

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח מספר 1/19

הפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים
של המשרד לשוויון חברתי

טבת תשע"ט, ינואר 2019

תוכן עניינים		
פרק א'	כללי	עמ' 3
פרק ב'	מינהלות	עמ' 5
פרק ג'	התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)	עמ' 9
פרק ד'	תיאור השירותים	עמ' 11
פרק ה'	הגשת ההצעות למכרז	עמ' 45
פרק ו'	בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה	עמ' 51
פרק ז'	זכויות המשרד	עמ' 60

פרק א' – כללי

מבוא . 1

1.1.1 המשרד לשוויון חברתי (להלן: "המשרד") מפעיל החל משנת 2008, מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים (להלן: "המרכז" או "המוקד"). המרכז מטפל בכ- 150,000 פניות בשנה במגוון נושאים הקשורים לאזרחים ותיקים כגון: זכויות אזרחים ותיקים, זכויות ניצולי שואה, ביטוח לאומי, בריאות וסיעוד, הכנה לפרישה, פרויקטים של המשרד וכיוצ"ב, זאת באמצעות ערוצי התקשרות שונים (בין היתר – טלפון, דוא"ל, דואר ופקס). מתן המענה כולל גם טיפול בפניות של אזרחים ותיקים אל מול גורמים חיצוניים כגון משרדי ממשלה, רשויות מקומיות ומוסדות ציבוריים. בנוסף המרכז מבצע פעילות יזומה כגון ביצוע הרצאות בנושא זכויות אזרחים ותיקים ברחבי הארץ לאזרחים ותיקים וגורמים רלוונטים.

המשרד מעוניין כי המרכז יהא רב ערוצי, כמפורט במסמכי מכרז זה, וכי הפניות ישמרו במערכות הממוחשבות, תוך התממשקות למערכות שונות של המשרד, עם אפשרות לביצוע ממשקים נוספים בעתיד לפי דרישת המשרד, הכל כמפורט במסמכי מכרז זה. לצורך כך נדרש להפעיל תשתית טכנולוגית כמפורט במסמכי המכרז אשר תפעל בענן נפרד ייעודי שיופעל על ידי נותן השירותים על תשתיותיו ויחובר לרשת המשרד לצורך אינטגרציה עם מערכות משרד משיקות, ובהמשך תנויד לענן המשרדי ותופעל באופן מלא מהענן המשרדי.

כעת מתכבד המשרד לשוויון חברתי להזמין גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים במכרז זה להציע הצעות להמשך ניהול ותפעול של מרכז פניות הציבור לאזרחים ותיקים, הכל בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם למפורט בפרקים ובנספחים המצורפים למכרז זה.

1.1.2 מובהר, כי תיאור השירותים הנדרשים במכרז זה להלן הינו תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הן אלו המופיעות בהסכם ההתקשרות על נספחיו.

הגדרות . 2

בהזמנה זו לעיל ולהלן תהיה למונחים הבאים משמעות כלהלן:

2.1.1 "אזרח ותיק" – תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד – 2004.

2.2.1 "המכרז" – פנייה זו לקבלת הצעות לאספקת השירותים המפורטים בחוברת המכרז, על כל מסמכיה ונספחיה, לרבות תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב כאמור בסעיף 4 להלן.

2.2.2 "המשרד" – המשרד לשוויון חברתי.

2.2.3 "הסכם ההתקשרות" – הסכם שיחתם עם הזוכה ומצורף כנספח א' לחוברת המכרז.

נספח א'

2.2.4 "הצעה" – הצעתו של המציע המוגשת למכרז זה, על כל פרקיה ונספחיה (טופס ההצעה מצ"ב כנספח ב' לחוברת המכרז, טופס הצעת המחיר מצ"ב כנספח ג' לחוברת המכרז).

נספח ב'

נספח ג'

- 2.6 "המרכז" – מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד, שיופעל על פי כלל הוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
- 2.7 "הפעלה במתכונת טכנולוגית זמנית" – קיום הדרישות המפורטות בהסכם זה על נספחיו ביחס להפעלת המרכז, למעט רכיבים שטרם הגיע מועד הפעלתם על פי הקבוע ב**נספח ד'** – דרישות טכנולוגיות.

נספח ד'

- 2.8 "הפעלה במתכונת מלאה" – קיום כל הדרישות המפורטות בהסכם זה ונספחיו ביחס להפעלת המרכז, כולל הפעלה מלאה של הדרישות הטכנולוגיות כמפורט בנספח ד', למעט ניווד התשתית הטכנולוגית לענן המשרדי והפעלתה באופן מלא מהענן המשרדי.
- 2.9 "יועץ מומחה" – כמפורט בסעיף 11.11.6 להלן.
- 2.10 "השירותים" – כמפורט בפרק ד' להלן.
- 2.11 "ועדת המכרזים" – ועדת המכרזים של המשרד.
- 2.12 "נותן השירותים" – גוף שנבחר כזוכה במכרז, אשר יחתום על הסכם ההתקשרות עם המשרד.
- 2.13 "מנהל ההתקשרות מטעם המשרד" – מרכזת בכירה פניות ציבור במשרד.
- 2.14 "מנהל המרכז" – כמפורט בסעיף 11.11.1 להלן.
- 2.15 "מצב חירום לאומי" - אירועים בעלי השפעה והיקף ארציים הנוגעים לפחות למרבית האוכלוסייה במדינה ובתוך כך אוכלוסיית האזרחים הוותיקים (מלחמה כוללת/מוגבלת, רעידת אדמה וכדומה). מועד התחילה והסיום של מצב חירום לאומי לצורך מכרז זה יקבע אך ורק על ידי המשרד.
- 2.16 "ניידת בירור זכויות" – כמפורט בסעיף 11.4 להלן.
- 2.17 "נציג דיור" – כמפורט בסעיף 11.11.12 להלן.
- 2.18 "נציג שירות" – כמפורט בסעיף 11.11.11 להלן.
- 2.19 "רכז בכיר" – כמפורט בסעיף 11.11.9 להלן.
- 2.20 "תכנית יחידות סגולה" – כמפורט בסעיף 11.3.6.5 להלן.
- 2.21 "תעודת אזרח ותיק" – תעודה המונפקת על ידי ספק של המשרד לאזרח ותיק בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן-1989.
- 2.22 "תקופת הביניים" – שבעה חודשים המתחילים ביום החתימה על הסכם ההתקשרות.

פרק ב' – מינהלות

מסמכי המכרז . 3

חוברת המכרז מורכבת מתנאי המכרז, מהסכם ההתקשרות, מנספחיה ומתשובות המשרד בכתב לשאלות ובירורים שיופנו למשרד על ידי המשתתפים במכרז, ככל שיופנו, כמפורט במכרז זה, כדלקמן:

3.1. **תנאי המכרז** – התנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, אופן בחירת הזוכה במכרז ודרישות המשרד בנוגע למכרז, הכל כמפורט בפרקים ג' – ז' להלן.

3.2. **הסכם ההתקשרות** – הסכם שייחתם בין המשרד לבין נותן השירותים, על פי המכרז ובהתאם לתנאיו.

3.3. **נספחים** –

3.3.1 **נספח א'** – נוסח הסכם ההתקשרות

3.3.2 **נספח ב'** – טופס ההצעה

3.3.3 **נספח ג'** – טופס הצעת המחיר

3.3.4 **נספח ד'** – דרישות טכנולוגיות

3.3.5 **נספח ה'** – תצהיר לפי סעיף 22' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976

3.3.6 **נספח ו'** – תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

3.3.7 **נספח ז'** – תרשימי טיפול בפניות

3.3.8 **נספח ח'** - חירום

3.3.9 **נספח ט'** – מדדי ביצוע

3.3.10 **נספח י'** – נתונים

3.3.11 **נספח י"א** – תנאי מינימום ניידת בירור זכויות

3.3.12 **נספח י"ב** – תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה

3.3.13 **נספח י"ג** – דרישות אבטחת מידע

3.3.14 **נספח י"ד** – אתר המרכז

3.3.15 **נספח ט"ו** – החלק הרלוונטי מהודעת מכרז מרכזי 16.2.11 של החשב הכללי

3.3.16 **נספח ט"ז** – נוסח אישור ר"ח על מחזור כספי שנתי של המציע בשנים 2016-2018 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני

3.3.17 **נספח ט"ז 1** – אישור על מחזור כספי שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2016-2018

3.3.18 **נספח ט"ז 2** – חוות דעת רואה חשבון

3.3.19 **נספח י"ז** – דוגמא לכתב ערבות הצעה

3.4. תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב, כמפורט בסעיף 4 להלן.

3.5 . סדר עדיפות של מסמכי המכרז: ביצוע המכרז כפוף לתנאים המפורטים במסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמכי המכרז השונים, על נספחיהם, יהיה סדר העדיפות ביניהם בסדר המפורט להלן:

עדיפות ראשונה – הסכם ההתקשרות.

עדיפות שנייה - מסמך זה (ההזמנה).

עדיפות שלישית - יתר מסמכי המכרז.

על אף האמור לעיל, בכל מקרה של הוראות סותרות, תגבר ההוראה שיש בה להיטיב ביותר עם המשרד, לפי שיקול דעתו. אין באמור בסעיף זה לגרוע מחובתו של מציע להפנות את תשומת לב המשרד לכל סתירה או אי הבנה או טעות במסמכים.

3.6 . מסמכי המכרז יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד < פרסומים משפטיים > מכרזים. במידה ויהיו עדכוני מועדים ו/או הבהרות ו/או תיקונים במסגרת המכרז, יפורסמו השינויים באתר המשרד ורק אלו יחייבו משפטית את המשרד ואת המציעים.

3.7 . על המציע חלה החובה, טרם הגשת הצעתו, ובכל שלב משלבי המכרז, להיכנס לאתר המשרד ולהתעדכן באופן שוטף בדבר השינויים, הבהרות ועדכונים אשר יחייבו משפטית את המציע. המציע מחויב לבדוק את אתר המשרד עד ובסמוך למועד הגשת הצעתו. מציע שלא יגיש את הצעתו בהתאם לשינויים, הבהרות ועדכונים, במידה ואכן פורסמו, יכול והצעתו תפסל, הכל לפי שיקול דעת המשרד.

4 . **נוהל העברת שאלות ובירורים, שינויים למסמכי המכרז וכנס ספקים**

4.1 . כל מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאיו, יהיה רשאי להעלותן ולהפנותן בכתב אל מרכזת ועדת המכרזים, באמצעות דוא"ל michrazim@mse.gov.il. יש לרשום בכותרת הפנייה "מכרז פומבי 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים – שאלות הבהרה". ככל שהמציע לא קיבל תוך יום עבודה אישור בדוא"ל חוזר על קבלת פנייתו, על המציע חלה החובה לבדוק כי הדוא"ל ששלח התקבל בידי מרכזת ועדת המכרזים בטלפון שמספרו **02-6547056**.

פורמט ההגשה לשאלות ובירורים יהיה כדלקמן:

שאלה/הערה	סעיף/מראה מקום אחר (הפניה למקום המדויק במסמכי ההליך ונספחיו אליו מתייחסת השאלה)	מס"ד
		1.
	

על הפניות להגיע למשרד עד המועד האמור בסעיף 5 להלן. פניות שתגענה לאחר מועד זה לא תענינה, אלא אם ראה המשרד כי הן העלו נושא המצדיק התייחסות.

תשובות והבהרות ינתנו בכתב בלבד, ויהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. רק תשובות והבהרות שפורסמו באתר המשרד תחייבנה אותו. יובהר כי המשרד אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי לקצרה, לנסחה מחדש, להשמיט חלקים ממנה, ועוד. בכל מקרה לא יהיה לנוסח השאלה משמעות פרשנית כלשהי, אלא אם עולה כוונה מפורשת מהתשובה להקנות משמעות כזו. המשרד אינו מתחייב כי כל שאלה תענה, ולא יהיה מחויב לנמק את תשובותיו.

4.2. המשרד רשאי בכל עת עובר למועד הגשת ההצעות, לשנות כל תנאי מתנאי המכרז, בין אם ביוזמתו ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם לאמור לעיל.

שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שפורסמה באתר המשרד.

4.3. כנס ספקים ייערך במשרד לשוויון חברתי ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים. יש לתאם את ההגעה לכנס הספקים עם מרכזת ועדת המכרזים בטלפון שמספרו: 02-6547056. הכניסה לכנס הספקים כרוכה בבדיוק בטחוני.

4.4. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של המשרד או מי מטעמו, לרבות בכנס ספקים, אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור לעיל. כל התשובות, ההבהרות וההודעות שייתן המשרד בכתב כאמור בסעיף זה לעיל מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציע מסכים לכך.

4.5. אין לפנות לנציגי המשרד במהלך תקופת המכרז אלא במתכונת המתוארת לעיל ואין לקיים עימם שיחות הבהרה או בירורים טלפוניים או פגישות פנים אל פנים. שאלות ופניות כאמור, יש להפנות בכתב בלבד בהתאם לאמור בסעיף 4 זה. מודגש כי ככל שניתנה התייחסות כלשהי בעל-פה, ובכלל זאת התייחסות שניתנה בעל פה במהלך כנס הספקים, היא לא תחייב בשום צורה ואופן את ועדת המכרזים והסתמכות עליה מצד מציע תהא פסולה ותחשב לפי שיקול דעת ועדת המכרזים התנהלות שלא בתום לב ובתכסיסנות.

5. רשימת מועדים מרכזת למכרז:

5.1. לשם הנוחות, להלן תובא רשימת מועדים מרכזת לעניין מכרז זה, המעודכנת נכון ליום פרסום המכרז:

שעה	תאריך	המועד
11:00	22.1.2019	כנס ספקים
12:00	4.2.2019	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה כאמור בסעיף 4.1 לעיל.
12:00	4.3.2019	מועד אחרון להגשת ההצעות כאמור בסעיף 19.1 להלן.

5.2. המשרד שומר לעצמו את שיקול הדעת הבלעדי לשנות ו/או להאריך כל אחד מהמועדים הנקובים במכרז, מכל סיבה שימצא לנכון ובכל מועד שימצא לנכון לרבות במועד האחרון להגשת ההצעות, בהודעה שתפורסם למציעים באתר האינטרנט של המשרד, ולא תהיה למי מהמציעים כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

המשרד שומר על זכותו למסור הודעות למציעים בדרך של פרסום באתר האינטרנט של המשרד. יודגש כי החל ממועד הפרסום של המכרז, חובתו של כל מציע לבדוק באתר האינטרנט המוזכר לעיל עד ובסמוך למועד הגשת הצעתו האם חל שינוי כלשהו במכרז, במועדיו או בתנאיו.

5.3. על כל מועד חדש שקבע המשרד יחולו כלל הוראות שחלו על המועד הקודם, אלא אם קבע המשרד במפורש אחרת.

פרק ג' – התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)

6. על המציעים לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק זה, כתנאי מוקדם להשתתפותם במכרז.

7. להלן רשימת תנאי הסף המקצועיים והמנהליים הנדרשים מהמציעים –

7.1. על המציע להיות תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.

7.2. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו למועד הגשת ההצעה, במידה והמציע הוא חברה - בנסח החברה נכון למועד האחרון להגשת ההצעות לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כתברה מפרת חוק. יובהר, כי ההחלטה אם המציע הינו חברה מפרה חוק במועד האחרון להגשת ההצעות הינה בשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים. ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לקבוע לאחר בירור, לפי שיקול דעתה, שהחברה אינה מפרת חוק למרות האמור בנסח של רשם החברות.

לעניין סעיף משנה זה בלבד "המועד האחרון להגשת ההצעות" יכול להיות עד 7 ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. כך למשל, ניתן לתמוך בדרישת הסף כאמור, באמצעות נסח חברה שהוצא 4 ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.

7.3. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

7.4. למציע תצהיר לפי סעיף 2ב(1) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף **כנספח ה'** להזמנה.

נספח ה'

7.5. למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו-2016 ולחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, בנוסח המצורף **כנספח ו'** להזמנה.

נספח ו'

7.6. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2019 מרשם העמותות אם המציע הוא עמותה או מרשם ההקדשות אם המציע הוא חברה לתועלת הציבור.

7.7. המציע הגיש ערבות הצעה כנדרש בסעיף 21 להלן.

7.8. המציע בעל ותק של חמש שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.

7.9. המציע בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 9 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2016, 2017, 2018, בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי.

7.10. המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות שני פרויקטים במקביל בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי המשלב את חמשת הרכיבים הבאים: CRM, IVR, CTI, ניהול ידע, BI.

7.11. המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה לפחות פרויקט אחד במשך שנתיים בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי במסגרתו ניתן מענה לכל הפחות ל-100,000 פניות בשנה, וכן העסיק המציע באופן ישיר ובלעדי לפרויקט לפחות 35 עובדים במשרה מלאה.

8. התנאים המפורטים לעיל הנם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מובהר כי המשרד יהיה רשאי להתקשר עם מציע אשר לא עומד בתנאי הסף 7.4 לעיל וזאת בהתאם לקבוע בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

9. לעניין אופן בחינת תנאי הסף:

9.1. המשרד שומר לעצמו הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן), לתקן או לאפשר למציע להבהיר איזה מבין הנתונים או ההצהרות שבהצעתו ו/או במסמכים שצורפו לה, וכן לתקן ו/או להשלים פגמיים טכניים שנפלו בהצעה ו/או לתקן ו/או להשלים פגמים אחרים שנפלו בהצעה ושתיקונם או השלמתם כאמור אינם פוגעים בעקרונות הליך זה.

9.2. המשרד מבחין בין תנאי הסף המהותי, אשר המועד להתקיימותו הינו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, או קודם לכן אם נאמר כך בתנאי הסף ובהתאם לתנאיו, לבין דרכי הוכחתו של תנאי הסף. כך, יכול שהוכחת תנאי הסף תיעשה, בין השאר אם חלה טעות, לא הוגש תיעוד מספיק וכיוצא בזה - גם באמצעות הגשת מסמכים או מתן מידע בדרך אחרת לאחר מועד הגשת ההצעות להליך.

9.3. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציעים להוסיף ולצרף אסמכתאות ונתונים נוספים בקשר להוכחת עמידתם בתנאי הסף, לרבות אסמכתאות שנוצרו או הוכנו לאחר הגשת ההצעות למכרז, ולהוסיף ולדרוש אסמכתאות נוספות, ובלבד שיוכח כי תנאי הסף התקיים במועדו.

9.4. המשרד יהיה רשאי לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף לרבות פרשנות רחבה ו/או שאינה הסבירה או המסתברת ביותר, להסיר או לוותר על כל פורמאליות, ובלבד שהמשמעות שתיבחר עולה בקנה אחד עם לשון הדרישה ותכליתה.

10. פירוט המסמכים וההצהרות שיש להגיש לצורך השתתפות במכרז זה בכלל ולהוכחת עמידתם של המציעים בתנאי הסף בפרט, כמו גם אופן הגשתם מפורטים בפרק ה' להלן. עם זאת, על המציע לצרף להצעתו כל מסמך הדרוש לתמיכה בעמידתו בתנאי הסף, גם אם לא צוין מפורשות בפרק ה' להלן.

פרק ד' – תיאור השירותים

11. נותן השירותים יתפעל את המרכז, יתן מענה לפניות ציבור בנושאים הקשורים לאזרחים ותיקים, יבצע הכשרות והדרכות, יבצע פעולות בתחום הכשרת עובדים, יבצע תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה, מחקר ודיווח, הכל כמפורט להלן בפרק זה ובהסכם ההתקשרות על נספחו. יובהר כי מתן השירותים יהא בלעדי וייחודי למשרד, ולא יעשה כל שימוש במרכז זה עבור מרכזים אחרים או שירותים אחרים שמספק נותן השירותים. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות שלהלן:

11.1. הפעלת המרכז - כללי

נותן השירותים יפעיל מרכז פניות ציבור לאזרחים ותיקים שיהיה מומחה ידע בתחום האזרחים הוותיקים, שיכלול מוקד אנושי רב ערוצי לקליטת הפניות (טלפונית, בכתב ובערוצי תקשורת שונים שיפורטו להלן) ומתן מענה במגוון נושאים בדגש על מידע וזכויות אזרחים ותיקים, כולל מתן מידע לאזרחים ותיקים המאושפזים במוסדות רפואיים במסגרת תכנית "יחידות סגולה" של המשרד ומתן מענה בקשר להנפקת תעודת אזרח ותיק; תיעוד הפניות, סיווגן, טיפול בהן לרבות ביצוע בירור מול משרדי ממשלה, רשויות ממשלתיות, וגופים ציבוריים, ומעקב אחר הטיפול בפניות; הנגשת מידע בקהילה בביצוע הרצאות לאזרחים ותיקים בנושא זכויות אזרחים ותיקים והפעלת "ניידת בירור זכויות"; ביצוע הדרכות למתנדבים בנושא בירור זכויות אזרחים ותיקים; שליחת מכתבים יזומים; ביצוע ותפעול פעולות יזומות לאזרחים הוותיקים על פי הוראת המשרד (שיחור); תפעול רשתות חברתיות, והכל בכפוף להתייחסות הפרטנית כמפורט להלן.

להלן תרשים המבנה הפונקציונלי של המרכז:



במסגרת הטיפול בפניה לבירור זכויות האזרח הוותיק, עשויים עובדי נותן השירותים להשתתף בטיפול מהותי בפניה בדרך של ניסוח מכתב, שיחה עם עובדי משרדים/רשויות ממשלתיות וכד'. מודגש כי כל פעולה הכוללת טיפול מהותי בפניה תיעשה לאחר קבלת הנחיות מתאימות ממנהל ההתקשרות מטעם המשרד, כאשר כל מסמך כתוב במסגרת טיפול בפניה יצא בחתימת עובד מוסמך של המשרד.

המרכז יופעל באמצעות כח אדם של נותן השירותים שיורכב מבעלי תפקידים שונים ובהם: מנהל מרכז; מנהל מקצועי ואחראי הדרכה; מנהל צוות; אחראי משמרת; מידען; יועצים מומחים; יועצי הרצאות והדרכות; רכזים בכירים; נציגי שירות; נציגי דיוור; מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה; רכז חירום וסייבר; נציגי ניידת בירור זכויות כהגדרתם בסעיף 11.11 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לסעיף 11.3 להלן ולתרשימי הטיפול בפניות המצורפים **כנספח ז'** לחוברת המכרז ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ובקשר ישיר עמו כמתואר במסמכי המכרז.

למען הסר ספק – האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 11.16 להלן, וכן העמדת תשתית טכנולוגית אשר תאפשר, בין היתר, מגוון ערוצי התקשרות, כמפורט ב**נספח ד'** - דרישות טכנולוגיות.

11.2. תהליכי עבודה נדרשים:

- 11.2.1 קיימים מספר סוגים של תהליכי עבודה בעבודת המרכז:
- 11.2.1.1 תהליכי עבודה מקצועיים – ראו **נספח ז'**.
 - 11.2.1.2 תהליכי עבודה ניהוליים – ראו שגרות ניהול מפורטים בסעיף 11.8 להלן.
 - 11.2.1.3 תהליכי עבודה בזמן חירום – ראו **נספח ח'** למכרז.

נספח ח'

11.2.2 מבלי לגרוע מתיאור תהליכי העבודה כאמור בסעיף 11.2.1 לעיל, לכל תהליכי העבודה נותן השירותים יכתוב נהלים, יציגם לאישור המשרד יתקן את הנהלים בהתאם להנחיית המשרד וידאג לעדכנם באופן שוטף. הכנת הנהלים כאמור לעיל תסתיים עד מועד תחילת הפעלת המרכז במתכונת טכנולוגית זמנית.

11.3. מתן מידע וטיפול בפניות

11.3.1. נותן השירותים יטפל בכל הפניות שיגיעו אל המרכז, ויורכבו ככלל, מהסוגים הבאים:

- 11.3.1.1 פנייה שעניינה בדיקה – פניות בהן נציג השירות בודק האם התקבלו מסמכים מפונה (פקס, דואר, דוא"ל או אמצעי אחר) וסטטוס טיפול בפניה, מבלי שניתן מידע אודות זכויות האזרח הוותיק.
- 11.3.1.2 פנייה שעניינה מתן מידע פשוט – פניות פשוטות בהן נציג השירות נותן מידע במגוון נושאים, כולל זכויות, הטבות ושירותים לאזרחים ותיקים (כולל מידע יזום) ויתכן משלוח טופס סטנדרטי באמצעות הדוא"ל כגון טופס פרטים אישיים לצורך בירור זכויות האזרח הוותיק. ראו פרטים נוספים בנספח ז'.
- 11.3.1.3 פנייה שעניינה מתן מידע לטיפול – פניות בהן נציג השירות נותן מידע במגוון נושאים, כולל זכויות, הטבות ושירותים לאזרחים ותיקים ומועברת לנציג דיוור בקשה למשלוח טפסים לבירור זכויות או חוברת זכויות, או מכתב סטנדרטי (טמפלט) באמצעות הדואר. ראו פרטים נוספים בנספח ז'. יודגש כי ההבדל בין פנייה לפי סעיף זה, לבין פנייה לפי סעיף 11.3.1.2 לעיל היא ששליחת המסמכים בפנייה לפי סעיף זה נעשית באמצעות הדואר. מובהר כי בגין ביצוע דיוור במסגרת פנייה מסוג מתן מידע לטיפול, נותן השירותים לא יהא זכאי לתמורה לפי סעיף 13.11 להלן.
- 11.3.1.4 פנייה שעניינה מידע מורכב – פניות המגיעות במענה לשאלון בירור זכויות שהתקבל במרכז או כחלק ממתן מענה לשאלה שהעלה פונה בפנייתו, בהן נדרשת מיומנות של גורם מקצועי (רכז בכיר או יועץ מומחה). ביצוע בדיקת בירור הזכויות באופן אישי לפונה, ללא פניה

לרשות ציבורית. הבדיקה תבחן את מכלול הזכויות להן הפונה עשוי להיות זכאי. בסיום הטיפול בפניה תישלח תשובה כתובה לפונה, בחתימת מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, שתכלול מענה לפנייתו ו/או סיכום לגבי זכויותיו, מידע מקיף והמלצות לגבי אופן מימושן ושליחת טפסים מורכבים הרלבנטיים למימוש הזכויות באמצעות ערוצי ההתקשרות השונים.

11.3.1.5 פנייה שעניינה בירור זכויות – פניות זהות במהותן לפנייה שעניינה מידע מורכב ותיעשה בדיקה ביחס למכלול הזכויות שהפונה עשוי להיות זכאי להן, ובנוסף הטיפול בפניות אלו מתבצע מול רשות ציבורית (גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה). בסיום הטיפול בפניה תישלח תשובה כתובה לפונה, בחתימת מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, שתכלול מענה לפנייתו ו/או סיכום לגבי זכויותיו, מידע מקיף והמלצות לגבי אופן מימושן ושליחת טפסים מורכבים הרלבנטיים למימוש הזכויות באמצעות ערוצי ההתקשרות השונים. ראו פרטים נוספים בנספח ז'. יצוין כי ככלל פניה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/ עסקיים לא תטופל על ידי המרכז, ואולם המרכז נדרש לדווח למשרד באופן שוטף במידה ויתקבלו פניות רבות בעניין מסוים הקשור לגופים פרטיים/ עסקיים ובמקרה כזה יפעל לפי הנחיות בכתב של המשרד.

בכל סוג פניה יש להציע לפונה ביצוע בדיקת זכויותיו כאזרח ותיק.

בכל מקרה של מחלוקת ביחס לסוג הפניה יכריע מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ולנותן השירותים לא יהיו כל טענות ביחס לקביעת מנהל ההתקשרות מטעם המשרד בנושא. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד רשאי להורות לנותן השירותים כי פנייה מסוימת שטופלה על ידי נותן השירותים כאחד מן הסוגים המפורטים במכרז זה תטופל כפנייה מאחד מן הסוגים האחרים המפורטים במכרז זה.

ככל שהתקבלו מספר פניות מפונה במהלך יום פעילות אחד – יחשבו כפנייה אחת ויסווגו על פי הפניה בעלת התעריף הגבוה יותר. ככל שיתקבלו פניות מפונה בימי פעילות שונים, יחשבו למספר פניות ויסווגו על פי טיבן.

הטיפול בפניות יעשה בהתאם למדדים וזמני הטיפול הקבועים **בנספח ט'** - מדדי ביצוע.

נספח ט'

11.3.2. שלבי טיפול בפניה-

- 11.3.2.1. קליטת הפנייה.
- 11.3.2.2. בירור מהות הפניה.
- 11.3.2.3. תיעוד הפניה במערכת ה-CRM.
- 11.3.2.4. טיפול בפניה ע"י הגורם המתאים (נציג שירות, רכז בכיר או יועץ מומחה), ראו סעיף 11.3.3 להלן.
- 11.3.2.5. בדיקת המידע במערכת ניהול הידע על פי הצורך.

- 11.3.2.6. החזרת תשובה לפונה.
- 11.3.2.7. סגירת פנייה בערכת ה-CRM.
- 11.3.2.8. ביצוע סקר שביעות רצון מקצועי כמפורט בסעיף 11.3.4 להלן.

11.3.3. סוג טיפול וגורם מטפל-

להלן יפורט בתרשים הגורמים המטפלים בכל סוג פניה :

נציג דואר		רכז / יועץ		נציג שירות		גורם מטפל	שדה מאפייני פניה
סגירת פניה	פתיחת פניה	סגירת פניה	פתיחת פניה	סגירת פניה	פתיחת פניה		
				✓	✓	בדיקה	1
				✓	✓	מתן מידע	2
✓					✓	מידע לטיפול	3
✓		✓	✓		✓	מידע מורכב	4
✓		✓	✓		✓	בירור זכויות	5

11.3.3.1. פניות שעניינן בדיקה (סעיף 11.3.1.1 לעיל), מתן מידע פשוט (סעיף 11.3.1.2 לעיל) ומתן מידע לטיפול (סעיף 11.3.1.3 לעיל) מטופלות על ידי נציג שירות.

11.3.3.2. שליחת דואר פיזי נעשית באמצעות נציג דיור.

11.3.3.3. פנייה שעניינה מידע מורכב (סעיף 11.3.1.4 לעיל) או בירור זכויות (סעיף 11.3.1.5 להלן) מועברת לרכז בכיר או יועץ מומחה ע"פ החלטת נציג השירות או לפי החלטת נציג הדיור (שמקבל את הפנייה בדוא"ל או דואר) שמוזהים כי אין מדובר בפנייה שעניינה מתן מידע פשוט או מידע לטיפול. בנוסף, פנייה שעניינה מידע מורכב או בירור זכויות יכולה להגיע מלכתחילה כפניה באופן ישיר לרכז בכיר/ יועץ מומחה (למשל, כפניה כתובה או שאלון בירור זכויות מלא שהועבר למוקד). הפניה יכולה להסגר ע"י הרכז הבכיר ובמקרים מורכבים יותר הפניה מועברת לטיפול יועץ מומחה ונסגרת על ידו.

11.3.4. ביצוע סקר שביעות רצון-

לצורך בחינת אפקטיביות פעילות המרכז נותן השירותים יבצע פעילות יזומה של פניה לפונים לבחינת שביעות הרצון מכלל השירות שניתן על ידי המרכז (שירותיות ואיכות המענה), כך שיבדק, בין היתר, האם הפונה אכן קיבל את הזכויות המגיעות לו כפי שעלה מטיפול המרכז. הפנייה תיעשה למספר פניות לפי הנחיית המשרד או להגעה למינימום אחוז תעסוקה כפי שמוגדר בנספח מדדי ביצוע.

פעילות זו מתבצעת באופן שוטף ע"י נציגי השירות ותסווג כפנייה שעניינה מידע פשוט כהגדרתה בסעיף 11.3.1.2 לעיל, ובלבד שהתקיימה שיחה ובוצע הסקר.

11.3.5. זמני פעילות המרכז –

11.3.5.1. נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושבטון) בשעות 08:00 - 20:00. ביום ו', בערבי חג ובמוצאי שבתות המרכז לא יהיה פעיל. בזמנים שבהם המרכז לא פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות ותתאפשר השארת מספר טלפון לחזרה. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.

11.3.5.2. בשעת חירום (מלחמה, פיגועים, נפילת רקטות, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים, פנדמיה, מזג אויר קיצוני, וכיו"ב) המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט, כמפורט **בנספח ח'** - חירום. מובהר כי בשעת חירום כאמור המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בכל שעה שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבטון וכן על העברת אתר המרכז, הכל כמפורט בנספח חירום. למען הסר ספק, מועד התחלה וסיום של מצב חירום לצורך הסכם זה יקבע אך ורק על ידי המשרד.

11.3.6. היקף פעילות –

11.3.6.1. המרכז יקלוט פניות בנושאים הקשורים לאזרחים ותיקים שיגיעו אליו באמצעים המפורטים להלן:

11.3.6.1.1. בתקופת הביניים כהגדרתה בסעיף 2.22 לעיל המרכז יקלוט פניות ויתן מענה באמצעים הבאים:

11.3.6.1.1.1. טלפון;

11.3.6.1.1.2. דואר;

11.3.6.1.1.3. פקס;

11.3.6.1.1.4. דוא"ל.

באפשרות הצדדים, באישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ומנהל אגף מערכות מידע במשרד, להסכים על הפעלת חלק או כל האמצעים המפורטים בסעיף 11.3.6.1.2 להלן אף בתקופת הביניים.

11.3.6.1.2. בתום השלמת ההקמה במתכונת מלאה של

המרכז כמפורט בסעיף 11.21.2 להלן, ובהתאם להנחית המשרד, המרכז יקלוט פניות ויתן מענה גם באמצעים הבאים, זאת בנוסף על הקבוע בסעיף 11.3.6.1.1 לעיל:

- 11.3.6.1.2.1 . צ'אט ;
- 11.3.6.1.2.2 . SMS ;
- 11.3.6.1.2.3 . רשתות חברתיות שיפעיל המרכז (לרבות מסנג'ר בפייסבוק) ;
- 11.3.6.1.2.4 . אתר המשרד ;
- 11.3.6.1.2.5 . ווטסאפ.
- 11.3.6.1.3 . בתום שנה וחצי מיום חתימת הסכם התקשרות, ובהתאם להנחיית המשרד, המרכז יקלוט פניות ויתן מענה גם באמצעים הבאים, זאת בנוסף על הקבוע בסעיפים 11.3.6.1.1 ו- 11.3.6.1.2 לעיל :
- 11.3.6.1.3.1 . אפליקציה (אפליקציה שתפתח על ידי נותן השירותים לצורך כך או אפליקציה קיימת שתתואם לצורך כך) ;
- 11.3.6.1.3.2 . שיחת וידאו מאתר המשרד (וידאו צ'אט) ;
- 11.3.6.1.3.3 . BOT ;
- 11.3.6.1.3.4 . VISUAL IVR.
- 11.3.6.2 . הפניות יכולות להגיע למרכז כפניות יזומות של אזרחים ותיקים ומי מטעמם, וכן כתוצאה מביצוע הנגשת מידע בקהילה – ביצוע הרצאות, כמפורט בסעיף 11.5 להלן ; הפעלת נידת זכויות כמפורט בסעיף 11.4 להלן ; פניות שיגיעו במסגרת תכנית "יחידות סגולה" של המשרד כמפורט בסעיף 11.3.6.5 להלן ; ביצוע שיחות יוצאות לפונים לצורך השלמת טיפול ; עריכת פניות יזומות לאזרחים ותיקים לפי הנחיית המשרד בנושאים שונים כגון זכאות להטבות, פרויקטים של המשרד וכיוצא"ב (שיחור).
- 11.3.6.3 . המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו מענים כתובים באמצעים המפורטים בסעיף 11.3.6.1 לעיל. מובהר כי האחריות להשבת המענים הכתובים לאחר מילויים למרכז מסורה לפונה ו/או למי מטעמו ותיעשה על חשבונו של הפונה או מי מטעמו.

11.3.6.4. נכון להיום מוקד פניות הציבור של המשרד מקבל בממוצע כ-500 פניות ציבור טלפוניות ליום כשהפניות מתחלקות באופן הבא: פניות שעניינן מסירת מידע פשוט – כ-86%; פניות שעניינן מסירת מידע מורכב – כ-9%; פניות שעניינן בירור זכויות – כ-5%. יצוין כי נכון להיום אין סיווג נפרד לפנייה מסוג בדיקה ופנייה לטיפול וכיום פניות אלו מסווגות כך שעבור בדיקה לא ניתן תשלום ופנייה לטיפול נחשבת כפנית מידע פשוט. מתבצעות בממוצע כ-300 שיחות יוצאות ביום, ונעשה משלוח מכתבים יזום של כ-1000 מעטפות ביום. נתונים נוספים אודות פעילות המרכז מצורפים **בנספח י'**. מודגש, כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב לכמות פניות מינימלית או מקסימלית כלשהי ולחלוקה המוערכת שלעיל.

נספח י'

11.3.6.5. יצוין כי המשרד מפעיל את תכנית "יחידות סגולה" במסגרתה פועלות ב-17 בתי חולים ברחבי הארץ יחידות המופעלות על ידי מתנדבים המנוהלים על ידי עובדת סוציאלית שמטרתן הנגשת זכויות בתחום הבריאות לאזרחים ותיקים המאושפזים בבית החולים באמצעות מילוי טפסים המועברים לטיפול המרכז. במסגרת זו המרכז יפעל לקבלת הטפסים מבתי החולים ויצירת קשר עם אזרחים ותיקים המעוניינים בהמשך בירור מכלול זכויותיהם. ראו פירוט נוסף בנספח ז'. יצוין כי המשרד פועל לפתיחת יחידות במרכזים רפואיים נוספים בהיקף לפי שיקול דעת המשרד.

יודגש כי פניות שייתקבלו במסגרת פעילות המרכז במסגרת תכנית "יחידות סגולה", יסווגו בהתאם לסוג הפנייה על פי הקבוע בסעיף 11.3.1 לעיל.

11.3.6.6. בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים תש"ן-1989 מנפיק המשרד תעודות אזרח ותיק באמצעות חברה שזכתה במכרז. המרכז ידרש לספק מענה טלפוני בכל הקשור לפניות בנושא תעודת אזרח ותיק, ובכלל זה פנייה להנפקת אזרח ותיק והעברת שמות הפונים לחברה המנפיקה באופן יומי, ובירור בנוגע לעיכוב בקבלת תעודת אזרח ותיק. מודגש כי תוכן המענה יתקבל מהחברה המנפיקה ותפקיד המרכז הוא לתווך בין האזרחים הוותיקים לחברה המנפיקה. ראו פירוט נוסף בנספח ז'. יודגש כי למשרד שמורה הזכות שהמענה בנושא יבוצע באופן בלעדי או במקביל על ידי הזוכה במכרז להנפקת תעודות אזרח ותיק או על ידי גורם אחר. נתונים אודות פניות אל מוקד החברה המנפיקה ניתן למצוא **בנספח י'**.

פניות שייתקבלו בנוגע לתעודות אזרח ותיק יסווגו כפנייות שעניינן מתן מידע פשוט כאמור בסעיף 11.3.1.2 לעיל.

11.3.6.7. המרכז ידרש מעת לעת, על פי הוראת המשרד, לבצע פרויקטים לתיווך ויצירת קשר בין דורי והפגת בדידות בין אזרחים ותיקים ומתנדבים (לדוגמא: אירוח אזרחים ותיקים בודדים במשפחות מתנדבות בחגים). מובהר כי פניית מתנדב שאינו אזרח ותיק לצורך רישום לפרויקט תסווג כפנייה שעניינה בדיקה כאמור בסעיף 11.3.1.1 לעיל ותיסגר מייד עם סיום השיחה. פניות אזרח ותיק לצורך רישום לפרויקט יסווגו כפניות שעניינן מידע מורכב כאמור בסעיף 11.3.1.4 בין אם התיווך יצא לפועל ובין אם לאו.

11.3.6.8. המשרד לשוויון חברתי אחראי על תחומי הפעולה שיפורטו להלן, בנוסף לתחום האזרחים הוותיקים: הרשות לקידום מעמד האישה; הרשות לפיתוח כלכלי של מגזרי המיעוטים; רשות הצעירים; מטה ישראל דיגיטלית. למשרד שמורה הזכות להורות לנותן השירותים כי המרכז יתן מענה גם לתחומי פעולה אלו (תחום אחד או מספר תחומים), ונותן השירותים יעמיד לצורך כך, על פי דרישת המשרד, בעלי תפקידים נוספים על המפורט בסעיף 11.11 להלן, ייעודיים לתחומים המבוקשים.

11.3.6.9. המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות ציבור האזרחים הוותיקים המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המרכז, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

11.3.7. השפות בהן ינתן מענה על ידי המרכז

המרכז יעסיק בעלי תפקידים במרכז על פי הקבוע בסעיף 11.11 להלן ביניהם דוברי השפות הבאות: עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית, ערבית, צרפתית וגרמנית. נותן השירותים מתחייב כי בשעות הפעילות של המרכז יפעלו לכל הפחות נציגי שירות דוברי שפות כמפורט להלן (מתוך מספר נציגי שירות שנותן השירותים מחוייב כי יפעלו בכל זמני פעילות המרכז):

11.3.7.1. בין השעות 08:00 – 17:00 - שלושה נציגי שירות דוברי עברית ורוסית, נציגי שירות דובר עברית ואמהרית ו-2 נציגי שירות דוברי עברית וערבית.

11.3.7.2. בין השעות 17:00 – 20:00 – נציגי שירות אחד דובר עברית ורוסית.

11.3.7.3. בעת הפעלת המרכז ב"שעת חרום" כאמור בסעיף 11.3.5.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 11.3.5.1 לעיל) - נציגי שירות אחד לפחות דובר עברית ורוסית, נציגי שירות אחד לפחות דובר עברית וערבית, נציגי שירות אחד לפחות דובר עברית ואמהרית.

מובהר כי תמהיל העובדים יושפע במהלך שעות הפעילות מהיקף הביקוש לשפות השונות. באחריות נותן השירותים לוודא כי רמת השירות הניתנת בכל אחת מהשפות עומדת ברמת השירות שהוגדרה לפעילות על פי הקבוע בנספח מדדי ביצוע. במידת הצורך ובהתאם לכמות הפניות בשפה מסוימת שתגענה למרכז, נותן השירותים יתחייב להעמיד מספר נוסף של נציגי שירות דוברי עברית ואותה שפה, במטרה לספק מענה מהיר ויעיל לפונים בהתאם למשכי ההמתנה המפורטים בנספח מדדי ביצוע.

11.4. הנגשת מידע בקהילה – ניידת בירור זכויות

נותן השירותים יעמיד ויפעיל ניידת להנגשת זכויות לאזרחים הוותיקים אשר תתנייד ברחבי הארץ למקומות בפרישה ארצית לפי תכנית שתוצע על ידי נותן השירותים ותאושר על ידי המשרד, זאת בהתאם לתנאי המינימום המפורטים בנספח י"א ובהתאם לתכנית להקמה והפעלה של ניידת בירור הזכויות אשר יגיש המציע במסגרת הצעתו ותאושר על ידי המשרד. נותן השירותים יתעד את פעילות הניידת, לרבות מקומות הפעילות ומספר הפונים במערכת ה-CRM.

יצוין כי איכות התכנית להפעלת ניידת זכויות המוצעת מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.

נספח י"א

11.5. הנגשת מידע בקהילה - ביצוע הרצאות

בנוסף להפעלת ניידת בירור הזכויות כמפורט בסעיף 11.4 לעיל, נותן השירותים יבצע הרצאות והדרכות ברחבי הארץ בנושא זכויות אזרחים ותיקים לצורך העלאת המודעות והנגשת מידע בנושא לאזרחים ותיקים זאת באמצעות יועץ הרצאות והדרכות כהגדרתו בסעיף 11.11.7 להלן. המרכז יגיש מידי רבעון מראש לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד תכנית רבעונית לביצוע פעילות הרצאות במענים בהם צפויה התכנסות של לפחות 25 אזרחים ותיקים, ובאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד מספר הנמוך מ-25. יועץ הרצאות והדרכות יעביר במוצע 3 הרצאות ביום, 4 ימים בשבוע. במהלך הרצאה תחולק למשתתפים חוברת זכויות אזרחים ותיקים שתסופק למרכז על ידי המשרד, שאלון בירור זכויות וחומרים נוספים על פי הנחיית המשרד, ויתבצע איסוף של פרטי קשר של אזרחים ותיקים המעוניינים שהמרכז יצור איתם קשר לצורך בירור זכויותיהם. ההרצאות ינתנו בשפות עברית וערבית. במקרה בו יהיה צורך בהרצאה בשפה הרוסית או האמהרית, אזי יכולה להיערך על ידי בעל תפקיד אחר מצוות המרכז הדובר רוסית או אמהרית לפי העניין, שימצא מתאים לכך לשביעות רצון המשרד. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM את ביצוע ההרצאה ואת המשתתפים.

11.6. הדרכות

נותן השירותים יבצע, על פי הוראת המשרד, הדרכות למתנדבים ולסטודנטים מטעם המשרד או מטעם גורמים ממשלתיים או רשויות מקומיות או כל גורם אחר עליו יורה המשרד בנושא זכויות אזרחים ותיקים. בתום ההדרכה יבצע נותן השירותים משוב למתנדבים בנוגע לאופן ההדרכה ותכניה. המשובים יועברו למשרד על פי דרישתו. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM את ביצוע ההדרכה ואת המשתתפים. מובהר כי ביצוע הדרכה יובא בחישוב סך ההרצאות היומיות שיועץ הרצאות והדרכות נדרש לעשות כאמור בסעיף 11.5 לעיל.

11.7. דיוור

- 11.7.1 נותן השירותים יבצע באמצעות נציג דיורר כהגדרתו בסעיף 11.11.12 להלן דיורר בדואר פיזי (להלן: "דיורר") של חומרים מודפסים - טפסים, חוברות זכויות, מכתבים וכיוצ"ב כמענה לפניה שעניינה מתן מידע לטיפול כהגדרתה בסעיף 11.3.1.3 לעיל וכן יתכן כמענה לפניה שעניינה מידע מורכב כהגדרתה בסעיף 11.3.1.4 לעיל ופנייה שעניינה בירור זכויות כהגדרתה בסעיף 11.3.1.5 לעיל. בגין ביצוע דיורר לפי סעיף זה נותן השירותים ולא יהיה זכאי לתמורה לפי סעיף 13.11 להלן.
- 11.7.2 נותן השירותים יערוך דיורר יזום (שלא במענה לפנייה) בדואר פיזי בהתאם להנחיית המשרד. יצוין כי המשרד מפעיל את פרויקט "הכנה לפרישה" במסגרתו נדרש המרכז לערוך פנייה יזומה למי שצפוי להגיע לגיל פרישה מספר חודשים לפני כן, על מנת לחשוף אותו לפעילות המוקד, מתן מידע להיערכות לפרישה וחשיפה לפרויקטים של המשרד העוסקים בהכנה לפרישה.
- 11.7.3 עבור כל משלוח פריט דואר יזום כאמור בסעיף 11.7.2 לעיל, תיפתח פנייה אוטומטית על ידי טעינת קובץ למערכת ה-CRM.
- 11.7.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בביצוע הדיורר היזום, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

11.8 . שגרות ניהול

בהתאם לאישור המשרד לתהליכי עבודה כמפורט בסעיף 11.2.2, נותן השירותים ינהל שגרות הכוללות נהלי עבודה, אחריות ביצוע ותדירות, לכל הפחות לפי המפורט מטה:

- 11.8.1 שגרות פתיחת משמרת – ביצוע תדריך יומי, עדכון נושאים חדשים ודגשים.
- 11.8.2 שגרות סיום משמרת- ניהול וסיכום משמרת מכל ההיבטים: דיורחי תפוקות, מדדי שירות, ניהול, זמינות, נוכחות וכו'.
- 11.8.3 ביצוע ישיבות צוות לכל הנציגים בתחילת כל חודש, שיכללו את הנושאים הבאים:
- 11.8.3.1 תכנים מקצועיים;
- 11.8.3.2 ביצועים של החודש שעבר;
- 11.8.3.3 הצגת יעדים ופעילות מתוכננת לחודש הקרוב;
- 11.8.3.4 תוכן בנושא חירום - יועבר ע"י רכז חרום וסייבר.
- 11.8.4 ביצוע משובים לנציגים אחת לחודש כמפורט ב**נספח י"ב** – תנאי בסיס הכשרה והדרכה.

נספח י"ב

- 11.8.5 הפקת דוחות וביצוע בקרה ברמת נציג שירות/ רכז בכיר/ יועץ מומחה/ מנהל מרכז/ תהליך, מבחינת תפוקות, מקצועיות ונוכחות בתדירות יומית, שבועית וחודשית.
- 11.8.6 עבודה לפי נוהל עבודה לגבי תכנון ושיבוץ משמרות.

- 11.8.7 עבודה לפי נוהל היערכות למצב חירום בהתאם לנספח חירום.
11.8.8 עבודה לפי נוהל אבטחת מידע ואבטחה פיזית בהתאם לנספח י"ג –
דרישות אבטחת מידע.

נספח י"ג

- 11.8.9 תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).
11.8.10 עבודה לפי נוהל טיפול בתקלה טכנולוגית כולל סיכום אירוע.
11.8.11 טיפול בבעיות משמעת, איחורים וחסורים.
11.8.12 טיפול בתלונות לקוחות.
11.8.13 טיפול בסוגיות משאבי אנוש.

11.9 תפעול רשתות חברתיות של המרכז

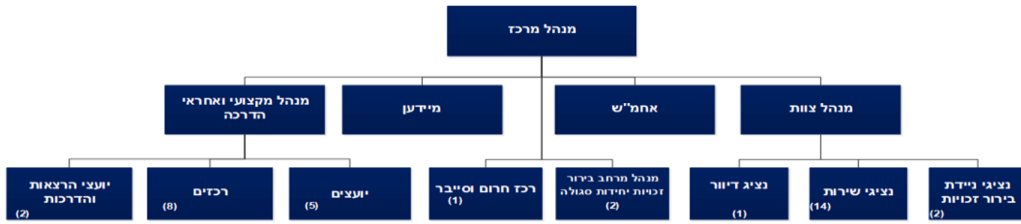
על מנת להנגיש ולעורר מודעות האזרחים הוותיקים לזכויותיהם ולעודד ביצוע פניות, נותן השירותים מתחייב להקים ולתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז, ובכלל זה העלאת 8 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, הקשורים בזכויות אזרחים ותיקים וכן העלאת 2 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, בנושאים המעניינים אזרחים ותיקים, מענה לכל פנייה באתר הפייסבוק בהתאם לקבוע בנספח מדדי ביצוע, עיצוב הפוסטים, לרבות תכניהם ופריסתם במהלך החודש, עדכון תמונת הקאבר מעת לעת, וכל היוצא בזה על מנת לתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז באיכות גבוהה ומושכת לאזרחים הוותיקים. הפוסטים יובאו כגאנט חודשי לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ודובר המשרד. רכישת מדיה לפרסום תיעשה על פי הנחיית המשרד, דרך לשכת הפרסום הממשלתית, מתקציב ייעודי שמעמיד המשרד לצורך כך. ככל שאיכות הפוסטים לא תהא ראויה, המשרד יהא רשאי להורות לנותן השירותים להעסיק חברה המתמחה בנושא ו/או להחליף חברה קיימת ככל שקיימת לנותן השירותים חברה כזו, ולא תהיה תוספת תמורה עבור כך.

11.10 המרכז כמומחה ידע

המרכז יהא מומחה ידע בכל הקשור לאזרחים ותיקים, ויעמיד לרשות המשרד, על פי בקשתו, מידע נדרש ונתונים בקשר לאזרחים ותיקים.

11.11 כח אדם ייעודי למרכז-

נותן השירותים יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המרכז ומתן השירותים מושא מכרז זה צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה בהתאם למבנה ארגוני אשר יכלול את הפונקציות הבאות:



יודגש כי המספר המצוין הוא מספר מינימלי של עובדים בכל אחד מהתפקידים, ועל נותן השירותים להעסיק את מספר העובדים הנדרש על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת בהתאם לנספח מדדי ביצוע. למשרד שמורה הזכות להורות לנותן השירותים על הגדלת מספר העובדים בכל אחד מהתפקידים ככל שהוא סבור שהדבר נדרש לצורך עמידה ברמת השירות, מבלי שנותן השירותים יהא זכאי לתמורה נוספת.

סוגי העובדים, הגדרת תפקידם, מספר העובדים הנדרש לכל תפקיד, ותנאי הכשירות לכל תפקיד הם כמפורט להלן:

מובהר כי תנאי הכשירות לכל אחד מן התפקידים הם מצטברים, אלא אם צוין אחרת במפורש.

“מנהל המרכז”

11.11.1

<p>אחראי על הניהול הכולל והשוטף של המרכז ופעילות מערך ההרצאות וההדרכות, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 11.11 זה ועל נציגים וגורמים תפעוליים, ליווי ופיתוח הסגל הניהולי, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, הובלת המרכז לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות, שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במרכז, הטמעת תהליכי עבודה, יישום נהלי עבודה, שביעות רצון הפונים, פתרון בעיות, אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול הממשק השוטף עם המשרד, בניה, הפקה וניתוח דוחות והצגתם למשרד וישמש איש קשר מטעם נותן השירותים מול המשרד. ביצוע הנחיות מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>מנהל מטעם נותן השירותים כמפורט בסעיף 11.12.1 להלן.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה.</p>	<p>היקף משרה מינימאלי</p>
<p>1. בעל תואר ראשון לפחות. 2. בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול מוקד טלפוני של 20 עמדות לפחות. 3. ידע באקסל וניתוח דוחות. 4. ידע ושליטה בתוכנות office. 5. שליטה במערכות הטכנולוגיות של מוקדים.</p>	<p>תנאי כשירות</p>

<p>6. שליטה בניתוח נתונים והסקת מסקנות. 7. ניסיון ביישום והטמעת תהליכים חדשים. 8. תינתן עדיפות לבעל ניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים. 9. יחסי אנוש מעולים. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	
<p>נותן השירותים ידרש להעמיד מנהל מרכז אחד במשרה מלאה.</p>	<p>כמות</p>

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של מנהל המרכז המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. מנהל המרכז המוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדתו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדתו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.2 "מנהל מקצועי ואחראי הדרכה"

<p>מבצע את ההדרכות לבעלי התפקידים במרכז ולגורמים נוספים על פי דרישת המשרד. באחריות מנהל מקצועי ואחראי הדרכה הכנת חומרי ומערכי ההדרכה, העברת ידע מקצועי בצורה ברורה, מסודרת, תוך מתן דוגמאות. ביצוע הדרכות שוטפות ורענונים, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי הנציגים, פיקוח שוטף על המענה המקצועי שניתן במרכז, תכנים וידע (נציגים, רכזים, יועצים ויועצי הרצאות והדרכות). שימור רמה גבוהה של מענה מקצועי ושירותי. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>מנהל המרכז</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה.</p>	<p>היקף משרה מינימאלי</p>
<p>1. בעל תואר ראשון לפחות 2. ניסיון של 3 שנים לפחות כמנהל מקצועי 3. ניסיון של 3 שנים בתחום זכויות אזרחים ותיקים 4. ניסיון בהעברת הדרכות, פיתוח מערכי הדרכה או ליווי צמוד של מנהל ההדרכה בארגון 5. שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה 6. שליטה בכלי הדרכה, word, power point, excel 7. היכרות עם המערכות הטכנולוגיות במוקדים 8. בקיאות, ידע מקיף וניסיון בנושאי זכויות אזרחים ותיקים המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים ידרש להעמיד מנהל מקצועי ואחראי הדרכה</p>	<p>כמות</p>

אחד לפחות במשרה מלאה.

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של מנהל מקצועי ואחראי הדרכה המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. מנהל מקצועי ואחראי הדרכה המוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדתו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.3 "מנהל צוות"

תיאור תפקיד	אחראי על ניהול אישי ומקצועי של נציגי השירות אותם הוא מנהל וקידומם המקצועי והשירותי לעמידה ביעדי הצוות והמרכז, ביצוע הקשבות לשיחות וביצוע משוברים, הצפת פערי ידע מהשיחות, הצבת יעדים מקצועיים ושירותיים, ביצוע שיחות אישיות, ליווי והכשרה לנציגים חדשים, הנעת הנציגים ושימור נציגים, קיום ישיבות צוות ותדריכי בוקר מקצועיים ושירותיים, מענה לפניית מקצועיות של הנציגים בעת הצורך, מענה לשיחות נציג שירות/גיבוי אחמ"ש, בקרה על תפעול הרשתות החברתיות של המרכז. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.
כפיפות	מנהל המרכז
היקף משרה מינימאלי	100% משרה.
תנאי כשירות	1. בעל השכלה תיכונית- בוגר 12 שנות לימוד, תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון. 2. ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות טלפוני. 3. שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים. 4. ידע ושליטה בתוכנות Office. 5. ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג שירות במוקד טלפוני. 6. יתרון להכרות עם עולם הזכויות של אזרחים ותיקים. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.
כמות	נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים מנהל צוות ביחס של 1:20 (מקסימום 20 נציגי שירות למנהל צוות).

"אחראי משמרת"

11.11.4

תיאור התפקיד	אחראי על תפקוד המרכז בזמן אמת, ניהול המשמרות, עמידה ביעדי זמינות ויעילות, ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על זמינות, הפסקות, אורכי שיחה, משך התייעצות וכו', אחראי על ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת, ניהול יעילות פעילות ה – back office, רכזים, יועצים ונציג דיור, פתיחה וסגירת משמרת, ניהול משאבי כ"א
--------------	--

<p>במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית, הוצאת דוחות תפעול שוטפים, טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו', דיווח ביצועים, דיווח תקלות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת, פיקוח על העוזרים והציוד הדרושים לפעילות, מתן תמיכה נציגי השירות/ נציג דיוור/ רכזים בכירים /יועצים מומחים ופתרון בעיות. בנוסף לניהול התפעולי האחמ"ש ייתן מענה מקצועי: מענה לפניית התייעצות של נציגים, פתרונות לנושאים מורכבים תוך מתן מידע איכותי ומקצועי לנציגי המרכז כדי לקדם למתן מענה מלא לפניית הלקוח, ביצוע שיחות מנהל (תלונות), מעביר תדריכי בוקר מקצועיים, מציף פערי ידע ותהליכים לא מעודכנים, בעת הצורך מענה לשיחות/ גיבוי מנהל צוות. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.</p>	
<p>מנהל המרכז</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה. בשעות בהן אינו נוכח במרכז, ניתן שימלא את תפקיד מנהל המשמרת מנהל צוות כהגדרתו בסעיף 11.11.3 לעיל.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד, בעל תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון. 2. ניסיון של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד של לפחות 20 עמדות. 3. שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים. 4. שליטה בנתוני מחולל דוחות מרכזייה – דוחות on-line, דוחות היסטוריים. 5. יכולת ניתוח דוחות. 6. ידע ושליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 7. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות כנציג שירות. 8. עדיפות להיכרות עם תחום זכויות האזרחים הוותיקים. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>אחראי משמרת אחד.</p>	<p>כמות</p>

11.11.5 "מידען"

<p>1. הקמת מאגר מידע, ידע ונתונים שמיועד לשמש את</p>	<p>תיאור</p>
--	--------------

<p>התפקיד</p> <p>עובדי המרכז במתן השירותים לפונים, ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז.</p> <p>2. מעקב אחר שינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים של האזרחים הוותיקים הניתנים מכלל הגופים הרלוונטיים.</p> <p>3. עדכון שוטף של מאגר המידע על בסיס הפניות המגיעות והתשובות הניתנות להן ובהתאם לשינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים הניתנים לאזרחים הוותיקים.</p> <p>4. בדיקה יזומה של מקורות מידע של משרדי הממשלה השונים, רשויות מקומיות וגורמים רלוונטיים נוספים לאיתור עדכונים ושינויים בנושא זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>5. עדכון מערכת ניהול הידע ומתן דיווח לצוות הניהולי לצורך עדכון צוות המרכז בתדריך היומי.</p> <p>6. מעקב אחר שימוש במערכת ניהול הידע – בדיקת מספר הכניסות לכל פריט מידע ומספר כניסות לפי נציגים.</p> <p>7. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.</p>	
<p>מנהל המרכז</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל תואר ראשון לפחות במידענות/ספרנות.</p> <p>2. בעל ותק של שנה לפחות באיתור ואיסוף מידע ברשת מגורמים רגולטוריים.</p> <p>3. ידע וניסיון בשימוש במאגרים אלקטרוניים, ובתוכנות OFFICE. עדיפות להיכרות עם מערכות מוקד פניות ציבור, מערכת לניהול ידע.</p> <p>4. קיימת עדיפות לבעלי ידע והכשרה בנושאים רלוונטיים לאזרחים ותיקים.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מידען אחד</p>	<p>כמות</p>

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של המידען המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. המידען המוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדתו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

<p>טיפול בפניות מורכבות בתחום התמחות מוגדר ופניות בירור זכויות המצריכות תחום התמחות מוגדר. ככל שנדרשת בדיקה מול רשות – היועץ המומחה ייתן חוות דעתו ביחס לפניות אלה ויהיה אמון על ליווי הטיפול בהן. כמו כן, היועץ המומחה יהווה יועץ מומחה לצוות המרכז בתחומי התמחותו, בכל הנוגע לטיפול בפניות המגיעות למרכז. בנוסף היועץ המומחה יתן מענה לשאלות המתקבלות ברשתות החברתיות. ביצוע הנחיות מנהל מקצועי ואחראי הדרכה.</p>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>מנהל מקצועי ואחראי הדרכה</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל תואר ראשון. 2. בעל ותק וניסיון של לפחות שנתיים בתחום לגבי מיועד לתת ייעוץ. 3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/גדול. 4. יכולת ניסוח והבעה בכתב גבוהה. 5. יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. 6. יכולת הכלת חומר מקצועי ולמידה מהירה. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>בשלב הראשון נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות המשרד 5 יועצים במשרה מלאה בתחומים הבאים (יכול להיות יועץ מומחה אחד למספר תחומים): ביטוח לאומי, בריאות, סיעוד ועובדים זרים; פנסיה והכנה לפרישה; זכויות ניצולי שואה בארץ ובחו"ל; רווחה; צרכנות, כולל הונאת קשישים; היבטים שונים של זכויות אזרחים ותיקים. יועץ מומחה לנושא זכויות ניצולי שואה יהיה דובר עברית וגרמנית. המשרד יהא רשאי להחליט בכל זמן נתון על שינוי אחד או יותר מתחומי הייעוץ ונותן השירותים יתחייב לבצע את השינוי. נותן השירותים יתחייב להעמיד יועץ מומחה או יועצים מומחים נוספים בהיקף של משרה מלאה בהתראה מראש של חודש ימים בכל זמן נתון לרבות במקרה בו הדבר יידרש עקב שינוי תחומי הייעוץ כאמור לעיל. למען הסר ספק – היועצים המומחים לא יהיו מועסקים באופן או בהיקף כלשהו על ידי רשות כלשהי, אליה יעשו פניות לבירור זכויות.</p>	<p>כמות</p>

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותם של היועצים המומחים המוצעים על ידו ויצרף תעודות השכלה/הסמכה (על פי הנדרש בתנאי הכשירות) וקורות חיים. יועץ מומחה מוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדתו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר.

ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.7 "יועץ הרצאות והדרכות":

מהות התפקיד	יציאה לאתרים שונים ברחבי הארץ בהתאם לתכנית רבעונית שאושרה על ידי המשרד, לביצוע הרצאות וקיום מפגשים במטרה להנגיש מידע בקהילה ולחשוף את פעילות המרכז בקרב אזרחים ותיקים ולהביא לידיעתם את זכויותיהם וכן העברת הדרכות למתנדבים, סטודנטים, וגורמי מקצוע בנוגע לזכויות אזרחים ותיקים, איתור מקומות למתן הרצאות, הכנת תכנית הרצאות רבעונית לאישור המשרד ותיאום ההרצאות וההדרכות. ביצוע הנחיות מנהל מקצועי ואחראי הדרכה.
כפיפות	מנהל מקצועי ואחראי הדרכה
היקף משרה	100% משרה. יבוצעו במוצע 3 הרצאות/הדרכות ביום, ארבעה ימים בשבוע. יום אחד יוקדש לפעילות back office.
תנאי כשירות	<ol style="list-style-type: none"> 1. בעל תואר ראשון. 2. יתרון לבעלי הכרות עם עולם זכויות אזרחים ותיקים. 3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/גדול. 4. יכולת ניסוח והבעה בכתב גבוהה. 5. יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. 6. יכולת הכלת חומר מקצועי ולמידה מהירה. 7. ניסיון בהדרכה ועמידה בפני קהל. 8. יחסי אנוש טובים. 9. בעל רישיון נהיגה. <p>המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>
כמות	נותן השירותים יעמיד שני יועצי הרצאות והדרכות. תמהיל שפות: יועץ אחד דובר עברית. יועץ אחד דובר עברית וערבית.
תנאים מיוחדים	על נותן השירותים להעמיד ליועץ הרצאות והדרכות רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותם של יועצי הרצאות והדרכות המוצעים על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. יועצי הרצאות והדרכות המוצעים יתחייבו בפני המציע כי הם מגישים מועמדותם רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.8 "מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה"

תיאור התפקיד	<ol style="list-style-type: none"> 1. נדרש לעמוד בקשר אל מול הנהלת בית החולים והשירות הסוציאלי בבתי החולים השונים בכל הנוגע לאופן ההפעלה והקשר בין יחידות הסגולה למרכז. 2. הנחיה, הדרכה וליווי מנהלי היחידות בתחומי הידע של בירור זכויות בריאות. 3. הסדרה של נהלים ושיטות לביצוע יעיל של הממשק בין
--------------	---

<p>היחידות למרכז. 4. ליווי בירור זכויות בבתי החולים באמצעות מנהלי היחידות. 5. אחראי על קשרי העבודה בכל הקשור ליחידות אל מול מוקד המשרד. 6. ניהול ידע: מנהל המרחב יהא מומחה מקצועי בתחום זכויות בריאותיות לאזרחים ותיקים. 7. אחראי על ריכוז נתונים לגבי ביצוע. 8. ביצוע הנחיות מנהל המרכז.</p>	
<p>מנהל המרכז</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל תואר ראשון לפחות, עם עדיפות לאחד מהמקצועות הבאים: עבודה סוציאלית, גרונטולוגיה, מקצועות הבריאות. 2. תואר שני – יתרון. 3. יחסי אנוש מעולים. 4. ניסיון ניהולי. 5. שליטה במחשב. 6. עדיפות לניסיון בתחומים: אזרחים ותיקים, זכויות אזרחים ותיקים, ניהול מתנדבים. 7. נכונות למשרת שטח. מובהר כי, למשרד יהיה שיקול דעת בבחירת מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד שני מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, האחד יהא אחראי על אזור מרכז וצפון והשני על אזור ירושלים ודרום (סה"כ 200% משרה מלאה).</p>	<p>כמות</p>
<p>על נותן השירותים להעמיד למנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.</p>	<p>תנאים מיוחדים</p>

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה המוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדתו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

<p>קליטת פניות לקבלת מידע מורכב או פנייה לבירור זכויות מנציג השירות או פניות שמגיעות באופן ישיר לטיפול הרכז הבכיר (לדוגמא- שאלון בירור זכויות מלא שנשלח למרכז), טיפול בפניות מורכבות הדורשות בדיקה פרטנית לפונה, בירור, ניסוח הפנייה לרשויות הרלוונטיות או פנייה לאחד היועצים המומחים שיעמיד נותן השירותים כאמור בסעיף 11.11 זה, קבלת מענה ישירות מהרשות, ניסוח תשובות לפונים ושליחתן בצירוף אסמכתאות שהתקבלו מהרשויות, ביצוע מעקב אחר קבלת מענה מהרשות, עמידה בקשר מול המשרד ו/או מי מטעמו כולל ספקים המפעילים עבור המשרד מתנדבים להגעה לבתי אזרחים ותיקים לשם תיאום הגעת מתנדב לבית האזרח הוותיק (ככל שנדרש), ועוד. ביצוע הנחיות מנהל מקצועי ואחראי הדרכה.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>מנהל מקצועי ואחראי הדרכה</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות. יתרון לבעלי תואר ראשון. 2. יתרון לבעלי היכרות עם תחום זכויות אזרחים ותיקים. 3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה מוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/ גדול. 4. יכולת ניסוח והבעה בכתב גבוהה. 5. יכולת תפעול מערכת מחשב –שליטה מלאה. 6. יכולת למידה מהירה.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד 8 רכזים בכירים במשרה מלאה. תמהיל שפות : רכז בכיר אחד דובר עברית ואמהרית ; רכז בכיר אחד דובר עברית ורוסית ; רכז בכיר אחד דובר עברית וערבית. נותן השירותים יתחייב להעמיד לרשות המשרד רכז בכיר נוסף בתוך חודש ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת רכז בכיר כאמור על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח ט' לחוברת המכרז.</p>	<p>כמות</p>

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותם של שלושה רכזים בכירים המוצעים על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. הרכזים הבכירים המוצעים יתחייבו בפני

המציע כי הם מגישים מועמדותם רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.10 "רכז חירום וסייבר"

תיאור תפקיד	ניהול מערך החירום במרכז ונאמן אבטחת מידע וסייבר במרכז כמפורט בנספח ח' - חירום. ביצוע הנחיות מנהל המרכז.
כפיפות	מנהל המרכז. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל אגף ביטחון, חירום מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי.
היקף משרה	100% משרה
תנאי כשירות	1. תואר ראשון. 2. רקע של שני תחומים לפחות מבין רשימה זו: עבודה בתחום החירום במשרדי ממשלה או עבור משרדי ממשלה; עבודה בתחום החירום מול פקע"ר או בפקע"ר; עבודה בתחום החירום במוקד (רשותי, ממשלתי, צבאי, ממלכתי, חברה המעסיקה מעל 200 עובדים); עבודה בתחום החירום באקדמיה; עבודה בתחום החירום ברשויות מקומיות; עבודה בתחום החירום במגזר שני ו/או שלישי. 3. הכשרות: תינתן עדיפות לבוגרי קורסים של פקע"ר; המרכז לאיתנות; תואר שני בניהול מצבי חירום. 4. ניסיון של שלוש שנים לפחות ברצף בין השנים 2013-2018 באחד מן התחומים המפורטים בסעיף 2 לעיל. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.
כמות	נותן השירותים יידרש להעמיד רכז חירום וסייבר אחד במשרה מלאה.

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של רכז חירום וסייבר המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים. רכז חירום וסייבר המוצע יתחייב בפני המציע כי הוא מגיש מועמדותו רק במסגרת הצעת המציע ולא עבור מציע אחר. ככל שיוגש מועמד בידי יותר ממציע אחד, המשרד רשאי לפסול מועמדותו והניקוד ינתן בהתאם.

11.11.11 "נציג שירות"

תיאור תפקיד	טיפול בפניות המתקבלות במרכז במגוון אמצעים (טלפוני, דוא"ל, דואר, צ'אט, אתר אינטרנט, רשתות חברתיות, אפליקציה וכיוצ"ב), מתן מענה ומידע העומד לרשותו (רק במקרה של בקשה לבדיקה, קבלת מידע פשוט או מידע לטיפול) או העברת הטיפול לגורם רלוונטי במוקד, בהתאם לנספח ז' לחוברת המכרז ופעילות back office. ביצוע הנחיות מנהל צוות.
כפיפות	מנהל צוות
היקף	לפחות 4 משמרות בשבוע של 8 שעות

משרה	
תנאי כשירות	<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד, בגרות מלאה.</p> <p>2. מכוונות שירותית – סובלנות ויכולת הקשבה.</p> <p>3. שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.</p> <p>4. יכולת למידת חומר מקצועי.</p> <p>5. כושר ניסוח בע"פ ובכתב.</p>
כמות	<p>נותן השירותים יידרש להעמיד נציגי שירות, כך שבין השעות 08:00 – 18:00 יפעלו לפחות 14 נציגי שירות, מתוכם יהיו נציגים ייעודיים לפניה בצ'אט, בין השעות 18:00 – 20:00 יפעלו לפחות 2 נציגי שירות, ובזמן פעילות המרכז בשעת חרום כאמור בסעיף 11.3.5.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 11.3.5.1 לעיל) יפעלו לפחות 2 נציגי שירות טלפונים (מובהר כי עליהם להיות פיזית במרכז), וכן מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות המשרד נציג שירות נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים לעמוד במדדי הביצוע והשירות, המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת נציגי שירות, כאמור על פי שיקול דעתו ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח מדדי ביצוע.</p> <p>תמהיל שפות נציגי שירות:</p> <p>3 נציגי שירות דוברי עברית וערבית</p> <p>3 נציגי שירות דוברי עברית ורוסית</p> <p>2 נציגי שירות דוברי עברית ואמהרית</p> <p>1 נציג שירות דובר עברית וצרפתית</p>

"נציג דיור"

11.11.12

תיאור התפקיד	<p>שליחת כל החומרים המודפסים של המרכז בדואר פיזי, מעקב אחר מלאי החומרים המודפסים והתראה למנהל המרכז לביצוע הזמנה של חומרים מודפסים (ברושורים, חוברות וכו'), שליחת חומרים על פי הנחיות הנציגים, קליטת פניות בדואר למרכז באופן ישיר או אלקטרוני, מיון והפנייתן לטיפול הגורם המתאים. אחריות על ניתוב המיילים שמתקבלים במייל הראשי המרכזי. ביצוע הנחיות מנהל צוות.</p>
כפיפות	מנהל צוות
היקף משרה	מלאה
תנאי כשירות	<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות.</p> <p>2. שליטה במחשבים והיכרות עם תוכנת OFFICE.</p>
כמות	<p>נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות נציג דיור אחד במשרה מלאה, וכן מתחייב להעמיד לרשות המשרד נציג דיור נוסף</p>

	<p>בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. יצוין כי עם הטמעת תהליכים חדשים כמו שליחת דוא"ל ישירות ממערכת ה CRM ומעבר למוקד רב ערוצי ניתן יהיה להמיר לפי הנחיית מורשי החתימה של המשרד חלק מהמשרה לטובת תפקיד אחר הקבוע במכרז זה שיידרש.</p>
--	--

”נציג ניידת בירור זכויות”

11.11.13

<p>תיאור התפקיד</p>	<p>יציאה לאתרים שונים ברחבי הארץ עם ניידת בירור הזכויות, בהתאם לתכנית רבעונית שאושרה על ידי המשרד, איתור מקומות להצבת ניידת בירור הזכויות, פתיחת עמדה ניידת של המרכז במטרה להנגיש מידע בקהילה ולחשוף את פעילות המרכז בקרב אזרחים ותיקים ולהביא לידיעתם את זכויותיהם. ביצוע הנחיות מנהל הצוות. בימים בהם לא תתבצע יציאה לשטח נציג הניידת יטפל בפניות במרכז כנציג שירות.</p>
<p>כפיפות</p>	<p>מנהל צוות</p>
<p>היקף משרה</p>	<p>100% משרה. יבוצע ביקור עם הניידת בעד 3 אתרים ביום, ארבעה ימים בשבוע. יום אחד יוקדש לפעילות back office.</p>
<p>תנאי כשירות</p>	<p>1. תואר ראשון – יתרון. 2. יתרון לבעלי הכרות עם עולם זכויות אזרחים ותיקים. 3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/גדול. 4. יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. 5. בעל רישיון נהיגה.</p>
<p>כמות</p>	<p>נותן השירותים יידרש להעמיד שני נציגי ניידת בירור זכויות. תמהיל שפות: נציג אחד דובר עברית. נציג אחד דובר עברית וערבית או עברית ורוסית. במקרה של יציאה לאתר בו קהל היעד דובר אמהרית, ערבית, רוסית או צרפתית ניתן יהיה להוציא נציג שירות מצוות נציגי השירות במרכז.</p>
<p>תנאים מיוחדים</p>	<p>על נותן השירותים להעמיד לנציג ניידת בירור הזכויות ניידת, עם כל הציוד הנדרש בהתאם לנספח י"א וטלפון סלולרי.</p>

יצוין כי איכות כח האדם המוצע מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.

מובהר כי על כל בעלי התפקידים המצוינים בסעיף 11.11 זה להיות יעודיים למתן השירותים על פי מכרז זה, והם לא יוכלו למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, לשם אספקת שירותים אחרים שהוא מספק.

עוד מוסכם כי בעל תפקיד יוכל לסייע לבעל תפקיד אחר בביצוע תפקידו ובלבד שהדבר לא יפגע בביצוע תפקידו המקורי, אלא אם ניתן אישור מנהל ההתקשרות של המשרד לכך.

ככל שנותן השירותים לא יצליח בגיוס בעל תפקיד כלשהו במשך שלושה חודשים לשביעות רצון המשרד, כי אז נותן השירותים יהיה מחויב להציע למועמד שחר בגובה 1.5*השכר הממוצע במשק.

11.12. כח אדם מלווה מטעם נותן השירותים

על מנת לעמוד בדרישות המשרד על פי מכרז זה יעמיד נותן השירותים את בעלי תפקידי המטה שיפורטו להלן לצורך מתן ליווי לפעולות המרכז.

11.12.1 מנהל הפרויקט

מנהל הפרויקט יהיה איש קשר יחיד מולו יפעל המשרד (Single Point Of Contact) והוא יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל נותן השירותים וילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

11.12.1.1 הגדרת התפקיד:

11.12.1.1.1 אחראי על מנהל המרכז.

11.12.1.1.2 אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות.

11.12.1.1.3 ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

11.12.1.1.4 שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במרכז.

11.12.1.1.5 ליווי הטמעת שיפורים במערכות המידע השונות, הגדרת תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במרכז.

11.12.1.2 דרישות מינימום:

11.12.1.2.1 השכלה אקדמאית.

11.12.1.2.2 ניסיון מוכח בהקמת מוקד שירות טלפוני בהיקף מינימאלי של 20 עמדות.

11.12.1.2.3 שליטה במערכות הטכנולוגיות במרכז.

11.12.1.2.4 שליטה בתוכנות OFFICE.

11.12.2 רפרנט משאבי אנוש:

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט משאבי אנוש שיעסוק במיון, גיוס וקליטת כח-אדם, רווחה, שימור וסיום העסקה.

11.12.3 רפרנט תפעול :

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט תפעול שיעסוק בתפעול שוטף של אתר המרכז והזמנת ציוד משרדי, צורכי משרד, כיבוד וציוד מתכלה אחר.

11.12.4 אחראי הדרכה והכשרה :

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז אחראי ביצוע הדרכות שירות ומיומנויות שיחה לעובדים חדשים, שיבצע הדרכות שוטפות (מידי חודש או ע"פ הנחיית המשרד) בנושאי שירות ומיומנויות שיחה לנציגי השירות.

11.12.5 מנהל להקמת המרכז :

נותן השירותים יעמיד גורם ניהולי בכיר מטעמו מתחום הניהול והתפעול, שיוביל וילוה את תקופת ההקמה הראשונית וההקמה המלאה כמפורט בסעיף 11.21 להלן, ויהיה שותף כדרג מטה למתן פתרונות ולכל שינוי או תוספת נדרשת לפעילות המרכז בתקופת ההקמה.

11.12.6 מהנדס ארגון ושיטות :

נותן השירותים יעמיד לצורכי המרכז מהנדס ארגון ושיטות שיהא אחראי על ניתוח נתונים תפעוליים כגון עומס עבודה, נתוני מערכת ה-CTI וה- CRM, בחינת תהליכים לשיפור המענה המקצועי ללקוח וייעול פעילות צוות המוקד, וליווי הטמעת שיפורים טכנולוגיים.

11.12.7 צוות מערכות מידע וטלפוניה :

נותן השירותים יעמיד לצורכי המרכז מנהל מערכות מידע וטלפוניה וצוות מפתחים וטכנאים, האחראיים על ביצוע התאמות ושינויים במערכות הטלפוניה, שינויים במערכת ה-IVR (פתיחים, שינויים בענפים ועוד), שינויים במערכת ה-CTI (בניית תורים, ניתוב, חוקים עסקיים ועוד), מערכות נוספות בשימוש המרכז ומערכות עתידיות, טיפול בתקלות רוחביות, מתן פתרונות טכנולוגיים ואבטחת המידע.

11.12.8 תמיכה טכנית (Help desk) :

נותן השירותים יספק תמיכה טכנית לעמדות הקצה, מערכות הפעלה, מדפסות וכו', סיוע מרחוק לצוותים הטכניים של המרכז, ליווי בעלי מקצוע הנכנסים לחדר השרתים.

11.13 . תהליך גיוס, מיון וקליטה של כח האדם הייעודי למרכז

גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס המלא של בעלי התפקיד המפורטים בסעיף 11.1111.11 לעיל (כולל מרכזי הערכה ככל שיהיו) יבוצע על ידי נותן השירותים ועל חשבוננו.

11.13.1 למשרד עומדת הזכות לקחת חלק בתהליכי הגיוס והמיון על פי שיקול דעתו ובנוסף רשאי לפסול מועמד שלפי שיקול דעתו אינו מתאים לתפקיד. לתפקידים מנהל מרכז, מנהל מקצועי ואחראי הדרכה, מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, יועצים מומחים ויועץ הרצאות והדרכות, מנהל צוות, אחראי משמרת, מידען ורכז חירום וסייבר נדרש אישור המשרד כתנאי לתחילת העסקה.

11.13.2 על נותן השירותים לקבל את אישורו מראש של מנהל אגף הביטחון של המשרד כתנאי להעסקת כח האדם הייעודי במסגרת מתן השירותים.

11.13.3 המשרד רשאי לדרוש מנותן השירותים להורות על החלפת עובד במרכז במקרה בו הוא לא ממלא את תפקידו לשביעות רצונו של המשרד. החלפת נציגי שירות תיעשה בתוך 14 ימים מיום שהודיע על כך המשרד בכתב. החלפת יתר בעלי התפקיד במרכז תיעשה בתוך 30 ימים מיום שהודיע על כך המשרד בכתב. מובהר כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל פיצוי מטעם המשרד בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.

11.13.4 כל עובד שיועסק במרכז יידרש לחתום על מספר טפסים: הצהרת סודיות, שאלון אישי לצורכי התאמה ביטחונית וטופס הסכמה למסירת מידע מהממשל הפלילי לבחינת ההתאמה הביטחונית ע"פ הנחיות מחלקת בטחון.

11.13.5 בעת סיום העסקתו של עובד יידרש נותן השירותים לבטל את כל ההרשאות למערכות המידע השונות ולהציג למשרד אסמכתא לכך.

11.14 . הכשרה והדרכת עובדים

11.14.1 נותן השירותים יתחייב להעניק הכשרה והדרכה מתאימה לכח האדם הייעודי למרכז שיעסיק במתן השירותים לפי מכרז זה, בהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שתאושר על ידי המשרד.

על המציע להגיש במסגרת הצעתו את תכנית ההכשרה וההדרכה, אשר תכלול לכל הפחות את הרכיבים המפורטים **בנספח י"ב** למסמכי המכרז. על המציע להתייחס בתכנית ההכשרה וההדרכה המוצעת לכל פרט רלוונטי אחר המשפיע על הכשרת כוח האדם, גם אם לא נזכר בנספח י"ב, ולהתייחס באופן ספציפי לכל אחד מרכיבי נספח י"ב.

יצוין כי איכות תכנית ההכשרה וההדרכה המוצעת מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.

11.14.2 נותן השירותים יממן את הכשרת והדרכת העובדים המפורטים לעיל על חשבונו, לרבות תשלום שכר העובדים בגין השתתפותם, הכשרות/ברענונים, ציוד נדרש ופיתוח מערכי הכשרה. נותן השירותים מתחייב כי ההכשרה הראשונית הנזכרת בנספח י"ב תסתיים בתוך חודש ממועד גיוס בעל התפקיד. תנאים נוספים בקשר להכשרה מפורטים **בנספח י"ב** למכרז.

11.14.3 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training) לכל בעלי התפקידים. ההדרכה תיעשה בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שהגיש המציע במסגרת הצעתו ואושרה בידי המשרד בהתאם לדרישות בנספח י"ב, ובהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד.

11.15. שימור ותגמול עובדים

נותן השירותים יפעל לשימור העובדים ושמירה על אחוז תחלופה נמוך, זאת לפי תכנית לשימור ותגמול עובדים אשר יגיש במסגרת הצעתו ותאושר על ידי המשרד, ואשר תכלול לכל הפחות התייחסות לפרטים הבאים: פעילויות הרווחה שיבצע במסגרת פעילות המרכז; תדירות הפעילות; תגמול דיפרנציאלי על פי ותק ותפקיד; פירוט עובדים להם יינתן תגמול; סוגי תגמול (כולל מודל תגמול אשר יכלול פרמטר כמותי (תפעולי) ופרמטר איכותי (מקצועיות), קריטריונים ומשקלם לקבלת תגמול, רציונל התגמול, ותגמול חודשי שוטף לפי ביצועים); סוגי מענקים (כגון ותק, הצטיינות וכו'); קריטריונים לקבלת מענק וסכום מענק; תדירות מענק.

יצוין כי האיכות של תכנית שימור ותגמול עובדים המוצעת מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.

11.16. אתר המרכז

11.16.1 נותן השירותים יעמיד מתחם סגור שיהא יעודי לפעילות המרכז, אשר יעמוד לכל הפחות בדרישות המינימום המפורטות בנספח י"ד.

נספח י"ד

11.16.2 כניסה למתחם תבוצע בהתאם לרשימת מורשי כניסה מסודרת שתאושר על ידי המשרד. נותן השירותים יעמיד מערכת בקרת כניסה לאתר המרכז, הכוללת העמדת כרטיס זיהוי חכם למורשי הכניסה ותבוצע בקרת כניסה ורישום אחר כל הנכנסים למתחם. כניסת עובדי ניקיון ואחזקה תיעשה רק בשעות פעילות המרכז כשנמצא עובד במתחם. כניסה של גורמים שאינם מורשי כניסה תבוצע באישור המשרד, בליווי עובדי המרכז, תוך שמירה כי המבקרים אינם נחשפים למידע פרטי או חסוי.

11.16.3 במצב חירום, כאמור בסעיף 11.3.5.2 לעיל, יש לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים של המרכז (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה). עם זאת, לצורך שמירת רציפות תפקודית, ובמקרים המחייבים זאת על פי הוראת המשרד, יש לעבור בתוך 48 שעות מרגע הודעת המשרד על מצב חרום לאומי למיקום המאפשר המשך כלל הפעילות גם תחת איומי פגיעה פיזית במרחב.

11.17. שירותים טכנולוגיים

לשם תפעול המרכז וניהולו נותן השירותים יתחייב להקים תשתית ולהפעיל מערכות ממוחשבות כמפורט בנספח טכנולוגיה, בהתאם לפתרון הטכנולוגי שיגיש המציע במסגרת הצעתו ואשר יאושר על ידי המשרד. המציע יפרט במסגרת הצעתו את הפתרון הטכנולוגי לתפעול וניהול המרכז, אשר יעמוד לכל הפחות בדרישות המפורטות בנספח ד'.

יצוין כי איכות הפתרון הטכנולוגי המוצע מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.

11.18. נותן השירותים מתחייב לקיים את כל דרישות אבטחת המידע כמפורט בנספח י"ג.

11.19. בקרה ומחקר -

נותן השירותים יהא אחראי על איסוף נתונים מתוך הפניות, ממערכות הטלפונייה ובאמצעות מערכת ה-BI, ניתוחם, עיבודם והפקת דוחות בהתאם וכן איסוף נתונים תפעוליים מתוך המערכות הטכנולוגיות התפעוליות.

הדוחות ייועדו לזיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן, בפן המקצועי ובפן התפעולי. זאת, לטובת שלוש מטרות:

11.19.1 הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות השירותים הניתנים ולצורך מציאת דרכים לשפרם ולשכללם.

11.19.2 למידת התחום ונושאי הפניות לשם המלצה על תיקוני חקיקה ועל דרכי התייעלות ושיפור השירות וחיזוק המרכז כמקור ידע בתחום.

11.19.3 תפעול יעיל יותר של המרכז.

במסגרת זו נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד מידי רבעון ולפי דרישת המשרד, "תיק מרוכז" שיכלול: דוחות צמודי מסקנות על פי חתכים של נושאי תלונות, הגורמים הנילוניים, תוצאות הטיפול בפניות, נושאים בעייתיים, בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים ותיקים, חשש לקיום פער בין המצב החקיקתי למצב הרצוי וכיו"ב. אין באמור כדי לגרוע מהתחייבות נותן השירותים למסור למשרד דוחות אחרים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.

11.20. מספר הטלפון של המוקד הטלפוני

המשרד יספק את מספר הטלפון של המרכז (8840*), מובהר כי המשרד יישא בעלות רכישת מספר הטלפון של המרכז, וכל הזכויות ביחס למספר שייכות לו.

ברם, מודגש, כי אין באמור כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקת שירותי מענה הטלפוני.

11.21. הקמת המרכז

11.21.1 הקמה ראשונית של המרכז

11.21.1.1 על נותן השירותים להקים את המרכז כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת טכנולוגית זמנית תוך חודשיים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות (להלן: "**תקופת ההקמה הראשונית**"). מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים להפעלת המרכז במתכונת טכנולוגית זמנית, נותן השירותים יהיה אחראי לביצוע הפעולות הבאות במהלך תקופת ההקמה הראשונית:

11.21.1.1.1 בניית מערכי ההכשרה בהתאם לאמור **בנספח י"ב** ובהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שהגיש המציע במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד.

11.21.1.1.2 הגדרת פיילוט להפעלה ראשונית בהתאם לאמור בסעיף 11.21.1.1.7 להלן.

11.21.1.1.3 השלמת הגדרת תהליכי עבודה למרכז ואישורם מול המשרד כאמור בסעיף 11.2.2, לרבות השלמת הגדרת נהלי העבודה.

11.21.1.1.4 הגשת פתרון לנושא הטכנולוגיה לתקופת הביניים לאישור המשרד.

11.21.1.1.5 הגשת פתרון לנושא אבטחת המידע לתקופת הביניים, כמפורט בנספח אבטחת מידע לתקופת הביניים.

11.21.1.1.6 השלמת הכשרת בעלי התפקידים במרכז כמפורט בסעיף 11.14 לעיל.

11.21.1.1.7 הגשת תפיסת פעילות המרכז בשעת חירום בהתאם לדרישות נספח חירום.

11.21.1.1.8 לפני תום תקופת ההקמה הראשונית יבוצע פיילוט להפעלת המרכז במתכונת טכנולוגית זמנית, שיכלול הפעלת המערכות של נותן השירותים בהתאם לפתרון הטכנולוגי שאושר על ידי המשרד לתקופת הביניים ובחינת מקצועיות המענה של נציגי השירות.

11.21.1.2 מתום תקופת ההקמה הראשונית ועד תום תקופת הביניים כהגדרתה בסעיף 2.22 לעיל, יפעל המרכז במתכונת טכנולוגית זמנית כהגדרתה בסעיף 2.7 לעיל. מבלי לגרוע מהאמור, המרכז יפעל באופן הבא:

11.21.1.2.1 המרכז יקבל פניות ויתן מענה לפניות באמצעים המפורטים בסעיף 11.3.6.1.1 לעיל. הצדדים יכולים להסכים על הפעלת אמצעים נוספים לקליטת פניות כמפורט בסעיפים 11.3.6.1.2 ו - 11.3.6.1.3 לעיל בתקופת הביניים.

11.21.1.2.2 נותן השירותים יעבוד על מערכות המידע שברשותו לצורך מתן השירותים, לרבות מערכת CRM, CTI, IVR ומערכת לניהול ידע, בהתאם לפתרון הטכנולוגי שאושר על ידי המשרד לתקופת הביניים.

11.21.1.2.3 בתקופה זו המדדים ורמת השירות הנדרשים יהיו בהתאם לנספח מדדי השירות, מבלי שיופעל מנגנון הקנסות הקבוע בהסכם ההתקשרות.

11.21.2 הקמה מלאה של המרכז

11.21.2.1 על נותן השירותים להשלים את הקמת המרכז כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת מלאה כהגדרתה בסעיף 2.8 לעיל עד תום תקופת הביניים. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך כך במהלך תקופת הביניים נותן השירותים יבצע את הפעולות הבאות:

11.21.2.1.1 עם החתימה על הסכם ההתקשרות יגיש נותן השירותים למשרד תכנית הקמה, כולל התייחסות להקמה הראשונית ולתקופת הביניים, אשר תכלול

את הנושאים הבאים: שלבי ההקמה; ביצוע ישיבות חפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי ביחס לכל ההיבטים הנוגעים להפעלת המרכז, וקליטת המידע ממפעיל המרכז הנוכחי; פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך; משך ותזמון הפעילויות; גורם אחראי מטעם נותן השירותים לביצוע כל שלב; תכנית ביצוע בתרשים גאנט; ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון; היערכות כוח אדם; היערכות מקצועית; היערכות תפעולית; היערכות טכנולוגית.

11.21.2.1.2 אחת לשבועיים, ואף קודם לכן, על פי דרישת המשרד, יתקיימו במשרד פגישות בהן ינכחו גורמים מטעם נותן השירותים וגורמים מטעם המשרד. נותן השירותים מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת המשרד. במהלך הפגישה יעדכן נותן השירותים ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה כמפורט בתכנית ההקמה שאושרה על ידי המשרד.

11.21.2.1.3 אפיון הפעילות - נותן השירותים יעבוד מול המשרד לצורך הגדרת תהליכי עבודה, אופן עבודה וחפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, הסבות, אפיון דוחות ועוד.

11.21.2.1.4 נותן השירותים יאפיין, יפתח ויבצע בדיקות הרצה לתשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות בהתאם לקבוע בנספח ד' – דרישות טכנולוגיות.

11.21.2.1.5 נותן השירותים אחראי להעביר מידע אודות פניות שלא הסתיימו טיפולן על ידי מפעיל המרכז הנוכחי למערכת ה-CRM כמפורט בנספח הדרישות הטכנולוגיות. פניות אלו יפתחו מחדש על ידי נותן השירותים ויתומחרו בהתאם לשלב הטיפול בו הן נמצאות.

11.21.2.1.6 נותן השירותים יזין תכנים שיתקבלו ממפעיל המרכז הקודם ומהמשרד במערכת ניהול הידע שתשרת את המרכז. תכנים אלו יאושרו על ידי המשרד.

11.21.2.1.7 נותן השירותים יגיש לאישור המשרד פתרון לנושא אבטחת המידע בהתאם למפורט בנספח אבטחת המידע.

11.21.2.1.8 נותן השירותים יעביר למשרד דיווח על סיום כל אחד משלבי ההיערכות בהתאם לתכנית ההקמה שאושרה על ידי המשרד, וכן יודיע למשרד על השלמת ההיערכות בכל שלב. למען הסר ספק, המשרד הוא שיקבע האם הסתיימו שלב ההיערכות

או אם נדרש טיפול נוסף, ונותן השירותים יפעל על פי הנחייתו.

11.21.2.2 לאחר אישור המשרד כי הסתיימה ההקמה המלאה של המרכז יעבוד נותן השירותים אך ורק על גבי התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות אשר פותחו בהתאם לקבוע בנספח ד'. עם סיום ההקמה המלאה של המרכז, המרכז יקלוט פניות גם באמצעים הקבועים בסעיף 11.3.6.1.2 לעיל. נותן השירותים יעביר את כל המידע שנאגר במערכותיו בתקופת הביניים למערכת המלאה שתוקם לפי הדרישות בנספח ד' באופן מלא ומטוייב.

11.21.3 מעבר לענן המשרד

בתום שנה וחצי ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועל פי דרישת המשרד, נותן השירותים ינייד את התשתית הטכנולוגית לענן המשרדי ויתפעל אותה מהענן המשרדי, כמפורט בנספח ד'. על נותן השירותים להיערך מראש בעת הקמת התשתית הטכנולוגית כמפורט בנספח ד' כך שיתאפשר העברתה כמכלול לענן המשרד.

11.22 דיווחים

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

12 תקופת מתן השירותים

- 12.1 השירותים יינתנו על ידי נותן השירותים בתקופה המתחילה במועד חתימת הסכם ההתקשרות ואשר תסתיים לאחר 36 חודשים (שלוש שנים) (להלן: "תקופת ההתקשרות"). במסגרת השירותים יכללו גם כל השירותים הנלווים לכך, אשר מועד ביצועם הנו לפני תחילת תקופת ההתקשרות ו/או לאחר סיומה.
- 12.2 למשרד בלבד תוענקנה אופציות להארכת משך ההתקשרות מפעם לפעם, במשך פרק זמן, כפי שיבחר המשרד, ועד ארבעים ושמונה חודשים נוספים וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים, לא יאוחר מ- 60 ימים, בטרם סיום תקופת ההתקשרות או סיום התקופה שבה האריך המשרד את תקופת ההתקשרות (אם האריך).
- 12.3 הוראות נוספות הנוגעות לתקופת ההתקשרות, לרבות סיומה, מפורטות בהסכם ההתקשרות.

13 התמורה

התמורה עבור ביצוע השירותים על פי המפורט במכרז זה תהא כדלקמן:

- 13.1 תשלום עבור פנייה שעניינה מתן מידע לטיפול כהגדרתה בסעיף 11.3.1.3 לעיל-

עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע לטיפול, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, יהיה זכאי נותן השירותים לתשלום בסך התעריף שנקבע בהצעת המחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס הצעת המחיר, נספח ג' לחוברת המכרז (להלן: "התעריף הבסיסי"; כן יסומן התעריף הבסיסי באות X). סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע לטיפול: X.

- 13.2 תשלום עבור פנייה מסוג בדיקה כהגדרתה בסעיף 11.3.1.1 לעיל –
עבור כל פניה שעניינה בדיקה, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, יהיה זכאי נותן השירותים לתשלום סכום השווה ל-0.2 התעריף הבסיסי. סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט: 0.2X.
- 13.3 תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט, כהגדרתה בסעיף 11.3.1.2 לעיל –
עבור כל פניה שעניינה מתן מידע פשוט, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, יהיה זכאי נותן השירותים לתשלום סכום השווה ל-0.75 התעריף הבסיסי. סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט: 0.75X.
- 13.4 תשלום עבור פנייה שעניינה מתן מידע מורכב, כהגדרתה בסעיף 11.3.1.4 לעיל –
עבור כל פניה שעניינה מתן מידע מורכב, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, נותן השירותים יהא זכאי לתשלום סכום השווה לפעמיים התעריף הבסיסי. סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מתן מידע מורכב: 2X.
- 13.5 תשלום עבור פנייה שעניינה בירור זכויות כהגדרתה בסעיף 11.3.1.5 לעיל יהא שווה ערך ל-3x וישולם לשיעורין במועדים כדלקמן:
13.5.1 עם פתיחת פנייה מסוג "פנייה לבירור זכויות" שהגיעה אל המרכז ותיעודה במערכת ה-CRM – ישולם 0.6X.
13.5.2 לאחר הוצאת תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור (על פי הקבוע בסעיף 2.2(4)(ג) לנספח ז') ותיעוד במערכת ה-CRM ישולם 1.2X.
13.5.3 בסיום הטיפול בפניה לבירור זכויות, ותיעוד וסגירה במערכת ה-CRM ובכפוף לאישור נציג המשרד על השלמת הטיפול – תשלום היתרה שטרם שולמה מן הסכום השווה לשלוש כפול התעריף הבסיסי (3X).
- 13.6 פנייה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים ו/או כלפי גופים שאינם חלק מרשויות הממשלה – תטופל (אם תטופל) כאמור בסעיף 11.3.1.5. בגין מתן מענה לפונה כי העניין אינו בתחום הטיפול של המשרד, בכתב או בעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה – נותן השירותים יהיה זכאי לתשלום בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 13.3 לעיל), ובלבד שהפנייה תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM.

- 13.7 פנייה לבירור זכויות כלפי גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה ודומיהם תטופל כאמור בסעיף 11.3.1.5. אם יחליט המשרד להנחות את נותן השירותים לערוך פנייה (לחתימת נציג המשרד) אל הרשות הממשלתית האחראית לנושא הפנייה – כי אז יחולו הוראות מכרז זה ביחס לתשלום עבור פניה לבירור זכויות (סעיף 13.5 לעיל). אם יחליט המשרד כי נותן השירותים ישיב לפונה כי סוג הפניה אינו בתחום הטיפול של המשרד – כי אז בגין מתן מענה, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 13.3 לעיל) ובלבד שהפנייה תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM.
- 13.8 פנייה ראשונית בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי השואה. בגין פנייה כזו נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 13.3 לעיל) ובלבד שהפנייה תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM. התמורה כוללת את עלות העברת השיחה למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה. על אף האמור המרכז יוכל לטפל בפניות המתייחסות לאופן הטיפול של הרשות לניצולי שואה ו/או בהתייחס לזכויות ניצולי שואה שהרשות אינה פועלת למיציין ו/או לכל עניין אחר שיגדיר המשרד, והכל לפי הנחיות המשרד, ואז התשלום יהיה כאמור בסעיף 13.5 לעיל.
- 13.9 תשלום עבור פנייה שהתקבלה בזמן בו הוכרז מצב חירום לאומי כהגדרתו בסעיף 2.15 לעיל, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, יהיה זכאי נותן השירותים לתשלום בסך התעריף שנקבע בהצעת המחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס הצעת המחיר, נספח ג' לחוברת המכרז.
- 13.10 בגין ביצוע פעילות הרצאה/ הדרכה כאמור בסעיף 11.5 ובסעיף 11.6 לעיל, ישולם עבור כל הרצאה/ הדרכה המחיר המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' למכרז ובלבד שההרצאה/ הדרכה תועדה במערכת ה-CRM.
- 13.11 בגין ביצוע דיור יזום כאמור בסעיף 11.7 לעיל, עבור כל דבר דואר שנשלח, ישולם המחיר המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג', ובלבד שהדיור תועד במערכת ה-CRM. יודגש כי לא יבוצע תשלום בגין דבר דואר שנשלח במענה לפנייה.
- 13.12 בגין הקמה של ניידת בירור זכויות בהתאם לסעיף 11.4 ישולם המחיר החד פעמי המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' למסמכי המכרז.
- 13.13 בגין תחזוקה והוצאות שוטפות לניידת בירור הזכויות (כולל חיבור לתקשורת) ישולם המחיר החודשי המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר, נספח ג' למסמכי המכרז, ובלבד שפעילות הניידת תועדה במערכת ה-CRM.
- 13.14 בגין הקמה של המערכות הטכנולוגיות הנדרשות בהתאם לנספח ד' - דרישות טכנולוגיות (כולל הקמת 5 ממשקים) ישולם המחיר החד פעמי המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' למסמכי המכרז.

13.15 בגין שינויים ושיפורים טכנולוגיים הנושאים בעלות על פי הקבוע בנספח ד', ישלם המשרד לנותן השירותים תמורה בגין כל שעת עבודה לבעלי תפקידים טכנולוגיים, בהתאם לרמות ולמחירי הגג הקבועים בהודעת מכרז מרכזי 16.2.11 של החשב הכללי (להלן: "ההוראה"). החלקים הרלוונטיים מתוך ההוראה מצורפים **בנספח ט"ו**. מובהר כי שעות העבודה הנדרשות לביצוע שינויים ושיפורים יאושרו מראש על ידי מנהל אגף מערכות מידע במשרד והסכום לביצוע השינויים והשיפורים יקבע על סמך הזמנת עבודה חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד שתועבר לנותן השירותים. ככל שיעודכנו מחירי הגג הקבועים בהודעת מכרז מרכזי 16.2.11 תתעדכן בהתאם התמורה בגין שעת עבודה לבעלי תפקידים טכנולוגיים.

נספח ט"ו

13.16 על המציע לרשום את התמורה הנדרשת על ידו במקום המיועד לכך בטופס הצעת המחיר, נספח ג' לחוברת המכרז. תשומת לב כי בטופס ההצעה יש לרשום את המחירים כאשר הם כוללים מע"מ. בהסכם ההתקשרות יחושב המחיר ללא מע"מ (כפי שהיה במועד הגשת ההצעה) והוא ישולם בתוספת המע"מ נכון ליום התשלום.

13.17 התמורה תהיה נקובה בש"ח ותכלול את כל המיסים, האגרות, ההיטלים והרישיונות שכרוכים בביצוע השירותים, ושהמציע חייב בהם למעט מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לנותן השירותים.

13.18 יובהר כי התמורה הנה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז – לרבות גיוס עובדים והכשרתם, הקמת המרכז, הקמת מערכת ממוחשבת, התאמת המערכת הממוחשבת, ביצוע פעולות מחקר ובקרה וכל יתר הפעולות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות והפעולות הנלוות לכך.

13.19 פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעה, טלפונים, וכיו"ב, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים שכרוכים בביצוע השירותים שנותן השירותים חייב בהם.

13.20 התשלום לנותן השירותים יבוצע בתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות.

14 ניגוד עניינים

המציע מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

השירותים לא ימותגו בשום אופן שהוא על שם נותן השירותים בתקופת ההתקשרות ולאחריה. נותן השירותים יספק את השירותים ויפעיל את המרכז עבור המשרד ובשמו בלבד.

נותן השירותים יתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריו, הוא ימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו ויאגר על ידו במסגרת ביצוע השירותים מושא הסכם זה למטרה שאינה שאינה מתן השירותים על פי הסכם זה.

פרק ה' – הגשת הצעות למכרז

- 15 מבנה ותכולת הצעה**
- הצעת המציע על כל פרקיה ונספחיה תוגש על גבי טופס הצעה, נספח ב' לחוברת המכרז וטופס הצעת המחיר נספח ג' לחוברת המכרז (כשהם חתומים על ידי המציע וגורמים נוספים לפי ההנחיות לגביהם), בצירוף כל האישורים והמסמכים כנדרש במסמכי המכרז.
- 16 חתימה על הצעה**
- 16.1 המציע יחתום חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת בכל מקום בחוברת המכרז, שבו נדרש זאת במפורש וכך יעשה גם בתחתית כל דף.
- 16.2 אם המציע הנו תאגיד - יחתום רק מי שהוסמך לכך על פי מסמכי היסוד של התאגיד ובתוספת חותמת התאגיד ויצרף אישור עו"ד המאשר כי החתימה מחייבת את המציע.
- 16.3 מובהר כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
- 17 שינוי מסמכי המכרז**
- 17.1 המציע אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופעים במכרז זה, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים במכרז זה, אלא אם כן נאמר אחרת.
- 17.2 כל שינוי שיעשה על ידי המציע בחוברת המכרז ו/או כל הסתייגות, עלולים לגרום לפסילת הצעה, וזאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 18 הגשת הצעה**
- 18.1 הגשת הצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, כי קרא את המכרז על נספחיו, הבין את השירותים הנדרשים על פיו, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 18.2 הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על פרקיו/נספחיו והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 18.3 הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 180 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 18.4 על המציע להקפיד על מילוי כל הסעיפים הדרושים במסמכי המכרז.
- 19 אופן הגשת הצעה**

- 19.1 מציע המעוניין להשתתף במכרז ישלשל את הצעתו, לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד לשוויון חברתי ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים (אין לשלוח הצעה בדואר), כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשלושה עותקים חתומים (מקור ושני עותקים)**, כשהם כרוכים באופן שימנע את התפרקותם, בתוך מעטפה חלקה שאינה נושאת כיתוב כלשהו, כשהיא סגורה היטב (להלן: "מעטפת המכרז") בימים א' עד ה' בין השעות 9:00 עד 16:00, **וזאת עד למועד האחרון להגשת הצעות כאמור בסעיף 5 לעיל**. הגשת מעטפות המכרז לתיבת המכרזים כפופה לנהלי הביטחון הקבועים במשרד.
- בנוסף, ההצעה תכלול עותק דיגיטלי סרוק של ההצעה כקובץ PDF (על גבי תקליטור או דיסק און קי).
- 19.2 על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן: **"מכרז פתוח מס' 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים"**.
- בנוסף, המציע ידביק על הצד החיצוני של מעטפת המכרז מעטפה נוספת, סגורה היטב (ללא פרטים מזהים של המציע על גבה), ובתוכה יופיע שם המציע ופרטי איש הקשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת), לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.
- 19.3 כלל מסמכי ההצעה, למעט ההצעה הכספית (נספח ג') (להלן: **"הצעת המחיר"**) וערבות ההצעה כאמור בסעיף 21 להלן יוגשו במעטפה אחת, סגורה היטב, עליה ייכתב **"מעטפה א"**.
- 19.4 הצעת המחיר נספח ג', תופרד מיתר חלק ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז, עליה ייכתב "מעטפה ב" בלבד, ללא פרטים מזהים נוספים. המציע לא יציין ביתר המסמכים המצורפים להצעתו שום מידע או פרטים שיש בהם ללמד על הצעת המחיר שנמצאת במעטפה הנפרדת.
- 19.5 ערבות ההצעה כאמור בסעיף 21 להלן תופרד מיתר חלקי ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז, עליה ייכתב "מעטפה ג" בלבד, ללא פרטים מזהים נוספים. כמו כן, יצורף צילום מטופס ערבות ההצעה לטופס ההצעה.
- 19.6 **הצעה שלא תמצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות, כאמור, מכל סיבה שהיא, תיפסל על הסף ולא תשתתף במכרז.**

20 מסמכים נדרשים

- המציע יצרף להצעתו במעטפה א' את המסמכים הבאים:
- 20.1 טופס ההצעה (נספח ב'), חתום ומאושר על ידי עו"ד, לאחר שמולאו פרטיו.
- 20.2 העתק מאישור רישום התאגיד ברשם הרשמי הרלוונטי ומסמכי היסוד של התאגיד.
- 20.3 אישור בר תוקף בדבר מעמד במע"מ.
- 20.4 תדפיס (נסח) עדכני של פרטי התאגיד מהרשם הרלוונטי.
- 20.5 אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2019 מרשם העמותות, אם המציע הנו עמותה, או מרשם ההקדשות אם המציע הנו חברה לתועלת הציבור.
- 20.6 האישורים הנדרשים לפי סעיפים 2 ו-2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, להלן פירוט המסמכים הנדרשים:

- 20.6.1 אישור תקף של רשויות המיסים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, תקף למועד הגשת ההצעה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רו"ח של המציע.
- 20.6.2 תצהיר חתום מאושר על ידי עו"ד בהתאם להוראות סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף כנספח ג' לחוברת המכרז.
- 20.7 תצהיר בכתב חתום ומאושר על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו – 2006 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות התשנ"ח – 1998 בנוסח המצורף כנספח ו'.
- 20.8 אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בסעיף 24 להלן, אם רלוונטי.
- 20.9 אישור רו"ח מטעם המציע בדבר המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי בשנים 2016-2018, בנוסח המצורף **כנספח ט"ז** לחוברת המכרז.

נספח ט"ז

ככל שלמציע יש מניעה כלשהי להגיש אישור רואה חשבון בנוסח המצורף כנספח ט"ז למכרז, כי אז יצרף המציע להצעתו הצהרה מאת מנכ"ל או הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע בנוסח המצורף **כנספח ט"ז 1** למכרז וכן חוות דעת רואה חשבון בנוסח המצורף **כנספח ט"ז 2** למכרז.

נספח ט"ז 1

נספח ט"ז 2

- 20.10 פרופיל המציע – תיאור המבנה הארגוני, תיאור ההירארכיה הניהולית, לרבות פירוט פרטי הצוות הניהולי, הכשרתם וניסיונם, פירוט מספר עובדי מנהלה, מספר עובדים מקצועיים ובאילו תחומים.
- 20.11 פירוט ותק המציע במתן שירותי מענה טלפוני אנושי לתמיכה בתנאי הסף המפורט בסעיף 7.8 לעיל.
- 20.12 פירוט ניסיון המציע בביצוע פרויקטים בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי המשלב את הרכיבים CTI, IVR, CRM, ניהול ידע, BI לתמיכה בעמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 7.10 לעיל, לרבות תיאור הפרויקט, מערכות בהם נעשה שימוש, מספר פניות שתקבלו במשך שנה, היקף תקציבי של הפרויקט, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 20.13 פירוט ניסיון המציע בביצוע פרויקט בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני במסגרתו ניתן מענה לכל הפחות ל-100,000 פניות, ובמסגרתו הועסקו באופן ישיר ובלעדי לפחות 35 עובדים במשרה מלאה, לתמיכה בעמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 7.11 לעיל, לרבות תיאור הפרויקט, מספר נציגי שירות, מספר פניות שהתקבלו במשך שנה, היקף תקציבי של הפרויקט, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 20.14 פירוט ניסיון המציע בהפעלת ערוצים דיגיטלים במסגרת הפעלת פרויקט למתן מענה לפניות ציבור, לרבות תיאור הפרויקט, פירוט הערוצים הדיגיטליים בהם נעשה שימוש, היקף תקציבי של הפרויקט, מועד תחילתו, משך זמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש הקשר בגוף זה.

- 20.15 פירוט ניסיון המציע בהפעלת פרויקט למתן שירותי מענה טלפוני אנושי שהפעיל במשך שנתיים לפחות בהיקף של למעלה מ-30 עמדות, לרבות תיאור הפרויקט, מספר עמדות בשעות השיא של הפעילות, היקף תקציבי של הפרויקט, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 20.16 פירוט ניסיון המציע בהפעלת פרויקט למתן מענה לפניית ציבור הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי ואשר העמיד לצורך כך בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן לרבות תיאור הפרויקט, תחומי התוכן בהם עסק, מספר וסוג בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן, היקף תקציבי של הפרויקט, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 20.17 פרטים אודות האמצעים וכוח האדם העומדים לרשות המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים.
- 20.18 פירוט אודות מנהל המרכז המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה.
- 20.19 פירוט אודות המנהל המקצועי ואחראי הדרכה המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה.
- 20.20 פירוט אודות המידען המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.21 פירוט אודות מנהל מרחב ברור זכויות יחידות סגולה המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.22 פירוט אודות היועצים המומחים המוצעים במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה, פרטי ניסיון בתחום התמחותם ובכלל. כן, יש לצרף קורות חיים היועצים המומחים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.23 פירוט אודות יועצי הרצאות והדרכות המוצעים במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה, פרטי ניסיון בתחום התמחותם ובכלל. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.24 פירוט אודות שלושה רכזים בכירים המציעים במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה, פרטי ניסיון בתחום החירום ובכלל. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.25 פירוט אודות רכז החירום המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה, פרטי ניסיון בתחום החירום ובכלל. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 20.26 הצעה לתכנית להקמה והפעלה של ניידת ברור זכויות כמפורט בסעיף 11.4 לעיל.
- 20.27 הצעה לתכנית הכשרה והדרכה כמפורט בסעיף 11.14.1 לעיל
- 20.28 הצעה לתכנית שימור ותגמול עובדים כמפורט בסעיף 11.15 לעיל.

- 20.29 הצעה לפתרון טכנולוגי בהתאם לדרישות נספח ד', כמפורט בסעיף 11.17 לעיל תוך התייחסות לארכיטקטורה של הפתרון, פירוט המערכות, יעודן, גרסאות מוצעות ותצורות, אבטחה בהתייחס למיקומם בסביבות השונות, קישוריות לרשתות המשרד ולרשתות חיצוניות ופנימיות, תכנית ההקמה, המערכות התומכות (IVR, CRM, CTI, מערכת ניהול ידע, BI, מערכת הקלטת שיחות, חייגן), רב ערוציות, תוכניות שרידות וגיבוי למערכות.
- 20.30 רשימת ממליצים והמלצות, הכוללת ביחס לכל אחד מהם את הדרך ליצירת קשר עימו ומהות הקשר למציע.
- 20.31 כל פרט או מסמך נוסף הרלוונטיים לתמיכה בתנאי הסף או אמות המידה.
- 20.32 על המציע להציב ולקבוע איש קשר מטעמו, אליו יוכל לפנות המשרד, לרבות באמצעות ועדת המכרזים, בכל הקשור למכרז זה. פרטי איש הקשר יפורטו בטופס הגשת ההצעה למכרז.
- 20.33 לא צירף מציע להצעתו את כל המסמכים המפורטים לעיל, רשאי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט לפסול את הצעת המציע. לחילופין, יהא רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לאפשר למציע, אשר לא צירף להצעתו את אחד או יותר מהמסמכים המפורטים לעיל להשלים המצאת המסמך תוך פרק זמן קצוב, אשר יקבע על ידי המשרד.

21 ערבות לקיום ההצעה

- 21.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה, על סך של ₪250,000.
- 21.2 הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית, לזכות המשרד לשוויון חברתי, וניתנת לגביה על פי דרישה חד צדדית של המשרד, וללא צורך לנמק את דרישתו.
- 21.3 הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח ישראלית בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות והיא מופיע ברשימת המבטחים בעלי רישיון לפעול בענף הביטוח למתן ערבויות בקישור להלן:
- <https://employersinfocmp.cma.gov.il/#/publiclicense>
- 21.4 הערבות תהיה בתוקף עד ליום 5.5.2019 (כולל).
- 21.5 ערבות ההצעה לא תהיה צמודה והמועד למימושה יכול להיות עד 15 ימים מיום קבלת דרישת המשרד.
- 21.6 ערבות ההצעה תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. **הצעה שלא צורפה אליה ערבות בהתאם לסעיף 21 זה תיפסל על הסף ולא תדון כלל.** מובהר כי רק הדרישות שלעיל תחשבנה מהותיות.
- 21.7 המשרד יהא רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקפה של הערבות לתקופה של עד 60 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. נתן המשרד הודעה כאמור יגישו המציעים ערבות חדשה או הארכה לערבות הקיימת במועד שנקב המשרד בהודעתו.
- 21.8 המציע לבדו ישא בהוצאות הכרוכות בהנפקת הערבות, לרבות המקרה של הארכת תוקפה כאמור לעיל.

- 21.9 הוכרז הזוכה במכרז, תוארך תוקף ערבותו בהתאם להנחיות המשרד. לאחר שהזוכה במכרז הגיש את הערבויות הנדרשות ממנו כאמור בהסכם ההתקשרות ככל שיידרש, תוחזר לו ערבות ההצעה.
- 21.10 לא זכה המציע במכרז, או במקרה שההצעה נפסלה על ידי המשרד או במקרה של ביטול המכרז, ובכפוף לזכויותיו של המשרד כאמור במכרז זה, תוחזר לו הערבות, תוך 30 ימים מהמועד בו התקבלה החלטת ועדת המכרזים בנדון.
- 21.11 לנוחיות המציעים מצורף כדוגמא בלבד נוסח כתב ערבות הצעה **כנספח י"ז**. מודגש כי ככל שיומצא נוסח אחר – על ערבות ההצעה לעמוד בתנאי סעיף 21 זה.

נספח י"ז

- 21.12 המציעים יהיו רשאים להגיש לאישור ועדת המכרזים את נוסח הערבות שבדעתם להגיש, וזאת עד למועד האחרון לשאלת שאלות הבהרה על פי נוהל שאלות הבהרה כאמור בסעיף 4 לעיל. המשרד רשאי לאשר את הנוסח או להעיר עליו הערות, ולפרסם את הנוסח המאושר, לרבות תיקונים מותרים וכל התייחסות אחרת שלו בנושא לכלל המציעים, תוך השמטת זהות המציע שהגיש את נוסח הערבות כאמור. אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מאחריות המציעים לתקינות ושלמות הערבות שתוגש.
- 21.13 המשרד יהיה רשאי להציג את ערבות ההצעה לפירעון ולחלט את הסכום הנקוב בה, במלואו וכפיצוי מוסכם, בלי צורך בהערכת או הוכחת נזק, בכל מקרה בו המציע לא קיים את תנאי המכרז, ובכלל זה, בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 21.13.1 אם התברר כי המציע הציג מצגי שווא או מסר מידע מהותי בלתי מדויק;
- 21.13.2 אם המציע, חזר בו מההצעה (או כל חלק ממנה), בעודה אמורה להיות בתוקף;
- 21.13.3 אם המציע לא האריך את ערבות ההצעה כנדרש על ידי המשרד;
- 21.13.4 אם המציע סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות הזכייה במכרז;
- 21.13.5 אם המציע לא עמד במלוא התחייבויותיו בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז;
- 21.13.6 אם המציע סטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז או קיימן שלא בתום לב;
- 21.13.7 אם המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר נקיין כפיים;
- 21.14 במקרה של חילוט כאמור, סכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם בגין האירוע, והמציע מצהיר ומסכים כי סכום הפיצוי המוסכם הינו סביר והגיוני ביחס לנזק שניתן לצפותו מראש. יודגש כי אין בפיצוי המוסכם לגרוע מכל זכות הנתונה למשרד לתבוע ממציע כאמור פיצויים מלאים בגין נזקים שגרם.
- 21.15 אין בזכויות המשרד כמפורט בסעיף 21 זה בכדי לגרוע מכל סעד אחר אשר עומד למשרד בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין.

פרק ו' – בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה

22 הליך בחירת נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים המפורטים להלן:

22.1 השלב הראשון – בחינת תנאי הסף ושלמות ההצעה.

22.1.1 בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז.

22.1.2 בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בפרק ג' לעיל – הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף – תפסל.

22.2 השלב השני –

בשלב זה תזכה הצעת המציע לניקוד בהתאם למדדי האיכות המפורטים להלן:

מספר נקודות מקסימלי	פירוט אמות המידה	אמות המידה
עד 3 נקודות	1 נקודות ינתנו בגין כל שנת ותק במתן שירותי מענה טלפוני אנושי שהפעיל המציע, מעבר ל- 5 השנים הדרושות להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 7.8 לעיל, במשך שנה אחת לפחות	ותק קודם של המציע במתן שירותים דומים
עד 5 נקודות	1 נקודות ינתנו עבור כל פרויקט למתן מענה טלפוני אנושי, מעבר לדרוש להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 7.10 וסעיף 7.11 לעיל, שהפעיל המציע במשך שנתיים לפחות ושניתן בו מענה לכל הפחות ל-100,000 פניות, המשלב את חמשת הרכיבים הבאים: IVR, CTI, CRM, ניהול ידע, BI	ניסיון קודם של המציע במתן שירותים דומים (על פי הניקוד המצוין לכל אחת מאמות המידה המפורטות)
עד 2 נקודות	0.4 נקודות ינתנו עבור כל ערוץ דיגיטלי, שהפעיל המציע במשך שנה אחת לפחות במסגרת הפעלת פרויקט למתן מענה לפניות ציבור, מבין הערוצים הדיגיטליים הבאים: צ'אט, רשתות חברתיות, אפליקציה, SMS דו כיווני, BOT.	

עד 2 נקודות	<p>הפעלת פרויקט למתן שירותי מענה טלפוני בנושאי שהפעיל המציע במשך שנתיים לפחות בהיקף של למעלה מ-30 עמדות שירות כמפורט להלן:</p> <p>31 - 40 עמדות – 0.5 נקודות</p> <p>41 – 50 עמדות - 1 נקודות</p> <p>51 עמדות ומעלה - 2 נקודות</p>	
עד 5 נקודות	<p>ניסיון המציע בהפעלת פרויקט למתן מענה לפניית ציבור, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפית, ואשר העמיד לצורך כך בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן</p>	
עד 4 נקודות	מנהל מרכז	<p>איכות כח האדם הייעודי למרכז המוצע בהתאם לסעיף 11.11 לעיל (לרבות – ניסיון כללי, ניסיון בתחום השירותים הנדרשים, השכלה, הכשרה, המלצות, התרשמות כללית) (על פי הניקוד המצוין לכל אחת מאמות המידה המפורטות)</p>
עד 4 נקודות	מנהל מקצועי ואחראי הדרכה	
עד 3 נקודות	יועצים מומחים	
עד 3 נקודות	יועצי הרצאות/ הדרכות	
עד 3 נקודות	מנהלי מרחב פניות ציבור יחידות סגולה	
עד 2 נקודות	מידען	
עד 2 נקודות	רכזים בכירים (יבחנו 4 רכזים, כולל רכז חירום וסייבר)	
עד 4 נקודות	איכות וגיוון תכני ההכשרה וההדרכה	
עד 2 נקודות	מתודולוגיות ואמצעי הכשרה והדרכה	<p>האיכות והתכנים של תכנית ההכשרה וההדרכה המוצעת בהתאם לסעיף 11.14 להלן (על פי הניקוד המצוין לכל אחת מאמות המידה המפורטות)</p>

עד 5 נקודות		האיכות והתכנים של התכנית המוצעת להפעלת ניידת בירור זכויות בהתאם לסעיף 11.4 להלן.
עד 5 נקודות	מערך שימור ותגמול (פעילויות רווחה, מענקים, סוגי תגמולים וכיוצ"ב)	איכות תכנית שימור ותגמול המוצעת בהתאם לסעיף 11.15 לעיל (על פי הניקוד המצוין לכל אחת מאמות המידה המפורטות)
עד 4 נקודות	מבנה תגמול (בהירות ופשטות, פרמטרים איכותיים, פרמטרים כמותיים במודל השכר וכיוצ"ב)	
עד 7 נקודות	איכות והתאמה של המענה הטכנולוגי בהתאם לנספח הדרישות הטכנולוגיות: ארכיטקטורת הפתרון ופירוט המערכות - יעודן, גרסאות מוצעות ותצורות, תקשורת, אבטחה, בהתייחס למיקומם בסביבות השונות (רשת ספק, ענן פרטי של הספק, ענן משרדי), קישוריות לרשתות המשרד ומערכותיו, רשתות חיצוניות ופנימיות בהתאם לדרישות הפרדה והאבטחה	איכות הפתרון הטכנולוגי המוצע בהתאם לסעיף 11.17 לעיל (על פי הניקוד המצוין לכל אחת מאמות המידה המפורטות)
עד 2 נקודות	תוכנית הקמה הכוללת לתשתיות הטכנולוגיות הנדרשות תוך התייחסות לשלב ההקמה הראשוני ע"ג תשתיות הספק, שלב ב' של הענן הייעודי אצל הספק, ושלב ג' - העברה למשרד. גאנט מפורט לתכנית ההקמה, כולל משך ותזמון הפעילות, גורם אחראי לכל שלב, הערכת סיכונים	
עד 2 נקודות	מערכת מאגר מידע מבוססת MS-SQL	
עד 5 נקודות	CRM	
עד 2 נקודות	IVR	

עד 2 נקודות	CTI	
עד 4 נקודות	מערכת ניהול ידע	
עד 4 נקודות	BI	
עד 2 נקודות	מערכת הקלטת שיחות	
עד 3 נקודות	רב ערוציות: צ'אט, משלוח הודעות SMS, קישוריות לרשתות חברתיות	
עד 1 נקודות	חייגן	
עד 3 נקודות	הצגת תוכניות שרידות וגיבוי המערכות המוצעות	
עד 5 נקודות		

על המציעים לקבל ציון סף של 70 נקודות לפחות (מתוך 100 נקודות) בשלב השני לצורך מעבר לשלב השלישי. מציע שלא ישיג ציון סף כאמור תיפסל הצעתו ולא תוסיף עוד להיבחן.

ככל שלא יקבלו שלושה מציעים לפחות את ציון המינימום הנדרש לשלב השלישי – ציון המינימום יבוטל ולשלב השלישי יעברו 3 המציעים בעלי הציון הגבוה ביותר, אך לא פחות מ-60 נקודות (לא יותר משלושה מציעים).

22.3 השלב השלישי – ניקוד הצעת המחיר –

רכיב	מספר נקודות	מספר מקסימלי
התעריף הבסיסי כהגדרתו כאמור בסעיף 13.1 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי	עד 40 נקודות	
התעריף עבור מתן מענה במצב חירום לאומי כאמור בסעיף 13.9 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי	עד 5 נקודות	

עד 10 נקודות	המחיר המוצע עבור ביצוע הרצאה/ הדרכה כאמור בסעיף 13.10 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי
עד 10 נקודות	המחיר המוצע עבור ביצוע שליחת דבר דואר כאמור בסעיף 13.11 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי
עד 5 נקודות	המחיר המוצע עבור הקמת ניידת בירור זכויות כאמור בסעיף 13.12 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי
עד 10 נקודות	המחיר המוצע עבור תחזוקה והוצאות שוטפות לניידת בירור הזכויות כאמור בסעיף 13.13 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי
עד 20 נקודות	המחיר החד פעמי המוצע עבור הקמה של המערכות הטכנולוגיות הנדרשות, כולל רישיונות תוכנה, בהתאם לנספח דרישות טכנולוגיות כאמור בסעיף 13.14 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי

22.4 השלב הרביעי – בחירת הזוכה

22.4.1 ההצעות שעברו את השלב השני והשלב השלישי ישוקללו באופן

הבא:

משקל בנקודות*	אמות המידה
60	מחיר
40	איכות

*מתוך 100 נקודות מקסימליות.

22.4.2 ההצעות תדורגנה מההצעה שקיבלה הציון הגבוה ביותר בסיכום השלב השני והשלישי לפי אמות המידה הנ"ל, בסדר יורד עד להצעה הכשרה שקיבלה הציון הנמוך ביותר. בכפוף לסמכויות ועדת המכרזים, בין השאר בקשר עם בדיקת קיום תנאי המכרז, ביצוע בירורים ובקשת מידע נוסף, פסילת הצעות, ביטול המכרז ו/או אי קבלת כל הצעה שהיא, ניהול משא ומתן, וכל סמכות אחרת המוקנית לוועדת המכרזים לפי מסמכי המכרז והדין - יוכרז כזוכה המציע שציונו הוא הגבוה ביותר כאמור.

22.5 המשרד רשאי לעשות את כל הבדיקות הנדרשות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות סיור באתרי המציע, הזמנת המציע למשרד להצגת המערכות הטכנולוגיות, שיחות עם ממליצים ו/או גורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם נכללו ברשימת הממליצים שהעביר המציע ובין אם לאו (מובהר כי המשרד אינו חייב לשוחח עם ממליצים). בדיקות אלה יכולות לשמש את המשרד במסגרת ניקוד ההצעות כאמור לעיל.

22.6 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.

22.7 המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או בעלת הניקוד הגבוה ביותר או הצעה כלשהי.

23 משא ומתן

23.1 המשרד שומר על זכותו, בכפוף להוראות הדין, לקיים משא ומתן עם המציעים ו/או חלק מהמציעים, בקשר עם כל מאפיין בהצעתם, לרבות הצעתם הכספית וכל חלק אחר בהצעתם; כל זאת, מבלי לגרוע מיתר סמכויות המשרד.

23.2 יובהר כי המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לקיים הליך מו"מ בכל שלב, כתנאי לבחירה בזוכה או לקיים המשא ומתן לאחר הבחירה בזוכה ולהתנות כריתת ההסכם בתוצאותיו של משא ומתן זה, או לקיים משא ומתן לאחר החתימה על ההסכם, וזאת בין ביחס למחיר ובין ביחס לשאר חלקי ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

23.3 מבלי לגרוע מהאמור, יהיה המשרד רשאי, אך לא חייב, להורות על קיום הליך "Best & Final" (להלן בסעיף זה: "ההליך"), בנסיבות מתאימות. ההליך יהיה כמפורט להלן:

23.3.1 ההליך ינוהל רק עם קבוצת המציעים הסופית שתורכב משלושת המציעים שהצעתם הכוללת דורגה בין שלוש ההצעות בעלות הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר והינה בתוקף במועד ההחלטה על ההליך. היה ויוותרו פחות משלושה מציעים שהצעותיהם תקפות ינוהל ההליך עם המציע או המציעים שנותרו. אולם אם יסבור המשרד כי הפערים בין ההצעות מצדיקים זאת, יהיה רשאי לנהל את ההליך רק עם מציע אחד או שני המציעים שהצעותיהם קיבלו את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, או לנהלו עם יותר משלושת המציעים האמורים אם הפערים בין ההצעות הצדיקו זאת.

23.3.2 למציעים האמורים לעיל, ולהם בלבד, תינתן האפשרות להציע הצעת מחיר (ביחס לתעריף הבסיס, הרצאה/ הדרכה, הקמת ניידת בירור זכויות, תחזוקה והוצאות שוטפות ניידת בירור זכויות,

הקמת תשתית ומערכות טכנולוגיות כאמור בסעיף 22.3 לעיל) משופרת ביחס לזו שהוצעה על ידם בשלב הראשון. הצעות המחיר של המציעים שישתתפו בהליך, תוגשנה עד למועד שייקבע. לא הגיש מציע הצעה נוספת, תהיה הצעתו הראשונה הצעה סופית.

23.3.3 לאחר הגשת הצעות המחיר המשופרות יבחן שוב המשרד את דירוג ההצעות האמורות כאילו הצעות המחיר המשופרות הוגשו מלכתחילה על ידי המציעים. סדר זה של המציעים יחייב את הצדדים מכאן ואילך.

23.3.4 המציע שהצעתו דורגה ראשונה יכול שיוכרז, בכפוף לכל סמכויות המשרד, כזוכה.

23.3.4.1 למרות האמור לעיל, למשרד הזכות, אך לא החובה, להחליט כי ההצעות המשופרות תוגשנה ביחס לחלקים אחרים כלשהם בהצעות (בנוסף למחיר או במקומו), ויחולו יתר ההוראות לעיל. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי לקבוע כי תוגש הצעה חדשה, באופן מלא או חלקי, חלף כל חלק של ההצעה המקורית, עקב שינויים בתנאי ההתקשרות ובדרישות המקצועיות והאחרות שבהתקשרות, והכל כפי שתקבע הוועדה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

23.3.4.2 מודגש כי המשרד אינו מחויב ליידע את המציעים המוזכרים לעיל או מציעים אחרים שהגישו הצעה ביחס למיקומם האחד ביחס למשנהו או בדירוג הכולל, או בדבר ניקודם, הערכתם המקצועית וכד', עד לבחירת הזוכה, ואף אינו מחויב ליידעם האם ההליך מתנהל עם מציעים אחרים מלבדם או לא.

23.3.4.3 המשרד יהיה רשאי לערוך פגישה או פגישות עם המציעים אשר ישתתפו בהליך, עם כל אחד מהם בנפרד או עם כולם יחד, לפני שלב הגשת ההצעות המשופרות כאמור לעיל.

24 עידוד נשים בעסקים

24.1 בסעיף 24 זה –

"אישור" – אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;

- "נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
- "עסק" – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;
- "עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;
- "קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא;
- "תצהיר" – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה (חתום על ידי המחזיקה בשליטה ומאומת על ידי עו"ד).
- 24.2 אם לאחר שקלול התוצאות, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- 24.3 מציע שהנו עסק בשליטת אישה כאמור לעיל – יצרף להצעתו אישור ותצהיר כהגדרתם לעיל.

25 הודעת הזכייה

- 25.1 הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן: "הודעת הזכייה") תימסר למציע בכתב. אין בהודעת הזכייה כדי לשכלל את הקשר החוזי בין הצדדים. הצדדים ייחשבו כמי שנכרת ביניהם חוזה לביצוע המכרז, רק לאחר חתימה של המשרד על הסכם ההתקשרות באמצעות המורשים מטעמו.
- 25.2 תנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם, הוא המצאת ערבות הביצוע (כמפורט בהסכם ההתקשרות) והאישור בדבר עריכת ביטוחים (כמפורט להלן).
- 25.3 לאחר קבלת הודעת הזכייה, ולא יאוחר מ- 14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה, יחתום המציע הזוכה על הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף כנספח א' לחוברת המכרז או בנוסח הדומה לו, כפי שיקבע על ידי המשרד, וכן יפקיד המציע הזוכה בידי המשרד עד למועד הנ"ל אישור בדבר קיום ביטוחים כאמור בסעיף 26 להלן וערבות ביצוע כאמור בהסכם ההתקשרות.
- 25.4 מובהר כי רק לאחר קיום התנאי המוקדם לביצוע ההתקשרות כאמור בסעיף 25.3 לעיל, ישתכלל הסכם ההתקשרות בין הצדדים כהסכם וייחשב כהסכם שקיבל תוקף מחייב.

26 ביטוחים

נותן השירותים יידרש לקיים ביטוחים כמפורט בהסכם ההתקשרות, ולהמציא למשרד תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה אישור על קיום ביטוחים בנוסח בהסכם ההתקשרות חתום על ידי המבטח של נותן השירותים.

יודגש כי הדרישות הביטוחיות המלאות יתפרסמו באתר המשרד עד למועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה. באחריות המציע לעקוב אחר פרסומי המשרד בקשר לכך.

זכות עיון

27

ההצעה הזוכה תהא פתוחה לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת באופן מנומק בהצעתו למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הנם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים בכפוף להוראות כל דין.

פרק ז' – זכויות המשרד

28 במסגרת מכרז זה נדרש המציע בהגשת הצעה לתכניות שונות (תכנית הכשרה והדרכה, תכנית שימור ותגמול, תכנית להקמת ניידת בירור זכויות, תכנית הקמת תשתיות טכנולוגיות) מובהר כי אין בהכרזה על זוכה משום אישור המשרד להצעת הזוכה לכל אחת מהתכניות השונות, ולמשרד עומדת הזכות לדחות חלק מהרכיבים המוצעים על ידי נותן השירותים בתכנית מסוימת או בכולן.

29 המשרד רשאי בכל עת, בהודעה שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולמציעים לא תהא כל זכות לתשלום ו/או לפיצוי עקב כך.

30 המשרד רשאי שלא לדון בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.

31 המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.

32 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה (כשיר) שני במכרז, כך שאם יתברר כי הזוכה במכרז לא יעמוד בתנאים הנדרשים לפי מכרז זה או הסכם ההתקשרות, המשרד יהיה רשאי לפסול את הצעתו או לבטל את ההתקשרות עמו, לפי העניין, ולהקשר עם הזוכה השני.

33 המשרד רשאי שלא לקבל הצעה כלשהי בעקבות מכרז זה, ולבטל את המכרז או חלקים ממנו, מכל סיבה שהיא, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, המשרד רשאי שלא להתקשר בהסכם כלשהו כתוצאה ממכרז זה. למציעים לא תהא כל זכות לפיצוי באחד מן המקרים הנ"ל.

34 למען הסר ספק יובהר כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והזוכה, וכי בטרם נחתם בין המשרד למי מן הזוכים במכרז, הסכם ההתקשרות המהווה חלק מחוברת המכרז – ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

35 בדיקת קיום דרישות ההליך

למשרד תהיה הזכות לבדוק בכל עת את עמידת המציע בתנאי המכרז לרבות בתנאי הסף למכרז, ובכלל זה תהיה לו הזכות לעשות שימוש במידע, מסמכים ואישורים שבידי המשרד מכל מין וסוג שהוא, לבקש מכל מציע הבהרות, השלמות, תיקונים, הגשת מסמכים, אסמכתאות, נימוקים וכל כיוצא באלה, בכל עניין הנוגע להצעה על כל אחד מחלקיה, לזמן כל מציע, בכל שלב, לפני הבחירה בזוכה ולאחר מכן, להציג בפניו את ההצעה שהגיש, כולה או מקצתה, או כדי לברר פרטים מסוימים או שאלות העולות בקשר עם הצעתו, לשוב ולבדוק את ההצעות או חלק מהן אף אם הושלמה בדיקתן או בדיקת החלק הרלבנטי. בכלל זה יהיה המשרד מוסמך בכל עת, ואף לאחר ההודעה על הזכייה במכרז, לדרוש מכל מציע פרטים נוספים, לתקן טעויות שנתגלו ולקבל החלטות אחרות במקומן, מכל סיבה שהיא.

36 שינוי תנאים

המשרד יהיה זכאי, בכל עת, בין לפני הגשת ההצעות ובין לאחריה, להורות כי איזו דרישה מדרישות המכרז, לרבות דרישות סף, וכן ההוראות בקשר עם בדיקת ההצעות, תבוטל באופן חלקי או מלא, לרבות באמצעות קביעה מחדש ושינוי התנאים; זאת, אם סבר המשרד כי הדבר יהיה לטובת ההליך, ובלבד שהחלטותיו יחולו באופן שוויוני על כל המציעים. בהתאם לצורך ובין השאר ככל שעקרון השוויון יחייב זאת, יאפשר המשרד למציעים שהגישו הצעה למכרז, לתקן או להגיש מחדש את הצעותיהם או חלק מהן, יצא במודעה פומבית, וינקוט בכל אמצעי מתאים אחר.

למען הסר ספק, המשרד לא יהיה חייב לעשות שימוש בסמכויותיו אלה ולא יהיה מחויב להתיר תיקונים או השלמות כאמור לעיל, והדבר יהיה כפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד ולצרכיו ושיקוליו המקצועיים.

אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחד אין בה כדי לחייב אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחר.

37 זכות לדרוש מידע נוסף :

המשרד יהא זכאי לדרוש מכל מציע מידע נוסף, פרטים, הבהרות, השלמות, תיקונים, מסמכים, אסמכתאות, נימוקים וכל כיוצא באלה, בכל עניין הנוגע להצעה על כל אחד מחלקיה, והכל במטרה לקיים כל אחת מזכויותיו האחרות של המשרד ועל מנת לבחון את ההצעה.

המשרד רשאי, בכל שלב, לרבות לאחר הבחירה בזוכה, לזמן כל מציע להציג בפניו את ההצעה שהגיש, כולה או מקצתה, לברר פרטים בהצעה וכן פרטים אחרים הדרושים לוועדה לצורך קבלת החלטה מכל סוג שהוא.

המשרד רשאי לבקר באתרים שאותם מפעיל המציע או קבלני המשנה מטעמו, בין לצורך הגשת ההצעה או ביצוע שירותים דומים, ובין לכל צורך אחר.

38 פסילת הצעות :

המשרד יהיה זכאי לפסול כל הצעה שהינה בלתי סבירה, בין השאר בכל הנוגע למחיריה או איכות שירותיה או האמצעים או התכניות למימושה, בין הצעה שהיא בלתי סבירה לטובה (כגון מחיר המיטיב עם המשרד) ובין שהיא בלתי סבירה לרעה.

39 בכל מקרה של שינוי, השמטה או תוספת שייעשו על ידי המציע בהצעתו לעומת הנדרש במסמכי המכרז, לרבות בקשר עם תנאי הסף, או כל הסתייגות לגבי הנדרש, בכל דרך או צורה שהיא (לעיל ולהלן – הסתייגות), המשרד רשאי :

39.1 לפסול את הצעת המציע;

39.2 לראות בהסתייגות כאילו לא נכתבה כלל, ולהתעלם ממנה;

39.3 לראות בהסתייגות כאילו היא מהווה פגם טכני בלבד, ולהכשירה;

39.4 לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגות, בין באמצעות הגשת הצעתו מחדש, כולה או חלקה, בין באמצעות הודעה של המציע לוועדת המכרזים כי הוא מסיר את ההסתייגות, ובין בכל דרך אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד;

39.5 לתקן את מסמכי המכרז, ובלבד שהתיקון יחול באופן שוויוני על כל המציעים ובהתאם לצורך, כפי שימצא המשרד לנכון, ולאפשר למציעים להגיש מחדש את הצעותיהם או כל חלק מהן או לתקן את הצעותיהם.

40 מובהר כי הבחירה בין האפשרויות המנויות לעיל מסורה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. אם יחליט המשרד לפעול לפי אחת החלופות המנויות בסעיף 39 לעיל, והמציע יודיע כי הוא מסרב להסכים להחלטתה, המשרד רשאי לפסול את הצעתו של המציע וזאת מבלי לגרוע מכל זכות וסמכות אחרת המוקנים למשרד. בנסיבות מיוחדות המשרד רשאי להקל בדרישה מסוימת, אף אם מדובר בדרישת סף, והכל אם מצא שיהיה הדבר לטובת תכליתו של המכרז ויכולתו של המשרד למלא אחר מחויבויותיו.

41 המשרד רשאי לפסול הצעה בהתקיים אחת או יותר מהנסיבות הבאות:

41.1 פתיחת הליכי פירוק, כינוס נכסים, פשרה והסדר כנגד המציע, ובלבד שההליכים כאמור לא התבטלו בהחלטה שניתנה על ידי בית המשפט לאחר קיום דיון במעמד הצדדים, או תוך פרק זמן סביר אשר קבעה לכך הוועדה.

41.2 הפרה יסודית מצד המציע, של הוראות שלב בהליך, לרבות המצגים וההתחייבויות שהגיש המציע במסגרת הצעתו, לרבות אך מבלי להגביל, הצגת מידע שאיננו נכון או הצגה מכוונת של מידע שאיננו שלם בפני הוועדה, ותיאום הצעות עם מציעים אחרים.

41.3 הרשעת המציע או נושא משרה או אורגן במציע, בעבירה אשר לדעת המשרד יש בה כדי להשפיע באופן מהותי על התנהלות המציע, לרבות בעבירה שיש עימה קלון ו/או עבירה מסוג מרמה והפרת אמונים ו/או בכל עבירה אחרת שיש בה, לדעת המשרד, כדי להשליך על יושרו ו/או אמינותו של המציע. הקביעה האם העבירה או ההרשעה תואמת את האמור לעיל תיעשה על פי שיקול דעתו המוחלט של המשרד.

41.4 אם המציע קיבל ו/או מקבל שירותים, ללא קבלת אישורה המוקדם של המשרד, לצורך השתתפותו בהליך, מגוף אשר ייעץ ו/או מייעץ למשרד, בקשר עם ההליך.

42 מקום השיפוט הייחודי והבלעדי לכל דבר ועניין הנוגע למכרז זה, הינו אך ורק בבית המשפט המוסמך בירושלים.

43 מובן כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות הקיימת למשרד על פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או על פי התקנות שהותקנו מכוחו.

בברכה,

ועדת המכרזים