



ממשלת ישראל
משרד האוצר
אגף החשב הכללי

נספחים

למרכז פומבי לתפעול מערך סיוע כספי
ברכש ממירים דיגיטליים (DTT)

מכרז פומבי מספר 2010/1330

נספח א' – מפרט טכני למכרז

1. מערכת המחשוב

1.1 תיאור כללי של המערכת

לצורך מימוש הפרויקט, נעשה שימוש במספר תת-מערכות מחשוב אשר פותחו על-ידי משרד האוצר. המערכת (אשר תשמש את הפרויקט) בכללותה הינה מערכת אינטרנטית המאפשרת "גישה מרחוק", על בסיס זיהוי המשתמשים באמצעות כרטיס חכם וסיסמא אישיים. המערכת תתמוך בטיפול המלא בפניות לסיוע, ובכלל זה: קליטה והזנה של פניות, בדיקת זכאות על בסיס קריטריונים מוגדרים מראש ובאמצעות ממשקי בדיקה, הפצת מכתבי תשובה והפעלת ממשק התשלום.

1.2 התחברות למערכת

1.2.1 החיבור למערכת יתבצע באמצעות כרטיס חכם וסיסמא אישיים.

1.2.2 לכל אחד מעובדי הקבלן יונפק כרטיס חכם בכפוף לאישור עורך המכרז להנפקת הכרטיס לאותו עובד, עם בחירתו של הקבלן כזוכה במכרז.

1.2.3 השימוש בכרטיסים החכמים ובקוראי הכרטיסים הינו בכפוף להנחיות הממשלה אשר יימסרו במועד קבלת הכרטיסים. יובהר כי עובד שלא יונפק לו כרטיס חכם לא יוכל לעבוד מטעם הקבלן בפרויקט.

1.2.4 עם תום ההסכם, הקבלן יידרש להשיב את כל הכרטיסים החכמים וקוראי הכרטיסים לעורך המכרז – פיזית או באמצעות דואר רשום, בתוך 14 ימים מתום ההסכם או מן היום בו עורך המכרז הודיע לקבלן כי עבודתו נפסקה. אי עמידה בסעיף זה תגרור פיצוי מוסכם בהתאם לסעיף 12 למכרז.

1.2.5 מידע אודות הכרטיסים החכמים ניתן למצוא בכתובת הבאה:

<http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/>

1.3 טופס הבקשה

לצורך הפרויקט פותח טופס בקשה אינטרנטי אשר באמצעותו יגיש הפונה לסיוע את בקשת הסיוע וידווח אודות פרטיו האישיים בצירוף אסמכתאות והצהרות נדרשות. הטופס כולל בדיקות קלט ובדיקות לוגיות מובנות. הטופס בנוי ממספר חלקים, כמתואר להלן:

1.3.1 הסבר כללי על מתכונת הסיוע והתנאים לזכאות.

1.3.2 פרטים אישיים של הפונה ושל מי שגר עמו במשק הבית.

1.3.3 הצרופות הבאות:

1.3.3.1 צילום תעודת הזהות של הפונה.

1.3.3.2 דיווח הכנסה של הפונה ושל מי שגר עמו במשק הבית, בהתאם להנחיות הצו.

1.3.3.3 חשבונית מס המעידה על עסקת הרכישה של הממיר.

1.3.3.4 צילום אישור תשלום אגרת רשות השידור (שדה רשות).

1.3.3.5 הצהרה נדרשת למהימנות הדיווח ולביצוע בדיקות נוספות, על פי תבנית מוכנה מראש.

1.3.3.6 אישור על ניהול חשבון בנק (המחאה מבוטלת או אישור רשמי מהבנק), במידה והפונה מבקש לקבל את הסיוע הכספי לחשבון הבנק שלו.

1.4 תת - מערכת ניהול הטפסים

שכבת המעטפת לניהול הטפסים הינה מערכת ניהול הטפסים של ממשל זמין. מערכת זו מאפשרת הצגה של הטפסים והסטאטוס העדכני של כל אחד מהם, ביצוע בדיקות ועוד. לכל משתמש תוגדרנה מראש הרשאות בהתאם לפעולות אותן יידרש לבצע.

1.5 ממשקים חיצוניים:

1.5.1 בדיקה מול בעלי הרישיון (Hot - Yes):

1.5.1.1 כחלק מתהליך בדיקת הזכאות, נדרש הפונה להצהיר כי משק הבית לא היה מנוי של בעל רישיון בחברת הכבלים או הלוויין במהלך התקופה שתחילתה 3 חודשים שקדמו למועד תחילתו של הצו וסיומה במועד הגשת הטופס.

1.5.1.2 בכדי לבדוק עמידה בתנאי זה, אופיינו ממשקים ממוחשבים מול בעלי הרישיון.

1.5.1.3 הבדיקה תבצע באמצעות לחיצה על לחצן ייעודי בטופס הבקשה ל"בדיקת ממשקים" אשר בסופו תתקבל תשובה חיובית או שלילית.

1.5.1.4 באחריות הקבלן לבדוק את הזכאות באמצעות הממשקים האמורים. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי עורך המכרז אחראי לקיומם ולתקינותם של הממשקים כאמור.

1.5.2 בדיקה מול רשות השידור:

1.5.2.1 כחלק מתהליך בדיקת הזכאות, נדרש הפונה להצהיר כי משק הבית שילם את מלוא אגרת רשות השידור, בשנה שקדמה לשנת הגשת הבקשה.

1.5.2.2 בכדי לבדוק עמידה בתנאי זה, אופייין ממשק ממוחשב מול רשות השידור.

1.5.2.3 הבדיקה תבצע באמצעות לחיצה על לחצן ייעודי בטופס הבקשה ל"בדיקת ממשקים" אשר בסופו תתקבל תשובה חיובית או שלילית.

1.5.2.4 באחריות הקבלן לבדוק את הזכאות באמצעות הממשק האמור. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי עורך המכרז אחראי לקיומו ולתקינותו של הממשק כאמור.

1.5.3 תשלום לזכאי:

1.5.3.1 לצורך ביצוע התשלומים באמצעות המערכת, פותח ממשק מול גורם שלישי לביצוע הוראות תשלום לזכאים (להלן – "הגוף המשלם").

1.5.3.2 ממשק כאמור יופעל באופן אוטומטי ("ברקע") עם קביעת זכאותו של פונה, ללא צורך בפעולה אקטיבית מצד הקבלן.

1.6 תהליך העבודה במערכת (Workflow):

1.6.1 מילוי הטופס, צירוף הצרופות הנדרשות ומשלוח – הפונים יידרשו למלא טופס בקשה ממוכן, לצרף לו צרופות ככל שיידרשו ולשלוחו באמצעות רשת האינטרנט. במידה ובידי הפונה לא קיים סורק או שהוא מעוניין להגיש מסמכים נלווים בשלב מאוחר יותר - ניתן יהיה להשלים מסמכים חסרים באמצעות פקס, דואר או דוא"ל.

עם סיום הגשת הטופס, באמצעות האינטרנט, יופעל לפונה "חלון קופץ" (Pop up), ישלח לו מיסרון (SMS) ותישלח לו הודעת דוא"ל בהתאם לפרטים אשר דווחו בטופס. ההודעות יכללו אישור להגשת הטופס והתראה על צרופות חסרות במידה וקיימות כאלו.

1.6.2 **הזנה ידנית של טפסים אשר נשלחו באמצעות הדואר או הפקס** – פונים אשר אין באפשרותם למלא טופס בקשה ממוכן, יוכלו למלא טופס בקשה ידני אשר יחולק בתפוצה ארצית ולשלחו, יחד עם האסמכתאות ככל שיידרשו, באמצעות הפקס או הדואר. יצירת הפנייה במערכת בשל טפסים אלו תבוצע על ידי רושם מטעם הקבלן.

1.6.3 **הוספה ידנית של מסמכים נלווים לטופס קיים** – פונים אשר יגישו טופס ללא כל הצרופות וההצהרות הנדרשות, יוכלו לשלוח את המסמכים החסרים באמצעות, הפקס, הדואר או הדוא"ל. שיוך המסמכים לפנייה קיימת יבוצע על ידי רושם מטעם הקבלן.

1.6.4 **העברה אוטומטית של טפסים שלא הושלמו** – טפסים אשר הוגשו עם צרופות חסרות ולא צורפה ולו צרופה חדשה אחת במהלך פרק זמן של 28 ימים, יועברו באופן אוטומטי לאישור הפנייה על ידי הבודק השני (סעיף 1.6.7) עם המלצה לאי זכאות.

1.6.5 **זמן מקסימאלי להשלמת בקשה** – על אף האמור לעיל, טפסים אשר הוגשו עם צרופות חסרות ולא נקלטו כלל הצרופות וההצהרות הנדרשות במהלך פרק זמן של 90 ימים, יועברו באופן אוטומטי לאישור הפנייה על ידי הבודק השני (סעיף 1.6.7) עם המלצה לאי זכאות.

1.6.6 **בדיקת הטופס על-ידי בודק ראשון** – עם השלמת כל הצרופות לטופס, הטופס יועבר לבדיקה על-ידי בודק ראשון ותועבר המלצה לבודק השני.

1.6.7 **אישור הפנייה** – הטופס יאושר לאחר בדיקה שנייה על-ידי הבודק השני, אשר ייקבע האם הפונה זכאי או לא.

1.6.8 **משלוח תשובה** – המערכת תדפיס אוטומטית את מכתבי התשובה, על פי נוסח מאושר מראש.

1.6.9 **תשלום** – עם קביעת זכאותו של פונה, המערכת תפעיל באופן אוטומטי, ללא צורך בפעולה נוספת מצד הקבלן, ממשק תשלום לגוף המשלם.

2. כוח אדם:

2.1 בעלי התפקידים

2.1.1 מנהל הפרויקט

מבלי לגרוע מאחריות הקבלן במסגרת מכרז זה, מנהל הפרויקט יהיה אחראי כלפי עורך המכרז על היישום המלא של תהליכי העבודה במסגרת המכרז, לרבות ניהול צוות העובדים המוגדר למכרז, בקרה של תהליכי אישור סיוע בגין פניות וריכוז מערך התמיכה לאזרחים הפונים. מנהל הפרויקט יפעל בהיקף התואם את הסכם ההתקשרות עם עורך המכרז.

מנהל הפרויקט יהיה זמין לכל פניה שתתקבל, ישתתף בוועדת ההיגוי של הפרויקט ובישיבות שוטפות עם עורך המכרז (ההשתתפות הינה חובה) ויהיה איש הקשר עם עורך המכרז בכל עניין נשוא המכרז. למנהל הפרויקט תהיינה הרשאות לביצוע כל הפעולות של עובדיו, אולם יוכל לבצע אך ורק פעולה אחת בתהליך העבודה.

כישורים נדרשים:

מנהל הפרויקט יהיה אקדמאי בעל תואר בכלכלה או בהנדסת תעשייה וניהול או רואה חשבון מוסמך, בעל התמחות בתקציבים עם היכרות מוכחת של מערכות תקציב, ובעל ניסיון מוכח משנת 2008 לפחות בניהול מערכת כספים בהיקף של 20,000,000 ש"ח לשנה וכן בניהול צוות עובדים המונה 5 עובדים לפחות.

2.1.2 רושמים

ידרשו להזין כל טופס ידני לטופס אינטרנטי, כולל: מילוי הטופס במלוא הפרטים, סריקת האסמכתאות וצירופן לטופס טרם שיגורו. בנוסף, יידרשו לרכז את כל המסמכים והצורפות הנוספות אשר נשלחות על ידי פונים כאמור בסעיף 1.6.3 לעיל ולהזינם למערכת לגבי פונה וטופס מתאים.

2.1.3 בודקים ראשונים

יידרשו לוודא את קיומם של כל המסמכים הנדרשים, לאמתם, לבדוק את הזכאות בהתאם לממשקים ולתת המלצה בנוגע לזכאות.

2.1.4 בודקים שניים

הבודקים השניים יידרשו לאשר את המלצות הבודקים הראשונים או לאשר דחייה שהתקבלה באופן אוטומטי על-ידי המערכת (ראה סעיפים 1.6.4 - 1.6.5 לעיל).

2.1.5 עובדי מינהל

הקבלן יפעיל, לצרכיו הוא, על חשבוננו, עובדי מינהל, לוגיסטיקה, מזכירות, קליטת נתונים ועיבוד נתונים בהיקף מספיק כדי לעמוד בכל דרישות המכרז ועל מנת לספק בשלמות את התפוקות הנדרשות במכרז, בלוחות הזמנים הנדרשים.

2.2 הפרדת תפקידים

לכל עובד של הקבלן יוגדר תפקיד (פרופיל משתמש) אחד על פי בקשת הקבלן ואישור עורך המכרז, מלבד אפשרות (לשיקול הקבלן) לאפשר לעובד אחד לקבל תפקיד כפול של רושם ובודק ראשון. יובהר כי במידה ולעובד יהיו שני תפקידים כאמור, הוא לא יוכל לטפל בפנייה פרטנית גם כרושם וגם כבודק ראשון.

2.3 הוצאות נלוות בנוגע לכוח האדם

כל הוצאות גיוס כוח האדם והפעלתו יהיו על חשבון הקבלן.

2.4 החלפת עובדים ופיקוח ובקרה

2.4.1 עורך המכרז רשאי לבחון מראש את התאמתו של כל עובד מבחינה מקצועית לדרישות המכרז. במידה ובמהלך ההתקשרות תתברר אי התאמה של אחד מעובדי הקבלן הפועלים במסגרת מכרז זה, רשאי עורך המכרז לדרוש את החלפתו, ועל הקבלן יהיה להחליף עובד זה בתוך 14 יום ממועד דרישת המשרד, בעובד העונה לדרישות במכרז זה.

2.4.2 הקבלן מחויב להפעיל את הפרויקט באמצעות מנהל הפרויקט המוצע. עם זאת, במידה ונדרשת החלפה של מנהל הפרויקט, הקבלן יודיע מראש לעורך המכרז על החלפתו ויוכיח כי מנהל הפרויקט החלופי עומד בכל דרישות המכרז ואינו נופל ממנהל הפרויקט שהוצע במקור לרבות הכשרתו וניסיונו והניסיון. החלפת המנהל כאמור, כפופה לאישורו של עורך המכרז.

2.4.3 מובהר בזה כי עורך המכרז רשאי, בכל עת, לבדוק את עמידת הקבלן בהוראות מכרז זה ובכלל זה בכל הקשור לשמירה על כללי ההעסקה, המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הקבלן. על הקבלן להעמיד לרשותו ולעיונו של עורך המכרז או כל נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על-ידי המשרד או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז או נציגו. ככל שיתגלה מהבדיקות

שהקבלן לא ביצע חובה מחובותיו כאמור לעיל, עורך המכרז יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הקבלן. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות העומדת לעורך המכרז על-פי כל דין, המכרז או ההסכם.

2.5 מערכת היחסים עם עורך המכרז:

2.5.1 למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי היחסים בין הקבלן ובין הממשלה או מי מטעמה אינם יוצרים יחסי עובד-מעביד. המציע מצהיר בזה כי לא תהיינה לו או למועסקים על ידו כל זכויות של עובדים המועסקים על-ידי הממשלה או מי מטעמה, לרבות בגין הפסקת ביצוע העבודה.

2.5.2 על הקבלן להפעיל מערכת כוח אדם ומערכת שכר עבור עובדיו, בהיותו המעסיק הישיר והבלעדי של עובדים אלו. מערכת זו תהיה מערכת מבקרת ומשלמת.

2.5.3 הקפדה על דיני העבודה

הקבלן מתחייב לשלם את שכרם של עובדיו תוך הקפדה יתרה על חוקי המגן המסדירים את תנאי העסקתם של העובדים במדינת ישראל, לרבות הסכמים קיבוציים כלליים לגביהם ניתן צו הרחבה לכלל העובדים במשק. בכלל זה מתחייב הקבלן לפעול על-פי כל חוקי ההעסקה בישראל, וכל חקיקת מגן אחרת, כל דין הנוגע להעסקת עובדים, צווי הרחבה והסכמי עבודה קיבוציים, ככל שאינם מופיעים בנספח זה.

2.5.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הקבלן:

2.5.4.1 לשלם לכל העובדים המופעלים במסגרת מכרז זה, לפחות שכר מינימאלי העולה על שכר המינימום במשק (כפי שנקבע מעת לעת על-ידי הממשלה) והמתאים לכישורים, להכשרה ולתפקיד אותו מבצע כל אחד מבעלי התפקיד.

2.5.4.2 לבטח את עובדיו בביטוח פנסיוני, החל מיום עבודתם הראשון, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פנסיוני שייבחר על-ידי העובד, תוך הקפדה חמורה על מלוא דרישות הדין לעניין זה.

2.5.4.3 לשלם לעובדיו בתום שנת עבודה אחת דמי הבראה על-פי ההסכם הקיבוצי אשר הוחל בצו הרחבה על כלל העובדים במשק.

2.5.4.4 להעניק לעובדיו חופשות וימי מחלה כפי שנקבע בכל דין.

2.5.4.5 לשלם לעובדיו קצובת נסיעה כפי שנקבע בהסכם הקיבוצי אשר הוחל בצו הרחבה על כלל העובדים במשק.

2.5.4.6 במידה שהקבלן מעסיק עובד כלשהו מעובדיו בשעות עבודה נוספות – לפעול על-פי חוק שעות עבודה ומנוחה, לרבות לעניין תשלום השכר הנדרש בגין שעות אלו. מובהר בזה כי לעניין זה על הקבלן לקחת בחשבון את היקף העסקת עובדיו, בכל יום ויום, בכל הפרויקטים שבו הוא מעסיק אותם, כך שיעמוד בתנאי החוק.

2.5.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר בזה כי ככל שנקבע שכר מינימאלי לשעת עבודה שעל הקבלן לשלם לעובדיו במכרז זה (בין אם מדובר בשכר מינימאלי על-פי דין ובין אם על-פי הוראה מיוחדת מעבר לשכר המינימאלי שנקבע בדין), הרי שחל איסור על הקבלן לכלול בשכר המינימאלי לשעה מרכיבים שונים כגון דמי הבראה, ביטוח פנסיוני, קצובת נסיעה, הפרשה לפיצויי פיטורין וכיוצא בזה.

2.5.6 הקבלן יקפיד למלא את חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951.

2.5.7 הקבלן מתחייב לידע את כל עובדיו על מלוא זכויותיהם בעניינים המנויים לעיל. לצורך כך יכין הקבלן נוסח של דף מידע הכולל את המידע הנדרש, אשר יימסר על-ידי הקבלן לכל עובדיו, עובר לתחילת העסקתם על ידו בפרויקט. כן מתחייב הקבלן לצרף את דף המידע לכל הסכם העסקה עם עובדיו בפרויקט. בדף המידע אף יובהר לכל עובד כי הוא אינו רשאי לוותר על זכות מהזכויות האמורות.

2.6 הגבלות על עובדי הקבלן המועסקים במסגרת מכרז זה:

עובדי הקבלן יהיו מנועים מכל אחד מן המנויים להלן, אלא אם נאמר אחרת או שהדבר אושר בכתב על-ידי עורך המכרז:

2.6.1 לשבת דרך קבע במשרדי עורך המכרז;

2.6.2 להשתמש בציוד ואמצעים של עורך המכרז;

2.6.3 להשתמש בנייר רשמי של עורך המכרז;

2.6.4 לחתום על מסמכים בשם עורך המכרז;

2.6.5 להשתמש בתארים השמורים לעובדי עורך המכרז או לעורך המכרז;

3. משאבים חומריים:

3.1 מרכז תמיכה:

הקבלן יידרש להפעיל מרכז תמיכה לפניות של אזרחים בקשר עם הסיוע. מרכז התמיכה יהיה טלפוני ואינטרנטי ויתופעל באמצעות מרכזיה ממוחשבת וכן באמצעות הודעות דואר אלקטרוני (דוא"ל). מטרת מרכז התמיכה היא לתת מענה וסיוע לאזרחים הפונים בהגשת המסמכים ובמילוי הבקשות וכן בתשובות לשאלות הקשורות בזכאות לסיוע. מרכז התמיכה יפעל ויענה על פניות של אזרחים בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:00, וכן בימי ו' ובערבי חג בין השעות 08:30-12:00. בשעות בהן המרכז לא יהיה פעיל, פונים יופנו באופן אוטומטי למערכת להשאת הודעות קולית. מרכז התמיכה יופעל באמצעות מספר חנימי ארצי (800-1). טפסי הפנייה וסטאטוס הטפסים יהיו זמינים לכל מוקדן במרכז התמיכה בצורה מקוונת, כך שלא יהיה צורך בהפניית האזרח לגורם אחר, לבעל תפקיד אחר או למוקדן אחר. למען הסר ספק יובהר כי הפעלת מספר חנימי ארצי כאמור, הנה על חשבון הקבלן ולא תינתן שום תוספת תמורה ביחס לכך.

3.2 משרדים, אתרי עבודה וציוד מחשוב ותקשורת

לשם הפעלת הפרויקט יפעל הקבלן ממשרדיו הוא, תוך איתור, גיוס והצבת כוח האדם והאמצעים הבאים, על חשבוננו בהיקף ובדרישות המפורטים להלן:

3.2.1 על הקבלן להקצות על חשבוננו משרד פעיל לצורך ביצוע הפעילות במסגרת פרויקט זה.

3.2.2 לעורך המכרז תהא הזכות לערוך ביקורות, בין היתר גם במשרד זה. אין בקיומה של ביקורת כאמור בכדי לגרוע מאחריותו של הקבלן לבצע את כל הפעולות שהוא נדרש לפי מכרז זה או מחובתו לעמוד באמנת השירות (SLA) לה הוא מחויב.

3.2.3 המשרד יכלול את כל הכלים והאמצעים הנדרשים לצורך ביצוע מלא ושלם של הפעילות ובכלל זה עמדות מחשב פעילות המקושרות לאינטרנט ומאפשרות התחברות למערכת ניהול הטפסים, קבלה ומשלוח של הודעות דוא"ל, סריקה והדפסת מסמכים וכל פעולה אחרת הנדרשת לצורך התפעול השוטף של השירותים נשוא המכרז.

3.2.4 כל הוצאות השכירות, הציוד, התפעול והאחזקה וכל הוצאה אחרת הקשורה במתן השירות יהיו על חשבון הקבלן.

3.2.5 למען הסר ספק יובהר כי הקבלן ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, לרבות בהתאם להנחיות המזמין בעניין זה ועל חשבון.

4. חשבון בנק וכיצוע תשלומים:

4.1 חשבון בנק ייעודי והעמדת הון חוזר

לצורך הפרויקט, ייפתח על ידי עורך המכרז חשבון בנק ייעודי בבנק הדואר (להלן – "חשבון הבנק") ובו יופקד הון חוזר התחלתי לצורך תשלום לפונים אשר ימצאו זכאים.

4.1.1 המעקב אחר חשבון הבנק יהיה באחריות הקבלן.

4.1.2 באחריות הקבלן לפנות לעורך המכרז בבקשה להעברת כספים נוספת (מימון) לחשבון הבנק כאשר יתרת החשבון תפחת מסך של 100,000 ₪, אולם עורך המכרז יהיה רשאי להגדיל או להקטין סכום זה לאורך חיי הפרויקט ע"פ שיקול דעתו. הפנייה כאמור תעשה באמצעות "טופס בקשה להעברת כספים לחשבון הבנק של הפרויקט" המצורף בנספח ה'.

4.1.3 לקבלן תוענק הרשאת צפייה בחשבון הבנק באמצעות האינטרנט לצורך ביצוע המפורט לעיל בסעיף 4.1.2.

4.1.4 יובהר כי חשבון זה יהיה מיועד אך ורק לצורך תשלום הסיוע לזכאים ולקבלן תשולם תמורה בגין עבודתו בנפרד.

4.2 ביצוע התשלום

4.2.1 תשלומי הסיוע יתבצעו באמצעות הגוף המשלם. הוראות התשלום יישלחו באמצעות ממשק ממוחשב אשר יופעל באופן אוטומטי עם קביעת הזכאות (ללא צורך בפעולה אקטיבית מצד הקבלן), כמפורט להלן:

4.2.1.1 **תשלום בהעברה בנקאית** – תשלום בהעברה בנקאית יבוצע לזכאים אשר ביקשו זאת בטופס הבקשה ומסרו פרטי חשבון בנק תקינים (יאומתו באמצעות המחאה מבוטלת או אישור רשמי מן הבנק בדבר בעלי החשבון). בקשות התשלום יועברו לגוף המשלם בממשק מתוך המערכת, כמקשה אחת (Batch), ב 26 לחודש ויכללו את כלל הבקשות אשר הגיעו מה 26 לחודש הקודם ועד ל 25 לחודש השותף. התשלום יבוצע בתחילת החודש העוקב.

4.2.1.2 **תשלום במזומן** – פונים אשר אין ברשותם חשבון בנק או שיעדיפו לקבל את התשלום במזומן, יוכלו לקבל את התשלום במזומן בסניפי הדואר על בסיס הזדהות באמצעות תעודת זהות. פרטי הזכאים יועברו לגוף המשלם בממשק שבועי ביום ש' בשעה 24:00. הממשק יכיל את כל הזכאים שזכאותם אושרה עד לגמר יום העבודה ביום ו'.

4.2.1.3 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לשנות את מתכונת, תדירות ואופן ביצוע התשלומים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

5. ועדת היגוי

5.1 עם בחירת הזוכה במכרז, תופעל על-ידי עורך המכרז ועדת היגוי לצורך הפרויקט.

5.2 תפקידי ועדת ההיגוי:

- 5.2.1 לבחון ולבקר את אופן התקדמות הפרויקט ואת ביצועי הקבלן.
- 5.2.2 לקבוע לוחות הזמנים ואבני הדרך להפעלת הפרויקט.
- 5.2.3 לתת מענה לסוגיות שוטפות במהלך חיי הפרויקט.
- 5.2.4 לדון בערעורים ופניות שונות אשר יתקבלו בהקשר לפרויקט.
- 5.3 מנהל הפרויקט מטעם הקבלן ישתתף בדיוני ועדת ההיגוי ו \ או בתת ועדות אשר יופעלו על ידי עורך המכרז. השתתפותו בדיונים הינה חובה אלא אם עורך המכרז ייקבע אחרת.
- 5.4 תדירות הדיונים תיקבע על פי הצורך על ידי עורך המכרז.

6. תפקידי הקבלן

6.1 כללי

- 6.1.1 עורך המכרז מבקש להפעיל את הפרויקט באמצעות ספק אשר יזכה במכרז וישמש קבלן חיצוני.
- 6.1.2 הקבלן יידרש להפעיל את כל התהליכים הנדרשים כך ש**מלוא** השירות כמוגדר במכרז זה להלן יסופק תוך 21 ימים מהמועד הקובע.
- 6.1.3 הקבלן יידרש לספק לעורך המכרז דיווח מלא בהתאם למפורט בסעיף 10 להלן.
- 6.1.4 עורך המכרז או מי מטעמו ינחו את הקבלן, יבדקו את פעולותיו וישמשו כגורם המבקר את הקבלן.

6.2 תפקיד הקבלן

6.2.1 כללי:

הקבלן ישמש כגורם המנהל את מערך התפעול והעברת הסיוע, לרבות: כניסה למערכת על פי הרשאות שיאושרו מראש, הזנת טפסים ידניים, בדיקת טפסים על פי הקריטריונים המוגדרים, אישור טפסים, הדפסת ושליחת מכתבי זכאות ואי זכאות על פי העניין, טיפול בעררים, מתן מענה לפניות ובירורים מאזרחים, ביצוע בקרה ודיווח שוטף או על פי דרישה לעורך המכרז.

6.2.2 תפקידים בכל שלב משלבי העבודה:

6.2.2.1 כללי

תהליך העבודה יבוצע בהתאם לנוהלי העבודה שיגיש הקבלן לאישור עורך המכרז כמצוין בהוראות סעיף 7 להלן ועל ידי בעלי התפקידים כמוגדר בסעיף 2.1 לעיל.

6.2.2.2 פתיחת פנייה

פונה יוכל להגיש טופס בקשה באחת משתי החלופות הבאות: מילוי טופס מקוון ברשת האינטרנט או משלוח טופס ידני באמצעות הדואר או הפקס.

6.2.2.3 הזנת טופס ידנית והשלמת מסמכים חסרים לטופס קיים

באחריות הרושם להזין טפסי בקשה ידניים ולצרף אסמכתאות והצהרות לטפסים קיימים אשר לא כלולים את כל הצרופות הנדרשות.

6.2.2.4 בדיקת פניה

באחריות ה**בודק הראשון** מטעם הקבלן, כמשמעותו להלן, לבדוק את שלימות המסמכים והצרופות לבקשה ואת עמידתם ברשימת הקריטריונים. הבודק יעביר המלצה לאישור או דחייה של הפנייה.

6.2.2.5 אישור פנייה

באחריות הבודק השני מטעם הקבלן, כמשמעותו להלן, לאשר את שלימות המסמכים וצרופות לבקשה ואת עמידתם ברשימת הקריטריונים, על בסיס המלצתו של הבודק הראשון (בגמר התהליך יעודכן באופן אוטומטי ממשק התשלום לגוף המשלם).

6.2.2.6 סירוב פנייה

באחריות הבודק השני מטעם הקבלן, כמשמעותו להלן, לקבוע אי זכאות על בסיס המלצת הבודק הראשון או בהתאם להמלצת המערכת.

6.2.2.7 הפקה ומשלוח מכתבי תשובה

באחריות הבודק השני מטעם הקבלן להפיק מכתבי תשובה לפונים, מתוך המערכת ולשלוח אותם בהתאם למתכונת אשר תאושר בנהלי העבודה.

6.2.2.8 פניות וערעורים

באחריות מנהל הפרויקט מטעם הקבלן לרכז ערעורים, תלונות ופניות מאזרחים בכל הכרוך בפעילות של הפרויקט, לערוך בירורים מקדימים ולהכין את המסמכים הרלבנטיים לוועדת ההיגוי של הפרויקט, כמשמעותה להלן, או מי מטעמה. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות להגדיר לקבלן את אופן הטיפול הפרטני בפניות וערעורים שונים בהתאם לעניין.

6.3 טבלת פעולות ותפקידים + תרשים

| <u>הערות</u> | <u>סעיפים רלוונטיים</u> | <u>תחומי אחריות</u> | <u>בעל התפקיד</u> |
|---|-------------------------|---|-------------------|
| | 6.2.2.2 | א. יצירת טפסי בקשה ממוכנים מטפסי בקשה ידניים. | רושם |
| | 6.2.2.3 | ב. הוספת אסמכתאות וצרופות לטפסים קיימים. | |
| א. בגמר התהליך הבודק הראשון יעביר המלצה לבודק השני. ב. בודק לא יוכל לבדוק בקשות שהוא היה שותף בתהליכי הרישום שלהן. | 6.2.2.4 | בדיקת שלמות הטפסים, אימות המסמכים ובדיקת הזכאות על פי הקריטריונים במערכת. | בודק ראשון |
| | 6.2.2.5 | א. אישור פנייה על בסיס המלצת הבודק הראשון. | בודק שני |
| | 6.2.2.6 | ב. סירוב פנייה על בסיס המלצת המערכת או המלצת הבודק הראשון. | |
| | 6.2.2.7 | ג. הדפסת מכתבי תשובה ומשלוחם. | |
| | 6.2.2.8 | א. ריכוז ערעורים | מנהל הפרויקט |

| | | |
|--|-----|---|
| | 5 | ב. השתתפות בוועדת ההיגוי ובפגישות שוטפות עם עורך המכרז. |
| | 4.1 | ג. מעקב אחר חשבון הבנק הייעודי לפרויקט והוצאת בקשת מימון בהתאם. |
| | | ד. אחריות כוללת על כל התנהלות הקבלן ועובדיו. |

7. נהלי העבודה:

7.1 ניירת ומסמכים

הקבלן במכרז מנוע מלשלוח כל מכתב או תכתובת פיזית או אלקטרונית הקשורים למכרז זה מלבד אלו המופקים באופן אוטומטי מן המערכת או אלו אשר יאושרו במסגרת נהלי העבודה, ללא אישור בכתב ומראש של עורך המכרז.

7.2 איש הקשר מול עורך המכרז

איש הקשר מולו יעבוד עורך המכרז הינו מנהל הפרויקט מטעם הקבלן.

7.3 בניית קובץ נהלי עבודה

7.3.1 באחריות הקבלן לכתוב קובץ נהלי עבודה ולהביאו לאישורו של עורך המכרז עד 7 ימי עבודה מהמועד הקובע.

7.3.2 עורך המכרז רשאי להעיר הערות לתיקון הנוהל. הקבלן יערוך את התיקונים בהתאם להערות אלו ויגיש את הנוהל המעודכן לאישור עורך המכרז תוך 3 ימי עבודה מקבלת ההערות. לא הוטמעו השינויים כאמור, יהיה חייב עורך המכרז בפיצוי מוסכם בהתאם להוראות סעיף 12 למכרז.

7.3.3 כל איחור בהגשת הנוהל כאמור תחייב את הקבלן בפיצוי מוסכם בהתאם להוראת פרק 12 למכרז.

7.3.4 קובץ נהלי העבודה, אשר יפרט את הפעולות לביצוע ברמת כל פעולה ותהליך בפרויקט נשוא מכרז זה, יכלול את כל הפעולות הנדרשות לצורך ההפעלה השוטפת של הפרויקט.

7.3.5 קובץ נהלי העבודה כפוף לכל התנאים במכרז זה ואסור שיכלול נוהל עבודה הסותר הוראה מהוראות מכרז זה.

7.3.6 על הקבלן לדאוג להתאמת הקובץ לתנאי הפעילות ולדאוג לעדכנו השוטף, בכפוף לאישור הנוהל החדש על ידי עורך המכרז באופן האמור בסעיף זה.

7.3.7 באחריות הקבלן לערוך לכלל העובדים המועסקים במסגרת מכרז זה סדנת נהלי העבודה לראשונה עם אישור נהלי העבודה וסדנת רענון נהלי עבודה, אחת לרבעון. הקבלן ידווח בכתב לעורך המכרז על ביצוע סדנאות כאמור.

8. אמנת שירות (SLA)

להלן סטנדרטים המגדירים את רמת השירות הנדרשת מהקבלן. חריגה מהסטנדרטים המנויים להלן תהיה כרוכה בפיצוי כמוגדר בסעיף 12 למכרז. כמו כן, ריבוי חריגות חמורות או רגילות (כמוגדר להלן) יהוו עילה לביטול ההתקשרות עם הקבלן.

8.1 סטנדרט טיפול בפנייה טלפונית

8.1.1 **מענה אוטומטי – מיידית.**

8.1.2 **מענה אנושי – תוך 2 דקות.**

8.2 **סטנדרט טיפול בהודעה קולית המתקבלת מחוץ לשעות המענה הטלפוני לרבות בימי ו'**

יצירת קשר עם הפונה עד השעה 10:30 ביום העבודה העוקב ליום השארת ההודעה במענה הקולי הממוחשב, לא תחשב לחריגה מהסטנדרט.

8.2.1 **חריגה רגילה – יצירת קשר עם הפונה לאחר השעה 10:30 ביום העבודה העוקב ליום השארת ההודעה במענה הקולי הממוחשב.**

8.2.2 **חריגה חמורה – יצירת קשר עם הפונה לאחר יום העבודה העוקב ליום השארת הודעה במענה הקולי הממוחשב.**

8.3 **סטנדרט טיפול בדואר אלקטרוני**

הטיפול בדואר אלקטרוני המתקבל בשעות העבודה יהיה בתוך 120 דקות, לכל הודעה אשר התקבלה עד 120 דקות לפני סגירת מרכז התמיכה. מענה להודעת דואר אלקטרוני תהא באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזרת או שיחת טלפון חוזרת (במידה ואין מענה אצל הפונה, תושאר הודעה בתא הקולי שלו או תשלח הודעת דוא"ל). במקרה בו הדואר האלקטרוני מתקבל מחוץ לשעות פעילות מרכז התמיכה או במהלך השעתיים האחרונות לפעילותו באותו יום עבודה, הטיפול בו יהיה כמו סטנדרט הטיפול בהודעה קולית המתקבלת מחוץ לשעות המענה הטלפוני לרבות ימי ו'.

8.4 **סטנדרט זמן ביצוע פעולות**

מספר ימי העבודה המקסימאלי לביצוע פעולה ממועד האירוע שממנו נובע הצורך בביצוע הפעולה עד מועד השלמת ביצועה הינו:

8.4.1 **הזנה מלאה של טפסים ידניים – עד לסוף יום העבודה העוקב ממועד קבלת הטופס במשרדי הקבלן.**

8.4.2 **קליטה של חומר נוסף לטופס קיים (מסמכי השלמה לטופס) – עד לסוף יום העבודה העוקב ממועד קבלת החומר הנוסף במשרדי הקבלן.**

8.4.3 **בדיקה מלאה של טופס הכולל את כל הצרופות - תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת כל הצרופות לטופס במשרדי הקבלן.**

8.4.4 **שליחת מכתבי תשובה - ביום א' בשבוע העוקב למועד קביעת הזכאות.**

8.5 **דיווחים – הקבלן יידרש להעמיד במסגרת מכרזו זה על חשבונו מערכת ממוחשבת למדידת הביצועים אשר תאפשר דיווח מלא בהתאם להנחיות סעיף 10 להלן ולהציגה בתוך 14 ימים מהמועד הקובע.**

8.6 **שמירת המידע הפיזי והעברתו לעורך המכרז בתום ההתקשרות:**

על הקבלן לשמור בצורה מסודרת, בקלסרים ממוינים, את כלל המסמכים הפיזיים והאלקטרוניים אשר יגיעו אליו בכל דרך שהיא בהקשר לפרויקט זה. הקבלן מחויב להעביר פיזית את כלל המסמכים לעורך המכרז, תוך 14 ימים מתום ההתקשרות. לקבלן לא תהיה זכות עכבון על מסמכי הקשורים לפרויקט.

9. **פיקוח, בקרה וביקורת**

9.1 **למען הסר ספק, יובהר כי כל פיקוח מטעם עורך המכרז לא משחרר את הקבלן משום התחייבויות או אחריות, רשומה או משתמעת כלפי עורך המכרז למילוי כל תנאי מכרז זה.**

9.2 **העבודה תוזמן על ידי עורך המכרז וכל הודעה או מסמך או הנחיה אשר צריכים להינתן לפי תנאי מכרז זה, תינתנה על ידו או על ידי נציגיו בלבד.**

- 9.3 עורך המכרז רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הקבלן. על הקבלן להעמיד לרשותו ולעיונו של עורך המכרז או נציג מטעמו את כל החומר והמידע אשר ידרשו על-ידי עורך המכרז או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז או נציגו.
- 9.4 בלי לגרוע מכל האמור, רשאים נציגיו המוסמכים של עורך המכרז, לבקר באתרי מתן השירותים ולהתרשם מהם ולהעביר את הערותיהם לנציגיו המוסמכים לעניין מכרז זה של הקבלן, ובמידה וראו לנכון, אף לדרוש הפסקת עבודתו של כל עובד בפרויקט הקשור למכרז.
- 9.5 בביצוע השירותים מתחייב הקבלן לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מעת לעת מאת עורך המכרז, אך מובהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, או לקבלן להורות או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.

10. דיווחים נדרשים:

- 10.1 להלן פירוט הדיווחים הנדרשים מן הקבלן, ותדירות ומועד העברתם, במסגרת פרויקט זה:
- 10.1.1 דו"ח טיפול בפניות האזרחים – דו"ח שבועי אשר יימסר לעורך המכרז ביום ב' העוקב לשבוע המדווח, בשעה 16:00 לכל המאוחר.
- 10.1.2 דו"ח פניות הממתינות לערעורים – דו"ח דו שבועי אשר יימסר לעורך המכרז ביום ב' העוקב לכל שבוע שני, בשעה 16:00 לכל המאוחר.
- 10.1.3 דיווח על הפעילות החודשית – דו"ח הכולל פירוט בדבר הקשר החודשי עם האזרחים, הטיפול החודשי בפניות האזרחים ודרישה לתשלום. מצ"ב דוגמא בנספח ו'.
- 10.2 אין לראות ברשימת הדיווחים המצוינת לעיל כרשימה סגורה וסופית ועורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מן הקבלן כל דיווח נוסף אשר יראה לנכון, לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.
- 10.3 כלל הדיווחים יהיו בהתאם לתבניות ולשדות אשר יוגדרו על ידי עורך המכרז.
- 10.4 כל איחור בהגשת כל אחד מן הדיווחים כאמור תחייב את הקבלן בפניו מוסכם בהתאם להוראת פרק 12 למכרז.

11. זכויות יוצרים

- 11.1 כל התוכניות, הנהלים, המסמכים והתכתובות שיפותחו על ידי המזמין או הקבלן, או יועברו לקבלן על ידי המזמין במסגרת השירותים נושא מכרז זה, יהיו בבעלות המזמין וזכויות הקניין בהם וכל שימוש בהם יהיה בהתאם לתנאי ההתקשרות. מבלי לגרוע מכל האמור במכרז זה, לאחר תקופת ההתקשרות לא יעשה הקבלן כל שימוש באילו מן התוכניות, הנהלים, המסמכים והתכתובות האמורים.
- 11.2 כל זכויות היוצרים על התכנות, הספרות, התוכנות, היישומים הממוחשבים, וכל חומר אחר אשר יעשה בו שימוש ו/או יפותח, יירכש או יותאם על-ידי קבלן לצורך פרויקט זה, יהיו רכוש של המדינה והקבלן מתחייב לפעול כדלקמן:
- 11.2.1 הקבלן לא יהיה רשאי להשתמש בתוכנות ובכל חומר שהוכן על ידו לצרכי ההסכם, לצרכי הפנימיים או לצרכי עבודות אחרות, אלא אם כן קיבל אישור בכתב מראש מעורך המכרז.
- 11.2.2 הקבלן אינו רשאי לציין את זהותו על גבי דפי המידע. נושא זה כולל: סמלים של הקבלן, שמו וכל אזכור אחר המזהה אותו.

- 11.2.3 הקבלן לא יעביר את המסמכים שהכין במסגרת חובותיו על-פי מכרז זה או חלק מהם לאחר, לא יתיר רשות הדפסה או הוצאה לאור ולא יפרסם את המסמכים בכל צורה שהיא.
- 11.2.4 הקבלן מצהיר כי לא יפר כל זכות יוצרים או פטנט או סוד מסחרי או מידע כלשהו במהלך ביצוע התחייבויות על-פי מכרז זה.
- 11.2.5 הוגשה תביעה נגד עורך המכרז לפיה חומר מסוים כלשהו, אשר עורך המכרז יעשה בו שימוש לפי מכרז זה, מפר זכויות יוצרים, מתחייב הקבלן לשפות את עורך המכרז עם דרישה ראשונה, בגין כל הסכומים שיחויב לשלם בגין התביעה האמורה, וכן להחליף על חשבונו את החומר המפר בחומר אחר שאינו מפר.
- 11.2.6 במידה והקבלן משתמש בחומרים של בעלי זכויות אחרים לצורך הפעלת המכרז ותוכניות העבודה שלו, עליו לקבל היתר לשימוש בחומרים אלו. אם ההיתר כרוך בתשלום, יבצע זאת הקבלן על חשבונו.
- 11.3 מיד עם דרישה ראשונה של עורך המכרז בכתב, יעביר הקבלן את כל התוכניות, התוכנות, יישומים ממוחשבים וכל חומר שבידו או בידי עובדיו, עובדים וכל קבלן שירותים אחר, המועסקים במסגרת הפרויקט, לידי עורך המכרז.

12. ביטוח, שיפוי ופיצוי

הקבלן מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר, להציגם לעורך המכרז כאשר הביטוחים כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים וגבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

12.1 ביטוח חבות מעבידים

- 12.1.1 הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 12.1.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד, ו - 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנת ביטוח.
- 12.1.3 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

12.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 12.2.1 הקבלן יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 12.2.2 גבול האחריות לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנה.
- 12.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 12.2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

12.3 ביטוח אחריות מקצועית

- 12.3.1 הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
- 12.3.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית

שנעשו בתום לב, בקשר לתפעול מערך סיוע כספי ברכש ממירים דיגיטאליים (DTT), עבור מדינת ישראל - משרד האוצר.

12.3.3 גבול האחריות לא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנה.

12.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:-

12.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים;

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

12.3.4.3 אחריות צולבת אולם הביטוח לא יכלול כיסוי לתביעות הקבלן כנגד המדינה;

12.3.4.4 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

12.3.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

12.4 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

12.4.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד האוצר.**

12.4.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח על-ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב מטה החשב הכללי במשרד האוצר.

12.4.3 המבטח מותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרים לנזק מתוך כוונת זדון.

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

12.4.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.

12.4.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

12.4.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

12.5 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות על-ידי המבטח או אישור ביטוחי בחתימת המבטח בהתאם לנספח הביטוח המצ"ב על ביצוע הביטוחים כאמור, יומצא על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.

12.6 הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא את העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי המבטח או אישור בחתימתו על חידושן למשרד האוצר, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח הקיימות.

12.7 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי הסכם זה.

13. יחסי הצדדים

- 13.1 השירותים יינתנו במסגרות ארגוניות של הקבלן בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" - לרבות מציאת עובדים, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת הקבלן.
- 13.2 הקבלן מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים והמועסקים על ידיו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הקבלן, ולא של עורך המכרז.
- 13.3 הקבלן מתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו, לא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות שלעורך המכרז יש חלק בארגונן, אולם הקבלן רשאי להציג את השירותים כניתנים לפי בקשת עורך המכרז, תחת פיקוחו, בעידודו, או כנהנים מתמיכתו, הכל לפי העניין.
- 13.4 בכל הקשור למערכת היחסים בין עורך המכרז לבין הקבלן, יחשב הקבלן, כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין. היחסים בין עורך המכרז לבין הקבלן לפי מכרז זה הינם של מזמין וקבלן עצמאי, והם אינם יוצרים בשום אופן יחסי עובד ומעביד. הקבלן מתחייב שלא להעסיק אדם המועסק כעובד על-ידי עורך המכרז, אלא באישור בכתב ומראש של חשב מטה החשב הכללי.
- 13.5 הקבלן בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנזיקין. כן יהיה הקבלן לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות הסכם זה. אם על אף האמור יחויב עורך המכרז כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותו על כך הקבלן באורח מלא.
- 13.6 הקבלן אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי, למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבוננו על פי צרכי השירותים במכרז.
- 13.7 חובת הקבלן היא כחובת קבלן כמשמעותו בחוק הסכם קבלנות, התשל"ד - 1974, בכפוף לאמור בתנאי המכרז ובכל הסכם התקשרות שיחתם על פי מכרז זה.
- 13.8 הקבלן אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב ומראש של עורך המכרז.
- 13.9 אין הקבלן רשאי להעביר את ביצוע ההסכם כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב מעורך המכרז.
- 13.10 הסכמה כאמור, אם ניתנה לא תיצור יחסי הסכם כלשהם בין עורך המכרז לבין קבלן אחר, והקבלן הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי עורך המכרז לביצוע השירותים.