

מדינת ישראל - משרד האוצר  
אגף החשב הכללי – חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות

# מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות

## 1. רקע

חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות, באגף החשב הכללי - משרד האוצר (להלן: "המזמין") יוצאת במכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות. המזמין אחראי על יישום הסכמי שכר, תנאי שירות ותשלומי גמלאות לעובדי משרדי הממשלה וגופי הביטחון וכן על ביצוע בקרה על השכר המשולם לכלל מקבלי השכר בגופים אלו לרבות גמלאות.

## 2. מטרת ההתקשרות

חטיבת השכר, שבאגף החשב הכללי (להלן "המזמין"), מפעילה מספר מערכות ושירותים הניתנים לעובדי המדינה וגמלאיה. בהמשך לכך, מבקש המזמין להתקשר עם זוכה בודד וכשיר העוסק בשירותי תמיכה טלפונית (להלן "המזמין"), לשם קבלת שירותי תמיכה טלפונית.

## 3. הגדרות

- 3.1 "מזמין העבודה" / "מזמין" / "עורך המכרז" - חטיבת השכר באגף החשב הכללי.
- 3.2 "קהל יעד" – ציבור עובדי המדינה וגמלאיה.
- 3.3 "המזמין" - עוסק בשירותי תמיכה טלפונית שהציע הצעה.
- 3.4 "זוכה" / "ספק" / "קבלן" / "ספק זוכה" - המזמין שהצעתו תקבע כהצעה זוכה במכרז, בהתאם להחלטתו הבלעדית של עורך המכרז ולתנאי המכרז.

## 4. השירותים הנדרשים

- 4.1 מתן מידע בנושאים שונים באמצעות מוקדנים.
- 4.2 מתן סיוע או הדרכה בסיסית לעובדי מדינה בתפעול מערכות פשוטות בהתאם לתרחישים מובנים.
- 4.3 הפצת מסרונים (SMS) בהתאם להודעות ולרשימות מספרי טלפון שיועברו ע"י המזמין.
- 4.4 העברת פניות להמשך טיפול ע"י צד שלישי, מעקב אחר הטיפול ועדכון המזמין בסטטוס הטיפול.
- 4.5 מענה לפניות באמצעות טלפון, תיבת דוא"ל, פקס.
- 4.6 מתן שירות של מוקדנים ייעודיים שיוכשרו לצורך מתן שירותים להם נצרכת רמת ידע והבנה מעמיקה יותר (זאת במקרים שבהם לא יהיה ניתן לתת מענה לפונים באמצעות תסריטי שיחה פשוטים כנהוג בשירותים הרגילים). מתן שירות ע"י מספר משתנה של מוקדנים ייעודיים בהתאם לעומס הצפוי.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

4.7 העברת דו"חות תיעוד למזמין (שעתיים/יומיים/חודשיים), לרבות אפשרות להעברת הנתונים בממשק מאובטח, במבנה ובתדירות כפי שייקבע על ידי המזמין.

4.8 שעות פעילות המוקד יהיו בימים א'-ה' בין השעות 8:00 – 20:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 – 13:00.

## 5. מתכונת הביצוע

5.1 הזוכה יתחיל במתן השירותים תוך 14 ימים לכל המאוחר מיום קבלת הפניה לקבלת השירות מאת המזמין, לאחר אפיון ובניית תרחישי שיחה בהתאם להנחיית המזמין.

5.2 במקרים שבהם הזוכה נדרש לסייע לקהל היעד בהפעלת או הדרכת מערכת, באחריותו להדריך את כל המוקדנים שנדרשים לספק את השירות אודות מאפייני המערכת השונים בהתאם להנחיות המזמין. המציע יידרש להציג את תכניות ההדרכה בהתאם להנחיות המזמין ולקבל את אישורו של המזמין.

5.3 ניהול ממשק ממוחשב לתמיכה טלפונית (תיעוד השתלשלות הפניות, תיעוד והקלטה מלאה של כל השיחות) סיווג השיחות לסוגים השונים בהתאם לדרישות המזמין, העברת דו"ח הודעות תקופתי לגורם הרלוונטי במקרה הצורך (בהתאם להגדרות המזמין).

5.4 ביצוע מבנה שיחה בסיסי בתחילת כל שיחה.

5.4.1 אופן השיחה יוגדר ע"י המזמין לכל שירות שיתבקש.

5.4.2 בחלק מהשיחות, ובהתאם לדרישות המזמין, נדרשת קבלה ותיעוד של פניות העובדים באמצעות מענה טלפוני בצורה מורחבת, במסגרתה נדרשות גם הפעולות הבאות:

5.4.2.1 ריכוז הפניות בדו"ח מרכז על פי פורמט שייקבע על ידי המזמין.

5.4.2.2 ניתוב פניות לגורם הרלוונטי. בחלק מהמקרים ייתכן והזוכה יידרש לפנות לגורם הרלוונטי לצורך קבלת התייחסותו ותיעוד ההתייחסות בדו"ח מתאים שיועבר למזמין.

5.4.2.3 מתן אפשרות למזמין או מי מטעמו, לקבל הרשאות צפייה ודיווח במערכת תיעוד הפניות של הספק.

5.4.2.4 העברת דו"חות (שעתיים/יומיים/חודשיים) במבנה ובתדירות בהתאם להנחיית המזמין ובממשק מאובטח בהתאם לדרישת המזמין.

5.5 הספק יעסיק מנהל לקוח. הדרישות ממנהל הלקוח יהיו כדלקמן:

5.5.1 מנהל הלקוח יהיה זמין באופן מידי לפניות המזמין וישמש איש קשר לכל תחומי השירות הנדרש כאמור באמנת השירות.

- 5.5.2 במידת הצורך, על מנהל הלקוח להגיע תוך 3 ימי עסקים ממועד פניית המזמין להדרכות אודות אופן השימוש במערכות במשרדי המזמין או מי מטעמו. באחריות מנהל הלקוח להדריך את עובדיו לגבי אופן השימוש במערכות.
- 5.5.3 מנהל הלקוח יעדכן את המזמין באופן קבוע על בעיות/סוגיות שעולות במהלך השיחות ויקבל הנחיות מהמזמין בהתאם.
- 5.5.4 מנהל הלקוח יוודא שהמוקדנים עונים בהתאם לתסריטי השיחה שהוגדרו, ויעדכן את המוקדנים באופן שוטף אודות דגשים או שינויים שיועברו ע"י המזמין.
- 5.5.5 במקרה שבו הספק מעוניין להחליף את מנהל הלקוח במהלך ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מנהל הלקוח המוצע יוזמן לראיון ויאושר ע"י המזמין.
- 5.5.6 מנהל הלקוח יהיה זמין למענה על בעיות המתעוררות או תלונות המתקבלות על איכות התמיכה של המוקד. באחריות מנהל הלקוח לפקח ולבקר על פעילות המוקד, בדגש על קיום שיחות מקצועיות, אדיבות ויעילות בזמן ולוודא עמידה באמנת השירות.
- 5.6 אין לחרוג ללא אישור מראש בכתב מאת המזמין, ממכסת הדקות שיוקצו לשירותי התמיכה הטלפונית, לכל סוג שירות.
- 5.7 שמירה על ממוצע זמן שיחה שנענתה ע"י נציג כפי שיוגדר לכל סוג שירות על ידי המזמין.
- 5.8 הזוכה יפעיל מערכת המבצעת הקלטת שיחות מלאה ויעביר לידי המזמין הקלטות שיחות בהתאם לדרישת המזמין. הקלטת השיחה תישמר למשך שנה ממועד קיומה.
- 5.9 הזוכה יפעיל, באם יידרש, מספר שירותים/פרויקטים בו זמנית עבור המזמין על פי דרישתו. כל שירות/פרויקט יקבל מטעם הזוכה מספר טלפון ייחודי.
- 5.10 העברת דוח מסכם תקופתי (בהתאם להגדרות המזמין) של כלל הפניות ומהותן, מבנה דו"ח לדוגמה\* יהיה כדלקמן:

| שם העובד | מס' ת.ז. | מס' טלפון | תאריך | שעה | משרד ממשלתי | מהות הפניה | המענה שניתן | משך שיחה |
|----------|----------|-----------|-------|-----|-------------|------------|-------------|----------|
|          |          |           |       |     |             |            |             |          |

\*יובהר כי מבנה הדו"ח נתון לשינויים ועדכונים על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין

**כפי שפורט לעיל, בחלק מהדוחות נדרש הספק לפנות לגורם שלישי לצורך קבלת התייחסותו ותיעודה באותו דו"ח.**

5.11 הזוכה ידווח למזמין או לגוף מטעמו לפי דרישה, על כמות הפניות ועל בעיות שוטפות שיתגלו בהפעלת המוקד כאמור בסעיף 5 לעיל. במסגרת זו תוטל על הזוכה חובת השתתפות בפגישות סטאטוס עם נציגי המזמין או הגוף הממונה מטעמו אם יידרש לכך.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

5.12 לצורך התחשבנות מול המזמין, נדרש המציע להמציא דו"ח עלות חודשי כמפורט בסעיף 7.4 להלן.

## 6. רמת השירות הנדרשת

6.1 שעות פעילות המוקד יהיו בימים א'-ה' בין השעות 8:00 – 20:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 – 13:00.

6.2 כלל השיחות יענו תוך 180 שניות ע"י נציג.

6.3 שיחות שאורכן מתחת ל- 12 שניות לא יילקחו בחשבון לצורך חישוב הזמן הממוצע, לחישוב כמות נטישת שיחות ולא יוגשו לתשלום.

6.4 בעת ההמתנה למענה ע"י נציג תושמע מנגינה וציון מיקום הפונה בתור למענה, וכן הודעות מוקלטות שונות שישתנו מעת לעת בהתאם לצורך. בשעות בהן המוקד סגור תושמע הקלטה המפרטת את שעות פעילות המוקד.

## 7. אמת שירות (SLA) ואכיפתה

7.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק באופן מדגמי (באמצעות הקלטות ואו לקוח סמוי) על ידי המזמין או כל גוף מטעמו את איכות השירות הניתן. הציון הסובייקטיבי לאיכות השיחה יקבע על בסיס הפרמטרים כדלהלן:

7.1.1 אדיבות ושירותיות הנציג – 30%.

7.1.2 עמידת הנציג בדרישות תסריט השיחה ע"פ סוג השירות שיוגדר – 35%.

7.1.3 האם משך השיחה תאם את תוכן השיחה – 35%.

7.2 תלונות לקוחות על השירות הניתן במוקד - תתקיים הבחנה בין שני סוגי תלונות:

7.2.1 תלונה חמורה - התנהגות נציג בעת השיחה (בעיה משמעתית כגון: אופן פניה לקוי לעובדי המדינה, הפרעה למהלך התקין של המוקד ע"י מוקדנים אחרים, חוסר אדיבות לפונה וכו') תטופל בחמורה ע"י הזוכה ותדווח למזמין באופן מיידי. תלונה מסוג זה תהווה הפרה מהותית.

7.2.2 תלונה שאינה חמורה – חוסר מקצועיות של הנציגים, מסירת מידע שגוי לפונה, הארכת משך שיחה וכו'. מספר התלונות שאינן חמורות לא יעלה על 1% מכלל השיחות שנענו ע"י נציגי הזוכה בחודש קלנדרי.

7.3 במקרים של תלונות כאמור בסעיף 7.2, רשאי המזמין לדרוש מן החברה הזוכה לבצע אחד או יותר מן הצעדים הבאים:

7.3.1 להעביר לידי המזמין את הקלטת השיחה, לצורך בירור מהות התלונה.

7.3.2 להימנע ממתן שירות ע"י מוקדן/ים שבעבודתו/ם התגלו בעיות.

7.4 לצורך אכיפת רמת השירות הזוכה יעביר לידי המזמין דו"ח חודשי (בסוף כל חודש קלנדרי) ובו יפרט את המידע הבא על השיחות באותו חודש קלנדרי (זאת בנוסף לדוחות המפורטים בסעיף 5.11 לעיל):

7.4.1 מספר שיחות נכנסות.

7.4.2 מספר שיחות שנענו ע"י נציג.

7.4.3 מספר שיחות ננטשות לפני מענה ע"י נציג.

7.4.4 מספר שיחות שננטשו לאחר המתנה של יותר מ- 180 שניות.

7.4.5 תיעוד כלל השיחות שנענו ע"י נציג.

7.4.6 משך זמן של כל שיחה שנענתה ע"י נציג בהתאמה לתיעוד.

7.4.7 זמן ההמתנה הממוצע (בחודש קלנדרי) למענה נציג בשיחות שלא נענו תוך 180 שניות.

7.4.8 אחוז השיחות שנענו ע"י נציג תוך 180 שניות, מתוך כלל השיחות הנכנסות.

7.5 המזמין רשאי לדרוש והזוכה יהיה חייב לספק כל סוג של דיווח נוסף שהמזמין ידרוש, תוך 7 ימי עבודה ממועד בקשת המזמין וללא תוספת לתמורה.

7.6 לאור החשיבות בקיומו של שירות נאות לפונים, תפורט להלן אמנת שירות, אשר בה יפורטו השירותים שבהם מחויב הזוכה, והכל מבלי לגרוע מהתחייבויות אחרות ומשירותים אחרים שבהם מחויב הזוכה לפי מכרז זה. אמנת השירות והסכומים הנדרשים בשל כל הפרה של התנאים הקבועים בה נועדו להבטיח את הרמה והאיכות הנדרשים של השירותים עבור ציבור הפונים.

7.7 במידה והפר הזוכה שירותים שהפרתם הוגדרה כהפרה מהותית, רשאי המזמין לבטל את ההתקשרות עם הזוכה או לחלט את ערכות הביצוע.

7.8 במקרה של הפרת התחייבויות הזוכה כאמור בסעיף זה, יהיה רשאי המזמין לדרוש מהזוכה את תשלום הסכומים הקבועים בטבלה המצ"ב, אשר יועברו לידי אוצר המדינה (בהתאם לפרטי החשבון שיעביר נציג המזמין לזוכה), והכל מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון למדינה לפי הוראות המכרז או הוראות כל דין. מוסכם כי יראו סכומים אלה כפיצויים מוסכמים מראש עקב הפרת התחייבויותיו של הזוכה לפי סעיף זה, וזאת מבלי לגרוע מהאפשרות לחלט את ערכות הביצוע, כולה או חלקה. המזמין יעביר לזוכה את דרישת התשלום של הסכומים המפורטים בטבלה, לאחר שנתן לו הזדמנות להשמיע את עמדתו. בהקשר זה יובהר, כי לאחר ששמע רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

המזמין את עמדתו של הזוכה כאמור, יהיה רשאי, בהתאם לנסיבות העניין, לדרוש מהזוכה סכום מופחת מהסכום הקבוע בטבלה המצ"ב. הזוכה יהיה מחויב להעביר את הסכומים האמורים תוך 30 ימים מהמועד שבו נדרש לכך. לא העביר הזוכה את הסכומים האמורים תוך 30 ימים כאמור, יהיה רשאי המזמין לגבות את הסכומים מתוך ערבות הביצוע שהעמידה החברה, או לקזום מכל סכום שהוא חב לזוכה לפי מכרז זה, ולרבות מהחשבונית החודשית.

7.9 הסכומים המפורטים בטבלה המצ"ב נקבעו עבור כל הפרה בנפרד של כל אחד מהתנאים הקבועים באמנת השירות, והמזמין רשאי לדרוש את תשלום הסכום המצטבר בשל סך כל ההפרות, כפי שיהיה במועד הדרישה.

7.10 הסכומים המפורטים בטבלה אינם גורעים מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין ואין באמור באמנת השירות מלגרוע מחובת המזמין לפעול בהתאם לאמור במכרז.

### להלן פירוט אמנת השירות, וסכום החיוב בשל הפרת התחייבויות הזוכה:

| <u>מספר סידורי</u> | <u>הנושא</u>   | <u>הסעיף הרלוונטי במכרז</u> | <u>סכום החיוב</u>  |
|--------------------|--|-----------------------------|--|
| 1.                 | שימוש בפרטי הפונים או במידע שיועבר ע"י המזמין לצרכי הספק (פרסום, סקרים, העברה לצד ג' וכו') | בהתאם לסעיף 12 למכרז.       | במקרה של הפרת סעיף זה יקנס הזוכה ב – 100,000 ₪.<br>כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.   |
| 2.                 | שעות הפעילות המינימאליות של המוקד.   | בהתאם לסעיף 6.1 למכרז.      | במידה ולא עמד הזוכה בדרישות שעות הפעלת המוקד, בהתאם למספר הימים בחודש שבהם לא עמד בהוראת הסעיף האמור, בהתאם למדרג הבא:<br>1. עד 4 ימים, ללא קנס.<br>2. מ- 5 - 6 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.<br>3. מ- 7 - 8 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 20% מהחשבונית החודשית.<br>4. מ- 8 ימים ומעלה, יחויב הזוכה בקנס של 30% מהחשבונית החודשית.<br><br>לדוגמא, הזוכה הפעיל את המוקד במשך 7 ימים במהלך החודש עד השעה 19:30 ולכן יקנס ב- 20% מהחשבונית החודשית. |

|  |                               |   |           |
|--|-------------------------------|---|-----------|
| <p>על הזוכה יושתו הקנסות הבאים, במידה וממוצע הציונים של לפחות חמש שיחות מדגמיות במהלך חודש קלנדרי אלו הוא כדלקמן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לממוצע ציונים מ- 70 ועד 84, יחויב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</li> <li>2. לממוצע ציונים מ- 50 ועד 69, יחויב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</li> <li>3. לממוצע ציונים הנמוך מ- 50, יחויב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</li> </ol> <p>לדוגמא, התבצעו 5 שיחות מדגמיות בחודש קלנדרי שציונן: 85, 80, 65, 90 ו- 75. הציון הממוצע הוא 79 ולכן הזוכה יקנס ב- 5% מהחשבונית החודשית.</p> | <p>בהתאם לסעיף 7.1 למכרז.</p> | <p>ציון איכות ממוצע לשיחות מדגמיות שבוצעו במהלך חודש קלנדרי</p> | <p>3.</p> |
|--|-------------------------------|---|-----------|

|  |                               |   |           |
|--|-------------------------------|---|-----------|
| <p>הזוכה יחוייב בגין חריגה ממוצעת (ממוצע משך החריגות בזמן ההמתנה של החודש הקלנדררי) מזמן ההמתנה של 180 שניות כדלקמן:</p> <p>1. בגין חריגה ממוצעת של עד 30 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. בגין חריגה ממוצעת של 31 ועד 60 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. בגין חריגה ממוצעת של 60 שניות ומעלה, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p> <p>לדוגמא, התבצעו 3 שיחות בחודש קלנדררי <u>שזמן ההמתנה בהן היה בערכים הבאים:</u> 200 שניות, 210 שניות ו- 230 שניות. זמן <u>החריגה הממוצע הוא 33.33 שניות ולכן</u> הזוכה יקנס ב- 10% מהחשבונית החודשית.</p> | <p>בהתאם לסעיף 6.2 למכרז.</p> | <p><b>חריגה חודשית ממוצעת מזמן ההמתנה למענה נציג, בשיחות שלא נענו תוך 180 שניות</b></p> | <p>4.</p> |
|--|-------------------------------|---|-----------|

|   |                                 |   |           |
|---|---------------------------------|---|-----------|
| <p>הזוכה יחוייב בגין אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי כדלקמן:</p> <p>1. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג היה בין 5.01% - 7%, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, היה בין 7.01% - 10%, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, עלה על 10%, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית.</p> <p>לדוגמא, זוכה שאחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג עמד על 6.62% יקנס ב-5% מהחשבונית החודשית.</p> | <p>בהתאם לסעיף 6.2 למכרז.</p>   | <p>אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי</p> | <p>5.</p> |
| <p>בגין כל תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת יקנס הזוכה ב-5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p>   | <p>בהתאם לסעיף 7.2.1 למכרז.</p> | <p>תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>                                       | <p>6.</p> |
| <p>בגין כל אחוז נוסף מעבר לאחוז התלונות שהוגדר בסעיף זה, יקנס הזוכה ב-2% מהחשבונית החודשית.</p>   | <p>בהתאם לסעיף 7.2.2 למכרז.</p> | <p>תלונת שאינה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>                                 | <p>7.</p> |

|  |                               |   |           |
|--|-------------------------------|---|-----------|
| <p>במידה וממוצע השיחות בפועל יהיה גבוה מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות הזוכה יחוייב בהתאם למדרג הבא:</p> <p>1. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 10% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 20% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 30% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית.</p> | <p>בהתאם לסעיף 5.7 למכרז.</p> | <p><b>חריגה מזמן שיחה ממוצע לשיחה שטופלה ע"י נציג</b></p> | <p>8.</p> |
|--|-------------------------------|---|-----------|

**\*יובהר כי סכום הקנסות החודשי בגין כלל סעיפי אמנת השירות לא יעלה על 30% מסך החשבונית החודשית. סכום זה אינו גורע מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין.**

#### 8. תנאי מתן השירותים על ידי הזוכה

8.1 השירותים יינתנו על ידי הזוכה והעובדים המועסקים על ידו בהתאם לצורכי המזמין לפי תיאום עם נציג המזמין. הזוכה או מי מטעמו לא יהיו רשאים להעביר או להסב את זכויותיהם ע"פ הצעה זו כולן או חלקן לצד שלישי, אלא בהסכמה מראש ובכתב מהמזמין או מי מטעמו.

8.2 לוחות הזמנים לביצוע תכולת העבודה נשוא מכרז זה יאושרו על ידי המזמין או מי מטעמו ויהיו בתיאום עם הזוכה.

8.3 כל השירותים הנלווים למתן השירותים לרבות הדפסות וצילומים יעשו על ידי הזוכה ועל חשבונו.

8.4 מובהר בזאת כי כל חומר ומידע שייאסף ע"י הזוכה במהלך עבודתו יועמד לרשות המזמין בלבד או מי מטעמו ללא תנאי.

8.5 אין בהודעה על הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים, עד לחתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות המצורף למכרז.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

הזוכה יחל להעניק את השירותים מיום חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות.

#### 8.6 ערבות זכיה בנקאית ("ערבות ביצוע")

8.6.1 עם קבלת הודעה על זכייה במכרז זה, יידרש הספק הזוכה להפקיד בתוך שלושה (3) ימים קלנדריים, ערבות בנקאית, או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א – 1981, אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים, בסך של ₪40,000 (במילים: ארבעים אלף שקלים חדשים), אשר תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום הגשת ערבות הביצוע, לצורך הבטחת ביצוע מלוא ההתחייבויות במועדן (להלן: "ערבות הביצוע"). ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. למען הסר ספק, ככל שתוארך תקופת ההתקשרות, יהיה מחויב הספק להאריך בהתאמה את ערבות הביצוע. הנוסח המחייב של ערבות הביצוע מופיע בנספח כג' - ערבות ביצוע.

8.6.2 עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד באי מהתחייבויותיו או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת ההתקשרות.

## 9. דרישות סף

9.1 המציע סיפק שירותי תמיכה טלפונים ללקוחות שונים בהיקף מצטבר של 250,000 דקות לכל הפחות בשנת 2017 ו- 400,000 דקות לכל הפחות, בכל אחת מהשנים 2016 ו- 2015. דרישה זו תיבדק בהתאם לנספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים.

9.2 המציע יציע מנהל לקוח עם וותק של 3 שנים לפחות **שבהם שימש כמנהל לקוח** במתן שירותי מוקד טלפוני. דרישה זו תיבדק בהתאם לאישורי העסקה שעל המציע לצרף ולפרטים שצוינו בנספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע. באישורי העסקה יש לציין את פרטי המעסיק, תקופת העסקה ופירוט תפקידו של העובד (מפורט לפי תאריכים).

9.3 המציע יצרף הצהרה על עמידה בתנאי הסף הבאים על גבי נספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים:

9.3.1 בבעלות הגוף המציע מערכת ממוחשבת להפעלת שרותי תמיכה טלפונית המאפשרת:

9.3.1.1 הקלטת שיחות מלאה.

9.3.1.2 ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול.

9.3.1.3 זיהוי, תיעוד והתאמת תיעוד השיחה למשך השיחה.

9.3.1.4 פיקוח ובקרה על המוקדנים.

9.3.2 המציע יצהיר כי נכון למועד הגשת ההצעות ביכולתו לספק מענה להיקף של 3,000 דקות שיחה ביום בין השעות 8:00 ל – 20:00, בהתאם לדרישות המכרז.

9.3.3 כל המוקדנים שיועסקו ע"י המציע יהיו בני 18 ומעלה ובעלי השכלה תיכונית לכל הפחות.

9.4 המציע הוא אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה, לרבות אישור, רישיון או היתר יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית כשהם תקפים במועד הגשת ההצעות.

9.4.1 **אם המציע הוא תאגיד [חברה או שותפות]** - המציע רשום כדין בישראל במרשם הרשמי הרלוונטי, ללא חובות אגרה שנתית לרשם החברות או השותפויות, בגין השנים הקודמות לשנה שבה מוגשות ההצעות לפניה ואינו מפר חוק ולא קיימת לגביו התראה על הכרזתו כמפר חוק.

9.4.1.1 המציע נדרש לצרף נספח ו' - תעודת התאגדות אשר תקפה למועד הגשת ההצעות בפניה או תקפה למועד שעד 30 ימים קודם למועד הגשת ההצעות.

9.4.1.2 המציע נדרש לצרף אסמכתא לפיה לא קיימים למציע חובות לרשות התאגידים ולא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. כמו כן, החברה אינה חברה מפרת חוק ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. להוכחת תנאי זה, יגיש המציע נוסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, אשר יצורף כנספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות.

9.4.2 **אם המציע אינו תאגיד** – המציע נדרש לצרף תעודת עוסק מורשה בנספח ח' - תעודת עוסק מורשה.

9.5 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר. יש לצרף כנספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות תצהיר חתום ומאושר כדין, על ידי הגורם המוסמך לחייב את המציע, כי הוא לא תיאם הצעתו בהליך התחרותי עם אף גורם אחר.

9.6 צירוף כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות:

9.6.1 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות כדין או שהוא פטור מלנהל אותם ושהוא נוהג לדווח על הכנסותיו ושהינו מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, יצורף כנספח ט' - אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות וכנספח י' - אישור לצורך ניכוי מס.

9.6.2 אישור בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן חוק עובדים זרים) וחוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987 (להלן-חוק שכר מינימום), בנוסח המצורף למכרז זה (נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין ונספח ג' – תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין).

9.7 אישור חתום בפני עו"ד כי המציע מתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים סוציאליים ותשלום שכר מינימום במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לנוסח המחייב שבנספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים.

9.8 תצהיר חתום ומאושר כדין, ואישור מאת עורך דין, בדבר זכויות החתומים בשם המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם (נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה).

9.9 תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות, המעיד כי לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל או פירוק אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, בנוסח המצורף להלן כנספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והיעדר תביעות.

9.10 הצהרת המציע בדבר הבנת וקבלת כל תנאי המכרז כמפורט בנספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז.

9.11 העתק חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה), חתומה בחותמת המשרד המציע וחתימת מורשה/י חתימה של המציע כמוצהר, כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם. העתק המכרז החתום יצורף כנספח טז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של חוברת המכרז ונספחיה.

9.12 מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כפי שפורסמו, כשהן חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו בנספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמנה.

9.13 חתימה של המציע על הצהרה להתחייבות לשמירת סודיות וכן התחייבות שלא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם בקשר עם ביצוע מכרז זה, תוך תקופת ההתקשרות, לפניה או אחריה בהתאם לנוסח בנספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות למסמכי המכרז.

9.14 התחייבות כי למציע אין ניגוד עניינים עם ביצוע מכרז זה, תוך תקופת ההתקשרות לפניה או אחריה בהתאם לנוסח בנספח ה' - התחייבות להיעדר ניגוד עניינים למסמכי המכרז.

9.15 ערבות בגין הגשת הצעה:

9.15.1 ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד האוצר בסך 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים) במועדים ובהתאם למדד המחירים לצרכן כמפורט בנוסח המחייב נספח כב' - ערבות מציע.

- 9.15.2 הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שרותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981.
- 9.15.3 יודגש שנוסח הערבות המפורט בנספח כב' - ערבות מציע הוא הנוסח המחייב. הצעה שבה הערבות שתוגש לא תהיה תואמת במדויק את נוסח הערבות שבנספח כב' - ערבות מציע בכלל ותאריכי הערבות בפרט, עלולה להיפסל על הסף.
- 9.15.4 המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות ההצעה, כולה או חלקה, אחרי שנתן למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בפניו בכתב אם התקיים בו אחד מאלה:
- 9.15.4.1 המציע לא חתם על חוזה ההתקשרות;
- 9.15.4.2 המציע הסתייג מתנאי המכרז;
- 9.15.4.3 המציע חתם על החוזה, אך לא המציא למזמין מסמכים שנקבעו בחוזה - כדוגמת אישור ביטוח וכיוצא בזה;
- 9.15.4.4 המציע נהג במהלך ההליך המכרזי בעורמה, בתכסיסנות, בחוסר תום לב או בחוסר ניקיון כפיים.
- 9.15.4.5 המציע מסר למזמין מידע מטעה, או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 9.15.4.6 המציע חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 9.15.4.7 אחרי שנבחר המציע כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז.
- 9.15.5 על הערבות לשאת את שמו המלא של המציע באופן מדויק. אי דיוק בשמו של המציע, או רישום השם באופן חלקי יגרמו לפסילת ההצעה על הסף.
- 9.15.6 המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות, לפי בקשת המזמין ועד לקבלת החלטה סופית בדבר המציע הזוכה במכרז. אי הארכת תוקף הערבות כנדרש, יביא לפסילת הצעת המציע על הסף.
- 9.15.7 חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש למזמין, אולם אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמין לתבוע מן המציע פיצוי נוסף בגין כל נזק שנגרם לו על פי כל דין.
- 9.15.8 מציע יהיה רשאי לקבל חזרה את ערבות ההצעה אם הודיע המזמין על הצעה/ות אחרת/ות כזוכה/ות במכרז, או על דחיית כל ההצעות - לאחר מתן הודעתו של המזמין כאמור; ואולם, אם נקבע מציע ככשיר, תוחזר לו הערבות רק לאחר שהמציע שהצעתו נקבעה כזוכה במכרז, חתם על חוזה ההתקשרות והמציא למזמין את כל המסמכים הנדרשים.

9.15.9 אם נקבעה הצעת המציע כזוכה במכרז- תוחזר לו ערבות ההצעה לאחר חתימת החוזה והמצאת המסמכים הנדרשים, לרבות ערבות הביצוע כאמור בסעיף 8.6 לעיל.

9.16 על המציע לצרף להצעתו את נספח יח' - אישור עריכת ביטוחים, חתום על ידו. בחתימה זו מתחייב המציע כי במידה ויבחר כספק זוכה ימציא למזמין, לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם, את הנספח כלשוננו חתום ומאושר על ידי חברת ביטוח. פוליסת הביטוח תהיה בתוקף לאורך כל תקופת ההתקשרות.

9.17 כל מסמך או הצהרה אחרת הנדרשת במסגרת האמור במכרז זה לרבות נספחיו, כמפורט בסעיף 15.

9.18 הצעה אשר לא תוגש בהתאם להוראות סעיף זה תדחה על הסף. המזמין שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהצעה על מנת להתאימה לדרישות המכרז.

## 10. היקף ההתקשרות

10.1 התקשרות זו הינה למתן השירותים עבור המזמין לתקופה של שנתיים החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות או עד לגמר תקציב על סך 800,000 ₪, לפי המוקדם מבניהם, על בסיס התקשרות קבלנית (להלן: תקופת ההתקשרות הראשונה).

10.2 למזמין נתונות שתי אופציות חד-צדדית ובלעדית, בהודעה בכתב ומראש, להאריך את ההתקשרות לשתי תקופה נוספת, בנות שנה כל אחת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולפי צרכיו (להלן: "מימוש אופציה"). ההארכה תינתן בהתאם למגבלות התקציב או כל מגבלה אחרת, וזאת בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה בכלל ולעניין המחיר בפרט כך שהתשלום יהא בהתאם לאמור בסעיף 11 להלן ללא כל תשלום נוסף, ולמציע לא תהיה טענה או תביעה בקשר לכך. הודעה על הארכת ההתקשרות תינתן בכתב חודש ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או הנוספת.

10.3 היקף השירותים המפורטים כאמור, מהווים אומדן בלתי מחייב בלבד והמזמין לא מתחייב לדרוש או לקבל מהזוכה שירותים בהתאם להיקף התקציב האמור. המזמין רשאי שלא להעסיק את הזוכה בהיקפים, או בכלל, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

10.4 המזמין לא מתחייב לקבל מהזוכה שירותים, המזמין רשאי שלא להעסיק את הזוכה כלל, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

10.5 מתן השירותים על ידי הזוכה יעשה על ידי הקצאת דקות שיחה או מסרונים שיאושרו על ידי המזמין או נציג מטעמו, לפני ביצוע העבודה.

10.6 יובהר כי למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וסך התמורה הסופית תקבע בהתאם להיקף השירותים שניתן עד לאותה עת. חריגת הזוכה מהיקף ההתקשרות הנקוב לעיל טעונה אישור מראש ובכתב מאת המזמין.

## 11. תמורה

11.1 הצעת המחיר תוגש על גבי נספח כ' – הצעת מחיר. הצעת המחיר תתייחס לעלות דקת שיחה מרגע המענה (בש"ח, ללא מע"מ), לעלות שעת עבודה של מוקדן ייעודי (בש"ח, ללא מע"מ) וכן לעלות משלוח מסרון בודד (SMS), (בש"ח, ללא מע"מ). יובהר כי הצעת המחיר לעלות דקת שיחה הינה זהה הן לשיחה יוצאת והן לשיחה נכנסת.

11.2 הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 10% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. **הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!**

11.3 הצעת המחיר בגין שעת עבודה של מוקדן ייעודי לא תעלה על 600% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. **הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!**

11.4 יצוין כי עלות שיחה לצורך ההתחשבות מול הספק תחושב לפי מספר השניות בהתאם לחלק היחסי מתוך עלות דקה שלמה, בהתאם להצעת המחיר.

11.5 שיחה באורך של עד 12 שניות לא תחויב.

11.6 הצעת המחיר תתייחס לעלות שעת עבודה שלמה של מוקדן ייעודי.

11.7 הצעת המחיר תתייחס לעלות הפצת מסרון באורך של עד 70 תווים בשפה העברית ועד 160 תווים בשפה האנגלית.

11.8 המחיר שיצוין בהצעת המחיר לדקת השיחה או שעת עבודה של מוקדן ייעודי יכול את **כל שלבי העבודה**, לדוגמה: היערכות, הדרכה, תשאול, פיקוח ובקרה, פיתוח ממשקים, הקלדת הנתונים ובדיקתם, העברת הנתונים הנדרשים, הפקת ממצאים עיקריים בהתאם לדרישות המזמין, השתתפות בישיבות והכנת דו"ח מסכם חודשי ע"פ דרישת המזמין.

11.9 מודגש כי בשום מקרה לא יינתן כל תשלום נוסף מעבר לזה שייקבע עבור דקת שיחה, שעת עבודה של מוקדן, מסרון בהתאם להצעת המחיר. למען הסר ספק, לא יינתן כל תשלום בגין זמן עבודה כמפורט בשלבי העבודה בדוגמה בסעיף לעיל.

11.10

יובהר כי למעט תשלום התמורה לדקת שיחה או שעת עבודה הנקובה בהצעה הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה.

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

## 11.11

אופן התשלום לספק:

11.11.1 יובהר כי התמורה תשולם בהתאם לדקות השיחה אשר יינתנו בפועל, וזאת בהתאם לדרישתו של המזמין לאספקת שירותי מוקד כפי שתהיינה, בהתאם לצרכיו ובאישור מראש של היקף דקות השיחה, ורק לאחר שנציג המזמין או מי מטעמו אישר כי בגין החשבונית שהגיש הזוכה נתקבלו השירותים בפועל לשביעות רצונו המלאה. התמורה עבור המוקדן הייעודי תשולם בהתאם לשעת עבודה בפועל שביצע מוקדן ייעודי. התשלום יבוצע בהתאם לקבוע בהוראת תכ"ם 1.4.3 לתשלום ספקים של החשב הכללי.

11.11.2 לצורך ביצוע התשלום, ישלח הזוכה לנציג המזמין דיווח חודשי המפרט את השיחות שנענו ותיעודן, משך כל שיחה, מספר המסרונים שבוצעו על ידו בפועל במהלך החודש ואת סך עלותן.

11.11.3 נציג המזמין יבדוק את דרישת התשלום, ויחליט אם לאשרה במלואה או בחלקה. יובהר כי כמות דקות השיחה וכמות המסרונים חייבת להיות תואמת לכמות המצוינת בדו"ח הדיווח שבסעיף 5.10.

## 12. ניגוד עניינים / סודיות / בעלות

12.1 הזוכה יידרש לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ללא הסתייגות ולהתחייב כי כל הדיונים בהם ייטול חלק וכן כל הממצאים והנתונים הנוגעים לשירות שיינתן על ידו, לרבות תוצרי עבודתו, יישמרו בסוד לאורך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן התקבל אישור מראש ובכתב של המזמין להעברת הממצאים או הנתונים כאמור (נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות).

12.2 כל מסמך שיכין המציע במסגרת מתן השירותים יהיה קניינה הבלעדי של המדינה ולא תהיה למציע או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך. בנוסף, הזוכה או מי מטעמו לא יעשו שימוש במידע שיגיע לידיעתם במסגרת השירותים.

12.3 הזוכה לא יעשה שימוש במידע שיגיע לידיעתו במהלך תקופת ההתקשרות, למעט לצורך מילוי תפקידו.

12.4 הזוכה יתחייב כי לא יעביר כל מידע לגבי ממצאי העבודה ולא יציג לאף גורם למעט לנציג המזמין, את תוצאות העבודה האמורה בתקופת ההתקשרות האמורה ולאחריה, ובכלל זה, כל מסמך שיכין הזוכה במסגרת מתן השירותים, זולת אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב.

## 13. ביטוח

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

### 13.1 ביטוח חבות מעבידים:

13.1.1 הקבלן יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

13.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

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

### 13.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:

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

13.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

13.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;

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

### 13.3 ביטוח אחריות מקצועית:

13.3.1 הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;

13.3.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות, כולל הפצת מסרונים, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל - משרד האוצר;

13.3.3 גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

13.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

13.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים;

13.3.4.2 פגיעה בפרטיות, פרסום לשום הרע;

- 13.3.4.3 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- 13.3.4.4 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כנגד המדינה;
- 13.3.4.5 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
- 13.3.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.
- 13.4 כללי:

13.4.1 בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- 13.4.1.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;
- 13.4.1.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר;
- 13.4.1.3 המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 13.4.1.4 הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 13.4.1.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן;
- 13.4.1.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- 13.4.2 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.
- 13.4.3 הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף. הקבלן מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

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

## 14. תהליך בחירת הזוכה ואמות המידה בהליך זה

הליך בחירת הזוכה במכרז זה יתבצע בארבעה שלבים:

14.1 בשלב הראשון – בדיקת עמידה בדרישות סף - ייבדקו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, ביחס לעמידתן בתנאי הסף המפורטים בסעיף 9 לעיל. רק פנייה אשר עמדה בכל תנאי הסף הנדרשים תעבור לשלב השני – בדיקת איכות. המזמין יהיה רשאי לפנות אל כל המציעים או חלקם ולבקש מהם השלמת פרטים ומסמכים שנדרשו במכרז, שנמצא שהם חסרים או שהוגשו באופן חלקי, וזאת גם לאחר הגשת ההצעות, הכול לפי שיקול דעת המזמין. יובהר כי, המזמין רשאי לפנות למציע בכל אמצעי ההתקשרות אותם פירט המציע בנספח א' 1 - פרטים בדבר המציע.

יודגש כי, למרות החיוב לצרף את כל האישורים והמסמכים במצורף להצעה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא צירף להצעתו אישור או מסמך מהמנויים במכרז זה, להמציאם בפרק זמן אשר ייקבע על ידה. זאת כל עוד עולה בבירור כי האישורים או המסמכים הנ"ל, היו קיימים ובתוקף במועד הגשת ההצעה כפי שנדרש בתנאי המכרז.

14.2 בשלב השני- בדיקת איכות (40%) - מציע אשר הצעתו תעמוד בשלב הראשון - בדיקת עמידה בדרישות סף, תיבדק איכות הצעתו, מיומנות ואיכות, באופן המעניק את מרב היתרונות למזמין. איכות ההצעה תיבדק בהתאם לקריטריונים ולמשקלות המפורטים להלן ובהסתמך בין היתר על הפירוט והמסמכים אשר צורפו להצעתו של המציע. המזמין שומר לעצמו את הזכות לאמת באמצעות אנשי הקשר או בכל דרך אחרת, את כלל הנתונים שפירט המציע בהצעתו.

הצעה שתקבל ציון איכות משוקלל של לפחות 30% בשלב השני - בדיקת האיכות (מתוך הציון המלא של בדיקת האיכות - 40%), תעבור לשלב השלישי – בדיקת עלויות. במידה ולא יהיו שלושה מציעים לפחות שעברו את ציון האיכות המינימלי, רשאי עורך המכרז להעביר את שלושת המציעים בעלי ציוני האיכות הגבוהים ביותר לשלב השלישי – בדיקת עלויות. הצעה שלא תעבור לשלב השלישי תיפסל ומעטפת הצעת המחיר לא תיבדק.

| איכות       | אמות מידה   | מדד  | משקולות | ניקוד  |
|-------------|-------------|--|---------|--|
| איכות (40%) | המציע (40%) | עבודות קודמות וממליצים, כמפורט בנספח א'1 - פרטים בדבר המציע. | 40%     | <ul style="list-style-type: none"> <li>עבודות קודמות – עד 30 נקודות: המציע יפרט עד חמישה לקוחות אשר סיפק להם שירותי מוקד טלפוני כמפורט בנספח א'1 - פרטים בדבר המציע.</li> <li>בגין כל לקוח שהמציע סיפק לו שירותי מוקד טלפוני יינתנו עד שש נקודות, בהתאם לנוסחה הבאה:</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">6\% \times \left( \frac{\text{מספר דקות השיחה שסופקו ללקוח בשנת 2016}}{400,000 \text{ דקות שיחה}} \right) = \text{ציון ללקוח}</math> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>מציע שיצרף מעל חמישה לקוחות, ידורגו חמשת הלקוחות הראשונים בלבד (עד שש נקודות לכל לקוח בנפרד. במידה ויפרט המציע מספר דקות שיחה שסופקו העולה על 400,000 הוא יקבל ציון מירבי של 6 נקודות).</li> <li>ממליצים – עד 10 נקודות: הניקוד יתבסס על התרשמות מעבודות המציע ללקוחות באמצעות ממליצים מתוך חמשת עבודות הלקוח שפורטו לעיל.</li> </ul> |

14.3 בשלב השלישי - בדיקת עלויות (60%) - מעטפת הצעת המחיר תיפתח אך ורק להצעות שעברו את השלב השני – בדיקת איכות. ההצעות ינוקדו באופן יחסי (ניקוד נפרד יתבצע למחיר דקת שיחה, לשעת עבודה של מוקדן ייעודי ולמחיר מסרון בודד) כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 40% לניקוד למחיר דקת שיחה, 15% לניקוד למחיר שעת מוקדן ייעודי ו-5% לניקוד למחיר מסרון בודד.

הצעות יקרות יותר יקבלו ציון לפי "ההצעה הזולה ביותר חלקי ההצעה הנבדקת".

| מחיר       | אמות מידה            | מדד                                     | משקולות | ניקוד  |
|------------|----------------------|---|---------|--|
| מחיר (60%) | מחיר לדקת שיחה (40%) | הצעת המחיר תוגש בהתאם לאמור בסעיף 15.2. | 40%     | יינתן ניקוד מלא להצעה הזולה ביותר, יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 40%. |

|  |     |   |   |
|--|-----|---|---|
| <p>ינתן ניקוד מלא להצעה הזולה ביותר, יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 15%.</p> <p><b>הערה: הצעת המחיר בגין שעת עבודה של מוקדן ייעודי לא תעלה על 600% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!</b></p> | 15% | הצעת המחיר תוגש בהתאם לאמור בסעיף 15.2. | מחיר לשעת עבודה של מוקדן ייעודי (15%)                             |
| <p>ינתן ניקוד מלא להצעה הזולה ביותר, יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי כשההצעה הזולה ביותר תקבל ציון מלא 5%.</p> <p><b>הערה: הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 10% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!</b></p>            | 5%  | הצעת המחיר תוגש בהתאם לאמור בסעיף 15.2. | מחיר למסרון בודד, עד 70 תווים בעברית או עד 160 תווים באנגלית (5%) |

להלן דוגמה להצגת הליך חישוב הציון בגין הצעת המחיר:

1. דירוג הצעת המחיר לדקת שיחה: ההצעה הזולה ביותר למחיר דקת שיחה היא 1 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 40%. הצעה יקרה יותר הייתה 1.2 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 33.33% לניקוד למחיר דקת שיחה  $(40\% \times \frac{1}{1.2})$ .
  2. דירוג הצעת המחיר לשעת עבודה של מוקדן ייעודי: ההצעה הזולה ביותר למחיר שעה הוא 20 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 15%. הצעה יקרה יותר הייתה 35 ש"ח, הצעה זו תקבל 8.57% לניקוד למחיר שעת עבודה של מוקדן ייעודי  $(15\% \times \frac{20}{35})$ .
  3. דירוג הצעת המחיר למסרון בודד: ההצעה הזולה ביותר למחיר מסרון בודד היא 0.07 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 5%. הצעה יקרה יותר הייתה 0.15 ש"ח, הצעה זו תקבל ציון 2.33% לניקוד למחיר מסרון בודד  $(5\% \times \frac{0.07}{0.15})$ .
  4. שקלול ציון הצעת המחיר (שלב שלישי): המציע קיבל ציון 33.33% לניקוד למחיר דקת שיחה, 8.57% לניקוד למחיר שעת עבודה של מוקדן ייעודי וציון 2.33% לניקוד למחיר מסרון בודד ולפיכך ציון השלב השלישי יהיה:  $33.33 + 8.57 + 2.33 = 44.23\%$  (מתוך 60% שהם הניקוד המקסימלי שניתן לקבל בשלב השלישי - בדיקת עלויות).
- 14.4 **בשלב הרביעי – חישוב ציון סופי (שקלול עלות ואיכות)** - בשלב זה ישוקלל הניקוד של השלבים השני והשלישי יחד. ההצעה בעלת הניקוד המצטבר הגבוה ביותר תזכה במקום הראשון.
- 14.5 **למען הסר ספק מובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפנות למציעים נוספים (אשר ידורגו במקומות הבאים) לפי סדר דירוגם הכולל לצורך אספקת השירותים כאמור.**

## 15. מסמכים ואישורים אשר יצורפו להצעות

- 15.1 ההצעה תוגש על גבי **נספחי המכרז בלבד**, פרט למסמכים נוספים שנדרשים על פי מכרז זה.
- 15.2 מגיש ההצעה יצרף לה הצעת מחיר במעטפה סגורה נפרדת בהתאם לנוסח המצ"ב בנספח כ' – הצעת מחיר. יש לצרף את ההצעה בנפרד מיתר מסמכי ההצעה כאשר הצעת המחיר מונחת במעטפה סגורה ונפרדת ללא סימני זיהוי, על גבי המעטפה יהיה רשום כדלקמן: "הצעת מחיר מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות". מגיש ההצעה בהליך זה יגיש עלות לדקת שיחה, עלות לשעת עבודה של מוקדן ייעודי וכן עלות למסרון בודד עבור כל תקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף 11 למכרז.
- 15.3 נספח א'1 - פרטים בדבר המציע ונספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע כוללים את הנושאים הבאים שאותם על המציע למלא:
- 15.3.1 פרטים לגבי המציע- המציע ירשום בהצעתו פירוט בדבר ניסיונו, תחומי פעולה ולקוחות נבחרים, תוך התייחסות ספציפית ומפורטת לתיאור העבודה ולדרישותיה ואת ניסיונו בביצוע שירותים דומים לאלו הנדרשים עפ"י תנאי מכרז זה.
- 15.3.2 פרטים לגבי מנהל הלקוח המוצע- פירוט של ניסיונו של מנהל הלקוח בפרויקטים בתחום מוקדים טלפונים.
- 15.3.3 על המציע לצרף להצעתו קורות חיים ואישורים המעידים על השכלתו וניסיונו של מנהל הלקוח המוצע מטעמו.
- 15.4 הסכם התקשרות המצ"ב (נספח כא' - הסכם התקשרות) חתום בראשי תיבות בכל עמוד וחתימה וחותמת המציע במקום המיועד לכך בסוף ההסכם.
- 15.5 מגיש ההצעה יצרף הצהרה בדבר זמינותו המיידית למתן השירותים החל מיום חתימת מורשי החתימה מטעם משרד האוצר על הסכם התקשרות בהתאם לנספח יט' - הצהרת זמינות.
- 15.6 אישור בנק על פרטי החשבון אליו יועברו התשלומים- יצורף כנספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון להצעה.
- 15.7 כל האישורים והמסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שדלעיל, לרבות המצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 כמפורט בסעיף 9.6 לעיל.
- 15.8 תעודות תקפות נכון למועד הגשת ההצעות בהליך זה, ולפי העניין: תעודת עוסק מורשה או אישורים מתאימים לגבי רישום כתאגיד. התעודות יוגשו להצעה כנספח ו' - תעודת התאגדות, נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות ו - נספח ח' - תעודת עוסק מורשה.

15.9 על כלל המסמכים והנספחים, על כל עמודיהם, להיות חתומים ע"י המציע (חותמת וחותימה), למעט נספח הערבות שיש להגישו בהתאם לנדרש במכרז זה.

15.10 רשימת הנספחים אותם יש להגיש כחלק מהצעה מפורטת בעמוד 29.

כל האישורים והמסמכים יהיו תקפים נכון למועד הגשת ההצעה למכרז.

## 16. תנאים כלליים

16.1 המזמין רשאי לדרוש, בכל עת, המצאת הבהרות, השלמות ופרטים נוספים מהמציע. בכלל זה, רשאי המזמין לדרוש את רשימת הלקוחות של המציע וכן רשימה של כל גוף או גורם אחר שהמציע קשור אליו (לרבות קשרי בעלות או קשרים עסקיים), וזאת על מנת להבטיח העדר קיומו של ניגוד עניינים.

16.2 המזמין רשאי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפנות למציע שנקבע ככשיר, ולהציע לו לבצע את השירותים בהיקף ככל שיראה לנכון, וזאת במקרה שבו התברר כי הזוכה במכרז אינו עומד בדרישות המפורטות במכרז. האמור בכפוף לסעיף 10.6 למכרז.

16.3 המזמין רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, ובכלל זה תיקון מסמכי המכרז בכל עת עד למועד האחרון להגשת הצעות, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

16.4 המזמין אינו מתחייב לבחור בהצעה כלשהי, והוא רשאי לפנות למציעים פוטנציאליים נוספים בכל מועד שיימצא לנכון, או להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

16.5 למען הסר ספק מובהר, כי אין בהודעה על זוכה במכרז זה בכדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין והזוכה וכי בטרם חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על חוזה ההתקשרות בין הצדדים, המזמין רשאי לבטל או לשנות את החלטתו על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט (וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מהאפשרות העומדת בפני המזמין לבטל או להפסיק את ההתקשרות בכל עת, כמפורט לעיל).

16.6 על הזוכה במכרז זה לספק בעצמו את השירותים ואין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר מציעים (Joint Venture). בהתאם לכך, לא תתקבל הצעה הכוללת היעזרות בקבלני משנה.

16.7 הזוכה יתחייב לבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז, הסכם ההתקשרות, והנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין, כפי שיהיו מעת לעת, כולל הנחיות לעניין שינוי בהיקף השירותים המבוקשים ככל שיהיו כאלה, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה.

16.8 הזוכה יודיע למזמין בכתב, ותוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או אי יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או על כל עניין אחר אשר יש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

16.9 כל תוצר ידע או בדיקה שתבצע ובכלל זה כל מסמך שיכין המציע הזוכה במסגרת מתן השירותים יהיו קניינה הבלעדי של המדינה ולא תהיה למציע או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך.

16.10

אין באמור לעיל בכדי לפגוע בכל זכות הקיימת למזמין או לוועדת מכרזים על פי חוק חובת מכרזים, התשנ"ג-1993 או התקנות על פיו.

## 17. מנהלה

17.1 טבלה ריכוז תאריכים:

| התאריך                      | הפעילות                                     |
|-----------------------------|---|
| 31 באוגוסט 2017             | פרסום המכרז                                 |
| 12 בספטמבר 2017 בשעה 12:00  | מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה                |
| 24 בספטמבר 2017             | מועד אחרון למענה של עורך המכרז לשאלות הבהרה |
| 18 באוקטובר 2017 בשעה 17:00 | מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים       |

**במקרה של אי התאמה בין התאריכים לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים במכרז, קובעים התאריכים בטבלה שלעיל.**

17.2 המזמין שומר לעצמו את שיקול הדעת הבלעדי לשנות או לדחות כל אחד מהמועדים המנויים לעיל, ולא תהיה למי מהספקים כל טענה או דרישה בקשר לכך. על המציעים חלה החובה לעקוב אחר עדכונים שיפורסמו, ככל שיהיו, באמצעים המוגדרים בסעיף 17.3.1 להלן.

17.3 אופן הגשת ההצעות:

17.3.1 ניתן להוריד את כל מסמכי המכרז, ללא תשלום, החל מהתאריך המצוין בטבלת המועדים שבסעיף 17.1 לעיל, מאתר אגף החשב הכללי [www.ag.mof.gov.il](http://www.ag.mof.gov.il) ומאתר מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת הכותרת מכרזים משרדיים.

17.3.2 המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום 18 באוקטובר 2017 בשעה 17:00. הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות לא תובא לדיון ותפסל על הסף.

17.3.3 הצעות יש להגיש אך ורק בתיבת המכרזים של אגף החשב הכללי, משרד האוצר בירושלים, רח' קפלן 1, **בקומה 3**, במעטפות סגורות ואטומות ללא סימני זיהוי של המציע. על המעטפה יש לרשום "הצעה למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

17.3.4 את ההצעות יש להגיש ב- 2 עותקים בצירוף כל המסמכים הרלבנטיים.

17.3.5 המציע יצרף להצעתו כל מסמך הנדרש לפי מכרז זה.

17.3.6 המציע יגיש את הצעתו בשתי מעטפות נפרדות, כשהן מוגשות יחד בתוך מעטפה גדולה, שעליה (המעטפה הגדולה) יש לרשום "הצעה למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות", כמפורט להלן.

במעטפה הראשונה יגיש המציע את כל המסמכים הנדרשים לפי המכרז (למעט הצעת המחיר). על המעטפה יש לרשום "מסמכי מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

במעטפה השנייה יגיש המציע הצעת מחיר נפרדת וסגורה, כאמור בסעיף 15.2 לעיל. על המעטפה יש לרשום "הצעת מחיר במכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

17.3.7 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המתואר לעיל, עלולה להידחות על הסף, על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

17.4 נוהל העברת שאלות ומענה עליהן:

17.4.1 מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאים הכלולים בו, רשאי לפנות בדוא"ל לגב' יעל לפיד yaella@mof.gov.il (להלן: "איש הקשר").

17.4.2 פניות בשאלות הבהרה כאמור תתקבלנה עד ליום 12 בספטמבר 2017 בשעה 12:00. פניות שתתקבלנה לאחר מועד זה לא תענינה.

17.4.3 בכותרת הדואר האלקטרוני שישלח לאיש הקשר יירשם: "מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות". פניות אשר תועברנה בכל דרך אחרת לא תיענינה.

17.4.4 באחריות המציע לוודא כי שאלתו התקבלה בשלמות אצל איש הקשר. ניתן לוודא את קבלת הדוא"ל באמצעות דוא"ל חוזר או בטלפון 02-5317537.

שאלות ההבהרה תוגשנה בתבנית זו:

| מספר סידורי | מספר סעיף רלוונטי במכרז | פירוט השאלה |
|-------------|-------------------------|-------------|
|             |                         |             |

- 17.4.5 תשובות המזמין לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי המכרז – "מענה על שאלות", באמצעים המוגדרים בסעיף 17.3.1 לעיל.
- 17.4.6 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי המכרז לתשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה, יגברו תשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה.
- 17.4.7 יובהר, כי רק שאלות שמועברות בדוא"ל הנ"ל יקבלו מענה.
- 17.4.8 מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כפי שפורסמו, כשהן חתומות בחותמת המציע וחתמת מורשה/י חתימה מטעמו בכל דף בנספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמה.

## נספחים

### רשימת נספחים:

- נספח א' 1 - פרטים בדבר המציע
- נספח א' 2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע
- נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין
- נספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין
- נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות
- נספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים
- נספח ו' - תעודת התאגדות
- נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות
- נספח ח' - תעודת עוסק מורשה
- נספח ט' - אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות
- נספח י' - אישור לצורך ניכוי מס
- נספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים
- נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה
- נספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות
- נספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות
- נספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז
- נספח טז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של חוברת המכרז ונספחיה
- נספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמנה
- נספח יח' - אישור עריכת ביטוחים
- נספח יט' - הצהרת זמינות
- נספח כ' - הצעת מחיר
- נספח כא' - הסכם התקשרות
- נספח כב' - ערבות מציע
- נספח כג' - ערבות ביצוע
- נספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון
- נספח כה' - הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים

**נספח א' 1 - פרטים בדבר המציע****פרטי המציע**

שם המציע:

המס' המזהה (ת.ז., מספר חברה, מס' שותפות):

סוג התארגנות (עוסק מורשה, חברה, שותפות):

תאריך התארגנות:

וותק המציע במתן שירותי תמיכה טלפונית: \_\_\_\_\_.

שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):

שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם:

שם המנהל הכללי/השותפים:

שם איש הקשר למכרז זה:

מען המציע (כולל מיקוד):

טלפונים:

פקסימיליה:

כתובת דואר אלקטרוני:

\*עבור כל הסעיפים שלעיל ניתן להוסיף עוד שורות בהתאם לצורך.

מבנה ארגוני

1. תיאור המציע:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. מספר העובדים המועסקים:

---

---

3. תחומי עיסוק:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. ניסיון ולקוחות כללי:

---

---

---

---

---

---

---

## ניסיון המציע

על המציע לפרט עד 5 מוקדי שירות לקוחות להם נתן המציע שירות תמיכה טלפונית בהתאם לטבלה להלן.

- ינתנו עד שש נקודות בגין כל לקוח שהמציע סיפק לו שירותי מוקד טלפוני, בהתאם לנוסחה הבאה:

$$6\% \times \left( \frac{\text{מספר דקות השיחה שסופקו ללקוח בשנת 2016}}{400,000 \text{ דקות שיחה}} \right) = \text{ציון ללקוח}$$

- אין לפרט מעבר ל-5 מוקדי שירות לקוחות.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לאמת באמצעות אנשי הקשר או בכל דרך אחרת, את כלל הנתונים שפירט המציע במסגרת נספח זה.
- אין לצרף המלצות בכתב, המלצות בכתב לא תשמשנה לצורך דירוג אמות המידה הקבועות במסמך המכרז.

| # | שם הלקוח | מספר דקות השיחה שסופקו ללקוח בשנת 2016 | מהות השירות | איש קשר בגוף המבוקר (שם, תפקיד, טלפון) |
|---|----------|--|-------------|--|
| 1 |          |  |             |  |
| 2 |          |  |             |  |
| 3 |          |  |             |  |
| 4 |          |  |             |  |
| 5 |          |  |             |  |

ידורגו חמשת הלקוחות הראשונים בלבד.

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

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

השכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח א'2 - פרטים בדבר מנהל הלקוח המוצע**

יש למלא את הפרטים שלהלן עבור מנהל הלקוח ולצרף קורות חיים ואישורי העסקה בדבר ניסיונו, כחלק מנספח זה.

יובהר כי הפירוט שלהלן ישמש לצורך בדיקת תנאי הסף הקבועים במסמך המכרז.

|  |             |  |   |
|--|-------------|--|---|
|  | תעודת זהות: |  | שם:   |
|  |             |  | השכלה:  |
|  |             | שנות וותק<br>כמנהל לקוח<br>במתן שירותי<br>מוקד טלפוני: |   |
|  |             |  | תפקיד<br>בחברה:                                     |
|  |             |  | ניסיון מקצועי<br>כללי:                              |
|  |             |  | ניסיון כמנהל<br>לקוח במתן<br>שירותי מוקד<br>טלפוני: |

חתימה וחותמת  
המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

## נספח ב' - תצהיר על תשלום שכר מינימום כדין

- 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:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן – הגוף). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
  2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה" ו"הורשע" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
  3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה).
    - הגוף ו"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
    - הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
  4. למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002:
    - ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.
    - ההרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.
  5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

| תאריך | שם | חתימה |
|-------|----|-------|
|-------|----|-------|

### אישור

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עוד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה הפני במשרדי 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

| תאריך | חותמת ומספר רישיון עורך דין | חתימת עוה"ד |
|-------|-----------------------------|-------------|
|-------|-----------------------------|-------------|

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

## נספח ג' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין

- אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן – הגוף). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
  - בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו"הורשע" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
  - (למילוי ולסימון X במשבצת הנונה).

הגוף ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.

הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
  - למילוי ולסימון X במשבצת הנונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991:

ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם הממשלה.

הרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם הממשלה.
  - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

| תאריך | שם | חתימה |
|-------|----|-------|
|-------|----|-------|

### אישור

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עוד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה הפני במשרדי 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

| תאריך | חותמת ומספר רישיון עורך דין | חתימת עוה"ד |
|-------|-----------------------------|-------------|
|-------|-----------------------------|-------------|

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות**

[יש לצרף התחייבויות זו חתומה בשם המציע ע"י מורשה חתימה]

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2015

על ידי:

\_\_\_\_\_  
 ת.ז. \_\_\_\_\_  
 מרח' \_\_\_\_\_

בשם "המציע": \_\_\_\_\_

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;  
 והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;  
 והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.  
 לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

**הגדרות**

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" - לביצוע מתן שירותי מוקד טלפוני בהתאם למפורט במסמכי המכרז המצ"ב כנספח להסכם ההתקשרות ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

"המכרז" - מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

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

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

**שמירת סודיות**

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_

**נספח ה' - התחייבות להעדר ניגוד עניינים**

[יש לצרף התחייבויות זו חתומה בשם המציע ע"י מורשה חתימה]

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2015

על ידי:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ת.ז.

\_\_\_\_\_ מרח'

בשם "המציע": \_\_\_\_\_

**הואיל** וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן ;

**והואיל** והנני מועסק בקשר למתן השירותים ;

**והואיל** והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריו ;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן :

**הגדרות**

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

**"השירותים"** - לביצוע מתן שירותי מוקד טלפוני בהתאם למפורט במסמכי המכרז המצ"ב כנספח להסכם ההתקשרות ובהתאם להנחיות המזמין או מי מטעמו כפי שיהיו מעת לעת.

**"המכרז"** - מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

**העדר ניגוד עניינים**

1. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים עם גורמים אחרים בעלי עניין בקשר למתן השירותים.
2. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום שירותי הייעוץ נשוא מתן השירותים, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.
3. הנני מתחייב להודיע לקבלן ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבעטיים, אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
4. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף 2-3 לעיל, בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח ו' - תעודת התאגדות**

נספח ז' - תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות

נספח ח' - תעודת עוסק מורשה

נספח ט'- אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות

**נספח י' - אישור לצורך ניכוי מס**

## נספח יא' - אישור תשלום תנאים סוציאליים

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 חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות - אגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מאשר בזאת כי המציע \_\_\_\_\_ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

### התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני הח"מ מתחייב בזאת לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך לזה:

- חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959
- חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951
- חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996
- חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952
- חוק החניכות, התשי"ג-1953
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949
- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958
- חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995

תאריך

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של נציג המציע

### אישור

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי שברחוב \_\_\_\_\_ 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עוה"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח יב' - תצהיר ואישור עו"ד בדבר זכויות חתימה**

(יש לצרף תצהירים נוספים ככל הדרוש)

הנני נותן/נותנת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המבקש להתקשר עם חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות - אגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "המציע") למתן שירותי מוקד טלפוני.

1. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך לחייב בחתימתי את המציע.
3. אני מאשר/ת בזה כ הצעה זו מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| חתימה | 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, שהוא מוסמך לחייב את המציע וכי אחרי 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 עוה"ד | חותמת ומספר רישיון עורך דין | תאריך |
|-------------|-----------------------------|-------|

נספח יג' - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות

לכבוד  
חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות  
אגף החשב הכללי  
משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות (להלן - "המכרז").

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ (להלן - "המציע") כי נכון ליום מתן תצהירי זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

| תאריך | שם | מס' ת"ז | תפקיד | חתימה |
|-------|----|---------|-------|-------|
|-------|----|---------|-------|-------|

אישור

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.

| תאריך | שם | חתימה וחותמת | מס' רישיון |
|-------|----|--------------|------------|
|-------|----|--------------|------------|

**נספח יד' - תצהיר אי תיאום הצעות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס. ת"ז \_\_\_\_\_ מצהיר בזאת  
 בשם המציע \_\_\_\_\_ (שם המציע כולל מספר חברה ככל שרלוונטי)  
 מצהיר/ה בזאת כי:

1. אני מוסמך/מוסמכת לחתום על תצהיר זה בשם המציע.
2. אני אחראית/להצעה המוגשת מטעם המציע בהליך פניה זה.
3. המחירים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. המחירים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות בהליך פניה זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות בהליך פניה זה.
6. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
7. לא הייתי (ולמיטב ידיעתי – המציע לא היה) מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V במקום המתאים**

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

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

**אישור עורך הדין**

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

| תאריך | חותמת ומספר רישיון עורך דין | חתימת עוה"ד |
|-------|-----------------------------|-------------|
|-------|-----------------------------|-------------|

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח טו' - הצהרת מציע בדבר הבנת וקבלת תנאי המכרז**

לכבוד  
חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות  
אגף החשב הכללי  
משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות (להלן - "המכרז")

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה מצהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_ (להלן - "המציע") המגיש מענה למכרז הנדון, כי המציע קרא את כל מסמכי המכרז והבין את כל תנאי ודרישות המכרז על כל סעיפיו, וזאת בכפוף לסיווגם וכל המשתמע מכך, וכי המציע מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו ונספחיו לרבות חוזה ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

| תאריך | שם | מס' ת"ז | תפקיד | חתימה |
|-------|----|---------|-------|-------|
|-------|----|---------|-------|-------|

**אישור עורך הדין**

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

| תאריך | שם | חתימה וחותמת | מס' רישיון |
|-------|----|--------------|------------|
|-------|----|--------------|------------|

נספח טז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של חוברת המכרז ונספחיה

נספח יז' - העתק חתום (חותמת וחתימה) של תשובות עורך המכרז - במידה ותפורסמה

**נספח יח' - אישור עריכת ביטוחים**

לכבוד

**מדינת ישראל – משרד האוצר;**

רח' קפלן 1, ירושלים

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הקבלן")

לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר למכרז פומבי למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות, כולל הפצת מסרונים בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל - משרד האוצר, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות המעבידים, מספר פוליסה:**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
3. הביטוח על פי הפוליסה מורחב 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.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, מספר פוליסה:**

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

**ביטוח אחריות מקצועית, מספר פוליסה:**

1. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

שכר, תנאי שירות וגמלאות, כולל הפצת מסרונים, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד האוצר.

2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :-

- מרמה ואי יושר של עובדים ;
- פגיעה בפרטיות, פרסום לשון הרע ;
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;
- אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כנגד המדינה ;
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים ;

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים :

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק מתוך כוונת זדון.
4. הקבלן אחראי בלעדית כלפינו המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך

**נספח יט' - הצהרת זמינות**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ לאחר שקראתי בעיון, בחנתי והבנתי את מסמכי המכרז הפומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות עבור חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, מצהיר ומתחייב בשם המציע כדלקמן:

1. כי הבנתי את כל האמור במסמכי המכרז וכי הגשתי את הצעתי בהתאם.
2. מתחייב כי ביכולתי לתת את כל השירותים המבוקשים, ככל שיידרשו ובזמינות גבוהה כלפי המזמין.
3. היה והצעתי תתקבל, אני מצהיר כי ביכולתי לתת את כל השירותים המבוקשים על ידי המזמין, ככל שיידרשו, בזמינות מלאה וגבוהה כלפי המזמין וכפי שנקבע במסמכי המכרז.

| תאריך | שם | מס' ת"ז | תפקיד | חתימה |
|-------|----|---------|-------|-------|
|-------|----|---------|-------|-------|

**אישור עורך הדין**

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

| תאריך | שם | חתימה וחותמת | מס' רישיון |
|-------|----|--------------|------------|
|-------|----|--------------|------------|

**נספח כ' – הצעת מחיר**

(תצורף במעטפה נפרדת)

**לכבוד:**ועדת המכרזים המיוחדת לנושא התקשרויות מנהלת הגמלאות ומטה השכר**הנדון: הצעה לשרותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נציג מוסמך של \_\_\_\_\_ (שם המציע), מתכבד בזה להגיש הצעה במסגרת מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות, בהתאם לתנאי המכרז וההסכם על כל נספחיהם.

| שירות   | מחיר לדקת שיחה (ש"ח),<br>לא כולל מע"מ                 |
|---|---|
| שירותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות כנדרש  |   |
| שירות   | מחיר לשעת עבודה של נציג ייעודי (ש"ח),<br>לא כולל מע"מ |
| שירותי תמיכה טלפונית ו/או טיפול בפניות כנדרש<br><br>*הערות<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>הצעת המחיר בגין מחיר לשעת עבודה של נציג ייעודי לא תעלה על 600% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!</li> </ul>  |   |
| שירות   | מחיר מסרון בודד (ש"ח),<br>לא כולל מע"מ                |
| משלוח מסרון בודד* (SMS), עד 70 תווים בעברית או עד 160 תווים באנגלית.<br><br>*הערות:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>הצעת המחיר בגין משלוח מסרון בודד לא תעלה על 10% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. הצעה שלא תעמוד בתנאי זה תיפסל על הסף!</li> <li>ההצעה מתייחסת למשלוח מסרון בודד (לא תתקבלנה הצעות לחבילות מסרונים).</li> </ul> |   |

המחירים הנ"ל אינם כוללים מע"מ.

בכבוד רב,

תאריך: \_\_\_\_\_ שם המציע: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**הסכם**

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2017

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
המיוצגת על ידי מר יוסי איצקוביץ – סגן בכיר לחשב הכללי  
וגברת רות מרק – חשבת מטה אגף החשב הכללי  
(להלן: "המזמין")  
מצד אחד

לבין:

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

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

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

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

לפיכך הוצרה, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

**1. פרשנות ונספחים**

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

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

## הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

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

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

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

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

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

## 2. מתן השירותים

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

## 3. הצהרות הקבלן:

הקבלן מצהיר בזאת כי:

- 3.1. יעניק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין בהתאם למפורט בהסכם זה וכן בהתאם למסמכי ההתקשרות והמכרז.
- 3.2. יספק את השירותים במלואם על פי לוח הזמנים ולפי שלבי מתן השירותים הקבועים במכרז לפי לוחות הזמנים שנקבעו, וכפי שייקבע בכל נושא על ידי המזמין בכתב, ולפי העניין.
- 3.3. השירותים האמורים בהסכם זה דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, ולפיכך הקבלן אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים האמורים בהסכם זה.
- 3.4. יבצע את העבודות על חלקיהן בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים בהסכם זה ובהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הקבלן.

- 3.5. קיבל הסבר מפורט לגבי דרישות המזמין, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שירותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.
- 3.6. הוא בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו צוות מיומן אשר מסוגל ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהסכם זה.
- 3.7. קרא את כל תנאי ודרישות ההתקשרות, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי ההתקשרות, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון המזמין במועדים הנדרשים מהמזמין, ובמיקום לפי דרישת המזמין, והכול בכפוף להוראות הסכם זה.
- 3.8. כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על מנהל הלקוח, המידע אשר ברשותו, ויכולתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 3.9. עומדים לרשותו בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 3.10. יעניק את השירותים למזמין באמצעות מנהל הלקוח כמפורט במכרז, לפי צורכי העבודה כפי שקבע המזמין, ולא יעניק את השירותים באמצעות עובד אחר מטעמו שלא נתקבל עליו אישור מראש ובכתב.
- 3.11. אף לאחר הגשת התוצרים על ידו ואף לאחר תקופת ההתקשרות, יעמוד לרשות המזמין, ככל שיידרש מעת לעת על ידו, לכל הבהרה ו/או הצגת ממצאיו ממתן השירותים ו/או הסבר או הרחבה, ככל שיידרשו על ידי המזמין כפועל יוצא ממתן השירותים ו/או במסגרת פעולותיו של המזמין.
- 3.12. ככל מקרה של סיום ההתקשרות עם הקבלן, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הקבלן בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.
- 3.13. הקבלן יהא מחויב להעברת כל החומרים הפיסיים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.
- 3.14. יפעל בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, עפ"י הנחייתו המפורשת של המזמין או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.
- 3.15. יעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.
- 3.16. ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי הסכם זה עד למועד סיום עבודתו בפועל.
- 3.17. כל הוראה בדבר מתן השירותים, או הוצאת הוצאה לפי הסכם זה לא תהיה תקפה לצורך הסכם זה אלא אם אושרה בכתב על ידי המזמין.
- 3.18. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר המינימום ומקיים הוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל על עובדיו.
- 3.19. יודיע למזמין בכתב, מיד בע"פ ובפקסימיליה, ולכל המאוחר תוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו אין באפשרותו להעניק את השירותים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.

#### 4. סודיות

- 4.1. הקבלן מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו, אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא, אשר לא אושר על ידי המזמין. הקבלן מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.

- 4.2. הקבלן מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 4.3. הקבלן מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 4.4. הקבלן לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין בכתב.
- 4.5. הקבלן מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות המצורפת כנספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות למסמכי המכרז ומהוה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 4.6. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

## 5. ניגוד עניינים

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

## 6. מערכת היחסים בין הצדדים

- 6.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וקבלן וכי בין הצדדים לא

- מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.
- 6.2. מוצהר ומוסכם כי במידה וחרף האמור בהסכם זה יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן תהיה התמורה על פי הסכם זה בסך שלא יעלה על 50% מהתמורה המגיעה לקבלן לפי הסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת") ובכל מקרה המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע תשלום ראוי ששונה מ- 50% מהתמורה ככל שימצא לנכון בנסיבות העניין.
- 6.3. בכל מקרה כאמור יערך חישוב מחדש של התשלום המגיע לקבלן בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: החישוב החדש") והקבלן מתחייב לשלם למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש האמור.
- 6.4. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מטעמו לא יהיו זכויות של עובד המזמין, וכי למעט תשלום התמורה הם לא יהיה זכאים לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין מתן השירותים, לרבות הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן הוצאות אש"ל וכיוצא באלה.
- 6.5. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מעובדיו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה כאמור בסעיף 11 למכרז וכפי שהוצע בהצעת המחיר של הקבלן, המצ"ב כנספח כ' – הצעת מחיר למכרז, הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, ביטול הסכם זה, סיומו או הפסקת מתן השירותים על פיו מכל סיבה שהיא.
- 6.6. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפיקוח, להדרכה או הכוונה של הקבלן או מי מטעמו, אלא כאמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.
- 6.7. הקבלן מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו, במסגרת הצוות שיעניק את השירותים, והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי חוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.
- 6.8. הקבלן מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות.

## 7. קנין

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

## 8. שיפוי:

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

**9. קיזוז ועכבון**

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

**10. תרופות**

- 10.1. לא עמד הקבלן באיזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הקבלן ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.
- 10.2. כמו כן, המזמין יהא זכאי לתרופות בכל מקרה שהקבלן לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא ויהיה זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי הדין.
- 10.3. הקבלן מתחייב להודיע למזמין מיד בע"פ ובפקסימיליה על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא. הודעה כאמור תקנה למזמין את הזכות לתרופות.
- 10.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

10.4.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לקבלן סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה מהשירותים.

10.4.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הקבלן לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

10.4.3. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 10,000 (עשרת אלפים) ש"ח. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור או עיכוב בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.

10.4.4. את זכות המזמין לקנוס את הקבלן בסכום של 1,000 ש"ח בגין כל הפרה של ההסכם לרבות בגין אי עמידה בהנחיות איש הקשר כפי שיהיו מעת לעת, אי עמידה בלוחות הזמנים, וכן בשל אי עמידה באיכות השירותים וברמתם.

10.5. הצדדים מצהירים, כי סכומי פיצויים כאמור בסעיף זה, נקבעו על ידם בהתחשב במהותם ובהיקפם של ההסכם ונספחיו, והינם סבירים בנסיבות העניין.

10.6. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין או הסכם, וכן לסכומי הקנסות שנקבעו באמנת השירות.

**11. אחריות**

11.1. הקבלן יהיה האחראי הבלעדי והיחיד, לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי כל מי שבא מכוחו או מטעמו של הקבלן, וזאת לרבות בשל מעשה או מחדל של הקבלן או מי מטעמו הכרוך באחד מאלה:

11.1.1. הפרת חובה חקוקה או הפרת הוראות שניתנו לקבלן על ידי המזמין או מי מעובדיו;

11.1.2. פעולה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב;

11.1.3. פעולה שנעשתה ברשלנות.

11.2. הקבלן יהיה האחראי היחידי והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם אנשי הצוות, עובדיו ו/או כל הבאים מכוחם.

11.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן ו/או לאנשי הצוות ו/או לעובדיו ו/או לכל מי שבא מכוחו.

## **12. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים**

12.1. הקבלן מצהיר שהינו קבלן עצמאי והוא משלם כדין, כעצמאי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.

12.2. הקבלן מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), התשי"ח-1968 ותקנותיו, והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם יידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.

12.3. הקבלן מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של הסכם זה.

12.4. הקבלן מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו בין על פי חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

## **13. שמירה על הוראות החוק**

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

13.2. הקבלן מצהיר כי חלה עליו בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראת דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד אחר מטעמו.

## **14. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר**

14.1. הקבלן אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הקבלן מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

## **15. ויתור**

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

**16. תמורה**

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

**17. ביטוח**

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

**17.1. ביטוח חבות מעבידים:**

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

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

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

**17.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:**

- 17.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 17.2.2. גבול האחריות לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- 17.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;
- 17.2.4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.
- 17.3. ביטוח אחריות מקצועית:

- 17.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- 17.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון והצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה וגמלאיה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל - משרד האוצר;
- 17.3.3. גבול האחריות לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);
- 17.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- 17.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים;
- 17.3.4.2. פגיעה בפרטיות, פרסום לשון הרע;
- 17.3.4.3. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- 17.3.4.4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות היועץ כנגד המדינה;
- 17.3.4.5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
- 17.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

## 17.4. כללי:

- 17.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:
- 17.4.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;
- 17.4.1.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר;
- 17.4.1.3. המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- 17.4.1.4. הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 17.4.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן;

17.4.1.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;

17.4.1.7. ביטול חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי, ככל שקיים בפוליסות.

17.4.2. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.

17.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף. הקבלן מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

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

## 18. שונות

18.1. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסיים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד והקבלן מאידך.

18.2. סעיפים 5-8, 10-12, 16 ו-17 יישארו בתוקפם גם לאחר תום תקופת ההסכם.

18.3. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

18.4. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.

18.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

18.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר.

נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת התקציב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

המזמין

**נספח כב' - ערבות מציע**

\*על כתב הערבות להיות תואם באופן מדויק את הנוסח שלהלן.

|         |           |       |                       |
|---------|-----------|-------|-----------------------|
|         |           |       |                       |
| מס' פקס | מס' טלפון | כתובת | שם הבנק / חברת הביטוח |

**כתב ערבות**

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות  
אגף החשב הכללי, משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 20,000 נ"ח (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים), שיוצמד למדד חודש ספטמבר 2017 מתאריך 18/10/2017 (תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, 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 מתאריך 18/10/2017 עד תאריך 20/12/2017.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתבתו:

\_\_\_\_\_ .  
ערבות זו אינה ניתנת להעברה

|                      |                             |                     |
|----------------------|-----------------------------|---------------------|
| מספר הבנק ומס' הסניף | כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח | שם הבנק/חברת הביטוח |
| חתימה וחותמת         | שם מלא                      | תאריך               |

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח כג' - ערבות ביצוע**

\* על כתב הערבות להיות תואם באופן מדויק את הנוסח שלהלן.

|         |           |       |                       |
|---------|-----------|-------|-----------------------|
|         |           |       |                       |
| מס' פקס | מס' טלפון | כתובת | שם הבנק / חברת הביטוח |

**כתב ערבות**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות

אגף החשב הכללי, משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 40,000 ₪ (במילים: ארבעים אלף שקלים חדשים), שיוצמד למדד \_\_\_\_\_ מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, 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 מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

\_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

|                      |                             |                     |
|----------------------|-----------------------------|---------------------|
| מספר הבנק ומס' הסניף | כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח | שם הבנק/חברת הביטוח |
| חתימה וחותמת         | שם מלא                      | תאריך               |

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)

**נספח כד' - אישור בנק על פרטי החשבון**

יש לצרף אישור בנק המכיל את הפרטים הבאים:

- 1) שם בעל החשבון.
- 2) מספר חשבון הבנק.
- 3) שם ומספר סניף.
- 4) שם ומספר בנק.
- 5) תאריך הנפקת האישור (מעודכן לשנה האחרונה).

על האישור להיות חתום על ידי הגורם הרלוונטי בבנק.

## נספח כה' – הצהרת המציע על עמידה בתנאי סף מקצועיים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, לאחר שקראתי בעיון, בחנתי והבנתי את מסמכי המכרז הפומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות עבור חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות במשרד האוצר, מצהיר ומתחייב בשם המציע כדלקמן:

1. סיפקנו שירותי תמיכה טלפונים ללקוחות שונים בהיקף מצטבר של 250,000 דקות לכל הפחות בשנת 2017 ו- 400,000 דקות לכל הפחות, בכל אחת מהשנים 2016 ו- 2015, כמפורט להלן:

| # | שנה  | דרישת המכרז | היקף דקות שיחה מצטבר לשנה (לכלל הלקוחות) |
|---|------|-------------|--|
| 1 | 2017 | 250,000     |  |
| 2 | 2016 | 400,000     |  |
| 3 | 2015 | 400,000     |  |

2. בבעלותנו מערכת ממוחשבת להפעלת שרותי תמיכה טלפונית המאפשרת:

2.1. הקלטת שיחות מלאה.

2.2. ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול.

2.3. זיהוי ותיעוד משך השיחה.

2.4. פיקוח ובקרה על המוקדנים.

3. נכון למועד הגשת ההצעות ביכולתנו לספק מענה להיקף של 3,000 דקות שיחה ביום בין השעות 8:00 ל- 20:00, בהתאם לדרישות המכרז.

4. כל המוקדנים שיועסקו על ידינו יהיו בני 18 ומעלה ובעלי השכלה תיכונית לכל הפחות.

| תאריך | שם | מס' ת"ז | תפקיד | חתימה |
|-------|----|---------|-------|-------|
|-------|----|---------|-------|-------|

### אישור עורך הדין

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

| תאריך | שם | חתימה וחותמת | מס' רישיון |
|-------|----|--------------|------------|
|-------|----|--------------|------------|

רח' קפלן 1 ירושלים 9103002 ת.ד. 3115 טל': 02-5317500 פקס: 02-5695379

חשכ"ל ברשת: [ag.mof.gov.il](http://ag.mof.gov.il)



אוצר ברשת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il)

שער הממשלה: [www.gov.il](http://www.gov.il)