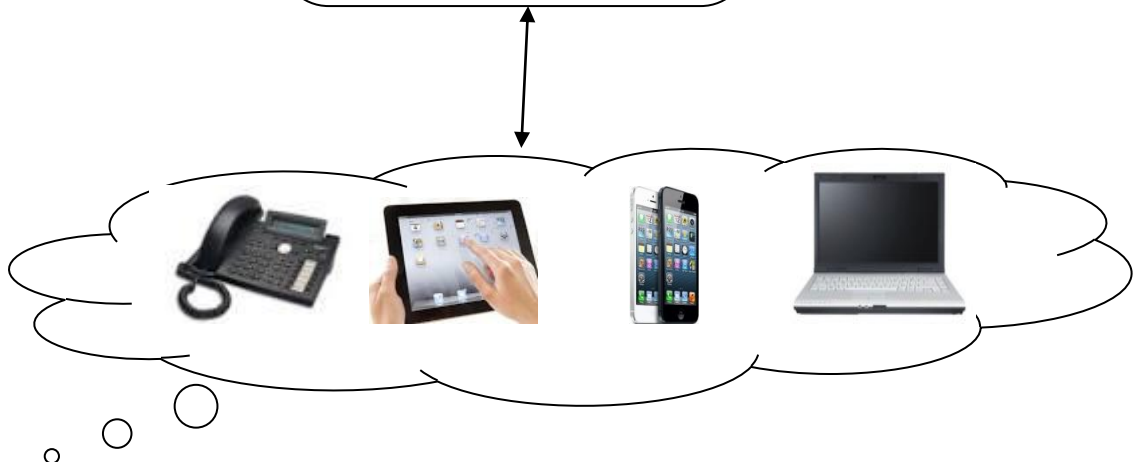




## מכרז 12/14 להקמה ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני ממוכן ומאוש

עבור משתמשי התחבורה הציבורית .



### מכרז מספר 12/14

מהדורה 10 - יוני 2014

## תוכן העניינים

### א. מבוא

1. כללי .....
2. הגדרות .....
3. תנאי סף להשתתפות במכרז .....

### ב. השרות הנדרש

4. מהות השירות - תקציר המטלות הנדרשות .....
5. בקרת השירות .....
6. הפעלת ה"מרכז" בשעות הפעילות .....
7. מענה לפניות .....
8. טיפול בפניות .....
9. דיווח תקופתי אודות הטיפול בפניות .....
10. בקרת השירות .....
11. משך השירות- תקופת ההתקשרות .....

### ג. העמדת המשאבים למתן השירות

12. כוח אדם .....
13. "המרכז" דיוור ואמצעים .....
14. מערכת C.C (CONTACT CENTER) .....
15. מערכת המחשוב .....
16. מחיר השירות ( התמורה ) .....

### ד. התחייבות הקבלן

17. כללי .....
18. שמירה על קיום ההוראות .....
19. איסור תיאום ההצעות .....
20. זכויות קנין .....
21. יחסי הצדדים .....
22. בעלות מידע וסודיות .....
23. אבטחת מידע .....
24. ניגוד עניינים .....
25. ביטוחים .....
26. העברה ומתן זכויות על ידי הקבלן .....
27. אחריות ושיפוי .....

### ה. ההצעה

28. הצעת המציע .....
29. תוקף ההצעה והתחייבות המציע .....

.....	העדר חובות לרשם החברות / שותפויות	30.
.....	תכולת ההצעה	31.
.....	המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו	32.
.....	הגשת ההצעה	33.
.....	בדיקת ההצעות	34.
	<b>מנהלה</b>	1.
.....	רכישת מסמכי המכרז	35.
.....	שאלות והבהרות	36.
.....	כנס מציעים	37.
.....	דרישה למידע נוסף	38.
.....	זכות עיון	39.
.....	ערבות המכרז	40.
.....	ערבות ביצוע	41.
.....	תניית שיפוט בלעדי	42.
.....	שונות	43.

נספח מספר	תיאור הנספח
א'	נתונים בדבר היקף השירותים לשנים 2010-2014.
ב'	מהות השירותים הנדרשים בנושא התחבורה הציבורית
ג'	הפעלת ה"מרכז המאויש" בשעת חירום או אירוע חריג ופרסום השירותים ;
ד'	תהליך הפניה והטיפול בפניה טלפונית ב"מרכז".
ה'	לוח זמנים להקמת "מרכז המענה המאויש".
ו' (1-4)	ניסיון הגוף המציע בעבודת הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים
ז'	פרטי לקוחות המציע
ח'	ההצעה הכספית
ט'	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976
י'	טופס פרטי המציע
יא'	תצהיר עמידה בתנאי סף.
יב'	אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע לכל אחת מהשנים, 2010, 2011, 2012
יג'	הצהרה על משך העבודה הממוצע של נציגי השירות במועד הגשת המכרז.
יד'	עידוד נשים בעסקים
טו'	התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע
טז'	ערבות הגשת ההצעה
יז'	התחייבות לעריכת ביטוחים
יח'	תצהיר התחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים.
יט'	התחייבות לשמירת סודיות
כ'	אישור רו"ח לעניין היעדר הערכת עסק חי
כא'	דוגמת הסכם
כב'	תצהיר היעדר רישום במרשם הפלילי

1.1. במכרז הנדון מבקש משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים (להלן "המשרד") לקבל הצעות למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאושי" למשתמשי התחבורה הציבורית, באמצעות מענה טלפוני אנושי, או "מענה ממוכן" לשיחות טלפון (להלן: "המרכז" או "מרכז מענה ממוכן ומאושי"). "המרכז" יכלול מערכת "CONTACT CENTER" (C.C) בהתאם לנדרש במסמכי המכרז שלהלן, אשר תעסוק בטיפול בפניות הציבור הרחב בנושאי: "השירותים הנדרשים" וכן הפעלת ה"מרכז" בשעת חירום או באירוע חריג (ראה הגדרה בסעיף 2 בהמשך).

1.2. בנוסף לכך שומר "המשרד" לעצמו את הזכות, בכפוף להחלטתו, להרחיב בהמשך את השירות הניתן על ידי "המרכז" גם ל"נושאים נוספים" (ראה הגדרה בסעיף 2 בהמשך).

באופן עקרוני "השירותים הנוספים" צפויים להיות דומים במהותם לקיים.

1.3. "המשרד" מהווה את הגוף המופקד על קביעת המדיניות, והניהול של מערכות התחבורה היבשתיות, ימיות ואוויריות, במדינת ישראל.

1.4. במסגרת תפקידו זה ולאור היעדים אותם הציב, מבצע ה"משרד" מגוון רחב מאוד של משימות באמצעות יחידותיו השונות במטה ובמחוזות.

1.5. "המשרד" מופקד על קביעת המדיניות, הניהול, הרישוי של התחבורה הציבורית במדינת ישראל.

במסגרת תפקידו זה ולאור היעדים אותם הציב, מבצע ה"משרד" מגוון רחב מאד של משימות באמצעות יחידותיו השונות במטה ובמחוזותיו.

אגף תחבורה ציבורית, המהווה אחת מיחידות "המשרד" המרכזיות, האגף מופקד על יישום מדיניות ה"משרד" בכל הנושאים הנוגעים, בין היתר, לאופן השירות הניתן על ידי התחבורה הציבורית, מסלול קווי השירות, תעריפי הנסיעה בתחבורה הציבורית, לוחות הזמנים ועוד.

1.6. לאור שאיפתו לעודד את השימוש בשירותי התחבורה הציבורית ולתת מענה זמין ואמין של מידע בנוגע לתחבורה הציבורית, מפעיל ה"משרד" במהלך התקופה האחרונה מרכז מענה טלפוני המשלב ומטפל בפניות אזרחים בנושאי מסלולי קווי הנסיעה באוטובוסים וברכבת, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה, לוחות זמנים, שילוביות בין אמצעי התחבורה הציבורית כמפורט להלן.

1.7. מטרת ה"משרד" היא לספק לציבור מידע משולב על נסיעות לתחבורה הציבורית כהגדרתה להלן, באמצעות כתובת אחת לפניות הציבור בעניין. בהתאם, ה"משרד" מעוניין בקבלת שירותים מגוון חיצוני, אשר מהותם הקמה, ניהול והפעלה של "המרכז". "המרכז" יעסוק באופן שוטף בעיקר בטיפול בפניות בנושאי תחבורה ציבורית- (תח"צ) כגון: זמני נסיעה בתח"צ, זהות מפעילי התחבורה הציבורית באוטובוסים, מסלולי נסיעה, מחירי נסיעה והנחות עליהם, אבדות וכן קבלת תלונות ציבור בהקשר לנושאים אלו.

בנוסף לכך, עשוי ה"מרכז" לעסוק בהמשך גם במענה לפניות בנושאים נוספים בהקשר של תחבורה ציבורית והכל בכפוף להחלטת ה"משרד".

יובהר, כי אין תלות בין ה"מרכז הממוכן והמאושי", שיוקם ויופעל ע"י הספק הזוכה, לבין מרכזי השירות והמידע של ה"מפעילים" השונים. הציבור יוכל להמשיך ולפנות למרכזי המידע של כל אחד מ"המפעילים", ובמקביל לפנות ל"מרכז", שיוקם במסגרת מכרז זה.

1.8. "המרכז" שיוקם יחליף את מרכז המידע הנוכחי של ה"משרד" המופעל על ידי אגד- אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ, באמצעות חברת בזק אונליין בע"מ.

הנתונים והמידע המפורטים והנכללים במסמכי המכרז שלהלן מאפשרים, לספק המציע להגיש הצעה מיטבית ואיכותית ל"משרד".

1.9. לקראת סיום תקופת ההתקשרות עם הקבלן הקיים, כמו גם כוונתו העתידית של ה"משרד" להרחבת מגוון השירותים הניתנים מטעמו במסגרת "המרכז", פונה ה"משרד" בזאת לצורך בחירת גוף קבלני חיצוני, אשר יקים, ינהל ויפעיל מטעם ה"משרד", את "המרכז".

הקבלן יפעל וייתן מענה לפניות בהתאם להנחיותיהם המקצועיות של אגף תחבורה ציבורית ועל פי הוראות ה"מנהל".

1.10. בכוונת "המשרד" לבחור במסגרת מכרז זה קבלן אחד בלבד אשר יהיה אחראי על ההקמה, הניהול וההפעלה של "המרכז" ואשר יספק שירותים לאזרחים מכל רחבי הארץ.

1.11. "המשרד" מבקש להדגיש כי הוא שומר לעצמו את הזכות להוסיף בהמשך ההתקשרות "שירותים נוספים" אשר יינתנו במסגרת "המרכז". מובהר בזאת כי כל דרישה מצד ה"משרד" להוספה של שירותים מעין אלה על ידי הקבלן, תעשה בהתאם להוראות מכרז זה ולהסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם הקבלן ותחייב את הקבלן, באם יידרש לכך על ידי ה"משרד", עד תום תקופת ההתקשרות, או בהתאם לכל הוראה אחרת של ה"משרד".

הוספת "שירותים נוספים" מותנת באישור מראש של וועדת המכרזים של ה"משרד".

כל התשומות והעלויות, במידה ותהיינה, בגין הרחבת תחומי המענה ב"מרכז", ל"שירותים הנוספים", תהיינה באחריותו של הקבלן ועל חשבונו. כאשר הקבלן יקבל תשלום עבור מענה לפניות בנושאים הנוספים בהתאם לתעריף שהוצע על ידו (כמפורט בפרק "מחיר השירות").

1.12. כשיר נוסף – ה"משרד" שומר לעצמו את הזכות, בהתאם לאיכות ההצעות ועל פי שיקול דעתו המוחלט לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי במכרז, שיהיו המציעים שהצעתם תזכה לניקוד המשוקלל השני והשלישי בטיבו, לאחר המציע הזוכה. היה ומכל סיבה שהיא, לא ייחתם חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה על ידי ה"משרד" ו/או לאורך תקופת ההתקשרות לא עמד הזוכה הראשון במכרז בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו, יהא רשאי המשרד לאשר התקשרות לגבי מתן השירותים או כל חלק מהם עם הכשיר השני והשלישי שנבחר לפי סעיף זה, על פי סדר זכיותם, בכפוף לאישור ועדת מכרזים.

1.13. להלן מספר נתונים על ענף התחבורה הציבורית:

1.13.1 מספר נסיעות הנוסע בשנה קלנדרית: כ- 600 מיליון נסיעות, קרי כ- 2 מיליון נסיעות נוסע ביום.

1.13.2 מספר החברות הפעילות כיום בענף כ- 17 חברות.

1.13.3 היקף הפעילות של אגד ודן מסך הפעילות בענף כ- 65%.

1.13.4 מידי יום מבוצעות כ- 60,000 נסיעות אוטובוס בקווי השירות, בכ- 2,000 קווי השירות.

1.13.5 מרבית הנסיעות הינן בשירות עירוני ופרברי באמצעות אוטובוס, רכבת ורכבת קלה.

1.13.6 התפלגות נוסעי התחבורה הציבורית על פי אמצעי תשלום: כ- שליש מנסיעות הנוסע מבוצעות באמצעות חופשי חודשי וניתן לאפיין אותם כנוסעים קבועים.

1.13.7 כ- 25% מנסיעות הנוסע מבוצעות באמצעות כרטיס בודד, ניתן לאפיין אוכלוסייה זו כנוסעים מזדמנים.

1.13.8 יתר הנוסעים מבצעים נסיעתם באמצעות כרטיסיות.

1.13.9 התפלגות הנוסעים בתחבורה הציבורית לפי סוג אוכלוסייה:

1.13.9.1 כ- 15% מהנוסעים עד גיל 18.

1.13.9.2 כ- 20% מהנוסעים חיילים.

1.13.9.3 יתר הנוסעים הינם מבוגרים.

ה"מרכז" הפועל כיום סיפק בכל אחת מהשנים: 2011, 2012, 2013, 2014 שירותים עבור הציבור הרחב את ה"שירותים הנדרשים" בתכולה, כמפורט בנספח א סעיף 1.

1.14. יש לציין כי מידע בנושא "השירותים הנדרשים", מצוי גם באתר האינטרנט של ה"משרד".

1.15. מודגש בזאת כי כל הנתונים וההערכות הכמותיות המפורטים במכרז זה (למשל: בסעיף 7 להלן ובנספח א') הינם לצרכי אוריינטציה כללית בלבד ומשקפים את היקפי הפעילויות בשנים 2010-2014 והערכות בלבד. אין ה"משרד" מתחייב להיקפים אלו או לכל היקף אחר בעתיד והשימוש בנתונים וההערכות לניתוח היקפי הפעילות של "המרכז" הינו באחריותו המלאה של המציע.

1.16. ריכוז מועדים קובעים למכרז :

מועדים	פעילות	מס"ד
20.7.2014	כנס מציעים ( לא חובה).	1
14.8.2014	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה.	2
21.9.2014 שעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות.	3
21.12.2014	תוקף ערבות לקיום תנאי המכרז.	4
בתוך 14 יום מחתימת החוזה ע"י ה"משרד"	תחילת הקמת ה"מרכז" ע"י הספק הזוכה.	5
4 חודשים מתחילת הקמת ה"מרכז"	הפעלת המכרז.	6

2. הגדרות

במסמך זה יהיו למונחים הבאים המשמעויות שלצדם :

**"המכרז"** - מכרז מס' 12/14 מטעם ה"משרד" לקבלת הצעות למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז" מענה ממוכן ומאויש" טלפוני.

**"המרכז"** - **מרכז המענה המאויש** כולל: מערכת **CC (CONTACT CENTER)** ומערך מחשוב. "המרכז" המופעל מטעם ה"משרד" והמאויש בנציגי שירות המשיבים ומטפלים בפניות בטלפון, אשר אחראים בנושאי "השירותים הנדרשים"

או מענה ממוכן אוטומטי בנוסף כאמור, עשוי ה"מרכז" לכלול בעתיד אף טיפול "בשירותים נוספים" אשר בתחום פעילות ה"משרד" (ראה הגדרה להלן).

**"המשרד"** - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

**"המנהל"** - מנהל אגף בכיר בתחבורה ציבורית ב"משרד" או בעל תפקיד אחר ב"משרד" שהוסמך על ידו לניהול הפרויקט המפורט במכרז זה.

**"מציע"** - מי שהגיש הצעתו למכרז זה.

**"הספק הזוכה" ו/או "הקבלן"** - הגוף אשר זכה במכרז זה, (להקמה, ניהול והפעלה) של "מרכז המענה הממוכן המאויש", המקים, המפעיל ומנהל את "המרכז" על פי תנאי המכרז האמור והסכם ההתקשרות עמו.

**"המפקח"** - עובד/ים ו/או גוף או גופים בין אם משרדיים ובין אם חיצוניים ל"משרד" אשר נקבעו ע"י ה"מנהל" לפקח מטעמו על השירותים הניתנים ע"י הקבלן ולוודא התאמתם לנדרש במכרז זה.

**"מפעילים"** - חברות המפעילות את התחבורה הציבורית באמצעות אוטובוסים, רכבת, רכבת קלה ועוד.

**"מרכז/מרכזי מפעילים"** - מרכזי השירות והמידע ומרכזי המענה הטלפוני הייעודיים של ה"מפעילים" השונים.

**" השירותים הנדרשים"** - שירותים אשר ה"משרד" מספק על פי שיקול דעתו במסגרת הטיפול בבקשות אזרחים הפונים ל"מרכז" בנושאים של: פניות למידע על קווי נסיעה בתחבורה הציבורית ומסלוליהם, מידע על תעריפי נסיעה, זכאות להנחות, מידע על לוי"ז, שילוביות בין מפעילי התחבורה השונים, פניות בנושא אבדות ופניות הציבור (כמפורט בנספח ב'), וכן הפעלת ה"מרכז" בשעת חירום או באירוע חריג (כמפורט בנספח ג'). וכל מידע שהציבור ידרוש בתחום התחבורה הציבורית.

## “השירותים הנוספים”

או “הנושאים הנוספים” -

שירותים ונושאים אשר ה”משרד” עשוי לשלב בעתיד, על פי שיקול דעתו, במסגרת הטיפול בבקשות אזרחים הפונים “למרכז”.

“מערכת המידע” פורטל האינטרנט של ה”משרד”  
(www.bus.gov.il) המכיל את הנושאים המקצועיים בנושאי “השירותים הנדרשים”.

מידע על אירועים מתוך יומן האירועים של “המפעילים” ובנוסף מערכת CRM ייעודית של ה”משרד” לרישום פניות הציבור וכן מערכות מידע נוספות של ה”משרד” שיועדו לרשות ה”מרכז”, ככל שיוחלט ע”י ה”משרד”, כגון מערכת נתוני מידע בזמן אמת (ישום/אפליקציה, יעודית באתר ה”משרד”). האתר עשוי לעבור שדרוג, שינויים ותוספות בכל מהלך ההתקשרות עם הזוכה, הקבלן הזוכה יידרש להיות מוכן לשינוי כחלק מהצעתו.

“מענה ממוכן”-

מענה לפניה של האזרח באמצעות רובוט אוטומטי או מערכות מענה אוטומטיות ממוחשבות. (CTI, IVR וכד’).

“רשם השיחות” -

רשם השיחות של מערכת ה-C.C כולל מערכת משולבת לרישום והפקת דוחות מפורטים “למשרד” של פעילות “המרכז”, רשם השיחות יכלול:

א. מערכת הרושמת אוטומטית את כל פעילות השיחות היוצאות והנכנסות ופעילויות נציגי השירות ועמדות נציגי השירות במערכת ה-C.C של הקבלן. (משך המתנה, שיחות ננטשות, משך שיחה וכיו”ב).

ב. מערכת הרושמת אוטומטית את כל סוגי ונושאי הפעילויות של אספקת שירותי מענה קולי ממוכן ואספקת השירות הנדרש באמצעים אוטומטים.

“יחידת קצה”-

מכשור טלפוניה ומחשוב הנמצאים בשימוש נציג שירות/מנהל משמרת/ מנהל צוות / מנהל תחום ייעודי/מנהל “המרכז”, בעמדת נציג השירות/מנהל.

“מוקד ייעודי”-

מוקד המתמחה בנושא מסוים. לדוגמא: מענה לקריאות טלפון נכנסות למידע כללי בשפה הרוסית וכד’.

“נציג שירות”-

עובד המאייש את עמדת השירות ומספק שירות לאזרח.

“עמדת נציג השירות”-

עמדה פיזית שבה יושב נציג השירות וכוללת את יחידת הקצה ואת המערכות שבהם נציג השירות מספק את השירות לאזרח.

## הגדרות טכניות:

- דרישות המכרז נכתבו בשפה העברית ותוך שימוש במונחים טכניים אוניברסליים באנגלית מעולם התקשורת והמחשוב, המפורטים בטבלה שלהלן.
- ניתן לעשות שימוש במונחים נוספים אחרים ובלבד שהמציע יקפיד לתת הגדרות ברורות למונחים שבהם הוא עשה שימוש ויוסיפם בכתב בהמשך לטבלה שלהלן.
- המציע מקבל על עצמו את הסיכון, כי בכל מקרה של אי הבנה הנובעת משימוש במונח טכני שלא הוגדר על ידו בצורה ברורה או שנעשה בו שימוש בניגוד להגדרות המכרז – הבנת ופרשנות ה”משרד” את המונח בו המציע השתמש היא שתקבע במערכת היחסים שבין הצדדים.

מס”ד	שם	תיאור
1	A.C	Alternating Current.
2	A.S.R	Auto Speech Recognition.
3	G.B	Billions Of Bits Per Second.

תיאור	שם	מס"ד
Busy Hour Call Completion.	B.H.C.C	4
Contact Center.	C.C	5
Computer telephony integration.	C.T.I	6
Customer Relationship Management	C.R.M	7
Dual Tone Multi Frequency.	D.T.M.F	8
First In First Out.	F.I.F.O	9
Grade of Service.	G.O.S	10
Hot Stand By.	H.S.B	11
Internet protocol telephony.	I.P.T	12
Internet Protocol Virtual Private Network	I.P-V.P.N	13
Interactive Voice Response.	I.V.R	14
Local Area Network.	L.A.N	15
Management Information System.	M.I.S	16
Millions of Bits per second.	M.B	17
Payment Card Industry.	P.C.I	18
Public switched telephone network.	P.S.T.N	19
Primary Rate Interface.	P.R.I	20
Private Branch Exchange.	P.B.X	21
Quality Control.	Q.C	22
Real Time Monitor.	R.T.M	23
Service Level Agreement	S.L.A	24
Session Initiation Protocol.	S.I.P	25
Time Division Multiplexing.	T.D.M	26
Short Messaging Service.	S.M.S	27
Short Messaging Service Center.	S.M.S.C	28
Transmission Control Protocol- - Internet Protocol.	T.C.P-I.P	29
Uninterruptible power supply.	U.P.S	30
Video Graphics Array.	V.G.A	31
Voice logger System.	V.L	32
Wide Area Network.	W.A.N	33
DISASTER RECOVERY PLAN	D.R.P	34

### 3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז למתן השירות רק מציע שעומד בכל התנאים הבאים:

- 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין.
- 3.2. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, לרבות תצהיר לעניין אי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין.
- 3.3. המציע הוא בעל ניסיון ארגוני-תפעולי מוכח בהקמה, ניהול והפעלה של שני פרויקטים לפחות העונים כל אחד מהם לתנאים המצטברים כדלקמן:
  - 3.3.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים.
  - 3.3.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
  - 3.3.3. גודל ה"מרכז" " שהופעל במסגרתם כולל לפחות 45 עמדות טלפוניות מאוישות בניגוי שירות ופעילות.
  - 3.3.4. נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ- 1.1.2011.
- 3.4. המציע יעמיד מטעמו לצורך ביצוע העבודה עובד – מנהל פרויקט, בעל הכישורים הבאים:
  - 3.4.1. בעל תואר ראשון לפחות.
  - 3.4.2. בעל ניסיון בניהול פרויקט הקמה של לפחות "מרכז מענה מאויש" אחד אשר כלל למעלה מ- 45 עמדות מאוישות ופעילות, בתקופה שמיום 1.1.2011
  - 3.4.3. בעל ניסיון בניהול והפעלה של "מרכז" מאויש פעיל אחד לפחות, אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:
    - 3.4.3.1. גודל ה"מרכז" שהופעל במסגרתו כלל לפחות 45 עמדות מאוישות פעילות.
    - 3.4.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2011
    - 3.4.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.
  - 3.4.4. מנהל הפרויקט נעדר רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1(א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א - 1981.
- הערה: בכל מקום במסמכי המכרז בו מצוינת דרישה להצגת רישום פלילי או תנאי מהותי של העדרו של רישום פלילי, יציג המציע את התצהיר בנספח כ"ב למסמכי המכרז חתום על ידי המועמד.
- 3.5. ברשות המציע קיימת מערכת C.C אשר תשמש את ה"מרכז", במסגרת השירותים נשוא מכרז זה. מערכת הכוללת לפחות 200 "יחידות קצה" "לעמדות נציגי שירות" אשר ניתן לכלול בה בנוסף לעמדות הפעילות את כל עמדות נציגי השירות ו"יחידות הקצה" הנדרשות ל"משרד" "במרכז".
- 3.6. ברשות המציע מערכת C.C הכוללת לפחות את הרכיבים שלהלן ואשר ביכולתם למלא את כל הפעילות וה"שירותים הנדרשים" ל"מרכז", לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה, בהתאמה ל"שירותים הנדרשים" במכרז:
  - 3.6.1. מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
  - 3.6.2. שרתי C.T.I, כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
  - 3.6.3. נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור A.S.R (ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
  - הערה: ה"מרכז" יכלול את כל המשאבים הנדרשים ללא מגבלת כמות, כך שלא ייווצר מצב שהשירותים הנדרשים לא יסופקו ו/או לא יסתיימו בהצלחה כתוצאה ממחסור במשאבים.
  - 3.6.4. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
    - 3.6.4.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים.
    - 3.6.4.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול ה"מרכז" ובקרת ה"משרד", אחסון ואחזור השיחות לפחות ל- 90 ימי עבודה ברצף.
- 3.7. למציע מחזור כספי שנתי, על פי מאזן מבוקר, מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בהיקף של 12 מיליון ש"ח(לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת מהשנים: 2010, 2011, 2012

- 3.8. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- 3.9. המציע צירף להצעה ערבות מכרז ע"פ כאמור בסעיף 40 להלן. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח ט"ז. נוסח שונה עלול לגרום לפסילת ההצעה על הסף.
- 3.10. המציע שילם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1000 ₪ כאמור בסעיף 35.2 להלן.
- 3.11. על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. יובהר כי הקבלן לא יורשה להפעיל את "המרכז" באמצעות גורם אחר.
- 3.12. אין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר מציעים (joint venture).
- 3.13. מובהר בזאת כי לא ניתן יהיה לייחס ניסיון אישי של מי מעובדי המציע או מנהליו אשר נרכשו שלא במסגרת עבודתם אצל המציע, כניסיון שייזקף לזכות המציע, לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.3 לעיל.

המשרד יפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף. על אף האמור, המשרד רשאי שלא לפסול הצעה, במידה ונפלה בה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי. המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, לצורך בירור פרטים בנוגע להצעותיהם, לרבות קבלת אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, וכל פרט אחר ככל שיידרש לצורך בחינת ההצעות. יחד עם האמור לעיל מודגש בזאת, כי בקשת הבהרות ו/או אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, ככל שתיעשה, תיעשה לצורך בירור עמידת המציע בתנאי הסף להשתתפות במכרז בלבד, והחומר הנוסף שיוגש ע"י המציע במענה לשאלת הבהרות, לא ייחשב לצורך ניקוד איכות ההצעה, אשר יינתן אך ורק על בסיס החומר שצורף לכתחילה להצעת המציע במועד הגשתה.

## ב. השירות הנדרש

### 4. מהות השירות - תקציר המטלות הנדרשות

הספק הזוכה במכרז יידרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "המרכז" לשם קבלת פניות הציבור הרחב ומתן מענה לפונים אליו. השירות הנדרש מהספק הזוכה יבוצע על ידו תוך הקפדה על האמור בכל סעיפי מכרז זה ובחווזה ההתקשרות עמו ויכלול בין היתר את הנושאים כדלקמן:

- 4.1. העמדת המשאבים להקמת "המרכז" ולהפעלתו:
- 4.1.1. העמדת כוח האדם הנדרש והדרכתו כמפורט בסעיף 12 להלן.
- 4.1.2. העמדת דרישות הדיוור והאמצעים כמפורט בסעיף 13 להלן.
- 4.1.3. העמדת מערכת C.C. כמפורט בסעיף 14 להלן, לרבות כל תתי המערכות, השירותים והיישומים הנלווים.
- 4.1.4. העמדת מערכת המחשוב כמפורט בסעיף 15 להלן.
- 4.1.5. העמדת המשאבים להקמה והפעלת "המרכז" תהא באחריות הזוכה ועל חשבונו, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת ה"מרכז" על ידי הספק הזוכה.
- 4.2. ניהול והפעלה שוטפים של ה"מרכז".
5. בקרת השירות
- ה"משרד" יבצע בקרה (בין אם על ידו ובין אם באמצעות קבלן חיצוני) אודות ביצוע המטלות הנדרשות כאמור על ידי הקבלן כמפורט בסעיף 10 להלן.
6. הפעלת המרכז בשעות הפעילות
- 6.1. על הספק הזוכה לאייש את ה"מרכז", שינוהל ויופעל על ידו ולספק את כל השירותים הנדרשים וה"שירותים הנוספים" במועדים, ימים וזמנים המפורטים להלן:
- 6.1.1. ימים א'-ד' משעה 05:30 ועד 01:00 (שעה לאחר 24:00, חצות).
- 6.1.2. יום ה' משעה 05:30 ברצף עד כניסת השבת ביום ו'.
- 6.1.3. בערבי חג משעה 05:30 ועד כניסת החג.
- 6.1.4. במוצאי שבת ובמוצאי חג יפעל ה"מרכז" מיציאת השבת או החג וברצף עד לסיום השירות (בהתאם לסעיפים 6.1.1 עד 6.1.3 לעיל) ביום העוקב.
- 6.1.5. בין התאריכים 20/6 – 1/9 בכל שנה מופעל השירות קווי לילה.
- "המרכז" יופעל בתאריכים אלה ברצף בימים א'-ה' 24 שעות ביממה עד כניסת השבת ביום ו' ובמוצאי שבת וחג בהתאמה לסעיף 6.1.4 לעיל.

6.2 שירות "מענה ממוכן" באמצעות הטלפון, יופעל בכדי לספק את כל "שירותים הנדרשים" ו"שירותים הנוספים" (השירות יופעל בכל ימי השבוע ושעות היממה מלבד ימי שבת וחג).

6.3 בכל מועד אחר, "המרכז" יחסום אפשרות לאספקת תשובות, הפונה יקבל הודעה בהתאמה על המועדים והזמנים לקבלת השירות ב"מרכז".

6.4 הספק הזוכה יביא בחשבון כי בעת שביתות ו/או השבתות, אם תהינה, עלול להיווצר מצב בו לא יתאפשר מתן השירותים ב"מרכז". (עם תחילת השביתה תימסר הודעה לזכין), במקרים אלו ה"משרד" לא יפצה את הקבלן בגין צמצום או הפסקת הפעילות וכן בתום השביתה עקב ריבוי פניות והצורך להגביר פעילות.

במקרים בהם הגורם להפסקת מתן השירות מקורו ב"משרד", ימליץ ה"מנהל" בפני ועדת מכרזים באם ולאילו תקופה תושהה הפעלת הפיצויים בגין אי עמידה ב-SLA. יובהר כי ההחלטה הסופית בידי ועדת המכרזים.

6.5 הספק הזוכה יפעיל "מרכז" הכולל עמדות ונציגי שירות יעודים רק עבור ה"משרד", במתחם ייעודי

6.6 ומופרד מהמוקדים האחרים במבנה, יחד עם זאת לא נדרש כי ה"מרכז" יהיה במבנה עצמאי ונפרד.

## 7. מענה לפניות

### 7.1 כללי

7.1.1 על הספק הזוכה לטפל בכל הפניות המועברות אליו מרשתות בזק ציבוריות (PSTN) בחיוג \*8787 (ראה נספח ד' ולספק שירות במענה אנושי של נציגי שירות ו/או "מענה ממוכן" באמצעות: מענה קולי לאזרח הפונה, או העברת השיחה למרכזי ה"מפעילים" להמשך טיפול בפניה וזאת תוך עמידה בתנאים הבאים במהלך כל שעות הפעילות של ה"מרכז".

7.1.2 "המרכז" יספק שירות לפניות האזרח ל"שירותים הנדרשים" ו"שירותים נוספים" וחדשים ככל שיוחלט ע"י ה"משרד". השירותים ב"מרכז" יסופקו לאזרח באמצעים שלהלן:

7.1.2.1 מענה אנושי באמצעות נציגי שירות ב"מרכז".

7.1.2.2 "מענה (קולי) ממוכן" באמצעות מערכת ה-IVR (DTMF ו/או ASR).

7.1.2.3 העברת השיחה באמצעות ה-PSTN ל"מפעיל" הנבחר, להמשך טיפול ב"מרכזי המפעילים".

הערה- ה"משרד" שומר לעצמו את האפשרות לשנות את אופן אספקת השירות לאזרח. כשירות ומיומנות נציגי השירות ואופן חלוקת המשימות לאספקת השירות לאזרח "במרכז" תקבע על ידי הספק הזוכה:

7.1.3 שירותים ב"נושאים הנדרשים" ונושאים שונים נוספים, ככל שיוחלט ע"י ה"משרד"-

השירותים יסופקו במענה אנושי טלפוני ו/או "מענה ממוכן".

7.1.5 כמות עמדות השירות לאספקת שירות במענה אנושי וכמות המשאבים לאספקת השירות

ב"מענה הממוכן" הנדרשים ל"מרכז" יקבע על ידי הספק הזוכה בהתאמה לכל דרישות המכרז.

### 7.2 נגישות לשיחות טלפון נכנסות

7.2.1 הפניה ל"מרכז" מרשתות בזק ציבוריות (P.S.T.N) לשיחות טלפון נכנסות תהיה באמצעות חיוג מקוצר למספר \*8787 (ראה נספח ד').

התשלום לחיוג המקוצר יהיה באחריות ה"משרד" וישולם על ידו

7.2.2 ה"מרכז" יתמוך ויספק שירות ל-150 שיחות נכנסות בו זמנית עם אפשרות להרחבה עתידית ל-210 שיחות נכנסות בו זמנית, בהתראה של 30 ימי עבודה.

ההרחבה עשויה להתבצע בשלבים של לפחות 30 קווים בכל שלב. הספק נדרש להתארגן לשלבי ההרחבה הנ"ל ולקחת זאת בחשבון בתמחור.

### 7.3 שירות בשיחות טלפון יוצאות

7.3.1 "המרכז" יכלול את כל האמצעים וקווי התקשורת ליזום שיחות טלפון יוצאות לטלפונים

ניידים ונייחים ברשתות בזק ציבורית (PSTN) וזאת בנוסף לקווים עבור שיחות טלפון

נכנסות. (כמפורט בסעיף 7.2.2 לעיל).

7.3.2 ה"מרכז" יבצע שיחות טלפון יוצאות לנושאים שלהלן:

7.3.2.1 העברת הפונה ל"מרכזי המפעילים" (ראה נספח ד),

אין למשרד נתונים סטטיסטיים לכמות השיחות בהקשר לכך. (אין תוספת עלות לשיחות זה מעבר לתשלום עבור השיחה הנכנסת).

7.3.2.2 שיחה יזומה על ידי המשרד לצורך מתן מידע באישור מראש של המנהל, אישור המנהל יהיה בכתב וידווח אחת לרבעון לוועדת המכרזים(התעריף לשיחה זו פי 1.5 מהתשלום עבור שיחה נכנסת ( כאמור בנספח ח').

7.3.1.3 שירות קריאה חוזרת לפונה (CALL BACK).(CB) יוצע לאזרח כאשר יש מספר שיחות ממתונות גבוה בתור וזמן ההמתנה ארוך במיוחד לקבלת השיחות החליט האזרח לקבל את השיחות המוצע לו ע"י ה"מרכז", יסגור את הטלפון, ה"מרכז" ישמור על מיקומו בתור ויחזור אליו אוטומטית ( בשיחה יוצאת), כאשר יגיע תורו לקבלת השיחות. **שירות CB יופעל אך ורק באחד משני המקרים הבאים:**

7.3.1.3.1 בשעת חירום או באירוע חריג (ראה נספח ג') ובאישור המנהל בלבד בכתב, וידווח אחת לרבעון לוועדת המכרזים; - במקרה זה התשלום לשיחת CB יהיה בתשלום של פי 1.5 משיחה נכנסת (ראה נספח ח' סעיף 1- הצעות מחיר למענה מס"ד 1)

7.3.1.3.2 במקרה של החלת "תקנת 3 דק' "על המשרד: נכון להיום, "תקנת מענה תוך 3 דקות", אינה חלה על המשרד היה והמשרד יחוייב בהחלתה יחוייב הספק במתן השיחות וככל שלא ינתן מענה בזמן הקבוע בתקנה תתבצע שיחת CB ללא תשלום (בהתאם להוראות סעיף 16.1.3)

#### 7.4 השירות "במרכז" לשיחות טלפון נכנסות:

##### 7.4.1 כללי

7.4.1.1 התמורה לשיחות (ראה סעיף 16 להלן) תינתן עבור שיחת טלפון נכנסת, שכוללת 3 חלופות מענה לאזרח הפונה ( ראה נספח ד').

7.4.1.1.1 מענה טלפוני אנושי באמצעות נציגי השיחות ב"מרכז".

7.4.1.1.2 "מענה (טלפוני) ממוכן".

7.4.1.1.3 העברת השיחה (ב"מענה ממוכן" או באמצעות נציג שיחות) להמשך טיפול ב"מרכזי המפעילים" ( השיחות כולל את עלות השיחה היוצאת לרשתות ה-PSTN).

כל השיחות הני"ל יינתנו באמצעות מערך זיהוי דיבור ASR, אך המשרד יהיה רשאי לדרוש מעבר למתן השיחות באמצעות DTMF בהתראה של 50 יום.

7.4.1.2 הערכת כמות שיחות נכנסות וזמני שיחה ממוצעת( נציג שיחות- אזרח), היא לצורך אוריינטציה כללית להצעה במכרז ומתבססת על המצב הקיים והערכות ה"משרד"

7.4.1.2.1 זמן שיחה ממוצעת לכל סוגי הפניות מסוג D,B,A שלהלן:

הוא כ-110 שניות (נציג שיחות אזרח) בממוצע 24 שיחות לנציג בעמדה לשעה.

7.4.1.2.2 זמן שיחה ממוצעת לפניה מסוג C (פניות הציבור ל"משרד")

שלהלן: הוא כ- 240 שניות, כולל זמן תיעוד השיחה בממוצע כ- 11 שיחות לנציג בעמדה לשעה.

## 7.4.2 שפות

7.4.2.1 מתן השירות לאזרח בתהליך ניתוב השיחה ב"מרכז" והמענה האנושי של נציג השירות יהיו בשפות : עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית (ברירת המחדל עברית).

7.4.2.2 השירות בשפה הנבחרת ע"י האזרח יכלול את כל התהליכים שלהלן :

7.4.2.2.1 נתב השיחות.

7.4.2.2.2 הודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור.

7.4.2.2.3 "מענה (קולי) ממוכן" למידע הנדרש.

7.4.2.2.4 מענה אנושי של נציג השירות לאזרח הפונה.

7.4.2.2.5 ל"משרד" אין נתונים על התפלגות הפניות לשירות לפי שפות. המציע יעשה שימוש בניסיונו באספקת שירות בשפות בכדי להגיש הצעה תחרותית ולספק את השירות כזכיון בהתאם לנדרש.

## 7.4.3 המתנת האזרח בתור (Q) לקבלת שירות טלפוני

7.4.3.1 זמן המתנה מרבי בתור עד לקבלת מענה אנושי של נציג השירות ב"מרכז" לא יעלה מעל 20 שניות לרבות מועדים וזמנים עמוסים בשיחות נכנסות ל"מרכז".

הערכת דרישות המכרז : ביצוע השירות הנדרש ביעילות שעתית של מעל 75%.

ה"משרד" מבקש במכרז לספק לאזרח שירות איכותי ומיטבי ב-SLA הנדרש.

7.4.3.2 בהמתנה בתור יקבל האזרח הממתין הודעה קולית (בשפה הנבחרת) על מיקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער לקבלת השירות.

ההודעות יעודכנו ויושמעו לאזרח הממתין כל 20 שניות המתנה או יותר, ככל שיוחלט ע"י ה"משרד" (הגדרה גמישה במערכת ה-C.C).

7.4.4 תהליך טיפול בפניה טלפונית "במרכז" (A+B), ראה נספח ד'.

7.4.4.1 סוגי הפניות :

א. A מידע תחבורה ציבורית (מסלולים, קווים וכד')

ב. B תעריפים והנחות

7.4.4.2 תהליך הפניה והטיפול בפונה טלפוני "במרכז" לנושאים B+A כמפורט להלן :

7.4.4.2.1 שלב 1- שיחות טלפון נכנסות מחברת "מפ"א" (מפעיל פנים ארצי) ל"מרכז".

7.4.4.2.2 שלב 2- בחירת שפת השירות הרצויה לאזרח. לפני קבלת התפריט

הראשי. כניסה לתפריט הראשי, שיכלול ברכה ופתיח של ה"משרד"

הכולל גם הצגת אופן קבלת המידע גם בערוצים אחרים. (הודעה שונה

בהתאם לשעת הפעילות), הצגת השירות בשפה הנבחרת.

7.4.4.2.3 שלב 3- הודעה קולית מקדימה ( הודעה מתפרצת) בשפה הנבחרת,

תושמע לאזרח המתקשר ההודעה המתפרצת, תושמע במועד ובזמן, בהתאם להחלטת ה"משרד".

ההודעות שיושמעו יכולות להיות : ברכות ה"משרד" לציבור הפונים לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהלתיות לציבור, הודעות על מצבי שבר והפסקת פעילות זמנית או קבוע ב"מרכז" וכד'.

ההודעות יושמעו מתוך מאגר הודעות מוקלט מקצועי, שהוכן ע"י ה"מרכז" בהתאם לדרישות ה"משרד" מעת לעת או במצבים דחופים, הקלטת ההודעה ממכשיר הטלפון.

הערה: במצב עבודה רגיל לא יופעלו הודעות מתפרצות.

- 7.4.4.2.4 **שלב 4** - העברת השיחה לתור בהמתנה "Q" במצב שכל עמדות נציגי השירות תפוסות. בהמתנה בתור יושמעו לאזרח הודעות וכרוזים בשפה הנבחרת, לרבות זמן המתנה משוער ומיקום בתור.
- 7.4.4.2.5 **שלב 5** - שיחת הטלפון תופנה לנציג השירות למענה ואספקת השירות בהתאם לסוג הפנייה הנדרשת על ידי האזרח.

**7.4.5 תהליך טיפול בפניה טלפונית במרכז ( פניות מסוג C-D (ראה נספח ד')**

<b>7.4.5.1</b>	<b><u>פניה מסוג C</u></b>
7.4.5.1.1	שלבים 1-4 ראה סעיף 7.4.4.2 (ס"ק 4-1) לעיל
7.4.5.1.2	<b><u>שלב 5</u></b>
	א. שיחת הטלפון תופנה לנציג השירות למענה לפניה.
	ב. פרטי הפונה ומהות הפניה, תתועד על ידי נציג השירות במערכת ה-CRM של ה"משרד".
<b>7.4.5.2</b>	<b><u>פניה מסוג D</u></b>
7.4.5.2.1	<b><u>שלבים 1-3</u></b> ראה סעיף 7.4.4.2 (ס"ק 3-1) לעיל.
7.4.5.2.2	<b><u>שלב 4</u></b> - האזרח ידרש באמצעות המערך הממוכן לבחור את המפעיל הרצוי ( לדוגמא: רכבת ישראל)
7.4.5.2.3	<b><u>שלב 5</u></b> - המערך הממוכן יבדוק באם המרכז למענה לפניות הציבור של המפעיל הנדרש על ידי האזרח (לדוגמא: רכבת ישראל) זמין לקבל פניות במועד ובזמן.
	א. המרכז של המפעיל <u>זמין</u> לקבלת פניות- ראה המשך בשלב 6 <u>שלהן</u>
	ב. המרכז של המפעיל <u>לא זמין</u> לקבלת פניות – ראה המשך בשלב 7 <u>שלהן</u>
7.4.5.2.4	<b><u>שלב 6</u></b> - העברה השיחה (פניה) למרכז של המפעיל (בשיחה יוצאת מהמרכז)
7.4.5.2.5	<b><u>שלב 7</u></b> - ראה שלב 5 סעיף 7.4.4.2.5 לעיל.

**7.4.6 ניתוב השיחה ומענה קולי ב-ASR**

7.4.6.1 השירותים (A-D) יופעלו ויסופקו בשירות "מענה קולי) ממוכן" לאזרח באמצעות

זיהוי דיבור ASR.

7.4.6.2 הספק הזוכה יהיה מוכן למעבר להפעלת השירות באמצעות הקשות

DTMF בהתראה של 50 ימים ( ללא מגבלה בכמות המעברים ממצב

למצב).

7.4.6.3 במסגרת ההקמה, יכין הספק אפיון מפורט של התהליכים ותסריטי השיחה,

השירות וההקלטות לאישור ה"משרד".

**8.8 טיפול בפניות**

8.1 הספק הזוכה יידרש לטיפול במכלול הפניות שהגיעו אליו ובהתאם לבקשת הפונים ל"מרכז",

הטיפול נדרש לכלול את ה"שירותים הנדרשים" ( ראה נספח ב').

8.2 הפעלת ה"מרכז" המאויש בשעת חירום או באירוע חריג ( ראה נספח ג'), הספק הזוכה יפעל על פי

הנחיות ה"משרד".

- 8.3 **מודגש בזאת** כי השירותים הניתנים **"במרכז"** עשויים לכלול מתן מידע, הזנה או סימון נתונים ב**"מערכת המידע"** בלבד. השירותים אינם כרוכים בפעילות נוספת של הפקת טפסים/חומר, שליחתו לפונה בדואר או בכל אמצעי אחר וכיו"ב.
- 8.4 **יובהר, כי בכל שלב משלבי הבקשה למידע של האזרח הפונה, הספק הזוכה לא ידרוש או יבקש או יתנה את מתן המידע בפרטיו האישיים, ובכלל זה השם הפרטי, שם המשפחה, מספר תעודת הזהות, תאריך הלידה של הפונה או של אדם אחר. כמו כן, הספק הזוכה לא ינהל מאגר מידע כמשמעו בחוק מאגרי המידע בהתבסס על הפניות ל"מרכז".**
- למעט פניות הציבור למשרד בנושאים של תלונות הציבור, אשר יתועדו במערכת ה-CRM של ה"משרד" בלבד.**

#### 8.5 "שירותים נוספים"

- 8.5.1 שילוב ה"שירותים הנוספים" יבוצע אך ורק בעקבות מכתב אשר יועבר לספק הזוכה מטעם ה"מנהל" מאושר על ידי ועדת מכרזים של ה"משרד".
- 8.5.2 בטרם קיבל הודעה חתומה כאמור, לא יספק הספק הזוכה "שירותים נוספים" מעבר ל"שירותים הנדרשים" בהסכם ההתקשרות עמו ובכתב המכרז.
- 8.5.3 בכל מקרה אין ה"משרד" מתחייב כי אכן "שירותים נוספים", ישולבו בפעילות ה"מרכז".
- 8.5 הטיפול כאמור בפניות יעשה על ידי נציגי השירות מטעם הספק הזוכה, אשר יתנו מענה מדויק ומלא לשאלות ופניות הציבור תוך מקצועיות, אדיבות ונימוס מתוך מתן כבוד ונכונות לשרת את הפונה באופן הטוב ביותר ובצורה היעילה ביותר.

#### 9. דוח תקופתי אודות הטיפול בפניות

- 9.1 הספק הזוכה יפיק מ"רשם השיחות" (M.I.S), המהווה חלק מהמערכת ה-C.C שברשותו ובאחזקתו דוחות סטטיסטיים חודשיים ושנתיים לגבי היקף ומהות הטיפול בפניות ב"מרכז".
- 9.2 הדוחות ישמשו, בין היתר, לבדיקת עמידת הקבלן בהתחייבויותיו ולהתחשבות עמו, ראה סעיף 16 להלן.
- 9.3 יודגש בזאת כי כל הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מ"רשם השיחות" (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הקבלן). הקבלן יצרף לדוחות אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.
- 9.4 הספק הזוכה ימסור את כל הדוחות החודשיים ואת האישורים מרואה החשבון/עורך הדין, (סעיפים 9.2- 9.3. לעיל) ל"מנהל", מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהמועד בחודש אשר יקבע על ידי ה"מנהל". הדוחות יצורפו לחשבון המוגש ל"משרד".
- 9.5 דוחות שנתיים יועברו על ידי הקבלן בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית).
- 9.6 כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית. יהיו דוחות בעברית בלבד. ניתן יהיה לייצא את הדוחות לגליונות EXCEL.
- 9.7 בקרת השירות ב"מרכז"
- 9.7.1 כללי - לצורך פיקוח ומעקב שוטף של ה"משרד", על פעילות ה"מרכז" נדרש לקבל מהקבלן דיווחים על אופן התפעול, הניהול והתשלומים בגין אספקת השירות ל"משרד":
- 9.7.1.1 דוחות זמן אמת (R.T.M).
- 9.7.1.2 דוחות היסטוריים.

9.7.2 מערכת ה-MIS תכלול בהתאמה לסוג הפניה, דיווח ובקרה כמפורט להלן לפניות השירות "מרכז":

9.7.2.1 טלפוניה (מענה אנושי).

9.7.2.2 נתב שיחות ומענה קולי אוטומטי (מערכת I.V.R).

### 9.7.3 דוחות זמן אמת (R.T.M)

#### 9.7.3.1 תכולת הדוחות

9.7.3.1.1 יכולת הצגת תמונת R.T.M בצג גרפי ואלפא נומרי על צגים ב"מרכז" ובעמדות הנציגים וה"מפקחים".

9.7.3.1.2 עדכון נתונים ברזולוציה במינימום כל 2 שניות ועד דקות בהתאם לבחירת ה"משרד". (לדוגמא: דוחות זמן אמת R.T.M יעודכנו בזמן אמת, ברירת מחדל, כל 2 שניות).

9.7.3.1.3 אפשרות לכניסת משתמשים חיצונית למערכת ב"מרכז" לפחות ל- 3 משתמשים בו זמנית (אפשרות להרחבה בתשלום ל- 10 משתמשים). כניסה מאובטחת למערכת (ראה אבטחת מידע בהתאמה לפרק 23 שלהלן), בזמן אמת להצגת הנתונים ל"משרד" (למורשים), ומאתר האינטרנט של ה"משרד" מימוש האמור בסעיף יבוצע בהחלטת ה"משרד" ובהתאם למערכות הקיימות ב"משרד".

#### 9.7.3.2 נתונים המוצגים בדוחות

9.7.3.2.1 פניות נכנסות (מצב קיים בזמן אמת והיסטוריה יומית).

9.7.3.2.2 פניות ממתניות (מצב קיים וממוצע יומי).

9.7.3.2.3 זמן המתנה ממוצע והזמן הארוך ביותר בתור.

9.7.3.2.4 כמות ואחוז מענה לפניות ממתניות בתור (מענה ונטישות).

9.7.3.2.5 עמדות נציגי שירות בעבודה (סטטוס עמדות: פנוי, בשיחה, בהפסקה, לא פעיל).

9.7.3.2.6 פעילויות מעבר ממענה אוטומטי בצאט (למענה אנושי).

9.7.3.2.7 פניות שהועברו ע"י הנתב למרכזי ה"מפעילים".

9.7.3.2.8 פניות שקבלו שירות במענה קולי אוטומטי.

### 9.7.4 דוחות היסטוריים

#### 9.7.4.1 תכולת הדוחות - נדרשים 4 סוגי דוחות עיקריים:

9.7.4.1.1 דוח שנתי מסכם.

9.7.4.1.2 דוח חודשי מסכם.

9.7.4.1.3 דוח שבועי ברמה יומית.

9.7.4.1.4 דוח יומי שעתי (לכל שעות הפעילות של ה"מרכז").

#### 9.7.4.2 נתוני דוחות:

9.7.4.2.1 פניות נכנסות ל"מרכז" (שפה ומהות השירות הנדרש).

9.7.4.2.2 פניות שנענו בהתאם למהות הפניה (שפה ומהות השירות הנדרש והמסופק). לרבות זמן המענה נציג שירות אזור.

9.7.4.2.3 פניות שנענו בזמן מענה קצר (זמן שיחה פחות מ- 10 שניות).

9.7.4.2.4 פניות שלא נענו (לפני הכניסה לתור ובזמן שהיה בתור/ שיחות שנטשו את התור).

9.7.4.2.5 ממוצע זמן פניה (לכל סוגי הפניות ב"מרכז").

9.7.4.2.6 נצילות נציגי השירות / עמדות מוקדן (כמות, תפקיד, פעילות).

9.7.4.2.7 זמני המתנה/ נטישה (ממוצע וזמני מקסימום).

#### 9.7.4.3 נתונים לדוחות ביחס למענה לפניות:

9.7.4.3.1 סה"כ מספר הפניות שהועברו ב"מרכז" למוקדים היעודים או למענה הקולי האוטומטי.

9.7.4.3.2 מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות עד 20 שניות המתנה בתור.

- 9.7.4.3.3 מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות לאחר 20 שניות ועד 40 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.4 מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות מעל 40 שניות ועד 180 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.5 מספר הפניות שנענו ע"י נציגי השירות מעל 180 שניות המתנה בתור.
- 9.7.4.3.6 מספר הפניות שנענו ע"י המענה הקולי האוטומטי.
- 9.7.4.3.7 מספר הפניות שהועברו למרכזי "המפעילים".
- 9.7.4.3.8 פניות שקבלו שירות "CALL BACK" (חיוג חוזר).
- 9.7.4.4 נתונים לדוחות ביחס לפניות שנטשו את תורי ההמתנה:
- 9.7.4.4.1 מספר הפניות שנטשו את תורי ההמתנה לאחר 20 שניות ועד 40 שניות.
- 9.7.4.4.2 מספר הפניות שנטשו את תור ההמתנה לאחר 40 שניות.

## 9.8 הפקת דוחות ל"משרד"

- 9.8.1 דוחות מפורטים יועברו ל"משרד" באופן אוטומטי מדי חודש. ה"משרד" רשאי לשנות את סוגי הדוחות כל חודש ולהפחית או להוסיף או לשנות את סוגי ותכולת הדוחות.
- 9.8.2 הדוחות המפורטים יועברו ל"משרד" עם החשבון החודשי לתשלום תוך סנכרון מלא בין דוחות מערכת "רישום השיחות" ב"מרכז" ומערכת החשבונאית של הקבלן.
- 9.8.3 כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.
- 9.8.4 "המשרד" רשאי לדרוש מהספק הזוכה עד 5 דוחות סטטיסטיים נוספים (ללא תשלום), עבור כל סוג של פניה. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י ה"משרד". ובמבנה אשר יתואם עמו.

## 10 בקרת השירות

ה"משרד" יערוך פיקוח ומעקב שוטפים על הספק הזוכה המפעיל את ה"מרכז", כמפורט בהמשך. מובהר בזאת כי קיימת אפשרות שהפיקוח והמעקב המפורטים (או נוספים) יבוצעו באמצעות קבלן חיצוני מטעם ה"משרד".

### 10.1 פיקוח על מתן השירות

ה"מפקח" בהגדרתו יבצע מעת לעת לפי שיקול דעתו פיקוח על ההתנהלות הכללית של ה"מרכז" ועל תפקודו. הפיקוח יכלול:

- 10.1.1 פיקוח על השירות הכולל, בין היתר את המרכיבים כדלקמן:
- 10.1.1.1 איכות המענה – שלמות המענה ודיוקו.
- 10.1.1.2 אופן מתן המענה - מידת האדיבות, הסבלנות הנימוס וכיו"ב של נציגי השירות ב"מרכז".
- 10.1.1.3 זמינות המענה – עמידת הקבלן בדרישות זמני המענה (ראה גם סעיף הבא "ביצוע מעקב").
- 10.1.1.4 הפיקוח יעשה, בין היתר, באמצעות האזנה סמויה או האזנה מדגמית לשיחות טלפון מוקלטות של נציגי השירות עם האזרח הפונה.
- 10.1.1.5 ה"מפקח" ידרג את איכות השירות ב – 3 רמות: תקין, חלקי ושגוי ואת אופן מתן השירות ל – 3 רמות: איכותי, סביר וטעון שיפור.
- 10.1.2 פיקוח ביחס לעמידת הספק הזוכה בתנאים הנוספים בהם: פיקוח על המרחק בין העמדות, שעות פעילות ה"מרכז" וכיוצא בזה.
- 10.1.3 ה"משרד" רשאי לדרוש החלפתו של אחראי המשמרת או נציג שירות תוך שבועיים במידה והצטברו לגביו ממצאי פיקוח המצביעים על תפקוד לקוי או מכל סיבה עניינית אחרת. במקרה כזה ההחלפה תתבצע על ידי הקבלן תוך שבועיים מיום דרישת ה"משרד" בכתב.

### 10.2 ביצוע מעקב

10.2.1 המעקב יתבצע ע"י ה"מנהל" או מי מטעמו באמצעות עיבוד וניתוח דוחות המצביעים על תפקוד ה"מרכז" והכוללים:

- 10.2.1.1 דוחות מערכת מ"רשם השיחות" של ה"מרכז", המאושרים ע"י רו"ח/עו"ד, אשר מועברים ל"משרד" על ידי הקבלן, מידי חודש בחודשו (סעיף 9 לעיל).
- 10.2.1.2 נתוני רשם השיחות של מרכזיית ה"משרד".
- 10.2.1.3 פירוט ממצאי הפיקוח המבוצע על ידי ה"מפקח" (כמפורט לעיל).
- 10.2.2 הבקרה תבוצע ביחס לחריגות ממשך זמן ההמתנה הנדרש לקבלת המענה מנציג השירות, היקף הנטישה של הפונים אשר לא נענו בפרק זמן סביר וכדומה.
- 10.2.3 ה"מנהל" יהיה רשאי לערוך סקר שביעות רצון תקופתי מידי מס' חודשים. הסקר יכלול מדגם מייצג מכלל מקבלי השירות אשר פנו בתקופה האחרונה ל"מרכז". לאחר איסוף התשובות ינותחו השאלונים ויוסקו מסקנות. הסקר יתייחס לשביעות רצון מרמת השירות, מתכולת השירות ומאיכות השירות הניתן ב"מרכז". בהתאם לתוצאותיו של הסקר עשוי הספק הזוכה להידרש לביצוע פעולות מתקנות אשר יבוצעו באחריותו ועל חשבוננו. בנוסף לכך, שומר לעצמו ה"משרד" את הזכות, במקרה של תוצאות נמוכות באופן משמעותי, בשני סקרים לפחות, להביא אף לידי הפסקתה של ההתקשרות.

## 11 משך השירות - תקופת ההתקשרות

- 11.1 הסכם השירותים ייחתם עם הזוכה במכרז לתקופה של 40 חודשים ממועד ההתקשרות:
- 11.1.1 ארבעה חודשי תקופת התארגנות (הקמה), במסגרתם יבצע הקבלן את הפעילות המפורטת בסעיף 11.6 להלן. "המנהל" יוכל להאריך את תקופת ההקמה בחודש ומחצה. אי עמידה בתקופה ההקמה לרבות הארכה תהווה הפרה יסודית. (תקופת ההתארגנות תסתיים עם מתן אישור ה"מנהל" על עמידה מוצלחת של הקבלן בבחינות הקבלה).
- 11.1.2 שלושים ושישה חודשים לצורך הניהול וההפעלה, (תקופת הניהול וההפעלה תחל במועד יקבע ה"משרד" ובכל מקרה לאחר סיום תקופת ההתארגנות (הקמה), בהתאם לאישור ה"מנהל").
- 11.2 למען הסר ספק מובהר בזאת כי לא יינתן לקבלן כל תשלום עבור תקופת ההתארגנות. עלות ההקמה, ההתארגנות, הדרכה והפעלה משוקללים בהצעת המחירים שבנספח ח'.
- 11.3 התשלום לקבלן יינתן בתקופת הניהול וההפעלה בלבד כמפורט בסעיף 16 שלהלן.
- 11.4 ל"משרד" האופציה להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה בסה"כ על 24 חודשים נוספים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות כולל תקופת ההארכה לא תעלה על 5 שנים וארבעה חודשים סה"כ. הארכת ההתקשרות לתקופות הנוספות טעונה אישור של ועדת מכרזים. וזאת בכפוף לשביעות רצון ה"משרד" מעבודת הזוכה, ולמגבלותיו התקציביות של ה"משרד".
- 11.5 במקרה בו החליט ה"משרד" להאריך את תקופת ההתקשרות, יודיע על כך לקבלן בכתב, 45 ימים מראש.
- 11.6 החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, תחל תקופת התארגנות שמשכה ארבעה חודשים כמפורט על ידי המציע בנספח ה'. במהלך תקופה זו יידרש הקבלן להעמיד את כח האדם לו התחייב בהצעתו, את האתר, האמצעים והמערכים הדרושים להפעלת ה"מרכז". במסגרת כך יהיה על הקבלן לבצע במהלך תקופה זו, בין היתר את הפעולות הבאות:
- 11.6.1 להקים את האתר על דרישותיו הפיזיות (כמפורט בסעיף 13).
- 11.6.2 להעמיד מערכת C.C (כמפורט בסעיפים 14,7) ומערכת המחשוב (כמפורט בסעיף 15).
- 11.6.3 להשתתף בהדרכה מטעם ה"משרד" בנושאי השירות (כמפורט בסעיף 12.2.1).
- 11.6.4 לבצע פעולות נדרשות בנושא כוח אדם: איתור כוח אדם, העסקתו והכשרתו לרבות הדרכה ועמידה במבחן המסכם, הגשת בקשה וקבלת אישור מה"משרד" ביחס לעובדי ה"מרכז" ומתן הרשאות אישיות ע"י ה"משרד" (סעיף 12.2).
- 11.6.5 לפתח אמצעי עזר פיזיים ו/או ממוחשבים כגון: תסריטי שיחות נתבי שיחות ומענה קולי אוטומטי, תהליכים ופניות לשירות, כרוזים וכדומה ולאשר תקינות העזרים הפיזיים.
- 11.6.6 לבנות אוגדן הוראות תפעוליות ל"מרכז".
- 11.6.7 לבצע בחינת קבלה ל"מרכז" (כשבוע לפני הפעלת כל אבן דרך ב"מרכז"). לאחר תיאום מראש עם ה"מנהל". תוכנית מבחן הקבלה צריכה להיות מאושרת ע"י ה"מנהל". במסגרת בחינת הקבלה תוכח היכולת התפעולית המלאה של ה"מרכז". אישור ה"מנהל" על עמידה מוצלחת בבחינת הקבלה מהווה תנאי הכרחי לתחילת פעילותו של הקבלן להפעלת ה"מרכז"

**המענה המאוש" וניהולו. במידה ולא אושרה הפעלת ה"מרכז" במועד שנקבע, בשל נסיבות שאינן באחריות ה"משרד" לאחר שלושה חודשים ממועד חתימת ההסכם עם ה"משרד", ייחשב הדבר כאי עמידה בלוחות הזמנים להיערכות, ולפיכך הפרה של תנאי יסודי בהסכם ההתקשרות עם הקבלן.**

**11.6.8** עד תום תקופת ההתארגנות יערוך ה"משרד" הדרכה מקצועית מרוכזת לאנשי המפתח מטעם הקבלן אשר תהווה בסיס להדרכת הקבלן את נציגי השירות ב"מרכז" (כמפורט בסעיף 12.2).

**11.7** בתום תקופת ההתארגנות, במועד שקבע ה"משרד", תחל תקופת הניהול וההפעלה במהלכה יופעל ה"מרכז" כנדרש במכרז זה.

**11.8** למרות האמור בסעיף 11.1 לעיל בקשר לתקופת הסכם ההתקשרות, יהיה ה"משרד" רשאי להביא את ההסכם לידי סיומו על ידי מתן הודעה מוקדמת של 60 יום מראש בכתב לקבלן.

**11.9** הביא ה"משרד" את ההסכם לידי גמר לפני המועד שנקבע בהסכם, כאמור בסעיף 11.8 לעיל, לא יהיו לקבלן כל טענות ואו תביעות שהן לגבי כך.

**11.10** לקראת סיום תקופת ההתארגנות יעביר הקבלן ל"משרד" את תוכנית ההדרכה, לתכני ה"משרד" ונוסח המבחן המסכם לאחראי המשמרת ולנציגי השירות כפי שאושרו על ידי ה"משרד" (ר' סעיף 12.2 להלן). באם יחליט ה"משרד" במהלך תקופת ההתקשרות על צירוף הנושאים הנוספים ל"מרכז", יעביר הקבלן ל"משרד" את תוכניות ההדרכה ונוסחי המבחנים לנושאים הנוספים, עם סיום תהליך ההכשרה הראשונית בנושאים אלה.

## **ג. העמדת המשאבים למתן השירות**

### **12 כוח אדם**

#### **12.1 הרכב כח האדם ב"מרכז"**

**12.1.1** הקבלן יערך במבנה ארגוני אשר יתמוך בתפקוד "מרכז מענה ממוכן ומאוש" ויספק את השירות הנדרש. המבנה כאמור בו יערך הקבלן יהא דינמי, כך שיאפשר לו לעמוד בהתחייבויותיו לשירות הנדרש על ידי ה"משרד".

**12.1.2** הקבלן יעסיק במסגרת כך, נותני שירותים ב"מרכז" ויהיה אחראי על קליטתם, הדרכתם והעסקתם. העסקת נותני השירותים ה"מרכז" תהיה בהתאם לכל חוקי העבודה העכשוויים והעתידיים, כפי שיהיו בתוקף בכל עת.

**12.1.3** הקבלן יגיש למנהל אישור שנתי חתום ע"י רו"ח, המאשרים כי כל חוקי העבודה מתקיימים במלואם לגבי כל אחד מהעובדים.

**12.1.4** כל נותני השירותים המועסקים על ידי הקבלן יעמדו בין היתר בתנאים כדלקמן:

**12.1.4.1** יהיו ללא רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1 (א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981. הזוכה מתחייב להציג תצהיר, של כל אחד מהעובדים, חתום על ידי עורך דין, בדבר היעדר רישום פלילי, אחת לשנה במשך כל תקופת ההתקשרות. במידה ולא הוצג תצהיר כאמור, רשאי ה"משרד" לתבוע מהקבלן את החלפת העובד (מנהל הפרויקט/אחראי המשמרת/נציג שירות) בעובד אחר בעל כישורים דומים ושאינם פחותים, בכפוף לאישור בכתב ומראש מה"משרד".

**12.1.4.2** יהיו מעל גיל 18.

**12.1.4.3** לא יהיו מועסקים על ידי ה"משרד".

**12.1.5** נותני השירות יכללו את בעלי התפקידים הבאים:

**12.1.5.1** **מנהל פרויקט** - אחראי על התפעול המקצועי והלוגיסטי של ה"מרכז", על הפעלתו השוטפת של ה"מרכז", על קשר רציף עם ה"מפקח" ועם ה"מנהל" ועל דיווח שוטף ל"משרד". איש קשר ל"מפעילים", אחראי על ממשקי העבודה השוטפים היומיים מול כלל ה"מפעילים". מנהל הפרויקט יעמוד בדרישות הקבועות בסעיף 12.1.4 לעיל ובנוסף בעל כישורים כדלקמן:

**12.1.5.1.1** בעל תואר ראשון לפחות.

**12.1.5.1.2** בעל ניסיון בניהול פרויקט ההקמה של לפחות מרכז מענה טלפוני אשר כלל למעלה מ- 45 עמדות מאוישות ופעילות בתקופה החלה החל מ- 1.1.2011.

**12.1.5.1.3** בעל ניסיון בניהול ההפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש ופעיל אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:

- 12.1.5.1.3.1 גודל המרכז המענה הטלפוני המאוּיֵש שהופעל במסגרתו כלל לפחות 45 עמדות מאוישות ופעילות.
- 12.1.5.1.3.2 בוצע בתקופה החלה החל מ-1.1.2011.
- 12.1.5.1.3.3 הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.
- 12.1.5.1.4 מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה עובד הספק במשרה מלאה ויעמוד בתנאי הסף כאמור בסעיף 3.4. למען הסרת ספק מובהר בזאת, כי מנהל הפרויקט והמציע מתחייבים בעצם הגשת הצעת המציע למכרז, כי מנהל הפרויקט לא יעסוק בכל עיסוק אחר, בין אם עבור המציע ובין אם עבור צד שלישי כלשהו, משך כל תקופת ההתקשרות.**
- 12.1.5.1.5 מנהל הפרויקט יהא המנהל אותו ציין הקבלן בהצעתו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 12.1.5.1.6 במידה וקיים צורך בהחלפת מנהל הפרויקט, הוא יוחלף במנהל פרויקט בעל כישורים שלא יפחתו מכישורי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הצעת הקבלן וזאת באישור ה"משרד" מראש ובכתב.
- 12.1.5.2 אחראי משמרת – (אחמ"ש) אחראי על פעולת ה"מרכז" במשמרת אליה שובץ. במהלך המשמרת יעסוק האחמ"ש אך ורק בפעילות ב"מרכז" כעבודה בלעדית. במסגרת כך, יוקצה אחמ"ש לפרויקט זה בלבד ולא יועסק במסגרת המשמרת בפרויקטים נוספים. כמו כן, על אחמ"ש להיות נוכח פיזית ב"מרכז" לאורך כל שעות המשמרת. בכל שעות הפעילות של ה"מרכז", האחמ"ש במשמרת יהיה איש הקשר הישיר ל"מפעילים" וממשיקי העבודה השוטפים במשמרת. בנוסף לאמור, אחמ"ש יהיה בעל כישורים נדרשים כדלקמן:**
- 12.1.5.2.1 עומד בתנאים הנדרשים מכל עובדי הקבלן ב"מרכז" (ראה סעיף 12.1.4 לעיל).
- 12.1.5.2.2 בעל ניסיון של שנתיים לפחות כאחמ"ש מהן שנה לפחות במרכז מענה טלפוני מאויש, בתקופה החלה החל מ-1.1.2011.
- 12.1.5.3 **נציגי שירות –** משיבים באופן שוטף לפניית הטלפונית המתקבלות ב"מרכז". על נציגי השירות השונים והאחמ"ש שיועסקו מטעם הקבלן, להיות דוברים לפחות אחת מהשפות: עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית, כך שיהיה מספר מספק של נציגי שירות דוברי השפות הנדרשות בכל משמרת. כמו כן, על נציגי השירות לעמוד בדרישות המופיעות בסעיף 12.1.4 לעיל. אחמ"ש ונציגי השירות יעברו הדרכה כמפורט בסעיף 12.2 להלן. העסקתו של כל אחד מנציגי השירות והאחמ"ש, תהא מותנית בהשתתפות בהצלחה בהכשרה זו.
- 12.1.6 הדרכת אחמ"ש, נציגי שירות ב"מרכז", לתכני ה"משרד".**
- 12.1.6.1 ה"משרד" ידריך מספר בעלי תפקידים של הספק הזוכה, בנושאים יעודים של ה"משרד" ב"מרכז", אשר ידריכו בהמשך את עובדי הספק בנוסף להדרכות הייעודיות של ה"מרכז".
- 12.1.6.2 משך ההדרכה לנציג חדש לפחות 3 ימי הדרכה פרונטלית בני 7 שעות הדרכה לפחות לכל יום. ה"משרד" יוכל לדרוש תוספת של ימי הדרכה נוספים בהתאם לצורכי ה"משרד".
- 12.1.6.3 בנוסף לפחות 3 ימי חניכה בני 7 שעות לכל יום.
- 12.1.6.4 נדרשת הדרכת ריענון חודשית באורך שעה וחצי לכל נציג בכל חודש.
- 12.1.6.5 נדרש ביצוע מבחן מקצועי אחת ל-6 חודשים לכל נציגי ה"מרכז".
- 12.1.6.6 מערכי השיעורים, התכנים ואופן הביצוע יאושרו על ידי ה"משרד".
- 12.1.6.7 עלות ההדרכות: בהקמה ובשוטף בכל תקופת ההתקשרות משוקללים בהצעת המחירים שבנספח ח'.

## 12.2 הכשרת כוח אדם

**12.2.1** ה"משרד" יבצע במהלך תקופת ההתארגנות הדרכה בסיסית לאנשי מפתח מטעם "הספק הזוכה" הרלוונטיים לפרויקט זה, אשר ידריכו בהמשך את עובדי הספק הזוכה. ההדרכה תבצע ע"י עובדי ה"משרד" בכיתת הדרכה אשר יקצה הקבלן. הדרכת ה"משרד" לאנשי המפתח תכלול את הנושאים הבאים:

**12.2.1.1** "מערכת המידע", הפורטל והעבודה אתו.

**12.2.1.2** נושא התחבורה הציבורית:

נהלים והוראות, מידע הקשור בתחבורה ציבורית ומידע ביחס ל"מפעילים" השונים, הפריסה הגיאוגרפית, מפות התנועה המרכזיות, תחנות מרכזיות, המידע הניתן לציבור על קווי השירות, מועדי יציאה, תעריפים וכד'.

**12.2.1.3** נושאי שירות נוספים (בכפוף להחלטתו הבלעדית של ה"משרד" לאחר תחילת ההתקשרות) - אם וכאשר יחליט על צירוף ה"שירותים הנוספים", כולם או חלקם, יבצע ה"משרד" הדרכה בסיסית נוספת, לפי הצורך, לאנשי מפתח מטעם הקבלן. ההדרכה תכלול הנחיה ביחס לנהלים וההוראות בנושאים, המידע ואופן העבודה עם המערכת.

**כל ההדרכות (ככל שתהיינה), תהיינה באחריות הספק הזוכה על חשבונו ואחריותו.**

**12.2.2** על בסיס ההדרכה של אנשי המפתח מטעמו, באחריות הקבלן לתכנן, להגיש לאישור ה"משרד" ולבצע קורס הסמכה מטעמו להכשרת אחמ"ש ונציגי השירות (להלן "קורס הסמכה").

**12.2.3** "קורס ההסמכה" יכלול הדרכות מקצועיות בנושא פעולות "מרכז המענה המאוש" והדרכות התנהגותיות בנושא מתן שירות. קורס ההסמכה יכלול בנוסף ללימוד התיאורטי גם תרגול מעשי. חניכי הקורס יעברו בסיומו מבחן מסכם שיוכן ויועבר על ידי הקבלן לאחר אישור ה"משרד".

**12.2.4** תכולת ההדרכה:

**12.2.4.1** הדרכה בנושא "השירותים הנדרשים".

**12.2.4.2** הדרכה ב"נושאים הנוספים", או במקרה של שינויים במערכת המידע אם וכאשר יחליט ה"משרד" לשלבם, ימשכו כל אחד לפי הצורך ובאישור ה"משרד". ויהיו על חשבון הקבלן.

**12.2.4.3** תכנון ההדרכות המפורטות לעיל וביצוען, לרבות הכנתו והעברתו של המבחן המסכם, הינם כאמור באחריותו המלאה של הקבלן.

**12.2.4.4** תוכנית ההדרכה אשר יתוכנן ויבוצע על ידי הקבלן בנושא "השירותים הנדרשים", כמו גם המבחן המסכם, יאושרו ע"י ה"מנהל" כתנאי להפעלתם.

**12.2.4.5** התוכנית והמבחן המסכם בנושאים הנוספים, יאושרו, כל אחד מהם, ע"י היחידה המקצועית האחראית ב"משרד", או גורם אחר, בהתאם להחלטת ה"מנהל".

**12.2.5** כל עובד מטעם הקבלן חייב יהיה לקבל את אישור ה"משרד" לפני כניסתו לתפקיד. תנאי לאישור העובד בנוסף לתנאים המפורטים בסעיף 12.1.4 לעיל הינו השתתפות ב"קורס ההסמכה" והצלחה במבחן המסכם בנושא "השירותים הנדרשים" (וב"נושאים הנוספים", אם וכאשר יחליט ה"משרד" לשלבם במסגרת ה"מרכז"). מובהר בזאת כי עובד הקבלן שלא יקבל את אישור ה"משרד" מראש ובכתב לא יורשה לפעול ב"מרכז", מטעם הקבלן, במסגרת השירות נשוא מכרז זה.

**12.2.6** ה"מפקח" כהגדרתו רשאי יהיה לבקר במהלך "קורסי ההסמכה", לפקח על התכנים המועברים בהם ולבצע בדיקות מדגמיות או שיטתיות של המבחנים שעברו החניכים.

**12.2.7** באחריות הקבלן להכשיר ולהקצות מספר נותני שירות מספק ובשפות השירות הנדרשות, על מנת להבטיח את עמידתו בדרישות השירות.

**12.2.7.1** מספר נציגי השירות יקבע ע"י הקבלן כמענה לדרישות המכרז.

**12.2.7.2** הקבלן יקפיד ויוודא כי מספר הנציגים שהכשיר והקצה מספק לצורך עמידתו בדרישות השירות.

**12.2.7.3** בהקשר זה יביא בחשבון הקבלן גם את העומסים שעשויים להיות בשעת חירום או אירוע חריג (כמפורט בנספח ג'), באירוע חריג הנגרם על ידי מזג אוויר, יודיע ה"משרד" לקבלן 5 ימים מראש

**12.2.7.4** בנוסף יביא בחשבון הקבלן, כי מעת לעת עורך ה"משרד" או אירועים מיוחדים שה"משרד" מתכנן עובדה אשר עשויה להביא להרחבה ניכרת בהיקף פניות

אזרחים "למרכז" באותה עת - במקרים כאמור, יודיע ה"משרד" לקבלן 14 יום מראש, בטרם יערוך מבצע פרסום או אירוע מיוחד המתוכנן על ידי ה"משרד".  
הספק יתגבר את ה"מרכז" בעובדיו, שמוכשרים לספק את השירות.

12.2.7.5 הקבלן יערך באופן אשר יבטיח כי גם במצבים אלו, יעמוד בדרישות השירות להן הוא מחויב על פי מכרז זה וחווה ההתקשרות עמו.

12.2.8 יצוין כי המחיר שישלם ה"משרד" לקבלן יהיה על פי הצעת המחיר שהציע הקבלן בהצעתו עבור כל מענה לפנייה, באמצעות נציגי השירות של הקבלן, (ראה פירוט בסעיף 16 להלן) ללא קשר למספר נותני השירות אותו יבחר הקבלן להעסיק. יחד עם זאת מחויב הקבלן כאמור לעיל, בהעסקת מספר מספק של נותני שירות כך שיעמוד בדרישות המפורטות במכרז זה ובחווה ההתקשרות עמו.

12.2.9 בין הקבלן לבין מנהל הפרויקט יתקיימו יחסי עובד-מעביד. לא יחולו יחסי עובד ומעביד בין ה"משרד" לבין הזוכה במכרז או מי מטעמו, לרבות מנהל הפרויקט ו/או אחראי המשמרת ו/או נציגי השירות. מערכת היחסים החוזיים תחול בין הקבלן ל"משרד" בלבד.

12.2.10 הקבלן ידווח ישירות ל"מנהל".

12.2.11 כל נותני השירותים המועסקים על ידי הקבלן או מטעמו, עבור מתן השירות נשוא מכרז זה יהיו אזרחי או תושבי מדינת ישראל.

12.2.12 ה"משרד" יהיה רשאי לדרוש את הפסקת עבודתו של כל עובד מטעם הקבלן אם ביצע פעולה הנוגדת את הוראות הסכם ההתקשרות שייחתם בין הצדדים או את הוראות החוק. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם יהיה רשאי ה"משרד" על פי שיקול דעתו הסופי והבלעדי להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות הנדרשת לפי סעיף 41 להלן.

## 13 ה"מרכז" - דיוור ואמצעים

### 13.1 מרכז השירות

13.1.1 המציע נדרש לפרט את מיקום ה"מרכז" המוצע.

13.1.2 שטח "מרכז" שירות הלקוחות של ה"משרד" יהיה מוכן להתרחבות "בעמדות נציגי השירות" של יותר מ- 25% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת יישומים חדשים ו/או גידול בהיקפי הפניות.

13.1.3 עמדות אחמ"שים :

13.1.3.1 עמדת אחמ"ש תהיה עמדת דלפק מוגבהת על במה, המאפשרת שדה ראייה מקסימלי כך שניתן יהיה לראות את כלל הנציגים, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהתחום הייעודי.

13.1.3.2 נדרש כי עמדת האחמ"ש תהיה נגישה לנציגי השירות.

13.1.3.3 על עמדת " אחמ"ש " להיות מרווחת ונוחה להצבת ציוד ועבודה שוטפת.

13.1.4 עמדות נציגי השירות - מרחב העמדה יכלול ציוד שולחן עבודה אישי, שטח עבודה חופשי ונוח לעבודה ושטח אחסון אישי.

13.1.5 עמדת "מפקח" של ה"משרד"- העמדה תכלול : "יחידת קצה", ציוד משרדי ( שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה וארון ספרים ), שטח עבודה חופשי ונוח ושטח אחסון אישי.

13.1.6 מעבר בין עמדות הנציגים - מיקום העמדות וגודלן, יאפשר מעבר נוח בין העמדות, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.

13.1.7 אקוסטיקה - עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית, כך שיתאפשר מתן שירות יעיל ונעים לאזרח ללא הפרעה.

13.1.8 תאורה - על הספק הזוכה להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסך המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת- חירום בכל אתרי ה"מרכז".

### 13.2 דרישות בניוי של ה"מרכז"

13.2.1 על הספק הזוכה להציג אישורים ומסמכים מהרשויות בהם נמצא ה"מרכז", המאשרים את אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי של ה"מרכז". אישורים ומסמכים מהרשויות בהם נמצא ה"מרכז" בישראל, המאשרים את אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי, לדוגמא: הרשות המקומית (טופס 4, רישיון עסק וכד'), מכבי אש, משרד הכלכלה, התאמת האתר לנגישות לאנשים עם מוגבלויות וכן כל רשות ורישיון רלוונטי ותקנות הנדרשות לפעילות האתר עבור ה"מרכז"...

על המציע להצהיר (בנספח י"א) כי הוא עומד בכל הדרישות החוקיות המחייבות להפעלת אתר ה"מרכז" המוצע ל"משרד" במכרז.

- 13.2.2** באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו' במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין הארגונים ( הדרישה היא להפרדה מוחלטת בין ה"מרכז" של ה"משרד" לארגונים מקבלי השירות באתר).

### **13.3 מחולל - גנרטור**

- 13.3.1** אתר ה"מרכז" חייב להיות מצויד בגנרטורים המופעלים אוטומטית בהפסקת אספקת חשמל ברשת חברת החשמל.
- 13.3.2** הגנרטורים יאפשרו עבודה רציפה של 24 שעות לפחות.
- 13.3.3** הגנרטורים יספקו אנרגיה A.C לפחות לצרכנים שלהלן:
- 13.3.3.1 כל תצרוכת החשמל של חדרי הציוד, המחשוב והתקשורת של המערכות והמערכות הנלוות ל"מרכז" לרבות מאור ושרות.
- 13.3.3.2 כל תצרוכת החשמל של הציוד והמערכות דלעיל לרבות מערכות אל פסק, ספקים, מטענים וציוד הקצה.
- 13.3.3.3 טלפוניה ומחשבי העמדות וכל הציוד הנלווה לעמדות של נציגי השירות המפקחים ומנהלי המשמרת.
- 13.3.3.4 תאורה בחדרי נציגי השירות, מנהלי המשמרת והמפקחים.

### **13.4 (U.P.S.) "אל פסק"**

- 13.4.1** כל מחשבי ה-P.C של נציגי השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן "במרכז", יופעלו דרך מערכות אל פסק.
- 13.4.2** מערכות "אל פסק" יכנסו לפעולה ללא זמן מעבר, למשך לפחות 15 דקות עבודה (עבודה "ON LINE") בשעת הפסקת חשמל ו/או בזמן עליה/ ירידה במתח החשמל וזאת ללא נפילה של המערכות "במרכז".

### **13.5 תנאי סביבה בחדרי הציוד ועמדות נציגי השירות**

- 13.5.1** חדרי הציוד (תקשורת ומחשוב) יהיו סגורים לכניסת אבק, לכלוך ומזיקים ומאובטחים לכניסת גורמים לא מורשים לחדר.
- 13.5.2** חדרי הציוד ועמדות הנציגים יהיו ממוזגים ותשמר בהם טמפרטורה לעבודה סדירה.
- 13.5.3** הציוד בחדרי הציוד יוכל לעבוד במצבי שבר של מערכת מיזוג האוויר (עד 5 ימים רצופים).

## **14 מערכת C.C ("CONTACT CENTER")**

ה"מרכז" נדרש לכלול מערכת C.C שתוכל לספק את כל ה"שירותים הנדרשים" ל"משרד" במרכז.

### **14.1 תיאור מערכת ה-C.C**

#### **14.1.1 מרכזת P.B.X**

14.1.1.1 מרכזת ספרתית מקצה לקצה משולבת יכולות IP/TDM הכוללת ממשק לעורקים ספרתיים SIP TRUNK או PRI ( נכנסים ויוצאים) שלוחות ויחידות קצה לעמדות נציגי השירות.

14.1.1.2 המתג יתמוך (עבור פעילויות ה"מרכז" של ה"משרד") במעל 50,000 B.H.C.C.

14.1.1.3 מתג הכולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B)

#### **14.1.2 מערכת C.T.I**

14.1.2.1 מערכת C.T.I שתפקח על מהלך הקריאות והשיחות (נכנסות ויוצאות) מקצה

לקצה ב"מרכז" באינטגרציה מלאה עם מערכות הטלפוניה והמחשוב של ה"מרכז".

14.1.2.2 שרתי CTI בגיבוי חם (H.S.B).

#### **14.1.3 מערכת I.V.R**

14.1.3.1 כל השיחות הנכנסות מרשתות בזק ציבוריות ל"מרכז" יופנו למערכת ה-I.V.R:

המערכת תנתב את השיחות או תספק את השירות הנדרש לאזרח כמפורט להלן:

באחריותו של הספק לדאוג לכמות ערוצים מספקת אשר תכיל את כל שיחות הטלפון אשר יופנו לאתר ותספק את כל ה"שירותים הנדרשים" בכל עומס ורגע נתון בשעות הפעילות של ה"מרכז".

14.1.3.2 מערכת לניתוב שיחות ו"מענה ממוכן" לביצוע כל הדרישות במענה לפניות (כמפורט בסעיף 7 לעיל).

14.1.3.3 המערכת תספק לאזרח את השירותים שלהלן:

14.1.3.3.1 ניתוב השיחות להעברה למוקדי השירות ונציגי השירות במוקדים.

14.1.3.3.2 העברת השיחות למוקדי ה"מפעילים".

14.1.3.3.3 אספקת שירות מענה קולי אוטומטי והודעות קוליות.

14.1.3.4 הדיאלוג בין האזרח הפונה למערכת לאיסוף נתונים לקבלת השיחות יכלול 2 חלופות ליישום והמימוש יבוצע בהתאם להחלטת ה"משרד" בהתראה של 50 ימים, כדלהלן:

14.1.3.4.1 שימוש במנועי זיהוי דיבור ASR (ברירת מחדל) באיכות זיהוי של מעל 95%.

14.1.3.4.2 הקשות DTMF בטלפון.

#### 14.1.4 רשם שיחות (M.I.S)

14.1.4.1 המערכת תכלול מערכת ניהולית לשליטה, תפעול, ניהול ובקרה על כל התהליכים המתנהלים ב"מרכז" מקצה לקצה (END TO END).

14.1.4.2 תהליכי פניה לשיחות טלפוני ו"מענה (קולי) ממוכן".

14.1.4.3 המערכת תכלול אפשרות להפיק ולחולל מגוון רחב של דו"חות תקופתיים היסטוריים ודו"חות זמן אמת בהתאם לדרישות ה"משרד" (ראה דרישות בסעיף 9 לעיל).

#### 14.1.5 מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון (V.L)

14.1.5.1 הקלטה ואחסון של כל שיחות הטלפון שקבלו מענה אנושי במוקדי השירות ב"מרכז".

14.1.5.2 אחסון ויכולת אחזור השיחות לפחות ל- 90 ימי עבודה.

14.1.5.3 המערכת תשמש ככלי להדרכה ולבקרת איכות המענה (QC) לקבלן ואמצעים לבקרת איכות המענה, בקרה ובדיקת תלונות האזרח ל"משרד".

14.1.5.4 הקבלן יעביר ל"משרד" לפי דרישת ה"מנהל" או ה"מפקח", כל קובץ שהוקלט במערכת וזאת בתוך יום עבודה מקבלת דרישת ה"משרד".

#### 14.2 נגישות למענה טלפוני

##### 14.2.1 כללי

14.2.1.1 "מרכז המענה המאושי" משרת אזרחים הפונים אליו מכל רחבי הארץ מכל רשתות המפ"א, הרט"נ בתקשורת P.S.T.N

14.2.1.2 הפניה ל"מרכז" באמצעות חיוג מספר \*8787

##### 14.2.2 התקשורת ל"מרכז"

14.2.2.1 ה"מרכז" יכלול 150 ערוצי גישה לשיחות נכנסות מחברת המפ"א של הקבלן עם אפשרות להרחבה ל- 210 ערוצי גישה עד 30 ימי עבודה מבקשת ה"משרד".

14.2.2.2 כל דרישות ממשקי המערכת ירכשו ויתוחזקו באחריותו של הקבלן ועל חשבוננו.

14.2.2.3 באחריותו הבלעדית של הקבלן לעמוד בדרישות החיבור המופיעות לעיל כך שכל

השיחות שהופנו ל"מרכז" מחברת המפ"א, יענו ויטופלו במערכת ה-C.C ברמת

שירות של לפחות 1% G.O.S =

14.2.3 מודגש בזאת כי אם הקבלן לא יעמוד בדרישות ה"משרד" לכניסת 150 שיחות בו זמנית או

הרחבה ל- 210 שיחות בו זמנית בהתאם לדרישות ה"משרד" יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם ועילה להפסקת ההתקשרות מצד ה"משרד".

#### 14.3 תהליך ניתוב הפניה ואספקת השיחות ב"מרכז"

14.3.1 מערכת ה-C.C "במרכז" לשיחות ב"משרד", תכלול את כל המשאבים, הציוד, הממשקים והתקשורת לאספקת כל השיחות המפורטים בסעיפים 7,9, לעיל. ברמת שירות של לפחות

1% G.O.S =

14.3.2 עמדות המוקדן ונציגי השירות יכללו את כל האמצעים והיכולות לאספקת שירות טלפוני.

הפתרון למימוש יוחלט על ידי הספק הזוכה.

#### 14.4 תפריט של הודעות ניתוב, הודעות מוקלטות וכרוזים:

- 14.4.1 הקבלן יכין את התסריטים לעיל בכל השפות(עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית) ויגישם לאישור מראש של ה"משרד" לפני ההקלטה וההטמעה במערכת ה-C.C וזאת בכל תקופת ההסכם וזאת גם עבור שינויים ותוספות לקיים.
- 14.4.2 קריין/קריינית אחד/אחת יבצע/תבצע את כל ההקלטות לכל תקופת ההסכם. הקריין/הקריינית יאושרו ע"י ה"משרד" והקבלן לא רשאי להחליפם ללא אישור ה"משרד".
- 14.4.3 הודעות ניתוב בכל השפות, כולל כתיבת ההודעות והקלטות אולפן באמצעות קריין/ית מקצועית/ת אספקה, אחריות ותשלום על ידי הספק הזוכה וכחלק מההצעה.
- 14.4.4 אספקת גיינגלים מוסיקה לוגו מוזיקלי וכרוזים בכל השפות, באחריות ובתשלום ה"משרד".
- 14.5 מערכת ה-C.C של "המרכז למענה אנושי" תכלול תכונות ושירותים :**
- 14.5.1 עמדות מוקדן- נציג שירות, אחמ"ש, מפקח ומנהל.
- 14.5.2 קבוצות ייעודיות ב"מרכז".
- 14.5.3 מיומנות נציג שירות לאספקת שירות לאזרח (SKILLS).
- 14.5.4 תור המתנה מנוהל F.I.F.O ללא הגבלה למספר הממתנים בתור.
- 14.5.5 הודעות וכרוזים בזמן המתנה בתור למענה טלפוני לרבות הודעות מיקום וזמן המתנה משוער (יופעל בהתאם להחלטת ה"משרד").
- 14.5.6 מערכת חיוויים בזמן אמת על סטאטוס הפניות לשירות ב"מרכז" בעמדות הנציגים ועל מסכי תצוגה ב"מרכז".
- 14.5.7 מערכת ניהול, תפעול ובקרת כל פעילות ה"מרכז", לרבות, השירותים המסופקים (טלפוניה ו"מענה קולי ממוכן")
- 14.5.8 ב"מרכז" יופעל לוח בקרה מרכזי הנצפה מכל עמדות הנציגים בו יפורטו נתונים על פעולות ה"מרכז". (כמות פניות ממתנינות מכל הסוגים, מספר עמדות פעילות, זמן המתנה ממוצע ומרבי, הודעות לנציגים וכד').

## 15 מערכת המחשוב

### 15.1 "מערכות המידע"

באחריות הקבלן לבצע גישה ל"מערכות המידע" של ה"משרד" וה"מפעילים" ככל שיידרש.

### 15.2 דרישות המחשוב

- 15.2.1 הקבלן יפעיל חומרה ותוכנה אשר יאפשרו תקשורת ממוחשבת עם "מערכות מידע" לאספקת השירות הנדרש. החומרה והתוכנה (מערכת ההפעלה, הדפדפן, תוכנת הרשת וכיו"ב) הינה של הקבלן ועל חשבונו.
- 15.2.2 תחנות העבודה תקושרנה ל"מערכת המידע", " של ה"משרד", באמצעות רשת התקשורת של הספק הזוכה.
- 15.2.3 הקישור ל"מערכת המידע, התקנתה ותחזוקתה השוטפת יהיו על חשבון הספק הזוכה.
- 15.2.3.1 קו תמסורת להעברת נתונים, ברוחב פס התואם את דרישות ה"מרכז"(בהערכה מעל 20 MB).
- 15.2.3.2 קו תמסורת נוסף להעברת נתונים, לצורך גיבוי. (רוחב הפס יהיה זהה לקו הראשי).
- 15.2.3.3 לצורך קישור ל"מערכת המידע" של ה"משרד" יוזמנו קווי התמסורת לעיל על יד ה"משרד", התקנתם ותחזוקתם השוטפת יהיו באחריות ועל חשבון הקבלן.
- 15.2.4 הציוד במינימום הנדרש בכל אחת מתחנות העבודה :
- 15.2.4.1 מחשב PC, ליבה כפולה עם זיכרון של 4 GB לפחות.
- 15.2.4.2 דיסק קשיח בנפח 320 GB לפחות.
- 15.2.4.3 מסך "19" SUPER VGA.
- 15.2.4.4 כרטיס רשת מהיר.
- 15.2.4.5 כרטיס מסך 256MB
- 15.2.4.6 תוכנת חלונות, גרסה תואמת, עם רישיון חוקי.

15.2.5 במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יבוצעו במערכות ה"משרד" שינויים או החלפת מערכות או עדכונים בחומרה ו/או תכונת המערכות (יזום על ידי ה"משרד" או על פי הנחיות היצרן), יהא על הזכייין להתאים על חשבונו את המערכות שברשותו לשינויים שיבוצעו על ידי ה"משרד". ה"משרד" ימסור לזכייין התראה מוקדמת של 3 חודשים על מנת שיוכל להיערך בהתאם.

### 15.3 נפילת מערכות ב"מרכז" (C.C או מחשוב)

15.3.1 על הקבלן לוודא ככל שתלוי בו כי ה"מרכז" יעבוד בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות ונפילות.

15.3.2 במקרה של נפילת מערכת ה"משרד" ו/או מערכת ה"מרכז" אשר בעקבותיהם לא ניתן להעביר את שיחות הטלפון לעמדת נציג השירות לאספקת השירות הנדרש לאזרח:

במערכת ה"מרכז" – האזרח המתקשר יקבל הודעה קולית או בהתאמה הודעה

כתובה מתאימה המודיעה כי זמנית אין

ה"מרכז" יכול לספק את השירות.

15.3.3 במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי, השבתת ה"מרכז" לא תעלה על 4 שעות קלנדריות.

15.3.4 על הקבלן לדווח למנהל על כל תקלה אשר גרמה להשבתת, תוך ציון הפרטים הבאים:

15.3.4.1. מהות התקלה;

15.3.4.2. שעת התקלה;

15.3.4.3. משך זמן השבתת ה"מרכז" כתוצאה ממנה.

15.3.5. ה"משרד" יודיע לקבלן על כל פעילות יזומה ב"מערכת המידע" או בפעילות ה"משרד" העשויה לשבש או למנוע מתן שירותים. יחד עם זאת, מודגש בזאת כי במקרה כאמור ובכל מקרה אחר, לרבות מצבים בהם תהיה נפילת מערכת בלתי צפויה מראש, ה"משרד" לא יהיה אחראי לנזק כלשהו אם יגרם לקבלן ולא ינתן על ידו לקבלן פיצוי כלשהו.

15.3.6. אתר גיבוי (DRP)

15.3.6.1 הקבלן יפעיל בעצמו במתקניו או במתקני צד ג' אתר גיבוי (DRP) לאתר ה"מרכז" של ה"משרד", שיופעל במצבים שלהלן:

א. לא ניתן לספק את השירות באתר ה"מרכז".

ב. גיבוי תפעולי ל"מרכז" להרחבת יכולות המענה לפניות לשירות בשעת חירום או באירוע חריג (מפורט בנספח ג')

15.3.6.2 דרישות מרכזיות:

א. מרחק קו אוירי של יותר מ- 30 ק"מ בין אתר ה"מרכז" לאתר הגיבוי.

ב. הפעלת מנגנוני גיבוי בין 2 אתרים כך שאתר ה-DRP יוכל להוות חלופה ל"מרכז" במקרה הצורך.

ג. אתר ה-DRP יכלול את: התשתיות, הדיור, המערכות וכח אדם מקצועי להפעלת השירות בהתאם לצורך בשעת חירום בנוסף ל"מרכז" גם באתר ה-DRP.

### 16. מחיר השירות (התמורה)

התשלום לקבלן בגין הפעלת המרכז יתבצע עפ"י תפוקות, כלומר, עפ"י מספר הפניות אשר נענו בפועל במענה אנושי או במענה אוטומטי ב"מרכז". הזוכה במכרז יעביר מדי חודש חשבונית לתשלום בגין החודש אשר קדם להגשת החשבונית בצירוף הדוחות המפורטים הדרושים (ר' סעיף 9 לעיל). הסכום לתשלום יחושב על סמך הפניות שטופלו ב"מרכז" על פי התעריפים שהוצעו על ידי הקבלן במסגרת המכרז וזאת בקיזוז פיצויים מוסכמים נדרשים, כמפורט להלן.

16.1.1 כל מציע יפרט בהצעתו (נספח ח' בהצעה הכספית) את התעריף הנדרש למענה אנושי של נציגי השירות לפנייה אחת, מהפניה הראשונה בחודש ואו ב"מענה ממוכן".

16.1.2 מודגש בזאת כי התעריף לפנייה מתייחס הן **לשירותים הנדרשים** והן **ל"שירותים הנוספים"** אם וכאשר יתבקש על ידי ה"משרד".

16.1.3 השיחות והפניות שלהלן יהיו ללא תשלום:

**הערה:** השיחות והפניות שאינן משולמות, יכללו בשקלול בעמידה ביעדים.

16.1.3.1 הפונה נטש את הפניה לשירות לפני הכניסה לתור המתנה ב"מרכז".

מכניסת השיחה ל"מרכז" ועד סיום בחירת השירות הנדרש לאזרח.

16.1.3.2 הפונה המתין בתור לקבלת שירות ונטש את התור לפני קבלת השירות.

האזרח בחר את השירות הנדרש והשיחה עברה לשדה המתנה (תור) לקבלת נציג השירות.

16.1.3.3 שיחה קצרה - השיחה בין הפונה לנציג השירות היתה קצרה מ- 10 שניות.

16.1.3.4 הפונה המתין בתור מעל 180 שניות לפני קבלת השירות.

מתייחס בנפרד לכל תורי ההמתנה לשירותי ה"מרכז" לאזרח, לדוגמא: תורים לפי שפות וכד'.

**16.2 פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה ונטישות**

16.2.1 ה"משרד" יפעיל מערכת פיצוי מוסכם אשר תופעל בגין איחור במתן המענה האנושי ע"י נציג השירות ונטישת הפניות לשירות ב"מרכז". וזאת לאחר כניסת השיחה לתור המתנה לקבלת שירות מנציגי שירות ב"מרכז". במקרים בהם הגורם לאי עמידה ב-SLA הנדרש מקורו ב"משרד", ימליץ ה"מנהל" האם ולאילו תקופה תושהה הפעלת ה-SLA. יובהר כי ההחלטה הסופית בידי ועדת המכרזים.

16.2.2 הפיצויים המוסכמים כאמור הינם תוצאה של פניות אשר נענו באיחור (לאחר 20 שניות ומעלה) ע"י נציג שירות או לא הגיעו כלל לנציגי השירות. (נטשו לפני המענה)

16.2.3 שיעורי הפיצויים המוסכמים על איחור במתן המענה על ידי נציג השירות ונטישות פונים יהיו כדלקמן:

16.2.3.1 **פיצויים בגין זמן המתנה בתור למענה:**

זמן המתנה למענה	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות (כולל)	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	25
מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל)	50
מעל 180 שניות	100 (הטיפול בפניה ללא תשלום)

16.2.3.2 **פיצויים בגין נטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות**

זמן ההמתנה עד לנטישה	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות כולל	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	15
מעל 40 שניות	30

16.2.4 חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל שיחה בנפרד ולא על הממוצע - הפיצויים יופחתו מהסכום הכללי לתשלום לאותו חודש.

16.2.5 חישוב הפיצויים המוסכמים לאיחור במתן שירות ולנטישה יבוצע על פי התעריף של פניה של אותו חודש לפי הנוסחה הבאה: כאשר החישוב יהיה לכל סוג הפניה לשירות בנפרד:

16.2.5.1 סה"כ פיצויים לזמן המתנה בתור למענה מעל 20 שניות

$$((A \times 0.25) + (B \times 0.50) + C) \times T$$

A = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור למענה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

B = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור למענה מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל).

C = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור מעל 180 שניות.

T = תעריף הפניות המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

16.2.5.2 סה"כ פיצויים לנטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

$$(D \times 0.15) + (E \times 0.30) \times T$$

D = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

E = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 40 שניות.

T = תעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

16.2.6 נטישות ואיחורים במענה בהיקף חודשי של למעלה מ- 25% יהוו הפרה יסודית של ההסכם.

16.2.7 ה"משרד" רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של המציע, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. ה"משרד" יפעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, גורם פנימי או חיצוני (משרד רו"ח) לביצוע בקרה על ההתחשבות הכספית שבין הקבלן ו"המשרד", בכל הקשור לחיובים ולפיצויים מוסכמים.

16.2.8 מודגש בזה כי ה"משרד" לא יאשר בקשות מצד הקבלן, לקיזוזם של פיצויים מוסכמים, עקב עומס פניות ל"מרכז" או סיבה אחרת כלשהי.

16.3 מחיר השירות יכלול את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיור, מחשוב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.

16.4 כל המחירים המוצעים לא יכללו מע"מ, אשר יתווסף אליהם כחוק.

16.5 בכל מקרה התשלום לקבלן יבוצע כאמור רק עבור שירות הניתן בפועל.

16.6 התמורה המגיעה לזוכה במכרז עבור ביצוע השירות הנדרש, תשולם בתוך 30-45 יום, מיום אישורה על ידי ה"מנהל".

בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 "מועדי תשלום" ממועד הגיע חשבונות מפורטים אודות מתן השירות, מאושרים על ידי הממונה, למחלקת הכספים של ה"משרד".

16.7 הצמדה

16.7 הצמדה

16.7.1 בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

16.7.1.1 יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות DD/MM/YYYY

16.7.1.2 שכר מינימום – שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים

הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.

16.7.1.3 מדד הבסיס – זהו שכר המינימום במשק או מדד המחירים לצרכן הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.

- 16.7.1.4 **מדד קובע** = שכר המינימום או המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.
- 16.7.1.5 **מדד המחירים לצרכן** - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 16.7.2 כללי ההצמדה יהיו כדלקמן :

16.7.2.1 80% מהצעת המחיר תוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדות הכללית.

- 16.7.2.2 20% מהצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן.
- 16.7.2.3 בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.
- 16.7.2.4 למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 חודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד או בשכר המינימום ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד או משכר המינימום הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן:
- 16.7.2.5 שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד או שכר המינימום, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות עלה המדד או שכר המינימום על 4%, אזי תתבצע ההצמדה הראשונה מחודש ה-14 ומדי כל 6 חודשים לאחר מכן.
- 16.7.2.6 ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.

- 16.8 התמורה עבור השירות לאזרח ב"מרכז" תשולם על ידי ה"משרד" בלבד.
- 16.9 הקבלן לא רשאי לקבל תשלומים נוספים כלשהם בגין השירות לאזרח ב"מרכז" (אם באופן ישיר או עקיף).
- 16.10 הקבלן לא רשאי להפעיל שירותי פרסום לאזרח בכל מצב שהוא ב"מרכז" או במערכות הנלוות ל"מרכז" בגין שירותי ה"מרכז" לאזרח (ישיר או עקיף).

#### ד. התחייבויות הקבלן

##### 17 כללי

- 17.1 המציע מתחייב לחתום על הסכם כדוגמת נספח כ"א, במידה ויזכה במכרז בתוך 14 יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה.
- 17.2 המציע מצהיר ומתחייב בזאת כי:
- 17.2.1 הוא בעל היכולת, הידע המקצועי, המיומנות, הכישורים המקצועיים, האמצעים הכספיים, כוח האדם וכל שאר האמצעים הנדרשים לבצע את התחייבויותיו לפי מכרז זה בצורה נאותה, העונה על צרכי ה"משרד".
- 17.2.2 ידוע לו שהפעלת ה"מרכז" כפופה להוראות ה"משרד", כפי שיעודכנו מעת לעת, והוא מתחייב להפעילו בכפוף להוראות אלו.
- 17.2.3 יקבל כל עדכון, הערה, תשובות לשאלות ו/או כל נוהל והוראה אחרים הקשורים בשירותי המענה המאושר אך ורק מה"מפקח" או ה"מנהל" מטעם ה"משרד".
- 17.2.4 המציע מתחייב כי במידה ויזכה יבהיר בהסכם העבודה לכל נותני השירותים המועסקים על ידו לצורכי ביצוע מכרז זה, כי הינם מועסקים במסגרת הארגונית של המציע ולא של ה"משרד".
- 17.2.5 המציע מתחייב כי במידה ויזכה לא יציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו/העובדים מטעמו ולא כלפי הלקוחות להם מעניק שירות, כפעולות של ה"משרד". הקבלן רשאי להציג את השירותים כניתנים לפי בקשת ה"משרד" ותחת פיקוחו.

## 18 שמירה על קיום ההוראות

- 18.1 הקבלן מתחייב לשמור על מקצועיות השירות, לרבות הקפדה על הכללים ואו הפעולות הבאות:
- 18.1.1 הקפדה על מענה מקצועי מדויק ונאות.
- 18.1.2 הקפדה על תקינות הדיווח ובכלל זה: מסירת דוחות מערכת מקוריים מ"רשם השיחות", מאושרים ע"י עו"ד/רו"ח.
- 18.1.3 הקפדה על כללי מינהל תקין ובכלל זה: הימנעות מלקיחת כל מתנה או טובת הנאה מכל סוג שהוא.
- 18.2 במידה ויימצא כי הקבלן ואו עובדיו לא הקפידו על קיום ההוראות, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם שייחתם בין הצדדים. במקרים אלו, רשאי יהיה ה"משרד" להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות כמפורט בסעיף 41 להלן.

## 19 איסור תיאום הצעות

- 19.1 המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:
- 19.1.1 כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו - למעט אדם או גוף שהינו בעל עניין במציע - בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה וכיוב'.  
19.1.2 קבלה של מידע כאמור או החלפת מידע בצורה אחרת, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

## 20 זכויות קניין

- 20.1 ה"משרד" יהיה בעל זכויות קניין בכל עבודה שיבצע הזוכה במסגרת הסכם זה, כולל כל מידע שיגיע לידי הזוכה במסגרת העבודה והזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בהן, אלא למתן השירותים נשוא המכרז.
- 20.2 במסגרת ביצוע השירותים נשוא המכרז, הקבלן לא יפר כל זכות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, של גורם כלשהו. הופרו זכויות כאמור, יהיה הקבלן האחראי הבלעדי בגין הפרה זו וישפה את ה"משרד" בגין כל ההוצאות והנזקים שיגרמו לו עקב תביעה או דרישה בגין הפרה כאמור.
- 20.3 לאחר סיום מתן השירות הנדרש או חלק ממנו, ימסור הקבלן ל"משרד" את כל החומר הנוגע לשירות שניתן, וכל זאת ללא תמורה נוספת. הזוכה ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת ה"משרד" ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.

## 21 יחסי הצדדים

- 21.1 השירותים נשוא מכרז זה יינתנו במסגרת ארגונית של הזוכה בלבד. לעניין "מסגרת ארגונית" יכללו כל פעולותיו של הזוכה לרבות: מציאת עובדים, העסקתם, ניהול משא ומתן עמם, פיקוח על פעילותם, תשלום שכרם ותנאיהם הסוציאליים הנלווים, פיטוריהם והאחריות הנלוות לכך והטלת משמעת כמקובל במסגרת הזוכה.
- 21.2 הזוכה מצהיר כי ידוע לכל עובדיו המועסקים במסגרת מכרז זה כי הנם עובדי הזוכה ולא של ה"משרד".
- 21.3 בכל הקשור למערכת היחסים בין ה"משרד" לזוכה, יחשב הזוכה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.

## 22 בעלות מידע וסודיות

- 22.1 כל מידע שיגיע לידי הקבלן, לרבות תוצרי עבודתו, במסגרת ההתקשרות עם ה"משרד" או במסגרת מתן השרות או בקשר להסכם שייחתם בין הקבלן ל"משרד" יהיה בבעלותו המלאה והבלעדית של ה"משרד" והקבלן מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעתו של כל אדם אחר נתונים או מידע כלשהו, אשר יגיעו אליו

- במסגרת מתן השירות או לעשות בו שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע השירות המפורט במכרז. התחייבות זאת תחול במהלך תקופת השירות, לפנייה וגם לאחר סיום ההתקשרות עם הקבלן, מכל סיבה שהיא.
- 22.2 הקבלן מצהיר בזאת כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.
- 22.3 הקבלן מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו.
- 22.4 הקבלן מתחייב עם זכייתו במכרז להחתים את עובדיו ומנהליו על כתב התחייבות לשמירה על סודיות, כמפורט בנספח יט' להלן.

## 23 אבטחת מידע

- 23.1 הקבלן ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת מתן השירות נשוא מכרז זה.
- 23.2 הקבלן ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת מתן השירות, לרבות דוחות, טפסים, מדיה מגנטית או מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע ומרשם של ה"משרד".
- הקבלן יציג בפני ה"מנהל", על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 23.3 הקבלן ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירות, ממי שאינו מוסמך לעין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 23.4 הקבלן לא יעסיק לצורך מתן השירות עובד אלא אם יציג תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד, על היעדר רישום פלילי (ראה סעיף בנושא "כח אדם" לעיל).
- 23.5 הקבלן יאפשר ל"מנהל" ול"מפקח" כהגדרתם וכן לכל מי שאושר על ידו, להיכנס לאתר בו ניתן השירות על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונוהל העבודה. לשם כך יאפשר הקבלן ל"משרד" לראיין את העובדים, להיכנס לכל קובץ מחשב הקשור במתן השירות ולעיין במסמכים אחרים הנוגעים לו.
- 23.6 המערכת המחשובית של ה"מרכז" תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 23.7 הכניסה למערכת המחשוב של ה"מרכז" תיעשה באמצעות הרשאות אישיות.
- 23.8 אתר ה"מרכז" יהיה אתר נעול וסגור מחוץ לשעות הפעילות.
- 23.9 במסגרת שעות הפעילות הכניסה לאולם בו ניתן השירות תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי ה"מרכז" או שהורשה ע"י ה"מפקח".
- 23.10 נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי ה"מרכז". לפני תחילת העסקתו של כל עובד, יהיה עליו כאמור, לחתום על סודיות ולהתחייב לפעול בהתאם להוראות ה"משרד".
- 23.11 קווי ה"מרכז" ישמשו אך ורק את יעדי ה"מרכז" וכל השיחות המנהליות יבוצעו מקווים אחרים.
- 23.12 על כל עובד אשר יעזוב את התחנה זמנית, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in.
- אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הקבלן. המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא בוצעה בה כל פעילות במשך 30 דקות.
- 23.13 לכל עובד אשר עוסק במתן שירות לפניית הציבור, (פניה מסוג C ראה סעיף 7.4.5 לעיל) ועבודתו מצריכה גישה כלשהי למערכת ה-CRM ולמחשב ה"משרד" יהיה כרטיס זיהוי (TOKEN) של חברת RSA SECURID שיאפשר לו בלבד גישה כאמור, או כרטיס זיהוי אחר, כפי שיוורה ה"משרד"
- 23.13.1 הקבלן ירכוש ישירות, כתנאי לתחילת פעילותו, מספר כרטיסי זיהוי, כמספר העובדים המורשים להשתמש במערכת.
- 23.13.2 עלות כרטיס אחד במועד פרסום המכרז היא כ- 58\$ לא כולל מע"מ. הספק הנוכחי הוא חברת קומדע.
- 23.13.3 כרטיס הזיהוי יהיה אישי. העברת כרטיס מעובד לעובד תותר רק כאשר הפסיק עובד את פעילותו במתן שירות.

- 23.13.4 הקבלן מתחייב לרכוש את כרטיסי הזיהוי ואמצעי האבטחה המפורטים לעיל מהחברה המצוינת לעיל או חברת אחרת, כפי שיורה ה"מנהל".
- 23.13.5 במקרה בו כרטיס זיהוי כאמור, נפגם, יחויב הקבלן לרכישת כרטיס זיהוי חלופי.
- 23.13.6 בכל מקרה תוקף הכרטיסים ל- 3 שנים כאשר בתומן יידרש הקבלן לרכוש כרטיסים חדשים.
- 23.13.7 הקבלן יחויב לשלם ל"משרד" סכום של \$150 (לא כולל מע"מ), לכל כרטיס, לצורך רכישת רישיונות לתוכנת ההזדהות. הסכום כאמור ישולם ל"משרד" במקביל לרכישת כרטיסי הזיהוי המפורטים בסעיף 23.13, ובהתאם להנחיות ה"משרד".

## 24 ניגוד עניינים

- 24.1 המציע מצהיר בזאת כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת ו/או התחייבות שלו ו/או של מי מהמועסקים על-ידו ו/או של מי מטעמו לבין מתן השירות נשוא מכרז זה.
- 24.2 מציע אשר קיים לגביו כל חשש לניגוד עניינים, לא יהיה רשאי לקחת חלק במכרז זה, בכל דרך שהיא.
- 24.3 הקבלן מתחייב לא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין מתן השירות לפי תנאי מכרז זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
- 24.4 הקבלן מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 24.5 הקבלן מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשד כי במהלך עבודתו עבור ה"משרד", על פי תנאי מכרז זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לביצוע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב ל"משרד" ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור ה"משרד" להמשיכה, אם יינתן.
- 24.6 מובהר בזאת כי ה"משרד" יהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתו, מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים.

## 25 ביטוחים

- 25.1 הקבלן מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת ה"משרד" ולהציגם ל"משרד", כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן.
- 25.2 ביטוח חבות מעבידים
- 25.2.1 הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 25.2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה לתקופת הביטוח (שנה).
- 25.2.3 הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.
- 25.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי
- 25.3.1 הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 25.3.2 גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב.
- 25.3.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 25.3.4 הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

	<b>ביטוח אחריות מקצועית</b>	<b>25.4</b>
25.4.1	הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית בקשר להקמה, ניהול והפעלה של "מרכז המענה המאושי" עבור ה"משרד" בהתאם למכרז וחווה עם ה"משרד".	
25.4.2	הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה, ניהול והפעלה של ה"מרכז" עבור ה"משרד". ובהתאם למכרז וחווה עם ה"משרד".	
25.4.3	הביטוח יורחב לשפות את ה"משרד" ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.	
25.4.4	גבול האחריות למקרה לתקופה (שנה) לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב.	
25.4.5	הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:	
	א. מרמה ואי יושר של עובדים.	
	ב. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש.	
	ג. הוצאת דיבה – לשון הרע.	
	ד. אחריות צולבת.	
	ה. הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.	
	<b>כללי</b>	<b>25.5</b>
	פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:	
	א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: ה"משרד"	
	ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב ה"משרד".	
	ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי ה"משרד" ועובדיו, ובלבד שהותיר לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.	
	ד. הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.	
	ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.	
	ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי ה"משרד", והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.	
25.6	אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הקבלן ל"משרד" עד למועד חתימת החוזה.	
25.7	הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם ה"משרד", להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח ל"משרד" לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.	
25.8	בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של ה"משרד", על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.	

## 26 העברת ומתן זכויות על ידי הקבלן

לקבלן לא תהיה הזכות להעביר ו/או לשעבד ו/או להסב ו/או להמחות בדרך כלשהי זכות מזכויותיו או חובה מהתחייבויותיו בקשר להסכם או על פיו או הנובעות ממנו, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמתו של ה"משרד" מראש ובכתב, ובהתאם לתנאים שיקבע ה"משרד" לפי שיקול דעתו.

## 27 אחריות ושיפוי

- 27.1 הקבלן יישא באחריות מלאה כלפי ה"משרד" לכל נזק לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו במישרין או בעקיפין ל"משרד", לקבלן, לעובדיו ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' שהוא, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהיה פטור מאחריות לכל נזק כאמור.
- 27.2 הקבלן יפצה את ה"משרד" בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את ה"משרד" בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הקבלן אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.
- 27.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזאת כי היה ויגרם נזק גוף אשר הקבלן אחראי לו, כאמור לעיל, ועקב כך יהיו העובד מטעם הקבלן או בני משפחתו זכאים לתשלומים מה"משרד", מתחייב בזאת הקבלן לשפות את ה"משרד" בגין תשלומים אלה ובגין כל תשלום אחר שהוא עלול להתחייב בו.

## ה. ההצעה

### 28 הצהרת המציע

הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים, מוסכמים ונהירים למציע וכי יש לו כל הידע, המידע, האמצעים והכישורים הדרושים לצורך מתן השירות.

### 29 תוקף ההצעה והתחייבות המציע

- 29.1 הצעת המציע עפ"י תנאי המכרז תהיה בתוקף למשך 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- 29.2 ה"משרד" רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם.
- 29.3 המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יחתום על הסכם ההתקשרות כדוגמת נספח כ"א, עפ"י דרישת ה"משרד" תוך 14 יום ממועד קבלת הודעת הזכייה בכתב.
- 29.4 חזר בו המציע מהצעתו ו/או נמנע מלקיימה, יהיה ה"משרד" רשאי לחלט את ערבות המכרז, כולה או מקצתה, בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות ה"משרד" לפי כל דין.
- 29.5 המציע מתחייב, כי במידה ויזכה במכרז יעמיד לרשות ה"משרד", במועד חתימת החוזה, "ערבות ביצוע" כאמור בסעיף 41 להלן.
- 29.6 מובהר בזאת כי המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ללא קשר לתוצאות הליך המכרז.

### 30 היעדר חובות לרשם החברות/שותפויות

- 30.1 תנאי מוקדם להתקשרות ה"משרד" בחוזה עם המציעים הזוכים, יהיה הצגת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 30.2 נסח כאמור ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: <http://www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim> בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

## 31 תכולת ההצעה

המציע יגיש הצעה טכנית והצעה כספית. ההצעות יוגשו בנפרד **בשתי מעטפות נפרדות וסגורות**, אשר יוכנסו למעטפה ללא זיהוי פרטי המציע אלא פרטי המכרז בלבד.

### 31.1 ההצעה הטכנית

הצעה זו תכלול את פירוט הנושאים הבאים:

- 31.1.1 הדיור ואמצעים של ה"מרכז", כנדרש בסעיף 13 לעיל.
- 31.1.2 מערכת ה-C.C של ה"מרכז" המוצעת, כנדרש בסעיף 14 לעיל.
- 31.1.3 מערכת המחשוב והתקשורת, כנדרש בסעיף 15 לעיל.
- 31.1.4 ניסיון המציע, הגוף המציע בעבודות: הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים, כנדרש בנספח ו'.
- 31.1.5 פרטי לקוחות הנוכחים והצפויים של המציע עד סוף שנת 2014 בהתאמה לנספח ז'.
- 31.1.6 פרטי ממליצים ודרכים ליצירת קשר ישיר של לקוחות, שקבלו או שמקבלים עדין שירות מהמציע בין השנים 2011 עד 2014:
  - 31.1.6.1 מוקד טלפוני מאויש הכולל מעל 45 עמדות שירות
  - 31.1.6.2 שירות מענה קולי אוטומטי נשוא המכרז.
- 31.1.7 פרטים אודות מנהל הפרויקט כנדרש בסעיף 12.1.5.1 לעיל.
- 31.1.8 תוכנית עבודה ולוח זמנים להקמת ה"מרכז" בהתאמה לנספח ה'.

### 31.2 ההצעה הכספית

- 31.2.1 ההצעה הכספית תוגש על פי הנוסח המפורט בנספח ח' ובה המציע ינקוב במחירים המוצעים עבור מענה וטיפול בפניות השונות ל"מרכז" ואופציות לאספקת שירותים עתידיים ונוספים ל"משרד".
- הצעת מחיר החורגת ממחיר המקסימום או ממחיר המינימום לכל שירות, תפסל.**
- 31.2.2 המחירים ינקבו בשקלים חדשים ויכללו את כל הוצאותיו של המציע במתן השירות לרבות: הקמה, רכישה, פיתוח, תפעול, שכר, הוצאות סוציאליות, תקורה, רווח, מס שכר ומעסיקים וכיו"ב וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 31.2.3 המחירים המוצעים לא יכללו מע"מ.
- 31.2.4 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי התמורה הנקובה בהצעת הקבלן תהיה סופית ולא ישולם לקבלן כל סכום מעבר לתמורה זו, מלבד תשלום מע"מ כחוק.

## 32 המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

- 32.1 קבלה על רכישת מסמכי המכרז. כמפורט בסעיף 35.2 במסמכי המכרז.
- 32.2 תצהיר המציע על עמידת המציע בתנאי סף להשתתפות במכרז כמפורט בסעיף 3 במסמכי המכרז(נספח י"א).
- 32.3 מענה המציע לכל דרישות המכרז. כולל אישור וחתימת מורשה חתימה על כל עמוד של מסמכי המכרז.
- 32.4 הצעת המציע:
  - 32.4.1 לוח זמנים להקמת מרכז המענה המאויש (נספח ה').
  - 32.4.2 ניסיון הגוף המציע בעבודות: הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה בהתאמה לדרישות המכרז. (נספח ו')
  - 32.4.3 פרטי לקוחות המציע (נספח ז')
  - 32.4.4 פרטי לקוחות ממליצים כנדרש בסעיף 31.1.6 לעיל.
  - 32.4.5 ההצעה הכספית (נספח ח').
- 32.5 מסמכים הקשורים לגוף המציע:
  - 32.5.1 תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו 1976 (נספח ט')
  - 32.5.2 אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
  - 32.5.3 תעודת התאגדות.

- 32.5.4 טופס פרטי המציע (נספח י')
- 32.5.5 אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע לכל אחת מהשנים 2010,2011,2012 (נספח יב').
- 32.5.6 אישור רו"ח לגבי היקף העסקת עובדים וכמות עמדות נציגי השירות "מרכז", בחודש דצמבר 2013 (נספח י"ג)
- 32.5.7 עידוד נשים בעסקים במידה ורלוונטי (נספח יד').
- 32.5.8 אישור רו"ח לעניין העדר הערת עסק חי (נספח כ').
- 32.6 מסמכים הקשורים במנהל הפרויקט
- 32.6.1 התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע (נספח טו').
- 32.6.2 קורות חיים ותעודות השכלה.
- 32.6.3 תצהיר בפני עו"ד על היעדר רישום פלילי. (נספח כ"ב).
- 32.7 ערבויות, אישורים והתחייבויות
- 32.7.1 ערבות הגשת ההצעה (דוגמת נספח טז')
- 32.7.2 התחייבות לעריכת ביטוחים. (נספח י"ז)
- 32.7.3 התחייבות המציע לשמירת סודיות (נספח י"ט).
- 32.7.4 העדר ניגוד עניינים (נספח י"ח)
- 32.8 דוגמת ההסכם חתום כנדרש ע"י מורשי החתימה על כל עמודי ההסכם.

### 33 הגשת ההצעה

- 33.1 כל הצעה תוגש בשפה העברית בחמישה (5) עותקים חתומים. עותק אחד ישמש כמקור וארבעה (4) עותקים נאמנים למקור. הצעת המשיב תכלול תוכן עניינים. כל עמוד בהצעה ימוספר.
- 33.2 בנוסף יוגש עותק של ההצעה כולל כל הנספחים על גבי מדיה מגנטית בפורמט Microsoft Word.
- 33.3 בנוסף לאמור לעיל יגיש המציע עותק אחד נוסף של ההצעה, בה יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה סוד מסחרי או מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים (לא ניתן להשחיר את כל ההצעה או להודיע כי כולה סודית מבלי לצרף נימוקים עניינים). עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית" (ראה סעיף 39: זכות עיון). ועדת המכרזים תבחן את ההצעות ותחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי באם מדובר בסוד מסחרי. אין חובה להגיש עותק כאמור. נמנע המציע מלהגיש עותק כאמור בסעיף קטן זה, או לחלופין הגיש עותק מושחר ללא שצורף אליו מכתב ההנמקה כאמור, יחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין כל מידע סודי בהצעתו. מודגש בזאת, כי בסימון מידע כלשהו בהצעה כ"סוד מסחרי", יראו את המציע כמוותר במפורש על זכות העיון, ככל שקמה לו על פי דין, במידע המקביל במהותו, בהצעות המשתתפים האחרים במכרז.
- 33.4 על המציע לשים את ההצעה בתוך מעטפה חתומה וכפולה. אל המעטפה יוכנסו כל המסמכים המפורטים בסעיף 32, לרבות הערבות ההצעה כמפורט בסעיף 40 להלן וכן את כל מסמכי המכרז, כולם חתומים על ידי המציע. על גב המעטפה החיצונית יציין המציע את מס' המכרז ומהות ההצעה המוגשת ("מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מאויש").
- 33.5 הצעת המחיר תוגש בתוך מעטפת המכרז במעטפה נפרדת. מעטפה זו תיפתח רק באם עמד המציע בתנאי הסף וקיבל ציון של 70% ומעלה בשלב השני בו נבדקת איכות ההצעה. על גב המעטפה הפנימית יצוין שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון שלו.
- 33.6 המעטפה החיצונית תיסגר בצורה אשר מבטיחה כי לא תפתח בשוגג.
- 33.7 את ההצעות על המציעים להפקיד בתיבת המכרזים **במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, רח' בנק ישראל 5, ירושלים, בניין גינרי A, קומה 0 (בכניסה לספריה), לא יאוחר מיום 21.9.2014 בשעה 12:00. (בצהריים) הצעה
- שלא תמצא בתיבת המכרזים בתום המועד הנקוב לעיל לא תידון. משלוח ההצעה בדואר או על ידי שירות הובלה כלשהו יהיה באחריותו הבלעדית של המציע.
- 33.8 אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המכרז או נספח כלשהו ממסמכי המכרז. ה"משרד" רשאי לראות בכל שינוי, תיקון או הוספה שיעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את ההצעה.
- 33.9 כל מסמכי המכרז הם רכוש ה"משרד" והם נמסרים למציע למטרת הגשת הצעות בלבד. אין המציע רשאי להעתיקם, לצלמם, להעבירם לאחר, לאפשר לאחר לעיין בהם או להשתמש בהם, או בכל חלק מהם למטרה אחרת כלשהי.

33.10 מובהר בזה כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים. עם זאת רשאי ה"משרד" לבחור בחלק מההצעה וליישמה בחלקים ו/או בשלבים.

33.11 מובהר בזאת למציע כי חל איסור על הגשת הצעה משותפת לשתי חברות, או לחברת אם וחברת בת, והמציע יהיה ישות משפטית אחת בלבד.

33.12 הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים ונהירים לו, וכי הם מקובלים ומוסכמים עליו.

#### 34 בדיקת ההצעות

34.1 קביעת הציפון הסופי של ההצעות תיעשה על פי השקלול כדלקמן:

34.1.1 ניקוד מרכיבי המחיר הכולל (ראה נספח ח') יהווה 70% מהציפון הסופי.

34.1.2 ניקוד מרכיבי האיכות הכולל יהווה 30% מהציפון הסופי.

34.2 בדיקת ההצעות תתבצע ב- 3 שלבים כדלקמן:

34.2.1 שלב ראשון (שלב א')

בשלב הראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף. מציע שלא יעמוד בעצמו בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.

34.2.2 שלב שני (שלב ב')

בשלב השני תיבדק איכות ההצעה של המציעים שעמדו בתנאי הסף. ההצעות תוערכנה בציונים בין 0%-100% על פי המשקלות והתבחינים הבאים:

#### טבלת משקלות ותבחינים לבדיקת איכות ההצעות

מס"ד	הנושא	תבחינים	משקל %
1.	פרויקטים מענה קולי מאויש ( בהתאמה לנספח ו'1)		10
1.1		3-4 פרויקטים	5
1.2		5 פרויקטים ומעלה	10
2	פרויקטים הכוללים נתב שיחות ומענה קולי אוטומטי הכוללים יישום ומימוש גם עם מנועי זיהוי דיבור ASR ( בהתאמה לנספח ו'3)		6
2.1	פרויקטים פעילים	1-2	3
2.2	פרויקטים פעילים	3 ומעלה	6
3	מספר שנות פעילות בהקמה, ניהול והפעלת מרכזי מענה טלפוניים מאוישים. (לפרט בהצעה)		6
3.1		3-5 שנים	3
3.2		6 שנים ומעלה	6
4	שביעות רצון לקוחות לשנים 2011 - 2014 ( ראה סעיף 31.1.6 לעיל )		12
4.1		המלצת לקוחות אשר קבלו שירותי מענה טלפוני מאוישים ( 3 ממליצים)	12
5	ותק ממוצע של עובדים כנציגי שירות נכון לסוף שנת 2013 ( בהתאם לאישור רו"ח המופיע בנספח י"ג )		10
5.1		7 חודשים עד 12 חודשים	3

5	13 חודשים עד 16 חודשים		5.2
7	17 חודשים עד 20 חודשים		5.3
10	מעל 20 חודשים		5.4
20	<b>מצגת הספק המציע</b>		6
	המצגת תתקיים במועד ובמקום שיקבע על ידי ה"משרד", בתיאום עד 5 ימי עבודה כאשר נוכחות מנהל הפרויקט הינה חובה. המצגת תכלול: מתודולוגית העבודה והניהול ליישום ומימוש הפרויקט, איכות הצוות המקצועי והניהולי המוצע ל"משרד" בפרויקט, מומחיותו וניסיונו של המציע בהספקת ה"שירותים הנדרשים" ל"משרד" בפרויקט וכן איכות המערכות הטכנולוגיות הן בחומרה והן בתוכנה המוצעות לשימוש ומימוש הפרויקט. במסגרת המצגת יוצג פרויקט אשר הופעל או מופעל על ידי המציע והכולל את מרכיבי המכרז ואת יישום דרישות המכרז בפרויקט הלכה למעשה.		
18	בדיקת איכות המענה באמצעות לקוח סמוי		7
	ה"משרד" יפעיל בדיקת לקוח סמוי ללקוחות המציע המפורטים בנספח ז', שיעשה על ידי צוות משנה מטעם ועדת המכרזים (3 פניות לכל מציע) הבדיקות יכללו את הנושאים שלהלן: נגישות לשירות, נתב השיחות, רעשי רקע במוקד, מקצועיות השירות, אדיבות, סובלנות, איכות הקלטות הקול בנתב השיחות ובזמן ההמתנה בתור, איכות המענה והמידע המסופק ואספקת השירות בשפה הנדרשת.		
18	אתר המוקד המאוש המוצע ל"משרד" בפרויקט		8
15	צוות הבדיקה של המשרד יבקר באתר קיים של הספק המופעל במתכונת מקבילה לזו בה מתחייב הספק להפעיל את אתר המשרד. ככל שלא קיים אתר מופעל במתכונת מקבילה המשרד ינקד את האתר בהתאם להתחייבות המציע בהצעתו כאשר הניקוד לא יעלה על הניקוד שהיה ניתן לאתר המוצג בפועל. צוות הבדיקה יבחן את הנושאים שלהלן: נראות האתר מבחינת סדר, ניקיון ותחזוקה, עמדות העבודה של נציגי השירות, אחמ"ש ומנהלי המוקד: מיקום העמדות, גודלן, נוחות העבודה, אקוסטיקה, תאורה, מערכת שליטה ובקרה. וכן, השטחים הציבוריים של האתר, חדרי הדרכה, מנוחה, שירותים ומנהלה.		8.1
	<b>הערה- ה"משרד" רשאי לבקר באתר ה"מרכז" לצורך התרשמות גם ללא תיאום מוקדם וזאת במהלך בדיקת הצעות הספקים המציעים.</b>		
3	קיום גנרטור יעודי בשליטת המציע, מערכת כיבוי אש, מערכות אל פסק.		8.2
100	<b>סה"כ</b>		9

- רק מציע שהצעתו האיכותית קבלה ציון 70% ומעלה, תיבדק הצעתו הכספית (במקרה בו מספר ההצעות שהשיגו ציון איכות של 70% ומעלה יהיה נמוך משלוש, רשאי יהיה ה"משרד" להעלות לשלב הבחירה הבא את שלושת ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר) אף אם הן נמוכות מ- (70%).

### 34.2.3 שלב שלישי (שלב ג')

34.2.3.1 בשלב השלישי יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים שעברו את שלב ב'. ההצעות הכספיות תנותחנה על מרכיביהן (בהתאמה לנספח ח'), יחושב המחיר המשוקלל ויקבע הניקוד למחיר לכל הצעה.

34.2.4 בשלב האחרון יבוצע שקלול כל הציונים של המציע כמפורט להלן:

A- ציון מרכיב האיכות.  
B- ציון מרכיב המחיר.

P- סך כל ציון המשוקלל של המציע (ב- %)

$$P = (A \times 0.3) + (B \times 0.7)$$

- 34.3 המציע אשר קיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר יהיה הזוכה במכרז.
- 34.4 אם לאחר שקלול ההצעות, קיבלו 2 הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה ( כמוגדר בנספח ט"ז למכרז), תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורפו לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

## 1. מנהלה

### 35 רכישת מסמכי המכרז

- 35.1 מסמכי המכרז מפורסמים באתרי האינטרנט שכתובתם: [www.pirsum.gov.il](http://www.pirsum.gov.il) ו- [MR.GOV.IL](http://MR.GOV.IL). (אתר מנהל הרכש הממשלתי), וניתן לעיין בהם דרך אתרי האינטרנט הנ"ל ללא תשלום.
- 35.2 תשלום דמי השתתפות במכרז: רשאי להגיש הצעה למכרז רק מציע אשר שילם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1000 ₪. סכום זה לא יוחזר למציע בכל מקרה. המציע ישלם את דמי ההשתתפות בבנק הדואר לחשבון משרד התחבורה והבטיחות בדרכים מס' 0246185. על שובר התשלום יש לציין במפורש: "מכרז מספר 12/14 למתן שירותי מרכז מענה ממוכן ומאויש בתחבורה הציבורית, למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים".
- 35.3 מובהר בזאת כי רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי סף להשתתפות במכרז.

### 36 שאלות והבהרות

- 36.1 מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם מוזמן לפנות בכתב אל הגב' כוכבה זרמון, בדוא"ל [cochiz@mot.gov.il](mailto:cochiz@mot.gov.il).
- 36.2 עד ליום 14.8.2014 הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע ומספרי הטלפון והפקס שלו וכן כתובת דוא"ל. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. באחריות המציע לוודא הגעת השאלות בטלפון 02-6663205.

### 36.3 שאלות ההבהרה יועברו במתכונת הבאה:

מספר סידורי	פרק	מספר סעיף	פירוט השאלה

- 36.4 כל תשובה או הבהרה תימסר בכתב, לאחר אישור ועדת המכרזים. מציעים המבקשים לקבל תשובות לשאלות הבהרה שהוגשו על ידי מציעים אחרים יעבירו את פרטיהם כאמור בסעיף 36.1. מציע אשר לא ימציא את פרטיו עד למועד הנקוב לעיל, ייחשב כמי שוויתר על זכותו לקבלת תשובות ה"משרד" לשאלות ההבהרה, של מציעים פוטנציאליים אחרים.
- 36.5 כל תשובה או הבהרה תישלח בכתב לפונה באמצעות פקס או דוא"ל, על פי המען הרשום במסמכי הפניה, וכן לשאר הפונים מבלי לפרסם את זהות הפונה. רק תשובות והבהרות בכתב תחייבנה את ה"משרד" ויהוו חלק ממסמכי המכרז.
- 36.6 ועדת המכרזים רשאית להאריך את המועד הקובע בסעיף זה להעברת שאלות וברורים. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שמסר פרטיו כאמור בסעיף 36.1 לעיל.
- 36.7 לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.

### 37 כנס מציעים

- 37.1 כנס מציעים יתקיים ביום **20.7.2014** בשעה 9:00 בחדר ישיבות "ארז" קומה 5 בבניין משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בניין ג'נרי A, ירושלים.
- 37.2 פרוטוקול שאלות ותשובות שעלו בכנס, ישלח לכל רוכשי המכרז.
- 37.3 ה"משרד" רשאי לקיים פגישות הבהרה נוספות. הודעה על כך תישלח לכל רוכשי המכרז.
- 37.4 לא חובה להשתתף בכנס המציעים.

- 38.1 ועדת המכרזים רשאית לדרוש ממציע לגלות פרטים נוספים מלאים ומדויקים לכל עניין שלא ניתן בהצעתו להנחת דעתה ואשר נחוצים לדעתה לשם הערכת המציע.
- 38.2 ועדת המכרזים רשאית, מטעמים שירשמו בפרוטוקול, להזמין מציע לשם בירור פרטים בהצעה וכן פרטים הדרושים לה לשם קבלת החלטתה.

39 **זכות עיון**

- 39.1 בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 המשתתפים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה, למעט אותם חלקים אשר מהווים, לדעת חברי ועדת המכרזים, סוד מקצועי או מסחרי.
- 39.2 מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. שימת לב המציעים מופנית לאמור בסעיף 33.3 לעיל, לעניין הסכמתם המפורשת לויתור על זכות העיון בהצעות המשתתפים האחרים במכרז, ביחס למידע מקביל במהותו למידע שסומן על ידם כ"סוד מסחרי" בהצעתם.
- 39.3 ועדת המכרזים הינה הגוף המוסמך והבלעדי להחליט מהו סוד מקצועי או מסחרי בהקשר זה. בקשת סודיות תועלה בפני ועדת המכרזים, במידה ותהיה רלוונטית. החלטת הוועדה בעניין זה תהיה סופית ולא ניתנת לערעור.

40 **ערבות מכרז**

- 40.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
- 40.2 כתב הערבות יוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה ה"חייב" לפי נוסח כתב הערבות), בהתאם לנוסח המפורט בנספח ט"ז המצ"ב, בסך של 700,000 ₪. תוקף הערבות יהיה עד ליום 21.12.2014.
- 40.3 בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים, נוסח שונה מהנוסח המצורף בנספח ט"ז לא יתקבל ויגרום לפסילת הצעתו של המציע.
- 40.4 ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.
- 40.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לעיל תיפסל ולא תידון כלל.
- 40.6 ה"משרד" יהיה רשאי לדרוש מהמציע להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, בכל מקרה בו לא נבחר זוכה או לא צפוי להיבחר זוכה עד למועד פקיעת תוקף הערבות אשר הוגשה.
- 40.7 הערבות תוחזר למציע אשר הצעתו לא זכתה במכרז לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז.
- 40.8 ה"משרד" רשאי לחלט ערבות זו, כולה או מקצתה, בהתאם לשיקול דעתו בכל מקרה בו המציע לא יעמוד באיזה מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ולדרישות המכרז ובדגש על התנהגות בחוסר תום לב כלפי ה"משרד", ערמה, תכסיסנות, חוסר ניקיון כפיים, הצגת מצגי שווא ו/או מידע מטעה ו/או מידע מהותי בלתי מדויק במסגרת ההצעה או ההליך המכרזי.

## 41 ערבות ביצוע

- 41.1 להבטחת מילוי התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות, יפקיד הזוכה במכרז, במעמד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית, או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.
- 41.2 כתב הערבות תהיה מקורית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, צמודה למדד המחירים לצרכן, לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, על סך של: 1,400,000 ש"ח כאשר מדד הבסיס הינו: מדד המחירים לצרכן הידוע במועד הגשת ההצעות.
- 41.3 ערבות זו תעמוד בתוקף עד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות ומילוי כל ההתחייבויות הזוכה בהתאם למסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר ייחתם עימו. במידה ותמומש אופציית הארכת ההתקשרות יאריך הזוכה את הערבות בהתאם, או יעמיד אחרת תחתיה (להלן: "**הערבות המוארכת**"), עפ"י תנאי הערבות המקורית כמפורט בסעיף זה, כך שתעמוד בתוקף עד 90 יום לאחר מועד סיום ההתקשרות
- 41.4 הערבות המוארכת תועבר לידי ה"משרד" בתוך 15 יום מיום שהודע לזוכה על הכוונה להארכת ההתקשרות עמו.
- 41.5 ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.
- 41.6 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, לפי שיקול דעתו בכל מקרה בו המציע הזוכה לא המציא ל"משרד" את הערבות המוארכת או בכל מקרה בו לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ובהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.

## 42 תנית שיפוט בלעדי

סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל דבר ועניין בקשר עם הליך מכרז זה, תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר ירושלים בלבד.

## 43 שונות

- 43.1 אין ה"משרד" מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא.
- 43.2 ה"משרד" רשאי לא להתחשב כלל בהצעה המתנה תנאים ו/או בהצעה שחסרה בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, באופן שלדעת ה"משרד" מונע הערכת ההצעה כדבעי
- 43.3 ה"משרד" יפעיל מערכת בקרה על פעילות המציע לאורך כל תקופת הפעילות, החל משלב התכנון ועד גמר כל ההתחייבויות הנובעות מההתקשרות בין שני הצדדים..
- 43.4 ה"משרד" רשאי לבטל את כל המכרז, בין היתר אם תוגש הצעה אחת בלבד.
- 43.5 ה"משרד" רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של ה"משרד".
- 43.6 אין באמור בפרק זה כדי לפגוע בכל זכות קיימת ל"משרד" ו/או לוועדת המכרזים עפ"י חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או התקנות שעל פיו.

בכבוד רב,

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

האמור במכרז זה הוא קניינה הרוחני של הממשלה אשר מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך המענה למכרז.

# נספחים

נספח א' - נתונים בדבר היקף השירותים לשנים 2011-2014

1. נתוני פניות בשיחות טלפון נכנסות

שנה	חודש	סה"כ של נכנסות	סה"כ של ממוצע משך שיחה	
2011	ינואר	8,531	00:01:58	
	פברואר	23,116	00:01:43	
	מרץ	28,763	00:01:33	
	אפריל	32,888	00:01:26	
	מאי	47,916	00:01:24	
	יוני	59,716	00:02:01	
	יולי	134,127	00:02:15	
	אוגוסט	120,371	00:01:50	
	ספטמבר	81,218	00:01:38	
	אוקטובר	125,097	00:01:27	
	נובמבר	137,714	00:01:26	
	דצמבר	141,067	00:01:27	
	<b>מסכם</b>	<b>940,524</b>	<b>859,016</b>	<b>00:01:41</b>
	2012	ינואר	134,876	00:01:26
פברואר		123,717	00:01:25	
מרץ		141,582	00:01:23	
אפריל		164,254	00:01:28	
מאי		139,843	00:01:31	
יוני		147,230	00:01:33	
יולי		179,793	00:01:37	
אוגוסט		197,149	00:01:42	
ספטמבר		118,660	00:01:29	
אוקטובר		172,204	00:01:32	
נובמבר		138,404	00:01:31	
דצמבר		158,358	00:01:31	
<b>מסכם</b>		<b>1,816,070</b>	<b>1,456,558</b>	<b>00:01:31</b>
2013		ינואר	159,493	00:01:29
	פברואר	152,539	00:01:28	
	מרץ	175,136	00:01:26	
	אפריל	192,664	00:01:29	
	מאי	179,111	00:01:28	
2013	יוני	200,489	00:01:34	
	יולי	263,725	00:01:40	
	אוגוסט	231,711	00:01:32	
	ספטמבר	187,371	00:01:25	

00:01:33	158,635	227,566	אוקטובר	
00:01:31	171,704	198,745	נובמבר	2013
00:01:25	195,707	241,395	דצמבר	
00:01:30	1,966,454	2,409,945	מסכם	2013

00:01:22	277,720	303,997	ינואר	2014
00:01:23	267,801	295,839	פברואר	
00:01:21	298,668	348,316	מרץ	
00:01:22	306,494	367,027	אפריל	
00:01:22	1,150,688	1,315,179	מסכם	

### 2. נתוני פניות בטלפון בנושאי פניות הציבור

בהערכה כ- 500 פניות בחודש

את הפניות נדרש לתעד במערכת ה-CRM של המשרד

### 3. הערות-

- א. מובהר בזאת כל הנתונים בנספח זה הינם לצורך אוריינטציה כללית בלבד ואינם מחייבים את ה"משרד" מבחינה כלשהי.
- ב. השימוש בנתונים אלו הינו באחריותו המלאה של המציע.
- ג. בהתייחס לסעיף 1 לעיל נתוני כמות סה"כ השיחות הנכנסות וסה"כ השיחות שנענו, מתייחסים לנגישות ישירה \* 8787 בנוסף המרכז הקיים ( בזק און ליין) ביצע מענה לשיחות נכנסות נוספות (מעל 13% תוספת), שהועברו פנימית למרכז הקיים מה"מפעיל". אגד.

## נספח ב': מהות ה"שירותים הנדרשים"

### בנושאי תחבורה ציבורית

#### 1. כללי

"המרכז" יספק מידע כללי בנושאי תחבורה ציבורית, שיפנה ל"מרכז" בנושאים שלהלן:

1.1. כל אפשרויות הנסיעה בקווי שירות באוטובוס או ברכבת ישראל או ברכבת מקומית ושילוב של אלה מנקודות מוצא אל נקודת יעד, שיבקש הפונה ל"מרכז".

1.2. תעריפי הנסיעה בקווי התחבורה הציבורית.

1.3. פניות בנושא אבדות של מטלטלין בחברות המפעילות את התחבורה הציבורית.

1.4. פניות הציבור בגין תלונות בכל נושא הקשור בהפעלת השירות על ידי מפעיל התחבורה הציבורית.

#### 2. פניות למידע על קווי נסיעה בתחבורה ציבורית ומסלוליהם

##### 2.1 הקדמה

להלן פירוט סוגי הפניות שהקבלן יידרש לספק מידע ב"מרכז".

המידע שיסופק לפונה ע"י ה"מרכז" יהיה מתוך פורטל האינטרנט של ה"משרד", שיכלול בעקרון מידע ל-2 סוגי פניות עיקריות כמפורט להלן:

2.2 מידע המצוי במערכת הנתונים של ה"משרד" בעניין רישוי קווי השירות בתחבורה ציבורית –

בהתאם לפניית הפונה ל"מרכז", נציג השירות ימסור את המידע הרלוונטי כפי שמופיע במערכת המידע (הפורטל) של ה"מרכז". המידע שיינתן יקיף את כל ה"מפעילים" של התחבורה הציבורית ויכלול בין השאר: מסלולים, תחנות (כולל הסבר למיקום מדויק של התחנות), "מפעילים", החלפות של "מפעילים", מגוון שמות לאיתור המקומות, דרך קצרה ביותר ומהירה ביותר, כולל משך זמן (כולל נסיעות והמתנות) ומרחק, מחירים וכד'.

המידע ימסר בהתאם לבקשת הפונה ולתסריט המענה לקריאה שייכתב על ידי הקבלן ובאישור ה"משרד".

תסריטי המענה לפניות יעודכנו מעת לעת בהתאם לשינויים בתחבורה הציבורית.

2.3 מידע שאינו מצוי במערכת הנתונים של ה"משרד" בעניין רישוי קווי השירות בתחבורה הציבורית-

המדובר במידע על שינויים תחבורתיים לא מתוכננים, כגון עומסי תנועה כבדים ולא שגרתיים, דרך החסומה לתנועה, אירוע חבלני או אירוע טבע, באחריות ה"משרד" לספק את המידע בפקס או בדוא"ל לשימוש ה"מרכז" ככל הניתן. יחד עם זאת, על הזוכה במכרז להעמיד

בעלי תפקיד (מנהל ה"מרכז" או "אחמשיים"), שיהיו אנשי קשר ל"מפעילים" ול"משרד",

שתפקידם בין היתר לנהל את ממשקי העבודה מול נציגי ה"מפעילים" ומול נציגי ה"משרד" על מנת להתעדכן בשינויים בתנועה בזמן אמת ולעדכן את המערכות ב"מרכז" במידע בשינויים אלו. אנשי

הקשר יהיו בקשר מדי יום ובמהלך היום מספר פעמים עם ה"מפעילים" וה"משרד".

### 3. פניות למידע על הנחות בתעריפי נסיעה ועל כרטיסי נסיעה

- 3.1 ה"מרכז" ימסור לאזרח הפונה מידע על הנחות בתעריפי נסיעה ועל כרטיסי נסיעה על בסיס המידע הקיים במערכת הקיימת ו/ו מידע שיימסר לו על ידי ה"משרד" מעת לעת.
- 3.2 בכל הנוגע להנחות בתעריפי נסיעה, ה"מרכז" ימסור מידע על הנחה קיימת לפי סוג הנוסע (סטודנטים, נוער, נכים וכד').
- 3.3 ה"מרכז" ימסור מידע על כרטיסי הנסיעה הקיימים, נכון למועד פרסום מכרז זה קיימים כרטיסי הנסיעה המפורטים להלן. יובהר, כי כרטיסי נסיעה אלו מתעדכנים מעת לעת בצו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקווי שירות באוטובוסים ומחירה נסיעה ברכבת מקומית):
- כרטיס רב קו.
  - כרטיס חופשי חודשי.
  - כרטיס לנסיעה בודדת.
  - כרטיס משולב אגד- רכבת קלה בירושלים.
  - כרטיסים נוספים ככל שיכללו או יעודכנו מעת לעת.
  - כרטיס משולב רכבת וה"מפעילים".
- 3.4 ה"מרכז" ימסור מידע על המקומות שבהם ניתן לרכוש את כרטיסי הנסיעה המפורטים לעיל, את הדרישות להנפקת כרטיס מסוים, את האזורים שבהם הכרטיס תקף, מגבלות שחלות על הכרטיס והנסיעה באמצעותו, השילובים בין כרטיסי הנסיעה השונים. המידע יימסר לפונים בהתאם להנחיות ה"משרד" ובכלל זה המקרים בהם יופנה הפונה למפעילי תחבורה ציבורית (לאתרי האינטרנט של ה"מפעילים", לעמדות ההנפקה של ה"מפעילים" לפי אזורים ולמוקדי המידע).
- 3.5 המידע הנ"ל יועבר לקבלן ע"י ה"משרד" ו/או ה"מפעילים" בכתב או במדיה מגנטית. על הקבלן נדרש לכלול את המידע במערכות ה"מרכז" כמידע זמין לנציגי השירות.

### 4. פניות בנושא אבדות

- 4.1 פניה בנושא אבדת מטלטלין כלשהי, שתגיע ל"מרכז", יפנה נציג השירות את הפונה למרכזי האבדות של ה"מפעילים" השונים, וימסור לפונה את פרטי ההתקשרות של מרכזי אבדות אלו. אם הפונה אינו יודע מיהו המפעיל הרלוונטי, נציג השירות יסייע לפונה באיתור המפעיל הרלוונטי ו/או אפשרות נוספת של העברה אוטומטית של הפונה למרכזי השירות של המפעיל הרלוונטי באמצעות נתב שיחות או כל שילוב ביניהם.
- 4.2 במקרים של אבדות במצבים קריטיים / דחופים (כגון כלי נשק שנשכח ברכב או מטלטלין רב ערך)- בכפוף להנחיות ה"משרד". נציג השירות ב"מרכז" יעביר את הטיפול בפניה לאנשי הקשר ל"מפעילים" ול"משרד", אשר יתקשרו למחלקת אבדות של ה"מפעיל" הרלוונטי בכדי לנסות לאתר את האבדה, ובמקרה הצורך יעביר העברה חמה של שיחת הפונה למרכז הרלוונטי של ה"מפעיל" ויוודא כי "המפעיל" מטפל בפנייתו של הפונה, או יברר את נשוא הפניה וישיב לפונה על תוצאות בדיקתו. יובהר, כי ה"משרד" ינחה את הקבלן מעת לעת על אופן הטיפול בפניות כאלו.

### 5. פניות הציבור

- 5.1 פנה אזרח בתלונה על אופן התנהגות הנהג, ניקיון הרכב, איחור בהגעה או ביציאה של כלי תחבורה ציבורית או כל נושא אחר הקשור להפעלת השירות על ידי מפעיל תחבורה ציבורית, או פנה בהצעה לשיפור שירותי התחבורה הציבורית, יפנה נציג השירות את הפונה ל"מפעיל" הרלוונטי וימסור לו את פרטי ההתקשרות עם הגורם במפעיל אשר מטפל בפניות מסוג זה או לחילופין ימסור את פרטי

ההתקשרות עם פניות הציבור של ה"משרד". פרטי ההתקשרות יועברו לקבלן על ידי ה"משרד". על הקבלן לארגן את המידע לנוחות השימוש של נציגי השירות ב"מרכז".

5.2 יובהר כי ה"משרד" מפעיל מערכת C.R.M מדגם M.S DYNAMIC 4 לרישום וניהול תלונות ופניות הציבור.

הקבלן יידרש להטמיע את המערכת ב"מרכז" ולהפעילה באמצעות נציגי השירות ב"מרכז" ולתעד

בה מידע על פניות הציבור והכל בהתאם להוראות ה"משרד"

## נספח ג' – הפעלת "המרכז המאוש" בשעת חירום או באירוע חריג ופרסום השירותים

### 1. הפעלת ה"מרכז המאוש" בשעת חירום

הקבלן יפעל על פי הנחיות ה"משרד" אם יהיה צורך להפעיל את ה"מרכז" בשעת חירום או באירוע חריג או כנגזר מהחוק ו/או התקנות החלים על ה"משרד". בעת אירוע חריג כלשהו (מצב חרום לאומי, מצב חרום מקומי, אירוע חריג של ה"משרד", אירוע חריג כתוצאה מאסון הנגרם ע"י טבע ו/או אדם ו/או פעולות איבה וכדומה) על הקבלן להיות מוכן לעבור לפעילות בהיקף גבוה ו/או במתכונת שונה, כפי שתידרש. ההוראה למתכונת עבודה בשעת חירום/אירוע חריג תינתן ע"י ה"מנהל" מטעם ה"משרד".

עם ההכרזה על מצב חריג על הקבלן להיערך בכל היקף העמדות כפי שיידרש בהתאם להיקף וחומרת האירוע. במידת הצורך יערך הקבלן למתן מענה בעמדות שאינן ממוקמות פיזית במתקן ה"מרכז", אלא באתרים חליפיים של שיוגדרו כמתקני גבוי בהתאם לצורך.

התוכן והתסריטים למענה בשעת חירום וכן התהליכים והנהלים להתאוששות לאחר מכן, יוגדרו ל"מרכז" ע"י ה"משרד". הקבלן ידריך את ה"מרכז" באופן שוטף להתמודדות במצבים חריגים בהתאם לתרחישים אפשריים שונים שיוגדרו לו ע"י ה"משרד" במסגרת תהליכי העבודה להם נדרש ה"מרכז". בתחילת האירוע יבצע הקבלן הדרכה ספציפית בהתאם לתרחיש הרלוונטי ולפרטי האירוע כפי שיועברו לו הגורמים מה"משרד". בסיום האירוע יפעל הקבלן בהתאם לתסריטים ונוהלי ההתאוששות מהמצב החריג/חרום.

### 2. מתן שרות בתקופה חריגה:

מעט לעת ייתכנו שינויים מהותיים במפות התנועה, אשר צפויים להשפיע באופן ניכר על כמות הפניות ל"מרכז". חשוב להדגיש: אין מדובר על עונתיות שגרתית המאפיינת את הענף, אלא בשינויים מהותיים של מפות התנועה ו/או הכנסת מערך תחבורה חדש. למשל: התחלת פעילות של רכבת קלה בירושלים/תל אביב. שינוי מערכת של תחנות ולוחות זמנים בגוש דן וכדומה.

ה"משרד" יעדכן את הספק מבעוד מועד על שינויים מהותיים מתוכננים במפות התנועה אשר עשויים להשפיע על הפניות של הציבור כאמור, וזאת על מנת לאפשר לקבלן היערכות מתאימה בכח אדם, בתשתית פיזית וטכנולוגית, בהדרכה מתאימה ועוד כפי שיידרש ע"י הספק. משך התקופה החריגה ומועד תחילתה ייקבעו על ידי ה"משרד". לקבלן אין זכות לערער על החלטה זו.

### 3. "מרכז המענה הממוכן ומאוש" של הקבלן בשעת חירום או באירוע חריג

- 3.1 ה"מרכז" יוכל להפעיל בשעת חירום או באירוע חריג בהתאם לדרישות ה"משרד", תוספת של לפחות 50% עמדות נציגי שירות וקווי תקשורת לשיחות טלפון נכנסות וכ"א מקצועי של נציגי שירות באתר ה"מרכז" ו/או באתר הגיבוי (DRP). לטיפול בפניות ל"מרכז".
- 3.2 הקבלן יפעיל את ה"מרכז" במצבים הנ"ל, בהתאם להנחיות ולו"ז של ה"משרד".
- 3.3 ה"משרד" יסכם עם הקבלן עבור כל אירוע חריג או אירוע חירום על רמת השירות והקף השירותים בנושאי התחבורה הציבורית שיסופקו לאזרח הפונה.

### 4. פרסום שירותי ה"מרכז" על ידי ה"משרד"

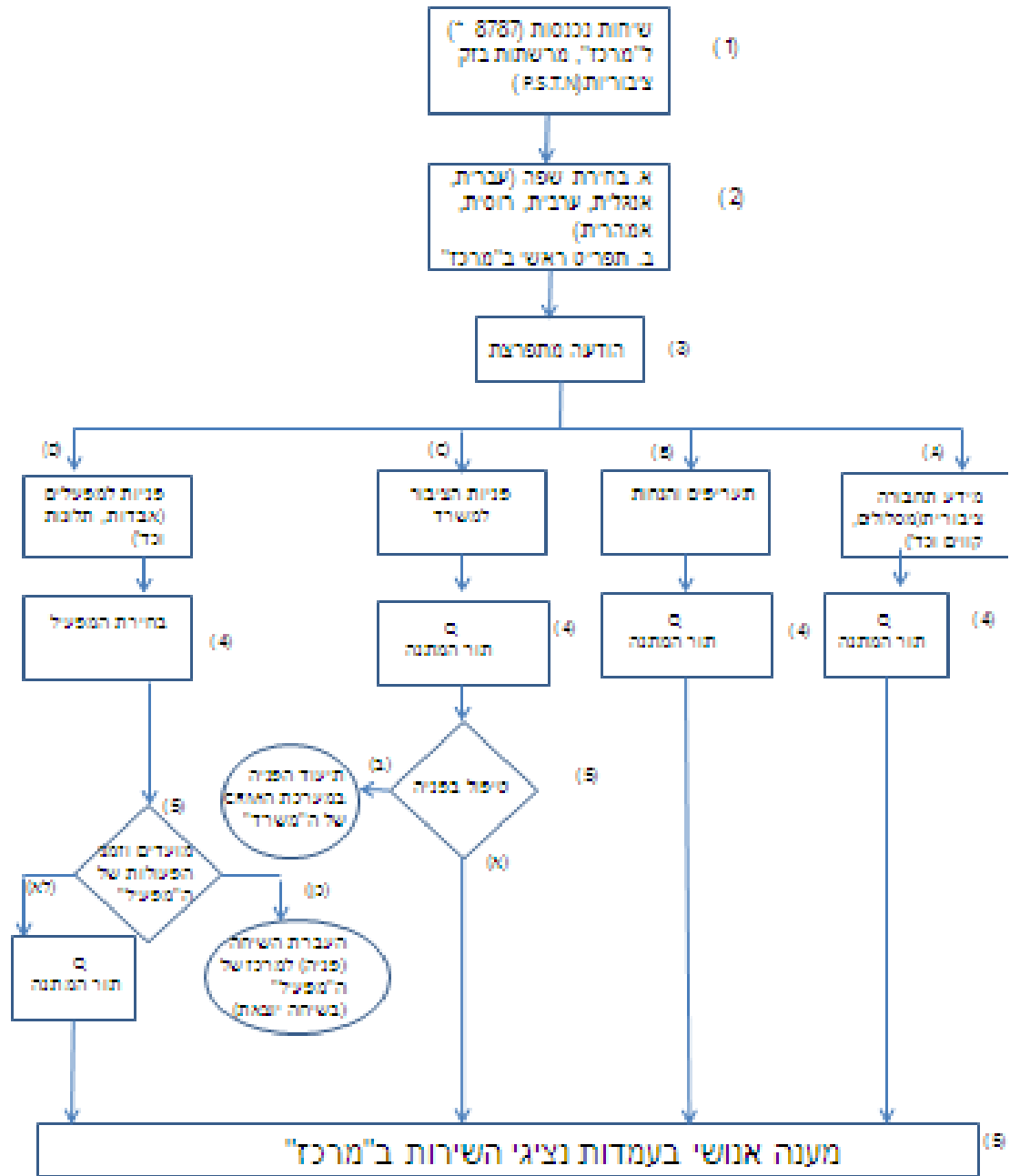
ה"מציע" מודע לכך שלהיקף הפרסום שיעשה ה"משרד" ל"מרכז" השפעה על הטמעתו בציבור ועל היקף הפניות אליו. כמו כן ה"מציע" מודע לכך שגם להיקף הפרסום המרכזים של ה"מפעילים" הנוכחיים ביחס ל"מרכז" השפעה על ההיקפים של הפניות.

ה"משרד" אינו מחויב לפרסום בהיקף ובצורה כלשהי. ה"משרד" יפרסם את השרות לאזרח בהתאם לתקציבים ולתוכנית שתאושר לו.

ה"מציע" יביא בחשבון כי מעת לעת עורך ה"משרד" פרסום ביחס לשירותים אותם הוא נותן, דרישותיו וכיו"ב, עובדה אשר עשויה להביא להרחבה ניכרת בהיקף פניות אזרחים ל"מרכז" באותה עת. במקרים כאמור, יודיע ה"משרד" ל"מציע" מראש, בטרם יערוך מבצע פרסום.

ה"מציע" יערך באופן אשר יבטיח כי גם במצבים אלו, יעמוד ברמת השירות אליה הוא מחויב על פי מכרז זה.

נספח ד'  
תהליך הפניה וטיפול בפונה שלפניו "במרכז"



**נספח ה': לוח זמנים להקמת "מרכז המענה המאושי"**

מספר	הנושא	התחלה	סיום	משך זמן
1	הכנסת ה"מרכז" לפעילות מלאה ותחילת עבודה	חתימת הסכם	לאחר 4 חודשים	4 חודשים
2	הקמת האתר והמערכות הנלוות			
2.1	הקמת האתר על דרישותיו הפיזיות כמפורט בסעיף 13			
2.2	להעמיד מערכת C.C כמפורט בסעיף 14			
2.3	להעמיד מערכת מחשוב כמפורט בסעיף 15			
3	העמדת משאבים למתן השירות			
3.1	קליטת כוח אדם, העסקתו והכשרתו לאספקת השירותים ב"מרכז" כמפורט בסעיף 12			
3.2	הדרכת ה"משרד" לכוח האדם של הקבלן כמפורט בסעיף 12.2.1			
3.3	מבחני הסמכה לנציגי השירות וכ"א התפעולי והניהולי של הקבלן			
4	בדיקות קבלה של ה"משרד" כמפורט בסעיף 11.4.8			
4.1	הכנת מסמכי בדיקות קבלה ל"מרכז" ע"י הקבלן לבדיקת ה"משרד"			
4.2	אישור מסמכי בדיקות קבלה ע"י ה"משרד"			
4.3	ביצוע בדיקות קבלה ל"מרכז" ע"י ה"משרד"			
4.4	עדכונים/ שיפורים ל"מרכז" ע"י הקבלן בהמשך לדוח ביקורת קבלה של ה"משרד"			

**הערות-**

- א. כל הנתונים יהיו בשבועות עבודה קלנדרים או בימי עבודה (לציין בהצעה).
- ב. הכנסת ה"מרכז" לפעילות מלאה כמפורט בפרק 11 (משך השירות) במסמכי המכרז.
- ג. המציע נדרש להכין תוכנית עבודה ולו"ז לכל אבן דרך.

**נספח ו': ניסיון הגוף המציע בעבודות הקמה, הפעלה וניהול של מרכזי מענה מאוישים**

ו'1 - על המציע לפרט את כל הפרויקטים ולא יותר מ- 15 פרויקטים, החל מ- 1.1.2011 במסגרתם ניתנו על ידו שירותי מענה טלפוני **מאוישות** מהסוג המוצע על ידו במכרז ה"משרד" 12/14, כמפורט להלן:

1. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע ( חודש ושנה) התחלה: \_\_\_\_\_ גמר \_\_\_\_\_  
סה"כ: \_\_\_\_\_ חודשים.  
מסי ממוצע של עמדות מאוישות שהופעלו: \_\_\_\_\_ (מינימום 45 עמדות מאוישות ופעילות)  
שפות מתן השירות ע"י נציגי שירות:

תיאור השירות:

אחראי על העבודה(מזמין) \_\_\_\_\_ אחראי על העבודה \_\_\_\_\_  
(מציע): \_\_\_\_\_  
2. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע ( חודש ושנה) התחלה: \_\_\_\_\_ גמר \_\_\_\_\_ סה"כ: \_\_\_\_\_  
חודשים.  
מסי ממוצע של עמדות מאוישות שהופעלו: \_\_\_\_\_ (מינימום 45 עמדות מאוישות ופעילות).

שפות מתן השירות ע"י נציגי שירות

תיאור השירות:

אחראי על העבודה ( מזמין ) \_\_\_\_\_  
אחראי על העבודה (מציע): \_\_\_\_\_

חתימת המציע

תאריך

**הערות:** יש לצרף דפים נוספים המפרטים את הפרויקטים, לפי הנדרש.

\* חובה על מציע שעבד עם המשרד בכל פרויקט שהוא בשלוש שנים האחרונות למלא גם חלק זה.

ו'2 על המציע לפרט את כל הפרויקטים ולא יותר מ- 15 פרויקטים החל מ- 1.1.2011, במסגרתם  
ניתנו על ידו שירותי נתב שיחות ומענה קולי "ממוכן" כולל יישום ומימוש במנועי זיהוי דיבור ASR  
מהסוג המוצע על ידו במכרז ה"משרד" 12/14, כמפורט להלן:

1. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע ( חודש ושנה) התחלה: \_\_\_\_\_ גמר \_\_\_\_\_  
סה"כ: \_\_\_\_\_ חודשים.

תיאור השירות:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

אחראי על העבודה ( מזמין ) \_\_\_\_\_ אחראי על העבודה  
(מציע): \_\_\_\_\_.

2. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע ( חודש ושנה) התחלה: \_\_\_\_\_ גמר \_\_\_\_\_ סה"כ:  
\_\_\_\_\_ חודשים.

תיאור השירות:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

אחראי על העבודה ( מזמין ) \_\_\_\_\_  
אחראי על העבודה (מציע): \_\_\_\_\_.

חתימת המציע

תאריך

**הערות: יש לצרף דפים נוספים המפרטים את הפרויקטים, לפי הנדרש.**

**\* חובה על מציע שעבד עם המשרד בכל פרויקט שהוא בשלוש שנים האחרונות למלא גם חלק זה.**

**נספח ז': פרטי לקוחות המציע**

על המציע לציין את פרטי **כל** לקוחותיו ולא יותר מ- 15 לקוחות, להם המציע מספק מענה טלפוני אנושי כמפורט להלן:

**(הערה-** לפרט כולל הלקוחות המפורטים בנספח ו').

**1. שם הלקוח:** \_\_\_\_\_ תחום העיסוק: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ איש קשר: \_\_\_\_\_

תיאור פעילות המציע: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מספר טלפון ו /או דרך גישה לשירות \_\_\_\_\_

**2. שם הלקוח:** \_\_\_\_\_ תחום העיסוק: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ איש קשר: \_\_\_\_\_

תיאור פעילות המציע: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מספר טלפון גישה לשירות \_\_\_\_\_

**3. שם הלקוח:** \_\_\_\_\_ תחום העיסוק: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ איש קשר: \_\_\_\_\_

תיאור פעילות המציע: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מספר טלפון גישה לשירות \_\_\_\_\_

**יש למלא דפים נוספים לפי הנדרש.**

\_\_\_\_\_

חתימת המציע

\_\_\_\_\_

תאריך

**נספח ח': ההצעה הכספית**

**1. הצעות מחיר למענה**

התמורה המוצעת על ידי ("המציע") עבור השירותים המפורטים במכרז מספר 12/14 וזאת בעבור מענה לכל פניה בהתאמה במענה אנושי או אוטומטי, הינה כמצוין להלן:

מס"ד	השירות	מחיר מקסימום, מינימום (בש"ח) למענה	מחיר בש"ח למענה אחד
1	מתן מענה טלפוני אנושי באמצעות נציגי שירות לפניות מסוג A-B בהתאם לסעיף 7.4.4 ולפניות מסוג D בהתאם לסעיף 7.4.5.2 יהיה כנקוב בשורה זו  מתן מענה לפניות מסוג C בהתאם לסעיף 7.4.5.1, כאשר התשלום למתן מענה טלפוני אנושי לפניה מסוג C יהיה 2X מהנקוב בשורה זו  התשלום עבור שיחה יזומה יוצאת בהתאם לסעיף 7.3.2.2 יהיה 1.5X מהנקוב בשורה זו	מחיר מקסימום-3.10 ש"ח  מחיר מינימום-2.35 ש"ח	
2	מתן מענה אוטומטי לשיחות טלפון נכנסות ב"מענה (קולי) ממוכן" באמצעות מערכת I.V.R כולל זיהוי דיבור ASR באינטגרציה עם "מערכות המידע" [העברת השיחות ל"מפעילים"]		
2.1	מתן מענה לפניה	מחיר מקסימום-1.40 ש"ח  מחיר מינימום-0.80 ₪	

**2. הנחיות כלליות**

- א. כל המחירים המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ, אשר יתווסף אליהם כחוק.
- ב. כל המחירים המפורטים לעיל כוללים את כל סל השירותים ואת כל ההוצאות במתן השירות לרבות: תכנון, הקמה, הפעלה וכיוצא בזה וכל תוספת תשומות שתידרש מה"מציע" לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- ג. המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן, על פי הוראות החשב הכללי וכמפורט במסמכי המכרז.

חתימת וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

#### 4. מתן ציון על המחיר

4.1 בסעיף זה מובהרת שיטת מתן הציון על הצעת המחיר

א. המשקולות בכל סעיף הינם אך ורק לצורך שקלול הצעת המחיר ואינם מהוות אינדיקציה או התחייבות של ה"משרד" כלפי הזוכה לכמויות שיבוצעו בפועל

ב. לכל תחום שירות נקבע משקל יחסי, בהתאם לטבלת המשקולות שלהלן.

ג. המחיר המשוקלל לכל שירות יחושב ע"י מכפלת המחיר במשקל היחסי של כל שירות.

ד. הצעת המחיר המשוקללת של הספק תחושב ע"י סיכום המחיר המשוקלל לכל שירות.

ה. המציע בעל המחיר הנמוך ביותר יקבל ציון 100. שאר המציעים יקבלו ציון יחסי על פי הנוסחה שלהלן:

X – הצעת המחיר של המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר.

Y – הצעת המחיר של מציע אחר.

הציון של המציע האחר יהיה:

$$\text{ציון מציע} = \frac{100 * Y}{X}$$

#### 4.2 טבלת משקולות

ציון המחיר	השירות	מחיר המציע של	משקל התמורה בציון הכללי
א	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה בהתאם להצעת מחיר למענה מס"ד 1 (נספח ח' סעיף 1 לעיל).	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר.	85%
מתן "מענה ממוכן" לשיחות טלפון נכנסות במענה קולי ממוכן בהתאם להצעת מחיר למענה מס"ד 2			
ב	מענה לפנייה (נספח ח מס"ד 2.1)	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר.	15 %
ג	סה"כ		100%

#### 4.3 ציון מחיר משוקלל (ה')

$$ג' = (א' X 0.85) + (ב' X 0.15)$$

## נספח ט': תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

אני החתום מטה, מר \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מספר 12/14 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז ממוכן ומאויש" בתחבורה הציבורית שפרסם משרד התחבורה (להלן: "המכרז").
2. המציע, מי שנשלט על ידו, ואם המציע הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו (שליטה – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968), לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה למכרז; ואם הורשע בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעה למכרז;
3. המציע, לרבות חבר בני אדם שנשלט על ידו, ואם המציע הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע, וכן מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר עבודה, ואם המציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – גם חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במתקשר (שליטה – כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשע בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ואם הורשע בעבירה אחת לפי אותו חוק – במועד הגשת ההצעה למכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה, אם הורשע בשתי עבירות או יותר לפי אותו חוק – במועד הגשת ההצעה למכרז חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

### אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_, המוסמך לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

**נספח י': טופס פרטי המציע**

**פרטים על הגוף המציע ואיש הקשר למכרז:**

1.	שם המציע	
2.	מספר מזהה (מס' חברה / שותפות וכדומה)	
3.	צורת התאגדות (חברה, שותפות)	
4.	תאריך רישום התאגיד	
5.	שמות בעלים / שותפים	
6.	מען המציע (כולל מיקוד)	
7.	מספרי טלפון ב"משרד"	
8.	מספר פקס	
9.	כתובת דוא"ל	
10.	שם איש הקשר למכרז	
11.	טלפון נייד	
12.	כתובת דוא"ל	

שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם (לרבות סוג העניינים לגביהם ניתנה ההסמכה וכן גובה הסכום לגביו הוסמכו לחתום כאמור):

הריני לאשר כי פרטי המציע המפורטים בטופס זה, וכן פירוט מורשי החתימה במציע, נכונים בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, ולהחלטות המוסדות המוסמכים של המציע, ומעודכנים למועד הגשת ההצעה למכרז.

חתימה וחותמת

עו"ד

שם מלא

### נספח יא': תצהיר עמידה בתנאי סף

אני החתום מטה, מר \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מספר 12/14 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאויש" בתחבורה הציבורית, שפרסם משרד התחבורה, התשתיות והבטיחות בדרכים (להלן: "המכרז").
2. המציע בעל ניסיון ארגוני-תפעולי מוכח בהקמה, ניהול והפעלה של שני פרויקטים לפחות העונים כל אחד מהם לתנאים המצטברים כדלקמן:
  - 2.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים.
  - 2.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
  - 2.3. גודל "מרכז המענה המאויש" שהופעל במסגרתם כולל לפחות 45 עמדות טלפוניות מאוישות בנציגי שירות ופעילות.
  - 2.4. נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ- 1.1.2011.

#### פרויקט א':

שם הפרויקט: \_\_\_\_\_; איש קשר מטעם המזמין: \_\_\_\_\_; מס' טלפון לאיש הקשר: \_\_\_\_\_; תקופת ההפעלה מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_; מס' עמדות מאוישות: \_\_\_\_\_.

#### פרויקט ב':

שם הפרויקט: \_\_\_\_\_; איש קשר מטעם המזמין: \_\_\_\_\_; מס' טלפון לאיש הקשר: \_\_\_\_\_; תקופת ההפעלה מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_; מס' עמדות מאוישות: \_\_\_\_\_.

3. המציע מציע מטעמו לצורך ביצוע העבודה את מנהל פרויקט מר/גב' \_\_\_\_\_ שעונה על הכישורים הבאים:

- 3.1. בעל תואר ראשון/שני/שלישי בתחומים \_\_\_\_\_ (העתק זכאות לתואר/תעודה מצ"ב)
- 3.2. בעל ניסיון בניהול פרויקט הקמה של לפחות "מרכז מענה מאויש" אחד אשר כלל למעלה מ- 45 עמדות מאוישות ופעילות, בתקופה שמיום 1.1.2011

שם הפרויקט: \_\_\_\_\_; איש קשר מטעם המזמין: \_\_\_\_\_; מס' טלפון לאיש הקשר: \_\_\_\_\_; הוקם (בחודש/שנה): \_\_\_\_\_; מס' עמדות מאוישות: \_\_\_\_\_.

3.3. בעל ניסיון בניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" מאויש ופעיל אחד לפחות, אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:

- 3.3.1. גודל "מרכז המענה המאויש" שהופעל במסגרתו כלל לפחות 45 עמדות מאוישות פעילות.
- 3.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2011.
- 3.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.

שם הפרויקט: \_\_\_\_\_; איש קשר מטעם המזמין: \_\_\_\_\_; מס' טלפון לאיש הקשר: \_\_\_\_\_; תקופת ההפעלה מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_; מס' עמדות מאוישות: \_\_\_\_\_.

4. ברשות המציע קיימת מערכת C.C אשר תשמש את ה"מרכז" במסגרת השירותים נשוא מכרז זה. המערכת כוללת לפחות 200 "יחידות קצה" לעמדות נציגי שירות אשר ניתן לכלול בה בנוסף לעמדות הפעילות את כל עמדות נציגי השירות ו"יחידות הקצה" הנדרשות ל"משרד" "במרכז". כדלהלן:

- 4.1. שם יצרן: \_\_\_\_\_.
- 4.2. דגם: \_\_\_\_\_.
- 4.3. מהדורה הנדסית של המערכת: \_\_\_\_\_.
- 4.4. מהדורת תוכנה: \_\_\_\_\_.
- 4.5. תאריך הפעלה: \_\_\_\_\_.

5. ברשות המציע מערכת C.C הכוללת לפחות את הרכיבים שלהלן ואשר ביכולתם למלא את כל הפעילות וה"שירותים הנדרשים" ל"מרכז", לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה, בהתאמה ל"שירותים הנדרשים" במכרז:
- 5.1. מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
  - 5.2. שרתי C.T.I, כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
  - 5.3. נתבי שיחות ומענה קולי אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור A.S.R(ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
  - 5.4. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
    - 5.4.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפוניים.
    - 5.4.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול ה"מרכז" ובקרת ה"משרד".
6. המציע הינו בעל כל האישורים החוקיים המחייבים מהרשויות המוסמכות השונות במקום מתן השירותים לאכלוס המתקן ולמתן השירות מהסוג המבוקש במכרז במתקן המוצע.

זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

#### אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_, המוסמך לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

**נספח יב' למכרז - אישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע בכל אחת מהשנים 2010, 2011, 2012**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

חברת \_\_\_\_\_

**הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו בימים 31.12.2010, 31.12.2011, 31.12.2012**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.10, ליום 31.12.2011 וליום 31.12.2012 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2010, ליום 31.12.2011 וליום 31.12.2012 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד (2).

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ המחזור הכספי של חברתכם מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים לכל אחת מהשנים כדלקמן:

לשנה המסתיימת ביום 31.12 2010. שווה ל - \_\_\_\_\_ (לא כולל מע"מ);

לשנה המסתיימת ביום 31.12 2011 שווה ל - \_\_\_\_\_ (לא כולל מע"מ);

לשנה המסתיימת ביום 31.12 2012 שווה ל - \_\_\_\_\_ (לא כולל מע"מ);

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_   
 רואי חשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחד.

3. האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח י"ג: אישור רו"ח לגבי ותק ממוצע של נותני השירות

לכבוד  
ועדת המכרזים  
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: מכרז מספר 12/14

אני רו"ח \_\_\_\_\_ מאשר כי מספר נציגי השירות (מוקדנים) שהועסקו ע"י המציע נכון ליום 31.12.2003 הינו \_\_\_\_\_. הותק הממוצע של עובדים אלו בתעסוקה רצופה אצל המציע נכון ליום 31.12.2013 הוא \_\_\_\_\_ ימים.

בכבוד רב,

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא
_____	_____	
טלפון	כתובת	

## נספח י"ד: עידוד נשים בעסקים

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

### לעניין זה:

- "אישור" - אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
  - אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
  - אם שליט מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- "אמצעי שליטה" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981 ;
- "מחזיקה בשליטה" - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק ;
- "נושא משרה" - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה ;
- "עסק" - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל ;
- "עסק בשליטת אישה" - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור ;
- "קרוב" - בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא ;
- "תצהיר" - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

**מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.**

**נספח ט"ו: התחייבות לעניין העמדת מנהל הפרויקט המוצע**

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז מס' 12/14, אעמיד לרשות משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים, להלן ה"משרד" את מנהל הפרויקט המוצע בהצעתי כמפורט להלן:

מנהל הפרויקט: מר/גב' \_\_\_\_\_.

ידוע לי, כי כל שינוי בזהות מנהל הפרויקט, צריך להיות מאושר ע"י המשרד וכל שינוי שלא קיבל את אישור המשרד מראש ובכתב עלול להביא לביטול זכייתי וכפועל יוצא לביטול הסכם ההתקשרות שביני ובין המשרד.

כמו כן ידוע לי כי באם יבוטל ההסכם בהתאם לאמור לעיל, יהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו ל"משרד" עקב ביטול הזכייה ו/או ההסכם וכל הכרוך בכך.

בנוסף, ידוע לי כי ה"משרד" יהיה רשאי במקרה זו לחלט הערבות שצורפה למכרז או להסכם.

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

**נספח ט"ז: ערבות הגשת ההצעה**

**נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז**

(ערבות המכרז)

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המוסד הבנקאי: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

פקס: \_\_\_\_\_

לכבוד

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**הנדון: ערבות מספר**

לבקשת: \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 700,000 ₪ (שבע מאות אלף ₪) אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם מכרז פומבי מס' 12/14 **למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאויש"**, בתחבורה הציבורית. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף ממועד הוצאתה ועד ליום **21.12.2014**

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

שם הבנק/חברת הביטוח:

\_\_\_\_\_  
הכתובת

\_\_\_\_\_  
מס' הבנק ומס' הסניף/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_  
חתימה /חותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא

\_\_\_\_\_  
תאריך

## נספח י"ז: התחייבות לעריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

להלן ה"משרד"

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הקבלן") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני ממוכן ומאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, את הביטוחים המפורטים להלן:

### ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

### ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה התשתיות והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי קבלן והפועלים מטעמו.

### ביטוח אחריות מקצועית

א. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר למתן שירותי מענה טלפוני אנושי, עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

ב. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב;

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

- אי יושר של עובדים;
- הוצאת דיבה – לשון הרע;
- אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים כלפי הקבלן.
- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי קבלן והפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים :

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך \_\_\_\_\_

## נספח יח' - תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים

(בהתאם לסעיף 24 למפרט המכרז)

אני הח"מ, מורשה החתימה של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"; "החברה") והמוסמך כדין לחתום על תצהיר והתחייבות זו מטעם המציע, בתמיכה להצעת המציע למכרז 12/14 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאויש" שפרסם משרד התחבורה, בתחבורה הציבורית. (להלן: "המכרז"). מצהיר בזאת כדלקמן:

1. כי המציע או מי מבעלי המניות במציע/השותפים במציע ו/או מי מאנשי הצוות שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, ו/או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, מתחייבים בזאת, כי ימנעו מכל פעולה שיש בה, במישרין ו/או בעקיפין, ניגוד עניינים בין עבודתם על פי מכרז זה לבין עבודות אחרות שהם מבצעים והכל כנדרש בסעיף 24 למסמכי המכרז.
2. ידוע ומוסכם כי ה"משרד" יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.
3. המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מידי, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.
4. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, ללא פיצוי כלשהו למציע הזוכה.

המציע מתחייב בזאת שלא להתקשר לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, עם גורם חיצוני או פנימי אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.

תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת
תאריך	שם מורשה החתימה	חתימה חותמת

### אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר כי הנ"ל נחתם ע"י מורשה/י החתימה מטעם המציע ומחייב את החברה בכל דבר ועניין, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת וכי יהיה/ו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ו כן, אישר/ו את נכונות ההצהרה וחתמו עליה בפני.

חתימה וחותמת

תאריך

### נספח יט' : התחייבות לשמירת סודיות

**הואיל** ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשם מדינת ישראל מקבל מ \_\_\_\_\_ (להלן: "הקבלן") שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז המענה ממוכונמאויש", בתחבורה הציבורית (להלן: "השירות").

**והואיל** והספק ונותני השירותים מטעמו עשויים להיחשף לסודות שהם בגדר צנעת הפרט עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן ;

#### **לפיכך הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:**

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידי במסגרת מתן השירות, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבויותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

**על החתום:**

_____	_____	_____	_____
חתימה	תאריך	תעודת זהות	שם משפחה

**נספח כ': אישור רו"ח לעניין היעדר הערת "עסק חי"**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן ה"משרד")

א.ג.נ.,

**הנדון: מכרז 12/14 מתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאויש" בתחבורה הציבורית, שפרסם ה"משרד" (להלן: "המכרז").**

**דיווח רואה חשבון**

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

**לחילופין:**

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

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

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

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

(\*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למנהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

## נספח כ"א: דוגמת חוזה

### דוגמת חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת 2014

#### **ב ין**

**ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי:**

1. המנהל הכללי - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

2. חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

המורשים לחתום בשם מדינת ישראל (להלן: "הממשלה") מצד אחד;

#### **ל ב ין**

\_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_

טל': \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

(להלן: "המבצע") מצד שני;

**הואיל:** והממשלה מעוניינת בקבלת שירותים להקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה ממוכן ומאויש" לתחבורה הציבורית עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, הכל כמפורט בחוזה זה על נספחיו;

**והואיל:** והממשלה פרסמה לצורך ביצוע העבודה מכרז פומבי מספר 12/14;

**והואיל:** והצעת "המבצע" זכתה בהליך הנ"ל על-פי החלטת ועדת המכרזים מיום \_\_\_\_\_;

**והואיל:** ו"המבצע" מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את מתן השירותים (כהגדרתם במכרז ולהלן גם: "ביצוע העבודה") בהתאם לתנאי חוזה זה;

**והואיל:** והממשלה מוכנה למסור למבצע את ביצוע העבודה בהתאם לתנאי חוזה זה ;

### **אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

#### **2. הגדרות**

בחוזה זה משמעות ההגדרות והמונחים כמשמעותם ב**נספח א'** לחוזה זה. **"השירותים"** או **"העבודה"** – מכלול העבודות והשירותים המפורטים במכרז.

#### **3. מהות ההתקשרות**

3.1. הממשלה מזמינה בזה אצל המבצע, בכפוף לתנאים הכלולים בחוזה זה, ו**"המבצע"** מתחייב בזה לבצע עבור הממשלה את השירותים, כמפורט בחוזה זה על נספחים.

3.2. הממשלה רשאית לצמצם את היקף השירותים נשוא חוזה זה, לפי שיקול דעתה המוחלט, ואין בכל האמור במסמכי המכרז, ולרבות חוזה זה, כדי להקים התחייבות כלשהי להיקף שירותים מינימלי, נשוא חוזה זה.

3.3. אין באמור בחוזה זה כדי להקנות למבצע בלעדיות במתן השירותים.

#### **4. מסמכי ההתקשרות**

4.1. לחוזה זה מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנו הנספחים הבאים:

נספח א' □ (בחוזה זה: <b>"המכרז"</b> )	מסמכי המכרז
נספח ב'	מסמך תשובות לשאלות הבהרה
נספח ג'	הצעת המבצע

4.2. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות בין הוראות חוזה זה להוראות הנספחים יגברו הוראות מסמכי המכרז (**נספח א'**) על הוראות חוזה זה, כאשר הוראות **נספחים א' ו-ב'** יגברו על הוראות **נספח ג'**.

5. הממשלה תבצע חוזה זה באמצעות מנהל אגף תחבורה ציבורית, או עובד אחר שיוסמך על-ידו (להלן: **"הממונה"**).

#### **6. תקופת ההתקשרות**

6.1. תקופתו של חוזה זה למשך 40 חודשים מיום חתימתו ויתחלק לשתי תקופות: 4 חודשי התארגנות **עבורם לא ישולם דבר** ו-36 חודשי ניהול והפעלה (להלן: **"תקופת ההתקשרות"**).

6.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה על 24 חודשים נוספים בסה"כ.

6.3. הארכת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי הממונה וחשב משרד התחבורה, ותועבר למבצע 45 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

- 6.4. יובהר כי כל הארכה של תקופת ההתקשרות, טעונה אישור ועדת המכרזים במשרד התחבורה.
- 6.5. תנאי להארכת תקופת ההתקשרות עם המבצע, כאמור בסעיף זה, יהיה המצאת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 6.6. הממשלה תהא רשאית להפסיק את תקופת ההתקשרות, בין היתר, אם העבודה, כולה או חלקה, לא תתבצע לשביעות רצונה המלאה. הפסקת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תינתן למבצע 45 יום מראש. יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, וה"משרד" מתחייב לשלם ל"מבצע" את התמורה בגין השירותים שבוצעו עד אותה עת.

## התחייבויות "המבצע"

.7

"המבצע" מתחייב:

- 7.1. להתחיל בבצוע העבודות הנדרשות בתקופת ההערכות בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה.
- 7.2. להתחיל במתן השירותים לא יאוחר מ-4 חודשים יום מיום חתימת החוזה.
- 7.3. לבצע את כל הנדרש כמפורט במפרט המכרז, בהתאם לשינויים שיוכתבו לו מעת לעת בכתב על ידי הממונה וחשב המשרד.
- 7.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8 להלן, להעמיד לביצוע העבודה צוות באיכות וכישורים מקצועיים המתאימים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות המכרז. "המבצע" מתחייב, כי אם יוחלף עובד או נותן שירות מטעם כלשהו, תשמר רציפות מלאה במידע ובביצוע העבודה.
- 7.5. להעסיק עובדים מנוסים, אחראיים, מקצועיים במספר הדרוש להתקדמות ביצוע העבודה בהתאם להוראות חוזה זה.
- 7.6. לעשות את כל העבודות הדרושות לביצוע העבודה וכן לעשות את כל הסידורים לביצוע יעיל ומעולה שלה.
- 7.7. להיות אחראי כלפי הממשלה לכך שכל עובד ו/או גורם אחר שיפעל מטעמו בביצוע החוזה יפעל בהתאם להוראות החוזה ובמיוחד יעמוד בדרישות החוזה המתייחסות לנסיון, ללוח זמנים, טיב העבודה ושמירת סודיות.
- 7.8. להמציא לפי דרישת הממשלה מעת לעת פרטים ומידע בקשר לדרכי ביצוע וקצב התקדמות העבודה.
- 7.9. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לעשות כל דבר הנדרש והסביר, שמומחה היה עושה לשם ביצוע העבודה על פי חוזה זה.
- 7.10. למלא אחר כל הוראות הממונה ככל שהן אינן סותרות את הוראות החוזה.
8. "המבצע" מצהיר בזה, כי הינו בעל רקע מקצועי, כוח האדם הנדרש והציוד הנדרש ובהתאם לתנאי המכרז; כי הוא מתחייב בזה לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלאה של הממשלה במומחיות ובמקצועיות הדרושים וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה ולמתן השירותים.
9. "המבצע" מצהיר כי מנהל הפרויקט מטעמו הוא \_\_\_\_\_ אשר עומד בכל תנאי הסף הנדרשים לתפקיד, ובעל הניסיון והיכולת הנדרשים למלא תפקיד זה.
10. "המבצע" מצהיר כי קיימים יחסי עובד מעביד בינו ובין מנהל הפרויקט.
11. מצהיר כי מנהל הפרויקט ישמש בתפקידו כל תקופת ההתקשרות.
12. היה ותידרש החלפתו של מנהל הפרויקט יעמיד "המבצע" מנהל פרויקט העומד בתנאי הסף ובעל ניסיון דומה לניסיונו של מנהל הפרויקט ששמו נקוב בסעיף 9 לעיל.
13. תנאי להחלפת מנהל הפרויקט יהיה אישורו בכתב מראש של הממונה.

14. **"המבצע"** יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה - כולו או חלקו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מאת הממונה.

15. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להורות למבצע לסיים את עבודתו של חבר בצוות העבודה. **"המבצע"** יפסיק את עבודתו של חבר הצוות בתוך 30 יום ממועד ההודעה, ויעמיד, בתוך תקופה זו, חבר צוות חלופי אשר אושר על-ידי הממונה.

#### 16. העסקת עובדים

16.1. **"המבצע"** מתחייב למלא אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים קיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנהוג בענף בו הוא פועל.

16.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב **"המבצע"** לקיים לגבי העובדים שיועסקו על-ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת את האמור בחוקים הבאים:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.

חוק דמי מחלה, תשל"ז – 1976.

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ד – 1964.

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951.

חוק הגנת השכר, תשכ"ה – 1968.

חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.

חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001.

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) – התשס"ב – 2002.

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957.

16.3. מוסכם בין הצדדים, כי במקרה ובכל עת שהיא לאחר חתימת הצדדים על חוזה זה, יחולו או יוטלו מסיים או היטלים אחרים, לרבות כל תשלום לביטוח הלאומי על קבלת שירותים ו/או העסקת עובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה או שהועלו השיעורים של המסים ו/או העסקת העובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה, או שהועלו השיעורים ו/או המסים ו/או ההיטלים ו/או תשלומי החובה הקיימים, יחולו כל אלה על המבצע.

16.4. **"המבצע"** יעביר לממונה תלושי משכורת ופרטים אחרים בדבר תנאי העסקת העובדים בכל עת שיתבקש לעשות כן על-ידו.

#### 17. תקופת חסימה

**"הספק"** מתחייב בזאת, כי לא ייערך שינוי במבנה הבעלות של הספק, שמשמעותו שינוי השליטה בספק, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968, במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, אלא אם כן ניתן לכך אישור מראש ובכתב של **"משרד"**.

## 18. ביטוחים

הקבלן מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציגם למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן.

### 18.1 ביטוח חבות מעבידים

18.1.1. הקבלן יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

18.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, ולתקופת הביטוח (שנה).

18.1.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

### 18.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

18.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

18.2.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב.

18.2.3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

18.2.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

### 18.3 ביטוח אחריות מקצועית

18.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית בקשר להקמה, ניהול והפעלה של "מרכז המענה הממוכן והמאויש" עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה, ניהול והפעלה של "מרכז המענה הממוכן והמאויש" עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

18.3.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן והפועלים מטעמו.

18.3.4. גבול האחריות למקרה לתקופה (שנה) לא יפחת מ- 250,000 דולר ארה"ב.

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

18.3.5.1. מרמה ואי יושר של עובדים.

18.3.5.2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש.

18.3.5.3. הוצאת דיבה – לשון הרע.

18.3.5.4. אחריות צולבת.

18.3.5.5. הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

### 18.4 כללי

18.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

18.4.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

- 18.4.1.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- 18.4.1.3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 18.4.1.4. הקבלן יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 18.4.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
- 18.4.1.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 18.4.2. אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הקבלן למשרד התחבורה עד למועד חתימת החוזה.
- 18.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור עריכת ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד התחבורה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 18.4.4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

## 19. אחריות "המבצע"

- 19.1. "המבצע" בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן דהוא.
- 19.2. "המבצע" יפצה את הממשלה על כל נזק, שייגרם לממשלה, או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.
- 19.3. למען הסר ספק, "המבצע" מקבל על עצמו אחריות מלאה **לרבות אחריות מקצועית** לכל אבדן ו/או נזק - בין נזק לגוף ובין נזק לרכוש, ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] או לפי כל דין אחר, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.
- 19.4. אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת "המבצע" לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או תשלום שתידרש לשלמו ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת "המבצע" על פי חוזה זה.

## 20. חובת סודיות

- 20.1. "המבצע" מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, לאפשר גישה, או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה, או בתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפנייה או לאחר מכן, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודה כמפורט בחוזה זה ובנספחים לו או אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב על-ידי הממשלה.
- תשובת הממשלה לבקשת "המבצע" תינתן על-ידי הממונה בכתב בתוך 30 יום מיום קבלתו את הבקשה לפרסום הידיעה.
- 20.2. כל המידע שיגיע למבצע במסגרת ההתקשרות עם הממשלה לביצוע העבודה, לרבות התוצרים והתפוקות, הדו"חות והנתונים שייאספו במהלך העבודה (הכל להלן: "המידע"), יהיה בבעלותה המלאה והבלעדית של הממשלה ו"המבצע" לא יהיה רשאי להעביר את המידע לגורם אחר, או לעשות

בו כל שימוש מעבר לשימוש הנדרש לצורך ביצוע מטלות ההתקשרות ולהשגת יעדיה. "המבצע" מצהיר בזאת, כי ידוע לו, שהעברת המידע לאדם זר, בניגוד להוראות הסכם זה, עלולה להסב ל"משרד" נזק משמעותי בהיבטים שונים.

20.3. עם סיום תקופת ההתקשרות עם "המבצע" או הפסקתה, מתחייב "המבצע" להמשיך ולשמור על סודיות המידע, לא לעשות בו כל שימוש ולא להעבירו לגורם אחר, אלא אם ניתן אישור הממונה כאמור בחוזה בסעיף 15.1 לעיל.

20.4. "המבצע" מצהיר בזה כי ידוע לו, כי אי-שמירת סודיות כאמור, מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

20.5. "המבצע" מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על-ידי עובדיו, סוכניו וכל המועסקים על-ידו וכן מי מטעמו שיעסוק במתן השירותים, ומתחייב להחתים את כל המועסקים על ידו ו/או מי מטעמו כאמור במתן השירותים נשוא הסכם זה, על טופס שמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח יט' למסמכי המכרז.

20.6. עם דרישת הממונה וכן במועד סיום ההתקשרות או בהפסקתה מתחייב "המבצע" להעביר לממשלה את המידע באמצעות מדיה מגנטית או בכל דרך נאותה, על פי דרישת הממשלה. כן יעביר "המבצע" כל מידע הנמצא אצלו על גבי נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת.

20.7. יובהר כי "המבצע" לא יותיר ברשותו כל מסמך או מדיה מגנטית שהגיעו אליו, באופן ישיר או עקיף, במסגרת עבודתו, ולא יעשה מהם כל העתק.

## 21. אבטחת מידע

21.1. "המבצע" יהיה אחראי כלפי ה"משרד" על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים ומדיה מגנטית.

21.2. "המבצע" ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא חוזה זה. "המבצע" יציג בפני הממונה, על-פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.

21.3. "המבצע" ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

21.4. הקבלן לא יעסיק לצורך מתן השירות עובד אלא אם יציג תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד, על היעדר רישום פלילי (ראה סעיף בנושא "כוח אדם" לעיל).

21.5. הקבלן יאפשר לממונה ל"מנהל" ול"מפקח" כהגדרתם וכן לכל מי שאושר על ידם, להיכנס לאתר בו ניתן השירות על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונוהל העבודה. לשם כך יאפשר הקבלן למשרד לראיין את העובדים, להיכנס לכל קובץ מחשב הקשור במתן השירות ולעיין במסמכים אחרים הנוגעים לו.

21.6. המערכת המחשובית של ה"מרכז" תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.

21.7. הכניסה למערכת המחשוב של ה"מרכז" תיעשה באמצעות הרשאות אישיות, ובהתאם למפורט במסמכי המכרז.

21.8. אתר ה"מרכז" יהיה אתר נעול וסגור מחוץ לשעות הפעילות.

21.9. במסגרת שעות הפעילות הכניסה לאולם בו ניתן השירות תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי ה"מרכז" או מי שהורשה ע"י ה"מפקח".

21.10. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי ה"מרכז". לפני תחילת העסקתו של כל עובד, יהיה עליו לחתום על סודיות ולהתחייב לפעול בהתאם להוראות ה"משרד".

21.11. קווי ה"מרכז" ישמשו אך ורק את יעדי ה"מרכז" ויכל השיחות המנהליות יבוצעו מקווים אחרים.

21.12. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה זמנית, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הקבלן. המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא בוצעה בה כל פעילות במשך 30 דקות.

21.13. הגיבוי לקבצים הקיימים, הקבצים היעודיים הנוספים, המידע הכללי באינטרא – נט וקובץ הבקשות הינם באחריות ה"משרד".

- 22.5 המבצע, לרבות מי מטעמו המועסקים במתן השירותים לפי חוזה זה (ובכלל זה גם קבלני משנה מטעמו), מתחייבים שלא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין עבודתו לפי תנאי חוזה זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.
- 22.6 **"המבצע"** מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.
- 22.7 **"המבצע"** מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשש כי במהלך עבודתו עבור הממשלה, על פי תנאי חוזה זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לבצע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
- 22.8 ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.
- 22.9 המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מיידי, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.
- 22.10 **הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחילוט ערבות הביצוע המופקדת.**

**זכויות קניין**

- 23.1 מוסכם בזה כי בכפוף לתשלום בגין העבודה כאמור בסעיף 27 □ להלן, כל הזכויות בעבודה, מכל סוג שהוא, קנייניות ואחרות, לרבות זכויות בחישובים ובדו"חות שהוכנו על-ידי המבצע, הן רכוש הבלעדי של הממשלה, ו"**המבצע**" מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על-ידי הממשלה, על-מנת לרשום זכויות, כאמור, על-שם הממשלה, על-פי כל דין.
- 23.2 הממשלה תהיה זכאית לתבוע ולקבל מ"**המבצע**" במהלך ביצוע העבודה, או לאחר מכן, כל מידע, מסמך, או דבר הקשור לעבודה.
- 23.3 על אף האמור בכל דין לא תעמוד למבצע זכות עיכובן בעבודות.

**ביטול ההסכם**

- על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה זה, הממשלה רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא חוזה זה או מקצתו לידי גמר, על-ידי מתן הודעה על כך בכתב למבצע לפחות 45 יום מראש. במקרה זה תשלם הממשלה למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אי קבלת נסח חברה/שותפות תוך 30 ימים ממועד דרישת הממונה, יהווה עילה להפסקת ההתקשרות המשרד עם המבצע.
- יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, ובחתימתו על חוזה זה, "**המבצע**" מוותר על כל טענה כאמור ולרבות טענה בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים בגין ביטול החוזה.

**מהות הקשר בין הצדדים**

- 25.1 למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי חוזה זה אינם יוצרים אלא יחס בין מזמין לקבלן "**המבצע**" הזמנות, במידה שהמדובר הוא באחריות או חובות הממשלה, הבאים מכוחה, ו/או המועסקים על-ידה, כלפי "**המבצע**" והמועסקים על-ידו, וכי בכל מקרה, לא יתקיימו כתוצאה ממתן השירותים לפי חוזה זה, יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין המבצע ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסקים על ידי "**המבצע**" בקשר עם מתן השירותים, ועל בסיס הצהרה זו נקבעה תמורת השירותים.

- 25.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מי מעובדי המבצע, תהיה התמורה לפי הסכם זה, בסך 50% מהתמורה הנקובה בהצעת "המבצע" למכרז (להלן: "התמורה המופחתת").
- 25.3 במקרה כאמור, ייערך חישוב מחדש של התשלום המגיע למבצע בגין מתן השירותים, על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "החישוב החדש") ו"המבצע" מתחייב להשיב לממשלה כל סכום שהתקבל על ידו, בקשר עם תמורת מתן השירותים לפי חוזה זה, מעבר לחישוב החדש.
- 25.4 למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים, כי לא תהיינה למבצע ולמועסקים על-ידו בביצוע חוזה זה כל זכויות של עובדים אצל הממשלה, והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדים בממשלה, ולא לכל פיצויים ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע חוזה זה ו/או ביטולו, או סיומו ו/או הפסקת ביצוע העבודה, מכל סיבות שהן.
- 25.5 הממשלה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על-ידי "המבצע" ובמידה שקיימת חובה, על-פי כל דין, לנכות למטרות אלה סכומים משכר המועסקים על-ידי המבצע, ייעשה הדבר על-ידי "המבצע" ובאחריותו.
- 25.6 היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין, כי עובד, או עובדים של המבצע, או מי מטעמו הנם עובדים של ה"משרד", בין ביחד עם "המבצע" ובין בנפרד, כי אז מתחייב "המבצע" לפצות ולשפות את המשרד, מיד לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום ללא יוצא מן הכלל, שהמשרד יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לנ"ל.

26 הממשלה מתחייבת בזה לעשות ככל יכולתה להעמיד לרשות "המבצע" את כל המידע והנתונים שברשותה, הנחוצים למבצע לשם ביצוע העבודה.

## 27 התמורה ותנאי התשלום

27.1 הממשלה תשלם, למבצע עבור מתן השירותים ויתר התחייבויותיו על-פי חוזה זה את תמורת העבודה, לפי העלות לפעולה שהציע המציע בהתאם לסוג השירות שניתן, ובהתאם להצעת המחיר נספח ח' להצעת "המבצע" למכרז, בהתאם לכמות הפעולות בחודש ולאחר ביצוע קיזוז פיצויים מוסכמים:

השירות	מחיר בש"ח למענה אחד
מתן מענה טלפוני אנושי באמצעות נציגי שירות לפניות מסוג A-B בהתאם לסעיף 7.4.4 ולפניות מסוג D בהתאם לסעיף 7.4.5.2 יהיה כנקוב בשורה זו	
מתן מענה לפניות מסוג C בהתאם לסעיף 7.4.5.1, כאשר התשלום למתן מענה טלפוני אנושי לפניה מסוג C יהיה 2X מהנקוב בשורה זו	
התשלום עבור שיחה יזומה	

	7.3.2.2 יוצאת בהתאם לסעיף יהיה 1.5X מהנקוב בשורה זו
	מתן שירות לשיחות טלפון נכנסות ב"מענה (קולי) ממוכן" באמצעות מערכת IVR כולל זיהוי דיבור ASR באינטגרציה עם "מערכות מידע" לרבות העברת השיחות ל"מפעילים", המחיר מדורג בהתאם לכמות והתמורה הנדרשת. ( בהתאמה לסעיף 7.4.5.2 במסמכי המכרז)
	מתן מענה לפנייה

- 27.2 ה"משרד" לא ישלם עבור שיחות בין פונה לנציג שירות שנמשכו עד 10 שניות או במקרים בהם הפונה המתין בתור יותר מ-180 שניות בטרם קבלת השירות
- 27.3 ה"משרד" לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה נטש את הפניה לשירות לפני הכניסה לתור ההמתנה ב"מרכז".
- 27.4 ה"משרד" לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה המתין לקבלת השירות ונטש את התור לפני קבלת השירות.
- 27.5 התשלומים יבוצעו לאחר קיזוז פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 31 להלן.
- 27.6 התשלום יבוצע אחת לחודש, בכפוף לאישור הממונה בדבר עמידת "המבצע" בהתחייבויותיו.
- 27.7 לכל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.
- 27.8 מחיר השירות כולל את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיור, מחשוב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 27.9 לא ישולם דבר בגין תקופת ההיערכות.
- 27.10 התשלומים המגיעים למבצע ישולמו לו כנגד מסירת חשבון מפורט וצירוף הדוחות המפורטים בסעיף 30 לממונה ואישורם על ידו.
- 27.11 התשלומים ישולמו למבצע תוך 45 יום מיום הגעת חשבון מפורט וחשבונית לממונה ובהתאם לאישורו.
- 27.12 מובהר ומודגש בזאת, כי בכל מקרה של מחלוקת באשר למספר השיחות לחיוב ה"משרד", יגברו הנתונים שברשות ה"משרד", על הנתונים שבידי המבצע. והתמורה תשולם ל"מבצע" בהתאם לדרישות המכרז.

#### הצמדה:

הצמדה

בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות DD/MM/YYYY

. שכר מינימום- שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.

מדד הבסיס – זהו שכר המינימום במשק או מדד המחירים לצרכן הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.

מדד קובע = שכר המינימום או המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

כללי ההצמדה יהיו כדלקמן:

27.13 80% מהצעת המחיר תוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדות הכללית.

27.14 20% מהצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן.

27.15 בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים

מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן.

שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.

27.16 למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 חודשים הראשונים של ההתקשרות

יחול שינוי במדד או בשכר המינימום ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה

מהמדד או משכר המינימום הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות

תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן:

27.17 שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד או שכר המינימום, שהיה ידוע במועד

שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים.

לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות

עלה המדד או שכר המינימום על 4%, אזי תתבצע ההצמדה הראשונה

מחודש ה-14 ומדי כל 6 חודשים לאחר מכן.

27.18 ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.

## קיזוז ועיכבון

28

מבלי לגרוע מזכויות הממשלה לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאית הממשלה לקזז ו/או לעכב, כל סכום שיגיע לממשלה מהמבצע, ולרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו לממשלה על ידי "המבצע" ו/או מי מטעמו בקשר עם ביצוע החוזה, מכל סכום אשר יגיע למבצע מהממשלה.

## ערבות ביצוע

29

29.1 להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא "המבצע" לממשלה עם חתימת חוזה זה, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח, צמודה למדד המחירים לצרכן בסך 1,400,000 ₪ שתקופה מיום חתימת החוזה ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות (להלן: "הערבות").

29.2 במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, ימציא "המבצע" לממשלה, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה באותם תנאים ויחולו עליה הוראות סעיף זה.

29.3 הממשלה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתה, לרבות במקרים הבאים:

29.3.1 "המבצע" לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.

29.3.2 "המבצע" הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת התקשרות נוספת.

29.3.3 "המבצע" ערך שינוי במבנה הבעלות בניגוד לאמור בסעיף 17 לעיל.

29.3.4 בתום תקופת ההתקשרות לא העביר "המבצע" את העבודה בצורה מסודרת לממשלה או למי מטעמה.

- 29.3.5 תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם לממשלה על ידי מעשה או מחדל של "המבצע" או מי מטעמו.
- 29.4 אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של "המבצע" לפי חוזה זה.
- 29.5 חילטה הממשלה את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 29.3 לעיל, מתחייב "המבצע" להמציא ל"משרד" ערבות חדשה, כמפורט בסעיף 29.1 לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

### 30 דוחות:

- 30.1 הספק הזוכה יפיק מ"רשם השיחות", המהווה חלק מהמערכת הממוכנת שברשותו, דוחות סטטיסטיים חודשיים ושנתיים לגבי היקף ומהות הטיפול בפניות ב"מרכז". הדוחות ישמשו, בין היתר, לבדיקת עמידת הקבלן בהתחייבויותיו ולהתחשבות עמו.
- 30.2 יודגש בזאת כי כל הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים, מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הקבלן). הקבלן יצרף לדוחות אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.
- 30.3 הספק הזוכה ימסור את כל הדוחות החודשיים והאישורים מרואה החשבון/עורך הדין למנהל, מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהחמישי לחודש עבור החודש הקודם. הדוחות יצורפו לחשבון המוגש ל"משרד".
- 30.4 דוחות שנתיים יועברו על ידי הקבלן בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית). כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.
- 30.5 על הקבלן להגיש את הדו"חות המפורטים במסמכי המכרז.
- 30.6 ה"משרד" רשאי לדרוש מהספק הזוכה דוחות סטטיסטיים נוספים ללא תשלום. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י ה"משרד" ובמבנה אשר יתואם עמו.

### 31 פיצויים מוסכמים

- 31.1 פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה ונטישות.
- 31.1.1 המשרד יפעיל מערכת פיצוי מוסכם אשר תופעל בגין איחור במתן המענה האנושי ע"י נציג השירות ונטישת הפניות לשירות ב"מרכז". וזאת לאחר כניסת השיחה לתור המתנה לקבלת שירות מנציגי שירות ב"מרכז".
- 31.1.2 הפיצויים המוסכמים כאמור הינם תוצאה של פניות אשר נענו באיחור (לאחר 20 שניות ומעלה) ע"י נציג שירות או לא הגיעו כלל לנציגי השירות (נטשו לפני המענה).
- 31.1.3 שיעורי הפיצויים המוסכמים על איחור במתן המענה על ידי נציג השירות ונטישות פונים יהיו כדלקמן:

#### 31.1.3.1 פיצויים בגין זמן המתנה בתור למענה:

זמן המתנה למענה	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות (כולל)	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	25
מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל)	50
מעל 180 שניות	100 (הטיפול בפניה ללא תשלום)

31.1.3.2 פיצויים בגין נטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

זמן ההמתנה עד לנטישה	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-20 שניות כולל	0
מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל)	15
מעל 40 שניות	30

31.1.4 **חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל שיחה בנפרד ולא על הממוצע - הפיצויים יופחתו מהסכום הכללי לתשלום לאותו חודש.**

31.1.5 חישוב הפיצויים המוסכמים לאיחור במתן שירות ולנטישה יבוצע על פי התעריף של פניה של אותו חודש לפי הנוסחה הבאה: כאשר החישוב יהיה לכל סוג הפניה לשירות בנפרד:

31.1.5.1 סה"כ פיצויים לזמן המתנה בתור למענה מעל 20 שניות

$$(A \times 0.25) + (B \times 0.50) + C \times T$$

A = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור למענה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

B = כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור למענה מעל 40 שניות ועד 180 שניות (כולל).

C – כמות הפניות לשירות בחודש שהמתינו בתור מעל 180 שניות.

T = תעריף הפניות המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

31.1.5.2 סה"כ פיצויים לנטישת תור ההמתנה לפני קבלת השירות

$$(D \times 0.15) + (E \times 0.30) \times T$$

D = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 20 שניות ועד 40 שניות (כולל).

E = זמן המתנה בתור עד לנטישה היה מעל 40 שניות.

31.1.6 T = תעריף הפניה המוצע ל"משרד" (כולל הצמדה) לאותו חודש.

31.1.7 נטישות ואיחורים במענה בהיקף חודשי של למעלה מ- 25% יהוו הפרה יסודית של ההסכם.

31.1.8 ה"משרד" רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של המציע, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. ה"משרד" יפעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, גורם פנימי או חיצוני (משרד רו"ח) לביצוע בקרה על ההתחשבות הכספית שבין הקבלן ו"המשרד", בכל הקשור לחיובים ולפיצויים מוסכמים.

31.1.9 מודגש בזה כי ה"משרד" לא יאשר בקשות מצד הקבלן, לקיזוזם של פיצויים מוסכמים, עקב עומס פניות ל"מרכז" או סיבה אחרת כלשהי.

**שיפוי**

חויבה הממשלה לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי חוזה זה חב בו "המבצע" בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד "המבצע" או עובד של הממשלה או של צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, ולרבות חיוב הנובע מהפרת הסכם זה על ידי "המבצע" ו/או מי מטעמו, תהא היא זכאית לשיפוי ופיצוי מלא מאת "המבצע" על

כל נזק שנגרם לה כאמור בגובה אותו סכום בתוספת כל הוצאותיה לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעתה בגין האמור, בתוספת הצמדה ו"המבצע" יחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהממשלה תגיש לו דרישה ובה פירוט הוצאות שנגרמו לה כאמור. הממשלה תודיע למבצע על כל מקרה שהיא נתבעת על פי סעיף זה.

### 33 בקורת

- 33.1 "המבצע" מתחייב למסור את כל הדוחות המפורטים בסעיף 30 לעיל.
- 33.2 "המבצע" מתחייב לאפשר במתקניו את פעילות הביקורת המפורטת במסמכי המכרז.
- 33.3 "המבצע" מתחייב בזה לאפשר לממונה ו/או למבקר ה"משרד" ו/או לחשב ה"משרד", או למי שמונה לכך על ידם בכתב, לערוך אצלו בקורת מקצועית בכל הנוגע למילוי תנאי חוזה זה.
- 34 "המבצע" מתחייב לא להסב לאחר חוזה זה, או חלק ממנו, ולא להעביר, או למסור לאחר כל זכות, או חובה, הנובעים מחוזה זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הממשלה מראש ובכתב.
- 35 ניתנה הסכמת הממשלה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את "המבצע" מהתחייבות ואחריות, או חובה כלשהי על-פי כל דין ולפי חוזה זה.
- 36 הפר "המבצע" הוראה מהוראות חוזה זה, רשאית הממשלה, נוסף על זכויותיה על-פי כל דין וחוזה זה, לראות חוזה זה כמבוטל לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, ו"המבצע" לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה, תוך הזמן שנקבע בהודעה. כן רשאית הממשלה לראות את החוזה כממשיך להיות בתוקף, ולעשות בעצמה, או באמצעות אחרים את העבודה שהמבצע חייב לעשות על-פי חוזה זה, וזאת על חשבון "המבצע".
- 37 ויתרה הממשלה ל"מבצע" על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה, או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה. כל ויתור, ארכה, או הנחה מטעם הממשלה, לא יהיה בר-תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על-ידי הממשלה.
- 38 סמכות השיפוט הבלעדית בכל ענין הנובע מחוזה זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 39 כל שינוי בחוזה זה לא יהיה בתוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.
- 40 כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן:
- הממשלה:** משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.
- "המבצע":** כמצוין במבוא לחוזה זה.
- וכל הודעה, שתישלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

□ ולראיה באו הצדדים על החתום:

"המבצע"	הממשלה
_____	_____
חתימת מורשה/י החתימה	מנכ"ל משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים
_____	_____
תאריך החתימה	תאריך החתימה
_____	_____
חותמת "המבצע"	חשב משרד התחבורה, והבטיחות בדרכים
_____	_____
תאריך	

**נספח כ"ב – תצהיר העדר רישום במרשם הפלילי**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן: הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות פליליות, ו/או לא הוגשו נגדי הליכים פליליים או משמעתיים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקרתי בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א – 1981.

או

הנני מצהיר כי הורשעתי ו/או הוגשו נגדי הליכים פליליים ו/או נחקרתי (מחק את המיותר) בעבר בחקירות פליליות בחשד לביצוע העבירות הבאות, אשר רלוונטיות לשירותים נשוא מכרז זה:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(יש לפרט את העבירות).

יודגש, כי במקרה של ספק באשר לרלוונטיות הרישום הפלילי כנגד חבר הצוות המוצע לשירותים נשוא מכרז זה, נדרש לפרט את הרישום הפלילי במסגרת תצהיר זה, לשיקול דעתה של וועדת המכרזים או לחלופין – לבקש את התייחסות וועדת המכרזים במסגרת שאלת הבהרה פרטנית בעניין, עובר למועד הגשת ההצעה.

חתימה:

שם פרטי: \_\_\_\_\_ שם משפחה: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי החתום מעלה מר \_\_\_\_\_ אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז., ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_

**נספח זה ימולא על ידי כל אחד מחברי הצוות המוצעים לביצוע העבודה.**