

מכרז עבור
מערכת להנגשת מידע
לציבור
מכרז מספר
34/17
(CONNECT CENTER)

המנהל האזרחי לאזור
יהודה ושומרון

1 מנהלה (M)

פעילות	תאריך
תאריך פרסום המכרז	11.12.2017
תאריך אחרון לרישום ושאלות הבהרה לקראת כנס ספקים	1.1.2018
כנס ספקים במשרדי המזמין	8.1.2018
תאריך אחרון לשאלות הבהרה	11.1.2018
תאריך המענה האחרון של הארגון לשאלות ההבהרה	25.1.2018
תאריך אחרון לפרסום מכרז עדכני אם נדרש	22.2.2018
תאריך אחרון להגשת הצעות כנדרש	23.2.2018 שעה 12:00
תוקף הערבות בגין ההצעה	30.2.2018

1.1 כללי

- 1.1.1 המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון (להלן - "המנהל" או "המזמין") מזמין הצעות לאספקת מערכת ניהול פניות הציבור במנהל האזרחי באופן רוחבי (להלן: "המערכת"), יעיל ומבוסס מערכות מידע מתקדמות. ניהול אחוד שיקנה חוויית שירות איכותית ואחידה לכל הפונים למנהל האזרחי, והכל בהתאם למועדים ולתנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 1.1.2 ההתקשרות עם הזוכה במכרז תכלול רכישת המערכת ומתן תמיכה, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 1.1.3 מסמך זה מפרט את הדרישות להספקה והקמת המערכת המוצעת.
- 1.1.4 ההצעה תוגש על ידי הספק בהתאם לנוהל מפת"ח, לפי המהדורה התקפה נכון לתאריך המפרט.
- 1.1.5 ההסכם המצורף משמש כבסיס להתקשרות המשפטית אשר בין הספק לבין המזמין.
- 1.1.6 אם תימצא סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות במסמכי המכרז האחרים, תגברנה ההוראות המטיבות עם המנהל. הספק נדרש להכיר את ההסכם, לבדוק אותו, וללמוד את התחייבויותיו לפיו. עצם הגשת ההצעה תהיה ראיה סופית ומכרעת להסכמתו של הספק להתקשרות על בסיס הסכם זה.
- 1.1.7 טבלת שינויים

מהות השינוי	גורם מאשר	גורם אחראי	תאריך	מהדורה
יצירת המסמך שאלות הבהרה	צחי לוי	יצחק בוכניק	515.122.20172018	45.0

1.2 הגדרות

- 1.2.1 **המינהל/המנהל"ז/הלקוח/המזמין** : המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.
- 1.2.2 **הפרויקט** : מערכת להנגשת מידע לציבור.
- 1.2.3 **תפ"ש** : יחידת תאום פעולות הממשלה בשטחים.
- 1.2.4 **קמ"ט** : קצין מטה, נציג המינהל האזרחי האחראי על תחום ממשלתי מסויים באזור יהודה ושומרון.
- 1.2.5 **מת"ק** : מפקדת תיאום וקישור ביהודה ושומרון.
- 1.2.6 **ספק/זוכה/מציע** : הגורם שיוגדר על ידי וועדת מכרזים של המינהל כגורם זוכה במכרז.
- 1.2.7 **נוהל מפת"ח** : הנוהל הממשלתי לפיתוח מערכות מידע ממוכנות.
- 1.2.8 **מימוש** : מונח הכולל את כל מרכיבי הפרויקט ומורכב משני תחומים : פניה למוקד, ובקרה על הפניה.
- 1.2.9 **מימוש טכנולוגי** : אפיון מפורט, פיתוח, תחזוקה, שינויים ושיפורים, הפעלה.
- 1.2.10 **מימוש עסקי** : אפיון והגדרת דרישות, בדיקות קבלה, הדרכה והטמעה.
- 1.2.11 **אבן מתגלגלת** : רשת תקשורת עם מערכת המידע המתנהלת במנהל האזרחי.
- 1.2.12 **פונה** : כל גורם שיפנה למוקד פניות ציבור, בין אם הוא תושב מדינת ישראל, אזור יהודה ושומרון, הרשות הפלסטינית, ארגון בינלאומי, תאגיד, מועצה מקומית, עירייה וכיוצ"ב.
- 1.2.13 **יום** : יום קלנדרי למניין הלוח הגרגוריאני, למעט אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההסכם.

1.3 מנהלה

- 1.3.1 שאלות וביירוים לגבי מפרט זה יש לשלוח לצחי לוי, ראש תחום תקשוב אצל הלקוח במייל : tshail6@gmail.com תשובות לספק תינתנה בכתב, ודרך מייל זה בלבד. ראה פרק 1.17 המרחיב בנושא.
- 1.3.2 ההצעה תוגש על פי האמור הנוהל, כאשר להצעה הכלכלית יש לצרף את הפתרון הטכני בשני עותקים.

1.4 מפרט

- 1.4.1 בקשה להצעות זו (המפרט) מכילה :
 - 1.4.2 פרק מנהלה המסומן פרק 1.
 - 1.4.3 חלק מקצועי המסומן פרקים 2-11 .
 - 1.4.4 **נספח א'** – פרטי הספק.
 - 1.4.5 **נספח ב'** – תצהיר הספק והתחייבויות לעניין העדר ניגוד עניינים.
 - 1.4.6 **נספח ג'** – תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות.
 - 1.4.7 **נספח ד'** – הצהרת סודיות.
 - 1.4.8 **נספח ה'** – תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.
 - 1.4.9 **נספח ו'** – תצהיר בדבר תשלום תנאים סוציאליים לעובדים.
 - 1.4.10 **נספח ז'** – נוסח כתב ערבות הגשה (ערבות מכרז).
 - 1.4.11 **נספח ח'** – חוזה למתן שירותים.
 - 1.4.12 **נספח ט'** – תהליכים עיקריים של המשרדים.
 - 1.4.13 **נספח י'** – רמת שירות נדרשת מהמוקד.
 - 1.4.14 **נספח יא'** - תרשים הפניה למוקד IVR סכמטי.
 - 1.4.15 **נספח יב'** – תפעול שוטף ומנגנוני עבודה.
 - 1.4.16 **נספח יג'** – תרשים פריסת מערכת "אבן מתגלגלת" אצל הספק.
 - 1.4.17 **נספח יד'** - הצהרה והתחייבות בדבר שימוש בתכנות מקוריות.
 - 1.4.18 **נספח טו'** – נספח ביטוחי (אישור קיום ביטוחים, למציע הזוכה).
 - 1.4.19 **נספח טז'** – נוסח כתב ערבות ביצוע (למציע הזוכה).
 - 1.4.20 **נספח יז'** - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז.
 - 1.4.21 **נספח יח'** – נסיון המציע והמלצות.
 - 1.4.22 **נספח יט'** – ציר הזמן בפרויקט (סכמטי).
- 1.5 לפני העיון בחלק המקצועי, יש לקרוא היטב פרק מנהלה זה אשר מפרט מספר תנאים כלליים ומגדיר במדויק כיצד יש לענות למפרט.

1.6 סיווג רכיבי המפרט

1.6.1 השיטה

- I (Information)** 1.6.1.1 רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו".
- G (General)** 1.6.1.2 רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, כמוסבר בסעיף 0.9 להלן, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח \ מוצע שיהיה.
- S (Specific)** 1.6.1.3 רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במפרט: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסיווג המתאים.
- M (Mandatory)** 1.6.1.4 רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). ("חובה" היא בתוכן הסעיף, לא בעצם הצורך לענות. הצורך לענות חל על כל סעיפי המפרט כמוסבר). תשובת הספק תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינינו ותוכנו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עשויה להביא לפסילת ההצעה על הסף.
- N (Non-relevant)** 1.6.1.5 סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במפרט ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.
- 1.6.2 סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו.
- 1.6.3 מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף כל סעיף ולדרישות המנוסחות שם.

1.7 סיווג רכיבי פרק המנהלה במפרט

1.7.1 סעיפי המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M ויש לענות במדויק על כולם. נוסח התשובה יהיה "קראנו והבנו - מקובל עלינו", תשובה עניינית וברורה, אישורים נלווים, או התחייבות לדרישה עתידית, הכל בהתאם לעניינינו ותוכנו של הסעיף.

1.8 סיווג החלק המקצועי במפרט

1.8.1 הסיווג המקצועי מצוין בגוף המפרט ליד כותרתו של כל סעיף ומתייחס לכל הסעיף, פרט לתתי סעיפים שצוין לידם אחרת.

1.9 התחייבויות ואישורים שעל הספק להמציא בגין הגשת הצעה

1.9.1 על הספק לצרף את האישורים הבאים :

1.9.1.1 כל האישורים הנדרשים על ידי הלקוח המופיעים במכרז זה ואישורים נוספים שידרשו ע"י הלקוח לאחר הגשת הצעה.

1.9.1.2 הספק יצהיר כי בטרם כתב את הצעתו, קרא והבין את פרטי הבקשה לקבלת הצעה וכי הצעה שהגיש תואמת למבנה הנדרש ועונה לדרישות.

1.9.1.3 הספק יתחייב שהמערכת שברשותו והטכנולוגיה המוצעת הינה הגרסה העדכנית ביותר ויפרט מידע נוסף על גרסאות עתידיות.

1.9.1.4 על הספק לצרף הצהרה שכל חלקי הפתרון המוצע הם רכיבים שבייצור שוטף ושהספק בדק שאין שום מידע על הפסקה מתוכננת של ייצורם ואין בעיה לספק עדכונים למשך 3 שנים לפחות מיום ההתקנה.

1.9.1.5 הספק יצרף את כלל הנספחים המפורטים בסעיפי מנהלה כשהם מלאים בהצעה שתוגש.

1.10 התחייבויות שידרשו מהספק בגין זכייה בביצוע עבודה זו :

1.10.1 הספק יידרש לחתום על חוזה עם הלקוח. המענה למפרט זה יהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה.

1.10.2 המערכת המוצעת צריכה לענות על הדרישות המפורטות במפרט זה והספק יהיה אחראי על כל מרכיבי ההזמנה כולל מרכיבים המסופקים על ידי ספק משנה.

1.10.3 הצעה זו נמסרת למציע בתנאים המפורטים הבאים, אליהם מוסבת תשומת ליבו.

יראו בהגשת הצעה למכרז על ידי הספק כקבלתו את התנאים הבאים :

1.10.4 נשמרת הזכות בידי המנהל לקבל חלק מהמכרז ולהוציא לפועל על ידי הספק חלק מהעבודות או מן השירותים, ובה בעת לקבל חלק אחר מהמכרז על ידי מציע אחר, ולהוציא לפועל חלק אחר על ידי מציע אחר. פיצול כאמור יכול שייעשה בכל אופן שימצא המנהל לנכון. על אף זכותו זו של המנהל, חייבת הצעתו של הספק להתייחס לכל ההתקשרות, ללא תנאים וסייגים.

- 1.10.5 המנהל אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. בחירת ההצעה הזוכה נתונה לשיקול דעתו המוחלט והבלעדי של המינהל ועפ"י אמות שנקבעו בגוף המכרז.
- 1.10.6 ברשות המנהל לבטל את המכרז בכל עת עד לחתימת ההסכם עם הספק הזוכה, מכל שיקול שהוא ומבלי לנמק את החלטתו. כן רשאי המנהל שלא לקבל אף אחת מן ההצעות שהוגשו למכרז.
- 1.10.7 ביטל המנהל את המכרז או נמנע מלקבל אף אחת מן ההצעות למכרז, יהיה משוחרר מכל התחייבות כלפי כל מציע (אפילו היה זה הספק הזוכה).
- 1.10.8 מבלי לפגוע באמור לעיל, המנהל שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם הספקים שהצעותיהם תעמודנה בתנאי הסף. מו"מ כאמור יכול שיעשה אף בשיטת Best and Final בין שני המציעים שנמצאו כמציעים הטובים ביותר.
- 1.10.9 ההצעה למכרז תעמוד בתוקפה, על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את הספק לתקופה של 60 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- 1.10.10 אם תתקבל הצעת הספק, יחתום הספק על ההסכם (לרבות כל המסמכים הנלווים לו) בתוך 14 ימים מן המועד בו הודיע לו המנהל על קבלת הצעתו למכרז. כן יבצע עד לאותו מועד את כל הפעולות ויעביר את כל המסמכים או הנכסים אשר נדרש בהסכם שיבוצעו או יועברו בעת חתימת ההסכם או עד לאותו מועד (כגון מסירת ערבות בנקאית או פוליסת ביטוח).
- 1.10.11 הרשות בידי המנהל להוציא לפועל על ידי הספק הזוכה חלק מהעבודות בלבד. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה או פיצוי עבור הקטנת היקף ביצוע העבודות או מתן השירותים או שינוי כמויות כלשהן. כן אין המינהל מתחייב להזמין עבודות בהיקף כלשהו במסגרת ההתקשרות לפי המכרז.
- 1.10.12 המחירים אשר יוצעו על ידי הספק יכללו את כל ההיטלים, המסים ותשלומי החובה האחרים למעט מס ערך מוסף. סכום מס הערך המוסף יתווסף להצעת הספק בעת החתימה על ההסכם, כפי שיעורו באותה עת.
- 1.10.13 המחירים אשר יוצעו על ידי הספק לא ישוערכו, אלא יישארו בערכם הנומינלי כל עוד ההצעה בתוקף.
- 1.10.14 החל מיום כריתת ההסכם ייקבע שיערוך המחירים בהתאם להוראות ההסכם, ואם לא נקבעו בהסכם הוראות בדבר שיערוך המחירים יישארו המחירים בערכם הנומינלי ולא ישוערכו.
- 1.10.15 **לתשומת לב המציעים**, ביצוע הפרויקט והוצאת ההתקשרות לפעול מותנית באישור ועדת המכרזים בדבר קיומו של תקציב עדכני לפרויקט. המינהל האזרחי אינו מתחייב להוציא לפועל את ההתקשרות בתאריך מסוים ו/או להוציאה לפועל בכלל, ויהיה אף רשאי שלא לבצע את הפרויקט ולמצער לדחות את תחילת ביצוע העבודות, והכל בכפוף להחלטתה של ועדת המכרזים.

1.11 זכויות הלקוח

1.11.1 פיצול ההצעה

1.11.1.1 הלקוח רשאי לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

1.11.2 ביטול ההצעה

1.11.2.1 הלקוח רשאי לבטל את הבקשה או לצאת בבקשה חדשה בכל עת ומכל סיבה שהיא בכפוף לשיקול דעתו המוחלט והבלעדי.

1.12 הצעת הספק (S, M)

1.12.1 מבנה כללי

1.12.1.1 מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד 1:1 למבנה המפרט. לדוגמה: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במפרט, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'.

1.12.1.2 מבנה ההצעה: פירוט תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: S, M, I, G או S, כמוגדר בסעיף 1.6 לעיל. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. למשל, פרק 7 בהצעה יפרט את הפתרון המוצע בנושא אבטחת המידע, פרק 13 ירחיב בנושא בסיס הנתונים המוצע וכו'. חשוב מאד להשתמש גם בנספחים, על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח לסעיף הרלוונטי ויסומן כמפורט לעיל.

1.12.2 בעלות על המפרט ועל ההצעה

1.12.2.1 מפרט זה הינו קנינו של מנהא"ז, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

1.12.2.2 ידוע למציעים כי הצעת הספק והמידע שבה הינם קניינו של מנהא"ז. למציע לא תהא האפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לגבי הצעות אחרות.

1.12.2.3 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (הצעה משותפת וקבלני משנה).

ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה או סוכניו (אם קיימים). לצורך קבלת שירות ברכיבים המסופקים על ידי קבלני משנה, רשאי המזמין לפנות ישירות אליהם או אל הקבלן הראשי, בהתאם לתנאי המכרז וההסכם ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי.

1.13 תנאי סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע הנדרשות לפי תנאי סף, הן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות לגביהן נדרשות ההצהרות והתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש כמפורט בסעיף 4.4 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

1.13.1 תנאי סף כלליים

1.13.1.1.1 על המציע לצרף להצעתו את נספחי המכרז ממולאים וחתומים על

ידי מי שרשאי לחייב את המציע לעניין ההצעה.

1.13.1.1.2 על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו

בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

1.13.1.1.3 על המציע להיות בעל אישורים עדכניים ותקפים על ניהול ספרים,

ניכוי מס במקור ורישום במע"מ, כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה - על המציע לצרף להצעתו אישורים מתאימים.

1.13.1.1.4 אם המציע הוא חברה או שותפות, תנאי סף נוסף עבורו הוא היעדר

חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובת www.justice.gov.il/mojheb/rasuthataagidim.

1.13.1.1.5 אם המציע הוא עמותה עליו להיות בעל אישור מטעם רשם העמותות

על ניהול תקין תקף לשנת 2017. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור כאמור.

1.13.1.1.6 על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך דין או מרואה חשבון על

שמותיהם של מורשי החתימה של המציע.

1.13.1.1.7 על המציע לצרף כתב ערבות הצעה כמפורט להלן:

1.13.1.1.7.1 כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של

תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.

1.13.1.1.7.2 כתב הערבות ההצעה יהיה על סך 50,000 ₪ (ובמילים:

חמישים אלף ₪), יירשם לפקודת מנהל אזרחי ביהודה ושומרון- קמ"ט אוצר, ויהיה בתוקף עד ליום 2018.34.2020

1.13.1.1.7.3 כתב הערבות יוצא על שמו של המציע בלבד.

- 1.13.1.1.7.4 נוסח ערבות ההצעה מצורף **כנספח ז'**. כתבי ערבות שיסטו מנוסח הערבות המצורף **בנספח ז'**, יפסלו בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים ובהתאם לכל דין.
- 1.13.1.1.7.5 הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- 1.13.1.1.7.6 הצעה שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש תיפסל על הסף, וזאת ללא מתן כל הודעה נוספת מעבר לאמור כאן.
- 1.13.1.1.8 המציע יצרף להצעתו תצהיר מאומת על ידי עו"ד בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, בנוסח המצ"ב **כנספח ה'**.
- 1.13.1.1.9 המציע יצרף להצעתו התחייבות, לפיה הוא וכל אחד מנותני השירותים ימלאו את כל הדרישות לגבי בטחון ואבטחת המידע, לרבות נוהל אבטחת מידע לעניין הפעלת מאגר מידע ולגבי שמירה על סודיות, בנוסח המצ"ב **כנספח ז'**. ההתחייבות תישאר בתוקף גם אם המשרד יבחר במציע כספק זוכה.
- 1.13.1.1.10 המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז, בנוסח המופיע **בנספח י"ז** המצ"ב.
- 1.13.1.1.11 המציע יצהיר ויתחייב כדלקמן:
- 1.13.1.1.11.1 כי עיין בכל מסמכי המכרז, הבין אותם והביא בחשבון את תוכנם באופן מלא בעת העריכה של הצעתו וכי כל תנאי המכרז מקובלים עליו במלואם; כי הצעתו עונה על כל הדרישות המפורטות במכרז; כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומלאה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת וכי אין סתירה בין רכיבי הצעתו השונים.
- 1.13.1.1.11.2 כי הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות.
- 1.13.1.1.11.3 כי הוא לא יימצא במצב של ניגוד עניינים בשל מתן השירותים הנדרשים במכרז. המציע מתחייב להודיע למשרד באופן מידע על כל מקרה בו ייווצר או עלול להיווצר ניגוד עניינים שכזה.
- 1.13.1.1.11.4 כי אין ולא תהיה באספקת השירותים למשרד או השימוש בהם ע"י המשרד לפי המכרז, הפרה של זכויות קניין רוחני או זכויות קנייניות של צד שלישי כלשהו. המציע יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות קניין רוחני או זכות קניינית של צד

שלישי ככל שתופר וישפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי בגין הפרת כל זכות כאמור.

1.13.1.1.11.5 כי הוא שילם בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיו כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים וכי הוא יקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

1.13.1.1.11.6 כי יעשה שימוש במוצרי תוכנה חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז. בין השאר בעניין זה, יצרף המציע להצעתו את נספח יד למכרז, חתום על ידו ומאומת ע"י עו"ד.

1.13.1.1.12 השתתפות בכנס מציעים :

על המציע להשתתף בכנס מציעים שייערך בתאריך 8.1.2018, כמפורט להלן בסעיף 1.14.16.3.

1.13.1.2 הצהרה בדבר היעדר הרשעה בעבירות פליליות

1.13.1.2.1 בחתימתו על מסמכי המכרז המציע מתחייב כי לצורך מתן השירותים במסגרת המכרז, זה יעסיק ויקבל שירותים מאנשים שאינם בעלי עבר פלילי, למעט במקרים חריגים אשר יובאו לאישור מראש ובכתב בפני נציג המנהל. לצורך כך מתחייב המציע לקבל מכל עובד/נותן השירותים תצהיר כאמור ולשמרו בתיקו האישי. התצהיר כאמור יעודכן על ידי הספק אחת לשנה ויהיה זמין לבדיקה ע"י נציג מוסמך של המנהל או על ידי מי מטעמו, בכל עת שיידרש. הבהרה: דרישה זו מתייחסת לכל כוח האדם המועסק על ידי הספק ובכלל זה עובדים קבועים, עובדים זמניים, מתנדבים (ואף מתנדבים בשנת שירות), סטודנטים, חיילים ועובדי קבלן, ככל שיהיו כאלה.

1.13.1.2.2 המציע מתחייב כי אם ייבחר למתן שירותים לפי מכרז זה ויקבל באופן קבוע שירות קנוי בכל תחום שהוא, ככל שקבלת שירות קנוי תהיה אפשרית לצורך מתן שירותים במסגרת מכרז זה, יקבל ממנהל החברה המבצעת עבורו את השירותים הצהרה על כך שביחס לכל העובדים התקבלו אצל מנהל החברה התצהירים בנוגע לעברם הפלילי.

1.13.1.2.3 מובהר בזה כי מידע אישי אשר יימסר במסגרת התצהיר ישמש את המנהל לצורך קבלת השירותים במסגרת מכרז זה בלבד.

1.13.1.3 ניסיון

1.13.1.3.1 ניסיון הספק במתן שירותי מענה טלפוני אנושי במהלך חמש (5) השנים האחרונות לכל הפחות, כאשר בכל שנה העסיק בכל משמרת לפחות 30 מוקדנים – המציע נדרש להראות אישורים בנושא, ראה **נספח יח'**.

1.13.1.3.2 המלצות מהתקשרויות קודמות

1.13.1.3.2.1 על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב מלפחות שני (2) גופים אשר עבורם הקים ו/או הפעיל המציע במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, מכרז קול סנטר מאויש. המציע יפרט **בנספח יח'** ביחס לכל אחת מההמלצות שצורפו על ידו את פרטי ההתקשרות עם הממליץ.

1.13.1.3.2.2 על מציע אשר נתן שירותים כמפורט בסעיף 1.13.1.3.2.1 לעיל למדינה ו/או לגופים ציבוריים, לפרט **בנספח יח'** את רשימת כל הגופים כאמור, הכוללת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עם.

1.13.1.3.2.3 המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לפנות לגורמים המפורטים **בנספח יח'**, כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.

1.13.1.3.2.4 המלצות בע"פ או בכתב מגורמים מקצועיים במשרדי המזמין, בין אם פורטו ובין שלא פורטו **בנספח יח'**, לא ייחשבו כהמלצה לצורך תנאי סף זה.

1.13.2 תנאי סף ספציפיים

1.13.2.1 מחזור כספי

1.13.2.1.1 על המציע להיות בעל מחזור כספי שנתי של לפחות שלושים מיליון ₪ כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים 2014-2016. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה המציע יצרף אישור חתום על ידי רואה החשבון של המציע לגבי השנים 2014-2016.

1.13.3 שכר עובדים ותנאים סוציאליים

1.13.3.1 המציע מתחייב כי שכרם של כל העובדים שיועסקו על ידו לצורך מתן שירותים על פי מכרז זה לא יפחת משכר מינימום וכי הוא יפעל בהתאם לדיני העבודה ולהסכמים הקיבוציים החלים על העסקתם של כלל עובדיו.

1.13.4 תשתיות ומערכות טכנולוגיות ברשות הספק

1.13.4.1 ברשות המציע קיימת מערכת כפי המופיע בפרק מערכות נדרשות פרק 3.2 במכרז זה.

1.13.4.2 ברשות המציע קיימת מערכת לניהול פניות מסוג CRM עובדת בייצור מבוססת טכנולוגיה מתקדמת הפועלת באופן אינטגרטיבי מלא עם מערכת לניהול ידע ותהליכים ארגוניים. מובהר כי המציע שייבחר כזוכה על ידי

המשרד, יידרש להעמיד ולהתאים את מערכת ה-CRM בהתאם למפרט הטכני המפורט בסעיף 3.2.4 בגוף המכרז.

1.13.4.3 המציע מפעיל בעצמו או באמצעות קבלן משנה במתקניו או במתקני צד ג' אתר גיבוי (DRP), כאשר המרחק בין שני האתרים (האתר הראשי בו יופעל המרכז (להלן האתר הראשי), ואתר הגיבוי) לא יעלה על 100 ק"מ קו אווירי, לצורך הפעלתו במצבי חירום או במצב שלא ניתן לספק השירותים באתר הראשי.

1.14 בחירת הזוכה במכרז

- 1.14.1 אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות יהיו כדלקמן.
- 1.14.2 המזמין יבחר את הזוכה/ים, אשר יעמדו בתנאי הסף, ויצרפו את כל המסמכים הנדרשים, לפי אמות המידה הבאות:
- 1.14.3 ההצעה הזוכה היא ההצעה שתקבל את הציון המיטבי המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות, כאשר מימד העלות יקבל משקל של 60% ומימד התועלת (איכות) יקבל משקל של 40%.
- 1.14.4 הליך בחירת הזוכים מורכב מארבעה שלבים:

1.14.4.1 שלב ראשון

- 1.14.4.1.1 בשלב הראשון יפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון שנקבע למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת הספקים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות:
- 1.14.4.1.1.1 הצעה שלא תעמוד באחד התנאים המוקדמים, תפסל על הסף.
- 1.14.4.1.1.2 כל הצעה שתעמוד בתנאים המוקדמים, תעבור לשלב שני.

1.14.4.2 שלב שני

- 1.14.4.2.1 שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של הספקים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהספקים, וזאת בהתאם לאמות המידה ולמשקולות המפורטים להלן.

1.14.4.2.2 מרכיב האיכות - 40% כמפורט להלן:

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה										
20%	<p>עבור כל שנת ניסיון של הספק מעל חמש (5) שנים (המהוות תנאי סף במכרז), ועד לשמונה (8) שנים, יקבל המציע נקודה אחת לכל שנה.</p> <p>עבור כל שנת ניסיון של הספק מעל לשמונה שנים, יקבל הספק 4 נקודות ועד לסה"כ של 20 נקודות.</p> <p>דהיינו, בגין ניסיון של 9 שנים, יקבל המציע 4 נקודות, ועל ניסיון של 13 שנים יקבל המציע 20 נקודות. ניקוד המציע ברכיב זה יהיה כדלקמן:</p> <table border="1"> <tr> <td>שנות ניסיון:</td> <td>0-5</td> <td>6-8</td> <td>9-13</td> <td>13 ומעלה</td> </tr> <tr> <td>ניקוד:</td> <td>0</td> <td>1 נק' לשנה</td> <td>4 נק' לשנה</td> <td>20</td> </tr> </table>	שנות ניסיון:	0-5	6-8	9-13	13 ומעלה	ניקוד:	0	1 נק' לשנה	4 נק' לשנה	20	<p>ניסיון הספק במתן שירותי מענה טלפוני אנושי</p>
שנות ניסיון:	0-5	6-8	9-13	13 ומעלה								
ניקוד:	0	1 נק' לשנה	4 נק' לשנה	20								
5%	<p>מציע שהינו בעל ניסיון מוכח במתן שירותים אלו לגופים ציבוריים (משרדי ממשלה, יחידות סמך ושלטון מקומי) יקבל ניקוד נוסף בהתאם למפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 עד 3 שנות ניסיון - נקודה אחת. • מעל 3 שנים ועד ל 5 שנים - 3 נקודות. • 5 שנות ניסיון ומעלה - 5 נקודות. 											
10%	<ul style="list-style-type: none"> • מ-5 לקוחות ועד ל-20 לקוחות - 5 נקודות. • מעל 20 לקוחות ועד ל-50 לקוחות - 7 נקודות. • למעלה מ 50 לקוחות - 10 נקודות. 	<p>מספר הלקוחות שלהם סופקו השירותים נשוא מכרז זה כמפורט בתנאי הסף 1.13.1.3.2</p>										
5%	<p>מציע שהינו בעל ניסיון מוכח במתן השירותים דנן ללקוחות שהינם גופים ציבוריים (משרדי ממשלה, יחידות סמך ושלטון מקומי) יקבל ניקוד נוסף בהתאם למפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • מעל לקוח אחד ועד 5 לקוחות - 3 נקודות • למעלה מ 5 לקוחות - 5 נקודות. 											
10%	<ul style="list-style-type: none"> • עד 50 מוקדנים - 0 נקודות. 	<p>מספר המוקדנים</p>										

	<ul style="list-style-type: none"> מעל 50 מוקדנים ועד 70 מוקדנים - 4 נקודות. מעל 70 מוקדנים ועד 100 מוקדנים - 7 נקודות. 100 מוקדנים ומעלה - 10 נקודות. 	<p>המועסקים על ידי הספק בכל משמרת יומית (בין השעות 08:00-20:00 באמצ"ש (ימים א'-ה))</p>
10%	<p>במסגרת רכיב זה יפנה המזמין ללקוחות, עליהם הצהיר הספק כי סיפק להם שירות באמצעות מוקדנים דוברי שפות (עברית, אנגלית, ערבית). הניקוד יהא בהתאם לשיקול דעתו של המינהל ולהתרשמות משביעות רצונם של הלקוחות הקודמים.</p>	<p>ניסיון הספק בהפעלת מוקדנים דוברי שפות</p>
5%	<p>עבור כל שנת ניסיון נוספת של מנהל המוקד מעל לשלוש שנים, יקבל הספק עוד 4 נקודות ועד לסה"כ של 5 נקודות. ניסיון של 3 שנים – 0 נקודות. 4 שנים – 4 נקודות. 5 שנים – 5 נקודות.</p>	<p>ניסיון מנהל המוקד המוצע בניהול צוות מוקד מענה טלפוני</p>
10%	<p>בהתאם להתרשמות ועדת המכרזים ו/או ועדת משנה מטעמה, לכל המלצה יינתן ניקוד של 0 עד 3 נקודות ועד לסה"כ של 10 נקודות. יש לצרף עד ל-5 המלצות. במקרה שיצורפו יותר מ-5 המלצות, המינהל ישמיט באופן רנדומאלי (בהגרלה) את המספר העודף של ההמלצות, כך שהן לא יגיעו לידיעת הגורם המנקד.</p> <p>ניסיון קודם של המינהל עם המציע ו/או מי מטעמו, או המלצות – בכתב או בע"פ – של מי מטעם המינהל אודות המציע ו/או מי מטעמו, בין ניסיון חיובי ובין ניסיון שלילי, יבואו לידי ביטוי ברכיב זה במשקל של בין 3 ל-3 (-) נקודות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המינהל. הניסיון וההמלצות כאמור לא יבואו בחשבון במכסת 5 ההמלצות המקסימאליות שרשאי המציע לצרף להצעתו, למעט אם המציע צרף המלצה בכתב מטעם המינהל ו/או מי מטעמו למסמכי הצעתו.</p>	<p>המלצות ושביעות רצון</p>
15%	<p>במסגרת רכיב זה ייבחן סדר, ארגון ובהירות ההצעה וכן האם ההצעה חסרה או מלאה ועוד. בנוסף, תובא בחשבון התרשמות מהמציע לאחר ביקור שייערך במתקני, מוקדי ובמשרדי המציע.</p>	<p>התרשמות מאופן הגשת ההצעה וביקור במשרדי המציע</p>

10%	5%	מעל 30,000,000 ₪ ועד ל 50,000,000 ש"ח	מחזור כספי לכל שנה בין השנים 2014-2016 בגין מתן השירותים נשוא מכרז זה בלבד
	10%	50,000,000 ₪ ומעלה	
	בכדי לקבל 10 נק', על המציע להיות בעל מחזור של מעל ל- 50 משי"ח בשנה <u>בכל</u> שנה. אחרת, יקבל המציע 5 נק'. יש לצרף להצעה מסמכים מתאימים בחתימת רואה החשבון של המציע להוכחת אמת מידה זו.		
100%	סה"כ		

1.14.4.3 מקבלי ציון 80 ומעלה (מתוך ה 100% הנ"ל) יעברו לשלב השלישי. במידה ולא יהיו לכל הפחות שני מציעים שיקבלו את הניקוד המינימאלי של 80 נקודות, ועדת המכרזים של המזמין רשאית לקבוע כי ציון המינימום יהיה 65.

1.14.4.4 שלב שלישי

1.14.4.4.1 בשלב זה יפתחו מעטפות הצעות המחיר של הספקים שעברו את השלב הראשון והשני, וישוקלל המחיר. כל הספקים שהגיעו לשלב זה יקבלו ציון בגין המחיר שהציעו. ציון המחיר ייקבע כדלקמן:

1.14.4.4.1.1 ההצעה, אשר המחיר המוצע המשוקלל שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

1.14.4.4.1.2 שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה. בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב 100.

1.14.4.5 שלב רביעי

1.14.4.5.1 לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 60% מחיר ו 40% איכות. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל. ההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, תבחר כהצעה הזוכה.

1.14.4.5.2 במקרה של ציון משוקלל זהה לשני מציעים או יותר שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, רשאית ועדת המכרזים לערוך מו"מ ותיחור נוסף בין המציעים עד לקבלת מציע בעל ציון משוקלל גבוה ביותר.

1.14.4.5.3 אין באמור לעיל כדי לגרוע מכלליות שיקוליו של המינהל האזרחי.

1.14.5 הלקוח רשאי לקבל פרטים נוספים והבהרות בנושאים כספיים ומקצועיים מכל אחד מהספקים אף לאחר פתיחת ההצעות.

- 1.14.6 הלקוח יהיה רשאי לבחור ביותר מזוהה אחד במכרז ולפצל את העבודות או השירותים מושא המכרז בין הזוכים שייבחרו. למען הסר ספק: במסגרת הליך בחירת הזוכה במכרז יהיה המנהל רשאי שלא לעבור לשלבים מתקדמים של בחירת הזוכה ולהכריז על כלל הספקים שעמדו בתנאי הסף כזוכים. בחר המנהל ביותר מזוהה אחד, יפצל את כלל העבודות או השירותים במסגרת המכרז בין הזוכים באופן שיבטיח את מרב היתרונות למנהל. בכלל זה יהיה המנהל רשאי לפצל את העבודות או השירותים בין הזוכים באופן סיבובי או עפ"י כל קנה מידה שיראה לנכון.
- 1.14.7 כמו כן, המנהל רשאי שלא לעבור לשלבים מתקדמים של הליך בחירת הזוכה אם כבר לאחר השלבים הראשוניים יתברר, כי מציע אחד או מספר מציעים, לפי העניין, הנו בעל יתרון משמעותי על פני מתחריו וכי יתרון זה מייתר המשך בחינת הצעות של הספקים האחרים.
- 1.14.8 הערבות תוחזר למציע אשר הצעתו לא תתקבל על ידי המינהל עד 60 יום מן המועד האחרון להגשת הצעות, ולמציע אשר הצעתו נתקבלה - בעת החתימה על ההסכם והמצאת ערבות בהתאם לתנאי ההסכם.
- 1.14.9 מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון למינהל האזרחי בכל דין, תהא הצעת הספק בטבלה והערבות שמסר תחולט במלואה כפיצויים מוסכמים בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 1.14.10 אם חזר בו מציע מהצעתו או מכל חלק ממנה בכל צורה שהיא.
- 1.14.11 אם סרב מציע למלא את התחייבויותיו בהתאם להצעה או בהתאם לתנאי המכרז.
- 1.14.12 אם נתקבלה הצעה, והספק לא חתם על ההסכם בתוך 14 ימים מן המועד בו הודיע לו המנהל על זכייתו במכרז.
- 1.14.13 אם נתקבלה הצעה, ועד למועד חתימת ההסכם לא ביצע הספק פעולות או מסר מסמכים ונכסים אשר ההסכם דורש כי יבוצעו או יימסרו בעת חתימת ההסכם או עד לאותו מועד (כגון מסירת ערבות בנקאית או פוליסת ביטוח).
- 1.14.14 אם נתברר כי המציע הציג בהצעתו מידע מהותי שקרי או בלתי מדויק או אם נתברר כי המציע נהג במרמה או בחוסר ניקיון כפיים.
- 1.14.15 מציע שלא צורפה להצעתו ערבות בנקאית כאמור - **הצעתו תיפסל**.
- 1.14.16 הבהרות נוספות והוראות הגשה:
- 1.14.16.1 ביצוע העבודה או מתן השירותים, כולם או חלקם, עשוי להתבצע בשטחי אישי, ויש בהם אלמנט של סיכון לביטחון האישי של מבצעי העבודה, כולל במהלך הנסיעות למקומות השונים בהם יינתן השירות או תבוצע העבודה. מצד המנהל לא יינתנו שירותי ליווי או אבטחה כלשהם לזוכה או לעובדים מטעמו.
- 1.14.16.2 כדי להשתתף במכרז, יש למלא את כל הפרטים החסרים במכתב ההצעה המופנה אל המנהל, לחתום על המכתב (לרבות חותמת חברה או פעולה

אחרת הנדרשת על מנת לחייב את הספק) ולהחתים עורך דין על הצהרה כי החתימה על ההצעה מחייבת את הספק לעניין ההצעה ולעניין ההתקשרות בהסכם נשוא המכרז שבנדון.

1.14.16.3 כאמור בתנאי הסף, בכדי להשתתף במכרז יש להירשם לכנס ספקים שיערך בתאריך 8.1.2018 מקום בית-אל (מנהל אזרחי איו"ש) בו יפורטו הבהרות דרישות טכניות של מסמכי המכרז. הרשמה לכנס אצל צחי לוי, רת"ח תקשוב במנהל אזרחי איוש במייל: tshail6@gmail.com עד למועד 1.1.2018.

1.14.16.4 להצעה יש לצרף את כל המסמכים המפורטים במסמכי המכרז. **מעטפה להצעה, מעטפה למחיר ו- 2 המעטפות בתוך מעטפה אטומה הנושאת סימני זיהוי של הספק ואת מספר המכרז**, תושם בתיבת ההצעות שביחידת קמ"ט אוצר במנהל עד למועד האחרון להגשת ההצעות. יש להקפיד למלא נכונה ובאופן מלא את שם הספק ומספר החברה או תעודת הזהות שלו.

1.14.16.5 על ההצעות להגיע לתיבת ההצעות הנמצאת במסדרון קומה 2 ביחידת קמ"ט אוצר, מפקדת המנהל האזרחי בבית-אל עד ליום 23.14.2018, שעה: 00:12. הצעה אשר לא תימצא בתיבת ההצעות עד לשעה הנקובה באותו היום, לא תיחשב כמעטפה שנמסרה במועד ולא תשתתף במכרז.

1.14.16.6 לתשומת לב המציעים, בימי ג' לא מתקיימות קבלת קהל סדירה במשרדי המינהל, ועל כן הגשת ההצעה בימים אלו עשויה שלא להתאפשר.

1.15 סיווג בטחוני

1.15.1 סיווג מסמכי הבקשה

1.15.1.1 מפרט זה (וכן הצעות הספק וכל חומר נלווה אחר הקשור בבקשה זאת) מסווג בלמ"ס. יש לטפל במפרט זה (ובכל המסמכים הנלווים, כולל הצעת הספק) עפ"י הנחיות מנהל"ז לגבי סיווג זה. עם סיום הפרויקט, או קבלת הודעה מתאימה, יש להחזיר למנהל"ז את כל המסמכים הקשורים במפרט זה.

1.15.2 סיווג הפרויקט

1.15.2.1 הפרויקט מסווג בלמ"ס.

1.15.2.2 הספק, האנשים שיועסקו מטעמו בפרויקט זה וכל מידע ומסמכים הקשורים בפרויקט יהיו בהתאם לסיווג זה, עפ"י הנחיות קב"ט משהב"ט - שמור.

1.15.2.3 עם סיום הפרויקט, או סיום עבודת הספק בפרויקט מסיבה כלשהי, יחזיר הספק למנהל האזרחי כל מסמך או חומר אחר הקשור בפרויקט, כולל כל העותקים והגיבויים שלהם, וימחק את הנ"ל מכל מדיה מגנטית שברשותו.

1.16 בטחון שדה

1.16.1 נדרשת קבלת אישור יחידת ביטחון שדה בצה"ל להתקשרות עם הספק. הפנייה ליחידת ביטחון שדה תעשה על ידי המנהל ולא על ידי הספק. לשם הגשת הפנייה, על הספק לספק את המסמכים הבאים, לפי דרישת המנהל:

- 1.16.1.1 רשימת שמם המלא ומספר תעודת הזהות של כל אדם אשר יועסק במסגרת ההסכם שייחתם עם הזוכה במכרז זה.
- 1.16.1.2 אם הספק הינו תאגיד: רשימת שמם המלא ומספר תעודת הזהות של כל המנהלים, השותפים או בעלי למעלה מ' 5% מהון המניות בתאגיד הספק.
- 1.16.1.3 רשימת שמם המלא ומספר תעודות הזהות של בעלי התפקידים שיתנו שירותים למנהל האזרחי כגון – מנהל הפרויקט, אחראי משמרת ומוקדנים.
- 1.16.2 כמו כן על הספק להתחייב לספק, לפי דרישת המנהל, כל מידע נוסף אשר יהיה נחוץ לשם הכרעה לגבי מתן האישור.

1.17 בחינת התאמת המוצר - פיילוט

- 1.17.1 כללי- הלקוח מעוניין לבדוק את הכלים והתוכנות המוצעים על ידי הספק (שהצעתו תיבחר כמתאימה ביותר) והתאמתם לצרכי הלקוח.
- 1.17.2 מטרת הבדיקה – בדיקת הפונקציונאליות של מערכת ניהול פניות ציבור והתאמתה לצרכי הלקוח בסביבה המבצעית והמענה למפרט זה במסגרת פיילוט במשרד קמ"ט שיוגדר על ידי מנהל האזרחי וכן במרכז ההיתרים.
- 1.17.3 משך הבדיקה - הפיילוט מתוכנן להתחיל 100 ימים קלנדריים לאחר חתימת ההסכם (והשלמת ההיערכות) וימשך 90 ימי עבודה- 4 שבועות (סה"כ 20 יגיע תקניים) בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 עד 17:00 .
- 1.17.4 מיקום הפיילוט - הפיילוט יערך במוקד השירות של הזוכה ועם שני משרדי קמ"טים ומרכז היתרים שסוכמו על ידי המזמין (קמ"ט תקשורת, קמ"ט תעסוקה או קמ"טים אחרים בכפוף לשיקול דעתו של המינהל האזרחי) משרדי הקמ"טים ומרכז ההיתרים נמצאים בבית אל – הגדרת המזמין לאופן ביצוע הפיילוט תהיה בשלב מתקדם יותר בפרויקט ולמול הזוכה.
- 1.17.5 תחילת הפיילוט – 14-100 ימים מאישור ספק זוכה ופניה מהמזמין לתחילת פיילוט.
- 1.17.6 משתתפים – לטובת ביצוע הפיילוט ישתתפו- עובדי המזמין הרלוונטי, אזרחים המעוניינים לפנות למשרד, מנהלי הארגון ומנהל הפרויקט.

1.18 נוהל העברת שאלות ובירורים:

- 1.18.1 מציע שמבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר לחוברת המכרז ולתנאים הכלולים בה, רשאי להעלותן על הכתב ולשלוח בעברית בקובץ Word למר' צחי לוי רת"ח תקשוב במנהל האזרחי באיו"ש, בכתובת המייל: tshail6@gmail.com

1.18.2 על הפניות להגיע למנהל האזרחי לכתובת המייל עד לתאריך 11.1.2018 . יש לרשום בכותרת הפנייה "מכרז עבור מערכת להנגשת מידע לציבור – שאלות הבהרה". פניות אשר תועברנה בכל דרך אחרת – לא תענינה.

1.18.3 התשובות לכל השאלות ירוכזו במסמכי הבהרות ממוספרים ואנונימיים, ויופצו לכלל המשתתפים בכנס המציעים.

1.18.3.1 את שאלות ההבהרה יש להגיש במבנה הבא :

1.18.3.1.1 פרטי הספק –

מכרז מס' XX/2017	
	שם החברה
	איש קשר
	כתובת
	כתובת דואר אלקטרוני
	כתובת אתר אינטרנט
	מספר טלפון

1.18.3.1.2 שאלות והבהרות –

מספר סידורי	שם הפרק/נספח	מספר סעיף ושם סעיף	פירוט השאלה

1.18.4 הספקים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת ועל פי סדר הפרקים במכרז : מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/ נספח, פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור "מספר סידורי" "כללי".

1.18.5 יודגש, כי המזמין לא יגיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, באופן ובצורה המפורט לעיל.

1.18.6 כן יודגש, כי המזמין אינו מתחייב להשיב על כל השאלות שיוגשו. המזמין יהא רשאי שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן לא ברורות, כלליות, לא ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חסוי, או מכל טעם ענייני אחר, על פי שיקול דעתו.

1.18.7 תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תופצנה לכל הספקים שנרשמו למכרז .

1.18.8 תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת התאריכים כמתואר בפרק התמצית לעיל.

- 1.18.9 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי המכרז לתשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה, יגברו תשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה.
- 1.18.10 הלקוח יהא רשאי לשנות את נוסח המכרז לרבות נספחים בהתחשב בשאלות שהתקבלו ו/או בהבהרות שהתבקשו, ואזי הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל בכדי לחייב את הלקוח להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות הספקים ולבצע שינוי זה או אחר.
- 1.18.11 הלקוח שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות ההבהרה שהתקבלו מהספקים, וזאת עד לשבוע לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יופצו לספקים ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם הספק.
- 1.18.12 רק תשובות שנמסרו בכתב לספק מחייבות את עורך המכרז. מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כשהן חתומות בחותמת הספק וחתימת מורשה/יחתימה מטעמו על כל עמוד.

1.19 עיון במסמכי המכרז (M)

- 1.19.1 עיון בהצעות ובמסמכים שיצורפו להן ובמסמכים אחרים של המכרז, ייעשה בתוך 30 ימים ממועד קבלת הודעת אי-זכיה או פסילה, לפי העניין.
- 1.19.2 בהגשת הצעתו מסכים המציע, כי לאחר החלטת ועדת המכרזים של המינהל האזרחי תועמד הצעתו במלואה, על נספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז. אם קיימים בהצעה חלקים אשר לדעת המציע יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו **נספח נפרד** המפרט את החלקים שיש להשאירם חסויים ואת הנימוקים לסודיותם. ועדת המכרזים תחליט, אם תידרש לעשות כן ובהתאם לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי, האם לגלות את ההצעה במלואה או בחלקה ולמציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המינהל או מי מטעמו בקשר לכך.
- 1.19.3 עם זאת, מסכים המציע, כי במקרה שוועדת המכרזים תהא סבורה, לרבות בשל התנגדות של מציע אחר, כי קיים ספק כלשהו בשאלה האם לגלות מידע כאמור, תהא הוועדה רשאית להימנע מלגלות כל מידע כאמור, כל עוד לא ניתן צו בית משפט מוסמך לפי פניית המעוניין בגילוי.

1.20 הודעות (M)

- 1.20.1 כל מציע יציין בהצעתו את שמו של נציגו בכל הקשור להליך, מספר הטלפון והפקסימיליה שלו, כתובת הדואר האלקטרוני שלו וכן את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור להליך.
- 1.20.2 הודעות תשלחה בדואר, בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני. הודעה שנשלחה בדואר תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך חמישה ימים מיום המשלוח. הודעה

שנשלחה בפקסימיליה תחשב כאילו נתקבלה ע"י הצד האחר שלמחרת תאריך אישור משלוח ממוכן המאשר שההודעה הגיעה ליעדה באורח תקין ובכפוף לכך שקבלתה אומתה בטלפון. הודעה שנשלחה בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה רק לאחר קבלת דואר אלקטרוני חוזר (לא אוטומטי) המאשר את קבלת ההודעה או אם קבלתה אומתה בטלפון.

1.21 הוראות כלליות (M)

- 1.21.1 כל ההוצאות להכנת ההצעה תהיינה על חשבון המציע בלבד.
- 1.21.2 אי מילוי אחת או יותר מההוראות בהליך זה עלול לגרום לפסילת ההצעה, זאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המינהל ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המינהל.
- 1.21.3 המינהל רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לתקן או לשנות את מסמכי ההליך, ובלבד שיודיע על כך בכתב לכל המציעים, והמציעים יערכו את הצעותיהם, או יתקנו את הצעותיהם, בהתבסס על תיקונים או שינויים כאמור.

2 יעדים (I)

2.1 כללי

2.1.1 לקוח / מומחה היישום (משתמש עיקרי)

2.1.2 היחידה הארגונית

2.1.2.1 המנהל האזרחי ביהודה ושומרון.

2.1.2.2 משרדי המתאמים של משרדי האם (קמ"טים)

2.1.2.3 יחידות תיאום וקישור.

2.1.2.4 מטה צבאי.

2.1.3 מומחה היישום

2.1.3.1 מנהל האזרחי/תקשוב/ פרויקטור- יצחק בוכניק pmo@cvladm.gov.il

2.1.4 נציגות משתמשים - יתכנו שינויים בכפוף לשיקול דעתו של המזמין

2.1.4.1 מנהל האזרחי /לשכה/פניות ציבור.

2.1.4.2 תחום תקשוב במנהל האזרחי באיו"ש.

2.1.4.3 קמ"ט תקשורת – ביצוע פיילוט (הרצה).

2.1.4.4 קמ"ט תעסוקה – ביצוע פיילוט (הרצה).

2.1.4.5 מרכז היתרים – ביצוע פיילוט (הרצה).

2.1.4.6 קמ"ט מסחר ותעשייה.

2.1.4.7 קמ"ט איכות הסביבה.

2.1.4.8 קמ"ט רישום מקרקעין.

2.1.4.9 קמ"ט בריאות.

2.1.4.10 קמ"ט אנרגיה (חשמל).

2.1.4.11 קמ"ט אפוטרופוס.

2.1.4.12 קמ"ט אוצר.

2.1.4.13 קמ"ט מדידות.

2.1.4.14 קמ"ט תחבורה.

2.1.4.15 כל קמ"ט נוסף עפ"י הגדת המזמין.

2.1.4.16 מטה צבאי - 10 יחידות שונות.

2.1.4.17 מת"קים גזרתיים – 8 במספר.

2.1.4.18 כל יחידה אחרת נוספת בכפוף לשיקול דעתו של המזמין.

2.2 יעדים ומטרות

2.2.1 עיקרי הצורך המבצעי

- 2.2.1.1 שיפור הנגשת המידע ללקוח.
- 2.2.1.2 סטנדרטיזציה ואחידות במענה.
- 2.2.1.3 ניהול גמיש של שירותי המנהל.
- 2.2.1.4 BI אירגוני ושליטה.
- 2.2.1.5 שיפור יכולות שיווקיות של הארגון.
- 2.2.1.6 שליטה ובקרה בהיקפי השירות הפניות הצרכים ואיכות המענה.

2.2.2 יעדי הארגון

- 2.2.2.1 פיתוח תהליכי שירות-הלקוח במכרז.
- 2.2.2.2 שיפור חווית השירות ללקוח כחלק מהזדמנות שיווקית.
- 2.2.2.3 הרחבת האחריות השירותית של הארגון אל מעבר למתן השירות עצמו.
- 2.2.2.4 מסירת מידע לפונה – עפ"י צורך.
- 2.2.2.5 שליטה ומידע מאפייני לקוחות.
- 2.2.2.6 זיהוי ואיתור צרכים חולשות ופערים במתן שירותי המידע.

2.2.3 בעיות במצב הקיים

- 2.2.3.1 חוסר יכולת במתן מענה טלפוני לפונים למנהל האזרחי.
- 2.2.3.2 חוסר אחידות וסטנדרטיזציה.
- 2.2.3.3 פעמים רבות נאלצים הפונים להגיע למנהל האזרחי כאשר המענה לבעיה ניתן לפתרון גם בשיחת טלפון.
- 2.2.3.4 לעיתים התושבים לא מודעים לנהלים ולמסמכים אותם הם צריכים לצורך קבלת השירות, דבר המעכב את הטיפול בהם ולעיתים מאלץ אותם לחזור שנית למשרד המקבל.
- 2.2.3.5 אין אפשרות לבקר את עבודת המנהל ואת רמת השירות המסופקת לתושב.

2.3 אופק זמן

- 2.3.1 תחילת עבודה החל מפרסום המכרז +3 חודשים.
- 2.3.2 תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה למשך שלוש שנים.
- 2.3.3 לאחר שלוש שנים תינתנה אופציות להארכה, אופציה בת ארבע שנים, כל פעם למשך עד לשנה אחת, ועד ל-7 שנים בסה"כ. הארכת ההתקשרות במהלך תקופת האופציה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המינהל.

2.4 תיאור המצב הקיים

- 2.4.1 הלקוח מספק שירותים באמצעות הטלפון, כתובות מייל, אתר אינטרנט, פקסים, ופגישות אישיות.
- 2.4.2 כיום כל משרד של הלקוח נותן מענה לקהל הפונים באופן עצמאי.
- 2.4.3 תחומי פעילות במשרדים אצל הלקוח:

2.4.3.1 מענה לשיחות טלפון.

2.4.3.2 מענה לשאלות עבור הפונים בהיבט קבלת מידע.

2.4.3.3 שליחת טפסים ומענה למיילים.

2.4.4 להלן נתוני הפעילות כפי שידוע למזמין ע"ב סקר שבוצע.

2.4.4.1 היקף הפניות עפ"י חודשים לשנת 2016.

חודש	שיחות נכנסות	פקסים נכנסים		
		קמ"טים	מטה צבאי	מת"קים
ינואר	8200	1362	970	4217
פברואר	8015	1362	970	4217
מרץ	8100	1362	970	4217
אפריל	8350	1362	970	4217
מאי	8325	1362	970	4217
יוני	7995	1362	970	4217
יולי	8105	1362	970	4217
אוגוסט	8315	1362	970	4217
ספטמבר	7863	1362	970	4217
אוקטובר	7869	1362	970	4217
נובמבר	8305	1362	970	4217
דצמבר	8245	1362	970	4217

2.4.4.2 התפלגות שיחות עפ"י ימות השבוע

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
17%	24%	19%	23%	17%

2.4.4.3 התפלגות שיחות נכנסות למשרדים על פני שעות הפעילות

שעה	אחוז
08:00-10:00	19%
10:00-11:00	17%
11:00-12:00	17%
12:00-13:00	14%
13:00-14:00	13%
14:00-16:00	11%
16:00-17:00	9%

2.4.4.4 משך שיחות ממוצע

2.4.4.4.1 עד כ 3 דקות לשיחה הארוכה ביותר- יש שיחות שמשך המענה שלהם הינו 10 שניות.

2.4.4.5 המידע המופיע בסעיף 2.4.4 הינו על בסיס סקר שבוצע בארגון, סקר זה אינו מחייב את המזמין לגבי אמיתות המידע, היקף השיחות והתפלגותו הן בשעות והן בימים, המזמין מציין כי המידע המוצג בטבלאות שבסעיף 2.4.4 בענין כמות השיחות יכול להשתנות בהיקפם באופן של מאות אחוזים כלפי מעלה ואז מטה.

2.4.4.6 ההתפלגות השיחות עפ"י ימות השבוע צפוי להשתנות וזאת למול אופי פעילות המזמין לאורך השנה כתוצאה מאירועים ביטחוניים שיווקיים, חגי ישראל, חגים מוסלמיים ונוצריים, ואירועים מדיניים.

3 יישום (M)

3.1 מאפיינים כללים (M)

3.1.1 פירוט השירותים הנדרשים

3.1.1.1 כללי

3.1.1.1.1 המוקד נדרש לטפל בכל פניה שאינה דורשת הפעלת שיקול דעת או

סמכות סטטוטורית (הבהרה: **הספק נדרש להגיש הצעתו לכל**

השירותים המפורטים להלן. שירותם שהוגדרו

עתידיים/אופציונליים הינם שירותים אשר למשרד בלבד הזכות

להחליט האם ובאיזה מועד להזמין מהספק הזוכה).

3.1.2 הפעלת המוקד תבצע בשלבים:

3.1.2.1 שלב א' – (תוך 100 ימים ממועד הזכייה ותחילת ביצוע הפיילוט):

3.1.2.1.1 מענה טלפוני מקצועי לפניית הציבור, כפי שמופיע בגוף המכרז על

כלל הסעיפים, מתן מידע, משלוח טפסים, מענה מקצועי וסיוע

לפונים במילוי טפסים עבור התהליכים הבאים:

3.1.2.1.1.1 הגשת בקשה.

3.1.2.1.1.2 מתן מענה לשאלות, כל שאלה.

3.1.2.1.1.3 תיאום תורים (לכל סוגי הבקשות).

3.1.2.1.1.4 מתן סטטוס טיפול בבקשות ממשרדי הקמ"טים.

3.1.2.1.1.5 שרותי Back Office לתהליכי בקשות MAIL ובכללם טיוב

נתונים במערכת ה CRM.

3.1.2.1.1.6 תצפיות במשרדי המזמין.

3.1.2.1.1.7 בניית מערכת לניהול ידע לאור התצפיות ולאור המידע

שהתקבל מהמזמין, על מנת לאפשר הנגשת מידע לציבור.

3.1.2.1.1.8 שליחת דוחות למזמין.

3.1.2.1.1.9 הרשאות במערכות הטכנולוגיות של **המזמין-הזוכה** לרבות

מערכת ה CRM.

3.1.2.1.1.10 סיוע במילוי טפסים.

3.1.2.1.1.11 עדכון הפונים במערכות השונות לגבי הכנסת ציוד ורישוי

לאיו"ש ולעזה.

3.1.2.1.1.12 תמיכה בנושאים נוספים כגון: בקשה לרישיון יבוא/יצוא.

3.1.2.1.1.13 עדכון מידע רלוונטי.

השירות שיידרש מהספק עבור נושאים אלו יכלול מענה לפניית בנושאים אלו, סיוע

במילוי טפסים וקביעת תורים, מענה למיילים, שליחת SMS, תזכורות על תור שנקבע.

במידה שיידרשו פעולות נוספות שלא נדרשו במסגרת גוף המכרז, יהיה המזמין רשאי

לנהל מו"מ עם הספק תמורת שעות השו"שים טכנאי שהוגדרו במכרז והתמורה עבורו, על בסיס רכיבי הצעת המחיר שהוגשה.

3.1.2.2 פירוט התהליכים העיקריים במוקד והממשקים ללשכות ולאתר האינטרנט, ראה **בנספח ט'**.

3.1.2.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות לפצל את כל אחד מהשלבים למספר תתי שלבים ו/או להפעיל רק חלק מהשירותים המפורטים לעיל או לא להפעילם כלל.

3.1.2.4 המזמין יודיע לספק חודש מראש על כל שירות שברצונו להוסיף לשירותים הכלולים בשלב מסוים, כך שיתאפשר לספק להיערך בהתאם.

3.1.2.5 הספק מתחייב להתחיל להפעיל את הפעילות תוך 2 חודשים לכל היותר ממועד אישור תכולת התהליך והתמורה בגינו.

3.1.2.6 המזמין יכול להוסיף עד עוד 100 שירותים נוספים שונים באותו הליך שמפורטים במכרז כחלק מתכולת המכרז וללא תמורה נוספת.

3.1.3 ניהול והפעלת מוקד שירות.

3.1.3.1 הפעולות העיקריות שיבוצעו במוקד השירות:

3.1.3.1.1 מענה טלפוני לשאלות הפונים על סוגיהם השונים.

3.1.3.1.2 הדרכה טלפונית לפונים בנושאים הבאים:

3.1.3.1.3 מתן מידע, משלוח טפסים, סיוע לפונים במילוי טפסים שעות קבלת קהל, גישה למידע ארגוני. המסמכים הדרושים למלא לצורך קבלת שירות ואו טיפול מסויים.

3.1.3.1.4 אתר אירגוני שאילתות.

3.1.3.1.5 הפנית הלקוחות לאתר האינטרנט של המזמין והדרכתם כיצד למלא את הטפסים הדרושים לצורך בקשתם.

3.1.3.1.6 מילוי טפסים באתר המידע.

3.1.3.1.7 תשלום אגרה בשרת התשלומים הממשלתי.

3.1.3.1.8 כל נושא אחר הקשור לעבודת המנהל האזרחי.

3.1.3.1.9 קביעת תורים ללשכות המנהל האזרחי.

3.1.3.1.10 מענה לצי"אט ארגוני – יופעל בשלב מתקדם במכרז.

3.1.3.2 ניהול התורים האינטרנטי של לשכות הקמ"טים של המנהל האזרחי.

3.1.3.2.1 תיאום תור.

3.1.3.2.2 ביטול תור.

3.1.3.2.3 שינוי מועד תור.

3.1.3.2.4 העברת רשימת תורים לכל אחת מהלשכות.

3.1.3.2.5 העברת הרשימה תבוצע בסיום כל יום ולא יאוחר מהשעה 15:00, עבור התורים שמתואמים ליום שלמחרת.

- 3.1.3.2.6 פורמט הרשימה ייקבע על ידי הנותן השירותים.
 - 3.1.3.2.7 משלוח תזכורת ב- SMS יומיים לפונה לפני מועד התור.
 - 3.1.3.2.8 קבלת אישור מהמוזמן כי אכן מגיע לתור שנקבע ותיעוד אישור זה.
 - 3.1.3.2.9 אפשרות לקבלת הודעה על ביטול תור גם ב- SMS.
- המוזמן שומר לעצמו את הזכות לדרוש, בכל שלב במהלך ההתקשרות, כי ניהול התורים יבוצע במערכת ממוחשבת של נותן השירותים.

3.1.3.3 עדכון שוטף של המידע

- 3.1.3.3.1 טיוב נתונים שוטף של טופס הפרטים של הלקוח כדוגמת פרטי הפונה, כתובות למשלוח דואר, מס' טלפון, פקס ומייל של הלקוחות, במהלך השיחות הטלפוניות עם הלקוחות ובכל הזדמנות אחרת כגון דואר חוזר עקב כתובת שגויה וכד'.
- 3.1.3.3.2 העדכון באמצעות מערכת CRM של המזמין/ספק.
- 3.1.3.3.3 מודגש כי עדכון הנתונים הינו בנוסף לרישום הפניה במערכת ניהול הפניות.
- 3.1.3.3.4 במסגרת הפניות למוקד ייכללו גם פניות לטיוב נתונים.
- 3.1.3.3.5 כלל המידע שייאסף על ידי המוקד יהיה מידע ששייך לארגון ולא של הספק, המידע הכללי ישלח לארגון כל סוף יום על מנת שיוזן במערכות של הארגון, פורמט גזירת המידע יסוכם בין הספק לארגון כחלק מהערכות להפעלת המוקד, הספק ידרש להעביר את המידע בכל פורמט שידרש על ידי הארגון, בארגון עובד במערכות ORACELL גרסה 11.

3.1.3.4 תשלום אגרות:

- 3.1.3.4.1 מתן הנחיות בנושא תשלומי אגרה.
- 3.1.3.4.2 הדרכות לקוחות על מקום רכישת האגרות ותוקפם.
- 3.1.3.4.3 הדרכת ביצוע התשלום עבור הלקוח באמצעות טופס התשלום באתר התשלומים הממשלתי.

3.1.3.5 מידע כללי ומידע אישי

- 3.1.3.5.1 המידע שיימסר לציבור ע"י המוקד יהיה משני סוגים עיקריים:
 - 3.1.3.5.1.1 מידע כללי כגון: שעות פעילות של הלשכות, סיוע בגישה לאתר באינטרנט, משלוח טפסים וכד' מסירת מידע מסוג זה אינה – מחייבת הזדהות של הפונה.
 - 3.1.3.5.1.2 מידע אישי כגון בירור סטטוס טיפול בבקשה (מסירת מידע מסוג – זה מחייבת הסכמה של הפונה לקבלת המידע באמצעות גורם חיצוני למשרד והזדהות של הפונה. נהלים מיוחדים בהקשר זה יעוצבו וימסרו למציע הזוכה לאחר תחילת ביצוע הפילוט).

3.1.3.5.2 הנחיות לגבי סוגי המידע השונים יתקבלו מהמזמין וייכללו בנהלי העבודה שיוכנו על ידי הספק במסגרת תקופת ההערכות.

3.1.3.5.3 מערכת ה-IVR – **ראה סעיף יעודי לענין מערכת ה-IVR** נדרשת בחירה של הפונה האם הוא מעוניין במידע כללי או במידע אישי.

3.1.3.5.4 על הספק להיערך לתמיכה במנגנון אימות זיהוי הפונה כחלק מהשירות הניתן מול המערכות המוצעות על ידו. ההזדהות תבוצע באמצעות מספר מזהה: מספר זהות, או ח"פ, או דרכון. ומספר טלפון של הפונה. רק במידה שהמספרים תקינים ותואמים יוצגו בטופס הנתונים אודות הפונה. על הספק להיערך לתמיכה במנגנון אימות זיהוי הפונה כחלק מהשירות הניתן, הן מול המערכות המוצעות על ידו והן מול מערכת הטפסים בממשל זמין. ההזדהות תבוצע באמצעות מספר מזהה: מספר זהות, או ח"פ, או דרכון. ומספר טלפון של הפונה. רק במידה שהמספרים תקינים ותואמים יוצגו בטופס הנתונים אודות הפונה.

מעוצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מערכת IVR 3.1.3.6

ניתוב שיחות (IVR)

הזוכה במכרז נדרש לבצע ועל חשבונו את כל ההקלטות והתמלול האנושיות הנדרש לשם הקמת מערכת ניתוב השיחות האוטומטי, כולל אפשרויות ביצוע שינויים ברמה החודשית

מטרות ויעדים:

- 3.1.3.6.1.1.1 ראה **נספח יא'** בנספחים בהקשר מערכת IVR.
- 3.1.3.6.1.1.2 בחירת סוג השירות אשר נדרש ע"י הפונה להעברת השיחה לנציג/קבוצת (נציגי השירות המתאימים במוקד).
- 3.1.3.6.1.1.3 השארת הודעות לקבלת שירות חוזר (נטישה מסודרת).
- 3.1.3.6.1.1.4 זיהוי הפונה באמצעות מספר מזהה (כמו: ת"ז, ח"פ, מס' דרכון, מס' טלפון), לצורך ניתוב, או לקבלת שירות אוטומטי, הקפצת מסכים בעמדות המוקדן וכד'.
- 3.1.3.6.1.1.5 קבלת מידע כללי, או ספציפי על שירותי ה"מנהל אזרחי איו"ש" (קולי, אוטומטי או מענה אנושי).

ניתוב 3.1.3.6.2

- 3.1.3.6.2.1 תמיכה בלפחות 10 תסריטי ניתוב שונים.
- 3.1.3.6.2.2 עץ החלטות של לפחות ירידה ל- 8 רמות, כל רמה תוכל לכלול 12 אפשרויות (0-9, *, #).
- 3.1.3.6.2.3 זמן מיתוג והעברה לקבלת שירות לרבות בשילוב מערכות המידע פחות מ- 1 שניות.

- 3.1.3.6.2.4 הודעות הנחיה וניתוב בעברית/ערבית/אנגלית.
- 3.1.3.6.2.5 מערכת מובנת לתכנון תהליכי ה- CALL FLOW ולבדיקת תהליכים.
- 3.1.3.6.3 הלקוח יוכל כל תחילת חודש לשנות חלק ו/או את כלל הגדרות מערכת ה- IVR וזאת בהתאם לצרכים הבלעדיים של הארגון.
- 3.1.3.6.4 הספק נדרש להיערך לכך שכל תחילת חודש קלנדרי ועפ"י הגדרת הארגון יהיה באפשרותו לשנות את ניתוב ההפנית השיחות על ידי מערכת ה- IVR.
- 3.1.3.6.5 הקלטת המענה האנושי כחלק ממערכת ה- IVR תבוצע על ידי הספק ועל חשבוננו, כאמור בכל תחילת חודש תהייה הגמישות והאפשרות של המזמין לשנות את ניתוב השיחות הקולי במערכת ה- IVR האלקטרוני.

3.1.3.7 מערכת CTI

3.1.3.7.1 כללי

- 3.1.3.7.1.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- 3.1.3.7.1.2 על מערכת ה- CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- 3.1.3.7.1.3 על הספק לפרט שם מערכת, דגם, גרסא.
- 3.1.3.7.1.4 הספק יפרט את מספר שנות ניסיון של בהפעלת מערכת CTI שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 3.1.3.7.1.5 גרסת המערכת וביצוע שדרוגים טכניים נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן.
- 3.1.3.7.1.6 הספק נדרש בשיתוף עם הלקוח ועל חשבוננו לביצוע הודעות שיווקיות שיפורסמו על ידו במערכות השונות, בזמן המתנה למענה, כל תחילת חודש תתאפשר על ידי המזמין לשנות את ההודעות השווקיות ללא תמורה נוספת.
- 3.1.3.7.2 **ניהול כישורי נציגים**
 - 3.1.3.7.2.1.1 מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב).
 - 3.1.3.7.2.1.2 במערכת ה- CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות.

לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

3.1.3.7.2.1.3 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה - Skills וה - Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה - Skills וה - Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.

3.1.3.7.2.1.4 המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.

3.1.3.7.3 ניתוב פניות

3.1.3.7.3.1 מערכת ה - CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת המוקד האפיון יבוצע בשיתוף המזמין והזוכה.

3.1.3.7.3.2 ניתוב הפניות במוקד יבוצע בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי המתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י הלקוח.

3.1.3.7.3.3 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתניים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו - Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הלקוח.

3.1.3.7.4 טיפול בשיחות בהמתנה

3.1.3.7.4.1 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.

3.1.3.7.4.2 הפניה הלקוח למשאבי ה - IVR תבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה - IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי המוקד.

3.1.3.7.4.3. מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי/

מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות:
חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור.

3.1.3.7.4.4. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה

ולשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג במקרה זה תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ חוקים שהוגדרו בשלב האפיון ויהיו ניתנים לשינוי ע"פ צרכים משתנים.

3.1.3.7.4.5. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות,

התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהל המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.

3.1.3.7.4.6. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות)

3.1.3.7.4.7. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות יבוצעו על ידי הספק כחלק מדרישת המזמין.

3.1.3.7.4.8. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור/ השרות המבוקש.

3.1.3.7.4.9. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

3.1.3.7.5. כניסת פניה לנציג

3.1.3.7.5.1. פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושייכות לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.

3.1.3.7.5.2. המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה.

3.1.3.7.5.3. המערכת תקפיץ את חלון המערכת (CRM) עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת: שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום,

- חיוי לגבי מקור השיחה רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
- 3.1.3.7.5.4. חלון ה (CRM) יוגדר *always on top*, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.
- 3.1.3.7.5.5. חלון מערכת ניהול פניות יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת. במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו ב – מערכת ניהול פניות, עד לסיום התיעוד שלאחריו יוקפץ המסמך. קיימת אפשרות נוספת שהינה פתיחת חלון מקביל להחלטת המזמין בשלב האפיון לגבי שיטת העבודה.
- 3.1.3.7.5.6. הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה,
- 3.1.3.7.5.7. התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI).
- 3.1.3.7.5.8. השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית.

3.1.3.7.6 סיום שיחה

- 3.1.3.7.6.1. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחר הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.
- 3.1.3.7.6.2. במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.
- 3.1.3.7.6.3. המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה ע"י נציג שירות/מענה באמצעות ה - IVR, או באמצעות שליחת SMS לקבלת מענה לסקר.

3.1.3.7.7 ממשק נציג :

3.1.3.7.7.1 ממשק הנציג יכלול מערכת CRM, או תוכנה לניהול לקוחות להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות. כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.

3.1.3.7.7.2 ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים)

3.1.3.7.7.3 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.

3.1.3.7.7.4 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתנות, השתקה וכו'.

3.1.3.7.7.5 הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.

3.1.3.7.7.6 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.

3.1.3.7.7.7 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).

3.1.3.7.7.8 הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל - Back Office או ליעד אחר.

3.1.3.7.7.9 הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.

3.1.3.7.7.10 הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים.

3.1.3.7.7.11 התנתקות הנציג יוזם שיחת הועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.

3.1.3.7.8 דוחות CTI

- 3.1.3.7.8.1 . למנהלים מטעם הלקוח תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת
- 3.1.3.7.8.2 . המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills .
- 3.1.3.7.8.3 . כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות.
- 3.1.3.7.9 דוחות Real Time**
- 3.1.3.7.9.1.1 . המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודוחות מודפסים.
- 3.1.3.7.9.1.2 . הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא למנהל הפרויקט הלקוח.
- 3.1.3.7.9.1.3 . הספק יאפשר ממשק web י לכניסה מרחוק לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של -המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.
- 3.1.3.7.9.1.4 . המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time .
- 3.1.3.7.9.1.5 . המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 3.1.3.7.9.1.6 . ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- 3.1.3.7.9.1.7 . ביחס לנתוני נציג, המערכת תתמוך בהצגת סטאטוס נציג עדכני לזמן האמת ובנוסף זמן מצטבר מתחילת היום.
- 3.1.3.7.9.1.8 . אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה ותכלול תצוגת זמן אמת למוקד ולעמדת המנהל.
- 3.1.3.7.10 דוחות היסטוריים**
- 3.1.3.7.10.1 . נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel .
- 3.1.3.7.10.2 . ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 3.1.3.7.10.3 . המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

3.1.3.7.10.4 כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).

3.1.3.7.10.5 מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).

3.1.3.7.10.6 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.

3.1.3.7.10.7 מערכת הדוחות תתמוך ב- 5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.

3.1.3.7.10.8 אפיון דוחות היסטוריים יבוצע בשלב ההקמה בין הזוכה לבין המזמין.

3.1.3.8 ממשקים וקשר עם גורמים מחוץ למוקד:

3.1.3.8.1 קיום קשר שוטף עם הלשכות בכל הנוגע למפגשים עם הלקוחות.

3.1.3.8.2 בירור מידע בסוגיות חריגות עם המזמין/ים בנוגע למתן תשובות שגויות.

3.1.3.8.3 שיחות יוצאת יזומות ללקוחות: עדכון לגבי מסמכים חסרים/נדרשים, שיחות יזומות ללקוחות עם פניות תכופות למוקד לבירור בעיותיהם וכד'.

3.1.3.9 פניה למוקד באמצעות טופס פניה ממוחשב.

3.1.3.9.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק להקים טופס פניה ממוחשב באמצעותו ניתן יהיה לפנות למוקד. נתוני הפניה מהטופס ייקלטו ישירות למערכת ניהול הפניות (ללא תוספת עלות).

3.1.3.9.2 המשך הטיפול בפניה יהיה זהה לטיפול בפניה שהתקבלה בכל אופן אחר.

3.1.3.10 ביצוע סקרי שביעות רצון. (ראה נספח י')

3.1.3.10.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק לבצע סקרי שביעות רצון שונים (ללא תוספת עלות)

3.1.3.10.2 בקרב כלל אוכלוסיית מקבלי השרות בנושא שיאופיין על ידי המזמין בעת הצורך.

3.1.3.10.3 תדירות הסקרים ותכולתם תיקבע ע"י המזמין.

3.1.3.10.4 סקר יכלול 10 שאלות לכל היותר.

3.1.3.10.5 הסקרים יופצו בדוא"ל/סלולרי/אתר אינטרנט וכד' ויהיו נגישים למכשירים השונים.

3.1.3.10.6 שאלות הסקר יכתבו על ידי המזמין.

3.1.3.10.7 הסקר יוזן למערכות CRM, SMS, של הספק על ידי הספק וזאת תוך שבוע ממועד קבלת השאלות מהמוזמין.

3.1.3.10.8 הספק יספק למשרד מערכת ניהול תוצאות הסקר הכוללת תצוגת שאילתות, גרפים וייצוא נתונים.

3.1.3.11 מערכת צ'אט.

3.1.3.11.1.1 כיום אין מערכת צ'אט באתר של הלקוח שהינו אתר מתפיש או אתר אחר שיוגדר על ידי המוזמין כאתר הלקוח, בכל מצב יהיה זה אתר אינטרנט אחד מוגדר.

3.1.3.11.1.2 הלקוח רשאי להחליט כי יש להוסיף מערכת צ'אט באתר של מנהל האזרחי ו/או מתפיש. מערכת הצ'אט תוקם על ידי הספק ועל חשבוננו, כאשר הגישה לצ'אט תהא מאתר האינטרנט של הלקוח, בהתאם להחלטת הלקוח. **זהו שירות אופציונלי שעל הספק לקחת בחשבון בתמחור.**

3.1.3.11.1.3 מערכת הצ'אט תוצג באתר מתפיש לצורך תמיכה ONLINE בלקוחות המנהל האזרחי.

3.1.3.11.1.4 הספק יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא.

3.1.3.11.1.5 הספק יפרט תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.

3.1.3.11.1.6 המערכת תתמוך בניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת היישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכו'.

3.1.3.11.1.7 תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות.

3.1.3.11.1.8 פניות צ'אט נכנסות יטופלו ויונהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.

3.1.3.11.1.9 הצ'אט יוטמע באתר מתפיש.

3.1.3.11.1.10 כל פניה נכנסת או יוצאת בערוץ הצ'אט תצורף כרשומה למערכת ניהול הפניות. לצורך כך הרישום יכלול צרוף תמליל השיחה המלא (נציג ולקוח).

3.1.3.11.1.11 המערכת תאפשר לנציג לטפל בצ'אט אחד או מספר צ'אטים במקביל, בהתאם להחלטת המנהל. יש לפרט מקסימום פניות שניתן להגדיר לטיפול במקביל.

3.1.3.11.1.12 המערכת תאפשר במהלך שיחת הצ'אט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג ללקוח. המעבר משיחת Chat לשיחת Voice לא יקטע את רצף תיעוד השיחה במערכת שיכלול את שלבי השיחה המלאה (כמו רישום שיחה מועברת). במקרה של מעבר משיחת Chat ל-Voice הפעולה תופיע כשתי שיחות נפרדות עם ציון המעבר במערכת לניהול פניות.

3.1.3.11.1.13 המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.

3.1.3.11.1.14 המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הצי'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).

3.1.3.11.1.15 המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח.

3.1.3.11.1.16 המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה). כלל ההתראות יוגדרו בשלב האפיון המפורט. הספק יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.

3.1.3.11.1.17 המערכת תאפשר סיום הצי'אט באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.

3.1.3.11.1.18 סיום הצי'אט ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.

3.1.3.11.1.19 המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.

3.1.3.11.2 ניהול פניות

3.1.3.11.2.1 בכל בקשה של לקוח להפעלת צ'אט, יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת הצי'אט בכדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.

3.1.3.11.2.2 תמיכה בשפות: על המערכת לאפשר שימוש בשפות אחרות ולתמוך בשימוש ביותר משפה אחת בשיחת צ'אט. לדוגמה, יהיה לערב מילים ואותיות בעברית ערבית ובאנגלית באותו המשפט, כאשר המערכת תשמור על סדר המשפט כפי שנכתב (על אף שינוי הכוון במעבר בכתיבה בין עברית לאנגלית ולהיפך) הן אצל רושם המשפט והן אצל המקבל.

3.1.3.11.3 ניהול Chat Templates

3.1.3.11.3.1 המערכת תאפשר הגדרת תסריטי שיחה ובנק תשובות מוכנות לנושאים נפוצים שיכתבו מראש, על מנת להקל על הנציג, לייעל את פעילותו ולמנוע חשיפה משפטית.

3.1.3.11.3.2 ניהול תסריטי השיחה ובנק התשובות יהיה על פי נושא הפניה או הדף ממנו פנה הלקוח.

3.1.3.11.3.3 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת תסריטי שיחה בצורה ידנית.

3.1.3.11.3.4 ממשק הנציג יכלול בנק לינקים לשליחה ללקוח על מנת להפנות אותו למקומות שונים באתר, הממשק יהיה בדומה לממשק לתסריטי השיחה (לפי נושאים).

3.1.3.11.3.5 תצוגת ממשק הציאת באתר והמלל יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

3.1.3.11.4 ניהול טפסים

3.1.3.11.4.1 המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך ה - Chat או כלינקים.

3.1.3.11.4.2 הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא.

3.1.3.11.4.3 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.

3.1.3.11.4.4 יש לציין מבין הבאים מה כוללת יכולת הגלישה המשותפת: צפייה בלבד, שליטה על עכבר, מקלדת וכו'.

3.1.3.11.5 ניהול שעות פעילות

3.1.3.11.5.1 המערכת תאפשר כפתור צ'אט דינאמי באתר שיושפע משעות פעילות מוקד הציאת, כך שמחוץ לשעות הפעילות לא יוצג כפתור הציאת באתר או שבבחירתו תופיע הודעה מותאמת.

3.1.3.11.6 הקלטת שיחות צ'אט

3.1.3.11.6.1 המערכת תאפשר שמירת כלל תמלילי שיחות הצ'אט. יש לציין משך שמירת תמלילי הצ'אט.

3.1.3.11.6.2 המערכת תאפשר חיפוש שיחות צ'אט לפי הפרמטרים שונים כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר לקוח ועוד.

3.1.3.11.7 סקרים

3.1.3.11.7.1 המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצ'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהזנו למערכת מבעוד מועד.

3.1.3.11.7.2 הסקר יכתב ע"י המזמין ויוזן למערכת על ידי הספק.

3.1.3.11.7.3 המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.

3.1.3.11.7.4 המערכת תאפשר הגדרת ממשק תפעולי לתחזוקת הסקרים במערכת לטובת הגדרת מלל השאלה, סוג השאלה (פתוחה/סגורה), טווח הסולם ועוד.

3.1.3.11.8 דוחות

3.1.3.11.8.1 למערכת יוגדרו דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים. אפיון מפורט יבוצע בשלב ההקמה.

3.1.3.11.8.2 הדוחות יכללו מידע בחתך פעילות/ נציג. תוך הצגת מידע מפורט לכל אחד מהחתיכים -שנבחרו.

3.1.3.11.8.3 מידע בדבר פעילות הנציג במערכת הצאט יוצג בצורה אינטגרלית יחד עם כלל ביצועי הנציג ממערכת ה - CTI

מודגש כי סקרים אלו אינם חלק מהסקרים אליהם מחוייב הספק לבצע לצורך מדידת רמת השירות שהוא מחוייב לתת למנהל האזרחי.

3.1.4 הטיפול בפניה (ראה נספח ט')

3.1.4.1 תהליך הטיפול בפניה כולל את השלבים העיקריים הבאים:

3.1.4.1.1 קליטת פנייה.

פנייה תתקבל באמצעות המוקד הטלפוני וכן בדוא"ל או ב- SMS או בצ'אט או בפקס , ואו בטופס מקוון .

3.1.4.1.2 סיווג הפנייה בהתאם לסוג הפנייה כגון: בקשת מידע, קביעת תור, תלונה על שירות בלשכה מסוימת, סטטוס טיפול בפניה, הליכי רישום.

רשימת סוגי הפניות תיקבע במשותף עם המזמין, - הספק נדרש להיות ערוך לריבוי פניות.

3.1.4.1.3 בדיקת כפילות הפנייה תוך כדי קליטתה למערכת. פניה כפולה תסומן ככזו ותקושר לפניה המקבילה. מתן מענה.

המענה יינתן בהתאם למדיניות המזמין, כפי שתועבר לספק במסגרת ימי ההכשרה ותעודכן מעת לעת ע"י המזמין. במידה שהפנייה מצריכה מידע נוסף/בירור נוסף מול המזמין, יימסר לפונה שפנייתו תיבדק והמוקד יחזור אליו במועד מאוחר יותר.

3.1.4.1.4 תיעוד הפנייה ואופן הטיפול בה. כל הפניות יתועדו באופן מידע (במהלך השיחה עם הפונה) במערכת ממוחשבת.

מודגש כי כל פניה (מכל סוג שהוא) תתועד במערכת ניהול הפניות.

3.1.4.1.5 סגירת הפנייה.

3.1.4.2 בירורים מול לשכות המנהל האזרחי:

- 3.1.4.2.1 המוקד יוכל לפנות ללשכות באמצעות מספר טלפון ייעודי או מייל שיוגדר עבור כל לשכה(מספרי הטלפון והמיילים ימסרו לספק הזוכה).
- 3.1.4.2.2 הבירורים יבוצעו במיילים ואו בשיחות טלפון לכל אחד מהלשכות של המנהל האזרחי כל יום בסוף יום העבודה או במהלכה על ידי המוקדניות, הפניות תיעשנה למול המשרדים תוך תיעוד הבירור ומועד הפניה למשרדים ומועד המענה של המשרד.

3.2 מערכות תשתית

3.2.1 אל פסק-:

- 3.2.1.1 ציוד הקצה של נציגי השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן במוקד, יופעלו דרך מערכות אל פסק.
- 3.2.1.2 במערכות" 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 במוקד.
- 3.2.1.3 בעת הפסקת חשמל אפשרות להקלטת הודעה טלפונית המודיעה לפונים על-הפסקת השירות בשל תקלה טכנית.
- 3.2.1.4 במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי, השבתת ה"מרכז" לא תעלה על 4 שעות קלנדריות" – כחלק משעות הפעילות.

3.3 דיווחים נדרשים

3.3.1 כללי

- 3.3.1.1 הדיווחים יופקו מ"רשם השיחות" של מערכת ה. Conect Center -
- 3.3.1.2 הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מקוריים מ"רשם השיחות" ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק.
- 3.3.1.3 ידרשו מספר סוגי דיווחים:
 - 3.3.1.3.1 דיווח On Line של אירועים חריגים
 - 3.3.1.3.2 דיווח יומי
 - 3.3.1.3.3 דיווח שבועי
 - 3.3.1.3.4 דיווח חודשי כולל מגמות חודשיות
 - 3.3.1.3.5 דיווח רבעוני לעמידה ברמת השירות (SLA)

3.3.2 דוח On Line של אירועים חריגים

- 3.3.2.1 רשימת האירועים החריגים המחייבים דיווח מידי למשרד תוגדר ע"י המזמין ותועבר לספק.
- 3.3.2.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות לעדכן את הרשימה מעת לעת.

3.3.2.3 אירועים חריגים לדוגמה:

3.3.2.3.1 תלונה חריפה של לקוח

3.3.2.3.2 זמני המתנה ממושכים

3.3.2.4 תור שנקבע בלשכות מעל X זמן (X ייקבע על ידי המזמין ויהיה נתון לשינוי מעת לעת)

3.3.2.5 במקרים מסוג זה מנהל המוקד ידווח ישירות לרשימת בעלי תפקידים (כפי שיוגדר ע"י המזמין) באמצעות הטלפון או ב. SMS

3.3.3 דיווח יומי

3.3.3.1 מטרת הדיווח היומי הינה תיאור כמותי ואיכותי של יום העבודה שחלף.

3.3.3.2 דיווח זה לא יידרש באופן שוטף למעט בשלושת החודשים הראשונים לפעילות ובכל צורך מוקדם שיוגדר על ידי הלקוח.

3.3.3.3 הדיווח יגיע עד השעה 14 בבוקר עבור היום הקודם ויכלול: כמות הפונים, מספר השיחות שנענו, מספר השיחות ואחוז השיחות שננטשו, זמן ההמתנה, מספר העובדים שהיו במענה ומספר שעות העבודה של כל עובד, אירועים חריגים שאירעו במהלך היום, פילוח לפי נושא הפניה וכו'.

3.3.3.4 פורמט מדויק של הדו"ח יקבע בין המזמין לספק.

3.3.4 דיווח שבועי

3.3.4.1 הדיווח השבועי יתאר את כל הפעילות שהייתה במהלך השבוע: מספר השיחות, זמני המתנה, מספר התורים שנקבעו, מספר המכתבים שטופלו, פילוח לפי נושא הפניה וכו'.

3.3.4.2 הדיווח יישלח למשרד בדואר אלקטרוני (יסוכם מול הספק) כל יום שני עד השעה 10:00 בבוקר, עבור השבוע שחלף.

3.3.5 דיווח חודשי

3.3.5.1 הדיווח החודשי יכלול: דיווח כמותי של פעילויות החודש, בדומה למתכונת השבועית ובנוסף ניתוח מגמות בין החודשים ורעיונות לשיפור השירות וההתייעלות.

3.3.5.2 תיערך פגישה חודשית בין נציגי הספק לנציגי המזמין.

3.3.5.3 הדוח החודשי יצורף לחשבונת החודשית ויהווה תנאי לתשלום.

3.3.6 דיווח רבעוני להוכחת עמידה ב - SLA

3.3.6.1 הדו"ח יכלול

3.3.6.1.1 סה"כ פניות.

3.3.6.1.2 פירוט זמני המתנה עד למענה המוקד.

3.3.6.1.3 מספר שיחות ננטשות.

3.3.6.1.4 אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המוקדן, ללא צורך בבירור מול המזמין.

3.3.6.1.5 דו"ח ניתוקים – דו"ח פירוט על שיחות שנותקו ע"י המוקדן.

3.3.6.1.6 דו"ח נוטשים – דו"ח פירוט על השיחות הננטשות.

3.3.6.2 הדו"ח יפולח לפי תקופה, מוקדן, סוגי פונים, נושא הפניה

3.3.6.3 אפשרות לסיכום ולמיון יומי, שבועי, חודשי רבעוני, למוקדן, לכלל המוקדנים

3.3.7 דוחות נוספים

3.3.7.1 המזמין ראוי לדרוש מהספק הזוכה עד 10 דוחות סטטיסטיים נוספים, ללא תשלום.

3.3.7.2 דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י ה"משרד ובמבנה אשר יתואם עמו.

3.4 תכנית תחילת פעילות הספק הזוכה (להלן "תקופת המעבר")

3.4.1 הספק הזוכה יתחיל בפעילות המוקד תוך 100 יום מיום החתימה על הסכם ההתקשרות.

3.4.2 במהלך תקופת המעבר נדרש הספק להעביר לאחריותו את כלל הידע הנדרש על מנת לאפשר יכולת מתן מענה לפניית ציבור היכולות הנדרשות:

3.4.2.1 ביצוע תצפיות ותאום ציפיות לאופן השירות.

3.4.2.2 ניתוח כמות הפניות ואופן המענה הנדרש.

3.4.2.3 מפגש מנהל לקוח עם הלקוחות הרלוונטים לשלב הראשוני של המעבר.

3.4.2.4 בניית אתר ניהול הידע וצבירת הידע הנדרש במערכות הטכנולוגיות.

3.5 צוות המוקד

כל נותני השירותים מטעם הספק יהיו מעל גיל 18.

צוות המוקד יכלול, לכל הפחות, את בעלי התפקידים הבאים:

מודגש כי באחריות הספק לאייש את המוקד ככל הנדרש על מנת לספק את מכלול השירותים הנדרשים ולעמוד ברמת השירות.

3.5.1 מנהל הפרויקט/מנהל המוקד

3.5.1.1 הספק יציע מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה שיעמוד בדרישות התפקיד המוגדרות להלן:

3.5.1.1.1 מנהל הפרויקט יהיה אחראי להקמת והפעלת המוקד על פי דרישות מכרז זה.

3.5.1.1.2 מנהל הפרויקט ישתתף בישיבות מעקב תקופתיות עם המזמין.

3.5.1.1.3 במידה שקיים צורך בהחלפת מנהל הפרויקט, הוא יוחלף במנהל פרויקט בעל כישורים שלא יפחתו מכישורי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הצעת הספק ובמסגרת דרישות מכרז זה וזאת באישור המזמין מראש ובכתב.

3.5.1.1.4 המזמין יכול לדרוש החלפתו של מנהל הפרויקט תוך ארבעה שבועות במידה שהצטברו לגביו ממצאים המצביעים על תפקוד לקוי או מכל סיבה עניינית אחרת. במקרה כזה ההחלפה תבצע על ידי הספק תוך ארבעה שבועות מיום קבלת דרישת המזמין בכתב.

3.5.2 אחראי משמרת

3.5.2.1 תפקידי אחראי משמרת:

3.5.2.1.1 בקרת זמני ההמתנה והשליטה בהם באמצעות הגדלת/הקטנת צוות המוקדנים. ניתוב השיחות על פי מיומנות העובדים.

3.5.2.1.2 ניהול תור השיחות, ובקרת השיחות הננטשות.

3.5.2.1.3 שיבוץ העובדים למשמרות על פי העומסים החזויים ויכולות העובדים.

3.5.2.1.4 טיפול במקרים חריגים העולים במהלך המשמרת.

3.5.2.2 היקף המשרה הדרוש: המוקד אחראי משמרת יהיה נוכח פיזית במוקד בכל שעות הפעילות של המוקד (ראה סעיף שעות מתן מענה והפעלת המוקד).

3.5.2.3 דרישות מאחראי משמרת:

3.5.2.3.1 בעל תעודת בגרות מלאה לפחות.

3.5.2.3.2 אחראי משמרת יהיה בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה במוקד שירות עם 15 מוקדנים לפחות, מהן שנה לפחות במוקד מענה טלפוני מאויש.

3.5.2.3.3 המזמין יכול לדרוש החלפתו של אחראי המשמרת או נציג שירות תוך שבועיים במידה והצטברו לגביו ממצאי פיקוח המצביעים על תפקוד לקוי או מכל סיבה עניינית אחרת. מקרה כזה ההחלפה תבצע על ידי הקבלן תוך שבועיים מיום דרישת המזמין בכתב.

3.5.3 מוקדן/עובד BACK OFFICE

3.5.3.1 עובד מוקד שמבצע את השירותים הנדרשים בפניה ומתוארים בסעיפים 3.1.3 לעיל.

3.5.3.2 מוקדן אחד לפחות נדרש להיות דובר ערבית כשפת אם בנוסף לעברית, כמו כן מוקדן אחר נדרש להיות דובר אנגלית כשפת אם בנוסף לעברית.

3.5.3.3 דרישות ממוקדן/עובד: BACK OFFICE

3.5.3.3.1 בוגר 12 שנות לימוד

3.5.3.3.2 דובר עברית רהוטה, ערבית, ואנגלית. (לפחות אחת מהשפות)

3.5.3.3.3 שירותיות

3.5.3.3.4 יכולת תפקוד בתנאי לחץ

3.5.3.3.5 מוטיבציה וכושר התמדה

3.5.3.4 משך העסקת מוקדנים במוקד שירות.

- 3.5.3.4.1 המזמין יתגמל את הספק על כל מוקדן/עובד (עד לסה"כ 3) שיעבוד באופן רצוף מעל ל 18 חודש כמוקדן עבור מענה טלפוני של המזמין- סכום התגמול יהיה 5000 ₪ (ולא יותר מ 15 אש"ח) לאחר שהמוקדן ביצע 18 חודשים רצופים כעבודה במוקד תחת קבוצת המזמין.
- 3.5.3.4.1.1 סכום התגמול ישולם לאחר שהמוקדן ביצע 18 חודשי עבודה רצופים תחת קבוצה של המזמין.
- 3.5.3.4.2 המזמין יתגמל בנוסף בעוד 5000 ₪ על כל מוקדן (עד סה"כ 3) שמשך העבודה שלהם בקבוצת המזמין יגיע ל 36 חודשים.
- 3.5.3.4.2.1 סכום התגמול ישולם לאחר שהמוקדן ביצע 36 חודשי עבודה רצופים תחת הקבוצה של המזמין.
- 3.5.3.5 מוקדן/עובד BACK OFFICE אשר ייתן שירותים במסגרת מכרז זה, לא יטפל במקביל באותה משמרת בלקוחות אחרים של הספק **אלא אם אושר** כך על ידי המזמין מראש ובכתב, וזאת לאור מצב בו קימות פניות מועטות למוקד השירות.

3.5.4 מנהל ידע והדרכת עובדים

3.5.4.1 תפקידים:

3.5.4.1.1 כתיבת נהלי עבודה ותהליכי עבודה: ההדרכת העובדים ותייעוד במערכת לניהול ידע.

3.5.4.1.2 בניית אתר ניהול הידע של הארגון במערכות הספק.

3.5.4.1.3 תחזוקה ושמירה על עדכניות מערכת ניהול הידע: עדכון שוטף של שאלות ותשובות שכוחות, מבדקי ידע וכד'.

3.5.4.1.4 הגדרת סמכויות והרשאות לפי תומך (למי מותר לטפל במה).

3.5.4.1.5 קשר עם המזמין בכל הנוגע לעדכונים בשינוי מדיניות ונהלים לגבי תהליכי האישורים והטפסים המחייבים אצל המזמין, עדכונים במערכת והדרכת העובדים.

3.5.4.1.6 קבלת הנחיות מהמזמין ויישומן במוקד השירות.

3.5.4.1.7 בקרה על איכות העבודה של התומכים.

3.5.4.2 דרישות ממנהל ידע:

3.5.4.2.1 ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה מול מערכות ממוחשבות.

3.5.4.2.2 ניסיון של שנתיים לפחות כמנהל ידע והדרכת עובדים מהם שנה לפחות במוקד שירות.

3.5.5 החלפת עובדים

3.5.5.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להחליף את מנהל הפרוייקט ו/או אחד מחברי הצוות האחרים, תוך 30 יום ממועד דרישת המזמין.

3.5.5.2 הספק יחליף את נותן השירות בנותן שירות בעל כישורים זהים, העומד בתנאי הסף כפי שהוגדרו ע"י המזמין.

3.5.5.3 המזמין יאשר את נותן השירות החלופי.

3.6 הכשרת צוות המוקד ושימור הידע (M)

צוות המוקד נדרש לעבור הכשרה ראשונית (כולל מבחן ידע) טרם תחילת הפעלת המוקד וכן הכשרת תקופתיות במהלך העבודה במוקד(ריענון חודשי) ככלל כל ההדרכות תועברנה ע"י הספק ועל חשבוננו.

3.6.1 הכשרה ראשונית

3.6.1.1 היקף ההכשרה הראשונית בהקמת המוקד הינו כ 40 שעות .

3.6.1.2 ההכשרה הראשונה תועבר על ידי הספק, בהתאם לתוכנית שתיבנה במשותף עם המזמין.

3.6.1.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות להעביר בעצמו/באמצעות מי מטעמו נושאים/חלקים מן ההכשרה.

3.6.1.4 ההדרכה תבוצע באתר הספק.

- 3.6.1.5 באחריות הספק לדאוג להעמדת אתר המאפשר הדרכת כל צוות המוקד מטעמו.
- 3.6.1.6 הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההכשרה כגון: עלות ההגעה למקום ההכשרה, עלות שעות העבודה של המשתתפים, ארוחות וכיבוד בהכשרה מטעם הספק.
- 3.6.1.7 מובהר כי הספק אינו נדרש לשלם לעובדי המנהל האזרחי או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה או פרקים ממנה.
- 3.6.1.8 ההכשרה תכלול, לפחות, את הנושאים הבאים:
- 3.6.1.8.1 הכרות כללית עם המנהל האזרחי ביהודה ושומרון.
 - 3.6.1.8.2 ביקור פיזי במנהל האזרחי ביהודה ושומרון ובמשרדי הקמ"טים.
 - 3.6.1.8.3 הכרות מעמיקה של תהליכים, נהלים, טפסים, מבנה המנהל, ימי קבלת קהל, היסטוריה גאוגרפית, מתן שרות במנהל האזרחי.
 - 3.6.1.8.4 תסריטי שאלות ותשובות.
 - 3.6.1.8.5 שימוש במערכת הידע תוך כדי שיחה טלפונית.
 - 3.6.1.8.6 ציפיות המזמין מהמוקד: אופן המענה ללקוחות, טיפול בבעיות, אתיקה מקצועית ושמירת סודיות.
 - 3.6.1.8.7 הכשרה לגבי חשיבות השירות.
 - 3.6.1.8.8 הכרת מערכת ניהול לקוחות של המנהל האזרחי ואופן השימוש בה.
- 3.6.2 הכשרת עובדים חדשים:**
- 3.6.2.1 באחריות הספק לבצע בעצמו, באמצעות מנהל הידע והכשרת העובדים, הכשרה הכוללת את כל התכנים שפורטו לעיל ונוספים כפי שיוסכם עם המזמין ובאותו היקף לפחות, לכל עובד חדש במוקד. מעבר הכשרה כאמור הינו תנאי לתחילת מתן שירות עבור המזמין. לצורך הכשרת מוקדן חדש או ריענון מוקדן ותיק בנושאי נהלים, טפסים, תסריטי שאלות ותשובות ותהליכים, הספק ייעזר גם במערכת ניהול הידע הן ככלי ללימוד עצמי והן לביצוע מבחני ידע.
- 3.6.3 הליך של סווג בטחוני לעובדים במערכות "אבן מתגלגלת"**
- 3.6.3.1 המזמין יטפל למול הספק בסווג בטחוני עבור העובדים שיעמיד לטובת מכרז זה.
- 3.6.3.2 העובדים מטעם הספק עבור מכרז ספציפי זה יעברו סווג בטחוני בסיסי המחייב במסגרת עבודה עם מערכות של המזמין בסווג "שמור" על מנת שיוכלו לעבוד במערכות "אבן מתגלגלת" של המזמין.
- 3.6.3.3 לביצוע הסיווג הביטחוני ידרשו המוקדנים להגיע למקום שיוגדר על ידי המזמין, עלות שכר עבודה ונסיעה לצורך ביצוע הסיווג הביטחוני יחולו על הספק.

3.6.3.4 בעת החלפת מוקדנים על ידי הספק יתחייב הספק שכלל העובדים העתידיים לעבוד עם המזמין יעברו סווג ביטחוני זהה.

3.6.4 חניכה של עובדים חדשים:

3.6.4.1 לאחר השלמת ההכשרה הראשונית יעבור כל נציג חדש חניכה פאסיבית (נציג חדש מאזין לנציג וותיק ואינו רשאי לענות בעצמו לפונים) של 5 ימי עבודה מלאים לפחות, ולאחריה יעבור הנציג חניכה אקטיבית (נציג חדש עונה לשיחות בפיקוח צמוד של נציג ותיק) של 5 ימי עבודה מלאים לפחות.

3.6.5 מבחן ידע

3.6.5.1 בסיום ההכשרה הראשונית יידרשו כל עובדי המוקד לעבור מבחן ידע.
3.6.5.2 מבחן הידע יוכן על ידי הספק ויאושר על ידי המזמין.
3.6.5.3 מעבר המבחן (ציון 80% לפחות) הינו תנאי למתן שירותים למשרד.
3.6.5.4 כל עובד חדש שיצטרף לצוות במהלך תקופת ההתקשרות יידרש לעבור מבחן כנ"ל.
3.6.5.5 בקרה על המבחנים ועל התהליך יבוצע על ידי המזמין.

3.6.6 ריענון תקופתי

3.6.6.1 בנוסף, אחראי הספק לביצוע יום ריענון תקופתי אחת לרבעון לצוות המוקד:
3.6.6.2 מפגש ריענון (עד 8 שעות למפגש) יתקיים אחת לרבעון, בהתאם להחלטת המזמין.
3.6.6.3 מפגש הריענון יכלול בסופו מבחן ידע אותו על כל נציג לעבור בציון של 80 לפחות.
3.6.6.4 נושאי יום הריענון ייקבעו במשותף על ידי מנהל המוקד ונציגי המזמין, בהתאם לצרכים העולים מן השטח, כשלים, שינויים בתהליכים העסקיים וכד'.
3.6.6.5 מודגש כי ימי הריענון יתבצעו ע"י הספק ויהיו על חשבון הספק. הספק יישא בתשלום לצוות המוקד עבור השתתפות בימי הריענון כגון: עלות ההגעה למקום, עלות שעות העבודה של המשתתפים מטעם הספק, כיבוד וכד'.

3.6.7 שימור ידע

3.6.7.1 באחריות המוקדנים לעדכן באופן שוטף את מערכת ניהול הידע, בעקבות הטיפול השוטף בפניות.
3.6.7.2 מנהל הידע ינחה את העובדים על אופן עדכון המערכת.

3.7 אתר המוקד (M)

- 3.7.1 סביבת העבודה של עובדי המוקד תעמוד בדרישות הבאות:
- 3.7.1.1 מיקום מרכזי בו קיימת תחבורה ציבורית נוחה. תחנת האוטובוס/רכבת הקרובה תהיה במרחק של עד 1000 מטר.
- 3.7.1.2 מקומות לרכישת כריכים ושתייה, או מכונות אוטומטיות.
- 3.7.1.3 עמדות עבודה במספר תואם למספר התומכים.
- 3.7.1.4 המוקד לא יהיה בקומה ללא חלונות, אלא בקומה בה יש כניסת אויר טבעי מהחלונות.
- 3.7.1.5 פינות עישון על פי חוק.
- 3.7.1.6 מרחב העמדה יכלול ציוד שולחן עבודה אישי, שטח עבודה חופשי ונוח לעבודה ושטח אחסון אישי.
- 3.7.1.7 גודל שולחן התומך: מרוחב 90 ס"מ לפחות ועומק 60 ס"מ לפחות וזאת זאת בכדי לא ליצור צפיפות מוגזמת באתר
- 3.7.1.8 כסא התומך: מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לישיבה למשך יום עבודה שלם.
- 3.7.1.9 בנוסף לתחנות העבודה של נציגי השירות יהיו בשטח המוקד: עמדה מוגבהת/מופרדת לאחראי משמרת, מטבחון, חדר ישיבות/הדרכה הכולל אמצעי הקרנה ולוח מחיק.
- 3.7.1.10 שירותים לגברים ולנשים, לרבות שירותי נכים.
- 3.7.1.11 מערכת מיזוג אוויר חימום/קירור/אוורור עם אפשרות לשליטה בטמפרטורה ע"י עובדי המוקד.
- 3.7.1.12 מקום ישיבתו של אחראי המשמרת יהיה בחדר המוקדנים או בסמוך אליו.
- 3.7.1.13 עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית, כך שיתאפשר מתן שירות יעיל ונעים לאזרח ללא הפרעה.
- 3.7.1.14 על הספק הזוכה להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסך המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת - חירום בכל אתרי המוקד.
- 3.7.1.15 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'.
- 3.7.2 אתר המוקד יאפשר גידול במספר המוקדנים במקרה של תקופות שיא, עד ל 6 מוקדנים בו זמנית.
- 3.7.3 במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על הספק לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין הארגונים.

3.8 משאבים נדרשים להקמת המוקד והפעלתו (M)

- 3.8.1 הספק מתחייב להעמיד את כל המשאבים הנדרשים להקמה והפעלת המוקד.
- 3.8.2 העמדת המשאבים תהא באחריות הספק הזוכה ועל חשבונו, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת המוקד על ידי הספק הזוכה.

3.9 מערכות נדרשות (M)

3.9.1 ברשות הספק מערכת C.T.I אשר ביכולתה למלא את כל הפעילות והשירותים הנדרשים לעיל במוקד, לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה.

3.9.2 מערכת טלפוניה מתקדמת בטכנולוגיית IP

3.9.3 המערכת תתמוך בדרישות הבאות:

3.9.3.1 מספר הטלפון אליו יתקשרו הפונים יהיה מספר כוכבית, קליט ונוח. בחירת המספר תיעשה במשותף עם המזמין. **באחריות הספק לרכוש על חשבוננו את**

מספר הכוכבית ולהפעילו במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.9.3.2 **בסיום תקופת ההתקשרות תועבר הבעלות על המספר לידי המזמין.**

3.9.3.3 **מערכת I.V.R המספקת בין השאר:**

3.9.3.3.1 לספק תהייה טכנולוגיית IVR במערכות ניתוב השיחות עד להגעה למוקדן.

3.9.3.3.2 אופן הגדרת ניתוב השיחות יבוצע בתאום עם הארגון וזאת כחלק מהערכות להפעלת המוקד.

3.9.3.3.3 הארגון יוכל כל תחילת חודש לשנות חלק ואו את כלל הגדרות מערכת ה IVR וזאת בהתאם לצרכים הבלעדיים של הארגון.

3.9.3.3.4 הספק נדרש להיערך לכך שכל תחילת חודש קלנדרי ועפ"י הגדרת הארגון יהיה באפשרותו לשנות את ניתוב ההפנית השיחות על ידי מערכת ה IVR.

3.9.3.3.5 הקלטת המענה האנושי כחלק ממערכת ה IVR תבוצע על ידי הספק ועל חשבוננו, כאמור בכל תחילת חודש תהייה הגמישות והאפשרות של הארגון לשנות את ניתוב השיחות האלקטרוני.

3.9.3.3.6 מענה אוטומטי המאשר לפונה כי הגיע למוקד של "המנהל האזרחי ביהודה ושומרון שלום" נוסח ההודעה יאושר על ידי המזמין.

3.9.3.3.7 מערכת הטלפוניה תאפשר החלפת נוסח המענה כאמור כל תחילת חודש קלנדרי, באופן עצמאי ע"י עובד המוקד, ללא צורך ברכישת שירות מספק המרכזייה.

3.9.3.3.8 אספקת שירות מענה קולי אוטומטי והודעות קוליות.

3.9.3.3.9 ניתוב אוטומטי של שיחות ישירות למוקדן פנוי (כלומר ללא שימוש במערכת ניתוב קולי לחץ "1" למעבר ל...)

3.9.3.4 מערכת CTI

3.9.3.4.1 לספק תהייה מערכת עם טכנולוגיית CTI ראה פרק 3.1.3.7

3.9.3.5 שירות שיחה חוזרת לפונה (CALL BACK) יוצע לאזרח כאשר יש מספר שיחות ממתיונות גבוה בתור וזמן ההמתנה ארוך במיוחד (מעל 10 דקות) לקבלת השיחות החליט האזרח לקבל את השיחות המוצע לו ע"י המוקד

- יסגור את הטלפון, המוקד ישמור על מיקומו בתור ויחזור אליו אוטומטית (בשיחה יוצאת), כאשר יגיע תורו לקבלת השירות.
- 3.9.3.6 תור המתנה מנוהל F.I.F.O ללא הגבלה למספר הממתינים בתור.
- 3.9.3.6.1 בהמתנה בתור יקבל הפונה הממתין הודעה קולית על מיקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער לקבלת השירות. ההודעות יעודכנו ויושמעו לאזרח הממתין כל 20 שניות המתנה או יותר, ככל שיוחלט ע"י המזמין, הגדרה גמישה במערכת ה-C.C.
- 3.9.3.7 יכולת טיפול ב 10 שיחות במקביל (כלומר עד 10 פונים יוכלו לקבל מענה/להמתין למענה, ללא קבלת צליל "תפוס").
- 3.9.3.8 יכולת גידול הן במספר העמדות (עד ל 6 עמדות) והן במספר השיחות המטופלות במקביל/ממתינות (עד 6 שיחות), בהתאם לצורך.
- 3.9.3.9 יכולת מענה המוקד הטלפוני במקרה של הפסקת חשמל, המתאר את התקלה והצפי לפתרונה.
- 3.9.3.10 אפשרות לביצוע הקלטות של כל השיחות ואפשרות להקשבה לפי מוקדן, זמן, אורך שיחה וכו'.
- 3.9.3.11 יכולת קבלת פניות ב - SMS והעברתן למערכת המידע במוקד וזיהוי במערכת ה-CRM.
- 3.9.3.12 אפשרות הפקת דוחות מידע אודות מספר השיחות המתקבלות והיוצאות, מספר השיחות הנוטשות, משך ההמתנה, מספר שיחות למוקדן וכד'.
- הערה: ניתן להפיק דוחות אלו באמצעות מערכת המידע ו/או באמצעות מערכת הטלפוניה.**
- 3.9.3.13 מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון
- 3.9.3.13.1 הקלטה ואחסון של כל שיחות הטלפון שקבלו מענה אנושי במוקד השירות.
- 3.9.3.13.2 אחסון ויכולת אחזור השיחות לפחות ל- 72 ימי עבודה.
- 3.9.3.13.3 המערכת תשמש ככלי להדרכה ולבקרת איכות המענה (QC) לספק ואמצעים לבקרת איכות המענה, בקרה ובדיקת תלונות הפונים למשרד.
- 3.9.3.13.4 הספק יעביר למשרד, על פי דרישתו, כל קובץ שהוקלט במערכת וזאת בתוך יום עבודה מקבלת הדרישה.

3.9.4 מערכת לניהול פניות CRM

מערכת ה CRM תסופק על ידי הזוכה, המערכת נדרשת לאפשר את היכולות הבאות.

- 3.9.4.1 המערכת תהיה מערכת CRM או מערכת ייעודית למוקדי שירות.
- 3.9.4.2 המערכת תוכל לאחסן מידע של לקוחות עד לנפח של 20 טרה ביט.
- 3.9.4.3 המערכת תאפשר הזנת הפרטים הבאים עבור כל פנייה (שדות החובה יעודכנו במשותף עם המזמין):
 - 3.9.4.3.1 זיהוי חד ערכי לפניה (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.2 תאריך ושעת הפניה (תיעוד אוטומטי של המערכת, ללא יכולת התערבות של המוקדן) (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.3 מקבל הפניה (תיעוד אוטומטי של המערכת, ללא יכולת התערבות של המוקדן) (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.4 נושא/סוג הפנייה (מתוך רשימת נושאים/סוגים שתנוהל באופן טבלאי, תיקבע במשותף עם המזמין ותהיה ניתנת לעדכון מעת לעת (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.5 סוג המידע המבוקש: כללי/אישי (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.6 תיאור הפניה (שדה חובה).
 - 3.9.4.3.7 שפת דיבור הפונה.
 - 3.9.4.3.8 פרטים אודות הפונה: שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., ישוב מגורים, כתובת: רחוב, מספר בית, מיקוד, ת.ד. בשדות נפרדים, טלפון, טלפון נייד, כתובת דוא"ל בחלק מסוגי הפניות יחויב הפונה להזדהות ואז השדות אישור מסירת מידע ע"י גורם חיצוני, שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., ח"פ, דרכון, כתובת למשלוח דואר ושדה טלפון אחד לפחות יהיו שדות חובה. בפניות כלליות לקבלת מידע, לא יחויב הפונה להזדהות. סוגי הפניות בהן ההזדהות הינה חובה ייקבעו ע"י המזמין.
 - 3.9.4.3.9 שדה למילוי ידני אודות הפניה עצמה במלל חופשי של עד 1000 תווים, את המלל החופשי נדרש למלא כל פניה הגם שהפניה היתה חסרת הנגשת מידע. - פירוט טכני בנושא יבוצע למול הזוכה.
 - 3.9.4.3.10 פרטים כללים אודות הפניה:
 - 3.9.4.3.10.1 אופן קבלת הפניה (טלפון, מייל, SMS, פקס) (שדה חובה) - אוטומטי
 - 3.9.4.3.10.2 שפת דיבור (שדה חובה)
 - 3.9.4.3.10.3 סימון פניה חוזרת במערכות תוך סינון "מטרידים"
 - 3.9.4.3.10.4 סוג הטיפול שניתן
 - 3.9.4.3.10.5 תאריך סיום טיפול. - אוטומטי

- 3.9.4.3.10.6 תיעוד המענה שניתן. – עד 1000 תווים.
- 3.9.4.3.10.7 הערות
- 3.9.4.3.10.8 אפשרות לצירוף מסמכים נלווים.
- 3.9.4.4 המזמין רשאי יהיה לבקש מהספק הזוכה להוסיף למערכת פריטי הזדהות מידע נוספים (10 פריטים נוספים לכל היותר) או להסיר פרטי מידע.
- 3.9.4.5 המערכת תאפשר הפקת מידע ודוחות בחתכים שונים, בהתאם לצורכי המזמין.
- 3.9.4.6 המערכת תאפשר ניהול סקרים אוטומטי, לרבות אפשרות לניתוח המידע המתקבל בסקרים.
- 3.9.4.7 המערכת תאפשר יצוא הדו"חות ל- EXCEL פורמט CSV להמשך עיבוד.
- 3.9.4.8 המערכת תכלול פורטל שיאפשר למשרד צפייה בפניות ובנתוני הפעילות במקוד, בכל עת.
- 3.9.4.9 יכולת שליחת מייל ללקוח דרך המערכת ישירות למייל הלקוח המופיע בפרטי הלקוח.
- 3.9.4.10 יכולת שליחת SMS לפונה בסיום השיחה כחלק מהגדרת המערכת. וזאת ללא צורך בהתערבות המוקדן.
- 3.9.4.11 הספק יאפשר למשרד צפייה בנתוני המערכת. בהרשאות administrator.
- 3.9.4.12 ניהול ידע ומענה לשאלות דרך המערכת.
- 3.9.4.13 דרישות טכניות מערכת ה-CRM
- 3.9.4.13.1 הפתרון המוצע הוא מערכת מחשוב וירטואלית בפלטפורמה מחשוב בענן. המערכת בענן, באחריות מלאה של הספק הכוללת התאמה מלאה לדרישות הלקוח, פיתוח ואינטגרציה, הפעלה, שירות ותחזוקה נדרשת לכלול את הדרישות שלהלן:
- 3.9.4.13.1.1 המערכת ותתי המערכת נדרשים להיות בתצורה CLUSTER בגיבוי חם (לצורכי REDUNDANCY).
- 3.9.4.13.1.2 בגישה מאובטחת דרך שירות FIREWALL ייעודי. המערכת נדרשת להשתלב בסטנדרטים של מערך המחשוב הלקוח וחייבת לעמוד בכל דרישות האבטחה של הלקוח.
- 3.9.4.13.1.3 עבודה מלאה בסביבת WEB.
- 3.9.4.13.1.4 המערכת תתמוך בביצוע גיבוי ללא הורדת המערכת.
- 3.9.4.13.1.5 גיבוי קר לתוכנת המערכות באמצעות מדיה חיצונית, קלטות, דיסקים וכד' (לפרט בהצעה).
- 3.9.4.13.1.6 המערכת ו/או בסיסי הנתונים צריכים להיות בעלי יכולת תחזוקה/ ריענון ללא זמני DOWNTIME.
- 3.9.4.13.2 זמני תגובה
- 3.9.4.13.2.1 להלן זמני התגובה המקסימליים הנדרשים למערכת.

הפעולה	זמן מקסימלי בשניות
עליית המערכת	15
מעבר בין מסכים	1
מסך קלט	1
שאליות	1
דוחות	10
זמן עדכון ON LINE	10

3.9.4.13.3 אופי המערכת

3.9.4.13.3.1 מערכת ה-CRM תורכב ממספר מודולים, כאשר החלוקה למודולים תבוצע בצורה לוגית, בהתאם לצרכי הלקוח בפרויקט. המערכת תהיה WEB ותאפשר גישה, עדכון ושליפת נתונים ON-LINE מכל עמדת אינטרנט במשרדי הלקוח כוללים רישיון הפעלה. המערכת תכיל ממשקים למערכות מקבילות ב"פרויקט"

3.9.4.13.4 סודיות

3.9.4.13.4.1 המערכת תנוהל באופן ממודר, תוך שמירה על פרטיות וסודיות משתמשי המערכת. אנשים חיצוניים ועובדים שאינם מורשים לבצע פעולות במערכת שלא באחריותם ובסמכותם לא יוכלו לראות את הנתונים ותוכן הפניות שהוזנו למערכת. כמו כן, מחויבת שמירה על פרטיות מוחלטת של הפונים ותיקי הפניה במערכת.

3.9.4.13.5 שירות

- 3.9.4.13.5.1 תוספת של משתמשים או מודלים קיימים נוספים עד 2 ימי עבודה מההזמנה.
- 3.9.4.13.5.2 חומרה, תוכנה, קוסטומיזציה, שדרוג והרחבות באחריות הספק בלבד.
- 3.9.4.13.5.3 התחייבות לזמינות המערכות ב-MTBF של 98% זמינות.
- 3.9.4.13.5.4 ניהול, תחזוקה ושירות 7/24.

3.9.5 מערכת לניהול תורים בלשכות מנהל אזרחי איו"ש

הבהרה: מערכת ניהול התורים יכול שתהיה חלק ממערכת הפניות, או מערכת נפרדת, בהתאם להחלטת המזמין בתאום מול הספק גם למול מערכת call flow של המזמין.

- 3.9.5.1 קביעת תורים, תוך אפשרות להתייחס לתורים בכל הלשכות בארץ.
- 3.9.5.2 בקרה על אי קיומם של תורים כפולים.
- 3.9.5.3 שליטה על האפשרות של האזרחים לקבוע תורים בעצמם באתר.
- 3.9.5.4 הפקת הודעות SMS לתזכורת יום לפני מועד התור.
- 3.9.5.5 קבלת אישור הגעה מהאזרח.
- 3.9.5.6 אפשרות ביטול התור ב - SMS
- 3.9.5.7 לכל תור ישמרו לפחות: פרטי הגורם שתיאם את התור, פרטי הלקוח (שם פרטי ומשפחה, ת.ז, ח"פ, מספר דרכון) לשכה, נושא הפניה ללשכה, מועד ושעה שנקבעו, מזהה אופן קביעת התור (אתר, מוקדן כולל פרטי מוקדן, אפליקציית - MOBILE (עתידי) (ומועד קביעת התור).
- 3.9.5.8 אפשרות לקבלת חיווי מהפקיד באשר להגעת המזמין בפועל ללשכה
- 3.9.5.9 כל הפעילויות האחרות שתידרשנה סביב ניהול התורים.
- 3.9.5.10 מערכת ניהול התורים תהיה מערכת יעודית משרדית שאינה מצריכה התקנות בתחנות הקצה.
- 3.9.5.11 תתאפשר גישה הן למוקד והן ללשכות. הלשכות יוכלו לצפות במידע ולעדכן פרטים כפי שיוגדר על ידי המזמין.

3.9.6 אתר אינטרנט לזימון תורים (אופציונאלי)

הבהרה: המזמין שומר לעצמו את הזכות להפעיל אתר זימון תורים משלו. במקרה זה, הספק יידרש להקים ממשק ממערכת ניהול התורים שלו לאתר/מודול שיוקם. המזמין יודיע לספק 3 חודשים מראש על רצונו בהפעלת אתר אינטרנט.

- 3.9.6.1 הספק נדרש לאפשר זימון תורים על ידי הציבור באתר אינטרנט שיוקם על ידו ויהיה מקושר למערכת ניהול התורים.
- 3.9.6.2 האתר יאפשר זימון תור, שינוי מועד תור וביטול תור.
- 3.9.6.3 במידה שהשינוי/ביטול הינו ליום הנוכחי, נדרש עדכון מידי של הלשכה הרלוונטית.
- 3.9.6.4 אפשרות לנפה/מת"ק משרד להפיק דוחות מהמערכת לקבלת לוח"ז תורים יומי/שבועי המתוכנן לו.
- 3.9.6.5 לאתר שיוקם על ידי הספק, יהיה קישור מאתר המזמין.
- 3.9.6.6 לאור זאת, יוקם האתר בתיאום עם מנהל מערכות מידע של משרד ובהתאם להנחיותיו.

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית
ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית
ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית
ושפות אחרות: 12 נק'

3.9.6.7 ככל שיוחלט על הזמנת שירות זה מהספק הזוכה, עלות השירות האופציונאלי

תהא 2% מהמחיר הקבוע בפריט B בטבלה המופיעה בפרק עלות (סעיף 11.2.7.1). למען הסר ספק, יובהר כי המינהל האזרחי יהיה רשאי לקבל את השירות אף ע"י ספק חיצוני אחר עימו על הספק הזוכה לשתף פעולה בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות וכלל מסמכי המכרז.

3.9.6.83-9.6.6

3.9.7 אפליקציית MOBILE לזימון תורים וקבלת סטטוס.

הבהרה: המזמין יודיע לספק שלושה חודשים מראש על רצונו בהקמת אפליקציית MOBILE – נדרש לתמחר את השירות כחלק ממענה למכרז.

3.9.7.1 האפליקציה תאפשר את כל הפעולות המפורטות בסעיף 3.9.5 (אתר אינטרנט לזימון תורים)

3.9.7.2 האפליקציה תאפשר הזמנת תור רק ללקוח אשר עומד בכל הדרישות המקדימות לקביעת תור.

3.9.7.3 רשימת הדרישות המקדימות תיקבע במשותף עם המזמין.

3.9.7.4 האפליקציה תאפשר ללקוח הזמנת תור אחד בלבד. תיקבע במשותף עם המזמין מדיניות הזמנת תור חוזר ללקוח שלא הגיע לתור המקורי שהקבע לו.

3.9.7.5 בנוסף, האפליקציה תאפשר הזדהות וקבלת סטטוס טיפול בבקשות, בכפוף להנחיות גורמי אבטחת המידע במשרד.

3.9.7.6 תכנון האפליקציה יאושר על ידי המזמין טרם הקמתה.

3.9.8 מערכת לניהול ידע

3.9.8.1 הספק נדרש כחלק ממכרז זה להעמיד לארגון מערכת לניהול הידע, מערכת זו תאפשר הזנת מידע ארגוני שעל בסיסו ינגיש המוקד את הידע לציבור הרחב.

3.9.8.2 המערכת לניהול ידע תתמוך כאינטגרציה מלאה עם מערכת ה CRM של הספק ובתנאי שתאפשר הזנת מידע אינפורמטיבי שיונגש לציבור, המידע שיונגש הינו מידע אלפאנומרי, טפסים, ומסמכים.

3.9.8.3 המערכת תספק כלי גמיש לבניית תבניות ולקליטת מידע, ללא תלות בספק המערכת.

3.9.8.4 יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות:

3.9.8.4.1 חיפוש לפי מילות מפתח.

3.9.8.4.2 חיפוש לפי טקסט חופשי.

3.9.8.5 יכולת תמיכה בתזרים שיחה (מוקדן יוכל להשתמש בקלות במערכת הידע תוך כדי שיחה טלפונית).

3.9.8.6 המערכת תתמוך בכלל משתמשי המערכת ותאפשר:

3.9.8.6.1 מידע על תהליכים ונהלים.

3.9.8.6.2 מידע על טפסים.

- 3.9.8.6.3 שאלות ותשובות.
 - 3.9.8.6.4 כלי ללימוד עצמי.
 - 3.9.8.6.5 מבדקי ידע.
 - 3.9.8.7 ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה למנהל המערכת.
 - 3.9.8.8 ניהול הרשאות.
 - 3.9.8.9 את המערכת ניהול הידע ושלב אגירת המידע, ותצפיות מקדימות בארגון יבצע הספק על חשבונו כחלק מתמחור מכרז זה.
- 3.9.9 מערכת יעודית "אבן מתגלגלת" במשרדי/אולמות הספק ראה תרשים פריסה בנספח**

יג

- 3.9.9.1 המזמין יפרוס על חשבונו מערכת יעודית שנקראת "אבן מתגלגלת" אצל משרדי הספק, המערכת תיפרס על חשבון המזמין, הכולל את התשתית הפיזית ואת הציוד האקטיבי, כולל ציוד קצה, מחשב מסך עכבר ומקלדת, הספק נדרש לפרוס רק תקשורת פסיבית מארון התקשורת הארגוני ועד לעמדת העבודה עצמה.
- 3.9.9.2 תחזוקת המחשב הקצה תהיה באחריות המזמין, המזמין יקצה מחשב נוסף גיבוי עבור הספק על מנת לאפשר מתן שרידות במקרה בו מחשב הקצה יתקלקל.
- 3.9.9.3 פריסת התקשורת מארון של הספק עד עמדת הקצה תיפרס באמצעות כבל A 6 CAT 45RJ עם סיכוך ובתעלה יעודית נפרדת לכל אורכה.
- 3.9.9.4 המחשב הקצה יחובר לספק מתח יעודי שיועמד על ידי המזמין ויסופק ללקוח, ספק המתח יהיה בהספק של W 750 וייתן מענה להפסקת חשמל של עד 10 דקות עבור המחשב והציוד הנלווה אליו- מסך וכו'.
- 3.9.9.5 הרשאות שימוש במחשבי "אבן מתגלגלת"
- 3.9.9.5.1 כלל המשתמשים במחשבי "אבן מתגלגלת" נדרשים לעבור סווג בטחוני לרמת סיווג "שמור", לאחר ביצוע הסווג באחריות המזמין לתת לכל מוקדן USER וסיסמא אישית הנדרשת לעבודה במחשבי "אבן מתגלגלת".
- 3.9.9.5.2 משתמשי "אבן מתגלגלת" יוכלו לקבל מידע אודות הארגון וכן לבצע תשאול מידע ארגוני עבור השירותים אותם נדרשים המוקדנים להנגיש לציבור הפונים, עמדות הקצה של מערכת "אבן מתגלגלת" מנוטרות ומבוצעות בבקרה ומעקב כל זמן השימוש בהם, כך שכל שימוש במערכת מבוצע תוך ניטור ובקרה ל הפעולות המבוצעות, המוקדנים נדרשים לדעת כי כל שימוש / שליפת מידע, מבוצע לצרכי עבודה בלבד.

3.9.10 מערכת לשליחת SMS

3.9.10.1 מערכת זו תהיה בשימוש בשלב ראשון עבור שליחת הודעות ללקוחות שמערכת ה-CALL BACK לא הצליחה להשיג (לאחר 3 ניסיונות חיוג כושלים).

3.9.10.2 הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד (ובכלל זה גם למערכת ניהול הפניות CRM שתסופק על ידי הזוכה) אשר יאפשר שרותי שליחת הודעות בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית הפעילות כיום ושיופעלו בעתיד. כולל רשתות סלולאריות של הרשות הפלסטינית הפעילות היום ושיופעלו בעתיד, המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.

3.9.10.3 הספק יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא.

3.9.10.4 הספק יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשורת (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).

3.9.10.5 הספק יפרט תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים (מערכת CRM וניהול מוקד).

3.9.10.6 הספק יפרט את ניסיונו בהפעלת המערכת.

3.9.10.7 המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול. ושליחה יזומה של הודעה לרשימת לקוחות שתועבר ע"י המזמין (באמצעות קובץ אקסל).

3.9.10.8 המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית ואנגלית.

3.9.10.9 ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש פרטי המשתמש יהיו יעודיים למזמין ויסוכמו בין המזמין לספק(נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).

3.9.10.10 קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה – יסוכם על ידי המזמין.

3.9.10.11 מערכת המוצעת תספק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת להצגת היקפי הפעילות וסטאטוס הצלחת שליחת ההודעות).

3.9.11 דרישות נוספות מכל המערכות

3.9.11.1 המערכות יכללו מנגנון הרשאות מחמיר למניעת חשיפת המידע לגורמים שאינם מורשים.

3.9.11.2 מנגנוני ההרשאות ואבטחת המידע יאושרו על ידי גורמי הביטחון/אבטחת המידע במשרד.

3.9.11.3 הספק הזוכה מחויב לבצע גיבוי למידע הנאסף במערכות בהתאם לנוהל גיבוי שיאושר על ידי המזמין.

3.9.11.4 העתק מהגיבוי יועבר למשרד, בתדירות שתקבע בנוהל גיבוי שיוכן על ידי הספק בתקופת המעבר ויאושר על ידי המזמין.

3.9.11.5 הספק הזוכה מתחייב לבצע, תוך שבוע, שינויים במערכות הממוחשבות בהתאם לדרישות המזמין, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.9.11.6 הספק הזוכה יהיה אחראי לרכישת החומרה, התוכנות וציוד התקשורת, ולשאת בעלות השימוש בקווי התקשורת. הנדרשים להפעלת מערכות המידע, כמו כן גם לתחזוקתם של הרכיבים ועדכונם במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.9.11.7 הספק מתחייב להיערך להפעלת המוקד ומסירת מידע, גם במקרים של השבתת מערכת המחשוב (עקב הפסקת חשמל או כל סיבה אחרת), כולל השלמת הזנת המידע למערכת עם חזרתה לפעולה.

3.9.12 מערכת דואר אלקטרוני

3.9.12.1 ברשות הספק נדרש להיות יכולת לקבלת דואר אלקטרוני מהפונים, מערכת זו תתמוך ביכולת קבלת דואר אלקטרוני בפרוטוקול SMTP.

3.9.12.2 תיבת דואר האלקטרוני של הספק נדרשת לתמוך בקבלת דואר בנפחים גדולים עד ל MB 100 לגודל מייל בודד, תיבת דואר האלקטרוני אצל הספק תהייה ללא הגבלת אחסון, נפח התיבה יוכל להכיל מידע בנפח של עד 20 TB.

3.9.12.3 כחלק ממענה אוטומטי בפניות הלקוחות למוקד תושמע כתובת המייל של המוקד שאליו הפונים נדרשים לשלוח את הפניות.

3.9.12.4 שם תיבת הדואר האלקטרוני תהיה בעלת 3 אותיות מקסימום. הגדרת תיבת הדואר האלקטרוני תבוצע במשותף עם המזמין.

3.9.13 מערכת נוספות "מרכב"ה" במשרדי/אולמות הספק –אופציה בלבד

3.9.13.1 המזמין יפרוס על חשבונו מערכת יעודית שנקראת "מרכב"ה" אצל משרדי הספק, המערכת תיפרס על חשבון המזמין, הכולל את התשתית הפיזית ואת הציוד האקטיבי, כולל ציוד קצה, מחשב מסך עכבר ומקלדת, הספק נדרש לפרוס רק תקשורת פסיבית מארון התקשורת הארגוני ועד לעמדת העבודה עצמה.

3.9.13.2 תחזוקת המחשב הקצה תהיה באחריות המזמין, המזמין יקצה מחשב נוסף גיבוי עבור הספק על מנת לאפשר מתן שרידות במקרה בו מחשב הקצה יתקלקל.

3.9.13.3 פריסת התקשורת מארון של הספק עד עמדת הקצה תיפרס באמצעות כבל A 6 CAT 45RJ עם סיכוך ובתעלה יעודית נפרדת לכל אורכה.

3.9.13.4 המחשב הקצה יחובר לספק מתח יעודי שיועמד על ידי המזמין ויסופק ללקוח, ספק המתח יהיה בהספק של W 750 ויתן מענה להפסקת חשמל של עד 10 דקות עבור המחשב והציוד הנלווה אליו- מסך וכו.

3.9.13.5 הרשאות שימוש במחשבי "מרכב"ה"

3.9.13.5.1 כלל המשתמשים במחשבי "מרכב"ה" נדרשים לעבור סווג בטחוני

לרמת סיווג "שמור", לאחר ביצוע הסווג באחריות המזמין לתת לכל מוקדן כרטיס גישה יעודי למערכת ובו ינתנו הרשאות צפיה במידע התקציבי של הארגון.

3.9.13.5.2 משתמשי "מרכב"ה" יוכלו לקבל מידע אודות סטטוס כספים

ותשלומים נדרשים להם זכאים הפונים וכן לבצע תשאול מידע ארגוני עבור השירותים אותם נדרשים המוקדנים להנגיש לציבור הפונים.

3.10 שירותים נוספים

3.10.1 מוקדנים

3.10.1.1 בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק הזוכה

שירותים משלימים בהיקף של עד 2,600 שעות עבודה לשנה. המזמין רשאי להגדיל את היקף השעות השנתיות בהיקף שלא יעלה על 100% מההיקף הראשוני בכל שנה (כלומר בשנה השנייה ניתן להרחיב ל עוד 2600 שעות, בשנה).

3.10.1.2 יתרת השעות מכל שנה תעבור לשנה הבאה ותתווסף למכסה של אותה שנה

(לדוגמה: אם בשנה ראשונה נותרו 200 שעות, בשנה השנייה יהיו 2600 שעות וניתן יהיה להרחיב עד 2800 שעות). התשלום עבור שעות אלו יהיה עפ"י ביצוע בפועל כחלק מהצעת הספק **ראה פרק עלות**.

3.10.1.3 המזמין שומר לעצמו להפוך חלק מהשעות לתפוקות:

3.10.1.3.1 המזמין יפנה לספק לקבלת הערכת שעות לביצוע מטלה מסוימת,

ביצוע המטלה תתאפשר משעות בסעיף 3.10.1.

3.10.1.3.2 הערכת השעות שתוצע ותאושר ע"י המזמין תתורגם לתפוקה בסכום

שעות קבוע (בהתאם לתעריפים של מבצעי השירות).

3.10.2 תוכניתן לשינויים/התאמות במערכות המידע

3.10.2.1 בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק הזוכה

שירותים משלימים בהיקף של עד 400 שעות עבודה לשנה. עבור תוכניתן שידרש לפיתוח אפליקציות ושינויים במערכות המידע אצל הספק **שאינם כלולים במכרז זה**. המזמין רשאי להגדיל את היקף השעות השנתיות בהיקף שלא יעלה על 100% מההיקף הראשוני בכל שנה (כלומר בשנה השנייה ניתן להרחיב לעוד 400 שעות, בשנה).

3.10.2.2 יתרת השעות מכל שנה תעבור לשנה הבאה ותתווסף למכסה של אותה שנה

(לדוגמה: אם בשנה ראשונה נותרו 200 שעות, בשנה השנייה יהיו 400 שעות

- וניתן יהיה להרחיב עד 600 שעות). התשלום עבור שעות אלו יהיה עפ"י ביצוע בפועל כחלק מהצעת הספק. **ראה פרק עלות.**
- 3.10.2.3 המזמין שומר לעצמו להפוך חלק מהשעות לתפוקות:
- 3.10.2.3.1 המזמין יפנה לספק לקבלת הערכת שעות לביצוע מטלה מסוימת, ביצוע המטלה תתאפשר משעות בסעיף 3.10.2.
- 3.10.2.3.2 הערכת השעות שתוצע ותאושר ע"י המזמין תתורגם לתפוקה בסכום שעות קבוע (בהתאם לתעריפים של מבצעי השירות).

4 תקופת ההיפרדות (M)

4.1 כללי

המזמין רשאי להחליט, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות עם תום תקופת החוזה מבלי לממש את אופציית ההארכה, או בתוך תקופת החוזה וזאת בהתראה של 90 יום מראש שתימסר לזוכה על ידי המזמין. זכות זו הינה בלעדית למזמין. סיום ההתקשרות או אי הסכמה להפעלת האופציה מקום בו יחפוץ המינהל בכך, דינן כהפרה יסודית של ההסכם. מבלי לגרוע מנכונות האמור לעיל, תעמוד למשרד הזכות להפסקת ההסכם, במקרים הבאים:

- 4.1.1 הפסקה מסיבות הקשורות בספק אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, הפרה יסודית של ההסכם וכד'.
- 4.1.2 הפסקה מסיבות הקשורות במשרד כתוצאה משיקולים פנימיים וכד'.
- 4.1.3 תפקידו של מנגנון ההיפרדות להבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים עפ"י מכרז זה למסגרת שירותים אחרת שתבחר ע"י המזמין, באופן שלא ייפגעו רצף ורמת השירות.
- 4.1.4 הספק מתחייב לגלות רצון טוב, שיתוף פעולה מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות המזמין ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר.

4.2 השלמת תוכנית ההיפרדות

4.2.1 בניית תוכנית היפרדות מפורטת היא חלק מחוזה השירותים. התוכנית תוכן בשיתוף עם המזמין במהלך תקופת ההיערכות. תוכנית זו תעודכן על ידי הספק מעת לעת ולפחות אחת לשנה, התוכנית המעודכנת תאושר על ידי המזמין. התוכנית תפרט את הפעילויות, לוחות הזמנים, העלויות והאחריות לשתית תקופות:

- 4.2.1.1 תקופת ההתרעה מיום הודעת המזמין על הפסקת ההסכם ועד סיום ההסכם.
- 4.2.1.2 תקופת התמיכה מיום הפסקת ההסכם ועד 6 חודשים לאחר מכן.

4.3 תהליך ההודעה על הפסקת השירותים

- 4.3.1 ההודעה שישלח המזמין לספק תכלול: את משמעות הפסקה, האם העברת השירותים תבצע (ל מיקור פנים) (או לספק אחר או לשילוב בין השניים, האם בכוונתו להפסיק לחלוטין את השירותים שניתנו ע"י הספק או האם בכוונתו להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.
- 4.3.2 עם קבלת ההודעה יוקם צוות היפרדות משותף, בראשות נציג המזמין, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש למשרד ולשתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו, לרבות במידע ובכל חומר אחר המצוי אצלו בקשר עם השירות שנתן למשרד.

4.4 מחויבות הצדדים בתקופת ההתרעה

4.4.1 קיום ההסכם

4.4.1.1 בתקופת ההתרעה יקיימו הצדדים את כל מחויבויותיהם עפ"י ההסכם שנחתם בין הצדדים.

4.4.2 חפיפה

4.4.2.1 בתקופת ההתרעה תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר. תקופת החפיפה תתחיל מייד עם תחילת תקופת ההתרעה או עם בחירת המבצע המחליף, המוקדם מביניהם.

4.4.2.2 העברת/השבת כל מרכיבי השירות לרשות המזמין.

4.4.2.3 הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההסכם, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו ע"י המזמין ואת כל המסמכים והתיעוד שהוכנו ע"י הספק או מי מטעמו.

4.4.2.4 הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכד'.

4.4.2.5 הספק יעביר את כל מרכיבי השירות באופן שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו טרם הסכם זה.

4.4.2.6 הספק יתחייב כי לא יחתים את עובדיו/נותני השירות מטעמו על הסכם המונע מהם לעבור ללקוח או לספק החדש שייבחר.

4.4.2.7 השמדה מוחלטת של נתונים

4.4.2.7.1 עם השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות כמפורט בסעיף 4.4, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המזמין, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם למשרד וקיבל אישור בכתב מהמזמין להשמדת הנתונים.

4.4.2.7.2 כללי ההשמדה ייקבעו עפ"י הנחיית נציג המזמין.

4.4.2.8 הספק יתחייב באופן מפורש, כחלק מהצהרת ההיפרדות, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנוגע למתן השירותים נשוא מכרז זה.

4.5 מחויבות הצדדים בתקופת התמיכה

4.5.1 תקופת התמיכה מתחילה עם תום תקופת ההתרעה ותימשך עד 6 חודשים, לפי החלטת המזמין.

4.5.2 בתקופת התמיכה לא יהיה הספק אחראי לרמת השירות לה התחייב בתקופת ההסכם.

4.5.3 האחריות למתן השירותים תהיה באחריות המזמין (או מי מטעמו כפי שימצא לנכון), התמיכה של ספק תהיה בשיטה של קבלני משנה או בחפיפה או בכל דרך

אחרת. הספק מתחייב לתת שירותי תמיכה למשרד בין אם באופן ישיר ובין אם דרך מי מטעם המזמין, לרבות לספק אחר שיבחר על ידי המזמין.

5 מועדי מתן השירות (M)

5.1 שעות פעילות המוקד הטלפוני :

- 5.1.1 ימים א' ה' 00:00-17:00.
- 5.1.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להפעיל את המוקד בין השעות : 07:00-20:00 שהתשלום על השעות הנוספות (07:00-08:00, 07:00-20:00, 17:00-20:00) יהיה בתעריף של 125% מהתעריף הקבוע של שנת מוקדן.
- 5.1.3 המזמין יודיע לספק על רצונו לשנות את שעות הפעילות, וזאת בהתראה של 30 יום מראש. שינוי של שעות הפעילות יכול שיהא גם שלא באופן קבוע, אלא לצורך מתן מענה להתפתחויות נקודתיות ולזמן קצוב ומוגדר. במקרה כזה, רשאי המזמין להודיע לספק על רצונו בקבלת שעות פעילות נוספות מעבר לנקוב בסעיפים 5.1.1 ו-5.1.4, אף בהתראה של פחות מ-30 יום, ובלבד שההתראה לא תפחת מ-14 יום. היה וההתראה ניתנה תוך פרק זמן הנמוך מ-30 יום, התמורה בגין מתן שירותי המוקדנים תעמוד על תעריף של 150% מהתעריף הקבוע, מיום תחילת מתן השירותים בשעות הפעילות המורחבות ועד לתום תקופה של 30 יום מיום ההתראה. יודגש, כי התמורה המוגדלת האמורה תשולם רק בעבור שעות הפעילות שנתוספו, ובעבור שעות הפעילות הרגילות תשולם התמורה הרגילה.
- 5.1.4 ימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח- ~~1312~~:0030-08:00.
- 5.1.5 המוקד לא יפעל בימי שבתון כגון יום העצמאות ויום הבחירות.

5.2 רמת שירות

- 5.2.1 80% מהשיחות ייענו תוך 45-60 שניות מרגע כניסת השיחה לתור המוקד, כלומר לאחר השמעת הודעת הפתיחה המוקלטת ומרגע בחירת הפונה באופציה המתאימה במערכת ניתוב השיחות.

5.3 זמן המענה ללקוחות שפנו במייל או בפקס:

- 5.3.1 ב-80% מהמקרים עבור מייל/פקס שהתקבל עד השעה 14:00, תינתן תשובה באותו היום, ו-20% נוספים תוך 24 שעות. ב-97% מהמקרים עבור מייל/פקס שהתקבל עד 14:00 תינתן תשובה באותו יום וב-3% תוך 24 שעות.
- 5.3.2 "אחוז השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות למוקד, לא יעלה על 5%. זמן תגובה ללקוח ששלח מסמכים לבדיקה יהיה תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת מסמכים מהלקוח."
- 5.3.2 אחוז השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות למוקד בחלון. השירות לא יעלה על 5% זמן תגובה ללקוח ששלח מסמכים לבדיקה. תוך יום עבודה אחד או תוך 48 שעות קלנדריות, לפי הקצר מביניהם, ממועד קבלת מסמכים מהלקוח.

5.4 אחוז הפניות שייפתרו במוקד: 80%

- 5.4.1 עד 10% מפניות יטופלו תוך 24 שעות ממועד הפניה.
- 5.4.2 עד 10% מהפניות יטופלו בתוך 72 שעות ממועד הפניה.
- 5.4.3 שיחות יוצאות יזומות: באופן יומי לגבי השלמת מסמכים שהגיעו יום קודם.

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב:גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

5.5 בקרת איכות השירות במוקד וזמינות המוקד:

- 5.5.1 לקוחות סמויים - התקשרויות של לקוחות סמויים מטעם המנהל האזרחי באיוש.
- 5.5.2 תוצאות סקרי שביעות רצון שיופקו אוטומטית ממערכת ניהול הפניות של הספק. הסקר יופץ ללקוחות במייל או בסלולרי.
- 5.5.3 הסקר יבוצע מדגמית עבור 10% לפחות מהפונים למוקד.
- 5.5.4 סקרי שביעות רצון שיבוצעו על ידי המוקדנים בסיום שיחה עם פונה.
- 5.5.5 הקשבות מדגמיות של המנהל האזרחי באיו"ש באמצעות מערכת ההקלטות או תצפיות.
- 5.5.6 הספק הזוכה יידרש לעמוד ברמת שירות בהתאם לפירוט בנספח ו'.
- 5.5.7 בתקופת הפילוט (שלושה חודשים להפעלת המוקד ממועד סיום תקופת ההיערכות), תימדד רמת השירות, אך לא יופעל מנגנון הקנסות. המדידה בחודשים אלו הינה חלק מההערכות ותהווה משוב, הן לספק והן למזמין, אודות השיפורים/שינויים הנדרשים על מנת לעמוד ברמת השירות.
- 5.5.8 אחת לרבעון יידרש הספק הזוכה להגיש למזמין דוחות להוכחת עמידתו בהסכם רמת השירות.
- 5.5.9 הדו"חות יופקו מתוך המערכת הממוחשבת, ללא התערבות ידנית.
- 5.5.10 במידה שהספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות הנדרשת בהסכם, יופעל מנגנון הקנס המפורט בהסכם רמת השירות.

6 משתמשים ומערכות משיקות - תיחום חיצוני (M)

6.1 משתמשי קצה

- 6.1.1 משתמש רגיל - תצוגה של נתונים ואפשרויות בחירה.
- 6.1.2 משתמש בכיר/אנשי תחום תקשוב תצוגה רגילה/מפורטת של נתונים ואפשרויות.
- 6.1.3 אדמיניסטרטור – אפשרויות מלאות לצפייה ברמה המידע הפנימי, מתן הרשאות למשתמשים נוספים, יכולת הפקת דוחות, יכולת צמצום תצוגת תפריטים.
- 6.1.4 מערכת אבן ומשתמש אבן - ראה בפרק מערכות הפעלת מערכת "אבן מתגלגלת".

6.2 מערכות מידע משיקות:

- 6.2.1 ממשקים לייצוא נתונים למערכות חיצוניות: נתוני פניות, דוחות, תוכנות OFFICE למיניהם, EXCEL, POWER POINT, WORD, ACCEES ועבור התממשקות טכנית למול מערכת CRM של חברת מיקרוסופט,

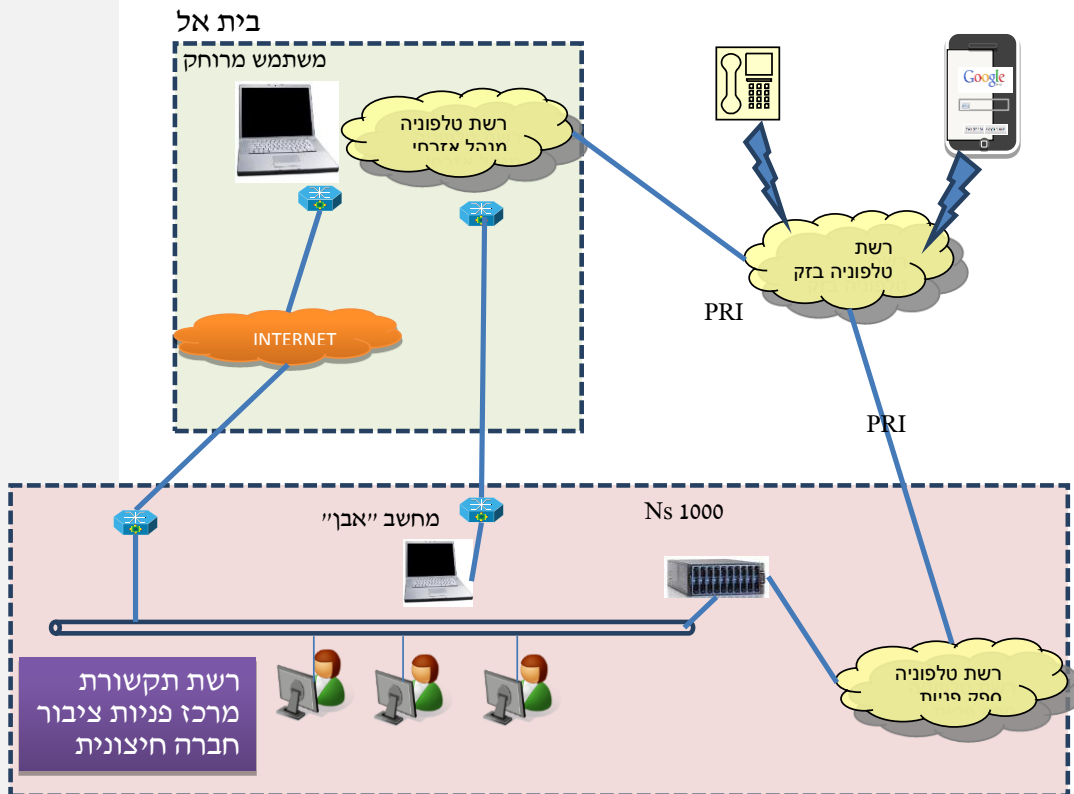
7 אבטחת מידע (M)

- 7.1 המערכת מסווגת "בלמ"ס", צבר המידע במערכת מסווג "בלמ"ס".
- 7.2 מערכת "אבן מתגלגלת" הינם בסוג "שמור".
- 7.3 הנהלים יקבעו ע"י גורמי בטחון מידע מטעם המזמין ובתאום עם מנהל הפרויקט מטעם הספק.
- 7.4 במהלך פיתוח ומימוש המערכת במתקניו יודא הספק קיום נהלי בטחון המידע, בהתאם להוראות גורמי הביטחון, לגבי כל חומר השייך לפרויקט.
- 7.5 עובדי הספק שלצורך מילוי תפקידם ידרשו להיכנס למתקנים ביטחוניים ידרשו להיות בעלי סיווג בטחוני ויפעלו תחת הגבלות והנחיות הגורמים הביטחוניים במקום.
- 7.6 הספק לא יפרסם ברבים את עובדת קיומו של הפרויקט והמערכת, ו/או פרטים כלשהם אודות המערכת, ללא תאום והסכמה מראש ובכתב של המזמין, הן לעצם הפרסום והן לתוכנו.
- 7.7 הספק יפעל לקיום ההנחיות וההוראות בנושא בטחון מידע ובטחון שדה, ויהיה אחראי למימושן בפועל, גם לגבי כל קבלי המשנה שיועסקו על ידו.
- 7.8 יכולת שימוש באתרים המופרדים ע"י Firewall.
- 7.9 על עמדות הקצה של המשתמשים לא תתבצע כל התקנה והתקשורת מול שרת המערכת תתבצע באמצעות דפדפן בפורט 80 בלבד.
- 7.10 תהיה אפשרות תקשורת מאובטחת HTTPS בין רכיבים באמצעות התקנת SSL על שרת היישום המרכזי.

8 בסיס נתונים (M)

8.1 תאור הרשת (I)

ארכיטקטורה



8.1.1 פיתוח כולל של המערכת

9 תוכנית עבודה כוללת (M)

9.1 שלבים בהטמעת המערכת בהתאם ללוח"ז בימי עבודה: ראה גם סעיף 10.4

9.1.1 ARO – מועד הוצאת ההזמנה לספק – יציאה לדרך.

9.1.2 ARO + 7 ימים – מפגש ראשוני לתחילת תיאום מערכות.

9.1.3 ARO + 14 יום – סיכום אופן המערכות והמנשקים הנדרשים.

9.1.4 ARO + 14 יום עד 100 יום – עבודה פנימית והערכויות של המזמין והספק

בהיבט גיוס עובדים, הדרכתם, מבחנים, ביצוע תצפיות, הזנת המידע למערכת הידע של הספק, הכנת ריהוט, מקום פיזי למוקדנים, כתיבת מבחנים וכו'.

9.1.5 ARO + 100 ימים - התחלת הפיילוט – כפי שמופיע במכרז.

- 9.1.6 **שלב 9.1.5 + 90 ימים** – סיכום פיילוט של שני משרדי קמ"טים (תקשורת ותעסוקה) ומרכז היתרים.
- 9.1.7 **שלב 9.1.6 + 90 ימים** – המשך עבודה של הספק מול עוד שישה משרדים נוספים של הלקוח.
- 9.1.8 **שלב 9.1.7 + 90 ימים** - המשך עבודה של הספק מול כל משרדי המנהל"ז הרלוונטיים בהתאם להנחיית המקשר.
- 9.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את התאריכים בהתאם לאילוציו ולשיקול דעתו, לרבות שינויים בסדר השלבים.

10 תפעול שוטף (M)

- 10.1.1 תפעול שוטף יתבצע על ידי ההספק בהתאם לתכולת מכרז זה.
- 10.1.2 הספק יספק תמיכה במוצר ויטפל בתקלות ובעיות בהתאם לאמנת השירות הנדרשת ממכרז זה.
- 10.1.3 הספק יספק אחריות ותחזוקה במעבדת הלקוח לתוכנה והחומרה שנרכש עבור הפרוייקט.

10.2 תיעוד המערכת (M)

- 10.2.1 הספק יספק תיעוד מלא הכולל את הרכיבים הבאים:
 - 10.2.1.1 הוראות התקנה והפעלה.
 - 10.2.1.2 הוראות אחזקה בדרג המפעיל.
 - 10.2.1.3 יינתנו 3 העתקים לפחות מכל סוג של ספרות עבור כל גרסה ב – Hard Copy.
 - 10.2.1.4 יינתנו 3 העתקים לפחות מכל סוג של ספרות עבור כל גרסה ב – Soft Copy.

10.3 שירות ותחזוקה

- 10.3.1 התקנות והגדרות המערכת (M):
 - 10.3.1.1 המזמין יתקין תוך 30 יום ממועד חתימה על החוזה את מערכת "אבן מתגלגלת" באתר שיופעל לטובת מתן מענה לפניית ציבור.
 - 10.3.1.2 היה ובמועד הפעלת המוקד לא תידרש מערכת "אבן מתגלגלת" להתקנה במוקד- אזי אין המזמין מתחייב להתקין מערכת זו.

11 עלות (S,M)

11.1 כללי

- 11.1.1 הספק יציין מהי עלות מימוש הפרויקט - בכללותו.
- 11.1.2 הספק יפרט את הצעתו עפ"י הסעיפים המופיעים בפרק זה וכן לכל סעיף וסעיף.
- 11.1.3 הצעת מחיר של הספק תובא במלואה בפרק זה בלבד.
- 11.1.4 המחירים בהם ינקוב הספק הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שיכלל במסגרת הפתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות הספק למילוי דרישות המפרט.
- 11.1.5 כל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה, יש ללבן עם הלקוח בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.
- 11.1.6 הספק יציין את הצעת המחיר בשקלים חדשים **ללא מע"מ**. המע"מ יצורף בעת התשלום בפועל, כפי שיעורו מעת לעת.
- 11.1.7 ההצעה והתמחור יהיו עבור מתן השירותים במשך שנה אחת (**שנה מלאה**). על המציעים לתמחר את העלויות, תוך לקיחה בחשבון של כלל ההוצאות והעלויות הנדרשות מטעמם, לרבות מרכיבי רווח, הוצאות עובדים, מיסוי (למעט מע"מ), תפעול וכיוצ"ב.
- 11.1.8 לתשומת לב המציעים, את סעיף 11.2.7 למכרז יש למלא בנפרד משאר מסמכי המכרז ולצרפו להצעה כשהוא מונח במעטפה סגורה ונפרדת, הנושאת את פרטי המכרז ופרטי הספק.

11.2 מודל התקשרות

11.2.1 רכיבי העלות

- 11.2.1.1 להלן הפרמטרים שבגינם יבוצע תשלום ע"י ידי הלקוח. מעבר לעלות זו לא יבוצע תשלום נוסף.
- 11.2.1.2 נציגים/מוקדנים – 3 מוקדנים משעות 08:00-17:00
- 11.2.1.3 כלל רכיבי המכרז והמפרט הטכני שמפורטים בגוף המכרז לרבות- תצפיות, CTI, IVR איסוף הידע וניהולו בניית אתר ניהול הידע ברשת האינטרנט, הדרכת מוקדנים, נסיעות, ניהול תורים, MOBILE, כאמור עפ"י המופיע בגוף המכרז.
- 11.2.1.4 רכיב צ'אט אם יידרש על ידי הלקוח, מדובר ברכיב אופציונאלי שכלול בתמחור.
- 11.2.1.5 2,600 שעות נוספות של מוקדן/קלידן המזין מידע (מעבר למוקדנים/קלדנים הקבועים), שישולמו עפ"י ניצול בפועל כחלק ממתן מענה בשעות עומס.
- 11.2.1.6 400 שעות נוספות עבור תוכניתן לפיתוחים ושינויים יעודיים שיוגדרו על ידי המזמין.

ככל שיהיה ניצול של מעל ל-400 השעות הנקובות בסעיף זה, יהיה רשאי המינהל לדרוש שו"ש נוספים בתמחור קבוע מראש של הנחה בת 15% על המחיר הנקוב בסעיף 11.2.7(C) לכל שעה.

11.2.1.7 ניהול ואיסוף הידע והמידע כולל תצפיות אצל הלקוח.

11.2.2 הגדרות

11.2.2.1 נציג /מוקדן – עבור נציג שירות המטפל בפניות ציבור בין השעות 08:00-17:00 עפ"י ביצוע LOGIN במערכת ה CALLCENTER/ CRM.

11.2.2.2 תשלום עבור נציג ישולם על פי שעות עבודה 08:00-17:00 ביצוע LOGIN הפועל מיום הפעלת המוקד (מענה לשיחות) כאשר טווח אחוז מימוש מתוך שעות ה LOGIN הינו 72%

11.2.2.3 יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו בגין שעות עבודתם כולל זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם.

11.2.2.4 **אחוז תעסוקת נציג**: 72% - התשלום עבור העסקת נציג יבוצע עבור השעות ובתנאי שאחוז התעסוקה היומי עמד בין 75%-72% ולא פחות מ-130 פניות ביום לנציג. במידה ואחוז התעסוקה נמוך מהיעד של כל אחד מהנציגים לאורך זמן, יבוצע קיזוז למול הפרמטרים הבאים. דוגמא:

פרמטר	אחוז תעסוקת נציג
יעד	72%
ביצוע בפועל	70%
פער ליעד	2%
תרגום הסטייה לקנס	X – עלות נציג $(100-2)*X$ – תשלום נציג חודשי
סה"כ תשלום בגין הנציג בחודש	98%

11.2.3 שעות מדריך/מנהל מוקד

11.2.3.1 שעות בגין הדרכת נציגי השרות בשלב התפעול השוטף, כולל שלב ההקמה, ובעבור כל הדרכה נוספת הנדרשת עבור נציגים שיוחלפו ועבור השתכללות מקצועית של הנציגים במשך כל תקופת המכרז.

11.2.4 שירותים אופציונליים צ'אט

11.2.4.1 צ'אט- בגין הפעלת טכנולוגיות צ'אט שתוטמע באתר הלקוח ובמוקד השירות(עד 3 צ'אטים בו זמנית), התשלום יהיה כחלק מהצעת המחיר של הספק, כולל כלל המשמעויות הטכנולוגיות והאישיות הנדרשות להפעלת הצ'אט, כאשר בשלב זה האפשרות הינה באופציה בלבד.

11.2.5 מדדים כמותיים

11.2.5.1 בתחילת הפעילות, היעדים שימדדו במסגרת היעדים הכמותיים הינם:

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב
1	רמת שירות	80% מהשיחות נענות תוך <u>60-45</u> שניות	כמות שיחות שנענו תוך <u>60-45</u> שניות
2	אחוז נטישה	5%	כמות שיחות שננטשו / שיחות נכנסות
3	רמת שירות לפניות מערך אחורי (פקס/מייל)	100 80% לסיום טיפול תוך 24 שעות. <u>20% לסיום טיפול תוך 48 שעות</u>	פניות שטופלו תוך 24 שעות /סה"כ פניות <u>פניות שטופלו תוך 48 שעות/סה"כ פניות</u>

11.2.5.2 במהלך תקופת ההתקשרות ישתנו יעדי הפעילות בהתאם לצורך וזאת מתוך בחינת כמות פניות ומענה צפוי בפועל.

11.2.5.3 המדדים הכמותיים ימדדו ברמה היומית.

11.2.5.4 בעבור כל יום בו תהייה חריגה מהיעדים, תוגדר חריגה מהיעד לגבי אופן ביצוע התשלום. -**לדוגמא**

ביצוע/יעד	אחוז נטישה	אחוז שיחות נענות תוך 45 שניות 80%	רמת שירות מערך אחורי 100%	סך חריגות מהיעד
1.1.2017	5%	80%	100%	0
2.1.2017	10%	70%	100%	1

11.2.5.5 כמות הסטיות החודשיות מהיעד תבחן בהתאם לטבלת המדרג הבאה:

מדרגה	טווח סטיה - כמות	גובה פיצוי/בונוס
1	0	10,000 ₪ בונוס חודשי
2	1-2	5000 ₪ בונוס חודשי
3	3-9	0 ₪
4	10-15	7500 ₪ קנס
5	15-20	10,000 ₪ קנס
6	+20	20,000 ₪ קנס והפרה יסודית של ההסכם

11.2.5.6 למען הסר ספק, הפיצויים המוסכמים הנ"ל יוכרו כחוב שחייב הספק למינהל מכוח ההסכם המצורף למכרז זה, והוא יהיה כפוף לזכות הקיזוז של המינהל, נוסף על כל סעד אחר המגיע למינהל מכוח ההסכם ו/או כל דין. הסכומים נקבעו בשים לב לנזקים העשויים להיגרם למינהל בשל ההפרות והחריגות מהוראות מתן השירותים, ואולם אין בהם בכדי להגביל את זכאותו של המינהל לפיצויים בהתאם לכל דין או להוראות ההסכם.

11.2.6 ניהול ידע

11.2.6.1 הספק נדרש כחלק ממכרז זה להעמיד לארגון **מערכת לניהול הידע**, מערכת זו תאפשר הזנת מידע ארגוני **שעל בסיסו ינגיש** המוקד את הידע לציבור הרחב, את כלל המידע איסופו והכנסתו למערכת יבוצע על ידי המוקד כחלק מתמחור מכרז זה.

11.2.7 מחירון (יש למלא ולהגיש במעטפה סגורה ונפרדת)

11.2.7.1 הצעת המחיר

סימון	רכיב	עלות (בש"ח, ללא מע"מ)	משקל יחסי לסעיף והערות
A	הצעת מחיר לעלות כוללת לתכולת המכרז לתקופה הראשונה כפי שמופיע בגוף המכרז.	ש"ח _____	29%
B	הצעת מחיר לעלות כוללת לתכולת המכרז כפי שמופיע בגוף המכרז לתקופה השנייה , על בסיס עלות העסקת שלושה מוקדנים, עבור שנת עבודה. (b * 247 * 3)	₪ _____	29%
b	הצעת מחיר למוקדן, עלות למוקדן אחד ליום עבודה אחד לשעות 08:00-17:00	₪ _____	-
C	הצעת מחיר לעלות כוללת לתכולת המכרז כפי שמופיע בגוף המכרז לתקופה השנייה בדקות, עבור דקת שירות של מוקדן – מתן מענה טלפוני (ההתחשבות בתשלום תבוצע גם בשניות עד לשתי ספרות אחרי הנקודה).	₪ _____	30%
N	הצעת מחיר לעלות שעות פיתוח תוכניתן לביצוע שינויים ושיפורים במערכות (עד 400 שעות שנת) כולל כל הפעילות המפורטת בסעיף	₪ _____	5%

		3.10.2	
5%	₪ _____	הצעת מחיר לעלות שעת מוקדן בשעות (עד 2,600 שעות שנת) כולל כל הפעילות המפורטת בסעיף 3.10.1.	M
2%	₪ _____	הצעת מחיר לשעת קלדן להזנת נתוני ניהול הידע של הארגון למערכות המחשוב של הספק במערכת ה C.R.M כולל כל הפעילות המפורטת בסעיף 3.2.4.	S
חתימת הספק: _____ תאריך: _____			

11.2.7.2 הערה: ביחס לחישוב האחוזים בפרק זה, הציון שיינתן יהא יחסי, בבחינה

של כל סעיף, בהתאם לנוסחה הבאה:

המחיר הנמוך ביותר X האחוז ברכיב הנבדק

המחיר הנבדק

11.2.8 יובהר, כי בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הלקוח, רשאי הלקוח, תוך

מתן התראה בת 30 יום לפני תחילת השנה השנייה להתקשרות, או השנה

השלישית, או כל שנת אופציה להתקשרות שתמומש בהתאם לתנאי מכרז זה,

להודיע לספק על שינוי מתוכנת התמחור, כך שתסתמך על C במקום B. כלומר,

כי חלף התשלום לפי שעות פעילות של המוקדנים, התשלום יתבצע לפי כמות

הזמן בו ניתן מענה (בהתאם לתמחור לפי דקות). יובהר, כי זכותו זו של הלקוח

הינה ניתנת לביטול, כך שבכל שנה להתקשרות יוכל הלקוח להודיע לספק על

תנאי התמחור לצורך אותה השנה. עוד יובהר, כי במידה ויוחלט לעשות שינוי

זה (מעבר לתמחור על בסיס C), רשאי המינהל להתיר לספק לשנות את כמות

המוקדנים אליה הוא התחייב במכרז זה (מבחינת כמותם ושעות פעילותם).

11.2.9 תנאי תשלום

11.2.9.1 באחריות הספק לספק את כל הדוחות הנדרשים לנתוני מודל הקנס/פרס.

11.2.9.2 הספק יגיש ללקוח עד ה-10 בכל חודש, בצירוף לחשבון החודשי דו"ח מפורט

הכולל את כלל הפרמטרים הרלוונטים למודל ההתקשרות, דוחות מערכת

מקוריים ודוחות החשבון וחישובי התשלום בגין מנגנון קנס/פרס.

11.2.9.3 התשלום השנתי בגין תמחור כלל המכרז, יבוצע עפ"י הפירוט הבא:

11.2.9.3.1 בתקופה הראשונה להתקשרות:

11.2.9.3.1.1 התקופה הראשונה – מיום חתימת הסכם ההתקשרות ע"י

הגורמים המוסמכים במינהל והוצאת ההזמנה לספק (לפי

המאוחר), ועד להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.8.

11.2.9.3.1.2 לאחר השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.5, יוגש חשבון ע"ס 20% מערך ההצעה הזוכה (לשנה).

11.2.9.3.1.3 20% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.5, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.6.

11.2.9.3.1.4 30% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.6, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.7.

11.2.9.3.1.5 30% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.7, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.8.

11.2.9.3.1.6 התשלום יתבסס על המחיר שסוכם כעלות לשירותים ונכתב בסעיף A.

11.2.9.3.2 **בתקופה השנייה להתקשרות והלאה:**

11.2.9.3.2.1 **התקופה השנייה** – מיום השלמת התקופה הראשונה.

11.2.9.3.2.2 התשלום יהא בהתבסס על הביצוע בפועל, ובתשלום חודשי בהתאם לתפוקות, לדו"חות ולקנסות והפרסים כמפורט במסמכי המכרז (B או C), לפי מודל התשלום שיקבע המינהל כל שנה. בהתחלה - B).

11.2.9.3.3 תשלום קנס/פרס ישולם כל חודש בנוסף לסעיף 11.2.9.3.2 כחלק מתשלום חשבוניות.

11.2.9.3.4 אישור תשלום קנס /פרס יהיה לאחר קבלת כלל המידע מהספק ובאישור בכתב בלבד של המזמין.

11.2.9.3.5 כלל התשלומים יבוצעו על פי הנחיות חשכ"ל לתשלום לספקים כפי תוקפם באזור יהודה ושומרון ובהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות.

נספחים

נספח א - פרטי הספק

	שם החברה:
	ח.פ.:
	כתובת:
	שמות מורשי חתימה:
	פרטי איש קשר:
	טלפון להתקשרות:
	כתובת דוא"ל לקבלת הודעות:

אנו החתומים מטה, נציגי הספק שפרטיו פורטו לעיל, מציעים בזה את שירותינו לביצוע השירותים שבנדון, בהתאם לתנאי מכרז מספר 34/17 להקמה והפעלה של מוקדי להנגשת מידע לציבור עבור המנהל האזרחי ביהודה ושומרון (להלן: "המכרז").

1. הננו מצהירים ומאשרים שקראנו והבנו את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייבים כי הננו עומדים בתנאי המכרז על כל תתי סעיפיו, מבינים את מהות השירותים ומסכימים מראש לכל תנאי המכרז, קיבלנו את מלוא

המידע האפשרי בטרם הגשנו את ההצעה, בדקנו את כל הנתונים, הפרטים והעובדות כך שאנו מנועים מלהעלות כל טענה כי לא ידענו או לא הבנו פרט או תנאי כלשהו של המכרז וכן אנו מתחייבים כי נמלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז לשביעות רצונכם המלאה.

2. הננו מצהירים ומאשרים כי אנו מכירים היטב את הדין ביהודה ושומרון ובישראל, לרבות אם כי מבלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים ביהודה ושומרון ובישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים.

3. מצורפים בזה טפסי ההצעה, וכל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם לתנאי המכרז במעטפות נפרדות, הכל בהתאם לתנאי המכרז.

4. אנו מצהירים בזאת כי ידוע לנו שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידנו מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בהסכם, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בהסכם.

5. אנו מודעים לכך שאין בהודעה על הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או בכדי ליצור יחסיים חוזיים בין הצדדים, וכי רק חתימה על החוזה ע"י מורשי החתימה מטעם המינהל האזרחי תחייב אותו, מבלי לגרוע מסמכותו עפ"י כל דין ותחיקת הביטחון.

6. ידוע לנו כי ביצוע הפרויקט והוצאת ההתקשרות לפעול מותנית באישור ועדת המכרזים בדבר קיומו של תקציב עדכני לפרויקט. המינהל האזרחי אינו מתחייב להוציא לפועל את ההתקשרות בתאריך מסוים ו/או להוציאה לפועל בכלל, ויהיה אף רשאי שלא לבצע את הפרויקט ולמצער לדחות את תחילת ביצוע העבודות, והכל בכפוף להחלטתה של ועדת המכרזים.

7. הצעתנו תחשב כעומדת ותקפה על כל פרטיה, עד לתאריך 2018.34.3020.

תאריך	שם מלא של מורשה חתימה	חתימה וחותמת

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר כי ההצעה הנ"ל נחתמה בידי _____ המוסמכים לחתום בשם הספק _____ ולהתחייב בשמו על ההצעה.

_____ תאריך
 _____ חתימה

נספח ב' - תצהיר הספק והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים

אני הח"מ _____ (להלן: "הספק") מתחייב בזאת כדלקמן :

הנני מתחייב שלא יהיה לי, לפי העניין, או לעובדים מטעמי או לספקי / קבלני משנה מטעמי, או ליועצים אחרים העובדים במשרדי, במהלך תקופת מתן השירותים במסגרת מכרז 34/17 לאספקת מערכת ניהול פניות הציבור עבור המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין במדינת ישראל או באזור יהודה ושומרון, בתחום מתן השירותים נשוא המכרז, וכי אינני צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותי על פי הסכם זה.

הנני מתחייב להימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותי או מי מטעמי במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים.

הנני מתחייב להודיע למזמין ולמשרד הממשלתי באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלהם אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

הנני מתחייב להימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידי במסגרת מכרז זה שלא למטרת ביצוע התחייבויותי כאמור מכרז זה.

הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

לא תהיינה לי כל טענות או תביעות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין או המזמין הממשלתי בקשר עם מניעת ניגוד עניינים.

אני מתחייב להחתיים את כל העובדים מטעמי ואת כל קבלני המשנה מטעמי ואת הגורמים המקצועיים על ההצהרה דומה כי אין להם ניגוד עניינים, על התחייבות להימנע מניגוד עניינים בעתיד, ועל התחייבות להודיע לי, מיידי, ברגע שנקלעו למצב של ניגוד עניינים לכאורה.

מובהר בזאת שלעניין מכרז זה - "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.

לשם הסרת כל חשש לניגוד עניינים, ולמען הסדר הטוב, עם חתימת הסכם ההתקשרות יצהיר הספק על כל קשריו המקצועיים ו/או העסקיים עם גופים הנוגעים באופן ישיר או עקיף למזמין.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	שם מלא של החותם/ים בשם הספק	חתימה/ות וחותמת הספק

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני ב _____ מר/גב' _____, אשר זיהיתיו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, וכי לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת ואמת בלבד וכי אם לא י/תעשה כן י/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה לעיל וחתם/מה עליה בפני.

_____ (חתימה + חותמת + תאריך)

נספח ג' - תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

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:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן – "הגוף") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון במסגרת מכרז 34/17 לאספקת מערכת ניהול פניות הציבור. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. הריני מצהיר בזאת כי הספק _____ (שם התאגיד) לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה ולמעט עבירות תעבורה, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העברות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.
3. בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד הספק, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו וההצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.

חתימה:

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____
מאשר בזאת כי _____ ת.ז. _____, אשר זיהה/תה עצמו/ה
ע"י ת.ז., ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים
הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אימות חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי
דין וכי ה"ה _____; _____, אשר חתם על תצהיר זה בפני
מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

נספח ד' - הצהרת סודיות

אני החתום מטה הח"מ _____ (להלן: "הספק"), העוסק בעניינים שונים הקשורים לניהול מערכת להנגשת מידע לציבור עבור המנהל האזרחי באזור יהודה ושומרון (להלן: "השירותים"), מצהיר בזאת כי לאחר שהוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע רגיש מסוגים שונים (להלן: "המידע"), בין בעל פה ובין בכתב ובין על גבי כל מדיה שהיא, בין ישיר ובין עקיף, ובכלל זה מידע השייך ו/או הנוגע לפעילותיהם של המנהל האזרחי, צבא ההגנה לישראל, משרד ממשלתי ממשלת ישראל, ו/או מידע מסחרי, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, פרטים אישיים, נתונים שונים על תושבים או חברות באזור יהודה ושומרון (בין אם נתונים אישיים ובין אם נתונים פיננסיים או מסחריים), מסמכים, ממצאים, תכתובות ודו"חות ו/או כל מידע בקשר לביצוע השירותים, הנני מתחייב בזאת לא לעשות שימוש כלשהו, לרבות לא לעשות כל שימוש לצורך מתן ייעוץ, לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם לרבות לא לגורמים אחרים העוסקים או הקשורים בנושאי השירותים, לא להשתמש לצרכים אחרים מביצוע הסכם זה בכל מידע, אשר יגיע לידיעתי, במישרין או בעקיפין, בתקופה בה אעסוק בעניינים שונים הקשורים לשירותים ולאחר סיום מתן השירותים.

הנני מתחייב להחזיק את כל העובדים מטעמי ואת כל קבלני המשנה לרבות הגורמים המקצועיים מטעמי על ההצהרה דומה כי ישמרו על סודיות המידע, כאמור בהצהרה זו.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

עם השלמת ביצוע השירותים על פי ההסכם, הנני מתחייב/ת כי אעביר למקשר ולמינהל את כל המסמכים ו/או חומר כלשהו שנמסר לי בקשר עם ביצוע ההסכם וכן כל עיבוד ו/או שינוי שנעשה מן המסמכים והחומר האמור. לא אשאיר בידי העתק ו/או צילום מכל סוג שהוא של החומר ו/או המסמכים ו/או התפוקות (מכל סוג שהוא לרבות אלקטרונית) הקשור להסכם.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה לפי הוראות הסעיפים בפרק ז', סימן ה, לחוק עונשין, התשל"ז – 1977 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א- 1981 וכי היה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

ולראיה באתי על החתום :

תאריך	שם מלא של החותם/ים בשם הספק	חתימה/ות וחותמת הספק

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני ב _____ מר/גב' _____, אשר זיהיתיו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, וכי לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת ואמת בלבד וכי אם לא י/תעשה כן י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה לעיל וחתם/מה עליה בפני.

_____ (חתימה + חותמת + תאריך)

נספח ה' - תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הספק (להלן: "הספק") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות במכרז מס' 34/17 לאספקת מערכת לפניות ציבור עבור המנהל האזרחי באזור יהודה ושומרון. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הספק.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

הספק הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

- הספק ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד ההגשה") מטעם הספק בהתקשרות במכרז מס' 34/17 למערכת לפניות ציבור עבור המנהל האזרחי.
- הספק או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- הספק או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח ו' - תצהיר בדבר תשלום תנאים סוציאליים לעובדים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם _____ (להלן: "הספק"), במכרז מס' 34/17 לאספקת מערכת לפניות ציבור עבור המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן הריני מצהיר כי הספק _____ עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

אני הח"מ, מתחייב לקיים בכל תקופת החוזה, לגבי העובדים שיועסקו על ידי ועל מנת לבצע את השירותים לפי חוזה זה, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בתוספת ובחוקי העבודה העתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים, ו/או כל חוזה קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יערכו, או יתוקנו בעתיד לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה. ובכלל זה החוקים הבאים:

חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976;

חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965;

חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963;

פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945

פקודת הבטיחות בעבודה, 1946

חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951

חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951

חוק החניכות, תשי"ג-1953

חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953

חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954

חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954

חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959

חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967

חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995

חוק הסכמים קיבוציים תשי"ז-1957

חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), התשנ"א-1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח-1998
- חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א-2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי, התשס"א-2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, התשס"ו-2006
- סעיף 5 לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), התשנ"ז-1997.

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

ידוע לי כי המזמין יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק, וזאת כדי לוודא את ביצוע הנ"ל.

ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על ידי לצורכי מכרז זה הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי ושלא יהיה בינם לבין המזמין כל קשר עובד מעביד.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך
אישור עורך הדין		
אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני		
במשדדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____		
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה		
כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן,		
חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.		
_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

נספח ז' נוסח כתב ערבות הגשה (ערבות מכרז)

שם הבנק / חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד

קמ"ט אוצר

המנהל האזרחי באזור יהודה ושומרון

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים: _____)

(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

(חובה לציין שם מלא ומספר עוסק מורשה)

עם הזמנה / חוזה / מכרז מס' 34/17 לאספקת מערכת ניהול פניות הציבור עבור המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

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

_____ (שם הבנק/חב' הביטוח)

כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה **ואו להסבה, בכל צורה שהיא..**

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

מעוצב: גופן: מודגש, גופן עבור עברית
ושפות אחרות: מודגש

נספח ח' – נוסח החוזה

חוזה למתן שירותים להקמת והפעלת מערכת הנגשת מידע לציבור

שנערך ונחתם בבית אל ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: ראש המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון

מחנה בית אל, ת.ד. 24, בית אל

באמצעות סגן ראש המנהל האזרחי וקמ"ט אוצר

להלן: "המינהל" או "המזמין"

מצד אחד

לבין: _____

שכתובת/ה: _____

מס' ח.פ. _____

להלן: "החברה" או "הספק"

מצד שני

ה ו א י ל והמנהל פנה במכרז פומבי מס' 34/17 להקמה והפעלה של מוקד להנגשת מידע לציבור (להלן "המכרז"), והחברה זכתה במכרז זה;

ו ה ו א י ל והחברה מצהירה כי הינה בעלת ידע, ניסיון וצוות מיומן והינה מסוגלת לבצע את ההתחייבויות על-פי המכרז וחוזה זה;

ו ה ו א י ל והמנהל מעוניין כי החברה תבצע עבורה את השירותים המפורטים בחוזה זה, באופן, במועדים ובתנאים, הכול כמפורט להלן (להלן "העבודה");

ו ה ו א י ל וברצון הצדדים, כי העבודות והשירותים יבוצעו שלא במסגרת יחסי עבודה בין עובד ומעביד, אלא, כאשר החברה, או מי מטעמה, פועלת כבעלת מקצוע עצמאית, המעניקה את שירותיה למינהל על בסיס קבלני;

ו ה ו א י ל והחברה מקבלת על עצמה ביצוע העבודה הנ"ל בתנאים המפורטים במכרז על נספחיו ובחוזה זה;

ו ה ו א י ל והמנהל הסכים להתקשר עם החברה כמפורט להלן, לאחר שהתקשרות זו אושרה ע"י וועדת מכרזים בישיבתה מיום _____ ובהתאם לתנאיו של אותו אישור.

אי לכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. היקף הוראות ההסכם ושינויו

- 1.1. כל מסמכי המכרז והמבוא להסכם והנספחים המצורפים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם.
- 1.2. ההסכם ממצה כל הסכמה קודמת או נוספת של הצדדים, בכתב או בעל פה או בהתנהגות, וכל היחסים בינם אשר הינם בתוקף ביום חתימת ההסכם.
- 1.3. כל נספח להסכם, שיערך לאחר חתימת ההסכם, יהווה חלק בלתי נפרד מן ההסכם מרגע חתימת הצדדים על הנספח.
- 1.4. בכפוף לאמור בסעיפים 2 ו-3 להלן, כל שינוי בתנאי ההסכם ובנספחיו יעשה בכתב ובחתימת הצדדים, ולא יהיה תוקף לשינויים שנעשו בדרך אחרת.

2. פרשנות

- 2.1. בכל מקום בו קיימת סתירה או אי התאמה בין התחייבויות החברה או זכויות המינהל בהסכם (לרבות בנספחיו), תחול ההוראה המיטיבה עם המינהל ו/או המחמירה עם החברה.
- 2.2. מקום בו קיימת סתירה או אי התאמה בין הוראות נספח לבין הוראות ההסכם, והוראות סעיף משנה 2.1 לעיל אינן ניתנות להפעלה, תגברנה ההוראות המפורטות בהסכם, אלא אם נאמר אחרת בהסכם.
- 2.3. כותרות הסעיפים הובאו לשם הנוחות בלבד, אין להן כל משמעות פרשנית ואין לראות בהן חלק מסעיפי ההסכם.
- 2.4. ויתר צד אחד למשנהו על הפרת הוראה מהוראות הסכם זה, לא ייחשב הויתור כויתור על הפרה שלאחר מכן של אותה ההוראה או הוראה אחרת.

2.5. כל הסעדים והתרופות המסורים לצד על פי ההסכם ו/או על פי דין הינם מצטברים ולא חלופיים, אלא אם כן הדבר מתחייב מאופי הסעד או התרופה.

2.6. אין בכל סעד מיוחד המסור למינהל לפי ההסכם כדי לגרוע מכל זכות המסורה למינהל לפי כל דין.

2.7. בהסכם זה -

2.7.1. "אדם" – לרבות כל תאגיד, מוסד או גוף אחר.

2.7.2. "ההסכם" – הסכם זה, לרבות המבוא לו, מכרז מס' 34/17, הנספחים המצורפים אליו והנספחים הכלליים המפורטים במפרט הטכני והנחיות המקשר לפי הסכם זה. יובהר כי כלל מסמכי המכרז מהווים חלק מהסכם ההתקשרות.

2.7.3. "חשבונית" – חשבונית מס כדין, ופירוט העבודות שבגינן דורשת החברה תשלום מן המינהל, כאמור בסעיף 14 להסכם.

2.7.4. "העבודות" או "השירותים" – הקמת וניהול מערכת להנגשת מידע לציבור, כמפורט בנספח הטכני (נספח העבודות), ובהתאם להזמנה בנוגע לפרויקט ספציפי שיתבקש במסגרת האופציות הנתונות למינהל במכרז.

2.7.5. "התמורה" - התמורה הכספית לה זכאי מנהל הפרויקטים עבור התחייבויותיו לפי הסכם זה, כמפורט בסעיף 14 להסכם.

2.7.6. "המקשר" או "הממונה" - מי שהורשה על ידי סגן ראש המינהל האזרחי בכתב לעניין הסכם זה או כל חלק ממנו, בין מראש ובין בדיעבד. כל עוד לא ניתנה הרשאה כאמור, יהיה המקשר רת"ח תקשוב או המוסמך מטעמו. המקשר ייצג את המינהל כלפי מנהל הפרויקטים בכל הנוגע להסכם ולביצועו, בכפוף להרשאת סגן ראש המינהל האזרחי.

2.7.7. "נספח" - מסמך המהווה תוספת להסכם, ושנחתם על ידי מי שמוסמך לחייב את ראש המינהל האזרחי בעסקה זו.

2.7.8. "תקופת ההסכם" - התקופה בה נמצא ההסכם בתוקף, בהתאם לסעיף 34 להסכם.

2.7.9. "דין" – לרבות תחיקת ביטחון.

2.7.10. "יום" – יום קאלנדר לפי לוח השנה הגרגוריאני, למעט אם מצוין אחרת במפורש.

3. תקופת החוזה הינה למשך שלוש שנים מיום חתימת המנהל על חוזה זה ועד ליום

3.1. המינהל יהיה רשאי להאריך חוזה זה לתקופה נוספת, או לתקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 7 שנים וזאת בכפוף לקבלת ועדת המכרזים לכל שנת הארכה. הוארך תוקף החוזה, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת. ההארכה תהא למשך שנה אחת לכל היותר בכל פעם, ובסך הכל יתכנו ארבע שנות הארכה. הארכה תהא בכפוף לשקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המינהל. סירוב החברה להארכת ההסכם, מקום בו מצא המינהל לנכון להאריך את ההסכם לתקופות אופציה נוספות, ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם שתזכה את המינהל בפיצוי מוסכם בסך ערבות הביצוע שהומצאה מטעם החברה.

3.2. מצא המינהל לנכון להאריך את הסכם ההתקשרות לשנה נוספת, רשאי המינהל לקבוע כי חלף מודל התשלום לפי שעות הפעילות של המוקדנים, התשלום לחברה יתבצע לפי כמות הזמן בו ניתן מענה (בהתאם לתמחור לפי דקות). יובהר, כי זכותו זו של הלקוח הינה ניתנת לביטול, כך שבכל שנה להתקשרות יוכל הלקוח להודיע לספק על תנאי התמחור לצורך אותה השנה. עוד יובהר, כי במידה ויוחלט לעשות שינוי זה, רשאי המינהל להתיר לספק לשנות את כמות המוקדנים אליה הוא התחייב במכרז זה (מבחינת כמותם ושעות פעילותם).

3.3. המנהל רשאי לבטל את ההתקשרות ע"י הודעה בכתב לחברה, בכל מקרה בו לא תעמוד בהתחייביותיה על פי תנאי המכרז על נספחיו ו/או על פי תנאי חוזה זה על נספחיו, החל מהתאריך שייקבע על ידי המנהל בהודעה ובהתראה של 30 יום, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה נדרשה לתקן את המעוות תוך הזמן שנקבע בהודעה והחברה לא עשתה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

3.4. על אף האמור רשאי המנהל להפסיק את עבודת החברה בכל שלב של ההתקשרות, בהודעה שתינתן בכתב 90 ימים מראש, מבלי צורך לנמק.

3.5. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, המנהל רשאי לבטל את ההתקשרות עם החברה בכל עת במידה ומתגלה על ידה כי קיים ניגוד עניינים ו/או כי מתעורר חשש לניגוד עניינים ו/או כי הופרה חובת הסודיות ו/או כי מתעורר חשש להפרת חובת הסודיות בנוגע לעבודה/ות כלשהן, הכול כמפורט בחוזה זה.

3.6. מבלי לגרוע מסמכויות המנהל על פי המכרז וחווה זה או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים יהא המנהל רשאי לבטל את ההתקשרות בכל עת ו/או להתנות את המשכה בתנאים או הנחיות שתקבע המנהל:

3.6.1. שינוי כמפורט להלן שהתרחש ולא אושר מראש על ידי המנהל:

3.6.1.1. שינוי במבנה האחזקות הצפוי בחברה;

3.6.1.2. כל שינוי שיכול להוביל לאי עמידת החברה בתנאי המכרז וחווה זה.

3.6.2. ככל שננקטו נגד החברה הליכי פשיטת רגל או הליכי פירוק, או שהחברה כאמור פתחה בעצמה בהליכי פשיטת רגל או בהליכי פירוק, או הוצא נגדה צו כינוס נכסים, או שמונה לה כונס נכסים זמני או קבוע, או שהחברה הגיעה להסדר נושים עם

- נושיה או שהציעה להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי המנהל. על החברה להודיע לרשות במידי ולא יאוחר מ-48 שעות עם היוודע לה על פתיחת ההליכים האמורים בס"ק זה כנגדה.
- 3.6.3. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתו של המינהל, השלכה שלילית מהותית על יכולת החברה ליתן את השירותים הנדרשים.
- 3.6.4. הגשת מידע שקרי או מידע מהותי בלתי מדויק או מטעה למינהל.
- 3.7. בכל מקרה של סיום ההתקשרות כאמור בחוזה זה, ישלם המינהל לחברה את המגיע לה באופן יחסי עד לסיום העבודה בפועל ובתנאי שהחברה מילאה כל חובותיה עד לאותו שלב, והכול בכפוף לתנאי הסכם זה. המינהל יקבע לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי אילו מן השירותים ניתנו, וקביעתו תהיה סופית.
- 3.8. החברה תבצע את העבודה בימים ובשעות הנדרשים בהתאם לאופי העבודה, ולפי הנחיות מנהל הפרויקט מטעם המנהל או מי שהוסמך על ידו.
4. החברה תבצע את העבודה עפ"י תיאור העבודה הנכלל במסמכי המכרז ונספחיו וע"פ נהלי המינהל, המתעדכנים מעת לעת, שיועברו לחברה (להלן: "תיאור העבודה"). כל חריגה מתיאור העבודה המפורט במסמכי המכרז ובנהלי המינהל, תחייב אישור בכתב ומראש של המינהל. המנהל שומר לעצמו את הזכות לשנות כל פרט שייראה לו עפ"י צרכיו. כן רשאי המינהל לקבוע את שלבי העבודה עפ"י צרכיו, להורות לחברה לבצע רק חלק מן העבודה ולהטיל עליה ביצוע של חלק מהמשימות או כולם.
- 4.1. המינהל יהיה רשאי מעת לעת, לפי צרכיו המשתנים, לכלול שינויים ו/או תוספות בתיאור העבודה ולהרחיב ו/או להוסיף ו/או לשנות את העבודה המבוצעת לפי חוזה זה, וזאת בתיאום מראש עם החברה ובתמחור נפרד, ככל והמנהל יבקש מהחברה לעשות כן, העומד בהתאמה להצעת המחיר שהגישה החברה במסגרת הצעתה למכרז (סעיף 11.2.7 למכרז).
5. החברה מתחייבת לבצע את העבודה עבור ובשם המנהל במיומנות, במקצועיות, בנאמנות ובמסירות ובהתאם לצורכי חוזה זה.
- 5.1. החברה או נציגה תדווח למקשר על כל תקלה מכל סוג שהוא הגורמת לעיכוב או לפגיעה בביצוע העבודה.
- 5.2. החברה מתחייבת להעסיק על חשבונה צוות עובדים מלא ומיומן בהתאם לרמה, המקצועיות וההשכלה הנדרשת לאופי העבודה, כמפורט בסעיף 3.6 למכרז (דרישות לכח אדם), והעובדים ייכנסו לפעילות רק לאחר אישור העסקתם על ידי המנהל.
- 5.3. המנהל רשאי לדרוש מהחברה הפסקת עבודתו של מי מעובדיה, מטעמים שיפורטו בהודעת המנהל בכתב, וזו תפעל להעברת העובד מתפקידו תוך חודש מקבלת הודעת המינהל.

- 5.4. בכל מקרה של תחלופת עובדים, החברה תישא באופן בלעדי באחריות לקליטת עובדים חדשים, חפיפתם המסודרת, הדרכתם והכשרתם בהתאם לדרישות סעיף 3.6 למכרז. כמו כן, תדאג החברה לעדכון מסודר של המנהל על תחלופת העובדים ועל החפיפה וההכשרה שניתנה להם.
- 5.5. במקרה שהחברה מפטרת עובד המעניק שירותים למינהל במסגרת מכרז זה, עליה לידע את המינהל מיד עם כוונתה לעשות כן ולא יאוחר מחודש לפני כן, ולהציג בפני המינהל את נסיבות הפיטורים וכמו כן להציג עובד חלופי שיוכשר ע"י החברה ועל חשבונה ויאושר, במהלך זמן ההודעה מראש.
6. החברה תבצע בקרה על ניהול העבודה במסגרת המכרז וחווה זה, ותיתן דווחים כמפורט בסעיף 3.4 למכרז.
7. החברה תקיים את הדרישות למשרדי מוקדי השירות ולציודו בהתאם לכללים ולעקרונות שנקבעו בסעיפים 3.8-3.9 למכרז. יובהר כי החברה נושאת באחריות לכל הוצאה שלא צוין בפירוט כי המנהל יישא בה.
8. כל חומר הנוגע והקשור לעבודה (סקרים, נתונים, מפות, דו"חות, מכתבים, חוות דעת מקצועיות, מידע דיגיטאלי, קבצים דיגיטאליים וכו'), יהיה רכוש בלעדי של המנהל, ולא תהיה לחברה בלעדיות, קניין רוחני לרבות זכויות יוצרים או זכות כלשהיא בחומר זה, לרבות זכות עיכוב.
9. החברה מתחייבת שלא להעתיק ולא להוציא ולא לצלם את החומר ו/או נתונים, תיקים, סקרים, מפות מידע דיגיטאלי, בכל דרך שהיא, ולא לעשות בחומר כל שימוש שאינו לצורכי העבודה.
10. החברה מתחייבת שלא לקבל ו/או להוציא כל מסמך שהוא מרשות המנהל, שאינו נדרש לצורך ביצוע עבודה.
11. החברה מתחייבת להעביר לידי המנהל את כל החומר הנ"ל מיד עם תום ביצוע העבודה ו/או לפי דרישת המנהל.
12. החברה מתחייבת לשתף פעולה בכל הקשור לביצוע העבודה, לרבות פעולות ניהול הידע, תצפיות הקלדת חומרים.
13. אין החברה מנועה ממתן שירותים לאחרים מחוץ לביצוע העבודה עפ"י חוזה זה, ובלבד שלא תיפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על-פי חוזה זה ובכפוף לתנאיו של החוזה.
- החברה לא תעשה דבר שיש בו משום ניגוד עניינים קיים או פוטנציאלי עם ביצוע העבודה לפי חוזה זה, ולא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר במקרה בו מתן השירותים לאותו גורם עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי המנהל בקשר עם ביצוע הפעילות לפי המכרז ולפי חוזה זה. כמו כן, החברה לא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר, תוך שימוש במידע שהגיע לידיה מביצוע חוזה זה, למעט שירותים שתספק לגורמים אחרים, עפ"י הנחיות נציג המנהל.

14. בתמורה למתן שירותיה וכל התחייבויותיה של החברה לפי חוזה זה, ישלם המינהל לחברה תמורה כמפורט בהצעת המחיר החתומה ע"י החברה ובהתאם לשלבי הביצוע כמפורט בסעיף 11.2.9 למכרז.
- 14.1. החברה תעביר למקשר מדי חודש, עד ל-10 לכל חודש, דו"ח פירוט השירותים שביצעה החברה לפי ההסכם ומועדיהם (להלן: "הדו"ח"), וחשבונית מס כדין בגין הסכום אשר החברה סבורה שהיא זכאית לו כתמורה בהתאם להסכם ולפי הדו"ח.
- 14.2. החברה תצרף לדו"ח דיווח כדלקמן:
- 14.2.1. תיאור התפוקות ו/או השירותים אשר בגינם מוגש החשבון לתשלום.
- 14.2.2. זוחות בהתאם לדרישות המנהל.
- 14.3. לא הוגש דו"ח במועד הנ"ל, יוגש הוא בכל מועד מאוחר יותר; ואולם מוסכם כי במקרה זה תהא החברה זכאית לתשלום ללא שיערוך או ריבית כלשהם, אלא לפי הסכום הנומינלי שהיה מגיע אילו שולם במועד. לא יוגש דו"ח פירוט שירותים עד ל-15 לאותו החודש- יידחה מועד התשלום כקבוע בנהלי המערכת הממשלתית.
- 14.4. המקשר יבדוק את הדו"ח ואת החשבונית שהעבירה אליו החברה ויפעל כדלקמן, בתוך 10 ימי עבודה מיום קבלתם:
- 14.5. סבר המקשר כי השירותים שניתנו בפועל תואמים את האמור בחשבונית שהגישה החברה, כי השירותים שניתנו בפועל עמדו בכל תנאי ההסכם וכי החברה זכאית לפי ההסכם לתמורה האמורה בחשבונית, יאשר המקשר את החשבונית.
- 14.6. סבר המקשר כי השירותים שניתנו בפועל לא עמדו בתנאי הסעיף הנ"ל (להלן: "הפגם"), יודיע על כך לחברה וייתן לה ארכה בת 14 יום לתיקון הפגם המונע את אישור החשבונית. לא תוקן הפגם, לדעת המקשר, אף לאחר ההארכה, לא תהיה החברה זכאית לכל שכר עבור השירותים שנפל בהם פגם לדעת המקשר, ויראו במנהל הפרויקטים כאילו הפר את ההסכם הפרה יסודית. אין באמור בסעיף משנה זה כדי לגרוע מכל סעד אחר הנתון למינהל לפי הסכם זה ולפי כל דין.
- 14.7. סבר המקשר כי היה פגם, והפגם תוקן לשביעות רצונו בתוך תקופת ההארכה, יאשר את החשבונית.
- 14.8. סבר המקשר כי היה פגם, והפגם מתייחס רק לחלק מן השירותים המפורטים בחשבונית, ואולם הפגם לא תוקן בתוך תקופת ההארכה, רשאי המקשר, לפי שיקול דעתו, לאשר רק את אותם חלקים בחשבונית המתייחסים לשירותים אשר לא נפל בהם פגם, ויתקן את החשבונית כך שהסכום הנקוב בה יהיה התמורה אשר המקשר סבר כי החברה זכאית לה בהתאם להסכם לפי אותו חלק מן השירותים אשר המקשר אישר. יראו את החשבונית המתוקנת כאילו תוקנה בהסכמת החברה, ואולם אין די בכך כדי למנוע מהחברה להעלות טענות כאילו הוא זכאי לסכום גבוה מזה הנקוב בחשבונית המתוקנת.
- 14.9. אין באישור החשבונית על ידי המקשר כדי להוכיח את נכונותה או את עמידת השירותים המופיעים בה בתנאי ההסכם. ניתן אישור המקשר, אף שנפל פגם וטרם ישלם המינהל בגין החשבונית, רשאי המינהל שלא לפעול בהתאם לסעיף זה, ולהתנהל

כאילו לא אישר המקשר את החשבונית. ניתן אישור המקשר אף שנפל פגם, והמינהל שילם את החשבונית, חייבת החברה להשיב למינהל את התמורה שקיבלה בגין אותה חשבונית, ויראו בתמורה זו חוב של החברה למינהל לפי ההסכם.

14.10. התמורה בגין החשבונית (או חלק ממנה) שאישר המקשר תשולם לחברה בהתאם לנהלי התשלום והוראות החשב הכללי הרלוונטיות כפי תוקפן באזור. המועד הקובע למניין הימים הינו מועד אישור החשבונית על ידי המקשר.

14.11. המינהל רשאי לקזז חובות שחייבת לו החברה, בין לפי ההסכם ובין מכל עסקה או סיבה אחרת, מכל תשלום שישולם על ידו לחברה.

14.12. המינהל יהא רשאי לעכב תשלום סכומים כלשהם שיגיעו ממנו לחברה על פי ההסכם, אם הפסיקה החברה ו/או מועסקיה ו/או מי מטעמה את מתן השירותים בניגוד להסכם, וכל עוד לא פעלה החברה ו/או מועסקיה ו/או מי מטעמה בעניין זה בהתאם לנדרש על פי ההסכם. סכומים שתשלומם עוכב כאמור, לא יישאו הפרשי הצמדה, הפרשי שער או ריבית, לא יעודכנו ולא ישוערכו.

14.13. אלא אם נאמר אחרת במפורש בהסכם, סכומים שיגיעו למינהל על פי ההסכם, ולא ישולמו תוך 14 ימים מהמועד שנועד לתשלום, יישאו ריבית פיגורים בשיעור שיהא נהוג אצל החשב הכללי במשרד האוצר במועד הרלוונטי וכן הצמדה (כמפורט בנספח ההצמדה), וזאת מן המועד שהסכום האמור נועד לתשלום ועד תשלומו בפועל.

14.14. מוסכם בזאת כי הסכום שהמינהל משלם לחברה אינו מהווה משכורת או שכר עבודה, אלא תמורה עבור מתן השירותים המתבצעים על ידי החברה בהיותה נותנת שירותים עצמאית ובלתי תלויה ולא קיימים יחסי עובד ומעביד בין החברה למינהל.

14.15. התמורה תשולם בתוספת הפרשי הצמדה כמפורט להלן:

14.15.1. בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות – **2018.23.114.**

מדד הבסיס – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה - המדד הידוע ביום –

2019.89.114

מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

שכר מינימום – שכר המינימום הנהוג במדינת ישראל מעת לעת לפי חוק שכר מינימום תשמ"ז 1987.

14.15.2 כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:

המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") בהיקף של-

60% מהתמורה, וכן יוצמדו לשכר המינימום בהיקף של 40% מהתמורה.

ביחס לרכיבי התמורה המוצמדים למדד, בתום 18 חודשים מהמועד האחרון

להגשת הצעות, ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע

הצמדות. ההצמדה תבצע מידי 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.

מעוצב:מדורג ממוספר + רמה: 3 +
סגנון מספור: 1, 2, 3, ... + התחל מ: 1
+ יישור: לימין + מיושר ב: 72.1 ס"מ +
טאב אחרי: 71.3 ס"מ + כניסה ב:
61.2 ס"מ

מעוצב:כניסה: לפני: 72.1 ס"מ

מעוצב:כניסה: לפני: 45.2 ס"מ

למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:

שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

ביחס לרכיבי התמורה המוצמדים לשכר המינימום, אלו יעודכנו בהתאם לקביעת הרשות המוסמכת, באופן מידי וללא תלות במנגנון ההצמדה המפורט בהוראה זו.

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד"). בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות, יקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תבצע מידי 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.

למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:

שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

14.16. התמורה הינה סופית, מלאה וכוללת את כל הוצאות החברה, כמפורט בחוזה זה.

14.17. יובהר כי שלבי התשלום בפועל יהיו בהתאם לקבוע במכרז, כדלקמן:

14.17.1. בתקופה הראשונה להתקשרות:

14.17.1.1. התקופה הראשונה – מיום חתימת הסכם ההתקשרות ע"י הגורמים

המוסמכים במינהל והוצאת ההזמנה לספק (לפי המאוחר), ועד להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.8 למכרז.

14.17.1.2. לאחר השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.5 למכרז, יוגש חשבון ע"ס 20% מערך ההצעה הזוכה (לשנה).

14.17.1.3. 20% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.5 למכרז, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.6 למכרז.

14.17.1.4. 30% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.6 למכרז, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.7 למכרז.

14.17.1.5. 30% מערך ההצעה הזוכה (לשנה) ישולם לאחר 90 יום מיום השלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.7 למכרז, ובכפוף להשלמת אבן הדרך הנקובה בסעיף 9.1.8 למכרז.

14.17.2. בתקופה השנייה להתקשרות והלאה:

14.17.2.1. התקופה השנייה – מיום השלמת התקופה הראשונה.

14.17.2.2. התשלום יהא בהתבסס על הביצוע בפועל, ובתשלום חודשי בהתאם לתפוקות, לדו"ח ולקנסות והפרסים כמפורט במסמכי המכרז ובסעיפים 14.1-14.10 לעיל.

14.17.2.3. תשלום קנס/פרס ישולם כל חודש בנוסף לסעיף 11.2.8.3.2 למכרז כחלק מתשלום חשבוניות.

14.17.2.4. אישור תשלום קנס ו/או פרס, יהיה לאחר קבלת כלל המידע מהספק ובאישור בכתב בלבד של המזמין.

15. פקע תוקף החוזה מכל סיבה שהיא, לרבות בגין ביטולו ע"י המנהל כאמור בסעיף 3(ג)-(ו) לעיל, מתחייבת החברה להמשיך בביצוע העבודה עד ליום הפסקת ההתקשרות בפועל וכן לבצע חפיפה מתאימה, מלאה ומסודרת עם גוף חלופי שתחליט עליו המנהל, בהתאם לתכנית עבודה ולשביעות רצון המנהל. הכל, בהתאם לתכנית ההיפרדות ולתנאיה כמפורט בסעיף 4 למסמך המכרז.

16. בכל עת יהיה המינהל רשאי לקבוע אם החברה ממלאת את התחייבויותיה עפ"י חוזה זה כיאות ואם קיים פגם או ליקוי בביצוע העבודה או כל חלק ממנה.

16.1. המינהל רשאי, לפי ראות עיניו ובלי לפגוע בזכויותיו האחרות, לבטל החוזה ו/או לצמצמו ו/או להזמין ע"י החברה אצל גוף אחר את אותה העבודה או עבודה דומה ולחייב החברה בהפרש החשבון, אם יראה כי העבודה מבוצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה עפ"י חוזה זה.

16.2. מוסכם בין הצדדים כי המינהל או מי שהוסמך על ידו, הוא שיחליט, אם עבודת החברה מבוצעת ברמה מקצועית נאותה, ויהיה רשאי לפי ראות עיניו לבטל החוזה או לצמצמו, אם ישתכנע כי עבודתה של החברה מתבצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה עפ"י חוזה זה. במקרים אלה יהא רשאי המינהל להודיע לחברה חודש ימים מראש ובכתב על הפסקת עבודתה.

16.3. ביטול ו/או צמצום החוזה לא יפטור את החברה מאחריותה לאותו חלק העבודה שבוצע על ידה עד למועד הביטול או הצמצום.

16.4. בכפוף לשאר הוראות חוזה זה, הרי בכל מקרה של ביטול או צמצום, תהיה החברה זכאית אך ורק לתשלום עבור אותו חלק של העבודה שבוצעה על ידה בשלמות לשביעות רצון המנהל.

16.5. אין בסעיף זה כדי לפגוע בזכות המנהל לביטול החוזה עפ"י סעיף 3 לעיל.

16.6. מבלי לגרוע מכל זכות שיש לרשות באם לא תמלא החברה התחייבות כלשהי ובנוסף לכך, תהא החברה חייבת לשלם לרשות פיצויים בגין כל נזק ו/או הפסד שייגרמו עקב הפרת החוזה ע"י החברה והמנהל תהא רשאי לקבל כנגד החברה כל סעד כדין.

17. החברה לבדה אחראית כלפי המועסקים על ידה לפי דיני העבודה ודיני הנזיקין.

17.1. החברה תהא לבדה אחראית ומחויבת בכל נזק ובכלל זה כל נזק גוף לרבות מוות וכל נזק רכוש אשר ייגרמו לכל אדם לרבות לעובדיה, לעובדי המנהל, לכל צד ג' ולרכוש המנהל כתוצאה ממעשה או מחדל של החברה או עובדיה במהלך או עקב ביצוע העבודה ומילוי הוראות חוזה.

17.2. החברה אחראית כלפי המנהל באחריות מקצועית בגין ביצוע העבודה, לרבות בגין ביצועה באופן רשלני או באופן בלתי מיומן או מכל סיבה אחרת ואשר בעקבותיהם עלול להיגרם נזק למינהל (לרכושו או נזק כספי והפסד), ו/או בהתאם לאחריותה לפי כל דין.

17.3. החברה מתחייבת לתקן כל נזק ולהשלים ולהיטיב כל נזק או כל אובדן שנגרמו במהלך או עקב ביצוע העבודה על ידה או מי מטעמה וזאת מיד או במועד הסביר לאחר קרותם ואם לא תעשה כן, תהא המנהל רשאי לעשות זאת ולשוב ולהיפרע מהחברה בכל דרך חוקית שתמצא לנכון.

17.4. חובתה של החברה כלפי המינהל בגין הנזקים הנזכרים לעיל היא מלאה, אף אם המינהל יחויב בתשלום לניזוק כל שהוא או לכל אדם אחר מכוח סעיף 15 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), או מכל סיבה אחרת.

17.5. שילם המינהל סכומים כלשהם בגין נזקים הנזכרים בסעיף זה יהא המנהל זכאי לשיפוי מלא מאת החברה בגובה כל סכום ששילם ובתוספת ריבית והפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים ובתוספת הוצאותיו המשפטיות ושכר טרחת עורך דין, והחברה תחזיר למינהל סכומים אלה מיד לאחר שהמינהל יגיש לה דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור. אין באמור בסעיף זה מכדי לגרוע מזכות הקיזוז העומדת לרשות המינהל בהתאם להסכם זה.

18. ביטוח

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ולהציג למינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן: -

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם 2היה ויחשב כמעבידם ;
- ד. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability ;
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ;
- ה. מוקדנים ובעלי תפקיד אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- ו. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי ;
- ז. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - המשרד לנושאים אסטרטגים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית ;
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לשירותי הקמת מערכת להנגשת מידע לציבור כולל אספקת מערכת ניהול פניות הציבור המבוססת על מערכות מידע מתקדמות ומתן תמיכה, ניהול והפעלת מוקד שירות, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ;
- ג. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב ;
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :
 - 1) מרמה ואי יושר של עובדים ;
 - 2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח ;
 - 3) דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע ;
 - 4) פגיעה בפרטיות ;

5) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון;

6) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

ה. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוח רכוש

הספק יבטח בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים כולל סיכוני פריצה, בערכי כינון את מבנה המוקד כולל מערכתיו, ציודו ותכולתו ולרבות הרכוש הנמסר לו על ידי המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.

לחילופין ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ועובדיהם.

תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ישועבדו לטובת מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ושולמו להם בלבד ישירות אלא אם חשב משרד האוצר יורה למבטח בכתב אחרת;

5. ביטוחים על ידי ספקים קבלנים ובעלי מקצוע אחרים

הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו יציגו ביטוחים מתאימים לפעילותם כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ככל שייחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, כמבוטחים נוספים כולל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל על הספק לוודא, לדאוג ולהציג למינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון נספח ביטוח חתום על ידי המבטח/ת בגין פעילות שירותי המחשוב שיינתנו במסגרת השירותים נשוא המכרז [לרבות: הקמת אתר אינטרנט לזימון תורים הקמת מערכת הציאט, הקמת אפליקציית MOBILE לזימון התורים – ככל ויהיו] כאמור. על שמו או על שם קבלן משנה מטעמו, כאשר היקף הכיסוי הביטוחי, גבולות האחריות ותנאי הביטוח לא יפחתו מהרשום בנספח הביטוח – אישור קיום ביטוחים המצורף לגבי שירותים אלו.

6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:-

א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים **מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;

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 משרד האוצר;

- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלופי/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- ד. הספק 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 הספק;
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

העסקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון עד למועד חתימת החוזה;

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון בתוקף;

הספק מתחייב להציג את העסקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח;

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליה על פי דין ועל פי חוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי חוזה זה.

בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יהיה רשאי המינהל האזרחי להתיר עדכונים בנספח הביטוחי אף לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז.

19. חוזה זה הוא חוזה קבלנות כמשמעו בחוק חוזה קבלנות, תשל"ד-1974.

20. ידוע לחברה כי אין ולא יהיו בינה ו/או מי מעובדיה ו/או המועסקים על ידה ו/או מי מטעמה ובין המינהל ו/או מדינת ישראל יחסי עובד ומעביד. אולם אם ייקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את העסקתה של החברה או מי מעובדיה ו/או היועצים המועסקים על ידה, כהעסקת עובד, וכי חלים עליה ועל העסקתה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים, כי שכרם של הנ"ל כעובד, בשל העסקתם בעקבות הסכם זה יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ובדרגה זהה, או דומה ככל האפשר ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור יחושב השכר לפי הקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה, או בהעדר הסכם כאמור יחושב השכר לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין זה, עפ"י קביעת נציב שירות המדינה, למפרע מיום תחילתו

של הסכם זה, וכל החיובים והזיכויים על-פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש האמור, מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.

בכל מקרה, לא יהא השכר הכולל של החברה ושל כל מי שייחשב כ"עובד" כאמור, גבוה יותר מהתמורה המגיעה לחברה לפי הוראות חוזה זה ונספחיו.

21. החברה תעסיק לצרכי חוזה זה עובדים בהתאם להוראות כל דין.

21.1. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים לצורך ביצוע חוזה זה לפחות אותו שכר עבודה ולקיים אותם תנאי עבודה שנקבעו בהסכם הקיבוצי החל עליה ביחס לעובדיה, ובאין הסכם כאמור בהסכם הקיבוצי החל על המספר הגדול ביותר של עובדים במדינה בענף בו עוסקים עובדיה של החברה, ובאין הסכם כזה לפי תנאי העבודה הנהוגים ביחס לעובדים במתן שירותים הדומים לשירותים נשוא חוזה זה. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים על ידה לצורך ביצוע חוזה זה שכר שלא יפחת משכר המינימום לפי הדין וכן הפרשות להבטחת זכויותיהם הסוציאליות. החברה מתחייבת לקיים בכל תקופת החוזה לגבי העובדים שיועסקו על ידה לביצוע השירותים לפי הסכם זה, אחר האמור בחוקי העבודה השונים, וכן את האמור בהוראות ההסכמי הקיבוציים הכללים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהומצאו על פי הסכמים אלה.

22. תצהירים בדבר חוקי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום חתומים ע"י המורשה מטעם החברה ומאומתים כדין, מצורפים לחוזה זה כנספחים ה' ו' למכרז.

כמו כן, החברה מצהירה כי אין לה רישום פלילי והיא לא הורשעה בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה, ולמעט עבירות תעבורה, וזולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981; וכן, כי לא הוגשו נגדה הליכים פליליים בגין העבירות האמורות. תצהיר חתום ומאומת כדין בנושא זה מצורף אף הוא לחוזה זה כנספח ג' למכרז.

23. על החברה יחולו כל המיסים, הארנונות ותשלומי החובה האחרים שהמעביד חייב לשלם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והיא בלבד תהיה אחראית לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעות מביצוע חוזה זה או הנובע ממנו.

החברה מתחייבת למלא אחר הוראות כל דין, הנוגע או המתייחס לביצוע העבודה לרבות הוצאות בדבר העסקת עובדים ורישוי. החברה תהא אחראית כלפי השלטונות, המזמין/ים הממשלתיים, הרשויות המקומיות וכן רשויות מוסמכות אחרות כלשהן, על כל החובות המוטלות ושתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לעבודה כאמור בחוזה זה.

24. החברה, כל עובדיה וכל הפועלים מטעמה מתחייבים לשמור בסודיות מוחלטת על כל מידע וכל נתון שיגיע אליהם עקב ובמהלך ביצוע חוזה זה. החברה מתחייבת שלא למסור מידע

ו/או נתון כאמור לכל אדם ו/או גוף שלא יהיה מוסמך לקבלו וללא הרשאה בכתב מאת המנהל. לעניין זה יחולו על החברה, עובדיה וכל הפועלים מטעמה הוראות סעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין התשל"ז-1977, הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנותיו והוראות כל דין אחר. הצהרות סודיות והיעדר ניגוד עניינים מטעם החברה – חתומות ומצורפת לחוזה זה כנספחים ב' ו-ד'.

החברה מתחייבת להחתים את כל עובדיה, כל המועסקים על ידה וכל הפועלים מטעמה לצורך חוזה זה – על הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסחים המצ"ב כנספחים ב' וד'.

25. החברה לא תהא רשאית להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או להפחית זכויותיה ו/או חובותיה לפי חוזה זה, למעט אם יתקבל אישורו המפורש של המינהל מראש ובכתב. העברה, הסבה, המחאה, מסירה, הענקה, משכון או שיעבוד שנעשו בניגוד לסעיף זה ייחשבו כבטלים מעיקרם וכאילו לא נעשו, ובנוסף לכך יהו הפרה יסודית של ההסכם.

25.1. המינהל רשאי להעביר או להסב כל אחת מזכויותיו ומהתחייבויותיו או את כולן, לכל אדם, מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו המוחלט של המינהל.

26. להבטחת ביצוע כל התחייבויות החברה לפי חוזה זה תפקיד החברה בידי המנהל, במעמד החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי תלויה צמודה למדד המחירים לצרכן ליום האחרון להגשת הצעות למכרז, על סך של 5% מגובה ההתקשרות השנתית, שתוקפה עד 3 חודשים לאחר סיום תקופת ההתקשרות, ובנוסף המצ"ב לחוזה זה בנספח ט"ז למכרז.

ככל ותוארך תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת או לתקופות נוספות, תאריך החברה את תוקף הערבות בהתאם, כך שתהיה בתוקף עד 3 חודשים לאחר תום התקופה או התקופות הנוספות.

מוסכם בזה כי היה והחברה לא תעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיה לפי החוזה ו/או באם יוציא המנהל סכומים שהחברה חייבת בהם לפי החוזה וכי אז רשאי המנהל לממש את הערבות הבנקאית כולה או מקצתה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

יודגש בזה כי סכום הערבות הבנקאית אינו מהווה הגבלה או סכום סופי להתחייבויות החברה ואין במימוש הערבות כדי לגרוע מכל זכות שיש למינהל על-פי חוזה זה ו/או על-פי כל דין.

מימשה המנהל את הערבות כולה ו/או חלקה, מתחייבת החברה להפקיד בידי המנהל בתוך חמישה ימים ערבות בנקאית חדשה ו/או משלימה כך שתעמוד על הסכום המלא האמור בסעיף זה.

27. החברה מחויבת לעדכן את המינהל בדבר כל שינוי מהותי שחל בה ממועד תחילת ההתקשרות. לעניין סעיף זה שינוי מהותי, הינו לרבות, אך לא רק, שינוי במבנה האחזקות, הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים, תביעות משפטיות כנגד החברה, שינוי המוביל לאי עמידה במכרז ו/או בחוזה זה, התרחשות אירוע יוצא דופן שעשוי להשפיע על מתן השירותים ע"י החברה וכדומה.

שינוי מהותי כאמור לעיל עלול להוות סיבה לביטול החוזה.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יהא המינהל רשאי לדרוש מן החברה להגיש הצהרת עדכון בכל מועד שימצא לנכון.

28. שום ויתור, הימנעות מפעולה, מתן אורכה מצד המינהל, לא ייחשבו כויתור על זכויותיו של המינהל לפי חוזה זה ולא ישמשו מניעה לתביעה מצד המינהל אלא אם המינהל ויתר עליהן במפורש ובכתב.

29. אומדן שווי ההתקשרות הוא בסך _____ ₪ לשנה.

30. שעות מוקדן נוספות עד לסה"כ 2,600 שעות _____ ש"ח.

31. שעות טכנאי עד ל 400 שעות עפ"י דרישה _____ ₪.

32. מקום השיפוט הבלעדי לעניין חוזה זה יהיה בית המשפט המוסמך בעיר ירושלים בלבד. על הוראות ההסכם וביצועו יחולו דיני מדינת ישראל.

33. כל הודעה עפ"י חוזה זה שתשלח ע"י צד אחד למשנהו בדואר רשום, תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה 72 שעות לאחר המשלוח. אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מן הצדדים להעביר הודעות שוטפות ביניהם בכל אופן אחר עליו יוסכם מעת לעת.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

החותמים מטעם הצדדים מצהירים בזאת כי חתימתם מחייבת לפי כל דין את הצדדים שבשמן חתמו וכי הוסמכו לחתום על ההסכם. הצהרה זו הינה מאושיות ההסכם, ואי נכונותה תגרום להסכם להיות בטל מעיקרו.

החברה	המינהל
_____	_____
_____	ס' רמ"א
_____	_____
אני הח"מ עו"ד.....	קמ"ט אוצר
מאשר כי הי"ה.....	
חתמו בפני וחתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבת את החברה לעניין הסכם זה.	

עורך - דין	

נספח ט - תהליכים עיקריים במשרדי מנהל האזרחי

משרד תקשורת – קמ"ט

משרד קמ"ט תקשורת עוסק במספר רב של תחומי תקשורת : תשתיות תקשורת, ציוד תשתית ורגולציה, דואר, ספקטרום.

עיקר פעילות המזמין בתחום פניות הטלפוניות הינם לתחום מתן אישורי תקשורת ל :

1. שחרור סחורה מהמכס
כל ציוד תקשורת או ציוד אלקטרוני המופיע ברשימת המכס¹ כציוד אשר דורש אישור קמ"ט תקשורת, מחוייב לקבל אישור קמ"ט תקשורת ע"י הגשת בקשה במערכת מסלוי"ל².
 2. העברת סחורה בין ישראל לאיו"ש/עזה
בדומה לסעיף 1 ע"מ להעביר סחורה בין ישראל לאיו"ש/עזה יש להגיש בקשה במייל לכתובת Kamatt@moc.gov.il את טופס הבקשה והסבר אופן הבקשה יש לבקש ממשרד קמ"ט תקשורת בטלפון 02-9977778.
 3. העברת סחורה בין איו"ש לעזה
בדומה לסעיף 2 ע"מ להעביר סחורה בין איו"ש לעזה יש להגיש בקשה במייל לכתובת Kamatt@moc.gov.il את טופס הבקשה והסבר אופן הבקשה יש לבקש ממשרד קמ"ט תקשורת בטלפון 02-9977778.
- סוגי אישורים המונפקים ע"י יחידת קמ"ט תקשורת ?
1. אישור W⁴ - אישור שחרור מהמכס לציוד אלחוטי בלבד, הגשת הבקשה מתבצעת אך ורק במערכת מסלוי"ל.
 2. אישור LAN⁵ - אישור שחרור מהמכס לציוד שאינו אלחוטי בלבד, הגשת הבקשה מתבצעת אך ורק במערכת מסלוי"ל.
- הערה : במידה והסחורה מורכבת מציוד אלחוטי ולא אלחוטי יש להגיש בקשה לאישור W
3. אישור I⁶ - אישור להעברת סחורה מישראל לאיו"ש/עזה, הגשת הבקשה מתבצעת אך ורק במייל כמפורט בסעיף 2.
 4. אישור IW⁷ - אישור להעברת סחורה מאיו"ש לעזה, הגשת הבקשה מתבצעת אך ורק במייל כמפורט בסעיף 3.

¹ רשימת המכס : רשימה המכילה את תיאור הציוד המחייב אישור קמ"ט תקשורת (הרשימה מתעדכנת מעת לעת לפי הצורך)

² מסלוי"ל : מערכת סטאטוס לרישיונות בין המכס לרשויות מוסמכות

³ איו"ש : אזור יהודה ושומרון

⁴ W - מהמילה Wireless הכוונה לציוד אלחוטי

⁵ LAN - מהמילים local area network.

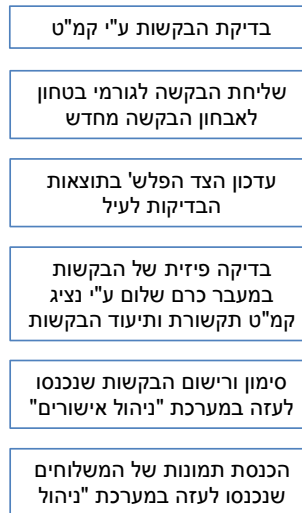
⁶ I - מהמילה Israel - אישור להעברת ציוד מישראל לשטחי רש"פ/עזה

⁷ IW - Israel West bank אישור להעברת סחורה מאזור יהודה ושומרון ועזה

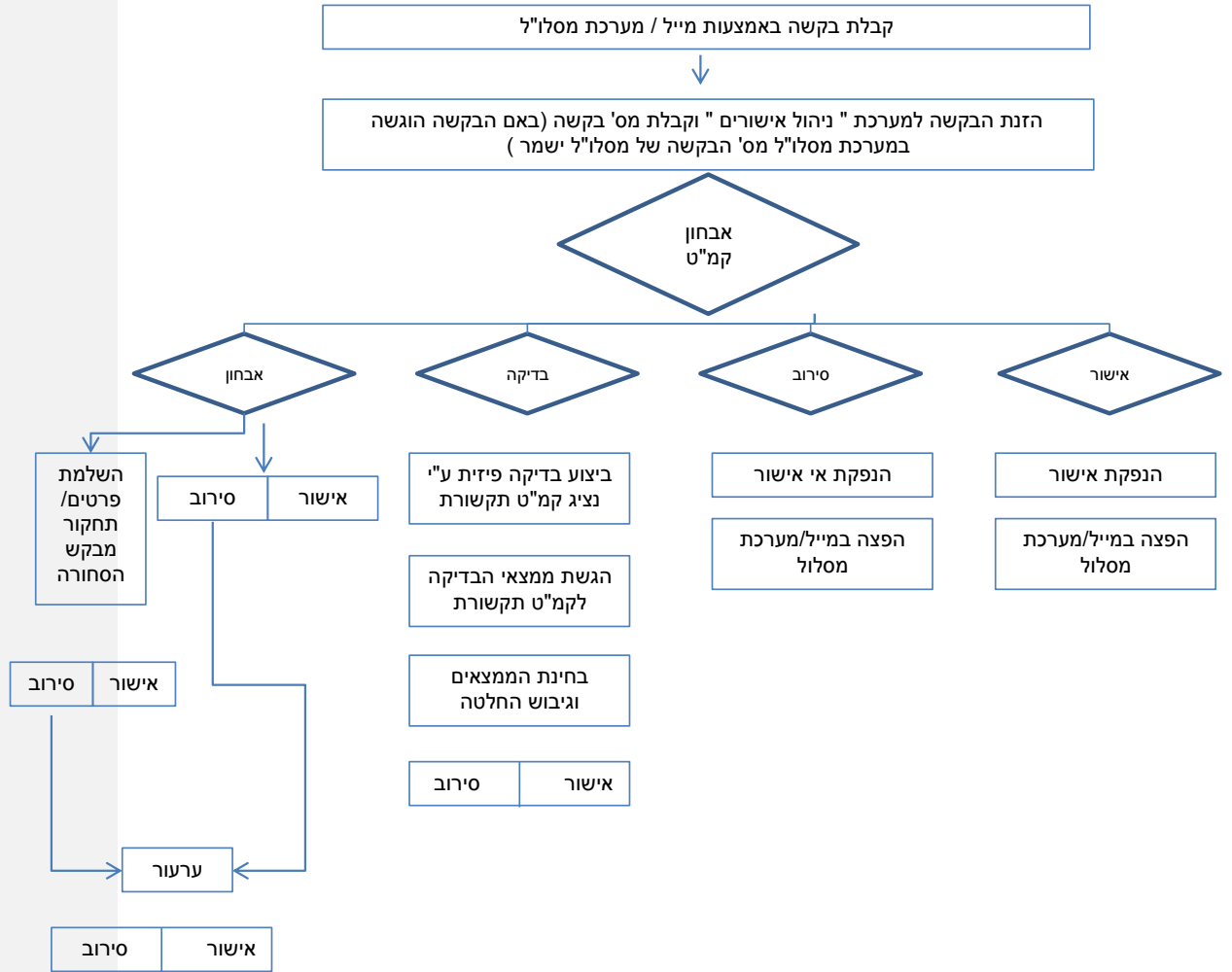
תיאור תהליך העבודה במשרד קמ"ט תקשורת

נוהל אישור בקשות לעזה

1. בקשה המוגשת באמצעות **מערכת מסלול"ל ומיועדת לעזה**, מחויבת **באישור נוסף** בקשה **לאישור** .
2. בקשה להעברת סחורה מאיו"ש לעזה
3. בקשה להעברת סחורה מישראל לעזה.



מס"ד	תיאור	סטאטוס
1	הגשת בקשה המיועדת לעזה	בקשה בטיפול
2	באם הבקשה תקינה היא תבחן בהמשך באם נדרש להשלים מידע תשלח הודעה בהתאם	השלמת מידע במידה ותסר חומר
3	בקשה מאושרת	בקשה מאושרת
4	בקשה מסורבת	בקשה מסורבת
5	אבחון : ישנן בקשות שקמ"ט תקשורת יחליט לשלוח אותם לאבחון גורמי חוץ	הבקשה באבחון



1 תיאור תהליך העבודה במשרד קמ"ט תקשורת

תיאור תהליך העבודה במשרד קמ"ט תקשורת – המשך

הסבר נוהל עבודה

מס"ד	תיאור	סטטוס
1	הגשת בקשה באמצעות מערכת מסלול"ל או מייל	הבקשה בטיפול
2	באם הבקשה תקינה היא תבחן בהמשך באם נדרש להשלים מידע תשלח הודעה בהתאם	השלמת מידע במידה וחסר חומר
3	בקשה מאושרת	בקשה מאושרת
4	בקשה מסורבת	בקשה מסורבת
5	בדיקה פיזית : ישנן בקשות שקמ"ט תקשורת יחליט לבדוק אותם פיזית במעברי הגבול	הבקשה בבדיקה פיזית
6	אבחון : ישנן בקשות שקמ"ט תקשורת יחליט לשלוח אותם לאבחון גורמי חוץ	הבקשה באבחון

קמ"ט תעסוקה – נהלי תעסוקת עובדים פלסטינים

מאפייני טיפול בהליך העסקת עובד פלסטיני

שם המשרד	יחידת תעסוקה במנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.
תחום	הנפקת רישיונות עבודה בישראל ובתחומי איו"ש עבור עובדים פלסטינים.
גופים מעורבים	ראשות האוכלוסין וההגירה. מנהל שרות למעסיקים ולעובדים זרים – מדור תשלומים (מת"ש). כלכלה תפ"ש, שב"כ, משטרה, תאום אזרחי מנהא"ז, אג"מ מנהא"ז.
תאור העיסוק	טיפול בבקשות מעסיקים להנפקת רישיונות עבודה להעסקת עובדים פלסטינים.
שלבם בקבלת השרות	התייצבות מעסיקים או נציגיהם במשרדינו כאשר מקום ההעסקה הוא בתחום איו"ש, או לחילופין טיפול והנפקת רישיונות עבודה בישראל בהמשך לקליטת קבצים המשוגרים ממת"ש.
ערוצים בקבלת השרות	משרדי יחידת תעסוקה (ראה שעות פעילות) בשיתוף משרד העבודה העבודה ברש"פ, מת"ש.
תקשורת טלפונית	ביחידות תעסוקה במנהא"ז – לפי פרישת נקודות השרות בנספח מס' 2 המצ"ב. במת"ש – יחידת עובדים פלסטינים טל' 02-6294404/14
שעות פעילות קבלת הקהל	ימים א-ה בשעות 09.00-12.00 כמפורט בנספח מס' 2 הרצ"ב.
אופן התהליך לקבלת רישיון העבודה	ראה נספח מס' 1 המצ"ב.
כתובת דוא"ל	Yitzchakle@mnz.gov.il
שאלות נפוצות	ראה סעיף שאלות

עבודה פנימית של המוקד – הליך העסקת עובד פלסטיני

גורם מטפל	יחידת התעסוקה במנהא"ז, ומת"ש ברשות האוכלוסין וההגירה.
גורם מאשר במנהא"ז	אג"מ.
גורם מאשר לשינויים בנוהל.	אג"מ.
תאריך עדכון אחרון	מרץ 2017

שאלות נפוצות בענין העסקת עובדים פלסטינים

להלן ריכוז הנושאים בהם יש ריבוי פניות לקבלת מידע בצרוף הנספחים המתייחסים לכל נושא.

מס"ד	מאפיין הפנייה	דרך הפנייה	למידע המתבקש נא לפנות:
1	קבלת מידע להעסקת עובד פלסטיני בישראל ובתחומי איו"ש.	טלפוני	נספח מס' 1
2	קבלת מידע על ימי ושעות השרות במשרדי יחידת תעסוקה.	טלפוני	נספח מס' 2
3	מסמכים נדרשים בהמשך להזמנת עובד פלסטיני	טלפוני	נספח מס' 3
4	מבקש לברר היכן ניתן לקבל טופס הזמנת עובד פלסטיני לעבודה בתחומי איו"ש	טלפוני	נספח מס' 4 - הזמנת תושב אוטונומיה לעבודה באיו"ש
5	מבקש לדעת את חובותיי כמעסיק בתחומי איו"ש	טלפוני	נספח מס' 4 הצהרת מעסיק בהזמנת תושב אוטונומיה לעבודה באיו"ש.
6	מבקש לדעת כמה עובדים אפשר להעסיק בהתייחס לתחום העסקה.	טלפוני	נספח מס' 5
7	מבקש לדעת מהוא שכר המינימום לעובד פלסטיני בתחומי איו"ש	טלפוני	זהה לשכר המינימום המקובל בישראל בעדכון מעת לעת. ינ' 17 - 5,000 ש"ח
8	הבוקר לא אפשרו את כניסת העובד במחסום.	טלפוני	להפנות ליחידת תעסוקה לצורך בדיקת מניעות.
9	איך מגישים בקשה להסרת מניעה ביטחונית	טלפוני	להפנות למת"ק הגזרתי באזור מגורי העובד
10	עובד לא מגיע לעבודה מבקש לבטל את רישיון העבודה.	טלפוני	נספח מס' 6
11	עובד תובע אותי ברצוני לקבל מידע על תקופת העסקת העובד אצלי	בכתב (מעסיק או עו"ד בא-כוח של עובד/מעסיק)	להפנות ליחידת תעסוקה לניפוק דוח 300. בפקס: 02-9703885
12	העובד שאני עומד להעסיקו אינו עומד בקריטריון גיל העסקה	טלפוני/כ תוב	להפנות לפקס 02-9977703

			לפניה כתובה לועדת חריגים
13	מבקש לקבל הרשאה לכניסת עובדי באיו"ש לישראל לצורך הרכבות.	טלפוני/כ טוב	להפנות בקשה כתובה המתארת את הצורך בעובדים להרכבות לפקס': 02-9977703
14	לעובד שלי נכנסה מניעה ביטחונית מה עושים.	טלפוני/כ טוב	להגיש בקשה להסרת מניעה במת"ק במקום מגורי העובד
15	מי רשאי לייצג את המעסיק בפנייה למשרדי יחידת תעסוקה	טלפוני/כ טוב	א. עו"ד מצויד ביפוי כוח מהמעסיק. ב. עובד של המעסיק שקיבל ייפוי כוח מהמעסיק ומציג תלוש שכר מהמעסיק. ג. נציג רשות מקומית שקיבל ייפוי כוח מהרשות לייצג את המעסיקים הגרים/פועלים בתחומה.
16	אני מתכוון להגיע ללשכת עבודה ב----- האם הלשכה פתוחה היום בגלל יום ה-----	טלפוני	בדיקת עדכון שינויים בימי ושעות קבלת קהל בלשכות תעסוקה ומתן תשוב מיידי לפונה
17	למי מדווחים על מינוי מנהל עבודה באתר בניה.	טלפוני	לא בטיפול המנהל"ז. להפנות לטלפון 02-6662810 במשרד הכלכלה.

מסלולי טיפול בבקשות להעסקת עובדים פלסטינים ע"י מעסיקים ישראלים

תעסוקה בישראל

מעסיק ישראלי המבקש להעסיק פלסטינים בישראל, יפנה לאחד ממשרדי אגף מת"ש (מדור תשלומים) ברשות האוכלוסין וההגירה, לצורך הגשת בקשתו להעסקת עובדים פלסטינים אותם הוא מבקש להעסיק.

במידה ונתקיימו דרישות מדור התשלומים ישוגר אישור לנציג קמ"ט תעסוקה באמצעות מערכת מיחשוב.

רישיון עבודה ינופק אך ורק לעובד אשר ברשותו כרטיס מגנטי בר-תוקף, שאינו מנוע ביטחונית או משטרתית ומותנה בעמידה בקריטריונים המתייחסים למכסת עובדים בענף המתבקש וכן לגיל ומצב אישי.

רישיונות העבודה שיונפקו ימסרו לנציגי הרש"פ, לצורך חלוקתם לעובדים הפלסטינים שאושרו לעבודה בישראל.

תעסוקה בתחומי איו"ש

מעסיק ישראלי המבקש להעסיק עובד פלסטיני בתחומי איו"ש יגיש למשרדנו בקשה להזמנת עובדים (טופס 100345).

היה ובחר המעסיק למנות מיופה-כוח לייצגו, הטיפול בנציג המעסיק יתאפשר רק לאחר קבלת ייפוי-כוח מקורי מנציג המעסיק.

רישיון עבודה ינופק אך ורק לעובד אשר ברשותו כרטיס מגנטי בר-תוקף ויותנה בעמידה בקריטריונים המתייחסים לגיל העובד.

מסירת הרישיון תתאפשר למעסיק או לבא-כוחו שיציג ייפוי-כוח מקורי.

נספח מספר 2

הנדון : פריסת מוקדי שרות למעסיקים בתחומי איו"ש

להלן פריסת מוקדי השרות של יחידת תעסוקה במנהל האזרחי איו"ש המטפלים בהנפקת רישיונות עבודה עבור עובדים פלסטינים בתחומי איו"ש (בישובים, בא.ת. ומחוץ לישובים):

לשכת התעסוקה שער אפרים

תטפל בישובי השומרון ממגדלים תפוח ובכל הישובים ובא.ת. השוכנים צפונה לכביש 5.

לשכת תעסוקה אריאל תטפל במעסיקים באריאל ובא.ת. אריאל.

לשכת תעסוקה בית אל

תטפל בישובים ובא.ת. ב : אדם (גבע בנימין), בית אל, כוכב יעקב, כוכב השחר, מודיעין עילת (קרית ספר) מעלה לבונה, מעלה מכמש, נחליאל, עטרת, עלי, עלמון, עפרה, פסגות, רימונים, שילה, שער בנימין.

לשכת תעסוקה ורד יריחו

תטפל בישובי מוא"ז בקעת הירדן, ישובי מוא"ז מגילות ומעלה אפרים.

לשכת תעסוקה מישור אדומים

תטפל ב : א.ת. מישור אדומים, מעלה אדומים, ורד יריחו, כפר אדומים, מצפה יריחו, קידר.

לשכת תעסוקה עציון

תטפל בישובי מוא"ז גוש עציון כולל הר גילה, ישובי מוא"ז הר חברון .

לשכת תעסוקה חשמונאים תטפל בישובים : בית אריה, בית חורון, גבעון, גבעון החדשה, גבעת זאב, דולב, הר אדר, הר שמואל, חלמיש (נוה צוף), חשמונאים, טלמון (נריה), כפר אורנים, מבוא חורון, מתיתיהו, נילי, נעלה, נחליאל, עלי זהב, עופרים, פדואל.

שכר תעסוקה	טלפונים	פקס'	ימי ושעות קבלת קהל
שער אפרים	02-9703090 02-9703091	02-9703092	א',ג',ה' 09.00-12.30
אריאל	03-9061618	03-9061845	ב' 09.00-12.00
בית – אל	02-9977088	02-9977321	א',ב',ד' 09.00-12.00
ורד יריחו	02-9703823		ה' 09.00-12.00
מישור אדומים	02-5355717	02-5900979	ג' ד' 09.00-13.00
עציון	02-9703885 02-9703886	02-9703887	א',ב',ד',ה' 09.00-12.00
חשמונאים	02-9704760		ב' ה' 09.00-13.00

נספח מספר 3

מעסיק נכבד.

על מנת לאפשר לנציגנו לטפל ביעילות בבקשתך להעסקת עובדים, אנא וודא כי המסמכים הדרושים כנלווים לבקשה להזמנת תושב אוטונומיה לעבודה באיו"ש צורפו לטופס הבקשה.

רצ"ב פירוט המסמכים הדרושים בהתאם להגדרת המעסיק וסוג העיסוק המתבקש.

נתוני מעסיק	סוג מתבקש	עיסוק	מסמכים שיצורפו להזמנת עובד
1. מעסיק פרטי	ניקיון/גינון		טופס הזמנת עובד חתום ע"י רבש"ץ /קב"ט הישוב. יוצג ספח ת"זאו מסמך אחר המעיד כי המעסיק מתגורר במקום ההעסקה המתבקש.
2. מעסיק פרטי או קבלן ביצוע	שיפוץ		פרטי-הצהרת מעסיק בעבודות מזדמנות. קבלן ביצוע-הסכם עבודה בין בעל הנכס לקבלן המבצע. אישור עוסק מורשה של הקבלן. מסמך המעיד על בעלות או מגורים בנכס המשופץ.
3. פרטי או קבלן ביצוע	תוספת בניה		כאמור בסעיף 2 לעיל בתוספת היתר בניה, או אישור עדכני אחר של הרשות המקומית.
4. פרטי או קבלן ביצוע	בניה פרטית/ציבורית		רישיון בניה. קבלן ביצוע -אישור קבלן רשום, אישור עוסק מורשה, הסכם בין בעל הנכס לקבלן.
5. חקלאי	חקלאות גידולי שדה, מטע, כרם, בית אריזה		הצהרת מעסיק על עבודה בחקלאות
6. חברה בע"מ	כל סוגי העיסוק		אישור רשם החברות כולל פירוט מורשי חתימה שהם בלבד יחתמו על טופס הזמנת העובד/ים.
7. חברת השמה או כ"א	כל סוגי העיסוק		כנדרש בסעיף 6 בצרוף חוזה עבודה למול מקבל השרות.
8. מפעל בא.ת.	כל סוגי העיסוק		מסמך המעיד על זיקת המעסיק למקום ההעסקה כגון חוזה שכירות, אישור רשות מקומית, תשלומי מס לרשויות. אפשרי גם לקבל לפחות אחת לשנה מהמנהלת את רשימת כלל מפעלים באתר.
9. רשות מקומית	כל סוגי העיסוק		על טופס הזמנת העובד/ים תוחתם חותמת הרשות המקומית וחתימה ידנית של הנציג שהוסמך לטפל ברישיונות העבודה.

צבא הגנה לישראל
צו בדבר העסקת עובדים במקומות מסוימים (יהודה ושומרון)
(מס' 967) התשמ"ב ב-1982
הודעה בדבר העסקת עובדים במקומות מסוימים
(קביעת שכר מינימום)

בתוקף סמכותי כמפקד כוחות צה"ל באזור והואיל והנני סבור כי הדבר דרוש להגנת זכויותיהם של העובדים באזור הנני מצווה לאמור:

1. הגדרות (תיקון תשמ"ז)
בצו זה -
"הממונה" - מי שימונה על ידי כממונה לצורך צו זה;
"חוק העבודה" - חוק העבודה הירדני, חוק מס' 2 לשנת 1965.
"יישוב" - כל אחד מן הישובים המפורטים בתוספת לצו בדבר ניהול מועצות אזוריות (יהודה ושומרון) (מס' 783) תשל"ט - 1979 ובתוספת לצו בדבר ניהול מועצות מקומיות (יהודה ושומרון) (מס' 892). התשמ"א - 1981, כפי תוקפן מעת לעת.
2. חובת העסקה באמצעות לשכת העבודה (תיקון: תשמ"ז)
לא יעסיק אדם תושב באזור ביישוב (להלן - העסקה), אלא באמצעות לשכת העבודה כמשמעותה בפרק השלישי לחוק העבודה.
3. התקנת תקנות ותיקון התוספת
א. הממונה רשאי להתקין תקנות לצורך ביצועו של צו זה לרבות תקנות בדבר:
* שכר מינימום שיחול בהעסקה.
* חובת דיווח של מעסיק ועובד על העסקה.
* נהלים להפעלתה של לשכת העבודה על-פי סעיף 2 לצו.
ב. הממונה יהיה רשאי, באישור ראש המנהל האזרחי לתקן את התוספת לצו זה.
4. הקניית סמכויות:
לצורך הפעלתו של צו זה יהיו נתונים לממונה כל סמכות וכל מינוי שהוקנה על-פי חוק העבודה לשר לעניינים הסוציאליים והעבודה ולעובדי משרדו.
5. שמירת דינים:
הוראות צו זה אינן באות לגרוע מהוראות חוק העבודה אלא להוסיף עליהן.
6. עונשין
העובר על הוראה מהוראות צו זה או תקנות שהותקנו מכוחו דינו מאסר שנה או קנס של 15,000 שקל או שני העונשים כאחד, ואם הייתה העבירה עבירה נמשכת - 250 שקל קנס נוסף לכל יום שבו נמשכת העבירה.
7. הנוסח שולב בצו בדבר הקמת מינהל אזרחי (יהודה ושומרון) (מס' 947) התשמ"ב - 1981.
8. תחילת תוקף:
תחילתו של צו זה תשעים יום מיום חתימתו (הצו נחתם ביום 9/9/1982).
9. השם:
צו זה ייקרא "צו בדבר העסקת עובדים במקומות מסוימים (יהודה ושומרון) (מס' 967) התשמ"ב 1982"

צבא הגנה לישראל
צו מס' 662, צו

בדבר ביטוח מפני פגיעות בעבודה

בתוקף סמכותי כמפקד האזור והואיל שאני סבור כי הדבר דרוש לקיום הממשל התקין ולהגנה על זכויותיהם של העובדים באזור הנני קובע בזאת כדלקמן:

חובת ביטוח

ככפוף להוראות צו זה לא יעסיק מעביד עובד אלא אם יש בידו פוליסה בת תוקף שהוצאה בהתאם להוראות צו זה לגבי העובד לכיסוי חבות טעונת ביטוח.

נספח מספר 5

הנדון : משך רישיון עבודה לעובד פלסטיני באיו"ש בהתייחס לסוג העסוקה

על מנת לקבוע אמות מידה אחידות להערכת מספר עובדים פלסטינים שיאושרו לעבודה אצל מעסיקים ישראלים באיו"ש, רצי"ב טבלה המפרטת את מספר העובדים המרבי שלהם ניתן לנפק רישיונות עבודה בהתייחס תחום עיסוקם.

משך תוקף רישיון עבודה	מס' עובדים מירבי להם יונפק רישיון העבודה		תחום העיסוק
מתחדש לפי בקשת מעסיק	2		ניקיון גינון
רצוף/עונתי בהתאם לבקשת מעסיק	בהתאם לאופי העבודה והיקפה		תעשייה חקלאות שירותים (תעסוקה רציפה או עונתית).
למשך הפרויקט ביצוע	לפי דרישת המעסיק		בניה ציבורית
עד שנתיים	10		בניה פרטית
עד ארבעה חודשים	6		שיפוצים
עד שלושה שבועות	3		עבודות תחזוקה (תיקונים/צבע/אחר)

נספח מספר 6

לכבוד

המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון

יחידת תעסוקה שומרון

תאריך: _____

הנדון: בקשה לביטול רישיון עבודה לעובד הצהרת מעסיק

אני המעסיק _____ מ.ת.ז.ח.פ. _____

מבקש לבטל את רישיון העבודה לעובד/ים הרשומים על שמי:

_____ מ.ת.ז. _____

_____ מ.ת.ז. _____

_____ מ.ת.ז. _____

_____ מ.ת.ז. _____

_____ מ.ת.ז. _____

_____ מ.ת.ז. _____

הנימוק לבקשה לביטול הרישיון/ות:

חתימת המעסיק

נספח י' - רמת השירות הנדרשת מהמוקד.

1. כללי
 - 1.1. על הספק הזוכה לתת שירות העונה על כל הדרישות המקצועיות, הטכניות, המנהליות וכן בכל דרישה אחרת המפורטות במסמכי המכרז.
 - 1.2. נספח זה בא להגדיר באופן כמותי את מרכיבי השירות אשר יבחנו את עמידת הספק במחויבותיו על פי החוזה. אין באמור להלן לפגוע מהדרישות השונות המופיעות ביתר חלקי המכרז.
2. נושאים נמדדים
 - 2.1. הנושאים שימדדו מכילים בין השאר את המרכיבים הבאים:
 - 2.1.1. זמינות מוקד הפניות.
 - 2.1.2. איכות ואמינות המענה.
 - 2.1.3. איכות השירות.
3. זמינות מוקד הסיוע
 - 3.1. הספק הזוכה ידאג כי יינתן מענה מהיר ככל האפשר לפונים השונים.
 - 3.2. התפלגות זמן ההמתנה למענה לא תעלה על ההתפלגות הבאה:

טבלה מס' 1 - זמינות המענה לקריאות הטלפוניות

התפלגות לפי זמן המתנה (בשניות)		
5%	15%	80%
מעל 60 שניות	60 שניות	45 שניות

טבלה מס' 2 - זמינות המענה לפניות במייל/בפקס

התפלגות לפי זמן מענה (בשעות)		
	3%	97%
	חריגה של עד יום אחד במתן המענה	אם המייל/פקס התקבל עד 14:00 תינתן תשובה עד סוף היום (17:00 של אותו יום) אם המייל/פקס התקבל אחרי 14:00 אז עליו להיענות עד סוף היום שלמחרת ב 17:00

טבלה מס' 3 אחוז שיחות ננטשות

מס"ד	נושא	אחוז
1	אחוז מקסימלי של שיחות ננטשות	5

4. איכות ואמינות המענה

- 4.1. הספק הזוכה ידאג כי צוות עובדיו ייתן מענה הולם לפניות שיגיעו למוקד. הספק ידאג כי צוות המוקד יהיה בקיא בתשובות שיינתנו לפונים.
- 4.2. כמו כן, על הספק הזוכה לעמוד בדרישות הבאות:
- 4.3.

טבלה מס' 4 איכות ואמינות התגובה

מס"ד	נושא	אחוז
1	אחוז הפניות בהן הסתיים ע"י המוקדן, ללא צורך בבירור מול המשרד	80%
2	אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים תוך 24 שעות ממועד הפניה	10%
3	אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים תוך 72 שעות ממועד הפניה	10%

5. מדידה

- 5.1. האחריות למדידת הנתונים אשר משמשים לצורך חישוב ציון רמת השירות, חלה על הספק.
- 5.2. מדידת נתוני רמת השירות תבצע על בסיס נתונים שיופקו באופן אוטומטי ממערכת המידע וממערכת הטלפוניה שיפעיל הספק.
- 5.3. המשרד יבדוק לקראת תחילת השירות ובמהלך תקופת השירות, את אמינות ותקינות הדיווחים.
- 5.4. המנגנון המפורט להלן, מגדיר צורת מדידה אובייקטיבית של סוגי השירותים הניתנים על ידי הספק.
- 5.5. תוצאות המדידות הרבעוניות תהוונה בסיס לקביעת רמת השירות הכללית הממוצעת ועל פיה ייקבע אם עמד הספק בהתחייבויותיו ובמידת הצורך בהפעלת מנגנון הקיזוז.

5.6. מרכיבי המדידה

- 5.6.1. זמינות המענה לקריאות טלפוניות (טבלאות 1 ו 2 לעיל)
- 5.6.2. איכות ואמינות התגובה (טבלה 2 לעיל).
- 5.6.3. איכות השירות סקרי שביעות רצון מול הפונים.
- 5.6.4. סקרי שביעות הרצון יכללו הן שאלות משוב שיישאלו על ידי המוקדן ויתועדו במערכת המידע והן סקרי שביעות רצון שיבצע המשרד מול פונים שפנו למוקד.
- 5.7. מרכיבים 5.6.1 - 5.6.2 ימדדו מתוך מערכת המידע/מערכת הטלפוניה, מרכיב 5.6.3 ימדד הן מתוך מערכת המידע והן על בסיס הליכי הפיקוח והבקרה של המשרד.
- 6. מרכיבים 5.6.1 - 5.6.2 ימדדו אחת לחודש ומרכיב 5.6.3 ימדד אחת לרבעון.

7. גובה קנס/פרס

7.1.1. מדדים כמותיים

7.1.1.1. בתחילת הפעילות, היעדים שימדדו במסגרת היעדים הכמותיים הינם:

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב
1	רמת שירות	80% מהשיחות נענות תוך 45 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 45 שניות
2	אחוז נטישה	5%	כמות שיחות שננטשו/שיחות נכנסות
3	רמת שירות לפניות מערך אחורי (פקס/מייל)	100% לסיום טיפול תוך 24 שעות	פניות שטופלו תוך 24 שעות /סה"כ פניות

7.1.1.2. במהלך תקופת ההתקשרות ישתנו יעדי הפעילות בהתאם לצורך וזאת מתוך

בחינת כמות פניות ומענה צפוי בפועל.

7.1.1.3. המדדים הכמותיים ימדדו ברמה היומית.

7.1.1.4. בעבור כל יום בו תהייה חריגה מהיעדים, תוגדר חריגה מהיעד לגבי אופן

ביצוע התשלום. -**לדוגמא**

ביצוע/יעד	אחוז נטישה	אחוז שיחות נענות תוך 45 שניות 80%	רמת שירות מערך אחורי 100%	סך חריגות מהיעד
1.1.2017	5%	80%	100%	0
2.1.2017	10%	70%	100%	1

7.1.1.5. כמות הסטיות החדשיות מהיעד תבחן בהתאם לטבלת המדרג הבאה:

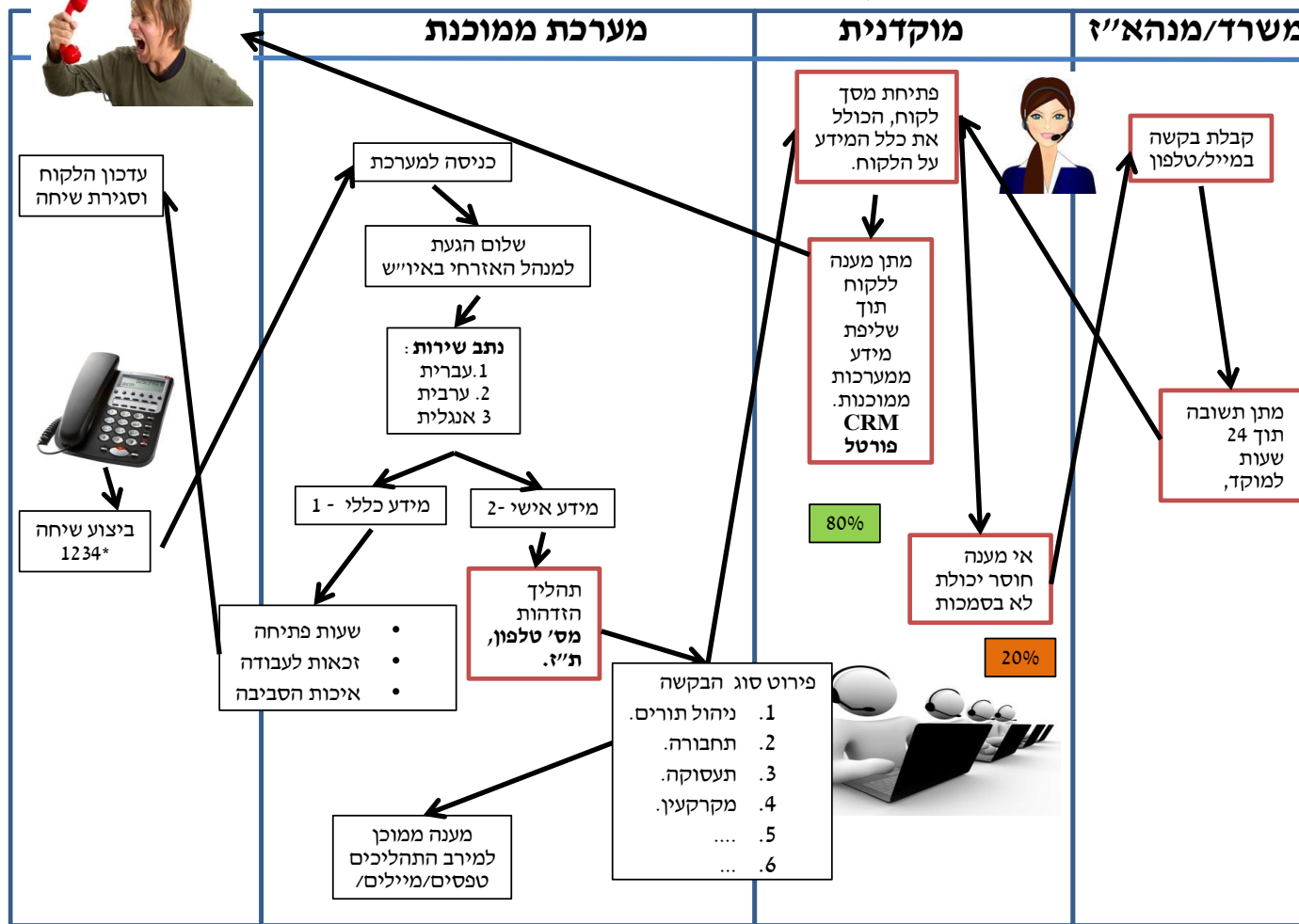
מדרגה	טווח סטיה	גובה פיצוי/בונוס
1	0	10,000 ₪ בונוס חודשי
2	1-2	5000 ₪ בונוס חודשי
3	3-9	0 ש"ח
4	10-15	7500 ₪ קנס
5	15-20	10,000 ₪ קנס
6	+20	20,000 ₪ קנס והפרה יסודית של ההסכם

7.1.1.6. למען הסר ספק, הפיצויים המוסכמים הנ"ל יוכרו כחוב שחייב הספק למינהל מכוח ההסכם המצורף למכרז זה, והוא יהיה כפוף לזכות הקיזוז של המינהל, נוסף על כל סעד אחר המגיע למינהל מכוח ההסכם ו/או כל דין. הסכומים נקבעו בשים לב לנזקים העשויים להיגרם למינהל בשל הפרות והחריגות מהוראות מתן השירותים, ואולם אין בהם בכדי להגביל את זכאותו של המינהל לפיצויים בהתאם לכל דין או להוראות ההסכם.

המציע:

שם	תפקיד	טלפון
חתימה וחותמת	תאריך	מס' זהות/עוסק מורשה
כתובת	פקס	מיקוד

נספח יא' תרשים הפניה למוקד ב IVR סכמטי.



חתימת המציע:

נספח יב' - תפעול שוטף ומנגנוני העבודה

1 פעילות שוטפת

1.1 הספק ייתן מענה לפעילויות השונות כפי שפורט בגוף המכרז יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו פעילויות נוספות ע"פ צורך. הוספת פעילויות תהיה בהודעה מוקדמת לספק תוך הגדרת תהליך עבודה ויעדי ביצוע.

1.2 במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים יתקיימו מנגנוני העבודה הבאים:

1.2.1 ועדת היגוי:

- 1.2.1.1 ועדת ההיגוי תהיה מורכבת מבעלי תפקיד שהיו חלק מהמנהלת בתקופת ההקמה ובנוסף מצוות הניהול השוטף.
 - 1.2.1.2 לאחר שלב ההקמה וההתייצבות תתקיים פגישת ועדת ההיגוי בתדירות חודשית במשרדי המנהל האזרחי בבית – אל באתר הספק לסרוגין.
 - 1.2.1.3 הועדה תהיה מורכבת מנציגים בכירים מטעם הספק והגורמים שיקבעו מטעם המזמין.
 - 1.2.1.4 בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
 - 1.2.1.5 נתונים אלו יועברו בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה על ידי הספק, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות.
 - 1.2.1.6 מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלה המזמין, במהלך הפגישה יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
 - 1.2.1.7 בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 1.2.2 פגישות עבודה שוטפות: אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין פרויקטור המזמין למנהל המוקד בה יבחנו את נתוני הפעילות, עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם המזמין.
- 1.2.3 ישיבות אד הוק: לצורך מתן מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם - יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא.
- 1.2.4 ישיבות בפורום רחב: אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.

1.3 דיווח

1.3.1 כללי

1.3.1.1 מערכות הספק יאפשרו ניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותו בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י המזמין לכלל הפעילויות.

1.3.1.2 מערכת הספק נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.

1.3.2 דיווח יומי

1.3.2.1 בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה ע"י הספק לגורמים רלוונטיים שיוגדרו ע"י המזמין אשר יכיל את נתוני פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש וסה"כ חודשי (נכנסות, נענות, רמת שירות, פעילויות מערך אחורי, אחוז היעדרות וכו').

1.3.2.2 הדוחות יכללו נתונים מכלל מערכות המוקד. דוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרוייקט ההקמה.

1.3.3 דיווח חודשי

1.3.3.1 דוחות מסכמים ומפורטים לחודש שהסתיים, ממערכות המוקד השונות (טלפוניה, ניהול פניות, הקלטת שיחות ועוד) הדיווח ישלח למזמין עד ה- 1 לחודש ביחס לחודש שהסתיים.

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

1.4 מצגת סיכום פעילות:

1.4.1 עד ל- 5 לכל חודש תופץ מצגת סיכום, אשר תהווה בסיס לשיבות החודשיות.

1.4.2 המצגת תכיל נתוני ביצוע מסכמים תוך הצגת מגמות. תיאור פעילויות שבוצעו במוקד במהלך החודש שהסתיים ותיאור פעולות עתידיות.

1.4.3 על המציע לפרט במענה לסעיף זה מנגנונים נוספים/ ערכים מוספים אותם יספק למזמין במהלך תקופת ההתקשרות.

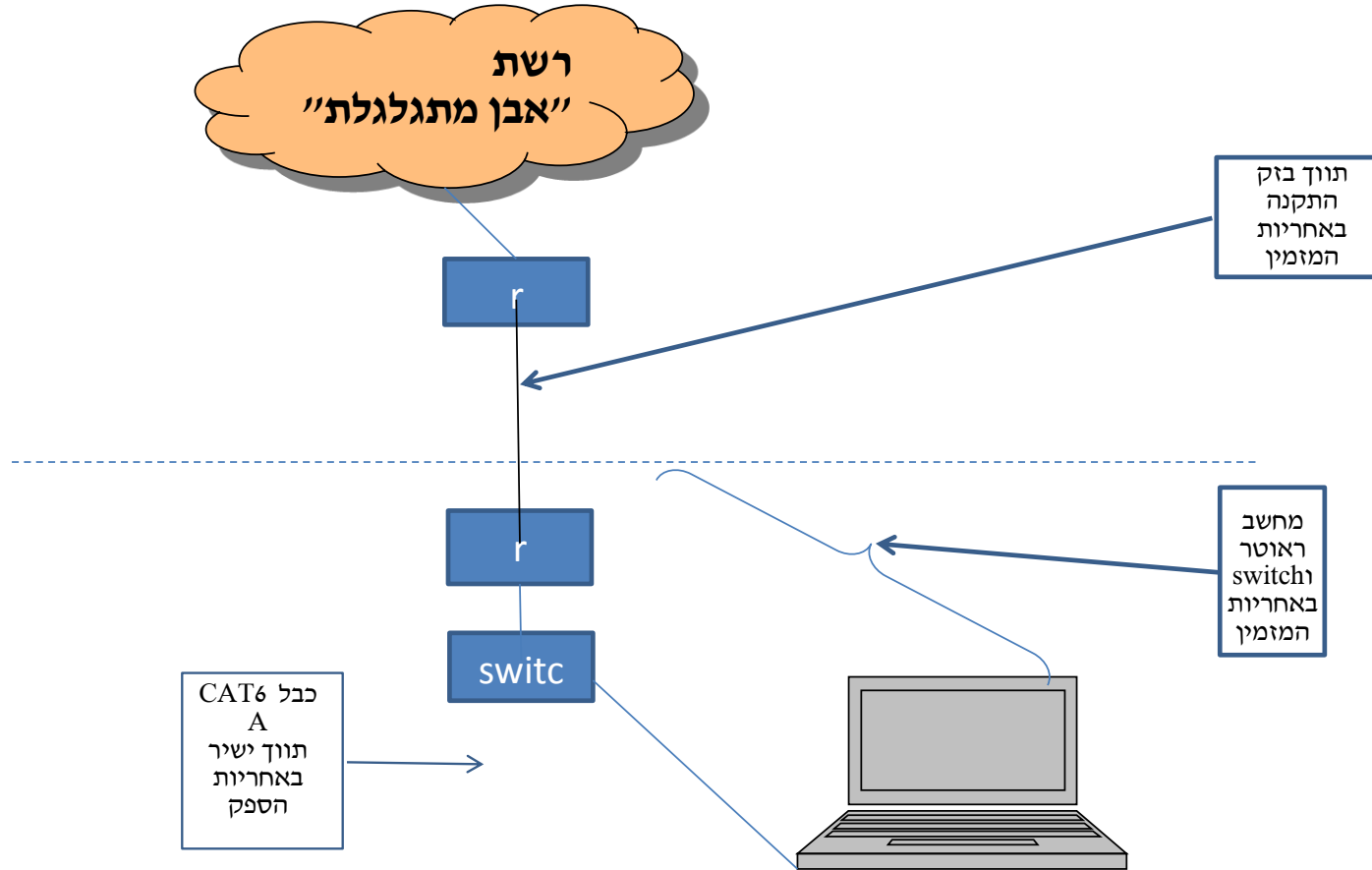
1.5 מנגנוני בקרה בביצוע המזמין

1.5.1 מבחני ידע מטעם המזמין: אחת לרבעון יועבר מבחן ידע מטעם המזמין. ציון המבחן הממוצע של המוקד נדרש להיות 80 כציון מינימום- המבחן יאושר על ידי מנהל המוקד.

1.5.2 הקשבות: נציגי המזמין יבצעו באופן שוטף הקשבות למוקדנים.

1.5.3 סקר שביעות רצון לקוחות: המזמין רשאי לבצע מעת לעת סקר ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.

נספח יג' - תרשים מערכת "אבן מתגלגלת" במוקד השירות



נספח יד': התחייבות בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן: "המציע") מתחייב בזאת בכתב, לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

_____ תאריך
שם מורשה החתימה
_____ חתימה
_____ חותמת

אישור - אימות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד שבשירות _____ שמספרו _____ (להלן: "המציע") מאשר/ת בזאת כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, מוסמך לעשות כן בשמו.

_____ תאריך
_____ חתימה וחותמת עו"ד

נספח ט"ו – נספח ביטוחי (אישור קיום ביטוחים, למציע הזוכה)

נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון;

בכתובת: _____;

א.ג.נ.,

הנדון: **אישור עריכת ביטוח**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו: _____ להלן: "הספק"

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לשירותי הקמת מערכת להנגשת מידע לציבור כולל ניהול והפעלת מוקד שירות עבור המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. מוקדנים ובעלי תפקיד אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
6. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;
7. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית, פוליסה מס'

1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לשירותי הקמת מערכת להנגשת מידע לציבור כולל אספקת מערכת ניהול פניות הציבור המבוססת על מערכות מידע מתקדמות ומתן תמיכה, ניהול והפעלת מוקד שירות, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון;
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך - 500,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - 1) מרמה ואי יושר של עובדים;
 - 2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - 3) דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
 - 4) פגיעה בפרטיות;
 - 5) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.
 - 6) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - ינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח רכוש – פוליסה מס'

ביטוח אש מורחב או כל הסיכונים כולל סיכוני פריצה, בערכי כינון למבנה המוקד ממנו מבוצעים השירותים נשוא הסכם זה, לרבות מערכותיו ועל כל צידו ותכולתו ולרבות הרכוש הנמסר לו על ידי המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.

תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, ישועבדו לטובת מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון וישולמו להם בלבד ישירות אלא אם חשב משרד האוצר יורה למבטח בכתב אחרת;

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.
 3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק 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 הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של הפוליסות, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.
 8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך _____

אישור ביטוח עבור קבלני המשנה – בעלי המקצוע בגין פעילות שירותי המחשוב [לרבות: הקמת אתר אינטרנט לזימון תורים הקמת מערכת הצ'אט, הקמת אפליקציית MOBILE לזימון התורים] ככל שהספק ייעזר בקבלני משנה לצורך מתן השירותים בכפוף לקבוע במסמכי המכרז וההסכם.

נספח ביטוח - אישור קיום ביטוח

לכבוד

מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון;

בכתובת: _____ ;

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוח

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הספק")

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן שירותי הקמת אתר אינטרנט לזימון תורים /הקמת מערכת הצ'אט/ הקמת אפליקציית MOBILE לזימון התורים (מחק את המיותר) עבור המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, בהתאם למכרז וחוזר עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון, את הביטוח המפורט להלן:

ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, מס' פוליסה: _____

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY
POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.**

או

**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE.**

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

_____ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

1. אחריותו החוקית של הספק בגין מתן שירותי הקמת אתר אינטרנט לזימון תורים/ הקמת מערכת הצי'אט/ הקמת אפליקציית MOBILE לזימון התורים (מחק את המיותר) כולל פיתוח ואינטגרציה, התקנה, הפעלה, שירות, ותחזוקה עבור המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון;

2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

(1) בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

(2) חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;

(3) פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי הקמת אתר אינטרנט לזימון תורים/ הקמת מערכת הצי'אט/ הקמת אפליקציית MOBILE לזימון התורים (מחק את המיותר) כולל פיתוח ואינטגרציה, התקנה, הפעלה, שירות, ותחזוקה.

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 250,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability;

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסת הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.

3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות

על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

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

7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסה המקורית עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסה המקורית.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

_____ תאריך

נספח ט"ז – נוסח כתב ערבות ביצוע (למציע הזוכה)

שם הבנק / חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד

המינהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים: _____)

שיוצמד למדד _____ מתאריך: _____

(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

(חובה לציין שם מלא ומספר עוסק מורשה)

עם הזמנה / חוזה / מכרז _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/ חב' הביטוח שכתובתו: _____

(שם הבנק/חב' הביטוח)

_____ כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך

נספח י"ז - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס' ת"ז _____ העובד _____ במציע
(שם המציע) מצהיר בזאת כי:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה.

בכוונתנו להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

<u>שם התאגיד</u>	<u>תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה</u>	<u>פרטי יצירת קשר</u>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה, או אדם או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.

התאגיד מציע ההצעה נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז. להלן פירוט:

אני מודע לכך כי תיאום מכרז הינו עבירה פלילית והינו מנוגד לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

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

אישור עורך הדין

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

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין
-------	-----------------------------	-----------------

נספח יח' - ניסיון המציע והמלצות

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן "המציע"), המבקש להתקשר עם – מנהל האזרחי ביהודה ושומרון במסגרת מכרז מס' 34/17 לאספקת מערכת להנגשת מידע לציבור.

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערה כללית: בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות. מובהר בזה כי בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד ואישור עו"ד, לפי העניין.

1. ניסיון המציע:

1.1 המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 1.13 למכרז.

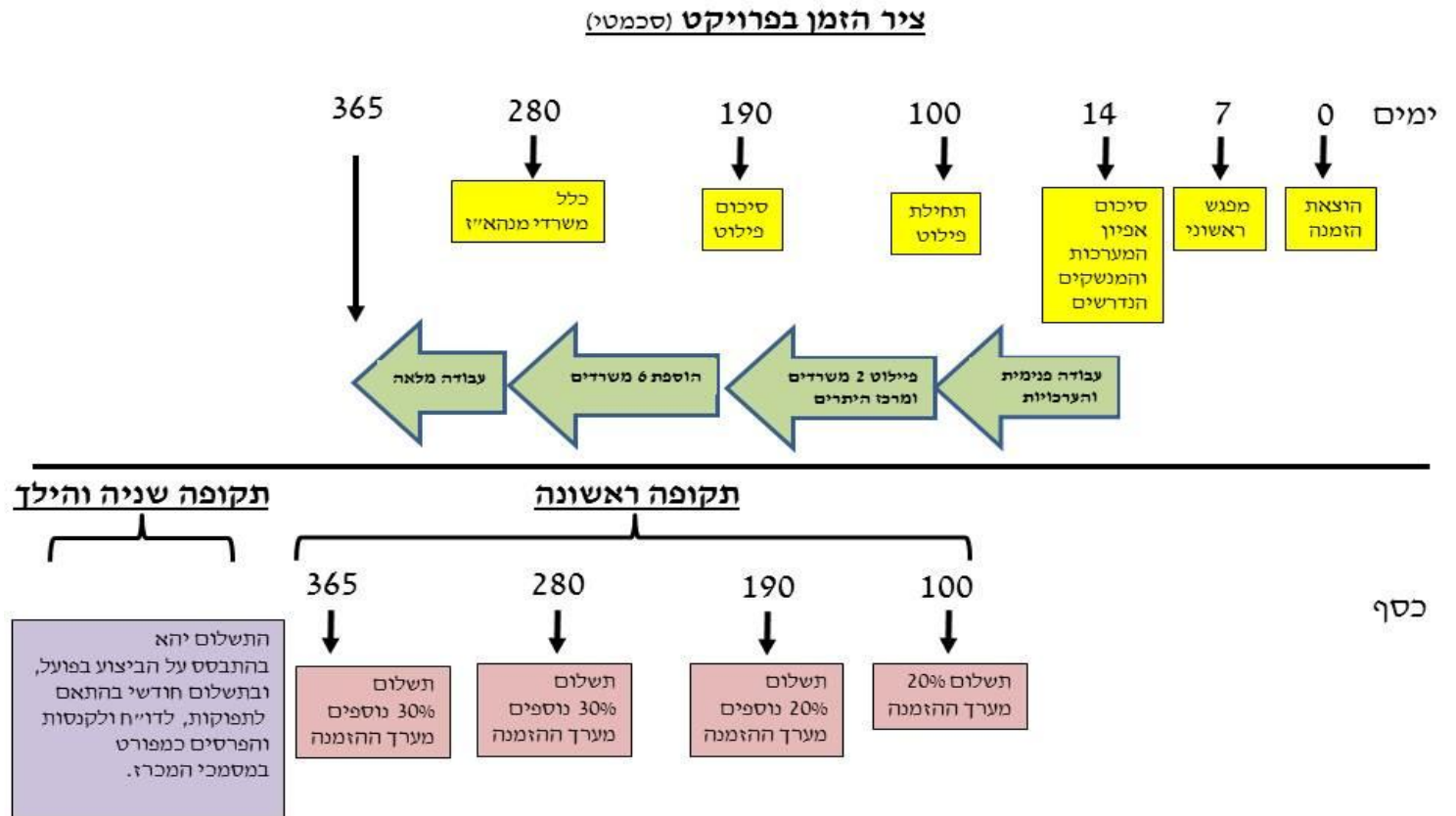
1.2 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בהקמה, ניהול והפעלה של מרכזי קול סנטר

מאוישים, הכוללים מענה טלפוני קולי אנושי, שירותי צ'ט, מערכות CTI, מערכת IVR, מענה למיילים, מערכת CRM, ניהול ידע במערכות ה CRM, הדרכות משתמשים במהלך שמונה השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

שם הארגון / שם הגוף ש לו ניתן השירות	שנות מתן השירות		פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן על-ידי המציע
	עד חודש ושנה	מחודש ושנה	

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות לעיל.

נספח יט' ציר הזמן בפרויקט (סכמטי).



מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא

למלא את כלל הנושאים המחייבים על פי נוהל מפתח הכולל פירוט נדרש .

מס"ד	הנושא	הערות
נספח א'	פרטי הספק	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ב'	תצהיר הספק והתחייבויות לעניין העדר ניגוד עניינים	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ג'	תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ד'	הצהרת סודיות	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ה'	תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ו'	תצהיר בדבר תשלום תנאים סוציאליים לעובדים	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ז'	נוסח כתב ערבות הגשה	יש למלא ולהמציא כשהוא חתום ע"י הגוף הערב
נספח ח'	חווה למתן שירותים	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח ט'	תהליכים עיקרים של המשרדים	יש לקרוא ולנתח משמעויות
נספח י'	רמת השירות הנדרשת מהמוקד	יש למלא ולחתום
נספח יא'	תרשים הפניה למוקד IVR סכמטי	יש לקרוא ולנתח משמעויות
נספח יב'	תפעול שוטף ומנגנוני עבודה	יש לקרוא ולנתח משמעויות
נספח יג'	תרשים פריסת מערת "אבן מתגלגלת" אצל הספק	יש לקרוא ולנתח משמעויות
נספח יד'	הצהרה והתחייבות בדבר שימוש בתוכנות מקוריות	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח טו'	נספח ביטוחי (אישור קיום ביטוחי למציע)	יש לחתום, מציע זוכה יידרש למלא ולהמציא כשהוא חתום ע"י המבטח
נספח טז'	נוסח כתב ערבות ביצוע (למציע הזוכה)	יש לחתום, מציע זוכה יידרש למלא ולהמציא כשהוא חתום ע"י הגוף הערב
נספח יז'	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח יח'	ניסיון המציע והמלצות	יש למלא ולחתום + חתימת עו"ד
נספח יט'	ציר הזמן בפרויקט (סכמטי).	יש לקרוא ולנתח משמעויות
	כלל מסמכי המכרז	יש לחתום בראשי תיבות על כל עמוד.