמדה, 2 מחשבים ומסכים לפחות לעמדה (זמן אמת + מערכות ניהול) וכל הציוד הנדרש לפעילות תקינה.

2.4.4. נדרש כי עמדת אחראי המשמרת תהיה נגישה לנציגי השירות.

2.5. **עמדות נציגים** –

2.5.1. ממדי עמדת נציג לא יפחתו מ-1.10 מ' X 0.60 מ' (נטו).

2.5.2. העמדה תהיה מאובזרת ב:

2.5.2.1. שולחן עבודה עם שטח אחסון.

2.5.2.2. מחשב + מסך בהתאם לפרק התשתיות.

2.5.2.3. מכשיר טלפון חכם.

2.5.2.4. מערכת ראש (אוזניה מסננת רעשי רקע ומיקרופון).

2.5.2.5. קורא כרטיסים.

2.5.2.6. מחיצה אקוסטית בין נציג לנציג, שגובהה לא יקטן מ-1.20 מטר.

2.5.2.7. מחיצות מלאות בין העמדות שהרוחב שלהן יאפשר הפרדה מוחלטת בין העמדות כך שיעמדו בדרישות התו הסגול של משרד הבריאות (בתקופת הקורונה)

2.5.2.8. 4 שקעי חשמל

2.5.2.9. חיבור טלפוניה

2.6. על הספק להקצות שני חדרים קבועים וייעודיים במתחם המוקד, באופן בלעדי לעובדי משרד הבריאות. חדרים אלה לא ישמשו למטרות אחרות ו/או לעובדים אחרים.

2.7. כמו כן, על הספק להקצות על חשבוננו שני מקומות חנייה שמורים וקבועים לאותם נציגים ו/או מי מטעם משרד הבריאות. הספק יישא בעלות השימוש בחניות, ככל שייוצרו עלויות. בנוסף, על הספק לוודא קיום מקומות חנייה בהיקף של 20% מכמות כלל העובדים המיועדים לעבוד בכל אתר.

2.8. להלן מפרט שלושת החדרים הייעודיים לנציגי משרד הבריאות כאמור:

2.8.1. גודל כל אחד מהחדרים לא יפחת מ- 12 מ"ר.

2.8.2. כל חדר יכלול ריהוט מלא ועמדות עבודה וכן דלת הניתנת לנעילה.

2.8.3. החדרים ימוקמו באזור מרכזי של מתחם המוקד.

2.8.4. בכל חדר תותקן עמדת מחשב מלאה נוספת ונפרדת אשר תהיה נגישה לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד, לרבות יכולת הפקת דוחות, ומקושרת לאינטרנט באמצעות קו מהיר על חשבון המציע.

2.8.5. מסך פלזמה ייעודי בו ניתן לראות את רמות השירות בכל אחד מהאתרים השונים (שיחות נכנסות / נענות / משך שיחה ממוצע / ממתנינים כרגע / המתנה מקסימלית)

2.8.6. מערכת להאזנה לשיחות מרחוק

2.8.7. טלפון קווי

2.8.8. ציוד מתכלה לתפעול (כגון: נייר, כלי כתיבה וכו'), לרבות טונרים ודיו למדפסות שישמשו במוקד וכל ציוד מתכלה נוסף שיידרש לתפעול המוקד.

2.9. הספק יידרש להקצות בכל אתר **חדר הדרכה** ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'. חדר ההדרכה, יהיה "חדר חכם" ממוחשב ויתאים להדרכה של 20 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך). בחדר הדרכה תתאפשר, בין היתר, השתלטות של המדריך על מחשבי המודרכים באמצעות תוכנה ייעודית להדרכות כדוגמת classNet, מודול לעריכת מבחנים ושאלונים, לומדה לעריכת תכני הדרכות אינטראקטיבית ועזרים דידקטיים טכנולוגיים נוספים ככל שיידרש. פירוט בפרק תשתיות טכנולוגיות.

2.10. **חדר משובים** – המציע מתחייב להציג בכל אתר **חדר משובים ייעודי לכל 50 נציגים** ובלעדי לשימוש מנהלי המוקד לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.

2.11. **חדר תדריכים/ ישיבות** – המציע מתחייב להציג חדר תדריכים/ ישיבות אשר ימוקם במוקד ויותקנו בו תשתיות וציוד כגון שולחן ישיבות ל 10 איש לפחות, מקרן ומסך תואם, מחשב, ערכה לתצוגת מצגות, פאנל פיצול להצגה ממחשב נייד, טלפון וכו'.

2.12. **קפיטריה** – על כל אחד מאתרי המוקדים לכלול מתחם הכולל מכשיר להכנת משקאות חמים / קרים, לרבות אספקה שוטפת וסדירה של חלב, סוכר ומצרכים בסיסיים להכנת קפה/תה/שוקו חם בשוטף. המתחם יהיה מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומכשירי מיקרוגל לחימום מזון. כמות המכשירים, הרהיטים והמתקנים יסופקו בהתאם לכמות העובדים במקום. כמו כן, לפחות במתחם אחד יהיו מכוונות לממכר משקאות חמים/קרים ומזון מגוון (כריכים ו/או מעדני חלב, משקאות קלים וכו').

2.13. **עמדות המדפסות** יהיו נגישות לצוות המוקד.

2.14. **תצוגות זמן אמת** (Real Time Screen) – מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על המציע להציב כמות מסכים מספיקה כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני זמינות המוקד ממקום מושבו הקבוע.

3. אבטחה פיזית

3.1. המתחמים יהיו סגורים ומאובטחים לנותני השירותים של משרד הבריאות בלבד, עם בקרת כניסה למתחם.

3.2. דפים, פתקים ותרשומות יגרסו במגרסת פתיתים.

3.3. ציוד התקשורת ורכיבי הקצה לקישור עם המשרד יאוחסנו בארון שרתים תקני נעול.

4. תשתיות כלליות

4.1. מיקום העמדות וגודלן, יאפשר מעבר נוח בין העמדות, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.

4.2. כל העמדות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית (לרבות הפרדה באמצעות מחיצות), כך שיתאפשר מתן שירות ללא הפרעה וללא רעשי רקע במהלך קבלת הפניות.

4.3. על הספק להתקין תאורה מתאימה בכל רחבי המוקד. כמו כן, יתקין המציע תאורת – חירום בכל אתרי המוקד.

4.4. באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת, כבילה, ציוד כוח וכדומה. גישה לחדר ציוד תתאפשר אך ורק באישור מנהל המוקד.

4.5. חדרי הציוד (תקשורת ומחשוב) יהיו מוגנים מכניסת אבק, לכלוך ומזיקים ומאובטחים מפני כניסת גורמים לא מורשים לחדר.

4.6. חדרי הציוד ועמדות נציגי השירות יהיו ממוזגים ותשמר בהם טמפרטורה לעבודה סדירה.

5. תפעול שוטף של המוקד

5.1. הספק יהיה אחראי בלעדי על ביצוע תקין ושוטף של כל שירותי התחזוקה הנדרשים ברמה הגבוהה ביותר, לצורך אספקת השירותים והוא אשר יישא בכל ההוצאות הכרוכות בתחזוקת השוטפת של

המבנה/ים שישמשו/ לצורך אספקת השירותים (לרבות ניקיון ותחזוקה, אינסטלציה, קירור וחיסום, אבטחה, מנהלה, הנהלת חשבונות, הדפסות, ריהוט וציוד, חשמל, מים, אגרות ביוב, ארנונה, טלפון, ביטוחים, שכר דירה, מסים וכל תשלום אחר, הכרוך באספקת השירותים).

5.2. הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יום - יומי ולאורך כל שעות הפעילות, לרבות ניקיון שוטף בשירותים, במטבחונים ובקפיטריות.

6. בטיחות

6.1. בכל אתר, על הספק להעסיק מטעמו יועץ בטיחות מוסמך לאיתור מפגעי בטיחות ומניעתם. על הספק להציג לממונה במשרד את חוות דעת יועץ הבטיחות, לפני תחילת הפעלת האתר. יועץ הבטיחות יבצע ביקורת בכל אתר אחת לשנה ויעביר את חוות דעתו לספק בהתאם. על הספק להציג לממונה כל ליקוי בטיחות שהתגלה ולדאוג לתיקונו באופן מידי.

6.2. על הספק לעמוד באופן שוטף בכל תקני בטיחות אש כולל התקנת מערכת גילוי אש ומערכת כיבוי אש בכל אתר.

6.3. מערכת הכיבוי תהיה בגז לפי התקן הישראלי למתקנים חדשים.

6.4. על הספק לקבל אישור רשויות כיבוי אש לפני תחילת הפעלת כל אתר.

6.5. על הספק להציג אישור מכון התקינה בעמידה בתקן גילוי וכיבוי אש עבור ריכוזי תקשורת וחדרי מחשב כתנאי לאישור סופי של ענף תשתיות משרד הבריאות.

7. איטומים

7.1. בכל אתר, על הספק לבצע בידוד ואיטומים מתאימים בחלל התקרה וקירות חיצוניים, לשמירת חלל סגור ואטום.

8. אקוסטיקה

8.1. על הספק לתכנן את האתר באופן כזה שתנאי האקוסטיקה יהיו אופטימליים ויהיו מותאמים לסוג הפעילות במוקדים. במידת הצורך, ובהתאם להנחיות הממונים, הספק יבצע באתר התאמות, התקנות וכד' על מנת לשפר את תנאי האקוסטיקה.

פרק 9 – מוקד שפת סימנים

דרישות לשירות תרגום ותיווך מרחוק לאנשים עם מוגבלות שמיעה וחירשים

1. שירותי תקשורת מרחוק הנדרשים לאנשים עם מוגבלות:

1.1. שירותי תרגום מרחוק לשפת סימנים ומשפת סימנים לשפה דבורה

1.2. תמלול מרחוק של שיחה קולית

1.3. תיעוד של כל שיחה במערכת ה CRM המשרדית

1.4. שירות תיווך מרחוק באמצעות תרגום לשפת סימנים או תמלול ('שירות תיווך' – השגת מידע, בירור, או קביעת תור, עבור אדם עם מוגבלות אצל ספק שירותי בריאות).
 השירותים נועדו להנגשת התקשורת בין אנשים עם מוגבלות שמיעה וחירשים, לספקי שירותי בריאות בישראל, לרבות משרד הבריאות, קופות החולים, בתי חולים, מכונים, מרפאות עצמאיות של רופאים ושל בעלות מקצועות הבריאות (להלן – **ספק בריאות**); אוסף השירותים הנדרש לפי מכרז זה יכונה במסמך זה "**המוקד**";
"תקשורת מרחוק" – תקשורת בין שני צדדים לפחות שלא באמצעות מפגש פיזי ביניהם.
"תמלול" – העברת תקשורת קולית לתקשורת כתובה, ולהיפך;
"תרגום שפת הסימנים" – העברת תקשורת קולית לשפת הסימנים, ולהיפך.

2. השירותים השונים (א) עד (ג) המפורטים בסעיף 1 לעיל, יתאפשרו בכל אחת מהתצורות הבאות, כמפורט בטבלה הבאה:

מס' תצורה	הצדדים לתקשורת	אופני התקשורת
1	אדם עם מוגבלות והמוקד	אופן התקשורת לפי בחירת האדם עם מוגבלות, תתאפשר בכל אחד מאלה: 1. שיחה שמתבצעת בשפת סימנים ישראלית, באמצעות תקשורת וידאו ואודיו, בזמן אמת; 2. התכתבות בעברית בין האדם למוקד, באופן הידודי (אינטראקטיבי), בזמן אמת (כגון באמצעו צ'אט); 3. שיחה קולית או שיחת וידאו מלווה בקול, ובנוסף, המוקד מתמלל את כל מה שהמוקד עצמו או ספק בריאות, לפי הסיטואציה, מדבר לאדם הפונה; 4. שליחת קובץ וידאו, בין הצדדים, ובו תקשורת בשפת סימנים 5. שליחת מסמכים בן הצדדים.
2	תקשורת משולשת בו-זמנית בין האדם עם מוגבלות, מוקד השירות וספק השירות	מצב שבו שלושת הצדדים נמצאים בו-זמנית בתקשורת שיכולה להיות כל אחת מחלופות אלה, לפי בחירת האדם עם מוגבלות: 1. חלופה א' - תקשורת שבה האדם עם מוגבלות, ספק הבריאות והמוקד נמצאים כולם, בו-זמנית, בקשר ישיר זה עם זה; הם מחוברים יחדיו, בו-זמנית באמצעות אותו אמצעי תקשורת (שיחה קולית או תקשורת וידאו מלווה בקול לפי בחירת האדם עם מוגבלות); כחלק מובנה מהתקשורת הישירה הזו, המוקד יכול לבקשת האדם עם מוגבלות ל- a. לתרגם לשפת סימנים את דברי ספק הבריאות והמוקד, או b. לתמלל את דברי ספק הבריאות ו/או המוקד; 2. חלופה ב' - תקשורת ישירה בין האדם עם מוגבלות למוקד לפי תצורה 1, ובמקביל תקשורת ישירה בין המוקד לספק הבריאות (אין תקשורת ישירה בין האדם עם מוגבלות לספק השירות).

הערה לטבלה:

א. לצורך התקשורת אדם עם מוגבלות יוכל לעשות שימוש בכל אמצעי קצה שמיועד לתקשורת כאמור ונפוץ בשימוש בציבור, כגון טלפון חכם, מחשב שולחני או נייד, וזאת באמצעות יישומון (אפליקציה) מתאים שפועל באמצעות מערכת הפעלה שנפוצה בשימוש הציבור, ובהן אנדרואיד ו-iOs;

ב. הבחירה בין תצורות (1) ו-(2) לביצוע התקשורת תעשה על-די האדם עם מוגבלות.
ג. המוקד יספק לפי הצורך, ובפרט לפי בקשת האדם עם מוגבלות, במהלך התקשורת עם האדם עם מוגבלות גם ביאור של מונחים הקשורים לשירותי בריאות, תיווך, וסינגור – אם לפי שיקול דעת המוקד, במהלך התקשורת, האדם עם מוגבלות טועה בהבנת מצב הדברים.
ד. המימוש של התקשורת לפי תצורה (3) אינה תלויה במיקום הצדדים, כלומר תתבצע במצבים שהאדם עם מוגבלות, המוקד, וספק השירות נמצאים כל אחד במקום אחר, או למשל האדם עם מוגבלות וספק השירות נמצאים יחדיו באותו מקום, והמוקד נמצא במקום אחר.
ה. דוגמאות לשימוש בטבלה:

a. דוגמה 1 – שירותי תיווך – אדם עם מוגבלות שמיעה צריך לקבוע תור למכון דימות שקופת החולים שלו עובדת איתה. האדם מתקשר למוקד בשפת סימנים בתקשורת וידאו מלווה בקול (תצורה 1 בטבלה למעלה). הוא מעביר למוקד את כל הפרטים בקשר לשירות המבוקש ומבקש שיקבעו עבורו תור, תוך כדי שהוא מבקש להמתין על הקו. המוקד יוצר קשר בו זמנית עם שירות זימון התורים של המכון באמצעות שיחה קולית; מרגע שנוצר הקשר בין המוקד לספק הבריאות, כשבמקביל האדם עם מוגבלות מצוי בקשר ישיר בשיחת וידאו מלווה בקול עם המוקד, לבקשת האדם עם מוגבלות התקשורת עברה כולה לתצורה 2 חלופה ב' בטבלה לעיל. המוקד מקבל מהמכון את התורים הפנויים, עובר לשוחח בשפת סימנים עם האדם; האדם בוחר באמצעות תקשורת בשפת סימנים עם המוקד את התאריך שמתאים לו, המוקד עובר לשיחה עם המכון מעדכן את המכון בשיחה קולית שנמשכת במקביל, וקובע התור שמאושר על ידי המכון; לאחר מכן המוקד עובר שוב לשיחת הוידאו לאדם ומעדכן אותו בפרטי הזימון שנקבע באמצעות שפת סימנים.

b. דוגמה 2 – שירות טל-רפואה שמספקת קופת חולים למבוטחיה – התקשורת מתקיימת בתצורה 2 חלופה א' הטבלה שלעיל: המבוטח שהוא אדם עם מוגבלות שמיעה, נמצא בשיחת וידאו וקול עם רופאה של הקופה, המוקד נמצא על אותה שיחה. כל אחד משלושת המשתתפים יכול לראות, ולשמוע את שני הצדדים האחרים ולדבר. הרופאה מדברת, המוקד מתמלל את דברי הרופאה וגם מתמלל את דברי האדם עם מוגבלות, אם נדרש – המוקד יכול לשוחח עם הרופאה בשיחה קולית ובמקביל מתמלל את דבריו עצמו. האדם רואה בזמן אמת את התמלול בתחתית מסך הוידאו ויכול לדבר.

3. הדרישות מהשירות לתרגום לשפת סימנים מרחוק:

3.1. שירותי התיווך והתרגום נדרשים משפת סימנים ישראלית לעברית, ומעברית לשפת סימנים ישראלית; מפעיל השירות יאתר במאמץ סביר תוך חודש מתחילת הפעלת השירות, רשימה של מתרגמים לשפות סימנים בשפות השונות בהן מספק "קול הבריאות" שירות (כגון שפת סימנים ערבית, שפת סימנים רוסית, שפת סימנים אמהרית, שפת סימנים טיגרית, שפת סימנים אנגלית), שיהיו מוכנים וזמינים מיידית לתרגם לשפת סימנים שונה משפת סימנים ישראלית. התרגום יתבצע לפי פניה שתגיע מאדם עם מוגבלות למוקד, לצורך בתרגום בשפת מסויימת.

3.2. דמות המתורגמן שמועברת בוידאו לאדם עם מוגבלות תכיל את חצי פלג גופו העליון של המתורגמן, לפחות, ובפרט יראו בבירור תנועות ידיו, אצבעותיו, פניו ושפתיו; הדמות תיראה בבירור על רקע אחיד (להלן – הבועה);

3.3. לבקשת האדם עם מוגבלות, הבועה תכלול גם את פלג גופו התחתון של המתורגמן; השינוי המתואר לעיל בתכולת הבועה יבוצע באופן מיידי.

3.4. שטח הבועה יתפוס את כל שטח המסך של אמצעי הקצה שבו משתמש האדם עם מוגבלות (להלן – מסך אמצעי הקצה).

3.5. במצבים של תקשורת וידאו לפי תצורה שכוללת בו-זמנית את האדם עם מוגבלות, את ספק השירות, ומוקד התרגום (תצורה 2 חלופה א' לעיל):

3.5.1. יכלול הוידאו שמועבר למסך אמצעי הקצה שבידי האדם עם מוגבלות לפחות את בועת ספק השירות, הבועה של המוקד והבועה של האדם עצמו;

3.5.2. האדם עם מוגבלות יוכל לפי בחירתו לשנות את יחסי הגדלים בין הבועות על אמצעי הקצה, תוך כדי ההתקשרות, באופן מיידי.

3.5.3. לבקשת האדם עם מוגבלות תוך כדי ההתקשרות, ישנה ספק השירות את תכולת הבועה שלו באופן מיידי כך שתכלול תקריב של עצמים או חלקי גוף, בחלל שבו נמצא ספק השירות.

4. הדרישות משירות התמלול מרחוק:

4.1. שירותי התמלול נדרשים משיחה בעברית לעברית כתובה; מפעיל השירות יאתר תוך חודש מתחילת הפעלת השירות, רשימה של מתמללים בשפות השונות בהן מספק "קול הבריאות" שירות (כגון ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית), שיהיו מוכנים וזמינים לתמלל מיידי בשפות השונות. התמלול יתבצע לפי פניה שתגיע מאדם עם מוגבלות למוקד לצורך בתמלול בשפת מסויימת.

4.2. אדם עם מוגבלות יוכל לצפות בתמלול באופנים הבאים:

4.2.1. כשהתמלול הוא חלק משיחת וידאו מלווה בקול – התמלול יופיע בתחתית המסך שבו תמונת הוידאו.

4.2.2. כשהתמלול מלווה שיחה קולית ללא וידאו – נוסף על האמור בהערה א' לטבלה, לאדם עם מוגבלות יתאפשר לקרוא את התמלול גם באמצעי קצה שונה מזו שבו מתנהלת השיחה הקולית. לדוגמה, האדם מאזין ומדבר בשיחה באמצעות בטלפון הסלולרי שלו, וצופה בתמלול באמצעות יישומון במחשב שולחני.

4.3. כיתוביות התמלול יופיעו על רקע אחיד, ובניגוד חזותי לרקע בהתאם למקובל בתקנים המקובלים בעולם בתחום כגון ¹ WCAG 2.0.

4.3.1. תהיה אפשרות להגדלת הגודל של הכתוביות באמצעות היישומון.

4.4. תמלול יבוצע בקצב של הדפסת 60 מילים לדקה לפחות;

4.5. התמלול יבוצע על-ידי בן אנוש; לאחר שנה ממועד תחילת ביצוע ההסכם לפי המכרז, יהיה רשאי הזוכה להציג למשרד אמצעי טכנולוגי שלדעתו הוא שווה ערך לתמלול על-ידי בן אנוש; המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, יהיה רשאי לבחון את האמצעי, זמין לשימוש שיעמיד לרשותו הזוכה, לרבות באמצעות קבוצות מיקוד של אנשים עם מוגבלות, ולהחליט אם אפשר לזוכה לספק את השירות גם באמצעות האמצעי הטכנולוגי. "שווה ערך" – שזוכה למדדי הערכה זהים לפחות לאלה

¹<https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/visual-audio-contrast-contrast.html>

שמאפינים תמלול על-ידי בן אנוש ובהם דיוק מרבי בכל אחד מאלה: רישום כל המילים, רישום המשפטים בשלמותם, שמירה על המבנה התחבירי של המשפט שנאמר, שמירה על סימני הפיסוק.

5. תקשורת במצב חירום –

5.1. הזוכה יעמיד קו תקשורת ייעודי לשימוש אנשים עם מוגבלות לדיווח בכתב, בהשארת הודעת קולית או בסרטון וידאו, לגבי הצורך בשימוש במוקד במצב חירום עבור אותו אדם עם מוגבלות, ללא יכולת להמתין עקב עומס במוקד. הקו יפעל במקביל לימי ושעות הפעילות של המוקד.

5.2. הזוכה ינטר באופן רציף את התקשורת המתקבלת בקו הייעודי וייערך, מראש, בנוהל שיאושר על-ידי המשרד, למתן שירות מידי למקרי חירום, על אף עומס במוקד.

6. העברת מסמכים: אדם עם מוגבלות יוכל להעביר למוקד ולקבל ממנו מסמכים לצורך שימוש בעת התקשורת ביניהם, בכל אחד מהאמצעים הבאים לפחות:

6.1. דואר אלקטרוני

6.2. שירות תקשורת נפוץ בציבור שמאפשר העברת מסמכים, כגון ווטסאפ

6.3. פקסימיליה

7. איכות השירות (תרגום לשפת סימנים, התמלול) –

7.1. השירות יינתן לפונים ללא עלות וללא צורך ברישום מוקדם.

7.2. היערכות מראש –

7.2.1.1. במידה ולצורך השימוש במוקד נדרשת הורדת יישום (אפליקציה) לטלפון

החכם של הפונה, יפרסם הזוכה באתר האינטרנט שלו, בדף ייעודי שהוקדש לכך – את המידע הנדרש כדי שפונים פוטנציאליים יוכלו להעריך מראש ולהוריד היישום. בפרט, המידע יפנה את שתומת לב הפונים להערכות מראש לצורך שימוש מידי במצבי חירום. המידע האמור יועבר לקול הבריאות לפרסום בכל אמצעי הפרסום לציבור של קול הבריאות.

7.2.1.2. הזוכה יספק סימולטור לשימוש חופשי של הפונים, לצורך בדיקה מראש

של תקינות היישום, והשימוש באתר הזוכה, לרבות התנסות אישית, לצורך יצירת הקשר למוקד.

7.3. מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי פניות לקבלת שירותי תיווך יתאפשרו גם באמצעות כל הדרכים הבאות:

7.3.1. משלוח דואר אלקטרוני לכתובת ייעודית שתיקבע על ידי הספק בתיאום עם המשרד.

7.3.2. משלוח מסרון (SMS) למספר טלפון נייד ייעודי שייקבע על ידי הספק בתיאום עם המשרד.

7.3.3. משלוח פקס למספר פקס ייעודי שייקבע על ידי הספק בתיאום עם המשרד.

7.3.4. מענה באמצעות צ'אט לייב.

כל הפניות שהתקבלו באמצעות הכלים המצוינים לעיל יקבלו את התייחסות הספק בתוך שעה וחצי מרגע קבלת הפנייה.

לעניין זה, "התייחסות" – שליחת מענה כלשהו לפונה.

8. היקף השירות:

8.1. שעות הפעילות יהיו זהות לשעות פעילות מוקד קול הבריאות.

8.2. המוקד יאפשר גמישות –

8.2.1. לצורך תגבור בעמדות נוספות בשעות שיא כדי לעמוד ביעדי איכות השירות.

8.2.2. הרחבת שעות פעילות

8.3. המוקד יעביר בין הצד האחד לצד השני את מלוא (100%) תוכן התעבורה, ובפרט כל מילה ומילה, ואף יבאר מילים אם להבנתו תוכן לא הובן.

8.4. הספק יעמיד מספר טלפון סלולרי לשליחת מסרונים והודעות ווטסאפ במקרי חירום (מקרה רפואי דחוף וכו'). יובהר כי הספק ייתן עדיפות למענה פניות אשר יתקבלו במספר טלפון זה.

8.5. משך השיחה לא יוגבל על ידי המוקד; השיחה תסתיים על-ידי ניתוק השיחה מצד האדם הפונה או ספק השירות. המוקד יהיה רשאי להפסיק שירות רק מאותן סיבות שהוא רשאי להפסיק את השירות במוקד השיחות של קול הבריאות.

8.6. השירותים יסופקו תוך כיבודם של ערכי התרבות והדת ובהתאם לאורח החיים של אוכלוסיית היעד נשוא המכרז.

8.7. במהלך השיחה, בכל אחד מהמקטעים, בין המוקד לאדם עם מוגבלות או לספק השירות, לא יישמעו כל רעשי רקע;

8.8. אדם אינו מוגבל בכמות הפניות שלו למוקד בין בפרק זמן מסויים או ברצף.

8.9. סיוע טכני של המוקד לצורך ביצוע ההתקשרות. המידע יפורסם באתר אינטרנט של משרד הבריאות

8.10. דוחות לדיווח:

8.10.1. בהתאם לדוחות של מוקד קול הבריאות וליעדים של מוקד התרגום של המשרד

9. המתרגמים –

9.1. בעל תעודת גמר של משרד הכלכלה או תעודת גמר של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בקורס מתורגמנות לשפת סימנים ישראלית (שס"י).

9.2. יובהר כי מתורגמנים שיועסקו בימי שבת, יוכלו להיות גם בעלי תעודה של סיום קורס תרגום שפת סימנים המוכר על-ידי המשרד.

9.3. עברו הכשרה מקצועית לתרגום בתחום שירותי בריאות.

9.4. דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח של שנה לפחות, החל ממועד השלמת קורס מתורגמנות לשפת הסימנים המוכר על ידי המשרד, במתן שירותי תרגום מ/לשפת הסימנים.

9.5. נוסף על חובת הדרכת המתורגמנים לפי תקנות הנגישות לשירות, הזוכה ידאג להדרכה ואימון המתרגמים, לפחות אחת לשנה במיומנויות הנדרשות לצורך מילוי התפקיד.

9.6. יאשרו ויחתמו, טרם תחילת העסקתם, התחייבות לשמירה על פרטיות וסודיות המידע של הפונים ושנחשפו אליו, ללא מגבלת זמן.

10. מתמללים –

- 10.1. מתמלל שיועסק על ידי הזוכה הוא מי שעיסוקו בתמלול, בעל ניסיון מוכח של שנתיים לפחות באחת השפות לפחות הנדרשות במוקד ;
- 10.2. עברו הכשרה מקצועית לתרגום בתחום שירותי בריאות.
- 10.3. נוסף על חובת הדרכת המתמללים לפי תקנות הנגישות לשירות, הזוכה ידאג להדרכה ואימון המתרגמים, לפחות אחת לשנה במיומנויות הנדרשות לצורך מילוי התפקיד.
- 10.4. יאשרו ויחתמו, טרם תחילת העסקתם, התחייבות לשמירה על פרטיות וסודיות המידע של הפונים ושנחשפו אליו, ללא מגבלת זמן.
11. המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי להורות לזוכה להפסיק עבודתו של מתורגמן או מתמלל 12. דרישות נוספות :
- 12.1. הקלטת השיחות : כל השיחות יוקלטו וישמרו במשך 7 שנים.
- 12.2. שמירה על פרטיות: נציגי המוקד יתודרכו בדבר חשיבות שמירה על פרטיות וסודיות רפואית ויחתמו על טפסים ייעודיים.
13. אפיון טכני -
- 13.1. השירותים יסופקו באמצעות תוכנות ממוחשבות מוכרות המאפשרות משלוח הודעות מידיות (צ'אט), שיחות קוליות, שיחות וידאו וקול (voice over IP), ותמלול שמתוסף בסינכרון לוידאו. הספק יאפשר גישה באמצעות לפחות שלוש תוכנות מסוג זה. התוכנות יאושרו מראש על ידי המשרד. השירות יכלול שילוב מערכת טלפוניה המאפשרת זיהוי המשתמש המתקשר, ובסיס נתונים המכיל את פרטי המשתמשים. על המערכת להכיל רישום שיחות כולל פרטים על השיחות כדוגמת זמן התחלת השיחה, זמן סיום השיחה וזמן התחלת השיחה עם האדם הדובר.

פרק 10 – הפעלת המוקדים במצבי משבר וחירום

1. בכל תקופת ההתקשרות, המשרד רשאי להודיע לספק על מעבר למצב משבר /חירום בין היתר בתקופת התפרצות מגיפה, מבצע צבאי, אירועים רפואיים וכד'. במצבים אלה, לעומת מצבי שגרה, כמות הפניות למוקדים גדלה בצורה משמעותית ולכן הספק יידרש על ידי המשרד לתגבר את הפעילות במוקדים ולבצע את ההתאמות הדרושות, בהתראה של ימים ספורים.
2. במהלך 2020 היקף הפניות לכלל המוקדים בחודשים מסוימים הגיע לכ- 650,000 פניות בחודש. על הספק יהיה להיערך במצבי מקסימום לכמות של עד 1,500,000 פניות בחודש.
3. בהתאם להנחיות שהמשרד יוציא לספק, היערכות הספק תכלול תגבור כלל התפקידים במוקדים בעשרות / מאות אחוזים (נציגי שירות, מנהלים, בכירים, תקשורת כתובה, תמיכה וכד'), תגבור והתאמת האמצעים הטכנולוגיים, משאבי מרכזייה, ציוד, הפעלת אתרים נוספים וכן הלאה.
4. במצבי חירום המשרד רשאי להורות לספק על שינוי תהליכים במוקדים לרבות עדכון יעדים, מועדי פעילות (עד לפעילות של 24/7), עבודה מרחוק, הדרכות, נהלים, היקפים, שיטות עבודה וכד'. כמו כן, עם

קבלת הנחייה מהמשרד על מעבר למצב חירום, על הספק לבצע שינויים והתאמות במערכת IVR באופן מידי.

5. הנחיות לספק לפעילות במצבי משבר וחירום מפורטות בפרקים ובנספחים השונים בחוברת המכרז.
6. על הספק להיות ערוך עם נהלי עבודה מגובשים ופתרונות לעבודה בשעת חירום לרבות מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.
7. התמורה לספק עבור פעילות בשעת חירום תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה.
8. מיד עם קבלת הודעה על זכייה במכרז וחתימה על ההסכם, הספק נדרש לפעול מול משרד העבודה והשירותים החברתיים לצורך קבלת אישור פעילות המוקדים כמפעל חיוני על פי חוק עבודה בשעת חירום, תשכ"ז 1967.
9. הספק יוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקדים במצבי משבר וחירום וישא בכל העלויות הכרוכות בכך.

10. העסקת עובדי המשרד לתגבור במוקדים

- 10.1. בין היתר, המשרד רשאי להורות לספק להעסיק במוקדים עובדי משרד הבריאות לצורך תגבור (על פי רוב במשרות חלקיות). על הספק להקצות לעובדי משרד הבריאות את המשאבים הטכנולוגיים הדרושים כגון מערכות טלפוניה, חיבור מרחוק, תמיכה טכנית לתקלות ועוד. בנוסף על הספק לנהל את תהליך התגבור הנ"ל כולל:
 - 10.1.1. הדרכה בכניסה לתפקיד.
 - 10.1.2. תדרוך כל בוקר.
 - 10.1.3. ניהול ידע באופן שוטף.
 - 10.1.4. ניהול משמרת כדי לאפשר זמינות מקסימלית.
 - 10.1.5. תמיכת בכירים להתייעצויות.
 - 10.1.6. מנהלי מוקדים וראשי צוותים לניהול פעילות הצוותים.
 - 10.1.7. שיבוצים למשמרות.
- 10.2. התמורה לספק עבור העסקת עובדי המשרד לצורך תגבור המוקדים מפורטת בנספח התמורה (תשלום עבור העסקת עובדי המשרד בתגבור המוקד).

פרק 11 - קנסות במקרה של אי עמידה בהנחיות המכרז (פיצויים מוסכמים)

1. במידה והספק לא עמד בדרישות המשרד כמפורט במכרז ובהסכם זה, המשרד רשאי להטיל על הספק פיצויים מוסכמים לפי תעריפים מוסכמים המפורטים להלן:

#	סעיף הפרת ההסכם	פיצוי מרבי ש לא כולל מע"מ
א	בכל חודש שבו הספק לא יאייש תפקיד כלשהו (למעט נציג שירות טלפוני במוקד קול הבריאות ר' סעיף 5.6 פרק 3 לעיל), בהתאם להנחיות הקצאת כוח אדם כמפורט בפרק 3 סעיף 5 לעיל, יוטל על	5,000 ש"ח לחודש לכל תפקיד (במידה ותפקיד לא אויש במשך שבועיים הקנס יהיה יחסי ויעמוד על 2,500 ש"ח וכן הלאה).

#	סעיף הפרת ההסכם	פיצוי מרבי ש לא כולל מע"מ
	הספק קנס. במידה ותפקיד היה מאויש במהלך החודש באופן חלקי, הקנס יחושב באופן יחסי.	
ב	אי עמידת הספק ביעדי תמהיל השפות במוקד.	5,000 ₪ לחודש שבו הספק לא עמד ביעדי התמהיל
ג	תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או תקלה שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 24 שעות	1% מגובה החשבונית החודשית
ד	תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או תקלה שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 72 שעות	3% מגובה החשבונית החודשית
ה	תקלה משביתה שלא טופלה ותוקנה בתוך 4 שעות ממועד איתורה, או תקלה כלשהי במוקד, שאינה משביתה ו/או שפוגעת ברמת השירות ללקוחות למשך מעל 5 ימי עבודה	5% מגובה החשבונית החודשית
ו	עיכוב בהעברת דיווח תקופתי מלא ותקין לממונה (יומי / חודשי / רבעוני / שנתי וכד'), לחילופין, העברת דיווח חסר	500 ₪ ליום
ז	העברת דיווח שגוי או מוטה	1,000 ₪ למקרה

2. המשרד רשאי להטיל על הספק מספר דרישות לפיצוי במקביל, על אותו מקרה, בהתאם לסוג ופרטי ההפרה.
3. לפני הטלת פיצוי מוסכם, המשרד יערוך בירור מול הספק ויודיע לספק על כוונתו. הטלת קנס תיעשה לאחר אימות הפרטים וכן לאחר שתינתן לספק אפשרות תגובה ו/או אפשרות לתיקון / צמצום הנזק שנגרם (וזאת במידה ולדעת הממונה הנזק שנגרם ניתן לתיקון). ההחלטה על גובה הקנס ואופן גבייתו מהספק נתונה להחלטת הממונה.
4. המשרד יודיע לספק על אופן גביית הקנס, בין אם על ידי קיזוז או ניכוי כל סכום מהתמורה המגיעה לספק מאת המשרד, או על ידי תשלום שהספק ישלם למשרד.
5. מובהר כי תשלום פיצוי מוסכם אינו משחרר את הספק מהתחייבויותיו על פי החוזה ועל פי דין ואינו גורע מהן או מכל זכות או סעד הנתונים למשרד על פי החוזה ועל פי דין.
6. סכומי הקנסות בטבלה לעיל אינם מגבילים את המשרד בשום צורה שהיא בסכומי הפיצוי שהמשרד יכול לדרוש מהספק, וזאת אם לדעת המשרד התנהלות הספק גרמה לנזקים ישירים או עקיפים גבוהים יותר (כגון נזק לזכאי / לרכוש / לצד ג' וכיו"ב). כמו כן, בנוסף להטלת הקנסות, במקרה של הפרת תנאי המכרז ו/או גרימת נזקים על ידי הספק, המשרד רשאי לחלט את ערבות הביצוע ו/או לתבוע מהספק פיצוי נוסף בהתאם לגובה הנזק, ו/או להודיע לספק על סיום ההתקשרות עמו באופן מידי, לפי שיקול דעתו.

פרק 12 – יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
	1. אגף פארמקואפידימיולוגיה
	2. אמ"ר
	3. בריאות הנפש
	4. בריאות הנפש - הועדה הבין משרדית
	5. בריאות הנפש - המחלקה להתמכרויות
	6. בריאות הנפש - המחלקה לטיפול בילדים אוטיסטים
	7. בריאות הנפש - המחלקה לשיקום
	8. בריאות הנפש - מערך קליני והנהלה
	9. בריאות הנפש - פסיכיאטריה משפטית
	10. בריאות הסביבה
	11. בריאות הציבור
	12. בריאות השן
	13. בריאות השן - בחינות
	14. בריאות השן - לשכה
	15. גזזת
	16. גריאטריה
	17. האגף לפיקוח קופות חולים

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
	18.הדרכה
	19.היחידה להנחיות רפואיות מקדימות
	20.הלשכה המשפטית
	21.חטיבת הרפואה
	22.כל הבריאות - פיקוח על קופות החולים
מרפאת חיסונים	23.לשכת בריאות אילת
טיפול חלב	24.לשכת בריאות אשקלון
מכשירי שיקום וניידות	25.לשכת בריאות באר שבע
אשפוז סיעודי	
טיפול חלב	
מכשירי שיקום וניידות	26.לשכת בריאות חדרה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפול חלב	
מכשירי שיקום וניידות	27.לשכת בריאות חיפה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפול חלב	
מכשירי שיקום וניידות	28.לשכת בריאות טבריה
אשפוז סיעודי	

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	29. לשכת בריאות ירושלים
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	30. לשכת בריאות נצרת
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	31. לשכת בריאות נתניה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	32. לשכת בריאות עכו
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	33. לשכת בריאות עפולה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	34. לשכת בריאות פתח תקוה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	
מכשירי שיקום וניידות	35. לשכת בריאות צפת
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	
מכשירי שיקום וניידות	36. לשכת בריאות רחובות
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	
מכשירי שיקום וניידות	37. לשכת בריאות רמלה
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	
מכשירי שיקום וניידות	
מכשירי שיקום וניידות	38. לשכת בריאות תל-אביב
אשפוז סיעודי	
מרפאת חיסונים	
טיפות חלב	

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
	39.מחסן ארצי שיקום וניידות
	40.מכשירי שיקום - מחלקת תיקונים
	41.מכשירי שיקום – חברת נטלי
	42.מכשירי שיקום וניידות - כללי
	43.מנהל איכות ושירות
	44.מנהל הסיעוד- המחלקה לבחינות רישוי
	45.מנהל הסיעוד- קורסים על בסיסיים
	46.מנהל הסיעוד-מלגות
	47.מקצועות רפואיים
	48.מרב"ד- גודל רכב
	49.מרב"ד- חיפה
	50.מרב"ד- תל אביב
	51.נגישות
	52.נציבת הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכ
	53.פניות הציבור- גזענות ואפליה
	54.פניות הציבור - ביקורת פנים
	55.פניות הציבור - חוק חופש המידע
	56.פניות הציבור - איכות השירות

הערות	יחידות המקבלות שירות במוקד קול הבריאות
	57.פניות הציבור - תזונה
	58.פסיכולוגיה - התמחויות
	59.פסיכולוגיה ארצית ורישום בפנקס
	60.קנאביס
	61.רוקחות - מחלקת רישום
	62.רוקחות - מידע תרופתי
	63.רוקחות - מחלקת יבוא
	64.רוקחות - מחלקת תמרוקים
	65.רוקחות – המחלקה לניסויים קליניים
	66.רכש נכסים ולוגיסטיקה
	67.שירות המזון - וטרינריה
	68.שירות המזון - יבוא מזון
	69.שירות המזון - כללי
	70.תלונות הציבור - מקצועות רפואיים
	71.תלונות הציבור - רפואת שיניים
	72.תלונות על פסיכולוגים

פרק 13 – היקפי פעילות במוקדים 2019 פניות נכנסות

זמן שיחה ממוצע	דצמבר	נובמבר	אוקטובר	ספטמבר	אוגוסט	יולי	יוני	מאי	אפריל	מרץ	פברואר	ינואר	מוקד	#
								משבר חצבת	רפורמת הקנביס משבר חצבת	רפורמת הקנביס				
04: 00	90,000	86,000	77,000	91,000	99,000	109,000	97,500	116,000	88,000	87,000	82,000	95,000	קול הבריאות	1
04: 00	20,000	20,000	23,000	18,600	23,600	43,000	39,538	39,686	40,868	49,335	33,960	42,314	קנביס	2
	12,993	11,501	8,999	10,316	11,178	13,357	8,887	12,772	9,890	12,333	11,866	12,422	תקשורת כתובה	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	אחיות	4
06: 50	2000	1,952	1,693	1,972	2,081	2,463	2,124	2,147	2,080	2,538	2,390	2,719	מוקד תרגום	5
	124,993	119,453	110,692	121,888	135,859	167,820	148,049	170,605	140,838	151,206	130,216	152,455	סה"כ	6

פרק 14 – דוגמא לדוחות שעל הספק להגיש

מצורפת רשימת המזדים והדוחות שבאחריות הספק הזוכה להכין ולהגיש לממונים במשרד הבריאות, הרשימה יכולה להתעדכן בהתאם להנחיות המשרד.		
תדירות הגשה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)	משתנה לדיווח	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	שיחות נכנסות בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	יעילות תפעולית ורמות שירות
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	שיחות נענות בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז מענה ברמת סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	שיחות יוצאות בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	זמן המתנה ממוצע למענה בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	זמן המתנה מקסימלי למענה בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	זמן המתנה ממוצע לנטישה בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז השיחות הנענות תוך 60 שניות בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז מענה במגע אחד בחתך בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	משך שיחה נכנסת (טלפוני) בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	משך שיחה יוצאת (טלפוני) בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
חודשי / רבעוני / שנתי	משך טיפול בפניה (רב ערוצי) בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
חודשי / רבעוני / שנתי	משך טיפול בדוא"ל ובפקס	
חודשי / רבעוני / שנתי	משך טיפול בפניית ציבור	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז תעסוקה בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז לא זמין בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז זמין בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	פיריון נציג בשעה (שיחות נכנסות) בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	

מצורפת רשימת המדדים והדוחות שבאחריות הספק הזוכה להכין ולהגיש לממונים במשרד הבריאות, הרשימה יכולה להתעדכן בהתאם להנחיות המשרד.		
תדירות הגשה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)	משתנה לדיווח	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	פיריון נציג בשעה (תקשורת כתובה) בחתך סקיל, פעילות ואתר	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	פיריון נציג בשעה (שיחות יוצאות) בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות	
שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	משך ממוצע עד חזרה ללקוחות לאחר קבלת תשובה מהיחידה המקצועית	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	משך ממוצע לתחילת טיפול בדוא"ל	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	משך ממוצע להמתנה למענה לפנייה רב ערוצית	
שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז שיחות מתועדות מתוך השיחות הנענות	
שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	אחוז שיחות אנונימיות מתועדות	
יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי	זמן ממוצע עד הקצאת פניה או משימה ליחידות המשרד	
יומי	דוח login יומי - מפורט ברמת נציג בחתך סקיל, פעילות ואתר	דוח שעות עבודה
חודשי / רבעוני / שנתי	דוח login חודשי - מפורט ברמת נציג, בחתך סקיל, פעילות, אתר, מוקד	
חודשי / רבעוני / שנתי	סה"כ שעות login במוקד בחודש	
יומי / חודשי / רבעוני / שנתי	רשימה של כל התקלות במהלך היום והחודש כולל משך זמן ההשבתה של כל תקלה	דוח תקלות
חודשי / רבעוני / שנתי	רשימת התלונות שהגיעו על תפקוד המוקד	דוח תלונות

נספח להגשת הצעת מחיר להפעלת שירותי מוקדי קול הבריאות

1. את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מודפס. מחיקות יעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.
2. על המציע למלא את הצעת המחיר בסעיפים 3 ו- 6 להלן:
 - 2.1 הצעת מחיר לפי שעות עבודה לנציגי שירות במוקד – לפי תפקיד: יש למלא את טורים B ו- C בטבלה בסעיף 3.1 להלן. משקל הסעיף בהצעת המחיר 97%.
 - 2.2 הצעת מחיר למשלוח מסרון SMS – יש למלא סעיף 3 ו' להלן. משקל הסעיף בהצעת המחיר 1%.
 - 2.3 הצעת המציע לתשלום מענק התמדה חד פעמי בש"ח לנציגי שירות שישלים 12 חודשי עבודה במוקדים – המציע ימלא נתון זה בסעיף 6 להלן. משקל הסעיף בהצעת המחיר 2%.
 - 2.4 סיכום ניקוד להצעת המחיר: ניקוד משוקלל לשעת עבודה 97% + ניקוד לשליחת מסרונים 1% + ניקוד מענק התמדה 2% = סה"כ 100%.

3. הצעת המחיר לפי שעות עבודה

- 3.1 ההצעה תוגש במונחים של שעות לפי סוגי תפקידים במוקד כמפורט להלן. על המציע למלא את הצעת המחיר לכל שעת עבודה בטור B בטבלה:

F	D	C	B	A	#
סה"כ C*D	משקל ב - %	הצעת מחיר כולל מע"מ	הצעת מחיר לא כולל מע"מ	סוג פעילות	
Tot1 = Pvat*%= _____	68%	Pvat = P*1.17= _____	P= _____	שעת נציג שירות קול הבריאות (מענה טלפוני, פניות כתובות, תלונות ציבור, נציג בכיר ובקאופיס כפי שמופיע בפרק 3 מבנה תפעולי סעיף 5) IC	א
Tot2 = Pvat*%= _____	5%	Pivat = Pi*1.17= _____	Pi= _____	שעת יועץ גמילה מעישון	ב
Tot3 = Pvat*%= _____	10%	Pivat = Pi*1.17= _____	Pi= _____	שעת אחות טיפת חלב	ג

F	D	C	B	A	#
סה"כ C*D	משקל ב - %	הצעת מחיר ל כולל מע"מ	הצעת מחיר ל לא כולל מע"מ	סוג פעילות	
Tot4 = Pvat*%= _____	10%	Pivat = Pi*1.17= _____	Pi= _____	שעת מתורגמן במוקד התרגום	ד
Tot5 = Pvat*%= _____	4%	Pivat = Pi*1.17= _____	Pi= _____	תרגום לשפת סימנים – הצעת מחיר לשיחה אחת (אופן שקלול רכיב זה ראה סעיף 3.6 להלן)	ה
Tot6 = Pvat*%= _____	1%	Pvat = P*1.17= _____	P = _____	משלוח מסרונים SMS – מחיר למשלוח מסרון (לצורך שקלול והשוואה בין הצעות המחיר תלקח בחשבון כמות של 2,500 מסרונים)	ו
על חשבון הספק. הניקוד הגבוה ביותר בסעיף זה יינתן למציע שיציין את מענק ההתמדה הגבוה ביותר.	2%			תשלום מענק התמדה לנציגי שירות שהתמידו בעבודתם במוקד למשך 12 חודשים ממועד סיום ההדרכה בהיקף 100 שעות בחודש	ז
Total = Tot1 + Tot2 + Tot3+ Tot4+ Tot5+ Tot6+_____	100%			סה"כ	ח

3.2 שעת נציג שירות קול הבריאות IC: על פי שעות לוג אין שיחות נכנסות של נציגי שירות קול הבריאות, מוכפל במקדם יעילות, **כמפורט בסעיף 3.1 נספח ב'1 להלן**. בנוסף, הספק יהיה זכאי לתמורה עבור שיחות יוצאות, פעילות בקאופיס ופעילות בכירים עד לתקרה של **13% משעות לוג אין שיחות נכנסות, כמפורט בסעיף 3.1 נספח ב'1 להלן**.

3.3 שעת יועץ גמילה מעישון, שעת אחות טיפת חלב, שעת מתורגמן במוקד התרגום: על פי הקצאת שעות רבעונית/ חודשית שהממונה יאשר לספק בהודעה מראש לכל תפקיד (HI).

3.4 אופן חישוב הצעת המחיר כולל תוספות, הפחתות, מקדמי יעילות, פעילויות

נוספות = ראה פירוט בנספח ב'1 המצ"ב.

3.5 הסימונים באותיות (P), (IC), (HI) וכן הלאה נועדו לצורך הדגמת חישוב התמורה לספק כמפורט בנספח ב'1 להלן.

3.6 תרגום לשפת סימנים: לצורך שקלול הצעת המחיר תובא בחשבון עלות של שתי שיחות בשעה.

1. הצעת מחיר למשלוח מסרונים (הפנייה לשיחת וואטסאפ, פניה לאתר משרד הבריאות, כל נושא אחר

שיוגדר): המציע יציין מחיר מבוקש למשלוח מסרונים ללקוחות, בסעיף 3'ו בטבלה לעיל. בסעיף זה, התמורה החודשית לספק תחושב בהתאם לכמות המסרונים שהספק ישלח בפועל מוכפל בתעריף למשלוח מסרון. שירות למשלוח מסרונים מותנה בקבלת הנחייה מהממונה מראש ובכתב.

5. התמורה בכל תחומי הפעילות והשירות כמפורט לעיל, היא סופית וכוללת את כל מטלות הספק

הנדרשות במכרז, ישירות ועקיפות, לרבות שכר עובדים, עלויות אחזקת המתקן, טכנולוגיות, אמצעי המחשוב, משאבי מרכזיה, נסיעות, הדרכות, מענקי התמדה, ניהול, ביטוחים, רווח, מיסים (למעט מע"מ), תקורות, הוצאות משרדיות וכיו"ב. הספק לא יהיה זכאי לקבלת תמורה נוספת כלשהי מעבר לתמורה המפורטת בנספח הצעת המחיר.

6. הצעה למענק התמדה לנציג שירות

6.1 ש"ח

6.2 בסעיף זה על הספק להציע תשלום מענק התמדה חד פעמי לכל נציג שירות שיתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים לפחות ממועד סיום ההכשרה ובתנאי שהנציג הועסק באחד המוקדים בהיקף של לפחות 100 שעות בכל חודש.

6.3 לצורך בקרת רכיב זה הספק יעביר למשרד בכל חודש דו"ח מפורט אודות תקופת הוותק של כל נציג שירות המועסק במוקד והיקף העסקה חודשי בשעות מאז סיום ההכשרה. הספק ישלם לעובד העומד בקריטריון מיד לאחר שהעובד ענה על הדרישה כמפורט לעיל.

6.4 למען הסר ספק, הספק ישלם את מענק ההתמדה לעובדים העומדים בקריטריונים (בכל המוקדים), על חשבונו של הספק. המשרד לא ישלם לספק תוספת כלשהי ו/או החזר הוצאות עבור תשלום מענקי ההתמדה לעובדי הספק. על המציע לגלם רכיב זה בהצעת המחיר.

6.5 בנוסף, הספק נדרש להציג למשרד אסמכתאות על ביצוע תשלום מענק ההתמדה לעובדים הרלוונטיים בכל חודש לרבות על ידי תלושי משכורת.

6.6 כמפורט בסעיף 2.3 בנספח ב' לעיל, משקל רכיב זה 2% מהציון הכללי של הצעת המחיר. המציע שייגיש את ההצעה לתשלום מענק התמדה הגבוה ביותר יקבל ניקוד מלא של 100 נקודות. יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי.

7. שקלול והשוואה בין הצעות המחיר - על פי מחירים כוללים מע"מ.

8. הצהרות כלליות

8.1 לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים ושאלותיי נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.

8.2 ידוע לי, כי החלטות ועדת המכרזים תתבססנה על האמור בהצעת המחיר ויתר המסמכים (כולל המלצות) שצורפו להצעה זו, ועל אמות המידה כפי שפורטו במסמכי המכרז.

8.3 ידוע לי, כי אם על פי שיקול דעת ועדת המכרזים, הצעת המחיר שלי תהיה בלתי סבירה, יהא המזמין רשאי לדחות את הצעתי.

9. המחירים המצוינים לעיל כוללים את כל העלויות הכרוכות באספקת השירות.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימת המציע וחתימת

אופן חישוב התמורה החודשית לספק

בהסתמך על הצעת המחיר המפורטת בנספח ב' לעיל, להלן הנחיות לאופן חישוב התמורה החודשית לספק:

1. מקדם יעילות פניות נענות (E):

1.1. בכל חודש, התמורה לספק עבור שעת נציג שירות קול הבריאות (IC*P) תוכפל במקדם היעילות לשעת לוג אין (E). מקדם היעילות נע בין 0.5 ועד 1.07 ומחושב בהתאם לפיריון מענה לשיחות, באופן הבא:

מקדם יעילות לשעת לוג אין (E)	אחוז מיעד הפניות לשעה (10.9 ועד 11.1 פניות לשעה)		כמות פניות לשעה		#
	מקסימום	מינימום	מקסימלית לשעה	מינימלית לשעה	
0.5	0.5	0	5.4	0	1
0.7	0.65	0.50	7.0	5.4	2
0.8	0.74	0.65	8.0	7.0	3
0.9	0.83	0.75	9.0	8.0	4
1	0.93	0.84	10.0	9.0	5
1.01	0.94	0.93	10.2	10.0	6
1.02	0.95	0.95	10.3	10.2	7
1.03	0.96	0.96	10.4	10.3	8
1.04	0.97	0.97	10.5	10.4	9
1.05	0.98	0.98	10.6	10.5	10
1.06	0.99	0.99	10.7	10.6	11
1.07	1.00	1.00	10.8	10.7	12
1	1.03	1.02	11.1	10.9	13
1	1.04	1.04	11.2	11.1	14
0.9	1.11	1.05	12.0	11.2	15
0.8	1.12 או גבוה יותר	1.111	גבוה יותר	1.12	16

1.2. לפיכך, התמורה החודשית לשעות נציג בכל הקשור לפניות נענות תחושב באופן הבא:

$$(IC*P*E), \text{ כאשר:}$$

- 1.2.1. תעריף שעת נציג שירות מוקד קול הבריאות (P).
- 1.2.2. מוכפל ב (IC): שעות לוג אין פניות נענות של נציגי שירות מוקד קול הבריאות (שיחות נענות / מיילים / וואטסאפ / צ'אט / מסנג'ר פייסבוק / פקסים).
- 1.2.3. מוכפל ב: מקדם יעילות (E).

1.3. הרחבת שימוש במקדם יעילות לפעילויות נוספות: לאחר הקמת המוקדים, המשרד יהא רשאי ליישם מנגנון של מקדם יעילות גם לגבי יתר השירותים והפעילויות במכרז, תוך ביצוע

התאמות רלוונטיות לכל פעילות, בכפוף לאישור ועדת המכרזים. הרחבת השימוש במקדם היעילות נתונה להחלטת המשרד והמשרד אינו מתחייב לכך.

2. תשלום עבור העסקת עובדי המשרד בתגבור המוקד

2.1. בתקופות חירום, לצורך תגבור המוקד, המשרד רשאי להקצות עובדים מטעמו, שאינם עובדי הספק ושכרם משולם על ידי המשרד, אשר ישמשו נציגי שירות קול הבריאות בנוסף לעובדי הספק. הקצאת עובדי המשרד לתגבור המוקד במצבי חירום תיעשה בהודעה מראש שהמשרד יוציא לספק. על מנת לאפשר לעובדי המשרד לתגבר את המוקד בתקופות חירום, הספק יקצה את כל האמצעים הדרושים, כולל אמצעים טכנולוגיים, לוגיסטיקה, ניהול, מנהלה וכיו"ב. התמורה לספק עבור תגבור המוקד על ידי עובדי המשרד תהיה בשיעורים הבאים כאחוז מהצעת המחיר לשעת עבודה של נציג קול הבריאות (Y):

2.2. תגבור המתבצע בימים א' עד ה': 20% מהתמורה לכל שעת עבודה של שעת נציג קול הבריאות.

2.3. תגבור המתבצע ביום ו' החל מהשעה 13:00 ועד מוצאי שבת בשעה 23:00: 25% מהתמורה לכל שעת עבודה של שעת נציג קול הבריאות.

3. תוספת תשלום עבור שיחות יוצאות, פעילויות בק אופיס ונציגים בכירים

3.1. מלבד תשלום תמורה עבור שעות נציג מתן שירות למענה פניות נכנסות כמפורט בסעיף 3 לעיל, הספק יהיה זכאי לקבלת תמורה נוספת, עבור שיחות יוצאות, פעילות בק אופיס ופעילות בכירים עד לתקרה של 13% נוספים על שעות לוג אין פניות נכנסות של נציגי קול הבריאות (IC), באופן הבא:

#	סוג פעילות	תקרת שעות חודשיות	אופן החישוב
א	תמורה עבור שיחות יוצאות (OCT)	סה"כ שעות לוג אין שידווחו לפעילות שיחות יוצאות (OC), ועד לתקרה של 3.5% משעות לוג אין פניות נכנסות, כפול תעריף שעת נציג שירות במוקד קול הבריאות (P). במידה ותהיה חריגה מעל 3.5% ישולמו רק 3.5% משעות הלוג אין. במידה והדיווח יהיה נמוך מ 3.5% שעות לוג אין פניות נכנסות, ישולם בהתאם לביצוע.	$OCT = (OC * P)$ או $3.5\% * (IC * P)$ הנמוך מביניהם
ב	תמורה עבור פעילות בקאופיס כגון הקצאת פניות ומשימות לטיפול היחידות (BOT)	סה"כ שעות לוג אין שידווחו לפעילות בקאופיס (BO) ועד לתקרה של 4.5% משעות לוג אין פניות נכנסות, כפול תעריף שעת נציג שירות במוקד קול הבריאות (P). במידה ותהיה חריגה מעל 4.5% ישולמו רק 4.5% משעות הלוג אין. במידה והדיווח יהיה נמוך מ 4.5% שעות לוג אין פניות נכנסות, ישולם בהתאם לביצוע.	$(BOT) = (BO * P)$ או $4.5\% * (IC * P)$ הנמוך מביניהם

#	סוג פעילות	תקרת שעות חודשיות	אופן החישוב
ג	תמורה עבור פעילות הבכירים לדוגמא שיחות מנהל, התייעצויות נציגים, ליווי נציגים חדשים ועוד (ST)	סה"כ שעות לוג אין שידווחו לפעילות בכירים (S) ועד לתקרה של 5% משעות לוג אין פניות נכנסות, כפול תעריף שעת נציג שירות במוקד קול הבריאות (P). במידה ותהיה חריגה מעל 5% ישולמו רק 5% משעות הלוג אין. במידה והדיווח יהיה נמוך מ 5% שעות לוג אין פניות נכנסות, ישולם בהתאם לביצוע.	(ST) = (S * P) או 4.5% * (IC * P) הנמוך מביניהם
ד	סה"כ תוספת תשלום	תקרת שעות חודשיות על הפעילויות הנ"ל : עד 13% כפול שעות לוג אין IC	

4. תוספת / הפחתה על פי מדדי רמת שירות

4.1. התמורה החודשית לספק עבור שעות "לוג אין" פניות נכנסות נציגי קול הבריאות (IC*P) תעודכן (תוספת / הפחתה) בהתאם לתוצאות שיתקבלו במדדי רמת שירות, הכוללים אחוז מענה במוקדים וכן סקרי שביעות רצון לקוחות שהמשרד יערוך. להלן פירוט:

4.2. אחוז מענה לפניות נכנסות במוקדים (ANP)

#	החל מ	עד	שיעור עדכון התמורה לספק (תוספת / הפחתה באחוזים)
1	96	100	1
2	95	96	0
3	92	95	-1
4	88	92	-2
5	84	88	-3
6	0	84	-4

4.2.1. מקדם עבור אחוז מענה לפניות נכנסות במוקדים = ANPC. לדוגמא 1, 1.01, 1, 0.99, 0.98 וכד'.

4.3. סקר שביעות רצון מרמת השירות במוקדים (SAT)

#	החל מ	עד	שיעור עדכון התמורה לספק (תוספת / הפחתה באחוזים)
1	4.5	5	2
2	4.3	4.5	1
3	4	4.3	0
4	3.8	4	-1
5	3.7	3.8	-2
6	3.6	3.7	-3
7	2	3.6	-4

4.3.1. מקדם עבור אחוז שביעות רצון מרמת השירות במוקדים = SATC. לדוגמא 1, 1.01, 1, 0.99, 0.98 וכד'.

4.4. המשרד יהיה רשאי להודיע לספק אחת לשישה חודשים על עדכון המדדים הנ"ל, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.

5. החזר הוצאות הדרכה לכל עובד מתמיד - 25 שעות לאחר 12 חודש (TRC)

- 5.1 בנוסף לכל סעיפי התמורה שפורטו לעיל, הספק יהיה זכאי לקבל מהמשרד תמורה עבור הכשרה והדרכה של כל עובד שנקלט באחד המוקדים והגיש את השירות במשך 12 חודשים לפחות, בהיקף 100 שעות בממוצע לחודש. התמורה תחושב בהיקף של 25 שעות הדרכה כפול העלות לשעה שנקבעה לאותו תפקיד.
- 5.2 מנין 12 חודשים יחל מתום תקופת ההכשרה וההדרכה (ימי ההכשרה לא יכללו במנין 12 החודשים הנ"ל).
- 5.3 במנין 12 החודשים לא יכללו חופשת לידה, חל"ת וכד'.
- 5.4 הספק יכלול תמורה זאת בדרישת התשלום החודשים, ביחס לכל עובד שהתמיד בעבודתו למשך 12 חודשים, בהתאם לתנאים כמפורט לעיל.

6. אופן חישוב התמורה - סיכום

#	אופן חישוב התמורה	הסבר	נוסחה
א	סה"כ תמורה לספק עבור שעות לוג אין פניות נכנסות		
	שעות לוג אין פניות נכנסות מדווחות (IC)	לפי ביצוע בפועל	(IC*P*E)
	כפול	ר' סעיף 3 א' נספח ב' לעיל	
	תעריף לשעת נציג קול הבריאות (P)		
	כפול		
מקדם יעילות (E)	ר' סעיף 1 נספח ב'1		
ב	תוספת עבור שיחות יוצאות : תעריף לשעת נציג קול הבריאות כפול שעות לוג אין שידוחו לשיחות יוצאות (OC) - עד לתקרה של 3.5% משעות לוג אין פניות נכנסות נציג שירות קול הבריאות	ר' סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 3.1 א' נספח ב'1	OCT
ג	תוספת עבור פעילות בק אופיס : תעריף לשעת נציג קול הבריאות כפול שעות לוג אין בק אופיס שידוחו (BO) - עד לתקרה של 4.5% משעות לוג אין פניות נכנסות נציג שירות קול הבריאות	ר' סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 3.1 ב' נספח ב'1	BOT
ד	תוספת עבור שעות בכירים : תעריף לשעת נציג קול הבריאות כפול שעות לוג אין בכירים שידוחו (S) - עד לתקרה של 5% משעות לוג אין פניות נכנסות נציג שירות קול הבריאות	ר' סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 3.1 ג' נספח ב'1	ST
ה	תוספת / הפחתה על פי אחוז מענה לפניות נכנסות (יופעל על סעיף א' לעיל בלבד).	ר' סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 4.2 נספח ב'1	(IC*P*E*ANPC)
ו	תוספת / הפחתה על פי סקר שביעות רצון לקוחות (יופעל על כל הסעיפים א' עד ה' לעיל).	ר' סעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 4.3 נספח ב'1	(IC*P*SATC)
ז	יועץ גמילה מעישון / אחות טיפת חלב / מתורגמן / שפת סימנים: התעריף המוצע לשעת עבודה בכל תפקיד (Pi) כפול הקצאת שעות חודשית שתקבע על ידי הממונה לכל תפקיד Hi	ר' סעיפים 1 נספח ב' לעיל תת סעיפים ג', ד', ה', ו'	(Pi) * (Hi)
ח	החזר הוצאות הדרכה לעובד מתמיד	ראה סעיף 5 בנספח ב'1 לעיל	TRC

#	אופן חישוב התמורה	הסבר	נוסחה
ט	תמורה עבור משלוח מסרונים על פי הנחיית הממונה (תעריף למסרון (SMSP) כפול כמות המסרונים שנשלחו)	ראה סעיף 1 נספח ב' לעיל	TSMSP

אופן חישוב התמורה החודשית לספק - סיכום
$\underline{(IC * P * E * ANCP * SATC) + OCT + BOT + ST + SUM(Pi * Hi) + TRC + TSMSP}$

7. התמורה לכל תחומי הפעילות והשירותים כמפורט לעיל, היא סופית וכוללת את כל מטלות הספק הנדרשות במכרז, ישירות ועקיפות, לרבות שכר עובדים, עלויות אחזקת המתקן, טכנולוגיות, משאבי מרכזיה, אמצעי מחשוב, נסיעות, הדרכות, מענקי התמדה, ניהול, ביטוחים, רווח, מיסים (למעט מע"מ), תקורות, הוצאות משרדיות וכיו"ב. הספק לא יהיה זכאי לקבלת תמורה נוספת כלשהי מעבר לתמורה המפורטת בנספח הצעת המחיר.
8. החזרי הוצאות: המשרד רשאי לאשר תוספת תמורה לספק בדרך של החזר הוצאות לצורך פעילויות נוספות של נכללו במכרז, אירועים וכד'. החזר ההוצאות ישולם לספק בכפוף לתנאים הבאים:
- 8.1 המשרד הוציא לספק מראש, הנחיה בכתב ובה פירוט המטלות הנדרשות.
 - 8.2 הספק ימציא למשרד קבלות בהתאם.
 - 8.3 הספק ביצע את המטלות בהתאם להנחיות המשרד.
9. הפחתת תמורה עקב "אספקת ציוד אופציונלית": במהלך תקופת ההתקשרות, המשרד רשאי לפנות אל הספק ולנהל איתו משא ומתן לצורך העברת אחריות על אספקת ציוד מחשוב מסוים מהספק למשרד. במידה והמשרד יבחר בחלופה של אספקת ציוד אופציונלית, התעריף לשעת עבודה יפחת בהתאם למשא ומתן שיערך בין הצדדים.
- 9.1 האופציה קיימת למשרד בכל תקופת ההתקשרות והארכותיה.
 - 9.2 במידה והמשרד יבחר בחלופה זאת, הודעה לספק תצא בהתראה של 60 יום מראש.
 - 9.3 ראה הנחיות בפרק 5 סעיף 9 לעיל.

הסכם התקשרות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל הכללי של משרד הבריאות, יחד עם חשב משרד הבריאות, המוסמכים לחתום בשמה ע"פ ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים (להלן: "המזמין" / "המשרד").

מצד אחד

ו ב י ן

הספק _____ מספר מזהה (ח.פ./ ת.ז.) _____
אשר כתובתו _____
באמצעות המוסמך/ים לחתום בשם הספק ולחייבו בחתימתו/ם _____
(להלן: "הזוכה" / "הספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז מס' 40/2020 להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות (להלן: "המכרז") עבור משרד הבריאות.

הואיל: והספק הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים, הדרושים למתן כלל השירותים, כמפורט במסמכי מכרז זה.

מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים **נספח 1** ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והספק הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין **מיום** _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו ובהן הצהיר הספק כי מוכן לספק את השירותים הנדרשים האמורים לעיל ע"פ דרישות המכרז.
הצעת הספק רצ"ב להסכם זה, מסומנת **נספח 2** ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והמזמין מעוניין לקבל השירותים מהספק כמפורט במסמכי המכרז.

והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד ;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

2. כללי

- 2.1 המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות והנספחים להסכם וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 2.2 כל האמור בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, הכל בהתאם לעניין וכמשתמע מן ההקשר בהסכם זה.
- 2.3 הנספחים להסכם זה:
 - 2.3.1 נספח 1 – מכרז מס' 40/2020 כולל תשובות לשאלות ומסמכים הבהרה שהוחלפו בין הצדדים.
 - 2.3.2 נספח 2 - הצעת הספק מיום _____ או חלקים ממנה כפי שהתקבלו ואושרו על ידי המזמין.

2.4 סתירה בין מסמכים:

בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הצעת הספק כפי שאושרה על ידי המזמין לבין גוף ההסכם ויתר נספחי ההסכם כולם או חלקם, תגברנה הוראות גוף ההסכם ויתר נספחי ההסכם על פני האמור בהצעת היועץ. המזמין רואה את מסמכי המכרז ואת כל חובות הספק, כפי שהן מפורטות בו, כחלק בלתי נפרד מהסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז לחוזה, או בין המסמכים לבין עצמם או כל סתירה שהיא במכרז זה על נספחיו (כולל החוזה), תפורשנה הוראותיו באופן המיטיב עם המזמין במכרז.

3. היתרים רישיונות ואישורים

- 3.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למזמין בכל עת שיידרש ע"י המזמין.
- 3.2 מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 3.3 הספק מתחייב להודיע למזמין מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 3.4 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

4. השירותים הנדרשים

- 4.1 השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים"), כוללים מתן שירותים להפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות.
- 4.2 הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 4.3 הספק מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן כי יש לו ולעובדים שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבויותיו ע"פ הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**
- 4.4 הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.
- 4.5 ידוע הספק כי המזמין יהיה רשאי להרחיב את השירות גם ליחידות נוספות.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 הסכם זה נחתם לתקופה של שניים שמיים _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 5.2 למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה של שניים נוספות בכל פעם ועד ל- 10 שנים כך שסך כל ההתקשרות במצטבר לא תעלה על 10 שנים.
- 5.3 ששת החודשיים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המשרד שבע רצון מהשירותים, תסתיים ההתקשרות עם הספק ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה. הזוכה יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המשרד לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המרכזים המשרדית להמשיך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.
- 5.4 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני.
- 5.5 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 5.6 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לספק ע"פ הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י המזמין.
- 5.7 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו הספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

6. העדר בלעדיות

- 6.1 הספק לא תהיה בלעדיות, בקבלת עבודות מהמזמין והמזמין יוכל לקבל שירותים מן הסוג נשוא חוזה זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו, וכן רשאי המזמין שלא לבקש הספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל או לבטל חלק מן השירותים נשוא חוזה זה, לרבות שינוי בכמויות, ולבצע

שירותים אלו בעצמו, הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין.

7. נציגים

- 7.1 **נציג המזמין** - לצורך ביצוע חוזה זה נציג המזמין הוא חשב המזמין ו/או מי שיוסמך על ידו בכתב (להלן: "נציג המשרד" / "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב ליועץ.
- 7.2 **נציג המחלקה** – מנהל/ת אגף שירות או מי מטעמו/טעמה, אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו, יבקר ויבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז.

8. אחריות

- 8.1 הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהתאם לדרישות המזמין, ולהוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 8.2 הספק מתחייב לספק את כל השירותים בעצמו ולא להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר. השירותים יבוצעו על ידי הספק בעצמו ובאחריותו המקצועית.
- 8.3 הספק מצהיר בזאת כי הוא מקבל את כלל נהלי משרד הבריאות כמחייבים וכמנחים בביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכי הינם חלק מהסכם זה. על הספק חלה האחריות והחובה למלא את כלל ההוראות וההנחיות המפורטים בהם.
- 8.4 נציג המחלקה הינו אחראי מטעם המזמין להעביר הספק הוראות והנחיות חדשות בכתב לביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות, הספק מצידו אחראי על יישום וביצוע כלל ההוראות וההנחיות שינתנו ע"י נציג המחלקה ו/או מי מטעמו.
- 8.5 הספק מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 8.6 במידה ויורה המזמין הספק לבצע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות במסגרת מכרז זה, בנוסף לאלו המפורטים במכרז, מתחייב הספק כלפי המזמין, לבצע שירותים נוספים אלה.
- 8.7 למען הסר ספק, ביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות כאמור בסעיף זה, לא תוריד מאחריותו של הספק הזוכה לבצע את כלל השירותים הנדרשים ולעמוד בכלל היעדים והמטלות שהוטלו עליו מתקף מכרז זה.
- 8.8 הספק מצהיר בזאת כי ברורים לו טיב השירותים הנדרשים, היקפם ודרכי ביצועם, באופן הנדרש ע"י המזמין וכי קיבל את הסברים ככל שביקש בנוגע אליהם.
- 8.9 ידוע לספק כי מכוח החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים", חלה על המשרד החובה לפרסם בפומבי את חוזה ההתקשרות זה, על כל צרופותיו (זולת אם החליטה הוועדה כי מדובר בסודות מקצועיים או מסחריים מתוקף סמכותה לפי סעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים). לספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בהקשר זה.

9. נזיקין

- 9.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 9.2 מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו

לספק או מי מטעמו או לעובדיו או של מי מטעמו או למשרד או לכל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

9.3 הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מהמשרד, לרבות שכר טרחת עורך דין והוצאות משפט.

9.4 חלה חובת שיפוי כאמור, יודיע המשרד לספק על דרישה או תביעה שהוגשה בפניו וזאת בסמוך למועד הגעת הדרישה או התביעה. המשרד יאפשר לספק לנהל את הגנתו בפני התביעה כאמור אך בתאום מראש עמו.

10. בקרה ופיקוח

- 10.1 מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק ע"פ הסכם זה מובהר כי לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים של הספק.
- 10.2 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו, לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 10.3 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המחלקה או מי מטעמו.
- 10.4 נציג המזמין ו/או נציג המחלקה ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת.
- 10.5 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 10.6 חשב המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידו, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והספק מצידו מחויב לספקם.
- 10.7 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 10.8 הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין.
- 10.9 הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 10.10 קבע נציג המחלקה או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הספק לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של אחראי האגף.
- 10.11 כל האמור בסעיף זה - ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבותיו בהסכם זה בפרט.

11. טיב השירותים

- 11.1 המזמין רשאי לבדוק את טיב השירותים שישפק הספק על פי הסכם זה ורשאי לסרב לקבלם במידה ואינם תואמים לדרישות על פי תנאי הסכם זה או אם לדעת המזמין השירותים לוקים בחסרונות או בליקויים. במקרה כזה, על הספק יהיה להתאים את שירותיו להסכם זה, תוך פרק

הזמן שיקבע על ידי המזמין.

- 11.2 הספק יהיה אחראי לכל מגרעת, ליקוי או פגם שיתגלו בשירותים שיסופקו, או בכל חלק מהם ויפצה את המזמין בעד כל נזק והפסד שיגרמו לו מחמת אחת או יותר מהסיבות המנויות לעיל.
- 11.3 היה ולא מילא הספק את מחויבותיו כולן או חלקן, רשאי המזמין מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:
- 11.3.1 לבצע במקום הספק את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.
- 11.3.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

12. תמורה, תנאי תשלום

- 12.1 בתמורה לביצוע כל השירותים המפורטים בנספח 1, ישלם המזמין לספק סכומים בהתאם להצעת המחיר של הספק במסגרת המכרז (בהתאם לנספח ב' לחוברת המכרז ונספח ב'1 "אופן חישוב הצעת המחיר").
- 12.2 ברור ומוסכם לכל כי התמורה שתשולם לספק מכילה את כלל העלויות הנדרשות לביצוע הסכם זה לרבות עלויות שכר, תשלום מענקי התמדה, נסיעות, שכ"ד, עלויות אחזקת המתקן, רכישת ציוד וטפסים, מערכות טכנולוגיות, מחשוב, הוצאות משרדיות, הדרכות, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח הספק, וכל מס או היטל נוסף לפי חוק, למעט מע"מ.
- 12.3 התמורה שישלם המזמין לספק לא תחשב כמשכורת או שכר עבודה, אלא תמורה עבור השירותים הנדרשים במכרז זה, בהיות היחסים שבין המזמין לספק יחסים של מזמין שירותים וספק.
- 12.4 התמורה שישלם המזמין לספק תהא בהתאם למחירים ליחידה שיקבעו ע"פ הצעת המחיר ליחידה של הספק ובתוספת המע"מ הנדרשת, על בסיס כמויות השירותים שבוצעו בפועל בלבד ע"י הספק.
- 12.5 לשם תשלום התמורה יעביר הספק למזמין חשבונית מדי חודש, בהתאם להוראות המכרז.
- 12.6 הרשות בידי המזמין לאשר את דרישת התשלום ואת הדו"ח במלואו או בחלקו.
- 12.7 המזמין לא ישלם תמורה עבור שירותים להם לא צורפה חשבונית או דוח פירוט כנדרש.
- 12.8 על המזמין לפרט לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדו"ח, את החלקים מן הדו"ח ומדרישת התשלום אשר מקובלים עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.
- 12.9 יודגש, כי המזמין מבצע בקרה על ביצוע השירותים, במידה והנתונים אודות כמות השירותים שבוצעה ע"י הספק שונים מאלו אשר קיימים אצל המזמין, הנתונים על פיהם יקבע הסכום לניכוי הינם אלו הקיימים בידי המזמין.

13. מועדי תשלום:

- התשלום לספק יבוצע כדלהלן:
- 13.1 התמורה הסופית תקבע על פי חישוב כמויות השירותים שבוצעו בפועל ע"י הספק ובהתאם לאמור בסעיפים 12 ו-13 להסכם זה (להלן: "התמורה הסופית").

13.2 הספק מתחייב להחזיר למזמין כל סכום עודף שקיבל מהמזמין תוך שני (2) ימי עבודה מיום הדרישה. במידה ולא ישלם הספק את ההפרש לאחר שני (2) ימי עבודה, כפי המפורט לעיל, יצבור סכום כסף זה ריביות פיגור והצמדה כמשמעותה בסעיף 5 (ב) לחוק פסיקת הריבית והצמדה.

מועדי תשלום:

- 13.2.1 התשלום יבוצע לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.
- 13.2.2 פיגורים במועדי תשלום יישאו ריבית כמפורט בחוק ובהתאם להוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.0.3.
- 13.2.3 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות.
- 13.2.4 לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות למזמין בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק ממנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום ו/או אי מילוי ראוי של דו"ח השירותים שבוצעו ו/או מדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- 13.2.5 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 13.2.6 מוסכם בזה בין הצדדים, כי לא ישולם לספק או לכל אדם/גורם אחר על ידי המזמין כל תשלום נוסף או אחר פרט לאמור בחוזה זה, הן במהלך תקופת ההתקשרות והן לאחר פקיעתה, הן עבור מתן השירותים והן בקשר איתם או כל הנובע מהם.
- 13.2.7 הספק לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהמזמין העלאות או שינויים בתמורה, בין מחמת שינויים בשער החליפין של המטבע, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים, אלא בשל שינויים בתעריפי שכר המינימום במשק ומדד המחירים הכללי לצרכן, כפי שמפורט בסעיף 15 להלן.

14. ערבות לביצוע ההסכם

- 14.1 להבטחת מילוי התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות, יפקיד הספק, במעמד חתימת הסכם זה, ערבות בנקאית, או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר בנוסח המופיע בנספח ג' 2, ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.
- 14.2 הערבות תהיה מקורית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת לטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות בהיקף 5% מגובה ההתקשרות המשוערת.

- 14.3 ערבות זו תעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, לשם הבטחת ביצוע המלא של כל התחייבויותיו של הזוכה לביצוע העבודה על פי חוזה זה.
- 14.4 במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, ימציא הספק, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה באותם תנאים ויחולו עליה הוראות סעיף זה.
- 14.5 המשרד רשאי לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתו, לרבות במקרים הבאים:
- 14.1.1. הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.
- 14.1.2. הספק הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת התקשרות נוספת.
- 14.1.3. בתום תקופת ההתקשרות לא העביר הספק את העבודה בצורה מסודרת למשרד או למי מטעמו.
- 14.1.4. תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם למשרד על ידי מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו.
- 14.6 אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הספק לפי חוזה זה.
- 14.7 חילט המשרד את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות לעיל, מתחייב הספק להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא**. לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

15. הצמדה והתאמה

- 15.1 כל הסכומים שישולמו לספק, יוצמדו ביחס של 70% לשכר המינימום במשק ו – 30% הצמדה למדד המחירים לצרכן (להלן: "**המדד המשוקלל**"). ההצמדה תיעשה עפ"י הוראת תכ"מ 7.12.2 של החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שתתעדכן מעת לעת, באופן הבא:
- 15.1.1. ההצמדה תבוצע לאחר 18 חודשים מיום תחילת ההתקשרות, אלא אם המדד המשוקלל עלה ביותר מ-4% משיעורו ביום החתימה על הסכם זה.
- 15.1.2. ההצמדה תבוצע מדי רבעון.
- 15.1.3. סכום ההצמדה יתווסף או יופחת מהתעריף שנקב על ידי הספק בהצעתו במכרז.
- 15.1.4. במידה וההצמדה מבוצעת קודם לחלוף 18 חודשים ממועד ההתקשרות בגין עליית המדד המשוקלל ביותר מ-4%, המדד הידוע ביום השינוי ייחשב כמדד ההתחלתי והמשרד יצמיד את התמורה למדד מדי רבעון מיום זה.

16. קיזוז

- 16.1 הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המזמין יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המזמין לשלם לו על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למזמין מן הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

17. זכויות יוצרים

- 17.1 יובהר כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למשרד בלבד. המשרד יהיה רשאי לעשות בכל חומר

- כאמור כל שימוש שיימצא לנכון, תוך כדי תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 17.2 חתימת הספק על הסכם זה מהווה אישור לכל שימוש שיעשה המשרד בחומר שיוכן על ידי הספק.
- 17.3 הספק ימסור לידי המשרד בתום תקופת ההתקשרות או ע"פ בקשתו של המשרד את כל החומר שיוכן על ידו במסגרת הסכם זה ואת כל הנתונים שנאספו בתקופת ההתקשרות. העברת החומר תהייה על גבי מדיה המגנטית על חשבון הספק.
- 17.4 מודגש בזה כי החומר האמור וכל עותק ממנו בין אם הוא מודפס או אל מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הינו רכושו של המשרד והספק לא יהיה רשאי לעכבו תחת ידו גם במידה ויגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.

18. אי קיום יחסי עובד-מעביד

- 18.1 מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הספק יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד ומעביד בין המזמין לבין הספק, עובדיו או מי מטעמו. אין לראות בכל זכות הנמנית ע"פ הסכם זה, למזמין לפקח, להדריך ולהורות לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואו, ולא תהינה לספק ולכל המועסקים על ידו, כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק ע"י הממשלה או ע"י המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראות שניתנות על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה מכל סיבות שהן.
- 18.2 למען הסר כל ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע ע"י רשות מוסמכת, לרבות ע"י גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הספק או עובדיו הינם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:
- 18.2.1 הספק מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום שיאלץ לשלמו לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד הספק או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.
- 18.2.2 הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה **כנדרש בסעיף 18.2.1** לעיל, וזאת לרבות על דרך של התחשבות רטרואקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.
- 18.3 המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי החוזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

19. ניגוד עניינים

- 19.1 הספק אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו לפי חוזה זה, ובלבד שלא יהא בכך בכדי לפגוע במתן השירות למזמין לפי חוזה זה, ושלא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו לפי חוזה זה.
- 19.2 הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא יפעל בכל דרך שיש בה בכדי להוות כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו ע"פ הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגע לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים").

"ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

- 19.3 הספק מתחייב להביא לידיעת המזמין כל התקשרות או פעולה שקיים חשש שתעלה בקנה אחד עם ניגוד עניינים למתן השירותים למזמין לפי חוזה זה מיד עם היוודע על האפשרות לכך.
- 19.4 הספק מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה חשש לעניין אישי בה, או שיש חשש כי תגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים בכל הקשור למתן השירותים נשוא חוזה זה.
- 19.5 הספק מתחייב לפנות לאחראי המנהל או מי מטעמו בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטתו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

20. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 20.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו אליו בקשר עם ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה או אגב ביצוע. עבירה על סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין תשל"ז - 1977 לפי סעיף 118 לחוק. המציע יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש ע"י המזמין.
- 20.2 הספק מחויב לפעול לפי הנחיות לאבטחת מידע המצ"ב בנספח 1 (פרק 6 לחוברת המכרז).
- 20.3 הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת המשרד או מי מטעמו.
- 20.4 המזמין רשאי להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות המזמין בנדון.
- 20.5 אי פרסום מידע: הספק מצהיר בזה שידוע לו כי מידע סודי שיימסר לו על ידי המזמין לשם ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה, אין לפרסמו. הספק מתחייב להחזיר למזמין בתום השימוש, כל מידע סודי שהגיע לידיו, כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המזמין וכן לא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 20.6 **שמירת סוד**: הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות מציע, עם גוף מבוקר.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

21. ביטוח

- 21.1 **הוראות הביטוח אשר יחולו על הקבלן יהיו כמפורט בנספח הביטוח המצורף להסכם זה כנספח ג'3.**

22. זכות ייצוג

- 22.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המזמין ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המזמין בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם

זה.

22.2 הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן וישא באחריות הבלעדית לכל נזק למזמין או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המזמין לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המזמין, מראש ובכתב.

23. הרחבה וצמצום היקף ההתקשרות:

- 23.1 היקף השירותים כמפורט במסמכי המכרז, מעודכנים למועד כתיבתו ומהווים הערכה בלבד.
- 23.2 המזמין רשאי לשנות את הדרישות על פי צרכיו, להגדיל או להקטין את כמויות השירותים הנדרשים והספק במכרז מתחייב לעמוד בדרישות אלו. כל שינוי בכמויות השירותים הנדרשים מחייב אישור של מנהלת האגף או מי מטעמה. התשלום יעשה לפי השירותים שבוצעו בפועל.
- 23.3 בכל מקרה, התמורה לספק בגין הרחבה בפעילותו ובגין הרחבה בשירותים המסופקים על ידו, תהא זהה לתעריף הקבוע והמוגדר ליחידה במכרז.

24. המחאת זכויות

- 24.1 הספק לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המזמין לכך.
- 24.2 בנוסף לאמור בסעיף לעיל, אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 3, 4, 17, 19, 20 בחוזה זה תחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי החוזה.
- 24.3 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית לפי חוזה זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי חוזה זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיום תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המזמין לעמוד על קיום החוזה עם הספק או לבטל חוזה זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי חוזה זה אמור היה להיעשות ע"י הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בחוזה זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 10,000 ש"ח.
- 24.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע חוזה זה, מהווה הפרת חוזה.
- 24.5 הספק ו/או המזמין לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות החוזה כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת החוזה, הספק ו/או המזמין לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהספק או מהמזמין למלא התחייבויותיהם על פי החוזה ו/או גורם לכך שקיום יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מהחוזה באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
- 24.6 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של חוזה זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 24.7 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי חוזה זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.

נספח ג'1 נוסח התחייבות לשמירת סודיות לחתימת העובדים
(ייחתם לאחר אישור העסקת העובד על ידי המזמין)

תאריך: _____

טופס הצהרת שמירה על סודיות לעובד

אני החתום מטה, _____, ת.ז. _____, (שם פרטי ושם משפחה) _____
העובד / מועסק אצל _____ (שם המעסיק), מתחייב בזאת:

1. לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה וכל מידע, אשר יגיעו לידיעתי בתקופת עבודתי מטעם _____ (שם המעסיק) הנותן שירותים למשרד הבריאות, בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן.
2. התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.
3. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למשרד או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא, לרבות מידע אודות הנבדקים.
4. כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד הבריאות, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב מטעם המשרד. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין.
5. אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבותי הנ"ל מהווה עבירה על פרק ז', סימן ה, לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבות.

_____ חתימת המצהיר

_____ תאריך

נספח ג'2 - נוסח ערבות לביצוע ההסכם

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק _____
מס' טלפון _____
מס' פקס _____

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____ (שם המציע)

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים: _____)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")
בקשר עם מכרז מס' 47/2020 _____ שפורסם.
(שם המכרז)

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

ערבות זו תהיה בתקף עד תאריך _____ (התאריך שייכתב יהיה 90 יום מתום תקופת ההתקשרות בחוזה) ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: _____
מס' הבנק ומס' הסניף

שם הבנק _____
הכתובת _____
ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך _____
שם מלא _____
חתימה וחותמת _____

נספח ג'3 - תנאי ביטוח נדרשים מהספק הזוכה

נספח ביטוח

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

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך - 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך - 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- ה. רכוש מדינת ישראל – משרד הבריאות ייחשב רכוש צד שלישי.
- ו. אחיות, תזונאיות ובעלי תפקיד נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- ז. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הקמת והפעלת מוקדי קול הבריאות מוקד קול הבריאות, פעילות תקשורת כתובה, פעילות קנאביס רפואי, פעילות תרגום רפואי, מוקד אחריות טיפת חלב, פעילות מניעת עישון, פעילות תרגום שפת סימנים, עבור מדינת

ישראל – משרד הבריאות, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות.

ג. גבול האחריות לא יפחת מסך- 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

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

– מרמה ואי יושר של עובדים.

– פגיעה בפרטיות.

– אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הבריאות.

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

– הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוח סייבר

א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר עקב האירועים המפורטים להלן:

(1) חבות Cyber Media/Multimedia כלפי צד שלישי.

(2) חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.

(3) הפרת סודיות כלפי צד שלישי.

(4) חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.

ב. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול

(1) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הבריאות.

(2) הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.

ג. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון כולל:

(1) הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום תשתיות סייבר של

המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח והתאוששות כולל כיסוי ל:

(2) ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.

(3) סחיטת סייבר ו/או תשלומי כופר.

ד. גבול האחריות לא יפחת מסך- 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

5. ביטוח רכוש

24. הספק יבטח בביטוח מסוג אש מורחב המבנה האתר/ים בו/בהם יופעל המוקד, תכולתו/ם, מערכות/יהם ומתקני/ם לרבות כל הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, כולל ציוד המחשוב והרכוש משרד הבריאות הנמסר לחזקתו (ככל ויהיה) בערך כינון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה גניבה ושוד.

כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון. תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – משרד הבריאות ישולמו למדינת ישראל – משרד הבריאות בלבד ישירות אלא אם חשב משרד הבריאות יורה למבטח בכתב אחרת.

6. ביטוחים ע"י ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים

הספק מתחייב לוודא בפועל כי קבלנים, קבלני משנה, בעלי מקצוע עצמאיים, נותני שירותים אשר עמם הוא מתקשר לצורך לביצוע עבודות ושירותים הנדרשים על פי מכרז וחווה זה יציגו ביטוחים הולמים לתחומי פעילותם בהתאם לעבודה/המוצרים/השירות הניתן על ידם, הביטוחים יכללו כיסוי לכל רכוש שלהם במסגרת פעילותם, לאחריות כלפי עובדיהם וכלפי צדדים שלישיים כולל ביטוחי אחריות מקצועית/ חבות מוצר (כלל ורלוונטיים). הביטוחים יכללו הרחבי שיפוי לטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות, בהם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז נכללים כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבה שיפוי האמור, בנוסף יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

7. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהספק (צד ג', מעבידים, רכוש, אחריות מקצועית, סייבר) יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הבריאות**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הבריאות.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר

קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד הבריאות, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הבריאות לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו אינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

ד. מדינת ישראל – משרד הבריאות שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' בנספח זה.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הבריאות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד הבריאות או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

ז. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.