



מכרז מס' 8/2022

להפעלת מוקד טלפוני ומקוון עבור משרד

העלייה והקליטה

למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים

לעולים

מועד אחרון להגשת הצעות:

יום שלישי, ה-6.9.22, בשעה 12:00

מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים

ראשי פרקים

מפרט המכרז

מבוא	: פרק 1
השירותים הנדרשים	: פרק 2
אנשי המקצוע הדרושים לצורך מתן השירותים	: פרק 3
מערכת ניהול, מעקב ותעוד	: פרק 4
ביטוח	: פרק 5
דיווח, תמורה ואופן ביצוע התשלום	: פרק 6
אמות המידה לבחירת הזוכה ושלבי בדיקת ההצעה	: פרק 7
הצעת המחיר	: פרק 8

נספחים

טופס רישום להשתתפות במכרז.	נספח א
נוסח ערבות הצעה.	נספח ב
הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז.	נספח ג
אישור בדבר ניהול פנקסים.	נספח ד
אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה.	נספח ה
אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי".	נספח ו
תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז.	נספח ז
תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים.	נספח ח
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.	נספח ט
תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות.	נספח י
תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות.	נספח י"א
התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים.	נספח י"ב
הסכם ההתקשרות.	נספח י"ג
הצהרת סודיות.	נספח (ד) להסכם
דוגמה לתדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית.	נספח (ה) להסכם
טופס הצעת המחיר.	נספח י"ד
תסקיף למשתתף.	נספח ט"ו

פרק 1 – מבוא

1.1 כללי

1.1.1 משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), באמצעות שירות הרווחה הפועל במסגרת חטיבת רשויות ארגונים וקהילה של המשרד (להלן: "שירות הרווחה"), מבקש לקבל הצעות להפעלת מוקד טלפוני ומקוון למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים (להלן: "מוקד סיוע").

1.1.2 מהות מוקד הסיוע:

- א. סיוע ותמיכה נפשיים, המותאמים לעולים חדשים החווים מצבי לחץ, מצוקה ומשבר על רקע תהליכי הקליטה.
- ב. תמיכה וחיזוק החוסן האישי והמשפחתי של העולה.
- ג. מתן כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ודחק ברמת הפרט והמשפחה ושיפור יכולת ההתמודדות עם תהליכי הקליטה.
- ד. איתור עולים שנקלעו למצבי פסיכו-טראומה, מתן מענה ותמיכה ראשוניים וכן עידוד פנייה להמשך קבלת עזרה מקצועית.
- ה. סיוע בהפניית העולים לגורמי טיפול וליווי מקצועי, בהתאם לצורך.

יודגש כי הסיוע, הייעוץ והתמיכה הרגשיים הניתנים לעולים באמצעות מוקד הסיוע נועדו לספק מענה מיידי לעולים, והללו אינם מהווים תחליף לטיפול מקצועי ארוך טווח, מקרים בהם נצטרך טיפול מעין זה.

1.1.3 מוקד הסיוע יופעל באמצעות אנשי מקצוע מהתחום הטיפולי, בשפה העברית ובחמשת השפות הזרות דלהלן (להלן: "השפות הזרות"):

1. אנגלית; 2. רוסית; 3. צרפתית; 4. אמהרית; 5. ספרדית.

1.1.4 רשאים להגיש הצעות במענה למפרט זה תאגידים, שותפויות רשומות ועצמאיים, העומדים בתנאי הסף המפורטים בסעיף 1.2 דלהלן.

1.1.5 בכוונת המשרד לבחור בזוכה אחד, אשר יבצע עבור המשרד את השירותים הנדרשים במכרז זה לצורך הפעלת מוקד הסיוע (להלן: "השירותים הנדרשים").

1.1.6 כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

1.2 דרישות הסף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז רק מציע העומד בעצמו, במועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות, בתנאים המצטברים המפורטים להלן.
למען הסר ספק, לא יתאפשר צירוף נסיון מקצועי של מספר גופים, לצורך עמידה בדרישות הסף ו/או בדרישות הנסיון המקצועי.

1.2.1 תנאי סף מנהליים

- (1) המציע הינו עוסק מורשה / מלכ"ר הרשום בישראל כדין.
- (2) המציע עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, לרבות-
 - א. העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991, ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
 - ב. ניהול פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו ולמנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - ג. קיום הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- (3) מציע שהינו חברה: החברה נטולת חובות לרשם החברות, וכן אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- (4) מציע שהינו שותפות:
 - א. השותפות הינה שותפות רשומה.
 - ב. המציע נטול חובות לרשם השותפויות.
- (5) מציע שהינו עמותה:
 - א. המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף.
 - ב. בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

1.2.2 תנאי סף מקצועיים של המציע

- (1) למציע ניסיון מוכח של שנתיים, לכל הפחות, מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון, בשפה העברית ובנוסף בלפחות שתיים מן השפות זרות המפורטות בסעיף 1.1.3, בהיקף מצטבר של 1000 פונים במהלך השנתיים, לכל הפחות.
- (2) למציע, מועמד לתפקיד מנהל השירותים, העומד בדרישות המפורטות בסעיף 3.1 דלהלן.
- (3) המציע הינו בעל אישור בתוקף, אודות עמידתו בתקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001: 2013.

- (1) כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע לצרף כתב ערבות הצעה, מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי הצעתו ולהבטחת ההתקשרות עמו, אם ייקבע כזוכה, והכל בהתאם לנוסח המצורף למכרז זה **כנספח ב'**.
- נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו; סטייה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה.**
- (2) כתב ערבות ההצעה יהיה על-סך 50,000 ₪ (חמישים אלף ש"ח) ויירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העלייה והקליטה, ויהיה בתוקף עד ליום 6.12.22.
- (3) ערבות ההצעה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981. ככל שערבות ההצעה הינה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- (4) המשרד יהא רשאי לממש את ערבות ההצעה, בהתקיים התנאים המפורטים בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים. הערבויות של המציעים, שלא זכו במכרז, יוחזרו למציעים לאחר סיומם של הליכי המכרז ואישור תוצאותיהם ע"י ועדת המכרזים של המשרד.
- (5) המשרד יהיה רשאי לפנות למציע בבקשה להאריך את תוקפה של ערבות ההצעה, במקרה ויבקש להאריך את תוקף ההצעות, וזאת לתקופה שתיקבע על ידי המשרד. מציע שיסרב להארכת תוקף ההצעה או הערבות, יחשב כמציע שחזר בו מהצעתו אך מבלי שהמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות ההצעה שניתנה לפרק הזמן הקבוע בסעיף (2) שלעיל. על מציע שיסכים להארכת תוקף ההצעה ותוקף הערבות, וימציא את המסמכים כנדרש ובמועד שיקבע לכך על-ידי ועדת המכרזים, תחול הוראת סעיף (4) שלעיל וכל יתר הוראות הדין הנוגעות לתוקף ההצעה ולערבות ההצעה.
- (6) הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות הצעה כנדרש, תיפסל על הסף, ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.
- (7) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מי שמבקש להגיש הצעה למכרז (להלן: **"מציע פוטנציאלי"**) יהיה רשאי להעביר לבדיקת המשרד מראש, את כתב ערבות ההצעה שבכוונתו להגיש למשרד (להלן: **"כתב הערבות"**) לכל המאוחר עד 6 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- (8) ועדת המכרזים תבחן את כתב ערבות ההצעה ותיתן מענה עד 4 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. במענה תשיב ועדת המכרזים האם כתב ערבות ההצעה מקיים את דרישות המכרז ואם לא, מהם הפגמים שנמצאו בו והמצריכים תיקון. במידה ונמצא פגם בכתב ערבות ההצעה – באחריות המציע הפוטנציאלי להגיש כתב ערבות הצעה תקין ובמועד.

(9) יובהר, כי במידה וועדת המכרזים לא השיבה למציע פוטנציאלי שהעביר לבדיקתה כתב ערבות הצעה, תוך פרק הזמן הקבוע לעיל או בכלל, ונמצא בכתב הערבות שהוגש למכרז פגם, ועדת המכרזים תפסול את ההצעה בשל פגם בכתב הערבות (אלא אם מצאה עילה בגינה ניתן להכשיר את כתב ערבות ההצעה ללא קשר לשאלה אם מדובר בכתב ערבות שהועבר לבדיקה מוקדמת) והמציע לא יוכל להישמע בטענה, שהגיש את כתב הערבות לבדיקה מוקדמת וכי המשרד מנוע בשל כך מלפסול את ההצעה.

(10) המנגנון הנ"ל המאפשר בדיקה מוקדמת של כתבי ערבויות, יחול רק על כתבי ערבויות שהוגשו לבדיקה מוקדמת של ועדת המכרזים. משמע – אם הועבר לבדיקת ועדת המכרזים כתב ערבות הצעה וזה אושר כתקין על ידי ועדת המכרזים, ולאחר מכן הוגש למכרז כתב ערבות הצעה אחר, ונמצאו בו פגמים, המציע לא יוכל להסתמך על החלטת ועדת המכרזים בנוגע לכתב הערבות שהוגש לבדיקה.

(11) בחתימה על הצעתו למכרז, כל מציע מתחייב כי ככל ותתקבל החלטה על ידי ועדת המכרזים שלא לפסול הצעה בגין כתב ערבות הצעה שיש בו פגם וזאת כיוון שאותו כתב ערבות נבדק על-ידי ועדת המכרזים מראש, ובהתאם למנגנון הקבוע לעיל, לא תישמע על-ידו בעניין זה כל טענה, לרבות טענה בדבר פגיעה בשוויון.

1.3 קבלני משנה

1.3.1 המציע רשאי להפעיל קבלני משנה לשם מתן השירותים נשוא מכרז זה, בכפוף לתנאים המפורטים להלן:

(1) השירותים בכללותם, על כל היבטיהם, ינוהלו על-ידי המציע וקבלני-המשנה יופעלו, אך ורק, לצורך מתן השירותים בשפות הזרות אותן המציע אינו מפעיל באופן עצמאי ו/או ביצועם של עניינים טכניים הקשורים למתן השירותים.

(2) על קבלני המשנה לעמוד בכל התנאים המנהליים שפורטו לגבי המציע בסעיף 1.2.1 דלעיל.

ככל שלגבי השירותים אותם בכוונת המציע לבצע באמצעות קבלן משנה, הוגדרו תנאים ביחס למבצע השירותים עצמו, על קבלן המשנה לעמוד בתנאים אלו.

(3) השירותים הניתנים ע"י קבלן המשנה, יתבצעו בהתאם לכל הדרישות המפורטות במכרז זה, הרלבנטיות לשירותים הניתנים על ידו.

(4) הפעלה של קבלן-משנה כלשהו בתכנית כרוכה בקבלת אישור לכך מטעם נציג המשרד, בכתב ומראש.

הספק הזוכה יציג למשרד את קבלן המשנה ואת השירותים שיסופקו על ידו, בצרוף כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בדרישות סעיף (2) דלעיל.

(5) למשרד תהא הזכות שלא לאשר את העסקתו של קבלן המשנה, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

(6) היה ובמהלך תקופת ההתקשרות, ירצה הספק הזוכה להתקשר עם קבלן משנה ו/או להחליף קבלן משנה, עליו יהיה לקבל את אישור המשרד לכך, מראש ובכתב.

1.3.2 **יודגש, אין בהתקשרות הספק הזוכה עם קבלני משנה, כדי לפטור את הספק הזוכה מאחריותו לקיום התחייבויותיו על פי מפרט המכרז וההסכם שייחתם עמו.**

1.4 תקופת ההתקשרות

1.4.1 ההתקשרות עם הספק שייבחר (להלן: "הספק הזוכה") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן כנספח י"ד (להלן: "ההסכם").

1.4.2 ההתקשרות הראשונית עם הספק הזוכה תיעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות").

1.4.3 על אף האמור לעיל, למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בסעיף 1.4.2 לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים כמפורט בהסכם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.

1.4.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו, לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות או ארוכות משנה.

1.4.5 הספק הזוכה מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

1.4.6 לוועדת המכרזים של המשרד תהא שמורה הזכות, להגדיל את היקף ההתקשרות עם הספק הזוכה, בעד 30% נוספים על ההיקף שייקבע בהתקשרות הראשונית ובתעריפים הזהים לאלו שהוצעו ע"י הספק הזוכה, במסגרת מימוש האופציה להמשך התקשרות. הגדלת היקף ההתקשרות במהלך תקופת ההסכם, בכל סכום, תחייב אישור ועדת המכרזים המוסמכת לכך בהתאם לתקנות חובת המכרזים, וכך גם הגדלה בעת מימוש אופציה העולה על- 30%.

1.4.7 על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק הזוכה 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות. יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הספק הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

1.5 השתתפות במכרז

- 1.5.1 ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של מנהל הרכש בקישור הבא :
<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx?publishid=7>
המבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר אינטרנט זה.
- 1.5.2 לצורך קבלת תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר לדוא"ל vmichrazim@moia.gov.il עד ליום שלישי, ה-23.8.22, טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח **נספח א'** למכרז. מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות הבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.
- 1.5.3 נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והבירורים ביחס למכרז זה, היא גב' מיטל יצחקי, מרכזת ועדת המכרזים. את שאלות הבהרה יש להפנות בפורמט Word ובאמצעות הדוא"ל בלבד, לכתובת המופיעה בסעיף 1.5.2 שלעיל, תוך פירוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דוא"ל למענה. פניות בכל דרך אחרת לא יענו.
- 1.5.4 את שאלות הבהרה יש להעביר עד לא יאחר מיום שלישי, ה-23.8.22. שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה לא יענו. תשובות לשאלות הבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז, תוך עילום שם השואל, באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד.
- 1.5.5 מובהר, כי בכל מקרה שהמציע יסבור כי קיים פגם (לרבות אי בהירות) או חסר במכרז או במסמכיו, חובה על המציע ליתן למשרד הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוי על ידו, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 1.5.6 את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, **לתיבת המכרזים של המשרד**, הנמצאת במשרד הראשי של המשרד, ברח' קפלן 2 הקריה, ירושלים ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה). כל עותק יהיה כרוך בהדבקה או בספירלה או בכל אופן שימנע את פירוק החוברת, אולם אין לכרוך את ערבות ההצעה.
- בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר ההצעה, כך שהצעת המחיר תהיה **במעטפה נפרדת** על גביה יהיה כתוב "הצעת מחיר". על המעטפה יש לציין: "משרד העלייה והקליטה - מכרז מספר 8/2022" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת המציע (כשהמציע תאגיד - מורשי החתימה).
- 1.5.7 תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בהצגת תעודה מזהה ובידוק בטחוני.
- 1.5.8 אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום שלישי, ה-6.9.22, בשעה 12:00.

הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדיון.

1.6 אופן מילוי ההצעה

- 1.6.1 על המציע להגיש את הצעתו בחוברת המכרז המקורית בלבד, למלא את הפרטים הנדרשים בטופס ההצעה ובכל יתר הנספחים ולחתום במקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה של המוסמכים לכך מטעמו.
- על המציע להקפיד על שלמות, סדר, ארגון ובהירות ההצעה המוגשת על-ידו, וכן להפריד באמצעות חוצצים את חלקיה השונים.
- 1.6.2 המציע רשאי לכלול בהצעתו שני מועמדים לתפקיד מנהל השירותים. המשרד יבחן את המועמדים המוצעים ויבחר, לפי שיקול דעתו, את המועמד המועדף, בהתחשב בציון האיכות של כל מועמד, והוא יהא זה אשר ימלא את התפקיד מנהל השירותים, היה וההצעה של המציע תבחר כהצעה הזוכה במכרז.
- וידגש, היה ושני המועמדים לא עברו את סף האיכות הנדרש או לא אושרו ע"י המשרד, ההצעה תיפסל.
- 1.6.3 המציע יחתום בחותמת המציע וחתימת בעלי זכות החתימה, על כל דף ממסמכי המכרז.
- 1.6.4 המציע ימלא את המסמכים אך ורק במקומות הנדרשים למילוי על ידי המציע. אסור בתכלית האיסור להוסיף או לשנות מהכתוב במסמכי המכרז. אין לבצע מחיקות בנוסח מסמכי המכרז, ואין להוסיף עליהם, אלא ככל שהדבר נדרש או הותר במפורש במסמכי המכרז.
- 1.6.5 כל מחיקה של פרטים שמולאו על ידי המציע, בשגגה, תיעשה על ידי מתיחת קו על פני הפרט השגוי, ורישום הפרט הנכון בצדו, וליד התיקון, תוטבע חותמת התאגיד וחתימת מוסמכי החתימה בו. אין לבצע מחיקות או תיקונים באמצעות "טיפקס".
- 1.6.6 למען הסר ספק מובהר בזה, כי כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או בנספחיו, או כל הסתייגות, או התניה מסוג כלשהו, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או במכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, וכן מילוי שלא בהתאם לכללים המפורטים בסעיף זה לעיל, עלולים לגרום לפסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 1.6.7 על אף האמור, ועדת המכרזים רשאית שלא לפסול הצעה שמולאה בסטייה מההוראות המפורטות לעיל בסעיף זה, אם שוכנעה - כי על אף הסטייה - ההצעה תואמת את דרישות המכרז, היא ברורה וחד-משמעית וכי הסטייה כאמור נעשתה בתום לב.

1.7 מסמכים שיש לצרף להצעה

1.7.1 כתנאי להשתתפות במכרז, על המציע לצרף להצעתו את כל הצירופים המפורטים, להלן:

- (1) הנספחים למכרז, כשהם מלאים, חתומים ומאומתים בהתאם לנדרש.
- (2) להוכחת עמידתו בתנאי הסף, יצרף המציע להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:
 - א. תעודת עוסק מורשה.
 - ב. מציע שהינו תאגיד/שותפות: נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: Taagidim.justice.gov.il בלחיצה על הכותרת הרלוונטית, "הפקת נסח חברה" או "הפקת נסח שותפות".
 - ג. מציע שהינו עמותה:
 - (1) אישור ממע"מ, על היות המציע מלכ"ר.
 - (2) אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.
 - (3) אישור עמידת בתקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001: 2013.
 - (4) קורות-חיים, תעודות ההשכלה ותעודות ההרשאה הטיפולית של מנהל השירותים המוצע.
 - (5) מכתבי המלצה למציע ולמנהל השירותים, בצרוף פרטי התקשרות עם הממליץ. (לפחות 3 מכתבי המלצה למציע ו-2 מכתבי המלצה למנהל השירותים).
 - (6) מסמך המפרט את תכנית ההכשרה שיקיים המציע לאנשי הטיפול.
 - (7) מסמך המפרט את הרקע של המציע בתחום מתן טיפול נפשי תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות, תוך התייחסות לרכיבים המפורטים בס"ק 6 לטבלת האיכות המובאת בסעיף 7.2 דלהלן.
 - (8) דוגמאות למסעות פרסום ("קמפיינים") ייעודים לדוברי השפות הזרות, שהפיק המציע, בהתאם לדרישות המפורטות בס"ק 5 לטבלת האיכות המובאת בסעיף 7.2 דלהלן.
 - (9) ככל שהצעת המציע כוללת את הפעלתם של קבלני משנה: הסכם התקשרות בינו לבין כל קבלן-משנה או כתב התחייבות בו קבלן המשנה מתחייב להתקשר בהסכם עם המציע ולבצע את כל השירותים המוצגים בהצעת המציע כשירותים אשר יבוצעו על-ידו, היה והמציע יזכה במכרז.

(10) תשובות המשרד לשאלות הבהרה והודעות עדכון שיישלחו למציעים על ידי המשרד – אם וככל שיהיו כאלה – כשהן חתומות על ידי המציע, לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידו, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעה.

(11) מציע שהינו "עסק בשליטת אישה" רשאי, אך לא חייב, לצרף אישור ותצהיר על כך להצעתו, לשם קבלת העדפה בשל עובדה זו. בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

1.7.2 בהיעדר אחד מן הצירופים הנדרשים, רשאי המשרד שלא לשקול את ההצעה או לפי שיקול דעתו והפסיקה בנושא, לבקש השלמת מסמכים.

1.8 ההצעה - של המציע לבדו

1.8.1 ההצעה תוגש בשם המציע בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה. כמו כן, לא יהיו המציעים רשאים להעסיק מי מהמציעים האחרים ו/או תאגיד שבשליטתם ו/או תאגיד השולט באחד מהמציעים האחרים בביצוע אי-אילו מההתחייבויות נשוא מכרז זה.

1.8.2 אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידיים או גופים אחדים. הצעה תוגש על ידי מציע אחד ובשמו בלבד.

1.8.3 על המציע עצמו לעמוד באופן מלא בכל הדרישות המקדמיות המפורטות במסמכי המכרז.

1.8.4 עמידת המציע בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז תיבחן אך ורק על-פי נתוני אותו מציע, כאישיות משפטית נפרדת.

1.9 תוקף ההצעה

1.9.1 כל הצעה תעמוד בתוקפה ותהיה בלתי חוזרת, על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את מגישה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. המשרד אינו מתחייב לדון בהצעות ולהחליט ביניהן לפני תום תוקפן. פג או עמד לפוג תוקפן של ההצעות וטרם ניתנה הודעה בדבר זכייתו של איזה מהמציעים, תמשיך ההצעה לעמוד בתוקפה לתקופה של 90 יום נוספים וזאת כל עוד לא בוטלה על ידי המציע בהודעה בכתב למשרד. ביטול ההצעה יהיה בתוקף רק מהמועד בו התקבלה הודעה בכתב כאמור.

1.9.2 במקרה שבתקופה בה ההצעה היא בלתי חוזרת יחזור בו המציע מהצעתו ו/או יסרב למלא ו/או שלא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ינהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם ולהתקשר עם כל אדם ככל שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין.

1.10 הבהרות ושינויים במסמכי המכרז מטעם המשרד

1.10.1 המשרד רשאי בכל עת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים במסמכי המכרז. כל שינוי יהיה בכתב ויובא לידיעת כל הנרשמים למכרז על ידי משלוח מסמכי השינוי באמצעות דוא"ל לפי הפרטים שמסרו בעת ההרשמה להשתתפות במכרז, ויהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

1.10.2 תשובות, הבהרות והודעות שינוי שיישלחו למשתתפים (אם ישלחו), יצורפו על ידם להצעתם, כשהן חתומות על ידם וזאת לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידם, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעות. תשובות, הבהרות והודעות שינוי כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע.

1.11 הצהרות המציע

1.11.1 עם הגשת הצעתו למכרז, ובנוסף לכל הצהרה או התחייבות אחרת הכלולים במסמכי המכרז, מצהיר המציע ו/או מתחייב בהתאם לאמור בנספח ג'. עצם הגשת ההצעה על ידי מציע כמזה כאישור והתחייבות מצדו לכל המפורט בנספח ג', בין אם חתם על נספח זה ובין אם לאו.

1.11.2 התברר למשרד, בין באמצעות המציע ובין בדרך אחרת, כי הצהרה מהצהרות המציע או מצג אחר שהציג המציע כלפי המשרד במסגרת הצעתו, אינם נכונים, מלאים או מדויקים, רשאי המשרד לפסול את ההצעה, ואם בחר בה כהצעה הזוכה – לבטל את הזכייה.

1.11.3 במקרה האמור בסעיף 1.11.2 לעיל, ישא המציע באחריות לכל נזק שייגרם למשרד – אם ייגרם כתוצאה מכך.

1.12 עדכון פרטים, מסירת פרטים נוספים וביורוי המשרד

1.12.1 המשרד יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מן המציע פרטים, מסמכים וכל מידע אחר הנראה לו נחוץ לשם בחינת הצעתו, לרבות השלמת מידע חסר, הבהרות וכל מידע אחר או נוסף הנראים לו דרושים לפי שיקול דעתו הבלעדי, והמציע מתחייב להמציא למשרד, מיד עם דרישתו, את המידע הנדרש וזאת בין היתר לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף שפורטו לעיל.

1.12.2 המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו, לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור / ניתוח המחירים לפיהם תימחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעת המשרד יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור את המידע הדרוש במועד שקבע לכך המשרד, או מסר מידע לא נכון – רשאי המשרד שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.

1.12.3 נציגי המשרד יהיו רשאים לבקר במשרדי המציע ו/או לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו. כן יהא המשרד רשאי לפנות ולקבל חוות דעת, נתונים ופרטים אחרים אודות המציע מגורמים שלישיים, לפי שיקול דעתו, לרבות חוות דעת אודות מצבו הכלכלי של המציע וכיוצא באלה.

1.12.4 מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על ההסכם.

1.13 עיון בהצעה הזוכה

1.13.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, עומדת למציעים, שלא זכו במכרז, הזכות לעיין בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעה על תוצאות ההחלטה הסופית של ועדת המכרזים, בהצעה הזוכה, וכן בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים ובנימוקיה, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה וכן חוות דעת משפטיות, אשר בהם לא תתיר ועדת המכרזים לעיין, מהנימוקים המפורטים בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

1.13.2 על המציעים לציין במפורש ומראש אלו סעיפים בהצעתם הם מבקשים שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע שלא יציין סעיפים כאלה, יראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת המציע הזוכה יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד.

1.13.3 מובהר בזאת, כי כל נושא שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.

1.13.4 עלותה של ההצעה הזוכה תהיה פתוחה בפני כל המציעים, בכל מקרה.

1.14 אחריות

1.14.1 מבלי לגרוע מהוראות כל דין, המשרד ומי מטעמו, לא ישאו בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז.

1.14.2 בכל מקרה, לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא אם ובמידה שנאמר במפורש אחרת במסמכי מכרז זה.

1.15 אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות

בחירת ההצעה הזוכה תבוצע בהתאם למפורט בפרק 7: אמות מידה לבחירת הזוכה ושלבי בדיקת ההצעה.

1.16 זכויות המשרד

1.16.1 המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הטוב ביותר, או כל הצעה שהיא, בשלמותה או חלקים ממנה.

1.16.2 המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו:

- (1) לבטל מכרז זה או לפרסם מכרז חדש או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.
 - (2) לא להתחשב בכלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר או האיכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כראוי.
 - (3) למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת מכרזים, התשנ"ג – 1993.
 - (4) לזמן לראיון מי מהמציעים, שימצא לנכון, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
 - (5) לשקול את אופן ביצוע התחייבויות המציע כלפי המשרד במסגרת התקשרויות קודמת ביניהם, לו היו כאלה. המשרד רשאי לקחת בחשבון כאחד מהשיקולים המכריעים, את אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים, איכות העבודות ורמת השירות.
- יובהר, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע כהצעה המתאימה ביותר, אם אותו מציע הפר התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו כלפי המשרד, במהלך עשר השנים האחרונות, זאת אף אם הצעה זו תהא הטובה ביותר.**
- (6) המשרד רואה בהגשת ההצעה על-ידי המציע התחייבות מצדו לבצע גם חלק מן העבודה, לפי המחיר שנקבע בהצעתו של המציע לגבי אותו חלק והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
 - (7) הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס לאומדן העצמי של המשרד (אם הוכן כזה) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.
 - (8) המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל מקרה בו יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות או מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
 - (9) המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע שהוא או נושא משרה בו הורשעו בעבירה מסוג עוון או פשע בשבע השנים האחרונות או שמתנהלים נגדו הליכים בשל עבירה כאמור, בשל מהותה, חומרתה או נסיבותיה של העבירה.
 - (10) המשרד רשאי לקבל שתי הצעות או יותר ולפצל את אספקת השירותים בין המציעים על-פי שיקול דעתו.

(11) במקרה בו שתי הצעות או יותר תקבלנה את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, תיבחר ההצעה של עוסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב – 1992.

היה ושני המציעים הנ"ל הינם בני אותו המין, תיבחר ההצעה הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר כהצעה הזוכה. עם זאת, במידה ויהא פער משמעותי, של למעלה מ-20%, בין ציוני האיכות שקיבלו ההצעות, אזי תבחר ההצעה המעניקה את מרב היתרונות למשרד, בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד. לחילופין, תהא ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים אשר קבלו את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, לצורך קבלת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת. פנה המשרד לקבל הצעות מחיר סופיות ומשופרות, יחושב הציון למחיר והציון המשוקלל, בהתאם להצעות המחיר הסופיות. מציע שלא הגיש הצעת מחיר נוספת, תיחשב הצעתו הראשונה כהצעה הסופית.

1.17 הודעה על הזכייה והתקשרות בין הזוכה למשרד

- 1.17.1 המשרד יודיע למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו וכן ימסור לזוכה הסכם לחתימה, בנוסח המצורף למפרט זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן **כנספח י"ד**.
- 1.17.2 תנאי לתחילת מתן השירותים הוא חתימה על הסכם התקשרות כנדרש בסעיף 1.17.1 שלעיל. המציע הזוכה יידרש להמציא למשרד במועד חתימת הסכם ערבות ביצוע דיגיטלית וכן לחתום ולהחתים את כל המועסקים על ידו בביצוע השירותים נשוא מכרז זה על טופס הצהרת הסודיות, בנוסח המצורף **כנספח (ג) להסכם ההתקשרות**.
- 1.17.3 במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על הסכם עם המשרד ו/או לא ימציא את כל המסמכים הנדרשים למימוש ההתקשרות במועד הנדרש לכך, לרבות ערבות הביצוע ואישור קיום ביטוחים, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את זכייתו במכרז.
- 1.17.4 המשרד רשאי להכריז על המציע שהצעתו תזכה בניקוד השני בטיבו בשלב בדיקת ההצעות כ"זוכה שני".
- 1.17.5 במידה והמשרד יחליט להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז בשל אי שביעות רצון מתפקודו, רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובתוך תקופה של חצי שנה ממועד החלטתו להתקשר עם "הזוכה השני" מבין המציעים. במידה ויחליט המשרד לעשות כן מתחייב "הזוכה השני" לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- 1.17.6 כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את "הזוכה השני" במידה ויידרש לחתום על החוזה, לרבות, הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- 1.17.7 המשרד יהיה רשאי לבחור גם ב"זוכה שלישי" לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם "הזוכה השני" לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. "הזוכה השלישי" יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף 1.17.2 לעיל.

1.18 ביטול המכרז

- 1.18.1 המשרד רשאי לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יחרגו בעלויות מתחום הציפיות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים או כתוצאה מעיכובים מינהליים, אישור רשויות, בעיות תקציב וכיוצא באלה.
- 1.18.2 כאמור, המשרד אינו מתחייב לבחור זוכה במכרז.
- 1.18.3 במקרה שבו יבוטל המכרז, בין מסיבות התלויות במציעים ובין מסיבות התלויות במשרד בלבד, לא יהיו זכאים המציעים לפיצוי כלשהו מאת המשרד.

1.19 כתובות והודעות

לצורך מכרז זה:

- 1.19.1 מציע במכרז יציין את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון, מספר הפקסימיליה וכתובת דוא"ל של נציג המציע לעניין מכרז זה. מידע זה יימסר לנציג המשרד בעת ההרשמה להשתתפות במכרז.
- 1.19.2 המשרד ינהל את המגעים בקשר למכרז זה עם הנציג שיצוין על ידי המציע. על הנציג להיות זמין להשגה בשעות העבודה המקובלות, החל ממועד פרסומו של מכרז זה, ועד לתום תקופת תוקפה של ההצעה על פיו. לא היה נציג המציע זמין כאמור, יהא המשרד פטור מחובת ההודעה והאחריות המלאה במקרה של אי מסירת הודעה למציע תהא של המציע בלבד.
- 1.19.3 הודעות תישלחנה בדואר, בפקסימיליה או בדוא"ל. הודעה שנשלחה בדואר תיחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך שני ימי עבודה ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל עד השעה 16:00 תיחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום משלוחה (ואם נשלחה ביום שאינו יום עבודה - ביום העבודה הראשון שלאחר יום משלוחה), ובלבד ששולח ההודעה יידע בשיחה טלפונית את הנמען על משלוח פקסימיליה בתוך 24 שעות ממשלוח ההודעה. על משלוח דוא"ל לא תחול חובת הודעה כאמור לעיל.

1.20 היררכיה בין המכרז להסכם

- 1.20.1 ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.
- 1.20.2 בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח המכרז, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים.

1.21 סמכות שיפוט

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א 2000, תוגש תובענה בקשר להליך זה אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

פרק 2 – השירותים הנדרשים

2.1 מהות מוקד הסיוע

2.1.1 מטרת הפעלת מוקד סיוע, הינן כמפורט להלן:

- (א) סיוע ותמיכה נפשיים, המותאמים לעולים חדשים החווים מצבי לחץ, מצוקה ומשבר על רקע תהליכי הקליטה.
- (ב) תמיכה וחיזוק החוסן האישי והמשפחתי של העולה.
- (ג) מתן כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ודחק ברמת הפרט והמשפחה ושיפור יכולת ההתמודדות עם תהליכי הקליטה.
- (ד) איתור עולים שנקלעו למצבי פסיכו-טראומה, מתן מענה ותמיכה ראשוניים וכן עידוד פנייה להמשך קבלת עזרה מקצועית.
- (ה) סיוע בהפניית העולים לגורמי טיפול וליווי מקצועי, בהתאם לצורך.

יודגש כי הסיוע, הייעוץ והתמיכה הרגשיים הניתנים לעולים באמצעות מוקד הסיוע נועדו לספק מענה מיידי לעולים, והללו אינם מהווים תחליף לטיפול מקצועי ארוך טווח, מקרים בהם נצטרך טיפול מעין זה.

2.1.2 לצורך הפעלת מוקד הסיוע, על הספק הזוכה להעמיד מנהל השירותים אשר יהא אחראי על כל הכרוך בביצועם התקין של השירותים (להלן: "מנהל השירותים") וגורמי מקצוע, אשר יפעילו את שירותי המוקד ויעניקו את הייעוץ והתמיכה רגשיים לעולים (להלן: "אנשי טיפול"), בהתאם למפורט בפרק 3 דלהלן, וכן מערכת ניהול, מעקב ותעוד, בהתאם למפורט בפרק 4 דלהלן.

2.2 אופן הפעלת המוקד

- 2.2.1 מוקד הסיוע יופעל, בהתאם לשיקול דעתו של הספק הזוכה, מתוך אתר פיזי שיועמד לצורך מתן השירותים וממנו יעניקו אנשי הטיפול את הסיוע או באופן בו אנשי הטיפול מעניקים את הטיפול ממקומם, באמצעות חיבור מרחוק.
- 2.2.2 על הספק הזוכה לוודא כי לאנשי הטיפול, יש חדר עבודה המאפשר להם להעניק לפונים את הסיוע, תוך שמירה על פרטיות הפונים, ומצויד בכל האמצעים הטכנולוגיים הדרושים למתן השירותים.
- 2.2.3 המוקד יופעל אך ורק באמצעות אנשי הטיפול שאושרו ע"י המשרד ואשר עברו את ההכשרה הראשונית.
- 2.2.4 המוקד יפעל בימים ראשון-חמישי, החל מהשעה 16:00 ועד לשעה 21:00 (להלן: "שעות הפעילות").

- 2.2.5 על הספק הזוכה להעמיד במהלך כל שעות הפעלת המוקד, לפחות איש טיפול אחד, עבור כל שפה מבין חמשת השפות הזרות (אנגלית, רוסית, צרפתית, אמהרית וספרדית).
- 2.2.6 על אנשי הטיפול המעניקים את הסיוע, להיות זמינים לקבלת הפניות ומתן המענה, במהלך כל שעות הפעילות.
- 2.2.7 זמני מתן המענה
- (1) לכל פנייה שתתקבל במהלך שעות הפעילות, יינתן מענה, בשפתו של העולה, באופן מידי.
- (2) במידה ובמועד בו פנה עולה למוקד, כבר מוענק ע"י איש הטיפול הרלוונטי לשפתו סיוע לפונה אחר, תועבר השיחה להשארת הודעה, ועל איש הטיפול לחזור למשאר ההודעה, בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משעה לאחר המועד בה הושארה ההודעה.
- (3) פניות למוקד, בשעות בהן הוא איננו פעיל, יופנו להשארת הודעה, ועל אנשי הטיפול המעניקים את הסיוע בשפות הרלוונטיות, לחזור אל הפונים במהלך שעות הפעילות הסמוכות למועד בו הושארו ההודעות.
- 2.2.8 במהלך השעות בהן יופעל המוקד, מנהל השירותים יהיה זמין לאנשי הטיפול, והללו יוכלו לפנות אליו לצורך התייעצות ושאלות בדבר עניינם הנוגעים למתן השירותים ו/או בדבר מענה נקודתי לפונה.
- 2.2.9 מקרה בו לנציגי המשרד המטפלים בעניינם של עולים, יהא חשש כי עולים המטופלים על ידם, נקלעו למצבי טראומה נפשית, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק הזוכה לבצע פניה יזומה לעולים אלו, ולהעניק להם, בכפוף לרצונם, מענה ותמיכה ראשוניים.
- 2.2.10 על הספק הזוכה לוודא כי המענה הניתן ע"י אנשי הטיפול, ניתן באופן מקצועי ומכבד.
- 2.2.11 משך הזמן המוקצה לשיחה לצורך מתן מענה לפונה, לא יעלה על 45 דקות.
- עם זאת, ככל שהפונה יזדקק לסיוע בהיקף זמן רחב יותר, יוענקו לו, באמצעות איש הטיפול אשר החל להעניק לו את הסיוע, עד 4 שיחות המשך, כאשר משך הזמן שיוקצה לכל אחת מהן, לא יעלה על משך הזמן האמור לעיל.
- 2.2.12 בתום השיחה, יוצע לפונה לדרג את אופן שביעות רצונו מרמת השירות שקיבל. ככל שהעולה יביע את נכונותו לכך, הוא יופנה למערכת משוב ממוחשבת. יודגש בפני הפונה כי הוא אינו מחויב ליענות לפניה זו וכי מתן מענה למשוב איננו מצריך את הזדהותו.
- 2.2.13 בסיומה של כל שיחה, נדרש איש הטיפול לתעד את השיחה באמצעות מילוי טופס ייעודי, כך שניתן יהיה לקיים, בהסתמך על טופס זה, את שיחת המעקב או שיחות המשך.
- נתוני התייעוד הטופס הייעודי שימלא איש המקצוע יישמרו במאגר נתונים, בהתאם להוראות סעיף 4.1.2 דלהלן.
- 2.2.14 בטווח של שבוע עד שבועיים, מהמועד בו התקיימה השיחה, על איש הטיפול אשר העניק את הסיוע לבצע שיחת מעקב לבחינת מצבו של העולה.

2.3 קווי הסיוע הטלפוני

- 2.3.1 הפנייה לקווי הסיוע תהא באמצעות שיחת חינם ותבצע באמצעות חיוג מקוצר.
- 2.3.2 כל קו מקווי הסיוע, ישמש איש טיפול אחד בלבד.
- 2.3.3 הפניית העולה לקו בו ניתן הסיוע בשפתו, תבצע באמצעות מערכת ניתוב שיחות.
- 2.3.4 בכל פנייה למוקד, תושמע לפונה, טרם קבלת המענה, הודעה קולית המציינת את שם המוקד וכי המוקד מופעל במימון משרד העלייה והקליטה.
- 2.3.5 ההנחיות וההודעות המוקלטות, יהיו בשפה זהה, לשפה בה מופעל קו הסיוע.
- 2.3.6 בעת שיחה חוזרת או שיחה יזומה של איש טיפול לעולה, השיחה לא תוצג כ"מספר חסום" אלא כמספר טלפון סטנדרטי.

2.4 סיוע מקוון

- 2.4.1 על הספק הזוכה להפעיל את המוקד ולהעניק את הסיוע באופן מקוון, בנוסף לסיוע הניתן באופן טלפוני.
- 2.4.2 הסיוע המקוון יוענק באמצעות שיחת צ'ט, שתתנהל בשפתו של הפונה.
- 2.4.3 למען הסר ספק, יובהר כי לצורך מתן הסיוע באופן מקוון, הספק הזוכה אינו נדרש להעמיד אנשי טיפול נוספים, וכי השירות יינתן על-ידי אנשי טיפול שהועמדו לצורך מתן הסיוע באופן טלפוני.
- 2.4.4 על הספק הזוכה להעביר לאנשי הטיפול הדרכה ייעודית ולהיות ערוך למתן הסיוע באופן מקוון, תוך 30 יום בו נדרש לכך על-ידי המשרד.
- 2.4.5 שיחת הצ'ט תיפתח בהודעה המציינת את שם המוקד וכי המוקד מופעל במימון משרד העלייה והקליטה.
- 2.4.6 ויודגש, למעט הפרטים אותם נדרש הספק הזוכה לתעד לצורך מתן השירותים, כמפורט בסעיף 2.2 דלעיל, הספק הזוכה לא ישמור מידע אודות הפונים בבסיס הנתונים שלו ועליו למחוק מידע מעין זה בסיום שיחת הצ'ט.

2.5 הגדלת היקף פעילות המוקד

- 2.5.1 בהתאם לנסיבות ולצרכים המשתנים, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק הזוכה, להגדיל את מספר הקווים ואנשי הטיפול הדרושים לצורך הפעלת המוקד ו/או להרחיב את מסגרת הימים והשעות בהם המוקד מופעל.
- ויודגש, הגדלה כאמור, תהא למשך תקופה שלא תעלה על חודש ימים ושוויה לא יעלה על 10% מסך התמורה הכוללת שתשולם לספק הזוכה, בגין מתן השירותים בהתאם להיקפים האמורים בסעיף 2.2, למשך 12 חודשים.**

2.5.2 ככל שהספק הזוכה יידרש להגדיל את היקף פעילות המוקד, כך שבו זמנית, יופעלו למעלה מ-10 קווי סיוע ואנשי טיפול, המשרד יאפשר לספק הזוכה להעמיד מנהל שירותים נוסף, בכפוף לתנאים דלהלן:

- (1) על מנהל השירותים הנוסף לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 3.1.2 דלהלן.
- (2) כניסתו של מנהל השירותים הנוסף לתפקיד, מותנת בקבלת אישור המשרד, מראש ובכתב.
- (3) התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין העמדת מנהל השירותים הנוסף, תהא זהה לזו המשולמת לו בגין העמדת מנהל השירותים.
- (4) אספקת השירותים באמצעות מנהל השירותים הנוסף, תסתיים עם תום התקופה בה היה צורך להגדיל את היקף הפעילות באופן האמור לעיל.

2.5.3 במצבי חירום ומשבר, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק הזוכה, להפעיל את המוקד אף במהלך ימי המנוחה. במקרה כאמור, על הספק הזוכה לוודא כי בידיו היתר להעסקת עובדים במנוחה השבועית וכי העסקה זו נעשית בהתאם להוראות הדין הרלוונטי. ויובהר, עבור שעת עבודה של איש טיפול במהלך ימי המנוחה, החל מהשעה 16:00 בערב השבת/חג ועד לשעה 21:00 בצאת השבת/חג, המשרד ישלם לספק הזוכה תמורה בשיעור של 150% ביחס לתמורה שתשולם עבור שעת עבודה של איש טיפול בימי חול.

2.6 נהלי העבודה

- 2.6.1 הספק הזוכה נדרש להכין נוהל עבודה המנחה את אופן פעולתם של אנשי הטיפול.
- 2.6.2 על הספק הזוכה להעביר את טיוטת הנוהל, תוך שבועיים ממועד תחילת ההתקשרות, להערות נציג המשרד. הספק הזוכה יחל בהטמעת הנוהל ובעבודה על פיו, לאחר שזה יאושר ע"י נציגת המשרד, בכתב ומראש.
- 2.6.3 הנוהל ייבחן מדי שנה, ובכל מועד בו ידרוש זאת נציג המשרד. ככל שיעלה הצורך לשנות ו/או לעדכן את הנוהל, יתבצע הדבר בכפוף לקבלת אישור נציגת המשרד, בכתב ומראש.
- 2.6.4 על הספק הזוכה להטמיע את הנוהל אצל אנשי הטיפול ולהקפיד על כך, שהם יספקו את השירותים בהתאם לנהלים.

2.7 פרסום

- 2.7.1 הספק הזוכה יהיה אחראי על פרסום המוקד במדיות הדיגיטליות, באופן שיביא לחשיפה מרבית של השירותים הניתנים במסגרתו, בקרב ציבור העולים (להלן: "הפרסום").
- 2.7.2 לצורך מימון הפרסום, יעמיד המשרד תקציב לפרסום שוטף ותקציב ייעודי לפרסום במצבי חירום ומשבר.

- 2.7.3 **סך התקציב שיועמד לצורך הפרסום, יהא 400,000 ₪ (ארבע מאות אלף ש"ח), לכל היותר, מתוכו יוקצו 90% עבור הפרסום השוטף ו-10% עבור פרסום במצבי חירום ומשבר.**
 ויודגש, גובה התקציב בכללותו ואופן חלוקתו בין הייעודים האמורים, ייקבעו על-ידי המשרד, והוא יהיה רשאי להחליט על שינויים, בהתאם לשיקול דעתו הבלבדי.
- 2.7.4 הספק הזוכה נדרש להציג למשרד, מדי רבעון, תכנית המפרטת את האופן והעלויות של הפרסום (להלן: "תכנית הפרסום"), ולקבל את אישור המשרד, מראש ובכתב, לתכנית זו.
- 2.7.5 על הספק הזוכה לאפיין את קהל היעד, לבנות את תכנית הפרסום ולהוציאה אל הפועל, באמצעות מומחים לשיווק במדיה הדיגיטלית, בעלי הכרות עם ציבור העולים.
- 2.7.6 **המשרד ישלם לספק הזוכה, עבור עלויות הפרסום, בהתאם לתכנית הפרסום שאושרה, במתכונת "גב אל גב" בתוספת תקורה של 5%.**
 למען הסר ספק, יובהר כי התשלום שישולם לספק הזוכה עבור עלויות הפרסום בתוספת התקורה, לא יעלה על סך התקציב הקבוע בסעיף 2.7.3 דלעיל.
- 2.7.7 לצורך בדיקה ומעקב אחר יעילות הפרסום, הספק הזוכה יעמיד מערכת המנטרת את הפניות מהדיגיטל.
- 2.7.8 בכל פרסום הנוגע להפעלת המוקד, על הספק הזוכה לציין כי השירותים ניתנים עבור משרד העלייה והקליטה.

2.8 ועדת היגוי

- 2.8.1 הליווי, הפיקוח והבקרה על הפעלת התכנית, יבוצעו ע"י ועדת היגוי, בה יהיו חברים נציגי המשרד ונציגי הספק הזוכה, שזהותם תיקבע בתאום עם המשרד (להלן: "ועדת ההיגוי"). מנהלת שירות הרווחה של המשרד, תכהן כיו"ר הוועדה.
- 2.8.2 ועדת ההיגוי תתכנס מדי חודש, במהלך שלושת החודשים הראשונים של ההתקשרות, ולאחר מכן תתכנס הוועדה עפ"י צורך, ולכל הפחות, אחת לרבעון.
- 2.8.3 על הספק הזוכה להעביר למנהלת שירות הרווחה של המשרד, עד שבוע לפני המועד שנקבע לכינוסה של ועדת ההיגוי, דיווח כתוב, המפרט את תמונת המצב בנוגע למתן השירותים ולהפעלת המוקד. הדיווח יכלול שאלות, בעיות ואתגרים וכל נושא אחר הנובע מהפעלת המוקד, שהספק הזוכה יהיה סבור כי יש להביאם בפני הוועדה.
- 2.8.4 ויודגש, לוועדה לא תהיה כל סמכות לאשר שינוי מהדרישות והתנאים שייקבעו בהסכם שיחתם עם הספק הזוכה.
- 2.8.5 כינוס הוועדה, רישום פרוטוקולים של ישיבות הוועדה והפצתם לחברי הוועדה, יהיו באחריות הספק הזוכה.
- כמו כן, במידת הצורך ו/או לפי בקשת המשרד, יידרש הספק הזוכה להכין לצורך הדיון בוועדה, דוחות סדורים, תכניים ומספריים, וכן מצגות ו/או מסמכים בנוגע להפעלת המוקד.

- 2.8.6 ועדת ההיגוי הארצית תזמן לדיוניה גורמים נוספים, לפי הצורך.
- 2.8.7 למען הסר ספק יובהר כי אין בהקמת ועדת ההיגוי ובפעילותה, כדי להטיל על המשרד כל אחריות או חובה, לרבות לפיקוח להסדרה לבקרה וכיו"ב או כדי לגרוע מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק הזוכה לביצועם של השירותים והפעלת המוקד, לרבות הפיקוח עליהם.

2.9 הליכי בקרה שוטפים

- 2.9.1 הספק הזוכה נדרש לבצע בקרה שוטפת על אופן הפעלת המוקד ואיכותו.
- 2.9.2 בקרה על אופן הפעלת המוקד, תערך אף על ידי המשרד ועל הספק לשתף פעולה באופן מלא עם מבצעי בקרה זו.
- 2.9.3 נציגי המשרד, או מי מטעמו, יהיו רשאי לבקר באתרים מהם מסופקים השירותים, לצורך התרשמות מאופן הפעלת המוקד, בתיאום מראש או ללא תיאום.
- 2.9.4 המשרד רשאי לדרוש מהספק הזוכה, עקב ספקות שהתעוררו או מכל סיבה אחרת, אסמכתאות להוכחתם של הפרטים המובאים בדוחות.
- וידוגש, החובה להוכחת הפרטים המובאים בדוחות, חלה על הספק הזוכה.
- 2.9.5 הספק הזוכה מתחייב להעמיד לביקורת המשרד את כל ספרי החשבונות שלו ו/או כל הרישומים ו/או כל מסמך, הנוגע להפעלת המוקד, מיד עם קבלת הדרישה לכך מנציג המשרד.

2.10 נציגי המשרד

- 2.10.1 נציגת המשרד לעניין זה הינה הגבי עדי וולס, מנהלת שירות הרווחה במשרד, או מי שימונה לכך על ידה.
- 2.10.2 הספק הזוכה מתחייב לעבוד בתיאום מלא עימה ולספק את השירותים בהתאם להנחיותיה ולהוראותיה, כפי שיינתנו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות.

פרק 3 – אנשי המקצוע הדרושים לצורך ביצוע השירותים

לצורך הפעלת התכנית ומתן השירותים הכלולים בה, על הספק הזוכה להעמיד את בעלי התפקידים דלהלן:

3.1 מנהל השירותים

3.1.1 מנהל השירותים יהווה האחראי על כל הכרוך בביצועם התקין של השירותים, ובכלל זה:

- א. ההתנהלות המקצועית, הארגונית, המינהלית והכספית.
- ב. ניהול המוקד ואישור.
- ג. מעקב אחר אופן הפעלת המוקד ואיכותו.
- ד. ריכוז דוחות העבודה (דוחות תכניים ודוחות ביצוע) ודרישות התשלום.
- ה. עמידה בקשר עם נציגי המשרד.

3.1.2 מנהל השירותים נדרש לעמוד בתנאי הסף המפורטים להלן, במצטבר:

(1) בעל תואר שני במקצוע טיפולי, בעל הרשאה טיפולית העומדת בתנאי החוק במדינת ישראל.

(2) בעל ניסיון מקצועי של לפחות 5 שנים מתוך 10 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן טיפול נפשי רגשי ו/או בהנחייה/הדרכה/פיקוח/ ניהול של מתן טיפול כאמור.

(3) בעל ניסיון של לפחות שנתיים מתוך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, בניהול מקצועי של לפחות שלושה אנשי מקצוע בתחום הטיפול.

(4) בעל הכשרה בתחום ההתערבות במצבי פסיכו-טראומה, ובעל ניסיון של לפחות 3 שנים מתוך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, בתחום זה.

3.1.3 **על מגיש ההצעה להציג, במסגרת ההצעה המוגשת על-ידו, את המועמד מטעמו לתפקיד מנהל השירותים. הצגת המועמד תהווה התחייבות לכך, שהיה וההצעה תבחר כהצעה הזוכה במכרז, המועמד ישמש כמנהל השירותים.**

3.1.4 המשרד ינקד את איכותו של מנהל השירותים המוצע, בהתאם לקריטריונים המפורטים בטבלת האיכות המובאת בסעיף 7.2.

3.1.5 בכל מקרה בו יחפוץ הספק הזוכה להחליף את מנהל השירותים, עליו לקבל לכך את אישור המשרד, מראש ובכתב. מתן אישור כאמור, מותנה בהגשת בקשה למשרד, כתובה ומנומקת, לפחות 30 יום מראש ובהעמדת מנהל שירותים חלופי העומד בכל דרישות המכרז ואשר הינו באיכות מקבילה למנהל השירותים המוחלף או גבוהה ממנה (להלן: "מנהל שירותים חלופי").

יובהר כי למעט בנסיבות של כורח, לא תתאפשר מכל סיבה שהיא החלפתו של מנהל השירותים בשלב המכרזי, טרם חתימת הסכם ההתקשרות וכן בתקופה של 6 חודשים לאחר חתימתו.

3.1.6 מקרה בו מנהל השירותים, יעזוב מיוזמתו את התפקיד, על הספק הזוכה להעמיד מנהל שירותים חלופי, תוך 21 יום.

3.1.7 המשרד יהיה רשאי לדרוש, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ותוך מתן הנמקה, את החלפתו של מנהל השירותים והספק הזוכה יידרש להעמיד, תוך 21 יום מהמועד בו קיבל את דרישת המשרד, מנהל שירותים חלופי.

3.2 אנשי טיפול

3.2.1 על הספק הזוכה להעמיד אנשי טיפול, עבור כל שפה מששת השפות דלהלן:

1. עברית;
2. אנגלית;
3. רוסית;
4. צרפתית;
5. אמהרית;
6. ספרדית.

3.2.2 על כל אחד מאנשי הטיפול, לעמוד בתנאים המפורטים להלן, במצטבר:

(1) פסיכולוג קליני מוסמך / עובד סוציאלי קליני מוסמך.

לחלופין:

בעל תואר שני בפסיכולוגיה / עבודה סוציאלית, שהינו בוגר קורס פסיכותרפיה.

(2) בעל תעודת טיפול רשמית (הרשאה טיפולית).

(3) בעל ניסיון של לפחות שנה מתוך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן טיפול נפשי רגשי.

(4) דובר ברמת שפת אם את השפות, בהם הוא עתיד לספק את שירותי הייעוץ.

3.2.3 הספק הזוכה יעביר, תוך 21 יום מהמועד בו נשלחה לו ההודעה על זכייתו במכרז, את פרטי אנשי הטיפול באמצעותם בכוונתו לספק את השירותים ואת המסמכים הנוגעים להוכחת עמידתם בתנאים שבסעיף 3.2.2 דלעיל, לרבות:

(א) קורות חיים;

(ב) העתקי תעודות השכלה;

(ג) תעודת טיפול רשמית (הרשאה טיפולית).

(ד) תצהיר אודות עמידה בדרישות הניסיון.

(ה) המלצות.

3.2.4 המשרד יבחן את פרטי המועמדים ויאשר את אנשי הטיפול העומדים בדרישות המכרז. ויובהר, למשרד שמורה הזכות להחליט שלא לקבל מי מאנשי הטיפול המוצעים.

3.2.5 הספק הזוכה יפעיל את מוקד הסיוע, אך ורק באמצעות אנשי הטיפול שאושרו ע"י המשרד.

3.2.6 בכל מקרה בו יחפוץ הספק הזוכה להחליף איש טיפול, עליו לקבל לכך את אישור המשרד, מראש ובכתב. מתן אישור כאמור, מותנה בהגשת בקשה למשרד, כתובה ומנומקת, ובהעמדת מועמד חלופי, העומד בדרישות המכרז, למתן השירותים בשפה בה סופקו השירותים ע"י איש הטיפול (להלן: "איש טיפול חלופי"), תוך 21 יום.

3.2.7 מקרה בו איש טיפול, יעזוב מיוזמתו את התפקיד, על הספק הזוכה להעמיד איש טיפול חלופי, תוך 21 יום.

3.2.8 המשרד יהיה רשאי לדרוש, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובמתן הנמקה, את החלפתו של איש טיפול. ועל הספק הזוכה להעמיד איש טיפול חלופי, תוך 21 יום.

3.3 הכשרת והדרכת אנשי הטיפול

3.3.1 על הספק הזוכה לקיים עבור אנשי הטיפול, טרם הפעלת מוקד הסיוע, תכנית הכשרה לטיפול ממוקד בדחק, בחרדה ובפסיכו-בטראומה ומתן עזרה ראשונה נפשית, מותאמת תרבותית והכוללת ידע, מידע, מיומנויות וכלים להתערבות רגישת תרבות (להלן: "ההכשרה הראשונית").

ההכשרה הראשונית, תועבר על-ידי מומחים בתחום ההתמודדות עם בעיות המאפיינות את ציבור העולים, ותמשך 10 שעות אקדמאיות, לכל הפחות.

3.3.2 הספק הזוכה יפיק ויחלק לאנשי הטיפול, חומרי הדרכה ייעודיים, הכוללים חומר תיאורטי ויישומי.

3.3.3 ככל שבמהלך מתן השירותים, יוחלף איש טיפול ואו יצורף איש טיפול נוסף, הספק הזוכה נדרש לקיים עבור איש הטיפול, הכשרה פרטנית מקיפה שתועבר על-ידי מנהל השירותים, טרם שילובו בהפעלת מוקד.

3.3.4 על הספק הזוכה לקיים לאנשי הטיפול, מדי חודש, רענון תקופתי והדרכה מקצועית שוטפת, באופן פרטני ואו קבוצתי, שיימשכו במצטבר, לפחות 5 שעות אקדמאיות. הרענון התקופתי נועד, בין היתר, להתייחסות לקשיים, לאתגרים ולצרכי העולים שעלו במהלך הפעלת המוקד, להקניית תכנים חדשים ובמידת הצורך, להטמעת דפוסי פעילות חדשים המותאמים לנסיבות שבאותה העת.

3.3.5 הספק הזוכה נדרש להציג לנציגת המשרד, את חומרי ההדרכה הייעודיים, את התכנים שיועברו במסגרת ההכשרה הראשונית וכן את התכנים שיועברו בכל רענון תקופתי, ולקבל את אישורה לחומרים ולתכנים אלו, מראש ובכתב.

3.3.6 מנהל השירותים יעניק לאנשי הטיפול ליווי שוטף, ויהיה זמין עבורם להתייעצות ובמידת הצורך, למתן הדרכה פרטנית לאיש טיפול.

3.3.7 הספק הזוכה ימציא לנציגת המשרד, אסמכתאות אודות השתתפות אנשי הטיפול בהכשרה הראשונית וברענונים התקופתיים.

3.3.8 ויובהר, הספק הזוכה ישא בכל העלויות הכרוכות בקיום ההכשרה הראשונית והרענון התקופתי, ובכלל זה העלויות הכרוכות בהשתתפותם של אנשי הטיפול, ולא יהיה זכאי לכל תמורה מהמשרד בגין ביצועם.

פרק 4 – מערכת ניהול, מעקב ותעוד

4.1 מערכת ניהול, מעקב והתעוד

4.1.1 על הספק הזוכה להפעיל מערכת מעקב ותעוד הפניות למוקד, באמצעותה ניתן יהיה להפיק דוחות סטטיסטיים אשר ישמשו לצורך בחינת יעילות המוקד, אופן הפעלתו וקבלת החלטות הנוגעות למתן השירותים.

4.1.2 המערכת תעקוב ותתעד את הנתונים הבאים:

- א. מספר השיחות הנכנסות;
- ב. מספר השיחות שהסתיימו בהשאת הודעה ומספר השיחות החוזרות שביצעו אנשי הטיפול למשאירי ההודעות;
- ג. מספר הפונים להם העניק המוקד סיוע בהיקף זמן רב יותר, ומספר השיחות הסיוע שהוענקו לכל פונה;
- ד. פירוט משך הזמן בו נמשכה כל שיחה.

4.1.3 ויוודגש, הספק הזוכה נדרש לאסוף את הנתונים האמורים, אף לגבי שיחות הצ'ט.

4.1.4 מאגר מידע

(1) על הספק הזוכה לשמור את כל הנתונים מתוך הטפסים המתעדים את הפניות למוקד, כנדרש בסעיף 2.2.13 דלעיל, במאגר מידע ייעודי שיופעל על ידו לצורך זה (להלן: "מאגר המידע").

(2) על הספק הזוכה לנהל את המידע שייאסף על ידו וכן את המידע אותו ימסור לו המשרד, על-פי הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981.

(3) שימוש במסד הנתונים יבוצע רק לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה. הספק הזוכה לא יעביר לצדדים שלישיים, כל מידע ממסד הנתונים, אלא בהסכמה בכתב של האנשים המופיעים במאגר.

(4) הספק הזוכה מתחייב לתת לנציגי המשרד הרשאה לעיין בנתונים הרשומים במאגר בכפוף לחיסיון טיפולי/פסיכולוגי.

4.2 אבטחת מידע ורישום מאגר

4.2.1 כללי

(1) הספק הזוכה יהיה אחראי באופן מוחלט על כל המידע, שנמסר לו והמאוחסן על-ידו בכל מערך אחסון שהוא (כולל תדפיסים על-גבי נייר), ועל כל המידע, שיווצר על-ידו במסגרת הפעלת התכנית, וכי מחובתו למנוע אובדן או הגעה של המידע לצד ג' כלשהו, אלא אם הוסמך לכך ע"י המשרד, מראש ובכתב.

- (2) ככל שהספק הזוכה יקבל מידע מצדדים שלישיים (שאינם המשרד עצמו), הינו מתחייב לבדוק היטב את מקורות המידע, המועבר אליו (בכל מתכונת שהיא), ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, כדי למנוע נזק למערך המחשוב ולמאגרי המידע של המשרד.
- (3) בתום תקופת ההתקשרות, הספק הזוכה יעביר תצהיר חתום ומאושר בפני עו"ד על כך שביער את החומר ומחק ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו להפעלת התכנית.
- (4) הספק הזוכה מתחייב לרשום את הנתונים שבידו, כמאגר מידע במשרד המשפטים אצל רשם מאגרי המידע, ככל שהדבר מתחייב על פי חוק.

4.2.2 סיווג וחיוניות של מידע

- (1) המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:
- א. דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);
- ב. דרישות התקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001:2013.
- ג. דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

- (2) בביצוע השירותים הספק הזוכה יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים.
- (3) הספק הזוכה יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות במכרז זה. הספק הזוכה מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

4.2.3 כתב התחייבות – שמירת סודיות

- (1) כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות וטופס הצהרת סודיות מצורפים להסכם ההתקשרות.
- (2) הספק הזוכה נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב ההתחייבות ולהביאן לידיעתם של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה ו/או מי מטעם הספק הזוכה שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

4.2.4 אבטחה פיזית

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

- א. מניעת גישה למידע מאנשים לא מורשים ואבטחה של זיהוי ואימות זיהוי מוגדרים היטב (למשל, באמצעות כרטיס עובד וכו').
- ב. הפעלת אמצעי בטיחות פיזיים במתקנים ובמבנים בהם מבוצעים השירותים עבור המשרד, לצורך מניעת אסונות (כגון, שריפה).
- ג. אבטחה פיזית של ציוד-קצה ובמיוחד ציוד-קצה שהוא מחשב בפני עצמו (מערכות PC).
- ד. אבטחה פיזית של קצות קווי התקשורת למניעת התחברות לא חוקית אליהם.
- ה. שינוע של ציוד מחשבים הכולל בתוכו מידע ייעשה על פי הוראות האבטחה, כפי שיגובשו בתכנית האבטחה.

4.2.5 האבטחה בתוכנה

האבטחה בתוכנה תתבסס בין היתר הפעלה של מערך וכלים לאבטחת מידע, שיכלול:

- א. מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכת. הזדהות של המשתמש בכל כניסה למערכת, ע"י שימוש בשם משתמש ובסיסמא חזקה (או באמצעות כרטיס חכם, אם קיים).
- ב. המערכת תאכוף שימוש בסיסמאות "חזקות", היינו - אורך מינימלי בן 8 תווים; שימוש באותיות, בספרות ובתווים מיוחדים.
- ג. המערכת תאכוף החלפה של סיסמא, אחת ל-120 יום לפחות.
- ד. המערכת תתעד כל גישה של משתמש בקובץ Log מוגן בפני שינויים, כולל ניסיונות כושלים להיכנס למערכת וכולל ניסיונות לבצע פעולות ללא הרשאה. התיעוד יכיל, לפחות, את: שם המשתמש, חותמת זמן של הפעולה, מיקום הגישה ומהות הפעולה. הספק הזוכה יעמיד את קובץ ה-Log לרשותו של נציג המשרד, לפי דרישה של הנציג.
- ה. כניסה לרשת החברה תהיה מוגנת על-ידי מערכת חומת אש (FireWall).
- ו. בתחנות קצה יהיו מערכת הפעלה בגרסה חוקית ומעודכנת עם קבלה אוטומטית של עדכוני אבטחה, אנטי-וירוס תקין, פעיל ומעודכן.
- ז. הגנה על הנתונים במערכת מפני הרס או שינוי על פי רמות ההרשאה.
- ח. דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכת.
- ט. דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
- י. אבטחת המידע בקווי התקשורת לפי דרישות תקן ISO 27001:2013

4.2.6 ניסיון לפגוע במידע

כאירוע ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו, בין היתר:

- א. כל גילוי של שימוש לרעה במערכת או במידע שבה.
- ב. חדירה לא מורשית למערכת או ניסיון לחדירה כזו.
- ג. העברת מידע ל"לא מורשה".
- ד. התחברות או חיבור ציוד לא מורשה לקווים.

4.2.7 התחייבויות הספק הזוכה בתחום אבטחת המידע:

הספק הזוכה מתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו יפעלו בהתאם לאמור להלן:

- א. הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הדלעיל.
- ב. הם יודיעו לקצין הביטחון של המשרד על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל באופן מידע.
- ג. הם יפעלו מיד למניעת פגיעת המשך ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של קצין הביטחון של המשרד. הם ישתפו פעולה לביצוע תחקור נסיבות ותהליך התפתחות וטיפול באירוע.

4.2.8 עדכון של דרישות האבטחה:

- (1) המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר לספק הזוכה, מעת לעת, דרישות אבטחה לגבי ביצוע פעולות במאגרים. הספק הזוכה מהתחייב, כי יפעל על-פיהן.
- (2) הספק הזוכה מתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד ובעת הפעלת התכנית על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מעת לעת ע"י הממונה על הביטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

פרק 5 – ביטוח

5.1 הספק הזוכה מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

(1) ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנויקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תשי"ם-1980, כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק הזוכה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

(2) ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 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. יועצים, מומחים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק הזוכה, ייחשבו צד שלישי.
- ו. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

(3) ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק הזוכה, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב,

שייגרמו בקשר להפעלת מוקד טלפוני ומקוון הפועל במספר שפות למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה נפשיים לעולים כולל בין היתר איתור עולים שנקלעו למצבי פסיכו טראומה ועידוד פניה להמשך קבלת עזרה מקצועית, סיוע בהפניית העולים לגורמי טיפול וליווי מקצועי, הכשרה והדרכות תקופתיות לאנשי הטיפול, הפקת דוחות, הפעלת מערכת מעקב ותיעוד כולל ניהול מאגר מידע, ביצוע בקרה, פרסום ובהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה.

ג. גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

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

1. מרמה ואי יושר עובדים.

2. פגיעה בפרטיות.

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

4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות המו"פ כנגד המדינה.

5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

ה. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה והפועלים מטעמו.

ביטוחי רכוש (4)

הספק הזוכה יבטח את הציוד, הרכוש, המבנים, השטחים והמתקנים המשמשים אותנו לצורך ביצוע השירותים בביטוח מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים" כולל פריצה, גניבה ושוד ובהתאם למקובל לגביהם ובמלוא ערכם, ויכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה, עובדיהם וכן כלפי הזכאים.

לחילופין, ידאג כי המבנים, התכולה והציוד שאינם שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/שוכרי הרכוש ויכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם וכן כלפי הזכאים. ויתור כאמור לא יחול כלפי מי שפעל בזדון.

ביטוחים נוספים (5)

הספק הזוכה ידאג ויוודא כי לגבי:

א. בעלי מקצוע, יועצים, מומחים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה, יציגו ביטוחים מתאימים לגבי ציוד וכל רכוש אחר אשר יעשו שימוש במסגרת הפעילויות וכן ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל שרלבנטי).

הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, תחשב מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה, כמבוטח נוסף כולל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם.

ב. הביטוחים יורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם וכן כלפי הזכאים.

5.2 הוראות כלליות

5.2.1 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק הזוכה יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- ב. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב משרד העלייה והקליטה.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. הספק הזוכה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק הזוכה.
- ו. כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטיין 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 (למעט אחריות מקצועית) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.

5.2.2 הספק הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק הזוכה מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, בתוקף.

5.2.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק הזוכה למשרד העלייה והקליטה, עד למועד חתימת החוזה, הספק הזוכה מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד העלייה והקליטה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק הזוכה לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות בפרק זה לעיל. על הספק הזוכה יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.

5.2.4 מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק הזוכה בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכל לבחון את עמידת הספק הזוכה בסעיפי בפרק זה ו/או מכל סיבה אחרת, והספק הזוכה יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק הזוכה מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק הזוכה יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מידע מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הספק הזוכה מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק הזוכה לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

5.2.5 **למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בפרק זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק הזוכה, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופות ביטוח בהתאם לכך.**

5.2.6 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

5.2.7 אי עמידה בתנאי פרק זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם שייחתם עם הספק הזוכה.

פרק 6 - דיווח, תמורה ואופן ביצוע התשלום

6.1 דיווח

6.1.1 הספק הזוכה יערוך ויגיש למשרד, מדי חודש ובכל עת שיידרש ע"י נציגת המשרד, את הדוחות דלהלן:

(1) דוח המפרט את שעות העבודה בהן כל אחד מאנשי הטיפול, הפעיל את קו הסיוע, במהלך החודש עבורו מוגש הדוח (להלן: "דוח השעות").

(2) דוח מקצועי מילולי מקצועי אשר יכלול דיווח תוכני מפורט על הפעלת המוקד, בעיות ואתגרים שעלו מהפעלתו וכיו"ב (להלן: "דוח מילולי").

(3) דוח המפרט את כלל המידע הסטטיסטי שנאסף מפילוח הפניות (להלן: "דוח סטטיסטי").

6.1.2 נוסף על האמור, על הספק הזוכה להגיש דוחות מילוליים חצי-שנתיים ודוחות מילוליים שנתיים, ובהם התייחסות לתקופה בגינה הם מוגשים.

6.1.3 הדוחות יוגשו בחתימת מנהל השירותים, הספק הזוכה ומנהל הכספים/החשב של הספק הזוכה.

6.2 התמורה

6.2.1 התמורה שתשולם לספק הזוכה, תחושב בהתאם לאופן בו תומחר על-ידו הרכיבים דלהלן:

רכיב	
1.	התמורה החודשית בגין הפעלת מוקד למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים
2.	התמורה החודשית בגין פעילות מנהל השירותים
3.	התמורה בגין שעת עבודה של איש טיפול

6.2.2 התמורה בגין הפרסום, תשולם כנגד עלויות בפועל ("גב אל גב"), בתוספת של 5% תקורה.

6.2.3 מקרה, כאמור בסעיף 2.5.3, בו ידרוש המשרד מן הספק הזוכה, להפעיל את המוקד במהלך ימי המנוחה, תשולם לספק הזוכה תמורה עבור שעת עבודה של איש טיפול במהלך ימי המנוחה, החל מהשעה 16:00 בערב השבת/חג ועד לשעה 21:00 בצאת השבת/חג, בשיעור של 150% ביחס לתמורה שתשולם עבור שעת עבודה של איש טיפול בימי חול.

6.2.4 המשרד לא ישלם לספק הזוכה כל תמורה עבור שירותים שבוצעו שלא בהתאם לדרישות מכרז זה על נספחיו.

6.2.5 למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה בגין השירותים המפורטים לעיל, בתוספת מע"מ כדין, לא יהיה זכאי הספק הזוכה לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין שכירות מבנים, מחשוב, ביטוח, דואר, צילומים, הדפסות, הכשרות ורענונים, נסיעות, אש"ל, ציוד משרדי וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.

6.3 דרישת התשלום

6.3.1 לצורך קבלת התשלום, על הספק הזוכה להגיש למשרד, אחת לחודש, חשבוניות כדין, מלוות בדוח השעות, בדוח המילולי והדוח הסטטיסטי.

6.3.2 הספק הזוכה יפריד בין חשבונית בגין התשלום עבור שעות העבודה לבין יתר התשלומים המשולמים במתכונת "גב אל גב".

6.3.3 חשבונית על עלויות הפרסום, יוגשו בצרוף האסמכתאות בדבר ביצוע ההוצאה בפועל על ידי הספק הזוכה, קרי חשבונית מס / קבלה.

6.3.4 הספק הזוכה יידרש להגיש את דיווחים וחשבונות הנדרשים, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, ולחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, המצורף להוראת התכ"ם 7.12.5. לחילופין, ימציא אישור כספק הרשום לפורטל הספקים.

וידגש, הספק הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

6.3.5 המשרד ישלם לספק הזוכה, לאחר אישור החשבונית והדוח על-ידי נציגת המשרד וחשבות המשרד, ובכפוף למועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

6.3.6 ככל שהחשבוניות ו/או הדוחות יכללו פרטים הנתונים במחלוקת בין הצדדים או שלא הוכחו כנדרש, המשרד ישלם לספק הזוכה אך ורק את התשלומים לגביהם ישנה הסכמה.

6.3.7 התשלום הסופי לספק הזוכה, בסיומה של כל תקופת ההתקשרות (מכל סיבה שהיא), יועבר רק לאחר שנציגת המשרד תאשר בכתב, כי הספק הזוכה הגיש את הדוחות המקצועיים אותם הוא נדרש להגיש, לשביעות-רצונה.

6.3.8 לספק הזוכה לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שיהוי בהגשת המסמכים או עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד לצרכי התשלום.

6.3.9 וידגש, הספק הזוכה אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לספקיו, עובדיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם לו, בקבלת תשלומים מהמשרד.

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.3.2 בעניין "כללי הצמדה בהתקשרויות"):

(1) הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1 **הצמדה** – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 1.1.2 **תאריך קובע** - המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 1.1.3 **תאריך בסיס** - המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.1.4 **מדד קובע** - ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.1.5 **מדד בסיס** - ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.1.6 **מדד בגין** - המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 1.1.7 **מדד ידוע** - המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

(2) תנאי ההצמדה

- 1.2.1 **תאריך הבסיס** - המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 1.2.2 **התאריך הקובע** - תאריך החשבונית.
- 1.2.3 **מדד** - השכר הממוצע במשק.
- 1.2.4 **סוג המדד** - מדד ידוע.
- 1.2.5 **תדירות ההצמדה** – מדי שלושה חודשים.
- 1.2.6 **חלקיות ההצמדה** - 100%.

(3) ביצוע ההצמדה

- 1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 1.3.2 אופן חישוב ההצמדה:
- (1) חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשלושה חודשים.
- (2) ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 1.3.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

פרק 7: אמות מידה לבחירת הזוכה ושלבי בדיקת ההצעה

7.1 המשרד יבחר את הזוכה, אשר יעמוד בכל תנאי הסף ויצרף את כל המסמכים הנדרשים, אשר יקנו לו את מירב היתרונות לפי אמות המידה הבאות:

א. מדד האיכות (תועלת) משקל של 60%

ב. מדד העלות (מחיר) יקבל משקל 40%

ההצעה הזוכה היא ההצעה שתקבל את הציון המיטבי המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות.

7.2 הליך בחירת הזוכה מורכב מארבעה שלבים:

שלב ראשון - בדיקת עמידה בתנאי הסף

בשלב הראשון יפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות: הצעה שלא תעמוד באחד מהתנאים המוקדמים – תפסל על הסף. הצעה שתעמוד בכל התנאים המוקדמים – תעבור לשלב השני.

שלב שני – מתן ציון בגין איכות ההצעות

- א. שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של המציעים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהמציעים, וזאת בהתאם לאמות המידה ולמשקולות המפורטים להלן.
- ב. מקבלי ציון 70 ומעלה (מתוך ה-100 הנ"ל) יעברו לשלב השלישי. במידה ואף אחת מההצעות לא תקבל ציון של 70 ומעלה, שמורה למשרד הזכות להחליט שציון המינימום יהיה נמוך יותר, אך לא פחות מ-60.
- ג. להלן הקריטריונים לבחינת איכות ההצעות:

המציע			
מס'	אמת מידה	תבחינים	ניקוד מרבי
1.	שנות הנסיון של המציע במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון, במהלך 10 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז	<ul style="list-style-type: none"> ▪ עבור כל שנת ניסיון, מעבר לשנות הניסיון הנדרשות כתנאי סף, תינתן נקודה, עד לסה"כ של 8 נקודות. ▪ עבור כל שנת ניסיון בה ניתנו השירותים בעברית וכן בלפחות מן השפות הזרות מפורטות בסעיף 1.1.3 מעבר לשנות הניסיון הנדרשות כתנאי סף, תינתן <u>נקודה נוספת</u>. 	16 נק'
2.	נסיון של המציע במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון	<p>למציע ניסיון של לפחות שנה, שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו להגשת הצעות למכרז, במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ באמצעות מוקד <u>טלפוני</u> – 5 נק'. ▪ באמצעות מוקד <u>מקוון</u> – 3 נק'. ▪ באמצעות מוקד <u>טלפוני ומקוון</u> – 10 נק'. 	10 נק'
3.	היקף הנסיון של המציע במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון	<p>למציע ניסיון במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון, <u>בכל אחת מהשנים 2019-2021</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ בהיקף של 600-1000 פניות בשנה- 2 נק'. ▪ בהיקף של 1000-1500 פניות בשנה- 4 נק'. ▪ בהיקף של לפחות 1500-2000 פניות בשנה- 6 נק'. ▪ בהיקף של למעלה מ-2000 פניות בשנה- 8 נק'. 	8 נק'

<p>8 נק'</p>	<p>למציע ניסיון במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון, שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו להגשת הצעות למכרז:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ בשפה העברית ובשלוש מבין השפות הזרות המפורטות בסעיף 1.1.3 - 4 נק'. ▪ בשפה העברית ובארבע מבין השפות הזרות המפורטות בסעיף 1.1.3 - 6 נק'. ▪ בשפה העברית ובחמש מבין השפות הזרות המפורטות בסעיף 1.1.3 - 8 נק'. 	<p>ניסיון המציע במתן שירותי תמיכה, טיפול וסיוע נפשיים רגשיים באמצעות מוקד טלפוני ו/או מקוון, בשפות</p>	<p>4.</p>
<p>4 נק'</p>	<p>עבור כל שפה זרה, מבין השפות הזרות המפורטות בסעיף 1.1.3, בה יצא המציע למסע פרסום ("קמפיין") ייעודי לדוברי אותה השפה, במהלך שנת 2021, תינתן נקודה.</p> <p><u>וידגש</u>, מסע פרסום ייעודי, הינו מסע פרסום אשר הופק עבור דוברי אותה שפה, <u>בהתאם למאפיינים הייחודיים לציבור זה</u>. תרגום פרסום כשלעצמו, איננו מהווה ניסיון כנדרש בסעיף זה.</p>	<p>ניסיון המציע ביציאה למסעות פרסום ("קמפינים") ייעודים לדוברי השפות הזרות</p>	<p>5.</p>

<p>10 נק'</p>	<p>המציע יפרט בכתב, את רקעו בתחום מתן טיפול נפשי, תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות תרבותית (דוגמת מחקרים שערך, הפקת ופרסום חומרים, הדרכה והכשרה וכו').</p> <p>בהתאם להתרשמות המשרד, יינתן ניקוד של עד 10 נקודות, בהתאם למפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ עבור הרקע הכללי של המציע בתחום מתן טיפול נפשי, תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות תרבותית- עד 4 נקודות. ▪ עבור הרקע של המציע בעריכת מחקרים ופרסום חומרים העוסקים במתן טיפול נפשי, תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות תרבותית- עד 3 נקודות. ▪ עבור הרקע של המציע בעריכת הדרכות והכשרות העוסקות במתן טיפול נפשי, תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות תרבותית - עד 3 נקודות. 	<p>רקע בתחום מתן טיפול נפשי, תוך התאמת לאוכלוסיות בעלות שונות תרבותית</p>	<p>6.</p>
<p>6 נק'</p>	<p>התרשמות מאיכות התכנית המוצעת להכשרה של הצוות: היות התכנית מקיפה, מגוונת ומקצועית- עד 6 נק'.</p>	<p>תכנית ההכשרה לאנשי הטיפול</p>	<p>7.</p>

<p>6 נק'</p>	<p>ההמלצות ייבדקו טלפונית והציון ייקבע על-סמך שיחה בפועל עם הממליץ. לכל המלצה יינתן ניקוד של עד שתי נקודות, בהתאם להתרשמות המשרד, עד לסה"כ של 6 נקודות.</p> <p>ויובהר:</p> <p>א. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לאנשי הקשר/ממליצים המפורטים בחוברת ההצעה (כולם או חלקם), וכן לכל גורם אחר שקיבל שירותים מהמזיע לרבות המשרד עצמו, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.</p> <p>ב. ככל שהמזיע עבד עם המשרד בעבר, המשרד שומר לעצמו את הזכות לתת המלצה על המזיע בהתאם לאמור לעיל.</p> <p>ג. במקרים בהם לא התקבלה המלצה מן הממליץ שציון המזיע, עקב שגיאה בפרטי איש הקשר בממליץ או שעל אף ניסיונות סבירים שביצע המשרד, לא הצליח המשרד להשיג את איש הקשר בממליץ, יהיה המשרד רשאי לתת להמלצה את הניקוד 0.</p>	<p>8.</p> <p>המלצות וחוות דעת על המזיע</p>
--------------	--	---

2 נק'	מנהל השירותים המוצע, בעל תואר שלישי במקצוע טיפולי.	מנהל השירותים המוצע	9.
5 נק'	עבור כל שנת ניסיון של מנהל השירותים המוצע, במתן טיפול נפשי רגשי ו/או בהנחייה/הדרכה/פיקוח/ניהול של מתן טיפול כאמור במהלך 10 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, מעבר לחמש שנות הניסיון הנדרשות כתנאי סף, תינתן נקודה, עד לסה"כ של 5 נקודות.		
6 נק'	עבור כל שנת ניסיון של מנהל השירותים המוצע, בניהול מוקד סיוע נפשי, במהלך 10 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, תינתן נקודה, עד לסה"כ של 6 נקודות.		
4 נק'	למנהל השירותים ניסיון של שנה לפחות שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו להגשת הצעות למכרז, בניהול מוקד סיוע נפשי, במסגרתו ניתן הסיוע בשפה העברית ולפחות שתיים מבין השפות הזרות המפורטות בסעיף 1.1.3 - 4 נק'.		
8 נק'	עריכת ראיון למנהל השירותים המוצע, ומתן ניקוד בהתאם להתרשמות נציגי המשרד ממנו.		
4 נק'	ההמלצות על מנהל השירותים המוצע ייבדקו טלפונית והציון ייקבע על-סמך שיחה בפועל עם הממליץ, ובכפוף לכל ההבהרות האמורות בסעיף 9 לטבלת האיכות. לכל המלצה יינתן ניקוד של עד שתי נקודות, בהתאם להתרשמות המשרד, עד לסה"כ של 4 נקודות.		

3 נק'	רכיב זה ייבחן, בין היתר, את הסדר, הארגון ובהירות ההצעה וכן האם ההצעה חסרה/ מלאה, ויינתן במסגרתו ניקוד של עד 3 נקודות.	10. אופן הגשת ההצעה
-------	---	---------------------

שלב שלישי- מתן ציון בגין הצעות המחיר

בשלב זה, ייפתחו מעטפות הצעות המחיר של המציעים שעברו את השלב הראשון והשני, וישוקלל המחיר. כל המציעים שהגיעו לשלב זה יקבלו ציון בגין המחיר שהציעו. ציון המחיר ייקבע כדלקמן:

א. ההצעה, אשר המחיר המוצע המשוקלל שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

ב. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר לרכיב העלות, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

שלב רביעי – מתן ציון משוקלל ובחירת הזוכה

- א. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 60% לציון האיכות ו-40% לציון המחיר.
- ב. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל. הצעה אשר הציון המשוקלל שלה יהיה הגבוה ביותר, תיבחר כהצעה הזוכה.
- ג. במקרה של ציון משוקלל זהה של מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, תיבחר ההצעה בהתאם למפורט לעיל בפרק 1, סעיף 1.16.2 (11).

פרק 8 – הצעת המחיר

- 8.1 הצעת המחיר תוגש אך ורק על גבי נספח ט"ו המצורף למפרט זה.
הצעת מחיר שתוגש באופן גלוי במסגרת פרק זה, או במקום אחר בהצעה, תביא לפסילתה על הסף של ההצעה כולה.
- 8.2 הצעה שתוגש באופן חלקי, בה אין התייחסות לכלל המרכיבים, תביא לפסילת ההצעה.
- 8.3 המחיר שיוצע על-ידי המציע, יהא ללא תוספת מע"מ. למחיר שהוצע על-ידי הספק הזוכה, יתווסף מע"מ כדין וההצעות יושוו לפי הערך הכולל של ההצעה, כולל מע"מ.
- 8.4 הצעת המחיר לא תשונה מכל סיבה שהיא.
- 8.5 המחיר המוצע יהיה הסכום לתשלום אותו מבקש המציע עבור הרכיבים הבאים:

סה"כ	היקף הודשי צפוי	תמחור הרכיב	רכיב לתמחור
X	1	X	התמורה החודשית בגין הפעלת מוקד למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים
X	1	X	התמורה החודשית בגין פעילות מנהל השירותים
X	550	X	התמורה עבור שעת עבודה של איש טיפול
X	סה"כ		

- 8.6 לצורך השוואת ההצעות, תחושב הצעת המחיר של הספק כסך הכולל של התמורה הנדרשת עבור הרכיבים בהתאם להיקפים המצויינים בטבלת התמחור.
- 8.7 יובהר כי הציון שיתקבל, בהתאם לתחשיב הקבוע לעיל, הוא שיושוו להצעות המחיר האחרות.
- 8.8 חישוב התמורה הנדרשת עבור ההיקף השנתי הצפוי של כל רכיב, הינו כלי להשוואת הצעות המחיר בלבד. התשלום בפועל ישולם בהתאם לתעריף שהוצע על ידי הספק הזוכה לכל רכיב ובהתאם לביצוע בפועל.
- 8.9 יודגש, כי בהגשת הצעתו מתחייב המציע כי ייספק את כלל השירותים הנדרשים המפורטים, וכי התמורה עבורם נכללה במסגרת הרכיבים המתומחרים.



נספחים

- טופס רישום להשתתפות במכרז;	נספח א
- ערבות הצעה;	נספח ב
- הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז;	נספח ג
- אישור בדבר ניהול פנקסים;	נספח ד
- אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה;	נספח ה
- אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי";	נספח ו
- תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז;	נספח ז
- תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים;	נספח ח
- תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;	נספח ט
- תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות;	נספח י
- תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות;	נספח י"א
- התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים;	נספח י"ב
- הסכם ההתקשרות;	נספח י"ג
נספח (ג) להסכם - הצהרת סודיות;	
נספח (ד) להסכם - דוגמה לתדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית;	
- טופס הצעת מחיר;	נספח י"ד
- תשקיף למשתתף.	נספח ט"ו

נספח א'

טופס הרשמה להשתתפות במכרז מס' 8/2022

	שם המציע/ה
--	------------

מספר מזהה	תאריך רישום	תאגיד / שותפות / עצמאי

איש הקשר למכרז	תפקיד איש הקשר במציע

כתובת משרד (רשום)	טלפון	פקסימיליה

דוא"ל למשלוח תשובות לשאלות הבהרה וכל ההודעות הנוגעות למכרז

נספח ב'

נוסח ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד העלייה והקליטה

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 ₪ (חמישים אלף ש"ח) מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 8/2022 להפעלת מוקד טלפוני ומקוון עבור משרד העלייה והקליטה למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים.

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 6.9.22.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו
שם הבנק/חב' הביטוח _____
מס' הבנק ומס' הסניף _____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

_____ תאריך
_____ שם מלא
_____ חתימה וחותמת

טופס הגשת הצעה והתחייבות לעמוד בדרישות המכרז

לכבוד

ועדת המכרזים

משרד העלייה והקליטה, ירושלים

הנדון : הצעה למכרז מס' 8/2022 להפעלת מוקד טלפוני ומקוון עבור משרד העלייה והקליטה למתן

סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים

אני החתום מטה _____ מתכבד להגיש הצעה למכרז שבנדון וכן מצהיר, מאשר ומתחייב כלפי משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") כדלקמן:

1. הצהרות והתחייבויות כלליות

א. הנני מגיש בזאת הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ומצהיר שקראתי בעיון רב את כל מסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ותנאיו, הבנתי ואני מסכים לדרישות ולתנאים המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, ומודיע בזה, שהצעתי ערוכה על פי דרישותיו. כן הבנתי את השיטה לפיה מתבצע המכרז, על שלביו ועל שיטת בחירת הזוכה בו, באם יהיה זוכה.

ב. הנני מצהיר, כי יש לי הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, האפשרות הפיננסית וכן כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי כל דין לשם אספקת השירותים על פי מסמכי המכרז.

ג. הנני מצהיר כי לא הורשעתי בשבע השנים האחרונות בעבירה פלילית מסוג עוון או פשע, למעט עבירות תעבורה, וכי לא מכהן אצלי נושא משרה שהורשע בעבירה כאמור וכי לא מתנהלים נגדי או נגד נושא משרה אצלי הליכים פליליים בבית משפט או בבית דין מוסמך, והכל למעט אם פורטו על ידי הרשעות או הליכים כאמור בתסקיף למשתתף המצורף להצעתי.

ד. אני מתחייב לספק את השירותים באיכות גבוהה ביותר הדורשת מקצועיות רבה ומצהיר שיש ברשותי כל המשאבים, כוח האדם ויתר האמצעים הדרושים לאספקת השירותים כאמור ועל פי הנדרש במסמכי המכרז. לא תהיה לי כל זכות לטענת עיכוב או פיגור או ליקוי אחר בקיום התחייבויותיי מסיבות כלשהן, לרבות בגין היעדר כוח אדם מיומן ו/או כוח אדם בכלל או באמצעי אחר כלשהו.

ה. אני מאשר, כי הצעת המחיר להלן כוללת את כל ההוצאות, בין המיוחדות, בין הכלליות ובין האחרות, מכל מין וסוג, הכרוכות במתן השירותים בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ולא אציג כל תביעה או טענה בשל אי הבנה ו/או אי ידיעת תוכן מסמכי המכרז, תנאי החוזה ו/או נספחיו ו/או מכל סיבה אחרת.

ו. מבלי לגרוע מכלליות הצהרותיי והתחייבויותיי לעיל, ברורות ומובנות לי הסמכויות הנתונות למשרד במסגרת המכרז על פי הדין ועל פי מסמכי המכרז, לרבות הסמכות לברר פרטים אודות המציע אצל גורמים שלישיים, הסמכות לאפשר למציע לתקן פגמים

ולהשלים חסרים בהצעתו, הסמכות לחלק את הזכייה במכרז בין מספר מציעים, הסמכות שלא לבחור זוכה במכרז והסמכות לבטל את המכרז או לצמצמו ולא תהיה לי כל טענה או דרישה הנובעת מהחלטת המשרד כאמור.

ז. לא תהיה לי כל תביעה, טענה או דרישה המבוססת ו/או נובעת מטעות ו/או אי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהי של פרטי ההסכם ו/או תנאיו המיוחדים ו/או מסמכי המכרז שניתנו במסגרת המכרז ו/או המידע החלקי שניתן במסגרת המכרז באשר לנוהל המכרז, והנני מוותר בזה, מראש, על כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות כאמור.

ח. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, ובתנאי הסף שנקבעו במסמכי המכרז, וכי אין מניעה, לפי כל דין או לפי כל הסכם שאני צד לו, או אחרת, להשתתפותי במכרז ולביצוע כל ההתחייבויות שאני עשוי ליטול על עצמי אם אזכה במכרז.

ט. הנני מתחייב להודיע למשרד על כל שינוי בעובדה, במצב או בהצהרה שניתנו על ידי במסגרת הצעתי או בכל מסמך אחר שנמסר על ידי למשרד וכן על כל שינוי שחל במצב המציע שיש בו כדי להשפיע השפעה מהותית על יכולתו לקיים התחייבויותיו על פי המכרז ובכלל זה, שינוי במבנה המציע, בבעלות בו, מינוי קדם מפרק, מפרק, כונס נכסים, מנהל מיוחד (בין אם המינוי הוא זמני או קבוע), עריכת הסדר בין המציע לבין חבריו או נושיו, מתן צו הקפאת הליכים המתנהלים נגד המציע, הטלת עיקול או פתיחה בהליכי הוצאה לפועל על נכסים מהותיים של המציע.

י. ידוע לי כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעתו של מציע במקרה של שינוי שחל במציע אשר ייראה מהותי בעיני המשרד, בין אם נודע לו על כך על ידי המציע ובין אם נודע לו עליו בדרך אחרת, לרבות במקרה של הרשעת המציע או נושא משרה בכיר בו בעבירה מסוג עוון או פשע.

יא. אני מסכים מראש לגילוי הצעתי בפני משתתפים אחרים, אם המשרד יידרש לעשות כן, פרט למידע שהינו בבחינת סוד מקצועי או מסחרי, ובלבד שאודיע עליהם במפורש ובכתב באופן בולט במסגרת הצעתי. עם זאת, אני מסכים, כי במקרה שהמשרד יהא סבור, לפי שיקול דעתו, ולרבות בשל התנגדות מצד מציע אחר, כי אין עילה לחיסוי המידע, יהיה המשרד רשאי לגלותו ולא תהיה לי כלפיו כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך.

יב. אני מבקש כי חלקי הצעתי המפורטים להלן, יהיו חסויים מהטעמים הבאים:

ידוע לי כי כל חלק שאבקש שיהיה חסוי בהצעתי ובקשתי תתקבל על ידי ועדת המכרזים, יהיה חסוי בפני ביתר ההצעות.

ג. הצעתי זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון על ידי ותעמוד לתוקפה לתקופה הקבועה במסמכי המכרז.

ד. הצעתי מוגשת בשמי בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה לרבות קשר של בעל עניין, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968.

טו. ידוע לי, כי אשא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת הצעתי למכרז וכי לא אהיה זכאי לכל החזר בגין הוצאות אלו, בין אם אזכה במכרז ובין אם לאו, בין אם יוכרז הזוכה במכרז ובין אם המכרז יבוטל מכל סיבה שהיא, אלא אם וככל שנאמר אחרת במסמכי המכרז במפורש.

טז. הנני מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לי על ידי המשרד ולדאוג לשמירת סודיות כאמור גם מצד עובדיי, או כל מי מטעמי.

יז. הנני מצהיר כי קיבלתי, אם וככל שביקשתי, את כל ההסברים הדרושים לביצוע התחייבויותי על פי מסמכי המכרז.

2. לוח זמנים

אני מתחייב להיות מוכן לביצוע השירותים כאמור במכרז באופן מיידי ממועד ההודעה על זכייתי במכרז.

3. מסמכי ההתקשרות

א. אם תתקבל הצעתי, הנני מתחייב לחתום על הסכם התקשרות ולבצעו בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתי. אני מסכים בזאת, כי כל המסמכים והנספחים המצורפים למכרז יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות וייראו משלימים זה את זה. כן הנני מתחייב להמציא ערבויות, בטחונות, תעודות ביטוח, ואישורים כנדרש.

ב. ידוע לי, כי הזמנה לאספקת השירותים תצא אל הפועל אך ורק לאחר חתימתי על הסכם התקשרות.

שם המציע: _____ מספר תאגיד/ עוסק מורשה: _____

כתובת (לא תא דואר): _____

מספר טלפון: _____ מספר פקס: _____

תאריך: _____ חתימת מורשי החתימה וחתימת המציע: _____

שמות מורשי החתימה החתומים על הצעה זו:

שם: _____ ת.ז.: _____ תפקיד במציע: _____

שם: _____ ת.ז.: _____ תפקיד במציע: _____

נספח ד'

אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות
גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

(אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
המונפק מאתר רשות המיסים בישראל, יכול להוות תחליף לנספח זה)

1. אני הח"מ

- "פקיד מורשה" כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
 רואה חשבון
 יועץ מס

מדווח בזאת כי למיטב ידיעתי

.....
שם
מס' זהות / מס' רשום חבר בני אדם

- א. מנהל / פטור מלנהל * את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת
מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
ב. נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן
מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. אישור זה אינו מהווה אסמכתה לעניין קבילות פנקסי החשבונות, אין בו כדי לחייב
בצורה כלשהי בפני ועדת ערר או בפני בית המשפט, ואין הוא קובע עמדה ביחס
לתקינותם של הדוחות, מועדי הגשתם או נכונות הסכומים ששולמו על פיהם.

3. תוקף האישור מיום הנפקתו ועד ליום _____ **.

תאריך	שם	תואר	מס' רשיון	חתימה
-------	----	------	-----------	-------

* מחק את המיותר.

** רשום את המועד, ולא יאוחר מיום 31 במרס של השנה שלאחר השנה שבה הונפק האישור.

נספח ה'

אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה - מכרז 8/2022

הח"מ עו"ד _____, מרחוב _____ מאשר
בזה כדלהלן:

1. הנני משמש כעו"ד של התאגיד (להלן: "תאגיד") מס' _____
תאגיד: _____

2. מורשי חתימה בשם התאגיד הנם:

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____

חתימת _____ מהם מחייבת את התאגיד.

הערה: במקרה שזכויות החתימה בתאגיד שונות מן המתכונת לעיל, יש לצרף אישור מפורט חתום על ידי עוה"ד.

3. בעלי התאגיד הנם:

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____

הערה:

(1) במקרה שהמקום אינו מספיק יש לצרף אישור מפורט חתום על ידי עוה"ד.

(2) במקרה שמי מהבעלים הינו תאגיד יש לפרט את מבנה הבעלות בו וחוזר חלילה.

4. הנני מאשר בזאת כי מורשי החתימה החתומים על מסמכי מכרז זה מתוך מורשי החתימה המפורטים לעיל הנם וכי הם חתמו בפניי על מסמכי המכרז:

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____

הערות נוספות:

עו"ד

תאריך

נספח ו'

יש להדפיס נוסח זה על נייר לוגו של משרד רו"ח

אישור רו"ח אודות "עסק חי"

תאריך: _____

לכבוד

משרד העלייה והקליטה

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז 8/2022 להפעלת מוקד טלפוני ומקוון עבור משרד העלייה והקליטה למתן

סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

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

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח 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 לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז מס' 8/2022

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____

העובד ב _____ (ככל שהמציע הינו תאגיד/עסק)

מצהיר בזאת כי :

1. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
2. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
3. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
4. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
6. הצעה זו של מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

ככל שמדובר בתאגיד :

7. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
 8. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- למיטב ידיעתי, מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אלא 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 לתצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז מס' 8/2022

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גבי _____ 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.

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

נספח ח'

תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים

מכרז מס' 8/2022

אני הח"מ, נושא ת.ז. _____, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. נכון למועד עריכת תצהירי זה, אינני יודע על מניעה חוקית כלשהי, שיש בה כדי למנוע ממני מתן שירותים נושא מכרז זה, ואינני קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל צורה או דרך, בכל עניין אחר, שיש בו חשש ממשי לניגוד עניינים, ביחס למתן שירות זה.
2. כמו כן הנני מתחייב כי במהלך תקופת מתן השירותים למשרד, לא אתקשר בנושאים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יש ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים, אבקש את הסכמת המשרד, מראש ובכתב, להתקשרות.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ידוע לי כי עלי לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, של מי מעובדיי, להתקשר עם כל גורם כאמור בתצהיר זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני מתחייב לפעול בהתאם להוראות אלו.

תאריך

חתימת המצהיר

אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד _____ מס' רישיון _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב _____, אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

חתימה וחותמת

תאריך

נספח ט'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

מכרז מס' 8/2022

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 המבקש להתקשר עם עורך מכרז זה. אני מצהיר כי הנני מוסמך 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 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 שהוזהרתי/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.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח י

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

מכרז מס' 8/2022

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 המבקש לספק שירותים למשרד במסגרת מכרז זה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשמו.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע

נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

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/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.

_____ חתימה

_____ חותמת ומספר רישיון

_____ תאריך

נספח י"א

תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

מכרז 5/2022

אני, _____, החתום מטה, נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע המבקש לספק שירותים למשרד העליה והקליטה (להלן - "המשרד") במסגרת מכרז זה.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

אני מצהיר/ה, כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז זה ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, וכי כל התוכנות ומערכות ההפעלה שיותקנו על ידו, יהיו מקוריות.

_____ חתימה

_____ תאריך

אישור עורך הדין

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו 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.

_____ חתימה

_____ תאריך

התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

מכרז 8/2022

המציע מתחייב בכתב לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתו במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על ידו את האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן:

1959	חוק שירות התעסוקה תשי"ט
1951	חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א
1976	חוק דמי מחלה תשל"ו
1950	חוק חופשה שנתית תשי"א
1954	חוק עבודת נשים תשי"ד
1965	חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו
1953	חוק עבודת הנוער תשי"ג
1953	חוק החניכות תשי"ג
1951	חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א
1958	חוק הגנת השכר תשי"ח
1963	חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג
1987	חוק שכר מינימום תשמ"ז
1988	חוק שיוויון הזדמנויות תשמ"ח
1995	חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה (כולל חוק בריאות ממלכתי)
2001	חוק חובת הודעה מוקדמת על פיטורים/ התפטרות
2001	חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסד המכוון למתן שירות לקטינים

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

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי 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.

_____	_____	_____
חתימה	חותמת ומספר רישיון	תאריך

נספח י"ג

הסכם

שנערך ביום _____ לחודש _____ 2022

בין

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת ע"י המנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה וחשבת המשרד, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951.

(להלן: "המשרד")

לבין

(להלן: "הספק")

הואיל ומשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), מעוניין בהפעלת מוקד למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים (להלן: "מוקד סיוע").

והואיל וביום 15.8.22 פרסם המשרד מכרז מס' 8/2022 להפעלת מוקד הסיוע, כמפורט במפרט המכרז המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כ**נספח ב'** (להלן: "המכרז");

והואיל והספק הגיש הצעה במענה לפנייה והצעתו נבחרה כהצעה הזוכה למתן השירותים; ההצעה מצורפת להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנת כ**נספח ג'** (להלן: "ההצעה");

והואיל והספק מצהיר כי ברשותו היכולת, הכישורים והאמצעים המתאימים למתן השירותים וכי הוא מוכן לקבל על עצמו את מתן השירותים;

והואיל וביום _____ אישרה ועדת המכרזים של המשרד את ההתקשרות עם הספק, הכל בכפוף לאמור בממפרט המכרז ולהוראות ההסכם להלן;

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. נספחים להסכם:

נספח (א) - מפרט השירותים הנדרשים.

נספח (ב) - מפרט המכרז.

נספח (ג) - הצעת הספק.

נספח (ד) - הצהרת סודיות.

נספח (ה) - דוגמה לתדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית.

נספח (ו) - דרישות הביטוח.

3. השירותים לפי הסכם זה

א. הספק יפעיל מוקד טלפוני ומקוון למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים.

ב. מהות מוקד הסיוע:

1) סיוע ותמיכה נפשיים, המותאמים לעולים חדשים החווים מצבי לחץ, מצוקה ומשבר על רקע תהליכי הקליטה.

2) תמיכה וחיזוק החוסן האישי והמשפחתי של העולה.

3) מתן כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ודחק ברמת הפרט והמשפחה ושיפור יכולת ההתמודדות עם תהליכי הקליטה.

4) איתור עולים שנקלעו למצבי פסיכו-טראומה, מתן מענה ותמיכה ראשוניים וכן עידוד פנייה להמשך קבלת עזרה מקצועית.

5) סיוע בהפניית העולים לגורמי טיפול וליווי מקצועי, בהתאם לצורך.

יודגש כי הסיוע, הייעוץ והתמיכה הרגשיים הניתנים לעולים באמצעות מוקד הסיוע נועדו לספק מענה מיידי לעולים, והללו אינם מהווים תחליף לטיפול מקצועי ארוך טווח, מקרים בהם נצטרך טיפול מעין זה.

ג. לצורך הפעלת מוקד הסיוע, יעמיד הספק מנהל השירותים אשר יהא אחראי על כל הכרוך בביצועם התקין של השירותים (להלן: "מנהל השירותים") וגורמי מקצוע, אשר יפעילו את שירותי המוקד ויעניקו את הייעוץ והתמיכה רגשיים לעולים (להלן: "אנשי טיפול") וכן מערכת ניהול, מעקב ותעוד.

ד. הספק יפעיל את המוקד ויספק את השירותים, בהתאם למפורט בנספח (א) - מפרט השירותים הנדרשים, המצורף להסכם זה.

4. התחייבויות הספק

- א. הספק מתחייב להפעיל את המוקד באמצעות מנהל השירותים, המוצג בהצעתו באמצעות אנשי הטיפול שאושרו ע"י המשרד ואשר עברו את ההכשרה הראשונית.
- ב. הספק מתחייב להעמיד במהלך כל שעות הפעלת המוקד, לפחות איש טיפול אחד, עבור כל שפה מבין חמשת השפות הזרות (אנגלית, רוסית, צרפתית, אמהרית וספרדית).
- ג. הספק מתחייב כי יוודא שלאנשי הטיפול, יש חדר עבודה המאפשר להם להעניק לפונים את הסיוע, תוך שמירה על פרטיות הפונים, ומצויד בכל האמצעים הטכנולוגיים הדרושים למתן השירותים.
- ד. הספק מתחייב לספק את המענה לפונים, בהתאם לזמני מתן המענה הקבועים בסעיף 1.1.7 שבנספח א'-מפרט השירותים הנדרשים.
- ה. הספק מתחייב כי יהיה אחראי על פרסום המוקד במדיות הדיגיטליות, באופן שיביא לחשיפה מרבית של השירותים הניתנים במסגרתו, בקרב ציבור העולים.
- ו. הספק מתחייב לעמוד בקשר שוטף עם נציגי המשרד בכל הקשור להפעלת המוקד ולהעביר למשרד דיווחים שוטפים אודות הפעלתו.
- ז. הספק מתחייב להפעיל מערכת מעקב ותעוד הפניות למוקד, באמצעותה ניתן יהיה להפיק דוחות סטטיסטיים אשר ישמשו לצורך בחינת יעילות המוקד, אופן הפעלתו וקבלת החלטות הנוגעות למתן השירותים, העומדת בכל הדרישות המפורטות בפרק (3) שבנספח א'-מפרט השירותים הנדרשים.
- ח. הספק מתחייב למלא אחר כל הדרישות לאבטחת מידע המפורטות בפרק 3 לנספח (א) - השירותים הנדרשים וכי הוא עומד בדרישות התקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001:2013.
- ט. הספק מתחייב כי בכל פרסום בקשר לביצוע התכנית על-פי הסכם זה לרבות פרסום בכתבי עת וכל פרסום אחר, יקבל את אישור המשרד מראש ובכתב.
- י. אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריות הספק ומכל חובה והתחייבות המוטלת עליו לפי הסכם זה ו/או הדין.

5. תקופת ההתקשרות

- א. תוקף הסכם זה הוא מיום _____ או ממועד חתימת חשבת המשרד על ההסכם, לפי המאוחר ועד ליום _____ או בתום תקופה של שנה ממועד תחילת ההתקשרות, לפי המוקדם מביניהם (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- יובהר כי המשרד יחתום על ההסכם, לאחר חתימת הספק על ההסכם ולאחר שהספק ימציא למשרד את כל המסמכים הנדרשים בהתאם להסכם זה, לרבות ערבות ביצוע דיגיטלית ואישור בדבר קיום ביטוחים.

ב. על אף האמור לעיל למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.

ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה או ארוכות משנה.

ד. הספק מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

ה. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות. יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הספק במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

6. התמורה

א. התמורה הכוללת לפי הסכם זה לא תעלה על סך של _____ ₪ (במילים: _____ ש"ח), כולל מע"מ.

ב. למען הסר ספק יצוין כי אין בסכום האמור בסעיף א' לעיל התחייבות של המשרד לשלמו במלואו, אלא הוא מהווה סכום מקסימאלי בלבד. תמורה תשולם בהתאם למתן השירותים בפועל בלבד.

ג. התמורה שתשולם לספק, תחושב בהתאם לאופן בו תומחרו על-ידו הרכיבים דלהלן, במסגרת הצעת המחיר שהגיש, המצ"ב כנספח (ג), בתוספת מע"מ:

תעריף	רכיב	
XXX	התמורה החודשית בגין הפעלת מוקד למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה רגשיים לעולים	1.
XXX	התמורה החודשית בגין פעילות מנהל השירותים	2.
XXX	התמורה בגין שעת עבודה של איש טיפול	3.

ד. התמורה בגין הפרסום, תשולם כנגד עלויות בפועל ("גב אל גב"), בתוספת של 5% תקורה, ועד לסך של _____ ₪ (במילים: _____ ש"ח), כולל מע"מ.

ה. מקרה בו ידרוש המשרד מן הספק, להפעיל את המוקד במהלך ימי המנוחה, תשולם לספק תמורה עבור שעת עבודה של איש טיפול במהלך ימי המנוחה, החל מהשעה 16:00 בערב השבת/חג ועד לשעה 21:00 בצאת השבת/חג, בשיעור של 150% ביחס לתמורה שתשולם עבור שעת עבודה של איש טיפול בימי חול.

ו. המשרד לא ישלם לספק כל תמורה עבור שירותים שבוצעו שלא בהתאם לדרישות הסכם זה על נספחיו.

ז. למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה בגין השירותים המפורטים לעיל, בתוספת מע"מ כדון, לא יהיה זכאי הספק לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין שכירות מבנים, מחשוב, ביטוח, דואר, צילומים, הדפסות, הכשרות ורענונים, נסיעות, אש"ל, ציוד משרדי וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.

7. דרישת תשלום

א. לצורך קבלת התשלום, על הספק להגיש למשרד, תוך 20 יום מסיומו של כל רבעון, חשבונית כדון, מלוות בדוחות הרבעוניים, המפורטים בנספח (א) – השירותים הנדרשים.

ב. הספק נדרש להגיש חשבונית נפרדת, בגין כל ישוב בו מתבצעת התכנית.

ג. הספק יפריד בין חשבונית בגין התשלום עבור שעות העבודה לבין יתר התשלומים המשולמים במתכונת "גב אל גב".

ד. חשבונית על ביצוע ההזנה וחשבונית על רכישת אמצעים ועזרי לימוד מתכלים, יוגשו בצרוף טבלאות המפרטות את הכמויות, המועדים והאתרים להם סופקו ובצרוף האסמכתאות בדבר ביצוע ההוצאה בפועל על ידי הספק, קרי חשבונית מס / קבלה.

ה. הספק יידרש להגיש את דיווחים וחשבונות הנדרשים, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, ולחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, המצורף להוראת התכ"ם 7.12.5. לחילופין, ימצא אישור כספק הרשום לפורטל הספקים.

וידגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

ו. המשרד ישלם לספק, לאחר אישור החשבונית והדוח על-ידי נציגת המשרד וחשבות המשרד, ובכפוף למועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

ז. ככל שהחשבוניות ו/או הדוחות יכללו פרטים הנתונים במחלוקת בין הצדדים או שלא הוכחו כנדרש, המשרד ישלם לספק אך ורק את התשלומים לגביהם ישנה הסכמה.

ח. התשלום הסופי לספק, בסיומה של כל תקופת ההתקשרות (מכל סיבה שהיא), יועבר רק לאחר שנציג המשרד יאשר בכתב, כי הספק השלים את מתן כל השירותים הנדרשים, לשביעות-רצונו המלאה.

- ט. לספק לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שיהוי בהגשת המסמכים או עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד לצרכי התשלום.
- י. ויודגש, הספק אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לספקיו, עובדיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם לו, בקבלת תשלומים מהמשרד.

8. אופן ביצוע התשלום

- א. לצורך קבלת התשלום, על הספק להגיש למשרד, אחת לחודש, חשבוניות כדין, מלוות בדוח השעות, בדוח המילולי והדוח הסטטיסטי.
- ב. הספק יפריד בין חשבונית בגין התשלום עבור שעות העבודה לבין יתר התשלומים המשולמים במתכונת "גב אל גב".
- ג. חשבונית על עלויות הפרסום, יוגשו בצרוף האסמכתאות בדבר ביצוע ההוצאה בפועל על ידי הספק, קרי חשבונית מס / קבלה.
- ד. הספק יידרש להגיש את דיווחים וחשבונות הנדרשים, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות, ולחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, המצורף להוראת התכ"ם 7.12.5. לחילופין, ימציא אישור כספק הרשום לפורטל הספקים.
- וידגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- ה. המשרד ישלם לספק, לאחר אישור החשבונית והדוח על-ידי נציגת המשרד וחשבות המשרד, ובכפוף למועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.
- ו. ככל שהחשבוניות ו/או הדוחות יכללו פרטים הנתונים במחלוקת בין הצדדים או שלא הוכחו כנדרש, המשרד ישלם לספק אך ורק את התשלומים לגביהם ישנה הסכמה.
- ז. התשלום הסופי לספק, בסיומה של כל תקופת ההתקשרות (מכל סיבה שהיא), יועבר רק לאחר שנציגת המשרד תאשר בכתב, כי הספק הגיש את הדוחות המקצועיים אותם הוא נדרש להגיש, לשביעות-רצונה.
- ח. לספק לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שיהוי בהגשת המסמכים או עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד לצרכי התשלום.
- ט. ויודגש, הספק אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לספקיו, עובדיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם לו, בקבלת תשלומים מהמשרד.

י. כללי ההצמדה:

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.3.2 בעניין "כללי הצמדה"):

1.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1 **הצמדה** - הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 1.1.2 **תאריך קובע** - המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 1.1.3 **תאריך בסיס** - המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.1.4 **מדד קובע** - ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.1.5 **מדד בסיס** - ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.1.6 **מדד בגין** - המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 1.1.7 **מדד ידוע** - המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

1.2 תנאי ההצמדה

- 1.2.1 **תאריך הבסיס** - המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 1.2.2 **התאריך הקובע** - תאריך החשבונית.
- 1.2.3 **מדד** - השכר הממוצע במשק.
- 1.2.4 **סוג המדד** - מדד ידוע.
- 1.2.5 **תדירות ההצמדה** - מדי שלושה חודשים.
- 1.2.6 **חלקיות ההצמדה** - 100%.

1.3 ביצוע הצמדה

- 1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 1.3.2 אופן חישוב ההצמדה:
 - (1) חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשלושה חודשים.
 - (2) ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 1.3.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

9. יחסי עובד- מעביד

למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי:

- א. היחסים בין המשרד לבין הספק בקשר לביצוע הסכם זה, לרבות מנהל השירותים ואנשי הטיפול, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.
- ב. לספק ולמועסקים על ידו, לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.
- ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לספק, לרבות מנהל השירותים ואנשי הטיפול המועסקים על ידו, התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לספק לפי הסכם זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מהספק ועובדיו על פי הסכם זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של הספק, מטעם הספק. ההפרשים יחשבו כהלואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לספק.

10. שמירת סודיות

- א. הספק והמועסקים על ידו מתחייבים לשמור סוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע הסכם זה.
- ב. הספק והמועסקים על ידו יצהירו על גבי טופס הצהרת הסודיות המצ"ב **כנספח (ד) להסכם** ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כי ידוע להם שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
- ג. הספק מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות ולהנחות את כל המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם להוראות המשרד בעניין.

11. אחריות

- א. הספק בלבד ישא באחריות הבלעדית על פי כל דין בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או הפסד מכל סוג שהוא, אשר יגרם באופן ישיר או בעקיפין לכל אדם או לגוף כלשהו, לרבות הספק, עובדיו, המשרד, עובדיו וכל צד שלישי, תוך כדי ו/או עקב ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הספק או מי מטעמו, בביצוע השירותים ו/או חוזה זה בקשר אליהם ו/או הנובע מהם מסיבה כלשהי.
- ב. הספק מתחייב לשפות את המשרד שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציא בגין חיוב שהספק חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט.
- ג. ככל שתוגש תביעה כנגד המשרד, שעניינה בשירותים המסופקים ע"י הספק, המשרד יעדכן את הספק על כך, בכתב ובסמיכות למועד בו נתקבלה התביעה.

12. ערבות

- א. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור הספק למשרד ערבות ביצוע דיגיטלית בסך _____ ש"ח (_____ ש"ח). הערבות תהיה בתוקף עד לתום תקופה של 3 חודשים ממועד סיום ההתקשרות (להלן: "הערבות").
- ב. הערבות תוגש בנוסח הדוגמה לתדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית, המצ"ב כנספח (ה) להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.
- ג. הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המשרד, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות.
- ד. בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על-פי דין או שהמשרד עשה כדון שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על הספק בהתאם להסכם או על-פי הדין, יהא המשרד זכאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- ה. חילט המשרד את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק למשרד ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 15 (חמישה עשר) ימים מיום חילוטה של הערבות.
- ו. אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותו או אחריותו של הספק לפי הסכם זה.

13. ביטוח

- א. דרישות הביטוח מצ"ב כנספח (ו) להסכם.
- ב. הספק ימציא למשרד, במועד החתימה על הסכם זה, את אישורי עריכת הביטוח, באופן התואם לדרישות הביטוח ובחתימת מבטחיו.

14. המחאת זכויות

הספק מתחייב לא להסב לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות ו/או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב של נציג המשרד. הסכמה כאמור לעיל אינה פוטרת את הספק מאחריותו ומהתחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

15. זכות קיזוז

- א. מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי הסכם זה ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקזז מכל סכום שיגיע לספק ממנו ו/או מכל משרד ממשלתי אחר, כל סכום אשר יגיע למשרד מהספק.
- ב. הודעה על כוונת המשרד לממש את זכות הקיזוז, תמסר לספק בכתב ולפחות 7 ימים מראש.

16. העדר ניגוד עניינים

- א. הספק מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לספק התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלו.
- ג. על הספק להודיע למשרד או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים. אם לדעת המשרד, מי מטעמו של הספק, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד.

17. מניעת פגיעה, גזענות ואפליה

- א. הספק מתחייב כי בביצוע השירותים נשוא הסכם זה יפעל תוך שמירה על כבודם של כל המעורבים, בהתאם להוראות כל דין.
- ב. התנהלות מבזה של הספק או מי מטעמו, בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלותו, תהווה עילה לביטול הסכם זה.

18. פרסום הסכמים באתר המרכזי לחוק חופש המידע

- ג. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29/12/2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן: "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו foi.gov.il, וזאת בתוך חודש מיום חתימתו.
- ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשה לאחר שפורסמה ההתקשרות.
- ד. צד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום ההסכם, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- ה. המשרד רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.

ו. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 יום כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.

המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

ז. בהמשך למשא ומתן בין הצדדים ובהתאם להחלטת הממשלה, החליט המשרד שלא לפרסם את הסעיפים המפורטים בטבלה שלהלן מהטעמים המנויים בטבלה.

מספר הסעיף בחוזה	העילה לאי חשיפתו (ציון הסעיף הרלוונטי מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998)

19. הפרת ההסכם

הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

- א. לחייב את הספק בהוצאות שנגרמו לו בגין הפרת ההסכם כאמור;
- ב. לראות את ההסכם כבטל, לאחר שנשלחה לספק דרישה לתקן את המעוות והוא לא תיקנה תוך המועד שנקבע בדרישה, ולחייב את הספק בכל ההוצאות והתשלומים הנובעים מהפרה זו.
- ג. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על הספק על פי הסכם זה, וזאת על חשבון הספק.

20. שינוי בתנאי ההסכם

כל שינוי בתנאיו של הסכם זה ו/או נספחיו יעשה בהסכמת הצדדים מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

21. סמכות שיפוט

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

22. נציגי הצדדים

נציגת המשרד לעניין זה הינה הגב' עדי וולס, מנהלת שירות הרווחה במשרד, או מי שימונה לכך על ידה. נציג הספק לעניין הסכם זה הוא: _____.

23. כתובת הצדדים

כתובות הצדדים לעניין ביצוע הסכם זה הן:

המשרד: משרד העלייה והקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים.

הספק: _____.

כל הודעה שתשלח על ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום, תראה כאילו נתקבלה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממסירתה בבית הדואר כאמור.

24. סעיף תקציבי:

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____	_____	_____
הספק	סמנכ"ל חטיבת רשויות ארגונים וקהילה	חשבת	מנכ"ל

משרד העלייה והקליטה

אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד _____ מס' רשיון _____ מאשר בזאת:

א. החוזה נחתם בפני ע"י מורשי החתימה של הספק, שהוסמכו לכך כדין.

ב. ידוע לי כי אישור זה ניתן לפי דרישת משרד העלייה והקליטה וכי המשרד מסתמך על אישורי זה כתנאי להתקשרות בחוזה זה.

_____ חתימה וחתימת

_____ תאריך

נספח (א) להסכם

פרק א(1) – השירותים הנדרשים

1.1 אופן הפעלת המוקד

- 1.1.1 מוקד הסיוע יופעל, בהתאם לשיקול דעתו של הספק, מתוך אתר פיזי שיועמד לצורך מתן השירותים וממנו יעניקו אנשי הטיפול את הסיוע או באופן בו אנשי הטיפול מעניקים את הטיפול ממקומם, באמצעות חיבור מרחוק.
- 1.1.2 על הספק לוודא כי לאנשי הטיפול, יש חדר עבודה המאפשר להם להעניק לפונים את הסיוע, תוך שמירה על פרטיות הפונים, ומצויד בכל האמצעים הטכנולוגיים הדרושים למתן השירותים.
- 1.1.3 המוקד יופעל אך ורק באמצעות אנשי הטיפול שאושרו ע"י המשרד ואשר עברו את ההכשרה הראשונית.
- 1.1.4 המוקד יפעל בימים ראשון-חמישי, החל מהשעה 16:00 ועד לשעה 21:00 (להלן: "שעות הפעילות").
- 1.1.5 על הספק להעמיד במהלך כל שעות הפעלת המוקד, לפחות איש טיפול אחד, עבור כל שפה מבין חמשת השפות הזרות (אנגלית, רוסית, צרפתית, אמהרית וספרדית).
- 1.1.6 על אנשי הטיפול המעניקים את הסיוע, להיות זמינים לקבלת הפניות ומתן המענה, במהלך כל שעות הפעילות.
- 1.1.7 זמני מתן המענה
- (1) לכל פנייה שתתקבל במהלך שעות הפעילות, יינתן מענה, בשפתו של העולה, באופן מידי.
- (2) במידה ובמועד בו פנה עולה למוקד, כבר מוענק ע"י איש הטיפול הרלוונטי לשפתו סיוע לפונה אחר, תועבר השיחה להשארת הודעה, ועל איש הטיפול לחזור למשאיר ההודעה, בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משעה לאחר המועד בה הושארה ההודעה.
- (3) פניות למוקד, בשעות בהן הוא איננו פעיל, יופנו להשארת הודעה, ועל אנשי הטיפול המעניקים את הסיוע בשפות הרלוונטיות, לחזור אל הפונים במהלך שעות הפעילות הסמוכות למועד בו הושארו ההודעות.
- 1.1.8 במהלך השעות בהן יופעל המוקד, מנהל השירותים יהיה זמין לאנשי הטיפול, והללו יוכלו לפנות אליו לצורך התייעצות ושאלות בדבר עניינם הנוגעים למתן השירותים ו/או בדבר מענה נקודתי לפונה.
- 1.1.9 מקרה בו נציגי המשרד המטפלים בעניינם של עולים, יהא חשש כי עולים המטופלים על ידם, נקלעו למצבי טראומה נפשית, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק לבצע פניה יזומה לעולים אלו, ולהעניק להם, בכפוף לרצונם, מענה ותמיכה ראשוניים.
- 1.1.10 על הספק לוודא כי המענה הניתן ע"י אנשי הטיפול, ניתן באופן מקצועי ומכבד.
- 1.1.11 משך הזמן המוקצה לשיחה לצורך מתן מענה לפונה, לא יעלה על 45 דקות.

עם זאת, ככל שהפונה יזדקק לסיוע בהיקף זמן רחב יותר, יוענקו לו, באמצעות איש הטיפול אשר החל להעניק לו את הסיוע, עד 4 שיחות המשך, כאשר משך הזמן שיוקצה לכל אחת מהן, לא יעלה על משך הזמן האמור לעיל.

1.1.12 בתום השיחה, יוצע לפונה לדרג את אופן שביעות רצונו מרמת השירות שקיבל. ככל שהעולה יביע את נכונותו לכך, הוא יופנה למערכת משוב ממוחשבת. יודגש בפני הפונה כי הוא אינו מחויב ליענות לפנייה זו וכי מתן מענה למשוב איננו מצריך את הזדהותו.

1.1.13 בסיומה של כל שיחה, נדרש איש הטיפול לתעד את השיחה באמצעות מילוי טופס ייעודי, כך שניתן יהיה לקיים, בהסתמך על טופס זה, את שיחת המעקב או שיחות המשך.

נתוני התיעוד הטופס הייעודי שימלא איש המקצוע יישמרו במאגר נתונים, בהתאם להוראות סעיף 3.1.2 דלהלן.

1.1.14 בטווח של שבוע עד שבועיים, מהמועד בו התקיימה השיחה, על איש הטיפול אשר העניק את הסיוע לבצע שיחת מעקב לבחינת מצבו של העולה.

1.2 קווי הסיוע הטלפוני

1.2.1 הפנייה לקווי הסיוע תהא באמצעות שיחת חינם ותבצע באמצעות חיוג מקוצר.

1.2.2 כל קו מקווי הסיוע, ישמש איש טיפול אחד בלבד.

1.2.3 הפניית העולה לקו בו ניתן הסיוע בשפתו, תבוצע באמצעות מערכת ניתוב שיחות.

1.2.4 בכל פנייה למוקד, תושמע לפונה, טרם קבלת המענה, הודעה קולית המציינת את שם המוקד וכי המוקד מופעל במימון משרד העלייה והקליטה.

1.2.5 ההנחיות וההודעות המוקלטות, יהיו בשפה זהה, לשפה בה מופעל קו הסיוע.

1.2.6 בעת שיחה חוזרת או שיחה יזומה של איש טיפול לעולה, השיחה לא תוצג כ"מספר חסום" אלא כמספר טלפון סטנדרטי.

1.3 סיוע מקוון

1.3.1 על הספק להפעיל את המוקד ולהעניק את הסיוע באופן מקוון, בנוסף לסיוע הניתן באופן טלפוני.

1.3.2 הסיוע המקוון יוענק באמצעות שיחת צ'ט, שתתנהל בשפתו של הפונה.

1.3.3 למען הסר ספק, יובהר כי לצורך מתן הסיוע באופן מקוון, הספק אינו נדרש להעמיד אנשי טיפול נוספים, וכי השירות יינתן על-ידי אנשי טיפול שהועמדו לצורך מתן הסיוע באופן טלפוני.

1.3.4 על הספק להעביר לאנשי הטיפול הדרכה ייעודית ולהיות ערוך למתן הסיוע באופן מקוון, תוך 30 יום בו נדרש לכך על-ידי המשרד.

1.3.5 שיחת הצ'ט תיפתח בהודעה המציינת את שם המוקד וכי המוקד מופעל במימון משרד העלייה והקליטה.

1.3.6 ויודגש, למעט הפרטים אותם נדרש הספק לתעד לצורך מתן השירותים, כמפורט בסעיף 1.1 דלעיל, הספק לא ישמור מידע אודות הפונים בבסיס הנתונים שלו ועליו למחוק מידע מעין זה בסיום שיחת הציט.

1.4 הגדלת היקף פעילות המוקד

1.4.1 בהתאם לנסיבות ולצרכים המשתנים, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק, להגדיל את מספר הקווים ואנשי הטיפול הדרושים לצורך הפעלת המוקד ו/או להרחיב את מסגרת הימים והשעות בהם המוקד מופעל.

ויודגש, הגדלה כאמור, תהא למשך תקופה שלא תעלה על חודש ימים ושוויה לא יעלה על 10% מסך התמורה הכוללת שתשולם לספק, בגין מתן השירותים בהתאם להיקפים האמורים בסעיף 1.1, למשך 12 חודשים.

1.4.2 ככל שהספק יידרש להגדיל את היקף פעילות המוקד, כך שבו זמנית, יופעלו למעלה מ-10 קווי סיוע ואנשי טיפול, המשרד יאפשר לספק להעמיד מנהל שירותים נוסף, בכפוף לתנאים דלהלן:

(1) על מנהל השירותים הנוסף לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים במפרט המכרז.
(2) כניסתו של מנהל השירותים הנוסף לתפקיד, מותנת בקבלת אישור המשרד, מראש ובכתב.

(3) התמורה שתשולם לספק בגין העמדת מנהל השירותים הנוסף, תהא זהה לזו המשולמת לו בגין העמדת מנהל השירותים.

(4) אספקת השירותים באמצעות מנהל השירותים הנוסף, תסתיים עם תום התקופה בה היה צורך להגדיל את היקף הפעילות באופן האמור לעיל.

1.4.3 במצבי חירום ומשבר, המשרד יהיה רשאי לדרוש מן הספק, להפעיל את המוקד אף במהלך ימי המנוחה. במקרה כאמור, על הספק לוודא כי בידיו היתר להעסקת עובדים במנוחה השבועית וכי העסקה זו נעשית בהתאם להוראות הדין הרלוונטי. ויובהר, עבור שעת עבודה של איש טיפול במהלך ימי המנוחה, החל מהשעה 16:00 בערב השבת/חג ועד לשעה 21:00 בצאת השבת/חג, המשרד ישלם לספק תמורה בשיעור של 150% ביחס לתמורה שתשולם עבור שעת עבודה של איש טיפול בימי חול.

1.5 נהלי העבודה

1.5.1 הספק נדרש להכין נוהל עבודה המנחה את אופן פעולתם של אנשי הטיפול.

1.5.2 על הספק להעביר את טיוטת הנוהל, תוך שבועיים ממועד תחילת ההתקשרות, להערות נציג המשרד. הספק יחל בהטמעת הנוהל ובעבודה על פיו, לאחר שזה יאושר ע"י נציגת המשרד, בכתב ומראש.

1.5.3 הנוהל ייבחן מדי שנה, ובכל מועד בו ידרוש זאת נציג המשרד. ככל שיעלה הצורך לשנות ו/או לעדכן את הנוהל, יתבצע הדבר בכפוף לקבלת אישור נציגת המשרד, בכתב ומראש.

1.5.4 על הספק להטמיע את הנוהל אצל אנשי הטיפול ולהקפיד על כך, שהם יספקו את השירותים בהתאם לנהלים.

1.6 פרסום

- 1.6.1 הספק יהיה אחראי על פרסום המוקד במדיות הדיגיטליות, באופן שיביא לחשיפה מרבית של השירותים הניתנים במסגרתו, בקרב ציבור העולים (להלן: "הפרסום").
- 1.6.2 לצורך מימון הפרסום, יעמיד המשרד תקציב לפרסום שוטף ותקציב ייעודי לפרסום במצבי חירום ומשבר.
- 1.6.3 **מתוך סך התקציב שיועמד לצורך הפרסום, יוקצו 90% עבור הפרסום השוטף ו-10% עבור פרסום במצבי חירום ומשבר.**
- 1.6.4 ויודגש, גובה התקציב בכללותו ואופן חלוקתו בין הייעודים האמורים, ייקבעו על-ידי המשרד, והוא יהיה רשאי להחליט על שינויים, בהתאם לשיקול דעתו הבלבדי.
- 1.6.4 הספק נדרש להציג למשרד, מדי רבעון, תכנית המפרטת את האופן והעלויות של הפרסום (להלן: "תכנית הפרסום"), ולקבל את אישור המשרד, מראש ובכתב, לתכנית זו.
- 1.6.5 על הספק לאפיין את קהל היעד, לבנות את תכנית הפרסום ולהוציאה אל הפועל, באמצעות מומחים לשייוק במדיה הדיגיטלית, בעלי הכרות עם ציבור העולים.
- 1.6.6 **המשרד ישלם לספק, עבור עלויות הפרסום, בהתאם לתכנית הפרסום שאושרה, במתכונת "גב אל גב" בתוספת תקורה של 5%.**
- 1.6.7 לצורך בדיקה ומעקב אחר יעילות הפרסום, הספק יעמיד מערכת המנטרת את הפניות מהדיגיטל.
- 1.6.8 בכל פרסום הנוגע להפעלת המוקד, על הספק לציין כי השירותים ניתנים עבור משרד העלייה והקליטה.

1.7 ועדת היגוי

- 1.7.1 הליווי, הפיקוח והבקרה על הפעלת התכנית, יבוצעו ע"י ועדת היגוי, בה יהיו חברים נציגי המשרד ונציגי הספק, שזהותם תיקבע בתאום עם המשרד (להלן: "ועדת ההיגוי").
- מנהלת שירות הרווחה של המשרד, תכהן כיו"ר הוועדה.
- 1.7.2 ועדת ההיגוי תתכנס מדי חודש, במהלך שלושת החודשים הראשונים של ההתקשרות, ולאחר מכן תתכנס הוועדה עפ"י צורך, ולכל הפחות, אחת לרבעון.
- 1.7.3 על הספק להעביר למנהלת שירות הרווחה של המשרד, עד שבוע לפני המועד שנקבע לכינוסה של ועדת ההיגוי, דיווח כתוב, המפרט את תמונת המצב בנוגע למתן השירותים ולהפעלת המוקד. הדיווח יכלול שאלות, בעיות ואתגרים וכל נושא אחר הנובע מהפעלת המוקד, שהספק יהיה סבור כי יש להביאם בפני הוועדה.
- 1.7.4 ויודגש, לוועדה לא תהיה כל סמכות לאשר שינוי מהדרישות והתנאים שייקבעו בהסכם שיחתם עם הספק.
- 1.7.5 כינוס הוועדה, רישום פרוטוקולים של ישיבות הוועדה והפצתם לחברי הוועדה, יהיו באחריות הספק.
- כמו כן, במידת הצורך ו/או לפי בקשת המשרד, יידרש הספק להכין לצורך הדיון בוועדה, דוחות סדורים, תכניים ומספריים, וכן מצגות ו/או מסמכים בנוגע להפעלת המוקד.
- 1.7.6 ועדת ההיגוי הארצית תזמן לדיוניה גורמים נוספים, לפי הצורך.

1.7.7 למען הסר ספק יובהר כי אין בהקמת ועדת ההיגוי ובפעילותה, כדי להטיל על המשרד כל אחריות או חובה, לרבות לפיקוח להסדרה לבקרה וכיו"ב או כדי לגרוע מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק לביצועם של השירותים והפעלת המוקד, לרבות הפיקוח עליהם.

1.8 הליכי בקרה שוטפים

- 1.8.1 הספק נדרש לבצע בקרה שוטפת על אופן הפעלת המוקד ואיכותו.
- 1.8.2 בקרה על אופן הפעלת המוקד, תערך אף על ידי המשרד ועל הספק לשתף פעולה באופן מלא עם מבצעי בקרה זו.
- 1.8.3 נציגי המשרד, או מי מטעמו, יהיו רשאי לבקר באתרים מהם מסופקים השירותים, לצורך התרשמות מאופן הפעלת המוקד, בתיאום מראש או ללא תיאום.
- 1.8.4 המשרד רשאי לדרוש מהספק, עקב ספקות שהתעוררו או מכל סיבה אחרת, אסמכתאות להוכחתם של הפרטים המובאים בדוחות.
- וידגש, החובה להוכחת הפרטים המובאים בדוחות, חלה על הספק.
- 1.8.5 הספק מתחייב להעמיד לביקורת המשרד את כל ספרי החשבונות שלו ו/או כל הרישומים ו/או כל מסמך, הנוגע להפעלת המוקד, מיד עם קבלת הדרישה לכך מנציג המשרד.

פרק א(2) – אנשי המקצוע הדרושים לצורך ביצוע השירותים

לצורך הפעלת התכנית ומתן השירותים הכלולים בה, על הספק להעמיד את בעלי התפקידים דלהלן:

2.1 מנהל השירותים

2.1.1 מנהל השירותים יהווה האחראי על כל הכרוך בביצועם התקין של השירותים, ובכלל זה:

- א. ההתנהלות המקצועית, הארגונית, המינהלית והכספית.
- ב. ניהול המוקד ואישור.
- ג. מעקב אחר אופן הפעלת המוקד ואיכותו.
- ד. ריכוז דוחות העבודה (דוחות תכניים ודוחות ביצוע) ודרישות התשלום.
- ה. עמידה בקשר עם נציגי המשרד.

2.1.2 בכל מקרה בו יחפוץ הספק להחליף את מנהל השירותים, עליו לקבל לכך את אישור המשרד, מראש ובכתב. מתן אישור כאמור, מותנה בהגשת בקשה למשרד, כתובה ומנומקת, לפחות 30 יום מראש ובהעמדת מנהל שירותים חלופי העומד בכל דרישות המכרז ואשר הינו באיכות מקבילה למנהל השירותים המוחלף או גבוהה ממנה (להלן: "מנהל שירותים חלופי").

יובהר כי למעט בנסיבות של כורח, לא תתאפשר מכל סיבה שהיא החלפתו של מנהל השירותים, טרם חתימת הסכם זה וכן בתקופה של 6 חודשים לאחר חתימתו.

2.1.3 מקרה בו מנהל השירותים, יעזוב מיוזמתו את התפקיד, על הספק להעמיד מנהל שירותים חלופי, תוך 21 יום.

2.1.4 המשרד יהיה רשאי לדרוש, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ותוך מתן הנמקה, את החלפתו של מנהל השירותים והספק יידרש להעמיד, תוך 21 יום מהמועד בו קיבל את דרישת המשרד, מנהל שירותים חלופי.

2.2 אנשי טיפול

2.2.1 על הספק להעמיד אנשי טיפול, עבור כל שפה מששת השפות דלהלן:

1. עברית;
2. אנגלית;
3. רוסית;
4. צרפתית;
5. אמהרית;
6. ספרדית.

2.2.2 על כל אחד מאנשי הטיפול, לעמוד בתנאים המפורטים להלן, במצטבר:

(1) פסיכולוג קליני מוסמך / עובד סוציאלי קליני מוסמך.

לחלופין:

בעל תואר שני בפסיכולוגיה / עבודה סוציאלית, שהינו בוגר קורס פסיכותרפיה.

(2) בעל תעודת טיפול רשמית (הרשאה טיפולית).

(3) בעל ניסיון של לפחות שנה מתוך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן טיפול נפשי רגשי.

(4) דובר ברמת שפת אם את השפות, בהם הוא עתיד לספק את שירותי הייעוץ.

- 2.2.3 הספק יעביר, תוך 21 יום מהמועד בו נשלחה לו ההודעה על זכייטו במכרז, את פרטי אנשי הטיפול באמצעותם בכוונתו לספק את השירותים ואת המסמכים הנוגעים להוכחת עמידתם בתנאים שבסעיף 2.2.2 דלעיל, לרבות:
- (א) קורות חיים ;
- (ב) העתקי תעודות השכלה ;
- (ג) תעודת טיפול רשמית (הרשאה טיפולית).
- (ד) תצהיר אודות עמידה בדרישות הניסיון.
- (ה) המלצות.
- 2.2.4 המשרד יבחן את פרטי המועמדים ויאשר את אנשי הטיפול העומדים בדרישות המכרז. ויובהר, למשרד שמורה הזכות להחליט שלא לקבל מי מאנשי הטיפול המוצעים.
- 2.2.5 הספק יפעיל את מוקד הסיוע, אך ורק באמצעות אנשי הטיפול שאושרו ע"י המשרד.
- 2.2.6 בכל מקרה בו יחפוץ הספק להחליף איש טיפול, עליו לקבל לכך את אישור המשרד, מראש ובכתב. מתן אישור כאמור, מותנה בהגשת בקשה למשרד, כתובה ומנומקת, ובהעמדת מועמד חלופי, העומד בדרישות המכרז, למתן השירותים בשפה בה סופקו השירותים ע"י איש הטיפול (להלן: "איש טיפול חלופי"), תוך 21 יום.
- 2.2.7 מקרה בו איש טיפול, יעזוב מיוזמתו את התפקיד, על הספק להעמיד איש טיפול חלופי, תוך 21 יום.
- 2.2.8 המשרד יהיה רשאי לדרוש, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובמתן הנמקה, את החלפתו של איש טיפול. ועל הספק להעמיד איש טיפול חלופי, תוך 21 יום.

2.3 הכשרת והדרכת אנשי הטיפול

- 2.3.1 על הספק לקיים עבור אנשי הטיפול, טרם הפעלת מוקד הסיוע, תכנית הכשרה לטיפול ממוקד בדחק, בחרדה ובפסיכו-בטראומה ומתן עזרה ראשונה נפשית, מותאמת תרבותית והכוללת ידע, מידע, מיומנויות וכלים להתערבות רגישת תרבות (להלן: "ההכשרה הראשונית").
- ההכשרה הראשונית, תועבר על-ידי מומחים בתחום ההתמודדות עם בעיות המאפיינות את ציבור העולים, ותמשך 10 שעות אקדמאיות, לכל הפחות.
- 2.3.2 הספק יפיק ויחלק לאנשי הטיפול, חומרי הדרכה ייעודיים, הכוללים חומר תיאורטי ויישומי.
- 2.3.3 ככל שבמהלך מתן השירותים, יוחלף איש טיפול ו/או יצורף איש טיפול נוסף, הספק נדרש לקיים עבור איש הטיפול, הכשרה פרטנית מקיפה שתועבר על-ידי מנהל השירותים, טרם שילובו בהפעלת מוקד.

- 2.3.4 על הספק לקיים לאנשי הטיפול, מדי חודש, רענון תקופתי והדרכה מקצועית שוטפת, באופן פרטני ו/או קבוצתי, שיימשכו במצטבר, לפחות 5 שעות אקדמאיות.
- הרענון התקופתי נועד, בין היתר, להתייחסות לקשיים, לאתגרים ולצרכי העולים שעלו במהלך הפעלת המוקד, להקניית תכנים חדשים ובמידת הצורך, להטמעת דפוסי פעילות חדשים המותאמים לנסיבות שבאותה העת.
- 2.3.5 הספק נדרש להציג לנציגת המשרד, את חומרי ההדרכה הייעודיים, את התכנים שיועברו במסגרת ההכשרה הראשונית וכן את התכנים שיועברו בכל רענון תקופתי, ולקבל את אישורה לחומרים ולתכנים אלו, מראש ובכתב.
- 2.3.6 מנהל השירותים יעניק לאנשי הטיפול ליווי שוטף, ויהיה זמין עבורם להתייעצות ובמידת הצורך, למתן הדרכה פרטנית לאיש טיפול.
- 2.3.7 הספק ימציא לנציגת המשרד, אסמכתאות אודות השתתפות אנשי הטיפול בהכשרה הראשונית וברענונים התקופתיים.
- 2.3.8 ויובהר, הספק ישא בכל העלויות הכרוכות בקיום ההכשרה הראשונית והרענון התקופתי, ובכלל זה העלויות הכרוכות בהשתתפותם של אנשי הטיפול, ולא יהיה זכאי לכל תמורה מהמשרד בגין ביצועם.

פרק א(3) – מערכת ניהול, מעקב ותעוד

3.1 מערכת ניהול, מעקב והתעוד

3.1.1 על הספק להפעיל מערכת מעקב ותעוד הפניות למוקד, באמצעותה ניתן יהיה להפיק דוחות סטטיסטיים אשר ישמשו לצורך בחינת יעילות המוקד, אופן הפעלתו וקבלת החלטות הנוגעות למתן השירותים.

3.1.2 המערכת תעקוב ותתעד את הנתונים הבאים:

- א. מספר השיחות הנכנסות;
- ב. מספר השיחות שהסתיימו בהשארת הודעה ומספר השיחות החוזרות שביצעו אנשי הטיפול למשאירי ההודעות;
- ג. מספר הפונים להם העניק המוקד סיוע בהיקף זמן רב יותר, ומספר השיחות הסיוע שהוענקו לכל פונה;
- ד. פירוט משך הזמן בו נמשכה כל שיחה.

3.1.3 ויודגש, הספק נדרש לאסוף את הנתונים האמורים, אף לגבי שיחות הצ'ט.

3.1.4 מאגר מידע

(1) על הספק לשמור את כל הנתונים מתוך הטפסים המתעדים את הפניות למוקד, כנדרש בסעיף 1.1.13 דלעיל, במאגר מידע ייעודי שיופעל על ידו לצורך זה (להלן: "מאגר המידע").

(2) על הספק לנהל את המידע שייאסף על ידו וכן את המידע אותו ימסור לו המשרד, על-פי הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981.

(3) שימוש במסד הנתונים יבוצע רק לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה. הספק לא יעביר לצדדים שלישיים, כל מידע ממסד הנתונים, אלא בהסכמה בכתב של האנשים המופיעים במאגר.

(4) הספק מתחייב לתת לנציגי המשרד הרשאה לעיין בנתונים הרשומים במאגר בכפוף לחיסיון טיפולי/פסיכולוגי.

3.2 אבטחת מידע ורישום מאגר

3.2.1 כללי

(1) הספק יהיה אחראי באופן מוחלט על כל המידע, שנמסר לו והמאוחסן על-ידו בכל מערך אחסון שהוא (כולל תדפיסים על-גבי נייר), ועל כל המידע, שיווצר על-ידו במסגרת הפעלת התכנית, וכי מחובתו למנוע אובדן או הגעה של המידע לצד ג' כלשהו, אלא אם הוסמך לכך ע"י המשרד, מראש ובכתב.

(2) ככל שהספק יקבל מידע מצדדים שלישיים (שאינם המשרד עצמו), הינו מתחייב לבדוק היטב את מקורות המידע, המועבר אליו (בכל מתכונת שהיא), ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, כדי למנוע נזק למערך המחשוב ולמאגרי המידע של המשרד.

(3) בתום תקופת ההתקשרות, הספק יעביר תצהיר חתום ומאושר בפני עו"ד על כך שביער את החומר ומחק ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו להפעלת התכנית.

(4) הספק מתחייב לרשום את הנתונים שבידו, כמאגר מידע במשרד המשפטים אצל רשם מאגרי המידע, ככל שהדבר מתחייב על פי חוק.

3.2.2 סיווג וחיוניות של מידע

(1) המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:

א. דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);

ב. דרישות התקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001:2013.

ג. דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

(2) בביצוע השירותים הספק יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים.

(3) הספק יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות במכרז זה. הספק מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

3.2.3 כתב התחייבות – שמירת סודיות

(1) כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות וטופס הצהרת סודיות מצורפים להסכם ההתקשרות.

(2) הספק נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב ההתחייבות ולהביאן לידיעתם של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה ו/או מי מטעם הספק שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

3.2.4 אבטחה פיזית

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

א. מניעת גישה למידע מאנשים לא מורשים ואבטחה של זיהוי ואימות זיהוי מוגדרים היטב (למשל, באמצעות כרטיס עובד וכו').

ב. הפעלת אמצעי בטיחות פיזיים במתקנים ובמבנים בהם מבוצעים השירותים עבור המשרד, לצורך מניעת אסונות (כגון, שריפה).

ג. אבטחה פיזית של ציוד-קצה ובמיוחד ציוד-קצה שהוא מחשב בפני עצמו (מערכות PC).

ד. אבטחה פיזית של קצות קווי התקשורת למניעת התחברות לא חוקית אליהם.

ה. שינוע של ציוד מחשבים הכולל בתוכו מידע ייעשה על פי הוראות האבטחה, כפי שיגובשו בתכנית האבטחה.

3.2.5 האבטחה בתוכנה

האבטחה בתוכנה תתבסס בין היתר הפעלה של מערך וכלים לאבטחת מידע, שיכלול:

א. מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכת. הזדהות של המשתמש בכל כניסה למערכת, ע"י שימוש בשם משתמש וסיסמא חזקה (או באמצעות כרטיס חכם, אם קיים).

ב. המערכת תאכוף שימוש בסיסמאות "חזקות", היינו - אורך מינימלי בן 8 תווים; שימוש באותיות, בספרות ובתווים מיוחדים.

ג. המערכת תאכוף החלפה של סיסמא, אחת ל-120 יום לפחות.

ד. המערכת תתעד כל גישה של משתמש בקובץ Log מוגן בפני שינויים, כולל ניסיונות כושלים להיכנס למערכת וכולל ניסיונות לבצע פעולות ללא הרשאה. התיעוד יכיל, לפחות, את: שם המשתמש, חותמת זמן של הפעולה, מיקום הגישה ומהות הפעולה. הספק יעמיד את קובץ ה-Log לרשותו של נציג המשרד, לפי דרישה של הנציג.

ה. כניסה לרשת החברה תהיה מוגנת על-ידי מערכת חומת אש (FireWall).

ו. בתחנות קצה יהיו מערכת הפעלה בגרסה חוקית ומעודכנת עם קבלה אוטומטית של עדכוני אבטחה, אנטי-וירוס תקין, פעיל ומעודכן.

ז. הגנה על הנתונים במערכת מפני הרס או שינוי על פי רמות ההרשאה.

ח. דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכת.

ט. דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.

י. אבטחת המידע בקווי התקשורת לפי דרישות תקן ISO 27001:2013

3.2.6 ניסיון לפגוע במידע

כאירוע ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו, בין היתר:

א. כל גילוי של שימוש לרעה במערכת או במידע שבה.

ב. חדירה לא מורשית למערכת או ניסיון לחדירה כזו.

ג. העברת מידע ל"לא מורשה".

ד. התחברות או חיבור ציוד לא מורשה לקווים.

3.2.7 התחייבויות הספק בתחום אבטחת המידע:

הספק מתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו יפעלו בהתאם לאמור להלן:

- א. הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הדלעיל.
- ב. הם יודיעו לקצין הביטחון של המשרד על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל באופן מידי.
- ג. הם יפעלו מיד למניעת פגיעת המשך ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של קצין הביטחון של המשרד. הם ישתפו פעולה לביצוע תחקור נסיבות ותהליך התפתחות וטיפול באירוע.

3.2.8 עדכון של דרישות האבטחה:

- (1) המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר לספק, מעת לעת, דרישות אבטחה לגבי ביצוע פעולות במאגרים. הספק מהתחייב, כי יפעל על-פיהן.
- (2) הספק מתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד ובעת הפעלת התכנית על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מעת לעת ע"י הממונה על הביטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

נספח (ד) להסכם

הצהרת סודיות

אני החתום מטה, _____, (שם פרטי ומשפחה), ת.ז. _____.

העובד/מועסק אצל _____ (שם המעסיק) מתחייב בזאת לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, על ידיעה וכל מידע אשר יגיעו לידיעתי בתקופת עבודתי מטעם _____ (שם המעסיק) הנותן שירותים למשרד העלייה והקליטה, בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד העלייה והקליטה, 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.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

חתימת המצהיר

תאריך

נספח (ה) להסכם

דוגמה לתדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של _____ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין)
ביום DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף

הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

_____ : אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

_____ : אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

_____ : אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

_____ : אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

_____ : אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח (ו) להסכם

דרישות ביטוח

1. הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

(1) ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס-1980, כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, 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, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 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. יועצים, מומחים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- ו. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

(3) ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להפעלת מוקד הפועל במספר שפות למתן סיוע, ייעוץ ותמיכה נפשיים

- לעולים כולל בין היתר איתור עולים שנקלעו למצבי פסיכו טראומה ועידוד פניה להמשך קבלת עזרה מקצועית, סיוע בהפניית העולים לגורמי טיפול וליווי מקצועי, הכשרה והדרכות תקופתיות לאנשי הטיפול, הפקת דוחו"ת, הפעלת מערכת מעקב ותיעוד כולל ניהול מאגר מידע, ביצוע בקרה, פרסום ובהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה.
- ג. גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
1. מרמה ואי יושר עובדים.
 2. פגיעה בפרטיות.
 3. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
 4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות המו"פ כנגד המדינה.
 5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

(4) ביטוחי רכוש

הספק יבטח את הציוד, הרכוש, המבנים, השטחים והמתקנים המשמשים אותו לצורך ביצוע השירותים בביטוח מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים" כולל פריצה, גניבה ושוד ובהתאם למקובל לגביהם ובמלוא ערכם, ויכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה, עובדיהם וכן כלפי הזכאים.

לחילופין, ידאג כי המבנים, התכולה והציוד שאינם שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/שוכרי הרכוש ויכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם וכן כלפי הזכאים. ויתור כאמור לא יחול כלפי מי שפעל בזדון.

(5) ביטוחים נוספים

הספק ידאג ויוודא כי לגבי:

- א. בעלי מקצוע, יועצים, מומחים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה, יציגו ביטוחים מתאימים לגבי ציוד וכל רכוש אחר אשר יעשו שימוש במסגרת הפעילויות וכן ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל שרלבנטי).
- הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, תחשב מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה, כמבוטח נוסף כולל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם.

- ב. הביטוחים יורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל –
משרד העלייה והקליטה ועובדיהם וכן כלפי הזכאים.

2. הוראות כלליות

- 2.1 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:
- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
 - ב. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב משרד העלייה והקליטה.
 - ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 - ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
 - ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 - ו. כל סעיף בפוליסת 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 (למעט אחריות מקצועית) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
 - ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.
- 2.2 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, בתוקף.
- 2.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למשרד העלייה והקליטה, עד למועד חתימת הסכם זה, הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד העלייה והקליטה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- מובהר בזאת כי אישור הביטוח שיוצגו אינו/ים באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור הביטוח שיוצג/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות בנספח זה לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.**

2.4 מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, 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 שיוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפי נספח זה 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 הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מידע מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי הסכם זה, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

2.5 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 ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופות ביטוח בהתאם לכך.

2.6 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

2.7 אי עמידה בתנאי פרק זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.