

נספח א' לחוברת המכרז

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת 2019

בין:

מדינת ישראל - המשרד לשוויון חברתי
שכתובתו למשלוח דואר: עם ועולמו 3, ירושלים
(להלן: "המשרד")
באמצעות המנהל הכללי של המשרד
ביחד עם סגן חשב המשרד

מצד אחד;

לבין:

שם: _____
כתובת: _____
מס' רישום: _____
אצל רשם: _____
(להלן: "נותן השירותים")
המיוצג על ידי _____
המורשה/ים לייצגו ולחייבו לכל דבר ועניין

מצד שני;

והמשרד פרסם מכרז פתוח מס' 1/19 - להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים
הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי (להלן: "המכרז"), הכל כמפורט במסמכי
המכרז על נספחיו. העתק המכרז מצורף כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי
נפרד הימנו;

הואיל

נספח א'

ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז ובה הציע לספק למשרד את
השירותים המפורטים במכרז (להלן: "השירותים"), כמפורט בהצעתו של נותן
השירותים על נספחיה, כולל (להלן: "ההצעה"), המצ"ב כנספח ב' להסכם זה
ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו;

והואיל

נספח ב'

ונותן השירותים נבחר על ידי ועדת המכרזים של המשרד כזוכה במכרז;

והואיל

ונותן השירותים מעוניין לבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז,
בהצעה ובהסכם זה, והמשרד מעוניין לקבל מנותן השירותים את השירותים
המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, באופן, במועדים ובתנאים המפורטים
במכרז, בהצעה ובהסכם זה;

והואיל

והצדדים מסכימים בזאת במפורש כי השירותים יינתנו למשרד על ידי נותן השירותים כקבלן עצמאי, על בסיס קבלני בלבד, וכי לא ישררו בין המשרד לבין נותן השירותים או מי מטעמו, יחסי עובד – מעביד ;

לפיכך, הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא נספחים וכותרות

- 1.1. המבוא, הנספחים והצהרות הצדדים להסכם זה, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לשם הנוחיות בלבד ואין ליתן להם כל משמעות לצורך פרשנותו של הסכם זה או של סעיף מסעיפיו.
- 1.3. הוראות הסכם זה ייחשבו כמשלימות זו את זו וכבאות להוסיף אלו על אלו.
- 1.4. נותן השירותים מצהיר ומאשר כי בשלב שאלות ההבהרה שלפני ההגשה למכרז ניתנה לו ההזדמנות להשיג, להעיר, ולהציע ניסוחים משלו ולנהל מו"מ על נוסח הסכם זה.
- 1.5. במקרה של סתירה בהסכם זה (ובכלל זה סתירה בין הוראות ההסכם השונות, לרבות בין הוראות ההסכם להוראות תנאי המכרז, או הנספחים השונים, או הבהרות המשרד בשלב שקדם להגשת הצעות, או הצעת נותן השירותים), יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה מביניהן, לפי קביעת המשרד. נותן השירותים יביא לידיעת המשרד כל סתירה כאמור, מיד לאחר שנודע לו עליה.
- 1.6. הוראה תיחשב למחמירה אם, לדעת המשרד ולפי שיקול דעתו, היא מיטיבה או משפרת את התועלת למשרד, בכל הנוגע לאיכות, טיב, כמות, התאמת ואמינות השירותים הניתנים על יד נותן השירותים.
- 1.7. נותן השירותים מחויב לבצע את התחייבויותיו בהתאם להוראות ההסכם ובנוסף לכך, בהתאם להצעתו למכרז ובהתאם למסמכים אחרים שהוכנו על ידו במסגרת הסכם זה ואושרו על ידי המשרד. אם הצעתו של נותן השירותים, או מסמך אחר שהוכן על ידו במסגרת הסכם זה ואושר על ידי המשרד, כולל הוראה מחמירה, לפי קביעת המשרד, מהוראות אחרות של הסכם זה, יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה, אלא אם יקבע המשרד אחרת.
- 1.8. במקרה של אי התאמה או סתירה בין ההסכם לבין הוראות כל דין יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם יקבע המשרד אחרת, ובלבד שקביעת המשרד תהיה כדן. כל אי התאמה או סתירה כאמור תובא לידיעת המשרד מיד לאחר שנודע עליה לנותן השירותים.
- 1.9. בהסכם זה יהיו למונחים הבאים הפירושים שבצידם, אלא אם תוכן ההסכם יחייב אחרת:
 - 1.9.1. "אזרח ותיק" – תושב ישראל שהגיע לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004.
 - 1.9.2. "המשרד" – המשרד לשוויון חברתי.

1.9.3 "המרכז" – מרכז פניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד, שיופעל על פי כלל הוראות המכרז והסכם זה.

1.9.4 "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 ג'** – דרישות טכנולוגיות.

נספח ג'

1.9.5 "הפעלה במתכונת מלאה" – קיום כל הדרישות המפורטות בהסכם זה ונספחיו ביחס להפעלת המרכז, כולל הפעלה מלאה של הדרישות הטכנולוגיות כמפורט בנספח ג', למעט ניווד התשתית הטכנולוגית לענן המשרדי והפעלתה באופן מלא מהענן המשרדי.

1.9.6 "יועץ מומחה" – כמפורט בסעיף 4.11.6 להלן.

1.9.7 "מנהל ההתקשרות מטעם המשרד" – מרכזת בכירה פניות ציבור במשרד.

1.9.8 "מנהל המרכז" – כמפורט בסעיף 4.11.1 להלן.

1.9.9 "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 הסכם זה יקבע אך ורק על ידי המשרד.

1.9.10 "ניידת בירור זכויות" – כמפורט בסעיף 4.4 להלן.

1.9.11 "נציג דיוור" – כמפורט בסעיף 4.11.12 להלן.

1.9.12 "נציג שירות" – כמפורט בסעיף 4.11.11 להלן.

1.9.13 "רכז בכיר" – כמפורט בסעיף 4.11.9 להלן.

1.9.14 "תכנית יחידות סגולה" – כמפורט בסעיף 4.3.6.4 להלן.

1.9.15 "תעודת אזרח ותיק" – תעודה המונפקת על ידי ספק של המשרד לאזרח ותיק בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן-1989.

1.9.16 "תקופת הביניים" – שבעה חודשים המתחילים ביום החתימה על הסכם ההתקשרות.

2. תקופת ההתקשרות

2.1 הסכם זה נעשה לתקופה של שלוש שנים (36 חודשים) המתחילה במועד חתימת הסכם זה ואשר תסתיים ביום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").

2.2 למשרד בלבד תוענקה אופציות להארכת משך תקופת ההסכם מפעם לפעם, במשך פרקי זמן כפי שיבחר המשרד, ועד לארבעים ושמונה חודשים נוספים, וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים לא יאוחר מ- 60 יום בטרם סיום תקופת ההסכם או התקופה בה האריך המשרד את תקופת ההסכם (אם האריך).

3. הצהרות והתחייבויות כלליות

נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כלפי המשרד כדלקמן :

- 3.1. כי הוא כשיר וכי יש בידיו את כל האישורים הנדרשים על פי כל דין לבצע את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, כי אין כל מניעה חוקית, משפטית או אחרת להתקשרותו בהסכם זה, כי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה, אינו פוגעים בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הנוגע לזכויות קניין של צד ג' כלשהו.
- 3.2. נותן השירותים מתחייב בזאת להציג כל אישור ו/או כל מסמך למשרד בכל עת שיידרש לכך על ידי המשרד. ככל שנדרשת הסכמתו או אישורו של צד שלישי כלשהו למתן השירותים או איזה חלק מהם, אזי באחריותו ועל חשבונו של נותן השירותים לדאוג לכך שתהיה בידו הסכמה או אישור כאמור בכל תקופת הסכם זה.
- 3.3. כי יש בידיו אישור על רישומו כתאגיד הרשמי הרלוונטי.
- 3.4. כי בידיו אישור תקף בדבר מעמד במע"מ.
- 3.5. כי בידיו אישור "ניהול תקין" תקף לשנת 2019 מרשם העמותות, אם נותן השירותים הנו עמותה או מרשם ההקדשות אם נותן השירותים הנו חברה לתועלת הציבור.
- 3.6. כי בידיו אישור תקף של הרשויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, מטעם רשות המיסים, תקף למועד חתימת הסכם זה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רואה החשבון של נותן השירותים.
- 3.7. כי הוא מתחייב להשתמש בתוכנות מקוריות לצורך מתן השירותים.
- 3.8. כי הוא מתחייב לקיום החקיקה הנוגעת להעסקת עובדים.
- 3.9. כי כל האמור בהצעה שהגיש במסגרת המכרז הנו נכון ומדויק גם למועד חתימתו ואישורו של הסכם זה, וכי לא חל כל שינוי לעומת האמור בהצעה. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שבחירתו כזוכה במכרז והתקשרות המשרד עימו בהסכם זה, נעשו על בסיס האמור בהצעה, לרבות ביחס לכל הנוגע לנספחי המכרז וכי הוא אחראי למתן כל השירותים האמורים במכרז ובהסכם זה (על נספחיהם) גם במקרה בו יעסיק קבלני משנה לביצוע השירותים (ככל שיאושרו על ידי המשרד מראש ובכתב).
- 3.10. כי הוא הבין את צרכי המשרד ודרישותיו וכי הוא בעל הנסיון היכולת והמיומנות הדרושים לשם מתן השירותים באופן ובהיקף הנדרש על ידי המשרד במכרז, בהצעה ובהסכם זה, ולשם קיום כל התחייבויותיו כלפי המשרד על פי המכרז, ההצעה והסכם זה.
- 3.11. כי יש בידיו את כוח האדם, הידע המקצועי, הנסיון והמומחיות ואת האמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים, לביצוע כל התחייבויותיו על פי המכרז, ההצעה והסכם זה בהתאם לדרישות המשרד, וכי הם ימשיכו להיות בידיו במשך כל תקופת ההסכם.

3.12 . כי הוא מתחייב למלא אחר הוראות הסכם זה במיומנות, במסירות, בנאמנות ובתום-לב ולבצע את השירותים בהתאם לאמור בהסכם זה ובכפוף להוראות המכרז וההצעה המהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

3.13 . מוסכם ומוצהר כי נותן השירותים מבצע הקמה ותפעול של המרכז בעבור המשרד וכי אינו בעליו של המרכז או בעל כל זכות במרכז מעבר להקמתו והפעלתו בעבור המשרד, וכי בכפוף לכך מלוא הזכויות במרכז הן של המשרד. לאחר תום תקופת ההסכם לא יפעיל נותן השירותים את המרכז ולא יעשה שימוש בכל מידע שהגיע לידיו, עקב הקמתו ותפעולו של המרכז.

3.14 . מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים על פי סעיף 3 זה, על סעיפיו הקטנים, מהווה תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה, כולן או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין לאחר מכן, תיחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 18.3 להלן.

3.15 . נותן השירותים מתחייב בזאת להודיע למשרד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול תקין או אי קיום אישור ניהול תקין בתוקף, וכן על כל צו שניתן כנגדו האוסר ו/או מגביל ו/או מפקיע את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה. הפרת סעיף זה וכל שינוי בתוקף הצהרותיו של נותן השירותים ייחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 18.3 להלן.

3.16 . נותן השירותים לא יבצע ולא יאפשר ביצוע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה או המשרד, אלא אם אושר בכתב על ידי המשרד. ככל שנותן השירותים יהיה מעוניין לבצע פעולות פרסום, על חשבונו, הוא יהיה רשאי לעשות כן על פי הנחיות המשרד לאחר שהעביר תוכנית מפורטת של פעולות הפרסום המבוקשות למשרד וקיבל אישור בכתב לתוכנית. המשרד יהא רשאי לבצע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה לפי שיקול דעתו המוחלט, ונותן השירותים מתחייב לסייע למשרד בכך. מובהר כי המשרד אינו מתחייב לבצע את הפרסום, אם בכלל, באמצעי תקשורת זה או אחר, במועד זה או אחר, בדרך זו או אחרת.

3.17 . נותן השירותים מתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריה להימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו ו/או שנאגר ו/או שנוצר אצלו במסגרת ביצוע השירותים למטרה שאינה מתן השירותים על פי המכרז והסכם זה.

3.18 . נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

3.19 . מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנוותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

4 . השירותים

נותן השירותים מתחייב בזאת לספק למשרד ו/או למי מטעמו את השירותים המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות המפורטות להלן (להלן: "השירותים").

יובהר בזאת, כי מחובתנו של נותן השירותים לביצוע כל הפעולות הדרושות להקמה ותפעול באופן ראוי, יעיל ומקצועי של המרכז, גם במידה שפעולה ספציפית אינה מפורטת להלן. עוד יובהר כי מתן השירותים יהא בלעדי וייחודי למשרד, ולא יעשה כל שימוש במרכז זה עבור מרכזים אחרים או שירותים אחרים שמספק נותן השירותים.

4.1 . הפעלת המרכז - כללי

נותן השירותים יפעיל מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים שיהיה מומחה ידע בתחום האזרחים הוותיקים, שיכלול מוקד אנושי רב ערוצי לקליטת הפניות (טלפוניות, 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, סיווג, 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 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 בפנייה בדרך של ניסוח מכתב, שיחה עם עובדי משרדים/רשויות ממשלתיות וכד'. מודגש כי כל פעולה הכוללת טיפול מהותי בפנייה 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; נציג דיור; מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה; רכז חירום וסייבר; נציגי ניידת בירור זכויות, כהגדרתם בסעיף 4.11 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לסעיף 4.34.3.2 להלן ולתקשימי הטיפול בפניות המצורפים **כנספת ד'** להסכם זה ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ובקשר ישיר עמו כמתואר בהסכם ההתקשרות.

נספת ד'

למען הסר ספק – האחראיות להעמדת התשתיות להפעלת המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 4.16 להלן, וכן העמדת תשתית טכנולוגית אשר תאפשר, בין היתר, מגוון ערוצי התקשרות, כמפורט ב**נספח ג'** - דרישות טכנולוגיות.

4.2 . תהליכי עבודה נדרשים:

4.2.1 . קיימים מספר סוגים של תהליכי עבודה בעבודת המרכז:

4.2.1.1 . תהליכי עבודה מקצועיים – ראו **נספח ד'**.

4.2.1.2 . תהליכי עבודה ניהוליים – ראו שגרות ניהול מפורטים בסעיף 4.8 להלן.

4.2.1.3 . תהליכי עבודה בזמן חירום – ראו **נספח ה'**.

נספח ה'

4.2.2 . מבלי לגרוע מתיאור תהליכי העבודה כאמור בסעיף 4.2.1 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.

4.3 . מתן מידע וטיפול בפניות

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

4.3.1.1 . 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.

4.3.1.2 . 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, כגון טופס פרטים אישיים לצורך בירור זכויות האזרח הוותיק, שלא באמצעות הדואר (לדוגמא, באמצעות דוא"ל, פקס וכו'). ראו פרטים נוספים ב**נספח ד'**.

4.3.1.3 . 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 ד'. יודגש כי ההבדל בין פנייה לפי סעיף זה, לבין פנייה לפי סעיף 4.3.1.2 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 6.11 להלן.

4.3.1.4 . 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.

4.3.1.5 . 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 ד'. 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 בהסכם זה
תטופל כפנייה מאחד מן הסוגים האחרים המפורטים בהסכם 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 ו' - מדדי ביצוע.

נספח ו'

4.3.2. שלבי טיפול בפניה-

4.3.2.1 קליטת הפנייה.

4.3.2.2 בירור מהות הפניה.

4.3.2.3 תיעוד הפניה במערכת ה-CRM .

4.3.2.4 טיפול בפניה ע"י הגורם המתאים (נציג שירות, רכז
בכיר או יועץ מומחה), ראו סעיף 4.3.3 להלן.

4.3.2.5 בדיקת המידע במערכת ניהול הידע על פי הצורך.

4.3.2.6 החזרת תשובה לפונה.

4.3.2.7 סגירת פנייה בערכת ה-CRM.

4.3.2.8 ביצוע סקר שביעות רצון מקצועי כמפורט בסעיף
4.3.4 להלן.

4.3.3. 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

4.3.3.1 . פניות שעניינן בדיקה (סעיף 4.3.1.1 לעיל), מתן מידע פשוט (סעיף 4.3.1.2 לעיל) ומתן מידע לטיפול (סעיף 4.3.1.3 לעיל) מטופלות על ידי נציג שירות.

4.3.3.2 . שליחת דואר פיזי נעשית באמצעות נציג דיור.

4.3.3.3 . פנייה שעניינה מידע מורכב (סעיף 4.3.1.4 לעיל) או בירור זכויות (סעיף 4.3.1.5 לעיל) מועברת לרכז בכיר או יועץ מומחה ע"פ החלטת נציג השירות או לפי החלטת נציג הדיוור (שמקבל את הפנייה בדוא"ל או דואר) שמזהים 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 ובמקרים מורכבים יותר הפניה מועברת לטיפול יועץ מומחה ונסגרת על ידו.

4.3.4 . 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 4.3.1.2 לעיל, ובלבד שהתקיימה שיחה ובוצע הסקר.

4.3.5 . זמני פעילות המרכז –

4.3.5.1 . נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושביתון) 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.

4.3.5.2. בשעת חירום (מלחמה, פיגועים, נפילת רקטות, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים, פנדמיה, מזג אוויר 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 ה' - 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.

4.3.6. היקף פעילות –

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

4.3.6.1.1. בתקופת הביניים כהגדרתה בסעיף 1.9.16 לעיל, המרכז יקלוט פניות ויתן מענה באמצעים הבאים:

4.3.6.1.1.1. טלפון;

4.3.6.1.1.2. דואר;

4.3.6.1.1.3. פקס;

4.3.6.1.1.4. דוא"ל.

באפשרות הצדדים, ובאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ומנהל אגף מערכות מידע במשרד, להסכים על הפעלת חלק או כל האמצעים המפורטים בסעיף 4.3.6.1.2 להלן אף בתקופת הביניים.

4.3.6.1.2. בתום השלמת ההקמה במתכונת מלאה של המרכז כמפורט בסעיף 4.21.2 להלן, ובהתאם להנחית המשרד, המרכז יקלוט פניות ויתן מענה גם באמצעים הבאים, זאת בנוסף על הקבוע בסעיף 4.3.6.1.1 לעיל.

4.3.6.1.2.1. צ'אט;

4.3.6.1.2.2. SMS;

4.3.6.1.2.3 רשתות חברתיות
שיפעיל המרכז (לרבות
מסנג'ר בפייסבוק);

4.3.6.1.2.4 אתר המשרד;

4.3.6.1.2.5 ווטסאפ.

4.3.6.1.3 בתום שנה וחצי מיום חתימת הסכם
התקשרות, ובהתאם להנחיית
המשרד, המרכז יקלוט פניות ויתן
מענה גם באמצעים הבאים, זאת
בנוסף על הקבוע בסעיפים 4.3.6.1.1
ו-4.3.6.1.2 לעיל:

4.3.6.1.3.1 אפליקציה (אפליקציה
שתפותח על ידי נותן
השירותים לצורך כך
או אפליקציה קיימת
שתואם לצורך כך);

4.3.6.1.3.2 שיחת וידאו מאתר
המשרד (וידאו צ'אט);

4.3.6.1.3.3 ;BOT

4.3.6.1.3.4 .VISUAL IVR

4.3.6.2 הפניות יכולות להגיע למרכז כפניות יזומות של
אזרחים ותיקים ומי מטעמם, וכן כתוצאה מביצוע
הנגשת מידע בקהילה – ביצוע הרצאות, כמפורט
בסעיף 4.5 להלן; הפעלת ניידת זכויות כמפורט
בסעיף 4.4 להלן; פניות שיגיעו במסגרת תכנית
"יחידות סגולה" של המשרד כמפורט בסעיף 4.3.6.4
להלן; ביצוע שיחות יוצאות לפונים לצורך השלמת
טיפול; עריכת פניות יזומות לאזרחים ותיקים לפי
הנחיית המשרד בנושאים שונים כגון זכאות להטבות,
פרויקטים של המשרד וכיוצ"ב (שיחור).

4.3.6.3 המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו מענים כתובים
באמצעים המפורטים בסעיף 4.3.6.1 לעיל. מובהר כי
האחריות להשבת המענים הכתובים לאחר מילויים
למרכז מסורה לפונה ו/או למי מטעמו ותיעשה על
חשבונו של הפונה או מי מטעמו.

4.3.6.4 . 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 זכויותיהם. ראו פירוט נוסף בנספח ד'. 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 4.3 לעיל.

4.3.6.5 . 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 ד'. 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. פניות שייתקבלו בנוגע לתעודות אזרח ותיק יסווגו כפניות שעניינן מתן מידע פשוט כאמור בסעיף 4.3.1.2 לעיל.

4.3.6.6 . 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 כמתואר בסעיף 4.3.1.1 לעיל ותיסגר מייד עם סיום השיחה. פניות אזרח ותיק לצורך רישום לפרויקט יסווגו כפנייה שעניינה מידע מורכב כמתואר בסעיף 4.3.1.4 לעיל, בין אם התיווך יצא לפועל ובין אם לאו.

4.3.6.7. 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 4.11 להלן, ייעודיים לתחומים המבוקשים.

4.3.6.8. 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.

4.3.7. השפות בהן ינתן מענה על ידי המרכז

המרכז יעסיק בעלי תפקידים במרכז על פי הקבוע בסעיף 4.11 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):

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

4.3.7.2. בין השעות 17:00 – 20:00 - נציג שירות אחד דובר עברית ורוסית.

4.3.7.3. בעת הפעלת המרכז ב"שעת חירום" כאמור בסעיף 4.3.5.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.3.5.1 לעיל) - נציג שירות אחד לפחות דובר עברית ורוסית, נציג שירות אחד לפחות דובר עברית וערבית, נציג 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.

4.4. הנגשת מידע בקהילה – ניידת ברור זכויות

נותן השירותים יעמיד ויפעיל ניידת ברור זכויות להנגשת זכויות לאזרחים הוותיקים אשר תתנייד ברחבי הארץ למקומות בפרישה ארצית לפי תכנית שתוצע על ידי נותן השירותים ותאושר על ידי המשרד, זאת בהתאם למפורט בנספח ז' להסכם זה ובהתאם לתכנית להקמה והפעלה של ניידת ברור הזכויות

שהוגשה על ידו במסגרת הצעתו למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלה שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר המצורפת **נספח ח'** להסכם. נותן השירותים יתעד את פעילות הניידת, לרבות מקומות הפעילות ומספר הפונים במערכת ה-CRM.

נספח ז'
נספח ח'

4.5. הנגשת מידע בקהילה - ביצוע הרצאות

בנוסף להפעלת ניידת בירור הזכויות כמפורט בסעיף 4.4 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 4.11.7 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 דרישת המשרד, ויתבצע איסוף של פרטי קשר של אזרחים ותיקים המעוניינים שהמרכז יצור איתם קשר לצורך בירור זכויותיהם. ההרצאות ינתנו על ידי יועצי הרצאות והדרכות בשפות עברית וערבית. במקרה בו יהיה צורך בהרצאה בשפה הרוסית או בשפה האמהרית, אז 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.

4.6. 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 4.5 לעיל.

4.7. דיוור

4.7.1. נותן השירותים יבצע באמצעות נציג דיוור כהגדרתו בסעיף 4.11.12 להלן דיוור בדואר פיזי (להלן: "דיוור") של חומרים מודפסים - טפסים, חוברות זכויות, מכתבים וכיוצא ב כמענה לפניית שעניינן מתן מידע לטיפול כהגדרתן בסעיף 4.3.1.3 לעיל וכן יתכן כמענה לפנייה שעניינה מידע מורכב כהגדרתה בסעיף 4.3.1.4 לעיל לפנייה שעניינה בירור זכויות כהגדרתה בסעיף 4.3.1.5.4.3.1 לעיל. בגין ביצוע דיוור לפי סעיף זה נותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה לפי סעיף 6.11 להלן.

4.7.2. נותן השירותים יערוך דיוור 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.

4.7.3 . עבור כל משלוח פריט דואר יזום כאמור בסעיף 4.7.2 לעיל, תיפתח פנייה אוטומטית על ידי טעינת קובץ למערכת ה-CRM.

4.7.4 . המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בביצוע הדיוור היזום, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

4.8 . שגרות ניהול

בהתאם לאישור המשרד לתהליכי עבודה כמפורט בסעיף 4.2.2, נותן השירותים ינהל שגרות הכוללות נהלי עבודה, אחריות ביצוע ותדירות, לכל הפחות לפי המפורט מטה:

4.8.1 . שגרות פתיחת משמרת – ביצוע תדריך יומי, עדכון נושאים חדשים ודגשים.

4.8.2 . שגרות סיום משמרת- ניהול וסיכום משמרת מכל ההיבטים: דיווחי תפוקות, מדדי שירות, ניהול, זמינות, נוכחות וכו'.

4.8.3 . ביצוע ישיבות צוות לכל הנציגים בתחילת כל חודש, שיכללו את הנושאים הבאים:

4.8.3.1 . תכנים מקצועיים;

4.8.3.2 . ביצועים של החודש שעבר;

4.8.3.3 . הצגת יעדים ופעילות מתוכננת לחודש הקרוב;

4.8.3.4 . תוכן בנושא חירום - יועבר ע"י רכז חרום וסייבר.

4.8.4 . ביצוע משובים לנציגים אחת לחודש כמפורט ב**נספח ט'** – תנאי בסיס הכשרה והדרכה.

נספח ט'

4.8.5 . הפקת דוחות וביצוע בקרה ברמת נציג שירות/ רכז בכיר/ יועץ מומחה/ מנהל מרכז/ תהליך, מבחינת תפוקות, מקצועיות ונוכחות בתדירות יומית, שבועית וחודשית.

4.8.6 . עבודה לפי נוהל לגבי תכנון ושיבוץ משמרות.

4.8.7 . עבודה לפי נוהל היערכות למצב חירום בהתאם לנספח חירום.

4.8.8 . עבודה לפי נוהל אבטחת מידע ואבטחה פיזית בהתאם ל**נספח י'** – דרישות אבטחת מידע.

נספח י'

4.8.9 . תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).

4.8.10 . עבודה לפי נוהל טיפול בתקלה טכנולוגית כולל סיכום אירוע.

4.8.11 . טיפול בבעיות משמעת, איחורים וחסורים.

4.8.12 . טיפול בתלונות לקוחות.

4.9 . תפעול רשתות חברתיות של המרכז

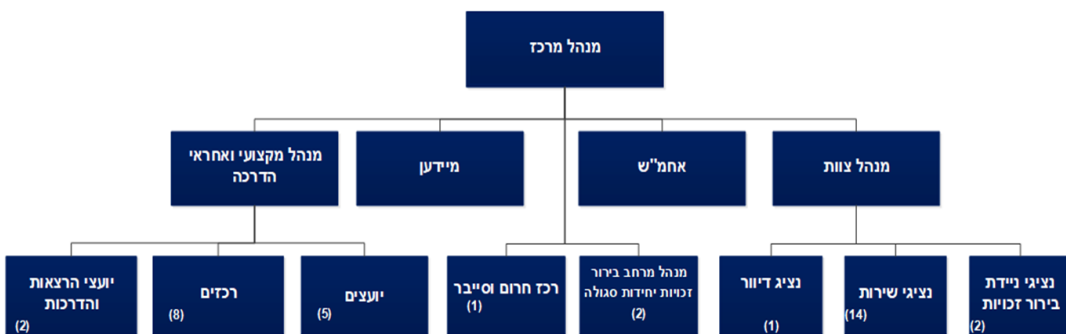
על מנת להנגיש ולעורר מודעות האזרחים הוותיקים לזכויותיהם ולעודד ביצוע פניות, נותן השירותים מתחייב להקים ולתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז, ובכלל זה העלאת 8 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, הקשורים בזכויות אזרחים ותיקים וכן העלאת 2 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, בנושאים המעניינים אזרחים ותיקים, מענה לכל פנייה באתר הפייסבוק בהתאם לקבוע בנספח מדדי ביצוע, עיצוב הפוסטים, עדכון תמונת הקאבר מעת מעת, וכל היוצא בזה על מנת לתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז באיכות גבוהה ומושכת לאזרחים הוותיקים. הפוסטים, לרבות תכניהם ופריסתם במהלך החודש, 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.

4.10 . המרכז כמומחה ידע

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

4.11 . כח אדם ייעודי למרכז

נותן השירותים יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המרכז ומתן השירותים מושא הסכם 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.

4.11.1. "מנהל המרכז"

<p>אחראי על הניהול הכולל והשוטף של המרכז ופעילות מערך ההרצאות וההדרכות, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 4.11 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 4.12.1 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. 6. שליטה בנייתוח 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>תנאי כשירות:</p>
<p>נותן השירותים ידרש להעמיד מנהל מרכז אחד במשרה מלאה.</p>	<p>כמות:</p>

4.11.2. "מנהל מקצועי ואחראי הדרכה"

<p>מבצע את ההדרכות לבעלי התפקידים במרכז ולגורמים</p>	<p>תיאור</p>
--	--------------

תפקיד:	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.
כפיפות	מנהל המרכז
היקף משרה מינימאלי	100% משרה.
תנאי כשירות:	<ol style="list-style-type: none"> 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 <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 יידרש להעמיד מנהל מקצועי ואחראי הדרכה אחד לפחות במשרה מלאה.

4.11.3 . "מנהל צוות"

תיאור תפקיד:	אחראי על ניהול אישי ומקצועי של נציגי השירות אותם הוא מנהל, וקידום 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 לפניות 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. <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 יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים מנהל צוות ביחס של 1: 20 (מקסימום 20 נציגי שירות למנהל צוות).

4.11.4 "אחראי משמרת"

תיאור התפקיד:	<p>אחראי על תיפקוד 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 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 העזרים והציוד הדרושים לפעילות, מתן תמיכה נציגי השירות/ נציג דיור/ רכזים בכירים /יועצים מומחים ופתרון בעיות. בנוסף לניהול התפעולי האחמ"ש ייתן מענה מקצועי: מענה לפניות התייעצות של נציגים, פתרונות לנושאים</p>
------------------	--

<p>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, בכל שעות פעילות המרכז. בשעות בהן אינו נוכח במרכז, ניתן שימלא את תפקיד מנהל המשמרת מנהל צוות כהגדרתו בסעיף 4.11.3 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 דו"חות 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>

4.11.5. "מידען"

<p>1. הקמת מאגר מידע, ידע ונתונים שמיועד לשמש את עובדי המרכז במתן השירותים לפונים, ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז. 2. מעקב אחר שינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים של האזרחים הוותיקים הניתנים מכלל הגופים הרלוונטיים. 3. עדכון שוטף של מאגר המידע על בסיס הפניות המגיעות והתשובות הניתנות להן ובהתאם לשינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים הניתנים לאזרחים הוותיקים.</p>	<p>תיאור התפקיד</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>	
מנהל המרכז	כפיפות
100% משרה	היקף משרה
<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>	תנאי כשירות
נותן השירותים יידרש להעמיד מידען אחד	כמות

4.11.6 "יועץ מומחה"

<p>טיפול בפניות מורכבות בתחום התמחות מוגדר ופניות בירור זכויות המצריכות תחום התמחות מוגדר. ככל שנדרשת בדיקה מול רשות – היועץ 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 מקצוע ואחראי הדרכה.</p>	תיאור התפקיד
מנהל מקצועי ואחראי הדרכה	כפיפות
100% משרה	היקף משרה
<p>1. בעל תואר ראשון.</p> <p>2. בעל ותק וניסיון של לפחות שנתיים בתחום לגביו מיועד לתת ייעוץ.</p>	תנאי כשירות

<p>3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/גדול.</p> <p>4. יכולת ניסוח והבעה בכתב גבוהה.</p> <p>5. יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.</p> <p>6. יכולת הכלת חומר מקצועי ולמידה מהירה.</p> <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>	
<p>בשלב הראשון נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות המשרד 5 יועצים במשרה מלאה בתחומים הבאים (יכול להיות יועץ מומחה אחד למספר תחומים):</p> <p>ביטוח לאומי, בריאות, סיעוד ועובדים זרים; פנסיה והכנה לפרישה; זכויות ניצולי שואה בארץ ובחול; רווחה; צרכנות, כולל הונאת קשישים; היבטים שונים של זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>יועץ מומחה לנושא זכויות ניצולי שואה יהיה דובר עברית וגרמנית.</p> <p>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 לביורר זכויות.</p>	<p>כמות</p>

7.11.4. "יועץ הרצאות והדרכות"

<p>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.</p>	<p>מהות התפקיד</p>
<p>מנהל מקצועי ואחראי הדרכה</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה. יבוצעו בממוצע 3 הרצאות/הדרכות ביום,</p>	<p>היקף</p>

משרה	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	<p>נותן השירותים יעמיד שני יועצי הרצאות והדרכות. תמהיל שפות:</p> <p>יועץ אחד דובר עברית.</p> <p>יועץ אחד דובר עברית וערבית.</p>
תנאים מיוחדים	<p>על נותן השירותים להעמיד ליועץ הרצאות והדרכות רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.</p>

8. 11. 4. "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 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.
כפיפות	מנהל המרכז
היקף משרה	100% משרה
תנאי כשירות	<p>1. בעל תואר ראשון לפחות, עם עדיפות לאחד מהמקצועות הבאים: עבודה סוציאלית, גרונטולוגיה, מקצועות הבריאות.</p> <p>2. תואר שני – יתרון.</p> <p>3. יחסי אנוש מעולים.</p> <p>4. ניסיון ניהולי.</p> <p>5. שליטה במחשב.</p> <p>6. עדיפות לניסיון בתחומים: אזרחים ותיקים, זכויות אזרחים ותיקים, ניהול מתנדבים.</p> <p>7. נכונות למשרת שטח.</p> <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 יידרש להעמיד שני מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, האחד יהא אחראי על אזור מרכז וצפון והשני על אזור דרום וירושלים (סה"כ 200% משרה מלאה).
תנאים מיוחדים	על נותן השירותים להעמיד למנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.

4.11.9. "רכז בכיר"

תיאור תפקיד	<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 4.11 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>
-------------	---

מנהל מקצועי ואחראי הדרכה	כפיפות
100% משרה	היקף משרה
<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות. יתרון לבעלי תואר ראשון.</p> <p>2. יתרון לבעלי היכרות עם תחום זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>3. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה מוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני/ גדול.</p> <p>4. יכולת ניסוח והבעה בכתב גבוהה.</p> <p>5. יכולת תפעול מערכת מחשב –שליטה מלאה.</p> <p>6. יכולת למידה מהירה.</p>	תנאי כשירות
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד 8 רכזים בכירים במשרה מלאה.</p> <p>תמהיל שפות:</p> <p>רכז בכיר אחד דובר עברית ואמהרית;</p> <p>רכז בכיר אחד דובר עברית ורוסית ;</p> <p>רכז בכיר אחד דובר עברית וערבית.</p> <p>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 ו' להסכם זה.</p>	כמות

4.11.10 "רכז חירום וסייבר"

ניהול מערך החירום במרכז ונאמן אבטחת מידע וסייבר במרכז כמפורט בנספח ה' - חירום. ביצוע הנחיות מנהל המרכז.	תיאור תפקיד
מנהל המרכז. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל אגף ביטחון, חירום מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי.	כפיפות
100% משרה	תנאי כשירות
<p>1. תואר ראשון.</p> <p>2. רקע של שני תחומים לפחות מבין רשימה זו: עבודה בתחום החירום במשרדי ממשלה או עבור משרדי ממשלה;</p>	דרישות מינימום

<p>עבודה בתחום החירום מול פקע"ר או בפקע"ר; עבודה בתחום החירום במוקד (רשות, 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.</p> <p>3. הכשרות: תינתן עדיפות לבוגרי קורסים של פקע"ר; המרכז לאיתנות; תואר שני בניהול מצבי חירום.</p> <p>4. ניסיון של שלוש שנים לפחות ברצף בין השנים 2013-2018 באחד מן התחומים המפורטים בסעיף 2 לעיל.</p> <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>	
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד רכוז חירום וסייבר אחד במשרה מלאה.</p>	<p>כמות</p>

4.11.11 "נציג שירות"

<p>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 ד' להסכם זה ופעילות back office. ביצוע הנחיות מנהל צוות.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>מנהל צוות</p>	<p>כפיפות</p>
<p>לפחות 4 משמרות בשבוע של 8 שעות.</p>	<p>היקף משרה</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד, בגרות מלאה. 2. מכוונות שירותית – סובלנות ויכולת הקשבה. 3. שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב. 4. יכולת למידת חומר מקצועי. 5. כושר ניסוח בע"פ ובכתב. 	<p>תנאי כשירות</p>
<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 4.3.5.2 לעיל (מעבר</p>	<p>כמות</p>

<p>לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.3.5.1 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>	
---	--

4.11.12 . "נציג דיור"

<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>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>מנהל צוות</p>	<p>כפיפות</p>
<p>מלאה</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות.</p> <p>2. שליטה במחשבים והיכרות עם תוכנת .OFFICE</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות נציג דיור אחד במשרה מלאה, וכן מתחייב להעמיד לרשות המשרד נציג דיור נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד</p>	<p>כמות</p>

<p>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 בהסכם זה שיידרש.</p>	
--	--

13.11.4 . "נציג ניידת בירור זכויות"

<p>יצאה 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.</p> <p>בימים בהם לא תתבצע יציאה לשטח נציג הניידת יטפל בפניות במרכז כנציג שירות.</p>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>מנהל צוות</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה. יבוצע ביקור עם הניידת בעד 3 אתרים ביום, ארבעה ימים בשבוע. יום אחד יוקדש לפעילות back office.</p>	<p>היקף משרה</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>תנאי כשירות</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>כמות</p>
<p>על נותן השירותים להעמיד לנציג ניידת בירור הזכויות ניידת, עם כל הציוד הנדרש בהתאם לנספח ז' וטלפון סלולרי.</p>	<p>תנאים מיוחדים</p>

מובהר כי על כל בעלי התפקידים המצוינים בסעיף 4.11 זה להיות ייעודיים למתן השירותים על פי הסכם 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 3 חודשים לשביעות רצון המשרד, כי אז נותן השירותים יהא מחויב לציע למועמד למשרה שכר בגובה 1.5*השכר הממוצע במשק.

4.12 . כח אדם מלווה מטעם נותן השירותים

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

4.12.1 . 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.

4.12.1.1 . הגדרת התפקיד :

4.12.1.1.1 . אחראי על מנהל המרכז.

4.12.1.1.2 . אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות.

4.12.1.1.3 . ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.12.1.1.4 . שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במרכז.

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

4.12.1.2 . דרישות מינימום :

4.12.1.2.1 . השכלה אקדמאית.

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

4.12.1.2.3 . שליטה במערכות הטכנולוגיות במרכז.

4.12.1.2.4 . שליטה בתוכנות OFFICE.

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

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

4.12.4 . **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.

4.12.5 . **מנהל להקמת המרכז :**
נותן השירותים יעמיד גורם ניהולי בכיר מטעמו מתחום הניהול והתפעול, שיוביל וילווה את תקופת ההקמה הראשונית וההקמה המלאה כמפורט בסעיף 4.21 להלן, ויהיה שותף כדרג מטה למתן פתרונות ולכל שינוי או תוספת נדרשת לפעילות המרכז בתקופת ההקמה.

4.12.6 . **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.

4.12.7 . **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.

4.12.8 . **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.

4.13 . **תהליך גיוס, מיון וקליטה של כח האדם הייעודי למרכז**

גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס המלא של בעלי התפקיד המפורטים בסעיף 4.11 לעיל (כולל מרכזי הערכה ככל שיהיו), יבוצע על ידי נותן השירותים ועל חשבוננו.

4.13.1. 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. מודגש ומובהר כי במידה ואיזה מבין בעלי תפקיד המפורטים בסעיף זה הוצעו לתפקיד במסגרת ההצעה, אין בקבלת הצעת נותן השירותים ואין במתן הניקוד לבעלי תפקיד אלו משום אישור מצד המשרד בדבר התאמתם לתפקיד. המשרד יבחן את התאמת כל אחד מבעלי התפקיד המפורטים בסעיף זה לפי נסיונו והתרשמותו המצטברים בעבודה עמו, מבלי שיהיה מחויב בכל דרך, בין היתר, לניקוד שניתן לבעלי התפקיד המפורטים בסעיף זה במסגרת בחינת ההצעה.

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

4.13.3. 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.

4.13.4. כל עובד שיועסק במרכז יידרש לחתום על מספר טפסים: הצהרת סודיות המצורפת **כנספח י"א**; שאלון אישי לצורכי התאמה ביטחונית וטופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי לבחינת ההתאמה הביטחונית ע"פ הנחיות מחלקת בטחון המצורף **כנספח י"ב**, בצירוף צילום ברור של תעודת הזהות כולל הספח.

נספח י"א

נספח י"ב

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

4.14. הכשרה והדרכת עובדים

4.14.1. נותן השירותים יתחייב להעניק הכשרה והדרכה מתאימה לכח האדם הייעודי למרכז שיעסיק במתן השירותים לפי הסכם זה, בהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שהוגשה על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלה שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורפת **כנספח י"ג**, ובלבד שבשום מקרה לא יפר את תנאי הבסיס המפורטים ב**נספח ט'** להסכם.

נספח י"ג

4.14.2. 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 ב**נספח ט'** תסתיים בתוך חודש ממועד גיוס בעל התפקיד. תנאים נוספים בקשר להכשרה מפורטים ב**נספח ט'** להסכם זה.

4.14.3. בנוסף לקורסי ההכשרה, נותן השירותים יבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training) לכל בעלי התפקידים. ההדרכה תיעשה בהתאם לתנאי הבסיס המפורטים בנספח ט', בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שהגיש המציע במסגרת הצעתו ואושרה בידי המשרד המצורפת כנספח י"ג ובהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד.

4.15. שימור ותגמול עובדים

נותן השירותים יפעל לשימור העובדים ושמירה על אחוז תחלופה נמוך, זאת לפי תכנית לשימור ותגמול עובדים שהוגשה על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלה שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורפת כ**נספח י"ד** להסכם.

נספח י"ד

4.16. אתר המרכז

4.16.1. נותן השירותים יעמיד מתחם סגור שיהא יעודי לפעילות המרכז, אשר יעמוד לכל הפחות בדרישות המינימום המפורטות ב**נספח ט"ו**.

נספח ט"ו

4.16.2. 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.

4.16.3. במצב חירום, כאמור בסעיף 4.3.5.2 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 חירום לאומי למיקום המאפשר המשך כלל הפעילות גם תחת איומי פגיעה פיזית במרחב.

4.17. שירותים טכנולוגיים

לשם תפעול המרכז וניהולו נותן השירותים יקים תשתית להפעלת מערכות ממוחשבות כמפורט בנספח דרישות טכנולוגיות, בהתאם לפתרון הטכנולוגי שהוגש על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלו שהוסכם על ידי

הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורף כנספת ט"ז ובלבד שבשום מקרה לא יפר את הדרישות המפורטות בנספת ג'.

נספת ט"ז

4.18 . נותן השירותים מתחייב לקיים את כל דרישות אבטחת המידע כמפורט בנספת ג'.

4.19 . בקרה ומחקר -

נותן השירותים יהא אחראי על איסוף נתונים מתוך הפניות, ממערכות הטלפוניה 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:

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

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

4.19.3 . 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 הסכם זה ונספחיו.

4.20 . 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.

4.21 . הקמת המרכז

4.21.1 . הקמה ראשונית של המרכז

4.21.1.1 . 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 :

4.21.1.1.1 בניית מערכי ההכשרה בהתאם לאמור **בנספח ט'** ובהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שהגיש המציע במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד **נספח י"ג**.

4.21.1.1.2 הגדרת פיילוט להפעלה ראשונית בהתאם לאמור בסעיף 4.21.1.1.8 להלן.

4.21.1.1.3 השלמת הגדרת תהליכי עבודה למרכז ואישורם מול המשרד כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל, לרבות השלמת הגדרת נהלי העבודה.

4.21.1.1.4 הגשת פתרון לנושא הטכנולוגיה לתקופת הביניים לאישור המשרד.

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

4.21.1.1.6 השלמת הכשרת בעלי התפקידים במרכז כמפורט בסעיף 4.14 לעיל.

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

4.21.1.1.8 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.

4.21.1.2 מתום תקופת ההקמה הראשונית ועד תום תקופת הביניים כהגדרתה בסעיף 1.9.16 לעיל, יפעל המרכז במתכונת טכנולוגית זמנית כהגדרתה בסעיף 1.9.4 לעיל. מבלי לגרוע מהאמור, המרכז יפעל באופן הבא :

4.21.1.2.1. המרכז יקבל פניות ויתן מענה לפניות באמצעים המפורטים בסעיף 4.3.6.1.1 לעיל. הצדדים יכולים להסכים על הפעלת אמצעים נוספים לקליטת פניות כמפורט בסעיפים 4.3.6.1.2 ו - 4.3.6.1.3 לעיל בתקופת הביניים.

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

4.21.1.2.3. בתקופה זו המדדים ורמת השירות הנדרשים יהיו בהתאם לנספח מדדי השירות, מבלי שיופעל מנגנון הקנסות הקבוע בסעיף 16.1 להלן.

4.21.2. הקמה מלאה של המרכז

4.21.2.1. על נותן השירותים להשלים את הקמת המרכז כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת מלאה כהגדרתה בסעיף 1.9.5 לעיל עד תום תקופת הביניים. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך כך, במהלך תקופת הביניים נותן השירותים יבצע את הפעולות הבאות:

4.21.2.1.1. 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.

4.21.2.1.2 . 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.

4.21.2.1.3 . אפיון הפעילות - נותן השירותים

יעבוד מול המשרד לצורך הגדרת תהליכי עבודה, אופן עבודה וחפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, הסבות, אפיון דוחות ועוד.

4.21.2.1.4 . נותן השירותים יאפיין, יפתח ויבצע

בדיקות הרצה לתשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות בהתאם לקבוע **בנספח ג'** – דרישות טכנולוגיות.

4.21.2.1.5 . נותן השירותים אחראי להעביר

מידע אודות פניות שלא הסתיים 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.

4.21.2.1.6 . נותן השירותים יזין תכנים שיתקבלו

ממפעיל המרכז הקודם ומהמשרד במערכת ניהול הידע שתשרת את המרכז. תכנים אלו יאושרו על ידי המשרד.

4.21.2.1.7 . נותן השירותים יגיש לאישור

המשרד פתרון לנושא אבטחת המידע בהתאם למפורט בנספח אבטחת המידע.

4.21.2.1.8 . 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 הסתיים שלב ההיערכות או אם נדרש טיפול נוסף, ונותן השירותים יפעל על פי הנחייתו.

4.21.2.2 . לאחר אישור המשרד כי הסתיימה ההקמה במתכונת מלאה של המרכז יעבוד נותן השירותים אך ורק על גבי התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות אשר פותחו בהתאם לקבוע בנספח ג'. עם סיום ההקמה במתכונת מלאה של המרכז, המרכז יקלוט פניות גם באמצעים הקבועים בסעיף 4.3.6.1.2 לעיל. נותן השירותים יעביר את כל המידע שנאגר במערכתיו בתקופת הביניים למערכת הטכנולוגית המלאה שתוקם לפי הדרישות בנספח ג' באופן מלא ומטוייב.

4.21.3 . 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 ג'. על נותן השירותים להיערך מראש בעת הקמת התשתית הטכנולוגית כמפורט בנספח ג' כך שיתאפשר העברתה כמכלול לענן המשרד.

4.22 . שונות

4.22.1 . נותן השירותים אחראי לביצוע כל פעולה הכרוכה בביצוע מחויבויותיו על פי דין. בכלל זה, יתחייב כי בכל הקשור בהפעלת המרכז, טיפול בפניות האזרחים הוותיקים והתקשרות עם צד ג', ינהג בהתאם לאמות המידה המחייבות רשות ציבורית הפועלת על פי דין.

4.22.2 . המשרד יהא רשאי לגרוע איזה מן רכיבי השירותים מושא הסכם זה, וזאת בהתאם לצרכיו ובהודעה שתינתן בכתב, ונותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה הקבועה בגין רכיב זה במסגרת הסכם זה, וכן לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו. במקרה כזה המשרד יהיה רשאי להפעיל את הרכיב שנגרע כאמור בעצמו או באמצעות מי מטעמו.

4.22.3 . מוסכם בזאת כי למשרד שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל עובד ו/או מועסק על ידי נותן השירותים באספקת השירותים מושא המרכז, ההצעה והסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שיצטרך לנמק את דרישתו, ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישת המשרד באופן מידי.

4.22.4 . נותן השירותים אינו רשאי לספק את השירותים באמצעות קבלן משנה, אלא אם קיבל על כך אישור מראש ובכתב מהמשרד. אם ניתן אישור בכתב לנותן השירותים להעסיק קבלן משנה, אזי נותן השירותים לבדו יהיה אחראי כלפי המשרד ביחס לביצוע השירותים במלואם ובמועד, וכן לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי קבלן המשנה במסגרת הפרויקט.

4.22.5 . נותן השירותים יהא אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים ו/או על נותן השירותים מכוח הדין, ואחר האמור בהוראות הסכמים קיבוציים ככל שהללו חלים על נותן השירותים מכוח צווי הרחבה במשק וע"פ הדין. מבלי למעט מכלליות האמור לעיל, חוקי העבודה החלים על נותן השירותים הם, לפחות: חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951, חוק דמי מחלה, תשל"ז-1976, חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951, חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949, חוק החניכות, תשי"ג-1953, חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995, חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987.

4.22.6 . נותן השירותים מתחייב לשאת, לבדו ובלעדית, כלפי עובדיו בכל החובות המוטלים על מעביד כלפי עובדיו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מתחייב נותן השירותים לשלם במועד כל תשלום אשר עליו לשלם לעובדיו ו/או לרשויות המדינה ו/או לכל גורם אחר, מכוח הדין או הסכם או הסדר קיבוצי או אחר, כללי או מיוחד, או צו הרחבה או נוהג או מנהג, לרבות שכר-עבודה, שכר מינימום, ביטוח לאומי, חופשה שנתית, הבראה, גמול בגין שעות נוספות, הוצאות נסיעה, פיצויי פיטורים וכיוצא באלה.

4.22.7 . נותן השירותים בלבד יהא אחראי כלפי עובדיו ו/או כלפי כל מי שעוסק מטעמו בקשר לביצוע שירותים מושא הסכם זה, בגין מוות, נזק גופני או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה שארעה בעת מתן השירותים או העבודה או בקשר אליה, או בהליכה לעבודה ובחזרה ממנה.

4.22.8 . חל איסור על העסקת עובדים זרים במסגרת הסכם זה. חריגים לסעיף זה יאושרו פרטנית בכתב ומראש על ידי המשרד.

4.22.9 . המשרד זכאי בכל עת לקבל מנותן השירותים תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי נותן השירותים.

4.22.10 . נותן השירותים מתחייב לעשות את מיטב המאמצים לספק את השירותים בכל עת, לרבות בשעת חירום, כולל התקפת רקטות על איזור כלשהו בישראל, בתנאים הקבועים בהסכם זה. מוסכם כי בשעת חירום, כולל התקפת רקטות, המשרד יהא רשאי להורות על הפעלת המרכז, בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום כמפורט בנספח ה'.

5 . דיווחים למשרד, פיקוח ובקרה

5.1 . נותן השירותים יגיש למשרד דו"חות בקשר למתן השירותים כמפורט להלן :

5.1.1 . דיווח יומי :

בתחילת כל יום יישלח לגורמים רלוונטיים שיוגדרו ע"י המשרד דו"ח יומי אודות פעילות המרכז שיכיל, בין היתר, נתוני ביצוע של יום האתמול ונתונים מצטברים מתחילת החודש וסה"כ חודשי (נתונים תפעוליים – שיחות נכנסות, נענות, רמת שירות, פעילויות מערך אחורי, אחוז היעדרות וכו' ונתונים מקצועיים – התפלגות פניות בהתאם לסיווגם בסעיף 4.3.1 לעיל), וכל פרט אחר שידרוש מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.

הדוחות יכללו נתונים מכלל המערכות התומכות במרכז המפורטות בנספח ג'. הדוחות והנתונים יוגדרו בשלב ההקמה הראשונית של המרכז כמפורט בסעיף 4.21.1 לעיל. הדו"ח יתקבל בדחיפה במייל ויופק ממערכות המידע באמצעות מערכת ה-BI אלא אם מדובר במידע שלדעת המשרד לא ניתן להפקה באמצעות מערכת ה-BI, אז ניתן בכל דרך עליה יורה המשרד.

5.1.2 . דיווח חודשי :

5.1.2.1 . דוחות מסכמים ומפורטים לחודש שהסתיים אודות ביצוע השירותים, בו יפורטו, בין היתר, נתונים תפעוליים – שיחות נכנסות, נענות, רמת שירות, זמני מענה, פעילויות מערך אחורי, אחוז היעדרות ונתונים מקצועיים - הפעילויות שבוצעו, מספר פניות שנקלטו במרכז לפי סוג פנייה כמפורט בסעיף 4.3.1 לעיל, מספר פניות שנסגרו במרכז לפי סוג פנייה כמפורט בסעיף 4.3.1 לעיל, מספר הפניות לבירור זכויות ביחס אליהן הוצאה תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור, מספר הפניות לפי סעיף 6.66.6 להלן; ומספר הפניות לפי סעיף 6.76.7 להלן וסטאטוס הטיפול בהן, מספר פניות שהתקבלו במצב חירום לאומי; התפלגות קבלת הפניות לפי ערוצי קליטת הפנייה, פירוט הרצאות והדרכות שנעשו, תכנים שהועברו, משובים ומספר משתתפים, פירוט פעילות ניידת בירור זכויות, כולל מספר הפונים לניידת בירור הזכויות לפי חלוקה למקומות אליהם הגיעה הניידת, מספר פרטי דואר יזום שנשלח לפי סעיף 4.7.2 לעיל וכל פרט אחר שידרוש מנהל ההתקשרות מטעם המשרד לכלול בדוחות.

5.1.2.2 . דיווח מצבת כ"א הקיימת בצירוף תכנית הגיוס וההכשרה השוטפת - הדיווח יכיל התייחסות לכ"א קיים, שעות עבודה ברמת עובד, צפי עזיבת עובדים, עזיבת עובדים בפועל בחודש החולף בפילוח סיבות עזיבה, תכנון מועדי הקורסים הקרובים ותכנון כמות המגויסים.

הדו"חות החודשיים יועברו למשרד בתחילת כל חודש עבור החודש הקודם, ולא יאוחר מה-5 בחודש.

הדו"חות יתקבלו בדחיפה במייל ויופקו ממערכות המידע באמצעות מערכת ה-BI אלא אם מדובר במידע שלדעת המשרד לא ניתן להפקה באמצעות מערכת ה-BI, אז ניתן בכל דרך עליה יורה המשרד.

- 5.1.3 דיווחים כחלק ממערך בקרה ומחקר כמפורט בסעיף 4.19 לעיל.
- 5.1.4 דיווחים טכניים כמפורט ב**נספח ג'**.
- 5.1.5 הגשת דוחות בשעת חירום כמפורט ב**נספח ה'**, תוך התייחסות לתאריכים בהם נמשכה שעת החירום.
- 5.1.6 הגשת דוחות בנושא אבטחת מידע כמפורט ב**נספח י'**.
- 5.1.7 נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת בקשר למתן השירותים, על פי דרישות המשרד.
- 5.2 ככלל, לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה כל הדיווחים למשרד יכללו במסגרת הממשקים כמפורט בנספח ג'. מובהר כי בתקופת הביניים הדוחות יועברו למשרד בקבצי אקסל או בכל דרך אחרת עליה יורה המשרד.
- 5.3 מובהר כי קבלת דו"ח לשביעות רצון המשרד מהווה תנאי קדם לאישור תשלום לנותן השירותים בגין תקופת הדו"ח.
- 5.4 מערכות המידע של נותן השירותים יאפשרו ניהול ובקרת טיב השירות במרכז ויעילותו בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י המשרד לכלל הפעילויות בשלב ההקמה הראשונית.
- 5.5 מערכות המידע נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.
- 5.6 נותן השירותים מתחייב לאפשר למנהל ההתקשרות מטעם המשרד או מי מטעמו לבקר, לפקח על ביצוע המרכז, ההצעה וההסכם.
- 5.7 נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 5.8 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 5.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה. נותן השירותים מתחייב לתקן את הליקויים שימצאו (אם ימצאו) בביקורות בתוך 14 ימים לכל המאוחר.

- 5.10 . ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים בקשר עם השירותים מושא הסכם זה, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 5.11 . נציגי המשרד יוכלו לפנות לכל מי מעובדי נותן השירותים וכן למנהלי החשבונות ורואי החשבון של נותן השירותים, ללא צורך ברשות ובתיאום, בכדי לקבל מהם מידע, הסברים ונתונים הקשורים לביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה.
- 5.12 . נציגי המשרד יורשו לצלם ולתעד את הנעשה במשרדי נותן השירותים בכל הקשור לביצוע ההתחייבויות לפי הסכם זה, ללא צורך באישור מוקדם מטעמו.
- 5.13 . נותן השירותים יעמיד לרשות נציגי המשרד, ככל שידרש, מקום מתאים ובו ציוד ותנאים שיאפשרו את ביצוע הביקורת.
- 5.14 . נותן השירותים יתחייב לאפשר לנציגי המשרד לבצע את הפיקוח והבדיקות הנדרשות על פי הסכם זה ולהושיט להם עזרה בקשר לכך ככל שיידרש.
- 5.15 . לנציגי המשרד תתאפשר גישה מרוחקת מאובטחת לכל מערכות המרכז בכל הסביבות, בדומה להרשאות הנציגים/ אחראי משמרת/ מנהלים, לרבות גישה מלאה לאגף מערכות מידע במשרד לבסיס הנתונים שינהל נותן השירותים.
- 5.16 . נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.
- 5.17 . נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 5.18 . קיום זכות הפיקוח והבקרה בהתאם להסכם זה וכן השימוש בזכויות המשרד ונציגי הגורם המבקר, לא יהי בהם כדי להטיל על המשרד חובות, התחייבויות או אחריות כלשהי ולא יהיה בהם כדי לפטור את נותן השירותים מכל אחריות והתחייבות בהתאם להסכם זה.

6 . התמורה

בכפוף לקיום התחייבויותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה, בגין ביצוע השירותים לשביעות רצון המשרד, יהא זכאי נותן השירותים לתמורה כמפורט להלן (להלן: "התמורה"):

6.1 . תשלום עבור פנייה שעניינה מתן מידע לטיפול כהגדרתה בסעיף 4.3.1.3 לעיל –

עבור כל פנייה שעניינה מסירת מידע לטיפול, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים סך של _____ ₪ [X - יושלם לאחר זכייה].

- 6.2 . תשלום עבור פנייה שעניינה בדיקה כהגדרתה בסעיף 4.3.1.1 לעיל –
- עבור כל פנייה שעניינה בדיקה, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים סך של _____ ₪ [0.2X - יושלם לאחר זכייה].
- 6.3 . תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט, כהגדרתה בסעיף 4.3.1.2 לעיל –
- עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע פשוט, אשר הגיעה אל המרכז תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים – סך של _____ ₪ [0.75X - יושלם לאחר זכייה].
- 6.4 . תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב, כהגדרתה בסעיף 4.3.1.4 לעיל –
- עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע מורכב, אשר הגיעה אל המרכז תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים סך של _____ ₪ [2X - יושלם לאחר זכייה].
- 6.5 . תשלום עבור פנייה שעניינה בירור זכויות, כהגדרתה בסעיף 4.3.1.5 לעיל –
- עבור כל פניה שעניינה בירור זכויות ישלם המשרד לנותן השירותים סך כולל של _____ ₪ [3X – יושלם לאחר זכייה] (להלן: "תעריף בירור זכויות"), לשיעורין, באופן הבא:
- 6.5.1 . עם פתיחת הפנייה שהגיעה אל המרכז במערכת ה-CRM מסוג "פניה לבירור זכויות" – תשולם חמישית (0.2) מתעריף בירור זכויות.
- 6.5.2 . לאחר הוצאת תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור (על פי הקבוע בסעיף 2.2(4)(ג) לנספח ו') ישולמו שתי חמישיות (0.4) נוספות מתעריף בירור זכויות.
- 6.5.3 . בסיום הטיפול בפניה לבירור זכויות, ובכפוף לאישור נציג המשרד על השלמת הטיפול – תשולם היתרה שטרם שולמה מתעריף בירור זכויות.
- 6.6 . פנייה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים ו/או כלפי גופים שאינם חלק מרשויות הממשלה – תטופל (אם תטופל) כאמור בסעיף 4.3.1.5 לעיל. בגין מתן מענה לפונה כי העניין אינו בתחום הטיפול של המשרד, בכתב או בעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה – נותן השירותים יהא זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.3 לעיל) ובלבד שהפנייה תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM.

- 6.7 . פנייה לבירור זכויות כלפי גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה ודומיהם תטופל כאמור בסעיף 4.3.1.5. אם יחליט המשרד להנחות את נותן השירותים לערוך פנייה (לחתימת נציג המשרד) אל הרשות הממשלתית האחראית לנושא הפנייה – כי אז יחולו הוראות ההסכם ביחס לתשלום עבור פניה לבירור זכויות (סעיף 5.3 לעיל). אם יחליט המשרד כי נותן השירותים ישיב לפונה כי סוג הפניה אינו בתחום הטיפול של המשרד – כי אז בגין מתן מענה בכתב ובעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.3 לעיל) ובלבד שהפנייה תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM.
- 6.8 . פנייה בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה. בגין פנייה כזו נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.3 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 למיצוין ו/או לכל עניין אחר שיגדיר המשרד, והכל לפי הנחיות המשרד, ואז התשלום יהיה כאמור בסעיף 6.5 לעיל.
- 6.9 . עבור כל פנייה שהתקבלה בזמן בו הוכרז מצב חירום לאומי כהגדרתו בסעיף 1.9.9 לעיל, אשר הגיעה אל המרכז, תועדה ונסגרה במערכת ה-CRM והושלם הטיפול בה, יהיה זכאי נותן השירותים לתשלום בסך של _____ ₪ [יושלם לאחר זכייה].
- 6.10 . בגין ביצוע פעילות הרצאה/ הדרכה כאמור בסעיף 4.54.5 ובסעיף 4.6 לעיל, ישולם עבור כל הרצאה/ הדרכה שתועדה במערכת ה-CRM סך של _____ ₪ [יושלם לאחר זכייה].
- 6.11 . בגין ביצוע דיוור יזום כאמור בסעיף 4.7.2 לעיל, עבור כל דבר דואר ששליחתו תועדה במערכת ה-CRM, ישולם סך של _____ ₪ [יושלם לאחר זכייה]. יודגש כי לא יבוצע תשלום בגין דבר דואר שנשלח במענה לפנייה.
- 6.12 . בגין הקמה של ניידת בירור זכויות בהתאם לסעיף 4.4 לעיל ישולם סכום חד פעמי בסך של _____ ₪ [יושלם לאחר זכייה].
- 6.13 . בגין תחזוקה והוצאות שוטפות לניידת בירור הזכויות (כולל חיבור לתקשורת) ישולם סכום חודשי בסך של _____ ₪ [יושלם לאחר זכייה], ובלבד שפעילות הניידת תועדה במערכת ה-CRM.
- 6.14 . בגין הקמה של המערכות הטכנולוגיות הנדרשות בהתאם לנספח ג' - דרישות טכנולוגיות (כולל הקמת 5 ממשקים) ישולם סכום חד פעמי בסך של _____ ש"ח [יושלם לאחר זכייה].

6.15. בגין שינויים ושיפורים טכנולוגיים הנושאים בעלות על פי הקבוע בנספח ג', 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 **כנספח י"ז**. 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 י"ז

6.16. התמורה דלעיל אינה כוללת מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לנותן השירותים.

6.17. במידה ולאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה, על פי הסכם קיבוצי תינתן לכלל השכירים במשק תוספת יוקר, יוצמדו מחירי ההתקשרות לתוספת היוקר ויתואמו, לפי הענין, במועד תשלום תוספת היוקר בתקרת השיעורים עליהם יוסכם בהסכמים הקיבוציים לכלל השכירים במשק, ובלבד שלא יהיה כפל הצמדה.

6.18. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.

6.19. תשלום התמורה יבוצע על ידי המשרד במועדים הקבועים בהוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום"), כפי שתעודכן מעת לעת, וזאת בכפוף לכך שנותן השירותים הגיש את הדיווח החודשי כמפורט בסעיף 5.1.2 לעיל בצירוף חשבונית מס או דרישת תשלום בכפוף לאישורם על ידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. לדו"ח הנ"ל יצורף כל פרט אחר שיידרש על ידי חשבות המשרד. להסכם זה מצורפת הוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום") בנוסחה דהיום **כנספח י"ח** להסכם זה.

נספח י"ח

6.20. המשרד יהא רשאי לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון של נותן השירותים במלואם או בחלקם.

6.21. נותן השירותים יגיש את הדיווחים, החשבונות, הפרטים והמסמכים לצורך תשלום במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, נותן השירותים ישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

6.22. התשלום יבוצע בהעברה בנקאית ישירות לחשבון הבנק שפרטיו נמסרו לחשב המשרד על ידי מורשה החתימה של נותן השירותים בכתב ובצירוף אישור רואה חשבון או אישור הבנק.

כל שינוי בפרטי חשבון הבנק של נותן השירותים אליו מבוקש להעביר את התשלומים טעון הודעה מראש ובכתב לחשב המשרד מאת מורשה חתימה של נותן השירותים, ואישור רואה חשבון או עו"ד של נותן השירותים, וכן אישור בכתב של המשרד על קבלת ההודעה ואישורו כי אין מניעה לביצועה.

6.23 . יובהר כי התמורה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות הסכם זה – לרבות גיוס עובדים והכשרתם, ביצוע פעולות בקרה, תקורה, נסיעות, הוצאות טלפון וכל יתר הפעולות המפורטות בהסכם זה והפעולות הנלוות לכך.

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

6.25 . לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום.

6.26 . נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.

7. שימוש בכלים וחומרים

7.1 . כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

7.2 . כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך הספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג להספקת השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה.

7.3 . מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות שאינן מקוריות ו/או בעלות רישיון שימוש ו/או שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

8. קיצוז

נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי, לאחר שנתן לנותן השירותים התראה בעניין, לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים, על פי הקבוע בהסכם זה ועל נספחיו, כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר.

9. העדר יחסי עובד מעביד

9.1 . מוסכם על הצדדים כי השירותים המסופקים על ידי נותן השירותים ניתנים על בסיס קבלני, ולא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים ו/או מי מטעמו. העסקת כל עובד או גורם אחר בקשר עם מתן השירותים על ידי נותן השירותים לפי הסכם זה, תהיה באחריות נותן השירותים בלבד, ולא יתקיימו בין הגורמים מטעמו כאמור, לבין המשרד או מי מטעמו יחסי עובד מעביד. נותן השירותים ו/או מי מטעמו הינו המעביד או המעסיק הבלעדי של כל הגורמים כאמור לעיל, בכל תקופת העסקתם על ידי נותן השירותים.

9.2 . מוסכם על הצדדים כי היה וייקבע מסיבה כלשהי כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את נותן השירותים ו/או מי מטעמו (כולל הפועלים מטעמו) כעובד המשרד, הרי ששכרו של נותן השירותים ו/או מי מטעמו יחושב, למפרע החל מתחילת תקופת ההסכם ולמשך כל תקופת הסכם זה, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של נותן השירותים, הכל כפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לענין, לדעת נציב שירות המדינה, ועל נותן השירותים ו/או מי מטעמו יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

9.3 . היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.

9.4 . בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

10 . שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

10.1 . כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לרבות זהות האזרחים הוותיקים הפונים למרכז, תוכן הפניות, מספרן וכל פרט בקשר עם הפניות, ישמרו בסודיות קפדנית על ידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו, לא ימסרו ולא יועברו על ידו לצד ג' כלשהו ללא אישור המשרד מראש ובכתב. הדברים אמורים לגבי כל צורה של מידע (דיגיטלי, פיזי, בכתב, בעל פה, או כל צורה אחרת).

10.2 . נותן השירותים מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים המופרטים לעיל גם לאחר תום תקופת ההסכם.

10.3 . נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977. נותן השירותים מתחייב להביא את הוראות חוק זה והוראות סעיף זה לידיעת כל האנשים המועסקים על ידו, לשם ביצוע הסכם זה ו/או בקשר עמו.

10.4 . נותן השירותים מתחייב לנקוט את האמצעים הדרושים על מנת לשמור על פרטיות הפונים, על פרטיהם ופרטי פנייתם, כנדרש על פי כל דין ובהתאם לקבוע **בנספח י'**. כן, נותן השירותים מתחייב להדריך את עובדיו ו/או מי מטעמו המועסק מטעם נותן השירותים בביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס להגנה על פרטיות המידע והפונים, תוכן הפניות, מספרן וכל דבר אחר הנוגע לפניות ולהחתימים על טופס סודיות **נספח י"א**.

10.5 . נותן השירותים מתחייב כי כל מידע הנקלט או הנוצר במרכז יישמר במאגר ממוחשב, ייעודי ונפרד, אשר הגישה אליו תהא נתונה לעובדי המשרד באמצעות קוד סודי שיימסר להם, ולעובדי נותן השירותים שיאושרו לצורך העניין על ידי המשרד (להלן: "המורשים"). נותן השירותים מתחייב כי הגישה למאגר הנתונים האמור תהא נתונה למורשים בלבד, וכי יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לשם שמירה על סודיות המאגר ואבטחת המידע שבו בהתאם **לנספח י'**.

10.6 . ידוע לנותן השירותים כי מאגר המרכז רשום בפנקס מאגרי המידע (על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981), ונותן השירותים ירשם כמחזיק במאגר בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, ונותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל דבר ועניין הקשור לרישום מאגר זה, לרבות אספקת נתונים, מידע, קבצים, גישה, הרשאות, ככל הדרוש, ועל חשבון נותן השירותים.

11 . זכויות יוצרים ובעלות על החומר

11.1 . זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה וכן בכל חומר שיתקבל, יאסף, יוכן ויועבד על ידי נותן השירותים במסגרת מתן השירותים מושא הסכם זה, לרבות דו"חות, מאגרי נתונים, קבצים, רשימות, רשתות חברתיות של המרכז, איפיון התשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות וכל כיוצא באלה יהיו שייכים למשרד, והתמורה דלעיל מהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. לנותן השירותים לא יהיו כל זכויות בחומר שיועבר לידיהו על ידי המשרד לצורך ביצוע השירותים מושא הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שנותן השירותים מעביר למשרד על פי הוראות הסכם זה, ונותן השירותים יהא רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור, אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, והוא מתחייב להעביר למשרד בסיום תקופת ההסכם כל החומרים הנ"ל שיהיו בידיהו ולא תעמוד לו כל זכות עיכבון.

11.2 . המשרד יהא רשאי לעשות כל שימוש ו/או לפרסם כל חומר שימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, וכן כל חומר כאמור בסעיף 11.1 לעיל.

11.3 . נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיוורשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים מושא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

11.4 . ככל שלשירות המסופק במסגרת המשרד קיים רישום בעלים, כגון שם הבעלים של רשת חברתית, נותן השירותים ידאג לרשום את המשרד כבעלים.

12 . ניגוד עניינים

12.1 . נותן השירותים מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, ובכלל זה מצהיר נותן השירותים כי הוא ו/או מי מטעמו אינם מספקים שירותים העומדים בניגוד עניינים לשירותים מושא הסכם זה, במישירין או בעקיפין, לכל אדם או גוף אחר, (לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל רשות מקומית או גוף ממשלתי אחר), וכי אין לו ו/או למי מטעמו זיקה לשירותים מושא הסכם זה.

12.2 . נותן השירותים מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה שיווצרו מצבים בהם יתוערר חשש לניגוד עניינים במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, נותן השירותים מתחייב להודיע על כך מיידית ליועץ המשפטי של המשרד ולא יבצע כל שירות בו התערר חשש כאמור, אלא אם ניתנה הנחיה מפורשת בעניין זה על ידי היועץ המשפטי של המשרד בכתב.

13 . אחריות

13.1. נותן השירותים יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לרבות לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של הפועלים מטעמו, או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה, כתוצאה ישירה או עקיפה של הסכם זה, בין שהשירותים בוצעו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות.

13.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לרבות לגופו או רכושו של נותן השירותים או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

13.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

14. חובת ביטוח

הדרישות הביטוחיות המלאות יפורסמו עד למועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה. יש לעקוב אחר ההודעות באתר המשרד לשוויון חברתי.
נספח אישור קיום הביטוחים יצורף כנספח י"ט להסכם.

נספח י"ט

15. ערבות

15.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד בגובה של 500,000 ₪ בנוסח המצורף כנספח כ' להסכם זה (להלן: "הערבות הבנקאית").

נספח כ'

15.2. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד חתימת הסכם זה.

15.3. הערבות תהיה של בנק בארץ או חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח והמורשית לתת ערבות והיא מופיעה ברשימת המבטחים בעלי הרישיון לפעול בענף הביטוח למתן ערבויות בקישור להלן:

<https://employersinfocmp.cma.gov.il/#/publiclicense>

15.4. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של 6 חודשים לאחר תום תקופת ההסכם (ו/או תקופת ההארכה).

15.5 . נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם, כך שבכל עת תהיה בידי המשרד ערבות בנקאית תקפה לתקופת ההסכם ועוד שישה חודשים. הארכת הערבות הבנקאית תעשה לפחות 90 ימים לפני תום תוקפה. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים קיים את כל חיוביו על פי הסכם זה.

15.6 . עלויות הערבות הבנקאית יחולו על נותן השירותים בלבד.

15.7 . המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בהודעה בכתב בהתקיים אחד מן הבאים :

15.7.1 . בכל מקרה בו לדעת המשרד, הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה באופן העולה כדי הפרה יסודית כאמור בסעיף 18.3 להלן.

15.7.2 . נותן השירותים נהג במהלך תקופת המכרז ו/או תקופת ההסכם בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

15.7.3 . אם התברר כי נותן השירותים הציג במהלך תקופת המכרז ו/או תקופת ההסכם מצגי שווא או מסר מידע מהותי בלתי מדויק.

חילוט ערבות כאמור יבוצע לאחר מתן התראה מתאימה, לפי שקול דעתו של המשרד, כפיצוי מוסכם בין הצדדים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הדין או על פי הסכם זה.

15.8 . בנוסף יהיה רשאי המשרד לחלט את הערבות הבנקאית אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מנותן השירותים ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים בתוך שלושה חודשים.

15.9 . הערבות הבנקאית תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק או לחברת הביטוח שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.

15.10 . חילט המשרד את הערבות הבנקאית, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות בנקאית חדשה בסכום דומה.

15.11 . אין בגובה הערבות הבנקאית כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של נותן השירותים.

15.12 . האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות שישנה בידי המשרד לפי הסכם זה או על פי כל דין. מתן הערבות הבנקאית אינו פוטר את נותן השירותים ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי המשרד על פי הסכם זה.

16 . פיצויים מוסכמים

מבלי לגרוע מהסעדים שהמשרד זכאי להם על פי כל דין או על פי הסכם זה, נותן השירותים מתחייב בזה לשלם למשרד פיצויים קבועים ומוערכים מראש, שאינם צריכים הוכחה במקרים ובסכומים המפורטים להלן.

16.1 . האירועים שלגביהם תישקל הטלת פיצוי מוסכם בסכום כמפורט להלן (למשרד עומדת הזכות להפחית סכום זה לפי שיקול דעתו המוחלט):

פיצוי מוסכם	אירוע	
2,000 ₪ לכל מקרה.	1. אי עמידה בכל אחד מהדיווחים הנדרשים בסעיף 5.1 על תתי סעיפיו לעיל.	
2,000 ₪ למקרה ראשון ו- 4,000 ₪ לכל מקרה נוסף.	2. אי עמידה בביצוע הפעולות הדרושות לפי הסכם זה ולא תוקנו בתוך 7 ימים ממועד דרישת המשרד לתיקון ההפרה בהתאם להוראות המשרד	
1,000 ₪ לכל יום איחור. לאחר שבוע 5,000 ש"ח לכל יום איחור.	3. אי עמידה בלוחות הזמנים הקבועים בהסכם זה ובנספח ג' – דרישות טכנולוגיות.	
3,000 ₪ בגין כל יום בו הושבתה הפעילות (או החלק היחסי מיממה במקרה של השבתה קצרה יותר)	4. השבתה של פעילות מהותית של המרכז (כגון המענה טלפוני) שהיא תוצאה של התנהגות או מחדל של נותן השירותים.	
1,000,000 ש"ח	5. הפרה יסודית של סעיף 17 להלן	
300 ₪ בגין כל שעה בה לא יינתן מענה	6. אי מתן מענה אנושי בזמני הפעילות המפורטים בסעיף 4.3.5 לעיל	
1,000 ₪ למקרה	7. אי עמידה ברמת השירות, אחוז התעסוקה, נתונים כמותיים ומשך זמן הטיפול בפניות (SLA) כמפורט בנספח ו' -	
1,000 ₪ למקרה.	8. העסקת עובד שלא אושר בטחונות כאמור בסעיף 4.13.2 לעיל.	

9.	העסקת עובד שאינו כשיר מקצועית בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 4.11 לעיל	1,000 ₪ למקרה
10.	בגין התנהגות לא הולמת של נציג שירות	1,000 ₪ למקרה
11.	אי עמידה בנספח ג' – דרישות טכנולוגיות	1,000 ₪ לכל הפרה
12.	אי עמידה בנספח י' דרישות אבטחת מידע	1000 ₪ לכל יום הפרה

16.2. אין באמור בסעיף 16.1 לעיל כדי לגרוע מהאמור בסעיף 18 להלן. קבל המשרד את הפיצויים המוסכמים ששולמו על פי האמור בסעיף 16.1 לעיל, לא יהיה תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לנותן השירותים לא ישחררו את נותן השירותים מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ולא יגרעו מזכות המשרד לבטל ההתקשרות עם נותן השירותים ו/או לפעול בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי ולא יהיה בקבלת הפיצויים, כדי ויתור על כל תביעה שיש למשרד נגד נותן השירותים.

16.3. נותן השירותים אינו רשאי לגרוע סכום הפיצויים המוסכמים משכר עובדיו או המועסקים על ידו. המשרד רשאי לבדוק תלושי שכר של העובדים על מנת לוודא קיומו של סעיף זה.

16.4. אין באמור בסעיף זה לפגוע בכל תרופה אחרת שהמשרד זכאי לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

17. היערכות לסיום הסכם

17.1. לקראת סיום ההתקשרות בין המשרד לבין נותן השירותים, במועד המפורט להלן, יהא על נותן השירותים להעביר את כל המסמכים, הפרטים, האמצעים, התכנות, המידע וכל אלמנט אחר הקשור במתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות אך מבלי להגביל להפעלת המרכז (להלן "העברת המידע והאמצעים"), באופן מסודר ויסודי למשרד או לידי מי שיורה עליו המשרד. לצורך כך יבצע נותן השירותים חפיפה מסודרת לרבות הדרכות, ככל שיידרש, יכין מצגות, מסמכים ושיעורים, לפי קביעת המשרד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

17.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר כי על נותן השירותים יהיה להעביר למשרד לאישורו תכנית החזרה של המרכז לידי המשרד ו/או לידי מי שיורה עליו המשרד, וזאת לא יאוחר מ- 4 חודשים לפני מועד סיום הסכם זה. במסגרת תוכנית החזרה יציג נותן השירותים את כל הדרוש למסירת, קבלת לימוד והפעלת המרכז, בה יתייחס הן לנושא העברת המידע והאמצעים, והן לנושא החפיפה וההדרכה של המשרד או מי מטעמו לצורך הפעלת המרכז.

17.3. תקופת חפיפה:

17.3.1. לא יאוחר משלושה (3) חודשים לפני תום תקופת ההסכם, יגיש נותן השירותים לאישור המשרד תכנית לחפיפה והכשרת כוח אדם חלופי מטעם המשרד, לרבות גוף חדש שימונה כנותן שירותים (להלן: "תוכנית החפיפה"), לצורך המשך הפעלת המרכז על ידו, בתום תקופת ההסכם, בכל ההבטים הנוגעים לכך, לרבות העברת כל המסמכים, המאגרים, התוכנות ו/או רישיונות השימוש בהן, וכל המידע הקיים בידי נותן השירותים בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה.

17.3.2. תכנית החפיפה תכלול לכל הפחות 100 שעות הדרכה, ותתייחס לכל האספקטים של מתן השירותים. כן תכלול תכנית החפיפה הסברים והדרכות על כל המסמכים, המידע, המערכות והמאגרים שעל נותן השירותים להעביר לידי המשרד או מי שהמשרד יורה עליו.

17.3.3. תוכנית החפיפה תועבר לאישור המשרד ובאחריות נותן השירותים לוודא קבלת הערות ואישור המשרד בטרם יישומה.

17.3.4. המשרד יהיה רשאי לאשר, לדחות או לשנות את הצעת נותן השירותים לתוכנית החפיפה, ככל הנדרש, לפי שיקול דעתו, על מנת לוודא שתכנית החפיפה תבטיח העברה יעילה, מסודרת של הפעלת המרכז. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי להורות על עריכת תכנית החפיפה במתכונת אחרת מזו המבוקשת על ידי נותן השירותים, להוסיף או לגרוע מתכנית החפיפה, וללא קשר לבקשתו, יהא רשאי המשרד לדרוש מנותן השירותים לעדכן את תכנית החפיפה לפי הוראותיו, וכן יהיה רשאי לעדכן את תוכנית החפיפה מעת לעת.

17.3.5. נותן השירותים יעביר את המידע מהמערכות הטכנולוגיות, ובכלל זה, ייצא את המידע ממערכות המידע, יבצע תיעוד לממשקים, יעביר רישוי למשרד, הכל כמפורט בנספח ג'.

17.3.6. נותן השירותים מתחייב לקיום תוכנית החפיפה, כפי שתאושר על ידי המשרד.

17.4. כל הנתונים שנאספו אצל נותן השירותים במסגרת ביצוע השירותים על פי הסכם זה ימחקו מבסיס הנתונים של כל מערכת של נותן השירותים. יובהר כי נותן השירותים לא יותיר ברשותו כל העתק או תעתיק או צילום של נתונים אלה. נותן השירותים יעביר למשרד תצהיר חתום על ידי עורך דין בנוגע למחיקת המידע כאמור.

18. סיום מוקדם של ההסכם; הפרות וסעדים

18.1. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר, כולו או חלקו, על פי שיקול דעתו המוחלט ומבלי לנמק את החלטתו, בתוך תקופת ההסכם וזאת ע"י מתן התראה בכתב של 60 ימים מראש. ביטול ההסכם כאמור לא יזכה את נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו בכל תשלום או פיצוי, למעט תשלום החלק היחסי של התשלומים לפי השירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההסכם כפי שיקבע על ידי המשרד בהתראה שנתן כאמור.

18.2 . מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הפר נותן השירותים הסכם זה הפרה יסודית לפי הגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, או הפר נותן השירותים הפרה שאינה יסודית, אשר לא תוקנה בתוך 14 ימים מיום שנדרש לכך על ידי המשרד, אזי תחשב הפרה כאמור כהפרה יסודית.

סעיפים יסודיים בהסכם זה הינם המבוא להסכם זה וכן סעיפים 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 22.5, 22.6 להסכם זה.

18.3 . במקרה של הפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים ו/או במקרה שנותן השירותים הורשע בעבירה כנגד בטחון עבירה ו/או שנושאה פיסקלי, יהיה רשאי המשרד לנקוט בכל אחד מהצעדים הבאים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין:

18.3.1 . לבטל את ההתקשרות עם נותן השירותים לאלתר;

18.3.2 . להפסיק להעסיק את נותן השירותים עד לתיקון הליקוי;

18.3.3 . להפעיל את המרכז באמצעות נותן שירותים אחר ומבלי שנותן השירותים יהיה זכאי לכל תמורה עקב כך.

18.4 . להסרת כל ספק מובהר כי הסעדים המפורטים בסעיף 18.3 לעיל, כמו גם ההפרות המפורטות בו, אינם מהווים רשימה סגורה או ממצה. הסעדים הם מצטברים, ומקנים למשרד את הסמכות לנקוט במקביל, לפי שיקול דעתו הבלעדי, במספר צעדים ובשים לב למהות ההפרה. בנוסף, אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סמכות של המשרד, על פי דין או על פי הסכם זה, לנקוט כל צעד שיראה לנכון, בשים לב למהות ההפרה ולצעדים הנדרשים בנסיבות הענין.

18.5 . המשרד יהיה רשאי לגבות כל סכום שיהיה על נותן השירותים לשלם לפי הוראות הסכם זה, בכל אמצעי כפי שימצא לנכון, לרבות באמצעות קיזוז מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים וכן על ידי חילוט הערבות, במלואה או כל חלק הימנה.

18.6 . מבלי לגרוע מכל סעד ו/או זכות העומדים למשרד מכוח כל דין, המשרד יהא רשאי לבטל הסכם זה לאלתר, ללא הודעה מוקדמת, בקרות אחד מן המקרים הבאים, לפי העניין:

18.6.1 . אם מונה כונס נכסים, נאמן או מפרק לנותן השירותים ו/או לנכסיו, כולם או חלקם, או הוגשה בקשה למינוי כאמור שלא בוטלה תוך 45 יום, וכן במצב של בקשה להסדר נושים וצו הקפאת הליכים;

18.6.2 . ניתן צו פירוק כנגד נותן השירותים;

18.6.3 . הוטל עיקול על נכסי נותן השירותים, כולם או חלקם, ו/או צד שלישי כלשהו פתח בהליכי הוצאה לפועל נגד נותן השירותים, ואלו לא הוסרו או נסתיימו בתוך 60 ימים;

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד על התרחשותו של כל אירוע מן האירועים המנויים לעיל, לפי העניין, באופן מיידי לאחר התרחשותו.

19 . ביצוע על חשבון נותן השירותים ואחריות

- 19.1 . ביצוע הסכם זה ייעשה על ידי נותן השירותים על חשבונו בלבד. מוסכם על הצדדים כי למעט הדברים שנאמרו בהסכם זה במפורש, נותן השירותים לא יהיה זכאי לקבל מהמשרד כל סיוע, השתתפות, מימון, עזרה או פעולה אחרת.
- 19.2 . על נותן השירותים להיערך לביצוע הסכם זה על כל ההבטים הכרוכים בו, והכרוכים בניהול והפעלת המרכז, לרבות דרישות של רשויות ו/או גורמים סטטוטוריים, לרבות טענות ותביעות של צדדים שלישיים, והכל על חשבונו ואחריותו הבלעדית.
- 19.3 . בכל מקרה שלפי הסכם זה מוטלת חובה על נותן השירותים והוא אינו ממלא אותה – המשרד רשאי למלאה בעצמו ו/או באמצעות אחרים, על חשבון נותן השירותים ולגבות ממנו ההוצאות הכרוכות בדבר או לקזז מתמורה אחרת המגיעה לו מכח הסכם זה או כל הסכם אחר של נותן השירותים עם הממשלה.
- 19.4 . נותן השירותים מתחייב לשלם למשרד את ההוצאות שהוציא כאמור לעיל בהתאם לחשבון שיגיש לו המשרד מבלי לערער על הצורך בהוצאות האמורות ועל גובהן, וזאת, תוך שבעה ימים מיום הדרישה.
- 19.5 . חשבון שיוגש לנותן השירותים על ידי המשרד כאמור לעיל יהווה ראיה חותכת בין הצדדים לעניין ההוצאות שהוצאו על ידי המשרד.

20. איסור הסבת ההסכם

- 20.1 . השירותים מושא הסכם זה יבוצעו על ידי נותן השירותים ועובדיו בלבד ולא באמצעות כל גוף/גורם אחר. נותן השירותים אינו רשאי להמחות זכות או חובה מהתחייבותיו על פי הסכם זה ו/או למסור ו/או להעביר לאחר את זכויותיו או חובותיו או חלק מהן אלא באישור מראש ובכתב של מורשי החתימה של המשרד. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.
- 20.2 . כל מסירה או העברה שיתיימר נותן השירותים לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 20.3 . זכויותיו של נותן השירותים לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשיעבוד כלשהו.

21. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה יהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

22. שונות

- 22.1 . מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים או מימוש זכות על פי הסכם זה יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 22.2 . מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

22.3. נציג נותן השירותים לצורך ביצוע הסכם זה הוא

22.4. מובהר כי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד אינו מוסמך לחייב את המשרד בשום אופן למעט כמפורט בהסכם זה, ובכל מקרה אין בסמכותו לשנות את תקופת ההתקשרות ו/או ליתן אישור כלשהו בעניינים כספיים ו/או לחתום על תיקונים ותוספות להסכם זה.

22.5. נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו לא יציג עצמו כסוכן, שליח או נציג המשרד. הפועל מטעם נותן השירותים יציג עצמו כ"נציג _____ [שם נותן השירותים] במסגרת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי".

22.6. הפרויקט ו/או השירותים מושא הסכם זה לא ימותגו על ידי נותן השירותים בשום אופן שהוא על שמו בתקופת ההסכם ולאחריה. מוסכם על הצדדים כי כלל זכויות הקניין הרוחני, לרבות המוניטין הנצמח עקב הקמת והפעלת המרכז יהיו שייכים למשרד.

22.7. כתובת נותן השירותים היא כמפורט בראש ההסכם. כל הודעה שנשלחה בדואר רשום לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים תוך 3 ימים ממועד שליחתה. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד בכתב.

22.8. בהתאם להחלטת ממשלה מסי' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים, יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו foi.gov.il, וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.

22.9. ידוע לנותן השירותים כי על פגישות עם גורמים מטעם המשרד חל חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998, והוא מוותר על חיסיון/ סודיות לגבי קיום פגישות אלו.

22.10. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה, או נוהג שקדם לחתימתו.

22.11. הסכם זה יכנס לתוקף אך ורק עם חתימת מורשי החתימה מטעם הצדדים ולאחר שצורפה הזמנת עבודה מהמערכת הכספית הממשלתית (מרכב"ה) אשר חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד.

ולראיה באו הצדדים על החתום ביום _____ ב _____ 2019 :

נותן השירותים

המנהל הכללי

סגן החשב

המשרד לשוויון חברתי

הסעיף התקציבי למימון ההסכם :